



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

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

**UDHËZIM ADMINISTRATIV (MAPL) NR. 01/2021 PËR FUNKSIONIMIN E QENDRAVE TË SHËRBIMEVE TË QYTETARËVE
NË KOMUNË**

**ADMINISTRATIVE INSTRUCTION (MLGA) NO. 01/2021 ON THE FUNCTIONING OF CITIZEN SERVICE CENTERS IN
MUNICIPALITIES**

**ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO (MALS) BR. 01/2021 O FUNKCIONISANJU CENTARA ZA USLUGE GRAĐANIMA U
OPŠTINI**

Udhëzimi Administrativ (MAPL) Nr. 01/2021 për Funkcionimin e Qendrave të Shërbimeve të Qytetarëve në Komunë është miratuar me datë 18.11.2021, Nr. 0-901.
Administrative Instruction (MLGA) No. 01/2021 on the Functioning of Citizen Service Centers in the Municipality was approved on 18.11.2021, No. 0-901.
Administrativno uputstvo (MALU) br. 01/2021 o funkcionisanju centara za pružanje usluga građanima u opštini odobren je 18.11.2021. Br 0-901.

<p>Ministri i Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal</p> <p>Në bazë të nenit katër (4) paragrafi 4.2 të Ligjit Nr. 03/L-040 për Vetëqeverisjen Lokale, nenit 8 nën paragrafin 1.4 të Rregullores Nr. 02/2021 për Fushat e Përgjegjësisë Administrative të Zyrës së Kryeministrit dhe Ministrive (shtojca IX), nxjerr këtë:</p> <p style="text-align: center;">UDHËZIM ADMINISTRATIV (MAPL) Nr. 01/2021 PËR FUNKSIONIMIN E QENDRAVE TË SHËRBIMEVE TË QYTETARËVE NË KOMUNË</p> <p style="text-align: center;">Neni 1 Qëllimi</p> <p>Ky Udhëzim Administrativ ka për qëllim të rregullojë mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike për qytetarët.</p> <p style="text-align: center;">Neni 2 Fushëveprimi</p> <p>Dispozitat e këtij Udhëzimi Administrativ zbatohen nga Qendrat për shërbim të qytetarëve në komunë, të cilat funksionojnë përmes komunikimit, informimit, këshillimit me qëllim të ofrimit të shërbimeve efikase për qytetarët dhe grupe tjera të interesit.</p>	<p>The Ministry of Local Government Administration</p> <p>Pursuant to Article four (4) paragraph 4.2 of Law no. 03 / L-040 on Local Self-Government, article 8 under paragraph 1.4 of Regulation no. 02/2021 on the Areas of Administrative Responsibility of the Office of the Prime Minister and Ministries (Annex IX), issues the following:</p> <p style="text-align: center;">ADMINISTRATIVE INSTRUCTION (MLGA) No.01/2021 ON THE FUNCTIONING OF CITIZEN SERVICE CENTERS IN MUNICIPALITIES</p> <p style="text-align: center;">Article 1 Purpose</p> <p>This Administrative Instruction aims to regulate the manner of provision of public services to citizens.</p> <p style="text-align: center;">Article 2 Scope</p> <p>Provisions of this Administrative Instruction are implemented by the citizen service Centers in municipalities, whose function is communicating, informing, advising, with the aim of providing efficient services to citizens and other groups of interest.</p>	<p>Ministarstvo administracije lokalne samouprave</p> <p>Na osnovu člana 4. stav 4.2 Zakona br. 03/L-040 o Lokalnoj Samoupravi, člana 8 stav 1.4 Uredbe br. 02/2011 o oblastima odgovornosti administrativne Kancelarije premijera i ministarstva (prilog IX), donosi:</p> <p style="text-align: center;">ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO (MALS) Br. 01/2021 O FUNKCIONISANJU CENTARA ZA USLUGE GRAĐANIMA U OPŠTINI</p> <p style="text-align: center;">Član 1 Svrha</p> <p>Cilj ovog Administrativnog uputstva je regulisanje načina pružanja javnih usluga za građane.</p> <p style="text-align: center;">Član 2 Delokrug</p> <p>Odredbe ovog Administrativnog uputstva sprovode Centri za usluge građanima u opštini, koje funkcionišu putem komunikacije, informisanja, savetovanja, u cilju pružanja efikasnih usluga za građane i ostale grupe interesa.</p>
---	--	---

<p style="text-align: center;">Neni 3 Përkufizimet</p> <p>1. Shprehjet e përdorura në këtë udhëzim administrative kanë kuptimin si në vijim:</p> <p>1.1 QSHQK - Qendra për shërbim të qytetarëve në komunë (në tekstin e mëtejshëm Qendra);</p> <p>1.2 SMDI - Sistemi për menaxhimin e përmbajtjes digjitale të informacionit;</p> <p>1.3 Protokollin unik - është numër unik me të cilin evidentohet në librin e protokollit në sistemin e intranetit çdo kërkesë e qytetarit;</p> <p>1.4 E-kioska - është pajisje dixhitale publike e fortifikuar, e cila shërben për qytetarët në marrjen e shërbimeve publike të caktuara.</p>	<p style="text-align: center;">Article 3 Definitions</p> <p>1. The terms used in this Administrative Instruction have the following meaning:</p> <p>1.1 CSCM - Citizen services center in the municipality (hereinafter referred to as Center);</p> <p>1.2 CMS - Digital information management system;</p> <p>1.3 Unique Protocol - is the unique number, which identifies every citizen's request in the protocol book in the intranet system;</p> <p>1.4 E-kiosks - is a fortified digital public device, which will enable citizens to obtaining certain public services.</p>	<p style="text-align: center;">Član 3 Definicije</p> <p>1. Izrazi upotrebljeni u ovom Administrativnom uputstvu imaju sledeće značenje:</p> <p>1.1 CUGO - Centar za usluge građanima u opštini (u daljem tekstu Centar);</p> <p>1.2 SUDSI - Sistem za upravljanje digitalnog sadržaja informacija;</p> <p>1.3 Jedinstveni protokol - je jedinstveni broj pod kojim se svaki zahtev građana evidentira u knjigu protokola;</p> <p>1.4 E-kiosk - je utvrđeni javni digitalni uređaj koji služi građanima u prijemu određenih javnih usluga.</p>
<p style="text-align: center;">Neni 4 Funksionimi i qendrës</p> <p>1. Qendra funksionon si pjesë e strukturës organizative të administratës së komunës.</p> <p>2. Qendra duhet të vendoset në hyrje të</p>	<p style="text-align: center;">Article 4 The center function</p> <p>1. The center functions as part of the organization structure of the municipal administration.</p> <p>2. The center shall be established at the</p>	<p style="text-align: center;">Član 4 Funkcionisanje centra</p> <p>1. Centar je deo organizacione strukture opštinske administracije.</p> <p>2. Centar treba da se postavi na ulazu</p>

<p>ndërtesës së komunës si kontakt i parë i qytetarëve në komunë.</p> <p>3. Kur komuna merr një kërkesë me shkrim që është jashtë kompetencave të veta, pa vonesë do t'ia kalojë kërkesën organit tjetër kompetent dhe do ta njoftojë palën.</p> <p>4. Qendra në koordinim me Zyrën për Infomim Publik dhe Drjetoritë e Komunës, bëjnë publike të gjitha njoftimet përmes faqes zyrtare të komunës si dhe në tabelën e shpalljeve.</p> <p>5. Çdo shërbim publik që ofron komuna, duhet të protokollohet përmes qendrës dhe secila drejtori duhet të jetë e lidhur me këtë qendër.</p> <p>6. Qendra për shërbimin e qytetarëve në komunë duhet të bashkëpunojë me drejtorit komunale dhe njësit organizative brenda drejtorive komunale.</p>	<p>entrance of the municipal building as the first contact of the citizens in the municipality.</p> <p>3. When the municipality receives a written request which is beyond its competences, without delay shall pass the request to the other competent authority and will inform the citizen.</p> <p>4. The Center in coordination with the Public Information Office and Municipality Directorates, publishes all notifications through the municipal official site as well as on the announcement board.</p> <p>5. Every public service provided by the municipality should be protocolled by the center, and each directorate should be connected to this center.</p> <p>6. The Citizen Service Center in the Municipality should cooperate with municipal directorates and organizational units within the municipal directorates.</p>	<p>opštinske zgrade kao prvi kontakt građana sa opštinom.</p> <p>3. Kada opština primi pismeni zahtev za koji nije nadležna, bez zakašnjenja prosleđuje zahtev drugom organu i obaveštava stranku.</p> <p>4. Centar, u koordinaciji sa Kancelarijom za informisanje objavljuje sva obaveštenja na službenu stranicu opštine kao i oglasnoj tabli.</p> <p>5. Svaka javna usluga koju pruža opština mora biti protokolisana kroz centar i svaka direkcija mora biti povezana sa ovim centrom.</p> <p>6. Uslužni centar za građane u opštini treba da saraduje sa opštinskim direkcijama i organizacione jedinice unutar opštinskih direkcija.</p>
<p style="text-align: center;">Neni 5 Shërbimet e qendrës</p> <p>1. Qendra pranon dhe procedon për shqyrtim dhe vendosje kërkesat e qytetarëve në drejtorit komunale dhe njësit organizative brenda drejtorive.</p> <p>2. Qendra ofron shërbime tjera si vijon:</p>	<p style="text-align: center;">Article 5 Center services</p> <p>1. The Center accepts and proceeds for handling and placement of citizen requests in municipal directorates and the organizational units.</p> <p>2. The Center provides other services as follows:</p>	<p style="text-align: center;">Član 5 Usluge centra</p> <p>1. Centar vrši prijem zahteva od građana, i prosleđuje ih opštinskim direkcijama i organizacionim jedinicama unutar direkcija za razmatranje.</p> <p>2. Centra pruža i ostale usluge, kao:</p>

<p>2.1 shërbimet e arkivës, shërbimet e gjendjes civile, tatimin në pronë, shërbimet kadastrale dhe të gjitha shërbimet tjera;</p> <p>2.2 përgatitja dhe vënia në dispozicion e broshurave dhe fletëpalosjeve informative për qytetarët dhe grupet e interesit;</p> <p>2.3 këshillimi dhe ndihma teknike administrative për mënyrën e plotësimit të kërkesave;</p> <p>2.4 pranimi dhe regjistrimi i kërkesave;</p> <p>2.5 mbajtja e dosjeve, statistikave të kërkesave të paraqitura nga qytetarët;</p> <p>2.6 shtypjen e librit të protokollit për kërkesat nga sistemi i intranetit;</p> <p>2.7 marrja e opinionit të qytetarëve për shërbimet që ofrohen nga qendra;</p> <p>2.8 leximi dhe përcjellja e lëndëve të paraqitura përmes platformës së intranetit;</p> <p>2.9 përcjellja përmes intranetit e lëndëve tek drejtoritë përkatëse dhe marrja e përgjigjes;</p>	<p>2.1 archive services, civil status services, property tax, business registration, cadastral services and all other services;</p> <p>2.2 preparing and making available brochures and information leaflets for citizens and groups of interest;</p> <p>2.3 counseling and legal-administrative technical assistance on how to meet the requests;</p> <p>2.4 receiving and recording of the requests;</p> <p>2.5 keeping of dossiers, statistics of the requests filed by the citizens;</p> <p>2.6 printing of the protocol book for requirements from the intranet system;</p> <p>2.7 getting citizens opinions on services provided by the Center;</p> <p>2.8 reading and forwarding of subjects presented through intranet platforms;</p> <p>2.9 delivering the subjects through intranet to the respective directorates and receiving a response;</p>	<p>2.1 usluge arhive, usluge matičnog stanja, poreza na imovinu, katastarske usluge i sve druge usluge;</p> <p>2.2 priprema i stavljanje na raspolaganje informativnih brošura i letaka građanima i interesnim grupama;</p> <p>2.3 nudi savetovanje, administrativnu i tehničku pomoć o načinu popunjavanja zahteva;</p> <p>2.4 prijem i registracija zahteva;</p> <p>2.5 održavanje dosijea, statistika i zahteva podnesenih od strane građana;</p> <p>2.6 štampanje knjige protokola za zahteve iz sistema intraneta;</p> <p>2.7 mišljenje građana o uslugama koje pruža centar;</p> <p>2.8 čitanje i praćenje predmeta podnetim preko interneta;</p> <p>2.9 dostava predmeta preko intraneta relevantnim direktijama i dobijanje odgovora;</p>
---	--	---

<p>2.10 qasjen unike për qytetarë, grupe të interesit dhe informimin e tyre lidhur me procedimin e lëndëve përmes intranetit;</p> <p>2.11 protokollimin e të gjitha akteve të nxjerra nga organet e komunës;</p> <p>2.12 protokollimi në njësinë e administrimit të dokumenteve, me numër unik të protokollit përmes sistemit të soft-verit;</p> <p>2.13 përgjegjësi në ofrimin e shërbimeve on-line.</p> <p>2. Qytetarët mund ti marrin shërbimet të caktuara edhe përmes E-kioskës.</p> <p>3. Qendra ofron shërbime cilësore për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve administrative.</p>	<p>2.10 unique access for citizens, groups of interest and their informing regarding the processing of subjects through the Internet;</p> <p>2.11 protocolling of all acts issued by the municipal authorities;</p> <p>2.12 protocolling in the document administration unit, with the unique number of protocol through the software system;</p> <p>2.13 responsibility in providing online services.</p> <p>2. Citizens can also receive certain services through E-kiosks.</p> <p>3. The Center provides quality services for the continuous improvement of administrative services.</p>	<p>2.10 jedinstven pristup za građane, biznise i njihovo informisanje o procesiranju njihovih predmeta preko interneta;</p> <p>2.11 protokolisanje svih akata koje je donela Skupština opštine;</p> <p>2.12 protokolisanje u administrativnoj jedinici dokumenata pod jedinstvenim brojem protokola preko softver sistema;</p> <p>2.13 odgovornost za pružanje on-line usluga.</p> <p>2. Građani mogu primiti određene usluge i preko e- kioska</p> <p>3. Centar pruža kvalitetne usluge za stalno poboljšanje administrativnih usluga.</p>
<p style="text-align: center;">Neni 6 Komunikimi dhe informimi</p> <p>1. Personeli i qendrës komunikon në mënyrë të përgjegjshme, profesionale, korrekte dhe transparente, me qytetarët që i drejtohen komunës dhe ju përgjigjet kërkesave brenda afateve ligjore.</p> <p>2. Qendra merr informacione të përditshme nga organet e komunës, mban të informuar</p>	<p style="text-align: center;">Article 6 Communication and informing</p> <p>1. Center staff communicates responsibly, professionally, correctly and transparently, with the citizens who address the municipality and responds to requests within the legal deadlines.</p> <p>2. The Center receives daily information from the municipal bodies, keeps the citizens and</p>	<p style="text-align: center;">Član 6 Komunikacija i informisanje</p> <p>1. Osoblje centra na oodgovoran, profesionalan, korektan i transparentan način komunicira sa građanima koji se obraćaju opštini i blagovremeno odgovara na zahteve građana.</p> <p>2. Centar svakodneвно dobija informacije od opštinskih organa, informiše građane i</p>

<p>qytetarët dhe grupet e interesit, për vendimet e marra duke respektuar rregullat dhe procedurat ligjore.</p> <p>3. Qendra, informon parashtruesit e kërkesave për rrjedhën e procedurës dhe lëndës së adresuar.</p> <p>4. Qendra duhet të informoj dhe të ofroj shërbime të hapura on-line në të cilën do të kenë qasje të barabartë të gjithë qytetarët dhe grupet e interesit.</p> <p>5. Qendra duhet të ofrojë shërbime cilësore dhe të jetë transparente në ofrimin e shërbimeve për qytetarët dhe grupet e interesit.</p>	<p>groups of interest informed about the decisions taken, while respecting the legal rules and procedures.</p> <p>3. The Center informs the applicants about the course of the procedure and the subject addressed.</p> <p>4. The center should inform and provide open online services, in which all citizens and groups of interest will have equal access.</p> <p>5. The center should provide quality services and be transparent in providing services to citizens and groups of interest.</p>	<p>interesne grupe o donetim odlukama poštujući zakonska pravila i procedure.</p> <p>3. Centar informiše podnosiocce zahteva o toku procedure i upućenog predmeta.</p> <p>4. Centar treba da informiše i pruži otvorene on-line usluge u kojima će svi građani i interesne grupe imati ravnopravni pristup.</p> <p>5. Centar treba da pruži kvalitetne usluge i da bude transparentan u pružanju usluga građanima i preduzećima.</p>
<p style="text-align: center;">Neni 7 Përgatitja e materialeve informative</p> <p>1. Qendra në bashkëpunim me drejtorit komunale dhe njësit vartëse të drejtorive përgatit udhëzues për përgjegjësit e organeve të komunës, të drejtat e qytetarëve dhe grupeve tjera të interesit dhe në koordinim me Zyrën për informim publik i publikon në faqen zyrtare të komunës.</p> <p>2. Qendra siguron dhe ofron fletëpalosje informative, ku përshkruhen procedurat për</p>	<p style="text-align: center;">Article 7 Preparation of information materials</p> <p>1. The Center in cooperation with the municipal directorates and subordinate units of directorates prepares a guideline for the responsibilities of the municipal bodies, citizen's rights and other interest groups and in coordination with the Public Information Office publishes them on the official web-site of the municipality.</p> <p>2. The Center provides and distributes information leaflets describing the procedures</p>	<p style="text-align: center;">Član 7 Priprema informativnih materijala</p> <p>1. Centar u saradnji sa opštinskim direkcijama i podređenim jedinicama direkcija treba da pripremi uputstvo o odgovornostima opštinskih organa i pravima građana i interesnih grupa, objavljujući ih i na službenoj veb stranici opštine u koordinaciji sa Kancelarijom za javno informisanje.</p> <p>2. Centar obezbeđuje i distribuira informativne letke, koji opisuju procedure za</p>

<p>realizimin e të drejtave të qytetarëve dhe grupeve të interesit.</p> <p>3. Ofrimi i shërbimeve për qytetarët dhe grupet e interesit në qendër bëhet duke respektuar gjuhët zyrtare sipas legjislacionit në fuqi.</p> <p style="text-align: center;">Neni 8 Këshillimi dhe ndihma profesionale</p> <p>1. Qendra, në bashkëpunim me drejtorit komunale përgatit dhe vë në dispozicion të qytetarëve formular për të gjitha llojet e kërkesave, formularët duhet të jenë të qasshëm në mënyrë elektronike në faqen zyrtare të komunës.</p> <p>2. Personeli i qendrës, sipas kërkesës, ndihmon qytetarët për të plotësuar formularët, i njofton për afatet ligjore dhe të drejtën e ankesës në organin më të lartë administrativ në pajtim me legjislacionin në fuqi.</p> <p style="text-align: center;">Neni 9 Regjistrimi i kërkesave</p> <p>1. Në qendër regjistrohen dhe protokolohen kërkesat me numër unik për të gjitha organet e komunës, sipas drejtorive komunale dhe njësisive tjera organizative të parapara me legjislacionin në fuqi.</p>	<p>for realizing the rights of citizens and interest groups.</p> <p>3. Provision of services to citizens and groups of interest in the center is done by respecting the official language, according to the legislation in force.</p> <p style="text-align: center;">Article 8 The Counseling and professional assistance</p> <p>1. The center in cooperation with municipal directorates prepares and makes available to citizens, the form for all types of requests, the forms must be available to be downloaded online in the official web page of the municipalities.</p> <p>2. The Center staff on request, helps citizens to fill in the requests' forms, notifies them about the legal deadlines and the right of appeal to the highest administrative body in accordance with the applicable legislation.</p> <p style="text-align: center;">Article 9 Recording of the requests</p> <p>1. At the center are recorded and filed requests, with a unique number for all organs of the municipality, according to the municipal directorates and organizational units foreseen by the legislation in force.</p>	<p>ostvarivanje prava građana i interesnih grupa.</p> <p>3. Pružanje usluga građanima i interesnih grupa u centru vrši se poštovanjem službenog jezika prema važećim zakonima.</p> <p style="text-align: center;">Član 8 Savetovanje i profesionalna pomoć</p> <p>1. Centar u saradnji sa opštinskim direkcijama priprema i stavlja na raspolaganje građanima obrasce za sve vrste zahteva, obrasci moraju biti pristupačni na elektronskoj formi u službenim stranicama opština.</p> <p>2. Osoblje centra, na zahtev, pomaže prilikom popunjavanja obrazaca zahteva, i obaveštava o zakonskim rokovima i pravo na žalbu u najvišem administrativnom organu u skladu sa zakonodavstvom na snazi.</p> <p style="text-align: center;">Član 9 Registracija zahteva</p> <p>1. U centru se registruju i protokolišu zahtevi pod jedinstvenim brojem za sve opštinske organe, prema organizacionim jedinicama predviđenim važećim zakonima.</p>
--	---	---

<p>2. Komuna duhet të ketë vetëm një numër unik të protokollit.</p> <p>3. Nëse kërkesa e parashtruar për zgjidhjen e lëndës në procedurë administrative nuk është e plotë, qendra i kërkon parashtruesit që ta plotësoj kërkesën, në formë të drejtpërdrejt apo në formë elektronike.</p> <p>4. Sipas detyrës zyrtare provat sigurohen nga vetë organi, kundrejt pagesës së taksës administrative dhe kërkesës së protokolluar me numër unik. Pas plotësimit të lëndës ajo procedohet nga zyrtari i autorizuar në Njësinë e administrimit të dokumenteve.</p> <p>5. Parashtruesi i kërkesës informohet për afatin ligjor, brenda të cilit do të vendoset për kërkesën.</p> <p>6. Në përfundim të procedurës administrative kërkesat kthehen në qendër, e cila obligohet që t'ia përcjell parashtruesit, në kopje fizike ose elektronike.</p> <p>7. Qendra gjatë ofrimit të shërbimeve dhe pranimit të kërkesave duhet të koordinohet më të gjitha drejtoritë që të mos kërkoj informacione të dyfishta nga qytetarët dhe grupet e interesit.</p> <p>8. Lëndët e përfunduara në procedurë</p>	<p>2. The municipality should have only one unique protocol number.</p> <p>3. If the request filed for solving the subject in administrative procedure is not complete, the center asks the applicant to complete the request, in direct form or in electronic form.</p> <p>4. Proofs are provided ex officio by the authority itself, despite payment of the administrative fee and the recorded request with unique number. After fill in the case, it is processed by the authorized officer in the document administration unit.</p> <p>5. The citizen filing the request is informed about the legal deadline, within which will be decided about the request filed.</p> <p>6. In conclusion of the administrative procedure the requests return to the center, which is obliged to forward them to the submitter in physical or electronic copy.</p> <p>7. The center during providing services and receiving requests, should be coordinated with all directories so as not to seek double information from citizens and groups of interest.</p> <p>8. Subjects completed in administrative</p>	<p>2. Opština treba da ima samo jedan jedinstveni broj protokola.</p> <p>3. Ako zahtev podnesen za rešavanje predmeta u administrativnom postupku nije potpun, centar zahteva od podnosioca da dopuni zahtev, direktno ili elektronskim putem.</p> <p>4. Dokaze mora obezbediti sam organ po službenoj dužnosti, uz plaćanje administrativne takse i protokolisane zahteva pod jedinstvenim brojem. Nakon popune predmeta, isti se prosleđuje u jedinicu za administriranje dokumenata od strane ovlašćenog službenika.</p> <p>5. Podnosilac zahteva će biti informisan o pravnom roku, u okviru koje će biti donesena odluka.</p> <p>6. Na kraju administrativne procedure zahtevi se vraćaju centru, koji je dužan da ih prosledi podnosiocu, u fizičkoj i elektronskoj kopiji.</p> <p>7. Tokom pružanja usluga i prijema zahteva, Centar se treba koordinirati sa svim direkcijama kako ne bi zatražio duplirane informacije od građana i biznisa.</p> <p>8. Završeni predmeti u administrativnoj proceduri tretiraju se u skladu sa odredbama</p>
--	--	---

<p>administrative trajtohen sipas dispozitave të legjislacionit përkatës.</p> <p style="text-align: center;">Neni 10 Mbajtja e statistikave të kërkesave</p> <p>1. Qendra mban evidencën e saktë për të gjitha kërkesat e qytetarëve të adresuara në komunë.</p> <p>2. Qendra duhet të paraqesë raport statistikor tek drejtoria e administratës për lëndët e pranuar, të përfunduara dhe të pa zgjidhura nga organet e komunës.</p> <p>3. Qendra në komunë duhet të garantoj ruajtjen afatgjate të shënimeve elektronike dhe informacioneve të tjera, sipas legjislacionit në fuqi.</p>	<p>procedure, are treated according to the provisions of the relevant legislation.</p> <p style="text-align: center;">Article 10 Keeping of the requests statistics</p> <p>1. The Center keeps accurate records of all requests of citizens and other interest groups, submitted to the municipality.</p> <p>2. The Center should present a statistical report to the administrative directorate on received, completed and unsolved cases by the municipal bodies.</p> <p>3. The center in the municipality should guarantee the long-term preservation of electronic records and other information, based on the laws in force.</p>	<p>relevantnog zakonodavstva.</p> <p style="text-align: center;">Član 10 Vodenje statističkih podataka o zahtevima</p> <p>1. Centar vodi tačnu statistiku o svim zahtevima građana podnesene u opštinskim organima.</p> <p>2. Centar treba da podnese statistički izveštaj o primljenim predmetima, završenim i nerešenim predmetima od strane opštinskih organa.</p> <p>3. Centar u opštini treba da garantuje dugoročno čuvanje elektronskih podataka i drugih informacija, prema važećim zakonima.</p>
<p style="text-align: center;">Neni 11 Opinion i qytetarëve për shërbimet që ofrohen nga qendra</p> <p>1. Qendra, brenda orarit të punës është e gatshme t'i dëgjoj dhe pranoj opinionet e qytetarëve, të cilat mund të ndikojnë në përmirësimin e shërbimeve të ofruara nga organet e komunës dhe i përcjellin ato në administratën e komunës, në formë të shkruar dhe përmes komunikimit on-line.</p>	<p style="text-align: center;">Article 11 Citizens opinion about the services provided by the center</p> <p>1. The center, within working hours, is willing to hear and accept citizens' opinions, which may affect the improvement of the services provided by the municipal bodies and forward them to the municipal administration, in written form and through on-line communication.</p>	<p style="text-align: center;">Član 11 Mišljenje građana o uslugama koje pruža centar</p> <p>1. Centar u toku radnog vremena je spreman da sasluša i prima mišljenja građana koja mogu uticati na poboljšanje usluga koje pružaju opštinski organi i iste prosleđuju opštinskoj administraciji pisanim putem ili preko on-line komunikacije.</p>

<p>2. Qendra, evidenton opinionet sugjerimet dhe komentet e qytetarëve dhe grupet tjera të interesit si dhe informon organet përgjegjëse për përmirësimin e shërbimeve të komunës.</p> <p style="text-align: center;">Neni 12 Ofrimi i shërbimeve tjera</p> <p>1. Qendra mund të ofrojë edhe shërbime tjera ashtu siç obligohet nga organi mbikëqyrës i komunës.</p> <p>2. Organi i komunës i cili e obligon qendrën me ofrimin e shërbimeve tjera, parashtron edhe mënyrën e ofrimit të këtyre shërbimeve.</p>	<p>2. The Center, identifies the opinions, suggestions and comments of the citizens and other groups of interest, as well as informs the bodies responsible for improving the services of the municipality.</p> <p style="text-align: center;">Article 12 Provision of other services</p> <p>1. The center may also provide other services, as it is required by the supervisory body of the municipality.</p> <p>2. The municipal body which obliges the center with the provision of other services, also sets out the manner of providing these services.</p>	<p>2. Centar evidentira mišljenja i predloge kao i komentare građana i drugih interesnih grupa i informiše organe odgovorne za poboljšanje opštinskih usluga.</p> <p style="text-align: center;">Član 12 Pružanje ostalih usluga</p> <p>1. Centar može takođe pružati i ostale usluge za koje ga obavezuje opštinski nadzorni organ.</p> <p>2. Opštinski organ koji obavezuje centar za pružanje ostalih usluga, takođe određuje način pružanja ovih usluga.</p>
<p style="text-align: center;">Neni 13 Përgjegjësia për zbatimin e Udhëzimit Administrativ</p> <p>Kryetari i Komunës është përgjegjës për zbatimin e këtij Udhëzimi Administrativ.</p>	<p style="text-align: center;">Article 13 Responsibility for implementing the Administrative Instruction</p> <p>The Mayor of Municipality is responsible for the implementation of this Administrative Instruction.</p>	<p style="text-align: center;">Član 13 Odgovornost za sprovođenje Administrativnog Uputstva</p> <p>Gradonačelnik opštine je odgovoran za sprovođenje ovog Administrativnog uputstva.</p>
<p style="text-align: center;">Neni 14 Monitorimi i zbatimit</p> <p>Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal, bën monitorimin e zbatimit të këtij Udhëzimi Administrativ.</p>	<p style="text-align: center;">Article 14 Monitoring of implementation</p> <p>The Ministry of Local Government Administration will monitor the implementation of this Administrative Instruction.</p>	<p style="text-align: center;">Član 14 Praćenje sprovođenja</p> <p>Ministarstvo Administracije Lokalne Samouprave će pratiti sprovođenje ovog Administrativnog uputstva.</p>

<p style="text-align: center;">Neni 15 Shfuqizimi</p> <p>Me hyrjen në fuqi të këtij Udhëzimi Administrativ, shfuqizohet Udhëzimi Administrativ Nr. 03/2018 për organizimin dhe funksionimin e qendrave të shërbimeve të qytetarëve në komuna.</p>	<p style="text-align: center;">Article 15 The Abrogation</p> <p>Upon the entry into force of this Administrative Instruction, the Administrative Instruction no. 03/2018 on the Organization and Functioning of Citizen Service Centers in Municipalities.</p>	<p style="text-align: center;">Član 15 Stavljanje van snage</p> <p>Stupanjem na snagu ovog Administrativnog uputstva, stavlja se van snage Administrativno uputstvo br. 03/2018 o organizaciji i funkcionisanju centara u opštinama.</p>
<p style="text-align: center;">Neni 16 Hyrja në fuqi</p> <p>Ky Udhëzim Administrativ hyn në fuqi shtatë (7) ditë pas publikimit në Gazetën Zyrtare të Republikës së Kosovës.</p>	<p style="text-align: center;">Article 16 Entry into force</p> <p>This Administrative Instruction enters into force seven (7) days after publication in the Official Gazette of the Republic of Kosova.</p>	<p style="text-align: center;">Član16 Stupanje na snagu</p> <p>Ovo Administrativno uputstvo stupa na snagu sedam (7) dana nakon objavljivanja u Službenom listu Republike Kosovo.</p>
<p style="text-align: right;">Elbert Krasniqi</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Ministër i Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal</p> <p style="text-align: right;">Datë:11.11.2021</p>	<p style="text-align: right;">Elbert Krasniqi</p> <hr/> <p style="text-align: center;">Ministry of Local Government Administration</p> <p style="text-align: right;">Date: 11.11.2021</p>	<p style="text-align: right;">Elbert Krasniqi</p> <hr/> <p style="text-align: center;">ministar Ministarstva administracije lokalne samouprave</p> <p style="text-align: right;">Datum: 11.11.2021</p>