|  |  |
| --- | --- |
| **Emërtimi i shërbimit:** | **Ankesë :Per cenim prone** |
| **Hapi I** | **Paraqitja e aplikimit:**   1. *Çfarë veprimesh duhet të ndjekë qytetari për të kërkuar këtë shërbim në Bashki? Plotëson ndonjë formular apo drejtohet verbalisht?*   *Qytetari ploteson formular-ankese prane Drejtorise se Informacionit dhe Marredhenieve me Publikun (D.I.M.P)*   1. *Çfarë dokumentesh paraqet qytetari?*   Dokument pronesie(kopje)+ ID |
| **Hapi II** | **Protokolli në hyrje:**   1. *Çfarë veprimesh kryen specialisti i protokollit? Protokollon ankesen me nr rendor te radhes* 2. *Ku e dërgon kërkesën e qytetarit? Pasi protokollohet,ankesa dergohet per delegim tek Titullari.* |
| **Hapi III** | **Përpunimi i dokumentacionit:**   1. *Kush e cakton strukturën përgjegjëse (drejtori/sektor/zyrë etj.) për ndjekjen e këtij shërbimi? Titullari* 2. *Nëse ky shërbim kalon në disa struktura përgjegjëse, cilat janë veprimet që kryen secila prej tyre? Secila drejtori shqyrton ankesen dhe del me nje pergjigje zyrtare.* 3. *Si veprohet në rastet kur ka nevojë për plotësim dokumentacioni nga ana e qytetarit? I telefonohet qytetarit per ti shpjeguar se cfare dokumenti duhet te plotesoje.* 4. *A hartohet një dokument përgjigje për qytetarin? Nëse po, çfarë lloj dokumenti prodhohet?Po hartohet dokument zyrtar si pergjigje ndaj qytetarit.* 5. *A firmosin të gjitha strukturat në dokumentin e përgjigjes? Po kryetari? Po,struktura dhe Kryetari* 6. *A ka pagesë ky shërbim? Nëse po, çfarë rruge ndiqet për kryerjen e pagesës? Cila strukturë përgatit faturën?Jo*   ***\*Këto pyetje janë orientuese, mund të shtoni edhe çështje të tjera që kanë të bëjnë me procedurën e ofrimit të shërbimit.***  ***Mund t’i referoheni shembullit bashkëngjitur në e-mail (Licencë për kryerjen e shërbimeve të rregullta rreth qytetës të transportit rrugor të udhëtarëve brenda vendit.)*** |
| **Hapi IV** | **Protokolli në dalje:**   1. *Çfarë veprimesh kryen specialisti i protokollit? Pasi dokumenti firmoset nga Kryetari i Bashkise,merr vulen e institucionit ne protokoll dhe eshte gati per dorezim tek aplikanti.* |
| **Hapi V** | **Dorëzimi i përgjigjes:**   1. *Si e merr përgjigjen qytetari? Paraqitet në Bashki apo ka mënyra të tjera? Qytetari paraqitet ne Bashki ose dergohet me poste.* 2. *A firmos ndonjë dokument qytetari që vërteton marrjen e përgjigjes?Po,firmos ne librin e dorezimit.* |