

duhet të ndjekin kur paraqiten në ambientet e bashkisë, si edhe çdo lloj informacioni lidhur me ngjarjen e ndodhur brenda institucionit tuaj.

Me shkresën nr.prot 3878/1, datë 29.09.2020, Ju na informoni se ankuesi është paraqitur në ambientet e Bashkisë Sarandë për të marrë shërbimin e kërkuar me veshje jo të përshtatshme për hyrjen në institucion (me pantallona të shkurtra), në kundërshtim me manualin e etikës në ofrimin e shërbimeve publike dhe kodin e veshjes. Ankuesi është informuar nga punonjësi i shërbimit duke i bërë me dije se nuk mundet të hyjë në institucion në kundërshtim me normat e lejuara të veshjes. Për këtë nga ana e punonjësit të shërbimit i është komunikuar të paraqitet me veshjen e përshtatshme për të marrë shërbimin nga kjo bashki¹. Gjithashtu na informoni se ankuesi nuk është nxjerrë jashtë nga Kryetari i Bashkisë por nga punonjësi i shërbimit.

Pasi kemi analizuar me kujdes shpjegimet e përcjella nga ana juaj, konstatojmë se në shkresën e sipërcituar, shpjegoni edhe një herë rrethanat e rastit por nuk shpreheni lidhur me problematikën në themel, si edhe nuk keni bashkëlidhur kopje të dokumentacionit të kërkuar nga ana jonë, dhe as ndonjë dokumentacion tjetër që të mbështesë shpjegimet e sqarimet tuaja, dhe të vërtetojë qasjen apo sjelljen që ka pasur dhe ka bashkia ndaj qytetarëve në këto raste, përfshirë edhe kopje të pamjeve të cilat mund të hedhin poshtë pretendimet e ankuesit.

Në këtë kontekst, referuar misionit të bashkisë si organ i pushtetit vendor që siguron qeverisjen e efektshme, efikase dhe në një nivel sa më afër qytetarëve² vlerësojmë se ka vend për përmirësim në qasjen që bashkia si organ kyç i pushtetit vendor duhet të ketë ndaj qytetarëve, për të garantuar mbrojtjen sa më efektive të të drejtave dhe interesave të ligjshme të tyre.

Në shpjegimet tuaja nuk citohet/dokumentohet dispozita specifike ku është i shkruar konkretisht ky rregull i paraqitjes (apo kod i veshjes) së qytetarëve, si edhe nuk ka informacion lidhur me publicizimin e duhur që i është bërë këtij rregulli nga institucioni juaj. Për më tepër, në faqen zyrtare të Bashkisë Sarandë³ apo në ambientet e institucionit (e kundërta nuk ka rezultuar e provuar nga ana juaj ndonëse është kërkuar nga ana jonë) nuk është publikuar manuali i etikës në ofrimin e shërbimeve publike që ju citoni në përgjigjen tuaj drejtuar institucionit të Avokatit të Popullit, si edhe as ndonjë rregullore apo eventualisht rregull tjetër i kodit të veshjes, etikës apo sjelljes nga ana e qytetarëve.

Për më tepër, referuar parashikimeve të ligjit nr. 13/2016 “Për mënyrën e ofrimit të Shërbimeve Publike në Sportel në Republikën e Shqipërisë” (në vijim ligji nr. 13/2016), dhe Manualit të Etikës në Ofrimin e Shërbimeve Publike në Sportel, miratuar nga Këshilli i Ministrave me Vendim nr. 625, datë 26.10.2018, në të cilin ju bazoni shpjegimet tuaja për sjelljen karshi ankuesit, rezulton se këto akte ligjore kanë për qëllim unifikimin e rregullave të etikës⁴ të cilat janë të detyrueshme për të gjithë punonjësit e administratës publike të cilët ofrojnë shërbime publike në sportel, por jo për qytetarët. Pra, ose Bashkia Sarandë nuk e njeh sa duhet manualin që referon në shpjegimet e përcjella institucionit tonë, ose e referon atë si të vetmin instrument për të justifikuar veprimet e saj ndaj ankuesit, pavarësisht faktit se ky manual nuk është aspak relevant në rastin konkret.

¹ Dëshirojmë që në këtë pikë të mbahet në vëmendje fakti se Bashkia Sarandë ndodhet në një qytet bregdetar, dhe ankuesi është paraqitur në ambientet e këtij institucioni më datë 17.08.2020, pra në mesin e stinës së verës, për të marrë një shërbim publik të ofruar nga institucioni.

² Sipas nenit 3 të ligjit nr.139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”

³ <https://bashkiasarande.gov.al/faqja-kryesore/>

⁴ të lidhura me mënyrën e komunikimit, sjelljes, kodit të veshjes, profesionalizimi, ruajtja e konfidencialitetit etj

Në shkresën nr. prot 3878/1, datë 29.09.2020, Bashkia shprehet se nga ana e punonjësit të shërbimit i është komunikuar ankuesit të paraqitet me veshjen e përshtatshme për të marrë shërbimin nga kjo bashki. Pavarësisht se ankuesi pretendon se është nxjerrë me forcë nga ambientet e Bashkisë, duke përdorur edhe policinë, pretendim të cilin Bashkia nuk ka mundur t'a hedhë poshtë me prova (si për shembull pamje), cilado që të ketë qenë forma e adresimit ndaj qytetarit, qoftë edhe ajo e komunikimit normal siç shpjegon Bashkia, institucioni i Avokatit të Popullit vlerëson se ndodhemi qartazi para rastit të refuzimit të ofrimit të shërbimit publik ndaj qytetarit, në kundërshtim të hapur me parimet e ofrimit dhe sigurimit të shërbimeve publike ndaj qytetarëve, si parimi i ligjshmërisë, mosdiskriminimit, objektivitetit, transparencës e proporcionalitetit, referuar ligjit nr. 13/2016 por edhe Kodit të Procedurave Administrative.

Në rast se institucioni juaj gjykon se është e nevojshme që aspektet e etikës në marrëdhënien mes institucionit dhe qytetarëve që paraqiten për të kërkuar marrjen e shërbimeve publike duhet të normohen, do të duhet që Bashkia Sarandë të hartojë aktet përkatëse për këtë qëllim, të cilat të përmbajnë rregulla të miratuara dhe të publikuara për paraqitjen e qytetarëve, të cilëve duhet t'u vendosen në dispozicion disa mjete efektive për t'u njohur me këto rregulla, aq më tepër kur ato sjellin si pasojë që qytetarët të mos marrin shërbimin. Bashkitë si dhënëse të shërbimeve duhet të jenë më fleksibël për të adresuar qytetarët dhe ofruar shërbimin për çdo qytetar përfshirë edhe personat në pamundësi financiare.

Nga ana tjetër, vlerësojmë të sjellim në vëmendje faktin se organet e pushtetit vendor, si organet qeverisëse të cilat janë më afër qytetarit se çdo organ tjetër, duhet të kujdesen që marrja e shërbimeve publike të mos i mohohet në mënyrë arbitrare dhe jo proporcionale asnjë qytetari, pavarësisht rrethanave të veçanta. Ndërmarrja e iniciativës për të normuar aspektet e etikës në marrëdhënien mes institucionit dhe qytetarëve që kërkojnë marrjen e shërbimeve publike, kërkon një vlerësim të kujdesshëm, mprehtësi, formulim të rregullave në formë të tillë që ato të jenë proporcionale, të logjikshme e të arsyeshme e mbi të gjitha të mos jenë përjashtuese apo diskriminuese kundrejt grupimeve të caktuara qytetarëve të cilët kanë të drejta të barabarta pavarësisht gjendjes apo përkatësisë ekonomike, sociale, kulturore, etnike, arsimore, etj.

Në konkluzion të sa u parashtrua dhe arsyetua në këtë rekomandim, vlerësojmë se sjellja e Bashkisë Sarandë përkundrejt ankuesit por edhe përkundrejt adresimit të situatës në tërësi nuk garanton standardin e nevojshëm për qeverisje në nivel sa më afër qytetarëve.

Sa më lart, bazuar në Kushtetutën e Republikës së Shqipërisë, neni 63/3, në të cilin thuhet se : *“Avokati i Popullit ka të drejtë të bëjë rekomandime dhe të propozojë masa kur konstaton shkelje të të drejtave dhe lirive nga administrata publike”*, si dhe në ligjin nr. 8454, datë 04.02.1999 *“Për Avokatin e Popullit”* i ndryshuar, neni 21/b në të cilin thuhet se: *“Avokati i Popullit paraqet rekomandime për marrje masash për vënien në vend të së drejtës së shkelur tek organi administrativ që ka shkaktuar shkeljen”*,

REKOMANDOJMË:

- Bashkia Sarandë gjatë ushtrimit të veprimtarisë në drejtim të ofrimit të shërbimeve publike, në garantimin e ofrimit të shërbimeve për qytetarët të mos vendosë barriera të paarsyeshme për qytetarët.

- Bashkia Sarandë të marrë masa për të normuar aspektet e etikës në marrëdhënien mes institucionit dhe qytetarëve që paraqiten për të kërkuar marrjen e shërbimeve publike dhe të publikojë këto akte në mënyrë që të jenë të njohura për të gjithë.

Lutemi që të njoftohemi brenda 30 ditësh nga marrja e këtij rekomandimi për masat apo veprimet e ndërmarra nga Bashkia Sarandë.

Sipas nenit 21/b të ligjit nr. 8454, datë 04.02.1999 “Për Avokatin e Popullit” i ndryshuar paraqitja e këtij rekomandimi pezullon aktet apo veprimet e paligjshme apo të parregullta deri në shqyrtimin e këtij rekomandimi dhe dhënien e përgjigjes Avokatit të Popullit.

Duke ju falenderuar për bashkëpunimin,

KOMISIONERI

Prof.As.Dr.Erjona BANA(CANAJ)