



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

MINISTRIA E FINANCAVE DHE EKONOMISË
AGJENCIA KOMBËTARE E PUNËSIMIT DHE AFTËSIVE

Drejtoria e Përgjithshme

Nr. 990 .Prot.

Tiranë, më 30.03.2021

UDHËZUES
PËR MENAXHIMIN E ANKESAVE NË AGJENCINË
KOMBËTARE TË PUNËSIMIT DHE AFTËSIVE

Nr. 7 , datë 30.03.2021

Përmbajtja

Qëllimi	3
Baza ligjore	3
Përkufizime	3
Parimet	3
Subjektet përfituese	4
Drejtuesi i ankesës	4
Ankimi	4
Kanalet e Komunikimit.....	5
Aktivitetet kryesore	5
Afatet e menaxhimit të ankesave	6
Kategorizimi i ankesave	7
Procedura e trajtimit të ankesave të Nivelit 1	7
Trajtimi i ankesave të Nivelit 1 nëpërmjet “kutisë së ankesave”	9
Ankesat e Nivelit 2 (AKPA).....	9
Procedurat e trajtimit të ankesave të Nivelit 2 (AKPA)	10
Ankesat që vijnë nga Qendra Telefonike (<i>Call Center</i>)	10
Rishqyrtimi i ankesave	10
Analizimi i Ankesave dhe Treguesit e Performancës	11
Sugjerimet dhe vlerësimet	11
Skema e punës për ankesat e depozituara në sportelet e strukturave të varësisë të AKPA-s	12
Skema e punës për ankesat e depozituara në Zyrën Qendrore të AKPA-s.....	13

Qëllimi

Udhëzuesi ka për qëllim të përcaktojë rregullat, mënyrën, procedurat dhe strukturat përkatëse për regjistrimin, ndjekjen dhe shqyrtimin e ankesave në Agjencinë Kombëtare të Punësimit dhe Aftësive (AKPA).

Baza ligjore

Ky Udhëzues bazohet kryesisht në aktet ligjore dhe nënligjore, si më poshtë vijon;

- Ligji nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë;
- Ligji nr. 90/2012 “Për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore”;
- Ligji nr.10296, datë 8/7/2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar;
- Ligji nr. 9367 datë 07.04.2005, “Për Parandalimin e Konfliktit të Interesave në Ushtrimin e Funksioneve Publike”, i ndryshuar;
- Ligji nr. 9131/2003, “Për Rregullat e Etikës në Administratën Publike”,
- Ligji nr. 119/2014 “Për të drejtën e informimit”,
- Ligji nr. 15/2019 “Për nxitjen e punësimit”.

Përkufizime

Në kuptim të këtij Udhëzuesi, termat e mëposhtëm kanë këtë kuptim;

- a) *Ankim* është mjet ligjor administrativ me anë të të cilit, personi fizik apo juridik ankimon veprimet apo mosveprimet e institucionit përgjegjës për shërbimet të cilat lidhen me mosdhënien e një përgjigjeje, kthimin për plotësim të aplikimit, refuzimin dhe/ose rrëzimin e kërkesës për shërbimin publik të kërkuar apo çdo shkak tjetër të përcaktuar në aktet ligjore dhe nënligjore.
- b) *Sistem i ankesave* është mjete i cili do të organizojë dhe trajtojë të gjithë procesin e ankesave nga regjistrimi i tyre deri në përfundimin e trajtimit.
- c) *Sugjerim* është informacion mbi fushat ku AKPA dhe strukturat e saj të varësisë, mund të përmirësohen.
- d) *Përgëzim/kompliment* është shprehje kënaqësie ndaj një produkti të AKPA-s, ndaj një shërbimi ose mbi mënyrën se si stafi është sjellë më qytetarin. Ndhmon që AKPA të kuptojë se ku po vepron mirë dhe shtrirjen më pas të kësaj qasjeje në fusha të tjera të veprimtarisë së saj.

Parimet

Parimi i bashkëpunimit

Drejtoritë dhe/ose sektorët e AKPA-s bashkëpunojnë ndërmjet tyre, si dhe me strukturat e varësisë, për shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave administrative në mënyrën më efektive të mundshme, në përputhje me ligjet sektoriale në fuqi.

Parimi i konfidencialitetit dhe mbrojtjes së të dhënave personale

Punonjësit e AKPA-s që vihen në dijeni me të dhënat e përpunuara gjatë ushtrimit të funksioneve të tyre, detyrohen të ruajnë konfidencialitetin dhe besueshmërinë edhe pas përfundimit të

funksionit. Këto të dhëna nuk përhapen, përveç rasteve të parashikuara sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.

Parimi i përgjegjësisë

Punonjësit e AKPA-s, të cilët kryejnë një procedurë administrative, mbajnë përgjegjësi për dëmet që u shkaktojnë palëve, në përputhje me legjislacionin përkatës.

Parimi i barazisë dhe mosdiskriminimit

Punonjësit e AKPA-s do të trajtojnë ankesat e të gjithë qytetarëve pa i diskriminuar për shkak të seksit, racës, etnisë, ose çdo rrethanë tjetër.

Parimi i objektivitetit dhe paansisë

Struktura përgjegjëse për zgjidhjen dhe shqyrtimin e ankesës duhet të veprojë në mënyrë objektive dhe të paanshme dhe këto veprime nuk duhet të ndikohen nga ndonjë interes personal, familjar, miqësor, politik apo nga presioni politik.

Subjektet përfituese

Subjektet përfituese të trajtimit të ankesës do të konsiderohen:

- a) çdo person, shtetas shqiptar, që gëzon zotësi të plotë për të vepruar, sipas legjislacionit në fuqi;
- b) çdo subjekt që kërkon shërbim sipas legjislacionit në fuqi.

Drejtuesi i ankesës

Drejtuesi i ankesës mund të jetë:

- a) Personi fizik ose juridik;
- b) Përfaqësuesi ose personi i autorizuar për drejtimin e ankesës.

Ankimi

Përfituesit e shërbimeve, nëpërmjet ankimit, mund të ankimojnë veprimtarinë e sporteve të shërbimit dhe/ose të zyrave përgjegjëse të shërbimit në rastet kur, por pa u kufizuar në këto:

- a. Është refuzuar ofrimi i shërbimit;
- b. Nuk është kthyer përgjigje për shërbimin e kërkuar;
- c. Është kthyer aplikimi për mungesë dokumentacioni;
- d. Pritje të gjata për marrësit e shërbimit në procesin e aplikimit;
- e. Zgjatje e paarsyeshme e afateve gjatë aplikimit në sportel;
- f. Mungesa e etikës në komunikim nga nëpunësit/punonjësit e shërbimit;
- g. Gabime të ndryshme gjatë procesit të aplikimit nga nëpunësit/punonjësit;
- h. Mosrespektim i afatit ligjor të lëvrimin të shërbimit nga zyrat përgjegjëse dhe sportelet e shërbimit;

- i. Marrësi i shërbimit ka aplikuar më shumë se një herë për të njëjtin shërbim dhe nuk i është ofruar shërbimi i kërkuar;
- j. Akti përfundimtar me të cilin ofrohet shërbimi është me gabime;
- k. Dërgimi i aktit përfundimtar është bërë në adresën e gabuar.

Kanalet e Komunikimit

Tabela e mëposhtme jep një pasqyrë të kanaleve të ndryshme të marrjes së ankesave dhe sqaron shkurtimisht secilin prej tyre:

Kanali	Koment
Posta	Dërgimi i ankesës me postë në adresën e kontaktit të AKPA-s e më pas regjistrimi i saj në programin e menaxhimit të ankesave të dizenuar për këtë qëllim.
Në sportele	Çdo kanal shërbimi i sportelit pritës duhet ta pajisë qytetarin me formular ankese dhe më pas të kryhet regjistrimi në programin e menaxhimit të ankesave të dizenuar për këtë qëllim.
Kutitë e ankesave në ambientet e strukturave të varësisë	Nëpërmjet kutisë merren ankesat dhe më pas kryhet regjistrimi në programin e menaxhimit të ankesave të dizenuar për këtë qëllim.
Platforma e Bashkëqeverisjes	Pasi vjen ankesa nga platforma bashkëqeverisjes, punonjësi kryen regjistrimin në programin e menaxhimit të ankesave të dizenuar për këtë qëllim.
Rrjetet Sociale	Nëpërmjet rrjeteve sociale mund të kërkohej plotësimi i formularit standard dhe depozitimi i ankesës, për ta ruajtur më pas në programin e dizenuar specifikisht për këtë qëllim.
E-mail-i (i kujdesit ndaj klientit/e-mail-i i punonjësit)	Nëpërmjet e-mail-it mund të kërkohej plotësimi i formularit standard dhe depozitimi i ankesës, për ta ruajtur më pas në programin e dizenuar specifikisht për këtë qëllim.
Telefonata	Nëpërmjet telefonit mund të kërkohej plotësimi i formularit standard dhe depozitimi i ankesës, për ta ruajtur më pas në programin e dizenuar specifikisht për këtë qëllim.
Faqja Web e AKPA-s	Nëpërmjet faqes web mund të njoftohet mundësia e plotësimit të formularit standard dhe depozitimi i ankesës, për ta ruajtur më pas në programin e dizenuar specifikisht për këtë qëllim.
Avokati i Popullit	Ankesat e paraqitura do të regjistrohen në programin e dizenuar për këtë qëllim.

Aktivitetet kryesore

1) *Qytetari paraqet ankesën në një prej formave si vijon;*

- a) Pranë sporteleve fizike të AKPA-s;
- b) Në kutinë e ankesave në ambientet e strukturave të varësisë;
- c) Pranë Zyrës Qendrore të AKPA-s;
- d) Në portalin elektronik “Platforma e Bashkëqeverisjes”;
- e) Në postë në formë të shkruar.

Në rastet kur informacioni i hedhur në formularin e ankesës, është i paqartë ose i paplotë, njësia përgjegjëse për shqyrtimin e ankimeve, kontakton me ankuesin nëpërmjet kanaleve të komunikimit të zgjedhura prej tij në formularin e ankesës, me qëllim plotësimin dhe/ose qartësimin e ankesës.

Gjithashtu, qytetari ka mundësinë që të udhëzohet mbi mënyrën e ankimit nëpërmjet kanaleve të mëposhtme:

- a) Përmes e-mailit;
- b) Përmes faqes së Web-it;
- c) Përmes numrit të dedikur të telefonit;
- d) Rrjeteve sociale.

Për të gjitha rastet e mësipërme, qytetari duhet ti ofrohet formulari i standardizuar dhe të orientohet mbi dokumentet e nevojshme për të kryer ankesën.

2) Vlerësimi

Fillimisht duhet të kryhet një vlerësim i ankesës pasi jo të gjitha do të kategorizohen si të tilla (*mund të jenë sugjerime*). Në rast se do të ketë ankesa të cilat nuk janë për AKPA-n, ato do të drejtohen pranë institucioneve qeveritare përkatëse.

3) Regjistrimi

- a) Pakënaqësia e qytetarit duhet pranuar dhe regjistruar në sistemin e menaxhimit të ankesave të dizenuar në mënyrë specifike për këtë qëllim, ndërsa qytetari duhet pajisur me një numër reference të ankesës.
- b) Të dhënat duhet të mbahen për të gjitha ankesat që nga faza e pranimi deri në momentin e zgjidhjes së ankesave.
- c) Regjistrimet duhet të mbahen edhe në rastet kur ankesa zgjidhet në vend.

AKPA do të regjistrojë të gjitha ankesat dhe aktivitetet në lidhje me to në një bazë të dhënash qendrore të quajtur baza e të dhënave të ankesave. Të gjitha palët e përfshira do të kenë qasje përmes një emri përdoruesi dhe fjalëkalimi, i cili do t'i lejojë ata të bëjnë ndryshimet e nevojshme.

4) Raportimi

Nga të dhënat e hedhura në sistem do të gjenerohen raportet periodike për problematikat kryesore. Raportet e gjeneruara do të dërgohen te të gjithë palët e interesuar. Raportet do të monitorohen dhe rishikohen në mënyrë periodike (*gjashtëmujore ose vjetore*).

5) Përmirësimi

Përmirësimi është në të vërtetë qëllimi i gjithë sistemit të menaxhimit të ankesave. Bazuar në raportimin e gjeneruar nga të dhënat e regjistruara, AKPA do të ndërmarrë veprime konkrete për të përmirësuar aspektet që nuk janë në përputhje me standardin e veprimtarisë së AKPA-s.

Afatet e menaxhimit të ankesave

- a. AKPA angazhohet të zgjidhë ankesat e qytetarëve në kohën më të shkurtër të mundshme, duke respektuar maksimumin e afatit ligjor 30 (tridhjetë) ditë pune.
- b. Gjatë kësaj periudhe kohore AKPA do të kontaktojë me qytetarin të paktën një herë për ta azhornuar me statusin e ankesës.
- c. AKPA do të përpiqet të zgjidhë ankesat në nivelin e strukturave të varësisë në momentin e kontaktit, ndërsa ankesat e drejtuara në Zyrën Qendrore, duhet të zgjidhen brenda 30 (tridhjetë) ditësh.
- d. Në rastet kur personeli i sportelit pritës zgjidh dhe trajton çështjen në vend, pranimi i ankesës bëhet në momentin e kontaktit dhe zgjidhja i komunikohet qytetarit në moment.
- e. Në rastet kur personeli i sportelit pritës nuk mund të arrijë një zgjidhje në moment, ai duhet t'i sqarojë qytetarit se do të përpiqet të arrijë një zgjidhje brenda fundit të ditës së punës ose kur kjo nuk është e mundur, ankesa do t'i drejtohet Zyrës Qendrore të AKPA-s dhe mund të duhen deri në 30 (tridhjetë) ditë pune për të arritur një zgjidhje.
- f. Kur arrihet zgjidhja dhe trajtimi i ankesës brenda 1 (një) ditë pune, punonjësi njofton qytetarin dhe dërgon me postë zyrtare ose nëpërmjet e-mail-it trajtimin e ankesës.

Kategorizimi i ankesave

Ankesat të cilat do të drejtohen në strukturat e varësisë së AKPA-s do të kategorizohen si ankesa të Nivelit 1 (një).

Ankesat të cilat do të jenë për Drejtorinë Qendrore të AKPA-s, do të kategorizohen si ankesa të Nivelit 2 (dy).

Procedura e trajtimit të ankesave të Nivelit 1


Punonjësi i sportelit pritës, ose punonjësi përgjegjës në sportelet e shërbimit në strukturat e varësisë së AKPA-s, pa u kufizuar në to, kryen veprimet si më poshtë vijon:

- a) Dëgjon me kujdes ankesën e qytetarit me qëllim që të kuptojë problemin e tij;
- b) Vlerëson nëse ankesa e qytetarit ka të bëjë me AKPA-n apo me një institucion tjetër;
- c) Jepen informacionet për arsyet pse ankesa nuk duhet të dorëzohet te AKPA;
- d) Në rast se ankesa është për AKPA-n, asiston qytetarin në plotësimin e formularit të ankesës dhe nënshkrimin e tij;
- e) Punonjësi nënshkruan formularin e ankesës në emër të AKPA-s dhe mban një kopje për institucionin, ndërsa kopjen tjetër ia dorëzon ankuesit. Në rastet kur ankesa shoqërohet me dokumente shtesë, ato i bashkëlidhen formularit të ankesës;
- f) Regjistron në sistemin e unifikuar të menaxhimit të ankesave, formularin e ankesës dhe dokumentet shoqëruese të saj kur ka të tilla.
- g) Staf i do të merret me zgjidhjen e ankesës brenda ditës së punës;
- h) Kur ankesa zgjidhet në moment (*maksimumi 30 minuta*), qytetarit i jepet një përgjigje me shkresë zyrtare, ku shprehet arsyeja e ankesës si dhe zgjidhja e ankesës. Përgjigjia hartohet në dy kopje të nënshkruara nga specialisti përkatës dhe nga qytetari. Njëra kopje e përgjigjes i dorëzohet qytetarit dhe tjetra qëndron në institucion. Të gjitha veprimet regjistrohen në sistemin e menaxhimit të ankesave.
- a) Në rast se për zgjidhjen e ankesës do të nevojiten më shumë se 30 (tridhjetë) minuta, stafi njofton eprorin dhe zyrën përkatëse në AKPA. Qytetari do të këshillohet që të mos presë në

ambientet e Agjencisë dhe do t'i kërkohet të lërë një adresë të arritshme ku ai/ajo dëshiron që përgjigja të dërgohet.

- b) Në rast se ankesa do të zgjidhet brenda ditës së punës, qytetari do të njoftohet me telefon për zgjidhjen e ankesës dhe përgjigja zyrtare e zgjidhjes do të dërgohet me postë ose me e-mail, sipas mënyrës së përzgjedhur.
- c) Në rast se ankesa nuk zgjidhet brenda ditës së punës, do të thotë që ankesa ka elemente të një ankese e cila duhet të përcillet pranë AKPA-s. Specialisti do të shënojë në sistem që ankesa nuk është zgjidhur dhe do t'i dërgojë të gjitha detajet e ankesës me e-mail pranë Drejtorisë së Marrëdhënieve me Publikun, në mënyrë që të vazhdojë me zgjidhjen e ankesës.
- d) Për të gjitha rastet e mësipërme, punonjësi duhet të bëjë regjistrimet dhe hedhjen e të gjithë informacionit të nevojshëm në sistemin e menaxhimit të ankesave në fushën përkatëse.

Figura 1, modeli i formularit të ankesës

 AGJENCIA KOMBËTARE E PUNËSIMIT DHE AFËTËSIVE			
Formulari i Ankesës			
Agjencia Kombëtare e Punësimit dhe Afëtsive është e dedikuar të përmirësojë shërbimet e ofruara për ju.			
Në vlerësojmë edhe ndihetë tuajen, ndaj na ndihmoni ta konstatojmë atë. Ju lutemi, na jepni faktet tuaja dhe informacionin i cili ju duket i rëndësishëm. I gjithë informacioni do të trajtohet me konfidencialitet të plotë dhe do të përdoret vetëm nga personat e autorizuar nga AKPA për trajtimin e ankesave.			
Të dhëna mbi Ankesën			
Ju lutemi vini re se të gjitha fushat me shenjë * janë informacione të detyrueshme për t'u plotësuar. Ju lutemi sigurohuni që të gjitha informacionet të jenë të sakta, sepse kjo do ta lehtësojë zgjidhjen e ankesës tuaj.			
Ju lutemi sigurohuni që numri i telefonit të jetë aktiv dhe në mund t'ju telefonojmë.			
Në kemi nevojë për të paktën një mënyrë për t'ju kontaktuar në lidhje me ankesën.			
Emri*		Mbiemri*	
Datëlindja		Nr. personal (ID)	
Nr. Telefoni:		e-mail:	
Adresa*:			
Detaje rreth Ankesës			
Ju lutemi përshkruani ankesën tuaj duke na dhënë detaje dhe emrat e personave ku jeni drejtuar fillimisht dhe nuk keni marrë përgjigje.			
Këni patur me pare ndonjë ankesë të ngjashme? Nëse po, ju lutemi na tregoni ku jeni drejtuar dhe çfarë zgjidhje keni marrë?			

Si mendoni që duhet ta zgjidhe AKPA ankesën tuaj?	
Për AKPA-n:	
Emër, Mëmër, Firmë	Data
Lidhur me ankesën mund të merrni informacion dhe në:	
Kontakt:	E-mail: kontakt@akpa.gov.al Tel: +35504123456

Trajtimi i ankesave të Nivelit 1 nëpërmjet “kutisë së ankesave”

- a) Personi përgjegjës për të menaxhuar ankesat që vijnë nga kutitë e ankesave është Përgjegjësi i Zyrës (ZP/QFP/SHFP).
- b) Përgjegjësi do të trajtojë personalisht fazën e pranimit dhe vlerësimin dhe në raste të veçanta mund të delegojë atë.
Lidhur me këtë:
 - Kutitë e ankesave do të hapen nga përgjegjësi i strukturës përkatës të varësisë (ZP/QFP/SHFP) në fund të secilës ditë të punës.
 - Afati kohor për trajtimin e ankesave që vijnë nga kutitë e ankesave do të jetë 1 (një) ditë pune dhe do të fillojë në ditën pasuese të hapjes së kutisë. Ky afat kohor duhet të jetë i dukshëm për qytetarët dhe duhet të pozicionohet afër kutive të ankesave.
 - Personi përgjegjës do të bëjë një vlerësim të ankesave dhe, në varësi të strukturës, mund të delegojë hapat e mëposhtëm te përgjegjësi, ose mund të vazhdojë personalisht.
- c) Për ankesat që nuk kanë të bëjnë me strukturat e varësisë, qytetarët do të njoftohen me telefon që ankesa e tyre është deleguar te Drejtoria Qendrore e AKPA-s.
- d) Për ankesat e Nivelit 2 (AKPA), detajet e ankesës duhet të regjistrohen në databazën e ankesave dhe të shënohen si “të pazgjidhura”.

Ankesat e Nivelit 2 (AKPA)

1. Struktura përgjegjëse për ndjekjen e ankesave në Zyrën Qendrore është Drejtoria e Marrëdhënieve me Publikun, e cila do të administrojë ankesat si më poshtë:
 - a) Ankesat që vijnë në AKPA përmes kanaleve të drejtpërdrejta të ankesave;
 - b) Ankesat që vijnë nga strukturat e varësisë dhe që janë të ndërlikuara për t’u zgjidhur, ose do të duhen më shumë se një ditë pune për t’u zgjidhur.
 - c) Ankesat që vijnë nga personat që nuk janë të kënaqur me zgjidhjen e ankesës së tyre nga struktura e varësisë, ose kjo strukturë ka vendosur ta dërgojë përgjigjen e ankesës për rishikim në nivelin e dytë.

AKPA do të mbajë në fokus që:

- a) Gjatë periudhave të ngarkesës apo në rast se ka një numër të lartë ankesash për trajtim dhe zgjidhje, AKPA mund të përfshijë stafin e drejtorive të tjera për mbështetje për Drejtorinë e Marrëdhënieve me Publikun;

- b) Ky staf do të trajnohet mbi trajtimin e ankesave;
- c) Këta persona mund të përdoren për të mbuluar mungesën e stafit përgjegjës për ankesat gjatë pushimeve ose mungesave për arsye të tjera.

Procedurat e trajtimit të ankesave të Nivelit 2 (AKPA)

- a) Ankesa mbërrin në Drejtorinë e Marrëdhënieve me Publikun përmes kanaleve të ndryshme të ankesave;
- b) Ankesat caktohen për t'u ndjekur nga specialistët e kësaj drejtorie të cilët bëjnë një vlerësim të ankesës si më poshtë:
 - Nëse ankesa ka të bëjë ose jo me AKPA-n;
 - Nëse është një ankesë apo një sugjerim;
 - Nëse zgjidhja do të kalojë nëpër një procedurë standarde ose do të kërkojë një proces më të thelluar;
- c) Pas vlerësimit, specialisti njofton qytetarin mbi mënyrën se si do të trajtohet ankesa dhe nëse ka nevojë për të dërguar dokumente plotësuese;
- d) Specialisti regjistron në sistem detajet e ankesës;
- e) Specialisti fillon procesin e zgjidhjes së ankesës;
 - Në rast se vlerësohet se duhet të fillohet një proces më i thelluar për zgjidhjen e ankesës, specialisti njofton personin përgjegjës në institucion dhe, pas miratimit, vazhdon me të gjitha hapat e nevojshëm;
 - Në rast të një procesi standard, në varësi të llojit të ankesës, specialisti do të procedojë me mbledhjen e informacionit të nevojshëm për zgjidhjen e ankesës;
 - Ai duhet të përfundojë procesin e zgjidhjes së ankesave brenda afateve të përcaktuara për zgjidhjen e tyre;
 - Një vëmendje e veçantë duhet t'i kushtohet ankesave që vijnë nga "Platforma e Bashkëqeverisjes", e cila duhet të kthehet përgjigjet brenda 10 ditëve;
- f) Gjatë procesit të zgjidhjes së ankesave të gjitha të dhënat regjistrohen në sistem;
- g) Në fund të zgjidhjes së ankesës përgatitet përgjigjia për ankuesin dhe i dërgohet përmes mënyrës së përzgjedhur të komunikimit.

Ankesat që vijnë nga Qendra Telefonike (Call Center)

Qendra telefonike është një kanal specifik që duhet të ketë vëmendje të veçantë, sepse bashkëveprimi me qytetarin bëhet në mënyrë interaktive.

- a) Operatori i qendrës telefonike duhet të bëjë një ndarje dhe identifikim nëse personi i cili telefonon do të shprehë një reagim/sugjerim apo një ankesë;
- b) Kur Operatori Qendrës Telefonike e kategorizon ankesën, ai nis regjistrimin, plotësimin e formularit dhe informon qytetarin mbi dokumentet e nevojshme për t'u plotësuar me qëllim fillimin e procedurës standarde të trajtimit të ankesave të Nivelit 2.

Rishqyrtimi i ankesave

Rishqyrtimet e ankesave janë të gjitha ankesat që kthehen nga qytetarët që nuk janë të kënaqur me përgjigjen/rezultatet e ankesave të para.

- a) Në rastet kur ankesa është një ankesë e Nivelit 1 (ZP/QFP/SHFP), procesi i rishikimit do të kryhet nga Drejtori i Marrëdhënieve me Publikun.

- b) Në rastet kur ankesa është një ankesë e Nivelit 2, procesi i rishikimit duhet të bëhet nga Drejtori i Marrëdhënieve me Publikun dhe Drejtori i Përgjithshëm i AKPA-s.

Analizimi i Ankesave dhe Treguesit e Performancës

- a) Statistikat mbi ankesat duhet të monitorohen e të vlerësohen në bazë mujore;
 b) Çdo devijim nga targetet do të analizohet e sipas nevojës dhe do të ndërmerren planet përkatëse të veprimit për të minimizuar përsëritjen e tyre.

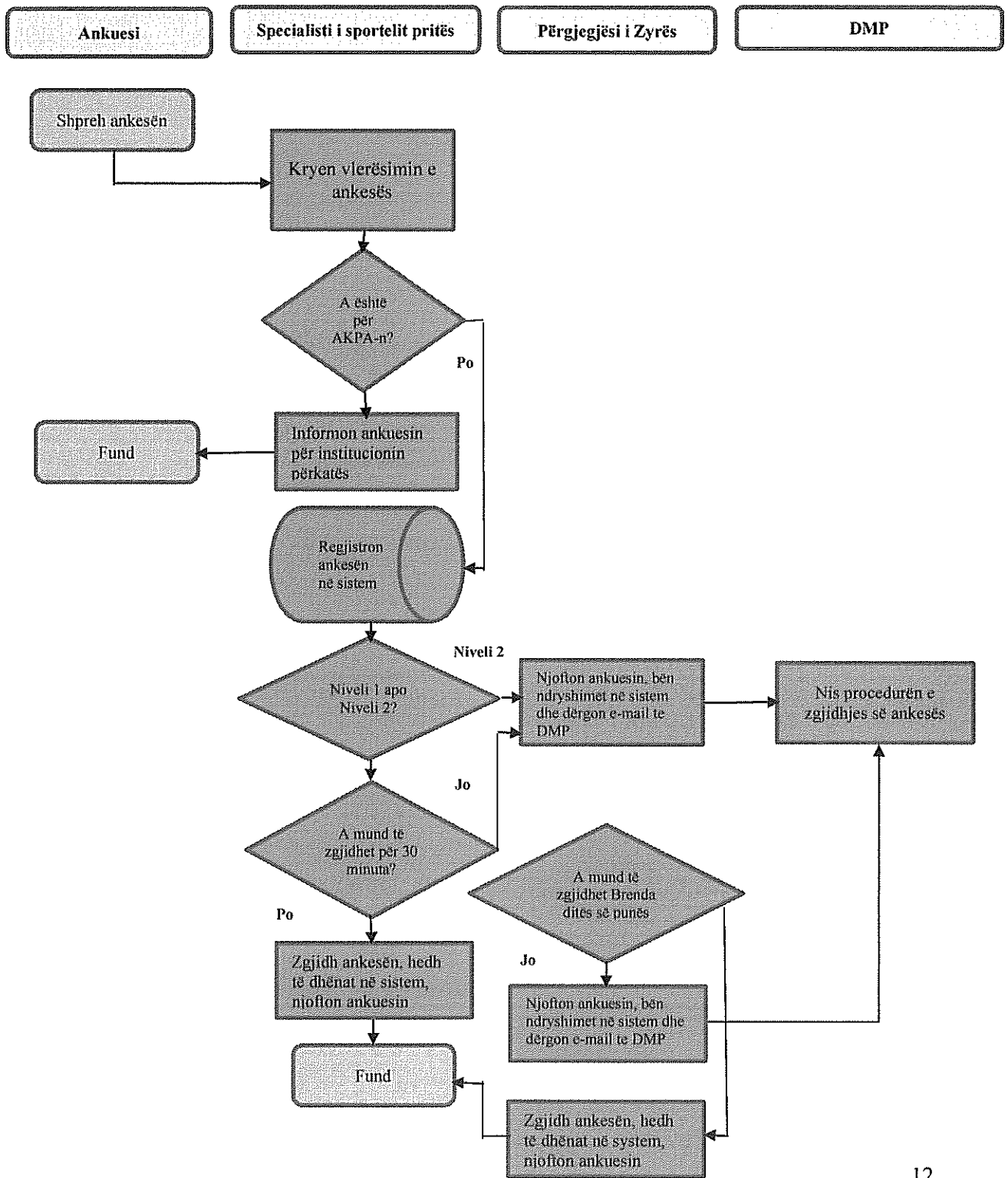
Listë tregues e performancës e cila duhet monitoruar nga AKPA në mënyrë që të analizohet me kujdes procesi i menaxhimit të ankesave:

Treguesi i Performancës	Përkufizimi	Targeti
Kohëzgjatja e trajtimit	Numri i ditëve nga regjistrimi i ankesës deri në datën e mbylljes së çështjes.	Sipas afatit të caktuar, kërkon 80% të kohës së parashikuar (bazuar në numër mjaftueshmërisht të lartë popullate)
Numri i ankesave të pazgjidhura në fund të muajit	Numri i ankesave ende të pazgjidhura në fundit të një muaji të caktuar	Të prioritarizohet zgjidhja e tyre
Numri i ankesave të përsëritura	Numri i ankesave mbi/pakënaqësia me një ankesë të depozituar më parë	
Kënaqësia për zgjidhjen e ankesës	Niveli i kënaqshmërisë i palës ankimese me zgjidhjen e ankesës. Të merret pasi ankesa të jetë përcaktuar si “e mbyllur” nga nga një personi tjetër nga ai që i jep zgjidhje rastit. Kënaqshmëria të kategorizohet si Tërësisht i kënaqur - 1, Përgjithësisht i kënaqur - 2, Përgjithësisht i pakënaqur - 3 & Tërësisht i pakënaqur - 4.	1 javë pas mbylljes së ankesës/rastit

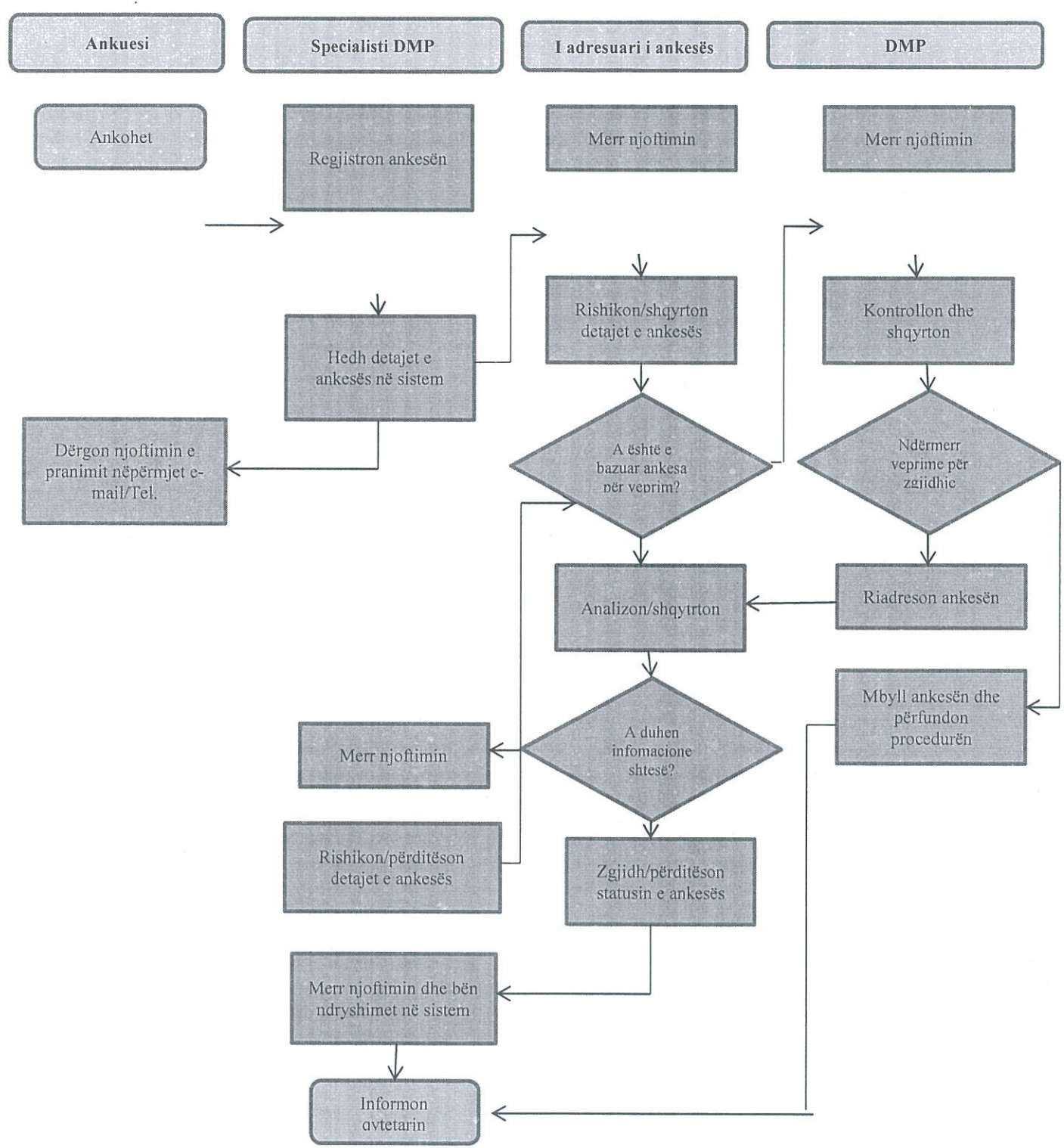
Sugjerimet dhe vlerësimet

- Në funksion të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve, qytetarët mund të paraqesin sugjerimet dhe vlerësimet e tyre nëpërmjet kanaleve të mëposhtëm:
 - Portalin elektronik “Platforma e bashkëqeverisjes”;
 - Nëpërmjet postës;
 - Sportelevë të strukturave të varësisë (*nëpërmjet kutisë së sugjerimeve*);
 - Me mjete elektronike (*on-line*).
- Njësia përgjegjëse për ankimet analizon dhe raporton sugjerimet dhe vlerësimet pranë departamenteve përkatës. Sipas rastit, ndërmerren veprime konkrete për të adresuar sugjerimet dhe vlerësimet në funksion të përmirësimit të shërbimit.

Skema e punës për ankesat e depozituara në sportelet e strukturave të varësisë të AKPA-s



Skema e punës për ankesat e depozituara në Zyrën Qendrore të AKPA-s



DREJTOR I PËRGJITHSMËM

Elira DEMIRAJ

