Procedurat për të bërë ankesa apo vërejtje në lidhje me shërbimet

Çdo qytetar ka të drejtë të paraqesë ankesa, kërkesa apo vërejtje lidhur me cilësinë e shërbimeve publike të ofruara nga administrata e bashkisë. Këto procedura synojnë garantimin e transparencës, përgjegjshmërisë dhe përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimeve ndaj qytetarëve.

Mënyrat e paraqitjes së ankesave ose vërejtjeve

Qytetarët mund të paraqesin ankesa apo vërejtje nëpërmjet:

- Dorëzimit fizik pranë sportelit të pritjes së qytetarëve / One Stop Shop;
- Protokollit të Bashkisë;
- Adresës zyrtare elektronike të bashkisë; bm@bashkiamaliq.gov.al

Përmbajtja e ankesës

Ankesa ose vërejtja duhet të përmbajë:

- Emrin dhe mbiemrin e ankuesit;
- Adresën ose kontaktin;
- Përshkrimin e qartë të problematikës;
- Institucionin, sektorin apo shërbimin për të cilin paraqitet ankesa;
- Çdo dokument mbështetës, nëse ka.

Shqyrtimi i ankesës

- Çdo ankesë regjistrohet në protokoll ose në sistemin përkatës të administrimit të kërkesave.
- Struktura përgjegjëse shqyrton ankesën dhe verifikon problematikën e paraqitur.
- Në rast nevoje, qytetari mund të kontaktohet për informacion shtesë.

Afatet e kthimit të përgjigjes

Përgjigjja ndaj ankesës ose vërejtjes kthehet brenda afateve të përcaktuara nga legjislacioni në fuqi dhe rregulloret e brendshme të institucionit.

.