AVOKATI I POPULLIT

REPUBLIKA E SHQIPËRISË
AVOKATI I POPULLIT

Nr. 824 Prot.,

Tiranë më 12. 10 .2026

URDHËR

Nr. 218, datë 12. 10.2026

PËR
ORGANIZIMIN E TRAJTIMIT TË ÇËSHTJEVE DHE ZHVILLIMIN E FAZËS SË PARË TË VEPRIMEVE HETIMORE

Në mbështetje të nenit 60 të Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë, të ligjit nr. 44/2015 "Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë", të ndryshuar, të ligjit nr. 8454, datë 4.2.1999, "Për Avokatin e Popullit", të ndryshuar, si dhe të Rregullores së Brendshme të institucionit,

U R DH Ë R O J:

KREU I

DISPOZITA TË PËRGJITHSHME

1. Ky urdhër rregullon organizimin e trajtimit të ankesave, kërkesave dhe njoftimeve në fazën e parë, organizimin, varësinë dhe kompetencat e zyrave vendore, si dhe ndarjen e detyrave ndërmjet specialistëve të Avokatit të Popullit.

2. Për qëllime të këtij urdhri, termat e mëposhtëm kanë këtë kuptim:

a) "Specialist i pritjes" është specialisti i Sektorit të IT dhe Pritjes së Qytetarëve, i cili merret me pritjen e ankuesve, regjistrimin e ankesave, plotësimin paraprak të dosjes, këshillimin e ankuesit, si dhe me përgatitjen e propozimeve për vendimmarrjen e Komisionerëve;

b) "Specialist i seksionit" është specialisti i caktuar të punojë pranë një prej seksioneve të Avokatit të Popullit, ku kryen veprimet hetimore të autorizuara në këtë urdhër, si dhe përgatit propozimet për vendimmarrjen e Komisionerit përgjegjës;

c) "Përfaqësues i zyrës vendore" është punonjësi përgjegjës për zyrën vendore të Avokatit të Popullit, i cili merret me pritjen e ankuesve, regjistrimin e ankesave, plotësimin e dosjes, këshillimin e ankuesit dhe veprimet hetimore të autorizuara në këtë urdhër;

d) "Zyrë vendore" është zyra e përkohshme e Avokatit të Popullit, e ngritur sipas nenit 35 të ligjit "Për Avokatin e Popullit", që administron ankesat drejtuar institucioneve vendore të një apo disa qyteteve, sipas ndarjes së përcaktuar në këtë urdhër;

e) "Komisioner përgjegjës" është komisioneri që drejton seksionin që ndjek çështjen;

f) "Regjistri i pritjes" është regjistri paraprak i ankesave drejtuar Avokatit të Popullit;

g) "Regjistri vendor" është regjistri i çështjeve nën administrimin e zyrës vendore;

h) "Regjistri elektronik" është regjistri i unifikuar i të gjitha çështjeve të institucionit;

i) "Regjistri i këshillimeve" është regjistri ku regjistrohen të dhënat e të gjithë qytetarëve që janë këshilluar dhe orientuar në zyrat vendore apo në zyrën qendrore.

KREU II

ZYRA E PRITJES SË QYTETARËVE

1. Përgjegjësi i Sektorit të IT dhe Pritjes së Qytetarëve është përgjegjës për:

a) regjistrimin e ankesave në regjistrin e pritjes brenda 24 orëve nga marrja, duke i caktuar secilës ankesë një numër unik rendor;

b) shpërndarjen e ankesave në seksione apo zyra vendore, në bazë të tematikës së ankesës, si dhe të llojit apo vendndodhjes së institucionit ndaj të cilit drejtohet ankesa;

c) përcjelljen te Komisionerët të dokumenteve të përgatitura nga përfaqësuesit e zyrave vendore, siç janë formularët tip për planin hetimor, mbylljen e çështjes, nxjerrjen e rekomandimit apo propozimet për hetim me nismë;

d) njoftimin e përfaqësuesve të zyrave vendore për komentet e Komisionerëve dhe të Kabinetit, si dhe për vendimet e Avokatit të Popullit;

e) raportimin periodik tek Avokati i Popullit për:

j) numrin e ankesave të regjistruara në çdo zyrë vendore dhe në zyrën qendrore;

ii) shpërndarjen e ankesave sipas seksioneve apo zyrave vendore;

iii) numrin e ankesave të refuzuara dhe numrin e ankesave në pritje të vendimit;

iv) numrin e çështjeve për të cilat ka filluar hetimi;

v) performancën e zyrës së pritjes dhe të zyrave vendore.

2. Specialistët e pritjes janë përgjegjës për regjistrimin e ankesave drejtuar Avokatit të Popullit dhe veprojnë si pika e parë e kontaktit me ankuesin, pavarësisht nga kanali i paraqitjes së ankesës: takim, postë, email, telefon, rrjete sociale apo platforma online.

3. Specialisti i pritjes kryen këto detyra:

a) verifikon të dhënat e ankuesit;

b) kontakton ankuesin brenda 24 orëve nga regjistrimi i ankesës në regjistrin e pritjes dhe planifikon zhvillimin e një interviste fizike ose online;

c) verifikon nëse objekti i ankesës është i qartë dhe nëse çështja është brenda juridiksionit, sipas neneve 12 dhe 25 të ligjit "Për Avokatin e Popullit";

d) merr masat për plotësimin e dosjes me informacionin dhe dokumentacionin e nevojshëm;

e) ia përcjell dosjen e plotë, së bashku me formularët përkatës, Komisionerit përgjegjës;

f) kur çështja nuk përmbush kushtet e ligjit, i propozon Komisionerit mospranimin e ankesës, duke plotësuar formularin tip;

g) këshillon ankuesin për të drejtat e tij, rrugët e mbrojtjes dhe organet kompetente dhe e dokumenton këshillimin në regjistrin e këshillimeve.

4. Dosja konsiderohet e plotë kur përmban formularin e plotësuar, përmbledhjen e fakteve, dokumentet e dorëzuara nga ankuesi dhe fletën shoqëruese me propozimin se si të veprohet.

5. Komisioneri përgjegjës mund t'ia kthejë dosjen specialistit të pritjes, me sqarimin për informacionin apo dokumentacionin që mungon. Në këtë rast informohet edhe Përgjegjësi i Sektorit të IT dhe Pritjes së Qytetarëve, i cili e raporton vërejtjen tek Avokati i Popullit.

6. Avokati i Popullit, përmes Kabinetit, kontrollon çdo muaj një kampion prej së paku 10 për qind të ankesave të regjistruara në zyrën e pritjes dhe në zyrat vendore, duke verifikuar mënyrën se si janë administruar ankesat, cilësinë e përgatitjes së dosjes,

respektimin e afateve dhe të procedurave të miratuara, si dhe komunikimin me ankuesin dhe këshillimin e tij.

KREU III

SPECIALISTËT E SEKSIONEVE

1. Specialistët e seksioneve veprojnë si pjesë e seksionit ku janë caktuar nga Avokati i Popullit dhe kryejnë veprime hetimore për dosjet që u ka ngarkuar Komisioneri përgjegjës.

2. Specialistët i ushtrojnë funksionet pranë seksionit të caktuar me urdhër dhe qëndrojnë në varësinë administrative të Sekretarit të Përgjithshëm. Nga pikëpamja përmbajtësore, ata veprojnë nën drejtimin e Komisionerit përgjegjës. Në rast mosmarrëveshjeje mbi ngarkesën apo kompetencën për trajtimin e një ankese, vendos Avokati i Popullit.

3. Specialisti i seksionit kryen këto detyra:

a) bën një verifikim paraprak të dosjes dhe plotëson formularin për mospranimin e çështjes brenda dy ditëve pune nga konstatimi i shkakut që pengon hetimin e saj;

b) harton planin hetimor sipas formularit tip brenda dy ditëve pune nga delegimi i dosjes;

c) analizon pretendimet e ankuesit, mbledh dhe analizon provat dhe bazën ligjore;

d) mban komunikimin me ankuesin përmes telefonit, emailit, postës apo takimeve të drejtpërdrejta;

e) përgatit shkresat për institucionet dhe ia dërgon Komisionerit për miratim;

f) kryen të gjitha veprimet e tjera hetimore që i ngarkon Komisioneri, brenda afatit ligjor;

g) në përfundim të hetimit përgatit formularin tip, përfshirë formularin për mbylljen e hetimit apo tekstin e rekomandimit, dhe ia dërgon Komisionerit.

4. Komisioneri shqyrton dokumentin (planin hetimor, propozimin për mbyllje apo propozimin për rekomandim) brenda dy ditëve pune dhe, nëse është dakord, ia përcjell Kabinetit të Avokatit të Popullit së bashku me arsyetimin e tij.

5. Kur Komisioneri ka vërejtje për dokumentin, mund ta kthejë me arsyetim, sugjerime konkrete dhe afat për ridërgimin. Në këto raste Komisioneri cakton edhe një ndihmëskomisioner, i cili punon me specialistin e seksionit për reflektimin e

komenteve dhe përgatitjen e versionit përfundimtar. Pas ridërgimit, dokumenti i përcillet Kabinetit të Avokatit të Popullit së bashku me komentet e Komisionerit.

6. Kabineti njofton specialistin e seksionit dhe Komisionerin përgjegjës për vendimin e Avokatit të Popullit, i cili mund të jetë miratimi ose refuzimi i dokumentit të dorëzuar, apo kthimi i tij për plotësime.

7. Brenda afatit të caktuar nga Avokati i Popullit në dokumentin e kthyer, specialisti kryen veprimet e kërkuara dhe e ridorëzon dokumentin, duke u siguruar që ka reflektuar të gjitha vërejtjet dhe komentet.

8. Veprimet hetimore kryhen nga specialisti duke filluar nga momenti i miratimit të planit hetimor deri në përfundim të afatit ligjor, të përcaktuar edhe në planin e hetimit.

KREU IV

ZYRAT VENDORE

1. Përfaqësuesit e zyrave vendore janë përgjegjës për regjistrimin e ankesave dhe veprojnë si pika e parë e kontaktit me ankuesin në territorin për të cilin janë përgjegjës. Ata administrojnë ankesat që u transferohen nga zyra qendrore apo që paraqiten drejtpërdrejt në zyrat vendore përkatëse përmes kanaleve të ndryshme: takim, postë, email, telefon, online.

2. Përfaqësuesi i zyrës vendore kryen këto detyra:

a) bën një verifikim paraprak të dosjes dhe plotëson formularin për mospranimin e çështjes brenda dy ditëve pune nga konstatimi i shkakut që pengon hetimin e saj;

b) harton planin hetimor sipas formularit tip brenda dy ditëve pune nga plotësimi i dosjes;

c) analizon pretendimet e ankuesit, mbledh dhe analizon provat dhe bazën ligjore;

d) mban komunikimin me ankuesin përmes telefonit, emailit, postës apo takimeve të drejtpërdrejta;

e) në përfundim të hetimit përgatit formularin tip, përfshirë formularin për mbylljen e hetimit apo tekstin e rekomandimit, dhe ia dërgon Komisionerit përgjegjës.

3. Përfaqësuesi i zyrës vendore autorizohet të ushtrojë këto funksione në raport me organet e administratës publike vendore në territorin për të cilin është përgjegjës:

a) mban komunikim zyrtar dhe kërkon shpjegime, informacion dhe dokumente nga organet e administratës publike vendore;

b) kryen hetime dhe këqyrje në vend për të verifikuar faktet e çështjes, duke vënë në dijeni titullarin e institucionit;

c) i bashkohet grupit të inspektimit të MKPT-së në inspektimin e institucioneve të mbyllura në territorin për të cilin është përgjegjës;

d) thërret në zyrën vendore dhe merr në pyetje zyrtarët publikë që kanë dijeni për çështjen;

e) cakton afat për përgjigje nga organet vendore, në përputhje me ligjin;
f) kryen të gjitha veprimet e tjera hetimore të nevojshme brenda afatit ligjor prej 30 ditësh.

4. Ky autorizim është personal, ushtrohet vetëm brenda territorit dhe afatit të përcaktuar në urdhrin përkatës dhe pushon me ndryshimin e pozicionit ose me revokim të shprehur.

5. Për çështjet administrative, të burimeve njerëzore dhe të disiplinës, epror i drejtpërdrejtë i përfaqësuesit të zyrës vendore është Sekretari i Përgjithshëm. Vlerësimi i rezultateve në punë merr parasysh edhe mendimin e Komisionerit përgjegjës dhe të Kabinetit.

6. Zyra vendore trajton çështjet e regjistruara pranë saj, si dhe çështjet e regjistruara në zyrën qendrore, objekti i të cilave lidhet me organe të vetëqeverisjes vendore ose me institucione me kompetencë territoriale në territorin që mbulon. Këto të fundit i kalohen zyrës vendore nga Përgjegjësi i Sektorit të IT dhe Pritjes së Qytetarëve.

7. Përfaqësuesi i zyrës vendore regjistron çështjen në regjistrin vendor dhe njofton ankuesin brenda 24 orëve nga regjistrimi i çështjes.

8. Përfaqësuesi i zyrës vendore merr masat që dosja të plotësohet dhe kryen veprimin e parë hetimor brenda pesë ditëve pune nga momenti i delegimit.

9. Kur nga dosja e plotë rezulton nevoja për hetim, përfaqësuesi i zyrës vendore harton planin hetimor sipas formularit tip brenda dy ditëve pune nga plotësimi i dosjes dhe ia dërgon Përgjegjësit të Sektorit të IT dhe Pritjes së Qytetarëve. Përgjegjësi e regjistron çështjen në regjistrin elektronik dhe ia përcjell planin Komisionerit përgjegjës brenda një dite pune.

10. Nëse Komisioneri gjykon se çështja duhet të trajtohet nga zyra qëndrore, ia delegon atë një prej Ndihmës Komisionerëve të seksionit përkatës. Në këtë rast përfaqësuesi i zyrës vendore ia transferon dokumentacionin e ccështjes Komisionerit.

11. Komisioneri shqyrton dokumentin (planin hetimor, propozimin për mbyllje apo propozimin për rekomandim) brenda dy ditëve pune dhe, nëse është dakord, ia përcjell Kabinetit të Avokatit të Popullit së bashku me arsyetimin e tij.

12. Kur Komisioneri ka vërejtje për dokumentin, mund ta kthejë me arsyetim, sugjerime konkrete dhe afat për ridërgimin. Në këto raste Komisioneri cakton edhe një ndihmëskomisioner, i cili punon me përfaqësuesin e zyrës vendore për reflektimin e komenteve dhe përgatitjen e versionit përfundimtar. Pas ridërgimit, dokumenti i përcillet Kabinetit të Avokatit të Popullit së bashku me komentet e Komisionerit.

13. Kabineti njofton përfaqësuesin e zyrës vendore, Përgjegjësin e Sektorit të IT dhe Pritjes së Qytetarëve dhe Komisionerin përgjegjës për vendimin e Avokatit të Popullit.

14. Pas miratimit të planit, përfaqësuesi i zyrës vendore e kryen hetimin në mënyrë të pavarur, sipas planit dhe autorizimit të pikës 19. Sa herë e gjykon të nevojshme, ai kërkon ndihmën e Komisionerit përgjegjës. Kërkesa dhe përgjigjja dokumentohen në dosje.

15. Përfaqësuesi i zyrës vendore nënshkruan, me shënimin "Me autorizim të Avokatit të Popullit", të gjithë korrespondencën hetimore drejtuar organeve të vetëqeverisjes vendore, prefektit dhe institucioneve që veprojnë brenda territorit që mbulon: kërkesat për informacion dhe dokumente, njoftimet për këqyrje në vend, fletëthirrjet, si dhe çdo dokument tjetër të lidhur me hetimin e çështjes që ka në administrim. Shkresat protokollohen në regjistrin vendor dhe vulosen me vulën e zyrës vendore.

16. Në autorizimin e pikës 19 nuk përfshihen nxjerrja e rekomandimeve, mbyllja e hetimit, delegimi në institucione të tjera, referimet në prokurori, propozimet për masa ndaj zyrtarëve dhe veprimet e tjera që kërkojnë paraprakisht pranimin e Komisionerit përgjegjës dhe miratimin e Avokatit të Popullit.

17. Komisionieri përgjegjës ndjek hetimin dhe iu jep udhëzime përfaqësuesve të zyrave vendore udhëzime dhe orientime për kryerjen e veprimeve hetimore.

18. Kur institucioni vendor nuk përgjigjet brenda afatit, përfaqësuesi i zyrës vendore mund të propozojë përshkallëzimin e çështjes, duke e referuar atë te njësia përgjegjëse.

19. Përfaqësuesi i zyrës vendore harton çdo muaj kalendarin e pranisë në territorin që mbulon, me pika të lëvizshme kontakti me qytetarët. Kalendari miratohet nga Sekretari i Përgjithshëm dhe publikohet në rrjetet sociale dhe në faqen zyrtare të institucionit.

20. Përfaqësuesi i zyrës vendore mund t'i propozojë Avokatit të Popullit, duke plotësuar formularin tip, nisjen e hetimit me nismë për raste të bëra publike në territorin që mbulon. Hetimi fillon vetëm pas miratimit.

21. Përfaqësuesi i zyrës vendore raporton periodikisht, çdo javë dhe çdo muaj, para Përgjegjësit të Sektorit të IT dhe Pritjes së Qytetarëve, Sekretarit të Përgjithshëm dhe Kabinetit të Avokatit të Popullit mbi:

a) administrimin e zyrës vendore, të aseteve dhe burimeve të vëna në dispozicion;

b) veprimtaritë në nivel vendor dhe praninë në territor;

c) numrin e ankesave të regjistruara dhe të hetimeve aktive;

d) numrin e qytetarëve të këshilluar;

e) numrin e çështjeve të zgjidhura me ndërmjetësim;

f) afatet e tejkaluara dhe arsyet e vonesave;
g) propozimet e dërguara për miratim tek Avokati i Popullit;

g) bashkëpunimin me Komisionerin përgjegjës;

h) pengesat e hasura në nivel vendor;

i) institucionet jobashkëpunuese, për të cilat kërkohet përshkallëzim.

KREU V

DISPOZITA KALIMTARE DHE TË FUNDIT

1. Manualet e administrimit të çështjeve zbatohen si udhëzues teknikë, në pjesët që nuk bien ndesh me këtë urdhër.
2. Çdo akt i mëparshëm i institucionit që bie ndesh me këtë urdhër shfuqizohet.

3. Për zbatimin e këtij urdhri ngarkohen Kabineti, Sekretari i Përgjithshëm, Komisionerët, Sektori i IT dhe Pritjes së Qytetarëve, specialistët e pritjes, specialistët e seksioneve dhe përfaqësuesit e zyrave vendore.

Ky urdhër hyn në fuqi menjëherë.

AVOKATI I POPULLIT

Erdit SHABANI