RRUGËT RAJONALE DHE LOKALE TË KOSOVËS VLERËSIMI MJEDISOR DHE SOCIAL

Plani i Angazhimit të Palëve të Interesit

Rishikimi 4

Janar 2024

|  |  |
| --- | --- |
| **Projekti:** | Rrugët Rajonale dhe Lokale të Kosovës – Vlerësimi Mjedisor dhe Social |
| **Raporti:** | Plani i Angazhimit të Palëve të Interesit |
| **Hartuar nga:** | Ministria e Infrastrukturës |
| **Financuar nga:** | Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim |
| **Konsulent:** | iC consulenten Civiltechniker GesmbH Schönbrunner Straße 297,1120 Vjenë, Austri |
|  |  |

Përmbajtja

[1 HYRJE 3](#_Toc154168400)

[1.1 Përshkrimi dhe Konteksti i Projektit të Propozuar 3](#_Toc154168401)

[1.2 Objektivi dhe Fushëveprimi i Dokumentit 3](#_Toc154168402)

[2 KËRKESAT RREGULLATORE 4](#_Toc154168403)

[2.1 Legjislacioni i Kosovës 4](#_Toc154168404)

[2.2 Politikat e BERZH-it 4](#_Toc154168405)

[2.2.1 Politika Mjedisore dhe Sociale e BERZH-it (2014) 5](#_Toc154168406)

[2.2.2 Politika e Informimit Publik e BERZH-it (2014) 5](#_Toc154168407)

[3 ANGAZHIMI PARAPRAK I PALËVE TË INTERESIT 6](#_Toc154168408)

[4 PALËT E INTERESIT TË PROJEKTIT 7](#_Toc154168409)

[5 PROGRAMI I ANGAZHIMIT TË PALËVE TË INTERESIT 9](#_Toc154168410)

[5.1 Qëllimi dhe Përgjegjësia për zbatimin e PAPI 9](#_Toc154168411)

[5.2 Mjetet e komunikimit në dispozicion 9](#_Toc154168412)

[5.3 Publikimi i planifikuar i informacionit 9](#_Toc154168413)

[5.4 Mjetet e planifikuara për informim dhe komunikim 9](#_Toc154168414)

[5.5 Orari kohor 12](#_Toc154168415)

[5.6 Informatat e siguruara nga kontraktorët 12](#_Toc154168416)

[5.7 Kërkesa formale për informatë 12](#_Toc154168417)

[6 MEKANIZMI I ANKESËS 14](#_Toc154168418)

[7 MONITORIMI DHE RAPORTIMI 15](#_Toc154168419)

[**7.1** **Shtojca 1: Grafiku i përpunimit të ankesave** 16](#_Toc154168420)

[Shtojca 2: Formulari i Ankesës Publike 18](#_Toc154168422)

# HYRJE

##  Përshkrimi dhe Konteksti i Projektit të Propozuar

Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim (BERZH) po shqyrton mundësinë e ofrimit të financimit për Qeverinë e Kosovës në mbështetje të punimeve për përmirësimin e rrugëve kombëtare në kuadër të Projektit “Kosova – Rrugët Rajonale dhe Lokale” (Projekti).

Projekti përfshin:

* **Rindërtimi i trotuarit në një magjistrale me dy korsi: Rruga nacionale N 25 - segmenti Kllokot - Gjilan** në gjatësi totale prej 12 km, duke filluar nga kryqëzimi nga Kllokoti në rrugën nacionale N 25 - 3 dhe përfundon në unazën e Gjilanit;
* **Zgjerimi i rrugëve hyrëse/dalëse me katër korsi në komunat e Gjilanit, Ferizajt dhe Prizrenit.** Këto segmente konsiderohen si projekte prioritare sipas *Strategjisë së Transportit Multimodal* (2012-2021) dhe *Planit të Veprimit* (2012-2016) të Kosovës.
* **Segmenti N25-2 Rruga në hyrje të Gjilanit** është rruga kryesore në hyrje të Komunës së Gjilanit nga drejtimi i kryeqytetit të vendit, Prishtina, dhe paraqet lidhjen më të shpejtë me autostradën A1 në Republikën e Serbisë. Ky segment është degë e rrjetit kryesor kombëtar dhe rajonal të rrugëve të Kosovës.
* **Segmenti N2 i rrugës në hyrje të Ferizajit** është lidhja më e shpejtë nga drejtimi i kryeqytetit të vendit, Prishtinës përmes Komunës së Ferizajt në Shkup në Maqedoni. Kjo do të jetë një rrugë tranzit për autostradën e ardhshme Prishtinë – Shkup R6, aktualisht në ndërtim e sipër, me një përfundim që pritet deri në vitin 2018.
* **Segmenti R107 Rruga në hyrje të Prizrenit** është një rrugë e rëndësishme në hyrje të Komunës së Prizrenit nga drejtimi i Gjakovës, që shërben si lidhje e rëndësishme ndërmjet qyteteve kryesore në Kosovë. Kjo pjesë e projektit ka përfunduar, duke përfshirë periudhën e përgjegjësisë për defektin.

Informacion më i detajuar mbi fushëveprimin dhe përfitimet e Projektit, ndikimet e pritura mjedisore dhe sociale, si dhe masat e planifikuara zbutëse dhe monitoruese janë të disponueshme në Përmbledhjen Joteknike të shpalosur publikisht në kuadër të Projektit si pjesë e pakos publike.

## Objektivi dhe fushëveprimi i dokumentit

Ky Plan i Angazhimit të Palëve të Interesit (PAPI) është përgatitur nga Ministria e Infrastrukturës së Kosovës[[1]](#footnote-1) (Ministria) si agjenci për zbatimin e projektit, në mënyrë që t'u komunikohet qartë të gjitha palëve të interesit programi i angazhimit të palëve të interesit i cili do të zbatohet gjatë gjithë ciklit të projektit.

Objektivi i këtij PAPI është të përmirësojë dhe lehtësojë vendimmarrjen në lidhje me projektin dhe të krijojë mundësi për përfshirje aktive të të gjitha palëve të interesit në kohën e duhur, dhe të ofrojë mundësi për të gjithë palët e interesit të shprehin mendimet dhe shqetësimet e tyre që mund të ndikojnë në vendimet e projektit.

Ky PAPI përditësohet rregullisht për të pasqyruar progresin e Projektit, në veçanti orarin e planifikuar të punimeve.

# KËRKESAT RREGULLATIVE

##  Legjislacioni i Kosovës

***Kushtetuta e Republikës së Kosovës*, Neni 41, përcakton se Secili person gëzon të drejtën të qasjes në dokumente publike,** me përjashtim të informacioneve që janë të kufizuara me ligj, për shkak të privatësisë, të sekreteve afariste ose të informacioneve të klasifikuara të sigurisë. Si bazë, kjo ka sjellë nxjerrjen e ***Ligjit për Qasje në Dokumente Publike Nr.03/L-215[[2]](#footnote-2)* (në tekstin e mëtejmë: LQDP), i cili garanton të drejtën e secilit person fizik dhe juridik, pa diskriminim mbi çfarëdo baze, për të pasur qasje, pas kërkesës, në dokumentet e mbajtura, hartuara apo pranuara nga institucionet publike**. Përjashtimisht, qasja në informacion mund të kufizohet në rrethana të caktuara, duke bërë një përjashtim në çdo rast të veçantë, vetëm në mënyrën, situatën dhe kushtet e përcaktuara nga LQDP (si mbrojtja e sigurisë kombëtare, mbrojtja dhe marrëdhëniet ndërkombëtare, publiku siguria, privatësia, interesat komerciale dhe të tjera ekonomike, etj.). Procedura e marrjes së informacionit sipas këtij ligji është përshkruar më hollësisht në këtë PAPI nën pikën *5.7 Kërkesa Formale për Informacion.*

Gjithashtu, legjislacioni mjedisor në fuqi në Kosovë, konkretisht ***Ligji për Mbrojtjen e Mjedisit Nr. 03/L-025[[3]](#footnote-3)* parasheh obligimin e institucioneve qendrore dhe lokale dhe të gjitha organizatave tjera të autorizuara që rregullisht, me kohë dhe objektivisht të informojnë publikun** për gjendjen mjedisore, cilësinë e mjedisit dhe emetimet, masat paralajmëruese dhe ndotjen të cilat mund të përbëjnë kërcënim për jetën dhe shëndetin e njerëzve, ndërsa nga ana tjetër siguron pjesëmarrjen e publikut në proceset vendimmarrëse (duke paraqitur mendime, komente dhe sugjerime tek autoritetet kompetente gjatë dëgjimeve publike) dhe dhënien e të drejtës së publikut për qasje në regjistrat ose të dhënat që përmbajnë të dhëna përkatëse mjedisore.

***Ligji për Vlerësimin e Ndikimit në Mjedis Nr. 08/L-181[[4]](#footnote-4)*rregullon procedurën e Vlerësimit të Ndikimit në Mjedis (VNM), duke përfshirë obligimin e autoriteteve për të mbajtur dëgjime publike** për projektet që kërkojnë kryerjen e VNM-ve. Ky ligj parashikon që projektet e listuara në Shtojcën 1 të tij (konkretisht zgjerimi/ndërtimi i një rruge ekzistuese prej 5 km ose më shumë në gjatësi të vazhdueshme) duhet t'i nënshtrohen procedurës së VNM-së[[5]](#footnote-5), ndërsa projektet me parametra nën këtë prag (të renditura në Shtojcën 2) duhet të shqyrtohen nga Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor të Kosovës rast pas rasti për të vendosur nëse do t'i nënshtrohen procedurës së VNM-së[[6]](#footnote-6). Rishikimi kryhet në bazë të kritereve të përcaktuara në Shtojcën 3 të ligjit. Për më tepër, sipas Shtojcave 1 dhe 2 të ligjit, një VNM ose dhënia e një pëlqimi mjedisor nuk kërkohet për përmirësimet e rrugëve (rehabilitimi i sipërfaqes brenda vijës ekzistuese)[[7]](#footnote-7).

Duke pasur parasysh faktin se zbatimi i projektit kërkon blerjen e tokës, duhet theksuar se ***Ligji për Shpronësimin e Pronës së Paluajtshme Nr. 03/L-139[[8]](#footnote-8)* i cili rregullon blerjen e tokës dhe zhvendosjen në Kosovë përfshin gjithashtu dispozita për procedurën e komunikimit dhe informimit** gjatë blerjes së tokës. Sipas këtij ligji, organi shpronësues është i detyruar që brenda 10 ditëve të punës pas miratimit të vendimit për miratimin e kërkesës për shpronësim, t'ua dërgojë bartësve të identifikuar të së drejtës pronësore të gjitha dokumentet dhe informacionet e nevojshme. Vendimi për miratim botohet në Gazetën Zyrtare dhe në gazetat ditore, pasuar nga një periudhë 10-ditore gjatë së cilës palët e interesit mund t'i paraqesin komentet me shkrim organit shpronësues. Organit shpronësues i kërkohet të mbajë një seancë publike brenda 15 ditëve në secilën komunë ku ndodhen pronat që i nënshtrohen shpronësimit.

##  Politikat e BERZH-it

Dispozitat e Politikës Mjedisore dhe Sociale të BERZH-it (2014) [[9]](#footnote-9) (PMS) dhe Politikës së Informacionit Publik (2014)[[10]](#footnote-10) (PIP) për konsultimet publike dhe qasjen në informacion janë marrë plotësisht parasysh në përgatitjen e këtij PAPI.

Kërkesat e BERZH-it për angazhimin e palëve të interesit dhe konsultimet publike janë që një PAPI të zbulohet gjatë fazave të konsultimit për të informuar publikun për mundësitë për konsultim/komente dhe informacion mbi menaxhimin e ankesave. Parimet kryesore, kërkesat, aspektet metodologjike dhe procedurale të procesit të angazhimit të palëve të interesit për projektet, të financuara nga BERZH-i janë përshkruar në detaje në Politikën Mjedisore dhe Sociale të BERZH-it 2014, Kërkesa e Performancës 10 (PR10) “Publikimi i informacionit dhe angazhimi i palëve të interesit”. PR10 përshkruan një qasje sistematike për angazhimin e palëve të interesit që do t'i ndihmojë klientët të ndërtojnë dhe mbajnë me kalimin e kohës një marrëdhënie konstruktive me palët e tyre të interesit, duke përfshirë komunitetet e prekura në nivel lokal. Sipas nevojës, fazat e mëposhtme të rëndësishme janë zbatuar për procesin e angazhimit dhe konsultimit me palët e interesit të NjZP-së:

* Janë identifikuar palët kryesore të interesit, duke përfshirë autoritetet kompetente dhe komunitetet e prekura. Marrëveshjet e detajuara për informimin dhe konsultimin me autoritetet kompetente dhe publikun e interesuar janë përcaktuar në një fazë të hershme dhe po ndiqen gjatë gjithë fazës së zbatimit.
* Është krijuar dhe zbatuar një mekanizëm i ankesave. Procesi i angazhimit të palëve të interesit të NjZP-së dhe përgatitja dhe përditësimi i PAPI-t u udhëhoq gjithashtu nga Manuali[[11]](#footnote-11) i Praktikës së Mirë të KNF-së Politika Mjedisore dhe Sociale e BERZH-it 2014[[12]](#footnote-12) që përcakton qasjen e praktikës më të mirë për angazhimin e palëve të interesit.

### Politika Mjedisore dhe Sociale e BERZH-it (2014)

BERZH ka miratuar një grup gjithëpërfshirës të Kërkesave specifike të Performancës (KP) që projektet pritet të plotësojnë. KP 10 e BERZH-it: Publikimi i Informacionit dhe Angazhimi i Palëve të Interesit njeh rëndësinë e një angazhimi të hapur dhe transparent midis klientit, punonjësve të tij, komuniteteve lokale të prekura drejtpërdrejt nga projekti dhe palëve të tjera të interesit si një element thelbësor i praktikës së mirë ndërkombëtare dhe qytetarisë së korporatës. Angazhimi i palëve të interesit përfshin identifikimin dhe analizën e palëve të interesit, planifikimin e angazhimit të palëve të interesit, publikimin e informacionit, konsultimin dhe pjesëmarrjen, mekanizmin e ankesave dhe raportimin e vazhdueshëm tek palët përkatëse të interesit.

### Politika e Informacionit Publik të BERZH-it (2014)

PIP i BERZH-it përcakton se si BERZH-i zbulon informacionin dhe konsultohet me palët e tij të interesit në mënyrë që të promovojë ndërgjegjësimin dhe kuptimin më të mirë të strategjive, politikave dhe operacioneve të tij. Dokumentacioni i projektit është publikuar për publikun në faqen e internetit të Ministrisë në përputhje me këtë Politikë.

# ANGAZHIMI PARAPRAK I PALËVE TË INTERESIT

Gjatë fazës përgatitore për Projektin, Ministria e Infrastrukturës së Kosovës ka iniciuar konsultimet me komunat e përfshira në projekt (komunat e Ferizajt, Gjilanit, Prizrenit, Kllokotit dhe Parteshit) për të përcaktuar veprimet prioritare për rehabilitimin dhe zgjerimin e rrugëve.

Gjatë dhjetë viteve të fundit, komunat e përfshira kanë ndërmarrë veprime për të identifikuar grupet përkatëse të palëve të interesit dhe për të ofruar informacion brenda zonës së projektit në mënyrë të vazhdueshme, përmes formave të ndryshme të takimeve formale dhe joformale ndërmjet kryetarëve të komunave dhe komuniteteve lokale, si dhe takimeve publike me qëllim të diskutimit të çështjeve të ndryshme me rëndësi për komunitetet lokale, pasi u pranua se projekti do të kontribuojë në mundësimin e kushteve më të mira të jetesës për komunitetet lokale.

Dëgjime publike me komunitetet lokale janë mbajtur gjatë procesit të miratimit të Planit Zhvillimor Komunal, Planit Zhvillimor Urban dhe Planeve Rregulluese Urbane për komunat e Ferizajt, Gjilanit dhe Prizrenit, në përputhje me kërkesat e legjislacionit për planifikim hapësinor në Kosovë[[13]](#footnote-13).

Që nga përditësimi i fundit i këtij PAPI, ka pasur dy konsultime me palët e interesit për çdo LOT të këtij projekti. Raportet nga këto angazhime publike u përgatitën dhe u ndanë me BERZH. Më të fundit u mbajtën:

* Në sallën e Kuvendit të Komunës së Gjilanit, të mërkurën, më 14 qershor 2023, nga ora 10:00 deri në ora 11:00. Në takim morën pjesë drejtorët e Drejtorisë për Urbanizëm, Planifikim dhe Mbrojtje të Mjedisit dhe Drejtorisë së Shërbimeve Publike, Infrastrukturës dhe Banimit të Komunës së Gjilanit, stafi i NjZP-së, Zyra Rajonale e OSBE-së – Gjilan, banorë të komunës, si dhe përfaqësuesi i iC Consulenten.
* Dëgjimi publik është mbajtur në sallën e Kuvendit të Komunës së Vitisë, të premten, më 16 qershor 2023, nga ora 10:00 deri në ora 11:00. Në takim morën pjesë banorët e Budrikës, Derajës, Pozharanit, Vitisë, Radivojcit, përfaqësuesi i Zyrës Rajonale të OSBE-së – Gjilan, Televizioni Plus – Viti, përfaqësuesi i Shoqërisë Civile, deputeti nga LVV-ja dhe stafi i NjZP-së.

***Tabela 1:*** *Dokumentacioni i Planifikimit i Zhvilluar për Zonat e Projektit*

| Segmenti rrugor | Dokumentacioni i planifikimit i zhvilluar për zonën e Projektit |
| --- | --- |
| Segmenti M25-2 i rrugës në hyrje të Giljanit | ∙         Plani Zhvillimor Komunal i Gjilanit (2008)∙         Plani Zhvillimor Urban i Gjilanit |
| Segmenti M2 i rrugës në hyrje të Ferizajit | ∙         Plani Zhvillimor Komunal i Ferizajit (2011)∙         Plani Zhvillimor Urban i Ferizajit∙         Planet Rregullatore Urbane për rrugën M2∙         Vlerësimi Strategjik Mjedisor për zonën e Ferizajt |
| Rruga Nacionale M 25-3 segmenti Kllokot – Gjilan | ∙         Draft Raporti i Vlerësimit të Ndikimit në Mjedis për zgjerimin e rrugës M25-3, Gjilan – Prishtinë (2015)∙         Plani Zhvillimor Komunal i Gjilanit (2008)∙         Plani Zhvillimor Urban i Gjilanit |

Gjatë vitit 2023 është krijuar një NjZP e re dhe funksionimi i këtij projekti ka pasur përmirësime të ndjeshme nga ana e NjZP-së. Ekipi i NjZP-së ka bërë vizita të rregullta në vendpunishte, është angazhuar në biseda me publikun, është përgjigjur në vend ndaj ankesave dhe kur ishte e nevojshme, ka vizituar vendpunishtet për të gjetur zgjidhje për çdo ankesë që pengonte mbarëvajtjen e projektit.

PALËT E INTERESIT TË PROJEKTIT

Janë identifikuar palët e interesit të projektit për të adresuar kërkesat e konsultimit. Këto palë të interesit duhet të informohen për aktivitetet e Projektit dhe të konsultohen gjatë gjithë ciklit të Projektit. Ato përfshijnë persona ose grupe që:

* preken drejtpërdrejt dhe/ose tërthorazi nga Projekti;
* kanë interesa të caktuara në Projektin dhe aktivitetet e tij;
* kanë aftësinë për të ndikuar në vetë projektin dhe në rezultatin përfundimtar të tij.

Vëmendje e veçantë do t'i kushtohet personave të prekur nga projekti (“PPP”) dhe grupeve të cenueshme. Grupet e cenueshme mund të kenë nevojë të informohen dhe të konsultohen në një mënyrë specifike, në përputhje me nevojat e tyre dhe statusin e cenueshmërisë.

***Tabela 2:*** *Palët e Interesit të Identifikuara të Projektit*

| Nr. | Grupi i palëve të interesit të identifikuara | Përkufizimi i Palëve të Interesit |
| --- | --- | --- |
| 1. | Persona të Prekur nga Projekti [[14]](#footnote-14) | Individë, ekonomi familjare dhe biznese, pronarë ose përdorues, të cilët do të preken nga blerja e tokës dhe/ose përdorimi i tokës (i përhershëm/i përkohshëm) në lidhje me aktivitetet e projektit |
| 2. | Banorët vendas dhe bizneset në zonën e Projektit | Komunitetet lokale, banorët dhe bizneset që ndodhen në afërsi të pjesëve rrugore që do të zgjerohen/ndërtohen të cilët do të preken nga aktivitetet e Projektit (kufizimet e hyrjes dhe/ose shqetësimet për shkak të punimeve të ndërtimit) |
| 3. | Përdoruesit e rrugëve hyrëse | Popullsia që përdor rrugët, e cila mund të ndikohet drejtpërdrejt ose tërthorazi nga aktivitetet e Projektit |
| 4. | Grupet e cenueshme të prekura[[15]](#footnote-15)  | Grupet e cenueshme u referohen njerëzve të cilët, për shkak të identitetit gjinor, orientimit seksual, fesë, përkatësisë etnike, statusit indigjen, moshës, paaftësisë, disavantazhit ekonomik ose statusit social mund të ndikohen më negativisht nga ndikimet e Projektit sesa të tjerët dhe të cilët mund të jenë të kufizuar në aftësinë e tyre për të kërkuar ose për të përfituar nga përfitimet e projektit:Të moshuar dhe të sëmurë;Personat me nevoja të veçanta;Familjet me të ardhura shumë të ulëta ose pa të ardhura, veçanërisht ato që varen nga transporti publik;Fëmijët e shkollave fillore dhe të mesme që banojnë në afërsi të vendpunishteve të ndërtimit të rrugëve ose kanë rrugën kah vendpunishtet në baza ditore. |
| 5.  | Autoritetet qeveritare brenda zonës së Projektit, ministritë përkatëse dhe institucionet publike:* Ministria e Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës
* Ministria e Financave dhe Transfereve
* Agjencioni për Mbrojtjen e Mjedisit të Kosovës
* Agjencioni Ekzekutiv i Inspektoratit të Punës
* Komuna e Ferizajt
* Komuna e Gjilanit
* Komuna e Kllokotit
* Komuna e Parteshit
* Policia e Kosovës
 | Institucionet e përfshira drejtpërdrejt në zbatimin e projektit dhe *palët e interesit* me interesa specifike në projekt, të cilët gjithashtu kanë aftësinë të ndikojnë në hartimin dhe rezultatin përfundimtar të projektit |
| 6 | OJQ-të e interesuara në nivel lokal dhe kombëtar | Organizatat joqeveritare (OJQ) në fusha të ndryshme të aktiviteteve, dhe organizata të tjera të shoqërisë civile që shfaqin interes për Projektin dhe/ose zotërojnë aftësinë për të ndikuar në Projekt[[16]](#footnote-16) |
| 7 | Të punësuarit dhe punëtorëtTë punësuarit dhe punëtorët e Ministrisë Sindikata e nëpunësve civil të Ministrisë së Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës që vepron nën ombrellën e Federatës së Sindikatave të Nëpunësve Civil të Republikës së KosovësPunëtorët e ndërtimit, punëtorët e përkohshëm, nënkontraktorët dhe kompanitë e kontraktuara për të monitoruar dhe mbikëqyrur punët | Palët e interesit me rëndësi të madhe për suksesin e projektit të cilat janë direkt ose indirekt përgjegjës për planifikimin dhe zbatimin e Projektit. |

# PROGRAMI I ANGAZHIMIT TË PALËVE TË INTERESIT

Në mënyrë që t’i përgjigjet në mënyrë adekuate nevojave të grupeve të ndryshme, janë dizajnuar kanalet e komunikimit dhe të informimit për të gjitha palët e interesit të identifikuara në përputhje me nevojat e tyre.

##  Qëllimi dhe Përgjegjësia për zbatimin e PAPI

Ministria pranon se angazhimi kuptimplotë me komunitetet lokale, Personat e Prekur nga Projekti (PPP) dhe palët e tjera të interesit do ta sigurojnë suksesin e projektit. Procesi i angazhimit do të përdoret për të marrë komente dhe sugjerime për zhvillimin e Projektit, të cilat mund ta përmirësojnë dizajnimin e projektit dhe të çojnë në përfitime më të mëdha lokale. Në mënyrë që të sigurohet një proces adekuat dhe me kohë i konsultimit, **Ministria ka themeluar Njësinë për Zbatimin e Projektit ("NjZP") e përbërë nga përfaqësues të Ministrisë dhe e mbështetur nga Konsulenti për Bashkëpunim teknik, që do të jetë përgjegjës për zbatimin e PAPI,** duke përfshirë komunikimin me komunat, komunitetet e prekura lokale dhe PPP.

Për më tepër, nga të gjithë kontraktorët e ngarkuar me kryerjen e aktiviteteve specifike të projektit do të kërkohet që ta zbatojnë PAPI-n. Dispozitat e zbatimit të PAPI, duke përfshirë mekanizmin e ankesave, i janë besuar kontraktorëve si pikë e parë e kontaktit me personat e prekur.

## Mjetet e komunikimit në dispozicion

Ministria dhe komunat e përfshira përdorin kanalet e mëposhtme për komunikim të rregullt dhe të drejtpërdrejtë me palët e interesit:

* Faqja zyrtare e Ministrisë (http://mi-ks.net/)
* Faqja zyrtare e komunës së Ferizajit (https://kk.rks-gov.net/ferizaj/)
* Faqja zyrtare e komunës së Gjilanit (https://kk.rks-gov.net/gjilan/)
* Faqja zyrtare e komunës së Prizrenit (https://kk.rks-gov.net/prizren/)
* Faqja zyrtare e komunës së Kllokotit (https://kk.rks-gov.net/kllokoti/)
* Faqja zyrtare e komunës së Parteshit (https://kk.rks-gov.net/partesh)
* Telefoni, posta, faksi ose adresa elektronike për pyetje për Zyrën për Informim Publik në kuadër të Ministrisë së Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës
* Shpalljet publike që i kumtohen mediave (stacione lokale televizive dhe në radio, gazeta ditore)

##  Publikimi i informacionit

Ministria ka publikuar dokumentacionin dhe informatat e poshtme në lidhje me Projektin:

* Këtë Plan të Angazhimit të Palëve të Interesit (PAPI);
* Përshkrimin e projektit dhe më të rejat sa i përket progresit në zbatimin e Projektit;
* Informacion për rreziqet dhe ndikimet mbi shëndetin dhe sigurinë e komunitetit (duke përfshirë çdo kufizim që pritet në lidhje me qasjen në rrugë dhe punimet e ndërtimit) si dhe masat zbutëse të propozuara;
* Përmbledhjen joteknike (PJT) të projektit;
* Plani i Blerjes së Tokës dhe Restaurimit të Jetesës (LALRP) për çdo LOT;
* Përmbledhje e konkluzioneve nga takimet konsultative dhe diskutimet publike të mbajtura;
* Formularin e ankesës dhe formularin e kërkesës për informacion.

**Dokumentet** e përditësuara **do të jenë në dispozicion në gjuhën shqipe dhe serbe (si dhe në gjuhën angleze, kur të jenë në dispozicion) menjëherë pas fillimit të projektit në faqet e internetit të Ministrisë dhe komunave të përfshira, si dhe të shtypura në letër në ambientet e Ministrisë në adresën**:

Ministria e Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës

Adresa: Ish ndërtesa e Gërmisë,

10000, Prishtinë

Republika e Kosovës

Dokumentet janë të publikuara edhe në faqen e internetit në gjuhën shqipe:

<https://mit-ks.net/sq/dokumente-berzh---kosovo-roads-project-lap>

dhe në gjuhën angleze:

<https://mit-ks.net/en/documents-ebrd---kosovo-roads-project-lap>

Këto dokumente dhe informata do të mbesin në domenin publik gjatë gjithë kohëzgjatjes së Projektit.

## Mjetet e planifikuara për informim dhe komunikim

**Ministria, së bashku me Komunat e përfshira, ka kryer dhe do të kryejë konsultime publike dhe do t’i shpërndajë informatat** të cilat do të reflektojnë çështjet kryesore me rëndësi për Projektin. Të gjitha palët e interesit do të informohen me kohë për qëllimin e projektit dhe kontaktet për informata të mëtejshme, si dhe për disponueshmërinë e dokumentacionit të Projektit, nëpër faqet e internetit të Ministrisë dhe Komunave të përfshira, si dhe përmes shpalljeve në mediat e përditshme lokale (gazeta, TV ose radio). **Vëmendje të veçantë po i kushtohet përdorimit adekuat të gjuhëve zyrtare në Kosovë.**

**Informatat mbi nivelin, kohën dhe kohëzgjatjen e punimeve të planifikuara të ndërtimit, dhe për çdo ndërprerje e shqetësim të pritshëm, do të publikohen** përmes:

faqeve të internetit të Ministrisë dhe Komunave të përfshira;

mediave lokale (gazeta, TV ose radio).

**Familjet dhe bizneset të prekura drejtpërdrejt nga blerja e tokës dhe nga okupimi i përkohshëm i tokës, do të vizitohen në mënyrë individuale dhe do të informohen edhe me shkrim në lidhje me ndikimet e projektit në pronat e tyre,** veçanërisht rreth shtegut të saktë rrugor në çdo parcelë të tokës.

**Banorët dhe bizneset në zonën e Projektit, të prekur drejtpërdrejt për çdo mbyllje të rrugëve dhe ndërprerje në qasje në pronat e tyre, do të informohen nëpërmjet letrave/fletushkave** për kohëzgjatjen, kohën dhe punët e planifikuara.

**Qasja në informata për grupet e cenueshme do të ndihmohet nga NjZP,** ashtu siç është e përshtatshme, për çdo person/familje sipas nevojave dhe/ose gjendjes specifike të tyre, në bashkëpunim me departamentet komunale për punë sociale.

**Ministria, së bashku me komunat përkatëse, do të caktojë dhe do të mbajë takime të rregullta me përfaqësuesit e grupeve të ndryshme të interesit,** si më poshtë:

**Takimet publike konsultative** janë zhvilluar të paktën një herë para fillimit të punimeve të ndërtimit, dhe të paktën dy herë gjatë punimeve të ndërtimit. Takimet e tilla kanë për qëllim të sigurojnë mbledhje të rregullta të të gjitha palëve të interesit dhe janë të hapura për të gjitha palët e interesit.

Gjatë këtyre takimeve, Ministria ka paraqitur rrjedhën e projektit, ndikimet e pritshme dhe masat e planifikuara zbutëse.

Pjesëmarrësit kishin mundësinë që t’i paraqisnin mendimet dhe vërejtjet e tyre në lidhje me Projektin, si dhe të sugjeronin zgjidhje të mundshme të çështjeve të ngritura, të cilat do të dokumentohen dhe adresohen në mënyrën e duhur në raportet e monitorimit, regjistrohen në regjistrin e ankesave për ankesat e pranuara dhe veprimet pasuese të ndërmarra përgatiten nga NjZP-ja.

Kur ishte e nevojshme, u mbajtën takime të veçanta për të siguruar që angazhimi i palëve të interesit të jetë i përgjegjshëm në aspektin gjinor.

**Takimet konsultative të komunitetit lokal** kanë për qëllim që të angazhojnë në procesin e konsultimit individët, ekonomitë familjare dhe bizneset e prekura nga aktivitetet e ndërtimit, dhe do të organizohen në bazë të nevojave në komuniteteve lokale.

**Takimet individuale konsultative** synojnë që të angazhojnë grupet individuale të palëve të interesit në lidhje me çështje të caktuara, dhe do të organizohen sipas nevojave. Këto takime mund të iniciohen nga Ministria ose nga cilido grup i identifikuar i interesit.

**Dëgjimet publike** do të mbahen me kërkesë nga legjislativi lokal për ta konsultuar publikun në lidhje me përmbajtjen e VNM-së dhe blerjen e tokës si dhe për dokumente tjera, siç është përshkruar në seksionet e mëparshme të këtij dokumenti.

***Tabela 3:*** *Mjetet e komunikimit me palët e interesit*

| Pala e interesit | Çështjet relevante | Komunikimi/mediumet e propozuara |
| --- | --- | --- |
| Personat e Prekur nga Projekti | Sigurimi i informatave me kohë në lidhje me aktivitetet e blerjes së tokave | Takimet individuale konsultative për t’i diskutuar ndikimet e ProjektitPublikimi i informatave përmes faqeve në internet të Ministrisë dhe Komunave të përfshira dhe nëpër mediumet e përditshme |
| Banorët dhe bizneset lokale në zonën e Projektit | Sigurimi i informatave me kohë mbi aktivitetet e ndërtimit, vonesat e mundshme në trafik, mbylljen e rrugëve dhe kufizimet në qasje | Shpërndarja e letrave/broshurave me informata në lidhje me kohëzgjatjen, kohën dhe nivelin e punëve të planifikuara për banorët/bizneset e prekura drejtpërdrejt nga çdo mbyllje e rrugëve dhe nga ndalesat në qasje në pronat e tyreTakimet publike dhe takimet konsultative me komunitetin lokal për të diskutuar ndikimet e Projektit nëpër komunat përkatëseShpalosja e informacionit përmes uebfaqeve të Ministrisë dhe komunave të përfshira dhe mediave ditore |
| Shfrytëzuesit e rrugëve që mbulohen nga Projekti | Sigurimi i informatave me kohë në lidhje me aktivitetet e ndërtimit/rindërtimit | Publikimi i informatave përmes faqeve në internet të Ministrisë dhe komunave të përfshira dhe nëpër mediumet e përditshme Takimet publike konsultative nëpër komunat përkatëse |
| Grupet e cenueshme që ndikohen (sidomos nëse ata janë të prekur nga blerja e tokës ose zhvendosja e detyruar) | Sigurimi i informatave me kohë në lidhje me aktivitetet e shpronësimitAsistencë në interpretimin dhe kuptimin informatave të dorëzuara | Takime publike konsultative për të diskutuar ndikimet e Projektit në komunat përkatëse (përfshirë shkollat lokale, ku nxënësit e shkollave fillore dhe të mesme njihen si grupe të prekura dhe të cenueshme)Takimet individuale të nevojshme për të siguruar informata dhe ndihmë për t’i kuptuar informatat e dhëna dhe dokumentacionin e dorëzuar |
| Autoritetet qeveritare brenda zonës së projektit, ministritë përkatëse dhe institucionet publike:Ministria e Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe InfrastrukturësMinistria e Financave dhe TransfereveAgjencioni për Mbrojtjen e Mjedisit të Kosovës Agjencioni Ekzekutiv i Inspektoratit të Punës Komuna e FerizajtKomuna e GjilanitKomuna e KllokotitKomuna e ParteshitPolicia e Kosovës | Sigurimi i informacionit në kohë për ndërtimin dhe punimeve zgjerimin e planifikuar të rrugëve, konsultime në lidhje me planet e përgatitura dhe për dokumentacionetKonsultimet me autoritetet përkatëse qeveritare në lidhje me aktivitetet e Projektit të ndërmarra nga Ministria | Kontakte të rregullta nëpërmjet kanaleve të brendshme të komunikimit, siç janë kontaktet dhe takimet me përfaqësuesit e Komunave, duke përfshirë Kryetarët e Komunave, Zëvendëskryetarët e Komunave që vijnë nga komunitetet pakicë, departamentet e Kadastrit dhe Urbanizmit, departamentet e Shërbimit Publik, Zyrat lokale për komunitete dhe kthim, Zyrat për të Drejtat e Njeriut, Zyrat e informimit, etj.  |
| OJQ-të e interesuara në nivel lokal dhe kombëtar  | Sigurimi me kohë i informatave, i komunikimit dhe konsultimit, si dhe menaxhimi i ankesave | Publikimi i informacionit përmes ueb faqeve të Ministrisë dhe Komunave të përfshira dhe mediumeve ditoreTakime konsultative publike dhe takime konsultative sipas nevojës |
| Të punësuarit dhe punëtorëtTë punësuarit dhe punëtorët e Ministrisë Sindikata e nëpunësve civil të Ministrisë së Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës që vepron nën ombrellën e Federatës së Sindikatave të Nëpunësve Civil të Republikës së Kosovës | Sigurimi me kohë i informatave rreth Projektit | Tabela e brendshme e Ministrisë për informimTrajnime sipas nevojës |
| Punëtorët e ndërtimit, nënkontraktorët dhe kompanitë e kontraktuara për të monitoruar dhe mbikëqyrur punët | Procedura e ankimit, Kodi i Sjelljes dhe rregulloret për sigurinë dhe shëndetin në punë, kërkesat për mbrojtjen e mjedisit | Informata në kontrataKomunikimi nëpërmjet NjZP-së dhe inxhinierëve të tjerë mbikëqyrësTrajnime sipas nevojës |

##  Orari kohor

Takimi i parë konsultativ publik do të organizohet gjatë fazës së tenderit dhe pas kontraktimit të Konsulentit për Bashkëpunim Teknik të lartpërmendur. Orari i takimeve të ardhshme të konsultimit publik dhe vendi i caktuar për takime konsultative publike do të përcaktohen saktësisht nga NjZP-ja, me fokus të veçantë në Lotin e Ferizajt pas përditësimit të LARP-së së Projektit dhe para se të përcaktohet data e rifillimit të vazhdimit të punimeve. Të gjitha palët e interesit do të informohen për datën, kohën dhe vendin e saktë ku do të zhvillohet takimi konsultativ, të paktën 7 ditë përpara, nëpërmjet publikimit nëpër faqet e internetit të Ministrisë dhe të komunave të përfshira, si dhe në gazeta ditore/radio/stacione televizive.

**Të gjitha informatat mbi Projektin që do të vihen në dispozicion të publikut, dhe të shkruhen në PAPI, do të publikohen para takimit publik**.

## Informatat e Siguruara nga Kontraktorët

Gjatë punëve ndërtimore, **kontraktorët kanë dorëzuar informata në bazë mujore pranë NjZP-së së Ministrisë në lidhje me mbarëvajtjen e punëve**. Orari i punimeve dhe i ndryshimeve të mundshme në orarin e punimeve i është dorëzuar autoriteteve komunale rreth 2 javë para fillimit të punëve ndërtimore. Oraret japin informatat mbi fillimin dhe përfundimin e punimeve, gjë që mund të ndikojë grupet e prekura (siç janë ndryshimet në regjimin e transportit/regjimin e furnizimit me ujë/energji elektrike, dhe qasje në rrugë, zhurmë dhe pluhur për shkak të punimeve). Ministria në bashkëpunim me komunat është përgjegjëse për informimin me kohë të publikut në lidhje me punët e planifikuara ndërtimore në përputhje me përditësimet nga Kontraktuesi. Kontraktorët janë të detyruar të zhvillojnë një plan të angazhimit për projektin, duke përfshirë mekanizmin e ankesave për publikun, si pjesë të Planit për Monitorim dhe Menaxhim Social dhe Mjedisor të Ndërtimit dhe ta zbatojnë atë në raport me punimet për të cilat janë kontraktuar.

##  Kërkesa Formale për Informatë

**Në rast se Ministria pranon ndonjë kërkesë zyrtare për qasje në informatë, ajo do t’i zbatojë dispozitat dhe procedurat e përcaktuara me *Ligjin për Qasje në Dokumente Publike Nr. 03/L-215****[[17]](#footnote-17)* të përshkruara më hollësisht në Kapitullin 2: Kërkesat rregullative. Të gjitha kërkesat për qasje në dokumente duhet t'i drejtohen *Zyrës për Informim Publik* të Ministrisë, e themeluar në pajtim me Ligjin. Në rast se kjo zyrë nuk ka informatën e kërkuar apo nuk ka qasje në atë informatë, kërkohet që brenda 5 ditëve kalendarike nga dita e pranimit, ta përcjellë kërkesën pranë organizatës kompetente, dhe ta njoftojë kërkuesin në lidhje me masën e ndërmarrë. Nga autoritetet publike kërkohet t’i kthejnë përgjigje kërkuesit brenda 7 ditëve, për t’i lejuar qasje në dokumentet e kërkuara, ose ta njoftojnë kërkuesin për arsyet e refuzimit të plotë apo të pjesshëm. Në rast të refuzimit të plotë apo të pjesshëm, parashtruesi i kërkesës ka të drejtë, brenda 15 ditëve, të paraqesë një kërkesë të re për shqyrtimin e çështjes.

Në rast të pakënaqësisë me vendimin e autoritetit publik, kërkuesit kanë të drejtë t’i drejtohen **Institucionit të Avokatit të Popullit**-**[[18]](#footnote-18) - një autoritet i pavarur** me përgjegjësi të caktuar zyrtare për ofrimin e ndihmës falas për qytetarët në qasjen në dokumentet e nevojshme në rast se qasja i është refuzuar. Institucioni i Avokatit të Popullit ka selinë në Prishtinë dhe zyrat rajonale në zyrat përfaqësuese në Prizren, Gjilan, Pejë, Mitrovicë, Ferizaj, Gjakovë and Graçanicë.

**Informatat kontaktuese**:

***Zyra kryesore në Prishtinë***

Thirrjet falas për aplikuesit: 0800 15555

**Tel:** +381 (0) 38 223 782; +381 (0) 38 223 783 or +381 (0) 38 223 784; +381 (0) 38 223 789

**Adresa elektronike:** info.oik@oik-rks.org

**Adresa:** Institucioni i Avokatit të Popullit, Rr. “MIGJENI”, nr. 21, 10000 Prishtinë, KOSOVË

 <https://oik-rks.org/en/prishtina/> (të qasshme në shqip, serbisht, turqisht dhe anglisht). Vegëza për ankesa është: <https://oik-rks.org/en/department-of-admission-and-administration-of-complaints-daac/>

**Zyra në Ferizaj:**

**Adresa:** Ndërtesa e Komunës (Kati Përdhesë)

**Tel:** +383 (0)290 326 032

<https://oik-rks.org/en/ferizaj-2/>

**Zyra në Gjilan:**

**Adresa:** Rr. “Bulevardi i Pavarsisë”, (Ish-ndërtesa e Gjykatës), n.n

**Tel:** +383 (0)280 320 843

<https://oik-rks.org/en/gjilan-2/>

# MEKANIZMI I ANKESËS

NjZP-ja ka krijuar një regjistër për ankesa. Çdo koment apo shqetësim mund t’i kumtohet NjZP-së ose Kontraktorit me gojë ose me shkrim (me postë ose e-mail) ose duke plotësuar formularin e ankesave (shih Shtojcën 2), pa ndonjë kosto në emër të ankuesit. Të gjitha ankesat do të regjistrohen në regjistër dhe secilës i caktohet një numër, dhe konfirmohet brenda 7 ditëve kalendarike.

Çdo ankesë dotë regjistrohet në regjistër me të dhënat e mëposhtme:

* përshkrimi i ankesës,
* data e konfirmimit të pranimit që i dërgohet ankuesit,
* Përshkrimi i veprimeve të ndërmarra (hetim, masa korrigjuese), dhe
* data e zgjidhjes dhe mbylljes së rastit/kthimi i komenteve tek ankuesi.

Ministria do t’i bëjë të gjitha përpjekjet e arsyeshme për ta adresuar ankesën pas pranimit të saj. Nëse Ministria nuk është në gjendje t’i adresojë çështjet e ngritura nëpërmjet veprimit të menjëhershëm korrigjues, atëherë do të identifikohet veprimi afatgjatë korrigjues. Ankuesi do të njoftohet në lidhje me veprimet korrigjuese të propozuara dhe për veprimet pasuese korrigjuese brenda 30 ditëve kalendarike pas pranimit të ankesës.

Nëse Ministria nuk është në gjendje që ta trajtojë çështjen e ngritur përmes mekanizmit të ankesave, ose në qoftë se nuk ka nevojë për ndonjë veprim, ajo e jep një shpjegim të detajuar/justifikim se pse kjo çështje nuk është adresuar. Përgjigja do ta përmbajë edhe një shpjegim se si personi/organizata që ka paraqitur ankesën mund të vazhdojë me ankesë në rast se rezultati nuk është i kënaqshëm.

Në çdo kohë, ankuesit mund të shfrytëzojnë mjete tjera juridike në pajtueshmëri me kornizën ligjore të Kosovës.

Për punëtorët ekziston mekanizmi i veçantë i ankesave.

**Informatat e kontaktit për pyetje dhe ankesa:**

Për: Shefi i NjZP-së, z. Gjynejt Mustafa

Adresa: Ndërtesa e Odës Ekonomike, Kati i Parë, Zyra nr. 2,

10000, Prishtinë, Republika e Kosovës

Tel.: +381 (0) 38 200 28 620

E-Mail 1: mi.info@rks-gov.net;

E-Mail 2: drenushe.bajraktari@rks-gov.net

E-Mail 3: erza.dana@rks-gov.net

**Informatat e kontaktit për pyetje:**

Zyra për Informim Publik:

Tel/fax.: +381 (0)38 200 28 ext. 507

Tel/fax.: +381 (0)38 200 28 ext. 041

Tel/fax.: +381 (0)38 200 28 ext. 048

 **Zyra kryesore e mbikëqyrjes**

Për: Inxhinier Mbikëqyrës “Technital” - Projekti i Rrugëve Rajonale

Rruga Kombëtare Joseph Biden III, përballë market "Lendi", Livoç i Poshtëm, Gjilan

*(Ankesa e palëve të interesit)*

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Rehabilitimi i N25.3 nga Kllokoti në Gjilan** *(Ankesa e palëve të interesit)*

**Për**: JV KAG shpk&Geci shpk

Rruga Kombëtare Joseph Biden III, përballë market "Lendi", Livoç i Poshtëm, Gjilan

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Përmirësimi i rrugës hyrëse N25.2 në Gjilan** *(Ankesa e palëve të interesit)*

**Për***:* JV KAG shpk&Geci shpk

Rruga Kombëtare Joseph Biden III, përballë market "Lendi", Livoç i Poshtëm, Gjilan

*\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

**Përmirësimi i rrugës hyrëse në qytetin e Ferizajt** *(Ankesa e palëve të interesit)*

*Për:* Të shtohet sapo të zgjidhet kontraktori i ri!

## Procedura e ankesës:

Procedura e ankesave është falas, e hapur dhe e qasshme për të gjithë, dhe komentet dhe ankesat do të trajtohen në mënyrë të drejtë dhe transparente. Informacioni në lidhje me procedurat, personat që duhet kontaktuar dhe si, janë dhënë në paragrafin e mëparshëm.

Inkurajohet zgjidhja në vend nga Kontraktori, por duhet të sigurohet që të gjitha incidentet të regjistrohen në një bazë qendrore të dhënash.

Në rast se do të ndodhnin ndikimet e ngritura në ankesë. Bazuar në këtë kategorizim, ankesa mund të prioritizohet në bazë të rrezikut dhe të caktohet për përcjelljen e duhur. Procesi i caktimit të lëndëve është përgjithësisht më i suksesshëm kur bëhet me marrëveshjen e përdoruesit.

Të gjithë punëtorët do të informohen për procesin e ankesave dhe punëtorët e rinj do të informohen kur t'i bashkohen projektit. Procedura e ankesës përfshin hapat e mëposhtëm:

1. **Identifikimi i ankesës**: Palët e interesit janë në gjendje të përdorin metodat e mëposhtme për të paraqitur një ankesë:
	1. Me gojë duke kontaktuar drejtpërdrejt Zyrtarin Ndërlidhës të Kontraktorit, me telefon ose SMS;
	2. Duke plotësuar formularin e ankesës (Vendi i projektit të kontraktorit/NjZP); dhe
	3. Me shkrim nëpërmjet kutisë së ankesave të vendosur në zyrën e Kontraktorit dhe/ose të Inxhinierit.

Është thelbësore që struktura e ankesës të jetë e dizajnuar për lehtësinë e prekur, kështu që të mos ketë nevojë për procedura të vështira administrative. Në përgjithësi, regjistrimi i ankesës do të përfshijë:

1. Si u paraqit ankesa (me telefon, fizikisht, nëpërmjet formularit të ankesës, me shkrim, etj.)?
2. Kush e bëri ankesën?
3. Për çfarë bëhet fjalë në ankesë?
4. Data dhe vendndodhja?
5. Kush e pranoi ankesën në kompani?
6. **Ankesa pranohet zyrtarisht** përmes një takimi personal, telefonate, në mënyrë elektronike ose përmes letrës sipas rastit, brenda 2 ditëve pune nga dorëzimi. Nëse ankesa nuk kuptohet mirë ose nëse kërkohet informacion shtesë, duhet të kërkohet sqarim nga ankuesi gjatë këtij hapi.
7. **Trajtimi i ankesës:** Menaxheri Ndërlidhës i Kontraktorit ia delegon ankesën me shkrim stafit/personelit përkatës për zhvillimin e një përgjigjeje të përshtatshme. Nëse kërkohet, ankesa mund të dërgohet për shqyrtim nga menaxhmenti i lartë i projektit. Në rast se një ankesë i është adresuar NjZP-së, menaxheri përgjegjës i NjZP-së do të koordinohet drejtpërdrejt me Menaxherin Ndërlidhës të Kontraktorit dhe do të diskutojë/bie dakord për veprimet e ardhshme të kërkuara që do të ndërmerren. Meqenëse NjZP-ja ka procedura ligjore të përcaktuara nga QK për adresimin e ankesave, nëse një ankesë kërkon të dhëna nga NjZP-ja për t'u zgjidhur, ajo do të regjistrohet edhe në sistemin e tyre. Do të bihet dakord me ekipin e NjZP-së për të siguruar që ata pajtohen me qasjen dhe sistemin për MA.

Menaxheri Ndërlidhës i Kontraktorit do të trajtojë çështjet e mëposhtme:

1. Si duhet të prioritizohet ankesa?
2. Kush në kompani dhe kush nga jashtë (p.sh. publiku, IC, NjZP-ja, BERZH-i) duhet të informohet?
3. Kush në kompani është përgjegjës për trajtimin e ankesës?
4. Kërkesat minimale në komunikim me ankuesin (telefonata, vizita, përcjellja) e zyrtarit përgjegjës në kompani.
5. Afatet kohore dhe procedurat e reagimit të shpejtë.
6. Formularët (të kompjuterizuar) që duhet të plotësohen nga stafi i kompanisë.

Përtej kanaleve të informimit të përshkruara më parë, Kontraktori do të ofrojë informacion mbi pikat e caktuara të kontaktit dhe tabelat e informacionit të personelit/vendit së bashku me informacionin përkatës për përparimin e mëtejshëm në punë.

1. **Një përgjigje** përgatitet nga ekipi i deleguar dhe Menaxheri Ndërlidhës i Kontraktorit me të dhëna nga Menaxhmenti i Lartë i Projektit dhe NjZP-ja (nëse kërkohet) dhe të tjerë, sipas nevojës. *Përgjigja ndaj një ankese* *do të jepet* ***brenda një jave pas pranimit të ankesës***. Nëse paraqitet nevoja; Kontraktori do të marrë në konsideratë krijimin e një *komisioni për zgjidhjen e konflikteve* (përfshirja e kontraktorit, inxhinierit, NjZP-së, autoriteteve lokale, ankuesit, etj.) për menaxhimin e çështjeve komplekse të ankesave
2. **Ankesat -** Kur nuk është arritur një marrëveshje, ankuesit do t'i ofrohet një proces apelimi.
3. **Regjistri i ankesave** Është e rëndësishme që të gjitha ankesat të regjistrohen me shkrim dhe të mbahen në një bazë të dhënash—qoftë një dosje e thjeshtë Excel ose një faqe interneti e qasshme nga publiku (me hapat e duhur të ndërmarrë për të ruajtur anonimitetin). Ankesave të marra duhet t'u caktohet një numër që do ta ndihmojë ankuesin të gjurmojë progresin përmes sistemit ose bazës së të dhënave në internet. Ankuesve do t'u jepet një vërtetim dhe një fletushkë që përshkruan procedurat dhe afatin kohor të MA-së.

Së paku, baza e të dhënave do të gjurmojë dhe raportojë publikisht për matjet e mëposhtme:

* Numri i ankesave të pranuara
* Numri i ankesave të zgjidhura
* Numri i ankesave që kanë shkuar në ndërmjetësim/gjykatë për zgjidhje të mëtejshme të mosmarrëveshjeve.
1. Zbatohen **veprimet e nevojshme** për trajtimin e çështjes dhe përfundimi i tyre regjistrohet në dokumentacionin e ankesave siç u shpjegua më sipër.

Përgjigja e ankuesit regjistrohet për të ndihmuar në vlerësimin nëse ankesa është mbyllur ose nëse nevojiten veprime të mëtejshme. Menaxheri Ndërlidhës i Kontraktorit duhet të përdorë kanalet e duhura të komunikimit, me shumë mundësi ato telefonike, ose takimet fizike, për të konfirmuar nëse ankuesi e ka kuptuar dhe është i kënaqur me përgjigjen. Përgjigja e ankuesve duhet të regjistrohet në dokumentacionin e ankesës.

***Nëse veprimet e ndërmarra për një ankesë nuk janë të suksesshme, një palë e interesit mund t'i drejtohet gjykatës në përputhje me legjislacionin ekzistues të Kosovës.***

1. **Veprimet e mëtejshme** kërkojnë që Kontraktori të raportojë dokumentacionin e të gjitha ankesave individuale në raportimin e rregullt mujor tek NjZP-ja, IC dhe BERZH-i. Regjistrimet përkatëse të informacionit do t'i sigurohen gjithashtu nga NjZP-ja agjencisë ndërkombëtare të financimit (këtu BERZH-it) në baza tremujore dhe vjetore.

Kur ka një marrëveshje ndërmjet ankuesit dhe palëve përgjegjëse të projektit se si do të zgjidhet ankesa, do të hartohet një procesverbal dhe do të nënshkruhet nga të dyja palët. Pas zbatimit të duhur, do të nënshkruhet një procesverbal i ri ku thuhet se ankesa është zgjidhur.

Të gjitha dokumentet mbështetëse të takimeve të nevojshme për të arritur zgjidhjen do të jenë pjesë e dosjes lidhur me ankesën. Kjo duhet të përfshijë takime që janë përshkallëzuar në një nivel apelimi ose që trajtohen nga një palë e tretë.

# MONITORIMI DHE RAPORTIMI

**Rezultatet e procesit të angazhimit të palëve të interesit përfshihen në raportet e monitorimit të përgatitura nga NjZP-ja.** Raporti i parë është përgatitur 3 muaj pas fillimit të projektit, dhe ka vazhduar në baza tremujore. Raportet janë bërë publike në faqen e internetit të Ministrisë, me informatat e mëposhtme:

* Vendi dhe koha e mbajtjes së takimeve konsultative (duke përfshirë llojet e tjera të aktiviteteve të angazhimit) me informata rreth pjesëmarrësve;
* Çështjet dhe shqetësimet e ngritura gjatë takimeve konsultative dhe informatat se si çështjet e ngritura gjatë takimeve janë shqyrtuar nga Ministria, duke përfshirë edhe masat e zbatuara korrigjuese të synuara për të adresuar ankesat;
* Numri dhe llojet e ankesave të ngritura në periudhën raportuese, me informata rreth ankesave të hapura, të zgjidhura dhe të mbyllura.

Përveç kësaj, **NjZP-ja dorëzon Raportet Vjetore Mjedisore dhe Sociale tek BERZH-i** duke përmbledhur ndikimet mjedisore dhe sociale, performancën rreth shëndetit dhe sigurisë, performancën rreth publikimit dhe konsultimeve dhe punën e mekanizmit të jashtëm të ankesave.

**Njësia për Zbatim të Projektit pranë Ministrisë është përgjegjëse për** **monitorimin** e të gjitha aktiviteteve të angazhimit palëve të interesit lidhur me projektin, duke siguruar plotësimin dhe përditësimin e këtij PAPI, si dhe raportimin në BERZH.

Në vitin 2023, Ekipi i NjZP-së u kompletua me një ekip të ri të NjZP-së. IC e ka ndihmuar ekipin e ri me trajnimin në punë dhe i ka udhëzuar ata në përgatitjen dhe mirëmbajtjen e regjistrit të ankesave të NjZP-së. Gjatë vitit 2023 NjZP-ja ka pranuar 13 ankesa nga publiku. Nga këto, të gjitha përveç njërës janë zgjidhur, dhe dokumentacioni është përgatitur dhe regjistruar në përputhje me KP të BERZH.

## **Shtojca 1: Grafiku i përpunimit të ankesave**

Ankesa e pranuar

(Me gojë ose me shkrim)

Regjistro datën në regjistrin e ankesave

Veprimi i menjëhershëm mjafton për ta përmbushur ankesën

**PO**

**JO**

Njofto ankuesin për veprimin korrigjues

Identifiko ndonjë veprim të nevojshëm korrigjues afatgjatë

**Brenda 30 ditëve** njofto ankuesin për veprimin e propozuar korrigjues ose shpjego pse nuk nevojitet asnjë veprim

Zbato veprimin korrigjues dhe bëj kontrolle pas ndërmarrjes së veprimit korrigjues

Regjistro datën. Mbylle rastin.

Regjistro datën në

regjistër

**Shtojca 2: Formulari i Ankesës Publike**

|  |  |
| --- | --- |
| Numri i referencës: |  |
| Emri i plotë (opsional) |  |
| Informatat kontaktueseJu lutemi shënoni se si dëshironi t’ju kontaktojmë (me postë, telefon, e-mail). | Me postë: Ju lutemi shënoni adresën postare: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Me telefon: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Me e-mail |
| Gjuha e preferuar e komunikimit | Shqip Serbisht Anglisht (nëse ka) |
|  |  |
| Përshkrim i Incidentit të snkesës | Cfarë ka ndodhur? Kur ka ndodhur? Kujt i ka ndodhur? Çfarë ishte rezultati i problemit? |
|  |
| Data e Incidentit/ankesës |  |
|  | Incident që ndodhi një herë /ankimim (datë \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)Ndodhi më tepër se një herë (sa herë? \_\_\_\_\_)Është i vazhdueshëm (problem me të cilin përballem tani) |
|  |  |
| Cfarë dëshironi ju të shifni që të ndodhë?  |  |
|  |

Nënshkrimi: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Ju lutemi, ktheni këtë formular në adresën respektive:

Njësia për Zbatimin e Projektit - Ministria e Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës

Adresa: Ndërtesa e Odës Ekonomike, Kati i Parë, Zyra nr. 2,

10000, Prishtinë, Republika e Kosovës

Tel.: +381 (0) 38 200 28 610

E-Mail 1: mi.info@rks-gov.net;

E-Mail 2: drenushe.bajraktari@rks-gov.net

E-Mail 3: erza.dana@rks-gov.net

1. Në kohën e përditësimit të këtij PAPI, ky është pjesë e Ministrisë së Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës. Korrigjimet në tekst janë bërë për të pasqyruar këtë ndryshim. [↑](#footnote-ref-1)
2. Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Viti V/Nr. 88/25, Nëntor 2010 [↑](#footnote-ref-2)
3. Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Viti IV/Nr. 50/06, Prill 2009 [↑](#footnote-ref-3)
4. Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës / nr. 2/6 Janar 2023 [↑](#footnote-ref-4)
5. Kjo vlen për rrugën hyrëse të Ferizajt [↑](#footnote-ref-5)
6. Kjo vlen për rrugët hyrëse të Gjilanit dhe Prizrenit [↑](#footnote-ref-6)
7. Kjo vlen për rehabilitimin e një karrexhate me dy korsi Rruga Nacionale N 25-3, segmenti Kllokot – Gjilan (12 km) [↑](#footnote-ref-7)
8. Datë 23 Prill 2009, i ndryshuar me *Ligjin për Shpronësimin e Pronës së Paluajtshme Nr. 03/L-205* (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Viti V/Nr. 91/10, Dhjetor 2010) [↑](#footnote-ref-8)
9. Në dispozicion në: http://www.ebrd.com/news/publications/policies/environmental-and-social-policy-esp.html [↑](#footnote-ref-9)
10. Në dispozicion në: http://www.ebrd.com/what-we-do/strategies-and-policies/public-information-policy.html [↑](#footnote-ref-10)
11. <https://www.ifc.org/content/dam/ifc/doc/mgrt/ifc-stakeholderengagement1.pdf> [↑](#footnote-ref-11)
12. <https://www.ebrd.com/downloads/research/policies/esp-final.pdf> [↑](#footnote-ref-12)
13. Ligji për Planifikimin Hapësinor Nr. 04/L-174, Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Nr. 30/23, Gusht 2013 [↑](#footnote-ref-13)
14. Numri i saktë i personave të prekur nga aktivitetet e blerjes së tokës për nevojat e Projektit do të dihet pasi të përgatiten studimet e shpronësimit. [↑](#footnote-ref-14)
15. Gjatë vizitave në terren në zonën e Projektit të kryera gjatë zhvillimit të këtij PAPI, nuk u identifikuan grupe të veçanta të cenueshme; megjithatë, meqenëse nuk u krye ndonjë regjistrim ose anketë socio-ekonomike në këtë fazë të projektit, grupe të tilla potenciale prapëseprapë janë përfshirë në listën e palëve të interesit. [↑](#footnote-ref-15)
16. Asnjë OJQ nuk ka shprehur ndonjë interes të veçantë në lidhje me Projektin deri më sot. [↑](#footnote-ref-16)
17. Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës, Viti V/Nr. 88/25, Nëntor 2010 [↑](#footnote-ref-17)
18. Kushtetuta e Kosovës përcakton rolin dhe kompetencat e Avokatit të Popullit të cilat përfshijnë monitorimin dhe mbrojtjen e të drejtave dhe lirive të personave juridik dhe fizik nga veprimet apo mosveprimet e jashtëligjshme dhe të parregullta nga ana e autoriteteve publike. Avokati i Popullit kryen hetime, nxjerr rekomandime, publikon raporte dhe ofron shërbime falas dhe avokim publik për të gjithë qytetarët e Kosovës. [↑](#footnote-ref-18)