

Implemented by:



Praktika e mbrojtjes së konsumatorëve nga ana e Komisionit të Pavarur për Miniera dhe Minerale



Hulumtim Politikash



Praktika e mbrojtjes së konsumatorëve nga ana e Komisionit të Pavarur për Miniera dhe Minerale



Instituti për Politika Zhvillimore – INDEP

Botim i Institutit për Politika Zhvillimore (INDEP) mbështetur nga EU. Të gjitha të drejtat janë të rezervuara. Asnjë pjesë e këtij botimi nuk guxon të riprodhohet, të ruhet në ndonjë sistem të të dhënave apo të transmetohet, në asnjë formë apo mënyrë, pa pëlqim paraprak nga botuesi. Botimi mund të shpërndalet në formë elektronike, por vetëm në tërësi dhe vetëm për qëllime jokomerciale.

Mbështetur nga:



Përmbajtja e këtij dokumenti, duke përfshirë opinionet e shprehura, jo domosdoshmërisht reflektojnë ato të donatorëve të INDEP, stafit të tyre, bashkëpunëtorëve apo Bordit.

Shënim:

Ky punim është shkruar në gjuhën shqipe fillimisht. Prandaj, për arsye teknike, disa nga pjesët e tij kanë mbetur në origjinal, të papërkthyer.

Përmbajtja

1. Hyrje	2
2. Standardi ISO10002 dhe ankesat	3
3. Analiza e Udhëzimit Administrativ për shqyrtimin e ankesave në kuadër të KPMM	6
Matriksa e Vlerësimit të Sistemit të Ankesave për Konsumatorët	9
4. Përfundime dhe Rekomandime	20

1. Hyrje

Komisioni i Pavarur për Miniera dhe Minerale (KPMM) është Agjenci e Pavarur e cila wshtw e përcaktuar me Kushtetutën e Republikës së Kosovës. Kjo Agjenci i rregullon aktivitetet e tij minerare në përputhje me Ligjin Nr. 03/L-163 për Minierat dhe Mineralet i ndryshuar dhe plotësuar me ligjin Nr.04/L-158, me aktet nënligjore të nxjerra në përputhje me këtë ligj, dhe me Strategjinë Minerare. KPMM vepron në mënyrë të pavarur nën kompetencat dhe funksionet të cilat i janë dhënë sipas këtij ligji.

Përgjegjësitë dhe kompetencat e KPMM janë të përcaktuara në bazë të Ligjit për Miniera dhe Minerale. Kjo Agjenci ka autoritetin e përgjithshëm dhe përgjegjësinë për të siguruar: zbatimin e ligjit dhe shfrytëzimin optimal të resurseve minerale dhe nxjerrjen e akteve nënligjore në pajtim me ligjin. KPMM poashtu ka përgjegjësi në lidhje me lëshimin, transferimin, vazhdimin, pezullimin dhe revokimin e Licencave dhe Lejeve, themelimin dhe mirëmbajtjen e një kadastrë të minierave dhe një baze të të dhënave GIS, nxjerrjen e rregullave për organizimin dhe veprimtarinë e brendshme të KPMM-së.

Bordi i KPMM-s ushtron të gjitha kompetencat e KPMM. Çdo vendim i cili sipas Ligjit të Minierave dhe Mineraleve kërkohet të merret nga KPMM-ja duhet të merret nga vetë Bordi i KPMM-së. Drejtori i KPMM-së drejton veprimtarinë e zakonshme të KPMM-së dhe ushtron të gjitha funksionet e deleguara nga Bordi i KPMM-së. Struktura e KPMM-së përbëhet nga departamentet kryesore dhe departamentet ose njësitë tjera mbështetëse për detyrat dhe përgjegjësitë e KPMM-së.

Sa i përket nivelit të pagave të stafit në KPMM, ato janë të përcaktuara me Ligjin e Pagave. Pagat e Anëtarëve të Bordit janë staf profesional të emëruar, dhe pagat e tyre janë të përcaktuara nga Kuvendi i Republikës së Kosovës. Drejtori dhe stafi tjetër ekzekutivë janë nëpunës civilë dhe pagat i kanë të përcaktuara sipas legjislacionit për shërbyes civilë (me koeficientë). Për shkak të natyrës specifike të punës së KPMM-së, përveç pagës bazë, stafi i KPMM-së ka të aprovuara nga Ministria e Financave dhe Kuvendi i Kosovës edhe shtesa në pagë, sipas specifikave të punës për pozita.

KPMM gjatë vitit 2019, ka bërë 47 kallëzime penale në Prokuroritë përkatëse për ndërmarrjet apo personat fizik që aktivitetin e vet minerar e kanë zhvilluar pa licenca apo leje nga KPMM. KPMM

gjatë vitit 2019 ka përgatitur dhe i ka dërguar në adresat e duhura 54 Aktvendime për Gjoha administrative lidhur me operimet e kundërligjeshme, nga të cilat janë në vlerë prej 511,503.42 €. Gjatë vitit 2019 nga KPMM-ja janë verifikuar se janë përmbush kushtet për lëshimin e Propozimeve për përmbarim te përmbaruesit privat, prandaj janë përgatitur dhe janë dërguar per përmbarim 110 Propozime për Përmbarim që në vete përmbajnë shumë aktvendime për Gjoha administrative.

Komisioni shqyrtues i Ankesave i KPMM-se ka mbajtur 22 seanca për shqyrtimin e ankesave dhe kërkesave nga palët e ndryshme që i janë drejtuar KPMM-së. Sipas evidencës që kemi për vitin 2019 numri i tyre i përgjithshëm është 53 ankesa prej të cilave jane shqyrtuar 50 dhe të tjerat do të shqyrtohen në vitin në vijim. Janë përgatitur 41 aktvendime mbi shqyrtimin e ankesave pas marrjes së vendimit nga Bordi, ku janë te përfshira edhe disa ankesa të fund vitit 2018 të cilat janë përgatitur në vitin 2019.

2. Standardi ISO10002 dhe ankesat

Ky sistem i vlerësimit është i bazuar në programin Menaxhimi standard i ankesave ISO 10002. ISO 10002 është një proces i trajtimit të ankesave i zhvilluar nga Organizata Ndërkombëtare për Standardizim (ISO) në vitin 2004. Ky proces është në dispozicion për organizatat e të gjitha madhësive dhe të gjithë sektorëve. Çertifikimi përmes ISO 10002 i mbështetë kompanitë me menaxhimin e tyre të ankesave në mënyrë që të klienti të ndahet i kënaqur sidhe që produktet e tyre të jenë inovative.

Sipas ISO 10002, kënaqësia e klientit përcaktohet si "perceptimi i klientit për shkallën në të cilën janë përmbushur kërkesat e klientit" ndërsa një ankesë është një "shprehje e pakënaqësisë që i bëhet një organizate, në lidhje me produktet e saj ose ankesat- vetë procesi i trajtimit, kur një përgjigje ose rezolutë pritet në mënyrë të shprehur".

Vlerësimi i sistemit të ankesave për konsumatorët është bërë përmes kwtij sistemi, i njohur edhe si "Matriksa e Vlerësimit të Sistemit të Ankesave për Konsumatorët (ISO10002)". Kjo matriksë është e ndarë në sete. Secili set përmbanë pjesën e indikatorëve si kolonë në vete, kjo vazhdon pastaj me pjesën e shpjegimeve dhe komentimeve, çelësin e vlerësimit, pikët dhe pjesën e mënyrës së

verifikimit. Këto pjesë ndihmojnë në vlerësimin sa më të përmbushur të sistemeve të ankesave të përdorura nga institucionet dhe organizatat e tjera të Kosovës.

Seti i parë i kësaj matrikse përmbanë pjesën e emërtuar si “Principet”. Në këtë pjesë shtjellohet përkushtimi i organizatës ndaj përcaktimit dhe zbatimit të një procesi për trajtimin e ankesave. Vlerësimi në kuadër të këtij seti vazhdon me vlerësimin e kapacitetit dhe kompetencave të këtyre organizatave dhe transparencën e tyre në trajtimin e këtyre ankesave. Ky proces vazhdon vlerësimin e qasjes së trajtimit të ankesave, adresimin e qartë të ankesave, pagesat, integritetin e informacionit dhe konfidencialitetin e informatave personale identifikuese të klientëve.

Seti i parë ka edhe pjesën e vlerësimit të llogaridhënies. Sipas saj secila organizatë duhet të krijojë dhe të mbajë sistem të llogaridhënjes për ankesat dhe raportimin për vendimet dhe veprimet në lidhje me trajtimin e ankesave. Poashtu në këtë set vlerësohet edhe se sa është prioritet për organizatën rritja e efektivitetit dhe efikasitetit të procesit të trajtimit të ankesave sidhe kohështrirja e trajtimit të ankesave të jetë sa më e shkurtër.

Seti i dytë në këtë matriksë përmbanë pjesën e njohur si “Korniza e Trajtimit të Ankesave”. Në këtë pjesë të vlerësimit trajtohet konteksti i organizatës, duke bërë kështu identifikimin dhe adresimin e çështjeve të jashtme dhe të brendshme që janë të rëndësishme për qëllimin e organizatës dhe që ndikojnë në aftësinë e saj për të arritur objektiva për dorëzimin e ankesave. Kjo mëtej vazhdon me identifikimin e palëve të interesuara, fushëveprimtarisë së procesit të trajtimit, demonstrimin e lidershit dhe krijimit të politikave të qarta të trajtimit të ankesave të përqendruar tek klientët.

Në këtë pjesë përfshihen edhe përgjegjësitë e top menaxhmentit. Në kuadër të këtij seti vlerësohet edhe menaxhmenti i cili duhet të jetë përgjegjës që procesi i trajtimit të ankesave të jetë i planifikuar, hartuar, zhvilluar, operuar, mirëmbajtur dhe përmirësuar vazhdimisht në përputhje me politikën e trajtimit të ankesave të organizatës. Poashtu ky menaxhment duhet të jetë përgjegjës për identifikimin e shpërndarjes së burimeve të tij dhe sigurimit të ndërmarrjes së veprimeve konkrete për të korrigjuar një problem, për të parandaluar që ai të ndodhë në të ardhmen, dhe që ngjarja të regjistrohet.

Seti i tretë përmbanë pjesën e emërtuar si “Operacionalizimi dhe procesi i menaxhimit të ankesave”. Në kuadër të këtij seti bëhet vlerësimi i komunikimit, pranimit të ankesave dhe

përcjelljes së ankesave. Kjo për shkak që një informacion i tillë sa i përket ankesave duhet të sigurohet në gjuhë të qartë dhe, për aq sa është e arsyeshme, në formate të arritshme për të gjithë, në mënyrë që asnjë ankues të mos jetë në disavantazh dhe që këto informacione të kenë një trajtim efektiv.

Në kuadër të përcjelljes së ankesave (tracking), kërkohet një vlerësim më i gjerë. Vlerësimi i përcjelljes së ankesave përfshinë: vlerësimin fillestar të ankesave, hetimin e ankesave, përgjigjen ndaj ankesave, komunikimin e vendimit sidhe mbylljen e ankesave. Këto vlerësime ndihmojnë në informimin sa më të saktë të klientëve në kuadër të trajtimeve të ankesave.

Seti i katërt përmbanë pjesën “Mirëmbajtja dhe përmirësimi i sistemit”. Përmes kësaj pjese bëhet vlerësimi në mbledhjen e informacionit, analizën dhe vlerësimin e ankesave dhe vlerësimin e kënaqshmërisë me menaxhimin e ankesës. Në kuadër të saj organizata duhet të regjistrojë performancën e procesit të trajtimit të ankesave sidhe duhet të krijojë dhe zbatojë procedura për regjistrimin e ankesave dhe përgjigjeve dhe përdorimin e këtyre regjistrave dhe menaxhimin e tyre, duke mbrojtur çdo informacion personal dhe duke siguruar konfidencialitetin e ankuesve.

Seti i pestë përmbanë monitorimin. Në këtë pjesë futet auditimi dhe përmirësimi. Përmes kësaj pjese të vlerësimit organizata duhet të kryejë rregullisht ose të sigurojë auditime në mënyrë që të vlerësojë performancën e procesit të trajtimit të ankesave. Përpos pjesës së auditimit, organizata duhet të përmirësojë vazhdimisht efektivitetin dhe efikasitetin e procesit të trajtimit të ankesave. Si rezultat i këyre vlerësimeve, organizata mund të përmirësojë vazhdimisht cilësinë e produkteve dhe shërbimeve të saj.

3. Analiza e Udhëzimit Administrativ për shqyrtimin e ankesave në kuadër të KPMM

Komisioni i Pavarur për Miniera dhe Minerale përmes raportit vjetor paraqet edhe të dhënat rreth shqyrtimit të ankesave. Detajet rreth kësaj pjese zakonisht i bashkangjiten raportit në formë të shtojcave, kurse si të dhëna të përgjithshme paraqiten në raport në kuadër të Kornizës ligjore. Përmes këtij raportimi bëhet infomimi konsumatorëve dhe opinionit të gjerë rreth të dhënave ndaj shqyrtimeve të ankesave.

Shqyrtimi i ankesave është i bazuar në Udhëzimin Administrativ “KPMM 2016_07 UA Për procedurën e shqyrtimit të ankesave” të nxjerrur gjatë vitit 2016. Qëllimi i këtij udhëzimi qëndron në përcaktimin e rregullave dhe procedurave të punës për shqyrtimin e ankesave të palëve drejtuar KPMM. Përmes këtij udhëzimi rregullohet procedura e shqyrtimit të ankesave dhe përcaktohet se cilat organe në kuadër të KPMM do të vendosin lidhur me ankesat të cilat palët i paraqesin kundër vendimeve të KPMM.

Paraqitja e të dhënave rreth shqyrtimit të ankesave në kuadër të raporteve vjetore në KPMM ka filluar në vitin 2016. Në raportet e mëherëshme nuk ka të dhëna rreth ankesave dhe shqyrtimeve të tyre. Me nxjerrjen e këtij Udhëzimi Administrativ, cilësia e raportimit është rritur dhe kjo ka ndihmuar që shqyrtimi i ankesave të jetë sa më i qartë sa i përket palës ankuese dhe palës shqyrtuese.

Udhëzimi Administrativ sqaron në detaje procedurën dhe shqyrtimin e ankesave. Në bazë të këtij udhëzimi sqarohet se pranimi i ankesave bëhet përmes Zyrës së Regjistrimit e cila i përcjellë ankesat për në Departamentin Ligjor. Ky departament i procedon mëtej në Komisionin për shqyrtimin e ankesave. Komisioni është organi i pavarur brenda KPMM dhe themelohet nga Bordi drejtues.

Në vazhdim të këtij Udhëzimi Administrativ sqarohen procedurat e punës së këtij Komisioni. Rekomandimet dhe vendimet e nxjerra nga ky Komision merren pasiqë të shqyrtohen ankesat. Në udhëzim sqarohet edhe përmbajtja e vendimeve në kuadër të KPMM. Vendimet duhet të kenë

emrin e KPMM si organ i administratës publike, poashtu duhet të nxjerrë vendimin, numrin, datën e nxjerrjes së vendimit, identitetin e palës, faktet, sqarimet, arsyetimet në kuadër të atij vendimi.

Në përmbajtjen e këtij udhëzimi sqarohet edhe për procedurën, përmbajtjen dhe afatin e paraqitjes së ankesës. KPMM në mënyrë që të i lehtësojë procedurat e parashtrimit të ankesave, ka publikuar edhe formularin e ankesave me elementet thelbësore në webfaqen e saj. Kjo ndihmon që përpilimi i ankesave të jetë sa më i lehtë për palët ankuese. Në këtë udhëzim sqarohet edhe afati i shqyrtimit të ankesave.

Në raportet vjetore, paraqitja e shqyrtimeve të ankesave ka pasur progres ndër vite. Gjatë vitit kur është nxjerrë udhëzimi Administrativ, në raportin vjetor KPMM thekson vetëm se ka trajtuar 157 ankesa dhe kërkesa të ndërmarrjeve apo personave fizik. Pa sqarime shtesë rreth këtyre ankesave.

I njëjti ritëm i raportimit vazhdon në vitin 2017. Në këtë vit theksohet se numri gjithsej i ankesave ka qenë 157. Këto ankesa dhe kërkesa të shqyrtuara kanë qenë nga ndërmarrjet apo personat fizik. Mirëpo të dhënat e detajuara rreth formave të ankesave dhe numri të ndarë të ankesave mungojnë në këto raporte.

Forma më e plotësuar e raportimit sa i përket shqyrtimit të ankesave vërehet në raportet e viteve të fundit. Më saktësisht kjo formë vërehet në raportet vjetore të viteve 2018 dhe 2019. Në raportin e vitit 2018 shkruan se KPMM gjatë vitit 2018, ka bërë 91 kallëzime penale në gjykata përkatëse për ndërmarrjet apo personat fizik që aktivitetin e vet minerar e kanë zhvilluar pa licenca apo leje nga KPMM.

Poashtu ky raport jep sqarime se KPMM gjatë vitit 2018 ka përgatitur dhe i ka dërguar në adresat e duhura 93 Aktvendime për Gjoha administrative lidhur me operimet e kundërligjeshme sidhe janë dërguar për përmbarrim 116 Propozime. Sa i përket ankesave dhe kërkesave, për vitin 2018 numri i tyre i përgjithshëm ka qenë 78. Gjithashtu sqarohet se janë përgatitur 81 aktvendime mbi shqyrtimin e ankesave pas marrjes së vendimit nga Bordi. Të gjitha të dhënat janë edhe të bashkangjitura në formë të shtojcave në raport.

Në raportin vjetor të vitit 2019, kualiteti i raportimit vjen duke u ngritur. Kjo vërehet në mënyrën e raportimit. Sikurse në vitin paraprak, edhe në raportin e fundit vjetor, KPMM sqaron në detaje rreth shqyrtimit të ankesave dhe formave tjera. Gjatë këtij viti kanë qenë gjithsej 47 kallëzime

penale në Prokuroritë përkatëse, 54 Aktvendime për Gjoha administrative lidhur me operimet e kundërligjeshme, nga të cilat janë në vlerë prej 511,503.42 €. Poashtu ka dërguar për përmbirim 110 Propozime.

Sa i përket shqyrtimit të ankesave, në këtë raport sqarohet se janë mbajtur 22 seanca për shqyrtimin e ankesave dhe kërkesave nga palët e ndryshme që i janë drejtuar KPMM-së. Sipas evidencës që kanë KPMM për vitin 2019 numri i tyre i përgjithshëm është 53 ankesa prej të cilave janë shqyrtuar 50. Sidhe sqarohet se kanë qenë 41 aktvendime mbi shqyrtimin e ankesave pas marrjes se vendimit nga Bordi, ku janë te përfshira edhe disa ankesa të fund vitit 2018 të cilat janë përgatitur në vitin 2019.

Matriksa e Vlerësimit të Sistemit të Ankesave për Konsumatorët

		Indikatori	Shpjegimi	çelësi I vlerësimit	Pikët
1	Seti 1 - Principet	Përkushtimi	Organizata duhet të jetë e angazhuar në mënyrë aktive për të përcaktuar dhe zbatuar një proces të trajtimit të ankesave.	0-2	2
2		Kapaciteti dhe Kompetenca	Burimet e mjaftueshme duhet të jenë të disponueshme për t'u angazhuar për trajtimin e ankesave dhe duhet të menaxhohen në mënyrë efektive dhe efikase.	0-2	1
3		Transparenca	Procesi i trajtimit të ankesave duhet t'u komunikohet klientëve, personelit dhe palëve të tjera të interesuara. Ankuesve individualë duhet t'u sigurohet informacion i duhur në lidhje me trajtimin e ankesës së tyre.	0-1	1

4	Qasja	Një proces i trajtimit të ankesave duhet të jetë lehtësisht i qasshëm për të gjithë ankuesit. Informacioni duhet të vihet në dispozicion për detajet e bërjes dhe zgjidhjes së ankesave. Procesi i trajtimit të ankesave dhe informacioni mbështetës duhet të jenë të lehta për tu kuptuar dhe përdorur. Informacioni duhet të jetë në gjuhë të qartë. Informacioni dhe ndihma për të bërë ankesë duhet të vihen në dispozicion, në çfarëdo gjuhe ose formati në të cilat produktet dhe shërbimet ishin ofruar ose dhënë, duke përfshirë formatet alternative, si shtypje të materialit në formate të mëdha, alfabet të brailit, ose audiokasetë, në mënyrë që asnjë ankesë të mos jetë në disavantazh.	0-2	1
5	Të përgjigjurit	Organizata duhet të adresojë nevojat dhe pritjet e klientëve në lidhje me trajtimin e ankesave.	0-2	1
6	Objektiviteti	çdo ankesë duhet të adresohet në mënyrë të barabartë, objektive dhe të paanshme përmes procesit të trajtimit të ankesave.	0-2	1
7	Pagesat	Qasja në procesin e trajtimit të ankesave duhet të jetë falas për ankuesin.	0-2	0
8	Integriteti I informacionit	Organizata duhet të sigurohet që informacioni në lidhje me trajtimin e ankesave të saj është i saktë dhe jo	0-1	1

			çorientues, dhe që të dhënat e mbledhura janë relevante, të sakta, të plota, domethënëse dhe të dobishme.		
9		Konfidencialiteti	Informatat personale të identifikueshme lidhur me ankuesin duhet të jenë të disponueshme kur është e nevojshme, por vetëm për qëllime të adresimit të ankesës brenda organizatës dhe duhet të mbrohen në mënyrë aktive nga zbulimi, përveç nëse klienti ose ankuesi shprehë pëlqimin për zbulimin e tyre ose zbulimin e i tyre kërkohet me ligj.	0-1	0
10		Qasje e përqëndruar kah konsumatorët	Organizata duhet të përdorë një qasje të përqëndruar tek konsumatorët në lidhje me trajtimin e ankesave dhe duhet të jetë e hapur për reagime.	0-1	0
11		Llogaridhënja	Organizata duhet të krijojë dhe të mbajë sistem të llogaridhënjes për ankesat dhe raportimin për vendimet dhe veprimet në lidhje me trajtimin e ankesave.	0-1	0
12		Përmirësimi	Rritja e efektivitetit dhe efikasitetit të procesit të trajtimit të ankesave duhet të jetë një objektiv i përhershëm i organizatës.	0-2	1
13		Kohështrirje	Ankesat duhet të trajtohen aq shpejt sa është e mundshme duke pasur parasysh natyrën e ankesës dhe procesin e përdorur.	0-1	0

Totali i pikëve të setit			/20	9	
14	Seti 2 - Korniza e Trajtimit të Ankesave	Konteksti	Në planifikimin, hartimin, zhvillimin, operimin, mirëmbajtjen dhe përmirësimin e procesit të trajtimit të ankesave, organizata duhet të marrë parasysh kontekstin e saj duke bërë:	/	
		14.1	Identifikimin dhe adresimin e çështjeve të jashtme dhe të brendshme që janë të rëndësishme për qëllimin e organizatës dhe që ndikojnë në aftësinë e saj për të arritur objektiva për dorëzimin e ankesave;	0-1	0
		14.2	identifikimin e palëve të interesuara që janë të rëndësishme për procesin e trajtimit të ankesave, dhe adresimin e nevojave dhe pritjeve përkatëse të këtyre palëve të interesuara;	0-1	0
		14.3	identifikimin e fushëveprimtarisë së procesit të trajtimit të ankesave, përfshirë kufijtë dhe zbatueshmërinë e tij, dhe duke marrë parasysh çështjet e jashtme dhe të brendshme dhe nevojat e palëve të interesuara të cekura më lart.	0-1	1
15	Lidershipi dhe përkushtimi	Menaxhmenti i lartë duhet të demonstroj lidërsip dhe organizata duhet të jetë e angazhuar në mënyrë aktive për trajtimin efektiv dhe eficient të ankesave. është	0-1	1	

			veçanërisht e rëndësishme që angazhimi të tregohet, dhe të promovohet nga menaxhmenti i lartë i organizatës.		
		Politika	Menaxhmenti i lartë duhet të krijojë një politikë të qartë të trajtimit të ankesave të përqendruar tek klientët. Politika duhet të vihet në dispozicion dhe dihet nga të gjithë personeli. Politika gjithashtu duhet të vihet në dispozicion të klientëve dhe palëve të tjera të interesuara. Politika duhet të mbështetet nga procedurat dhe objektivat për secilin funksion dhe rolin e personelit të përfshirë në proces.	0-1	0
16		Përgjegjësitë e top menaxhmentit	Top menaxhmenti duhet të jetë përgjegjës për:	/	
		16.1	Të sigurohet që procesi dhe objektivat e trajtimit të ankesave janë vendosur brenda organizatës;	0-1	1
		16.2	Të sigurohet që procesi i trajtimit të ankesave është planifikuar, hartuar, zhvilluar, operuar, mirëmbajtur dhe përmirësuar vazhdimisht në përputhje me politikën e trajtimit të ankesave të organizatës;	0-1	1

	16.3	Identifikimin dhe shpërndarjen e burimeve të menaxhimit të nevojshëm për një proces efektiv dhe efektiv të trajtimit të ankesave;	0-1	0
	16.4	Sigurimin e promovimit të vetëdijësimit për procesin e trajtimit të ankesave dhe nevojën për një fokus të klientit në të gjithë organizatën;	0-1	0
	16.5	Sigurimin që informacionet në lidhje me procesin e trajtimit të ankesave u komunikohen klientëve, ankuesve dhe, kur është e përshtatshme, palëve të tjera të interesuara direkt në një mënyrë lehtësisht të arritshme.	0-1	1
	16.6	Emërimi i një përfaqësuesi të menaxhimit të trajtimit të ankesave dhe përcaktimi i qartë i përgjegjësive dhe autoritetit të tyre përveç përgjegjësive dhe autoritetit të përcaktuar në	0-2	1
	16.7	Sigurimi që ekziston një proces për njoftim të shpejtë dhe efektiv për menaxhimin e lartë për çdo ankesë të rëndësishme;	0-2	0
	16.8	Rishikimi në mënyrë periodike procesin e trajtimit të ankesave për të siguruar që ai mirëmbahet në mënyrë efektive dhe efikase dhe përmirësohet vazhdimisht.	0-2	0
	16.9	Raportimin tek menaxhmenti i lartë për procesin e trajtimit të ankesave, me rekomandime për përmirësim	0-2	1

		16.10	Sigurimi që janë ndërmarrë veprime konkrete për të korigjuar një problem, për të parandaluar që ai të ndodhë në të ardhmen, dhe që ngjarja të regjistrohet	0-2	1
Totali i pikëve të setit				/20	8
18	Seti 3 - Operacionalizimi dhe procesi I menaxhimit të ankesave	Komunikimi	Informacioni në lidhje me procesin e trajtimit të ankesave, të tilla si broshura, pamfleta ose informacione elektronike, duhet të vihen në dispozicion të klientëve, ankuesve dhe palëve të tjera të interesuara. Një informacion i tillë duhet të sigurohet në gjuhë të qartë dhe, për aq sa është e arsyeshme, në formate të arritshme për të gjithë, në mënyrë që asnjë ankues të mos jetë në disavantazh.	0-2	1
		Pranimi i ankesave	Pas raportimit të ankesës fillestare, ankesa duhet të regjistrohet me informacion mbështetës dhe një kod unik identifikues. Procesverbali i ankesës fillestare duhet të identifikojë mjetin juridik të kërkuar nga ankuesi dhe çdo informacion tjetër i nevojshëm për trajtimin efektiv të ankesës duke përfshirë	0-3	1
		Përcjellja e ankesave (tracking)	Ankesa duhet të gjurmohet nga marrja fillestare gjatë gjithë procesit derisa ankuesi të jetë i kënaqur ose të merret vendimi përfundimtar. Një status i azhurnuar duhet t'i vihet në dispozicion ankuesit sipas kërkesës dhe në interval të rregullt, të paktën në kohën e afateve të	0-3	0

		paracaktuara. Ankuesit duhet të trajtohen me mirësjellje dhe të informohen për ecurinë e ankesës së tyre përmes procesit të trajtimit të ankesave.		
18.1		Njohja e ankesave - Pranimi i secilës ankesë duhet t'i pranohet ankuesit menjëherë (p.sh. përmes postës, telefonit ose postës elektronike).	0-2	1
18.2		Vlerësimi fillestar i ankesave - Pas pranimit, çdo ankesë duhet të vlerësohet fillimisht në drejtim të kriterëve të tilla si ashpërsia, implikimi i sigurisë, kompleksiteti, ndikimi dhe nevoja dhe mundësia e veprimit të menjëhershëm. Ankesat duhet të adresohen menjëherë në përputhje me urgjencën e tyre. Për shembull, çështje të rëndësishme shëndetësore dhe të sigurisë duhet të përpunohen menjëherë.	0-2	0
18.3		Hetimi i ankesave - çdo përpjekje e arsyeshme duhet të bëhet për të hetuar të gjitha rrethanat dhe informacionet përkatëse që lidhen me një ankesë. Niveli i hetimit duhet të jetë në përpjesëtim me seriozitetin, shpeshtësinë e shfaqjes dhe ashpërsinë e ankesës	0-2	0

	18.4	Përgjigja ndaj ankesave - Pas një hetimi të duhur, organizata duhet të ofrojë një përgjigje (shih Shtojcën F), për shembull, të korrigjojë problemin dhe të parandalojë që ajo të ndodhë në të ardhmen. Nëse ankesa nuk mund të zgjidhet menjëherë, atëherë ajo duhet të trajtohet në atë mënyrë që të çojë në zgjidhjen e saj efektive sa më shpejt të jetë e mundur (shiko Shtojcën G në lidhje me përshkallëzimin).	0-2	1
	18.5	Komunikimi i vendimit - Vendimi ose ndonjë veprim i ndërmarrë lidhur me ankesën, që ka të bëjë me ankuesin ose personelin e përfshirë, duhet t'u komunikohet atyre menjëherë pasi të merret vendimi ose veprimi.	0-2	2
	18.6	Mbyllja e ankesave - Nëse ankuesi pranon vendimin ose veprimin e propozuar, atëherë vendimi ose veprimi duhet të kryhet dhe regjistrohet. Nëse ankuesi kundërshton vendimin ose veprimin e propozuar, atëherë ankesa duhet të mbetet e hapur. Kjo duhet të regjistrohet dhe ankuesi duhet të informohet për format alternative të rekursit të brendshëm dhe të jashtëm në dispozicion	0-2	0
Totali i pikëve të setit			/20	14

Seti 4 - Mirëmbajtja dhe përmirësimi I sistemit	Mbledhja e Informacionit	Organizata duhet të regjistrojë performancën e procesit të trajtimit të ankesave. Organizata duhet të krijojë dhe zbatojë procedura për regjistrimin e ankesave dhe përgjigjeve dhe përdorimin e këtyre regjistrave dhe menaxhimin e tyre, duke mbrojtur çdo informacion personal dhe duke siguruar konfidencialitetin e ankuesve. Informacioni i mbledhur duhet të jetë relevant, i saktë, i plotë, domethënës dhe i dobishëm.	4	2
	Analiza dhe vlerësimi i ankesave	Të gjitha ankesat duhet të klasifikohen dhe më pas të analizohen për të identifikuar problemet dhe tendencat sistematike, të përsëritura dhe të incidenteve të vetme, për të ndihmuar në eliminimin e shkaqeve themelore të ankesave dhe për të identifikuar mundësitë për përmirësim ose ndryshime në proceset, produktet dhe shërbimet e ofruara.	8	3
	Vlerësimi I kënaqshmërisë me menaxhimin e ankesës	Duhet të ndërmerren veprime të rregullta për të përcaktuar nivelet e kënaqësisë së ankuesve me procesin e trajtimit të ankesave. Kjo mund të marrë formën e anketave të rastësishme të ankuesve dhe teknikave të tjera.	8	2
Totali i pikëve të setit			/20	7

Seti 5 Monitorimi	- Auditimi	Organizata duhet të kryejë rregullisht ose të sigurojë auditime në mënyrë që të vlerësojë performancën e procesit të trajtimit të ankesave. Auditimi duhet të sigurojë informacione për: - procesi i konformitetit me procedurat e trajtimit të ankesave; - Përshtatshmëria e procesit dhe efektiviteti për të arritur objektivat e trajtimit të ankesave.	10	3
	Përmirësimi	Organizata duhet të përmirësojë vazhdimisht efektivitetin dhe efikasitetin e procesit të trajtimit të ankesave. Si rezultat, organizata mund të përmirësojë vazhdimisht cilësinë e produkteve dhe shërbimeve të saj. Kjo mund të arrihet përmes veprimeve korigjuese, veprimeve të ndërmarra në lidhje me rreziqet dhe mundësitë dhe përmirësimet inovative. Organizata duhet të ndërmarrë veprime për të eliminuar shkaqet e problemeve ekzistuese dhe të mundshme që çojnë në ankesa në mënyrë që të parandalojnë përsëritjen dhe shfaqjen, përkatësisht.	10	2
Totali i pikëve të setit			/20	5
Totali i përgjithshëm			/100	43

4. Përfundime dhe Rekomandime

- Komisioni i Pavarur për Miniera dhe Minerale fillimisht i themeluar me Rregulloren e Nr. 2005/2 të 21 Janarit 2005 (të ndryshuar me Rregulloren e Nr. 2005/38 të 29 Korrikut 2005 dhe Ligjin Nr. 03/L-81 të datës 13 Qershor 2008, i shfuqizuar nga Ligji Nr.03/L-163 për Minierat dhe Mineralet) përcaktohet si agjenci e pavarur në përputhje me nenin 119 paragrafi 5 dhe 142 të Kushtetutës së Republikës së Kosovës dhe funksionon bazuar në ligjin.
- Në kuadër të Komisionit të Pavarur për Miniera dhe Minerale, funksionon gjithashtu edhe Komisioni për Ankesa, i cili Komision merret me shqyrtimin e ankesave dhe kërkesave nga palët e ndryshme që i janë drejtuar KPMM-së. Në vitin 2019 duke u bazuar në të dhënat e raportit të KPMM-së, janë mbajtur 22 seanca për shqyrtimin e ankesave dhe kërkesave nga palët e ndryshme që i janë drejtuar KPMM-së. Numri i përgjithshëm i ankesave gjatë vitit 2019, ka qenë 53 ankesa, numër ky, dukshëm më i vogël se ai i vitit të kaluar që ishte gjithsej 78 ankesa dhe që mund të vlerësohet si tipar pozitiv i punës së bërë nga KPMM gjatë vitit.
- Komisioni i Pavarur për Miniera dhe Minerale (KPMM) ka krijuar Komisionin e Ankesave brenda KPMM-së. Megjithatë, ky Komision nuk është një departament i veçantë dhe përbëhet nga punonjës brenda KPMM-së të cilët janë vartës të Drejtorit Ekzekutiv. Për shkak se Komisioni trajton kryesisht ankesa ndaj vendimeve të Bordit, do të ishte shumë më e dobishme sikur ky institucion të ishte një departament i veçantë brenda KPMM-së. Kjo do të ruante pavarësinë e Departamentit dhe vendimet për ankesat do të ishin më kualitative.
- Ankesat aktualisht janë me pagësë dhe për palët kjo mund të jetë një pengesë për realizimin e të drejtave të tyre për ankesë. Kjo duhet të ndryshohet dhe ankesat duhet të jenë falas në përputhje me standardet ISO 10002.

- Duhet të ndërtohet një sistem i brendshëm për regjistrimin, përcjelljen dhe ruajtjen e historikut të ankesave brenda KPMM-së. Ky sistem do t'u lejonte zyrtarëve të kishin një pasqyrë më të drejtë të ankesave dhe do t'u lejonte atyre të përmirësoheshin dhe të kishin një sistem për përmirësimin e performancës. Në versionin aktual nuk ka një sistem të tillë dhe ndryshimi i sjelljes së KPMM-së në përgjigje të ankesave nuk është gjithmonë i duhuri.

