

**RREGULLORE PËR MEKANIZMIN E ANKESAVE, RAPORTIMIT DHE TRAJTIMIT
TË SHQETËSIMEVE PËR MBROJTJEN E FËMIJËS**

“ZËRI YT KA RËNDËSI”

Nr. i dokumentit: SiV/REG/CP/09/2026

Versioni: 1.0

Data e miratimit: 10 / 09 / 2026

Data e hyrjes në fuqi: 14 / 09 / 2026

Miratur nga: Bordi i Drejtorëve ose menaxhmenti i Syri i Vizionit

Përgjegjës për zbatimin: Drejtori Ekzekutiv / personi përgjegjës për mbrojtjen e fëmijës

Rishikimi i radhës: Jo më vonë se 04 / 09 / 2028

VENDIM PËR MIRATIM

Në mbështetje të Statutit dhe akteve të brendshme të organizatës “Syri i Vizionit”, Ligjit nr. 06/L-084 për Mbrojtjen e Fëmijës, Ligjit nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, akteve nënligjore në fuqi dhe politikave institucionale për mbrojtjen e fëmijës,

Bordi i Drejtorëve ose menaxhmenti i Syri i Vizionit

MIRATON:

Rregulloren për Mekanizmin e Ankesave, Raportimit dhe Trajtimit të Shqetësimeve për Mbrojtjen e Fëmijës – “Zëri yt ka rëndësi”.

Kjo Rregullore hyn në fuqi në datën e përcaktuar në vendimin për miratim dhe është e detyrueshme për të gjithë personat që veprojnë në emër ose në kuadër të aktiviteteve të Syri i Vizionit, në përputhje me fushëveprimin e përcaktuar në këtë Rregullore.

Kryesuesi/ja i/e Bordit: LUAN IBRAJ

Drejtori/ja Ekzekutive: VEJTON MUJAJ

Data: 10.09.2026

Vula: _____



PËRMBAJTJA

1. Dispozitat e përgjithshme
2. Qëllimi i Rregullores
3. Fushëveprimi
4. Baza ligjore dhe institucionale
5. Përkufizimet
6. Parimet themelore
7. Mekanizmi “Zëri yt ka rëndësi”
8. Llojet e ankesave dhe shqetësimeve
9. Kanalet e raportimit
10. Pranimi dhe regjistrimi i ankesave
11. Vlerësimi fillestar dhe kategorizimi i rrezikut
12. Trajtimi i ankesave të zakonshme
13. Trajtimi i shqetësimeve për mbrojtjen e fëmijës
14. Rastet me rrezik të menjëhershëm
15. Raportimi dhe referimi te autoritetet kompetente
16. Komunikimi me fëmijën dhe personin raportues
17. Konfidencialiteti dhe mbrojtja e të dhënave
18. Ankesat anonime
19. Konflikti i interesit
20. Ndalimi i hakmarrjes dhe viktimizimit
21. Përgjegjësitë institucionale
22. Përgjegjësitë e stafit dhe bashkëpunëtorëve
23. Menaxhimi i rasteve dhe dokumentimi
24. Mbyllja e rastit
25. Monitorimi, raportimi dhe mësimet e nxjerra



26. Trajnimi dhe ndërgjegjësimi

27. Shkeljet e kësaj Rregulloreje

28. Rishikimi i Rregullores

29. Dispozitat përfundimtare

Shtojcat:

- Shtojca 1 – Formulari i brendshëm i regjistrimit të rastit
- Shtojca 2 – Formulari i vlerësimit fillestar të rrezikut
- Shtojca 3 – Skema e kategorizimit dhe referimit
- Shtojca 4 – Mesazhi standard i pranimi të ankesës
- Shtojca 5 – Parimet e komunikimit me fëmijën
- Shtojca 6 – Formulari i mbylljes së rastit
- Shtojca 7 – Regjistri i monitorimit të ankesave dhe shqetësimeve



Syri i Vizionit

KAPITULLI I

DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

Neni 1

Objekti

1. Kjo Rregullore përcakton rregullat, përgjegjësitë dhe procedurat e organizatës “Syri i Vizionit” për:
 - 1.1. pranimin e ankesave dhe shqetësimeve;
 - 1.2. raportimin e shqetësimeve për mbrojtjen e fëmijës;
 - 1.3. vlerësimin fillestar të rrezikut;
 - 1.4. trajtimin dhe menaxhimin e rasteve;
 - 1.5. referimin te institucionet dhe shërbimet kompetente;
 - 1.6. komunikimin me fëmijën dhe personin raportues;
 - 1.7. dokumentimin dhe ruajtjen e të dhënave;
 - 1.8. mbrojtjen nga hakmarrja, diskriminimi dhe viktimizimi;
 - 1.9. monitorimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të mekanizmit;
2. Rregullorja rregullon mekanizmin institucional të njohur për publikun dhe veçanërisht për fëmijët me emërtimin:

“Zëri yt ka rëndësi”.

KAPITULLI II

QËLLIMI DHE PARIMET

Neni 2

Qëllimi

Qëllimi i kësaj Rregulloreje është krijimi i një mekanizmi të sigurt, të qasshëm, konfidencial, të kuptueshëm dhe miqësor për fëmijët, përmes të cilit çdo fëmijë, i ri, prind, kujdestar, punonjës, partner, pjesëmarrës në aktivitete ose person tjetër mund të:

- paraqesë një ankesë;
- raportojë një shqetësim;
- kërkojë ndihmë ose mbështetje;
- raportojë një situatë që mund të paraqesë rrezik për një fëmijë;
- shprehë shqetësimin se nuk është dëgjuar, respektuar ose trajtuar në mënyrë të drejtë.

Mekanizmi synon të sigurojë që shqetësimet të dëgjohen dhe që informacioni i pranuar të vlerësohet e të trajtohet me përgjegjësi, në interesin më të mirë të fëmijës.

Neni 3

Parimet themelore

Në zbatimin e kësaj Rregulloreje, Syri i Vizionit udhëhiqet nga këto parime:

1. **Interesi më i mirë i fëmijës** – interesi më i mirë i fëmijës është konsideratë parësore në çdo vendim që lidhet me të.
2. **E drejta për t'u dëgjuar** – fëmijës i mundësohet të shprehë pikëpamjet, shqetësimet dhe dëshirat e veta, në përputhje me moshën dhe nivelin e zhvillimit.
3. **Mosdiskriminimi** – çdo fëmijë trajtohet në mënyrë të barabartë, pa diskriminim.
4. **Siguria dhe mbrojtja** – siguria fizike, emocionale dhe psikologjike e fëmijës vendoset në qendër të reagimit.
5. **Konfidencialiteti** – informacioni trajtohet në mënyrë konfidenciale dhe ndahet vetëm me personat që kanë nevojë legjitime ta dinë.
6. **Raportimi i detyrueshëm** – konfidencialiteti nuk interpretohet si pengesë për përmbushjen e detyrimeve ligjore për raportim.
7. **Mosshkaktimi i dëmit** – procesi nuk duhet ta ekspozojë fëmijën ndaj rrezikut, hakmarrjes, presionit ose nevojës për ta ritreguar përvojën pa arsye.
8. **Qasshmëria** – mekanizmi duhet të jetë i kuptueshëm dhe i qasshëm për të gjithë fëmijët, përfshirë fëmijët me aftësi të kufizuara dhe ata nga grupe të ndryshme.
9. **Përgjegjshmëria** – çdo shqetësim i pranuar duhet të marrë një përgjigje të përshtatshme.
10. **Pavarësia dhe paanshmëria** – shqetësimet trajtohen pa paragjykim dhe pa konflikt interesi.

KAPITULLI III

BAZA LIGJORE DHE INSTITUCIONALE

Neni 4

Baza ligjore

Kjo Rregullore mbështetet, ndër të tjera, në:

1. Kushtetutën e Republikës së Kosovës;
2. Ligjin nr. 06/L-084 për Mbrojtjen e Fëmijës;
3. Ligjin nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale;
4. Konventën e Kombeve të Bashkuara për të Drejtat e Fëmijës;
5. aktet nënligjore në fuqi në fushën e mbrojtjes së fëmijës;
6. Rregulloren (QRK) nr. 18/2024 për përcaktimin e procedurave efektive për identifikimin, raportimin dhe referimin e rasteve të shfrytëzimit, neglizhimit dhe abuzimit të fëmijës;
7. Statutin dhe aktet e brendshme të Syri i Vizionit;
8. Politikën e Mbrojtjes së Fëmijës të Syri i Vizionit;
9. politikat dhe standardet e zbatueshme të partnerëve dhe donatorëve, kur këto janë pjesë e detyrimeve kontraktuale të organizatës.

Ligji nr. 06/L-084 përcakton detyrimin për raportimin e rasteve të dyshuara ose të identifikuara të dhunës, abuzimit, keqtrajtimit, neglizhimit dhe shfrytëzimit të fëmijëve. Neni 26 përfshin shprehimisht edhe përfaqësuesit e organizatave joqeveritare që merren me mbrojtjen e fëmijës.

Neni 5

Marrëdhënia me legjislacionin

1. Kjo Rregullore nuk zëvendëson legjislacionin në fuqi dhe nuk kufizon kompetencat e institucioneve publike.
2. Në rast mospërputhjeje ndërmjet kësaj Rregulloreje dhe një dispozite ligjore detyruese, zbatohet dispozita ligjore.



Syri i Vizionit

3. Syri i Vizionit nuk kryen hetime penale dhe nuk zëvendëson Policinë e Kosovës, Qendrën për Punë Sociale, Zyrën për Mbrojtje dhe Ndihmë Viktimave, institucionet shëndetësore, gjykatat apo organet e tjera kompetente.
4. Roli i organizatës “Syri i Vizionit” është ta pranojë informacionin, të sigurojë reagimin fillestar, të vlerësojë rrezikun brenda përgjegjësive të veta, të ndër marrë masa mbrojtëse dhe të bëjë raportimin ose referimin e nevojshëm.

KAPITULLI IV

PËRKUFIZIMET

Neni 6

Përkufizimet

Për qëllimet e kësaj Rregulloreje:

- 1. Fëmijë** – personi nën moshën tetëmbëdhjetë (18) vjeç, në përputhje me legjislacionin në fuqi.
- 2. Ankesë** – shprehje e pakënaqësisë lidhur me një shërbim, aktivitet, sjellje, vendim, komunikim ose mënyrën e trajtimit nga Syri i Vizionit apo një person që vepron në emër të tij.
- 3. Shqetësim** – çdo informacion që tregon ose mund të tregojë se një person, veçanërisht një fëmijë, është ose mund të jetë në rrezik apo është përballur me një sjellje, veprim ose mosveprim të papërshtatshëm.
- 4. Shqetësim për mbrojtjen e fëmijës** – informacion ose dyshim i arsyeshëm se një fëmijë është përballur ose mund të përballë me dhunë, abuzim, keqtrajtim, neglizhencë, shfrytëzim, diskriminim serioz, ngacmim, manipulim në internet me qëllim shfrytëzimi seksual ose formë tjetër dëmtimi.
- 5. Raportim** – paraqitja e një ankese, informacioni ose shqetësimi te organizata “Syri i Vizionit” ose te autoriteti kompetent.
- 6. Person raportues** – çdo person që paraqet një ankesë ose shqetësim.
- 7. Personi subjekt i shqetësimit** – personi ndaj të cilit lidhet ankesa ose shqetësimi.
- 8. Rrezik i menjëhershëm** – situatë ku ekziston arsye për të besuar se fëmija ose personi tjetër është aktualisht në rrezik serioz për jetën, shëndetin ose sigurinë.

9. Referim – përcjellja e informacionit ose e rastit te institucioni apo shërbimi kompetent për ndërhyrje, mbrojtje ose mbështetje.

10. Konfidencialitet – kufizimi i qasjes në informacion vetëm për personat që kanë nevojë legjitime për të.

11. Ankesë anonime – ankesë ose shqetësim në të cilin personi raportues nuk identifikohet ose kërkon të mbetet anonim.

12. Hakmarrje – çdo veprim negativ ndaj personit që raporton me mirëbesim një shqetësim.

KAPITULLI V

FUSHËVEPRIMI

Neni 7

Personat që mbulohen

Kjo Rregullore zbatohet për:

1. anëtarët e Bordit;
2. stafin e Syri i Vizionit;
3. praktikantët dhe vullnetarët;
4. ekspertët dhe konsulentët;
5. personat e angazhuar përmes kontratave të shërbimit;
6. partnerët dhe personat që veprojnë në emër të Syri i Vizionit, në masën e përcaktuar nga marrëveshjet përkatëse;
7. pjesëmarrësit në aktivitetet e organizatës, kur shqetësimi lidhet me një aktivitet të Syri i Vizionit;
8. çdo fëmijë, prind, kujdestar, anëtar komuniteti ose person tjetër që raporton një shqetësim lidhur me punën e organizatës.

KAPITULLI VI

MEKANIZMI “ZËRI YT KA RËNDËSI”

Neni 8

Mekanizmi publik

1. Syri i Vizionit mban një mekanizëm të qasshëm për fëmijët me emërtimin:

“Zëri yt ka rëndësi”

2. Mekanizmi ofron mundësinë që një fëmijë ose person tjetër të:
 - paraqesë ankesë;
 - ndajë një shqetësim;
 - raportojë një situatë të pasigurt;
 - kërkojë ndihmë;
 - raportojë me emër ose në mënyrë anonime.
3. Mekanizmi mund të përdoret përmes formularit elektronik, telefonit, komunikimit të drejtpërdrejtë me stafin e projektit, postës elektronike ose kanaleve të tjera të miratuara nga organizata “Syri i Vizionit”.
4. Formulari në internet aktual “Zëri yt ka rëndësi” përfshin mundësinë e raportimit anonim, përshkrimin e asaj që ka ndodhur, mënyrën e dëshiruar të ndihmës dhe mundësinë e kontaktit të mëtejshëm.

Neni 9

Parimi “Nuk ke nevojë ta dish emrin e problemit”

Fëmijës nuk i kërkohet të përcaktojë nëse ajo që ka ndodhur është “abuzim”, “shfrytëzim”, “neglizhencë” apo “shkelje”.

Mjafton që fëmija të tregojë atë që e ka shqetësuar.

Personi përgjegjës në organizatën “Syri i Vizionit” e vlerëson informacionin dhe përcakton hapat e mëtejshëm.

KAPITULLI VII

LLOJET E ANKESAVE DHE SHQETËSIMEVE

Neni 10

Kategoritë

Ankesat dhe shqetësimet kategorizohen fillimisht si:

Kategoria A – Ankesë ose koment i përgjithshëm

Përfshin, ndër të tjera:

- pakënaqësi me një aktivitet;
- çështje organizative;
- komunikim të papërshtatshëm;
- çështje që lidhen me pjesëmarrjen;
- sugjerime dhe komente.

Kategoria B – Shkelje e rregullave të sjelljes ose e politikave

Përfshin:

- sjellje të papërshtatshme;
- shkelje të rregullave institucionale;
- konflikt interesi;
- diskriminim;
- sjellje joetike;
- shkelje të politikave të organizatës.

Kategoria C – Shqetësim për mbrojtjen e fëmijës

Përfshin dyshime ose informacion lidhur me:

- dhunën fizike;
- dhunën psikologjike;
- abuzimin seksual;

- shfrytëzimin seksual;
- neglizhencën;
- keqtrajtimin;
- shfrytëzimin;
- manipulimin në internet me qëllim shfrytëzimi seksual;
- ngacmimin serioz;
- diskriminim që paraqet rrezik;
- kërcënimin;
- dëmtim në internet;
- forma të tjera të dëmtimit të fëmijës.

Kategoria D – Rrezik i menjëhershëm

Përfshin situatat ku ekziston rrezik aktual ose i afërt për jetën, shëndetin ose sigurinë e fëmijës.

KAPITULLI VIII

PRANIMI DHE REGJISTRIMI

Neni 11

Pranimi

1. Çdo ankesë ose shqetësim pranohet me respekt dhe seriozitet.
2. Personi që pranon informacionin nuk duhet të pretojë ose të garantojë një rezultat që nuk varet nga organizata “Syri i Vizionit”.
3. Kur informacioni ngre shqetësim për mbrojtjen e fëmijës, ai trajtohet sipas procedurave të kësaj Rregulloreje, pavarësisht nëse personi raportues e ka cilësuar si “ankesë”.

Neni 12

Regjistrimi

1. Çdo rast i pranuar regjistrohet në regjistrin e brendshëm të ankesave dhe shqetësimeve.
2. Regjistri duhet të përmbajë vetëm të dhënat e nevojshme për menaxhimin e rastit.

3. Për çdo rast caktohet një numër unik reference.
4. Qasja në regjistër kufizohet sipas përgjegjësisë dhe parimit të nevojës për ta ditur.
5. Rastet e mbrojtjes së fëmijës regjistrohen në mënyrë të veçantë nga statistikatat e përgjithshme të ankesave, duke respektuar konfidencialitetin.

KAPITULLI IX

VLERËSIMI FILLESTAR I RREZIKUT

Neni 13

Vlerësimi fillestar

Gjatë reagimit fillestar, personi përgjegjës përcakton:

1. çfarë ka ndodhur sipas informacionit të disponueshëm;
2. nëse një fëmijë është i përfshirë;
3. nëse ekziston rrezik aktual;
4. nëse kërkohet ndërhyrje urgjente;
5. nëse rasti duhet referuar;
6. nëse ekziston konflikt interesi;
7. cilat të dhëna janë të nevojshme për hapat e ardhshëm.

Neni 14

Nivelet e rrezikut

Niveli 1 – I ulët

Nuk identifikohet rrezik i menjëhershëm për fëmijën.

Rasti trajtohet përmes procedurës së zakonshme të ankesave.

Niveli 2 – I moderuar

Ekziston shqetësim që kërkon vlerësim të mëtejshëm ose masa parandaluese.



Syri i Vizionit

Rasti i përcillet personit përgjegjës për mbrojtjen e fëmijës.

Niveli 3 – I lartë

Ekziston dyshim i arsyeshëm për abuzim, dhunë, neglizhencë, shfrytëzim ose dëmtim serioz.

Rasti trajtohet si shqetësim për mbrojtjen e fëmijës dhe i referohet autoriteteve kompetente, në përputhje me ligjin.

Niveli 4 – Kritik

Ekziston rrezik i menjëhershëm për jetën, sigurinë ose shëndetin.

Veprimi urgjent ndërmerret pa vonesë dhe autoritetet kompetente kontaktohen menjëherë.

KAPITULLI X

TRAJTIMI I ANKESAVE TË ZAKONSHME

Neni 15

Procedura për ankesat e zakonshme

Për ankesat e kategorisë A dhe, kur është e përshtatshme, kategorisë B:

1. ankesa regjistrohet;
2. përcaktohet personi përgjegjës;
3. mblidhen vetëm informacionet e nevojshme;
4. personi raportues njoftohet për pranimin e ankesës;
5. shqyrtohet çështja;
6. përcaktohen masat e nevojshme;
7. personi raportues njoftohet për rezultatin, për aq sa lejohet me ligj;
8. rasti dokumentohet dhe mbyllet.

KAPITULLI XI

SHQETËSIMET PËR MBROJTJEN E FËMIJËS

Neni 16

Parimi i reagimit

Kur ekziston informacion se një fëmijë mund të jetë përballur me dhunë, abuzim, neglizhencë, keqtrajtim ose shfrytëzim:

1. shqetësimi trajtohet si çështje e mbrojtjes së fëmijës;
2. personi përgjegjës njoftohet menjëherë;
3. vlerësohet rreziku;
4. ndërmerren masat për sigurinë e fëmijës;
5. rasti raportohet ose referohet te autoriteti kompetent, sipas ligjit;
6. dokumentohet veprimi i ndërmarrë.

Ligji nr. 06/L-084 përcakton detyrimin ligjor për raportim dhe përfshin ndër subjektet përgjegjëse edhe profesionistët dhe përfaqësuesit e OJQ-ve që merren me mbrojtjen e fëmijës.

Neni 17

Moshetimi i brendshëm i rasteve serioze

1. Organizata “Syri i Vizionit” nuk zhvillon hetim penal ose hetim paralel që mund të pengojë punën e autoriteteve kompetente.
2. Stafi nuk duhet:
 - të bëjë pyetje të përsëritura dhe të panevojshme;
 - ta përballë fëmijën me personin për të cilin është raportuar shqetësimi;
 - të kërkojë prova që mund ta ekspozojnë fëmijën ndaj dëmit;
 - të premtojë fshehtësi absolute;
 - të japë gjykime për fajësinë;
 - ta kontaktojë personin për të cilin është raportuar shqetësimi pa vlerësuar rrezikun dhe pa koordinimin e duhur.
3. Qëllimi i reagimit fillestar është **siguria, mbështetja, dokumentimi dhe referimi**, jo hetimi penal.

KAPITULLI XII

RASTET ME RREZIK TË MENJËHERSHËM

Neni 18

Veprimi urgjent

Kur një fëmijë është ose mund të jetë në rrezik të menjëhershëm:

1. siguria e fëmijës vendoset përpara çdo procedure administrative;
2. kontaktohen pa vonesë autoritetet ose shërbimet kompetente;
3. sipas rrethanave, kontaktohen Policia e Kosovës, Qendra për Punë Sociale, shërbimet shëndetësore ose mekanizmat e tjerë kompetentë;
4. rasti dokumentohet menjëherë pas sigurimit të situatës;
5. fëmija informohet në mënyrë të përshtatshme për moshën dhe rrethanat.

Në faqen publike të mekanizmit “Zëri yt ka rëndësi” Syri i Vizionit aktualisht udhëzon personat në rrezik të telefonojnë 044 695 650 ose Policinë në 192.

KAPITULLI XIII

RAPORTIMI DHE REFERIMI

Neni 19

Autoritetet dhe shërbimet kompetente

Në varësi të natyrës së rastit, referimi mund të bëhet te:

- Policia e Kosovës;
- Qendra për Punë Sociale;
- Zyra për Mbrojtje dhe Ndihmë Viktimave;
- shërbimet shëndetësore;
- institucionet arsimore;
- Avokati i Popullit;
- mekanizma të tjerë publikë kompetentë.

Referimi bëhet në përputhje me legjislacionin, natyrën e rastit dhe interesin më të mirë të fëmijës.

Neni 20

Raportimi nuk kushtëzohet nga pëlqimi i fëmijës kur ekziston detyrim ligjor

1. Fëmija duhet të dëgjohet dhe të informohet në mënyrë të përshtatshme.
2. Pikëpamjet e fëmijës merren parasysh.
3. Megjithatë, kur ligji kërkon raportim të një rasti të dyshuar të dhunës, abuzimit, neglizhencës ose shfrytëzimit, mungesa e pëlqimit të fëmijës nuk e pengon përmbushjen e detyrimit ligjor.
4. Fëmijës i shpjegohet, sa është e sigurt dhe e përshtatshme, pse informacioni duhet të ndahet dhe me kë mund të ndahet.

KAPITULLI XIV

KOMUNIKIMI ME FËMIJËN

Neni 21

Komunikimi miqësor ndaj fëmijës

Komunikimi me fëmijën duhet të jetë:

- i thjeshtë;
- i respektueshëm;
- jo gjykues;
- i përshtatur me moshën;
- i kuptueshëm;
- i ndjeshëm ndaj traumës;
- pa presion;
- pa fajësim.

Fëmijës nuk duhet t'i kërkohej të përsërisë vazhdimisht përvojën e tij.

Neni 22

Informimi i fëmijës

Kur është e sigurt dhe e përshtatshme, fëmija informohet:

- se shqetësimi është pranuar;
- se çfarë do të ndodhë më tej;
- se me kë mund të ndahet informacioni;
- se mund të kërkojë mbështetje;
- se nuk është fajtor për atë që i ka ndodhur.

KAPITULLI XV

KONFIDENCIALITETI DHE MBROJTJA E TË DHËNAVE

Neni 23

Parimi i konfidencialitetit

1. Të gjitha ankesat dhe shqetësimet trajtohen si informacion konfidencial.
2. Informacioni nuk shpërndahet te persona që nuk kanë rol në trajtimin e rastit.
3. Informacioni ndahet vetëm kur:
 - është i nevojshëm për mbrojtjen e fëmijës;
 - kërkohet nga ligji;
 - është i nevojshëm për referimin;
 - është i nevojshëm për menaxhimin e rastit.
4. Konfidencialiteti nuk nënkupton fshehtësi absolute.

Neni 24

Mbrojtja e të dhënave personale

1. Të dhënat personale mblidhen, përpunohen, ruhen dhe përdoren vetëm për qëllime të përcaktuara dhe të ligjshme.
2. Syri i Vizionit zbaton parimet e mbrojtjes së të dhënave të përcaktuara me Ligjin nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.
3. Mblidhen vetëm të dhënat që janë të nevojshme për:
 - identifikimin dhe kontaktimin e personit, kur kjo është e nevojshme;
 - vlerësimin e rastit;
 - mbrojtjen e fëmijës;
 - referimin;
 - dokumentimin dhe përmbushjen e detyrimeve ligjore.
4. Fushat e formularit publik duhet të rishikohen periodikisht për të siguruar se çdo e dhënë e kërkuar është e arsyeshme dhe e nevojshme për qëllimin e përcaktuar.
5. Të dhënat si adresa, numri personal, datëlindja ose të dhëna të tjera identifikuese nuk duhet të kërkojnë ose ruhen pa një nevojë të përcaktuar dhe të justifikueshme.

Neni 25

Qasja në të dhëna

1. Qasja në dosjet e rasteve kufizohet sipas funksionit.
2. Personat me qasje nënshkruajnë ose i nënshtrohen detyrimeve për konfidencialitet.
3. Dosjet elektronike mbrohen me masa të përshtatshme teknike dhe organizative.
4. Dokumentet fizike ruhen në hapësira të sigurta.
5. Dërgimi i të dhënave sensitive përmes kanaleve të pasigurta duhet të shmanget.

KAPITULLI XVI

ANKESAT ANONIME

Neni 26

Raportimi anonim

1. Syri i Vizionit pranon ankesa dhe shqetësime anonime.
2. Mungesa e identitetit nuk është arsye për refuzimin automatik të një raportimi.
3. Edhe raportimet anonime vlerësohen mbi bazën e informacionit të disponueshëm.
4. Kur një raportim anonim paraqet rrezik serioz për një fëmijë, Syri i Vizionit ndërmer masat e nevojshme për referim, pavarësisht pamundësisë për të kontaktuar personin raportues.

KAPITULLI XVII

KONFLIKTI I INTERESIT

Neni 27

Përfshirja nga trajtimi

1. Personi nuk mund të marrë pjesë në trajtimin e një rasti nëse:
 - ankesa lidhet drejtpërdrejt me të;
 - ka marrëdhënie personale me subjektin e shqetësimit;
 - ka interes financiar ose tjetër të drejtpërdrejtë;
 - ekziston rrezik që paanshmëria e tij të vihet në dyshim.
2. Në raste të tilla, përgjegjësia i kalon një personi tjetër të autorizuar.
3. Kur shqetësimi lidhet me një anëtar të menaxhmentit ose me personin përgjegjës për mekanizmin, rasti i përcillet nivelit përkatës të menaxhmentit ose Bordit.

KAPITULLI XVIII

MBROJTJA NGA HAKMARRJA

Neni 28

Ndalimi i hakmarrjes

1. Asnjë person nuk duhet të përballet me pasoja negative për raportimin e një shqetësimi me mirëbesim.
2. Ndalohet çdo formë:
 - kërcënimi;
 - frikësimi;
 - diskriminimi;
 - ndëshkimi;
 - presioni;
 - izolimi;
 - dëmtimi profesional ose social.
3. Hakmarrja ndaj një personi që raporton një shqetësim konsiderohet shkelje e kësaj Rregulloreje dhe mund të sjellë masa disiplinore ose kontraktuale.

KAPITULLI XIX

PËRGJEGJËSITË INSTITUCIONALE

Neni 29

Bordi

Bordi:

1. miraton Rregulloren;
2. mbikëqyr zbatimin e saj në nivel strategjik;
3. siguron pavarësinë e mekanizmit kur rasti lidhet me nivelet e larta drejtuese;
4. shqyrton raportet periodike, duke respektuar konfidencialitetin.

Neni 30

Drejtori Ekzekutiv

Drejtori Ekzekutiv:

1. siguron zbatimin e Rregullores;
2. cakton personat përgjegjës;
3. siguron burimet e nevojshme;
4. siguron që stafi të jetë i trajnuar;
5. siguron që rastet serioze të trajtohen pa vonesë;
6. garanton që mekanizmi të funksionojë në mënyrë të pavarur dhe të besueshme.

Neni 31

Personi përgjegjës për Mbrojtjen e Fëmijës

Personi përgjegjës për mbrojtjen e fëmijës:

1. pranon ose mbikëqyr pranimin e shqetësimeve;
2. kryen ose koordinon vlerësimin fillestar të rrezikut;
3. këshillon stafin;
4. koordinon referimet;
5. siguron dokumentimin;
6. monitoron rastet;
7. kujdeset për respektimin e parimeve të mbrojtjes së fëmijës;
8. raporton te menaxhmenti në mënyrë të anonimizuar.

Neni 32

Personi përgjegjës për ankesa

Personi përgjegjës për ankesa:

1. administron mekanizmin;
2. regjistron ankesat;
3. siguron përgjigjet fillestare;
4. koordinon trajtimin e ankesave të zakonshme;
5. ia përcjell menjëherë rastet e mbrojtjes së fëmijës personit përgjegjës për mbrojtjen e fëmijës;
6. mban statistika të anonimizuara.

Brenda organizatës, funksionet e personit përgjegjës për ankesa dhe të personit përgjegjës për mbrojtjen e fëmijës mund t'i kryejë i njëjti person vetëm nëse kjo nuk krijon konflikt interesi dhe nëse e lejon kapaciteti institucional.

KAPITULLI XX

PËRGJEGJËSITË E STAFIT

Neni 33

Detyrimi i stafit

Çdo punonjës ose person që vepron në emër të Syri i Vizionit duhet:

1. të njohë këtë Rregullore;
2. të raportojë shqetësimet sipas procedurës;
3. të mos kryejë hetim të paautorizuar;
4. të ruajë konfidencialitetin;
5. të mos hakmerret ndaj personit raportues;
6. të bashkëpunojë me personin përgjegjës;
7. të respektojë interesin më të mirë të fëmijës;
8. të marrë pjesë në trajnimet e detyrueshme.

KAPITULLI XXI

MENAXHIMI I RASTIT

Neni 34

Hapat standardë

Menaxhimi i rastit zhvillohet sipas këtij cikli:

1. PRANIMI

↓

2. REGJISTRIMI

↓

3. VLERËSIMI FILLESTAR

↓

4. KATEGORIZIMI I RREZIKUT

↓

5. VEPRIMI / REFERIMI

↓

6. KOMUNIKIMI

↓

7. MONITORIMI

↓

8. MBYLLJA

↓

9. MËSIMET E NXJERRA

Neni 35

Parimi “Nevoja për ta ditur”

Informacioni për rastin u jepet vetëm personave që kanë nevojë legjitime dhe funksionale për ta ditur.

Nuk lejohet diskutimi i rasteve në:

- grupe të përgjithshme të punonjësve;
- rrjete sociale;

- aplikacione personale të komunikimit;
- ambiente publike;
- kanale të tjera të pasigurta.

KAPITULLI XXII

AFATET E REAGIMIT

Neni 36

Afatet

1. **Rastet urgjente:** veprohet menjëherë.
2. **Shqetësimet për mbrojtjen e fëmijës:** i përcillen pa vonesë personit përgjegjës dhe vlerësohet menjëherë nevoja për referim.
3. **Ankesat e zakonshme:** kur personi ka lënë të dhëna kontakti, pranimi i ankesës konfirmohet brenda një kohe të arsyeshme dhe, si standard institucional, jo më vonë se pesë (5) ditë pune.
4. Shqyrtimi i ankesave të zakonshme synohet të përfundojë brenda pesëmbëdhjetë (15) ditëve të punës, përveç rasteve kur natyra e çështjes kërkon më shumë kohë.
5. Kur kërkohet kohë shtesë, personi raportues informohet për këtë, kur është e mundur dhe e sigurt.
6. Afatet e mësipërme nuk kufizojnë detyrimin për reagim të menjëhershëm në rastet e mbrojtjes së fëmijës.

KAPITULLI XXIII

KOMUNIKIMI DHE PËRGJIGJJA

Neni 37

Përgjigjja ndaj personit raportues

Kur personi ka lënë të dhënat e kontaktit, ai ose ajo informohet, sipas rastit:

- se ankesa është pranuar;
- se është duke u shqyrtuar;
- nëse është referuar;

- për rezultatin e përgjithshëm, kur kjo lejohet.

Nuk ndahen të dhëna konfidenciale për persona të tjerë ose informacione që mund të pengojnë një procedurë zyrtare.

KAPITULLI XXIV

MBYLLJA E RASTIT

Neni 38

Kushtet për mbyllje

Rasti mund të mbyllet kur:

1. janë ndërmarrë veprimet e nevojshme;
2. është bërë referimi te autoriteti kompetent, kur është kërkuar;
3. nuk ka veprime të tjera që Syri i Vizionit mund të ndërmarrë;
4. personi raportues është informuar, kur kjo është e mundur;
5. dokumentacioni është plotësuar.

Neni 39

Mbyllja nuk nënkupton domosdoshmërisht përfundimin e procedurës zyrtare

Mbyllja administrative e dosjes së Syri i Vizionit nuk nënkupton se procedura e autoriteteve kompetente ka përfunduar.

Kur një rast është referuar, Syri i Vizionit dokumenton referimin dhe, sipas rolit të tij, mund të monitorojë nevojën për mbështetje ose koordinim të mëtejshëm.

KAPITULLI XXV

MONITORIMI DHE MËSIMET E NXJERRA

Neni 40

Monitorimi

Syri i Vizionit monitoron në mënyrë periodike:

- numrin e ankesave;
- numrin e shqetësimeve për mbrojtjen e fëmijës;
- mënyrën e raportimit;
- kohën e reagimit;
- numrin e referimeve;
- temat kryesore;
- masat e ndërmarra;
- pengesat në funksionimin e mekanizmit.

Neni 41

Raportimi i anonimizuar

Raportet për menaxhmentin dhe Bordin duhet të jenë, sa herë që është e mundur, të anonimizuara.

Raporti nuk duhet të përmbajë informacion që mund të identifikojë fëmijën, viktimën, raportuesin ose personin subjekt të shqetësimit, përveç kur një informacion i tillë është i domosdoshëm dhe i autorizuar.

Neni 42

Mësimet e nxjerra

Të dhënat e anonimizuara mund të përdoren për:

- përmirësimin e programeve;
- forcimin e masave parandaluese;



Syri i Vizionit

- trajnimin e stafit;
- përmirësimin e mekanizmit;
- identifikimin e rreziqeve të përsëritura;
- përmirësimin e politikave dhe procedurave.

Të dhënat nuk përdoren në mënyrë që të identifikohet ose dëmtohet një fëmijë apo person raportues.

KAPITULLI XXVI

TRAJNIMI DHE NDËRGJEGJËSIMI

Neni 43

Trajnimi

Syri i Vizionit siguron që stafi përkatës të trajnohet për:

- mbrojtjen e fëmijës;
- identifikimin e rrezikut;
- raportimin;
- procedurat e kësaj Rregulloreje;
- komunikimin miqësor ndaj fëmijës;
- konfidencialitetin;
- mbrojtjen e të dhënave;
- parimin “mos shkakto dëm”;
- menaxhimin e konflikteve të interesit.

Neni 44

Informimi i fëmijëve

Mekanizmi “Zëri yt ka rëndësi” duhet t’u prezantohet fëmijëve në mënyrë të kuptueshme gjatë aktiviteteve dhe programeve ku kjo është e rëndësishme.

Fëmijëve duhet t’u shpjegohet:

- se kanë të drejtë të flasin;



- se mund të raportojnë një shqetësim;
- se mund të kërkojnë ndihmë;
- se mund të raportojnë edhe në mënyrë anonime;
- se nuk kanë nevojë të dinë termin juridik për atë që ka ndodhur.

KAPITULLI XXVII

SHKELJET

Neni 45

Shkeljet e Rregullores

Konsiderohen shkelje:

1. mosraportimi i një shqetësimi kur ekziston detyrim për raportim;
2. fshehja ose manipulimi i informacionit;
3. zbulimi i paautorizuar i të dhënave;
4. hakmarrja ndaj personit raportues;
5. ndërhyrja në një rast për shkak të konfliktit të interesit;
6. keqpërdorimi i të dhënave;
7. pengimi i një raportimi;
8. kryerja e hetimit të paautorizuar;
9. çdo sjellje tjetër që bie ndesh me këtë Rregullore ose legjislacionin në fuqi.

KAPITULLI XXVIII

RISHIKIMI I RREGULLORES

Neni 46

Rishikimi

1. Rregullorja rishikohet të paktën një herë në çdo dy (2) vjet.
2. Rishikimi mund të bëhet edhe më herët kur:
 - ndryshon legjislacioni;



Syri i Vizionit

- ndryshojnë politikat institucionale;
 - identifikohen mangësi në zbatim;
 - paraqiten raste që kërkojnë përmirësim të procedurave;
 - ndryshon mekanizmi në internet;
 - ndryshojnë standardet e partnerëve ose donatorëve.
3. Çdo ndryshim miratohet nga organi kompetent i Syri i Vizionit.

KAPITULLI XXIX

DISPOZITAT PËRFUNDIMTARE

Neni 47

Hyrja në fuqi

Kjo Rregullore hyn në fuqi në ditën e miratimit nga Bordi i Drejtorëve ose menaxhmenti i Syri i Vizionit, sipas kompetencës së përcaktuar në aktet e brendshme të organizatës.

Neni 48

Zbatimi

Me hyrjen në fuqi të kësaj Rregulloreje:

1. të gjithë personat përkatës informohen për përmbajtjen e saj;
2. formulari “Zëri yt ka rëndësi” vendoset në përputhje me këtë Rregullore;
3. personat përgjegjës caktohen zyrtarisht;
4. regjistri i brendshëm aktivizohet;
5. procedurat e referimit dhe formularët e brendshëm standardizohen.

SHTOJCA 1

FORMULARI I BRENDSHËM I REGJISTRIMIT TË RASTIT

Numri i rastit: _____

Data e pranimit: _____

Mënyra e raportimit:

☐ Në internet

☐ Telefon

☐ Postë elektronike

☐ Drejtpërdrejt

☐ Staf i projektit

☐ Tjetër: _____

Personi raportues:

☐ Fëmijë

☐ Prind/kujdestar

☐ Punonjës

☐ Partner

☐ Anëtar i komunitetit

☐ Anonim

☐ Tjetër

Rasti lidhet me fëmijë:

☐ Po

☐ Jo

☐ Nuk dihet

Kategoria fillestare:

☐ A – Ankesë e përgjithshme

☐ B – Shkelje e rregullave të sjelljes ose e politikave

☐ C – Shqetësim për mbrojtjen e fëmijës

☐ D – Rrezik i menjëhershëm

Niveli i rrezikut:

☐ I ulët

☐ I moderuar



☐ I lartë

☐ Kritik

Përshkrim i shkurtër faktik:

Veprimi fillestar:

Referimi:

☐ Nuk kërkohet

☐ Qendra për Punë Sociale

☐ Policia e Kosovës

☐ Zyra për Mbrojtje dhe Ndihmë Viktimave

☐ Shërbime shëndetësore

☐ Institucion arsimor

☐ Tjetër: _____

Personi përgjegjës: _____

Data e mbylljes: _____

SHTOJCA 2

FORMULARI I VLERËSIMIT FILLESTAR TË RREZIKUT

Pyetja

Po Jo Nuk dihet

A është fëmija aktualisht në rrezik?

☐ ☐ ☐

A ka indikacione për dhunë fizike?

☐ ☐ ☐

A ka indikacione për dhunë psikologjike?

☐ ☐ ☐

A ka indikacione për abuzim seksual?

☐ ☐ ☐

A ka indikacione për neglizhencë?

☐ ☐ ☐



Syri i Vizionit

Pyetja

Po Jo Nuk dihet

A ka indikacione për shfrytëzim?

☐ ☐ ☐

A ekziston kërcënim i drejtpërdrejtë?

☐ ☐ ☐

A kërkohet referim urgjent?

☐ ☐ ☐

A ka konflikt interesi?

☐ ☐ ☐

Vendimi fillestar

☐ Trajtim i brendshëm

☐ Monitorim

☐ Referim

☐ Referim urgjent

☐ Konsultim me personin përgjegjës për mbrojtjen e fëmijës

Arsyetimi:

SHTOJCA 3

SKEMA E KATEGORIZIMIT DHE REFERIMIT

1. A është ankesë e zakonshme?

PO → Registro → Vlerëso → Trajto → Përgjigju → Mbyll.

JO → Vazhdo.

2. A përfshihet një fëmijë?

PO → Vlerësim i mbrojtjes së fëmijës.

3. A ekziston dyshim për dhunë, abuzim, neglizhencë, keqtrajtim ose shfrytëzim?

PO → Aktivizo procedurën për mbrojtjen e fëmijës dhe bëj raportimin ose referimin e kërkuar.

4. A ekziston rrezik i menjëhershëm?

PO → Vepro urgjentisht dhe kontakto autoritetet ose shërbimet kompetente.



SHTOJCA 4

MESAZHI STANDARD I PRANIMIT

Kur personi ka lënë të dhëna kontakti, mund të përdoret mesazhi vijues:

“Faleminderit që na tregove. E kemi pranuar shqetësimin tënd dhe do ta trajtojmë me kujdes, respekt dhe seriozitet. Do ta shqyrtojmë informacionin dhe, nëse është e nevojshme, do të ndërmarrim hapat përkatës për mbështetje, mbrojtje ose referim. Nëse ke lënë kontakt, do të të informojmë për hapat e mëtejshëm në masën që mundemi.”

Për rastet që mund të përfshijnë rrezik të menjëhershëm:

“Nëse ti ose dikush tjetër jeni në rrezik tani, mos prit përgjigjen tonë. Kërko menjëherë ndihmë nga një i rritur i besuar ose kontakto shërbimet emergjente.”

SHTOJCA 5

PARIMET E KOMUNIKIMIT ME FËMIJËN

Stafi duhet:

- të dëgjojë;
- të mos gjykojë;
- të mos fajësojë;
- të mos premtojë fshehtësi absolute;
- të mos bëjë pyetje të panevojshme;
- të mos kërkojë detaje që nuk janë të nevojshme;
- të mos dyshojë ose vërë në pikëpyetje përvojën e fëmijës në mënyrë gjykuese;
- të shpjegojë çfarë do të ndodhë më tej;
- të informojë fëmijën në gjuhë të kuptueshme;
- të respektojë privatësinë;
- të kërkojë mbështetje nga personi përgjegjës kur rasti është serioz.

Shprehje të rekomanduara

“Faleminderit që ma tregove.”

“Nuk ke bërë asgjë të gabuar duke folur.”



“Do ta trajtojmë këtë çështje me kujdes.”

“Dua të të shpjegoj se çfarë mund të ndodhë më tej.”

Shprehje që duhet të shmangen

“Pse nuk e tregove më herët?”

“A je i/e sigurt?”

“Mos i trego askujt.”

“Do të kujdesem që kjo të mbetet sekret.”

“Do ta ndëshkojmë atë person.”

SHTOJCA 6

FORMULARI I MBYLLJES SË RASTIT

Numri i rastit: _____

Data e hapjes: _____

Data e mbylljes: _____

Kategoria: _____

Niveli i rrezikut: _____

Veprimet e ndërmarra

Referimet

Rezultati administrativ

A është informuar personi raportues?



- ☐ Po
☐ Jo
☐ Nuk ishte e mundur
☐ Nuk ishte e sigurt

A kërkohet monitorim i mëtejshëm?

- ☐ Po
☐ Jo

Nëse po:

Personi përgjegjës: _____

Nënshkrimi: _____

SHTOJCA 7

REGJISTRI I MONITORIMIT TË ANKESAVE DHE SHQETËSIMEVE

Nr. Data Kategoria Kanal Niveli Referuar Statusi Data e mbylljes

- 1
2
3

Regjistri statistikor duhet të përdoret në mënyrë të anonimizuar për raportim institucional dhe nuk duhet të përmbajë më shumë të dhëna personale sesa janë të nevojshme për menaxhimin e rastit.



DEKLARATË PËRFUNDIMTARE

Organizata “Syri i Vizionit” angazhohet t’i mundësojë çdo fëmije të dëgjohej, të shprehë shqetësimet e veta dhe të kërkojë ndihmë në një mjedis të sigurt dhe respektues.

Mekanizmi “**Zëri yt ka rëndësi**” është pjesë e përgjegjësisë institucionale të organizatës “Syri i Vizionit” për të parandaluar dëmtimin, për t’iu përgjigjur shqetësimeve dhe për të ndërtuar një kulturë ku raportimi shihet si mjet për mbrojtje, llogaridhënie dhe përmirësim të vazhdueshëm.

Çdo zë duhet të dëgjohej.

Çdo shqetësim duhet të merret seriozisht.

Çdo fëmijë ka të drejtë të jetë i sigurt.

MIRATIMI

Përgatiti:

Emri dhe mbiemri

Pozita

Data

Shqyrtoi:

Emri dhe mbiemri

Pozita

Data

Miratoi:

Kryesuesi/ja i/e Bordit / Drejtori/ja Ekzekutive

Data

Vula e organizatës: _____