



**Republika e Kosovës**  
**Republika Kosova - Republic of Kosovo**  
*Qeveria - Vlada - Government*

---

**UDHËZIM ADMINISTRATIV (QRK) -NR. 01/2025**  
**PËR LINJËN TELEFONIKE EMERGJENTE PËR VIKTIMAT E**  
**DHUNËS NË FAMILJE, DHUNËS NDAJ GRAVE DHE DHUNËS NË**  
**BAZA GJINORE<sup>1</sup>**

---

<sup>1</sup> Udhëzim Administrativ (QRK) -Nr. 01/2025 për Linjën Telefonike Emergjente për Viktimat e Dhunës në Familje, Dhunës ndaj Grave dhe Dhunës në Baza Gjimore, është miratuar në Mbledhjen e 249-të të Qeverisë së Republikës së Kosovës me Vendimin Nr.02/249, të datës 26.02.2025

## **Qeveria e Republikës së Kosovës,**

Në mbështetje të nenit 93 (4) të Kushtetutës së Republikës së Kosovës, në pajtim me nenin 23, paragrafi 3 të Ligjit Nr. 08/L-185 për Parandalimin dhe Mbrojtjen nga Dhuna në Familje, Dhuna ndaj Grave dhe Dhuna në Baza Gjimore dhe nenit 8, paragrafit 4, nën paragrafi 4.5 të Ligjit Nr. 08/L-117 për Qeverinë e Republikës së Kosovës,

Nxjerr:

### **UDHËZIM ADMINISTRATIV (QRK) - NR. 01/2025 PËR LINJËN TELEFONIKE EMERGJENTE PËR VIKTIMAT E DHUNËS NË FAMILJE, DHUNËS NDAJ GRAVE DHE DHUNËS NË BAZA GJIMORE**

#### **KAPITULLI I DISPOZITAT E PËRGJITHSHME**

##### **Neni 1 Qëllimi**

1. Qëllimi i këtij Udhëzimi Administrativ është krijimi i Linjës telefonike emergjente të specializuar që ofron mbështetje të menjëhershme, të qasshme, të sigurt dhe konfidenciale për viktimat e dhunës në familje, dhunës ndaj grave dhe dhunës në baza gjimore.

2. Ky Udhëzim Administrativ është në përputhshmëri me:

2.1. Direktivën e Parlamentit dhe Këshillit Evropian për luftimin e dhunës ndaj grave dhe dhunës në familje (NR. 2024/1385);

2.2. Direktivën e Parlamentit Evropian dhe Këshillit për vendosjen e standardeve minimale për të drejtat, mbështetjen dhe mbrojtjen e viktimave të krimit (Direktiva 2012/29/EU);

##### **Neni 2 Fushëveprimi**

Ky Udhëzim Administrativ zbatohet nga të gjitha institucionet publike, subjektet private, organizatat e shoqërisë civile dhe profesionistët që ofrojnë ndihmë, mbështetje, këshillim dhe mbrojtje për viktimat e dhunës në familje, dhunës ndaj grave dhe dhunës në baza gjimore.

##### **Neni 3 Përkufizimet**

Shprehjet e përdorura në Udhëzim Administrativ kanë kuptimin e njëjtë me kuptimin e dhënë në Ligjin përkatës për Parandalimin dhe Mbrojtjen nga Dhuna në Familje, Dhuna ndaj Grave dhe Dhuna në Baza Gjimore.

## **KAPITULLI II LINJA TELEFONIKE EMERGJENTE**

### **Neni 4 Krijimi i Linjës Telefonike Emergjente**

- 1.Ministria e Drejtësisë krijon dhe funksionalizon Linjën telefonike emergjente 24 orë në shtatë (7) ditë të javës për viktimat e dhunës në familje, dhunës ndaj grave dhe dhunës në baza gjinore.
- 2.Shërbimi i Linjës telefonike emergjente ofrohet nga organizatat e specializuara dhe të licencuara në fushën e shërbimeve dhe mbrojtjes sociale për viktimat e dhunës në familje, dhunës ndaj grave dhe dhunës në baza gjinore.
- 3.Ministria e Drejtësisë siguron fonde dhe udhëheqë procedurat për funksionimin dhe mirëmbajtjen e vazhdueshme të Linjës telefonike emergjente.
- 4.Linja emergjente ofron ndihmë të menjëhershme dhe referim të shpejtë tek shërbimet përkatëse duke siguruar që viktimat të kenë qasje në informacion dhe mbështetjen e nevojshme për mbrojtjen dhe fuqizimin e tyre.
- 5.Linja emergjente është e qasshme 24 orë, pa pagesë, në gjuhët zyrtare në pajtim me Ligjin përkatës për Përdorimin e Gjuhëve, si dhe gjuhën e shenjave në pajtim me legjislacionin përkatës.
- 6.Ofruesi i shërbimit të Linjës telefonike emergjente duhet të jetë i pajisur me teknologji të komunikimit të avancuar për të siguruar cilësi të lartë të shërbimit dhe besueshmëri, e cila mundëson dokumentimin e thirrjeve dhe mbështetje për viktimën.

### **Neni 5 Mandati i Linjës Telefonike Emergjente**

- 1.Linja telefonike emergjente shërben si pikë kontakti ndërlidhëse në nivel qendror për ofrimin e informacionit, këshillimin dhe mbrojtjen e viktimave të dhunës në familje, dhunës ndaj grave dhe dhunës në baza gjinore.
- 2.Linja telefonike emergjente ofron shërbimet si në vijim:
  - 2.1.mundësinë për viktimat dhe qytetarët që të lajmërojnë rastet e ndërlidhura me dhunën në familje, dhunën ndaj grave dhe dhunën në baza gjinore;
  - 2.2.referim të menjëhershëm të viktimës tek shërbimet ekzistuese për viktimat;
  - 2.3.sipas kërkesës së viktimës, mundëson kontaktin direkt telefonik në mes të viktimës dhe shërbimeve tjera përgjegjëse;

2.4. mbështetje dhe këshillim për reagim në situatë krize përfshirë edhe udhëzimet lidhur me sigurinë personale për tejkalimin e krizës;

2.5. ndihmë për viktimat e dhunës në familje, dhunës ndaj grave dhe dhunës në baza gjinore, duke i'u ofruar informacione të nevojshme dhe numrat e kontaktit për shërbimet mbështetëse.

3. Në rast se gjatë komunikimit identifikohet viktimat, ofruesi i shërbimeve referon rastin tek institucioni përkatës.

## **Neni 6**

### **Kushtet për Ofruesit e Shërbimeve të Linjës Telefonike Emergjente**

1. Ofruesi i shërbimeve të Linjës telefonike emergjente:

1.1. siguron stafë të licencuar dhe trajnuar për të ofruar mbështetje psiko - sociale, këshillim dhe referime për viktimat;

1.2. duhet të ketë së paku pesë (5) vite pervojë pune aktive kundër dhunës në familje, dhunës ndaj grave dhe dhunës në baza gjinore;

1.3. siguron operatorë që ofrojnë shërbime në gjuhën që e flet apo e kupton viktimat;

1.4. përmbushin standardet strukturale dhe funksionale sipas legjislacionit në fuqi.

## **Neni 7**

### **Kriteret për Profesionistët e Linjës Telefonike Emergjente**

1. Profesionistët të cilët punojnë në shërbimin e Linjës telefonike emergjente duhet t'i përmbushin kriteret si në vijim:

1.1. të kenë arsim të lartë në fushën e psikologjisë, sociologjisë, pedagogjisë, shkencë juridike apo fusha të ngjashme;

1.2. të jetë i licencuar nga autoriteti përkatës;

1.3. të kenë së paku dyzetë (40) orë në vit trajnime profesionale të specializuara në parandalimin dhe mbrojtjen nga dhuna në familje, dhuna ndaj grave dhe dhuna në baza gjinore;

1.4. të kenë përvojë pune së paku një (1) vit në fushën psiko - sociale për viktimat e dhunës, dhunës ndaj grave dhe dhunës në baza gjinore.

## **Neni 8**

### **Detyrat dhe Përgjegjësitë e Ofruesve të Shërbimit të Linjës Telefonike Emergjente**

1. Detyrat dhe përgjegjësitë e ofruesit të shërbimit të Linjës telefonike emergjente janë:

1.1. vlerëson kërcënimet e menjëhershme për sigurinë e viktimave duke vepruar në përputhje me protokollat në fuqi;

1.2. bashkëpunon me Qendrat për Punë Sociale, Zyrën për Mbrojtjen dhe Ndihmë Viktimave, policinë dhe shërbimet tjera përkatëse për të siguruar mbrojtje efektive;

1.3. merr pjesë rregullisht në trajnime të vazhdueshme për të siguruar avancimin e njohurive dhe aftësive profesionale;

1.4. dokumenton çdo thirrje në mënyrë të detajuar, duke përfshirë informacionin e viktimës, dhe veprimet e ndërmarra apo udhëzimet për viktimën me të dhëna të koduara duke ruajtur konfidencialitetin e informacionit.

1.5. raporton tek Koordinatori/ja Kombëtar/e për mbrojtje nga dhuna në familje dhuna ndaj grave dhe dhuna në baza gjinore (në tekstin e mëtejshëm: Koordinator/ja Kombëtar/e) çdo tre (3) muaj për thirrjet dhe rastet e trajtuara.

1.6. përgatit raporte të veçanta sipas kërkesës së Zyrës së Koordinatorit/res Kombëtar/e.

1.7. bashkëpunon me Zyrën e Koordinatorit/res Kombëtar/e në aktivitetet e edukimit dhe ndërgjegjësimin publik për informimin e qytetarët për shërbimet e linjës telefonike emergjente.

## **Neni 9**

### **Monitorimi dhe Inspektimi**

Ministria e Drejtësisë përmes mekanizmave përkatës sipas legjislacionit në fuqi monitoron, inspekton dhe vlerëson punën e Linjës telefonike emergjente për të siguruar funksionim në mënyrë efektive.

## **Neni 10**

### **Trajnimi i Vazhdueshëm për Profesionistët e Linjës Telefonike Emergjente**

1. Të gjithë profesionistët e Linjës telefonike emergjente janë të detyruar të ndjekin në mënyrë të vazhdueshme trajnimin për zhvillimin e aftësive dhe njohurive në parandalimin, mbrojtjen dhe identifikimin e dhunës, të drejtat dhe nevojat e viktimës si dhe parandalimin e riviktimizimit.

2. Trajnimi i vazhdueshëm përfshinë module të avancuara të trajnimit mbi teknikat e ndërhyrjes në situatë krize, mbështetjen për viktimat e dhunës në familje, dhunës ndaj grave dhe dhunës në baza gjinore dhe mbrojtjen e të dhënave personale.

## **Neni 11** **Përkrahja psikosociale**

1. Për ofruesit e shërbimeve në Linjën telefonike emergjente organizohen seanca të supervizionit.
2. Për realizimin e këtyre seancave kujdeset shërbimi i Linjës telefonike në bashkëpunim me Këshillin Profesional për Shërbime Sociale dhe Familjare në kuadër të Ministrisë së Drejtësisë.

## **KAPITULLI III** **FSHEHTËSIA DHE MBROJTJA E TË DHËNAVE PERSONALE**

### **Neni 12** **Mbrojtja e të Dhënave Personale**

1. Të gjithë ofruesit e shërbimeve të Linjës telefonike emergjente dhe personat e tjerë të kyçur janë të obliguar të respektojnë legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale.
2. Të dhënat personale, jeta private dhe identiteti i viktimave të dhunës në familje, ndaj grave dhe dhunës në baza gjinore duhet të mbrohen.
3. Regjistrimi, mirëmbajtja dhe shfrytëzimi i të dhënave personale të viktimës bëhet në pajtim me kushtet e përcaktuara me Ligjin për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Kodin Penal.
4. Ofruesi i shërbimit të Linjës telefonike emergjente do të krijojë bazën e të dhënave për të gjitha rastet e viktimave të dhunës në familje, ndaj grave dhe dhunës në baza gjinore. Për këtë njoftohet viktimi paraprakisht dhe sigurohet për ruajtjen e të dhënave përkatëse.
5. Të punësuarit në shërbimin e Linjës telefonike emergjente dhe ofruesit e shërbimit të linjës telefonike emergjente janë të obliguar të nënshkruajnë Deklaratën për ruajtjen e konfidencialitetit.

### **Neni 13** **Bashkëpunimi**

Ofruesit e shërbimit të Linjës telefonike emergjente bashkëpunojnë me Zyrën e Koordinatorit Kombëtar, institucionet e tjera relevante dhe organizatat e shoqërisë civile të licencuara në fushën e shërbimeve sociale dhe familjare për ofrimin e mbështetjes dhe për mbrojtjen e viktimave të dhunës në familje, dhunës ndaj grave dhe dhunës në baza gjinore.

**Neni 14**  
**Hyrja në fuqi**

Ky Udhëzim Administrativ hyn në fuqi shtatë (7) ditë pas publikimit në Gazetën Zyrtare të Republikës së Kosovës.

**Albin Kurti**

---

Kryeministër i Republikës së Kosovës

28 shkurt 2025