

Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal
Ministarstvo Administracije Lokalne Samouprave
Ministry of Local Government Administration

Në pajtim me nenin 1.3 pika (d) dhe nenin 1.6 të Rregullorës 2001/19 Mbi Degën e Ekzekutivit të Institucioneve të Përkohshme të Vetëqeverisjes në Kosovë, Rregulloren e UNMIK-ut 2007/30 Për Ndryshimin e Rregullores 2000/45 Mbi Vetëqeverisjen e Komunave të Kosovës, Rregulloren e UNMIK-ut 2005/15, si dhe Rregullorën 2005/15 për ndryshimin e Rregullorës 2001/19 Mbi Degën e Ekzekutivit të IPVQ-ve, Ministri i Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal, nxjerr këtë:

UDHËZIMI ADMINISTRATIV Nr. 2008/5

PËR NDRYSHIMIN E UDHËZIMIT ADMINISTRATIV Nr. 2006/07
"PËR FUNKSIONIMIN E ZYRAVE PRITËSE NË KOMUNA"

Neni 1
Qëllimi

Ky udhëzim administrativ ka për qëllim ngritjen e efikasitetit të organeve komunale në ofrimin e shërbimeve ndaj qytetarëve.

Neni 2
Fushëveprimi

Ky udhëzim administrativ rregullon procedurën e organizimit dhe funksionimin e zyrës pritëse të komunës, shërbimet që ajo ofron duke përfshirë komunikimin me qytetarët dhënien e ndihmës juridike administrative për paraqitjen e

kërkesave dhe parashtrësive nga qytetarët, si dhe mënyrën e pranimit dhe trajtimit të tyre.

Neni 3 Misioni i Zyrës Pritëse

Misioni i Zyrës Pritëse është përmirësimi i vazhdueshëm i shërbimeve komunale të ofruara ndaj qytetarëve nëpërmjet komunikimit korrekt dhe transparent, si dhe njohjes së qytetarëve me informacionet e nevojshme, lidhur me kushtet, procedurat administrative, ligjore, afatet kohore të paraqitjes dhe trajtimit të kërkesave dhe parashtrësive të qytetarëve.

Neni 4 Organizimi i Zyrës Pritëse

4.1 Zyra Pritëse është pjesë e strukturës organizative të administratës komunale. Komunitet që ende nuk kanë Zyra Pritëse mund t'i themelojnë dhe funksionalizojnë ato duke u bazuar në këtë udhëzim administrativ.

4.2 Zyra Pritëse vendoset në hyrje të mjediseve të komunës si kontakt i parë i qytetarëve me komunë dhe duhet të ketë personel të kualifikuar, me aftësi dhe përvojë profesionale për përmbushjen e misionit të saj.

4.3 Kur komuna nuk është kompetente për të trajtuar një kërkesë, Zyra Pritëse informon qytetarin për organin kompetent për trajtimin e kërkesës.

Neni 5 Shërbimet e Zyrës Pritëse

5.1 Zyra Pritëse ofron këto shërbime për qytetarët:

- i. komunikimi korrekt me qytetarët;
- ii. përgatitja dhe vënia në dispozicion e broshurave dhe fletëpalosjeve informative për qytetarët;
- iii. këshillimi dhe ndihma juridike-administrative për mënyrën e plotësimit të kërkesave dhe parashtrësive;
- iv. pranimi dhe regjistrimi i kërkesave dhe parashtrësive;
- v. mbajtja e dosjeve, statistikave të parashtrësive dhe kërkesave të paraqitura nga qytetarët;

- vi. vëzhgimi i reagimeve të qytetarëve dhe zyrtarëve të komunës ndaj shërbimeve që ofron Zyra Pritëse; dhe
- vii. shërbime të tjera sipas detyrave të ngarkuara nga udhëheqësi drejtëpërdrejtë.

5.2 Zyra Pritëse ofron shërbime cilësore dhe përpiqet për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve administrative.

Neni 6 Komunikimi dhe informimi

6.1 Personeli i Zyrës Pritëse komunikon me qytetarët në mënyrë korrekte dhe transparente, mirëpret qytetarët që i drejtohen komunës dhe i përgjigjet me kohë pyetjeve dhe shkrësive të tyre.

6.2 Personeli i Zyrës Pritëse merr informacione të përditshme nga organet komunale dhe, në çdo kohë informon qytetarët, në mënyra adekuate, për vendimet e marra duke respektuar rregullat dhe procedurat ligjore.

6.3 Zyra Pritëse informon në çdo kohë parashtruesit e kërkesave dhe parashtrësive lidhur me rrjedhën e procedurës dhe lëndës që është paraqitur nga ata.

6.4 Kur vlerësohet e domosdoshme, nëpunësi i Zyrës Pritëse i shoqëron parashtruesit e kërkesave ose parashtrësive në zyrën e zyrtarit komunal, të cilit i referohet pyetja ose shkresa apo zyrtarit që trajton lëndën.

6.5 Kur nëpunësi i Zyrës Pritëse e drejton qytetarin në një nga zyrat e administratës komunale, duhet të sigurohet për prezencën e zyrtarit komunal në zyrë si dhe të informojë atë me kohë.

6.6 Gjatë komunikimit me qytetarët, Zyra Pritëse duhet të kujdeset për ruajtjen e kohës efektive të zyrtarëve komunal, që merren me kërkesat dhe parashtrësit e qytetarëve.

Neni 7 Përgatitja e Materialeve Informative

7.1 Zyra Pritëse përgatit udhërrëfyes për përgjegjësitë e organeve komunale, të drejtat e qytetarëve dhe zyrtarëve të cilëve ata mund t'i drejtohen për realizimit të drejtave të tyre.

7.2 Zyrës Pritëse siguron dhe shpërndan fletëpalosje informative, të hartuara në gjuhë të kuptueshme, ku përshkruhen procedurat për realizimin e të drejtave të tyre.

7.3 Materialet përpilohen në mënyrë të thjeshtë për qytetarët dhe ekspozohen në vendet të përshtatshme.

7.4 Në Zyrën Pritëse ekspozohen rregulloret komunale dhe vendimet e marrura nga Kuvendi i Komunës.

Neni 8 Këshillimi dhe ndihma Juridike

8.1 Zyra Pritëse, në bashkëpunim me drejtoritë dhe njësitë e tjera të administratës komunale, përgatit dhe vë në dispozicion të qytetarëve formularë për të gjitha llojet e kërkesave dhe parashtresave, në pajtim me procedurat dhe rregullat për realizimin e të drejtave në procedurë administrative.

8.2 Personeli i Zyrës Pritëse, sipas kërkesës, ndihmon për të plotësuar formularët e kërkesave dhe parashtresave, shpjegon afatet ligjore për trajtimin e kërkesës, të drejtën për t'u ankuar në organin më të lartë administrative në pajtim me ligjet dhe aktet e brendshme juridike të komunës.

Neni 9 Pranimi dhe Regjistrimi i Kërkesave dhe Parashtresave

9.1 Zyra Pritëse regjistron dhe protokolon kërkesat dhe parashtresat për të gjitha organet komunale, sipas njësive organizative të parapara me ligjet dhe aktet komunale në fuqi.

9.2 Nëse kërkesa e parashtruar për zgjidhjen e lëndës në procedurë administrative nuk është e plotë, Zyra Pritëse i kërkon parashtruesit që ta plotësojë kërkesën.

9.3 Provat që mund të sigurohen sipas detyrës zyrtare në kuadër të administratës komunale duhet të sigurohen nga vetë organi, kundrejt pagesës së taksës administrative. Pas plotësimit të lëndës ajo procedohet te organi ose zyrtari i autorizuar.

9.4 Parashtruesi i kërkesës duhet të informohet për afatin, brenda të cilit do të vendoset lidhur me kërkesën dhe mundësisht datën e caktuar për të marrë përgjigjen me shkrim.

9.5 Në përfundim të procedurës administrative për kërkesat dhe parashtresat, ato kthehen në Zyrën Pritëse e cila ka për detyrim që t'ia përcjellë ato parashtruesit.

9.6 Lëndët e përfunduara në procedurë administrative trajtohen sipas dispozitave të Ligjit mbi Arkivat dhe Materialin Arkivor.

Neni 10

Mbajtja e dosjeve dhe statistikave të parashtresave

10.1 Zyra Pritëse mban evidencën e saktë për të gjitha kërkesat dhe parashtresat e qytetarëve dhe grupeve të tjera që janë paraqitur pranë organeve komunale.

10.2 Zyra Pritëse duhet të jetë e gatshme në çdo kohë, të paraqesë raport statistikor për lëndët e pranuar, të përfunduara dhe të mbetura pa u zgjidhur nga organet komunale.

10.3 Ruajtja e këtyre kërkesave dhe parashtresave, bëhet në pajtim me Ligjin mbi Arkivat dhe Materialin Arkivor si dhe me aktet tjera për zbatimin e këtij Ligji.

Neni 11

Vëzhgimi i Reagimeve të Qytetarëve

11.1 Zyra Pritëse në çdo kohë është e gatshme t'i dëgjojë opinionet e qytetarëve, ekspertëve nga fushat e veçanta dhe grupeve të tjera, të cilat mund të ndikojnë në përmirësimin e shërbimeve të ofruara nga organet komunale dhe i përcjellë ato në administratën komunale.

11.2 Zyra Pritëse me nismën e vetë, përgatit dhe shpërndan formularë të anketimeve të qytetarëve për shërbimet e ofruara nga zyra pritëse dhe administrata komunale, grumbullon formularët e plotësuar dhe informon organet përgjegjëse për komentet e qytetarëve.

11.3 Zyra Pritëse mban dhe administron Librin e Vërejtjeve dhe Komenteve të Qytetarëve dhe, informon organet përgjegjëse për komentet e qytetarëve në lidhje me punën e komunës dhe shërbimet e ofruara.

11.4 Zyra Pritëse administron dhe përpunon vërejtjet e qytetarëve të paraqitura në Kutinë e Vërejtjeve ose drejtpërdrejtë nga qytetarët dhe informon periodikisht administratën komunale për opinionet e qytetarëve në lidhje me cilësinë e shërbimeve komunale.

Neni 12
Ofrimi i Shërbimeve tjera

12.1 Zyra Pritëse mund të ofrojë edhe shërbime tjera ashtu siç ngarkohet nga organi epror komunal.

12.2 Organi komunal i cili e ngarkon Zyrën Pritëse me ofrimin e shërbimeve tjera, parashtron edhe mënyrën e ofrimit të këtyre shërbimeve.

Neni 13
Përgjegjësia për zbatimin e Udhëzimit Administrativ

Kryetari i Komunës është përgjegjës për zbatimin e këtij udhëzimi administrativ.

Neni 14
Monitorimi i zbatimit

Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal, do ta monitoroj zbatimin e këtij Udhëzimi Administrativ.

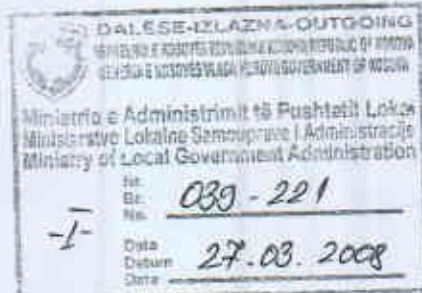
Neni 15
Hyrja në Fuqi

Ky Udhëzim Administrativ hyn në fuqi ditën e nënshkrimit nga Ministri i MAPL-së dhe shfuqizon Udhëzimin Administrativ 2006/07 "Për Zyrat Pritëse në Komuna".

Prishtinë, 25 Mars 2008

Sadri Ferati
Ministër i Administrimit të Pushtetit Lokal





Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal
Ministarstvo administracije lokalne samouprave
Ministry of Local Government Administration

U saglasnosti sa članom 1.3 (d) i 1.6 Uredbe UNMIK-a br. 2001/19 „O Izvršnoj grani Privremenih institucija samouprave na Kosovu“, Uredbe UNMIK-a br. 2007/30 o izmeni Uredbe br. 2000/45 „ O Samoupravljanju u opštinama Kosova “, Uredbe UNMIK-a 2005/15 o izmeni Uredbe UNMIK-a br. 2001/19 O Izvršnoj ogranki PIS, ministar Ministarstva administracije lokalne samouprave donosi sledeće:

ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO br.MALS 2008/5
O IZMENI ADMINISTRATIVNE UREDBE BR. 2006/07
„O FUNKCIONISANJU PRIJEMNIH KANCELARIJA U OPŠTINAMA“

Član 1
Cilj

Ovo administrativno uputstvo ima za cilj povećanje efikasnosti opštinskih organa u pružanju usluga građanima.

Član 2
Delokrug

Ovo administrativno uputstvo uređuje organizaciju i funkcionisanje prijemne kancelarije opštine, usluge koje ona pruža obuhvatajući komunikaciju sa građanima, pružanje administrativno-pravne pomoći za podnošenje predstavki i žalbi ,načinu prijema i tretiranju zahteva i predstavki građana.

Član 3
Zadatak prijemne kancelarije

Zadatak prijeme kancelarije je stalno poboljšanje usluga koje opština pruža građanima preko korektno i transparentne komunikacije, upoznavanje građana sa neophodnim informacijama vezano za uslove, administrativne i zakonske procedure i vremenske rokove za podnošenje i razmatranje predstavlki i žalbi građana.

Član 4

Organizacija prijemne kancelarije

- 4.1. Prijemna kancelarija je sastavni deo organizativne strukture opštinske administracije. Opštine koje još uvek nemaju prijemnu kancelariju mogu da je formiraju i funkcionalizuju oslanjajući se tom prilikom na ovo administrativno uputstvo.
- 4.2. Prijemna kancelarija se smešta na ulazu u zgradu opštine kao prvi kontakt građana sa opštinom i treba da ima iskusno, sposobno i kvalifikovano osoblje za obavljanje dotičnog zadatka.
- 4.3. Kada opština nije nadležna za postupanje prema zahtevu, prijemna kancelarija obaveštava građanina o organu koji je nadležan za to.

Član 5

Usluge prijemne kancelarije

5.1 Prijemna kancelarija pruža sledeće usluge:

- i. Korektna komunikacija sa građanima;
- ii. Priprema i stavlja građanima na raspolaganje informativne brošure ;
- iii. Daje savete i pravno-administrativnu pomoć o načinu podnošenja predstavlki i žalbi ;
- iv. Prima i registruje zahteve odnosno predstavke;
- v. Vodi dosijee i statistike predstavlki i zahteva koje podnesu građani;
- vi. Posmatra reagovanja građana i službenika opštine prema uslugama koje pruža prijemna kancelarija.
- vii. Obavlja druge dužnosti određene od direktnog rukovodilaca.

5.2 Prijemna kancelarija pruža kvalitetne administrativne usluge i stalno teži njihovom poboljšanju.

Član 6

Korektna komunikacija sa građanima

- 6.1 Osoblje prijemne kancelarije korektno i transparentno kamunicira sa gradjanima. Ono dočekuje gradjane koji se obraćaju opštini i na vreme odgovara na sva njihova pitanja i dopise.
- 6.2 Osoblje prijemne kancelarije svakodnevno na razne načine informiše gradjane o odlukama koje su organi opštine doneli, poštujući tom prilikom zakonska pravila i procedure.
- 6.3 Prijemna kancelarija u svako vreme obaveštava podnosiocce zahteva i žalbi vezano za tok procedure i predmet koji su oni podneli.
- 6.4 Kada je neophodno , službenik prijemne kancelarije pokazuje kancelariju u kojoj se rešavaju predstavke i žalbe koje se odnose na dotičnog gradjanina.
- 6.5 Kada službenik prijemne kancelarije usmerava gradjanina na jednu od kancelarija , treba prethodno da se informiše o tome da li je dotični službenik u kancelariji kao i da ga na vreme obavesti.
- 6.6 U komunikaciji sa gradjanima, prijemna kancelarija treba da se stara o čuvanju efektivnog vremena službenika opštine koji odlučuju o zahtevima gradjana .

Član 7

Pripremanje informativnih materijala

- 7.1 Prijemna kancelarija priprema vodić o odgovornostima organa opštine , pravima gradjana i službenicima kojima oni mogu da se obrate u cilju ostvarivanja ovih prava.
- 7.2 Prijemna kancelarija obezbedjuje i daje informativne brošure koje su sastavljene na razumljiv jezik , gde se opisuju zakonske procedure za realizaciju njihovih prava.
- 7.3 Materijali se sastavljaju na prost ,za gradjane, lako razumljiv jezik i izlažu se na mestima koja najviše odgovaraju gradjanima
- 7.4 U prijemnoj kancelariji se izlažu opštinske uredbe i odluke koje je donela Skupština opštine.

Član 8

Savetovanje i pravna pomoć

8.1 Prijemna kancelarija , u saradnji sa upravama i drugim administrativnim jedinicama opštine , priprema i stavlja na raspolaganje građanima obrasce za sve vrste predstavki i žalbi, u skladu sa procedurama i pravilima za realizaciju prava administrativnom procedurom.

8.2 Osoblje prijemne kancelarije , po potrebi , pomaže prilikom popunjavanja obrazaca zahteva i predstavki i obaveštava građane o zakonskim rokovima za razmatranje zahteva i pravima za podnošenje žalbe najvišem administrativnom organu u skladu sa zakonima i unutrašnjim normativnim aktima opštine.

Član 9

Prijem i registracija predstavki i žalbi

9.1 Prijemna kancelarija vrši registraciju i protokolisanje predstavki i žalbi za sve organe opštine po organizativnim jedinicama predviđene opštinskim zakonima i aktima koji su na snazi.

9.2 U slučaju da podneti zahtev za rešenje predmeta administrativnom procedurom nije potpun , prijemna kancelarija traži od podnosioca da isti kompletira.

9.3 Dokaze koji se mogu obezbediti po službenoj dužnosti u okviru opštinske administracije ,treba da obezbedi sam organ , prema administrativnoj taksu. Nakon ispunjenja obrasca , predmet se dostavlja ovlašćenom organu ili službeniku.

9.4 Podnosilac zahteva na vreme treba da se obavesti o vremenu kada će se razmatrati i doneti odluka o njegovom zahtevu, kao i ,po mogućnosti, datumu kada će mu biti dostavljen odgovor u pisanoj formi.

9.5 Nakon administrativne procedure zahteva i predstavki , predmeti se ponovo vraćaju u prijemnu kancelariju čija je obaveza da iste dostavi podnosiocu .

9.6 Predmeti koji su prošli kroz administrativnu proceduru se tretiraju prema odredbama zakona o Arhivisanju arhivskog materijala.

Član 10

Vodjenje dosijea i statistika predstavki

10.1 Prijemna kancelarija vodi tačnu evidenciju svih zahteva i predstavki građana i ostalih grupa koje su podnešene organima opštine.

- 10.2 Prijemna kancelarija u svako vreme treba da je spremna da predoči statistički izveštaj o primljenim, rešenim i predmetima koje organi opštine nisu rešili.
- 10.3 Čuvanje predstavki i žalbi se vrši u skladu sa zakonom o Arhivama i arhivskom materijalu.

Član 11 **Posmatranje reakcija gradjana**

- 11.1 Prijemna kancelarija je u svako doba otvorena i spremna za mišljenja gradjana, eksperata pojedinih oblasti i ostalih grupa koje mogu da doprinesu poboljšanju usluga opština i iste prosledjuje administraciji opštine.
- 11.2 U cilju anketiranja gradjana vezano za usluge koje pružaju prijemna kancelarija i administracija opštine, opština priprema i deli gradjanima obrasce. O rezultatima ankete, prijemna kancelarija obaveštava organe koji su nadležni za komentare gradjana.
- 11.3 Prijemna kancelarija vodi knjigu utisaka gradjana vezano za rad organa opštine i usluge koje ti organi pružaju gradjanima i o tome informiše organe odgovorne za utiske gradjana.
- 11.4 Prijemna kancelarija razmatra primedbe gradjana vezano za kvalitet usluga koje pružaju organi opštine, koje su date direktno ili u kutiji za primedbe i s vremena na vreme o tome obaveštava administraciju opštine.

Član 12 **Pružanje drugi usluga**

- 12.1 Prijemna kancelarija pruža i druge usluge određene od višeg opštinskog organa.
- 12.2 Opštinski organ treba da obezbedi prijemnoj kancelariji način pružanja usluga.

Član 13 **Odgovornosti o sprovođenju administrativne uredbe**

Predsednik opštine je odgovoran o sprovođenju ovog administrativnog uputstva.

Član 14
Monitorisanje sprovođenja

Ministarstva administracije lokalne samouprave je dužna za sprovođenje ovog administrativnog uputstva.

Član 15
Stupanje na snagu

Ovo Administrativno uputstvo stupa na snagu nakon potpisa ministra Ministarstva administracije lokalne samouprave i stoga se poništi Administrativno Uputstvo 2006/07 o funkcionisanju prijemnih kancelarija u opštinama.

Priština , 25. marta.2008.g-dine

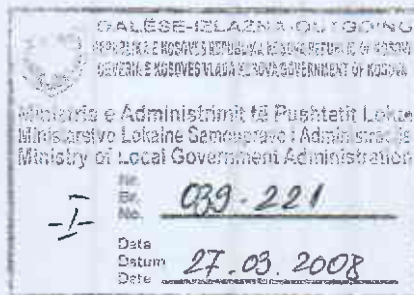
Sadri Ferati
Ministar Administracije Lokalne Samouprave





Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria - Vlada - Government

Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal
Ministrastvo Administracije lokalne Samupravo
Ministria of lokal government Administration



Pursuant to Section 1.3, point (d) and 1.6 of the UNMIK Regulation 2001/19, "On the Executive Branch of the Provisional Institutions of Self-Government in Kosovo", UNMIK Regulation 2007/30 Amending UNMIK Regulation 2000/45, "On the Self-Government of Municipalities", UNMIK Regulation 2005/15 "Amending UNMIK Regulation 2001/19 "On the Executive Branch of PISG", the Minister of the Local Government Administration issues the following:

ADMINISTRATIVE INSTRUCTION NO MLGA 2008/05
AMENDING ADMINISTRATIVE INSTRUCTION NO 2006/07
"FOR FUNCTIONING OF THE RECEPTION OFFICES IN
MUNICIPALITIES"

Section 1
Purpose

The purpose of the present administrative instruction is to increase the efficiency of municipal organs in offering services to citizens.

Section 2
Scope

This Administrative Instruction shall regulate the organization and functioning of the Reception Office of municipality, the services offered by the Reception Office, including communication with citizens, providing legal administrative support to citizens relating to submission of requests and submissions and the method for the receipt and treatment of requests and submissions.

Section 3 Reception Office Mission

The mission of the Reception Office is to constantly improve the municipal services offered to citizens through a correct and transparent communication, providing citizens with necessary information with regards to the conditions, the administrative and legal procedures and the terms for the submission and treatment of citizens' requests and submissions.

Section 4 Organization of Reception Office

4.1 The Reception Office is a part of organizational structure of municipal administration. Based on this Administrative Instruction, the municipalities that did not establish the Reception Offices should have to establish them.

4.2 The Reception Office is located in the entrance hall of the municipality as a first contact of citizens with municipality. The Reception Office shall have a qualified and professionally experienced staff for the fulfillment of their mission.

4.3 If a municipality is not competent for treatment of one request, the Reception Office shall inform the citizen about the competent organ.

Section 5 Services of Reception Office

5.1 The Reception Office shall offer the following services to citizens:

- i. A correct communication with citizens;
- ii. Preparation, providing brochures and pamphlets to citizens;
- iii. Providing advices and legal administrative support for the method of filling out the requests and submissions;
- iv. Receipt and registration of requests and/or submissions;
- v. Maintaining files and records of the submissions and requests brought by citizens, and
- vi. Observing the reactions of citizens and municipal officers towards the services offered by the Reception Office.
- vii. Other services upon the request of direct manager.

5.2 The Reception Office offers qualitative services and works towards a constant improvement of the administrative services;

Section 6
Communication and Information

6.1 The personnel of the Reception Office shall communicate with citizens in a transparent and correct manner. The office will welcome and answer in timely manner to citizens' questions and letters.

6.2 The personnel of the Reception Office shall receive updated information from the municipal organs and shall inform citizens, at any time and different ways, about the issued decisions by respecting the regulations and legal procedures.

6.3 The Reception Office shall inform at any time the submitters of requests and complaints, with regards to the course of the procedure, and the files submitted by them.

6.4 If estimated as necessary, the employee of the Reception Office shall accompany the submitters of requests to the office of municipal officer or officer charged with his/her file.

6.5 When the employee of the Reception Office accompanies the citizens to the office of municipal administration, he/she should verify the presence of the municipal officer in the office, as well as shall inform the municipal officer in a timely manner.

6.6 In communication with citizens, the Reception Office shall take care for the effective time management of municipal officers who are charged with the requests submitted by citizens.

Section 7
Preparation of Informative Materials

7.1 The Reception Office shall prepare guidelines for the responsibilities of municipal organs, rights of citizens and officers to whom the citizens may address the requests for the realization of their rights.

7.2 The Reception Office shall ensure and distribute informative brochures written in understandable language to citizens, in which the legal procedures for realization of their rights are described.

7.3 The materials are drafted in a way that is easy to understand and shall be placed in the places convenient for citizens.

7.4 The municipal regulations and decisions issued by the Municipal Assembly shall be placed in the Reception Office.

Section 8 Providing Advices and Legal Assistance to Citizens

8.1 The Reception Office in cooperation with the directorates and other municipal administrative units shall prepare and provide citizens with the forms for all types of requests and submissions, pursuant to procedures and regulations for realization of a right in an administrative procedure.

8.2 The Personnel of the Reception Office shall assist the citizens upon request in filling out the requests and submissions forms, and shall explain the legal terms for treatment of the request, the right to appeal to the highest administrative organ in accordance with laws, as well as about the internal normative legal acts of municipality.

Section 9 Receipt and Registration of Requests and Submissions

9.1 The Reception Office shall register and protocol requests and submissions for all municipal organs according to organizational units foreseen with laws and applicable municipal acts.

9.2 If the request for solution of a case through an administrative procedure is not completed, the Reception Office shall ask the submitter to complete the request.

9.3 Proves that can be ensured ex officio within the municipal administration should be ensured by the organ itself vis-à-vis the payment of the administrative tax. Following the completion, the file will be preceded to the organ or authorized officer.

9.4 The submitter of request should be informed about the date of the decision of his request and if possible about the date scheduled for receipt of written response.

9.5 At the closure of the administrative procedure the requests and submissions will be returned to the Reception Office who afterwards will forward them to the submitters of requests.

9.6 The cases finished through an administrative procedure shall be treated according to the provisions of the Law on Archives and Archive Material.

Section 10 Maintaining Files and Records of the Submissions

10.1 The Reception Office shall keep the exact evidence for all requests and submissions submitted to municipal organs by citizens and other groups.

10.2 The Reception Office should be ready at any time to present the statistics report for the received, finished and pending files in the municipal organs.

10.3 The saving of these files and submissions shall be done in compliance with the Law on Archives and Archive Material and other accompanying acts of this law.

Section 11 Observing the Reactions of Citizens

11.1 The Reception Office shall be ready at any time to listen the opinions of citizens, experts from the special fields and other groups that may influence in the improvement of services of municipal organs. These opinions will be forwarded to the municipal administration.

11.2 Upon its initiation, the Reception Office shall prepare and distribute questionnaire forms to citizens about the services offered by the Reception Office and municipal administration, shall collect filled forms and inform the responsible organs for the comments made by citizens.

11.3 The Reception Office shall keep and administer the book of remarks and comments of citizens and shall inform the responsible organs for the citizens' comments in relation to the work of municipality and offered services.

11.4 The Reception Office shall administer and manage the comments of citizens placed in the complaint box or directly by the citizens, and shall inform on periodical basis the municipal administration for the opinions of citizens, in relation to the quality of municipal services.

Section 12 Offering other Services

12.1 The Reception Office may offer also other services upon the request of the higher municipal organ.

12.2 The municipal organ shall provide also the manner for offering of services to the Reception Office.

**Section 13
Responsibility**

The Mayor is responsible for implementation of this administrative instruction.

**Section 14
Monitoring of implementation**

The Ministry of Local government Administration shall monitor the implementation of this Administrative Instruction.

**Section 15
Entry into force**

This Administrative Instruction shall enter into force following the endorsement by the Minister of MLGA and hence repeals the Administrative Instruction 2006/07 "On the Reception Offices in Municipalities".

Prishtinë/Priština, 24 March 2008

Sadri Ferati
Minister of Local Government Administration

