

DREJTORIA E PËRGJITHSHME PËR MARRËDHËNIET ME PUBLIKUN DHE JASHTË  
DREJTORIA E KOMUNIKIMIT ME QYTETARËT

**KARTA E TË DREJTAVE TË QYTETARIT PËR PËRFITIMIN  
E SHËRBIMEVE PUBLIKE**

- E drejta për informim
- E drejta për përdorimin e shërbimeve publike
- E drejta e tërheqjes nga kërkesa
- Mënjanimi i barrës mbi qytetarët dhe bizneset
- E drejta për trajtim të barabartë në ofrimin e shërbimeve publike
- E drejta për ndihmë aktive gjatë procesit të ofrimit të shërbimeve
- E drejta për zgjidhje efektive
- E drejta për të proceduar kërkesën tuaj sipas radhës së aplikimit
- E drejta për marrjen e shërbimit brenda afateve të arsyeshme
- E drejta për marrjen e një shërbimi në mënyrë transparente
- Alternativat në paraqitjen e kërkesës dhe në ofrimin e shërbimit
- E drejta për të mos u penalizuar për gabimet/pasaktësitë e institucioneve të administratës shtetërore.
- E drejta për ankim
- Infrastruktura në ofrimin e shërbimeve publike
- Përgjegjshmëria ndaj qytetarëve dhe biznesit
- Mbrojtja e të dhënave personale, informacioneve apo sekreteve tregtare
- E drejta për këshillim paraprak
- E drejta për shërbim cilësor
- Pjesëmarrja në përmirësimin e shërbimeve publike
- Publikimi, informimi dhe edukim