



**REPUBLIKA E KOSOVËS**  
**REPUBLIKA KOSOVA - REPUBLIC OF KOSOVA**

**QEVERIA-VLADA-GOVERNMENT**

---

**UDHËZIM ADMINISTRATIV Nr. 2011/03 – PËR ORGANIZIMIN DHE FUNKSIONIMIN E QENDRAVE TË SHËRBIMEVE TË QYTETARËVE NË KOMUNA**

**ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO BR. 2011/03 – O ORGANIZACIJI I FUNKCIONISANJU CENTARA ZA PRUŽANJE USLUGA U OPŠTINAMA**

**ADMINISTRATIVE INSTRUCTION No. 2011/03 – ON ORGANIZATION AND FUNCTIONING OF THE CENTERS OF SERVICES FOR CITIZENS IN MUNICIPALITIES**



<p><b>Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal</b></p> <p>Në pajtim Ligjin për Vetëqeverisje Lokale, Rregulloren e Qeverisë Nr. 02/2011 Për Fushat e Përgjegjësisë Administrative të Zyrës së Kryeministrit dhe Ministrive shtojca XII, Strategjinë e Qeverisjes Elektronike 2009-2015, Ministri i Administrimit të Pushtetit Lokal, nxjerr këtë:</p>	<p><b>Ministarstvo za administraciju lokalne samouprave</b></p> <p>U skladu sa Zakon za Lokalnu Samoupravu, Uredbom Vlade Br 2011/02 Za polja Administrativne Ogovornosti Premijera i Ministarstva dodatak XII Strategije Elektronskog Vladanja 2009/2015–, Ministar za administraciju lokalne samouprave donosi:</p>	<p><b>Ministry of Administration of Local Government</b></p> <p>Pursuant to the Law on Local Self-Government, Regulation of Government 2011/2 on the fields of administrative responsibilities of the Office of Prime Minister and Ministries, Annex XII, the Strategy for e-governance 2009-2015, the Minister of Local Government Administration promulgates the following:</p>
<p><b>UDHËZIM ADMINISTRATIV Nr. 2011/03 - PËR ORGANIZIMIN DHE FUNKSIONIMIN E QENDRAVE TË SHËRBIMIT TË QYTETARËVE NË KOMUNA</b></p> <p><b>Neni 1</b> <b>Qëllimi</b></p> <p>Ky udhëzim administrativ ka për qëllim lehtësimin e procedurave administrative, si dhe ngritjen e efikasitetit të organeve komunale në ofrimin e shërbimeve për qytetarë.</p>	<p><b>ADMINISTRATIVNO UPUTSTVO BR. 2011/03 – O ORGANIZACIJI I FUNKCIONISANJU CENTARA ZA PRUŽANJE USLUGA GRADJANIMA OPŠTINAMA</b></p> <p><b>Član 1</b> <b>Svrha</b></p> <p>Ovo administrativno uputstvo ima za cilj oaksšavanje administrativnih procedura poboljšanje efikasnosti opštinskih organa u pružanju javnih usluga građanima.</p>	<p><b>ADMINISTRATIVE INSTRUCTION No. 2011/03 – ON ORGANIZATION AND FUNCTIONING OF THE CENTERS OF SERVICES FOR CITIZENS IN MUNICIPALITIES</b></p> <p><b>Article 1</b> <b>Purpose</b></p> <p>The present administrative instruction aims facilitation of administrative procedures and increase of efficiency of municipal bodies in the provision of public services to citizens.</p>



<p><b>Neni 2</b> <b>Fushëveprimi</b></p> <p>Ky udhëzim administrativ rregullon procedurën e organizimit dhe funksionimin e Qendrave të Shërbimeve të Qytetarëve në Komunë, shërbimet që ajo ofron duke përfshirë komunikimin e drejtpërdrejtë me qytetarët dhe bizneset, dhëniën e ndihmës profesionale për paraqitjen e kërkesave dhe parashtrësive nga qytetarët, si dhe mënyrën e pranimit dhe trajtimit të tyre.</p>	<p><b>Član 2</b> <b>Delokrug</b></p> <p>Ovo administrativno uputstvo reguliše organizaciju i funkcionisanje Centara za pružanje usluga Gradjanima u Opštinama, usluge koje će pružati centar uključuju direktnu komunikaciju sa gradanima i privrednicima, pružanje profesionalne pomoći prilikom podnošenja građanskih zahteva i podnesaka, kao i način prijema i odnosa prema gradanima.</p>	<p><b>Article 2</b> <b>Scope</b></p> <p>The present administrative instruction shall regulate the procedure of organization and functioning of the Centers of Services for citizens in the municipality, services which these centers provide including the direct communication with the citizens and businesses, and provision of legal administrative aid for filing of requests and submissions by the citizens and the manner of receipt and consideration of requests.</p>
<p><b>Neni 3</b> <b>Përkufizimet:</b></p> <p>Me qëllim të interpretimit dhe zbatimit të këtij Udhëzimi Administrativ – temat dhe shprehjet në vijim – kurdo që përdoren – kanë kuptimin e përcaktuar më poshtë, përveç nëse konteksti ne të cilën këto terme ose shprehje përdoren, qartësisht ka kuptim tjetër.</p> <p>„<b>QSHQK</b>” – Qendra e Shërbimeve të Qytetarëve në Komunë.</p> <p>„<b>Interoperabiliteti</b>” - është aftësia e</p>	<p><b>Član 3</b> <b>Definicije:</b></p> <p>U cilju interpretacije i sprovođenja ovog Administrativnog uputstva – sledeći termini i izrazi će imati dato značenje, osim ako smisao u kojem se koriste ima drugačije značenje.</p> <p>„<b>CNUO</b>” -- Centar za Nudejenje Usluga Gradjanima u Opštini.</p> <p>„<b>Interoperabilitet</b>” – znači sposobnost</p>	<p><b>Article 3</b> <b>Definitions:</b></p> <p>For the purpose of interpretation and implementation of the present Administrative Instruction – terms and definitions – whenever used – have the meaning determined below, unless the context in which these terms or definitions are used, expressly have another meaning.</p> <p>“<b>CSCM</b>” – Centers of Services for citizens in Municipalities.</p> <p>„<b>Interoperability</b>” - shall mean the</p>



<p>ndërveprimet të organizatave të ndryshme që të vepronjë ndaj njëra tjetrës me qëllim të arritjes së qëllimeve të përbashkëta, që përfshinë shkëmbimin e të dhënave, informatave dhe dijes, përmes proceseve të punës të cilat mbështeten dhe shfrytëzojnë sistemet e TIK-ut.</p>	<p>zajedničkog delovanja različitih organizacija u cilju postizanja zajedničkih ciljeva, koja uključuje razmenu podataka, informacija i znanja, preko radnih procesa koji podržavaju i koriste sistem TIK-a.</p>	<p>capacity of interaction between various organizations for the purpose of achieving common objectives, which includes the exchange of data, information, and knowledge through working processes which rely and use the systems of TIK.</p>
<p>„CSC“ - Citizen Servis Centers - Qendrat për Shërbim të Qytetarëve.</p>	<p>„CSC“ - Citizen Servis Centers - Centri za Pružanje Usluga građanima.</p>	<p>„CSC“ - Citizen Service Centers - Citizen Service Centers.</p>
<p>„CMS“ - Content Menagmen System - Sistemi për menaxhimin e përmbajtjes, digjitale të informacionit.</p>	<p>„CMS“ - Content Menagmen System - Sistem za upravljanje digitalnim sadržajem informacija.</p>	<p>„CMS“ - Content Management System - Content Management System.</p>
<p>„Platforma“ - Tërësia e Sistemeve Softuerike dhe Harduerike me qëllim të përpunimit elektronik të shënimeve si dhe automatizimit të proceseve.</p>	<p>„Platforma“ – Znači celina softverskih i hardverskih sistema u cilju obrade elektronskih podataka i automatizacije procesa.</p>	<p>„Platform“– The total of software and hardware systems for the purpose of electronic processing of data and automation of processes.</p>
<p>„Protokollit unik“ - është Numër Unik me të cilin evidentohet në Librin e Protokollit çdo kërkesë e qytetarit.</p>	<p>„Jedinstveni protokol“ – znači Jedinstveni Broj pod kojim se svaki građanski zahtev zavodi u knjigu protokola.</p>	<p>„Unique protocol“– is a Unique Number which is recorded in the Protocol Book and signifies the requests of citizens.</p>
<p>„E-kioska“ - është Kompjuterë Publik i fortifikuar, me qëllim të ofrimit të shërbimeve të qytetarëve. Pa zyrtarë komunalë.</p>	<p>„E-kiosci“ – znači javne Fortifikovane Kompjuterë koji služe pružanju usluga građanima, bez pomoći opštinskih službenika.</p>	<p>„E-newsstand“– is a fortified Public Computer for the purpose of provision of services to citizens. Without municipal officers.</p>
<p>„Soft-verit“ - është Program Kompjuterik</p>	<p>„Softveri“ – znači Kompjuterski Program</p>	<p>„Soft-ware“ – is a Computer Program</p>



<p><b>„B-logut“</b>-Web logu, teknike e marrjes se mendimit te qytetarëve lidhur me ndonjë çështje, përmes ueb faqes së Komunës.</p> <p style="text-align: center;"><b>Neni 4</b> <b>Funksionimi i QSHQK- së</b></p> <p>QSHQK, funksionon me qellim të ofrimit dhe përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimeve komunale të qytetarëve dhe bizneseve 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 parashtrësave të qytetarëve, si në formën klasike ashtu edhe përmes formës elektronike/internetit.</p>	<p><b>„B-logut“</b> – mrežni pristup, tehnika preuzimanja mišljenja građana u vezi nekog pitanja preko internet stranice opštine.</p> <p style="text-align: center;"><b>Član 4</b> <b>Funkcionisanje CPUO</b></p> <p>CPUO funkcioniše u cilju pružanja i stalnog poboljšanja opštinskih usluga za građane i privrednike preko transparentne i pravilne komunikacije, kao i upoznavanje građana sa različitim informacijama u vezi sa uslovima, administrativnim i pravnim postupcima, roku za podnošenje i razmatranje građanskih zahteva i podnesaka, podnetih u klasičnom ili elektronskom obliku (preko interneta).</p>	<p><b>„B-log“</b>- Technical Web log of receipt of opinions of citizens in relation to an issue through a web page of the municipality.</p> <p style="text-align: center;"><b>Article 4</b> <b>Functioning of CSCM</b></p> <p>CSCM shall function for the purpose of provision and continuous improvement of municipal services for citizens and businesses through correct and transparent communication and familiarization of citizens with necessary information in relation to conditions, administrative procedures, legal procedures, time deadlines for filing and consideration of citizens' submissions either in a classic form or electronically.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Neni 5</b> <b>Organizimi i QSHQK- së</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. QSHQK, është pjesë e strukturës organizative të administratës komunale.</li><li>2. Komunitat që ende nuk kanë QSHQK-un mund t'i themelojnë dhe funksionalizojnë</li></ol>	<p style="text-align: center;"><b>Član 5</b> <b>Organizacija CPUO</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. CPUO, je deo organizacione strukture opštinske administracije.</li><li>2. Opštine koje još nisu formirale Centar za pružanje usluga u opštini to mogu uraditi na</li></ol>	<p style="text-align: center;"><b>Article 5</b> <b>Organization of CSCM</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. CSCM, shall be part of organizational structures of municipal administration.</li><li>2. Municipalities that do not have a CSCM for provision of services may establish and</li></ol>



<p>ato duke u bazuar në këtë udhëzimit administrativ.</p> <p>3. QSHQK, vendoset në hyrje të mjediseve/ndërtesës së komunës si kontakt i parë i qytetarëve në komunë dhe duhet të ketë personel të kualifikuar, me aftësi dhe përvojë profesionale për përmeshjen e qëllimit të saj.</p> <p>4. Kur komuna nuk është kompetente për të trajtuar një kërkesë/parashtrësë, QSHQK-u informon qytetarin për organin kompetent për trajtimin e kërkesës.</p> <p>5. QSHQK-u të gjitha njoftimet i bënë edhe përmes ueb-faqes zyrtare të komunës.</p> <p>6. Secilin shërbim që ofron komuna, duhet ta protokollojë përmes QSHQK-ut dhe secila drejtori duhet të jetë e lidhur me këtë Qendër .</p>	<p>osnovu ovog administrativnog uputstva.</p> <p>3. CPUO, će se nalaziti na ulazu sredine-zgrade opštine i služiće kao prvi kontakt građana sa opštinom, i treba da ima kvalifikovano osoblje za ispunjavanje njenog cilja ..</p> <p>4. U slučajevima kada opština nije nadležna za razmatranje nekog zahteva-podneska, CPUO informiše građanina o nadležnom organu za razmatranje njenog/njegovog zahteva.</p> <p>5. CPUO sva obaveštenja objavljuje i preko službenoj internet stranici opštine.</p> <p>6. Opština je dužna da svaku pruženu uslugu protokoliše preko CPUO, a svako odeljenje će biti povezano sa ovim Centrom..</p>	<p>functionalize them based on the present administrative instruction.</p> <p>3. CSCM, shall be placed in the entrance of municipality building as a first point of contact of citizens with the municipality and shall have qualified personnel with the capacity and professional experience for the fulfillment of its objective.</p> <p>4. When the municipality is not competent to consider a request/submission, CSCM informs the citizen about the competent authority for consideration of the request.</p> <p>5. CSCM in the municipality shall announce notices through the webpage of the municipality.</p> <p>6. Each service, which municipality provides, shall be recorded in protocol through CSCM and each directorate must be linked with the present Center.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Neni 6</b> <b>Shërbimet e QSHQK-ut</b></p> <p>1. QSHQK-u ofron këto shërbime:</p> <p>1.1 shërbimet e gjendjes civile, tatimin</p>	<p style="text-align: center;"><b>Član 6</b> <b>Usluge CPUO</b></p> <p>1. CPUO pruža sledeće usluge:</p> <p>1.1 Usluge civilnog stanja,porez na</p>	<p style="text-align: center;"><b>Article 6</b> <b>Services of CSCM</b></p> <p>1. CSCM in the municipality shall provide these services:</p> <p>1.1 services of the civil status,</p>



<p>në pronë regjistrimin e bizneseve, shërbimet kadastrale dhe të gjitha shërbimet tjera;</p> <p>1.2 komunikimi korrekt me qytetarët;</p> <p>1.3 përgatitja dhe vënia në dispozicion e broshurave dhe fletëpalosjeve informative për qytetarët si dhe publikimin në ueb faqe;</p> <p>1.4 këshillimi dhe ndihma juridike-administrative për mënyrën e plotësimit të kërkesave dhe parashitresave;</p> <p>1.5 pranimi dhe regjistrimi i kërkesave dhe parashitresave;</p> <p>1.6 mbajtja e dosjeve, statistikave të parashitresave dhe kërkesave të paraqitura nga qytetarët;</p> <p>1.7 shtypjen e librit të protokollit për kërkesat/parashitresat nga sistemi CMS/CSC;</p> <p>1.8 vëzhgimi i reagimeve të qytetarëve</p>	<p>imovinu,registraciju biznisa, katastarske usluge i sve druge usluge;</p> <p>1.2 Korektna komunikacija sa gradjanima;</p> <p>1.3 Pripremanje i stavljanje na raspolaganju broçura informativnih za gradjane kao i njihova publikacija u veb starnici</p> <p>1.4 Savetovanje i pravno administratna pomoć o načinu popunjavanja zahteva i podnesaka</p> <p>1.5 Prijem i registracija zahteva i podnesaka;</p> <p>1.6 Održavanje dosijea,statistika podnesaka i zahteva podnošenih od gradjna;</p> <p>1.7 štampanje knjige protokola o zahtevima-podnescima iz sistema CMS-CSC ;</p> <p>1.8 praćenje reakcija građana i</p>	<p>property tax, registration of businesses, the cadastral services and all other services;</p> <p>1.2 Direct communication with citizens;</p> <p>1.3 Preparation and making available of brochures and information leaflets for citizens and publication in the website;</p> <p>1.4 Counseling and legal assistance on the manner of filing the requests and submissions;</p> <p>1.5 Admission and registration of requests and submissions;</p> <p>1.6 Maintenance of files, statistics of submissions and requests filed by citizens;</p> <p>1.7 Printing of the protocol book on the daily requests/submissions from the CMS/SCS system;</p> <p>1.8 Observation of citizens feedback</p>
---	---	--



<p>dhe zyrtarëve të komunës ndaj shërbimeve që ofron Qendra edhe përmes forumit dhe B-logut në ueb;</p> <p>1.9 shërbime të tjera sipas detyrave të ngarkuara nga udhëheqësi i drejtpërdrejt;</p> <p>1.10 leximi dhe përcjellja e lëndëve të paraqitura përmes platformës CMS dhe CSC;</p> <p>1.11 përcjellja në mënyrë elektronike e lëndëve tek drejtoritë përkatëse dhe marrja e përgjigjes;</p> <p>1.12 qasjen unike për qytetarë dhe bizneset përmes internetit dhe informimin e tyre lidhur me procedimin e lëndëve përmes internetit;</p> <p>1.13 protokollimin e të gjitha akteve të nxjerra nga Kuvendi i Komunës dhe publikimi i tyre në ueb faqe;</p>	<p>službenika opštine u vezi sa uslugama koje pruža centar, kao i praćenje reakcija iznetih na forumima i B-loga internet stranice;</p> <p>1.9 ostale usluge saglasne zadacima koje je odredio nadležni;</p> <p>1.10 čitanje i prosleđivanje predmeta podnetih preko CMS-a – Sistema za upravljanje informacijama i CSC-a – Centra za pružanje usluga građanima preko interneta;</p> <p>1.11 elektronsko prosleđivanje predmeta relevantnim odeljenjima i dobijanje odgovora</p> <p>1.12 jedinstven elektronski pristup građana i privrednika informacijama u vezi sa procesiranjem predmeta preko interneta;</p> <p>1.13 protokolisane svih akata Skupštine opštine i objavljivanje istih na internet stranici;</p>	<p>and officials of municipality on the services that the Center provides through web-forum and B-log in the website;</p> <p>1.9 Other services according to the duties charged by the direct supervisor;</p> <p>1.10 Reading and following of cases presented through CMS platform – Information Management System and CSC – Citizen Service Center on internet;</p> <p>1.11 Forwarding electronically the cases to the respective directorates and assumption of response;</p> <p>1.12 Unique access of citizens and businesses through internet and their information in relation to the processing of cases through Internet;</p> <p>1.13 Recording in protocol all acts issued by the Municipal Assembly and their publication in</p>
---	--	--





<p>1.14 protokollimi në shkrimoren me numër unik të protokollit përmes sistemit të soft-verit;</p> <p>2. QSHQK – u ofron shërbime cilësore dhe përpiqet për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve administrative, duke u bazuar në indikatorët të performancës që gjenerohen në platformën CMS/CSC.</p> <p>3. Qendra e shërbimeve të qytetarëve në komunë duhet të informoje dhe të ofrojë shërbime të hapura në të cilat do të kenë qasje të barabartë të gjithë qytetarët dhe bizneset në të gjitha kanalet e komunikimit (formën klasike, ueb-it, e-kioskave, pajisjeve mobile etj)</p>	<p>1.14 protokolisanje predmeta u pisarnici, dodeljujući jedinstveni broj protokola preko softvera.</p> <p>2. CPUO pruža kvalitetne usluge i zalaže se za stalno poboljšanje administrativnih usluga, bazirajući se na indikatore performanse koje prikuplja CMS/CSC platforma.</p> <p>3. Centar za pružanje usluga građanima u opštini treba da informiše i nudi otvorene usluge gde će imati jednaki pristup svi građani i privrednici u svim kanalima komunikacije (klasičan način uob stranice, e-kioska, pokretne opreme, itd) .</p>	<p>the webpage;</p> <p>1.14 Recording in the archive with the serial number of protocol through software system.</p> <p>2. CSCM shall provide quality services and shall attempt to continuously improve the administrative services based on the performance indicators that are based on CMS/CSC platform.</p> <p>3. Center of Services of Citizens shall inform and provide open services, which will be equally accessible by all citizens and businesses in all communication channels (classical form, web, e-newsstands, mobile equipment etc).</p>
<p style="text-align: center;"><b>Neni 7</b> <b>Komunikimi dhe Informimi</b></p> <p>1. Personeli i QSHQK-ut komunikon me qytetarë në mënyrë korrekte dhe transparente, mirëpret qytetarët që i drejtohen komunës dhe i përgjigjet me kohë pyetjeve dhe kërkesat/parashtrësat të tyre,</p>	<p style="text-align: center;"><b>Član 7</b> <b>Komunikacija i informisanje</b></p> <p>1. Osoblje CPUO korektno i transparentno komunicira sa građanima, dočekuje ih i blagovremeno odgovara na njihova pitanja i zahteve,-podneske uključujući i one upućene preko interneta.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Article 7</b> <b>Communication and information</b></p> <p>1. Personnel of the CSCM shall communicate with citizens correctly and transparently, shall welcome citizens that address the municipality and shall respond in time to the questions and their</p>



<p>qofshin ato edhe përmes internetit.</p> <p>2. QSHQK-u, merr informacione të përditshme nga organet komunale dhe në çdo kohë informon qytetarët dhe bizneset, në mënyra adekuate, për vendimet e marra duke respektuar rregullat dhe procedurat ligjore. Po ashtu informacionet i publikon në ueb-faqen komunale në koordinim me drejtorin e administratës, zyrtarin e informimit dhe zyrtarin e teknologjisë informative.</p> <p>3. QSHQK-u, informon në çdo kohë parashtruesit e kërkesave dhe parashtrësve lidhur me rrjedhën e procedurës dhe lëndës që është adresuar në këtë zyre, që këtë përgjigje ta deponon edhe në platformën CMS/CSC (Intranet).</p> <p>4. Kur vlerësohet e domosdoshme, nëpunësi i QSHQK-ut i shoqëron parashtruesit e kërkesave ose parashtrësve, në njësinë përkatëse.</p> <p>5. QSHQK-u duhet të jetë transparente në ofrimin e shërbimeve duke i dhënë mundësin qytetarëve dhe bizneseve që të mund të ndikojnë në vendimmarrje dhe ofrimi të shërbimeve kualitative.</p>	<p>2. CPUO svakodnevno dobija informacije od opštinskih organa i stalno informiše stanovnike i privrednike o donetim odlukama, poštujući zakonska pravila i postupke. U koordinaciji sa direktorom administracije, službenikom za informisanje i službenikom za informativnu tehnologiju informacije objavljuje i na internet stranici opštine.</p> <p>3. CPUO informiše podnosioca zahteva i podneska u vezi sa tokom postupka i predmeta koji je upućen ovoj kancelariji, a te informacije takođe unosi i u CMS/CSC platformu (intranet).</p> <p>4. Kada je to potrebno, službenik CPUO prati podnosioca zahteva ili podneska do odgovorne jedinice</p> <p>5. Centar za pružanje usluga u opštini je transparentan prilikom pružanja usluga pružajući mogućnost građanima i privrednicima da utiču na donošenje odluka i pružanje kvalitetnijih usluga.</p>	<p>submissions, also through the Internet.</p> <p>2. CSCM shall obtain daily information from municipal bodies and shall duly inform the citizens and businesses on decisions issued by observing the rules and legal procedures. Also, information shall be published in the municipal webpage in coordination with the director of administration, information officer, and IT officer.</p> <p>3. CSCM shall duly inform the petitioners of requests and submissions in relation to the course of the case and the case filed to this office and ensure that the response to the request shall be deposited in the CMS/CSC platform (Intranet).</p> <p>4. If necessary, the CSCM official shall accompany the petitioners of the requests and submissions to the respective unit/office or he does this through mail.</p> <p>5. CSCM shall be transparent in the provision of services by providing equal opportunity to citizens and businesses that can affect the decision-making and provision of quality services.</p>
--	---	---



<p>6. Të gjitha kërkesat dhe parashtrësat e qytetarëve protokollohen dhe procedohen përmes softuerit të QSHQK-ut, me qëllim që të jetë i matshëm kualiteti i shërbimit dhe efikasiteti i komunikimit.</p>	<p>6. Svi zahtevi i podnesci građana se,protokolišu i prosledijuju preko softvera CPUO sa ciljem da bude merljiva i kvalitetna usluga i efikasnost komunikacijeu .</p>	<p>6. For the purpose of measurable quality of service and efficiency of communication, the requests and submissions of citizens must be recorded in the protocol and shall be processed through the software of CSCM.</p>
<b>Article 8</b>		
<b>Preparation of information materials</b>		
<p><b>Neni 8</b> <b>Përgatitja e Materialeve Informative</b></p>	<p><b>Član 8</b> <b>Priprema informativnog materijala</b></p>	<p><b>Article 8</b> <b>Preparation of information materials</b></p>
<p>1. QSHQK-u përgatit udhëzues për përgjegjësitë e organeve komunale dhe njësjive administrative, të drejtat e qytetarëve dhe grupeve tjera të interesit të cilët mund t'i drejtohen organeve/njësjive për realizimin e të drejtave të tyre, duke i publikuar edhe në ueb-faqen zyrtare të komunës.</p> <p>2. QSHQK-u siguron dhe shpërndan fletëpalosje informative, ku përkrahohen procedurat për realizimin e të drejtave të tyre, duke i publikuar edhe në ueb faqe zyrtare të komunës.</p> <p>3. Aktet komunale të nxjerra nga Kuvendi i Komunës, të cilat i ofrohen qytetarëve dhe</p>	<p>1. CPUO priprema uputstvo o odgovornostima opštinskih organa, i administrativnim jednicama pravima građana i drugi interesnih grupa koji mogu da se obrate organima-jednicama prilikom realizacije svojih prava.,objavljujući i na ueb službeoj strani opštine .</p> <p>2. CPUO sastavlja i vrši raspodelu informativnih brošura o postupku realizacije građanskih prava. Brošura se takođe objavljuje i na službenoj internet stranici opštine.</p> <p>3. Opštinska akta doneta od strane Skupštine opštine koja se odnose na građane i</p>	<p>1. CSCM shall prepare a guideline on the responsibilities of municipal bodies and administrative units, rights of citizens and other groups of interest and units/officers which they can address through the realization of their rights, by publishing them also in the webpage of the municipality.</p> <p>2. CSCM shall ensure and distribute information leaflets, which describe the procedures for realization of their rights by publishing them also in the webpage of the municipality.</p> <p>3. Municipal acts issued by the Municipal Assembly, which are provided to citizens</p>



<p>bizneseve, ekspozohen në vendet e përshtatshme publike edhe në ueb faqe zyrtare të komunës.</p> <p>4. QSHQK-u, ofrimin e shërbimeve për qytetarët dhe bizneset e bën duke respektuar gjuhën zyrtare dhe gjuhën në përdorim zyrtar në komunë siç është përcaktuar edhe me legjislacionin e zbatueshëm për gjuhët.</p>	<p>privrednike, se objektiviteti na odgovarajućim javnim mestima i službenoj internet stranici opštine.</p> <p>4. CPUO pruža svoje usluge građanima poštujući službeni jezik i jezik u službenoj upotrebi opštine, kao što je i određeno važećim zakonom o upotrebi jezika.</p>	<p>and businesses, shall be displayed in adequate public places and in official website of the municipality.</p> <p>4. CSCM shall carry out the provision of services for citizens and businesses by respecting the official language and language in official use in the municipality as provided for in applicable legislation on languages.</p>
<p><b>Neni 9</b> <b>Këshillimi dhe ndihma profesionale</b></p> <p>1. QSHQK-u, në bashkëpunim me drejtoritë dhe njësitë e tjera të administratës komunale, përgatitë dhe vë në dispozicion të qytetarëve formularë për të gjitha llojet e kërkesave/parashtrësive, në pajtim me procedurat dhe rregullat për realizimin e të drejtave në procedurë administrative. Këta formular mund të jenë edhe formularë elektronik.</p> <p>2. Personeli i QSHQK-ut, sipas kërkesës, ndihmon për të plotësuar formularët e kërkesave/parashtrësive, shpjegon afatet ligjore për trajtimin e tyre, të drejtën që të</p>	<p><b>Član 9</b> <b>Savetovanje i profesionalna pomoć</b></p> <p>1. CPUO, u saradnji sa odeljenjima i ostalim jedinicama opštinske administracije, priprema i stavlja na raspolaganje građana obrazce za sve vrste zahteva i podnesaka, saglasno postupku i pravilima za realizaciju prava u administrativnom postupku. Ovi obrasci mogu biti i elektronski.</p> <p>2. Osoblje CPUO, na zahtev, pomaže prilikom popunjavanja obrasca za podnošenje zahteva ili podneska, informiše o pravnom roku njihovog razmatranja</p>	<p><b>Article 9</b> <b>Counseling and Professional Aid</b></p> <p>1. CSCM in cooperation with the directorates and other units of municipal administration shall prepare and make available to the citizens the forms on all types of requests and submissions in accordance with the procedures and rules for realization of rights in administrative procedure. The present forms shall be electronic forms.</p> <p>2. The personnel of CSCM, upon request, shall assist in filling of forms of requests and submissions, shall explain the legal deadlines for review of requests and shall</p>



<p>ankohen në organin më të lartë administrativ në pajtim me ligjet dhe aktet e brendshme juridike të komunës.</p>	<p>zahteva, pravy na podnošenje žalbe najvišem administrativnom organu, saglasno zakonima i unutrašnjim pravnim aktima opštine.</p>	<p>explain the right to appeal before the highest administrative body in accordance with the law and internal acts of the municipality.</p>
<p><b>Neni 10</b> <b>Pranimi dhe regjistrimi i kërkesave dhe parashtrësave</b></p> <p>1. QSHQK-u, regjistron dhe protokollon me numër unik të gjitha kërkesat/parashtrësat për të gjitha organet komunale, sipas njësjete organizative të parapara me ligjet dhe aktet komunale në fuqi.</p> <p>2. Komuna duhet të ketë vetëm një libër unik të protokollit.</p> <p>3. Nëse kërkesa e pashtuar për zgjidhjen e lëndës në procedurë administrative nuk është e plotë, QSHQK-u i kërkon parashtruesit që ta plotësoj kërkesën /parashtrësën, në formë të drejtpërdrejte apo në formë elektronike.</p> <p>4. Provat që mund të sigurohen sipas detyrës zyrtare në kuadër të administratës komunale duhet të sigurohen nga vetë organi, kundrejt pagesës së taksës</p>	<p><b>Član 10</b> <b>Prijem i registracija zahteva i podnesaka</b></p> <p>1. CPUO registruje i protokoliše dodeljujući jedinstveni broj svakom zahtevu ili podnesku upućenom opštinskim organima, shodno organizacionim jedinicama koje su predviđene važećim zakonom i opštinskim aktima.</p> <p>2. Opština ima samo jednu knjigu za protokol.</p> <p>3. Ako zahtev za razmatranje administrativnog predmeta nije potpun, CPUO od podnosioca zahteva traži da dopuni zahtev-podnesak, direktno ili elektronskim putem.</p> <p>4. Dokazi koji se mogu obezbediti po službenoj dužnosti u sklopu opštinske administracije obezbeđuje sam organ, nakon update administrativne takse i protokolisanija</p>	<p><b>Article 10</b> <b>Admission and registration of requests and submissions</b></p> <p>1. CSCM shall register in the protocol the serial number of requests and submissions for all municipal bodies according to organizational units as provided for in applicable laws and municipal acts.</p> <p>2. The municipality shall have only one protocol book.</p> <p>3. If the request filed for the solution of the case in the administrative procedure is not full, the CSCM shall request from the petitioner to fill the request/submission either directly or electronically.</p> <p>4. Evidence that can be obtained ex officio within the municipal administration shall be secured by the body itself after having paid an administrative tax and after giving</p>



<p>administrative dhe kërkesës së protokolluar me numër unik. Pas plotësimit të lëndës ajo procedohet nga zyrtari i autorizuar në shkrimore.</p>	<p>zahteva dodeljujuçi mu jedinstveni broj preko interoperabiliteta softvera Centra za pružanje usluga u opštini i softvera arhive u pisarnici. Nakon dopune predmeta isti se prosleđuje od ovlašćenog zvaničnika u pisarnicu.</p>	<p>recorded in the protocol with the serial number generated by the interoperability of software of the Citizen Service Center and software of archive. Following the completion of the case, the case shall be processed further from the authorized official for registry.</p>
<p>5. Parashtruesi i kërkesës/parashtrësës duhet të informohet për afatin, brenda të cilit do të vendoset lidhur me kërkesën dhe mundësisht datën e caktuar për të marrë përgjigje me shkrim.</p>	<p>5. Podnosilac zahteva-podneska će biti informisan o roku tokom kojeg se treba doneti odluka o zahtevu i eventualnom datumu dobijanja pismenog odgovora.</p>	<p>5. The petitioner of the request/submission shall be informed about the deadline within which it shall be decided upon in relation to the request and the date of receipt of response in writing.</p>
<p>6. Në përfundim të procedurës administrative për kërkesat/parashtrës, ato kthehen në QSHQK, e cila ka për detyrim që t'ia përcjellë ato parashtruesit, në kopje fizike dhe përmes emali-t të tij.</p>	<p>6. Na kraju administrativnog postupka o zahtevu ili podnesku, isti se vraća CPUO, koji je dužan da ih prosledi podnosiocu, u štampanom obliku ili njegovog email-a.</p>	<p>6. In the conclusion of the administrative procedure, the requests and submissions shall be returned to the CSCM, which is obliged to forward a physical copy or through mail to the submitter.</p>
<p>7. QSHQK gjate ofrimit të shërbimeve dhe pranimit të kërkesave duhet të ketë kujdes dhe të eliminojë kërkimin e informacioneve të përsëritshme, në mënyrë që të jetë sa me efikase të mos kërkoj të njëjtat informacione nga qytetari, grupet e interesit dhe biznesi me shumë se një herë.</p>	<p>7. CPUO tokom pružanja usluga i prijema zahteva vodi računa o izbegavanju traženja istih informacija, kako bi proces bio što efikasniji i kako se od građanina i intersnih grupa privrednika ne bi tražile iste informacije više od jedan put</p>	<p>7. CSCM during the provision of services and admission of requests shall be careful and shall eliminate the search of repetitious information, in order to avoid the search of information by the citizen, groups of interest and business more than once.</p>
<p>8. Lëndët e përfunduara në procedurë</p>	<p>8. Završeni predmeti administrativnog</p>	<p>8. Unconcluded cases in the administrative</p>



<p>administrative trajtohen sipas dispozitave të legjislacionit përkatës.</p> <p>9. QSHQK-u duhet të jetë një katalizator i përcjelljes së proceseve përbrenda komunës, duke iu shmangur duplikimit të shënimeve dhe proceseve gjatë ofrimit të shërbimeve të biznesit apo qytetarit.</p>	<p>postupka će se procesirati saglasno Zakonu dotičnog zakonodavstva.</p> <p>9. CPUO će biti katalizator za praćenje postupaka unutar opštine, time sprečavajući duplikaciju podataka i postupaka tokom pružanja usluga privrednicima i građanima.</p>	<p>cases shall be considered in accordance with the provision of respective legislation.</p> <p>9. CSCM shall be a catalyst of following the processes within the municipality by avoiding the duplication of data during the provision of services to the business and citizen.</p>
<p><b>Neni 11</b></p> <p><b>Mbajtja e dosjeve dhe statistikave të kërkesave/parashtrësive</b></p> <p>1. QSHQK-u mban evidencën e saktë për të gjitha kërkesat dhe parashtrësat e qytetarëve dhe grupeve të tjera që janë paraqitur pranë organeve komunale.</p> <p>2. QSHQK-u 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.</p> <p>3. Qendra e shërbimeve të qytetarëve në komunë duhet të garantojë ruajtjen afatgjate të shënimeve elektronike dhe</p>	<p><b>Član 11</b></p> <p><b>Čuvanje dosjea i statističkih podataka o zahtevima-podnescima</b></p> <p>1. CPUO vodi tačnu evidenciju svih zahteva i podnesaka koje su opštinskim organima podneli građani i ostale grupe.</p> <p>2. CPUO treba biti spreman da u bilo koje vreme podnese statistički izveštaj o primljenim, zaključenim i predmetima koji su u toku.</p> <p>3. Centar za pružanje usluga u opštinama će, u saradnji sa službenikom za informativnu tehnologiju, garantovati dugoročno čuvanje</p>	<p><b>Article 11</b></p> <p><b>Maintenance of records and statistics of requests/submissions</b></p> <p>1. CSCM shall keep accurate records on the requests and submissions of citizens and other groups filed to the municipal bodies.</p> <p>2. CSCM shall be ready at any time to present a statistical report on received, concluded, and pending cases before the municipal bodies.</p> <p>3. Center of Services of citizens shall guarantee the long term maintenance of electronic data in cooperation with the IT</p>



<p>informacioneve të tjera në bashkëpunim me zyrtarin e teknologjisë informative duke i siguruar kopjen e shënimeve me të gjitha atributet përcjellëse.</p> <p>4. Ruajtja e këtyre kërkesave dhe parashtrësive, bëhet në pajtim me legjislacionin përkatës</p>	<p>elektronshkëputja e të gjitha informacioneve të cilat janë të nevojshme për punën e institucioneve të shtetit dhe të korporatave të tjera.</p> <p>4. Çuvimi i kërkesave dhe parashtrësive të cilat janë të nevojshme për punën e institucioneve të shtetit dhe të korporatave të tjera.</p>	<p>oficer by providing a copy with all accompanying attributes.</p> <p>4. Maintenance of these requests and submissions shall be made in accordance with the respective legislation.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Neni 12</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Vëzhgimi i reagimeve të qytetarëve</b></p> <p>1. QSHQK-u 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 përcjellin ato në administratën komunale. Rekomandohet që këtë ta bëjë edhe përmes forumeve dhe b-logut në kuadër të ueb faqeve zyrtare.</p> <p>2. QSHQK-u, me nismën e vetë, përgatit dhe shpërndanë formularë të anketimeve të qytetarëve për shërbimet e ofruara nga Organet e Komunave, Qendra dhe njësitë e administratës komunale, grumbullon formularët e plotësuar dhe informon organet përgjegjëse për komentet e</p>	<p style="text-align: center;"><b>Član 12</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Praćenje reakcije građana</b></p> <p>1. CPUO je uvek spreman da uzme u obzir mišljenje građana, stručnjaka različitih oblasti i ostalih grupa o poboljšanju usluga opštinskih organa i dužno je da date informacije prosledi administraciji opštine. Preporučuje se da se to obavlja i preko foruma i bloga, na službenoj internet stranici opštine.</p> <p>2. CPUO na svoju inicijativu sastavlja i vrši raspodelu obrazaca za anketiranje građana o uslugama koje pruža Opštinskih organa, Centra i i opštinska administracija, prikupljanje obrazaca i informisanje nadležnih organa o komentarima građana, kako elektronski tako i direktno.</p>	<p style="text-align: center;"><b>Article 12</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Observation of citizens' feedback</b></p> <p>1. CSCM, at any time, shall be ready to hear the opinions of citizens, experts of various fields and other groups which can affect the improvement of offered services by the municipal bodies and shall forward them to the municipal administration. It is recommended that the Center does this through forums and b-logs within the official web pages.</p> <p>2. CSCM with its initiative shall prepare and distribute survey forms to the citizens on the offered services by the municipal organs, centers and units of municipal administration shall collect the filled information and shall inform the respective bodies on feedback of citizens and e-</p>





<p>qytetarëve, anketime elektronike dhe përmes ueb faqes.</p> <p>3. QSHQK-u, mbanë dhe administron Librin e vërejtjeve dhe komenteve të qytetarëve dhe grupet tjera të interesit dhe informon organet përgjegjëse për komentet e tyre në lidhje me punën e komunës dhe shërbimet e ofruara edhe nëse vijnë përmes Internetit.</p> <p>4. QSHQK-u administron dhe përpunon vërejtjet e qytetarëve të paraqitur në kutin e vërejtjeve ose forumit të B-logut të ueb faqes, drejtpërdrejt nga qytetarët dhe informon periodikisht administratën komunale për opinionet e qytetarëve në lidhje me cilësinë e shërbimeve komunale.</p>	<p>3. CPUO vodi i udhëheqës i Kujtimorës së qytetarëve, i komentit të qytetarëve dhe i informimit të qytetarëve përmes ueb faqes dhe i informimit të qytetarëve përmes ueb faqes.</p> <p>4. CPUO sakuplja i procesira direktne primedbe qytetarëve, one koje su podnete preko kutije za žalbe i foruma B-loga na internetu, a opštinskoj administraciji podnosi periodični izvještaj o mišljenju qytetarëve o kvalitetu opštinskih usluga.</p>	<p>surveys through the website.</p> <p>3. Center of Services of Citizens shall keep and administer the Remarks Book of citizens and other groups of interest and shall inform the responsible organs on citizens' feedback in relation to the work of municipality and services provided.</p> <p>4. CSCM shall administer and process the remarks of citizens filed to the remarks box or web forum of B_log, and shall periodically inform the municipal administration on the opinions of citizens in relation to the quality of municipal services.</p>
<p><b>Neni 13</b></p> <p><b>Ofrimi i Shërbimeve tjera</b></p> <p>1. QSHQK-u mund të ofrojë edhe shërbime tjera ashtu siç ngarkohet nga organi mbikëqyrës komunal.</p> <p>2. Organi komunal i cili e ngarkon QSHQK-un me ofrimin e shërbimeve tjera, parashtron edhe mënyrën e ofrimit të këtyre shërbimeve.</p>	<p><b>Član 13</b></p> <p><b>Pružanje ostalih usluga</b></p> <p>1. CPUO može pružati i ostale usluge, saglasno naređenju i zahtevima organa nadgledanja opštine.</p> <p>2. Opštinski organ koji zadužuje CPUO ostalim uslugama, određuje i način pružanja tih usluga.</p>	<p><b>Article 13</b></p> <p><b>Provision of other services</b></p> <p>1. CSCM may provide other services as charged by the municipal supervision.</p> <p>2. The municipal organ, which entrusts the CSCM in providing other services of municipality, shall also lay down the manner of provision of these services.</p>



<p><b>Neni 14</b> <b>Përgjegjësia për zbatimin e Udhëzimit Administrativ</b></p> <p>Kryetari i Komunës është përgjegjës për zbatimin e këtij udhëzimi administrativ.</p>	<p><b>Član 14</b> <b>Odgovornost sprovođenja ovog Administrativnog uputstva</b></p> <p>Gradonačelnik opštine je odgovoran za sprovođenje ovog Administrativnog uputstva.</p>	<p><b>Article 14</b> <b>Responsibility of implementation of Administrative Instruction</b></p> <p>The Mayor shall be responsible for implementation of the present Administrative Instruction.</p>
<p><b>Neni 15</b> <b>Monitorimi i Zbatimit</b></p> <p>Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal, monitoron zbatimin e këtij Udhëzimi Administrativ.</p>	<p><b>Član 15</b> <b>Praćenje sprovođenja</b></p> <p>Ministarstvo za administraciju lokalne samouprave prati sprovođenje ovog uputstva.</p>	<p><b>Article 15</b> <b>Monitoring of implementation</b></p> <p>Ministry of Administration of Local Government shall monitor the implementation of the present Administrative Instruction.</p>
<p><b>Neni 16</b> <b>Shfuqizimi</b></p> <p>Me hyrjen në fuqi të këtij Udhëzimi Administrativ, shfuqizohen Udhëzimi Administrativ Nr. 2008/5 “ Për Zyrat Pritëse në Komuna”</p>	<p><b>Član 16</b> <b>Poništavanje</b></p> <p>Stupanjem na snagu ovog Administrativnog uputstva se poništava Administrativno uputstvo br. 2008/5 “o prijemnim kancelarijama opština”</p>	<p><b>Article 16</b> <b>Annulment</b></p> <p>Following the entry into force of the present Administrative Instruction, the Administrative Instruction No. 2008/5 “on Reception Offices in Municipalities” shall be superseded.</p>



<p><b>Neni 17</b> <b>Hyrja në fuqi</b></p> <p>Ky Udhëzim Administrativ hyn në fuqi ditën e nënshkrimit nga Ministri i Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal.</p> <p><b>Slobodan Petrović,</b> <b>Zëvendës Kryeministër dhe Ministër i Administrimit të Pushtetit Lokal</b></p> <p><i>[Signature]</i></p> <p><b>Prishtinë,</b> <b>Me datë: 18/04/2011.</b></p>	<p><b>Član 17</b> <b>Stupanje na snagu</b></p> <p>Ovo Administrativno uputstvo stupa na snagu na dan potpisivanja istog od strane ministra za administraciju lokalne samouprave.</p> <p><b>Slobodan Petrović,</b> <b>Zamenik premijera i ministar za administraciju lokalne samouprave</b></p> <p><i>[Signature]</i></p> <p><b>Prishtina,</b> <b>Dana: 18/04/2011.</b></p>	<p><b>Article 17</b> <b>Entry into force</b></p> <p>The present Administrative Instruction shall enter into force on the day of signature by the Minister of Administration of Local Government.</p> <p><b>Slobodan Petrović,</b> <b>Deputy Prime Minister and Minister of Administration of Local Government</b></p> <p><i>[Signature]</i></p> <p><b>Prishtinë/Prishtina,</b> <b>On: 18/04/2011.</b></p>
--	--	---