**RREGULLORE NR. XX/ XXXX PËR PROCEDURAT E BRENDSHME PËR SHQYRTIMIN E ANKESAVE**

**Agjencia për Informim dhe Privatësi,**

Në mbështetje të nenit 52 dhe 109 të Ligjit Nr.06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, nxjerrë:

**RREGULLORE Nr. XX/XXXX PËR PROCEDURAT E BRENDSHME PËR SHQYRTIMIN E ANKESAVE**

**Neni 1**

**Qëllimi**

Qëllimi i kësaj rregulloreje është vendosja e rregullave për trajtimin e ankesave të pranuara nga Agjencia, në rast se ndonjë person fizik konsideron që të dhënat personale të tij/saj janë shkelur.

**Neni 2**

 **Fushëveprimi**

1. Dispozitat e kësaj rregullore zbatohen nga strukturat e Agjencisë të përcaktuara me Rregulloren e Organizimit dhe Sistematizimit të Vendeve të Punës për pranimin, shqyrtimin dhe vendosjen e ankesave të parashtruara në Agjencia nga personat fizikë.

2. Për proceduren e shqyrtimin të ankesës, vendimit për ankesën si dhe njoftimit të palës, zbatohen përshtatshmërisht dispozitat e Ligjit për Proceduren e Përgjithshe Administrative dhe Ligjin Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

**Neni 3**

**Përkufizimet**

Për qëllim të kësaj rregulloreje, termat dhe shprehjet kanë kuptimin e përcaktuar me Ligjin Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Ligjin Nr.05/L-031 për Proceduren e Përgjithshme Administrative

**Neni 4**

**E Drejta për Ankesë**

1. Çdo person fizik ka të drejtë të parashtrojë ankesë pranë Agjencisë ndaj çdo veprimi ose mosveprimi nëse konsideron që të drejtat dhe interesat e tij/saj për mbrojtjen e të dhënave personale i janë është shkelur, sipas Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.
2. Agjencia është përgjegjëse që ankesat t’i trajtojë bazuar në Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, Ligjin për Procedurën e Përgjithshme Administrative si dhe këtë Rregullore.

**Neni 5**

**Forma dhe Përmbajtja e Ankesës**

1. Ankesa e palës mund të bëhet:

1.1. në formë të shkruar;

1.2. me gojë përpara organit publik dhe të regjistrohet në procesverbal nga organi publik, ose

1.3. në çdo formë tjetër të përshtatshme dhe të mundshme.

2. Ankesa duhet të jetë mjaftueshëm e qartë për t’i mundësuar Agjencisë, identifikimin e ankuesit, pretendimeve dhe qëllimin e saj.

3. Forma e shkruar, sipas paragrafit 1 të këtij neni, vlerësohet e përmbushur edhe nga një dokument elektronik në pajtim me ligjin e posacëm që rregullon dokumentin elektronik.

4. Agjencia duhet të përpiqet të kuptojë çfarë kërkohet në ankesën e parashtruar dhe nëse është e nevojshme e kontakton palën që e ka parashtruar ankesën për sqarime të mëtejshme apo për plotësimin e saj.

5. Ankesa duhet të përcaktojë veprimin apo mosveprimin që ankimohet, shkaqet dhe arsyen pse ankimohet dhe Agjencinë si organ kompetent.

6. Çdo ankesë, edhe në qoftë se nuk shënohet shprehimisht si ankesë, do të konsiderohet e tillë, në qoftë se qëllimi i palës për të kundërshtuar një veprim ose mosveprim është mjaftueshmërisht i qartë.

**Neni 6**

**Parashtrimi i Ankesës**

1. Ankesa mund të i drejtohet drejtëpërdrejtë Agjencisë ose çdo strukture të saj.

2. Ankesa, gjithashtu, mund të parashtrohen drejtpërdrejt edhe në:

2.1. përfaqësitë diplomatike apo zyrat konsullore të Republikës së Kosovës, në vendet ku parashtruesi jeton apo gjendet fizikisht;

2.2. komandën e forcave të armatosura, ku është duke shërbyer parashtruesi i ankesës;

2.3. administratën e organit korrektues, në të cilin mbahet parashtruesi;

3. Ankesa me shkrim apo me gojë mund të parashtrohet drejtpërdrejt, në pajtim me paragrafin 2 dhe nënparagrafin 2.1 të këtij neni, vetëm gjatë orarit të punës.

4. Ankesa me shkrim, gjithashtu mund të parashtrohet me postë apo në mënyrë elektronike drejtpërdrejt në adresën zyrtare të Agjencisë. Nëse ankesa e parashtruar nuk mund të lexohet, Agjencia pa vonesë do të njoftojë dërguesin dhe do të kërkojë nga ai që të parashtrojë ankesën në një formë tjetër më të përshtatshme.

5. Ankesa me shkrim, gjithashtu mund të parashtrohet edhe në kutinë postare të Agjencisë.

6. Ankesat e shkurtra dhe gojore mund të parashtrohen edhe përmes telefonit, nëse këtë e lejon natyra e çështjes konkrete.

7. Ankesa duhet të përcaktojë veprimin apo mosveprimin që ankimohet, shkaqet dhe arsyen pse ankimohet dhe Agjencinë si organ kompetent

**Neni 7**

**Ankesa me Shkrim**

1. Ankesa me shkrim duhet të adresohet drejtpërdrejtë tek Agjencia dhe duhet të përmbajë informacionet si në vijim:
	1. Emërtimin e Agjencisë si organ kompetent;
	2. Përcaktojë veprimin ose mosveprimin për të cilën paraqitet ankesa;
	3. Veprimi konkret që kërkohet nga organi i administratës publike, dhe
	4. Shkaqet dhe arsyet e ankesës si dhe detajet e subjektit ndaj të cilit parashtrohet ankesa;
	5. Emrin e plotë dhe adresën e ankuesit (numrin e telefonit ose adresën elektronike);

2. Ankesa me shkrim mund të parashtrohet me në kutinë postare të Agjencisë, me postë apo në mënyrë elektronike drejtpërdrejt në adresën zyrtare të Agjencisë. Nëse ankesa e parashtruar nuk mund të lexohet, Agjencia pa vonesë do të njoftojë dërguesin dhe do të kërkojë nga ai që të parashtrojë ankesën në një formë tjetër më të përshtatshme.

**Neni 8**

**Ankesë Verbale**

1. Ankesa verbale duhet të bëhet drejtpërdrejtë në objektet e Agjencisë, ku ankuesi personalisht dhe verbalist paraqet ankesën. Zyrtari përgjegjës duhet ta bëjë me shkrim ankesën verbale bazuar në informacionin e marrë dhe duhet ta shkruan atë në procesverbal.
2. Procesverbali duhet të përfshijë të dhënat e përcaktuara në nenin 7 të kësaj Rregullore, dhe të dhëna shtesë, si në vijim:
	1. Datën dhe orën;
	2. Emrin e zyrtarit përgjegjës të Agjencisë që po merret me dëgjimin;
	3. Aktivitetet e kryera nga zyrtari përgjegjës (p.sh. dhënia e ndihmës aktive palës);
	4. Ndonjë përfundim i arritur gjatë paraqitjes së ankesës;
	5. Cila ishte gjuha e ankuesit dhe kush ishte përkthyesi, nëse dëgjimi është kryer përmes një përkthyesi;
	6. Nënshkrimin e zyrtarit përgjegjës të Agjencisë;
	7. Listën e të gjitha dokumenteve, nëse janë në dispozicion, në lidhje me ankesën e dërguar nga ankuesi, duhet bashkangjitur me ankesë.
3. Në fund, duhet të theksohet se procesverbali është lexuar dhe se nuk ka vërejtje, ose, në rast se ka vërejtje, përmbajtja e tyre duhet të përshkruhet shkurtimisht. Ankuesi ose përfaqësuesi ligjor ose i autorizuari i tij/saj dhe zyrtari i Agjencisë që kanë marrë pjesë në dëgjim, duhet ta nënshkruajnë procesverbalin.

4. Agjencia mund të operojë me një shërbim telefonik që jep të dhëna për qytetarët se si të parashtrohet ankesa me shkrim, gojarisht ose me mjete elektronike.

**Neni 9**

**Ankesa në Mënyrë Elektronike**

1. Ankesa mund të parashtrohet tek Agjencia edhe në mënyrë elektronike.

2. Ankesa që dorëzohet në mënyrë elektronike, duhet të përfshijë informacionin e përcaktuar në Nenin 7 të kësaj Rregullore.

3. Ankesa që dorëzohet në mënyrë elektronike, duhet të përmbush kërkesat ligjore të përcaktuara me dispozitat për dorëzimin e dokumenteve një organi publik sipas Ligjit për Procedurën e Përgjithshme Administrative dhe legjislacionin e posaçëm.

**Neni 10**

**Regjistrimi i Ankesës**

1. Parashtrimi i ankesës regjistrohet nga Agjencia, sipas radhës së parashtrimit. Ankesat që dorëzohen me të njëjtën dërgesë postare do të vlerësohen si të parashtruara njëkohësish.
2. Ankesat janë të regjistruara në evidencën e të dhënave me numër të veçantë (Regjistri i Ankesave) në ditën e pranimit të tyre në Agjenci. Evidenca e të dhënave të ankesave të pranuara përmban informacionet si në vijim:

2.1. Numrin e ankesës (referencës);

2.2. Datën e paraqitjes;

2.3. Titullin e ankesës;

2.4. Numrin dhe emërtimin e dokumenteve që i bashkëngjitën ankesës;

2.5. Emrin dhe adresën e ankuesit dhe

 2.6. Strukturen administrative të Agjencisë që ka pranuar ankesën.

3. Parashtruesit i lëshohet një vërtetim që dëshmon pranimin, datën, qëllimin e ankesës si dhe listën e dokumenteve të bashkëngjitura, nëse ka të tilla.

4. Një ankesë e parashtruar me postë të regjistruar do të vërtetohet nëpërmjet vërtetimit postar që do të përmbajë të gjitha të dhënat e parapara sipas paragrafit 3 të këtij neni.

5. Në rastet e parashtrimit të një ankese me postë të zakonshme apo në mënyrë elektronike, vërtetimi sipas paragrafit 3 të këtij neni, do të dërgohet, pa vonesë, në adresën e parashtruesit dhe në të njëjtën mënyrë siç është parashtruar ankesa.

6. Ankesat e pranuara dorëzohen tek zyrtari i arkivës për hapje të lëndës me mbështjellës dhe pastaj lëndët përcillen tek Udhëheqësi i njësisë siç përcaktohet me Rregulloren për Organizimin dhe Sistematizimin e Vendeve të Punës të Agjencisë. Në rastin kur ankesa drejtohet drejtpërdrejt tek Udhëheqësi i njësisë përkatëse për shqyrtim të ankesës, e njëjta dorëzohet tek zyrtari i arkivës për hapje të lëndës.

7. Pas pranimit të ankesës, Udhëheqësi i njësisë përkatëse për shqyrtimin e ankesave për shkeljet e Ligjit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, cakton zyrtarin përgjegjës i cili zhvillon procedurën e shqyrtimit të ankesës, vendos për çështjen, e nënshkruan vendimin si dhe siguron njoftimin e palës.

8. Dispozitat për zyrtarin përgjegjës të Ligjit për Proceduren e Përgjithshme Administrative zbatohen përshtatshmërisht edhe për zyrtarin përgjegjës për shqyrtimin e ankesave sipas kësaj Rregullore.

**Neni 11**

**Procedura e Shqyrtimt dhe Vendosjes për Ankesën**

1. Zyrtari përgjegjës që do të shqyrtojë ankesën, fillimisht do të shqyrtojë nëse ankesa është e pranueshme dhe, vetëm nëse ankesa është e pranueshme, do të shqyrtojë ligjshmërinë dhe përshtatshmërinë e veprimit ose mosveprimit për të cilin është paraqitur ankesa.

2. Zyrtari përgjegjës me rastin e shqyrtimit të pranueshmërisë së ankesës, duhet marrë parasysh faktorët në vijim:

2.1. Nëse ankuesi ka legjitimitet për paraqitje të ankesës siç përcaktohet me Ligjin për Proceduren e Përgjithshme Adminsitrative;

2.2. Nuk është përjashtuar ankesa shprehimisht nga ligji;

2.3. Nëse ankesa është parashtruar brenda afatit ligjor;

2.4. Nëse rasti është i lidhur me të dhënat personale;

2.5. Nëse veprimi ose mosveprimi ndaj të cilit ankuesi po ankohet, ka ndodhur gjatë kohës kur Ligji për Mbrojtjen e të Dhënave Personale ka qenë në fuqi;

2.6. Nëse përpunimi për të cilin ankuesi raporton pranë Agjencisë është bërë me qëllim të mbrojtjes së interesave të sigurisë shtetërore dhe mbrojtjes së Republikës së Kosovës;

2.8. Nëse kontrolluesi i të dhënave është i vendosur në territorin e Republikës së Kosovës;

2.9. Nëse kontrolluesi i të dhënave nuk është i vendosur në Republikën e Kosovës, në qoftë se ai është i vendosur në një tjetër vend ku ligji kombëtar zbatohet me anë të së drejtës ndërkombëtare publike, ose nëse pajisjet që ai/ajo përdor për përpunimin e të dhënave personale ndodhen në Republikën e Kosovës, përveç nëse pajisjet përdoren vetëm si transit nëpërmes territorit të Republikës së Kosovës.

2. Zyrtari përgjegjës nëse vlerëson së ankesa është e pranueshme sipas paragrafit 2 të këtij Neni, do të shqyrtojë ligjshmërinë dhe përshtatshmërine e veprimit ose mosveprimit për të cilin është paraqitur ankesa.

3. Nëse anulimi apo ndryshimi i veprimit ose mosveprimit të ankimuar apo nxjerrja e aktit të refuzuar do t’i shkaktonte dëm një pale tjetër, zyrtari përgjegjës duhet t’i japë asaj mundësinë për t’u dëgjuar, në pajtim me Ligjin për Proceduren e Përgjithshme Administrative, përpara marrjes së vendimit për ankesën e paraqitur. Zyrtari përgjegjës mund të mbaj edhe dëgjime shtesë me palët nëse është e domosdoshme për nxjerrjen e aktit administrativ për të vendosur mbi ankesën.

4. Kur zyrtari përgjegjës vlerëson se ankesa është e pranueshme dhe e bazuar plotësisht, me një akt administrativ do të anulojë apo ndryshojë aktin e ankimuar, gjegjësisht do të lëshojë aktin e refuzuar, siç është kërkuar nga pala.

5. Pavarësisht nëse ankesa ka qenë e pranueshme ose jo dhe pavarësisht nga rezultatit i procedurës së shqyrtimit të ankesës, zyrtari përgjegjës brenda afatit prej dyzetepesë (45) ditëve duhet nxjerrë aktin administrativ dhe ta njoftojë palen nga data kur është paraqitur ankesa.

6. Nëse është e nevojshme për shkak të kompleksitetit të çështjes konkrete, zyrtari përgjegjës mund të shtyjë, vetëm një herë, afatin fillestar të paraparë për përfundimin e procedurës për shqyrtimin e ankesës.

7. Shtyrja sipas paragrafit 6 të këtij neni, do të bëhet për aq kohë sa është e nevojshme për të përfunduar procedurën e shqyrtimit të ankesës dhe duhet të jetë në përpjestim me kompleksitetin e çështjes konkrete, por nuk mund të jetë më e gjatë se nëntëdhjetë (90) ditë.

8. Vendimi procedural i shtyrjes të afatit fillestar dhe data e re e mbarimit të tij, i njoftohet palës, brenda afatit fillestar dhe duhet të jetë e arsyetuar.

**Neni 12**

**Njoftimi për aktin administrativ për ankesën**

Zyrtari përgjegjës e bën njoftimin e palës për vendosjen për ankesën e parashtruar sipas dispozitave të Ligjit për Proceduren e Përgjithshme Administrative të parapara për njoftimin e palës në proceduren administrative.

**Neni 13**

**Të drejtat e palës gjatë procedurës së shqyrtimit të ankesës**

1. Pala gjatë procedurës së shqyrtimit të ankesave, i gëzon të gjitha të drejtat e garantuara nga Ligji për Proceduren e Përgjithshme Administrative.
2. Ankuesi në çdo fazë të procedurës mund të kontaktohet dhe t’i kërkohen sqarime shtesë, nëse është e nevojshme. Komunikimet e tilla mund të bëhen në formë me shkrim ose në mënyrë verbale.

**Neni 14**

**Konflikti i Interesit**

1. Zyrtari përgjegjës për shqyrtimin e ankesës nuk duhet të përfshihet në procedurën për shqyrtimin e ankesës, nëse ka një interes personal direkt apo indirekt në çështjen në fjalë, në mënyrë të veçantë kur ndodhet në njërën nga këto situata:

1.1. Kur me palën, me përfaqësuesin ligjor apo me të autorizuarin e palës, është në gjini të gjakut në vijë të drejtë deri në cilëndo shkallë, kurse në vijë të tërthortë deri në shkallë të katërt, apo në qoftë se është bashkëshort apo në gjini të krushqisë deri në shkallë të dytë, pavarësisht nëse martesa ka pushuar ose jo;

1.2. kur bashkëshorti apo partneri bashkëjetues, apo të afërmit e tij deri në shkallë të dytë, kanë një interes personal direkt apo indirekt në çështjen në fjalë;

1.3. kur është vetë palë, përfaqësues ligjor apo i autorizuar i palës, apo me palën është kreditor apo bashkëkreditor, debitor apo bashkëdebitor, apo në qoftë se në të njëjtën çështje është dëgjuar si dëshmitar apo si ekspert, apo ka marrë pjesë në procedurë si këshilltar apo avokat i palës;

1.4. nëpunësi apo personat e parashikuar nga nënparagrafi 1.2. i këtij neni, kanë një interes direkt apo indirekt në një çështje të ngjashme me çështjen në fjalë;

1.5. personat e përmendur në nënparagrafin 1.2. të këtij neni, kanë marrë pjesë si ekspertë, dëshmitarë, këshilltarë apo avokatë në çështjen në fjalë;

1.6. ndërmjet nëpunësit apo personave të përmendur në nënparagrafin 1.2. të këtij neni, ka një proces gjyqësor me palët;

1.7. nëse është pjesë apo shqyrton si organ epror ankesën e një akti të marrë prej vetë atij, ose nga personat e përmendur në nënparagrafin 1.2 të këtij neni;

1.8. nëpunësi ose personat e përmendur në nënparagrafin 1.2 të këtij neni, kanë përfituar dhurata apo shërbime me një çmim dukshëm me të ulët se vlera e tregut, nga palët në procedurën administrative, përpara ose pas fillimit të procedurës;

1.9. me palën, përfaqësuesin apo të autorizuarin e palës, është në marrëdhënie të kujdestarit, birësuesit apo të ushqyesit;

1.10. në çdo situatë tjetër, parashikuar shprehimisht me ligj apo që mund të vë në dyshim paanshmërinë e tij.

**Neni 15**

**Ruajtja e konfidencialitetit**

Zyrtari përgjegjës, gjatë dhe pas përfundimit të punësimit duhet të ketë detyrim që të mbajë sekretin profesional në lidhje me ndonjë informacion konfidencial që ata kanë marrë gjatë kryerjes së detyrave të tyre zyrtare.

**Neni 16**

**Kërkesë për Tërheqje nga Procedura**

1. Një ankues mund të tërheq Ankesën gjatë rrjedhës së të gjithë procedurës, nëse ende nuk është marrë vendim.
2. Një ankues kur kërkon që të tërheq Ankesën, mund të kërkojë që të ndërprehet shqyrtimi i Ankesës.
3. Shqyrtimi i ankesësmund të vazhdohet të administrohet sipas detyrës zyrtare, nëse Zyrtari përgjegjës konsideron se objekti i Ankesës është i rëndësishëm për shkak të interesit publik dhe se nuk ka informacion të mjaftueshëm për të hetuar më tej.

**Neni 17**

**Vendimet**

1. Zyrtarit përgjegjës nxjerr vendim mbi ankesën e palës.

2. Vendimi përmban:

2.1. pjesën hyrëse, që tregon emrin e organit publik dhe të zyrtarit përgjegjës që e ka nxjerrë vendimin, bazën ligjore, emrin e atij të cilit i drejtohet vendimi, shënim të shkurtër të lëndës së procedurës dhe datën e nxjerrjes;

2.2. pjesën urdhëruese (dispozitivin), që tregon çfarë është vendosur si dhe afatin, kushtin, detyrimin dhe shpenzimet e procedurës, nëse është i zbatueshëm. Dispozitivi mund të ndahet edhe në më shumë pika. Shpenzimet e procedurës përcaktohen në pikë të veçantë të dipozitivit.

2.3. pjesën arsyetuese (paraqitje të shkurtër të kërkesës së palës; shpjegimin e situatës faktike mbi të cilën është marrë vendimi; shkaqet të cilat kanë qenë vendimtare gjatë vlerësimit të provave; bazën ligjore të vendimit dhe arsyen pse është e zbatueshme në rastin konkret; shkaqet për të cilat nuk është pranuar ndonjëri nga pretendimet e palëve; në rastin e ushtrimit të diskrecionit, shpjegimin pse është ushtruar ai në mënyrën e dhënë në vendim).

2.4. pjesën përmbyllëse, që tregon kohën e hyrjes në fuqi të aktit, informatat për mjetet juridike, formën e mjetit, afatin përkatës dhe mënyrën e llogaritjes së tij (këshillën juridike).

2.5. Numrin e vendimit, i cili shënohet në pjesën e epërme, në anën e djathtë të vendmit;

2.6. Nënshkrimin e zyrtarit përgjegjës dhe vulen e Agjencisë.

3. Kërkesa e nënshkrimit, sipas paragrafit 2 të këtij neni, në rastin e një dokumenti elektronik, do të vlerësohet e përmbushur nga një nënshkrim elektronik i kryer në pajtim me ligjin e posacëm.

**Neni 18**

**Gjuha**

Sa i përket gjuhës në proceduren e shqyrtimit të ankesa si dhe përkthimit, zbatohen përshtatshmërisht dispozitat e Ligjit për Përdorimin e Gjuhëve Zyrtare dhe Ligjit për Proceduren e Përgjithshme Administrative.

**Neni 19**

**Shfuqizimi**

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregulloreje, shfuqizohet Rregullorja Nr.04/2015 për Procedurat e Brendshme për Shqyrtimin e Ankesave, e datës 05.06.2015.

**Neni 20**

**Zbatimi i kësaj Rregulloreje**

1. Agjencia është përgjegjëse për zbatimin e kësaj Rregulloreje.

2. Agjencia është e obliguar që të ofrojë administrim efikas të të drejtave dhe interesave të palëve në procedurën e Ankesës siç përcaktohet me Ligjin për Proceduren e Përgjithshme Administrative.

**Neni 21**

**Hyrja në Fuqi**

Kjo Rregullore hyn në fuqi ditën e nënshkrimit nga Komisionerja.

XXXX XXXXX

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 Komisionieri/ja

XX. XX, 2021