



STRATEGJITË E OFRIMIT TË SHËRBIMIT NDAJ PUBLIKUT

Ka disa rregulla që duhet të respektohen nga nëpunësi i gjendjes civile në ofrimin e shërbimeve ndaj publikut:

a) Dëgjoni me vëmendje dhe paraqisni pyetje. Është e domosdoshme të kuptosh çfarë kërkojnë apo për çfarë kanë nevojë qytetarët.

b) Jini i duruar. Shumë qytetarë nuk janë të familjarizuar me llojin e shërbimeve të ofruar nga gjendja civile dhe, për këtë, paraqitja përpara Zyrave të Gjendjes Civile, mund të jetë shumë stresuese dhe mund t'i bëjë ata të ndjehen të ndrojtur.

c) Nuk ka rëndësi vetëm ajo çfarë thoni, por edhe mënyra se si e thoni atë. Është gjithnjë shumë e rëndësishme të kujtojmë se toni i zërit dhe gjuha e xhesteve flasin me zë më të lartë se sa fjalët dhe ato kanë ndikim të madh në mënyrën se si njerëzit i kuptojnë përpjekjet për të ofruar shërbim nga gjendja civile.

d) Ofrojeni shërbimin e kërkuar publikut brenda një kohe të arsyeshme. Shërbimi që duhet t'i ofrohet qytetarit duhet të jetë sa më i shpejtë të jetë e mundur, por pa shkelur parimet e një shërbimi efektiv dhe të saktë.

e) Bëni maksimumin për t'i ndihmuar qytetarët. Disa probleme mund të zgjidhen lehtë, disa të tjera kërkojnë më shumë mund. Sidoqoftë, qytetarët duhet ta ndjejnë që atyre po iu kushtohet vëmendja dhe koha e duhur dhe që po bëhet maksimumi i mundshëm për zgjidhej e problemit të tyre.

f) Shërbimi dhe personeli të jetë të gatshëm dhe të arritshëm. Kjo do të thotë se nëpunësi i gjendjes civile, madje deri tek drejtuesit e tyre duhet të jenë gjithmonë të gatshëm dhe të arritshëm për publikun, në mënyrë që publiku të përfundojë me sukses punët për të cilat është i interesuar.

g) Trajtojini njerezit në mënyrë të barabartë. Qytetarët duhet ti trajtoni si të barabartë në zbatimin e rregullave. Nëpunësi i gjendjes civile nuk duhet të ofrojë shërbim të diferencuar qytetarëve që paraqiten pranë Zyrave të Gjendjes Civile.

h) Shpjegoni arsyet. Nëse nëpunësi i gjendjes civile, nuk mund të ofrojë informacionin e kërkuar, ata duhet të shpjegojnë arsyet, duke u përpjekur të rrisin besimin e publikut për ndershmërinë, paanshmërinë dhe efektivitetin e shërbimit të gjendjes civile

i) Ruani konfidencialitetin e informacionit. Nëpunësi i gjendjes civile duhet të ruajë konfidencialitetin e informacionit që ka në zotërim, por pa çënua zbatimin e detyrimeve që rrjedhin nga ligji nr. 8503, datë 30.6.1999, "Për të drejtën e informimit për dokumentet zyrtare".



UDHËZUES PËR NËPUNËSIT E GJENDJES CIVILE

Gjendja civile është tërësia e të dhënave personale, që vërteton lindjen, ekzistencën, individualitetin e shtetasve, si dhe marrëdhëniet ndërmjet tyre.

Lindja

Dokumentet që duhet të paraqiten për regjistrimin e lindjes janë:

1. certifikata e asistencës së lindjes e lëshuar nga:
institucioni ku ka ndodhur lindja
mjeku i pranishëm në lindjet jashtë institucionit
mjeku që ka kontaktuar nënën dhe fëmijën pas lindjes
2. procesverbal i hartuar në kohën e lindjes nga përgjegjësi ose kapiteni i trenit, i anijes ose i avionit në udhëtim, komandanti i burgut ose i repartit ushtarak, apo zyrtarë të përfaqësive diplomatike jashtë shtetit.
3. vendimi gjyqësor i formës së prerë për vërtetimin e faktit të lindjes.

Personat që mund të regjistrojnë lindjen janë:

1. prindërit;
2. pjesëtarët madhorë të familjes, përfaqësuesit ligjorë ose kujdestarët;
3. personat që kanë të drejtë të vërtetojnë lindjen (në mungesë të personave të tjerë)

Vdekja

Dokumentet që duhet të paraqiten për deklarimin e vdekjes janë:

1. raport mjekësor
2. vendimi gjyqësor i formës së prerë për vërtetimin e faktit të vdekjes

Personat që mund të deklarojnë vdekjen janë:

1. çdo pjesëtar i familjes ose i afërt
2. në mungesë të tyre ose për personat pa njeri, nga i ngarkuari i posaçëm i bashkisë ose komunes ku ka banuar ose është gjetur i vdekuri.

Martesa

Akti i martesës është një procesverbal i mbajtur nga nëpunësi i zyrës së gjendjes civile, në të cilin pasqyrohet marrëveshja e bashkëshortëve të ardhshëm e lidhur në prani të nëpunësit të gjendjes civile, sipas kërkesave të Kodit të Familjes.

Kushtet për lidhjen e martesës janë:

1. mosha mbi 18 vjeç e burrit dhe e gruas
2. shpallja publike e martesës
3. mungesa e pengesave ligjore për lidhjen e martesës (nenet 9-14 të Kodit të Familjes)