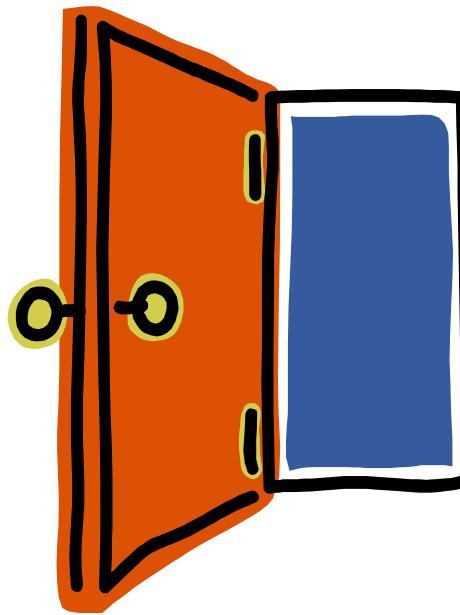


NUK KA DERË TË GABUAR

Dera e parë është dera e vërtetë



Kjo broshurë është përgatitur nga Ministria e Shoqërisë Informatike dhe Administratës qëllimi i së cilës është realizimi i suksesshëm i qasjes "Nuk ka derë të gabuar". Ajo është e dedikuar për të punësuarit në administratën shtetërore dhe administratën publike, gjegjësisht për personat që kryejnë punë në lidhje me funksionet e shtetit në pajtim me Kushtetutën dhe Ligjin dhe personat që kryejnë punën dhe detyra pune me interes publik në pajtim me Kushtetutën, ligjin dhe marrëveshjet e ratifikuara ndërkombëtare .

P Ë R M B A J T J A

Hyrje.....	3
PJESA e I	
<u>Pse nuk ka derë të gabuar?</u>.....	3
<u>Çfarë d.m.th nuk ka derë të gabuar?</u>.....	4
<u>Pervoja nga shtete tjera.....</u>	5
<u>Realizimi i konceptit Nuk ka derë të gabuar në Maqedoni</u>	7
<u>Obligime te nepunesve shteteror.....</u>	9
<u>Benefitet nga Nuk ka derë të gabuar.....</u>	12
PJESA E II	
<u>Lloje të temperamenteve.....</u>	12
<u>Këshilla për komunikimin me qytetarët</u>	19

Hyrje

Institucionet qeveritare në punën e tyre të përditshme shpesh vijnë në kontakt dhe shërbejnë njerëz jashtë organizatës, pa marrë parasysh nëse ne i quajmë ato palë ose qytetarë. Sot sektori publik duhet të drejtohet gjithnjë e më shumë në drejtim të qytetarëve në shembullin e sektorit privat. Orientimi drejt klientit ka një rol kyç në ofrimin e shërbimeve publike. Ajo kërkon shumë aftësi në lidhje me sjelljen e administratorëve, siç janë aftësitë e komunikimit dhe atyre në lidhje me trajtimin e qytetarëve me respekt dhe mirëkuptim.

Kjo broshurë paraqet material plotësues - si mbështetje për trajnimin dhe ofron informacione të shumta dhe udhëzime të dobishme. Qëllimi i saj është të shërbejë si një referencë e dokumentuar, çdoherë kur do të vihen në pyetje aspektet e orientimit kah qytetarët. Ashtu si vetë trajnimi, përmbajtja është e ndarë në dy pjesë: 1. Pjesa teorike, ku është sqaruar ideja e futjes së një qasje të re në punë, bazuar në konceptin "Nuk ka derë të gabuar" dhe 2. Drejtime që në mënyrë praktike të krijojë kontakte me qytetarët, që në mënyrë adekuate t'ju dilet në ndihmë dhe të jenë të kënaqur me shërbimin e administratorëve.

Me broshurën do t'ju ndihmohet të punësuarëve në administratë për të përmirësuar komunikimin me qytetarët, gjegjësisht të zbatojnë qasjen e re në punë.

Njëkohësisht, propozojmë të gjendet mënyrë e përshtatshme, kjo broshurë të mund të jetë e arritshme për të gjithë të punësuarit në institucion.

PJESA E I

Pse nuk ka der te gabume?

Për shkak të organizimit të ndërlikuar të institucioneve të shumta qeveritare shumë njerëz nuk janë në gjendje të përcaktojnë se cili institucion është përgjegjës për nevojën e tyre, kurse pastaj ndeshen me vështirësi në komunikim me administratën. Kështu që ato mund të ndjehen të refuzuar dhe të frustruar në kërkimin e tyre për zgjidhjen e kërkesës së tyre. Për atë arsye nevojitet një mënyrë e re në punë për nëpunësat publik dhe shtetëror me të cilën do tu dilet në ndihmë qytetarëve dhe për të ndihmuar në lidhje me institucionin kompetent, pa marrë parasysh nëse janë në vendin e duhur apo jo. Kështu shmangen pengesat që shfaqen gjatë kërkesës ose dhënies së shërbimeve të ofruara nga institucionet. Kjo do të thotë se qytetarët mund të marrin shërbime pa telefonata të shumta apo shkuarjen e "zakonshme" në këmbë nga një derë në një tjetër derë të administratës.

Vizioni i qasjes së re është administrata publike:

- e orientuar kah qytetarët
- në dispozicion të tyre
- shërbimet e koordinuara
- qëllimi i së cilës është të ndihmojë klientët dhe të përgjigjet në kërkesat e tyre.

Çfarë d.m.th Nuk ka derë të gabuar ?

Qytetarët kanë shpresa të larta nga institucionet qeveritare gjatë kryerjes së shërbimeve publike. Ata duan shërbim të shpejtë, efikas dhe kualitativ nga administrata, pavarësisht nga koha dhe vendi, që do të kryhet me mirësi, transparencë dhe përgjegjshmëri nga ana e nëpunësve publikë. Koncepti "Nuk ka derë të gabuar" është një qasje e re në punën e administratës që del nga nevoja Qeveria të ofrojë shërbim që do të jetë i orientuar drejt qytetarëve dhe do të mundësojë bashkëpunim më të mirë dhe koordinim në kryerjen e shërbimeve publike.

Sipas Programit për punën e Qeverisë së Republikës së Maqedonisë për periudhën 2011-2015, Ministria për Shoqëri Informatike dhe Administratë angazhohet për:

- rritjen e transparencës dhe hapjen e sistemit të administratës publike dhe shërbimit shtetëror
- përmirësimin e cilësisë së shërbimeve
- rritjen e kënaqësisë së qytetarëve dhe subjekteve juridikë privatë të cilët janë përfitues të shërbimeve publike.

Në këtë drejtim realizohen shumë projekte për përforcimin e kapaciteteve të administratës, dhe një prej tyre është pikërisht koncepti "Nuk ka derë të gabuar".

Mënyra e re e punës është inovative dhe me qasje alternative në krahasim me punën e deritanishme të nëpunësve shtetëror dhe publik. Me këtë qytetarët do të jenë në mënyrë obligative të shërbyer, pa marrë parasysh a janë drejtuar në zyrën e vërtetë në institucionin. Kjo do të thotë braktisja e praktikës së deritanishme të administratorëve të punojnë vetëm në suaza të kompetencave individuale, pa mos dhënë asnjë ndihmë ose udhëzim të qytetarëve si të vijnë deri te shërbimet e siguruara edhe nga organet tjera kompetente. Vlen të përmendet se kjo qasje momentalisht përdoret në institucione të shumta, por ideja kryesore është që të bëhet sjellje e zakonshme e çdo të punësuarit në administratë.

Përvoja nga vende tjera

Përvojat e jashtme tregojnë se modernizimi i administratës kryhet me një paketë të reformave dhe inovacioneve në mënyrën e funksionimit të institucioneve nuk janë projekte të izoluar, as Republika e Maqedonisë nuk është përjashtim nga këto trende. Gjegjesisht, si masa për afrimin e sektorit publik deri te sektori privat në kuadër të Strategjisë për reformën e administratës publike janë realizuar një numër i madh aktivitetesh. Do të përmendim disa prej tyre:

Gjilotina rregullative ose "Përparësi për të vegjëlit" është një nga projektet më të rëndësishme për të përmirësuar klimën e biznesit. Kjo reformë është përqendruar në thjeshtimin e kushteve të ndërmarrjeve të vogla dhe të mesme, apo eliminimin e barrierave administrative që lidhen me procedurat administrative. Kjo do të thotë se do të sigurojë shërbime interaktive të dy anëshme dhe shërbime të integruara për dhënjen e lejeve për import dhe eksport, lejeve për transportin e udhëtarëve dhe mallërave, regjistrimi i punësimeve, shërbime për regjistrimin e kompanive dhe kontabilitet të aktiviteteve ekonomike.

Sistemi një sportel. Koncepti parasheh që vetëm në një vend apo një institucion (zakonisht në mënyrë elektronike) të paraqesë kërkesën, dhe kjo automatikisht do të kalojë procedurën e plotë për të marrë dokumentin përfundimtar. Aktualisht në Maqedoni aktivitetet përbëhen nga dy lloje të shkëmbimeve : shkëmbime elektronike të dhënave (nëpërmjet internetit ose e-mail zyrtar) dhe shkëmbim me postë të rregullt (për institucionet që nuk kanë qasje në interneti). Disa shembuj në Maqedoni ku është themeluar ky sistem:

- Administrata doganore. E gjithë procedura zhvillohet në mënyrë elektronike, d.m.th importuesi nga zyra e ty e dërgon një kërkesë elektronike në dogan dhe dogana nëpërmjet sistemit i distribuon të dhënat në lidhje me dërgesën deri te institucionet kompetente. Të tjerët gjithashtu, në mënyrë elektronike japin miratim dhe kamioni hyn në vend. Kjo do të thotë se importuesi nuk ka nevojë të shkojë në dhjetë sportele të ndryshme dhe kështu nuk harxhon kohë dhe mjete dhe as, doganieri nuk ka mundësi vullnetarisht të mban kamionin dhe kështu të kërkoj ndonjë shërbim.
- Sistemi për regjistrimin elektronik të kompanisë në Regjistrin Qendror – gjegjesisht, fillimit të një biznesi vetëm për tre ditë, pa pasur nevojë të shkojë prej një sporteli në një tjetër.

Ndërveprimi Kjo reformë do të thotë lidhje ndërmjet tyre dhe shfrytëzimin e regjistrave dhe bazave të të dhënave ndërmjet organeve shtetërore dhe institucioneve. Me këtë metodë të komunikimit mundësohet shkëmbim elektronik i të dhënave që janë relevante për ekzekutimin e funksioneve nga fusha e institucione të veçanta, dhe kontribuon edhe për punë më ekonomike dhe efikase.

Projekti pilot u zhvillua në 5 institucione shtetërore: Ministria e Mbrendshme, Regjistri Qendror, Agjencioni për Kadastër, Administrata Doganore dhe Drejtoria e të Hyrave publike.

E-shërbimet: mundësohet që nëpërmjet internet portalit të realizohen shërbime të ndryshme në mënyrë elektronike. Disa shembuj që tani funksionojnë te ne , janë:

- për qytetarët: Tregim për hartat topografike dhe fotot e aeroplanëve, E-pasqyrë për fletën e pronës, rishikimin e të dhënave kadastrale, përfitimet studentore dhe nxënësve, të mësuarit elektronik, testimi elektronik, kërkimi i punës
- Komuniteti i biznesit: dorëzimi elektronik i fletëparaqitjeve të taksave, sistemi elektronik për furnizime publike, kërkesa për likuidim të personis juridike, kontroll në madhësisë e subjekteve juridike, rezervimi i emrit të subjektit, tregimi i hartave topografike dhe foto të aeroplanëve, E-pasqyrë në fletat e pronës, shqyrtim e të dhënave kadastrale, shpërndarjen e lejeve ndërkombëtare për transportin e mallërave, Promovimi i MPS, elektronike M-4, Lajmrim-ç'lajmrim të punësimit , aplikimi dhe dhënien e licencave , kuotat për import eksport.
- Për **administratën:** Aplikimi për punë në administratën publike dhe administratën shtetërore, Kërkesat e projekt –buxhetit në Ministrinë e Financave etj.

Konkretisht gjatë zbatimit të parimit "Nuk ka derë të gabuar" në vendet tjera praktika më e shpeshtë është kushtojnë vëmendje te vecant grupeve te marginalizimin të qytetarëve ose njerëzve me nevoja të veçanta gjatë dhënies së shërbimeve.

Për realizimin e kësaj qasje ndaj qytetarëve në institucionet e shumta ekzistojnë pika informuese ose sportele të veçanta (info point) ku është punësuar person i cili obligimi i vetëm është të japi informacione për shërbimin e kërkuar dhe ti udhëzojë qytetarët te nëpunësit e vërtetë , gjegjësisht në zyrën e vërtetë. Kjo te ne është rast në entet e shëndetësisë veçanërisht në spitalet e mëdha ose klinikat.

Shembull për kët princip është Progrmi për përkrahje të njerëzëve apo personave me aftesi të kufizuara, për nevoja të veçanta Ontario. Kryesht, këtyre njerëzve u jepet përgjigje për të gjithë pytejet e tyre ose problem gjatë pyetjes vetëm në një zyrë, me çka evitohet nevoja të shkojnë nga një në një institucion tjetër.

Në këtë zyrë ata i marrin shërbimet me sa vijon: Ndihmë financiare gjegjësisht ju ndihmohet qytetarëve me nevoja të veçanta në zgjedhjen e problemeve ekzistenciale. (akomodim, harxhime të jetës, ose ushqim). Ndihmë medicinale ju ndihmohet gjatë mbulesës së harxhimeve për barna, mjete medicinale, transporti deri te spitalet, aparate invalidore, përmisimi i mjeteve mjekësore dhe qenë për njerëzit e verbër. Kërkimi për punë gjegjësisht ndërmjetësohet në gjetjen për punë, kurse për për kualifikim, ndihmë gjatë dërgimit deri te vendi i punës etj. Gjithashtu në disa nga vendet më të zhvilluara janë formuar edhe Agjensione të veçanta, (SHBA, Kanada) ose njësi të veçanta në suaza të institucioneve, që kanë rolin e një lloji të kontaktit qendër ku qytetarët në mënyrë telefonike ose në mënyrë elektronike drejtohen me kërkesat e tyre.

Detyra e këtyre qendrave është ti dërgojnë këto kërkesa deri te vendi i vërtetë, gjegjësisht institucioni ku trajtohet kërkesat e caktuar nga shfrytëzuesi.

Në vende tjera, është vendosur numër telefonik që është i hapur 24 orë në javë prej ku qytetarët në mënyrë direkte do të jenë të lidhur me institucionet qeveritare ose do të marrin informacione adekuate si të arrijnë deri te shërbimet e kërkuara. Më tej ekzistoi praksë e provajderëve të obliguar, funksioni i të cilëve është të mundësojnë qasje të qytetarëve kah institucioneve qeveritare. Kryesisht, palët drejtohen te ato pamvarësisht te cili institucion duhet të fillohet me dokumentacionin dhe ato ndihmojnë shpejtë dhe lehtë të gjendet adresa e saktë për zgjedhjen e kërkesës.

Qasja "Nuk ka derë të gabuar" në Gjermani është e zgjedhur në më shumë mënyra. Një nga zgjedhjet është Info pulti në institucionin ku pala vjen me kërkesën e tij, pastaj ajo lëndë në mënyrë elektronike dërgohet deri te administratori kompetent në suaza të institucionit. Në këtë mënyrë zyrtari përgjegjës për lëndën do të kryejë punën e tij me më shumë efikasitet dhe me më shumë kualitet sepse nuk do të jetë i penguar gjatë kryerjes së punës me pyetje nga qytetarët që trokasin në derën e tij, kurse qytetarët nga ana tjetër nuk do të shkojnë nga një derë në tjetrën të pyesin kush është kompetent për lëndën e tyre dhe ku të udhëzohen.

Nëse një institucion i caktuar nuk është përgjegjës për këtë çështje, qytetari do të jetë i këshilluar ku duhet të drejtohet më saktë, dhe njëherit do ti jepet flakë informativ dhe formular që do ti ndihmojnë të hyjë në kontakt me institucionin e kërkuar dhe shërbimin.

Mënyrë tjetër për zbatimin e këtij koncepti është veb-faqja ku me vendosjen e parametrave të caktuar qytetarët marrin mail kthyes me dokumentacion të plotë të nevojshëm për realizimin e të drejtës të caktuar. Kryesisht u jepet mundësi të zgjedhin termin për intervju. Kjo është rast me zyrën e migracionit ku i fusin të dhënat personale, zgjedhin nacionalitetin, tipi i vizës që ju duhet dhe marrin listën e dokumenteve që ju duhen për aplikim, si dhe mundësia të caktoni termin për intervju.

Realizimi “Nuk ka derë të gabuar“

Koncepti “Nuk ka derë të gabuar“ si një politikë e veçantë, që realizohet në Maqedoni nga viti 2012, pra me një kuptim të gjërë do të jetë afatgjatë. Në fazën fillestare do të zbatohet vetëm në kuadër të një organi të vetëm të administratës shtetërore që nuk do të thotë se qytetarët do të marrin çfarë do lloj shërbimi në të njëjtin institucion. Megjithatë, kriteret ekzistuese, do të vazhdojnë të zbatohen gjatë punës së administratës, që me qasjen e re, qytetarët do të fitojnë një nivel më të mirë të shërbimit dhe më lehtë do të kontaktojnë me personin kompetent për lëndën e tyre.

Në mënyrë që të zhvillohet më tej koncepti, hapet mundësia e rrjeteve të institucioneve qeveritare për të fituar koordinim më të madh të ndërsjellë në ofrimin e shërbimeve. Kjo praktikisht do të thotë që në cilin do institucion që të drejtohen

qytetarët për herë të parë, dhe pse ky nuk është ai institucion që duhet, nëpunësit duhet ti drejtojnë në institucionin përkatës që trajton këtë kërkesë.

Në bazë të analizave të kryera, konsiderojmë se zgjedhje më përshtatshme për zbatim të vazhdueshëm të parimeve të qasjes "Nuk ka derë të gabuar" në afat më të gjatë, është të bëhet ndryshim në aktet e sistemaztizimit të vendeve të punës në të gjithë organet e administratës shtetërore. Një nga propozimet është hapja e vendeve të punës për një nëpunës shtetëror që do të jetë i përgjegjës ti udhëzoj personat që kanë kërkesa adekuate deri te dera e vërtet në institucion, nëpërmjet lidhjes me personin kompetent për lëndën e tij. Në përcaktimin e personit konkretisht kompetent për këtë funksion, do të lehtësohet procedura e qytetarëve në komunikimin me institucionin dhe do të mundësohet plotësim maksimal për nevojat e tyre nga ana e administratës.

Një tjetër propozim ka të bëjë me administratën shtetërore, ku ka një numër të përgjegjësive dhe ku një numër i madh i të punësuarëve- lëndë, është e nevojshme të krijohet një njësi e veçantë që do të jetë përgjegjëse për të udhëzuar qytetarët si për të arritur deri te shërbimet e duhura. Si një zgjidhje praktike për propozimin e lartpërmendur, në përputhje me masat anti-krizës të marra nga Qeveria, ka një mundësi për të mbushur këtë vend pune me një nëpunës shtetëror nga radhët e të punësuarve tashmë në institucion.

Për zbatimin e këtij parimi në praktikë, është e nevojshme që të njohtohen nëpunësit shtetëror në lidhje me kuptimin e qasjes "Nuk ka derë të gabuar". Gjithashtu duke theksuar nevojën për më shumë informacione të saktë mbi nëpunësit shtetëror, pra lidhin konceptin e me dispozitat e Kodit të Etikës për nëpunësit civilë. Kështu hapet mundësia e ndërhyrjes minimale për të marrë efektet e duhura. Pastaj pason informimi i qytetarëve në lidhje me përfitimet e tyre nga zbatimi i saj dhe atë që mund të presin nga administratorët kur ata drejtohen në institucione.

Në kushtet e marrjes së masave për kuresim dhe në mënyrë efikase shfrytëzim e burimeve njerëzore në administratë, zgjidhja më adekuate është fletushka informative, që do të informojë të gjitha palët e interesuara në lidhje me qasjen e re, që shpjegon arsyet përse është e nevojshme për të futur, për kë aplikohet dhe në cilën mënyrë do të zbatohet. Në funksion të informimit të publikut në lidhje me risitë në administratë, fletushka informative do të shpallet në faqen e internetit në MSHIA.

Gjithashtu, për realizimin e suksesshëm të projektit është e domosdoshme që të gjitha institucionet në vazhdimësi të aplikojnë mënyrën e re të sjelljes. Prandaj prej këtu del nevoja nëpërmjet sektorëve / njësive të burimeve njerëzore për të shpërndarë fletushkën informative për të gjithë të punësuarit në institucionet e tyre. Është gjithashtu e dëshirueshme që të apeloher deri te struktura udhëheqëse, që të rrisin kontrollin mbi zbatimin e masave të ofruara në suaza të institucioneve të tyre. Në funksion të realizimit "Nuk ka derë të gabuar" MSHIA e zbaton këtë trajnim për udhëheqësit e sektorëve/njësive për burime njerëzore të cilët, edhe më tej do ti informojnë të punësuarit në institucionet e tyre.

Vetëm një përkushtim komplet i të gjithë palëve të tanguara gjatë realizimit të propozim-vendimeve do të sjelli deri te zbatimi i sukseshëm i projektit "Nuk ka derë të gabuar".

Detyrat e nëpunësve

Përfundimi i këtyre vendimeve të mundëshme për zbatimin e reformës “nuk ka derë të gabuar” te ne dhe jashtë vendit është se ,edhe pse disa vende kanë zgjidhje më të sofistikuar teknologjike për implementimin e kësaj reforme në administratën publike prap se prap faktori njeri është parakusht më i rëndësishëm për suksesin e projektit. Kjo do të thotë se profesionalizmi i nëpunësve shtetërorë në kryerjen e detyrave dhe mënyrën e komunikimit të tyre me qytetarët janë faktor kryesorë.

Duke pasur parasysh se bëhet fjalë për ndryshim në punën dhe sjelljen e nëpunësve shtetëror, janë shqyrtuar rregullativa ligjore dhe aktet nënligjore,dhe si pikënisje është marrë Kodi etik për nëpunësat shtetëror. Sepse të njëjtët e rregullojnë çështjen në fushën lidhur me sjelljen e nëpunësve shtetëror, përcaktohet se dispozitat ekzistuese korespondojnë me parimin e ri.

Këtu mund të shtohet se Ligji për nëpunës shtetëror në nenin 67 parashohin parregullësi disiplinore , kurse në nenin 68 ndëshkim disiplinor për sjellje jo etike dhe të pahishme të nëpunësve. Prej këtu duke e kuptuar parimin “nuk ka derë të gabuar“si një qasje e detyrueshme e nëpunësit ndaj qytetarëve ,mund të konsiderohet si një parregullësi disiplinore nëse ai nuk ju del në ndihmë qytetarëve.

Sipas Ligjit për nëpunës shtetëror dhe Ligjit për nëpunës publik, Kodi etik për nëpunësit shtetëror dhe Kodi etik për nëpunës publik të puësuarit në administratë janë të detyruar :

-**Profesionale** të kryejnë punën në mënyrë efikase dhe efektive, në kohë dhe në mënyrë të ndërgjegjshme dhe sipas njohurive më të mira të aktiviteteve dhe mundësive.

-**Përgjegjës** për të kryer punën në mënyrë cilësore, me shpejtësi dhe efikasitet vënë përgjegjësi personale për detyrën e kryer.

-**Etike** do të thotë në përputhje me rregullat e etikës profesionale d.m.th. detyrat të kryhen në mënyrë të barabartë, neutral dhe i paanëshëm, duke treguar respekt integritet dhe dinjitet ndaj palëve.

- **Konfidenciale** të thotë që nuk do të gjejnë çfarë do informacioni që keni mësuar gjatë punës, dhe konsiderohen si konfidenciale dhe të njëjtën do ta ruajnë në fshehtësi edhe pas mbarimit të punës në institucion.

-**Ekonomike** çfarë do të thotë punën ta kryejnë në mënyrë efikase dhe ekonomike, me qëllim të arritjes së rezultateve me harxhime minimale

Mund të shtohet se në bazë të nenit 2 të Kodit të Etikës për nëpunësit civilë në kryerjen e detyrave zyrtare duhet të udhëhiqet nga parimet themelore:

- Trajtim autonom
- Paanshmëri politike dhe neutrale.
- Kujdes për kredibilitetin në institucion
- Profesionalizëm dhe kompetencë në punë
- Sjellje profesionale dhe miqësore ndaj palëve
- Evitimi i konflikteve të interesit

Përveç detyrave të parshikuara ne Ligjin për nëpunësit shtetëror-publik, me qëllim të zbatimit të suksesshëm të reformës, "Nuk ka derë të gabuar" ata janë të detyruar të respektojnë rregullat minimale të pranuar në përgjithësi për komunikim të biznesit pa marrë parasysh a bëhet fjalë për kontakt direkt me qytetarët, në mënyrë telefonike, mënyrë elektronike për komunikim. Disa nga ato i përmendim këtu: është kontakti i drejtpërdrejtë me qytetarët, telefon, apo në formë elektronike të komunikimit. Disa prej tyre i përmendim këtu:

Neni 9 i Kodit të Etikës për nëpunësit publikë obligon për trajtim të barabartë të palëve nëpunësi publik duhet ti trajtojë në mënyrë të barabartë personat fizikë dhe juridikë, pa diskriminim fizik individëve në bazë të moshës, gjinisë, origjinës etnike apo sociale, me prejardhje gjuhësore ose racore, bindjet politike, statusi bashkëshortit apo familjare, invaliditetit, orientimit seksual ose ndonjë bazë tjetër, kurse subjektet private të mos i diskriminojë në bazë të tipit të punës, vendit të regjistrimit dhe origjinën e shtetit.

Neni 10 i Kodit të Etikës për nëpunësit publikë (paragrafi 3) obligon në përkushtim ndaj konfidencialitetit të informacionit gjegjësisht nëpunësi publik nuk do të refuzojë të japë të dhëna ose informacione organeve shtetërore, institucioneve, individëve dhe personave juridikë, në qoftë se ofrimi i informacionit është përcaktuar me ligj.

Neni 12 i Kodit të Etikës për nëpunësit publikë obligon për sjellje profesionale dhe miqësore ndaj palëve gjegjësisht nëpunësi publik në mënyrë të thjeshtë dhe të këndshme në mënyrë profesionale duhet ti pranojë personat fizikë dhe juridikë, të përgjigjet në pyetjet e parashtruara dhe i sugjeron në cilën mënyrë ti realizojnë të drejtat dhe kërkesat e tyre në institucion.

Neni 20 i Kodit të Etikës për nëpunësit publikë thotë se nëpunësi publik në kryerjen e detyrave është në kontakt të drejtpërdrejtë, me personat fizikë dhe juridikë si dhe me telefon ose nëpërmjet e-mail zyrtar te institucionit, në shumicën e rasteve përcakton përshtypjen e personave juridikë dhe fizikë për institucionin. Kjo do të thotë se ajo duhet:

- Të sillet me mirësi
- Të jetë i drejtë dhe të tregojë respekt
- Të jetë në ndihmë dhe të përgjigjet
- Të japë informacione precize dhe adekuate që përgjigjen me nevojat e qytetarit

- Të komunikojë qartë dhe në mënyrë të kuptueshme
- Ta njoftojë qytetarin çfarë mund të fitojë si shërbim dhe kë duhet të kontaktojë
- Të jetë në mënyrë shoqërore i orientuar
- Të mos reagojë në mënyrë emotive.

Si përfundim është se qytetari është kontakti më kryesor në punën e përditshme të administratës. Palët janë njerëz real, edhe ato kanë pritje dhe ndjenja, si dhe nëpunësat shtetëror. Çdo qytetarë ka nevoja personale dhe kërkesa për të cilat nëpunësi shtetëror duhet të përgjigjet. Sipas asaj të gjithë nëpunësat shtetëror veçanërisht ata që kanë kontakt direkt me qytetarët çdo ditë ,duhet të sillen ndaj problemeve dhe kërkesave të qytetarëve sikur të jenë të tyre. Njëkohësisht pritjet e qytetarëve dhe nëpunësve shtetëror janë të njëjta: të dy anët presin të sillen me atë në mënyrë të denjë. Si një rezime qytetarët presin:

- Të sillen me të në mënyrë serioze
- Të marrin shërbime efektive dhe efikase
- Të kuptohen nevojat e tyre
- Të marrin sqarim të kënaqshëm për të drejtat e tyre
- Qetësi
- Ndershmëri
- Respekt
- Ndihmë
- Qëndrim shoqëror
- Mbajtja e premtimit
- Marrja e informatave kthyesë

Në fund duhet të kihet parasysh se nëpajtim me Ligjin për nëpunësa shtetëror , neni 23, nëpunësi qëpunon me palë gjatë orarit të punës, në vendin e punës të mbajë shenjë për emrin personal, vendin e punës dhe institucionin.Me atë që qytetari dotë dijë me kë ka qenë në kontakt, do të ketë besim në nëpunësin, dhe me të në institucionin. Qytetari do të zhvillojë ndjenjën se mund të mbështetet në personin konkret dhe në mënyrë direkte të tregojë se ku është drejtuar për nevojën e vet.

Përfitimet e “ Nuk ka derë të gabuar“

Ky koncept paraqet bazën e punës së nëpunësit shtetëror dhe publik ,ose personat që kryejnë aktivitete dhe detyra me interes publik në pajtim me Kushtetutën, Ligji për marrëveshjet ndërkombëtare të ratifikuar. Në këtë mënyrë nëpunësit do të jenë në gjendje ti përcaktojnë problemet e shumta dhe komplekse të palëve, të cilat do t'i ndihmojnë për të shkuar përpara drejt zhgjidhjeve të kërkesave të tyre.

Për përdoruesit e shërbimeve administrative, kjo do të thotë zvogëlim të vështirësive në komunikim me institucionet qeveritare, e cila do të çojë deri te kursim i mjeteve dhe shkurtimi i kohës për t ju përgjigjur nevojave të tyre.

Me qasjen “Nuk ka derë të gabur“ pritet të përmirësohen shërbimet për qytetarët, dhe kjo do të çojë në ndryshimin e imazhit negative për administratën publike si jo efikase dhe e pa interesuar për nevojat dhe kërkesat e qytetarëve por, e orientuar dhe e hapur për qytetarët.

PJESA E II

Lloje të temperamenteve

Puna e përditshme me njerëz të ndryshëm është një detyrë shumë e komplikuar, për atë qëllim nëpunësat publik dhe nëpunësat shtetëror të cilët e kanë kontaktin e parë me palët nuk duhet vetëm ti dinë ligjet dhe proceset e punës, por edhe psikologjinë e llojeve të ndryshme të njerëzve dhe karakteristikat e tyre që i shprehin gjatë komunikimit.

Studimet shkencore kanë argumentuar se sjellja e njerëzve tregon të njëjtat karakteristika kudo në botë. Nëse ne i kuptojmë këto tipare ne do të jemi gjendje ti kuptojmë dhe të komunikojnë me njerëzit e tjerë.

Të gjithë njerëzit janë të ndryshëm. Me disa njerëz që në takimin e parë realizojmë komunikim të përsosur (shkëlqyeshëm) dhe midis veti kuptohemi. Por me disa njerëz, duket se flasim me gjatësi vale krejtësisht të ndryshme. Thjesht nuk kuptohemi njëri me tjetrin, për shkak se personi tjetër mendon dhe sillet në mënyrë krejt të ndryshme nga ne.

Kur nuk dimë se çfarë personi tjetër ndjen apo mendon, është në fakt arsyeja kryesore e cila kontribon që komunikimi jonë të jetë tejet i komplikuar. Secili prej nesh e interpreton sjelljen e njerëzve të tjerë, në përputhje me perspektivën e tij ose në përputhje me nevojat e tyre personale dhe synimet. Në këtë mënyrë sjellim konkluzione që çojnë në keqkuptime.

Njerëzit kanë nevoja të ndryshme dhe mënyra të ndryshme për arritjen e qëllimeve të tyre dhe nëse ne jemi të vetëdijshëm për këto dallime, ne do të mësojmë të kuptohemi njëri me tjetrin dhe më lehtë të komunikojmë. Pra, ne do të jetë në gjendje ti adaptojmë reaksionet tona sipas kërkesave të personave tjera, dhe do të rezultojë me mardhënie më të mira harmonike.

Duhet theksuar se stili ynë personal (Profili) luan një rol të rëndësishëm në mënyrën se si ne reagojmë në situata të caktuara. Nëse ne jemi në gjendje të përcaktojmë stilin tonë personal, ne do të mësojmë të kuptohemi me veten dhe të tjerët shumë më mirë, dhe në mënyrë të rëndësishme do ta rrisim efektivitetin tonë personal.

Sjellja e njeriut është objekt i hulumtimit që nga e kaluara e largët. Shumë psihoanalistë e kanë klasifikuar mënyrën e sjelljes, apo karakterin e njerëzve, sipas modeleve të ndryshme. Për qëllimet e këtij trajnimi do të shikojmë modelin e psikologut amerikan Marston, i njohur si model DISC.

Ai ka mbikëqyrur sjelljen e njerëzve dhe ka vërtetuar se sjellja njerëzore mund të jetë aktive ose pasive, në varësi se si e perceptojmë mjedisin: si mik apo armik. Ky

faktor është bazë për përcaktimin e katër temperamenteve themelore. Sjellja e çdo individi varet nga katër temperamente. Por ne kemi vetë një temperament që është dominant në sjelljen tonë të përditshme (temperamentin primar), me ndikim shtesë nga dikush tjetër apo temperament sekundar.

D – Temperament dominant

Aktiv, i vetëbesueshëm dhe e përjeton rrethin si armik/me stres.

Ekstravert dhe dëshiron të kontrollojë.

Direkt, Pasionant, i orientuar kah suksesi , ndërmerr udhëheqje

I – Temperament interaktiv

Aktiv, i vetëbesueshëm dhe e përjeton mjedisin në mënyrë shoqërore/në mënyrë të relaksuar ,

Ekstravert

I shoqërueshëm, Entuzijast, Komunikativ, Impulsiv

S – Temperament i qëndrueshëm

Pasiv, i rezervuar dhe e përjeton mjedisin në mënyrë miqësore / të relaksuar introverten

Në fjalë, miqësor, lojtar i ekipit, kërkon harmoninë mbyllur

C – I ndërgjegjshëm, temperament i ndjeshëm

Pasiv,irezervuar dhe e përjeton mjedisin si armik/stres

Introvert dhe dëshiron të kontrollojë

I mendushëm,mbikëqyrës, pret dhe sheh,preciz, i mbyllur, dëshiron privatësi

Person me D temperament	Person me I temperament	Person me S temperament	Person me C temperament
Dëshiron të filloj diskutime mbi baza të fakteve dhe nuk do tu iki konflikteve	Dëshiron kontakte dhe bashkëpunim me njerëz tjerë	Eviton rreziqet dhe preferon staza të sigurta dhe të njofshme	Nuk dëshiron të bëjë gabime dhe dëshiron të punojë me rregulla
Dëshiron të marrë udhëheqjen	Dëshiron ta pranojnë dhe dëshiron të lejë mbresa të mira	Mendon në mënyrë logjike dhe dëshiron ti dijë shkaqet dhe pasojat e punës	Është racional dhe i fokusuar në logjikë

Dëshiron të tregojë çfarë ka arritur	Dëshiron aksion dhe temperament	Dëshiron vlerësim të sigurtë, por nuk do ta kërkojë	Dëshiron të analizojë informacionet
Dëshiron të urdhëroj	Ka pamje optimiste për jetën dhe dëshiron të ëndrroj	Preferon qetësi	Të saktë dhe preciz, të fokusuar në gjetjen e mangësive
Dëshiron ndryshime	Dëshiron të ndëgjojë se shkëlqyeshëm e ka kryer punën	Lojëtar ekipi, nuk dëshiron të jetë në qendër të vëmendjes	E tërheqin tems për kontroll dhe kualitet

Persona me D temperament	Person me I temperament	Person me S temperament	Person me C temperament
Dëshiron të sjelli vendime të veta dhe vendime	Nuk dëshiron ti largojë konfliktet	Dëshiron tju ndihmoj ose tju asistoj të tjerëve	Dëshiron privatësi dhe ka dëshirë ta ndajë punën nga jeta private
I fokusuar në rezultate	Më pak është kaotik ka problem të. organizohet	Nuk dëshiron konflikte, diskutime tërhiqet kur konfrontohet	Dëshirojn te mendojnë me gjat e gjere per punet e caktuara
Është I interesuar për foto të plotë	Mendon dhe vepron në bazë emotive	Dëshiron të jetë personalisht I kyçur në punët	Është shumë I kujdesshëm dhe i paramenduar nuk dëshiron kahje direkte, do ta kuptojë si agresiv dhe kërcënues

Mendon logjikisht	Dëshiron të koncentrohet në foton e plotë	Dëshiron të dijë se çfarë pritjet prej tij dhe çfarë duhet të bëjë për të përmbushur pritjet	U shmangen konflikteve sepse mund të rrezikojnë nderin
Dëshiron të fitojë ose të jetë më i miri	Dëshiron të jetë i motivuar dhe i inspiruar	Nuk duan të jenë të përfshirë në plan pa pëlqimin apo vendim e e tyre	Ata preferojnë ti bëjnë gjërat vetëm, për të të siguruar se i bëjnë me saktësi

Këshilla për komunikim efektiv me njerëz me durimin D

Personi me temperament D

Reagimi

Dëshiron të filloj diskutime mbi baza të fakteve dhe nuk do t'ju ikë konflikteve

Merrni një qëndrim dhe filloni diskutimin me fakte dhe argumente dhe jo mbi perceptimin emocional ose personal

Dëshiron të marri udhëheqjen

Le të tregoj ndikim, por të përcaktojë qartë kufi, sepse ky person dëshiron të jetë në levizje

Është i interesuar për pasqyrë të plotë

Të jenë të qartë, të saktë dhe profesional, këtu personi nuk i pershtatet komunikimi i paqartë.

Mendoni në mënyrë logjike

Mblidhni fakte dhe argumente, të jenë të radhitura në mënyrë logjike. Jepni një mesazh të qartë dhe përdorni fjali të shkurta.

Këshilla për komunikim efektiv me njerëz me durimin I

Person me I temperament

Reagimi

Dëshiron kontakte dhe bashkëpunim me njerëz tjerë

Njoftohuni dhe filloni një bisedë, tergo interes, parashtroni pyetje. Ky person dëshiron të ndajë me ne ngjarje dhe përvoja

Dëshiron ta pranojnë dhe dëshiron të lejë pershtypje të mira	Trego pajtushmerin tuaj , se ju pelqen dhe e respektojm-vlersojm si nje person
Nuk dëshiron t'i largojë konfliktet	Mos e ngre zërin lart në rast të konfliktit apo mosmarrveshjeje, bisedoni me qetësi dhe trego respekt dhe përqendrohu në fakte
Mendon dhe vepron në bazë emotive	Fokusoheni në ndjenjat dhe në pytjet për ata, për të marrë mendimin personal dhe komente. Mos dyshoni në logjiken apo të vërtetën e perceptimit të tyre.

Këshilla për komunikim efektiv me njerëz me durimin S

Person me S temperament

Reagimi

Eviton rreziqet dhe preferon rrugë të sigurta dhe të njohshme	Shpjegoni se si ideja juaj apo në çfarë mënyrë do ti zvoglioni rreziqet ,për të siguruar besueshmërinë.
Mendon në mënyrë logjike dhe dëshiron ti dijë shkaqet dhe pasojat e punës	Jepi atyre një shpjegim logjik dhe përkrahje. Mos kaloni nga një temë në tjetër, ajo do të hamendë pesonin.
Preferon qetësi	Mundesoju një mjesdis rrellaksues dhe miqësor, flisni me një ton qetë dhe të barabart.
Nuk dëshiron konflikte, diskutime tërhiqet kur konfrontohet	Shmangni zë të lartë dhe agresiv. Fokusoheni në bashkëpunim dhe interesa të përbashkëta
Dëshiron të jetë personalisht I kyçur në punët	Tregoni atyre se ju jeni të vërtetë të interesuar. Parashtroni pyetje, kërkoni shpjegim dhe të dëgjojnë
Dëshiron të dijë se çfarë pritet prej tij dhe çfarë duhet të bëjë për të përmbushur pritjet	Për t'u dhënë atyre “Hap pas Hapi” udhëzime. Pyeteni nëse ato janë të qarta ose ka nevojë për një përsëritje.Siguroheni që udhëzimet tuaja janë të qarta dhe të kuptueshme.

Këshilla për komunikim efektiv me njerëz me durimin C

Person me C temperament

Reagimi

Është racional dhe i fokusuar në logjikë

Mundeni ta bindni me fakte dhe shifra, bindja në bazë të emocioneve është kundër productive

Dëshiron të analizojë informacionet

Jepni atyre sa më shumë të dhëna dhe informacione të shkruara. Lejoni që vetë ta sjellë vendim ose qëndrim, ato do të dyshonin në mendimin e huaj.

Të saktë dhe preciz, të fokusuar në gjetjen e mangësive

Të jeni të pregatitur mirë dhe i organizur. Kujdes në detalet dhe të jeni të kujdesshëm në komunikim.

Dëshiron privatësi dhe ka dëshirë ta ndajë punën nga jeta private

Largimin e kontakteve fizike dhe qasjes jo formale, mos parashtroni pyetje personale, veçanërisht në fillim të bisedës

U shmangen konflikteve sepse mundë të rrezikojnë nderin

Largimin e ndeshjeve- sulmeve verbale, zgjedhjen e konflikteve me shkathtësi. Me kujdes kekoni shpjegim, pyetni a i duhet mbeshtetje.

Përveç njohurive bazë të temperamenteve të ndryshme të njerëzve, është e rëndësishme dhe si udhëheqin me ankesat verbale që shpesh është punë e pakëndshme. Sidomos kur qytetarët janë të mërzhitur ose në fund të fundit tregojnë zemërimin. Me qëllim që nëpunësi të mbetet i qetë dhe ta kontrolloj situatën duhet të:

- **Të jetë një dëgjues aktiv.** Qytetari "gjithmonë ka të drejtë" edhe nëse gabon, ai pret që të dëgjohet, kuptohet dhe të trajtohet me respekt. Mos ndërhyri dhe mos bëni gjykimin tuaj apo jepni mendim në lidhje me atë që është thënë. Qëndroni neutral dhe tregoni se ju e keni kuptuar mirë.
- **Të përpiqet personalisht për të zgjidhur ankesën.** Duke pasur parasysh se shumica e ankesave janë joformale, d.m.th me gojë, nëpunësi duhet të përpiqet për të zgjidhur kontaktin e parë. Në qoftë se kjo nuk është e mundur, për të inkurajuar qytetarët që të paraqesë një ankesë zyrtare në institucionin përkatës ose në një kuti për komentet dhe ankesat.
- **Të jetë i kujdesshëm me aftësitë komunikuese.** Të jetë në gjendje ti kontrollojë emocionet veta dhe të përdorë aftësitë komunikuese verbale dhe joverbale

- **Të jetë i bindshëm.** Kjo d.m.th të jetë i ndershëm me qytetarët dhe të tregojë respekt. T'ju tregojë për opsionet e mundshme për zgjedhjen e ankesave verbale.
- **Të informojë përgjegjësin.** Kjo është një aspekt kyç, sepse me ndarjen e informacionit se disa qytetarë kanë vërejtje, do t'ju ndihmojë kolegëve që punojnë me ankesa formale të kenë qasje në lëndën konkrete. Kjo nga ana tjetër do të ndihmojë të themelohet politikë për zgjedhjen e ankesës së njëjtë.
- **Të përgjigjet në ankesat mënjëherë** Kjo nënkupton në mënyrë racionale dhe të mirë të rishikojë problemin e qytetarit. Ai pret zgjedhje të shpejtët kërkesës ose lëndës së tij, për atë është përgjigja kyçe të përfitohet besimi tek qytetarët.

Këshilla kur vendosen kontaktet me qytetarët:

- Sillu miqësisht dhe me mirësi
- Bëhu i drejtë dhe respekto
- Te jetë e dobishme dhe e përgjigje
- Jepi informacion që i pershtaten novojave te qytetarit
- Kumunikoni qart dhe kuptueshem
- Ta njoftojë qytetarin çfarë mund të fitojë si shërbim dhe kë duhet të kontaktojë
- Mos reagojë në mënyrë emotive,qendro i qetë dhe nën kontroll