

**Republika e Kosovës**

**Republika Kosova - Republic of Kosovo**

***Qeveria – Vlada – Government***

***Ministria e Drejtësisë***

***Ministarstvo Pravde – Ministry of Justice***

**RREGULLORE MD - Nr. \_\_\_/2023**

 **PËR THEMELIMIN DHE FUNKSIONIMIN E KOMISIONIT TË ANKESAVE DHE**

**PERCAKTIMIN E PROCEDURËS SË ANKESAVE NDAJ VENDIMEVE PËR OFRIMIN E NDIHMËS JURIDIKE FALAS**

**REGULATION MOJ - No. \_\_\_/2023**

**ESTABLISHING AND OPERATIONALIZING OF THE COMPLAINTS COMMISSION AND**

**DETERMINING THE COMPLAINTS PROCEDURE AGAINST DECISIONS ON PROVIDING FREE LEGAL ASSISTANCE**

**UREDBE MP - MP. \_\_\_/2023**

 **O OSNIVANJU I FUNKCIONISANJU ŽALBENE KOMISIJE I ODREĐIVANJU POSTUPKA ŽALBI NA ODLUKE O PRUŽANJU BESPLATNE PRAVNE POMOĆI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ministri i Ministrisë së Drejtësisë,**Në mbështetje të nenit 20 të Ligjit 08/L-063 Për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjeve që Kanë të Bëjnë ne Racionalizimin dhe Vendosjen e Vijave Llogaridhënëse të Agjencive të Pavarura (Gazeta Zyrtare Nr. 30, 5.09.2022), në përputhje me nenin 11, paragrafi1, nën paragrafi 1.5 të Ligjit Nr. 08/L-117 për Qeverinë e Republikës së Kosovës, nenit 8 (nën paragrafi 1.4) të Rregullores QRK -NR. 02/2021 për Fushat e Përgjegjësisë Administrative të Zyrës së Kryeministrit dhe Ministrive, e ndryshuar dhe plotësuar me Rregulloren (QRK) Nr. 04/2021 dhe Rregulloren (QRK) Nr. 03/2022, si dhe nenin 38 paragrafit 6 të Rregullores së Punës së Qeverisë Nr. 09/2011 (Gazeta Zyrtare Nr. 15, 12.09.2011), Nxjerr:**RREGULLORE QRK - Nr.\_\_\_/2023 PËR PROCEDURËËN E ANKESAVE PËR NDIHMË JURIDIKE FALAS****KAPITULLI I**  **DISPOZITAT E PËRGJITHSHME****Neni 1****Qëllimi**Me këtë rregullore themelohet komisioni dhe funksionimi i komisionit të ankesave dhe përcaktohen procedurat për trajtimin e ankesave ndaj vendimive për ofrimin e ndihmes juridike falas nga Agjencia për Ndihmë Juridike Falas.**Neni 2****Fushëveprimi**Dispozitat e kësaj rregulloreje janë të zbatueshme për kërkuesit e ndihmës juridike falas, përfituesit e ndihmës juridike falas, ofruesit e shërbimeve të ndihmës juridike falas, Komisionin e Ankesave dhe çdo zyrtar tjetër ekskluzivisht të përmendur në këtë Rregullore.**Neni 3****Përkufizimet**1. Shprehjet e përdorura në këtë rregullore kanë këto kuptime:

**1.1.Ligji** – Ligjit 08/L-063 Për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjeve që Kanë të Bëjnë ne Racionalizimin dhe Vendosjen e Vijave Llogaridhënëse të Agjencive të Pavarura;* 1. **Agjencia** – Agjencia për Ndihmë Juridike Falas;
	2. **Komisioni** – Komisioni për Ankesa;
	3. **Ankesë** – çdo shprehje e pakënaqësisë e parashtruar me shkrim nga ana e kërkuesve dhe përfituesve të ndihmës juridike falas;
	4. **Kërkuesi** – personi i cili kërkon ndihmë juridike falas;
	5. **Përfituesi** – personi i cili e realizon të drejtën në ndihmë juridike falas në përputhje me kriteret e përcaktuara me Ligj;
	6. **Parashtruesi i ankesës** – pala e cila parashtron ankesën lidhur me shërbimet e ndihmës juridike falas;
	7. **Ofrues** – çdo person fizik apo juridik i cili në përputhje me Ligjin ofron ndihmën juridike falas.
	8. **Avokat** – anëtar i Odës së Avokatëve të Republikës së Kosovës;
	9. **LPPA** – Ligji në fuqi për Procedurën e Përgjithshme Administrative.

2. Shprehjet tjera të përdorura në këtë Rregullore e kanë kuptimin e njejtë me atë të përcaktuar në Ligj.**Neni 4** **Parimet e përgjithshme**Komisioni gjatë zhvillimit të procedurës administrative i zbaton parimet e përgjithshme të përcaktuara në LPPA**.****KAPITULLI II****KOMISIONI****Neni 5****Themelimi i Komisionit**1. Ministri i Drejtësisë me vendim themelon Komisionin në përbërje prej 5 (pesë) anëtarëve.
2. Komisioni nga paragrafi 1 i këtij neni do të jetë në këtë përbërje:
	1. Një (1) gjyqtar i Gjykatës Supreme, si kryetar i Komisionit, i propozuar nga Këshilli Gjyqësor i Kosovës.
	2. Një (1) përfaqësues nga Departamenti përkatës ligjor i Ministrisë së Drejtësisë;
	3. Një (1) përfaqësues nga Departamenti përkatës ligjor i Ministrisë për Kthim dhe Komunitete;
	4. Një (1) përfaqësues nga rradhët e avokatëve i propozuar nga Oda e Avokatëve të Kosovës;

2.5. Një (1) përfaqësues nga rradhët e Organizatave joqeveritare me njohuri në fushën e të drejtave të njeriut ose sistemit të drejtësisë në Kosovë. Ky anëtar duhet të prezentojë përkrahjen nga së paku pesë (5) Organizata joqeveritare.1. Përbërja e komisionit duhet të ketë parasysh kuotën gjinore dhe etnike.

4,Mandati i anëtarëve të Komisionit është tri (3) vite. Anëtarët e komisionit, përfshirë edhe kryetarin mund të rizgjedhen edhe për një mandat shtesë. **Neni 6****Kompetencat e Komisionit**1.Komisioni është organ vendimarrës që vendos për ankesat e kërkuesve dhe përfituesve të ndihmës juridike falas, në përputhje me dispozitat ligjore në fuqi. 2.Komisioni është profesional dhe i pavarur në vendimmarrjen e tij. Komisioni kryen funksionet e tij pa udhëzime dhe ndërhyrje.3. Komisioni për punën e kryer raporton te Ministri, një herë në vit.4. Komisioni shqyrton lejueshmërinë dhe bazueshmërinë e ankesave të palëve dhe nxjerrë vendim me shkrim për çdo ankesë të shqyrtuar.5. Komisioni, gjatë shqyrtimit të ankesave, mund të kërkojë informacion dhe dokumentacion shtesë nga zyrtari përkatës në kuadër të Agjencisë që ka trajtuar lëndën në shqyrtim. 6. Kryetari i Komisionit nënshkruan vendimet e nxjerra nga Komisioni.**Neni 7****Kryetari i Komisionit**1.Kryetari i komisionit hap, drejton dhe mbyll mbledhjet dhe është përgjegjës për mbajtjen e rendit dhe qetësisë gjatë zhvillimit të mbledhjeve.2.Kryetari thërret mbledhjet, përcakton kohën dhe vendin e mbledhjes dhe përgatit rendin e ditës të mbledhjes. Anëtarët e komisionit njoftohen, në kohë të përshtatshme, por së paku 48 orë përpara mbledhjes, për zhvillimin e mbledhjes së radhës dhe rendin e ditës.3.Kryetari detyrohet të thërrasë një mbledhje, nëse është vendosur nga komisioni apo kërkohet me shkrim nga të paktën një e treta (1/3 ) e anëtarëve. **Neni 8****Mbledhjet e komisionit**1. Si rregull, mbledhja e komisionit mbahet me prezencën fizike të anëtarëve. Me pëlqimin e shumicës së të gjithë anëtarëve, mbledhja mund të mbahet dhe me pjesëmarrjen e anëtarëve nëpërmjet video konferencës apo me mjete të tjera të përshtatshme të komunikimit simultan nëdistancë.2. Mbledhjet e Komisionit të ankesave janë të hapura, me përjashtim të rasteve kur me kërkesën e palës përjashtohet publiku ose kur përjashtimi i publikut parashihet me legjislacionin në fuqi.3. Në rastin e mbledhjeve të hapura për publikun, data, ora dhe vendi i zhvillimit të mbledhjes njoftohen me mjete të përshtatshme për të mundësuar pjesëmarrjen e palëve të interesuara.**Neni 9****Kuorumi**1. Mbledhja e komisionit është e vlefshme nëse të gjithë anëtarët janë njoftuar sipas kësaj rregullorje dhe në mbledhje janë të pranishëm më shumë se gjysma e anëtarëve të tij. **Neni 10****Forma e votimit**1. Vendimet e komisionit merren me votim të hapur që realizohet me zë, me shenja apo çdo formë tjetër të përshtatshme. **Neni 11****Vendim-marrja**1. Vendimet e komisionit merren me shumicën e votave të anëtarëve të pranishëm në mbledhje. 2. Abstenimi apo votat e paplotësuara do të llogariten si vota kundër.3. Në rast barazie të votave, vota e kryetarit është vendimtare, përveçse kur ai ka një pengesë ligjore për të votuar sipas ligjit. **Neni 12****Procesverbali i mbledhjes**1. Në secilën mbledhje mbahet një procesverbal, në të cilin përfshihen:* 1. data dhe vendi i mbledhjes;
	2. anëtarët që morën pjesë;
	3. çështjet që u diskutuan dhe pretendimet e anëtarëve;
	4. vendimet që u morën, si dhe
	5. forma dhe rezultati i votimeve.

2.Anëtarët e komisionit mund të kërkojnë që vota kundër e tyre dhe arsyetimi përkatës të përfshihet në procesverbal.3. Procesverbali paraqitet për miratim në fund të mbledhjes përkatëse ose në fillim të mbledhjes paraardhëse. Pas miratimit, procesverbali nënshkruhet së bashku nga kryetari dhe personi që ka mbajtur procesverbalin.4. Agjencia do të sigurojë mbështetjen administrative - teknike për komisionin.**KAPITULLI III****PROCEDURA LIDHUR ME ANKESAT****Neni 13****E drejta për ankesë**1. Të drejtën për të parashtruar ankesë tek Komisioni e ka çdo kërkues kundër vendimit mbi refuzimin e ndihmës juridike falas si dhe çdo përfitues kundër shërbimeve juridike joprofesionale dhe joetike nga ofruesi, me veprim ose mosveprim, gjatë ofrimit të shërbimeve.
2. Ank kundër vendimit mbi refuzimin e ndihmës juridike falas i paraqitet Komisionit nëpërmjet Agjencisë për Ndihmë Juridike Falas në afat prej tridhjetë (30) ditëve nga dita e pranimit të vendimit mbi refuzimin e ndihmës juridike falas.
3. Në rast se kërkuesi ka parashtruar kërkesë për ndihmë juridike falas dhe ofruesi nuk ka ndërmarrë asnjë veprim, atëherë ankesa mund të parashtrohet tek Komisioni, por jo më herët se pesë (5) ditë dhe jo më vonë se dy (2) muaj pas skadimit të afatit për njoftimin e vendimit mbi refuzimin e ndihmës juridike falas.
4. Parashtruesi i ankesës mund të ushtrojë vetëm një herë ankesë tek Komisioni për të njëjtën çështje.

5. Ankesa kundër shërbimeve joprofesionale dhe joetike të ofruara nga ofruesit e ndihmës juridike mund të parashtrohet brenda tridhjetë (30) ditëve nga dita kur përfituesi është njohur me veprimin ose mos veprimin nga ana e ofruesit, por jo më vonë se gjashtë (6) muaj nga kryerja e tij. **Neni 14****Parashtrimi i Ankesës**1. Ankesa dorëzohet në Agjenci, adresuar komisionit.
2. Ankesa së bashku me dokumentacionin përkatës dorëzohet në njërën nga mënyrat si në vijim:

2.1 Drejtëpërdrejtë 2.2. Me postë2.3. Me postë elektronike (email)1. Agjencia, është e detyruar që për ankesat e pranuara:
	1. Të caktojë numrin e regjistrimit dhe protokollit, si dhe datën e pranimit të ankesës.
	2. T’i lëshojë palës një dëshmi për dorëzimin e ankesës.
	3. Pas regjistrimit të ankesës në librin e protokollit, Agjencia në ditën e njëjtë e përcjell ankesën tek kryetari i Komisionit.
2. Ankesa e parashtruar nga një grup personash me një interes të përbashkët, pranohet në Komision në pajtim me dispozitat e LPPA-së.
3. Ankesa parashtrohet me shkrim në njërën nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës dhe duhet të jetë e nënshkruar nga ankuesi ose i autorizuari i tij.
4. Parashtruesi i ankesës mund të autorizojë përfaqësuesin e tij përmes autorizimit me shkrim.
5. Ankesa e parashtruar duhet të përmbajë këto të dhëna:

7.1. emrin, mbiemrin, adresën dhe numrin e telefonit të parashtruesit të ankesës;7.2. të dhënat për aktin administrativ të nxjerrë apo të munguar i cili kontestohet;7.3. shkaqet e ankimimit, pretendimet dhe çdo dokument tjetër që konsiderohet i rëndësishëm nga parashtruesi i ankesës.1. Komisioni duhet të njoftohet nga parashtruesi i ankesës ose i autorizuari i tij, për çfarëdo ndryshimi të adresës apo numrit të telefonit të tij apo përfaqësuesit të tij.
2. Ankesa duhet të plotësohet në formularin e përcaktuar në Shtojcën 1 të kësaj Rregulloreje, apo të përmbajë të gjitha të dhënat e kërkuara sipas saj. Formulari publikohet gjithashtu në ueb faqen zyrtare të Agjencisë.

**Neni 15****Lejueshmëria e ankesës**1. Në rastet kur ankesa është e paqartë ose e pakompletuar, Komisioni i dërgon parashtruesit të ankesës kërkesën për plotësimin e ankesës, me sugjerimet përkatëse. Parashtruesi i ankesës është i obliguar që të plotësojë ankesën brenda afatit prej tetë (8) ditëve nga momenti i pranimit të kërkesës për plotësim të ankesës.
2. Nëse parashtruesi i ankesës nuk e plotëson ankesën brenda afatit të përcaktuar në paragrafin 1 të këtij neni, sipas kërkesës së Komisionit ose nuk e bënë plotësimin fare, atëherë ankesa hedhet poshtë si e palejueshme.
3. Komisioni, me pajtim të parashtruesit të ankesës, lejon ndërhyrjen e palës së tretë në procedurë, në pajtim me legjislacionin në fuqi.

**Neni 16****Seanca për shqyrtimin e ankesës**1. Komisioni është i obliguar që në afat sa më të arsyeshëm por jo më larg se (7) ditë pune nga momenti i dorëzimit të ankesës, të mbajë seancën e parë për shqyrtimin e ankesës.
2. Në rast të konfliktit të interesit, anëtarët e Komisionit menjëherë e njoftojnë me shkrim kryetarin e Komisionit lidhur me konfliktin e interesit. Në raste të tilla, zbatohen përshtatshmërisht dispozitat e Ligjit në fuqi për Parandalimin e konfliktit të interesit në ushtrimin e funksionit publik.
3. Komisioni, gjatë shqyrtimit të ankesës, ka të drejtë të kërkojë nga palët, dokumente dhe informacione të nevojshme, si dhe të verifikojë situatën në vendin e ngjarjes.

**Neni 17****Pjesëmarrja e palëve në seancë**1. Pjesëmarrja e palëve në procedurë, në seancat e Komisionit, bëhet vetëm në rastet kur Komisioni vlerëson se është e nevojshme ose sipas kërkesës së palëve.
2. Në rastet nga paragrafi 1 i këtij neni, Komisioni e autorizon njërin nga anëtarët e Komisionit që në bashkëpunim me administratën e Agjencisë për Ndihmë Juridike Falas të sigurojnë kushtet për mbajtjen e kësaj seance.
3. Ftesa për mbajtjen e seancës së shqyrtimit i dërgohet palëve së paku shtatë (7) ditë para seancës, duke përmbajtur këto të dhëna:
	1. Qëllimin, datën, kohën dhe vendin e mbajtjes së seancës;
	2. Vërejtjen se Komisioni ka autoritet të procedojë pa vonesë apo njoftim të mëtejshëm, pavarësisht nga dështimi i një pale që të paraqitet në kohë dhe vend të caktuar, në rast të mungesës së paarsyeshme.
4. Pala që kërkon shtyrjen e seancës së shqyrtimit, duhet t’i paraqesë Komisionit një kërkesë të arsyetuar me shkrim jo më larg se tre (3) ditë nga momenti i pranimit të ftesës.
5. Komisioni brenda dy (2) ditëve nga momenti i pranimit të kërkesës, vendosë nëse kërkesa për shtyrjen e seancës është e bazuar dhe shënohet në procesverbal.
6. Nëse Komisioni e aprovon kërkesën e palës për shtyrje të seancës, i njofton menjëherë palët në procedurë për shtyrjen e seancës.
7. Të gjitha palët dhe pjesëmarrësit në procedurë kanë të drejtë të paraqiten në seancë personalisht, përmes përfaqësuesit të autorizuar ose në seancë duke dhënë deklaratë verbale pranë Komisionit.
8. Të gjitha palët në procedurë do të trajtohen njësoj me mundësi të barabarta për të paraqitur rastin dhe secilës palë i jepet mundësia e prezantimit të provave dhe të dëshmive për arsyetimin e pretendimeve të tyre.

**Neni 18****Vendimi i Komisionit**Vendimi i Komisionit duhet të ketë strukturën dhe të përmbajë elementet e detyrueshme sipas LPPA-së.**Neni 19****Detyrimet e ofruesit ndaj Komisionit**1. Ofruesi është i detyruar që të bashkëpunojë me Komisionin, duke siguruar informacione dhe dokumentacion të nevojshëm lidhur me ankesat, sipas kërkesave të Komisionit.
2. Me kërkesë të Komisionit, ofruesi mund të përgjigjet tek Komisioni, me shkrim, në lidhje me pretendimet ankimore të parashtruesit të ankesës, duke i bashkangjitur të gjitha shkresat dhe provat relevante, në afat prej tetë (8) ditëve nga dita e pranimit të kërkesës nga Komisioni.
3. Nëse ofruesi i shërbimeve nuk e respekton afatin prej tetë (8) ditëve të dhënë sipas paragrafit 2 të këtij neni, Komisioni do të vendos për çështjen.

**Neni 20****Vendimmarrja në rast të ankesave kundër vendimit mbi refuzimin e ndihmës juridike falas**1. Komisioni duke vendosur për ankesën kundër vendimit mbi refuzimin e ndihmës juridike falas merr vendim si në vijim:
	1. hedhë ankesën si të palejuar;
	2. aprovon ankesën si të bazuar, prish vendimin me të cilin është refuzuar ndihma juridike falas dhe lejon ndihmën juridike falas; dhe
	3. refuzon ankesën si të pabazuar.
2. Komisioni do të nxjerrë vendim për çdo ankesë të shqyrtuar kundër vendimit mbi refuzimin e ndihmës juridike falas, në afat prej pesëmbëdhjetë (15), prej datës kur ankesa është pranuar në përputhje me nenin 14 të kësaj Rregulloreje.

**Neni 21****Vendimarrja në rast të ankesave kundër ofruesit**1. Komisioni duke vendosur për ankesën kundër ofruesit merr vendim si në vijim:
	1. nëse ankesa është drejtuar kundër avokatit, Komisioni e njofton Odën e Avokatëve të Kosovës për vendimin;
	2. nëse ankesa e aprovuar është drejtuar kundër zyrtarit të zyrës për ndihmë juridike falas, Komisioni njofton Udhëheqësin e drejtëpërdrejtë për vendimin
	3. nëse ankesa është drejtuar kundër organizatës joqeveritare, Komisioni njofton Ministrinë e Drejtësisë dhe organat më të larta të Organizatës joqeveritare për vendimin.

2.Komision do të nxjerrë vendim për çdo ankesë ndaj ofruesit në afat prej pesëmbëdhjetë (15) ditëve nga dita e pranimit të ankesës.**Neni 22****E drejta e padisë në gjykatë**Kundër vendimit të Komisionit nuk lejohet ankesa. Pala e pakënaqur me vendimin e Komisionit mund të iniciojë padi në gjykatën kompetente për çështje administrative, brenda tridhjetë (30) ditëve nga data e pranimit të vendimit.**Neni 23****Njoftimi i palës**1. Vendimi i Komisionit i dërgohet palës që ka parashtruar ankesë, përmes postës së zakonshme, certifikuar ose elektronike.
2. Vendimi i Komisionit mund edhe të merret nga pala në zyre të pranimit të Agjencisë.

 **DISPOZITAT PËRFUNDIMTARE****Neni 24****Vetëdijesimi i kërkuesve dhe përfituesve**Çdo ofrues i shërbimeve është i obliguar të bëjë publike rregulloret dhe procedurat e tyre në lidhje me ankesat e kërkuesve dhe përfituesve, përmes publikimit në ueb faqet e tyre zyrtare. Ofruesi është i detyruar që gjithashtu të udhëzojë palët për mundësinë e ushtrimit të ankesës në Komision.**Neni 25****Shtojcat**1. Pjesë e kësaj rregulloreje janë shtojcat si në vijim:
	1. Shtojca nr.1: Formular i ankesës.

**Neni 26****Hyrja në fuqi**Kjo Rregullore hyn në fuqi shtatë (7) ditë pas publikimit në Gazetën Zyrtare të Republikës së Kosovës.   **Albulena Haxhiu** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Ministre e Drejtësisë**  |  **Minister of Justice,**Pursuant to Article 20 of Law 08/L-063 on Amending and Supplementing Laws Related to the Rationalization and Establishment of Accountability Lines of Independent Agencies (Official Gazette No. 30, 5.09.2022), in accordance with Article 11, paragraph 1, sub-paragraph 1.5 of Law No. 08/L-117 on the Government of the Republic of Kosovo, Article 8 (sub-paragraph 1.4) of the GRK Regulation - No. 02/2021 on the Areas of Administrative Responsibility of the Office of the Prime Minister and Ministries, amended and supplemented by Regulation (GRK) No. 04/2021 and Regulation (GRK) No. 03/2022, as well as Article 38, paragraph 6 of Rules and Procedure of the Government No. 09/2011 (Official Gazette No. 15, 12.09.2011),Hereby issues the following:**REGULATION GRK - No. \_\_\_/2023 ON THE COMPLAINTS PROCEDURE AGAINST DECISIONS ON FREE LEGAL AID****CHAPTER I**  **GENERAL PROVISSIONS****Article 1****Purpose**This regulation shall establish a Commission, and provide on the functions of the Complaints Commission, and determine the procedures for handling complaints against decisions on the provision of free legal aid by the Free Legal Aid Agency.**Article 2****Scope**The provisions of this regulation shall apply to applicants for free legal aid, beneficiaries of free legal aid, providers of free legal aid services, the Complaints Commission and any other official specifically mentioned in this Regulation.**Article 3****Definitions**1. Terms used in this Regulation shall have the following meaning:

**1.1.Law**– Law 08/L-063 on Amending and Supplementing Laws Related to the Rationalization and Establishment of Accountability Lines of Independent Agencies;* 1. **Agency** – Free Legal Aid Agency;
	2. **Commission** – Complaints Commission;
	3. **Complaint** – any expression of discontent, submitted in writing, by applicants and beneficiaries of free legal aid;
	4. **Applicant** – persons who require free legal assistance;
	5. **Beneficiary** – persons who enjoy the right to free legal aid, in accordance with the criteria established by the Law;
	6. **Complainant** – a party who submits a complaint regarding free legal aid services;
	7. **Provider** – any natural or legal person who, in accordance with the Law, provides free legal aid.
	8. **Lawyer** – member of the Kosovo Bar Association of the Republic of Kosovo;
	9. **LGAP** – Applicable law on General Administrative Procedure.

2. Other terms used in this Regulation shall have the same meaning as provided in the Law.**Article 4** **General principles**In its conduct of administrative proceedings, the Complaints Commission shall apply the general principles as established by the LGAP.**CHAPTER II****COMMISSION****Article 5****Establishment of Commission**1. The Minister of Justice shall render a decision establishing the Commission, consisting of 5 (five) members.

2.The Commission as per paragraph 1 of the present Article shall have the following composition: * 1. One (1) judge of the Supreme Court, as chair of the Commission, nominated by the Kosovo Judicial Council.
	2. One (1) representative from the relevant legal Department of the Ministry of Justice;
	3. One (1) representative from the relevant legal Department of the Ministry for Communities and Returns;
	4. One (1) representative from among lawyers proposed by the Kosovo Bar Association;

2.5. One (1) representative from among non-governmental organizations with expertise in the field of human rights or the justice system in Kosovo. This member shall represent his/her support from at least five (5) Non-Governmental Organizations.1. The composition of the Commission shall also take into account the gender and ethnic quotas.

4.The term of Council members shall be three (3) years. The Commission members, including the chair, may be re-elected for an additional term. **Article 6****Powers of the Commission** 1.The Commission shall be a decision-making body on the complaints of applicants and beneficiaries of free legal aid, in accordance with the applicable legal provisions. 2. The Commission shall be professional and independent in its decision-making. The Commission shall perform its functions without instructions and interference.3. The Commission shall annually report to the Minister on its performance.4. The Commission shall review the admissibility and validity of the parties' complaints, and issue decisions in writing on each reviewed complaint.5. In its review of complaints, the Commission may require additional information and documentation from the relevant official within the Agency handling the case under review. 6. The Chair of the Commission shall sign the decisions issued by the Commission.**Article 7****Chair of Commission**1. The Chair of the Commission shall open, direct and close the meetings, and shall be responsible for maintaining peace and order during the meetings.2.The Chair shall invoke the meetings, designate the time and venue of the meeting, and prepare the agenda of the meeting. Committee members shall be notified, at a suitable time, but at least 48 hours before the meeting, about the next meeting and the agenda.3. The Chairman is required to call a meeting when required by the Commission, or requested, in writing, by at least one third (1/3) of the members. **Article 8****Commission Meetings**1. As a rule, the Commission meetings are held with the physical presence of the members. Upon the consent of the majority of all members, the meeting may be held with the participation of members via video conference or other suitable means of simultaneous remote communication.2. The meetings of the Complaints Commission shall be open, except in cases in which the public may be excluded at the request of a party, or when such exclusion of the public is required by applicable legislation.3. In the case of publicly open meetings, the date, time and venue of the meeting shall be announced by appropriate means to allow for the participation of interested parties.**Article 9****Quorum**1.The Commission meeting shall be valid if all members are notified pursuant to this regulation, and more than half of its members are present at the meeting. **Article 10****Manner of Vote**1. The Commission decisions shall be rendered by an open vote, which is communicated by voice, by signs or any other appropriate manner. **Article 11****Decision-making**1. Decisions shall be made by a simple majority of present members in the meeting. 1. Abstentions or blank votes shall be counted as votes against.

3. In case of tie, the Chair’s vote shall prevail, unless prevented due to relevant legal provisions. **Article 12****Meeting Minutes**1. Minutes are kept at each meeting, which shall include:* 1. date and venue of meeting;
	2. members in attendance;
	3. Matters of discussion, and statements/positions of the members;
	4. decisions rendered, as well as
	5. Format and outcomes of voting.

2.Committee members may require that the minutes record show their votes against, and relevant justifications.3. The minutes are presented for approval at the end of the meeting, or at the beginning of the previous meeting. Upon adoption, the minutes shall be co-signed by the chair and the minute-keeper.4. The Agency shall provide administrative-technical support for the Commission.**CHAPTER III****COMPLAINTS PROCEDURE****Article 13****Right to complaint**1.Each applicant shall be entitled to file a complaint against a decision rejecting free legal aid, as well as each aid beneficiary may file a complaint against unprofessional and unethical legal services by the provider, due to their action or omission in the provision of services.2.Such complaint against the decision rejecting free legal aid shall be filed with the Commission through the Agency for Free Legal Aid, within thirty (30) days from the day of receipt of the decision rejecting free legal aid.3.In case the applicant has filed an application for free legal aid, while the provider has not taken any action, such complaint may be submitted to the Commission, but not earlier than five (5) days and not later than two (2) months after the expiration of the deadline to receive notice of a decision rejecting free legal aid.4.The Complainant may only file one complaint with the Commission, for the same matter.5.Complaints citing unprofessional and unethical services provided by legal aid providers may be filed within thirty (30) days from the day the beneficiary became aware of the provider's action or ommission, but not later than six (6) months of such event. **Article 14****Filing an complaint**1.A complaint may be filed with the Agency, addressed to the Commission. 2.The complaint, together with the relevant documentation, shall be filed in one of the following ways:2.1 Personal delivery 2.2. By mail2.3. By email3.For the complaints received, the Agency shall be required to:* 1. Assign the record and protocol number, as well as the date of receipt of the complaint.
	2. Issue to the party an acknowledgment note of such a complaint.
	3. Upon recording the complaint in the protocol book, the Agency shall forward the complaint to the Commission chair on the same day.
1. Complaints filed by groups of persons with a common interest shall be received by the Commission in accordance with the provisions of the LGAP.
2. Such complaint shall be filed in writing in one of the official languages of the Republic of Kosovo, and shall be signed by the complainant or his/her authorized representative.
3. The Complainant may authorize a representative by a proxy document in writing.
4. Any filed complaint shall contain the following data:

7.1. first name, last name, address and telephone number of the Complainant;7.2. data on the issued or missing administrative act which is disputed;7.3. the reasons for such complaint, the claims and any other document considered relevant by the complainant.1. The Commission must be notified by the complainant or his/her authorized representative of any change in his or her representative's address or telephone number.
2. The complaint must be completed in the form established in Appendix 1 of this Regulation, or contain all the data required according to it. The form shall also be published on the Agency's official website.

**Article 15****Admissibility of complaint**1.In cases where a complaint is unclear or incomplete, the Commission shall require the complainant to complete the complaint, with the relevant suggestions. The complainant shall be required to complete a complaint within the period of eight (8) days from the moment of receipt of the request for completing the complaint.2.In case of failure of complainant to complete the complaint within the deadline set in paragraph 1 of the present Article, pursuant to the Commission's request, or does not complete the complaint at all, then the complaint shall be dismissed as inadmissible.3.With the consent of the complainant, the Commission shall allow interventions by third parties in the proceedings, in accordance with the applicable legislation.**Article 16****Complaint review session**1.The Commission shall be required to hold a first hearing for the review of the complaint within a reasonable time, but no later than (7) working days from the time of Complaint submission.2.In the event of a conflict of interest, the members of the Council shall promptly notify the Chair of the Commission, in writing, of such conflict of interest. In such cases, the provisions of the current Law on the Prevention of Conflict of Interest in the Exercise of Public Function shall be applied appropriately.3.The Commission, during the review of the complaint, shall be entitled to require the parties to submit relevant documents and information, as well as to verify the situation at the scene of the event. **Article 17****Attendance of parties in a review session**1.Any attendance of parties in Commission review sessions shall only be allowed upon the Commission’s finding of necessity or relevance as requested by parties.2.In the cases of paragraph 1 of this Article, the Commission shall authorize one of the Commission to ensure the conditions for holding such review session, in cooperation with the administration of the Agency for Free Legal Aid.3.The invitation to hold the review session shall be sent to the parties at least seven (7) days before the session, containing the following information:3.1.The purpose, date, time and venue of such session;3.2.Notice that the Commission has authority to proceed without delay or further notice, regardless of the failure of a party to appear at the time and venue specified, in the event of unjustified absence4.The party requesting a postponement of the review session must submit a reasoned request in writing to the Commission no later than three (3) days from the moment of receipt of the invitation.5.Within two (2) days of its receipt of the request, the Commission shall decide whether such request for postponing the session is justified, and record in the minutes.6.In case of approval by the Commission of the request of a party to postpone the session, it shall promptly inform the procedural parties on the postponement of the session.7.All parties and attendants of the proceedings shall be entitled to attend in person, through an authorized representative, or submit a verbal statement before Commission.8.All parties to the proceedings shall be treated equally, with equal opportunities to present their case and each party shall be given an opportunity to present evidence and testimony in support of their claims.**Article 18****Decisions of Commission**The Commission's decision shall have the format and contain the mandatory elements according to the LGAP.**Article 19****Obligations of the provider to the Commission**1.Providers shall be required to cooperate with the Commission, provide necessary information and documentation related to complaints, pursuant to the Commission's requirements.2.At the request of the Commission, a provider may reply to the Commission, in writing, regarding the complaint claims of the complainant, attaching all relevant documents and evidence, within eight (8) days from the day of receipt of the request by Commission.3.If such a service provider fails to observe the deadline of eight (8) days stipulated as per paragraph 2 of this Article, the Commission shall decide on the matter.**Article 20****Decision-making in case of complaints against the decision rejecting free legal aid**1. In its deliberation on the complaints against decisions rejecting free legal aid, the Commission may decide as follows:
	1. dismiss the appeal as inadmissible;
	2. Approve the complaint as well-founded, overturning the decision rejecting free legal aid, and direct the provision of free legal aid; and
	3. Reject the complaint as unfounded.
2. The Commission shall render a decision on each complaint reviewed against the decision rejecting free legal aid, within fifteen (15) days from the date of receipt of such complaint, pursuant to the Article 14 of this Regulation.

**Article 21****Decision making in case of complaints against the provider**1.In its deliberation of complaints filed against a provider, the Commission may render the following decisions:* 1. if a complaint is filed against a lawyer, the Commission shall noty the Kosovo Bar Association on its decision;
	2. if an approved complaint is filed against an official of the Free Legal Aid Office, the Commission shall notify the official’s direct supervisor of its decision.
	3. if a complaint is filed against a non-governmental organization, the Commission shall notify the Ministry of Justice and the managing bodies of such non-governmental organization of its decision.

2.The Commission shall render a decision on each complaint against a provider within fifteen (15) days from the day of receipt of such complaint.**Article 22****The right to lawsuits in court**No appeal is allowed against the Commission's decision. Any party dissatisfied with the decision of the Commission may initiate a lawsuit in a court of administrative matters, within thirty (30) days from the date of receipt of the decision.**Article 23****Notices to parties**1.The decision of the Commission shall be sent to the party filing the complaint, through ordinary, certified or electronic mail. 2.The Commission's decision may also be obtained by the party at the Agency's front office. **FINAL PROVISIONS****Article 24****Awareness of applicants and beneficiaries**Each service provider shall be required to make public their regulations and procedures regarding the complaints of applicants and beneficiaries, by publishing such documents on their official web pages. The providers shall be required also to instruct the parties on the option of filing a complaint with the Commission.**Article 25****Annexes**1.The following annexes shall be integral to the present regulation:* 1. Annex no. 1: Complaint Form.

**Article 26****Entry into force**This Regulation shall enter into force seven (7) days upon its publication in the Official Gazette of the Republic of Kosovo.   **Albulena Haxhiu** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Minister of Justice** | **Ministar pravde,**U skladu sa članom 20 Zakona 08/L-063 o izmenama i dopunama Zakona koji se odnose na racionalizaciju i uspostavljanje linija odgovornosti nezavisnih agencija (Službeni list br. 30, 5.09.2022), u skladu sa članom 11, stav 1, podstav 1.5 Zakona br. 08/L-117 za Vladu Republike Kosova, član 8 (podstav 1.4) Uredbe VRK- BR. 02/2021 o oblasti administrativne odgovornosti kabineta premijera i ministarstava, izmenjen i dopunjen Uredbom (VRK) br. 04/2021 i Uredbe (VRK) br. 03/2022, kao i člana 38 stav 6 Poslovnika o radu Vlade br. 09/2011 (Službeni list br. 15, 12.09.2011),Donosi:**UREDBU VLADE - Br.\_\_\_/2023 O ŽALBENOM POSTUPKU ZA BESPLATNU PRAVNU POMOĆ****POGLAVLJE I**  **OPŠTE ODREDBE****Član 1.****Svrha**Ovom uredbom se osniva komisija i rad žalbene komisije i definiše procedura postupanja po žalbama na odluke o pružanju besplatne pravne pomoći Agencije za besplatnu pravnu pomoć.**Član 2.****Delokrug**Odredbe ove uredbe se primenjuju na podnosioce zahteva za besplatnu pravnu pomoć, korisnike besplatne pravne pomoći, pružaoce usluga besplatne pravne pomoći, Žalbenu komisiju i sve druge službenike koji su isključivo navedeni u ovoj Uredbi.**Član 3.****Definicije**1**.** Izrazi korišćeni u ovoj uredbi imaju sledeće značenje:1.1. **Zakon –** Zakona 08/L-063 o izmenama i dopunama Zakona koji se odnose na racionalizaciju i uspostavljanje linija odgovornosti nezavisnih agencija;* 1. **Agencija -** Agencija za besplatnu pravnu pomoć;
	2. **Komisija –** Žalbena komisija;
	3. **Žalba –** svako pismeno izražavanje nezadovoljstva od strane podnosioca zahteva i korisnika besplatne pravne pomo
	4. **Podnosilac zahteva -** lice koja traži besplatnu pravnu pomoć;
	5. **Korisnik -** lice koje ostvaruje pravo na besplatnu pravnu pomoć u skladu sa kriterijumima utvrđenim Zakonom;
	6. **Žalilac –** lice koje podnosi žalbu na usluge besplatne pravne pomoći;
	7. **Pružalac -** svako fizičko ili pravno lice koje, u skladu sa zakonom, pruža besplatnu pravnu pomoć.
	8. **Advokat –** član Advokatske komore Republike Kosovo;

1.10. **ZOUP –** Važeći Zakon o opštem upravnom postupku.2.Ostali izrazi korišćeni u ovoj Uredbi imaju isto značenje definisano Zakonom.**Član 4.** **Opšta načela**Prilikom sprovođenja upravnog postupka, Komisija primenjuje opšta načela definisana ZOUP.**POGLAVLJE II****KOMISIJA****Član 5.****Osnivanje Komisije**1.Ministar pravde uspostavlja Komisiju od 5 (pet) članova odlukom.2.Komisija iz stava 1 ovog člana će biti u sledećem sastavu: * 1. Jedan (1) sudija Vrhovnog suda, kao predsedavajući Komisije, kojeg predlaže Sudski savet Kosova.
	2. Jedan (1) predstavnik odgovarajućeg Pravnog odeljenja Ministarstva pravde;
	3. Jedan (1) predstavnik odgovarajućeg Pravnog odeljenja Ministarstva za povratak i zajednice;
	4. Jedan (1) predstavnik iz redova advokata, kojeg predloži Advokatska komora Kosova;

2.5. Jedan (1) predstavnik iz redova nevladinih organizacija sa znanjem iz oblasti ljudskih prava ili pravosudnog sistema na Kosovu. Ovaj član mora imati podršku najmanje pet (5) nevladinih organizacija.3.Sastav komisije treba da uzme u obzir polnu i etničku kvotu.4.Mandat članova Komisije je tri (3) godine. Članovi komisije, uključujući i predsedavajućeg, mogu biti ponovo birani na još jedan mandat. **Član 6.****Nadležnosti Komisije**1.Komisija je organ koji odlučuje po žalbama podnosilaca zahteva i korisnika besplatne pravne pomoći, u skladu sa važećim zakonskim odredbama. 2. Komisija je stručna i nezavisna u svom odlučivanju. Komisija obavlja svoje funkcije bez uputstava i mešanja.3. Komisija o obavljenom poslu izveštava ministra, jednom godišnje.4. Komisija ispituje dozvoljenost i osnovanost žalbi stranaka i za svaku razmotrenu žalbu donosi pismenu odluku.5. Komisija, prilikom razmatranja žalbi, može zatražiti dodatne informacije i dokumentaciju od nadležnog službenika Agencije koji je vodio predmet pod razmatranjem. 6. Odluke Komisije potpisuje predsedavajući Komisije.**Član 7.****Predsedavajući Komisije**1.Predsedavajući komisije otvara, rukovodi i zatvara sednice i odgovoran je za održavanje reda i mira tokom sednica.2.Predsedavajući saziva sednice, određuje vreme i mesto sednice i priprema dnevni red sednice. O narednoj sednici i dnevnom redu članovi komisije se obaveštavaju u odgovarajućem roku, a najmanje 48 časova pre sednice.3.Predsedavajući je dužan da sazove sednicu ako to odluči komisija ili pismeno zatraži najmanje jedna trećina (1/3) članova. **Član 8.****Sastanci Komisije**1.Po pravilu, sednice komisije se održavaju uz fizičko prisustvo članova. Uz saglasnost većine svih članova, sednica se može održati i uz učešće članova putem video konferencije ili drugog pogodnog sredstva istovremene komunikacije na daljinu.2.Sednice Žalbene komisije su otvorene, izuzev u slučajevima kada je javnost isključena na zahtev stranke ili kada je isključenje javnosti predviđeno važećim zakonima.3.U slučaju sednica otvorenih za javnost, datum, vreme i mesto sednice se objavljuju u odgovarajućim sredstvima kako bi se omogućilo učešće zainteresovanih strana.**Član 9.****Kvorum**1. Sednica komisije je važeća ako su svi članovi obavešteni u skladu sa ovom Uredbom i ako na sednici prisustvuje više od polovine članova.**Član 10.****Glasanje**1.Odluke komisije donose se otvorenim glasanjem usmeno, znakovima ili na drugi odgovarajući način. **Član 11.****Odlučivanje**1.Odluke Komisije donose se većinom glasova prisutnih članova na sednici. 2.Uzdržani ili nepotpuni glasovi će se računati kao glasovi protiv.3. U slučaju jednakog broja glasova, glas predsedavajućeg je odlučujući, osim kada on ima zakonsku prepreku da glasa po zakonu. **Član 12.****Zapisnik sastanka**1.Na svakoj sednici se vodi zapisnik koji uključuje:1,1. datum i mesto sednice;* 1. članove koji su uzeli učešće;
	2. pitanja o kojima se raspravljalo i navodi članova;
	3. odluke koje su donete, kao i
	4. oblik i rezultat glasanja.

2.Članovi komisije mogu zahtevati da se njihov glas protiv i relevantno obrazloženje unesu u zapisnik.3. Zapisnik se podnosi na usvajanje na kraju relevantne sednice ili na početku sledeće sednice. Nakon usvajanja zapisnika, predsedavajući i osoba koja ga je sačinila, potpisuju zapisnik.4. Agencija će obezbediti administrativno – tehničku podršku Komisiji.**POGLAVLJE III****POSTUPAK PO ŽALBAMA****Član 13.****Pravo na žalbu**1.Svaki podnosilac zahteva ima pravo na podnošenje žalbe Komisiji na odluku o odbijanju besplatne pravne pomoći, kao i svaki korisnik zbog neprofesionalne i neetičke pravne usluge od strane pružaoca, činjenjem ili nečinjenjem, tokom pružanja usluga.2.Žalba na odluku o odbijanju besplatne pravne pomoći se podnosi Komisiji preko Agencije za besplatnu pravnu pomoć u roku od trideset (30) dana od dana prijema odluke o odbijanju besplatne pravne pomoći.3.U slučaju da je podnosilac zahteva podneo zahtev za besplatnu pravnu pomoć, a pružalac nije preduzeo nikakvu radnju, žalba se može podneti Komisiji, ali ne ranije od pet (5) dana i najkasnije dva (2) meseca nakon isteka roka za obaveštenje o odluci o odbijanju besplatne pravne pomoći.4.Podnosilac žalbe može podneti žalbu Komisiji samo jednom za isto pitanje.5. Žalbe na neprofesionalne i neetičke usluge koje je pružio pružalac pravne pomoći mogu se podneti u roku od trideset (30) dana od dana kada je korisnik stekao saznanje o činjenu ili nečinjenju od strane pružaoca, a najkasnije u roku od šest (6) meseci od radnje. **Član 14.****Podnošenje žalbe**1.Žalba se podnosi Agenciji, upućujući se Komisiji. 2.Žalba se zajedno sa odgovarajućom dokumentacijom podnosi na jedan od sledećih načina:2.1.Direktno 2.2. Poštom2.3. Elektronskom poštom (e-mailom)3.Povodom primljenih žalbi, Agencija je dužna da:3.1.Odredi registarski i broj protokola, kao i datum prijema žalbe.3.2.Stranci izda potvrdu o podnetoj žalbi.3.3. Nakon zavođenja žalbe u knjigu protokola, Agencija istog dana prosleđuje žalbu predsedavajućem Komisije.4.Žalbu koju podnese grupa lica sa zajedničkim interesom, Komisija prima u skladu sa odredbama ZOUP-a.5.Žalba se podnosi u pisanoj formi na jednom od službenih jezika Republike Kosovo i mora biti potpisana od strane žalioca ili ovlašćenog predstavnika.6.Žalilac može ovlastiti svog zastupnika pismenim ovlašćenjem. 7.Podneta žalba mora da sadrži i sledeće podatke:7.1. ime, prezime, adresu i broj telefona žalioca;7.2. podatke o osporenom administrativnom aktu koji je donet ili nije donet;7.3. razloge za žalbu, navode i svaki drugi dokument koji žalilac smatra važnim.8.Žalilac ili ovlašćeno lice je dužno da obavesti Komisiju o svakoj promeni adrese ili broja telefona njega i njegovog zastupnika.9.Žalba mora biti popunjena na obrascu definisanom u Prilogu 1 ove Uredbe ili sadržavati sve tražene podatke prema istom. Obrazac se objavljuje i na zvaničnoj veb stranici Agencije.**Član 15.****Dozvoljenost žalbe**1.U slučajevima kada je žalba nejasna ili nepotpuna, Komisija upućuje zahtev žaliocu za dopunu žalbe, sa relevantnim sugestijama. Žalilac je dužan da dopuni žalbu u roku od osam (8) dana od dana prijema zahteva za dopunu žalbe.2.Ako žalilac ne dopuni žalbu u roku iz stava 1 ovog člana prema zahtevu Komisije ili uopšte ne dopuni žalbu, žalba se odbacuje kao nedozvoljena.3.Komisija, uz saglasnost žalioca, dozvoljava intervenciju trećeg lica u postupku, u skladu sa važećim zakonodavstvom.**Član 16.****Sednica za razmatranje žalbe****1.**Komisija je dužna da prvu sednicu za razmatranje žalbe održi u razumnom roku, a najkasnije (7) radnih dana od trenutka podnošenja žalbe.2.U slučaju sukoba interesa, članovi Komisije odmah pismeno obaveštavaju predsedavajućeg Komisije o sukobu interesa. U takvim slučajevima na odgovarajući način se primenjuju odredbe važećeg Zakona o sprečavanju sukoba interesa u vršenju javne funkcije.3.Prilikom razmatranja žalbe, Komisija ima pravo da od stranaka zatraži potrebna dokumenta i podatke, kao i da proveri stanje na licu mesta. **Član 17.****Učešće stranaka na sednici**1.Učešće stranaka u postupku na sednicama Komisije se ostvaruje samo u slučajevima kada Komisija oceni da je to potrebno ili na zahtev stranaka.2.U slučajevima iz stava 1 ovog člana, Komisija ovlašćuje jednog od članova Komisije da, u saradnji sa upravom Agencije za besplatnu pravnu pomoć, obezbedi uslove za održavanje takve sednice.3. Poziv za održavanje sednice za razmatranje se šalje strankama najmanje sedam (7) dana pre održavanja sednice i sadrži sledeće podatke:3.1.Svrhu, datum, vreme i mesto održavanja sednice;3.2.Napomenu da Komisija ima ovlašćenje da nastavi bez odlaganja ili daljeg obaveštenja, bez obzira na neuspeh stranke da se pojavi u vreme i na određenom mestu, u slučaju neopravdanog odsustva.4.Stranka koja traži odlaganje sednice za razmatranje je dužna da Komisiji podnese obrazloženi zahtev u pisanoj formi najkasnije u roku od tri (3) dana od trenutka prijema poziva.5.Komisija u roku od dva (2) dana od trenutka prijema zahteva odlučuje da li je zahtev za odlaganje sednice opravdan i to unosi u zapisnik.6.Ako usvoji zahtev stranke za odlaganje sednice, Komisija odmah obaveštava stranke u postupku o odlaganju sednice.7.Sve stranke i učesnici u postupku imaju pravo da se pojave na sednici lično, preko ovlašćenog predstavnika ili sesiji davanjem usmene izjave Komisiji.8.Sve stranke u postupku imaju jednak tretman sa jednakim mogućnostima da iznesu svoj slučaj i svakoj strani će biti data mogućnost da iznese dokaze i svedočenja u prilog svojih tvrdnji.**Član 18.****Odluke Komisije**Odluka Komisije mora da ima strukturu i sadrži obavezne elemente prema ZOUP-u.**Član 19.****Obaveze pružaoca prema Komisiji**1.Pružalac je dužan da sarađuje sa Komisijom, pružajući potrebne informacije i dokumentaciju u vezi sa žalbama, u skladu sa zahtevima Komisije.2.Na zahtev Komisije, pružalac može u pisanoj formi da odgovori Komisiji u vezi žalbenih navoda žalioca, uz prilaganje svih relevantnih dopisa i dokaza, u roku od osam (8) dana od dana prijema zahteva Komisije.3.Ako pružalac usluga ne ispoštuje rok od osam (8) dana iz stava 2 ovog člana, Komisija će doneti odluku po pitanju.**Član 20.****Odlučivanje u slučaju žalbe na odluku o odbijanju besplatne pravne pomoći****1.**Odlučujući po žalbi na odluku o odbijanju besplatne pravne pomoći, Komisija donosi sledeću odluku:1.1. odbacuje žalbu kao nedozvoljenu;1.2. usvaja žalbu kao osnovanu, ukida odluku kojom je odbijena besplatna pravna pomoć i dozvoljava besplatnu pravnu pomoć; i 1.3. odbija žalbu kao neosnovanu.2.Komisija donosi odluku po svakoj razmotrenoj žalbi na odluku o odbijanju besplatne pravne pomoći u roku od petnaest (15) dana od dana prijema žalbe u skladu sa članom 14 ove uredbe.**Član 21.****Donošenje odluka u slučaju žalbe na pružaoca**1.Komisija koja odlučuje po žalbi protiv pružaoca donosi sledeću odluku:1.1. ako je žalbe upućena protiv advokata, Komisija obaveštava Advokatsku komoru Kosova o odluci;1.2. ako je usvojena žalba upućena protiv službenika kancelarije za besplatnu pravnu pomoć, Komisija obaveštava neposrednog rukovodioca o odluci 1.3. ako je žalba upućena protiv nevladine organizacije, Komisija obaveštava Ministarstvo pravde i najviše organe nevladine organizacije o odluci. 2.Komisija će doneti odluku o svakoj žalbi protiv pružaoca u roku od petnaest (15) dana od dana prijema žalbe.**Član 22.****Pravo podnošenja tužbe sudu**Nije dozvoljena žalba protiv odluke Komisije. Stranka nezadovoljna odlukom Komisije može podneti tužbu pri nadležnom suda za upravna pitanja u roku od trideset (30) dana od dana prijema odluke.**Član 23.****Obaveštavanje stranke**1.Odluka Komisije se dostavlja licu koje je podnelo žalbu, običnom preporučenom poštom ili elektronskom poštom. 2.Stranka može preuzeti odluku Komisije i u pisarnici Agencije.**KONAČNE ODREDBE****Član 24.****Podizanje svesti podnosilaca zahteva i korisnika**Svaki pružalac usluga je dužan da javno objavi svoje propise i postupke u vezi sa žalbama podnosilaca zahteva i korisnika, objavljujući ih na svojim zvaničnim internet stranicama. Pružalac je dužan da obavesti stranke i o mogućnosti podnošenja žalbe Komisiji.**Član 25.****Aneksi****1.**Sledeći prilozi su deo ove Uredbe:1.1. Prilog br.1: Obrazac žalbe.**Član 26.****Stupanje na snagu**Ova Uredba stupa na snagu sedam (7) dana nakon objavljivanja u Službenom listu Republike Kosovo.  **Albulena Haxhiu** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **Ministarka pravde**  |

**Shtojca nr.1:** *Formular i Ankesës*

**ANKESË**

Unë \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, më datë \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, kam aplikuar për ndihmë juridike falas në \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, zyra në \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

☐ kam pranuar vendim për refuzim

☐ nuk kam pranuar vendim

Prandaj, parashtroj këtë ankesë, me arsyetimin si në vijim:

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

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

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

**Nëse kjo hapësirë është e pamjaftueshme, atëherë mund të përdorni faqe shtesë.**

☐ Unë (gjithashtu) parashtrojë ankesë si rezultat i shërbimeve joprofesionale ose jo-etike nga

☐ Zyrtari/ja për ndihmë juridike falas \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

☐ Avokati/ja, i/e autorizuar nga Agjencia \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

☐ OJQ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Unë mendoj se këto shërbime ishin joprofesionale ose jo-etike, sepse:

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

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

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

**Nëse kjo hapësirë është e pamjaftueshme, atëherë mund të përdorni faqe shtesë.**

Nënshkrimi i parashtruesit/es të kërkesës: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Data: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Numri i telefonit: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Udhëzime për parashtruesin/en e kërkesës***

Ju duhet ta dërgoni me postë ose në mënyrë elektronike këtë Ankesë në:

Komisioni për Ankesa, ­­­­­­­­­\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Prilog br.1:** *Obrazac žalbe*

**ŽALBA**

Ja \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, dana \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. godine, podneo/la sam zahtev za besplatnu pravnu pomoć u \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, kancelarija u \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,

☐ primio/la sam odluku o odbijanju zahteva

☐ nisam primio/la odluku o odbijanju zahteva

Stoga, podnosim ovu žalbu sa sledećim obrazloženjem:

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

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

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

**Ako ovaj prostor nije dovoljan, možete koristiti dodatne stranice.**

☐ Ja (takođe) podnosim žalbu zbog neprofesionalnih ili neetičkih usluga od strane

☐ Službenika/ce za besplatnu pravnu pomoć \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

☐ Advokata/ice, ovlašćenog/e od strane Agencije \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

☐ NVO-a \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Mislim da su ove usluge bile neprofesionalne ili neetičke jer:

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

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

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

**Ako ovaj prostor nije dovoljan, možete koristiti dodatne stranice.**

Potpis podnosioca zahteva: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Datum: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Broj telefona: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

***Uputstvo za podnosioca zahteva***

Ovu žalbu trebate da pošaljete poštom ili elektronskim putem:

Žalbenoj komisiji, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_