

**DREJTORIA E NDIHMËS JURIDIKE FALAS
DREJTORIA E ZBATIMIT TË POLITIKAVE DHE ADMINISTRIMIT TË
NDIHMËS PARËSORE.
SEKTORI I ZBATIMIT TË POLITIKAVE, PROJEKTEVE DHE
STRATEGJIVE**

Nr. 1156 prot.

Tiranë, më 17.05.2024

URDHËR

Nr. 265, datë 17.05.2024

**“PËR MIRATIMIN E RREGULLORES SË PROCËSIT TË PUNËS DHE
PROTOKOLLIT TË PRITJES DHE TRAJTIMIT TË
KLIENTIT/QYTETARIT, PËR QENDRAT E SHËRBIMIT TË NDIHMËS JURIDIKE
PARËSORE”**

Në mbështetje të Urdhërit nr. 531, datë 25.11.2019, të Ministrit të Drejtësisë “Për miratimin e kriterëve dhe metodologjisë për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve të ndihmës juridike dhe procedurat e mbikëqyrjes nga Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas të shërbimeve të ndihmës juridike” si dhe Urdhërit nr.393, datë 23.11.2020 të Ministrit të Drejtësisë “Për miratimin e Rregullores së Brendshme të Organizimit dhe Funksionimit të Drejtorisë së Ndhmës Juridike Falas”

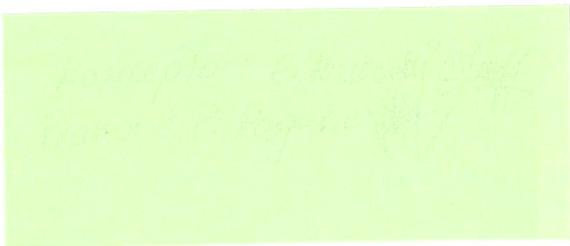
URDHËROJ:

1. Miratimin e Rregullores së Procesit të Punës dhe Protokollit të Pritjes dhe Trajtimit të Qytetarit, sipas “Metodologjisë për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve të ndihmës juridike dhe procedurat e mbikëqyrjes nga Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas të shërbimeve të ndihmës juridike”, për Qendrat e Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore, pjesë integrale e këtij urdhri;
2. Ngarkohen për zbatimin e këtij urdhri, punonjësit me trajnim të posaçëm pranë Qendrave të Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore;
3. Ngarkohet për njoftimin e këtij urdhri, Drejtoria e Financës dhe Shërbimeve Mbështetëse.

Ky urdhër hyn në fuqi menjëherë.

DREJTOR I PËRGJITHSHËM

Ergys Qirici





RREGULLORJA E PROÇESIT TË PUNËS

Parimet kryesore të Ligjit Nr. 111/2017 “Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti”, mbi të cilat bazohet dhënia e shërbimeve të ndihmës juridike falas, janë:

- akses i barabartë i individëve në ndihmën juridike;
- barazia dhe mosdiskriminimi i individëve që gëzojnë të drejtën për ndihmë juridike;
- profesionalizmi në ofrimin e shërbimeve të ndihmës juridike;
- cilësia, efiçenca dhe efikasiteti në kosto për shërbimet e ofruara të ndihmës juridike;
- konfidencialiteti;
- shmangia dhe parandalimi i konfliktit të interesit;
- mbrojtja e të drejtave të personave në nevojë.

Qendrat e Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore, si një nga ofruesit e shërbimit:

1. Ndhma juridike parësore ofrohet në qendrat e shërbimit të ndihmës juridike parësore ose në ambiente të tjera të përshtatshme, sipas parashikimeve të ligjit, nga punonjësit me trajnim të posaçëm të punësuar pranë këtyre qendrave.
2. Qendrat e Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore janë njësi të specializuara për ofrimin e ndihmës juridike falas të krijuara si njësi të drejtpërdrejta të ofrimit të shërbimeve sipas legjislacionit në fuqi për organizimin dhe funksionimin e administratës publike.
3. Qendrat e Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore janë krijuar nga Ministria e Drejtësisë pas konsultimit me Këshillin e Lartë Gjyqësor. Aktualisht, këto qendra janë të vendosura, në ambientet e gjykatave të rretheve gjyqësore, pranë bashkive, ose në ambiente të tjera të përshtatshme, në përputhje me legjislacionin në fuqi për administratën shtetërore duke marrë parasysh që këto ambiente janë vendndalimi i parë kur bëhet fjalë për nevojat e qytetarëve. Aktualisht funksionojnë 20 Qendra të tilla të lokalizuara në qytetet. Tiranë, Durrës, Lushnjë, Shkodër, Gjirokastër, Fier, Vlorë, Korçë, Tropojë, Përmet, Pukë, Mat, Kavajë, Lezhë, Pogradec, Kurbin, Dibër, Elbasan, Berat, Kukës.
4. Këto qendra janë pjesë e strukturës së Drejtorisë së Ndhmës Juridike Falas, të cilat administrohen nga kjo e fundit dhe për pasojë ato zbatojnë të gjitha standardet e miratuara për ofrimin e shërbimeve të Ndhmës Juridike Falas, mbajtjen e të dhënave të ofruesve dhe raportimin e këtyre të dhënave në Drejtorinë e Ndhmës Juridike Falas, sipas formateve të miratuara nga Ministria e Drejtësisë.
5. Përgjegjësia kryesore e Qendrës së Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore është të garantojë shërbimet e ndihmës juridike parësore për qytetarët që plotësojnë kërkesat e ligjit. Sipas kësaj,

Qendrat e Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore do të mbajnë, plotësojnë dhe azhurnojnë regjistrin e vetëdeklarimeve të personave që kanë aplikuar/përfituar shërbimet e ndihmës juridike parësore. Regjistri do të mbahet në mënyrë elektronike sipas formatit të miratuar nga Ministria e Drejtësisë. Të dhënat e këtij regjistri do të mblidhen në sistemin unik të të dhënave/sistemin e menaxhimit të çështjeve nën përgjegjësinë e Drejtorisë së Ndhmës Juridike Falas. Regjistri i Qendrave të Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore është i ndërlidhur me sistemin e menaxhimit të çështjeve duke ofruar kështu të dhëna të përditësuara në kohë reale.

6. Qendrat e Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore dorëzojnë/raportojnë periodikisht në baza mujore dhe vjetore informacione në Drejtorinë e Ndhmës Juridike Falas, të dhëna mbi kërkesat dhe vetëdeklarimet e aplikantëve për ndihmë juridike parësore. Raportimi bëhet në përputhje me formatin e regjistrit të kërkesave dhe vetëdeklarimeve, ose formate të tjera të miratuara nga Ministria e Drejtësisë (*Shtojcat 1 dhe 2 të Rregullores së Brendshme të Drejtorisë së Ndhmës Juridike Falas*). Këto informacione dërgohen brenda 5 (pesë) ditëve të para të muajit vijues.
7. Krahas informacionit periodik, Qendrat e Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore sigurojnë çdo të dhënë tjetër të nevojshme të kërkuar nga Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas bazuar në rëndësinë e çështjes përkatëse. Për kërkesat e zakonshme, përgjigjja jepet brenda 3 (tre) ditëve kalendarike nga dita e marrjes së kërkesës. Për kërkesat urgjente, përgjigjja jepet brenda një dite (1) nga marrja e kërkesës nga Drejtoria e Ndhmës Juridike Falas.
8. Informacioni dërgohet me email dhe/ose në rrugë zyrtare me postë ose në çdo formë tjetër të parashikuar me ligj.

PROÇESI I PUNËS

1. Ofrimi i një shërbimi cilësor.

Ndihma juridike parësore përkufizohet në Nenin 3 (b) të Ligjit Nr. 111/2017 "*Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti*". Në këtë kuptim, ndihma juridike parësore konsiston në:

- sigurimin e informacionit në lidhje me sistemin juridik dhe aktet ligjore, ofrimin e këshillimit që është.
 - dhënia e informacionit mbi mënyrat dhe mundësitë e zgjidhjes së një çështjeje konkrete juridike (Neni 3 (ç));
 - dhënien e këshillave për procedurat e ndërmjetësimit dhe mënyrat alternative të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve;
- ofrimin e ndihmës në hartimin dhe krijimin e dokumentacionit për të vënë në lëvizje administratën shtetërore ose për kërkimin e ndihmës juridike dytësore
- përfaqësimin para organeve të administratës,
- dorëzimin e të gjithë formularëve formave të tjera të mbështetjes së nevojshme juridike që nuk përbëjnë ndihmë juridike dytësore.

Pikat kyçe për një shërbim cilësor:

1. Trajtimi me Dinjitet – Trajtimi me ndershmëri dhe integritet duke shpjeguar ligjin dhe linjën e veprimit me një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme.

2. Ruajtja e konfidencialitetit - Ruajtja e të gjithë informacionit të dhënë nga ana e qytetarit gjatë kryerjes së shërbimit.
3. Shmangia e konfliktit të interesit – juristët e Qendrës kujdesen për të vlerësuar shërbimin e dhënë nga avokati kur paraqitet konflikt interesi midis klientëve.
4. Mosdiskriminimi – të trajtohen të gjithë qytetarët në mënyre të barabartë pavarësisht gjinisë, fesë, arsimit, etnisë etj.
5. Koha e Shqyrtimit – trajtimi i çështjes brenda një kohë sa më të shkurtër të mundshme, në varësi të kompleksitetit të çështjes.
6. Vlerësimi sipas rastit lidhur me përparësinë – trajtimi me përparësi i rasteve që kanë të bëjnë me skadencë afatesh.
7. Respektimi i Kodit të Etikës dhe Pavarësia – juristët e Qendrës duhet të jenë të lirë nga çdo ndikim që mund të lindë nga interesat personale ose presioni i jashtëm duke vepruar në përputhje me ligjin dhe kodin e etikës.

2. Trajtimi i problematikës së paraqitur nga qytetari dhe dhënia e ndihmës juridike parësore.

Juristet e Qendrës pasi presin qytetarin dhe dëgjojnë problematikën e parashtruar, e informojnë qytetarin/ personin e interesuar lidhur me kriteret ligjore që ai duhet të plotësojë për të përfituar ndihmë juridike parësore dhe e ndihmojnë qytetarin në plotësimin e formularëve të miratuar nga Ministri i Drejtësisë.

3. Përcaktimi dhe Ndarja e Funksioneve.

Punonjësit me trajnim të posaçëm, të punësuar pranë Qendrave të shërbimit të ndihmës juridike parësore, japin ndihmën juridike parësore, sipas parashikimeve të Ligjit Nr.111/2017 “Për ndihmën juridike të garantuar nga shteti” dhe akteve nën ligjore të nxjerra në zbatim të tij.

I gjithë procesi i përfitimit të ndihmës juridike falas realizohet me pjesëmarrjen dhe ndërveprimin e disa faktorëve/institucioneve, ku kërkohet një detyrim në ndarjen e detyrave dhe funksioneve në dënimin e ndihmës juridike parësore dhe detyrësore. Një nga ofruesitë ndihmës juridike parësore janë Qendrat e Shërbimit të ndihmës juridike parësore dhe dhënia e ndihmës juridike detyrësore realizohet nga avokatët, të cilët caktohen në bazë të parimit të rotacionit nga Dhoma Kombëtare e Avokatisë, pas vendimit të Gjykatës për pranim kërkese.

Gjithashtu një ndarje detyrash dhe funksionesh duhet të rregullohet brenda Qendrës së Shërbimit të Ndihmës Juridike Parësore (nëse në një Qendër Shërbimi janë të punësuar më shumë se 1 punonjës me trajnim të posaçëm). Procesi i pritjes së qytetarëve në ofrimin e shërbimit dhe numri i rasteve për trajtim ndahet ndërmjet juristëve/punonjësve me trajnim të posaçëm, në mënyrë të barabartë.

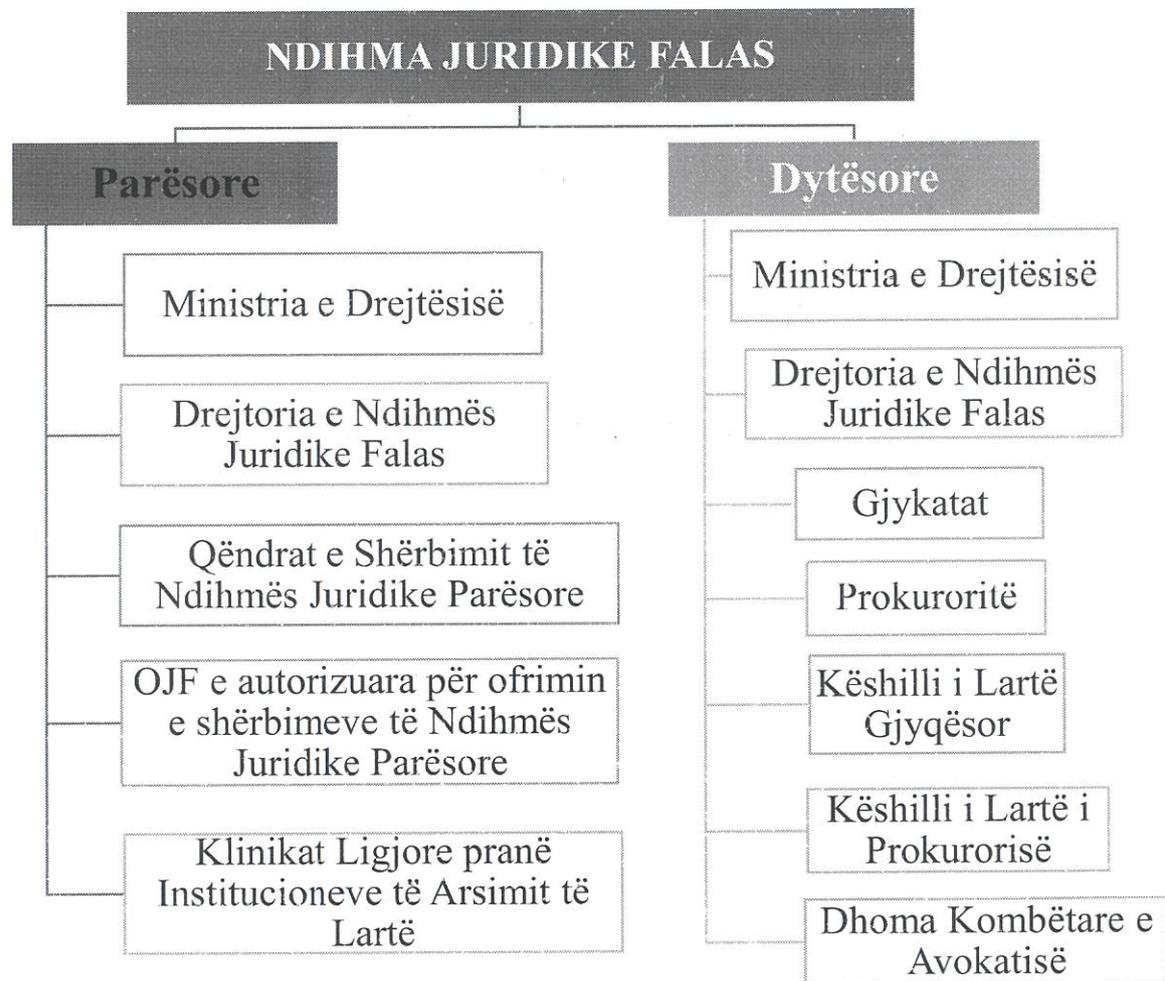


PROTOKOLLI I PRITJES DHE TRAJTIMIT TË QYTETARËVE

Drejtorja e Ndhmës Juridike Falas ka për mision, garantimin e ndihmës juridike si një nga format më thelbësore të aksesit në drejtësi që duhet të ketë çdo individ për realizimin dhe mbrojtjen e të drejtave të tij ligjore dhe kushtetuese.

Forma e parë e ndihmës ligjore apo ndryshe **Ndihma Juridike Parësore**, është ai lloj shërbimi ligjor i cili ofrohet për mosmarrëveshjet që mund të zgjidhen pa qenë e nevojshme t'i drejtohesh gjykatës.

Kjo ndihmë ofrohet nga juristët (punonjësit me trajnim të posaçëm) pranë Qendrave të Shërbimit të Ndhmës Juridike Parësore.



Qendrat e Shërbimit të Ndihmës Juridike Parësore janë njësi të specializuara për ofrimin e ndihmës juridike falas të krijuara si njësi të drejtpërdrejta të ofrimit të shërbimeve, sipas legjislacionit në fuqi për organizimin dhe funksionimin e administratës publike, mbështetur në dy shtylla kryesore:

1. Ofrimi i një shërbimi cilësor

2. Trajtimi i problematikës së paraqitur nga qytetari dhe dhënia e ndihmës juridike parësore.

1. Ofrimi i një shërbimi cilësor

1. Trajtimi me Dinjitet

Trajtimi me ndershmëri dhe integritet duke shpjeguar ligjin dhe linjën e veprimit me një gjuhë të thjeshtë dhe të kuptueshme.

2. Ruajtja e konfidencialitetit

Ruajtja e të gjithë informacionit të dhënë nga ana e qytetarit gjatë kryerjes së shërbimit.

3. Shmangia e konfliktit të interesit

Juristët e Qendrës kujdesen për të vlerësuar shërbimin e dhënë nga avokati kur paraqitet konflikt interesi midis klientëve.

4. Mosdiskriminimi

Të trajtohen të gjithë qytetarët në mënyre të barabartë pavarësisht gjinisë, fesë, arsimit, etnisë etj.

5. Koha e Shqyrtimit

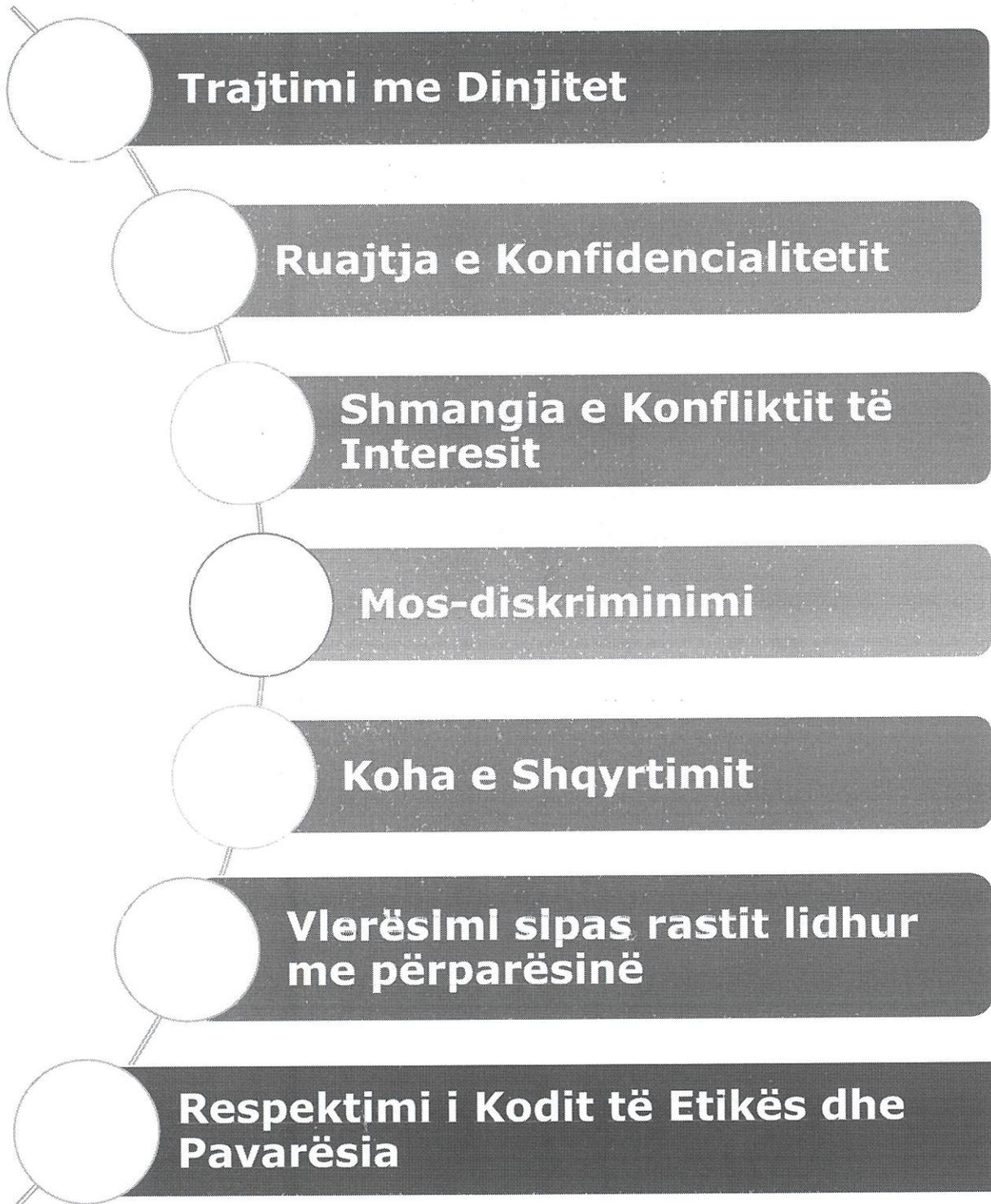
Trajtimi i çështjes brenda një kohë sa më të shkurtër të mundshme në varësi të kompleksitetit të çështjes.

6. Vlerësimi sipas rastit lidhur me përparësinë

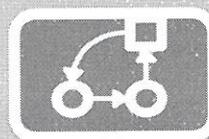
Trajtimi me përparësi i rasteve që kanë të bëjnë me skadencia afatesh.

7. Respektimi i Kodit të Etikës dhe Pavarësia

Juristët e Qendrës duhet të jenë të lirë nga çdo ndikim që mund të lindë nga interesat personale ose presioni i jashtëm duke vepruar në përputhje me ligjin dhe kodin e etikës.



2. Trajtimi i problematikës së paraqitur nga qytetari dhe dhënia e ndihmës juridike parësore.



4. Ofrimi i shërbimit ligjor, në varësi të problematikës (*ndihmë juridike parësore ose dytësore*).

3. Pranimi i kërkesës në varësi të njohjes nga Ligji si kategori përfituese.



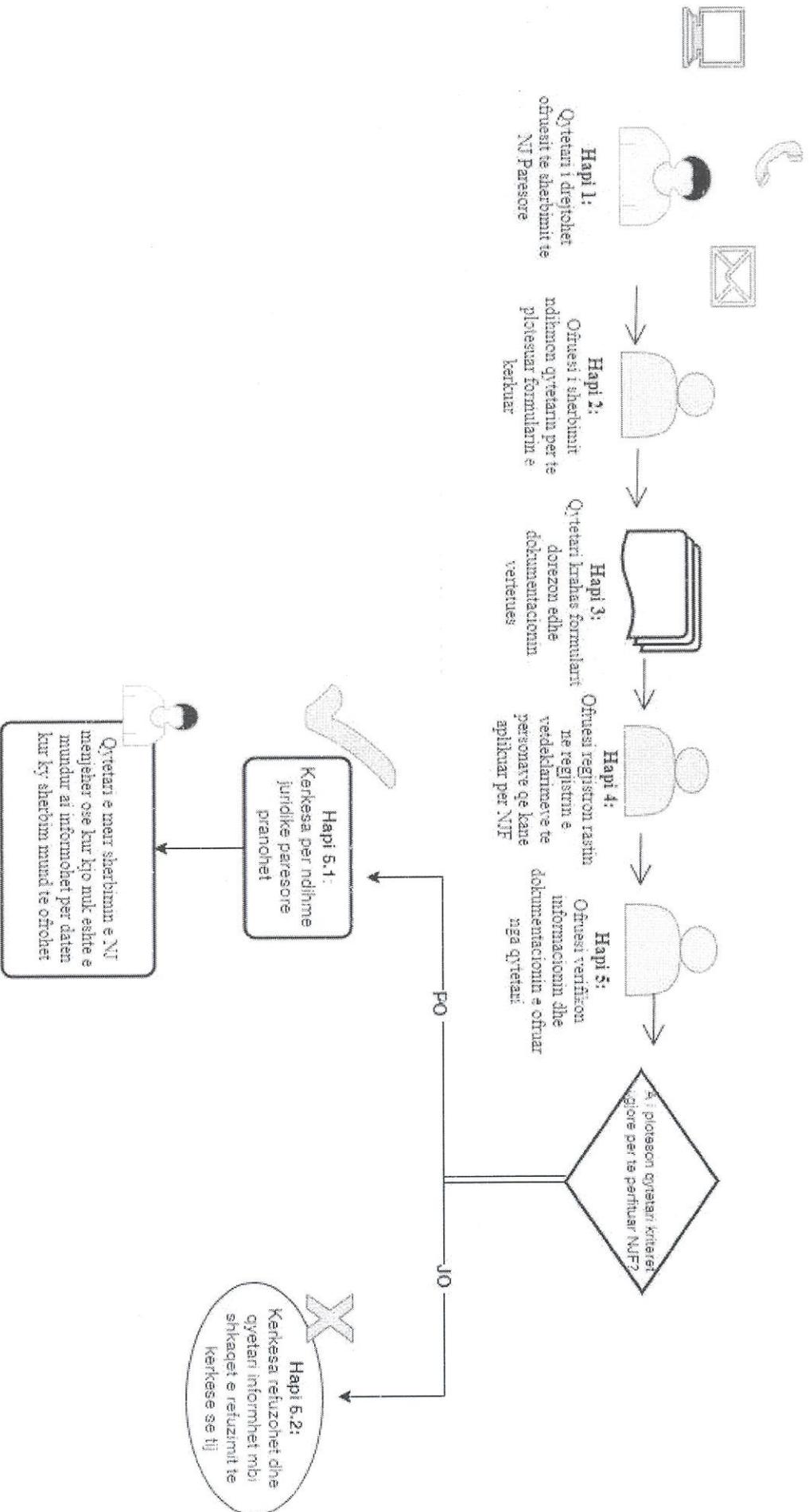
1. Dëgjesa e ankesës/kërkesës së qytetarit.



2. Vlerësimi i dëgjësës (*Çështja analizohet nga juristët në zyrë*).

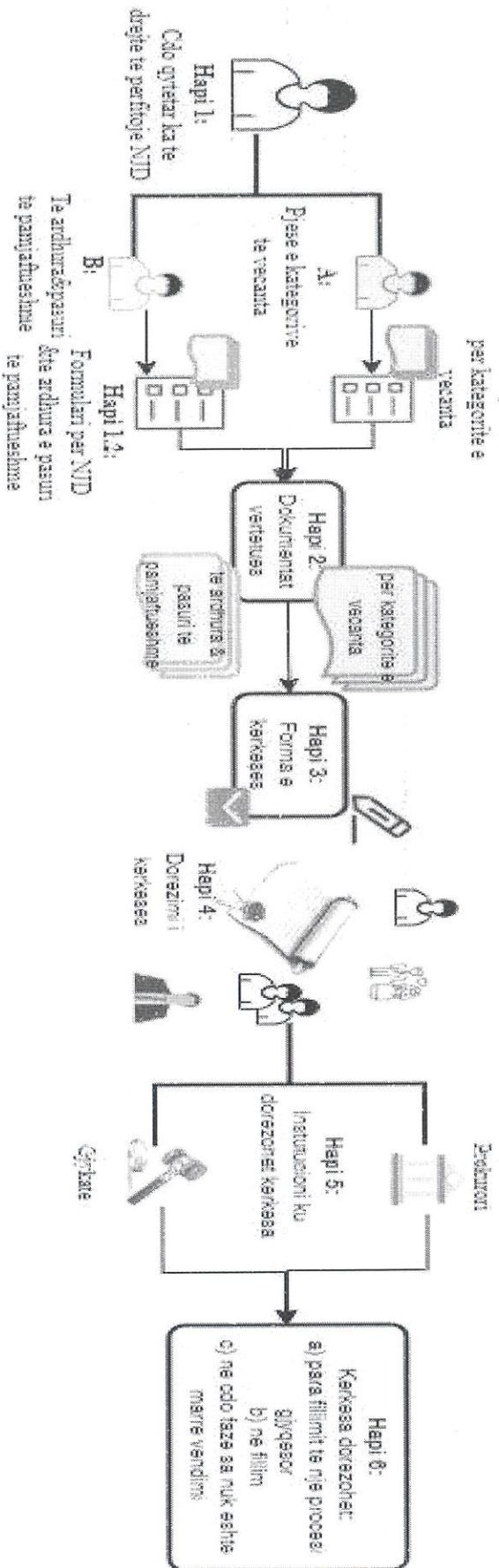


NDIHMË JURIDIKE PARËSORE:



NDIHMË JURIDIKE DYTËSORE:

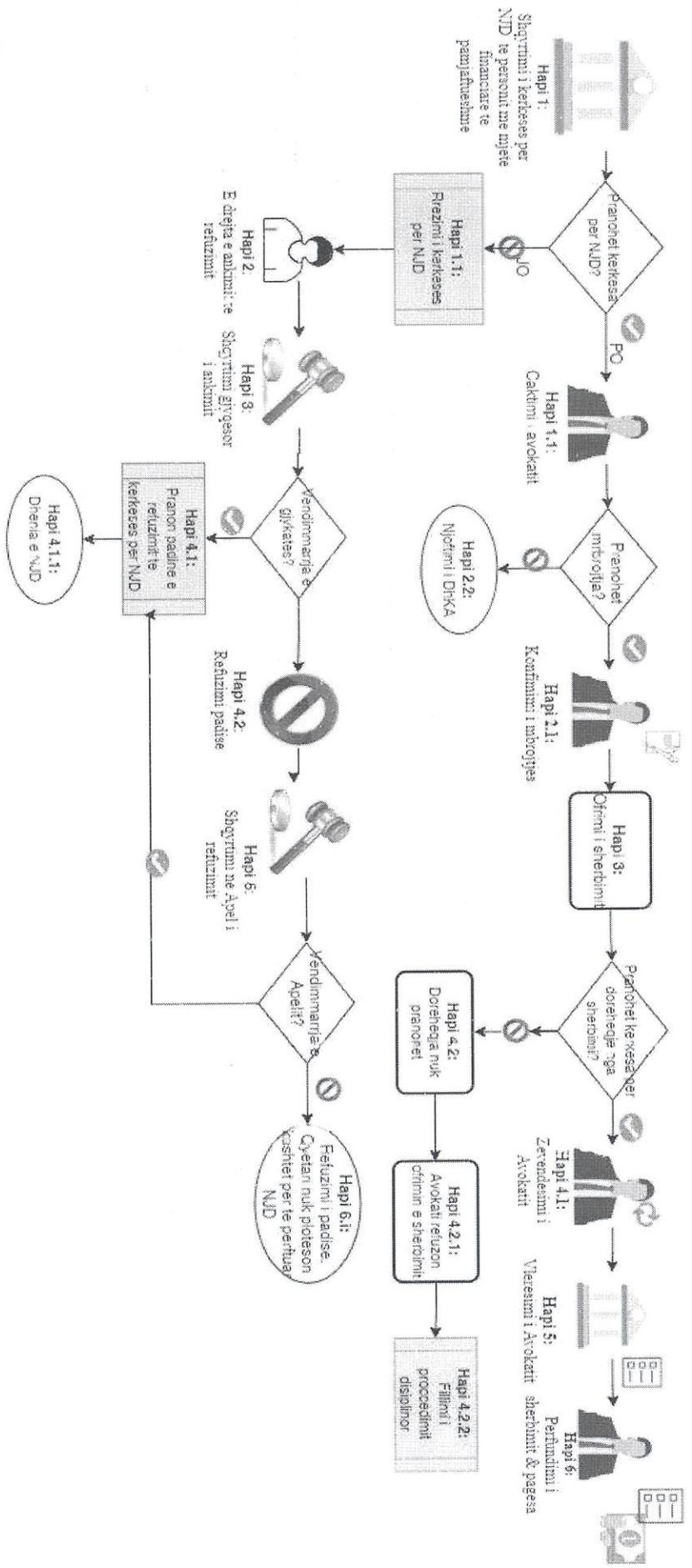
Hapi 1.1:
Formulari per NJD &
per kategorite e
veçanta



Hapi 1:
Cdo qytetar ka te drejte te perfitoje NJD

Te ardhura dhe pasuri
që ardhura e pasuri
te punjftueshme

Çelësi



1 Kur kërkesa për ndihmë juridike dytësore pranohet → por gjykata nuk është shprehur për sa është kërkuar në objektin e kërkesës → 1. E drejta për ndreqje/ saktësim/ plotësim apo interpretim të vendimit.

- Hapi 1.1 është njoftimi i DHVA; Hapi 2.1 caktimi i avokatit; Hapi 2.2 konfirmimi i mbrojtjes; Hapi 3 Oritimi i shërbimit; Hapi 4 përfundimi i shërbimit; Hapi 5 Vlerësimi i sërëbimit të ofruar nga avokati; Hapi 6 pagesa.

2.3 Kërkesë për dorëheqje nga shërbimi; 2.1 Konfirmimi i mbrojtjes → Kërkesë përheqje dorë nga avokati → kur pranohet kërkesa për heqje dorë nga DHVA, vijohet me zëvendësimin e avokatit. Kur refuzohet kërkesa përheqjen dorë nga ofrimi i shërbimit të vijohet sipas pikës 4.2 të tabelës. Pas 4.2.2 → zëvendësimi i avokatit nga DHVA.