

AVOKATI I POPULLIT NË MBROJTJE TË SË DREJTËS PËR ADMINISTRATË TË MIRË

Raport nga monitorimi
i punës së Avokatit të Popullit të
Republikës së Maqedonisë së Veriut

IMPRESUM

Avokati i Popullit në mbrojtjen e të drejtës për administrim të mirë

Botues

Shoqata për Zhvillim
Qendra për Menaxhim me Ndryshime (QMN)

Për botuesin

dr. Neda Maleska Saçmaroska Drejtoreshë
Ekzekutive e QMN-së

Autore

prof. Dr. Natalia Shikova

Redaktor

dr. Branka Minçeva - Kocevaska

Ekipi i hulumtimit

prof. Dr. Natalija Shikova, dr. Branka Minçeva-Kocevaska, dr. Neda Maleska
Saçmaroska

Shtypshkronja

SHPKNJ Propoint Shkup

Tirazhi

50 (botim jo-komercial)

Vendi dhe viti i botimit:

Shkup, 2024

Numri i IBN-së

PËRMBAJTJA

RRETH PROJEKTIT.....	4
HYRJE	5
METODOLOGJIA E HULJMTIMIT.....	7
ZHVILLIMI DHE KARAKTERISTIKAT E INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT.....	8
perspektivat krahasuese	8
LLOJET E AVOKATIT TË POPULLIT	10
ROLI I AVOKATIT TË POPULLIT NË MBROJTJEN E TË DREJTAVE TË QYTETARËVE.....	12
AVOKATI I POPULLIT DHE PARIMET E QEVERISJES SË MIRË DHE ADMINISTRATËS PUBLIKE.....	13
PËRCAKTIMI I KONCEPTIT TË QEVERISJES SË MIRË.....	13
AVOKATI I POPULLIT - PROMOTOR I PARIMEVE TË QEVERISJES SË MIRË	14
ROLI I AVOKATIT TË POPULLIT EVROPIAN NË ZONËN ADMINISTRATIVE EVROPIANE	15
KODI EVROPIAN PËR MENAXHIM TË MIRË ADMINISTRATIV	17
AVOKATI I POPULLIT NË REPUBLIKËN E MAQEDONISË SË VERIUT	20
FUSHAT E VEPRIMIT	21
VEPRIME	23
SFIDAT E FUNKSIONIMIT	28
AVOKATI I POPULLIT DHE QEVERISJA E MIRË NË RVM	30
GJETJE DHE KONKLUZIONE	31
REKOMANDIME PËR PËRMIRËSIM.....	34
LISTA E REFERENCAVE	35

RRETH PROJEKTIT

Ky raport monitorimi është përgatitur në kuadër të projektit “Nxitja e qeverisjes së mirë dhe reformave në administratën publike” financuar nga fondi National Endowment for Democracy (NED).

Projekti "Inkurajimi i qeverisjes së mirë dhe reformave në administratën publike" në përgjithësi përqendrohet në ndjekjen e arritjeve të përpjekjeve të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut, për të vendosur dhe mbajtur qeverisjen e mirë në krye të agjendës së saj politike. Ndërhyrjet e projektit janë hartuar për të analizuar situatën aktuale në disa fusha që lidhen me përparësitë kryesore në agjendën e reformës të administratës publike (RAP), siç janë: efikasiteti, efektiviteti dhe funksionaliteti i institucioneve, përmirësimi i transparencës dhe llogaridhënies së institucioneve, llogaridhënia për dhënien e rezultateve dhe përmirësimi i mbikëqyrjes publike në zbatimin e reformave.

Qëllimi i projektit është hapja e një debati të gjerë publik mbi rëndësinë e qeverisjes së mirë dhe ndërgjegjësimi i qytetarëve të kërkojnë standarde të larta profesionale, institucione efikase dhe sukses në funksionimin e administratës publike. Projekti synon gjithashtu të hapë një debat me politikë-bërësit dhe vendimmarrësit mbi praktikën më të mira në qeverisjen e institucioneve, duke përfshirë marrjen e masave për përmirësim të llogaridhënies së institucioneve dhe zbatimin e reformave me rezultate të arritshme dhe të sakta. Aktivitetet e projektit kontribuojnë në inkurajimin dhe nxitjen e qytetarëve të jenë më të angazhuar në kërkimin e përgjegjësisë nga drejtuesit dhe menaxherët e institucioneve, por edhe nga administrata në tërësi, për zbatimin e reformave të nevojshme dhe zbatimin e standardeve të qeverisjes së mirë, por edhe për pjesëmarrjen e tyre aktive në krijimin e politikave dhe proceseve vendimmarrëse në vend.

Objekt i këtij raporti është monitorimi i punës së Avokatit të Popullit të Republikës së Maqedonisë së Veriut me fokus në punën e tij në lidhje me veprimin e institucioneve ndaj kërkesave të qytetarëve, por edhe në shërbimet që ofrojnë. Raporti analizon praktikën e institucionit të Avokatit të Popullit me qëllim mbrojtjen e të drejtave kushtetuese dhe ligjore të qytetarëve dhe të gjithë personave të tjerë kur ju shkelen me akte, veprime dhe mosveprimet nga autoritetet shtetërore dhe nga organet dhe organizatat e tjera që kanë kompetenca publike dhe jep rekomandime për përmirësimin e punës dhe raportimin e publikut në lidhje me kryerjen e kompetencave të tij.

HYRJE

Në bazë të Kushtetutës së Republikës së Maqedonisë së Veriut (RMV) (neni 77 dhe Amendamentit Kushtetues XI) dhe sipas Ligjit për Avokatin e Popullit (2003), Avokati i Popullit është organ që mbrohet të drejtat kushtetuese dhe ligjore të qytetarëve dhe të gjithë personave të tjerë kur ato shkelen me akte, veprime dhe mosveprime nga organet shtetërore dhe nga organet dhe organizatat e tjera që kanë kompetenca publike (neni 2). Kompetencat e Avokatit të Popullit nuk zbatohen për sektorin privat ose gjyqësorin, përveç në rastet e prolongimit të pajustificuar të procedurave gjyqësore ose papërgjegjësisë së shërbimeve gjyqësore. Në këtë kuptim, Avokati i Popullit nuk ka kompetenca legjislative, ekzekutive ose gjyqësore dhe nuk është as organ për ndjekje penale dhe as organ inspektues. Avokati i Popullit është një mekanizëm kontrolli që ndërhyr me propozime, sugjerime, rekomandime, etj. Roli i tij është etik në respektimin dhe ushtrimin e të drejtave dhe lirive të njeriut. Prandaj, aktivitetet e institucionit kryesisht kanë për qëllim promovimin dhe përmirësimin e funksionimit efikas dhe efektiv të administratës publike, përkatësisht përmirësimin e funksionimit të saj si një shërbim ndaj qytetarëve për ushtrimin e së drejtës së tyre, duke siguruar një rol arsimor dhe këshillues (Ombudsman.mk).

Parimet që mbështesin punën e Avokatit të Popullit janë pavarësia, paanësia, profesionalizmi, ndërgjegjshmëria, drejtësia, objektiviteti, llogaridhënia dhe urgjenca në drejtim të promovimit, respektimit dhe mbrojtjes së të drejtave dhe lirive të njeriut. Avokati i Popullit i Republikës së Maqedonisë së Veriut mori përgjegjësi shtesë, bazuar në Amendamentin XI të Kushtetutës së Republikës së Maqedonisë së Veriut (2001), i cili është mbrojtja e parimeve të mosdiskriminimit dhe përfaqësimit adekuat dhe të barabartë të pjesëtarëve të komuniteteve në organet shtetërore, organet e njësive të vetëqeverisjes lokale dhe në institucionet dhe shërbimet publike. Ligji i ri për Avokatin e Popullit, i cili është duke u përgatitur, ndër të tjera do të prezantojë promovimin e të drejtave të njeriut si pjesë e mandatit të institucionit të Avokatit të Popullit, për të përmbushur plotësisht parimet pariziane¹ dhe do të përfshijë pluralizmin dhe pavarësinë financiare si bazë për funksionimin e institucionit (Ombudsman.mk).

Mbrojtja e të drejtave të njeriut, promovimi dhe parandalimi i abuzimit janë funksione thelbësore të qeverive demokratike. Avokati i Popullit është një institucion që kontribuon në përmbushjen e këtyre qëllimeve. Rritja e ndjeshmërisë ndaj të drejtave të njeriut, sfidave

¹ Parimet e Parisit, të miratuara në Asambleenë e Përgjithshme të OKB-së në vitin 1993 (Rezoluta A/bre/48/134), përcaktojnë standardet e mëposhtme: Themelimi sipas një ligji ose Kushtetute parësore; Mandat i gjerë për të promovuar dhe mbrojtur të drejtat e njeriut; Pavarësia formale dhe funksionale; Pluralizmi, që përfaqëson të gjitha aspektet e shoqërisë; Burimet adekuate dhe autonomia financiare; Liria për të adresuar çdo çështje të të drejtave të njeriut; Raporti vjetor mbi situatën kombëtare të të drejtave të njeriut; Bashkëpunimi me aktorët kombëtarë dhe ndërkombëtarë, përfshirë shoqërinë civile. Procesi i akreditimit është thelbësor sepse sugjeron besueshmërinë e institucionit dhe siguron që këto parime të zbatohen në një kontekst kombëtar, <https://ennhri.org/about-nhris/un-paris-principles-and-accreditation/>

dhe problemeve me të cilat përballet gjyqësori, zgjerimi i funksioneve të administratës publike, si dhe angazhimi për përmbushjen e vlerave të tilla si transparencja, llogaridhënia dhe pjesëmarrja qytetare në proceset publike, forcimi i rolit të avokatit të popullit, dhe rritja e funksionit të tij në shoqëri. Rëndësia e avokatit të popullit pasqyrohet edhe në faktin se aktualisht vetëm disa nga vendet në botë nuk kanë krijuar një institucion të tillë (Zahid Sobaci & Hatipoğlu, 2023). Në përgjithësi, roli i avokatit të popullit është të pranojë, hetojë dhe zgjidhë ankesat e qytetarëve në lidhje me veprimin ose mosveprimin e administratës publike. Prandaj, përveç kontrollit parlamentar dhe kontrollit gjyqësor, avokati i popullit është një mekanizëm kontrolli i administratës publike, përkatësisht i pushtetit ekzekutiv. Sigurisht, Avokati i Popullit nuk është organ gjyqësor dhe nuk mund të zëvendësojë rolin e autoriteteve gjyqësore, por në një shtet demokratik ka një rol komplementar në lidhje me to.

Nëpërmjet veprimtarisë së tij, Avokati i Popullit në mënyrë të tërthortë përmirëson funksionimin e administratës publike dhe kontribuon në mirëqeverisjen. Në këtë kontekst, institucioni i Avokatit të Popullit ndihmon në forcimin e efikasitetit, funksionalitetit, transparencës dhe llogaridhënies së administratës publike, kontribuon në edukimin e qytetarëve, dhe në këtë mënyrë kontribuon në rritjen e besimit të qytetarëve në institucionet publike. Prandaj, institucioni i avokatit të popullit kontribuon drejtpërdrejt në arritjen e standardeve demokratike. Megjithatë detyrat, kompetencat dhe procedurat e avokatit të popullit ndryshojnë nga vendi në vend, rritja e ndërgjegjësimit për të drejtat e njeriut ka hapur rrugën për specifikimin e standardeve ndërkombëtare në lidhje me strukturën dhe kompetencat që duhet të ketë institucioni. Në këtë drejtim, ka nisma të shumta rajonale dhe ndërkombëtare, por edhe organizata ndërkombëtare që mbështesin procesin e standardizimit. Përveç përcaktimit të standardeve për strukturën dhe funksionimin e institucionit të Avokatit të Popullit, çështja tjetër lidhet me vlerësimin e efektivitetit të funksionimit të një institucioni të caktuar. Kjo çështje po merr rëndësi në shumë vende, dhe një analizë e tillë është e nevojshme sepse krijimi i institucionit të Avokatit të Popullit dhe mbijetesa e tij, në vetvete, nuk garanton sukses gjatë punës. Prandaj, Avokati i Popullit kryen rolin e caktuar shoqëror, është e rëndësishme të analizohet nëse ky institucion demokratik funksionon në mënyrë efektive, përkatësisht nëse i plotëson pritjet për të cilat ekziston (Zahid Sobaci & Hatipoğlu, 2023).

METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Qëllimi i hulumtimit është të perceptojë rolin e Avokatit të Popullit në përmbushjen e parimeve të qeverisjes së mirë në vendin tonë, përkatësisht rolin e institucionit në mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave të qytetarëve që dalin nga ajo sferë. Ky hulumtim përfshiu hapat e mëposhtëm të hulumtimit:

- Analiza e përmbajtjes/deks hulumtim (analiza e dokumenteve dhe raporteve) dokumentet mbi strukturën institucionale dhe ligjore të Avokatit të Popullit
- Analiza e përmbajtjes/deks hulumtim (analiza e dokumenteve dhe raporteve) mbi mënyrën në të cilën kryhen raportet e Avokatit të Popullit, përmbajtja e tyre përkatësisht cilat aspekte përfshijnë, në çfarë përqendrohen
- Pikëpamjet krahasuese dhe krahasimet me Avokatin e Popullit të BE-së në lidhje me mbrojtjen e të drejtës për administrim të mirë
- Intervistat me Avokatin e Popullit dhe zëvendësit e tij për dobësitë e identifikuara dhe mundësitë për përmirësim
- Krijimi i alternativave dhe rekomandimeve për përmirësim.

Hapat hulumtuese të ndërmarra duhet t'i përgjigjen pyetjes sonë kërkimore, përkatësisht në mënyrë gjithëpërfshirëse për të sqaruar rolin e Avokatit të Popullit në promovimin e qeverisjes së mirë dhe realizimin e parimeve të administratës publike efikase dhe efektive.

Hulumtimi u krye në periudhën nëntor 2023 – shkurt 2024.

ZHVILLIMI DHE KARAKTERISTIKAT E INSTITUCIONIT TË AVOKATIT TË POPULLIT

perspektivat krahasuese

Historikisht, sipas disa teoricienëve, institucione ose zyrtarë të ngjashëm me avokatin e popullit modern janë vërejtur në sistemet romake, kineze, islame dhe spanjolle (Reif, 2004). Megjithatë, vendi i origjinës së institucionit të avokatit të popullit konsiderohet të jetë Mbretëria e Suedisë. Gjegjësisht, mbreti i Suedisë, Karli XII, pas disfatës së tij ushtarake nga Rusia në vitin 1709, u strehua në Perandorinë Osmane. Gjatë kësaj periudhe, Mbreti krijoi një zyrë në emër të tij për të monitoruar sjelljen e administratës suedeze, e cila ishte fillimi i shfaqjes së institucionit të parë modern, Avokatit të Popullit (Stern, 2008). Pas Suedisë, institucioni i Avokatit të Popullit u krijua gjithashtu në Finlandë (1919) dhe më pas në Norvegji (1952), Danimarkë (1955) dhe Gjermani Perëndimore (1956). Prandaj, në një periudhë më të gjatë historike, si institucion, Avokati i Popullit ekzistonte vetëm në vendet e Evropës veriore. Në fillim të viteve 1960, ideja e një Ombudsmani u miratua nga vendet e Komonuelthit, kështu që ky institucion ishte baza së pari në Zelandën e Re (në vitin 1962) dhe më pas në vendet e tjera (Rowat 1964). Rënia e regjimeve totalitare në Portugali, Spanjë dhe Greqi, dhe procesi i demokratizimit në vendet e Evropës Qendrore dhe Lindore pas Luftës së Ftohtë kontribuuan në pranimin e idesë së një Avokati të Popullit edhe në këto rajone, kështu që mund të thuhet se institucioni i Avokatit të Popullit kontribuoi, gjegjësisht ishte pjesë e lëvizjeve për demokratizimin e këtyre vendeve (Kucsko-Stadlmayer, 2008).

Përveç nevojave për demokratizim, një nga arsyet më të rëndësishme që nxiti rritjen e numrit të këtyre institucioneve është ideja e një gjendjeje të mirëqenies, e cila në vitet 1950 përfshiu të gjithë botën. Në kuadër të këtyre tendencave janë edhe idetë për krijimin e mekanizmave për mbrojtjen e të drejtave të qytetarëve në raport me administratën publike. Fakti që institucioni i Avokatit të Popullit është lehtësisht i arritshëm për qytetarët, ofron ndihmë falas dhe është relativisht i shpejtë në krahasim me sistemin e drejtësisë, luajti një rol kyç në krijimin e këtij institucioni në shumë vende të botës (Rowat, 1964). Si rezultat, institucionet e Avokatit të Popullit shihen si një alternativë në situatat kur procedurat gjyqësore nuk janë të disponueshme, ose thjesht joreale për t'i realizuar ato (Reif, 2004). Përveç kësaj, institucioni i Avokatit të Popullit në thelbin e tij ka fleksibilitet, është i adaptueshëm dhe kështu i pranueshëm për vendet me kultura të ndryshme politike dhe administrative (Cheng, 1968). Kjo kontribuon në përfshirjen e lehtë të institucioneve të Avokatit të Popullit në kontekste të ndryshme kombëtare, por është gjithashtu një parakusht për ekzistencën e institucioneve që kanë struktura të ndryshme organizative. Megjithatë, ka disa veçori që janë të përbashkëta për këtë institucion, që është se institucioni është (1) i themeluar ligjërisht, (2) funksionalisht autonom, (3) jashtë sistemit të administrimit, (4) i pavarur në mënyrë operationale nga të dy degët legjislative dhe ekzekutive, (5) mund të ketë një specialitet të caktuar (6) ekspert (7) jopartiak (8) universal (9) i orientuar nga qytetari (10) lehtësisht i arritshëm dhe i dukshëm nga shoqëria (Hill, 1974). Emri i institucionit, statusi, detyrat, kompetencat, juridiksioni dhe procedurat e tij

ndryshojnë midis vendeve të botës. Në Norvegji, Holandë, Australi, Zelandë të Re, Irlandë, Kanada dhe Maltë, përdoret emri origjinal i institucionit - *Avokati i Popullit*. Institucioni quhet *Komisionari Parlamentar për Administratën* në Mbretërinë e Bashkuar dhe Sri Lanka; *Ndërmjetësuesi i Republikës* në vendet frankofone si Franca, Senegali dhe Burkina Faso; si dhe *Mbrojtësi i Popullit* në Spanjë, Argjentinë, Peru dhe Bolivi (Reif, 2004). Në disa nga vendet, institucioni i Avokatit të Popullit është i bazuar në kushtetutë (Suedia, Norvegjia, Spanja dhe Holanda), dhe diku është themeluar me një ligj të miratuar nga parlamenti kombëtar (Franca, Belgjika dhe Mbretëria e Bashkuar) (Kucsko-Stadlmayer, 2008). Në mënyrë krahasuese, në shumicën e rasteve, Avokatin e Popullit e emëron dhe shkarkon parlamenti i vendit. Megjithatë, në Mbretërinë e Bashkuar, avokatin e popullit e emëron pushteti ekzekutiv (ose mbreti/ mbretëresha), në Francë Këshilli i Ministrave, ndërsa në disa vende presidenti i vendit (Turqi, Kazakistan...). Lidhur me shkarkimin e tij/saj, në disa vende Avokati i Popullit nuk mund të shkarkohet nga detyra para përfundimit të mandatit të tij/saj (Austri). Në shumë vende të botës, Avokati i Popullit nuk mund të riemërohet (Francë, Izrael dhe Azerbajxhan). Në disa vende nuk ka asnjë kufizim në riemërimin e një avokati të popullit (Suedia, Norvegjia dhe Finlanda), ndërsa në disa vende avokati i popullit mund të emërohet vetëm dy herë (Rusia, Portugalia dhe Irlanda) (Kucsko-Stadlmayer, 2008).

Lidhur me funksionet e institucionit, funksioni klasik i avokatit të popullit është të hetojë ankesat e qytetarëve ndaj ekzekutivit duke vepruar sipas ankesave, ose sipas detyrës zyrtare. Në vitet e fundit, megjithatë, Avokatit të Popullit i janë dhënë edhe funksione të reja në të gjithë botën. Prandaj, përveç hetimit të ankesave për mbrojtjen e të drejtave të njeriut, këtyre institucioneve u jepen role të reja në luftën kundër korrupsionit, parandalimin e abuzimit me kompetencat e zyrtarëve të zgjedhur dhe të lartë publikë, eliminimin e konflikteve të interesit, parandalimin e nepotizmit, etj. (Reif, 2004). Kompetencat (fusha e kontrollit) e këtyre institucioneve ndryshojnë nga vendi në vend. Në përgjithësi, kompetencat e avokatëve të popullit formohen nga traditat e lartpërmendura politike dhe administrative në vendet në të cilat ato janë themeluar. Për shembull, në Suedi, përveç qeverisë qendrore dhe autoriteteve lokale, Avokati i Popullit kontrollon edhe ushtrinë dhe autoritetet gjyqësore (Capozzola, 1968). Në Norvegji, vetëqeverisja lokale, vendimet ministrore, vendimet gjyqësore dhe aktet e auditorëve janë jashtë juridiksionit të avokatit të popullit (Gellhorn, 1967). Në përgjithësi, Avokati i Popullit ka të drejtë të hetojë, të kërkojë dokumente përkatëse, të dëgjojë qytetarët, por edhe të shqyrtojë vendimet e institucioneve publike përkatëse, si dhe të krijojë raporte për to. Megjithatë, avokatët e popullit nuk kanë fuqinë për të vendosur sanksione (Letowska, 1990). Kjo për shkak se institucioni i avokatit të popullit nuk është organ gjyqësor. Në parim, nuk kërkohet ndihmë monetare për të paraqitur ankesë pranë Avokatit të Popullit. Shpesh qytetarët mund të komunikojnë drejtpërdrejt ankesat e tyre. Megjithatë, në disa vende të tilla si Mbretëria e Bashkuar dhe Franca, ankesa nuk mund t'i paraqitet drejtpërdrejt Avokatit të Popullit, dhe qytetarët mund ta bëjnë këtë me ndërmjetësimin e një senatori ose një deputeti (Kucsko-Stadlmayer, 2008). Me përjashtim të vendeve të tilla si Mbretëria e Bashkuar, Belgjika dhe Luksemburgu, ombudsmanët kanë autoritet të përgjithshëm për të vepruar ex officio, si dhe për të hetuar ankesat (Kucsko-Stadlmayer, 2008).

LLOJET E AVOKATIT TË POPULLIT

Institucioni modern i Avokatit të Popullit ose Ombusmanit në përgjithësi mund të klasifikohet në grupet e mëposhtme:

Avokati i Popullit me juridiksion të përgjithshëm: Këta avokatë të popullit janë të organizuar si zyra që kanë autoritetin për të vepruar mbi ankesat që lidhen me të gjitha veprimet dhe aktivitetet e institucioneve publike, pavarësisht nga niveli i autoritetit dhe fusha e shërbimit publik. Sot, në shumicën e vendeve demokratike, avokatët e popullit kanë një kompetencë të përgjithshme që ata e ushtrojnë në nivel kombëtar ose nën-kombëtar.

Avokati i Popullit për një qëllim të veçantë: Këta avokatë të popullit mbikëqyrin një fushë të veçantë të politikës publike, ose janë përgjegjës për mbrojtjen e interesave të një grupi të caktuar. Kompetenca e këtyre avokatëve të popullit është e kufizuar në një fushë specifike, siç janë mjedisi jetësor, shëndeti, barazia gjinore, burgjet, forcat e armatosura ose për të trajtuar ankesat e paraqitura nga individë ose grupe të cënueshme të personave, siç janë personat me aftësi të kufizuara, fëmijët ose pakicat etnike. Një shembull ilustrues mund të jetë Avokati i Popullit për ushtrinë (Suedia, Norvegjia dhe Gjermania), i cili adreson shqetësimet e personelit ushtarak dhe personave në shërbimin ushtarak dhe i ndihmon ata në sigurimin e proceseve të drejta në mbrojtjen e të drejtave të tyre; Avokati i Popullit² i Policisë (Kanada, Mbretëria e Bashkuar dhe Irlanda e Veriut), i cili heton ankesat e qytetarëve kundër policisë, duke përfshirë aktivitetet e ndryshme të oficerëve të policisë në kryerjen e funksioneve të tyre duke filluar nga sjellja jo e mirë e policisë ndaj qytetarëve, deri te shqetësimet në lidhje me përfshirjen e tyre të mundshme në akte kriminale; Avokati i Popullit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale në (Kanada, Hungari dhe Gjermani), Avokati i Popullit për Minoritetet Etnike dhe Fëmijët (Suedi); Avokati i Popullit (ombudsperson) për barazinë gjinore, i cili adreson ankesat e qytetarëve për diskriminimin në lidhje me çështjet gjinore dhe barazinë (Kroaci, Finlandë, Suedi, Norvegji).⁴ Brenda një vendi, këta ombudsmanë të veçantë, si dhe ombudsmanë me kompetenca të përgjithshme, mund të ekzistojnë në nivel kombëtar, përkatësisht në nivel shtetëror, në nivel lokal, ose në të dy nivelet e një organizate shtetërore.

² shih

<https://forsvarsombudet.no/english/#:~:text=Mr.,Armed%20Forces%20Ombud%20since%202014.>

³ shih <https://www.policeombudsman.org/>

⁴ Shiko https://equineteurope.org/author/croatia_oge/

Ombudsmani **ndërkombëtar ose mbikombëtar (ombudsman)**: sot, organizatat ndërkombëtare dhe rajonale si Bashkimi Evropian, Kombet e Bashkuara, Banka Botërore, Fondi Monetar Ndërkombëtar, Organizata Botërore e Shëndetësisë, dhe të ngjashme, përdorin institucionin e ombudsmanit. Megjithatë, juridiksionet e këtyre avokatëve të popullit janë të kufizuara në ankesa në lidhje me stafin që punon në këto organizata ndërkombëtare. Shembulli më i mirë i një Avokati të Popullit mbikombëtar është Avokati i Popullit Evropian. Ka edhe avokatë të të drejtave të njeriut, dhe kompetencat e këtyre institucioneve, përveç atyre konvencionale, përfshijnë mbrojtjen e të drejtave të njeriut. Një shembull tjetër është Avokati i Popullit për sektorin privat i cili ka kompetenca në sektorë të tillë si bankat, pensionet, sigurimet dhe investimet, përkatësisht merret me ankesat e klientëve në këta sektorë mbikombëtar (Gregory & Giddings, 2000; Zahid Sobaci & Hatipoğlu, 2023).

ROLI I AVOKATIT TË POPULLIT NË MBROJTJEN E TË DREJTAVE TË QYTETARËVE

Avokati i Popullit, ose Ombusmani, është një terminologji që rrjedh nga gjuha suedeze dhe përkthehet si "agjent". Në të gjitha kontekstet ekzistuese, Avokati i Popullit është një institucion i pavarur, profesional dhe kompetent i emëruar zakonisht, por ndonjëherë i zgjedhur. Avokati i Popullit vepron mbi supozimet për keqpërdorime nga administrata. Avokati i Popullit punon në bazë të parimeve të objektivitetit, paanshmërisë, përgjegjësisë, ndershmërisë, autoritetit, afateve kohore, përshtatshmërisë, mos shoqërimit me asnjë parti politike, barazisë në mbrojtjen e të drejtave, pavarësisht nga gjinia, seksi, raca, ngjyra e lëkurës, besimi fetar, shoqata politike ose etnike e qytetarëve. Avokati i Popullit punon në përputhje me Kushtetutën dhe ligjet, si dhe me traktatet ndërkombëtare të ratifikuara për të drejtat dhe liritë e njeriut. Funkcionet kryesore të Avokatit të Popullit janë të hetojë ankesat për institucionet qeveritare, të përpiqet t'i zgjidhë ato përmes rekomandimeve (të detyrueshme ose jo) ose përmes ndërmjetësimit, të identifikojë pengesat institucionale kundër interesave konstituive dhe të mbrojtë dhe promovojë standardet e sjelljes së mirë administrative.

Avokati i Popullit ndërhyr kur aktet dhe veprimtaritë e organeve administrative dhe organeve të tjera brenda sektorit publik cenojnë të drejtat individuale të qytetarëve; kur personat përgjegjës ose nëpunësit e tjerë civilë kanë miratuar në mënyrë të gabuar akte administrative, kanë keqpërdorur ligjet, kanë shkelur procedurën administrative ose procedurën tjetër, në mënyrë arbitrare, kanë ndërmarrë veprime të papërshtatshme, diskriminojnë qytetarët për çfarëdo arsye ose i trajtojnë qytetarët në mënyrë çnjerëzore.

AVOKATI I POPULLIT DHE PARIMET E QEVERISJES SË MIRË DHE ADMINISTRATËS PUBLIKE

Avokati i Popullit ka një rol jashtëzakonisht të rëndësishëm në promovimin e parimeve të qeverisjes së mirë. Së bashku me aspekte të tjera që kontribuojnë në qeverisjen e hapur (ligje të qarta, të dhëna të qeverisë publike, pjesëmarrje qytetare, etj., Avokati i Popullit sepse promovon llogaridhënien e palëve të interesuara sociale, dhe veçanërisht të administratës publike. Kjo është më së shpeshti përmes publikimit të raporteve që gjithashtu marrin parasysh praktikën e lartpërmendura (Lee & ALL, 2023). Sigurisht, për të përcaktuar rolin e avokatit të popullit në lidhje me parimet e qeverisjes së mirë, së pari duhet të specifikohen, domethënë të përcaktohet se çfarë përfshijnë.

PËRCAKTIMI I KONCEPTIT TË QEVERISJES SË MIRË

Qeverisja e mirë është baza e vendimmarrjes demokratike. Përveç rritjes së demokracisë, ajo kontribuon edhe në përmirësimin e zhvillimit social dhe ekonomik. Megjithatë ka pasur përpjekje të shumta për të përcaktuar **konceptin e qeverisjes së mirë**, për teoricienë të caktuar është një veprimtari e ndërlikuar që nuk ka shumë pasoja praktike (Doornbos, 2001). Megjithatë, sipas shumicës së autorëve, koncepti i qeverisjes së mirë duhet të ndahet në komponentët (parimet) e tij përbërës, në mënyrë që të kuptohet thelbi i tij (Gisselquist, 2012). Ndërsa ka shumë përkufizime të asaj që përbën qeverisjen e mirë, ato të gjitha ndajnë elemente të përbashkëta. **Parimi i transparencës** është një prej tyre dhe lidhet me hapjen e institucioneve, pra vënien në dispozicion të publikut të informacionit të gjeneruar nga institucionet përmes mekanizmave të ndryshëm. Një mënyrë për të arritur transparencën është forcimi i lirisë së informacionit, e njohur si e **drejta e qasjes në informacione me karakter publik** – një e drejtë që ofron një mundësi për qytetarët dhe subjektet e tjera shoqërore për të kërkuar dhe marrë informacion nga funksionimi i një institucioni të caktuar që ka karakter publik. Ky mekanizëm është një instrument i fuqishëm (edhe pse zakonisht i papërdorur) për kontrollin e aktiviteteve të qeverisë dhe administratës publike. Një aspekt tjetër i transparencës është publikimi proaktiv i informacionit nga institucionet në mënyrë të përgjithësuar, si dhe krijimi i shërbimeve elektronike për qytetarët. Përveç transparencës, **parimi i pjesëmarrjes** është jashtëzakonisht i rëndësishëm për qeverisjen e mirë. Përmes këtij parimi, aktorët jo-shtetërorë kanë mundësi t'u ofrojnë aktorëve qeveritarë dhe shoqërisë në përgjithësi njohuri, pikëpamje dhe qëndrime të ndryshme. Kjo siguron drejtësi në procese, përkatësisht, në këtë mënyrë vendimet dhe politikat nuk janë vetëm ligjore, por edhe korrekte dhe të përshtatshme, sigurohet legjitimiteti demokratik i vendimeve. Megjithatë, pjesëmarrja duhet të bazohet në kritere të caktuara që lejojnë diversitetin dhe përshtatshmërinë e pjesëmarrësve. Kriteret duhet të parandalojnë paragjykimin, përkatësisht artikullimin e interesave ekskluzive. Prandaj, ato duhet të garantojnë paanshmëri dhe objektivitet në përzgjedhjen e pjesëmarrësve. **Parimi i llogaridhënies** është gjithashtu i rëndësishëm për qeverisjen e mirë. Është një marrëdhënie

shoqërore në të cilën aktori ndjen një detyrim për të shpjeguar dhe justifikuar sjelljen e tij ndaj dikujt tjetër (Bovens, 2005). Një nga rezultatet më të rëndësishme të këtij parimi demokratik është premisa se ata që ushtrojnë kompetenca publike duhet të mbajnë përgjegjësi për mënyrën se si i përdorin ato kompetenca, sepse i ushtrojnë ndaj dhe në emër të qytetarëve. Llogaridhënia merr një rëndësi më të madhe nëse lidhet me liderët politikë që marrin përgjegjësi politike për agjendat e tyre politike (Peters, 2008). Ekzistojnë disa mekanizma tradicionalë për të garantuar llogaridhënie siç janë zgjedhjet dhe raportet periodike të revizionit në lidhje me shpenzimet publike (Agere, 2000). Por përveç këtyre, mekanizmat e rinj të llogaridhënies që janë shfaqur kohët e fundit janë më fleksibël dhe ndihmojnë për të kapërcyer kufizimet e mekanizmave tradicionalë. Një prej tyre është prezantimi i institucionit të Avokatit të Popullit, krijimi i strukturave të decentralizuara të pushtetit, prezantimi i mekanizmave për pjesëmarrjen e qytetarëve në proceset e hartimit të politikave, forcimi i rolit të medias, si dhe masat për forcimin e kontrollit të brendshëm administrativ. Qasja në informacion dhe transparencë ndikojnë drejtpërdrejt në llogaridhënien dhe ndihmojnë në funksionimin e mekanizmave të mësipërm që e ofrojnë atë. Qeverisja e mirë përfshin edhe **parimin e efektivitetit**. Është arritja e rezultatit që korrespondon me qëllimet e përcaktuara nga institucioni. Çdo institucion ka për detyrë të veprojë në mënyrë efektive, dhe kjo sjell nevojën për të vepruar në mënyrë efikase dhe ekonomike. Parimi i zbatuar i efektivitetit, do të thotë se në kryerjen e funksionit, administrata publike merr në konsideratë burimet në dispozicion në lidhje me objektivat që duhet të arrihen, dhe mbi këtë bazë krijon alternativa praktikisht të realizueshme të veprimit. Para se të zgjedhë një prej tyre, ajo mat dhe shtjellon efektet e mundshme të zgjedhjes (Cerrillo-i-Martínez, 2023).

AVOKATI I POPULLIT - PROMOTOR I PARIMEVE TË QEVERISJES SË MIRË

Avokati i Popullit, i zgjedhur dhe përgjegjës ndaj dhomës ligjvënëse, është i detyruar të promovojë dhe të mbrojë të drejtat kushtetuese dhe ligjore të qytetarëve dhe të gjithë personave të tjerë kur ato shkelen me akte, veprime dhe mosveprime nga organet e administratës shtetërore, nga organet e njësisë së vetëqeverisjes lokale dhe nga organet dhe organizatat e tjera që kanë kompetenca publike. Avokati i Popullit njëkohësisht ndërmer veprime dhe masa për mbrojtjen e parimeve të mosdiskriminimit dhe përfaqësimit adekuat dhe të barabartë të pjesëtarëve të komuniteteve në të gjitha këto institucione. Por roli i Avokatit të Popullit kontribuon gjithashtu në llogaridhënien e përshkruar më sipër. Hetimi i fokusuar i veprimtarisë së zyrtarëve publikë, roli i forcuar i Avokatit të Popullit, revizioni i jashtëm financiar, si dhe metodat dhe mekanizmat e ndryshëm të brendshëm kontribuojnë drejtpërdrejt në llogaridhënie. Ky rol i Avokatit të Popullit buron nga tendencat globale, në të cilat, në dritën e problemeve ekonomike dhe problemeve të tjera, ata e vendosin shtetin përpara pritshmërive në rritje të publikut. Prandaj, është jashtëzakonisht e rëndësishme se si të balanohen interesat e (pa)kënaqura të këtyre individëve dhe grupeve me interesin publik, si t'i lidhim ato dhe si t'i akomodojmë nëse të gjitha interesat tashmë nuk mund të realizohen plotësisht. Zyrtarët publikë duhet të angazhohen për interesin publik, por motivet individuale nuk janë gjithmonë ekskluzivisht altruiste. Shpesh ka raste kur nëpunësit publikë shmangin ose madje refuzojnë të bëjnë atë që në thelb pritët prej tyre, përkatësisht të vendosin, veprojnë,

propozojnë, mbrojnë, etj., ose thjesht të jenë përgjegjës, kështu që roli i Avokatit të Popullit, në këtë mjedis shoqëror, merr rëndësi (Houston, 2008). Në këtë mënyrë, ky institucion ndikon në promovimin e etikës dhe përgjegjësisë së zyrtarëve publikë, sepse duke vepruar mbi ankesat për shkelje të të drejtave të njeriut, synon drejtpërdrejt paligjshmërinë e mundshme, abuzimin e pushtetit, sjelljen e pahijshme. (Plischoff, 2019).

Procedurat e paqarta administrative të ngarkuara gjithashtu nga manovra të ndryshme burokratike mund të ndikojnë drejtpërdrejt në mbrojtjen e të drejtave të qytetarëve. Si rezultat i trashëgimisë së kaluar, shteti administrativ ishte (dhe ende është në një farë mase) shumë burokratik, prandaj, nën ndikimin e proceseve të integritimit në BE, mund të vërehet se konceptet e përcaktuara dhe perceptimet e lidhura tashmë po ndryshojnë. Si rezultat, shteti bëhet më i dobishëm për qytetarët dhe më i vetëdijshëm se shërbimet e ofruara duhet të jenë brenda kornizës së ligjshmërisë dhe parimeve të sundimit të ligjit. Duke lënë jashtë veprimet ose duke vepruar jashtë kompetencave të përcaktuara ligjore, preken të drejtat e qytetarit, veçanërisht të drejtat e atyre që janë të marginalizuar dhe të stigmatizuar nga komuniteti shumicë (siç janë homoseksualët, personat transgjinjorë, personat me aftësi të kufizuara, dhe madje në disa raste gratë). Lufta për përfshirjen dhe mbrojtjen e tyre është një luftë e përgjithshme drejt një shoqërie më tolerante dhe gjithëpërfshirëse, dhe në këtë drejtim vlerat evropiane luajnë një rol të madh. Për më tepër, vendimet e Gjykatës Evropiane të të Drejtave të Njeriut kanë një ndikim të madh në procesin e vendimmarrjes së një game të gjerë të organeve të administratës shtetërore. Prandaj, mbrojtja e qytetarëve nga vendimet e autoriteteve shtetërore është një produkt modern dhe ndjek zhvillimet e fundit në të cilat qytetari perceptohet si thelbi i shtetit administrativ modern. Bazuar në këtë pozicion, shteti ka detyra të ndryshme dhe kjo përfshin përgjegjësinë e autoriteteve administrative, si dhe mjetet juridike në dispozicion të qytetarëve kur përballen me shpërdorim të mundshëm të pushtetit. Ndikimi i drejtpërdrejtë në mbrojtjen e të drejtave të njeriut mund të shihet edhe në kuadrin ligjor të Maqedonisë së Veriut në lidhje me të drejtat themelore që janë kryesisht në përputhje me standardet evropiane. Megjithatë, ka mekanizma që ende nuk janë plotësisht funksionale dhe ato janë një pengesë e mundshme për gëzimin e plotë të të drejtave të dhëna. Kjo prek veçanërisht ata, të drejtat e të cilëve janë më së shpeshti të rrezikuara. Kjo veçanërisht thekson rolin e avokatit të popullit si kujdestar i të drejtave të qytetarëve përballë administratës.

ROLI I AVOKATIT TË POPULLIT EVROPIAN NË ZONËN ADMINISTRATIVE EVROPIANE

Hapësira administrative evropiane është një organ në rritje i standardeve administrative evropiane. Bashkimi administrativ i BE-së reflektohet edhe në aktet e procedurave të përgjithshme administrative. Një nga nismat më të fundit është kodifikimi i së drejtës procedurale administrative të BE-së si *Rregulla model* të zbatueshme në të gjitha procedurat e zbatuara nga institucionet, organet, zyrat dhe agjencitë e BE-së. Në Evropën Juglindore, reformat e vazhdueshme të akteve të përgjithshme procedurale administrative janë një ndërveprim midis traditës legaliste dhe presionit politik dhe menaxherial për racionalizimin e administratës publike. Procedura e përgjithshme administrative është një nga komponentët kryesorë në sistemin e mbrojtjes ligjore të qytetarëve. Ky sistem është kompleks dhe përbëhet nga një grup i ndërvarur i institucioneve të rregulluara me ligj, mbrojtja procedurale në administratën publike, kontrolli gjyqësor kombëtar dhe

ndërkombëtar mbi aktet dhe veprimet administrative, mbrojtja gjyqësore e të drejtave kushtetuese (kryesisht në gjykatat kushtetuese), mbrojtja përmes avokatit të popullit, garancitë për qasje të hapur në informacionin e sektorit publik, mbrojtja e të drejtave të njeriut dhe lirive themelore (në Gjykatën Evropiane të të Drejtave të Njeriut në Strasburg, etj.) dhe disa të tjera. Kjo është në përputhje me të drejtën për administrim të mirë, pjesë e Kartës së të Drejtave Themelore të BE-së (2000), e cila përcaktohet në nenin 41. **E drejta për administrim të mirë** tregon se çdo person ka të drejtë që çështjet e tij/saj të trajtohen në mënyrë të paanshme, të drejtë dhe brenda një kohe të arsyeshme nga institucionet, organet, zyrat dhe agjencitë e Unionit. Kjo e drejtë përfshin (a) të drejtën e çdo personi për t'u dëgjuar, përpara se të merret ndonjë masë individuale që do të ndikonte negativisht mbi të; (b) të drejtën e çdo personi për të pasur qasje në dosjen e tij, duke respektuar interesat legjitime të konfidencialitetit dhe sekretit profesional dhe të biznesit; (c) detyrimin e administratës për të dhënë shpjegime për vendimet e saj. Çdo person ka të drejtë t'i kërkojë Bashkimit të zhdëmtojë çdo dëm të shkaktuar nga institucionet e tij ose nga nëpunësit e tij gjatë ushtrimit të detyrave të tyre, në përputhje me parimet e përgjithshme të përbashkëta për ligjet e Shteteve Anëtare. Çdo person mund t'u shkruajë institucioneve të Bashkimit në një nga gjuhët e Traktateve dhe duhet të ketë një përgjigje në të njëjtën gjuhë.

Megjithatë, nuk ekziston një katalog autoritar i krijuar i parimeve të përgjithshme të së drejtës procedurale administrative të BE-së, por shumë rregulla dhe/ose parime të së drejtës së BE-së që përqendrohen në procedurat administrative ose që janë të paktën veçanërisht të rëndësishme për procedurat administrative janë të përfshira në Marrëveshjet e BE-së dhe në Kartën. Nga këto parime, shumica kanë statusin e "parimeve të përgjithshme të së drejtës së Bashkimit Evropian", domethënë parime që si të tilla janë kualifikuar në mënyrë eksplicite nga gjykatat e BE-së. Ekzistojnë gjithashtu parime dhe/ose rregulla të procedurave administrative të BE-së që përcaktohen nga instrumente ligjore të buta, përmes kodeve të sjelljes, udhëzimeve, komunikimeve, etj. Një numër rregullash dhe/ose parimesh të së drejtës së BE-së që përqendrohen në procedurat administrative janë të përfshira në Marrëveshjet e BE-së. Marrëveshja e vitit 1951 për Komunitetin Evropian për Qymyr dhe Çelik (KEQÇ) në nenin 15 të tij i referohej detyrimit për të dhënë një arsye – e cila u mor transferua në Marrëveshjen e Komunitetit Ekonomik Evropian (KEE) të vitit 1957 (tani neni 296 i Marrëveshjes për Funkcionimin e Bashkimit Evropian, alineja e dytë). Në kuadër të Kartës së të Drejtave Themelore të Bashkimit Evropian, e cila, me hyrjen në fuqi të Traktatit të Lisbonës, mori të njëjtin status ligjor si marrëveshjet, ligji procedural i BE-së është i kodifikuar në nenin 41 për të drejtën e administrimit të mirë, si dhe në nenet 42 për të drejtën e qasjes në dokumente, nenin 43 për Avokatin e Popullit Evropian, dhe gjithashtu në nenet 47 për të drejtën për një mjet efektiv dhe një gjykim të drejtë dhe 48 për prezumimin e pafajësisë dhe të drejtën për mbrojtje. Për më tepër, neni 8 për mbrojtjen e të dhënave personale, neni 20 për barazinë para ligjit dhe neni 21 për mosdiskriminimin janë të një rëndësie të veçantë për procedurat administrative. Duke pasur parasysh këtë, fushëveprimi i shumicës, nëse jo i të gjitha dispozitave, nuk kufizohet vetëm në procedurat administrative.

Përveç kësaj, ka rregulla dhe/ose parime të përfshira në marrëveshjet ndërkombëtare në të cilat BE është palë. Shembulli më i spikatur i këtyre marrëveshjeve është Konventa e Aarhusit (1998), e cila garanton të drejtën e secilit për të marrë informacion për mjedisin jetësor të mbajtur nga autoritetet publike, të drejtën për të marrë pjesë në vendimmarrjen për mjedisin jetësor dhe të drejtën për të rishikuar procedurat për sfidimin e vendimeve publike të marra pa respektuar ligjin për mjedisin jetësor dhe dy të drejtat e mësipërme. Një numër parimesh të përgjithshme të së drejtës së BE-së janë vendosur nga Gjykata e

Drejtësisë në bazë të Konventës Evropiane për të Drejtat e Njeriut (KEDNJ) (1953), siç njihet në mënyrë të barabartë nga neni 6 (3) i Traktatit për Bashkimin Evropian, si dhe në Preambulë dhe neni 52 (3) i Kartës. Por jo të gjitha parimet e së drejtës procedurale administrative të BE-së kanë statusin e "parimeve të përgjithshme të së drejtës së BE-së".

Në lidhje me parimet e përgjithshme të së drejtës procedurale administrative të BE-së, ekzistojnë dy mundësi për "kodifikim" brenda Rregullores së Procedurave Administrative të BE-së: së pari të përpiqen dhe të formulojnë të gjitha parimet përkatëse në nenet e pjesës operative të Rregullores ose, së dyti, të përdorin paragrafët e Rregullores së propozuar. Një përpjekje për të kodifikuar në mënyrë shteruese parimet themelore të administrimit të mirë në pjesën operationale të rregullores do të ishte kundër-produktive për qëllimin e nenit 41 të Kartës për të Drejtën e Administrimit të Mirë. Qëllimi i shtimit të nenit 41 në Kartë ishte kodifikimi i disa prej parimeve më të rëndësishme të administrimit të mirë dhe dhënia e statusit të një të drejte themelore. Përvoja e Konventës së vitit 2000 për hartimin e Kartës tregon më tej se sa e vështirë është jo vetëm të bësh një zgjedhje midis parimeve për të përcaktuar se cilat prej tyre janë themelore (pra fjala "përfshin"), por edhe si të kesh një formulim që pasqyron një larmi shprehjesh në jurisprudencë, në të drejtën parësore dhe nënligjore. Nga ana tjetër, vendosja e parimeve në premisa ka avantazhin se, megjithëse nuk janë detyruese në vetvete, ato janë një demonstrim i interpretimit të parimeve të ligjvënësit. Një aspekt i rëndësishëm i parimeve të përgjithshme është se ato shërbejnë për të udhëhequr interpretimin e rregullave ligjore në të gjitha nivelet e sistemit ligjor të BE-së dhe për të mbushur boshllëqet dhe përafuar ligjin me qytetarët. Ato synojnë t'i shpjegojnë publikut të gjerë pse parimet e përgjithshme janë të rëndësishme për administrimin e hapur, efikas dhe të pavarur, si dhe të shpjegojnë më tej përmbajtjen dhe kuptimin e parimeve të mëposhtme të nevojshme për ushtrimin e së drejtës për administrim të mirë: qasja në informacion dhe qasja në dokumente; qasja në dosje; obligimi për kujdes; mbrojtja e të dhënave; cilësia e të dhënave; mjeti juridik efektiv; trajtimi i barabartë dhe mosdiskriminimi; dëgjimi i drejtë; administrimi i mirë; paanshmëria; siguria ligjore; ligjshmëria; pritshmëritë e ligjshme; demokracia pjesëmarrëse; proporcionaliteti (ndërmarrja e veprimeve administrative vetëm në masën e nevojshme për arritjen e objektivave); shpjegimi; sundimi i ligjit; afati kohor; transparenca.

KODI EVROPIAN PËR MENAXHIM TË MIRË ADMINISTRATIV

Kodi Evropian për Menaxhim të Mirë Administrativ është një dokument i vitit 2002 i Avokatit të Popullit Evropian i miratuar nga Parlamenti Evropian. Kodi ndan praktikën më të mira dhe promovon - në institucione dhe më gjerë - një kulturë të harmonizuar administrative evropiane të përqendruar në qytetarin që dëgjon dhe mëson, ndërveprimet me qytetarët, bizneset dhe palët e interesuara. Kodi është një udhëzues për hapa praktikë drejt efektivitetit, transparencës dhe llogaridhënies më të madhe të administratës publike. Të gjithë qytetarët dhe banorët evropianë përfitojnë nga administrimi i mirë. Kodi Evropian i Sjelljes së Mirë Administrative është një instrument jetik për vënien në praktikë të parimit të administrimit të mirë. Ai ndihmon qytetarët të kuptojnë dhe të marrin të drejtat e tyre dhe promovon interesin publik në një administratë evropiane të hapur, efektive dhe të pavarur. Krijimi i një kulture të dakorduar dhe të harmonizuar të shërbimeve në BE është gjithnjë e më sfiduese, dhe institucionet po bëhen të vetëdijshme për rastin praktik afarist për një qasje të përqendruar te qytetarët. Për rrjedhojë, Kodi përcakton konceptin e

administrimit të mirë dhe nxit administratën të arrijë standardet më të larta. Vepron gjithashtu në drejtim të rritjes së ndërgjegjësimit të qytetarëve për standardet administrative që ata kanë të drejtë të presin dhe shërben si një udhëzues i dobishëm për nëpunësit civilë në marrëdhëniet e tyre me publikun (Kodi Evropian, 2002).

Neni 228 i Marrëveshjes për Funkcionimin e Bashkimit Evropian e autorizon Avokatin e Popullit Evropian të kryejë hetime për keqpërdorim në veprimtarinë e institucioneve, organeve, zyrave dhe agjencive të Bashkimit, me përjashtim të Gjykatës së Drejtësisë të Bashkimit Evropian që vepron në rolin e saj gjyqësor. Çdo qytetar i Unionit ka të drejtë të ankohet pranë Avokatit të Popullit. Qytetarët, kompanitë dhe shoqatat gjithashtu mund të paraqesin ankesa. Kjo e drejtë është një nga të drejtat themelore të shtetësisë së Bashkimit, të garantuara nga Karta e të Drejtave Themelore (neni 43). Nuk ka asnjë kërkesë që ankuesi të preket personalisht nga keqpërdorimi ose të ketë ndonjë interes të veçantë në këtë çështje.

Në këtë drejtim, ekziston një fushë personale e zbatimit të Kodit. Kodi zbatohet për të gjithë zyrtarët dhe nëpunësit e tjerë për të cilët zbatohen Rregulloret për personelin dhe kushtet e punësimit të nëpunësve të tjerë, në marrëdhëniet e tyre me publikun. Institucionet dhe administratat e tyre duhet të marrin masat e nevojshme për të siguruar që dispozitat e përcaktuara në këtë Kod të zbatohen edhe për personat e tjerë që punojnë për ta, siç janë personat e punësuar sipas kontratave të së drejtës private, ekspertët të transferuar në shërbime shtetërore kombëtare dhe specialistët. Sa i përket zbatimit material të tij, Kodi përmban parimet e përgjithshme të sjelljes së mirë administrative që zbatohen për të gjitha marrëdhëniet e institucioneve dhe administratave të tyre me publikun, përveç rasteve kur rregullohen me dispozita të veçanta. Një nga parimet kryesore është **ligjshmëria** dhe sipas saj, zyrtari duhet të veprojë sipas ligjit dhe të zbatojë rregullat dhe procedurat e përcaktuara në legjislacionin e BE-së. Nëpunësi duhet të ketë kujdes të veçantë që vendimet që prekin të drejtat ose interesat e individëve të kenë një bazë të ligjshme dhe që përmbajtja e tyre të jetë në përputhje me ligjin. Në trajtimin e kërkesave nga publiku dhe në marrjen e vendimeve, nëpunësi siguron respektimin e parimit të trajtimit të barabartë. Qytetarët në të njëjtën situatë do të trajtohen në mënyrë të ngjashme. Nëse bëhet ndonjë ndryshim në trajtim, nëpunësi do të sigurojë që ai të justifikohet nga karakteristikat objektive përkatëse të rastit të veçantë. Në veçanti, nëpunësi duhet të shmangë çdo diskriminim të pajustificuar ndaj shtetasve në bazë të kombësisë, gjinisë, racës, ngjyrës së lëkurës, origjinës etnike ose sociale, karakteristikave gjenetike, gjuhës, fesë ose besimit, mendimit politik ose ndonjë mendimi tjetër, përkatësisë së një qytetari minoritar, pronës, lindjes, aftësisë së kufizuar, moshës ose orientimit seksual, dhe kjo jep bazën **e mbrojtjes nga diskriminimi**. Një pjesë e parimeve që merren parasysh është **proporcionaliteti, domethënë**, gjatë marrjes së vendimeve, nëpunësi siguron që masat e marra të jenë proporcionale me qëllimin të cilin synojnë. Nëpunësi në veçanti do të shmangë kufizimin e të drejtave të qytetarëve ose vendosjen e akuzave ndaj tyre kur këto kufizime ose akuza nuk lidhen në mënyrë të arsyeshme me qëllimin e veprimit që po kryhet. Në marrjen e vendimeve, nëpunësi respekton balancën e drejtë ndërmjet interesave të personave privatë dhe interesit të përgjithshëm publik. Autorizimet do të ushtrohen ekskluzivisht për qëllimet për të cilat ato janë dhënë nga dispozitat përkatëse. Në veçanti, nëpunësi duhet të shmangë përdorimin e këtyre kompetencave për qëllime që nuk kanë bazë në ligj ose që nuk janë të motivuara nga ndonjë interes publik, dhe kjo është baza me të cilën pasqyrohet **parimi i mungesës së shpërdorimit të pushtetit**. Nëpunësi duhet të jetë i **paanshëm dhe i pavarur**. Ai/ajo do të përmbahet nga çdo veprim arbitrar që ndikon negativisht tek qytetarët, si dhe nga çdo trajtim preferencial për çfarëdo arsye. Sjellja e një nëpunësi nuk duhet të udhëhiqet kurrë

nga interesi personal, familjar ose kombëtar ose nga presioni politik. Nëpunësi nuk duhet të marrë pjesë në një vendim në të cilin ai ose ndonjë anëtar i ngushtë i familjes së tij ose person i afërt ka një interes financiar ose ndonjë përfitim tjetër. Në marrjen e vendimeve, nëpunësi duhet të jetë **objektiv**, domethënë të marrë parasysh faktorët përkatës dhe t'i japë secilit prej tyre peshën e duhur në vendim, duke përjashtuar nga shqyrtimi të gjithë elementët e parëndësishëm. **Pritjet e ligjshme, qëndrueshmëria dhe këshillat** nënkuptojnë që nëpunësi duhet të jetë në përputhje me sjelljen e tij administrative, si dhe me veprimet administrative të institucionit. Nëpunësi do të ndjekë praktikën e zakonshme administrative të institucionit, përveç rasteve kur ka arsye legjitime për t'u larguar nga ato praktika në një rast individual. Kur ekzistojnë shkaqe të tilla, ato duhet të regjistrohen me shkrim dhe të shpjegohen në mënyrë të veçantë. Nëpunësi duhet të respektojë pritshmëritë e ligjshme dhe të arsyeshme të qytetarëve në lidhje me mënyrën se si ka vepruar institucioni në të kaluarën. Kur është e nevojshme, nëpunësi do të këshillojë qytetarin se si duhet të trajtohet një çështje brenda kompetencës së tij ose të saj dhe si të merret me atë çështje. Zyrtari do të veprojë **në mënyrë të paanshme, të drejtë (fer) dhe të arsyeshme**. Nëpunësi duhet të jetë i dobishëm, **korrekt, i sjellshëm dhe i disponueshëm** për publikun. Kur u përgjigjet korrespondencave, thirrjeve telefonike dhe postës elektronike, nëpunësi do të përpiqet të jetë sa më i dobishëm dhe do t'u përgjigjet sa më plotësisht dhe saktë pyetjeve të bëra. Nëse nëpunësi nuk është përgjegjës për çështjen në fjalë, ai ose ajo duhet t'ia referojë qytetarin, nëpunësit përkatës. Nëse ka një gabim që ndikon negativisht në të drejtat ose interesat e qytetarit, nëpunësi do të kërkojë falje për këtë dhe do të përpiqet në mënyrën më të përshtatshme të korrigojë efektet negative që rrjedhin nga gabimi i tij dhe të informojë qytetarin për të gjitha të drejtat e ankimit në përputhje me nenin 19 të Kodit. Në kuadër të këtyre parimeve realizohen edhe të drejtat e qytetarëve, të cilat janë në përputhje me të drejtën për administrim të mirë. Ato janë 1) **t'i përgjigjen shkresave në gjuhën e qytetarit**, 2) **të japin konfirmimin për pranim dhe sugjerim nga nëpunësi kompetent**, 3) **detyrimin për t'iu referuar shërbimit kompetent përkatës të institucionit**, 4) **vendimet që do të merren brenda një afati të arsyeshëm për vendimmarrje**, 5) **detyrimin për të deklaruar bazat e vendimeve**, 6) **njoftimin e vendimeve të marra**, 7) **mbrojtjen e të dhënave personale**, 8) **kërkesat për qasje në informacion**, 9) **kërkesat për qasje publike në dokumente**, 10) **mbajtjen e evidencës përkatëse**, 11) **sigurimin e publicitetit të Kodit**. Çdo dështim i institucionit ose nëpunësi për t'iu përmbajtur parimeve të përcaktuara në këtë Kod mund të jetë objekt i një ankese pranë Avokatit Evropian të Popullit në përputhje me nenin 228 të Traktatit për Funkcionimin e Bashkimit Evropian dhe Statutin e Avokatit Evropian të Popullit. Për më tepër, çdo institucion është i detyruar të marrë parasysh zbatimin e tij të Kodit dhe të informojë Avokatin e Popullit Evropian çdo dy vjet për rezultatet e atij zbatimi.

AVOKATI I POPULLIT NË REPUBLIKËN E MAQEDONISË SË VERIUT

Avokati i Popullit është organ i veçantë, specifik, profesional dhe i pavarur me status të veçantë për mbrojtjen e të drejtave të qytetarëve, që do të thotë se nuk është organ legjislativ, nuk është organ ekzekutiv ose gjyqësor dhe nuk është prokuror i shtetit ose organ inspektues. Rëndësia dhe specifikat e funksionit të tij qëndrojnë në mënyrën e punës dhe sjelljes së tij. Mënyra e punës së Avokatit të Popullit konsiston në dhënien e sugjerimeve, këshillave, sugjerimeve, bashkëpunimit, aftësisë për të dëgjuar qytetarët dhe për të vepruar në kohën e duhur për të mbrojtur të drejtat e qytetarëve. Si mbajtës i detyrës, Avokati i Popullit është transparent dhe zyra e tij është e hapur çdo ditë pune dhe në dispozicion të çdo qytetari të Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe çdo personi tjetër. Avokati i Popullit ka kompetencë të ndërmarrë veprime dhe masa për mbrojtjen e parimit të mosdiskriminimit dhe përfaqësimit adekuat dhe të barabartë të pjesëtarëve të komuniteteve në organet e administratës shtetërore, njësitë e vetëqeverisjes lokale dhe institucionet dhe agjencitë publike.

Avokati i Popullit zgjidhet dhe shkarkohet nga Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut. Avokati i Popullit zgjidhet për një mandat tetë vjeçar me të drejtë rizgjedhjeje. Në ushtrimin e funksioneve dhe kompetencave të tij, Avokati i Popullit ndihmohet nga zëvendësit e zgjedhur nga Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut. Kuvendi i Republikës së Maqedonisë së Veriut zgjedh dhe shkarkon Avokatin e Popullit dhe zëvendësit e tij me shumicë votash nga numri i përgjithshëm i deputetëve, me ç'rast duhet të ketë shumicë votash nga numri i përgjithshëm i deputetëve të cilët u përkasin komuniteteve që nuk janë shumicë në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Avokati i Popullit mbron të drejtat kushtetuese dhe ligjore të qytetarëve kur ato shkelen nga organet e administratës shtetërore dhe organet dhe organizatat e tjera me autorizime publike. Avokati i Popullit i kushton vëmendje të veçantë mbrojtjes së parimeve të mosdiskriminimit dhe përfaqësimit adekuat dhe të barabartë të anëtarëve të komuniteteve në organet shtetërore, organet e njësisive të vetëqeverisjes lokale dhe në institucionet dhe shërbimet publike (Amendamenti XI, Kushtetuta, 1991). Kushtet për zgjedhje dhe shkarkim, fusha e kompetencës dhe mënyra e funksionimit të Avokatit të Popullit rregullohen me ligj (Ligji për Avokatin e Popullit, 2003).

Zyra e Avokatit të Popullit është themeluar në vitin 1997. Në Rrjetin Evropian të Institucioneve të të Drejtave të Njeriut (ENNHRI) u akreditua në vitin 2011 me statusin e akreditimit B (ndryshe nga Ombudsmanët në këtë rajon dhe më gjerë), që do të thotë pa të drejtë vote në Shoqatë dhe për shkak të pajtueshmërisë së pjesshme me Parimet e Kombeve të Bashkuara në Paris (1993), të⁵ cilat përcaktojnë standardet për funksionimin

⁵ Parimet e Parisit, të miratuara në Asamblenë e Përgjithshme të OKB-së në vitin 1993 (Rezoluta A/bre/48/134), përcaktojnë standardet e mëposhtme: Themelimi sipas një ligji ose Kushtetute parësore;

dhe statusin e institucioneve që mbrojnë të drejtat e njeriut. Institucioni ka 72 punonjës dhe 6 zyra rajonale. Funkcionet e tij kryesore janë monitorimi, publikimi i hulumtimeve, rekomandimeve dhe opinioneve, raportimi në mekanizmat ndërkombëtarë dhe rajonalë të të drejtave të njeriut, trajtimi i ankesave, ndihma juridike, këshillimi i qeverisë, parlamentit dhe organeve të tjera publike, bashkëpunimi me organizatat e shoqërisë civile, edukimi dhe trajnimi për të drejtat e njeriut, si dhe aktivitetet ndërgjegjësuese.

FUSHAT E VEPRIMIT

Procedura për mbrojtjen e të drejtave kushtetuese dhe ligjore të shtetasve fillon me paraqitjen e ankesës. Gjithashtu, Avokati i Popullit mund të fillojë një procedurë ex officio kur ka shkelje të caktuara të të drejtave kushtetuese dhe ligjore të qytetarëve. Është e rëndësishme të theksohet se ankesat dhe procedurat para Avokatit të Popullit janë falas.

Në kuadër të kompetencave të tij, Avokati i Popullit monitoron punën e organeve administrative, si dhe të organeve dhe organizatave që ushtrojnë kompetenca publike. Institucioni vepron mbi ankesat kur shkelen të drejtat duke vepruar ose duke mos vepruar institucionet, dhe me kërkesë të qytetarëve. Sipas informacionit të marrë gjatë intervistës, shumica e ankesave të Avokatit të Popullit në Republikën e Maqedonisë së Veriut i drejtohen Ministrisë së Punëve të Brendshme. Pas shkeljes së konstatuar, Avokati i Popullit u bën rekomandime institucioneve me qëllim korigjimin e situatës që ka sjellë shkeljen. Gjithashtu, nëse konstaton mosrespektim të ligjit, apo shkelje të mundshme të të drejtave, Avokati i Popullit bën rekomandime më të përgjithshme, siç janë propozim për ndryshime në një ligj apo akt, iniciativa drejtuar gjykatës kushtetuese për vlerësimin e aktit që është burim i shkeljes së ligjit, etj. Avokati i Popullit vepron edhe kur institucionet nuk janë të përditësuara dhe nuk i përgjigjen kërkesave të qytetarëve brenda një afati të arsyeshëm, pra kur administrata dështon në realizimin e detyrës. Puna e Avokatit të Popullit përcaktohet me Ligj dhe Rregullore të punës dhe zhvillohet në fusha të përcaktuara (Ligji për Avokatin e Popullit (Teksti i Konsoliduar)). Nga atje, Avokati i Popullit monitoron në fusha të paracaktuara, duke grupuar kështu ankesat e bëra nga qytetarët në lidhje me punën e institucioneve. Mbi këtë bazë, institucionet monitorohen për veprimin, ndërsa një institucion i veçantë mund të monitorohet sipas disa fushave (Intervistë me Avokatin e Popullit Naser Zyberi).

Përveç të dhënave të paraqitura sipas fushave, të cilat janë pjesë e Raportit Vjetor të Avokatit të Popullit, nuk ka analizë dhe rishikim në grup të veprimeve të administratës në përgjithësi, të cilat çojnë në shkelje të të drejtave (për shembull: numri i ankesave për shkak të tejkalimit të kompetencave, numri i ankesave për shkak të dështimit të administratës,

Mandat i gjerë për të promovuar dhe mbrojtur të drejtat e njeriut; Pavarësia formale dhe funksionale; Pluralizmi, që përfaqëson të gjitha aspektet e shoqërisë; Burimet adekuate dhe autonomia financiare; Liria për të adresuar çdo çështje të të drejtave të njeriut; Raporti vjetor mbi situatën kombëtare të të drejtave të njeriut; Bashkëpunimi me aktorët kombëtarë dhe ndërkombëtarë, përfshirë shoqërinë civile. Procesi i akreditimit është thelbësor sepse sugjeron besueshmërinë e institucionit dhe siguron që këto parime të zbatohen në një kontekst kombëtar, <https://ennhri.org/about-nhris/un-paris-principles-and-accreditation/>

numri i ankesave për shkak të shpërdorimit të detyrës, shkelja e parimit të transparencës, etj.). Sipas opinioneve të caktuara, kjo është e vështirë të shprehet në mënyrë sasiore, dhe një pamje e tillë e përgjithshme e veprimeve të administratës do të ishte sipërfaqësore. Të dhënat e siguruara mbi të cilat do të bëhej një analizë e tillë varen nga përgjegjësia e institucioneve, por edhe nga kompleksiteti i rasteve, dhe ato nuk do të tregojnë nëse është realizuar e drejta për të cilën është paraqitur ankesa. Së këndejmi, bëhet vetëm një analizë e reagimit të institucioneve ndaj rekomandimeve të avokatit të popullit, dhe kjo evidentohet dhe paraqitet në një konferencë për shtyp. Sigurisht, sipas të intervistuarve, këtyre aktiviteteve duhet t'u jepet një shikueshmëri më e madhe (Intervistë me Zëvendës Avokatin e Popullit Jovan Andonovski). 0

Sipas një mendimi tjetër, avokati i popullit, përveç ankesave të qytetarëve, duhet të veprojë me iniciativën e tij dhe kështu të promovojë parimet e qeverisjes së mirë, përkatësisht të monitorojë se sa e orientuar është administrata ndaj qytetarëve. Sipas situatës aktuale, mund të vërehet se gjatë veprimit, administrata vepron më shumë sipas vlerësimit dhe gjetjeve të saj, dhe më pak sipas parimeve të ligjshmërisë në punë dhe gjetjes së zgjidhjeve objektive që prekin qytetarët. Shpesh shmanget proporcionaliteti në punën e administratës dhe institucionet nuk balançojnë sa duhet interesat politike dhe shërbimin e tyre ndaj qytetarëve. Prandaj, institucioni i Avokatit të Popullit duhet të ketë një rol të madh në inkurajimin e qeverisjes së mirë, dhe në këtë fushë është e nevojshme të ndërmerren më shumë aktivitete me mbështetjen e drejtpërdrejtë të mediave dhe organizatave të shoqërisë civile. Një nga mënyrat është krijimi i raporteve periodike për funksionimin e administratës, si dhe paraqitja e të gjitha veprimeve në mënyrë cilësore, por edhe sasiore. Deri më tani janë përgatitur dy analiza të tilla, por ato nuk janë ndarë me publikun. Meqenëse roli i Avokatit të Popullit është më i madh sesa thjesht trajtimi i ankesave, përkatësisht, institucioni duhet të rrisë ndërgjegjësimin e publikut, krijimi i një raporti mbi funksionimin e përgjithshëm të administratës në aspektin e të drejtave të qytetarëve mund të paraqesë tregues të efektivitetit dhe efikasitetit të përgjithshëm në funksionimin e administratës. Në këtë mënyrë, do të analizohet se si funksionojnë në praktikë parimet e qeverisjes së mirë, dhe të paktën institucionet të jenë të arritshme për qytetarët, ndërsa të dhënat në dispozicion të tyre të përditësohen dhe të jenë të qasshme (Intervistë me këshilltar shtetëror në zyrën e Avokatit të Popullit, Vaska Bajramovska-Mustafa).

Megjithatë, në përgjithësi, të punësuarit në institucionin e Avokatit të Popullit (avokati i popullit dhe zëvendësit e tij) nuk ndajnë shumë entuziazëm që një analizë ose monitorim i tillë do të çonte në ndonjë ndryshim thelbësor shoqëror. Ky qëndrim lind nga reagimi joadekuat i institucioneve ndaj veprimtarisë aktuale të Avokatit të Popullit. Raportet vjetore për punën e Avokatit të Popullit janë monitorim i autoriteteve ekzekutive, por edhe udhërrëfyese. Ato duhet të jenë pjesë e seancave dëgjimore mbikëqyrëse dhe secila temë duhet të diskutohet veçmas. Por vërejtjet e Avokatit të Popullit janë të vështira për pranim, veçanërisht nëse janë kritike, dhe institucionet shpesh i injorojnë ato. Për fat të keq, raporti vjetor miratohet në fund të vitit kalendarik, dhe si rezultat, praktika vazhdon, masat për zbatimin e rekomandimeve të përgjithshme të Avokatit të Popullit miratohen në fund të vitit, të cilat, në praktikë, nuk japin asnjë efekt. Prandaj, Qeveria nuk është e detyruar në përputhje me Ligjin për Avokatin e Popullit të veprojë në lidhje me to dhe të informojë Kuvendin dy herë në vit për veprimin ndaj tyre. Kuvendi nuk arriti as në vitin 2023 të zgjidhte 5 zëvendës të Avokatit të Popullit, një për Shkupin, dhe një për zonat e zyrave në Tetovë, Kumanovë, Shtip dhe Strumicë. Mos zgjedhja e zëvendësve në këto zyra ndikon drejtpërdrejt në punën e tyre, zvogëlon dukshmërinë e institucionit dhe përkeqëson mbrojtjen e të drejtave të qytetarëve në këto zona. Ministria e Financave, përkatësisht Qeveria në

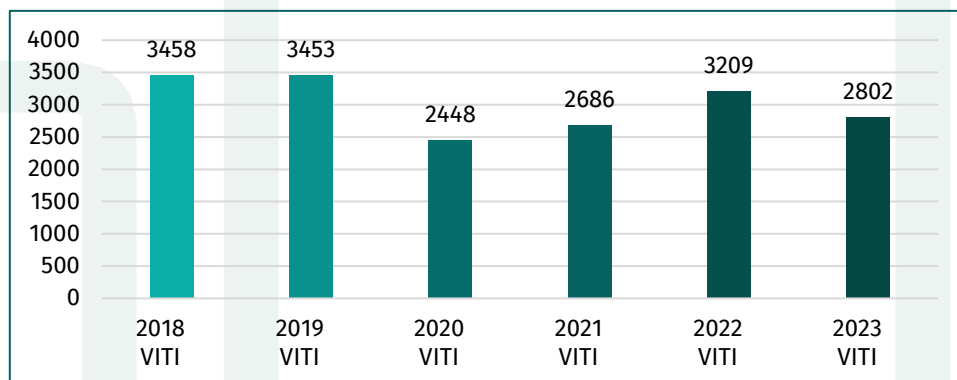
Propozim-Buxhetin për vitin 2024 nuk ka siguruar fonde për mekanizmin e kontrollit civil mbi policinë dhe policinë e burgjeve që janë të nevojshme për funksionimin e saj. Kjo ndikon drejtpërdrejt në punën e institucionit të Avokatit të Popullit, zvogëlon dukshmërinë e tij dhe përkeqëson mbrojtjen e të drejtave të qytetarëve (Konferencë për shtyp, 2023). Me qëllim të tejkalimit të kësaj situate, Avokati i Popullit dhe zëvendësit e tij propozojnë hapa drejt pavarësisë së plotë të institucionit, por Kuvendi me vonesë i ka vendosur në rendin e ditës ndryshimet në Ligjin për Avokatin e Popullit dhe mosmiratimi i tyre do të përbëjë edhe më tej pengesë që institucioni të akreditohet me statusin A - status që e gëzojnë pothuajse të gjitha institucionet për mbrojtjen e lirive dhe të drejtave të njeriut në rajon (Intervistë me Zëvendës Avokatin e Popullit Jovan Andonovski).

VEPRIME

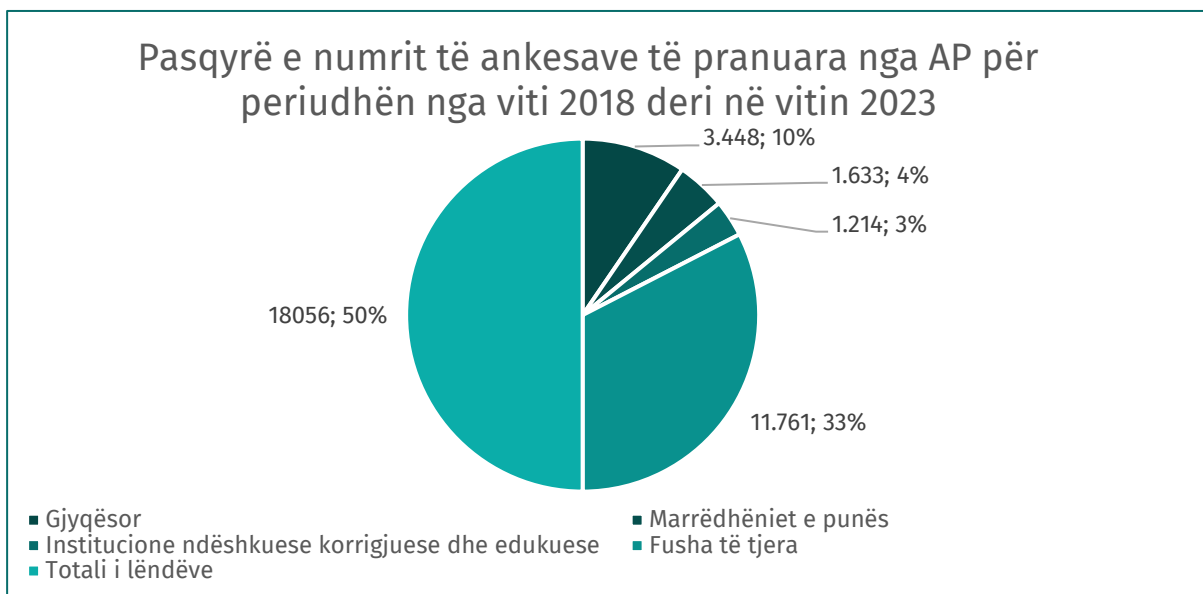
Bazuar në të dhënat e nxjerra nga raportet e Zyrës së Avokatit të Popullit, të cilat janë në dispozicion të publikut, dhe për qëllimet e këtij hulumtimi, është bërë një analizë e veprimeve të zyrës në 6 vitet e fundit. Nga atje mund të shohim se zakonisht numri i ankesave varion nga 2500 në 3500 ankesa në vit, megjithëse nuk mund të përcaktojmë se mbi çfarë baze janë paraqitur ankesat.

Numri i përgjithshëm i ankesave sipas vitit

VITI 2018	VITI 2019	VITI 2020	VITI 2021	VITI 2022	VITI 2023
3458	3453	2448	2686	3209	2802



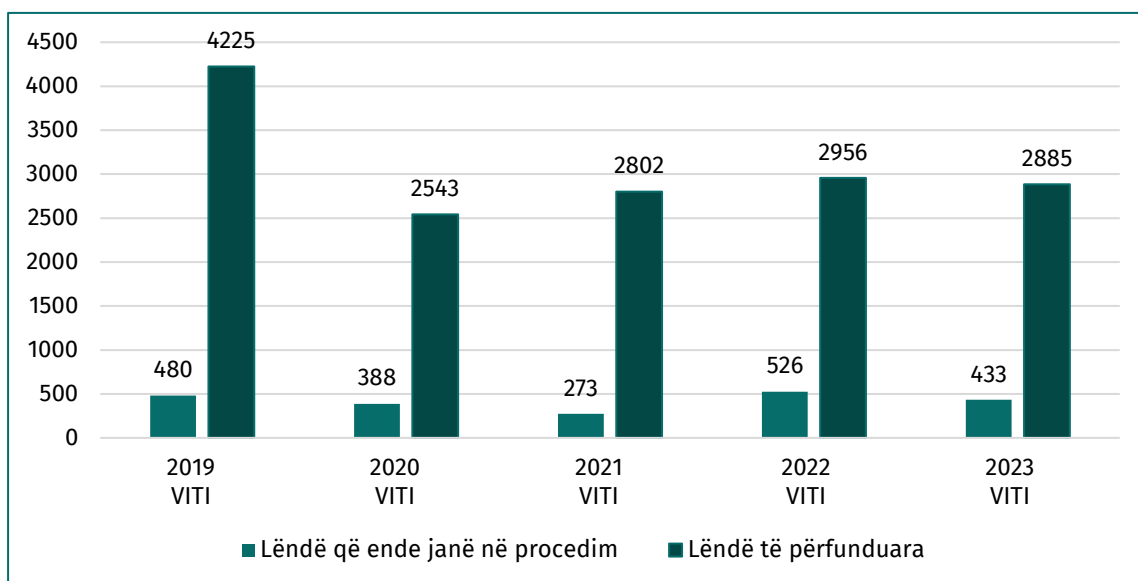
Parashtesat janë më të shumta në fushën e drejtësisë, pasuar nga ankesat në marrëdhëniet e punës, të drejtat e fëmijëve, institucionet ndëshkuese korrigjuese dhe edukative⁶



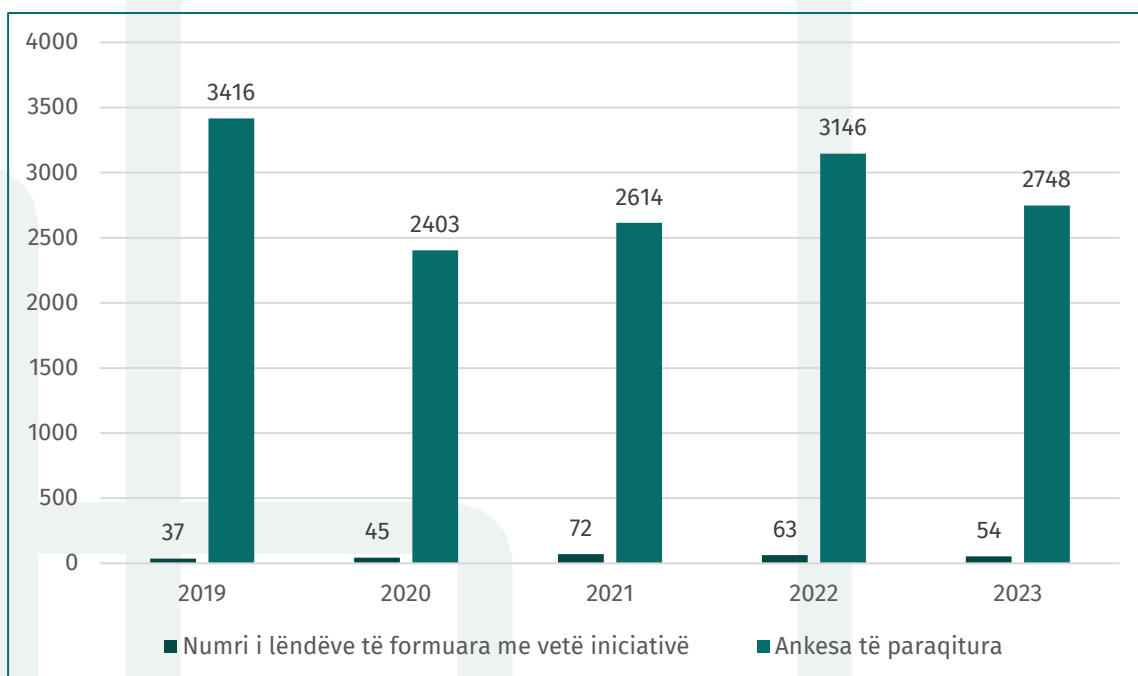
	VITI 2018	VITI 2019	VITI 2020	VITI 2021	VITI 2022	VITI 2023
SISTEMI I DREJTËSISË	945	639	406	436	534	488
MARRËDHËNIET E PUNËS	335	282	258	218	288	267.
TË DREJTAT E FËMIJËVE	153	246	111	254	252	231
INSTITUCIONET NDËSHKUESE - KORRIGJUESE DHE EDUKATIVE	247	267.	166	162	206	166
FUSHA TË TJERA	1778	2019	1507	1616	1929	1650
GJITHSEJ LËNDË	3458	3453	2448	2686	3209	2802

⁶ të drejtat e konsumatorit gjithashtu janë lartë në listë, menjëherë pas shkeljeve në gjyqësor, por kjo fushë nuk është objekt i analizës sonë, sepse vlen edhe për subjektet private, ndërsa kompetencat e Avokatit të Popullit nuk janë në fushën e sektorit privat

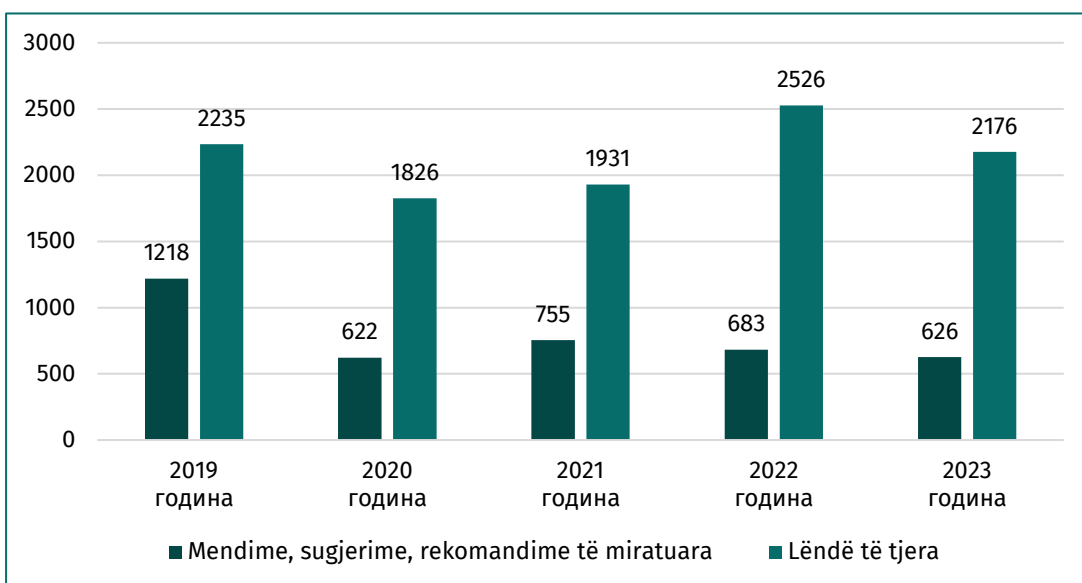
Përveç rasteve të trajtuara në vitin aktual nga Zyra e Avokatit të Popullit, rreth 15% e rasteve transferohen nga një vit në tjetrin, përkatësisht nuk përfundojnë në vitin aktual.



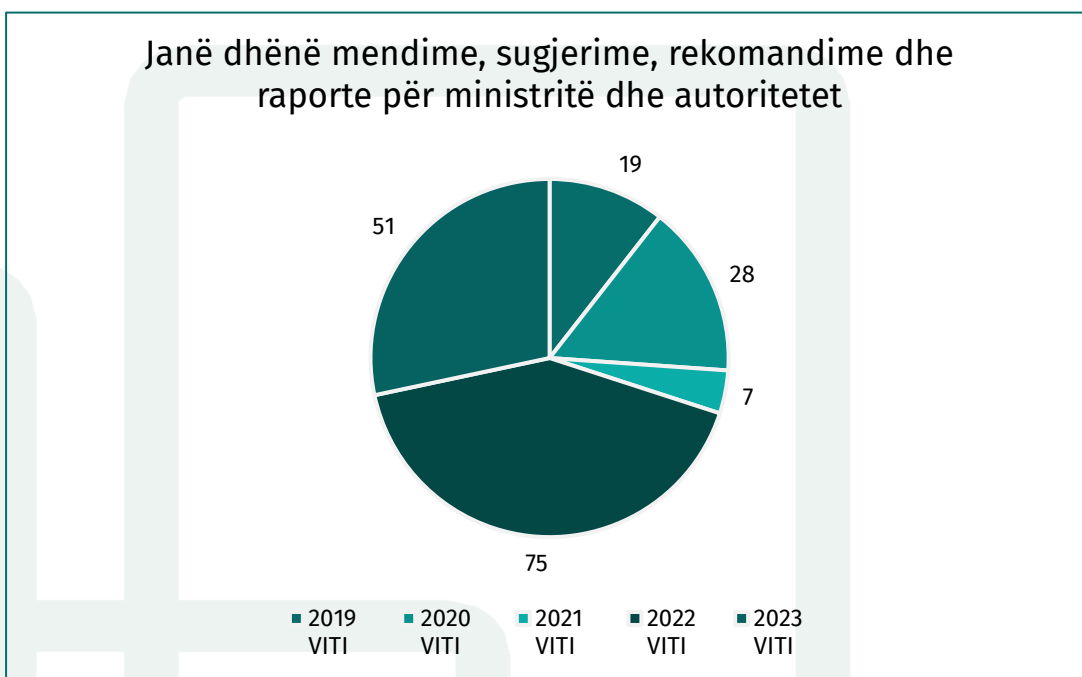
Sa i përket numrit të përgjithshëm të ankesave, me iniciativën e Zyrës janë formuar vetëm një numër i vogël i lëndëve (rreth 2% e lëndëve).



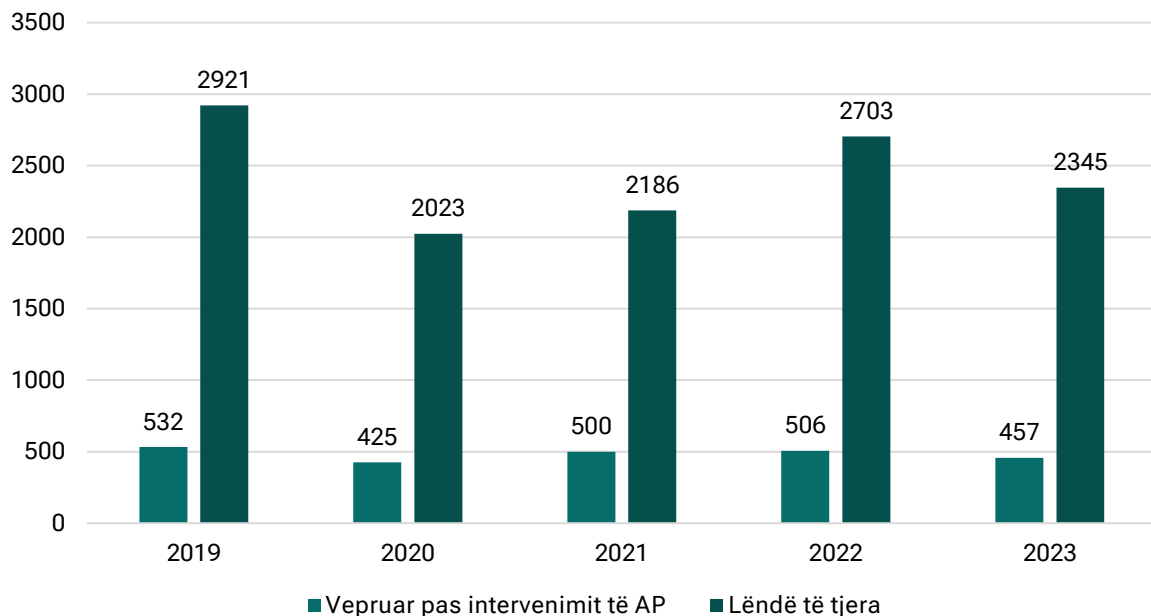
Zyra jep këshilla ligjore, por një numër dukshëm më të madh rekomandime dhe opinione.



Zyra gjithashtu paraqet rekomandime dhe raporte për ministritë, Qeverinë dhe organet dhe organizatat e tjera me autorizime publike. Në vitin 2022, pjesa më e madhe e tyre ishin për situata civile dhe çështje të tjera të brendshme.



Më shpesh, institucionet veprojnë në rreth 20% të rasteve (në vitin përkatës).



Është interesante të theksohet se pas ndërhyrjes së Avokatit të Popullit, rastet në fushat më kritike (gjqësori, marrëdhëniet e punës, institucionet ndëshkuese korrigjuese dhe edukative) u ulën me një përqindje të caktuar, por në vitin pasues ato përsëri u rritën shumë në krahasim me 19 fushat e tjera nën kompetencën e Avokatit të Popullit. Parashtesat në këto 4 fusha përfshijnë më shumë se gjysmën e punës së Avokatit të Popullit (rreth 60%), e cila zbatohet në 19 fushat e tjera (23 fusha të veprimtarisë në total).

	VITI 2018	VITI 2019	VITI 2020	VITI 2021	VITI 2022	VITI 2023
SISTEMI I DREJTËSISË	945	639	406	436	534	488
MARRËDHËNIET E PUNËS	335	282	258	218	288	267.
TË DREJTAT E FËMIJËVE	153	246	111	254	252	231
INSTITUCIONET NDËSHKUESE - KORRIGJUESE DHE EDUKATIVE	247	267.	166	162	206	166
FUSHA TË TJERA	1778	2019	1507	1616	1929	1650
GJITHSEJ LËNDË	3458	3453	2448	2686	3209	2802

Përveç fushave të qarta kritike ku shkelja e të drejtave është më e dukshme (në gjyqësor, megjithëse kompetencat e Avokatit të Popullit në këtë fushë i referohen vonesës së pajustificuar të procedurave gjyqësore ose papërgjegjësisë së shërbimeve gjyqësore), këto të dhëna tregojnë gjithashtu një ngarkesë të lartë të Zyrës së Avokatit të Popullit, mbingarkesë me lëndë dhe mungesë të dukshme të stafit. Kjo vërehet jo vetëm nga numri i rasteve të transferuara nga një vit në tjetrin, (megjithëse kjo mund të tregojë edhe joefikasitetin dhe mospërgjegjësinë e institucioneve), por edhe nga numri i vogël i iniciativave të paraqitura. Sa i përket fushave kritike – duke pasur parasysh numrin e tyre të konsiderueshëm në raport me numrin e përgjithshëm të ankesave, është e nevojshme të përqendrohemi më shumë në to dhe të përcaktojmë arsyet pse të drejtat shkelen më shpesh në mënyrë që të zvogëlohet fushëveprimi i tyre. Shumica e ankesave janë në qytetet më të mëdha (Manastir, Kumanovë, Tetovë, Strumicë), që korrespondon me numrin e banorëve, por edhe me ekzistencën e zyrave rajonale. Shumica e ankesave janë paraqitur nga shoqatat e qytetarëve dhe organizata (në dyfishin e numrit), dhe dukshëm më pak nga individët. Fakti që shumica e ankesave paraqiten nga shoqatat e qytetarëve tregon se qytetarët besojnë se ata do të ushtrojnë më lehtë të drejtat e tyre nëse veprojnë përmes një ndërmjetësi dhe në një grup, sesa në mënyrë të pavarur dhe individuale.

SFIDAT E FUNKSIONIMIT

Bazuar në intervistat dhe analizat e kryera, mund të konfirmohet se Avokati i Popullit nuk mban statistika të veçanta për ankesat ndaj administratës në drejtim të qeverisjes së mirë (ligjshmëria, transparencë, llogaridhënia, përgjegjësia, konflikti i interesit, përdorimi i kompetencave diskrecionale, etj.), ose të paktën ato nuk janë publike. Arsyet për këtë mund të kërkohen në sfidat me të cilat përballet përgjithësisht institucioni. Gjegjësisht, sipas të dhënave të siguruara, vetëm 50% e institucioneve u përgjigjen vërejtjeve të Avokatit të Popullit; 30% përgjigjen vetëm pas një sugjerimi të dytë ose të tretë se nuk janë përgjigjur; ndërsa 15% e institucioneve nuk përgjigjen kurrë. Nga përgjigjet e siguruara, 40% janë vetëm formale, dhe vetëm 60% janë të sakta nga përmbajtja. Shumica u shmangen autoriteteve me kompetenca të veçanta, më pas prokurorive, Ministrisë së Punëve të Brendshme, Agjencisë së Sigurisë Kombëtare. Megjithatë, pas konstatimit të shkeljes së ligjit, 70% e institucioneve veprojnë sipas rekomandimeve të Avokatit të Popullit. Kur nuk ka përgjigje nga institucioni përkatës, Avokati i Popullit i drejtohet autoritetit më të lartë hierarkik, dhe kjo në vitin 2023 ndodhi 22 herë. Megjithëse disa çështje të caktuara kërkojnë konfrontim midis Avokatit të Popullit dhe organit të cilit i referohet, Qeveria nuk e bën këtë, por mbështetet në përgjigjen e dhënë, megjithëse përgjigja e dhënë nuk do të thotë se është e përshtatshme. Prandaj, pas vërejtjeve të tilla, nuk hapet asnjë debat para Qeverisë dhe autoriteti në fjalë nuk thirret për të dhënë një shpjegim (Intervistë me Avokatin e Popullit Naser Zyberi). Është gjithashtu një dobësi që në dy vitet e fundit Raporti Vjetor i Avokatit të Popullit u miratua në seancën e fundit vjetore të Kuvendit të Republikës së Maqedonisë së Veriut, dhe për shkak të afatit të shkurtër, munguan debatet për shkallën e zbatimit të raportit të mëparshëm. Në dy vitet e fundit, nuk janë miratuar masa që duhet të ndiqen më tej, por janë miratuar vetëm rekomandime për veprim (Intervistë me Zëvendës Avokatin e Popullit Jovan Andonovski). Përveç kësaj, institucioni nuk gëzon pavarësi të plotë, por është i varur për personel, nga aspekti financiar dhe hapësinor nga institucionet e tjera në strukturën shtetërore, dhe kjo më së shumti pasqyrohet në faktin se ka një buxhet të pamjaftueshëm për të ushtruar plotësisht kompetencat dhe rrjetin e tij me shoqatat

ndërkombëtare dhe rajonale të ombudsmanëve (Сакам да кажам, 2016). Avokati i Popullit bashkëpunon me Avokatin e Popullit Evropian, por është anëtar me statusin e vëzhguesit, domethënë institucion me statusin B, jo me statusin A, pikërisht për shkak të pozitës së varur. Nga atje, të intervistuarit theksojnë mangësi sistematike që e bëjnë të vështirë funksionimin e institucionit të Avokatit të Popullit. Sa i përket mundësisë së krijimit të një raporti të veçantë për funksionimin e administratës, sipas një metodologjie të re, në rrethanat e përshkruara dhe sfidat e dukshme, të intervistuarit besojnë se kjo do të çojë në një rezultat dhe ndikim të kufizuar, por me sa duket do të kontribuojë në tejkalimin e apatisë civile dhe rritjen e presionit ndaj institucioneve për llogaridhënie dhe transparencë më të madhe (Intervistë me Zëvendës Avokatin e Popullit Jovan Andonovski).

AVOKATI I POPULLIT DHE QEVERISJA E MIRË NË RVM

Zyra e Avokatit të Popullit mbetet organi qendror për mbrojtjen, promovimin dhe zbatimin e të drejtave të njeriut në Maqedoninë e Veriut. Në vitin e kaluar (2022), Zyra ka vepruar në bazë të 3,482 ankesave, nga të cilat 3,209 janë pranuar në vitin 2022, dhe 273 janë nga viti aktual. Bazuar në këto ankesa, janë iniciuar 2173 procedura. Shkeljet u konfirmuan në 683 raste (31.43% të të gjitha rasteve), Zyra, referoi 120 raste në instanca më të larta (17.57% të totalit), dhe është ende në pritje të përgjigjes në 57 raste (8.35% të totalit) (BE, 2023).

Sidoqoftë, nëse dikush percepton punën dhe rolin e Avokatit të Popullit në përmbushjen e parimeve të qeverisjes së mirë, përkatësisht mbrojtjen dhe promovimin e të drejtave të qytetarëve që dalin nga ajo fushë, mund të vërehen mospërputhje të caktuara në funksionimin e institucionit. Para së gjithash, raportet vjetore që dalin nga Zyra e Avokatit të Popullit, dhe që janë në dispozicion të publikut në 10 vitet e fundit, nuk përqendrohen në marrëdhëniet e qytetarëve me administratën, por janë të përqendruara ngushtë në grupe të caktuara të cenueshme (megjithëse fushat e veprimit të Avokatit të Popullit janë të gjera, dhe shumica e shkeljeve janë në fushat e drejtësisë, marrëdhëniet të punës, të drejtave të konsumatorit, institucioneve ndëshkuese korrektuese dhe edukative, si dhe të drejtave të fëmijëve). Raportet e veçanta gjithashtu përqendrohen në kategoritë e qytetarëve ose grupeve të rrezikuara (të burgosur, të mbrojtur, kategori të rrezikuara shoqërore, fëmijë, etj.). Ky aktivitet i Zyrës së Avokatit të Popullit në 15 vitet e fundit ka rezultuar në 2 iniciativa për Gjykatën Kushtetuese të Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe 18 iniciativa për ndryshimin e ligjeve dhe akteve nënligjore, si dhe 14 informacione mbi politikat specifike dhe praktikat administrative. Të gjitha këto aktivitete ndikojnë në mënyrë indirekte në parimet e qeverisjes së mirë. Një nga nismat kushtetuese ishte vlerësimi i kushtetutshmërisë dhe ligjshmërisë së neneve 108 dhe 109 të Ligjit për nëpunësit administrativë, përkatësisht, prezantimi i një kërkesë shtesë për nëpunësit administrativë për të njohur gjuhën angleze pas themelimit të marrëdhënies së punës (vendosja e një kërkesë retroaktive për punësim), e cila rezultoi në shfuqizimin e dispozitave të kontestuara të Ligjit për nëpunësit administrativë. Iniciativa tjetër ishte një propozim për të vlerësuar kushtetutshmërinë dhe ligjshmërinë e nenit 10-a paragrafi 5 dhe nenit 10-b paragrafi 1 të Ligjit për kontribute nga sigurimi i detyrueshëm social, i cili kërkonte që të gjithë personat e papunë të ri-regjistroheshin për sigurime shëndetësore duke paraqitur një pasqyrë të të ardhurave për vitin e mëparshëm 2012 për të mbajtur këtë të drejtë. Iniciativa për ndryshimin dhe plotësimin e akteve ligjore dhe nënligjore janë ndërmarrë në fusha të ndryshme të veprimtarisë së Avokatit të Popullit, si: Iniciativa për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për procedurën jashtë kontestimore (2017) (e pranuar); Iniciativa për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për mbrojtjen e fëmijëve (2017); Iniciativa për propozuesit e autorizuar për ndryshimin dhe plotësimin e ligjeve dhe akteve të tjera nënligjore (2017) (pranuar); Iniciativa për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për barnat dhe pajisjet mjekësore (2017); Iniciativa për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit për sigurime shëndetësore (2018); Iniciativa për ndryshimin dhe plotësimin e nenit 61 paragrafit 1, paragrafit 10 të Ligjit për mbrojtjen ndërkombëtare dhe të përkohshme (2020); Iniciativa për hartimin e propozimit për plotësimin e dispozitave të Ligjit për marrëdhëniet obligative dhe Ligjit për përmbarrim (2022); Iniciativa për ndryshimin dhe plotësimin e dispozitave të Ligjit për mbrojtjen sociale (2022), etj.

GJETJE DHE KONKLUSIONE

Duke pasur parasysh vëllimin e punës dhe diversitetin e sferave të veprimit, është e rëndësishme që puna e Avokatit të Popullit të mbulojë edhe aspektin e qeverisjes së mirë - të nevojshme për mbrojtjen e të drejtave, dhe kjo të përshkruhet në raportin vjetor. Në këtë mënyrë do të mishërohen parimet e qeverisjes së mirë dhe do të vihet theksi në funksionimin e administratës në përgjithësi. Kjo do të kontribuojë në arritjen e standardeve të qeverisjes së mirë - një temë që është veçanërisht e rëndësishme në shtetet anëtare të BE-së (dhe kandidatët për anëtarësim), dhe që kohët e fundit ka rezultuar në krijimin e një hapësire të përbashkët administrative të Bashkimit. Në këtë hapësirë, qytetarët mund të mbrojnë të drejtat e tyre në lidhje me administratën evropiane pikërisht përmes institucionit të Avokatit të Popullit Evropian (ComPact, 2023). Një angazhim i tillë nuk do të diskreditojë pjesën tjetër të punës së Avokatit të Popullit, por do ta forconte atë. Në këtë mënyrë, do të merrej një pasqyrë e përgjithshme e qëndrimit të administratës ndaj të drejtave të qytetarëve, ndërsa aspektet që lidhen me kategoritë e ndryshme të qytetarëve dhe mbrojtjen e të drejtave të tyre (të burgosurit, persona në institucione psikiatrike, të moshuarit, fëmijët...) do të vireshin në dukje në raporte të veçanta, të specializuara. Që nga ekzistenca e institucionit, dhe në mënyrë të vazhdueshme, raportet vjetore të Zyrës së Avokatit të Popullit janë përqendruar në mbrojtjen e të drejtave të kategorive të ndryshme të qytetarëve, por jo në funksionimin e plotë të administratës, e cila është një pikë kyçe përmes së cilës realizohen të drejtat e qytetarëve. Qasja e propozuar do të përqendrohet në parimet e qeverisjes së mirë dhe është e këshillueshme që, përveç raportimit të fokusuar në ankesat kundër administratës në përgjithësi, sipas Kodit Evropian për Qeverisje të Mirë (Kodi Evropian, 2002), Avokati i Popullit të krijojë një Kod Kombëtar për Qeverisje të Mirë. Në një Kod të tillë, do të përcaktoheshin standardet që priten nga administrata në drejtim të punës së mirë administrative, në kuadër të mbrojtjes dhe promovimit të të drejtave të njeriut. Për të theksuar rolin e Avokatit të Popullit si promovues i qeverisjes së mirë, i cili padyshim është një aspekt i rëndësishëm i punës së institucionit, Avokati i Popullit duhet të mbajë gjithashtu statistika të veçanta për ankesat ndaj administratës në drejtim të shkeljes ose mosrespektimit të parimeve të qeverisjes së mirë (ligjshmëria, transparencë, llogaridhënia, përgjegjësia, konflikti i interesit, kompetencat diskrecionale, etj.). Për të arritur këtë, natyrisht, duhet të përdoret bashkëpunimi me Avokatin e Popullit Evropian, përkatësisht, duhet të merren praktikatat e mira dhe të përshtaten me kushtet lokale.

Për më tepër, për të arritur sa më sipër, dhe në mënyrë që institucioni i Avokatit të Popullit të funksionojë me sukses, është e nevojshme të monitorohet zbatimi i rekomandimeve që rrjedhin prej tij. Kjo do të ushtrojë presion mbi administratën, gjegjësisht do të forcojë përgjegjësinë dhe llogaridhënien në përmbushjen e këtyre rekomandimeve, të cilat synojnë përsëri qeverisjen e mirë. Në përgjithësi, gjatë vlerësimit të punës së Avokatit të Popullit, është e rëndësishme të përcaktohet se sa bashkëpunojnë institucionet me Zyrën e Avokatit të Popullit dhe cilat janë sfidat më të mëdha, në mënyrë që të mund tu përgjigjet atyre në mënyrë sistematike dhe koherente. Ky është një aktivitet që Avokati i Popullit duhet të ndërmarë vazhdimisht, dhe publiku duhet të informohet për të. Në raportin e progresit të vendit drejt BE-së për vitin 2023, Komisioni Evropian sugjeron se organet e pavarura mbikëqyrëse dhe Avokati i Popullit duhet të sigurojnë një monitorim më sistematik të zbatimit të gjetjeve dhe rekomandimeve të tyre për të adresuar mangësitë dhe për të parandaluar parregullsitë e mëtejshme nga Qeveria, por edhe nga autoritetet e zbatimit të

ligjit. Komisioni Evropian i referohet të drejtës së qytetarëve për qasje në informacione me karakter publik, e cila, edhe pse e përfshirë në legjislacion, ende mbetet prapa proaktivitetit të institucioneve dhe publikimit të informacionit në faqet zyrtare të internetit, dhe kjo shprehet veçanërisht në nivel lokal. Kuadri ligjor për të drejtën e qytetarëve për administrim të mirë është në fuqi, por kontestet administrative shtyhen në mënyrë të paarsyeshme. Procedurat e ankesave janë komplekse dhe të gjata dhe dështimet procedurale janë të zakonshme. Përveç kësaj, institucionet po vonojnë zbatimin e vendimeve, përfundon Komisioni (BE, 2023). Për të përmirësuar situatën në raport me sa më sipër, Avokati i Popullit duhet të kontribuojë, por edhe të zërë vendin e tij si pjesë e mekanizmave për zbatimin e qeverisjes së mirë, por edhe si mbrojtës i këtyre parimeve.

Avokati i Popullit është një institucion fleksibël dhe dinamik. Shumë vende të botës kanë krijuar një institucion të Avokatit të Popullit në nivele të ndryshme të qeverisë (kombëtare, shtetërore, rajonale dhe lokale), për grupe të ndryshme sociale (të tilla si personat me aftësi të kufizuara, fëmijët, gratë, pakicat) dhe në sektorë të ndryshëm (të tilla si universitetet, mediat, shërbimet shëndetësore...etj.). Megjithatë, është e vështirë të thuhet se institucioni i Avokatit të Popullit është shumë i fuqishëm dhe vepron me sukses në çdo vend. Për një avokat të fuqishëm të popullit, duhet të përmbushen disa kërkesa, përfshirë ruajtjen e pavarësisë së institucionit. Parakusht për këtë është funksionimi i institucionit të Avokatit të Popullit që garantohet nga kushtetuta dhe ligjet, dhe kjo përfshin emërimin e avokatëve të popullit dhe shkarkimin e tyre, kushtet në lidhje me përsëritjen dhe kohëzgjatjen e mandatit, burimet në dispozicion të institucionit. Se ndryshimet në një institucion modern të Avokatit të Popullit janë të nevojshme në Maqedoninë e Veriut është e padiskutueshme, dhe në këtë drejtim, Enti Shtetëror për Revizion kohët e fundit identifikoi dobësitë sistematike, përkatësisht, vuri në dukje rregulloret ligjore jo konsistente dhe të pasakta që rregullojnë statusin, të drejtat dhe detyrimet e punonjësve në zyrën e Avokatit të Popullit, mandatin e Avokatit të Popullit si raportues kombëtar për trafikimin e qenieve njerëzore dhe procedurën për përzgjedhjen dhe emërimin e zëvendësve të Avokatit të Popullit (Raporti i Revizionit, 2023).

Prandaj, të gjithë këta faktorë ndikojnë në suksesin e institucionit, por gjithashtu tregojnë dobësitë ku duhet të veprojë për të marrë vendin që duhet të ketë në një shtet demokratik, dhe veçanërisht një shtet që aspirojnë të bëhet shtet anëtar i BE-së. Është jashtëzakonisht e rëndësishme që Avokati i Popullit të ruajë neutralitetin, por edhe të sigurojë respekt të denjë në shoqëri. Në mënyrë që Avokati i Popullit të jetë i suksesshëm, qytetarët duhet të besojnë se ankesat e tyre do të kenë rezultat, dhe se do të trajtohen në mënyrë objektive nga ana e institucioneve. Integriteti i Avokatit të Popullit kontribuon në rritjen e besimit të qytetarëve dhe Avokatit të Popullit, por edhe të institucioneve të sistemit. Qytetarët duhet të kenë një vetëdije të lartë për institucionin dhe ai duhet të jetë gjithmonë i disponueshëm. Nëse qytetarët nuk kanë qasje të lehtë, ekzistenca e Avokatit të Popullit nuk do të ketë kuptim. Prandaj, qytetarët duhet të informohen për institucionin dhe procedurat para tij, dhe për këtë qëllim është e nevojshme të krijohen njësi në nivel rajonal ose lokal, shërbimet dhe këshillat të jenë falas dhe aktivitetet promovuese të jenë të përhershme (Sobaci & Hatipoğlu, 2023). Sipas standardeve të demokracisë, për të rritur vizibilitetin e institucionit, dhe për të theksuar punën e tij praktike, në vendin tonë janë padyshim të nevojshme zgjidhje teknike moderne. Në këtë drejtim, është e nevojshme që faqja e internetit e Zyrës së Avokatit të Popullit të jetë sa më e orientuar drejt përdoruesit, e pasuruar me raste praktike dhe zgjidhjet e tyre, raste të supozuara dhe përgjigje ndaj tyre, ose shembuj praktikë të afërta me qytetarët që do të informojnë, por edhe të ofrojnë udhëzime se si të mbrohen të drejtat. Për më tepër, për të përcaktuar efektivitetin e Zyrës së Avokatit të

Popullit dhe marrëdhëniet e tij me qytetarët, është e dëshirueshme që herë pas here, ose në raste të veçanta, të kryhen hulumtime të opinionit publik, përkatësisht të matet se sa të njohur janë qytetarët me punën e Avokatit të Popullit, sa i kanë kërkuar ndihmë atij, sa besim kanë në punën e tij dhe sa të kënaqur janë me funksionimin e institucionit, me qëllim përmirësimin e tij.

Meqenëse zyra e Avokatit të Popullit nuk është e autorizuar të marrë vendime detyruese dhe të vendosë sanksione, kompetenca më e rëndësishme në dispozicion të Avokatit të Popullit është publikimi i raporteve për publikun. Këto raporte kanë një peshë të konsiderueshme morale dhe politike, e cila duhet të çojë në pajtueshmëri vullnetare nga institucionet. Në këtë mënyrë, krijohet presion mbi mbajtësit e funksioneve publike dhe mbi vetë institucionet publike për të qenë përgjegjës për veprimet e tyre. Kjo është arsyeja pse nevojitet mbështetje e fuqishme e mediave. Media dhe sektori civil ndihmojnë institucionin duke ndikuar në opinionin publik, si dhe duke nxitur aktivizmin që synon ndryshimin, përkatësisht presionin për të zgjidhur një çështje të caktuar përkatëse (Sobaci & Hatipoğlu, 2023). Në Republikën e Maqedonisë së Veriut, Zyra e Avokatit të Popullit ka krijuar bashkëpunim të mirë me sektorin civil (BE, 2023), dhe Kuvendi, me një vonesë dyvjeçare, arriti të identifikojë dy nga tre OJQ-të e nevojshme në ekipin e Mekanizmit për Kontrollin Civil mbi Policinë dhe Policinë e Burgjeve (Konferencë për shtyp, 2023).

Prandaj, në mënyrë që institucioni i Avokatit të Popullit të jetë i suksesshëm në arritjen e parimeve të qeverisjes së mirë, përveç zgjidhjeve të duhura ligjore dhe teknike, integritetit të Avokatit të Popullit dhe besimit të qytetarëve në institucion, është themelore që të ketë standarde të larta të demokracisë në shoqëri, përkatësisht ndërgjegjësimin qytetar për parimet dhe vlerat e demokracisë si dhe qytetarisë aktive që do të ndihmojnë institucionin në arritjen e këtyre qëllimeve. Ato janë enë të lidhura, ndikojnë njëra-tjetrën dhe kontribuojnë në tablonë e përgjithshme demokratike të vendit. Se nevojiten përpjekje të veçanta drejt demokratizimit, dhe në kuadër të kësaj, drejt qeverisjes së mirë, sugjeron edhe indeksi i fundit për demokraci, në të cilin, për fat të keq, Republika e Maqedonisë së Veriut renditet e 68-ta nga 210 vende dhe territore në botë, si një vend pjesërisht i lirë në ushtrimin e lirive dhe të drejtave civile (Freedomhouse, 2024). Prandaj, për të përmirësuar, nevojiten përpjekje të vazhdueshme për të adresuar mangësitë që theksohen vazhdimisht nga personat përgjegjës aktualë dhe të mëparshëm në institucion (Сакам да кажам, 2016).

REKOMANDIME PËR PËRMIRËSIM

- Raporti vjetor i Avokatit të Popullit duhet të mbulojë gjithashtu parimet e qeverisjes së mirë, dhe në lidhje me funksionimin e administratës publike - një fushë që është veçanërisht aktuale në BE dhe rezulton në krijimin e një hapësire të përbashkët administrative në të cilën qytetarët mund të mbrojnë të drejtat e tyre pikërisht përmes Avokatit të Popullit të BE-së (ComPAct, 2023);
- Fushat e raportuara nga Avokati i Popullit do të ndahen në raporte të veçanta (të burgosur, institucione psikiatrike, persona të moshuar);
- Të monitorohet zbatimi i rekomandimeve të Avokatit të Popullit me qëllim që administrata të jetë e përgjegjshme dhe llogaridhënëse, ndërsa kjo të shënohet në raportet vjetore ose gjysmëvjetore;
- Të rritet vizibiliteti i Avokatit të Popullit, të rritet bashkëpunimi me publikun, si dhe të promovohet institucioni si mbrojtës i qytetarëve;
- Faqja e internetit e Zyrës së Avokatit të Popullit të jetë sa më e orientuar drejt përdoruesit, e pasuruar me raste praktike dhe zgjidhjet e tyre, raste të supozuara dhe përgjigje ndaj tyre;
- Të thjeshtohet mënyra e paraqitjes së ankesave pranë Avokatit të Popullit, ueb faqja e institucionit të bëhet më e orientuar drejt përdoruesit, të pasurohet me raste praktike dhe zgjidhjet e tyre;
- Sipas Kodit Evropian për Qeverisje të Mirë, Avokati i Popullit duhet të krijojë një *Kod Kombëtar* si një grup standardesh për funksionimin e administratës dhe të nxisë institucionet ta pranojnë dhe praktikojnë atë (shih Kodin për menaxhim të mirë administrativ, 2003);
- Të edukohet administrata për punën e Avokatit të Popullit;
- Të edukohen qytetarët për të mbrojtur të drejtat e tyre nëpërmjet Avokatit të Popullit;
- Duhet t'i kushtohet vëmendje Raportit Vjetor të Avokatit të Popullit, përkatësisht mos shqyrtohet në seancën e fundit vjetore të Kuvendit të Republikës së Maqedonisë së Veriut. Të hapet debat lidhur me shkallën e zbatimit të raportit të mëparshëm, si dhe miratimi i masave dhe rekomandimeve për raportin aktual;
- Të rritet përgjegjësia e Qeverisë dhe Kuvendit të Republikës së Maqedonisë së Veriut ndaj raporteve të Avokatit të Popullit;
- Të merret përgjegjësi për mosveprim ndaj vërejtjeve të Avokatit të Popullit, ndërsa për këtë të sigurohet vullnet politik;
- Të përgatitet analizën për procedimin e ankesave të Avokatit të Popullit, si dhe të informohet publiku për to;
- Të forcohet roli i Avokatit të Popullit përmes tejkalimit të mangësive sistematike dhe krijimit të zgjidhjeve të përshtatshme ligjore;
- Të sigurohet personeli, pavarësia hapësinore dhe financiare e zyrës së Avokatit të Popullit;
- T'i ofrohet asistencë teknike Zyrës së Avokatit të Popullit për promovimin e statusit të saj ndërkombëtar;
- Të ndryshohet dhe përmirësohet metodologjia për përgatitjen e Raporteve Vjetore.

LISTA E REFERENCAVE

- Agere, S. (2000). *Promoting Good Governance: Principles, practices and perspectives*. Commonwealth Secretariat, London.
- Bovens, M. (2005). *Public accountability*. In E. Ferlie, L. E. Lynn Jr., & C. Pollitt (Eds.), *The Oxford Handbook of Public management*. Oxford University Press, Oxford.
- Capozzola, J.M. (1968). *An american ombudsman: problems and prospects*. *West Polit Quaterly* 21(2), pp. 289–301.
- Cerrillo-i-Martínez, A. (2023). Principles of good governance. In Farazmand, A. (ed) *Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy and Governance*. Springer.
- Cheng, H.Y. (1968). *The emergence and spread of the ombudsman institution*. *Annual American Academy of Political and Social Science* (377), pp. 20–30.
- Doornbos, M. (2001). “Good governance”: The rise and decline of a policy metaphor? *Journal of Development Studies*, 37(6), 93–108. <https://doi.org/10.1080/713601084>.
- Enti Shtetëror për Revizion (2003). Raport përfundimtar për revizionin e raporteve financiare dhe revizionin e pajtueshmërisë për vitin 2022 të Avokatit të Popullit.
- ENNHRI. Ombudsman of the Republic of North Macedonia. European Network of National Human Rights Institutions. Retrieved July 24, 2024, from <https://ennhri.org/our-members/north-macedonia/>
- Komisioni Evropian, Raporti për Maqedoninë e Veriut për vitin 2023. <https://www.sep.gov.mk/page/?id=1117>
- European commission, *Enhancing the European Administrative Space (ComPAct)* (2023). Retrieved July 24, 2024, from https://commission.europa.eu/about-european-commission/departments-and-executive-agencies/structural-reform-support/enhancing-european-administrative-space-compact_en.
- Avokati i Popullit Evropian (2002). Kodi Evropian për Menaxhimit të Mirë Administrativ. Retrieved July 24, 2024, from <https://www.ombudsman.europa.eu/en/publication/mk/3510>
- Freedom House. *Freedom of the world*. North Macedonia (2024). Retrieved July 24, 2024 from: <https://freedomhouse.org/country/north-macedonia/freedom-world/2023>
- Gregory, R., & Giddings, P. (2000). The ombudsman institution: Growth and development. In R. Gregory & P. Giddings (Eds.), *Righting wrongs: The Ombudsman in Six Continents*. IOS Press. pp. 1–20.
- Gisselquist, R. M. (2012). Good governance as a concept, and why this matters for development policy. UNU-WIDER Working Paper No. 2012/30. *World Institute for Development Economics Research*, United Nations University, Helsinki.
- Hill, LB (1974). *Institutionalization, the ombudsman, and bureaucracy*. *American Political Scial Review* 68(3), pp.1075–1085.
- International Ombuds Association. Learn about our organization. Retrieved July 24, 2024, from <https://www.ombudsassociation.org/learn-about-our-organization>
- Intervistë me Avokatin e Popullit Naser Zyberi (Intervista u krye nga ekipi hulumtues i QMN-së më 3 janar 2024).
- Intervistë me Zëvendës Avokatin e Popullit Jovan Andonovski (Intervista u realizua nga ekipi hulumtues i QMN-së më 3 janar 2024).

Intervistë me këshilltar shtetëror në zyrën e Avokatit të Popullit, Vaska Bajramovska-Mustafa (Intervista u krye nga ekipi hulumtues i QMN-së më 3 janar 2024).

Houston DJ (2008) Behavior in the public square. In: Perry JL, Hondeghem A (eds) Motivation in public management: the call of public service. Oxford University, pp 177–199.

Gellhorn, W. (1967). Ombudsman and Others: Citizens' Protectors in Nine Countries. Harvard University Press.

Kucsko-Stadlmayer, G. (2008a). The legal structures of ombudsman-institutions in Europe – legal comparative analysis. In: Kucsko-Stadlmayer G (ed.) European Ombudsman-Institutions: a Comparative Legal Analysis Regarding the Multifaceted Realization of an Idea. Springer, pp. 1–67.

Letowska, E. (1990). The Polish ombudsman (the commissioner for the protection of civil rights). International Comparative Law Quarterly 39(1), pp. 206–217.

Lee, S.Y., Díaz-Puente, J.M., Martin, S. (2022). Open Government influence on Social Prosperity. In: Farazmand, A. (eds) Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy, and Governance. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-030-66252-3_3511

Kombet e Bashkuara (1988). Konventa për Qasjen në Informacion, Pjesëmarrjen e Publikut në Vendimarrje dhe Qasjen në Drejtësi për Çështjet në lidhje me Mjedisin Jetësor. Retrieved July 24, 2024, from <https://unece.org/DAM/env/pp/documents/cep43mac.pdf>

Informacion i përgjithshëm për Avokatin e Popullit. Avokati i Popullit i Republikës së Maqedonisë së Veriut. <https://ombudsman.mk/>

Peters, B. G. (2008). The Two Futures of Governing: Decentering and Recentering Processes in Governing. Reihe Politikwissenschaft: Political science series (Vol. 114). Institut für Höhere Studien, Wien.

Pliscoff, C. (2019). Ethics and public administration in Latin America. In Farazmand, A. (ed) Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy and Governance. Springer.

Perry, J. L., & Hondeghem, A. (Eds.). (2008). Motivation in Public Management: The call of public service. Oxford University Press.

Konferencë për shtyp e Avokatit të Popullit mbi gjendjen e të drejtave dhe lirive të njeriut në fusha të caktuara në vitin 2023. 27.12.2023

Reif, L.C. (2004), The Ombudsman, Good Governance and the International Human Rights system. Martinus Nijhoff.

Rowat, D.C. (1964). *Ombudsmen for North America*. Public Administration Review 24(4), pp. 230–233.

Сакам да кажам. 18.07.2016. Me ligj të ri, Kuvendi do t'i lidhë duart Avokatit të Popullit. Retrieved July 24, 2024, from <https://sdk.mk/index.php/glasno-za-ombudsmanot/sobraniето-so-nov-zakon-ke-mu-gi-vrze-ratsete-na-narodniot-pravobranitel/>

Stern, J. (2008). Sweden. In: Kucsko-Stadlmayer G (ed.) European Ombudsman-Institutions: a Comparative Legal Analysis Regarding the Multifaceted Realization of an Idea. Springer, pp 409–416.

Zahid Sobaci, M., Hatipoğlu, I. (2023). Ombudsmanship. In Farazmand, A. (ed) Global Encyclopedia of Public Administration, Public Policy and Governance. Springer.