

Manual

Zvogëlimi i Barrës Administrative për Qytetarët dhe Bizneset

Shtator 2026

Manuali është përpiluar me mbështetje të OECD SIGMA



REPUBLIKA E KOSOVËS
Republika Kosova - Republic of Kosovo
Ministria e Digjitalizimit dhe Administratës Publike
Ministërstvo Digitalizacije i Javne Uprave
Ministry of Digitalization and Public Administration

Pasqyra e lëndës

1.HYRJE E PËRGJITHSHME	4
2.DISA QARTËSIME KONCEPTUALE DHE TERMINOLOGJIKE	6
3.PJESA E PARE: PROCESI I ZVOGËLIMIT TE BARRËS ADMINISTRATIVE	10
4.PJESA E DYTË: VLERËSIMI DHE RIKONCEPTIMI I INSTRUMENTIT RREGULLATOR	13
4.1. Hyrje	13
4.2. Ligjshmëria dhe nevoja/proporcionaliteti i një Shërbimi	14
4.2.1. Ligjshmëria e një Shërbimi	14
4.2.2. Domosdoshmëria/Nevoja për një Shërbim	15
4.2.3. Përshtatshmëria dhe proporcionaliteti i instrumentit (lloji dhe forma e shërbimit)	18
4.3. Kriteret e lejimit	22
4.3.1. Ligjshmëria	23
4.3.2. Proporcionaliteti	24
4.3.3. Qartësia e përcaktimit të kriterëve të lejimit	25
4.4. Dokumentet shoqëruese apo provuese	25
4.5. Vlefshmëria apo Periodiciteti	27
4.6. Kushtëzimi administrativ i ndërlidhur	28
5.PJESA E TRETË: RI-INXHINIERIMI DHE THJESHTIMI ADMINISTRATIV I PROCEDURËS ADMINISTRATIVE PËR REALIZIMIN E KËTIJ SHËRBIMI	30
5.1. Çështja 1: Për procedurën në përgjithësi	32
5.2. Çështja 2: Sigurimi i informacionit të plotë, konciz dhe të qartë për procedurën administrative	33
5.3. Çështja 3: Pikat e vetme të kontaktit	34
5.4. Çështja 4: Parimi “Vetëm Një Herë” (OOP)	35
5.5. Çështja 5: Zyrtari Përgjegjës dhe përcaktimi i qartë e kompetencave për shqyrtimin administrativ dhe vendimmarrjen	36
5.6. Çështja 6: Afatet kohore për procedurat e Shërbimit	38
5.7. Çështja 7: Miratimi në Heshtje	38
5.8. Çështja 8: Tarifa për procedurën administrative	39
6.PJESA E KATERT: DIGJITALIZIMI I SHËRBIMEVE DHE GARANCITË PROCEDURIALE INDIVIDUALE	41
6.1. Digjitalizimi	41
6.1.1. Komunikimi elektronik	42
6.1.2. Ndihma dhe automatizimi i vendimarrjes	44
6.1.3. Proceset	46
6.1.4. Ndërveprueshmëria dhe shkëmbimi i të dhënave	46
6.1.5. Qasja inovative	48
6.2. Garancitë dhe harmonizimi me dispozitat e Ligjit për Procedurën e Përgjithshme Administrative	48
6.2.1. Çështja 1: Mënyra/mjetet e paraqitjes të kërkesës (parashtresës)	49

6.2.2. Çështja 2: Përmbajtja e kërkesës (parashtresës)	50
6.2.3. Çështja 3: Kërkesa (parashtresa) e paqartë apo e paplotë	50
6.2.4. Çështja 4: E drejta e njohjes me/inspektimit të dosjes/dokumenteve	51
6.2.5. Çështja 5: E drejta për të paraqitur mendime, shpjegime dhe prova	52
6.2.6. Çështja 6: E drejta për tu dëgjuar	53
6.2.7. Çështja 7: Arsyeimi i Vendimmarrjes	54
6.2.8. Çështja 8: Këshilla juridike.	55
6.2.9. Çështja 9: Mënyra & Mjetet e parashtrimit të ankimit.	55
SHTOJCAT	57
Shtojca nr. 1: Matrica e Rrezikut sipas pasojave (serioziteti dhe shtrirja) dhe probabilitetit (mundësie mospajtueshmerisë/ndodhjes të rrezikut)	57
Shtojca nr. 2: Testi i proporcionalitetit	58
Shtojca nr. 3: Listë kontrolli për Vlerësimin dhe Rikonceptimi i Instrumentit Rregullator	59
Shtojca nr. 4: Listë kontrolli për Ri-Inxhinierimin e Procedurave të Shërbimeve Administrative (e grupuar sipas çështjeve)	62
Shtojcanr. 5: Listë Kontrolli për Mitigimin e rreziqeve të digjitalizimit përmes Harmonizimit të Procedurave të Shërbimeve Administrative me LPPA (standardet procedurale për mbrojtjen e palës)	68

1. Hyrje

Zvogëlimi i barrës administrative është ndër temat kryesore që lidhen me ndërveprimin midis administratës nga njëra anë dhe qytetarëve e bizneseve nga ana tjetër. Ofrimi i dobët i shërbimeve administrative (më poshtë “shërbimeve”) dhe barra e panevojshme administrative krijojnë një mjedis të pafavorshëm për të bërë biznes, ulin nivelin e formalizimit, rrisin kostot e ushtrimit të aktivitetit privat, shkaktojnë humbje kohe, frustrim dhe nxisin korrupsionin.

Këto pasoja vijnë nga detyrime të tepërta për miratime apo njoftime nga apo drejt administratës, procedura të panevojshme, legjislacion kontradiktor, zbatim i mangët i legjislacionit, mbivendosje e detyrimeve ligjore, informacione të paqarta, formalizim i ekzagjeruar i procedurës së ofrimit të shërbimit, kapacitete të pamjaftueshme për ofrim cilësor, mungesë digjitalizimi dhe moszbatim të parimeve të përgjithshme administrative, etj.

Për këtë arsye, parandalimi dhe zvogëlimi i barrës administrative dhe përmirësimi i ofrimit të shërbimeve për qytetarët dhe bizneset ka qenë gjithmonë një objektivi i Qeverisë së Republikës së Kosovës. Qeveria ka ndërmarrë një ndërhyrje të synuar në këtë drejtim, duke përfshirë të gjitha shërbimet në nivel qendror dhe vendor, me fokus kryesor përmirësimin e klimës së biznesit dhe çlirimin nga rregullat e tepërta.

Ky dokument është Manual që përmban një metodologji që synon përmirësimin e ofrimit të shërbimeve, të bazuara në një kombinim të dy qasjeve kryesore: i) zvogëlimin e barrës administrative, dhe ii) thjeshtimit administrativ apo (ri-inxhinierimi) i procedurës së ofrimit të shërbimit; duke përfutur gjithashtu edhe nga mundësitë që ofron teknologjia dhe digjitalizimi gjithnjë e më rritje të shërbimeve administrative.

Metodologjia synon përmirësimin e ofrimit të shërbimeve, por njëkohësisht garanton që niveli i mbrojtjes së interesave publike të synuar në ofrimin e shërbimit nuk cenohet; përkundrazi, ato mbeten po aq të mbrojtura, ndërkohë që mbrojtja e tyre bëhet më “inteligjente” dhe më pak penguese” për qytetarin dhe biznesin, për pasojë edhe më “eficiente” përmes përdorimit të instrumenteve administrative inovative, teknologjisë por edhe përmirësimit të kapaciteteve administrative.

Kjo metodologji është një përpjekje e parë për të strukturuar drejtimin e mëtejshëm në procesin e përmirësimit të ofrimit të shërbimeve, i cili tashmë ka nisur nga Qeveria. Ajo i shërben qoftë procesit të rishikimit të shërbimeve ekzistuese, qoftë procesit të dizajnit të tyre *ex novo* me rastin e ndryshimit apo miratimit të legjislacionit të ri.

Ky manual është strukturuar në disa pjesë kryesore: Ai fillon me një shpjegim të përmbledhur të koncepteve dhe terminologjisë së përdorur dhe vazhdon me metodologjinë e procesit të reduktimit të barrierave administrative në legjislacion. Kjo formësohet në katër nën-pjesë: I) procesi i zvogëlimit të barrës administrative; II) vlerësimi dhe rikonceptimi i Shërbimit; III) ri-inxhinierimi i procedurës administrative të shërbimit, dhe IV) përmbledhje me këshilla për lehtësimin e digjitalizimit në procesin e rishikimit apo dizajnit të shërbimeve, si dhe garantimi i të drejtave procedurale në kuadër të këtij digjitalizimi.

2. Terminologjia e Përdorur

Termi “shërbim publik”, “shërbim administrativ” apo thjesht “shërbim” në këtë dokument është përdorur për të përfshirë **çdo rast ndërveprimi të detyrueshëm midis qytetarëve, bizneseve dhe administratës, ku zhvillohet një miratim, njoftim apo shkëmbim informacioni.**

Ekzistojnë dhjetëra përkufizime dhe klasifikime të konceptit “shërbim” dhe qindra emërtime/etiketa si p.sh: **licencë, leje, autorizim, pëlqim, certifikim (profesional, personal apo procesi), miratim, koncesion, regjistrim, dhënie numri, njoftim, deklaram, e të tjera.** Në thelb të gjitha janë shprehje të instrumenteve rregullatore të shtetit. Le të shikojmë më poshtë disa klasifikime të cilat sigurisht nuk mund dhe nuk janë shteruese.

Sipas kriterit të natyrës të detyrimit, shërbimet mund të klasifikohen në: **(i)** shërbime miratimi, njoftimi apo regjistrimi paraprak, dhe **(ii)** detyrime të tjera.

i) **miratimi, njoftimi apo regjistrimi paraprak**, i referohet instrumenteve dhe proceseve rregullatore që parashikojnë miratimin, njoftimin paraprak (*ex ante*) – d.m.th. miratim apo ndërveprim tjetër (e tipit të njoftimit apo dhënies së informacionit) përpara se veprimtaria/veprimi të fillojë/ të kryhet – për individët dhe bizneset që të përfshihen në një veprimtari apo kryejnë një veprim specifik. Pra individ apo biznesi mund të kryejë veprimtarinë/veprimin përkatës vetëm pasi ka marrë miratimin e administratës përkatëse apo e ka njoftuar a regjistruar në këtë administratë. Thënë më thjeshtë, një skemë e tillë është një ndërveprim i detyrueshëm që kërkon, si rregull, miratim paraprak nga administrata për një aplikim që i jep subjektit të drejtën të kryejë **një veprimtari** (veprimtari të vazhdueshme), të realizojë **një veprim** (në një instancë të vetme) ose të **shfrytëzojë një të mirë publike të kufizuar** (mjedisin, pasuri natyrore, pasuri shtetërore apo publike, etj.).

ii) **detyrime të tjera administrative**, krahas atyre më sipër, qytetarit ose biznesit mund t’i kërkohej të paraqesë të dhëna apo informacione shtesë, periodike apo unike, ose të kryejë një veprim të caktuar. Ato ndahen në: a) **detyrim informimi** – dorëzim i detyrueshëm i informacionit/ njoftimit, që mund të jetë rastësor (p.sh. njoftimi i autoritetit veterinar për një infeksion) apo periodik (p.sh. deklaratat tatimore mujore/vjetore) dhe b) **detyrim veprimi** – detyrimi për të bërë diçka (jo

thjesht të dorëzosh informacion), si p.sh. regjistrimi i të posalindurit, pagesa e një shume, mbajtja e një regjistri të detyrueshëm (p.sh. gjurmueshmëria ushqimore).

Sipas kriterit të “natyrës së të drejtës” që ato u japin përfituesve, shërbimet mund të klasifikohen edhe në:

i) shërbime lidhur me **shfrytëzimin e të mirave publike** – në këtë kategori miratimi, njoftimi apo regjistrimi paraprak që i jep mbajtësit (përfituesit) **të drejtën të përdorë një të mirë publike** sipas kushteve të vendosura (p.sh. leje shfrytëzimi minerar, leje mjedisi, etj.). Edhe përdorimi konkurrues i pasurive publike përmes kontratave klasifikohet si leje.

ii) shërbime lidhur me **ushtrimin e një veprimtarie ekonomike** – në këtë kategori miratimi, njoftimi apo regjistrimi paraprak që i jep mbajtësit (përfituesit) **të drejtën të fillojë dhe të ushtrojë një veprimtari të vazhdueshme** tregtare/ekonomike (p.sh. miratimi për të ushtruar veprimtarinë e operatorit ushqimor).

iii) shërbime lidhur me **ushtrimin e një veprimtarie profesionale** - në këtë kategori miratimi (si rregull, pasi është vlerësuar/vërtetuar që individ ka njohuritë, aftësitë, përvojën ose cilësitë e tjera profesionale të kërkuara ligjërisht) i jep mbajtësit (përfituesit) **të drejtën të fillojë dhe të ushtrojë një veprimtari profesionale** (të lidhur me një profesion apo grup dijesh dhe aftësish) si p.sh. licenca e avokatit, licenca e përdoruesit të produkteve për mbrojtjen e bimëve, etj;

iv) shërbime lidhur me **një veprim specifik (si instancë e vetme)** – në këtë kategori miratimi, njoftimi apo regjistrimi paraprak që i jep mbajtësit (përfituesit) **të drejtën për kryerjen e një ose disa veprimeve specifike të lidhura ndërmjet tyre** (p.sh. import i një sasive të caktuar mallrash në një datë/periudhë kohore të caktuar).

Sipas kriterit të llojit të procedurës administrative, shërbimet mund të klasifikohen në:

i) shërbime **me miratim**: që përfshin vlerësimin e plotësimit të kushteve substanciale dhe dhënien e një miratimi paraprak si kusht për ushtrimin e një veprimtarie apo kryerjen e një veprimi;

ii) shërbime **me njoftim**: që përfshin njoftimin e administratës nga një individ apo subjekt, të një fakti, si p.sh. për fillimin e kryerjes së një veprimtarie. P.sh. disa shtete kanë të parashikuara në legjislacionin e tyre procedura të njoftimit të fillimit të veprimtarisë. Me bërjen e këtij njoftimi (i certifikuar me konfirmimin e pranimin të njoftimit) nga njëra anë subjektit i lind e drejta të fillojë të kryejë atë veprimtari (apo të kryejë atë veprim) dhe nga ana tjetër administratës i lind e drejta që brenda një periudhe të caktuar të ushtrojë kontroll në vend për të verifikuar plotësimin e kushteve substanciale të parashikuara nga legjislacioni;

iii) shërbime **me regjistrim**: që përfshin njoftimin e administratës nga një individ apo subjekt për disa të dhëna. Administrata verifikon nëse këto të dhëna janë të plota por pa u ndalur në verifikimin e plotësimit të ndonjë kushti substancial dhe nëse po certifikon regjistrimin dhe si rregull e përfshin në një regjistër dhe e pajis subjektin me një numër/algoritëm (pjesë e një certifikate apo vërtetimi si rregull) që ndihmon në identifikimin e tij për qëllime të caktuara. Me këtë regjistrim subjektit i lind e drejta të ushtrojë veprimtarinë në fjalë.

Legjislacioni i Kosovës është kompleks në konceptet dhe terminologjinë e përdorur. Terminologjia bazë është ajo e përfshirë në Ligjin nr. 04/L-202 “Për Sistemin e Lejeve dhe Licencave”. Ajo që duhet kuptuar është se e njëjta terminologji përdoret rëndom ndryshe nga legjislacioni i posaçëm sektorial. Në pajtim me Ligjin për sistemin e lejeve dhe licencave kemi këto kuptime/klasifikime kryesore:

i) **lejim** (*n.a: përdorur si folje*) – veprimtaria rregullatore që shteti “përdor për të rregulluar veprimtarinë private dhe publike”; llojet e lejeve dallojnë për nga rreptësia e tyre, e cila duhet të jetë proporcionale me nivelin e rrezikut që paraqet veprimtaria që rregullohet. Lejim mund të jetë (në varësi të rrezikut dhe natyrës së veprimtarisë/veprimit) në formën e Lejes, Regjistrimit, Licencës Profesionale apo Njoftimit.

ii) **leje** – një lloj i lejimit i dedikuar për **veprimtaritë** që paraqesin **rrezik të mesëm** apo **të lartë** për shëndetin publik, sigurinë dhe mjedisin, dhe që nuk rregullohet përmes licencës profesionale.

ii) **regjistrimi** – një lloj lejimi i dedikuar për **veprimtaritë që kryhen në baza të vazhdueshme** dhe paraqesin **rrezik të ultë** për shëndetin publik, sigurinë publike ose mjedisin.

iii) **licenca profesionale** – një lloj lejimi i dhënë një **personi fizik për t’u angazhuar në një profesion** të përcaktuar, ushtrimi i të cilit paraqet **rrezik të mesëm** apo **të lartë** për shëndetin publik, sigurinë dhe mjedisin, siç përcaktohet me ligj.

iv) **njoftimi** – një lloj lejimi për **veprimtaritë që zhvillohen si instancë e vetme** dhe që paraqesin **rrezik të ulët** për shëndetin publik, sigurinë publike ose mjedisin.

v) **deklaratë vullnetare e pajtueshmërisë** – raportim vullnetar tek autoriteti kompetent që deklaroon pajtueshmërinë me kërkesat e një lejeje të lëshuar (gjatë ushtrimit të veprimtarisë).

3. Pjesa e parë: Procesi i zvogëlimit të barrës administrative

Procesi i zvogëlimit të barrës administrative, përfshin disa faza, ku me të rëndësishmet janë:
i) Identifikimi dhe Përshkrimi i procedurës; ii) Analiza dhe propozimi i rishikimit, dhe iii) Zbatimi dhe vlerësimi i ndryshimeve.

A) Identifikimi dhe përshkrimi i shërbimit

Kjo fazë e parë ka për qëllim mbledhjen e informacionit të nevojshëm për shërbimin pra për instrumentin rregullator dhe procedurën administrative në fjalë. Analiza dhe rishikimi i instrumentit dhe procedurës do të mbështeten në këtë informacion të mbledhur në këtë fazë. Në përfundim të kësaj faze si rregull instrumenti identifikohet, katalogohet dhe përgatitet një “fishe” informative që përfshin të gjithë informacionin e nevojshëm për analizën e instrumentit dhe procedurës administrative përkatëse. Fisha/Përshkrimi i plotë duhet të përfshijë të paktën këto elemente kryesore informative:

- a) **legjislacioni** përkatës (përfshirë legjislacionin parësor dhe dytësor, si dhe rregulloret e brendshme dhe procedurat standarde që përcaktojnë : i) normat materiale që rregullojnë veprimtarinë apo shërbimin; ii) normat e kompetencës që përcaktojnë përgjegjësitë, dhe iii) normat procedurale (afatet, njoftimet, heshtja administrative, ankimet, etj.)
- b) **interesi publik i mbrojtur dhe mekanizmi i mbrojtjes të këtij interesi** (shpjegim narrativ i interesit që mbrohet dhe mekanizmit si instrumenti vepron për mbrojtjen e këtij interesi);
- c) **kriteret/kushtet/kërkesat e lejimit** (pra thënë ndryshe kushtet/kërkesat që duhet të plotësojë subjekti për të përfituar nga lejimi);
- c) **informacioni dhe dokumentacioni i kërkuar**;
- d) **procedura** (procedura duhet të shpërbëhet: në faza (nisja, shqyrtimi, përfundimi); në hapa brenda çdo faze dhe në detyra, të cilat janë njësitë bazë të punës brenda një njësie të vetme)
- e) **njësitë përgjegjëse** përfshirë në shqyrtimin dhe vendimmarrjen administrative (përfshirë: kush e nis procedurën; kush bën shqyrtimin administrativ; kush jep mendime, opinione apo miratime të tjera; kush e harton dhe propozon vendimin dhe kush e merr vendimin përfundimtar);

- e) **afati** për procedurën administrative - regjistrohet koha e kërkuar — si ajo ligjore, ashtu edhe ajo reale;
- f) **afati i vlefshmërisë** apo **periodiciteti** i lejes;
- g) **pagesat/tarifat** që detyrohen për lejen por edhe **taksat** specifike për ushtrimin nëvazhdim të veprimtarisë;
- gj) **niveli i digjitalizimit**: Digjitalizimi vlerësohet: brenda administratës (sisteme të rrjedhës së punës, nënshkrime elektronike, dosje elektronike, module auditi) dhe në marrëdhënien me subjektin duke përfshirë: i) informacion; ii) ndërveprim njëkahësh; iii) ndërveprim dy-kahësh dhe iv) digjitalizimi i shqyrtimit administrativ dhe/apo vendimarrjes (nga vendimarrje e asistuar në vendimarrje pjesërisht apo tërësisht e automatizuar, etj);

B) Analiza dhe Rishikimi

Pasi të jenë mbledhur dhe dokumentuar të gjitha informacionet e përshkruara në seksionet pararendëse, ato analizohen me qëllim rregullimin e instrumentit rregullator dhe procedurës. Analiza dhe rishikimi me qëllim zvogëlimin e barrës administrative në thelb të saj përfshijnë dy-tre përqasje apo elemente bazë:

- i) **Vlerësimi dhe rikonceptimi i instrumentit rregullator në pikëpamjen e ligjshmërisë, nevojës dhe përshtatshmërisë të tij për mbrojtjen e interesit publik të synuar);**
- ii) **Ri-inxhinierimi dhe thjeshtimi administrativ i procedurës administrative për realizimin/përfitimin e këtij shërbimi, dhe**
- iii) **Sigurimi që ridizajnimi i shërbimit/procedurës mundëson digjitalizimin dhe mitigon rreziqet shoqëruese të tij.**

Së pari, duke u mbështetur në informacionin e mbledhur gjatë fazës përshkruese, pyetja e parë është nëse vetë shërbimi në fjale është i ligjshëm. Pas kësaj vlerësohet nëse ai është nevojshëm dhe i përshtatshëm. Nëse jo, duhet marrë në konsideratë eliminimi i tij. Në mënyrë alternative, shërbimi mund të bashkohet me procedura të tjera të ngjashme të së njëjtës familje ose tipi, duke eliminuar çdo veçori të pajustificuar.

Së dyti, vlerësohet procedura administrative për realizimin e shërbimit me qëllim ridizajnimin e saj (ri-inxhinierimin) përmirësimin, thjeshtëzimin dhe lehtësimin e saj.

Së treti, procedura pasi është ri-inxhinieruar digjitalizohet sa më shumë të jetë e mundur, duke mundësuar komunikim të barabartë dhe gjithëpërfshirës të qytetarëve, burra dhe gra,

si dhe bizneseve, me administratën, përfshirë shqyrtimin administrativ dhe vendimmarrjen administrative, etj.

C) Zbatimi dhe Vlerësimi ne vazhdim

Faza e dytë (B) më sipër përfundon me një set rekomandimesh për ndryshime në legjislacion apo procese pune apo për dizanimimin e legjislacionit dhe/apo proceseve të reja. Të gjitha këto rekomandime pasi janë dakorduar do të duhet të miratohen dhe më pas zbatohen. Ndërkohë në procesin e zbatimit çdo gjë duhet të vlerësohet dhe monitorohet në vazhdimësi për të parë impaktin që ka patur.

4. Pjesa e dytë: Vlerësimi dhe rikonceptimi i instrumentit rregullator

4.1. Hyrje

Çdo Shërbim i identifikuar duhet analizuar me fokus uljen e barrës administrative. Qëllimi i analizës së mëposhtme është: **eliminimi i shërbimeve të panevojshme, bashkimi i tyre me shërbime të tjera ose përfshirja si pjesë e tyre (nën filozofinë e “life event”), reduktimi i kriterëve të lejimit të panevojshme që rrisin kostot e pajtueshmërisë; eliminimi i dokumenteve të panevojshme që rrisin kostot administrative; zgjatja e vlefshmërisë /ose ulja e frekuencës, etj.**

Nëse ekziston një shërbim, atëherë ekziston edhe një **interes publik** që është vlerësuar se duhet mbrojtur. Pra, shteti “ndërhyn”, në “jetën private” duke ushtruar pushtetin e tij nëpërmjet një shërbimi/procedure administrative pikërisht sepse duhet mbrojtur jeta, shëndeti publik, mjedisi, rendi publik, pasuria publike, etj. Ky është thelbi i “konstruktit” kushtetues-ligjor por edhe logjik të një shërbimi administrativ. Pra:

Së pari: një individ apo biznes ka **lirinë kushtetuese** të kryejë çdo punë, çdo profesion apo ndërmarrë çdo veprimtari ekonomike, profesionale apo private, **përveç rasteve kur shteti me ligji e ndalon, e kufizon apo e kushtëzon** atë nga një miratim paraprak, përmes një shërbimi (skeme miratimi/autorizimi). E njëjta është e vlefshme edhe për detyrimet e tjera administrative. Kjo është fryma e nenit 49 të Kushtetutës, por parashikuar edhe nga neni 4 i LSSL.

Së dyti: **ligji** mund të parashikojë një ndalim, kufizim **vetëm** kur ka për synim **mbrojtjen e një interesi publik mbizotërues**, pra kur synohet mbrojtja e jetës, shëndeti publik, mjedisit, rendit publik, pasurisë publike, etj.) që mund të rrezikohet nëse aktiviteti ushtrohet pa kontroll paraprak. Pra, liria kushtëzohet pasi ky kufizim është i nevojshëm për të mbrojtur një interes publik (mbizotërues ndaj interesit të privatit). Kjo parashikohet nga neni 55 para. 1 i Kushtetutës.

Së treti: duhet thënë gjithashtu, që një interes publik mund të mbrohet me **instrumente të ndryshme rregullatorë** ai mund të mbrohet me kushtëzimin paraprak të veprimtarisë nga miratimi, njoftimi, regjistrimi paraprak (forma të ndërhyrjes paraprake) ; detyrime të njoftimit të herëpashershëm por edhe me instrumente ex post siç është inspektimi i

veprimtarisë gjatë ushtrimit/kryerjes të saj. Në thelb **instrumenti që duhet zgjedhur shteti është ai që ndërsa i përshtatshëm për të mbrojtur interesin publik të synuar, e bën këtë në mënyrë që përbën më pak barrë** (sjell barrën me te vogël) për individin apo biznesin. Shikoni nenin 55 para. 2-5 i Kushtetutës.

Andaj, hapi i parë i çdo analize, me këtë objektiv është **identifikimi i interesit publik** që shërbimi mbron, si dhe **kuptimi/zbërthimi i mekanizimit të mbrojtjes**, që do të thotë *modus operandi* se si Shërbimi konkret i llojit përkatës dhe kushtet përkatëse substanciale (kriteret e lejimit) realizojnë mbrojtjen e interesit publik në fjalë.

4.2. Ligjshmëria dhe nevoja/proporcionaliteti i një Shërbimi

Që një shërbim të duhet ekzistojë ai duhet të jetë i ligjshëm dhe proporcional (i domosdoshëm, i përshtatshëm dhe në përpjesëtim). Gjithashtu dhe instrumenti konkret, në pikëpamjen e llojit dhe formës duhet të jetë proporcional me rrezikun e veprimtarisë/veprimrit.

4.2.1. Ligjshmëria e një Shërbimi

Siç përmendëm më sipër, një qytetar/individ apo biznes ka lirinë kushtetuese të kryejë çdo punë, çdo profesion apo ndërmarrë çdo veprimtari ekonomike, profesionale apo private, përveç rasteve kur ligji e ndalon, e kufizon apo e kushtëzon atë nga një miratim paraprak, përmes një skeme miratimi/autorizimi. E njëjta është e vlefshme edhe për detyrimet e tjera administrative, në parim individit apo biznesi nuk ka asnjë detyrim, derisa një i tillë nuk vendoset shprehimisht me ligj.

Ky parim, buron nga Kushtetuta e Republikës të Kosovës, është parashikuar edhe shprehimisht në nenin 49 dhe 55 (para. 1, 2 dhe 3) dhe është gjithashtu parashikuar edhe në nenin 4 para. 1 dhe 2) dhe nenin 17 (para. 1) i Ligjit për sistemin e lejeve dhe licencave.

Çështja 1: A është shërbimi i ligjshëm?

dmth:

Pra, analiza e një Shërbimi, duhet të vlerësojë nëse:

***Së pari*, çdo Shërbim duhet të ketë bazë të qartë/duhet të parashikohet në një ligj të miratuar nga Kuvendi. Ai nuk mund të krijohet (të burojë) nga**

i) a është parashikuar në një ligj primar? dhe	legjislacioni dytësor (p.sh: një rregullore e Qeverisë apo udhëzim administrativ, etj.).
ii) a është parashikuar qartësisht dhe në mënyrë specifike.	<u>Së dyti</u> , ligji që parashikon një shërbim duhet të jetë mjaftueshëm i qartë sa të përcaktojë çdo Shërbim specifik dhe rregullimi duhet të jetë specifik që të mos lejojë që Shërbimi të konsiderohet një kategori dhe të nën-ndahet në disa Shërbime individuale. Rregulli bazë që aplikohet në këtë rast është: "Shërbim është një përjashtim, pra, kufizim nga rregulli i lirisë ekonomike/lirisë te jetës private, ndaj çdo dispozitë ligjore duhet të interpretohet <i>stricto sensu</i> ."
<i>Loji i testit: Testi i ligjshmërisë</i>	
Konkluzion	Nëse nga analiza na rezulton që një Shërbim nuk buron shprehimisht nga dispozita e një ligji të miratuar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës është i paligjshëm, për pasojë nuk guxon të ekzistojë. Nga ana tjetër dispozita duhet të përcaktojë në mënyrë shprehimisht çdo ndërhyrje (ndalim, kufizim, kushtëzim) shtetërore individuale.
Baza ligjore	Neni 4 para. 1 dhe para. 2 të Ligjit për Sistemin e Lejeve dhe Licencave; neni 17 para. 1 i Ligjit për Sistemin e Lejeve dhe Licencave.

4.2.2. Domosdoshmëria/Nevoja për një Shërbim

Edhe nëse një shërbim është i paraparë me ligj të miratuar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës, analiza duhet shtrirë dhe mbi domosdoshmërinë e ekzistencës së tij. Në vlerësimin e një shërbimi duhet të bëhen të paktën disa analiza/vlerësime të kryqëzuara. E para ndër to është analiza e lidhjes të Shërbimit me interesin e mbrojtur, në kuptimin, së pari, që A e justifikon interesi i mbrojtur ndërhyrjen shtetërore dhe së dyti, analiza nëse ky interes duhet të mbrojtur me këtë lloj instrumenti të ndërhyrjes shtetërore, pra vlerësim i zgjedhjes së instrumentit konkret për tu kujdesur për interesin publik. Ky është një vlerësim që është ndërmjet ligjshmërisë dhe oportunitetit (apo proporcionalitetit).

Çështja 2: A është shërbimi i

domosdoshem? dmth:

i) a mbron Shërbimi një Interes Publik?

ii) a është ai interes nga kategoria e interesave publike që duhet mbrojtur sipas ligjit?

iii) a ka rrezik konkret/real për interesin publik që synohet të mbrohet? dhe

iv) a mund të shmangët ky rrezik pa ndërhyrje shtetërore të tipit rregullator?

Loji i testit: Testi i ligjshmërisë & Testi i Proporcionalitetit

Së pari, Nëse shërbimi nuk identifikohet të mbrojë një interes publik ai nuk duhet të ekzistojë.

Së dyti, Në parim, ushtrimi i një veprimtarie apo kryerja e një veprimi (në një instancë të vetme) potencialisht (nëse nuk realizohet në përputhje me disa standarde) mund të dëmtojë jetën, shëndetin, të drejtat dhe interesat ligjore të qytetarëve, rendin dhe sigurinë publike, sigurinë kombëtare, konkurrencën e ndershme ose funksionimin e tregut, apo të mira publike, objektiva sociale ose çdo interes tjetër publik të natyrës së ngjashme. Pra, përsëri në parim, çdo interes i tillë publik mund të justifikojë ndërhyrjen e shtetit në çdo formë (ndërmjet çdo instrumenti). Por legjislacioni i Kosovës (ligji për sistemin e lejeve dhe licencave) në fakt e kufizon llojin e interesave që, në parim, do të “justifikonin” ndërhyrjen shtetërore në trajtën e një Shërbimi në formën instrumentit të një skeme miratimi/autorizimi.

Kështu, në pajtim me nenin 1 të ligjit, një lejim mund të përdoret vetëm kur e domosdoshme për të mbrojtur: i) shëndetin publik; ii) sigurinë publike, iii) mjedisin dhe iv) përdorimin e burimeve natyrore.

Rrjedhimisht, analiza jone duhet të verifikojë, nëse Shërbimi është parashikuar sepse mbron një interes publik dhe nëse ky interes publik është i tillë që përfshihen në kategorinë e parashikuar **si të mbrojtur** nga ligji. Sigurisht vlerësimi i tillë nuk është shkencë e saktë, dhe ka dhe element të interpretimit të koncepteve të papërcaktuara. Sidoqoftë edhe këtu kemi të bëjmë me një test ligjshmërie.

Së treti, Që shteti të ndërhyjë për mbrojtjen e një interesi publik duhet të ekzistojë një rrezik real që një

veprimtari/veprim i caktuar të mund ta cenojë këtë interes publik dmth:

i) ky cënim të jetë i një mase/serioziteti të caktuar (jo i papërfillshëm në pikëpamjen e shtrirjes të ndikimit dhe ashpërsisë të tij), dhe

ii) të ketë mundësi/gjasa që të ndodhë (pra jo i pamundur ose vetëm teorikisht të mundur), sidoqoftë, duhet pasur parasysh parimin e parandalimit (precaution).

Për realizimin e këtij vlerësimi më konkret duhet të realizohet një Vlerësim Rreziku. Rreziku që paraqet një veprimtari apo një veprim do të duhet të vlerësohet (në këtë fazë) në mënyrë objektive në dy aspekte: i) seriozitetit të dëmit e pakthyeshmërisë të tij që përfshinë ashpërsinë dhe shtrirjen e pasojave (shiko nenin 19 para. 2.1 dhe 2.2) ; ii) mundësisë/probabilitetin që ai të ndodh (shiko nenin 19 para. 2.3). Nëse serioziteti i dëmit është i papërfillshëm apo mundësia e ndodhjes së tij është e papërfillshme, atëherë mund të thuhet se nuk ka rrezik konkret për cënimin e interesit publik. Pra, për pasojë, nuk është e nevojshme (nuk justifikohet) ndërhyrja shtetërore.

Ky element është parashikuar edhe nga legjislacioni i Kosovës. Ai parashikon që kushtëzimi që lejim është i ligjshëm vetëm nëse “është gjetur mbi baza objektive se veprimtaria paraqet rrezik”. Për më tepër neni 19 “vlerësimi i rrezikut” përcakton edhe faktorët që duhet të merren parasysh me vlerësimin e rrezikut duke përmendur; i) shtrirjen e ndikimit; ii) ashpërsinë e pasojave, dhe iii) probabiliteti i mospajtueshmërisë.

Së katërti, edhe nëse në bazë të analizës të mësipërme, rezulton se rrezik real që një veprimtari/veprim i caktuar të çënojë një interes të mbrojtur është real, analiza dhe vlerësimi duhet të shtrihet më tej për të vlerësuar nëse ky rrezik (real) mund të shmanget pa ndërhyrjen shtetërore, pasi interesi publik mund të mbrohet edhe me mjete të tjera të natyrës jo-rregullore (p.sh: ndërgjegjësim, apo rregullim nga vetë industria).

Edhe ky element vlerësimi është parashikuar nga legjislacioni i Kosovës. Ai parashikon që kushtëzimi për lejim është i ligjshëm vetëm nëse rreziku nuk mund të “adresohet përmes mekanizmave të tregut të lirë”.

Konkluzion:

Nëse analiza tregon se Shërbimi nuk lidhet me mbrojtjen e një interesi publik apo nuk synon mbrojtjen e një interesi publik të përcaktuar nga ligji, ai nuk duhet të ekzistojë;

Nëse kjo analizë tregon se rreziku nuk është real (i një mase të përfillshme dhe që të ketë gjasa të ndodhë) atëherë shërbimi nuk duhet të ekzistojë.

Nëse nga analiza rezulton se interesi, edhe pse real mund të mbrohet edhe me masa të tjera jo rregullore, si p.sh ndërgjegjësim apo sensibilizim, atëherë ndërhyrja me shërbimin e tipit rregullator nuk është e domosdoshme.

Baza ligjore

neni 1 para. 1 dhe para. 2; neni 4 para. 4.1 dhe neni 4 para. 4.2 i Ligjit për Sistemin e Lejeve dhe Licencave.

4.2.3. Përshtatshmëria dhe proporcionaliteti i instrumentit (lloji dhe forma e shërbimit)

Në vlerësimin e një Shërbimi duhet të bëhet edhe një vlerësim i dytë, që bën pjesë të **testi i proporcionalitetit**. Ky vlerësim duhet të analizojë se: i) a është i përshtatshëm instrumenti për shmangien e rrezikut, dhe ii) ndër elementet e përshtatshme, a është elementi i zgjedhur me pak invaziv nga ata të disponueshëm për arritjen e objektivit të synuar, pra thënë shkurt

vlerësimi nëse ky interes duhet të mbrohet me këtë lloj instrumenti të ndërhyrjes shtetërore, pra duhet të bëhet vlerësim i zgjedhjes së instrumentit konkret për tu kujdesur për interesin publik. Ky është një vlerësim që është ndërmjet ligjshmërisë dhe oportunitetit (apo proporcionalitetit).

Çështja 3: A është forma dhe lloji i shërbimit i përshtatshëm dhe më pak cenues? dmth:

i) a ka nevojë për ndërhyrje paraprake? dhe

ii) a është instrumenti i ndërhyrjes (i zgjedhur/për t'u zgjedhur) në proporcion me seriozitetin e rrezikut?

Loji i testit: Testi i ligjshmërisë & Testi I Proporcionalitetit

Së pari. Format (në pikëpamjen e momentit të ndërhyrjes) e ndërhyrjes shtetërore rregullatore mund të jenë të ndryshme ato mund të jenë paraprake (kërkohe p.sh. miratimi paraprak për ushtrimin e veprimtarisë) apo ex post d.m.th gjatë ushtrimit të veprimtarisë (detyrimi për dhënien e informacionit periodik apo inspektimi i biznesit për mënyrën e ushtrimit të veprimtarisë, etj.).

Që të zgjidhet (ndërmjet disa formave/mjeteve në dispozicion) që në një rast konkret (p.sh. për një lloj veprimtarie) të zgjidhet një mjet rregullator me ndërhyrje paraprake në vend të një mjeti tjetër rregullator *ex post* në dispozicion të administratës duhet që kjo formë të jetë më e përshtatshme për të parandaluar apo ulur riskun potencial përpara se një veprimtari të fillojë dhe të mos ketë mjet tjetër që ta bëjë këtë në mënyre më efektive. Pra, tipi i ndërhyrjes shtetërore të zgjedhur duhet të jetë proporcional (parimi i proporcionalitetit). Pra, shteti mund të zgjedhë mjetin rregullator të tipit një miratim, regjistrim, njoftim paraprak, vetëm nëse është e domosdoshme të sigurohet parandalimi apo zvogëlimi i një rreziku përpara se një veprimtari të fillojë të kryhet, pasi për shkak të *natyrës së asaj veprimtarie*, është e mundur që të shkaktohen menjëherë dëm për interesin e mbrojtur publik.

Pra, vlerësimi shtrihet nëse rreziku duhet të menaxhohet edhe përpara fillimit të veprimtarisë. Ne duhet të gjykojmë nëse është e domosdoshme të

kemi një skemë miratimi paraprak, apo mund të mjaftoj vetëm detyrimi për dhënien e informacionit periodik dhe/apo inspektimin *ex post*. Nëse risku mund të prodhohet menjëherë atëherë do të ishte i nevojshëm një shërbim paraprak (me miratim paraprak). Nëse rreziku nuk duhet të menaxhohet përpara fillimit të veprimtarisë pasi probabiliteti që rreziku të prodhohet menjëherë është joekzistent atëherë, forma e ndërhyrjes *ex ante* duhet të përjashtohet.

Edhe ky element është parashikuar nga legjislacioni i Kosovës. Ai parashikon që kushtëzimi për lejim është i ligjshëm vetëm nëse “angazhon mjetet më pak kufizuese të mjaftueshme (dmth: të përshtatshme) për të adresuar rrezikun apo ndikimin e identifikuar.” Shiko: Neni 4 para. 4.4 të Ligjit për Sistemin e Lejeve dhe Licencave.

Së dyti, vlerësimi i dytë, ka të bëjë me tipin/llojin e instrumentit që mund të zgjidhet.

Ekzistojnë disa lloje skema autorizimi: miratimi paraprak klasik, regjistrimi apo njoftimi. Për zgjedhjen e formës dhe tipit të instrumentit duhet shqyrtuar një reagim rregullator i shkallëzuar dhe proporcional me nivelin e riskut të shkaktuar nga veprimtaria. Fjala e artë këtu është proporcionaliteti, pra: në proporcion me rrezikun (neni 4 para. 4.3 dhe më pak kufizues për të adresuar atë rrezik (nenin 4 para. 4.4).

Kështu një shërbim në formën e një miratimi paraprak do të ishte proporcional të aplikohet në rastet kur veprimtaria paraqet rrezik të lartë dhe kur kushtet dhe garancitë *ex ante* janë thelbësore për adresimin apo zbutjen e riskut. Kjo përfshin

situatat ku probabiliteti i dëmit serioz është i lartë, kur dëmi potencial do të ishte i rëndësishëm dhe i pakthyeshem, dhe ku rreziku duhet të menaxhohet madje përpara fillimit të veprimtarisë.

Ndërsa, psh. kur probabiliteti i dëmit është i ulët ose kur çdo dëm potencial është i kthyeshem ose me ndikim të vogël, opsionet alternative ndaj llojeve të lejimit “të rrepta” ose “të plota” si p.sh. Njoftime ose Detyrime raportimi — mund të jenë po aq efektive dhe për pasojë të këshillueshme.

Për këtë është nevojë të bëhet një vlerësim rreziku. Një vlerësim cilësor i rrezikut buron nga neni 19 i Ligjit për Sistemin e Lejeve dhe Licencave dhe jepet shkurtimisht në mënyrë skematike Aneksin nr. 1 bashkëlidhur dhe pjesë përbërëse e këtij manuali.

Kjo zgjedhje, në bazë të vlerësimit të rrezikut, është bërë tashmë edhe nga legjislacioni në fuqi i Kosovës, i cili parashikon angazhimin me “mjetet më pak kufizuese për të adresuar rrezikun” dhe zgjedhjen që “forma e lejimit të jetë proporcionale me rrezikun”.

Rrjedhimisht, sipas Ligjit për Sistemin e Lejeve dhe Licencave, instrumenti i lejes dhe licencës është proporcional vetëm nëse rreziku që paraqet veprimtaria apo ushtrimi i profesionit është i mesëm apo i lartë për interesin publik të mbrojtur. Ndërsa instrumenti i Regjistrimit apo Njoftimit është proporcional nëse veprimtaria apo përkatësisht veprimi si instancë e vetme paraqet rrezik të ulët për interesin publik.

Baza ligjore

Neni 4 para. 4.4 i Ligjit për Sistemin e Lejeve dhe Licencave; Neni 4 para. 4.3 i Ligjit për Sistemin e Lejeve

dhe Licencave; Neni 3, neni 5, neni 6, neni 7, neni 8 dhe neni 9 i Ligjit për Sistemin e Lejeve dhe Licencave.

4.3. Kriteret e lejimit

Kriteret/kushtet substanciale/materiale të lejimit, janë kushtet që duhet të plotësohen që veprimtaria apo veprimi të ushtrohet/kryhen në mënyrë të përshtatshme pa e cënuar apo rrezikuar interesin publik në fjalë. Pra, administrata përpara se të autorizojë apo refuzojnë kërkesën për një leje apo licencë, duhet të verifikojë plotësimin e kushteve thelbësore materiale nga subjekti/veprimtaria e tij. Plotësimi i këtyre kushteve secili veçmas dhe së bashku përbëjnë garancinë për shmangien apo kufizimin e rrezikut nga veprimtaria përkatëse duke garantuar kështu mbrojtjen e interesit publik.

Një skemë/miratimi pavarësisht nga procedura (miratim, njoftim, regjistrim, akreditim, etj.) përfshin, si rregull, disa **kushte substanciale**, që duhet të plotësohen nga subjekti (individit apo biznesi paraprakisht ose/edhe gjatë ushtrimit të veprimtarisë). Pasi vetëm plotësimi paraprak dhe në vazhdimësi i këtyre kushteve siguron mbrojtjen e interesit publik pra parandalimin apo kufizimin e cenimit që mund t'i shkaktohet atij nëse nuk plotësohen këto kushte substanciale. Tërësia e këtyre kushteve formësojnë një “mekanizëm” të logjikës të mbrojtjes të interesit publik të rrezikuar.

Duhet kuptuar që kushtet thelbësore/kriteret e lejimit janë **pjesë e mekanizmit logjik të mbrojtjes të interesit publik në fjalë**. P.sh. nëse kërkohet që një shitore që përpunon dhe tregton produkte ushqimore me origjinë shtazore të ketë pajisje ftohëse të caktuara, sepse kjo garanton ruajtjen e produktit në temperatura të ulëta dhe shmang rrezikun nga helmimi ushqimor. Ose p.sh. nëse kërkohet që përpunimi i produktit të bëhet mbi tryeza pune prej metali të paoksidueshëm, këto tryeza shmangin kontaminimin e produktit. Thënë ndryshe, **çdo kusht thelbësor i shërben shmangies së një rreziku të caktuar konkret**.

Kushtet thelbësore/kriteret e lejimit mund të lidhen me **aftësi profesionale apo fizike, përvojë apo njohuri, metoda organizative, zotërimin e teknikave apo teknologjive të veçanta, kapital ose garanci materiale, status ligjor apo norma sjelljeje dhe etike**.

Duhet theksuar se plotësimi i këtyre kushteve substanciale përbën atë që quhet compliance cost, p.sh. biznesi duhet të marrë në punë një drejtues teknik që ka njohuritë e nevojë për merceologjinë e ushqimit, ai duhet të trajtojë stafin për trajtimin e ushqimit apo duhet të investojë në pajisje inoksi apo në pajisje të caktuara ftohëse për të ruajtur ushqimin, etj.

Plotësimin i këtyre kushteve është një barre e madhe (kosto dhe kohe) për biznesin, ndaj përcaktimi tyre kërkon kujdes të veçantë. Kushti duhet të jete proporcional (parimi i proporcionalitetit) dhe në logjikën e mekanizmit të parandalimit të rrezikut ndaj interesit publik në konkret. Çdo kusht duhet të nënshtrohet vlerësimit në disa teste, për të parë nëse është i ligjshëm, proporcional dhe i qartë.

Në legjislacionin e Kosovës ato përcaktohen si “kriteret për Lejime” nën 17 i ligjit për lejet dhe licencat.

4.3.1. Ligjshmëria

Çështja: A rrjedh kriteri/kushti nga ligji primar dhe është i zhvilluar më tej nga legjislacioni dytësor? - Testi i ligjshmërisë	Pra analiza e një Shërbimi, duhet të vlerësojë nëse: <u>Së pari:</u> Kriteret e lejimit duhet të jenë parashikuar dhe shpjeguar qartë dhe shteruese në legjislacion, ato nuk mund të “shpiken” në moment dhe rast pas rasti nga zyrtari publik. <u>Së dyti:</u> Kriteret e lejimit duhet të rrjedhin nga legjislacioni primar (të paktën të jenë të përmendura në mënyrë “të përgjithshme” në ligjin primar) dhe të zhvillohen më tej në legjislacionin dytësor. Kjo është fryma e ligjit që përcakton se kriteret e “lejimit definohen me ligj ose me akt nënligjor” paragrafit 2 të nenit 17. <u>Së treti:</u> Legjislacioni dytësor, preferohet në formën e Rregulloreve të Qeverisë dhe jo udhëzimeve të ministrave/ministresve, duhet të përcaktojë dhe përkufizojë në mënyrë gjithëpërfshirëse kriteret. Akte të tjera nënligjore të ministrit/ministres përgjegjës/e mund të përdoren vetëm si zgjidhje e fundit, për të detajuar kritere shumë teknike ose me përkufizime tepër të gjata. Ky është edhe koncepti i përcaktuar nga neni 17 para. 2 i ligjit për sistemin e lejeve dhe licencave.
--	---

4.3.2. Proporcionaliteti

Çështja 2: A është kriteri/kushti i përshtatshëm, i domosdoshëm dhe proporcional (më pak invasiv) për të mbrojtur interesin e synuar dhe në logjikën e mekanizimit të mbrojtjes të interesit publik? - Testi i Proporcionalitetit	Kriteret e lejimit duhet t'i përgjigjen në mënyrë të duhur interesave publike që synojnë të garantojnë. Çdo kusht duhet të vlerësohet me testin e proporcionalitetit. Ai duhet të jetë i domosdoshëm, i përshtatshëm dhe proporcional. Në rast të skemave të lejimit që lidhen me përdorimin e të mirave publike, zbatohen edhe parimet e mëposhtme: ○ Duhet të bazohen në parimet e ruajtjes, përsosjes dhe përdorimit të mirë të së mirës publike në fjalë, si dhe në parimet e maksimizimit të përfitimit publik, proporcionalitetit, shmangies së burokracisë, mosdiskriminimit, dhe integritetit të perspektivës gjinore në përcaktimin dhe zbatimin e kriterëve. ○ Duhet t'i përgjigjen në mënyrë adekuate interesave publike që synojnë të garantojnë dhe mund të jenë kriterë kualifikuesë dhe/ose kriterë konkurruesë. ○ Kriteret kualifikuesë shërbejnë për përzgjedhjen e aplikantëve që plotësojnë kërkesat minimale dhe/ose të domosdoshme për përdorimin e të mirave publike. Gjatë përcaktimit të tyre duhet të merret parasysh ndikimi i mundshëm në qasjen e barabartë të grave dhe burrave. ○ Kriteret konkurruesë shërbejnë për përzgjedhjen e aplikantit që ofron përdorimin më të mirë dhe/ose kundërvlerën më të lartë krahasuar me
---	---

	aplikantë të tjerë që kanë plotësuar kriteret kualifikuese. Konkurrenca duhet të bazohet në kritere dhe procedura të paracaktuara, transparente dhe të drejta, duke marrë parasysh ndikimin e tyre në qasjen e barabartë të grave dhe burrave.
--	--

4.3.3. Qartësia e përcaktimit të kriterëve të lejimit

<u>Çështja 3: A është kriteri i shprehur qartë dhe saktë, pa lënë hapësirë për interpretime të ndryshme?</u> Testi i qartësisë	1. Kushtet materiale duhet të jenë të shkruara qartë, shkurt dhe saktë, në mënyrë që të mos lënë hapësirë për interpretim apo subjektivizëm, duke marrë në konsideratë efektet e drejtpërdrejta apo të tërthorta ndaj grave ose burrave. 2. Kushtet materiale duhet të jenë të përcaktuara mbi indikatore objektive, të matshëm, të thjeshtë dhe të kuptueshëm.
--	--

4.4. Dokumentet shoqëruese apo provuese

Në procesin e parashtrimit të kërkesës për përfitimin e shërbimit, kërkuuesi (qytetari apo biznesi) duhet të paraqesë/te japë informacione të caktuara apo të paraqesë dokumente. Dokumentet e kërkuara si rregull ndahen në: **Dokumente Provuese** (akte të shkruara të lëshuara nga një institucion publik ose privat, ose akte të përgatitura nga vetë aplikanti, që vërtetojnë plotësimin e një kushti të caktuar) dhe **dokumente shoqëruese** (dokumente të detyrueshme, por që nuk kanë funksion provues), të cilat dorëzohen së bashku me aplikimin. Duhet theksuar se përgatitja dhe marrja e këtyre dokumenteve përbën barrë administrative — konkretisht **kosto administrative**, pasi ato krijojnë shpenzime si rezultat i detyrimit ligjor. **Këto kosto kanë ndikim të ndryshëm te grupe të ndryshme të qytetarëve (burra, gra dhe grupe të cënueshme) dhe bizneseve, veçanërisht në varësi të kapaciteteve të tyre financiare dhe kohore.**

Thjeshtimi dhe/ose reduktimi i dokumenteve lidhet drejtpërdrejt me zbatimin e parimeve të ligjshmërisë, proporcionalitetit, mosformalizimit dhe eficiencës.

Më pak dokumente, por më mirë — elimini i të gjitha dokumenteve dhe elementeve të të dhënave që i kërkojnë aplikantit dhe që nuk janë rreptësisht të domosdoshme (ose janë thjesht “të mira për t’u pasur”) për marrjen e një vendimi të caktuar.

Çështja 1: A është informacioni/dokumenti i kërkuar në mënyrë të ligjshme? - Testi i Ligjshmërisë ((DoCM)

Pra analiza e nje Shërbimi, duhet te vlerësoje nëse:

Së pari: Detyrimi për dokumente të kërkuara duhet të rrjedhë nga legjislacioni dytësor (ose drejtpërdrejt nga ligji primar) dhe nuk mund të “shpiken” nga administrata rast pas rasti

Çështja 2: A respektohet parimi “vetëm një here”

Së dyti: a respektohet Parimi “Vetëm një herë” për dorëzimin e të dhënave në administratë: të dhënat duhet të merren përmes qasjes të drejtpërdrejtë, shkëmbimit elektronik ndërinstytucional etj. Dokumentet që ndodhen tashmë në regjistrat e administratës nuk duhet të kërkojnë, por të duhet sigurohen sipas detyrës zyrtare (*ex officio*), përmes qasjes të drejtpërdrejtë ose shkëmbimit elektronik ndërmjet institucioneve të dhënave apo informacioneve.

Çështja 3: A është informacioni/dokumenti i kërkuar proporcional? -testi i Proporcionalitetit

Së treti: Çdo dokument/informacion i kërkuar duhet (parimisht) të shërbejë ose për të provuar plotësimin e një kriteri/kushti, ose për të dorëzuar informacion të nevojshëm për verifikimin e atij kriteri/kushti. Gjithashtu, dokumentet nga subjekte të tjera duhet, sa të jetë e mundur, të zëvendësohen me vetëdeklarim.

Çështja 4: A është informacioni/dokumenti i përcaktuar në mënyrë te qartë dhe pa ekivok?.

Së katërti: Dokumentet duhet të jenë të përcaktuara në legjislacion në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme, pa hapësira për interpretim apo subjektivizëm. Legjislacioni duhet të përcaktojë ato si në përmbajtje ashtu edhe në formë, por në mënyrë të përgjithshme p.sh: *“dokumenti që provon/i shërben provimit të ekzistencës/plotësimit të ”* dhe e lidhur me kushtin përkatës.

4.5. Vlefshmëria apo Periodiciteti

Afati i vlefshmërisë së një shërbimi është një nga elementët kyç për uljen e barrës administrative. Thjeshtimi i këtij elementi arrihet duke **zgjatur vlefshmërinë** e instrumentit të miratimit dhe duke **ulur frekuencën** e aplikimit për të njëjtin shërbim. P.sh. kur vlefshmëria e një detyrimi informimi shtyhet nga 1 në 2 vjet, barra administrative ulet me **100%**; kur ulet nga 2 në 3 vjet, barra administrative ulet me **50%** apo kur ulet nga 4 në 5 vjet, barra administrative ulet me **20%**.

Çështja 1: A është është afati i vlefshmërisë te lejimit/ apo periodiciteti i detyrimit përcaktuar në mënyrë të ligjshme?

Pra analiza e një Shërbimi, duhet të vlerësojë nëse:

Vlefshmëria ose frekuenca e një shërbimi duhet të përcaktohet qartë në ligjin primar apo atë dytësor. Për shkak të rëndësisë së tij, është e këshillueshme që të përcaktohet në ligjin primar.

Çështja 2: A është është afati i vlefshmërisë te lejimit/ apo periodiciteti i detyrimit proporcional?

Afati i vlefshmërisë së një shërbimi në formën e miratimit duhet, si rregull, të jetë i pakufizuar në kohë; nëse parashikohet ndryshe, ai duhet të zgjatet sa kohë ka arsye të besohet se kriteret/kushtet e lejimit do të vazhdojnë të përmbushen në mënyrë të duhur gjatë gjithë këtij afati:

- a) afati i vlefshmërisë së një leje duhet të zgjasë aq kohë sa ekziston bazë e arsyeshme për të

besuar se kriteret do të ruajnë funksionin e tyre gjatë kësaj periudhe.

- b) afati i vlefshmërisë së një leje për një veprim në një instance të vete duhet të zgjasë aq kohë sa i lejon subjektit zhvillimin normal të aktivitetit të autorizuar.
- c) frekuenca e detyrimit për informacion të detyrueshëm duhet të jetë sa më e rrallë që të jetë e mundur.

4.6. Kushtëzimi administrativ i ndërlidhur

Në disa raste, për të përfunduar procedurën për marrjen e një shërbimi administrativ (AS), vendosen kushte apo veprime të tjera që nuk kanë lidhje me vetë shërbimin për të cilin ka aplikuar pala, siç është kushtëzimi me pagesën e gjobave (p.sh: për të regjistruar veturën apo ndërruar pronësinë duhet të paguhet paraprakisht gjoba), ekzekutimi i një detyrimi tjetër financiar ndaj shtetit, apo realizimi i një detyrimi tjetër për të përfituar një shërbim që nuk është i ndërlidhur me të.

Çështja 1: A është kushtëzimi i logjikshëm dhe mbizotërues mbi të drejtën e qytetarit për të marrë shërbimin?

Pra, analiza e një Shërbimi duhet të vlerësojë nëse:

Të ashtuquajturat kushte ndërsektoriale, të cilat e kushtëzojnë miratimin me një shërbim tjetër apo me pagesën e një gjobe (si mjet i detyrimit), duhet të lejohen vetëm kur janë të lidhura natyrshëm me logjikën e shërbimit — p.sh. nuk mund të kryhet një regjistrim në Regjistrin e biznesit pa paguar një gjobë për vonesë ose për një shkelje të mëparshme.

Këto lloj kushtëzimesh duhet të eliminohen. Kjo nuk nënkupton heqjen e gjobave, por heqjen e kushtëzimit të pagesës së tyre si parakusht për marrjen e një AS (detyrim informimi apo shërbim përkatës). Eliminimi i kushtëzimit administrativ lidhet drejtpërdrejt me zbatimin e parimit të ligjshmërisë dhe proporcionalitetit.

5. Pjesa e tretë: Ri-nxhinierimi dhe thjeshtimi administrativ i procedurës administrative për realizimin e këtij shërbimi

Në thelb ofrimi i një shërbimi përfshin një proces që është një **procedurë administrative** specifike e formësuar në pajtim me rregullat e përcaktuara nga ligji sektorial i posaçëm dhe Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative.

Procedura për ofrimin e një Shërbimi është një procedurë administrative. Si rregull, ajo përfshin një “shqyrtim administrativ”, që përfshin procesin e marrjes dhe shqyrtimit të plotësimit të kriterëve të lejimit për dhënien e miratimit për ushtrimin e një veprimtarie të caktuar. Ajo mund të konsistojë në një shqyrtim të plotë të plotësimit të kushteve ose në një shqyrtim të thjeshtuar (me supozim të plotësimit të tyre). Në rastin e informacionit të detyrueshëm, procedura konsiston vetëm në procesin e dorëzimit dhe vërtetimit të dorëzimit.

Procedura administrative, si çdo procedure tjetër përfshin si rregull këto elemente kryesore:

- 1) **Marrja e informacionit mbi skemën** (publik dhe i personalizuar; Informimi dhe ndihma aktive fillestare); sigurimin nga qytetari/biznesi i informacionit të nevojshëm për AS-në përkatëse dhe në mënyre të veçantë të kushteve substanciale që duhet të plotësojë për të përfituar miratimin për veprimtarinë përkatëse;
- 2) **Përgatitja për plotësimin e kriterëve/kushteve të lejimit** (investime, përgatitje, etj);
- 3) **Paraqitja e një kërkesë për miratimin përkatës;**
- 4) **Shqyrtimi paraprak i kërkesës dhe plotësimi i saj (nëse e nevojshme);**
- 5) **Shqyrtimi administrativ** - që konsiston në shqyrtimin nëse i gjithë informacioni i nevojshëm është paraqitur dhe nëse plotësohen kushtet substanciale të përcaktuara sipas legjislacionit. Kjo fazë mund të konsistojë në një shqyrtim të thjeshtë të informacioneve të vetëdeklaruar nga kërkuesi; një shqyrtim dokumentar (i dokumenteve të paraqitura), një verifikim në vend të plotësimit të kriterëve të lejimit, p.sh. inspektim të teknologjisë, matje, procese gare, testimi etj). Në pjesën e shqyrtimit administrativ mund të përfshihet vetëm një strukturë administrative apo mund të merren mendime, opinione edhe nga struktura të tjera, etj)

- 6) **Pjesemarrjen e palëve në procedurën përkatëse, në mënyrë të veçante dëgjimi i palëve;**
- 7) **Vendim-marrja përfundimtare** (monokratikë, kolegjiale; nga nëpunësi përgjegjës apo tjetër, brenda një afati nga paraqitja e kërkesës);
- 8) **Njoftimi i vendimmarrjes për miratimin apo refuzimin;**
- 9) **Ankesa.**

Siç është theksuar më parë, qëllimi i ri-inxhinierimit apo thjeshtimit procedural është që procedurat administrative të bëhen më të thjeshta, më të lehta dhe më pak të ngarkuara. Megjithatë, vetë ekzistenca e procedurave të paracaktuara në administratën publike i shërben dy objektivave themelorë: garantimit të korrektësisë së veprimit administrativ dhe respektimit të parimeve të ligjshmërisë dhe sigurisë juridike. Këto parime, së bashku me interesin publik të mishëruar në cilësinë e shërbimeve publike dhe në përgjigjen ndaj nevojave të qytetarëve, përbëjnë kufijtë brenda të cilëve mund të lëvizë çdo përpjekje për thjeshtim procedural. **Thënë troç, “thjeshtimi” nuk mund të shkojë deri aty sa të cenojë interesin publik apo qëllimet që bart vetë institucioni procedural.**

Në thelb, qëllimi i thjeshtimit procedural është që procedurat të reduktohen në dimensionin e tyre optimal—**mjaftueshëm të lehta për të shmangur kompleksitetin e panevojshëm, por mjaftueshëm të forta për të garantuar ligjshmërinë, sigurinë juridike dhe mekanizmat mbrojtës institucionalë në funksion të qytetarit.**

Për qëllimet tona, mund të thuhet se në të gjitha rastet (në kuptimin e gjerë), procedura përfshin këto faza kryesore:

1. procedurën e aplikimit për miratimin përkatës;
2. shqyrtimin administrativ të plotësimit të kushteve;
3. marrjen e vendimit dhe mjetet juridike përkatëse.

Si proces ri-inxhinierimi duhet të nisë me **hartëzimin e procedurave**, analizimin e tyre me synim projektimin e procesit/procedurës së thjeshtuar të së ardhmes dhe ndërtimin e procesit të ri të punës përmes:

1. heqjes së hapave të panevojshëm,
2. qartësimit dhe thjeshtimit të shqyrtimit administrativ,
3. rregullimit dhe racionalizimit të vendimmarrjes përkatëse, përfshirë dhe zbatimin e miratimit në heshtje (si rregull).

Ne vlerësimin dhe ridizajnimin e procedurës, duhet të merren në konsideratë dhe institutet e reja të parashikuara nga LPPA por edhe mundësit që ofron digjitalizimi në thjeshtimin dhe përmirësimin e shqyrtimit të shërbimeve publike.

5.1. Çështja 1: Për procedurën në përgjithësi

Hyrje: Procedura për trajtimin e aplikimeve është një procedurë administrative dhe i nënshtrohet dispozitave të ligjit të posaçëm që plotësohen me dispozitat e LPPA-së.

Parimet: Rregullat/parimet për një procedurë administrative të ri-inxhinieruar:

1. Procedura duhet të rregullohet në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme.
2. Procedura duhet të dizajnohet në pajtim me parimin e jo-formalitetit dhe efikasitetit të procedurës, pra, duhet të jetë sa më e thjeshtë, e shpejtë dhe me kosto më të ulët si për aplikantin ashtu edhe për administratën, por pa cenuar objektivin që të çojë në një vendimmarrje të ligjshme dhe korrekte dhe mbrojtjen e interesit publik.
3. Institucioni/organi kompetent të përfshirë në vendimmarrje duhet të jetë qartësisht i identifikuar.
4. Vlerësimi i plotësimit të kriterëve për miratimin shtetëror duhet të mbështetet në: vetë-deklarimet e aplikantit, dokumentet e lëshuara nga organe publike apo institucione private, vlerësimet teknike, inspektimet paraprake në terren (nëse ka), testime, konkurse, intervista, seanca dëgjimore apo metoda të tjera të përshtatshme vlerësimi.
5. Inspektimet në terren për të verifikuar plotësimin e kushteve substanciale duhet të konsiderohen si zgjidhje të fundit të zbatueshme vetëm nëse vetëdeklarimi apo shqyrtimi në bazë të dokumentacionit nuk mund të funksionojë.
6. Procedura duhet të shfrytëzojë zhvillimet inovative teknologjike si në ndërveprimin me qytetarët ashtu edhe në komunikimin ndër-institucional. Kjo është e vlefshme si për marrjen e informacionit apo mendimeve/vendimeve të administratave të tjera ashtu edhe për komunikimin me qytetarët/bizneset.
7. Procedura duhet të përdorë dhe mbështetet në institutet administrative inovative të LPPA-së, sic janë: pika e vetme e kontaktit, parimi “vetëm një herë”, miratimi në heshtje, etj.

8. Procedura duhet të marrë në konsideratë nevojat dhe rrethanat e ndryshme të grupeve të ndryshme të aplikantëve, përfshirë aspektet gjinore, sociale dhe të qasjes (p.sh. gratë dhe burrat, personat me aftësi të kufizuara, dhe zonat rurale). Procedura duhet të dizajnohet dhe zbatohet në mënyrë që të mos krijojë barriera të panevojshme dhe të sigurojë qasje të barabartë në shërbim, në përputhje me parimet e barazisë gjinore dhe mosdiskriminimit.
- 9.
10. Procedurat e posacme (të ndryshme nga parashikimet e LPPA-se), duhet të jenë përjashtimore, por nëse ka nevojë për procedura deroguese nga LPPA, ato duhen parashikuar shprehimisht në ligjin primar.

Baza ligjore: LPPA në përgjithësi (neni 10; neni 21 dhe në vazhdim)

5.2. Çështja 2: Sigurimi i informacionit të plotë, konciz dhe të qartë për procedurën administrative

Hyrje: Para paraqitjes së një aplikimi për një shërbim pala e interesuar (biznesi ose qytetari) duhet të ketë **qasje në informacion të plotë mbi** shërbimin **përkatës**. Ky informacion duhet të jetë i plotë dhe i qartë, pra, të jetë vetë-shpjegues, duke përfshirë gjithçka që nevojitet për një aplikim/dorëzim të suksesshëm.

Ai duhet të përmbajë të paktën: mënyrën e parashtrimit të aplikimit; kushtet substanciale/materiale që duhet të plotësohen dhe dokumentet e kërkuara (përfshirë të dhënat, dokumentet dhe deklaratat që duhen dorëzuar); procedurat dhe formalitetet e nevojshme për dhënien e miratimit shtetëror; institucionet dhe organet e përfshira në procesin e vendimmarrjes, afatin për njoftimin e vendimit përfundimtar; si dhe mjetet juridike të disponueshme dhe mënyrën e ushtrimit të tyre.

Parimet e vlerësimit:

1. Informacioni duhet të jetë i plotë, konciz dhe të qartë. Ai duhet t'i mundësojë aplikantit potencial kuptimin dhe zbatimin e tij. Informacioni duhet të përmbajë të paktën: mënyrën e parashtrimit të aplikimit; kriteret dhe kushtet e lejimit që duhet të plotësohen dhe dokumentet e kërkuara (përfshirë të dhënat, dokumentet dhe deklaratat që duhen dorëzuar); procedurat dhe formalitetet e nevojshme për dhënien e miratimit shtetëror; institucionet dhe organet e përfshira në procesin e vendimmarrjes, afatin për njoftimin e vendimit përfundimtar; si dhe mjetet juridike të disponueshme dhe mënyrën e ushtrimit të tyre.

2. Ky informacion duhet të jetë vetë-shpjegues, i qartë dhe i saktë, i shkruar në gjuhë të thjeshtuar shqipe (SQ), dhe gjuhët tjera zyrtare në pajtim me ligjin për gjuhët.
3. Ky informacion duhet të jetë unik, të paktën në versionin e shkruar, pavarësisht burimit nga i cili merret.
4. Ky informacion dhe mënyra e dhënies së tij duhet të konsistojë në atë se si administrata përkatëse e kupton, interpreton dhe e zbaton rregullën/kërkesën përkatëse, pa përbërë në vetvete asistencë juridike (Zyrë Avokati).
5. Ky informacion duhet të jetë i disponueshëm pa kërkesë paraprake, edhe në ambientet fizike të pritjes të administratës kompetente dhe pikës së vetme të kontaktit (nëse është rasti).
6. Ky informacion duhet të jetë i disponueshëm, pa kërkesë paraprake, në mënyrë elektronike në web faqen e institucionit kompetent, në pikën e vetme të kontaktit (nëse është rasti) dhe në portalin elektronik, dhe.
7. Duhet garantuar mundësia për të kërkuar sqarime të mëtejshme, në mënyrë fizike ose elektronike duke filluar nga FAQ dhe përfshirë email, help desk, etj.
8. Informacioni duhet të jetë i qasshëm për të gjithë aplikantët, duke përfshirë personat me aftësi të kufizuara dhe grupet e tjera të cënueshme. Ai duhet të ofrohet në formate të përshtatshme dhe të përdorshme (p.sh. format digjital i qasshëm, printim i lexueshëm, dhe/ose forma të tjera alternative kur është e nevojshme), në mënyrë që të sigurohet qasje e barabartë dhe efektive në informacion.
- 9.
10. Administrata publike, pra organi kompetent, pika e vetme e kontaktit duhet të ndihmojë dhe asistojë në mënyrë aktive qytetarin/biznesin në kuptimin dhe plotësimin e kushteve. Kjo duhet të bëhet në fazën e marrjes të informacionit por edhe gjatë gjithë procedurës administrative.

Baza ligjore: **LPPA** (i. neni 11 - Parimi i Informimit dhe Ndihmës aktive; ii. neni 33 - Pikat e vetme të kontaktit; iii. neni 71 - Përdorimi i gjuhëve)

5.3. Çështja 3: Pikat e vetme të kontaktit

Hyrje: Pikat e vetme të kontaktit (*point of single contact*) janë dëshmuar si mjete miqësore dhe efikase për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve. Kombinimi i tyre është çelësi i suksesit.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. Përdorimi i pikave të vetme të kontaktit qoftë fizike apo qoftë elektronike, duhet të promovohet.
2. Kombinimi i pikave të vetme të kontaktit, elektronike dhe fizike, duhet të jetë i lejuar.
3. Kombinimi i pikave të vetme të kontaktit, si ato të përgjithshme ashtu edhe ato të bazuara në institucione specifike, duhet të jetë i lejuar;
4. Pikat e vetme të kontaktit janë një “zgjedhje” që do të thotë që qytetari/biznesi mund të zgjedhë t’i përdorë, por njëkohësisht ai duhet të ketë të garantuar të drejtën që t’i drejtohet drejtpërdrejt administratës kompetente për atë vendimarrje administrative.

Baza ligjore: LPPA (neni 33 Pikat e vetme të kontaktit)

5.4. Çështja 4: Parimi “Vetëm Një Herë” (OOP)

Hyrje: Parimi **OOP (Only Once Principle)** nënkupton që qytetarët dhe bizneset t’i paraqesin të dhënat administratës vetëm një herë. Përdorimi i regjistrave ekzistues administrativë për regjistrim automatik, plotësim i të dhënave në aplikime ose përcaktim të përmbushjes së kriteve, është provuar si një instrument shumë efektiv i thjeshtimit administrativ. Roli i administratës publike është të ndajë këto të dhëna brenda dhe ndërmjet institucioneve të tjera, në mënyrë që qytetarët dhe bizneset të mos ngarkohen me barrë shtesë. Dorëzimi i të njëjtave të dhëna në mënyrë të përsëritur është i lodhshëm dhe kërkon kohë, si për qytetarët edhe për bizneset. Për më tepër, nuk është i arsyeshëm, pasi shumica e të dhënave tashmë ruhen në burime të autoriteteve publike.

Ky parim është rregull i përcaktuar shprehimisht në nenin 86 të LPPA-së: **“dokumentet që vërtetojnë akte, fakte, cilësi ose situata subjektive, të nevojshme për zhvillimin e shqyrtimin administrativ, administrohen sipas detyrës zyrtare, nga organi që zhvillon procedurën administrative..”**.

Parimet: Parimet e vlerësimit:

1. Administrata duhet të bëjë një kalim cilësor nga dokumentet drejt të dhënave.
2. Asnjë e dhënë ose dokument i paraqitur më parë dhe/ose i regjistruar tashmë në administratë nuk duhet t’i kërkohej aplikantit.
3. Parimi “vetëm një herë” duhet të zbatohet në të gjitha procedurat e AS, në cilëndo nga format e tij. Kjo nënkupton eliminimin në çdo fazë të kërkesës për informacion apo dokument nga aplikanti, nëse këto mund të merren nga një institucion tjetër.

Çelësi është të mundësohet që institucionet t'i marrin të dhënat në mënyrë efikase dhe të sigurt përmes ndërveprimit:

- aksesit automatik në regjistra elektronikë që kërkon shtimin e regjistrave/data bazave elektronike);
- kërkesave elektronike për informacion ndaj institucioneve të tjera;
- çdo mjeti tjetër të përshtatshëm.

Baza ligjore: LPPA (neni 86, Shqyrtimi Administrativ sipas detyrës zyrtare).

5.5. Çështja 5: Zyrtari Përgjegjës dhe përcaktimi i qartë e kompetencave për shqyrtimin administrativ dhe vendimmarrjen

Hyrje: Në një procedurë për një shërbim administrativ (AS) mund të përfshihen më shumë se një organe publike, njësi të ndryshme dhe nëpunës të ndryshëm përgjegjës. Këta mund të përfshihen në shqyrtimin administrativ (verifikimin e plotësimit të kushteve/kritereve) dhe me vendimmarrjen. Këto dy faza të procedurës duhet të jenë të rregulluara qartë dhe të thjeshtuara sa më shumë që të jetë e mundur. Delegimi tek nëpunësi përgjegjës duhet të jetë i plotë (ai që kryen hetimin administrativ duhet, si rregull, të marrë edhe vendimin përfundimtar).

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. Institucioni kompetent (me kompetencë substanciale) për një Shërbim të caktuar duhet të përcaktohet **qartë** dhe **në ligjin primar**. Ai duhet (si rregull) të përcaktohet si institucion, pra kompetenca duhet t'i jepet institucionit.
2. Parimisht, kompetenca duhet t'i atribuohet vetëm një institucioni të vetëm. Përjashtimet (kompetencë e përbashkët) lejohen vetëm në raste të rralla dhe të justifikuara fort me interes publik madhor.
3. Kompetenca substanciale duhet t'u jepet me preferencë institucioneve/agjencive të vartësisë me funksione rregullatorë/inspektuese. Përjashtimisht, mund t'i jepet ministrive vetëm në raste të justifikuara fort nga interesi publik.
4. Parimisht, autoriteti për marrjen e vendimit final (miratim apo refuzim aplikimi) duhet t'i jepet të njëjtit nëpunës që kryen hetimin administrativ (verifikon plotësimin e kushteve/kritereve), ky quhet Zyrtari Përgjegjës. Nëse të gjitha kushtet verifikohen nga një

nëpunës i vetëm, ai/ajo duhet të jetë kompetent për të nxjerrë dhe nënshkruar vendimin përfundimtar.

5. Vendimmarrja sipas parimit “four-eyes” (që kërkon një zyrtar për shqyrtimin administrativ dhe një zyrtar tjetër për vendimmarrjen është një përjashtim, i cili duhet të justifikohet për një arsye mbizotëruese dhe duhet të parashikohet në ligj.

6. Nëse verifikimi i kushteve/kritereve ndahet mes disa nëpunësve për shkak të specializimeve profesionale, autoriteti vendimmarrës duhet të organizohet si “konferencë shërbimesh” ose t’i jepet eprorit të përbashkët.

7. Trupat kolegjalë pa ndarje funksionesh sipas aftësive profesionale duhet, mundësisht të shmangen, sepse shpërndajnë përgjegjësinë dhe rrisin rrezikun e korrupsionit.

8. Vendimmarrja në shumë faza duhet shmangur maksimalisht. Përjashtime lejohen vetëm në raste të pakta dhe të justifikuara fort nga interesi publik dhe nevoja për kontroll dhe balancë.

9. Vendimmarrja e përbashkët (disa administrata (organe publike) bashkë, apo një administratë në bazë të pëlqimit, mendimit apo miratimit të një administrate tjetër), duhet të jetë përjashtimi nga rregulla. Nëse kemi raste të nevojshme për shkak të specificitetit të procedurës, duhet të jenë të përcaktuara në ligjin primar (shiko nenin 32 të LPPA-së). Komunikim ndërmjet tyre duhet bërë si rregull sipas detyrës zyrtare dhe në mënyrë elektronike. Për dhënien e mendimit, pëlqimit apo miratimit, zbatohet afati 15 ditë. Një afat i ndryshëm mund të parashikohet edhe me akt nënligjor (neni 32 para. 3 i LPPA). Së fundi rregullat e miratimit në heshtje duhet gjithashtu të zbatohen në rast të mos përgjigjes nga administrata e përfshirë brenda afatit të përcaktuar sipas ligjit (neni 32 para. 5 i LPPA).

10. Për çdo hap të procedurës duhet kryer test proporcionaliteti.

Testi: Çdo hap i procedurës administrative duhet të vlerësohet nëpërmjet një testi proporcionaliteti. Testi i proporcionalitetit vlerëson se a është hapi procedural i përshtatshëm, i domosdoshëm dhe proporcional për të mbrojtur interesin e synuar, me objektivin Eliminimi i niveleve të panevojshme të përgjegjësisë në vendimmarrje dhe qartësi totale e procesit.

Baza ligjore: LPPA (neni 21 Kompetenca lëndore; neni 22 Kompetenca territoriale; neni 32 Vendimmarrja e përbashkët; neni 26 Zyrtari përgjegjës për procedurën administrative; neni 27 Përgjegjësia për procedurën dhe vendimmarrjen

5.6. Çështja 6: Afatet kohore për procedurat e Shërbimit

Hyrje: Periudha e pritjes për marrjen e përgjigjes ndaj aplikimit krijon kosto financiare indirekte. Për këtë arsye, varësisht nga Shërbimi përkatës, kur konstatohet se afati i parashikuar në legjislacion është tepër i gjatë, ai duhet të shkurtohet në mënyrë të arsyeshme. Thjeshtimi i këtij elementi lidhet drejtpërdrejt me zbatimin e parimit të ligjshmërisë dhe proporcionalitetit.

Një analizë e afatit, kërkon vlerësimin e kohëzgjatjes së afatit për përfundimin e procedurës administrative dhe kohën mesatare të nevojshme për trajtimin të një rasti tipik të atij lloji,

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. Afati kohor për çdo Shërbim duhet të jetë i përcaktuar paraprakisht në legjislacion, ai duhet të vendoset drejtpërdrejt në ligj ose në aktin nënligjor.
2. Afati i përcaktuar në legjislacion, duhet të reflektojë kohën mesatare reale të nevojshme për zhvillimin e procedurës me atë nivel kompleksiteti, e cila duhet vlerësuar mbi një metodologji përgjithësisht të pranuar.
3. Administrata duhet të shqyrtojë dhe të vendosë sa më shpejt të jetë e mundur, dhe në çdo rast brenda afatit të përcaktuar në legjislacion.
4. Kur është e aplikueshme, shërbimet që dikojnë në mënyrë të veçantë te grupet e cënueshme duhet të parashikojnë afate më të shkurtra të shqyrtimit dhe vendimmarrjes, duke marrë parasysh nevojën për qasje të shpejtë dhe shmangien e vonesave që mund të rrisin cënueshmërinë ose të prodhojnë pasoja disproporcionale.

Baza ligjore: LPPA (neni 98 Përfundimi i procedurës administrative dhe neni 98 Afati për përfundimin e procedurës administrative)

5.7. Çështja 7: Miratimi ne Heshtje

Hyrje: Në përputhje me LPPA, heshtja e administratës duhet të konsiderohet si miratim dhe shërbimi administrativ i kërkuar (që nënkupton miratimin) duhet të quhet i lëshuar në përputhje me aplikimin e paraqitur.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. Miratimi në heshtje është rregull i përgjithshëm (ne pajtim me LPPA) dhe duhet të zbatohet për çdo procedurë shërbimi.
2. Për të bërë të mundur zbatimin e parimit, sistemet elektronike dhe pikat e vetme të kontaktit duhet të mundësojnë lëshimin automatik të aktit apo vërtetimit (në pajtim me para. 3 të nenit 100) në rastet e miratimit në heshtje, pavarësisht vullnetit të institucionit përgjegjës.
3. Sidoqoftë, në disa raste për disa lloje shërbimesh (leje, licenca) mund të jetë e domosdoshme mos zbatimi i këtij parimi (pra, që heshtja të quhet “asgjë” apo refuzim). Këto raste duhet të jenë të mirë-justifikuara nga një interes publik madhor i tipit siguri dhe rend publik, shëndet publik, etj. Duhet të ekzistojë rrezik i madh (ashpërsia dhe mundësia që të ndodhë) që aplikimi i këtij parimi të cenojë rendin publik (shiko testin e rrezikut më sipër).
4. Për arsyet e lartpërmendura, është enevojshme berja e nje analize rast pas rasti, nese aplikimi i parimit te miratimit ne heshtje është i përshtatshëm dhe i domosdoshëm në rastin konkret. Nëse përgjigja e kësaj analize është negative atëherë duhet parashikuar shprehimisht moszbatimi i këtij parimi për procedurën përkatëse administrative.
5. Përrjashtimet nga rregulli, pra, mos aplikimi i parimit të miratimit në heshtje duhet të parashikohen vetëm në ligjin primar dhe rastet janë përjashtimore (pra interpretohen në mënyrë të ngushtë).
6. Nëse duam të parashikojmë një përjashtim atëherë duhet ta bëjmë këtë shprehimisht në ligjin primar. Nëse ligji primar nuk parashikon shprehimisht mos zbatimin e parimit atëherë zbatohet rregulli i përgjithshëm në pajtim me LPPA.
7. Kur akti miratohet në heshtje, administrata duhet të sigurojë që personat nga grupet e cënueshme të informohen në mënyrë të përshtatshme për vendimin, në mënyrë që të kenë qasje të barabartë në procedurë, duke pasur parasysh se jo të gjithë mund ta ndjekin njësoj procedurën administrative.
- 8.

Baza ligjore: LPPA (neni 100 Miratimi në heshtje)

5.8. Çështja 8: Tarifa për procedurën administrative

Hyrje: Sipas legjislacionit të Kosovës, për procedurën administrative nuk duhet paguar një tarifë. Detyrimi i një tarife zbatohet vetëm në raste përjashtimore. Në raste të tilla, kjo tarifë synon të mbulojë vetëm kostot administrative të procedurës dhe asgjë tjetër. Kostot administrative i referohen kostove mesatare të një procedure mesatare të tipit përkatës.

Analiza duhet të përfshijë: Vlerësimi i nevojës për pagesën e një tarife; Vlerësimi i kostos mesatare të procedurës.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. Detyrimi i një tarife administrative për një procedurë shërbimi duhet të jetë i parashikuar qartë në një dispozitë të ligjit primar. Thënë më qartë një ligj primar duhet të përcaktojë se për një shërbim detyrohet pagesa e një tarife dhe gjithashtu të ketë një dispozitë deleguese që autorizon përcaktimin konkret të vlerës të tarifës me akt nënligjor dhe organin publik që miraton këtë akt (pra, që miraton tarifën specifike). Në raste të caktuara ligji primar mund të përcaktojë edhe kufijte/margjinat e përgjithshme të tarifës.
2. Tarifa (kur parashikohet nga legjislacioni) duhet të mbulojë vetëm koston mesatare të atij lloji procedure, e cila duhet llogaritur mbi një metodologji të mirë-përcaktuar. Për më shumë detaje shikoni doracakun për llogaritjen e kostos që e ka nxjerr Zyra e Kryeministrit (<https://kryeministri.rks-gov.net/wp-content/uploads/2024/01/07-Raport-Doracaku-i-mbulimit-te-kostos-ALB-06.pdf>).
3. Gjatë përcaktimit dhe zbatimit të tarifave administrative duhet të vlerësohet ndikimi i tyre në qasjen e barabartë në shërbime, duke përfshirë ndikimin e mundshëm disproporcional tek gratë dhe burrat, si dhe tek grupet e cënueshme, të cilat mund të kenë qasje më të kufizuara në burime financiare dhe rrjedhimisht të jenë më të ndjeshme ndaj barrës së tarifave administrative. Kur është e aplikueshme, mund të parashikohen masa lehtësuese apo përjashtime të arsyetuara, në mënyrë që tarifatat të mos krijojnë pengesa të pajustificuara në ushtrimin e të drejtave administrative.

Baza ligjore: LPPA (neni 12 Parimi i mospagimit të procedurës)

6. Pjesa e katërt: digjitalizimi i shërbimeve dhe garancitë procedurale individuale

6.1. Digjitalizimi

Kjo pjesë e këtij manuali është riprodhim besnik i **“Listës së kontrollit të legjislacionit për dizajnimin dhe digjitalizimin e shërbimeve”** (“Checklist on legislation for design and digitalization of services”), hartuar nga Zyra e Kryeministrit, në bazë të Udhëzuesit të vitit 2018 të Qeverisë Daneze, për Draftimin e Legjislacionit Miqesor për digjitalizin¹, por edhe në bazë të Instrumenteve për Rregullim të Mirë të përgatitur nga Komisioni Europian.²

Digjitalizimi i shërbimeve publike promovohet nga korniza strategjike kombëtare, përfshirë Strategjinë dhe Planin Kombëtar të Zhvillimit (SKZ/PKZ), Strategjinë e e-Qeverisjes, Programin për Parandalimin dhe Zvogëlimin e Barrës Administrative (PPZBA) dhe Agjendën Digjitale 2030 (AD). Kjo kornizë përfshin parimin “digital first” në dizajnimin e shërbimeve të orientuara drejt përdoruesit.

Digjitalizimi i shërbimit duhet të konsiderohet në procesin e rishikimit dhe/apo dizajnit të tyre. Madje ky objektivi, në elemente konkrete duhet të merret në konsideratë gjatë hartimit të legjislacionit, në mënyrë që të mos pengohet, por përkundrazi të promovohet, dizajnimi dhe digjitalizimi i shërbimeve publike.

Një pjesë e rëndësishme e këtij procesi janë ceshtje që lidhen me mundësimin e komunikimit elektronik gjatë zhvillimit të një procedure administrative, si: informimi i përdoruesit, paraqitja e kërkesës, autentikimi, nënshkrimi, shqyrtimi dhe komunikimi me palët. Gjatë trajtimit të këtyre aspekteve, i kushtohet rëndësi e veçantë identifikimit të elementeve ligjore që mund të pengojnë digjitalizimin.

Nga ana tjetër, lista identifikon edhe disa kërkesa që legjislacioni duhet të respektojë për të promovuar sa më shumë digjitalizimin e shërbimeve, si: mundësia e automatizimit,

¹ 2018 Guide to Drafting Digitalization-Friendly Legislation: <https://en.digst.dk/digital-governance/digital-ready-legislation/what-is-digital-ready-legislation/>.

² Tools for Better Regulation, prepared by the European Commission: https://commission.europa.eu/law/law-making-process/planning-and-proposing-law/better-regulation/better-regulation-guidelines-and-toolbox_en.

pasqyrimi i proceseve, ndërveprueshmëria dhe shkëmbimi i të dhënave, si dhe adoptimi i një qasjeje inovative.

Respektimi dhe zbatimi i kësaj liste ndikon drejtpërdrejt në parandalimin dhe uljen e barrës administrative, pasi përmes automatizimit, autentikimit, nënshkrimit elektronik etj., reduktohen kërkesat, informacioni, dokumentet, proceset dhe hapat që përdoruesi duhet të ndjekë për të përfituar shërbimin përkatës nga administrata publike. Aspektet e tjera, si afati i vlefshmërisë apo afati i ankimit, rregullohen sipas legjislacionit horizontal ose atij specifik për shërbimin në fjalë.

Gjatë gjithë zbatimit të kësaj liste, rekomandohet që analizat dhe vendimmarrja gjatë hartimit të legjislacionit, hartuesit të marrin parasysh dallimet sipas gjinisë (gra dhe burra), moshës, vendbanimit, aftësisë së kufizuar, përkatësisë etnike dhe faktorëve të tjerë që mund të ndikojnë në adresimin e barrës administrative (BA) në zhvillimin e legjislacionit që mbështetin ofrimin e shërbimeve elektronike.

6.1.1. Komunikimi elektronik

Sa i përket zhvillimit të legjislacionit për dizajnimin e shërbimeve dhe përgatitjen e tyre për digjitalizim, një aspekt thelbësor është mundësia e komunikimit elektronik ndërmjet palëve dhe institucioneve që ofrojnë shërbime, gjatë të gjitha fazave të ofrimit të shërbimit.

Gjatë hartimit dhe ndryshimit të legjislacionit, rekomandohet të shmangen dispozitat që kufizojnë, ndalojnë ose bllokojnë një komunikim të tillë përgjatë gjithë procedurës, si për shembull kërkesat për dokumente fizike, kur informacioni që ato përmbajnë mund të sigurohet përmes ndërveprueshmërisë së regjistrave.

Në rastet kur regjistra të tillë mungojnë, duhet të lejohet opsioni elektronik, duke theksuar ose parashikuar qartë se kjo qasje do të zbatohet sapo regjistrat përkatës të bëhen funksionalë.

Gjatë hartimit të legjislacionit duhet të sigurohet që komunikimi elektronik të jetë i thjeshtë, me sa më pak hapa dhe procedura, dhe i përdorshëm për të gjithë përdoruesit, pavarësisht njohurive, moshës, gjuhës, gjinisë, aftësive apo burimeve që kanë në dispozicion.

1. Si trajtohet autentikimi i përdoruesit?

Një pjesë shumë e rëndësishme e legjislacionit të gatshëm për digjitalizim është edhe pjesa e autentikimit të përdoruesve të shërbimeve. Në shumë raste, ky autentikim realizohet përmes paraqitjes fizike, dorëzimit të kopjes së kartës së identitetit ose dokumenteve të tjera identifikuese. Për të siguruar që legjislacioni të mos pengojë digjitalizimin, rekomandohet që dispozitat të mos përjashtojnë mundësinë e autentikimit elektronik. Një autentikim i tillë mund të realizohet përmes përdorimit të versionit elektronik të kartës së identitetit, qoftë në formë fizike (si kartë), qoftë në formë elektronike (si aplikacion), me nivele të ndryshme sigurie, në varësi të natyrës së shërbimit.

Në rastet kur shërbimi ofrohet online, autentikimi mund të realizohet përmes portalit eKosova, si portali i vetëm qendror në vend për ofrimin e shërbimeve.

2. Si rregullohet paraqitja e kërkesave/aplikimeve?

Në disa raste është konstatuar se kërkesat apo aplikimet duhet të bëhen përmes paraqitjes fizike, dorëzimit të dokumenteve origjinale (ose kopjeve fizike), si dhe përmes nënshkrimit fizik. Kjo duhet të shmanget nga legjislacioni. Gjuha e përdorur duhet, të paktën, të mos përjashtojë aplikimin online dhe të jetë në përputhje me kërkesat e LPPA-së për ofrimin e informacionit vetëm një herë (parimi *"once only"*, i trajtuar më poshtë në pjesën për ndërveprueshmërinë).

Natyrisht, në varësi të natyrës së shërbimit, nëse kontakti fizik nuk mund të shmanget, ai duhet të minimizohet sa më shumë. Për shembull, është pothuajse e pamundur të digjitalizohet plotësisht procesi i aplikimit për kartë identiteti, pasi kërkohet fotografi sipas standardeve specifike dhe të dhëna biometrike. Megjithatë, shërbimi mund të ridizajnohet në mënyrë që aplikimi, pagesa dhe një pjesë e komunikimit ndërmjet palës dhe administratës të digjitalizohen.

Në rastet kur paraqitja fizike është e domosdoshme, ajo duhet të minimizohet dhe të organizohet në mënyrë që të mos krijojë barrë të panevojshme për përdoruesit. Shërbimet duhet të ofrohen përmes kanaleve të shumta (online, fizik dhe hibrid), për të siguruar qasje të barabartë, përfshirë për përdoruesit që nuk mund ta realizojnë procesin në mënyrë digjitale.

3. Si rregullohet shqyrtimi i aplikimeve?

Legjislacioni që rregullon shërbimet duhet të shmangë kufizimin e mënyrës së zhvillimit të shqyrtimit gjatë procedurës administrative. Sa herë që është e mundur, gjuha e përdorur

duhet të lejojë mundësinë e kryerjes së shqyrtimit ose pjesëve të tij në mënyrë të automatizuar dhe digjitale, përmes zgjidhjeve të teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK), si dhe përmes ndërveprueshmërisë automatike me sisteme të tjera.

Gjithashtu, legjislacioni nuk duhet të kufizojë mundësinë e përdorimit të nënshkrimit ose vulës elektronike, kur ato janë të nevojshme gjatë komunikimit ndërmjet institucioneve publike dhe palëve.

Në mënyrë që digjitalizimi të jetë realisht gjithëpërfshirës, legjislacioni duhet të lejojë transparencë dhe gjurmueshmëri për përdoruesin (p.sh. status i aplikimit, njoftime të qarta, arsye të kuptueshme në rast refuzimi), sepse mungesa e qartësisë rrit varësinë nga ndërmjetësimi informal dhe e vështirëson qasjen për përdoruesit më të pambështetur.

1. Si rregullohet njoftimi i palëve?

Si rregull, legjislacioni nuk duhet të përjashtojë komunikimin elektronik me palët gjatë gjithë kohëzgjatjes së procedurës, përfshirë edhe njoftimin për vendimet administrative.

Rekomandohet që gjatë hartimit të legjislacionit të mos përdoret gjuhë që përjashton njoftimin e palëve me akte administrative përmes mjeteve elektronike, në përputhje me kërkesat ligjore të LPPA-së.

Duhet të sigurohet që njoftimi elektronik të jetë praktik dhe i kuptueshëm, dhe të mos kufizohet në një mënyrë të vetme, veçanërisht kur një pjesë e përdoruesve kanë qasje të paqëndrueshme në internet ose kanë vështirësi në përdorimin e portalit.

6.1.2. Ndihma dhe automatizimi i vendimarrjes

Një nga përfitimet kryesore që sjell digjitalizimi i shërbimeve në dizajnimin e tyre është mundësia e automatizimit të shqyrtimit të aplikimeve gjatë ofrimit të shërbimeve. Një proces i tillë redukton mundësinë e gabimeve apo ndërhyrjeve të paligjshme gjatë vlerësimit të kushteve dhe kriterëve të ndryshme, si dhe u jep zyrtarëve më shumë kohë për t'u përqendruar në elementet më komplekse të ofrimit të shërbimit, që kërkojnë vlerësim njerëzor.

Për të siguruar që legjislacioni lejon mundësi automatizimi, pyetjet e mëposhtme ndihmojnë në identifikimin e këtyre mundësive:

1. Si përcaktohen kushtet dhe kriteret e lejimit?

Nëse synohet që zgjidhjet e teknologjisë së informacionit dhe komunikimit (TIK) të ndihmojnë në shqyrtimin e kërkesave të palëve, atëherë kushtet dhe kriteret duhet të jenë shumë të qarta dhe objektive. Këto mund të lidhen me kërkesat për aplikim, kushtet për përfitim, kriteret për lëshimin e dokumenteve të ndryshme etj.

Sa herë që është e mundur, duhet të shmangen dispozitat komplekse, duke siguruar që kushtet dhe kriteret të jenë sa më të qarta, gjithëpërfshirëse dhe me një numër sa më të kufizuar përjashtimesh.

Sa më të qarta dhe logjike të jenë këto dispozita, aq më shumë i japin mundësi sistemeve TIK t'i zbatojnë ato në raste konkrete në të ardhmen, edhe nëse sistemet aktuale ende nuk janë të gatshme për këtë.

Kushtet e kriteret duhet të jenë në përputhje me parimet e rregullimit më të mirë, si standarde të Bashkimit Europian, duke kontribuar në uljen e barrës administrative, sigurimin e proporcionalitetit të kërkesave dhe promovimin e ofritit të shërbimeve publike më të qasshme, gjithëpërfshirëse dhe efikase për të gjithë qytetarët.

2. Si rregullohen përjashtimet nga rregullat e përgjithshme?

Sa më komplekse të jenë dispozitat, aq më i madh është numri i përjashtimeve nga rregullat e përgjithshme, gjë që e vështirëson automatizimin dhe rrit nevojën për ndërhyrje njerëzore.

Në fazën e shqyrtimit të kërkesave apo në etapa të tjera të procedurës administrative, ka raste kur ndërhyrja dhe diskrecioni njerëzor janë të pashmangshme. Megjithatë, gjatë rregullimit të shërbimeve publike, është e këshillueshme që aktet ligjore të reduktojnë sa më shumë nevojën për ndërhyrje njerëzore, përmes uljes së kompleksitetit të dispozitave dhe numrit të përjashtimeve.

Natyrisht, reduktimi i përjashtimeve duhet të jetë në përputhje me kërkesat ligjore dhe të mos cenojë nivelin e mbrojtjes së të drejtave dhe interesave ligjore të palëve.

Kur kërkohet ndërhyrje njerëzore, vendimet duhet të merren sipas rregullave të njëjta dhe procedurave të qarta, për të shmangur trajtimin e pabarabartë dhe paragjykimet.

6.1.3. Proceset

Një mënyrë tjetër se si legjislacioni mund të mbështesë digjitalizimin është përmes mënyrës se si trajton hartëzimin e proceseve dhe hapave të nevojshëm për ofrimin e një shërbimi. Rekomandohet që legjislacioni, veçanërisht ai dytësor, t'i paraqesë këto procese në mënyrën më të rrjedhshme dhe logjike të mundshme, duke lehtësuar digjitalizimin në shumë aspekte.

Vlerësimi i pasqyrimin të proceseve në legjislacion mund të bëhet përmes pyetjeve të mëposhtme:

1. A i pasqyrojnë dispozitat ligjore në mënyrë të qartë hapat dhe proceset përkatëse për ofrimin e shërbimeve?

Për të mbështetur procesin e digjitalizimit, aktet ligjore duhet të përmbajnë dispozita që pasqyrojnë qartë të gjithë hapat dhe proceset e ofrimit të shërbimit. Në mënyrë ideale, këta hapa duhet të ndjekin një rrjedhë logjike, duke përfshirë: aplikimin, shqyrtimin, pagesën, lëshimin e aktit/dokumentit dhe ankimin.

Sa më qartë të pasqyrohet ofrimi i shërbimit në legjislacion, aq më shumë ndihmohet procesi i digjitalizimit, pasi kjo lehtëson hartëzimin e hapave dhe proceseve. Një qasje e tillë është veçanërisht e dobishme për zyrtarët e përfshirë në ekipet e digjitalizimit, duke e bërë më të lehtë transformimin e proceseve analoge në procese digjitale.

2. A pasqyrohen qartë detyrat dhe përgjegjësitë e aktorëve të ndryshëm gjatë ofrimit të shërbimit?

Një pasqyrim i saktë dhe i qartë i detyrave dhe përgjegjësive të aktorëve të ndryshëm gjatë ofrimit të shërbimeve ndihmon në ndarjen e shërbimit në detyra të veçanta për secilin aktor, gjë që lehtëson procesin e digjitalizimit.

Një qasje e tillë u mundëson ekipeve të digjitalizimit të zhvillojnë zgjidhje TIK të përshtatshme, si dhe të sigurojnë lidhjen e tyre me përgjegjësitë institucionale dhe integrimin me sistemet ekzistuese TIK

6.1.4. Ndërveprueshmëria dhe shkëmbimi i të dhënave

Për të lehtësuar digjitalizimin, legjislacioni që rregullon shërbimet duhet të marrë në konsideratë kërkesat që burojnë nga nevoja për ndërveprueshmëri dhe shkëmbim të të dhënave ndërmjet institucioneve të ndryshme. Kjo është thelbësore për zbatimin e parimit

“vetëm një herë” (“once only”), i cili përbën praktikë të mirë në ofrimin e shërbimeve dhe njëkohësisht detyrim ligjor sipas LPPA-së.

1. A ripërdoren të njëjtat koncepte në fusha apo institucione të tjera?

Gjatë hartimit të legjislacionit duhet t’i kushtohet rëndësi e veçantë mundësimit të zbatimit të parimit “vetëm një herë”, duke lejuar (ri)përdorimin e koncepteve dhe të dhënave ndërmjet institucioneve të ndryshme. Rekomandohet përdorimi i një terminologjie të njëjtë dhe të qëndrueshme nga institucione të ndryshme, çka mundëson ndërveprueshmëri semantike.

2. A e promovon legjislacioni shkëmbimin e të dhënave me institucione të tjera?

Korniza ligjore duhet të promovojë (ose të paktën të mos ndalojë) shkëmbimin e të dhënave me institucione të tjera, për sa kohë që kjo nuk bie ndesh me kërkesat ligjore apo me standardet e sigurisë së të dhënave. Në rastet kur legjislacioni ndalon ose kufizon këtë shkëmbim, kufizimet duhet të paraqiten qartë në aktet përkatëse dhe të jenë në përputhje me legjislacionin për mbrojtjen e të dhënave personale dhe sigurinë e informacionit.

3. A identifikon qartë legjislacioni institucionin përgjegjës për mbledhjen dhe menaxhimin e të dhënave?

Në rastet kur parashikohet shkëmbimi i të dhënave, rekomandohet që legjislacioni që rregullon ofrimin e shërbimeve të përcaktojë qartë institucionin përgjegjës për mbledhjen e të dhënave dhe kushtet e shkëmbimit të tyre me institucione të tjera.

Sa i përket mbledhjes së të dhënave, duhet pasur parasysh se një nga proceset kryesore që mbështet digjitalizimin e shërbimeve është vetë digjitalizimi i të dhënave që institucioni administron. Kjo nënkupton zhvillimin dhe mirëmbajtjen e bazave të të dhënave në format digjital. Gjatë hartimit të legjislacionit duhet të sigurohet që gjuha e përdorur të mos përjashtojë këtë mundësi.

Në përputhje me Ligjin për Barazi Gjinore, legjislacioni duhet të sigurojë mbledhjen, mirëmbajtjen dhe raportimin e rregullt në Agjencinë e Statistikave të Kosovës përmes sistemeve ndërvepruese të të dhënave mbi përdoruesit të ndara sipas gjinisë dhe moshës, etnisë, aftësisë së kufizuar dhe vendndodhjes, ndër të dhëna të tjera. Kjo mund të ndihmojë në identifikimin e pabarazive në qasje dhe të ndërmerren masa për përmirësim. Për të mundësuar vlerësim të gjithëpërfshirjes, legjislacioni duhet të lejojë që institucionet të mbledhin dhe analizojnë të dhëna mbi përdorimin e shërbimeve në mënyrë që të kuptohet se kush i përdor shërbimet dhe kush mbetet prapa. Në

praktikë, kjo nënkupton edhe mundësimin e analizës sipas gjinisë dhe karakteristikave tjera relevante të përdoruesve, në pajtim me kornizën për mbrojtjen e të dhënave personale

6.1.5. Qasja inovative

Digjitalizimi i suksesshëm i ofrimit të shërbimeve kërkon hapësirë për zhvillimin e një qasjeje që promovon inovacionin. Një qasje e tillë krijon fleksibilitet në zhvillimin e shërbimeve digjitale.

1. Sa fleksibël është legjislacioni për një qasje inovative?

Legjislacioni duhet të ofrojë mundësi për inovacion dhe testim me sisteme dhe teknologji të ndryshme gjatë zbatimit të projekteve të digjitalizimit. Rekomandohet që gjuha e përdorur të pasqyrojë këtë qasje, duke shmangur sa më shumë kufizimet e panevojshme. Qasja inovative duhet të lejojë edhe pilotime dhe testime të shërbimeve me përdorues të ndryshëm, në mënyrë që të identifikohen barrierat praktike për gra dhe për grupe të pafavorizuara para shtrirjes së plotë të shërbimit.

2. Si rregullohet adoptimi i teknologjive të reja?

Një element i rëndësishëm i qasjes inovative është adoptimi i teknologjive të reja, si inteligjenca artificiale, blockchain etj. Gjuha e përdorur në legjislacion nuk duhet të kufizojë mundësinë e zbatimit të këtyre teknologjive.

3. A ka dispozita që përcaktojnë përdorimin e një teknologjie specifike për ofrimin e shërbimeve?

Nëse legjislacioni promovon komunikimin elektronik, gjuha e përdorur duhet të jetë neutrale sa i përket teknologjisë së përdorur. Legjislacioni duhet të ruajë neutralitet teknologjik, si për të mundësuar përdorimin e teknologjive të ndryshme për ofrimin e shërbimeve me cilësi të njëjtë, ashtu edhe për të shmangur nevojën për ndryshime të shpeshta ligjore si pasojë e zhvillimeve të ardhshme teknologjike.

6.2. Garancitë dhe harmonizimi me dispozitat e Ligjit për Procedurën e Përgjithshme Administrative

Siç edhe kemi theksuar edhe më lartë, procedura e ofrimit të shërbimeve është një procedurë administrative dhe, për pasojë, duhet të garantojë **standardet minimale** të parashikuara për mbrojtjen e të drejtave individuale të parapara nga Ligji për Procedurën e Përgjithshme Administrative. Përvoja tregon se komunikimi elektronik dhe pikat e vetme të kontaktit (fizike apo elektronike), nëse nuk përdoren siç duhet, mund të çojnë në cenimin

implicit të këtyre standardeve. Këto garanci duhet të sigurohen në procedurat e AS, pavarësisht përdorimit të komunikimit elektronik ose të pikës së vetme të kontaktit (elektronike apo fizike).

Më poshtë përcillen disa nga garancitë më të rëndësishme në këtë drejtim:

6.2.1. Çështja 1: Mënyra/mjetet e paraqitjes te kërkesës (parashtresës)

Hyrje: Ofrimi i metodave shitesë për dorëzimin e aplikimeve është dëshmuar si një praktikë e suksesshme. Parashtrimi elektronik i një aplikimi (kërkese) por edhe komunikimi elektronik është dëshmuar se rrisin ndjeshëm efikasitetin e procedurës, duke kursyer në mjete dhe kohe të vlefshme për qytetarin dhe biznesin. E njëjta është e vlefshme edhe për komunikimi ndërmjet organeve publike, për marrjen e informacionit apo vendimmarrjes të tyre në rast të vendimmarrjes të përbashkët. LPPA parashikon si rregull të përgjithshëm që kërkesa mund të parashtrohet me shkrim (përfshirë edhe në mënyrë elektronike); me gojë dhe të regjistrohët në çdo mënyrë tjetër të përshtatshme. LPPA lejon edhe përjashtime nga ky rregull, kur është e justifikuar dhe e paraparë me ligj. Përcaktimi i mjeteve elektronike si forma e vetme e komunikimit nuk është i justifikuar, pasi mund të krijojë vështirësi në qasje për kategori të caktuara të qytetarëve.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. **Paraqitja/komunikimi elektronik** i aplikimeve për miratim ose e informacionit të detyrueshëm (si edhe komunikimi gjatë gjithë procedurës) duhet të garantohet sa herë që është e mundur.
2. Komunikimi elektronik është **“një zgjedhje”**, dhe përdorimi i tij kërkon **pëlqimin e palës së interesuar**. Krahas paraqitjes elektronike, duhet të garantohen edhe **forma të tjera** (kanale) dorëzimi, përfshirë dorëzimin fizik. Kërkesa duhet të pranohet edhe në kanale të tjera tradicionale përveç atij elektronik. Komunikimi elektronik duhet nxitur, por nuk mund të kthehet në pengesë në ushtrimin e të drejtës për t’ju drejtuar administratës. Mjetet e tjera në dispozicion për paraqitjen e kërkesave, me postë apo deklarimi me shkrim duhet të mbeten në fuqi dhe të jenë në dispozicion të palës.
3. Në rast të komunikimit elektronik, duhet të zbatohen **kërkesat teknologjike të qasshme dhe të përdorura gjerësisht**. Ndryshe përdorimi i teknologjive jo universale dhe të përdorura gjerësisht mund të kthehet në një barrierë serioze për qasjen në këto shërbime.

Baza ligjore: LPPA, neni 73 para. 1 dhe 3 Forma dhe përmbajtja e kërkesës; neni 76 Parashtrimi i kërkesës; Pikat e vetme të kontaktit; neni 158 Tranzicioni në lidhje me paraqitjen dhe procesimin elektronik)

6.2.2. Çështja 2: Përmbajtja e kërkesës (parashtresës)

Hyrje: LPPA parashikon si rregull të përgjithshëm që kërkesa duhet të jetë **mjaftueshëm e qartë për të identifikuar kërkuesin dhe çfarë kërkohet (qëllimin e saj)**. LPPA lejon edhe devijime/përrjashtime nga ky rregull, kur një përmbajtje më kufizuese është e justifikuar dhe e paraparë me ligj.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. Kërkesa duhet të pranohet sa herë që është mjaftueshëm e qartë për të identifikuar aplikantin dhe qëllimin e saj.
2. Kufizimet lejohen vetëm në raste të justifikuara nga interesi publik mbizotërues dhe duhet të parashikohen qartë në ligjin primar.
3. Në praktikë, përmbajtja e kërkesës duhet trajtuar me kujdes sidomos kur ekzistojnë formularë (templates eng) të gatshme për paraqitjen e saj. Këto forma janë të destinuara t'i ndihmojnë/udhëzojnë aplikantët në hartimin e kërkesës me shkrim, jo t'i pengojnë ato. Si rregull: çdo kërkesë tjetër me shkrim që identifikon aplikantin dhe objektin e kërkesës ose që përmban elementet substanciale të kërkuara nga ligji i posaçëm (të reflektuara në formatin përkatës), duhet të konsiderohet një kërkesë e vlefshme/komplete në kuptimin e LPPA-së. Fakti i thjeshtë që kërkesa nuk është hartuar sipas formatit të përgatitur nuk e bën atë të pavlefshme apo jo të plotë, nëse përmbajtja e kërkuar nga ligji i posaçëm është e përmbushur.
4. Në çdo rast, sidomos në rastin e paraqitjes në mënyrë elektronike me formularë, duhet lënë mundësia që kërkuesi të mund të shtojë tekst në mënyrë narrative.

Baza ligjore: LPPA neni 73 para. 2

6.2.3. Çështja 3: Kërkesa (parashtresa) e paqartë apo e paplotë

Hyrje: Nëse aplikimi (kërkesa fillestare) paraqet mangësi (paqartësi apo jo e plotë), kërkuesit duhet t'i jepet mundësia t'i korrigjojë ato. Administrata ka detyrim të komunikojë me aplikantin dhe t'i kërkojë qartësimin apo plotësimin e kërkesës brenda një afati të

caktuar. Kjo mundësi duhet garantuar për çdo procedurë Shërbim, sepse lehtëson marrjen e një vendimi të favorshëm për palën dhe është një standard minimal i përcaktuar nga LPPA.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. Në rast aplikimi të paqartë apo të paplotë, administrata duhet të bëjë të pamundurën për të kuptuar/sqaruar vetë kërkesën, në rast nevojë ajo është e detyruar të komunikojë me kërkuuesin (aplikantin) dhe t'i kërkojë të sqarojë apo plotësimin e kërkesës. Nuk lejohen përjashtime nga ky detyrim.
2. Administrata duhet të komunikojë palën në mënyrën më të përshtatshme për të dhe palën (me shkrim, me gojë, përfshirë dhe në mënyrë elektronike). Ajo ka detyrimin që t'i japë palës një afat të arsyeshëm për sqarimin apo plotësimin e kërkesës. Në këtë rast, afati duhet të jetë i arsyeshëm, duke i dhënë aplikantit kohë të mjaftueshme për korrigjimin e mangësive në varësi të natyrës së tyre.
3. Komunikimi duhet të jetë i qartë, të identifikojë mangësitë/pasaktësitë dhe njëkohësisht të udhëzojë kërkuuesin (aplikantin) për mënyrën e korrigjimit; ai duhet të përmbajë edhe afatin e detyrueshëm për plotësim.
4. Është shumë e rëndësishme, veçanërisht në shërbimet e ofruara në mënyrë elektronike, që të jetë i mundur parashtrimi i kërkesës edhe kur ajo nuk është e plotë. Vendimarrje të automatizuara që nuk lejojnë parashtrimin e kërkesës (pra nuk lejojnë submission për shkak se është jo e plotë, duhen përjashtuar. Në çdo rast edhe pse, dukshëm, kërkesa jo e plotë duhet të lejohet të parashtrohet në mënyrë elektronike. Po ashtu, një vërtetim për parashtrimin duhet të lëshohet me të njëjtat mjete.

Baza ligjore: LPPA neni 73, para. 4 dhe neni 76.

6.2.4. Çështja 4: E drejta e njohjes me/inspektimit të dosjes/dokumenteve

Hyrje: Pala, gjatë gjithë procedurës, duhet të ketë të drejtën: i) të inspektojë dosjen e çështjes së saj; ii) të marrë kopje të dokumenteve, si dhe iii) të marrë informacion mbi statusin, progresin e procedurës apo veprime të caktuara procedurale të ndërmarra nga administrata. Administrata duhet ta garantojë ushtrimin e kësaj të drejte, me kërkesë dhe brenda 5 ditëve, duke aplikuar kosto vetëm për kopjet fizike. Në rastin e pikave me një ndalesë apo ndërveprim elektronik, ka një tendencë për kufizimin e kësaj të drejte.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. E drejta e inspektimit/marrjes së dokumenteve duhet të garantohet në procedurat e AS, pavarësisht përdorimit të komunikimit elektronik apo të pikave të vetme të kontaktit (elektronike ose fizike).
2. Ushtrimi i kësaj të drejte duhet të mundësohet brenda pesë (5) ditëve nga paraqitja e kërkesës.
3. Inspektimi mund të ushtrohet në ambientet e institucionit ose elektronikisht, kur kjo është në interes të palës; në këtë rast administrata duhet (ka detyrimin) të sigurojë mjetet teknike për inspektimin on-line të dokumenteve.
4. Administrata proceduese, ka detyrimin t'i sigurojë palës informacion mbi statusin, progresin e procedurës apo veprime të caktuara procedurale të ndërmarra nga ajo. Informacioni duhet të jetë i qartë, i plotë dhe i kuptueshëm, të sigurohet pa vonesë (dmth. sa më shpejtë të jetë e mundur duke pasur parasysh informacionin konkret të kërkuar) dhe me çdo mjet të përshtatshëm.
5. E drejta ushtrohet falas, pra pa pagesë; Një tarifë mund të kërkohet vetëm për riprodhimin fizik të dokumenteve (kopjet e dokumenteve) dhe që mbulon vetëm koston e riprodhimit.
6. Kjo e drejtë, nëse ndër-veprohet nëpërmjet një portalit duhet të mundësohet të kërkohet edhe në mënyrë elektronike, edhe drejtpërdrejtë te organi përkatës në mënyrë elektronike apo fizike.

Baza ligjore: LPPA, neni 92.

6.2.5. Çështja 5: E drejta për të paraqitur mendime, shpjegime dhe prova

Hyrje: Pavarësisht përdorimit të komunikimit elektronik apo pikës së vetme të kontaktit (elektronike ose fizike), palës duhet t'i garantohet e drejta për të paraqitur shpjegime, mendime dhe dokumente gjatë gjithë procedurës. Kjo e drejtë është një instrument thelbësor që i mundëson palës të ndikojë në rezultatin e procedurës administrative, duke e lejuar të ndërhyjë me opinionet dhe sqarimet e saj — dhe si rrjedhojë detyron organin procedues t'i marrë ato realisht në konsideratë duke i vlerësuar individualisht. Kjo përfshin të drejtën për të paraqitur qëndrime dhe shpjegime mbi gjendjen faktike (fakte dhe rrethana të çështjes), si edhe mbi çështje juridike, të paraqesë mjetet përkatëse të provës, si dhe të bëjë propozime gjatë gjithë procedurës.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. Administrata duhet të garantojë, në çdo procedurë shërbimi dhe pavarësisht kanalit të komunikimit, që pala mund ta ushtrojë realisht këtë të drejtë.
2. Kjo e drejtë duhet të jetë e mundur të ushtrohet në të njëjtën mënyrë dhe me të njëjtat mjete si aplikimi fillestar.

Baza ligjore: LPPA, neni 94

6.2.6. Çështja 6: E drejta për tu dëgjuar

Hyrje: Para marrjes së një vendimi përfundimtar **jo të favorshëm** (p.sh. refuzim të kërkesës/aplikimit) — pra, në përfundim të hetimit administrativ dhe para finalizimit të vendimmarrjes — administrata ka detyrimin të informojë palën mbi gjetjet e hetimit, rezultatit e mundshëm të procedurës dhe të drejtën e saj për t’u dëgjuar mbi këto gjetje dhe mbi rezultatit e pritshëm. Pala, nga ana e saj, ka të drejtën të shprehet, me shkrim apo me gojë apo në një dëgjim publik (nëse është rasti). Kjo përfshin të drejtën të paraqesë shpjegimet, komentet dhe/apo prova të tjera ku i mbështet ato. E drejta e dëgjimit është elementi thelbësor i “pjesëmarrjes” në procedurën administrative. Ajo përmirëson cilësinë e vendimmarrjes, shmang gabimet e administratës dhe për pasojë rrit mundësitë e pranimi të vendim-marrjes finale. Në raste të komunikimit nëpërmjet pikave të vetme të kontaktit apo atij elektronik, kjo e drejtë mund të humbet.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. E drejta e dëgjimit duhet të garantohet para marrjes së një (cdo) vendimi përfundimtar **jo të favorshëm**, pra, në të gjitha rastet kur vendimi përfundimtar do të jetë i pafavorshëm dmth: refuzim apo edhe pranim jo të plotë të kërkesës sëpalës (refuzim i pjesshëm). Rastet specifike kur kjo e drejtë nuk garantohet janë parashikuar shprehimisht në nenin 96 të LPPA.
2. E drejta e dëgjimit duhet të garantohet në çdo procedurë/shërbim, pavarësisht përdorimit të komunikimit elektronik apo pikave të vetme të kontaktit (elektronike ose fizike). Kufizimet lejohen vetëm në raste të justifikuara nga interesi publik madhor dhe vetëm brenda përjashtimeve të parashikuara në nenin 96,³ paragrafët “1.1”–“1.4” të LPPA-së (të interpretuara në mënyrë strikte).

³ Neni 96

Përjashtime nga e drejta e të dëgjuarit

1. Vendimi mund të merret pa u dëgjuar pala në rast se:

1.1. rezulton qartë se vendimi përfundimtar do të jetë në favor të palës apo do të përbëjë miratimin e plotë të kërkesës së saj;

1.2. marrja e vendimit përfundimtar është urgjente, për shkak të një interesi publik, që mund t’i shkaktohet një dëm nga vonesa;

1.3. pala tashmë i ka shprehur plotësisht, gjatë procedurës, mendimet e veta rreth

3. Administrata duhet ta informojë palën me shkrim (forma e shkruar përmbushet edhe nga komunikimi elektronik) ose nëpërmjet një takimi mbi të drejtën e dëgjimit.

4. Njoftimi duhet të jetë i plotë dhe të përmbajë të gjitha elementet e nevojshme sipas nenit 95, para. 2, në veçanti: i) gjetjet/rezultatet e shqyrtimit administrativ; ii) rezultatin e mundshëm të procedurës; iii) informacionin e detajuar mbi mënyrën (përfshirë dhe afatin) për ushtrimin e kësaj të drejte në pajtim me LPPA. Afati i sipërpërmendur duhet të jetë i përcaktuar në legjislacion ose, në mungesë të tij, një afat i arsyeshëm i vendosur nga organi publik (arsyeshmëria vlerësohet në raport me kompleksitetin e çështjes dhe kohës së nevojshme për të përgatitur konkretisht dëgjimin nga perspektiva e palës).

5. Mënyra e të shprehurit është me shkrim apo me gojë në zgjedhjen individuale të palës. Vetëm në rast të numrit të madh të palëve, organi publik mund të zgjedhë (por mund të përcaktohet edhe nga legjislacioni) dëgjimin e palëve nëpërmjet një dëgjimi publik të përbashkët.

Baza ligjore: LPPA nenet 95 (E Drejta e të Dëgjuarit) dhe 96 (përrjashtimi nga e Drejta e të Dëgjuarit).

6.2.7. Çështja 7: Arsyetimi i Vendimarrjes

Hyrje: Vendimi i administratës, veçanërisht në rast refuzimi, duhet të jetë i arsyetuar siç duhet. Arsyetimi duhet të jetë i qartë dhe vetë-shpjegues, sepse synon t'i mundësojë palës kuptimin e aktit dhe të arsyeve të refuzimit.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. Arsyetimi akti administrativ (përfshirë akti i refuzimit) është i detyrueshëm, pavarësisht përdorimit të komunikimit elektronik apo pikës të vetme të kontaktit (elektronike ose fizike). Heqja dorë nga arsyetimi lejohet vetëm në rastet e parashikuara në nenin 49 të LPPA-së.

2. Arsyetimi është i detyrueshëm dhe duhet të jetë i plotë, i qartë, i kuptueshëm dhe vetë-shpjegues.

3. Arsyetimi duhet të jetë i plotë, duke përfshirë: i) paraqitje e kërkesës të palës; ii) situatën faktike në të cilën është bazuar vendimarrja; iii) shkaqet vendimtare; iii) shpjegimin e

rezultatit të shqyrtimit administrativ dhe rezultatit të mundshëm të procedurës, apo

1.4. dëgjimi i palës përjashtohet shprehimisht me ligj.

bazës ligjore dhe zbatimin në rastin konkret; iv) shkaqet që kanë çuar në refuzimin e pretendimeve të palës dhe v) shpjegimin për ushtrimin e diskrecionit.

4. Shpesh sidomos në rastin e komunikimit elektronik tentohet që të bëhet arsyetim i shkurtër i tipit “nuk është paraqitur dokumenti x” apo “nuk plotësohen kushtet/kriteret”. Ky lloj arsyetimi nuk është i mjaftueshëm. Në pajtim me nenin 48 para.2, arsyetimi i pamjaftueshëm, i paqartë, kundërthënës apo i pakuptueshëm është i barabartë me mungesën totale të tij. Pra, cilësohet se arsyetimi mungon.

Baza ligjore: LPPA neni 48.

6.2.8. Çështja 8: Këshilla juridike.

Hyrje: Vendimi i administratës, veçanërisht në rast refuzimi, duhet të përmbajë informacion të plotë mbi ushtrimin e mjeteve juridike (informata për mjetet juridike apo këshilla juridike), në mënyrë që aplikanti të ketë mundësi të ankimojë.

Parimet: Parimet e përgjithshme për vlerësim:

1. Informimi mbi mjetet juridike është i detyrueshëm, pavarësisht përdorimit të komunikimit elektronik apo pikës së vetme të kontaktit (elektronike ose fizike).
2. Informimi është i detyrueshëm dhe duhet të jetë i qartë, i kuptueshëm dhe vetë shpjegues.
3. Informimi duhet të jetë i plotë, duke përfshirë: i) organin administrativ ku parashtrohet ankimi ose gjykatën kompetente; ii) mjetin e ankimit; iii) formën e ankimit; iv) afatin e ankimit dhe mënyrën e llogaritjes së tij. Duhet të mbahet parasysh, se nëse (LPPA neni 127, para. 3) këshilla juridike mungon apo është e pamjaftueshme afati i ankimit trefishohet (bëhet 3 muaj).

Baza ligjore: LPPA neni 126.

6.2.9. Çështja 9: Mënyra & Mjetet e parashtrimit të ankimit.

1. Gjithashtu, është e rekomandueshme që edhe mjetet e ankimit (të paktën ato administrative) të mund të parashtrohen on-line, nëse shërbimi ose të pakten parashtrimi i kërkesës për të sigurohet/realizohet on-line. Në këtë rast, parashtrimi i ankimit duhet të jetë i thjeshtë dhe i drejtpërdrejtë i identifikueshëm për çdo shërbim.
2. Siç kemi përmendur edhe më sipër, përveç parashtrimit elektronik duhet të sigurohet mundësia e parashtrimit të ankimit me mjete/mënyrë tradicionale/fizike.

Baza ligjore: LPPA neni 47 para. 1.4. (edhe LPPA neni 127, para. 3)

Shtojcat

Shtojca nr. 1: Matrica e Rrezikut sipas pasojave (serioziteti dhe shtrirja) dhe probabilitetit (mundësie mospajtueshmerisë/ndodhjes të rrezikut)

Pasojat (shtrirja & ashpërsia)

I lartë	Rrezik i Mesëm	Rrezik i Lartë	Rrezik i Lartë
I mesëm	Rrezik i Ulët	Rrezik i Mesëm	Rrezik i Lartë
I ulët	Rrezik Shumë i Ulët	Rrezik i Ulët	Rrezik i Mesëm
Neglizhueshëm	Rrezik Shumë i Ulët	Rrezik Shumë i Ulët	Rrezik i Ulët
	I Pamundur	I Mundur	Shumë i Mundur

Probabiliteti (i ndodhjes/mospajtueshmerisë)

Burimi: OECD Best Practice Principles for Regulatory Policy, Licensing and Permitting
How to Manage Risks While Supporting Growth

-/-

Shtojca nr. 2: Testi i proporcionalitetit

1. Përshtatshmëria (Suitability)

Një kërkesë ose veprim është i përshtatshëm nëse mund të çojë drejt arritjes së qëllimit për të cilin ndërmerret. Nuk është e nevojshme që të zgjidhet masa më e përshtatshme e mundshme. Për të përmbushur kërkesat e parimit të proporcionalitetit mjafton që masa të përbëjë një hap në drejtim të arritjes së qëllimit ose objektivit për të cilin është ndërmarrë. Zgjedhja e një mase që është krejtësisht e papërshtatshme është e paligjshme.

2. Domosdoshmëria (Necessity)

Parimi i domosdoshmërisë quhet gjithashtu parimi i mjetit më të butë. Ai kërkon që, ndërmjet disa mjeteve të përshtatshme për arritjen e objektivit të ligjit, të zgjidhen vetëm ato që, në rastin e masave kufizuese (urdhra, ndalime), shkaktojnë dëmin më të vogël për individin dhe, në rastin e masave përfituese, shkaktojnë humbjen më të vogël për komunitetin.

Për zbatimin e këtij parimi është e nevojshme që organi të ketë në dispozicion disa mjete të përshtatshme për arritjen e qëllimit të ligjit. Në mungesë të një zgjedhjeje të tillë, çështja e përdorimit të mjeteve më të buta nuk shtrohet.

3. Proporcionaliteti në kuptimin e ngushtë (Proportionality in the narrow sense)

Parimi i proporcionalitetit në kuptimin e ngushtë quhet gjithashtu parimi i përshtatshmërisë së masës ose ndalimi i teprimit. Ai kërkon një balancim të drejtë ndërmjet dëmit që i shkaktohet individit dhe përfitimit për komunitetin që sjell një akt administrativ. Ky parim ndalon ndërmarrjen e veprimeve, disavantazhet e të cilave për individin tejkalojnë përfitimet për komunitetin.

Me fjalë të tjera, parimi i përshtatshmërisë kërkon që organi administrativ të mos ushtrojë diskrecionin sipas dëshirës së tij. Organi është i detyruar të bëjë një balancim të arsyeshëm ndërmjet interesit publik dhe interesit individual dhe duhet të përmbahet nga marrja e një mase që vendos një barrë të konsiderueshme mbi ekzistencën e individit.

Shtojca nr. 3: Listë kontrolli për Vlerësimin dhe Rikonceptimi i Instrumentit Rregullator

Pyetja e kontrollit	Standardi i kërkuar	Rreziku nëse mungon
Çështja 1 – Ligjshmëria e shërbimit		
A është shërbimi i parashikuar në një ligj primar?	Çdo shërbim duhet të ketë bazë të qartë në ligj të miratuar nga Kuvendi.	Shërbimi është i paligjshëm dhe nuk duhet të ekzistojë.
A është shërbimi i parashikuar qartë dhe në mënyrë specifike?	Ligji duhet të përcaktojë qartë çdo ndërhyrje, pa lënë hapësirë për nënndarje arbitrare nga administrata.	Krijim arbitrar i shërbimeve dhe cenim i lirisë ekonomike ose private.
Çështja 2 – Domosdoshmëria / nevoja për shërbimin		
A mbron shërbimi një interes publik?	Nëse shërbimi nuk mbron një interes publik, ai nuk duhet të ekzistojë.	Ndërhyrje shtetërore pa justifikim.
A është interesi publik nga ato kategori që ligji lejon të mbrohen me skemë lejimi?	Shërbimi duhet të lidhet me shëndetin publik, sigurinë publike, mjedisin ose përdorimin e burimeve natyrore.	Shërbim i paligjshëm në funksion dhe objekt.
A ekziston rrezik real dhe konkret për interesin publik?	Duhet të ketë rrezik me seriozitet/ashpërsi të konsiderueshëm dhe probabilitet real që të ndodhë.	Mbajtje e panevojshme e një shërbimi rregullator.
A është kryer vlerësim rreziku mbi bazë objektive?	Duhet të analizohen shtrirja e ndikimit, ashpërsia e pasojave dhe probabiliteti i mospajtueshmërisë.	Vendimmarrje intuitive dhe jo e bazuar në evidencë.
A mund të mbrohet interesi publik me mjete jo-rregullatore?	Nëse rreziku mund të adresohet me vetërregullim, ndërgjegjësim ose mekanizma të tregut,	Mbirregullim dhe barrë administrative e panevojshme.

shërbimi nuk është i domosdoshëm.

Çështja 3 – Përshtatshmëria dhe proporcionaliteti i instrumentit

A ka nevojë për ndërhyrje paraprake (ex ante)?	Ndërhyrja paraprake duhet të përdoret vetëm kur rreziku duhet menaxhuar para fillimit të veprimtarisë.	Përdorim i tepruar i autorizimeve paraprake.
A është zgjedhur mjeti më pak kufizues për të adresuar rrezikun?	Duhet të përdoret instrumenti më pak invaziv që është i mjaftueshëm për mbrojtjen e interesit publik.	Barrë e panevojshme për qytetarin ose biznesin.
A është forma e shërbimit proporcionale me nivelin e rrezikut?	Forma e lejimit duhet të jetë proporcionale me seriozitetin e rrezikut.	Instrument tepër i rëndë për risk të ulët.
A është zgjedhur drejt midis lejes/licencës, regjistrimit ose njoftimit?	Leja/licenca për risk të mesëm ose të lartë; regjistrimi ose njoftimi për risk të ulët.	Skemë e gabuar rregullatore.

Çështja 4 – Kriteret e lejimit: ligjshmëria

A rrjedh kriteri nga ligji primar?	Kriteret duhet të kenë bazë në ligjin primar.	Kriter arbitrar dhe i paligjshëm.
A zhvillohet kriteri më tej në legjislacionin dytësor?	Kriteret duhet të saktësohen në akte nënligjore.	Pasiguri normative dhe zbatim i pabarabartë.
A përcaktohen kriteret preferueshëm me rregullore të Qeverisë dhe jo me akte të te një niveli me te ulët normativ?	Preferohet rregullorja e Qeverisë; aktet e tjera vetëm për detaje shumë teknike.	Fragmentim dhe paqartësi e rregullimit.

Çështja 5 – Kriteret e lejimit: proporcionaliteti

A është kriteri i përshtatshëm për të mbrojtur interesin publik?	Çdo kriter duhet të lidhet drejtpërdrejt me shmangien ose zvogëlimin e një rreziku konkret.	Kriter formal pa funksion mbrojtës real.
A është kriteri i domosdoshëm?	Nuk duhet të ketë kritere që janë vetëm “të mira për t’u pasur”.	Rritje e kostove të pajtueshmërisë.
A është zgjedhur kriteri më pak cenues ndër alternativat?	Kriteri duhet të arrijë objektivin me barrën më të ulët të mundshme.	Barrë e panevojshme për biznesin ose qytetarin.
A lidhet kriteri me logjikën konkrete të mbrojtjes së interesit publik?	Çdo kriter duhet të shërbejë si pjesë e mekanizmit të parandalimit të rrezikut.	Kriter i shkëputur nga qëllimi i shërbimit.

Kur ka të bëjë me të mira publike, a respektohen parimet e ruajtjes, përdorimit të mirë, proporcionalitetit dhe mosdiskriminimit?	Kriteret duhet të synojnë përdorimin optimal dhe të drejtë të së mirës publike.	Shpërdorim ose shpërndarje joadekuatë e të mirës publike.
A përdoren kriteret konkurruese vetëm mbi bazë transparente dhe të paracaktuar?	Konkurrenca duhet të jetë e drejtë, transparente dhe e parashikueshme.	Favorizim dhe arbitraritet.
Çështja 6 – Kriteret e lejimit: qartësia		
A është kriteri i shprehur qartë dhe saktë?	Kriteret duhet të shkruhen qartë, shkurt dhe saktë.	Interpretim subjektiv nga administrata.
A mbështetet kriteri në indikatorë objektivë dhe të matshëm?	Kriteret duhet të jenë të matshme, të thjeshta dhe të kuptueshme.	Paqartësi dhe zbatim i pabarabartë.
Çështja 7 – Dokumentet shoqëruese ose provuese		
A rrjedh detyrimi për dokumentin ose informacionin nga legjislacioni?	Dokumentet duhet të jenë të parashikuara në ligj ose akt nënligjor, jo të shpien rast pas rasti.	Kërkesa arbitrare për dokumente.
A respektohet parimi që dokumentet ose të dhënat të mos kërkojnë nëse gjenden tashmë në administratë?	Dokumentet ekzistuese duhet të sigurohen ex officio.	Barrë administrative e panevojshme.
A shërben dokumenti për të provuar një kriter konkret ose për të dhënë informacion të domosdoshëm?	Çdo dokument duhet të lidhet drejtpërdrejt me verifikimin e një kushti.	Kërkim i dokumenteve të panevojshme.
A mund të zëvendësohet dokumenti me vetëdeklarim?	Sa herë që është e mundur, dokumentet nga subjekte të tjera duhet të zëvendësohen me vetëdeklarim.	Procedurë më e rëndë seç duhet.
A është dokumenti ose informacioni i përcaktuar qartë dhe pa ekuivok?	Dokumenti duhet të përkufizohet qartë në formë dhe përmbajtje, i lidhur me kushtin përkatës.	Paqartësi dhe subjektivizëm.
Çështja 8 – Vlefshmëria ose periodiciteti		
A është afati i vlefshmërisë ose periodiciteti i	Afati duhet të përcaktohet qartë në ligjin primar ose	Pasiguri juridike dhe praktikë e paunifikuar.

përcaktuar në mënyrë të ligjshme?	dytësor; preferohet në ligjin primar.	
A është vlefshmëria e miratimit, si rregull, e pakufizuar në kohë?	Miratimi duhet të jetë i pakufizuar, përveç rasteve kur justifikohet ndryshe.	Riaplikime të panevojshme dhe barrë administrative.
Kur vlefshmëria kufizohet, a është afati sa më i gjatë që lejon ruajtja e kushteve?	Afati duhet të zgjasë aq sa ka bazë të arsyeshme për të besuar se kushtet vazhdojnë të plotësohen.	Frekuencë e panevojshme e procedurës.
Për lejet për një veprim të vetëm, a është afati i mjaftueshëm për realizimin normal të aktivitetit?	Afati duhet t'i japë subjektit kohë të arsyeshme për zhvillimin e aktivitetit.	Procedurë jofunksionale.
A është frekuenca e raportimit sa më e rrallë që të jetë e mundur?	Detyrimi periodik duhet të vendoset me intervalin më të ulët të mundshëm të barrës.	Kosto administrative e përsëritur.
Çështja 9 – Kushtëzimi administrativ i ndërlidhur		
A është kushtëzimi i lidhur natyrshëm me logjikën e shërbimit?	Kushtëzimi duhet të lejohet vetëm kur ka lidhje të drejtpërdrejtë dhe natyrore me vetë shërbimin.	Kushtëzim arbitrar dhe penalizues.
A kushtëzohet shërbimi me pagesën e gjobave ose detyrimeve të tjera të palidhura?	Kushtëzime të tilla duhet të eliminohen.	Blokim i padrejtë i të drejtës për shërbim.
A kërkohet përmbushja e një detyrimi tjetër të palidhur për të marrë shërbimin?	Detyrime të palidhura nuk duhet të përdoren si parakushte.	Shtim artificial i barrës administrative.

Shtojca nr. 4: Listë kontrolli për Ri-Inxhinierimin e Procedurave të Shërbimeve Administrative (e grupuar sipas çështjeve)

Pyetja e kontrollit	Standardi i kërkuar	Rreziku nëse mungon
Çështja 1 – Procedura administrative në përgjithësi		
A është procedura e rregulluar qartë në legjislacion?	Procedura duhet të jetë e qartë dhe e strukturuar	Paqartësi juridike

A është procedura e thjeshtë dhe jo-formale?	Procedura duhet të jetë e shpejtë dhe e lehtë për përdoruesin	Barrë administrative
A është identifikuar qartë institucioni kompetent?	Institucioni kompetent duhet të jetë i përcaktuar qartë	Konflikt kompetencash
A është procedura e dizajnuar për efikasitet?	Sa më pak hapa proceduralë	Procedurë e ngadaltë
A është testuar proporcionaliteti i çdo hapi procedural?	Hapat duhet të jenë proporcionalë	Procedurë e tepërt
A janë marrë në konsideratë nevojat dhe rrethanat e ndryshme të grupeve të ndryshme të aplikantëve (burra, gra, grupe të cënueshme)?	Procedura duhet të jetë e përshtatshme dhe e barabartë për të gjithë përdoruesit	Mungesë qasjeje
Çështja 2 – Informacioni për qytetarin / biznesin		
A është informacioni për procedurën i plotë dhe i qartë?	Informacion vetë-shpjegues	Aplikime të pasakta
A përfshin informacioni kushtet dhe kriteret?	Kushtet duhet të jenë të publikuara	Pasiguri juridike
A përfshin informacioni listën e dokumenteve?	Dokumentet duhet të jenë të qarta	Dokumente të paplota
A përfshin informacioni institucionet e përfshira në vendimmarrje?	Transparencë institucionale	Konfuzion
A përfshin informacioni afatet e vendimmarrjes?	Afate të qarta	Vonesa
A përfshin informacioni mjetet juridike?	Informim mbi ankimin	Humbje e të drejtave
A është informacioni i publikuar online?	Transparencë elektronike	Mungesë qasjeje

A është informacioni i qasshëm per të gjithë grupet e përdoruesve?	Qasje e barabartë në informacion	Mungesë qasjeje
A ekziston helpdesk ose asistencë për aplikantin?	Ndihmë aktive nga administrata	Procedurë e paqartë
Çështja 3 – Paraqitja e aplikimit		
A mund të paraqitet kërkesa elektronikisht?	Parashtrim online	Procedurë jo moderne
A mund të paraqitet kërkesa edhe fizikisht?	Kanale alternative	Përrjashtim i qytetarëve
A pranohen kërkesa jo-formale që identifikojnë aplikantin dhe kërkesën?	Jo-formalitet procedural	Refuzime formale
A mund të plotësohet kërkesa nëse është e paplotë?	Administrata kërkon plotësim	Refuzim i padrejtë
A bllokoni sistemi elektronik dorëzimin e kërkesave të paplota?	Sistemi nuk duhet të bllokojë aplikimin	Barrierë teknike
Çështja 3 – Pikat e vetme të kontaktit		
A promovohet përdorimi i pikave të vetme të kontaktit (fizike dhe elektronike)?	Përdorimi i pikave të vetme të kontaktit duhet të promovohet si mjet kryesor për ofrimin e shërbimeve.	Fragmentim i ofrimit të shërbimeve dhe vështirësi për përdoruesit.
A lejohet kombinimi i pikave fizike dhe elektronike të kontaktit?	Kombinimi i kanaleve fizike dhe elektronike duhet të jetë i mundur dhe i inkurajuar.	Kufizim i aksesit dhe përrjashtim i grupeve të caktuara të përdoruesve.
A lejohet kombinimi i pikave të përgjithshme dhe atyre specifike institucionale?	Duhet të jetë i mundur kombinimi i pikave të përgjithshme dhe atyre të specializuara sipas institucioneve.	Mungesë fleksibiliteti dhe efikasiteti në ofrimin e shërbimeve.
A ruhet e drejta e qytetarit/biznesit për t'iu	Pikat e vetme të kontaktit janë zgjedhje dhe nuk duhet	Cenim i të drejtës së aksesit direkt dhe varësi

drejtuar drejtpërdrejt administratës kompetente?	të përjashtojnë komunikimin direkt me administratën.	e detyruar nga një kanal i vetëm.
Çështja 4 – Parimi		
'Vetëm një herë' (OOP)		
A kërkohen dokumente që administrata i ka tashmë?	Nuk kërkohen dokumente të përsëritura	Barrë administrative
A përdoren regjistrat elektronikë ekzistues?	Shfrytëzim i databazave	Dokumente të panevojshme
A shkëmbehen të dhënat ndërmjet institucioneve?	Interoperabilitet	Procedurë e gjatë
Çështja 5 – Zyrtari Pergjegjes dhe kompetencat (Organizimi i vendimmarrjes)		
A është përcaktuar zyrtari përgjegjës për procedurën?	Përgjegjësi e qartë	Konfuzion procedural
A është i njëjti zyrtar që bën hetimin dhe merr vendimin?	Delegim i plotë	Procedurë e ngadaltë
A përdoret vendimmarrja kolegjiale vetëm kur është e nevojshme?	Përjashtim nga rregulli	Rrezik korrupsioni
A është vendimmarrja ndër-institucionale e kufizuar?	Përjashtim	Procedurë e komplikuar
Çështja 6 – Afatet kohore për procedurat e Shërbimit		
A është afati kohor i përcaktuar në legjislacion?	Afati duhet të përcaktohet paraprakisht në ligj ose akt nënligjor.	Pasiguri juridike dhe zbatim jo i unifikuar.
A reflekton afati kohën reale të nevojshme për trajtimin e një rasti tipik?	Afati duhet të bazohet në kohën mesatare reale të përpunimit sipas kompleksitetit.	Afate joreale që krijojnë vonesa ose vendimmarrje të nxituar.

A vendos administrata brenda afatit dhe sa më shpejt të jetë e mundur?	Administrata duhet të vendosë brenda afatit dhe në kohën më të shkurtër të mundshme.	Kosto financiare indirekte dhe humbje për qytetarin/biznesin.
A parashikohen afate më të shkurtra në rast se shërbimi ndikon te grupet e cënueshme?	Afatet duhet të shmangin vonesa që mund të rrisin cënueshmërinë.	Pasoja disproporcionale tek grupe të caktuara përdoruesish.
Çështja 7 – Miratimi në heshtje		
Pyetja e kontrollit	Standardi i kërkuar	Rreziku nëse mungon
A zbatohet miratimi në heshtje si rregull i përgjithshëm?	Miratimi në heshtje duhet të zbatohet për çdo procedurë shërbimi sipas LPPA.	Vonesa administrative dhe pasiguri për aplikantin.
A mundësohet zbatimi i miratimit në heshtje nga sistemet elektronike?	Sistemet duhet të lejojnë lëshimin automatik të aktit/vërtetimit në rast heshtjeje.	Mosfunksionim praktik i parimit dhe varësi nga vullneti i administratës.
A janë përjashtimet nga miratimi në heshtje të justifikuara nga interes publik madhor?	Përjashtimet lejohen vetëm për arsye të forta si siguria, shëndeti publik, etj.	Përdorim i tepruar i përjashtimeve dhe kufizim i të drejtave.
A janë përjashtimet të parashikuara në ligjin primar?	Përjashtimet duhet të përcaktohen shprehimisht në ligjin primar dhe të interpretohen ngushtë.	Përjashtime arbitrare dhe pasiguri juridike.
Në mungesë të përjashtimit ligjor, a zbatohet automatikisht miratimi në heshtje?	Nëse ligji nuk përjashton shprehimisht, zbatohet rregulli i përgjithshëm i miratimit në heshtje.	Keqinterpretim i ligjit dhe refuzim i padrejtë i kërkesave.
Kur zbatohet automatikisht miratimi në heshtje, a parashihen mekanizma të informimit të palëve?	Administrata duhet të informojë personat të cilët nuk kanë mundësi ta ndjekin njësoj procedurën.	Mos realizim i të drejtave të palëve.

Çështja 8 – Tarifa për procedurën administrative

A është tarifa e parashikuar në ligjin primar?	Tarifa duhet të ketë bazë të qartë në ligjin primar dhe dispozitë deleguese për aktin nënligjor.	Tarifa arbitrare dhe e paligjshme.
A mbulon tarifa vetëm koston administrative?	Tarifa duhet të mbulojë vetëm koston mesatare të procedurës.	Tarifa e fshehtë fiskale dhe barrë e panevojshme.
A është bërë analizë e nevojës për tarifë dhe e kostos mesatare?	Duhet të vlerësohet nëse tarifa është e nevojshme dhe sa është kosto reale.	Vendosje e tarifave pa bazë ekonomike dhe disproporcionale.
A është bërë analizë e përdoruesve të shërbimit, duke marrë parasysh në mënyrë të veçantë grupet që mund të kenë qasje më të kufizuar në burime financiare?	Duhet të vlerësohet tarifa në raport me mundësitë financiare të përdoruesve.	Tarifat që mund të kenë ndikim të pabarabartë në grupe të ndryshme të përdoruesve.

Shtojcanr. 5: Listë Kontrolli për Mitigimin e rreziqeve të digjitalizimit përmes Harmonizimit të Procedurave të Shërbimeve Administrative me LPPA (standartet procedurale për mbrojtjen e palës)

Pyetja e kontrollit	Standardi i kërkuar	Rreziku nëse mungon
Çështja 1 – Parashtrimi i kërkesës		
A mund të paraqitet kërkesa edhe elektronikisht?	Parashtrimi elektronik duhet të jetë i mundur sa herë që është teknikisht i realizueshëm	Procedura bëhet më e kushtueshme dhe më pak efikase për qytetarët dhe biznesin
A ekziston mundësia për paraqitje edhe me mjete tradicionale (fizikisht, postë, deklaram me gojë)?	Komunikimi elektronik nuk duhet të jetë mjeti i vetëm i detyrueshëm	Kufizim i qasjes në administratë për kategori të caktuara të qytetarëve
A përdoren teknologji të zakonshme dhe të qasshme për paraqitjen elektronike?	Sistemet elektronike duhet të përdorin teknologji të përdorura gjerësisht	Krijohen barrierat teknologjike për qasjen në shërbime
Çështja 2 – Përmbajtja e kërkesës		
A pranohet kërkesa nëse identifikon vetëm aplikantin dhe objektin e saj?	Kërkesa duhet të konsiderohet e vlefshme nëse është mjaftueshëm e qartë	Formalizëm i tepruar dhe refuzime të pajustificuara
A përdoren formularët vetëm si mjete ndihmëse dhe jo si kusht absolut?	Formularët duhet të ndihmojnë aplikantin dhe jo ta pengojnë atë	Refuzim i kërkesave për arsye formale
A lejojnë formularët elektronikë shtimin e	Aplikanti duhet të ketë mundësi të shtojë shpjegime shtesë	Pamundësi për të kuptuar plotësisht kërkesën

shpjegimeve narrative?

Çështja 3 – Kërkesa e paplotë

A i jepet aplikantit mundësia për të plotësuar ose sqaruar kërkesën?	Administrata duhet të kërkojë plotësim përpara refuzimit	Refuzim i parakohshëm i kërkesave
A komunikohen qartë mangësitë dhe mënyra e korrigjimit?	Administrata duhet të identifikojë mangësitë dhe të japë udhëzime	Pasiguri procedurale për aplikantin
A lejojnë sistemet elektronike paraqitjen edhe të kërkesave të paplota?	Paraqitja nuk duhet të bllokohet nga sistemet automatike	Pengesë teknike në ushtrimin e të drejtës për aplikim

Çështja 4 – E drejta për të inspektuar dosjen

A mund të inspektojë pala dosjen e saj?	Pala duhet të ketë qasje në dosje dhe dokumente	Mungesë transparence procedurale
A mund të marrë kopje të dokumenteve?	Administrata duhet të sigurojë kopje sipas kërkesës	Kufizim i mbrojtjes së të drejtave të palës
A mund të marrë informacion mbi statusin e procedurës?	Administrata duhet të informojë mbi progresin e procedurës	Paqartësi dhe pasiguri për aplikantin

Çështja 5 – Paraqitja e mendimeve dhe provave

A mund të paraqesë pala mendime dhe shpjegime gjatë procedurës?	Pala duhet të ketë mundësi të paraqesë qëndrime dhe prova	Vendimmarrje e njëanshme
A mund të paraqiten dokumente shtesë gjatë procedurës?	Sistemi duhet të lejojë paraqitjen e provave gjatë gjithë procedurës	Procedura bëhet formale dhe jo reale

Çështja 6 – E drejta për t’u dëgjuar

A informohet pala para një vendimi të pafavorshëm?	Administrata duhet të informojë palën për gjetjet dhe rezultatin e mundshëm	Vendimmarrje pa pjesëmarrjen e palës
A i jepet palës mundësia për të paraqitur komente dhe prova?	Pala duhet të ketë mundësi të shprehet përpara vendimit	Rrezik për vendimmarrje të gabuar

Çështja 7 –

Arsyetimi i vendimit

A është vendimi i arsyetuar?	Çdo akt administrativ duhet të jetë i arsyetuar	Vendim i paqartë dhe i kontestueshëm
A përmban arsyetimi faktet dhe bazën ligjore?	Arsyetimi duhet të përfshijë faktet, bazën ligjore dhe analizën	Arsyetim formal ose i pamjaftueshëm

Çështja 8 – Informimi

mbi mjetet juridike

A përmban vendimi këshillën juridike?	Vendimi duhet të informojë mbi mjetet juridike	Pala nuk mund të mbrojë të drejtat e saj
A përfshin organin kompetent dhe afatin e ankimit?	Informimi duhet të jetë i plotë dhe i qartë	Pasiguri juridike

Çështja 9 – Paraqitja

E ankesës

A mund të paraqitet ankesa on-line?	Kur shërbimi ofrohet on-line duhet të lejohet edhe ankesa on-line	Proces ankese i vështirë dhe jo koherent
A ekzistojnë edhe forma tradicionale të paraqitjes së ankesës?	Duhet të mbeten të disponueshme edhe format tradicionale	Kufizim i qasjes në drejtësi administrative

