

Implemented by:



# Adresimi i nevojës për ngritjen e kapaciteteve në institucione publike me fokus ngritjen e burimeve njerëzore në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit



Punim Pozicionues



# Adresimi i nevojës për ngritjen e kapaciteteve në institucione publike me fokus ngritjen e burimeve njerëzore në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit

---



## 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 shpërndahet 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 angleze fillimisht. Prandaj, për arsye teknike, disa nga pjesët e tij kanë mbetur në origjinal, të papërkthyer.*

## Tabela e përmbajtjes

1. Hyrje .....	2
2. Zhvillimet e fundit dhe sfidat e vazhdueshme të kapaciteteve administrative të administratës publike në Kosovë .....	3
2.1 Pikëpamje holistike për zhvillimet, sfidat dhe kornizën institucionale mbi kapacitetet administrative.....	3
2.2. Sfidat dhe perspektivat në rritjen e kapaciteteve njerëzore në departamentin e mbrojtjes së konsumatorit .....	7
3. Përfundime .....	12
4. Rekomandimet .....	13
5. Shtojca .....	15

# 1. Hyrje

Kapaciteti profesional dhe zhvillimi është crucial për institucionet publike të Kosovës. Reformat e kapaciteteve njerëzore janë të nevojshme për të forcuar kapacitetet individuale dhe organizative të Qeverisë së Kosovës për të ofruar shërbime cilësore për qytetarët dhe për të përmbushur sfidat që rrjedhin nga procesi i Integritimit Europian.

Përkundër disa përmirësimeve, kapacitetet e administratës publike në Kosovë ende po përballen me shumë sfida në lidhje me rekrutimin, promovimin, shkarkimin dhe shpërblimin e bazuar në merita<sup>1</sup>. Raporti i Komisionit Evropian për Kosovën 2020 gjithashtu thekson se Kosova është në një fazë të hershme të përgatitjes në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Situata e vështirë sociale dhe ekonomike, kapaciteti i ulët dhe veprimet e fragmentuara të qeverisë në adresimin e nevojave të zhvillimit të kapaciteteve ndër vite kanë drejtuar një administratë publike që lë hapësirë për përmirësime të konsiderueshme.

Ky punim do të diskutojë zhvillimet e fundit dhe sfidat e vazhdueshme të kapaciteteve administrative në institucionet publike dhe kërkesat dhe hapat e ardhshëm për të ecur më shpejt në procesin drejt anëtarësimit në BE. Kjo përfshin miratimin dhe zbatimin e Parimeve të Administratës Publike në fushën e ndërtimit të kapaciteteve njerëzore të cilat u zhvilluan nga SIGMA në 2014. Këto parime janë një pjesë integrale e procesit të Zgjerimit të BE-së.

Ndër çështjet horizontale mbi zhvillimin e kapaciteteve në institucionet publike, ky punim do të diskutojë posaçërisht nevojën për të forcuar më tej kapacitetet administrative në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit që operon brenda Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë. Diskutimi dhe analiza do të marrë parasysh gjendjen aktuale të lojës së mbrojtjes së konsumatorit në Kosovë, Marrëveshjen e Asociimit të Stabilizimit (MSA) dhe kërkesat e BE-së dhe acquis, dhe në fund propozon një udhërrëfyes për ndërtimin e kapaciteteve në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe në fushën e mbrojtja e konsumatorit në përgjithësi.

---

<sup>1</sup> Komisioni Evropian, Raporti i Kosovës (2020), Reforma e Administratës Publike [https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/countries/package\\_en](https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/countries/package_en)

## **2. Zhvillimet e fundit dhe sfidat e vazhdueshme të kapaciteteve administrative të administratës publike në Kosovë**

### **2.1 Pikëpamje holistike për zhvillimet, sfidat dhe kornizën institucionale mbi kapacitetet administrative**

Në vitin 2018, Qeveria e Kosovës prezantoi një paketë legjislative për reformat e administratës publike. Projektligji për Pagat në Sektorin Publik, Projektligji për Zyrtarët Publikë dhe Projektligji për Organizimin e Administratës Shtetërore dhe Agjencitë e Pavarura u miratuan nga Qeveria në Shtator 2018<sup>2</sup> dhe pas pesë muajsh në Shkurt 2019 këto ligje u miratuan nga Kuvendi. Ligji për Organizimin e Administratës Shtetërore hyri në fuqi; megjithatë, Gjykata Kushtetuese mori vendimin e saj duke deklaruar Ligjin për Pagat<sup>3</sup> si jokushtetuese dhe duke propozuar ndryshime të mëtejshme legjislative në Ligjin për Zyrtarët Publikë<sup>4</sup>. Kjo ka shtyrë miratimin e të gjithë legjislacionit sekondar që zbaton këto dy ligje. Vonesa e reformave po vonon administratën publike për të përmbushur plotësisht funksionin dhe përgjegjësinë e saj.

Bordi i Pavarur i Mbikëqyrjes së Shërbimit Civil është themeluar bazuar në nenin 101 të Kushtetutës së Kosovës që ndër të tjera, është një bord i pavarur mbikëqyrës për shërbimin civil që siguron respektimin e rregullave dhe parimeve që rregullojnë shërbimin civil;<sup>5</sup> megjithatë, ky bord aktualisht nuk është funksional për shkak të mungesës së anëtarëve të bordit. Si rezultat, shumë ankesa në lidhje me mosmarrëveshjet e punës së shërbyesve civilë dhe kandidatëve për pranim në shërbimin civil nuk janë shqyrtuar.<sup>6</sup> Kjo krijon hapësirë për manipulime në punësim, ngritje në detyrë dhe shmangie të përgjegjësisë. Trajnimi për shërbyesve civilë sigurohet nga Instituti i Kosovës për Administratë Publike (IKAP), megjithatë, aftësitë dhe njohuritë e marra nga pjesëmarrësit nuk po ndikojnë në zhvillimin

---

<sup>2</sup> Zyra e Kryeministrit (2018), Qeveria e Kosovës miratoi Projektligjin për Pagat <https://kryeministri-ks.net/en/government-of-kosovo-approved-the-draft-law-on-salaries/>

<sup>3</sup> Gjykata Kushtetuese (2020), Vlerësimi kushtetues i Ligjit Nr. 06 / L-111 për Pagat në Sektorin Publik <https://gjk-ks.org/en/decision/vleresim-i-kushtetutshmerise-se-ligjit-nr-06-l-111-per-pagat-ne-sektorin-publik-3/>

<sup>4</sup> Gjykata Kushtetuese (2020), Vlerësimi kushtetues i neneve specifike të ligjit nr. 06 / L-114 për zyrtarët publik [https://gjk-ks.org/wp-content/uploads/2020/07/ko\\_203\\_19\\_agj\\_ang.pdf](https://gjk-ks.org/wp-content/uploads/2020/07/ko_203_19_agj_ang.pdf)

<sup>5</sup> Kushtetuta e Republikës së Kosovës, neni 101, Shërbimi Civil <http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Constitution1Kosovo.pdf>

<sup>6</sup> Komisioni Evropian, Raporti i Kosovës (2020), Reformat e Administratës Publike, Shërbimi Publik dhe menaxhimi i burimeve njerëzore [https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/countries/package\\_en](https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/countries/package_en)

profesional të shërbyesve civilë, përveç kësaj IKAP ka buxhet të kufizuar dhe aftësinë për të siguruar trajnimin e nevojshëm mbetet i dobët.

Sa i përket kornizës së politikave, Kosova ka një strategji të skaduar për modernizimin e administratës publike 2015-2020. Strategjia është rishikuar më 2015 në mënyrë që të sigurojë objektiva efektive të reformave të administratës publike. Qëllimi kryesor i strategjisë ishte përmirësimi i procedurave administrative dhe modernizimi i shërbimeve publike dhe krijimi i një administrate të orientuar drejt nevojave të qytetarëve përmes katër prioriteteve të politikave.<sup>7</sup> Përveç kësaj, Kosova ka Strategjinë për Trajnimin e Shërbyesve Civil 2016-2020.<sup>8</sup> Qëllimi i kësaj strategjie ishte trajnimi profesional i shërbyesve civilë me njohuri dhe aftësi adekuate dhe krijimi i një administrate profesionale dhe kompetente si në nivelin qendror ashtu edhe në atë lokal, i cili jo vetëm që do të siguronte shërbime publike cilësore për qytetarët por gjithashtu do të kontribuonte në avancimin e Kosovës në rrugën e saj drejt BE integrimi, ku një kapacitet profesional profesional horizontal do të ndihmojë në zbatimin dhe zbatimin e ligjit të BE-së në të gjithë sektorët.

Kosova qëndron mirë sa i përket numrit të dokumenteve të politikave në fushën e reformave të administratës publike; megjithatë, nuk ka mekanizëm të rreptë për të monitoruar dhe vlerësuar zbatimin e tij. Në këtë drejtim janë dy gjëra ku, njëra duhet të përmirësojë cilësinë e politikës dhe kornizës legislative dhe së dyti ato duhet të zbatohen.

Janë disa hapa dhe një proces i gjatë drejt anëtarësimit në BE ku, një nga fazat kërkon që vendi duhet të jetë në një pozicion që ka të gjitha kapacitetet e nevojshme për të zbatuar dhe fuqizuar siç duhet reformat gjyqësore, administrative, ekonomike dhe të tjera të nevojshme për vendin.<sup>9</sup> Ndër të tjera, Kosova duhet të themelojë një shërbim civil profesional të aftë për të marrë vendime politike dhe për të ofruar shërbime publike. Administrata publike duhet të performojë mirë dhe duhet të jetë efikase, e bazuar në merita, transparente dhe e përgjegjshme në të gjitha nivelet.<sup>10</sup> Prandaj, Kosova nuk ka

---

<sup>7</sup> Ministria e Administratës Publike (2015), Draft Strategjia për Modernizimin e Administratës Publike 2015-2020 <http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/Strategy-for-Modernisation-of-PA-2015-2020.pdf>

<sup>8</sup> Ministria e Administratës Publike (2015), Strategjia për Trajnimin e Shërbyesve Civil 2016-2020 [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/STRATEGJIA\\_E\\_TRAJNIMEVE\\_TE\\_NEPUNUESVE\\_CIVIL\\_.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/STRATEGJIA_E_TRAJNIMEVE_TE_NEPUNUESVE_CIVIL_.pdf)

<sup>9</sup> Komisioni Evropian, Politika Evropiane e Fqinjësisë dhe Negociatat për Zgjerimin [https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/policy/steps-towards-joining\\_en](https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/policy/steps-towards-joining_en)

<sup>10</sup> European Commission, European Neighbourhood Policy And Enlargement Negotiations [https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/policy/glossary/terms/accession-criteria\\_en](https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/policy/glossary/terms/accession-criteria_en)

rrugë tjetër përveç të bëjë ndryshimet e nevojshme në lidhje me reformën e administratës publike në përputhje me standardet e BE-së në mënyrë që të përmbushë kriteret politike për anëtarësim.

Komunikata e EU për vitin 2020 mbi politikën e zgjerimit të BE, thekson se Kosova ka një farë niveli të përgatitjes drejt reformave të administratës publike.<sup>11</sup> Niveli "Disa" në terminologjinë e BE nuk është i kënaqshëm. Prandaj, është e nevojshme të përgatiten dhe përfshihen në programet dhe planet vendase masa specifike që adresojnë transparencën dhe llogaridhënien, menaxhimin e shëndoshë të financave publike dhe njerëzit në administratë që janë më profesionistë.

Shumë nga çështjet e diskutuara këtu kërkojnë kapacitet të fortë dhe profesional administrativ. Përveç trajnimit tradicional dhe të kërkuar të zakonshëm, Kosova duhet të përfshijë trajnime në lidhje me përafrimin, aplikimin dhe zbatimin e legjislacionit të BE-së, si dhe ndarjen e praktikave më të mira të BE-së. Për më tepër, komunitetet jo-shumicë dhe gratë duhet të përfaqësohen në mënyrë të barabartë në të gjithë zhvillimin e kapaciteteve në institucionet publike.

Reforma e administratës publike është bërë një pjesë integrale e procesit të zgjerimit të BE-së, për këtë arsye në 2014 SIGMA zhvilloi Parimet e Administratës Publike. Parimet përcaktojnë se çfarë përfshin qeverisja e mirë publike në praktikë dhe përshkruajnë kërkesat kryesore që duhet të ndiqen gjatë procesit të integritimit në BE.<sup>12</sup> Në tabelën më poshtë mund të shihni përmbledhjen e parimeve që hyjnë në kategorinë e shërbimit publik dhe menaxhimit të burimeve njerëzore. Për më shumë detaje se çfarë përfshin çdo parim, ju lutem shihni aneksin.

---

<sup>11</sup> Komisioni Evropian (2020), 2020 Komunikimi mbi politikën e zgjerimit të BE-së [https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/sites/near/files/20201006-communication-on-eu-enlargement-policy\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/sites/near/files/20201006-communication-on-eu-enlargement-policy_en.pdf)

<sup>12</sup> SIGMA (2017), Parimet e Administratës Publike për vendet candidate për në BE dhe kandidatët e mundshëm <http://www.sigmaweb.org/publications/principles-public-administration-eu-candidate-countries-and-potential-candidates.htm>

Tabela 1: Përmbledhje e Parimeve të Administratës Publike për vendet candidate për në B  
mundshëm në fushën e shërbimit publik dhe menaxhimit të burimeve njerëzore

<b>SHËRBIMI PUBLIK DHE MENAXHIMI I BURIMEVE NJERZORE</b>	
<b>Kornizat politike, ligjore dhe institucionale për shërbimin publik</b>	
Parimi 1	Fusha e shërbimit publik është adekuate, e përcaktuar qartë dhe e zbatuar në praktikë.
Parimi 2	Politikat dhe kornizat ligjore për një shërbim publik profesional dhe koherent përcaktohen dhe zbatohen në praktikë.
<b>Menaxhimi i Burimeve Njerëzore</b>	
Parimi 3	Rekrutimi i shërbyesve publikë bazohet në merita dhe trajtim të barabartë në të gjitha fazat e tij; kriteret për zvogëlimin dhe përfundimin e shërbyesve publikë janë të qarta.
Parimi 4	Ndikimi direkt ose indirekt politik në pozitat e larta menaxheriale në shërbimin publik është i parandaluar.
Parimi 5	Sistemi i shpërblimit të shërbyesve publikë bazohet në klasifikimet e vendeve të punës; është e drejtë dhe transparente.
Parimi 6	Sigurohet zhvillimi profesional i shërbyesve publikë; kjo përfshin trajnim të rregullt, vlerësim të drejtë të performancës, lëvizshmëri dhe ngritje në detyrë bazuar në kriteret dhe merita objektive dhe transparente.
Parimi 7	Masat për promovimin e integritetit, parandalimin e korrupsionit dhe sigurimin e disiplinës në shërbimin publik janë në fuqi.

Tabela e mësipërme tregon se shtrirja dhe qëllimi i shërbimit publik duhet të përcaktohet dhe zbatohet në praktikë në mënyrë që kornizat ligjore / të politikave dhe strukturat institucionale për shërbimin publik profesional të jenë në vend. Gjithashtu këto parime na tregojnë se standardet e mira menaxheriale dhe praktikat e mira të menaxhimit të burimeve njerëzore sigurojnë që shërbimet publike të ofrohen ashtu siç janë synuar.

Aplikimi dhe implementimi i këtyre parimeve është thelbësor për vendet candidate dhe candidate potenciale sepse ato monitorohen dhe vlerësohen rregullisht në mënyrë që të përcaktohet shkalla e

<sup>13</sup> Këto tabela përjashtojnë parimet e administratës publike që përfshihen në kategoritë e mëposhtme: Korniza Strategjike e Reformës së Administratës Publike; Zhvillimi dhe Koordinimi i Politikave; Përgjegjësia; Dorëzimi i Shërbimit; Menaxhimi i Financave Publike.



kapacitetit të administratës publike kombëtare për të zbatuar në mënyrë efektive acquis në përputhje me kriteret e përcaktuara nga Këshilli Evropian në Kopenhagë (1993) dhe Madrid (1995).

## **2.2. Sfidat dhe perspektivat në rritjen e kapaciteteve njerëzore në departamentin e mbrojtjes së konsumatorit**

Kjo pjesë ofron një analizë mbi gjendjen e mbrojtjes së konsumatorit në Kosovë, Marrëveshjen e Stabilizim Asociimit (MSA) dhe kërkesat e BE-së dhe propozon një hartë për ndërtimin e kapaciteteve në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.

Korniza kryesore legislative në fushën e mbrojtjes së konsumatorit është Ligji Nr. 06 / L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit<sup>14</sup> dhe Udhëzimi Administrativ Nr. 13/2018 për Procedurën e Trajtit të Ankesave.<sup>15</sup> Ndërsa korniza e politikave në këtë fushë përfshin Programin për Mbrojtjen e Konsumatorit 2016-2020.<sup>16</sup>

Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit është themeluar në vitin 2012 dhe vepron brenda Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë. Për më tepër, një organ i rëndësishëm për një funksionim të mirë të mbrojtjes së konsumatorit është Këshilli për Mbrojtjen e Konsumatorit. Ky Këshill është themeluar bazuar në nenin 132 të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit. Përgjegjësitë kryesore të Këshillit janë të një natyre këshilluese në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, për më tepër, ai ka përgjegjësinë të zhvillojë dhe monitorojë Programin e Mbrojtjes së Konsumatorit. Inspektorati i tregut<sup>17</sup> që vepron brenda Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë është gjithashtu një organ shumë i rëndësishëm që është përgjegjës për mbikëqyrjen e zbatimit të legjislacionit të Kosovës në fushën e mbrojtjes së konsumatorit dhe sigurinë e produktit.

---

<sup>14</sup> Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës (2018), Ligji Nr. 06 / L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=16551>

<sup>15</sup> Ministria e Tregtisë dhe Industrisë (2018), Legjislacioni, Udhëzime Administrative <https://mti.rks-gov.net/desk/inc/media/21DEF589-FF69-4C3F-A0DB-03220F5B12E1.pdf>

<sup>16</sup> Ministria e Tregtisë dhe Industrisë (2016), Programi i Mbrojtjes së Konsumatorit 2016 – 2020 [http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/CONSUMER\\_PROTECTION\\_PROGRAME.pdf](http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/CONSUMER_PROTECTION_PROGRAME.pdf)

<sup>17</sup> Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës (2013), Ligji Nr. 04 / L-186 Për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit Nr. 03 / L-181 Për Inspektoratin e Tregut dhe Mbikëqyrjen Inspektive <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=8667>

Shoqatat e mbrojtjes së konsumatorit luajnë një rol të rëndësishëm në mbrojtjen e të drejtave dhe interesit të konsumatorëve. Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorit përfshin dispozita specifike për krijimin e shoqatave për mbrojtjen e konsumatorit dhe me gjasë bashkimin e shoqatave.<sup>18</sup> Sidoqoftë, në Kosovë ekziston vetëm një organizatë joqeveritare që merret ekskluzivisht me çështjet e të drejtave të konsumatorit. Kjo nënkupton që kjo është një barrë për vetëm një OJQ për të siguruar ndihmë për të gjithë qytetarët e Kosovës.

Në funksion të detyrimeve ndërkombëtare në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, neni 81 i MSA-së parashikon që Kosova do të krijojë politika aktive të mbrojtjes së konsumatorit, në përputhje me ligjin e BE-së, përafrimin e legjislacionit kombëtar për mbrojtjen e konsumatorit me acquis ekzistuese të BE-së, mbrojtje efektive ligjore të konsumatorëve, monitorimin e rregulloreve nga autoritetet përkatëse, si dhe shkëmbimin e informacionit për produktet e rrezikshme.<sup>19</sup>

Ndërsa acquis e BE-së në fushën e mbrojtjes së konsumatorit mbulon legjislacionin në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, përfshirë sigurinë e produktit dhe Sistemin e Raportimit të Shpejtë të Bashkimit (RAPEX). Ai gjithashtu kërkon të vendosen struktura të pavarura administrative dhe kompetenca të zbatimit të cilat lejojnë mbikëqyrje efektive të tregut dhe zbatimin e acquis. Për më tepër, vendet duhet të sigurojnë mekanizmat e duhur për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve jashtë gjykatës, si dhe informacionin dhe edukimin e konsumatorit. Roli për organizatat e konsumatorit gjithashtu duhet të sigurohet.<sup>20</sup>

Mbrojtja e konsumatorit është një çështje horizontale që prek shumë çështje brenda një shoqërie. Prandaj, të kesh një departament të fortë për mbrojtjen e konsumatorit është thelbësore. Kjo do të sigurojë që zëri i konsumatorëve të dëgjohej nga të gjitha organet përkatëse dhe duke garantuar të drejtat themelore të konsumatorëve në blerjen e mallrave dhe shërbimeve në përputhje me MSA dhe acquis të BE. Në fund të ditës, konsumatorët paguajnë çmimin nëse diçka shkon keq.

---

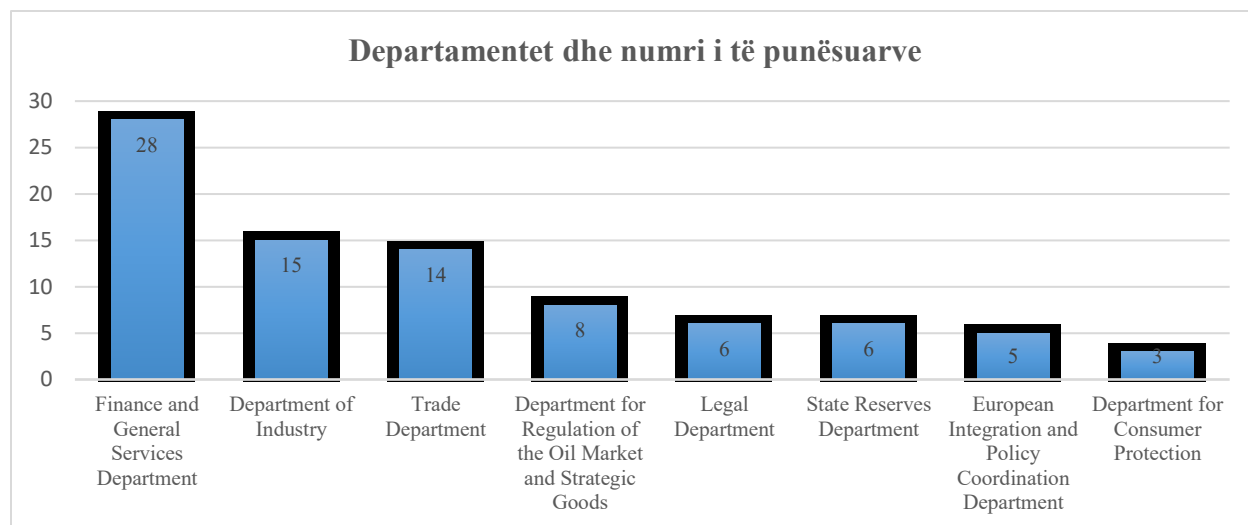
<sup>18</sup> Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës (2018), Ligji Nr. 06 / L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=16551>

<sup>19</sup> Këshilli i Bashkimit Evropian, Marrëveshja e Stabilizim-Asociimit midis Bashkimit Evropian dhe Komunitetit Evropian të Energjisë Atomike, nga njëra anë dhe Kosovës, nga pjesa tjetër <https://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-10728-2015-REV-1/en/pdf>

<sup>20</sup> European Commission, Chapters of the acquis, Chapter 28: Consumer and Health Protection [https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/policy/conditions-membership/chapters-of-the-acquis\\_en](https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/policy/conditions-membership/chapters-of-the-acquis_en)

Lidhur me kapacitetet njerëzore / administrative, bazuar në rregulloren për organizimin e brendshëm dhe sistematizimin e vendeve të punës, Ministria e Tregtisë dhe Industrisë<sup>21</sup> ka tetë departamente, disa divizione të pavarura dhe pesë organe qendrore (divizionet e pavarura dhe organet qendrore nuk janë relevante për këtë punim dhe nuk janë përfshirë në analizë). Çuditërisht, të gjitha departamentet kanë ose dy ose tre sektorë, përveç Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit. Fusha e mbrojtjes së konsumatorit jo vetëm që ka numrin më të ulët të të punësuarve por gjithashtu operon pa pasur ndonjë ndarje. Për më shumë detaje shih tabelën 2 në aneks. Grafiku më poshtë tregon se numri i përgjithshëm i të punësuarve në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit është tre, që do të thotë pesë herë më pak të punësuar krahasuar me Departamentin e Industrisë.

Grafiku 1Përmbledhje e kapaciteteve njerëzore dhe institucionale brenda Ministrisë së Tr



Grafiku i mësipërm vë në perspektivë cilat janë përparësitë e ministrisë përkatësisht qeverisë në çështjet që lidhen me mbrojtjen e konsumatorit. Ky grafik konfirmon se kapacitetet njerëzore në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit janë të kufizuara duke pasur parasysh se përgjegjësi kryesore për hartimin e politikave të Mbrojtjes së Konsumatorit në Kosovë është Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Raporti i Komisionit Evropian për Kosovën 2020 thekson një numër sfidash në fushën e mbrojtjes së konsumatorit. Ky raport konkludon se Kosova duhet të ndryshojë Ligjin për Mbrojtjen e

<sup>21</sup> Ministria e Tregtisë dhe Industrisë, Rregullorja Nr. 29/2012 për Organizimin e Brendshëm dhe Sistematizimin e Punëve të Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë <https://gzk.rks-gov.net/ActDetail.aspx?ActID=10316>

Konsumatorit për ta harmonizuar atë më tej me *acquis* të BE dhe thekson se ka ende çështje në lidhje me zbatimin e mbrojtjes së të drejtave të konsumatorit.<sup>22</sup> Prandaj, për të zbatuar kornizën ligjore, strategjitë kombëtare dhe për të përmbushur kërkesat e BE-së, është thelbësore të zhvillohet më tej kapaciteti i burimeve njerëzore në të gjitha fushat e mbrojtjes së konsumatorit dhe veçanërisht në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit në baza të rregullta në mënyrë që ata të jenë në gjendje të përballen me ndryshimin e sfidave të përgjegjësive të tyre të punës.

Duke pasur parasysh se mbrojtja e konsumatorit kërkon një përfshirje shumë-dimensionale, angazhim dhe bashkëpunim të të gjithë faktorëve dhe palëve të interesit dhe në mënyrë që Kosova të përparojë në fushën e mbrojtjes së konsumatorit, përpjekjet për ndërtimin e kapaciteteve administrative duhet të përqendrohen në Departamentin e Mbrojtjes së Konsumatorit në fushat e mëposhtme:

- Zhvillimi dhe zbatimi i kornizës së legjislacionit dhe politikave të konsumatorit në përputhje me *acquis* të BE-së;
- Zbatimi dhe Monitorimi i Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe Programin e Mbrojtjes së Konsumatorit;
- Bëni mekanizmat e dëmshpërblimit lehtësisht të disponueshëm dhe efektiv;
  - Kjo do të thotë e drejta për të pasur një zgjidhje të drejtë të ankesave të konsumatorëve (p.sh. Tribunalet e Kërkesave të Konsumatorit, Zyrat e Ndërhyrjes dhe Qendrat e Ankesave)
- Zhvillimi dhe implementimi i programeve sensibilizuese dhe edukuese për Mbrojtjen e Konsumatorit.

Paralelisht me rritjen e kompetencës teknike dhe ekspertizës së stafit profesional në departamentin për mbrojtjen e konsumatorit, Qeveria duhet të rrisë kapacitetet institucionale të mbrojtjes së konsumatorit duke rritur nivelin e autoritetit dhe llogaridhënies për të mbikëqyrur, zbatuar dhe ekzaminuar ligjet që rrisin mbrojtjen e konsumatorit. Faktorët më të rëndësishëm që mbështesin ndërtimin institucional në fushën e mbrojtjes së konsumatorit janë rritja e besueshmërisë së

---

<sup>22</sup> Komisioni Evropian, Raporti i Kosovës (2020), Konsumatori dhe Mbrojtja e Shëndetit  
[https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/countries/package\\_en](https://ec.europa.eu/neighbourhood-enlargement/countries/package_en)

departamentit të mbrojtjes së konsumatorit, alokimi i buxhetit të nevojshëm për rritjen e kapaciteteve njerëzore dhe kompetencave teknike dhe aftësive zbatuese.

Për më tepër, në planin afatmesëm dhe afatgjatë, ndërtimi i kapaciteteve nuk duhet të përqendrohet vetëm në departamentin e mbrojtjes së konsumatorit, por edhe në departamente të tjera qeveritare dhe agjenci dhe organizata joqeveritare që janë të përfshira në monitorimin dhe zbatimin e legjislacionit dhe politikës së konsumatorit.

Rekomandimet specifike janë renditur në pjesën e rekomandimeve në seksionin katër të këtij punimi.

### 3. Përfundime

Ky dokument thekson se të kesh kapacitete profesionale në institucionet publike do të thotë të ofrosh shërbime cilësore për qytetarët dhe të plotësosh kërkesat e nevojshme për të përparuar në procesin e integritit evropian.

Përkundër disa përmirësimeve, administrata publike ende lufton për të përmbushur plotësisht funksionin dhe përgjegjësinë e saj. Shërbimi civil përballet me shumë sfida duke përfshirë mbajtjen e stafit cilësor, nepotizmin, mungesën e stimuljve për performancë më të lartë dhe llogaridhënien e dobët të menaxhmentit. Për më tepër, komunitetet jo-shumicë mbeten të nënprezantuar në institucionet publike dhe gratë janë ende të nënprezantuara në pozicione të larta në shërbimin civil.

Kthimi prapa i Ligjit për Zyrtarët Publik dhe Ligjit për Pagat ka penguar reformat e administratës publike në Kosovë dhe ka shtyrë miratimin e të gjithë legjislacionit sekondar që implementon këto dy ligje. Ky punim ka theksuar rëndësinë e kompletimit të Bordit të Pavarur të Mbikëqyrjes së Shërbimit Civil me anëtarët e tij në mënyrë që ai të bëhet funksional dhe të fillojë të shqyrtojë ankesat e shërbyesve civilë.

Me qëllim të krijimit të një stafi profesional në institucionet publike të Kosovës përveç ofrimit të trajnimit tradicional dhe të zakonshëm të kërkuar, ai duhet të përqendrohet më shumë në trajnime në lidhje me përafrimin, zbatimin, fuqizimin e legjislacionit të BE-së dhe në integrimin dhe monitorimin e Parimeve të Administratës Publike SIGMA.

Lidhur me kapacitetet në Departamentin e Konsumatorit, ky punim zbuloi se të gjitha departamentet në Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë kanë ose dy ose tre sektorë përveç Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit. Departamenti i mbrojtjes së konsumatorit ka vetëm tre punonjës dhe operon pa asnjë ndarje.

Për më tepër, është e nevojshme të përqendrohet ndërtimi i kapaciteteve në Departamentin e Mbrojtjes së Konsumatorit në fushat e përgatitjes dhe zbatimit të kornizës së legjislacionit dhe politikave të konsumatorit në përputhje me acquis të BE-së; si i bëjnë mekanizmat e ankesave lehtësisht të disponueshme dhe efektive; dhe si të zhvillohen dhe zbatohen programe ndërgjegjësimi për të Drejtat e Konsumatorit.

## 4. Rekomandimet

- Qeveria duhet të ndryshojë dhe miratojë ligjin aktual për mbrojtjen e konsumatorit, ndërsa ndryshimi i tij është i domosdoshëm për të përfshirë kredinë hipotekare dhe zgjidhjen alternative të mosmarrëveshjeve të konsumatorit në përputhje me Direktivën 2013/11 / BE, Rregulloren (BE) Nr. 524/2013, Direktivën 2014/17 / BE).
- Në mënyrë që të zbatojë Ligjin e rishikuar për Mbrojtjen e Konsumatorit, Qeveria duhet të përgatisë dhe miratojë të gjithë legjislacionin sekondar në përputhje me acquis të BE-së.
- Programi aktual i Mbrojtjes së Konsumatorit duhet të rishikohet dhe miratohet dhe të përfshijë objektiva dhe masa të hollësishme për rritjen e kapaciteteve në departamentin e mbrojtjes së konsumatorit.
- Zbatimi i të drejtave të konsumatorit dhe zbatimi i politikave të konsumatorit duhet të përmirësohen më tej.
- Duhet të përmirësohen kapacitetet e përgjithshme në planifikimin dhe monitorimin e politikave dhe legjislacionit për një qeverisje efektive dhe efikase në nivelin kombëtar dhe lokal.
- Kosova duhet të promovojë më tej standardet e larta të transparencës, integritetit dhe llogaridhënies në administratën publike.
- Miratimi dhe implementimi i Parimeve të Administratës Publike në fushën e Shërbimit Publik dhe Menaxhimit të Burimeve Njerëzore të zhvilluara nga SIGMA.
- Kosova duhet të përdorë plotësisht instrumentin e Bashkimit Evropian për bashkëpunim dhe trajnim institucional (binjakëzimi, TAIEEX).
- Ministria e Tregtisë dhe Industrisë duhet të rrisë dhe forcojë rolin dhe bashkëpunimin e shoqërisë civile me Këshillin për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe organet e tjera vendimmarrëse.
- Ministria e Tregtisë dhe Industrisë duhet të ndërmarrë iniciativa për të mbrojtur konsumatorët e cenueshëm dhe të pafavorizuar.
- Rritja e numrit të të punësuarve dhe krijimi i të paktën dy divizioneve në Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit në mënyrë që të ushtrojë plotësisht mandatin e tij dhe të ketë kapacitetin për të zbatuar acquis të BE-së.

- Forcimi i kompetencave të punonjësve brenda Departamentit për Mbrojtjen e Konsumatorit në fushat e hartimit dhe zbatimit të legjislacionit dhe politikave, edukimit, informimit dhe ndërgjegjësimit të konsumatorëve dhe legjislacionit të BE-së.
- Duhet alokuar financimi i buxhetit kombëtar për të përmbushur kapacitetet dhe nevojat për trajnim për Departamentin për Mbrojtjen e Konsumatorit.
- Rritja e koordinimit të mbikëqyrjes së tregut dhe veprimet e zbatimit të sigurisë së produktit që zbaton Direktivën 2001/95 / KE dhe ndërmarr masa për të përmirësuar sigurinë e shërbimeve të konsumatorit.



## 5. Shtojca

Tabela 1 Komponentet e Tajzuar të Parimeve të Administratës Publike për Kandidatë për BE dhe kandidatët e mundshëm në fushën e shërbimit publik dhe menaxhimit të burimeve njerëzore

<b>SHËRBIMI PUBLIK DHE MENAXHIMI I BURIMEVE NJERZORE</b>	
<b>Kornizat politike, ligjore dhe institucionale për shërbimin publik</b>	
Parimi 1	Fusha e shërbimit publik është adekuate, e përcaktuar qartë dhe e zbatuar në praktikë.
1.1.	Ekziston një bazë e qartë ligjore që përcakton fushën horizontale dhe vertikale të shërbimit publik.
1.2.	Shtrirja horizontale përmban të paktën pozicionet me autoritet publik për të ushtruar kompetencat e dhëna nga ligji publik dhe me përgjegjësinë për ruajtjen e interesave të përgjithshme të shtetit ose organeve të tjera publike.
1.3.	Shtrirja vertikale përcakton qartë vijën e sipërme dhe të poshtme të ndarjes midis të emëruarve politikë, shërbyesve publikë dhe stafit mbështetës.
1.4.	Shtrirja materiale përcakton të gjitha dispozitat e përgjithshme që lidhen me marrëdhëniet e punës së 9 shërbyesit publikë dhe menaxhimin e shërbimit publik.
1.5.	Shërbyesit publikë dallohen nga të emëruarit politikë (d.m.th. pozitat politike nuk përfshihen në fushën e shërbimit publik).
Parimi 2	Politikat dhe kornizat ligjore për një shërbim publik profesional dhe koherent përcaktohen dhe zbatohen në praktikë.
2.1.	Ekziston një politikë e përcaktuar për zhvillimin e shërbimit publik në kuadrin e strategjive përkatëse.
2.2.	Legjislacioni primar dhe sekondar i shërbimit publik siguron transparencën, hapjen, llogaridhënien, efikasitetin dhe efektivitetin.
2.3.	Dispozitat e përgjithshme të ligjit të shërbimit publik janë të zbatueshme për llojet e veçanta të shërbimit publik (p.sh. policia, burgu, mbrojtja, shërbimi i jashtëm) dhe personeli i organeve kushtetuese, ose dispozitat e përgjithshme dhe parimet e ligjeve të llojeve të veçanta të shërbimit publik dhe organet kushtetuese janë kryesisht të ngjashme me dispozitat e përgjithshme të ligjit të shërbimit publik.
2.4.	Shkalla e rregullimit në legjislacionin primar dhe sekondar është e balancuar në mënyrë adekuate për të lejuar fleksibilitetin dhe për të siguruar stabilitetin e shërbimit publik.
2.5.	Përgjegjësia politike për shërbimin publik është përcaktuar qartë.

2.6. Ekziston një njësi qendrore koordinuese, mjaft e fuqizuar dhe e aftë për të udhëhequr, mbështetur dhe monitoruar zbatimin e vlerave, politikave dhe kornizës ligjore të shërbimit publik.

2.7. Ekziston një sistem informacioni për MBNJ për të mbështetur planifikimin, menaxhimin dhe monitorimin strategjik të fuqisë punëtore të praktikave të MBNJ në shërbimin publik, duke përfshirë të dhëna korrekte dhe të plota në nivelet e të gjithë institucioneve të shërbimit publik dhe shërbyesve individualë të administratës, siç kërkohet nga legjislacioni, dhe mundësimi i dhënies së informacionit statistikor në një datë të caktuar. Ky sistem ndërvepron në mënyrë elektronike me bazat e të dhënave të tjera kombëtare për të shmangur dublikimin e mbledhjes së të dhënave.

2.8. Shërbimet profesionale dhe të qëndrueshme të MBNJ sigurohen në të gjithë shërbimin publik me kapacitet të mjaftueshëm për të menaxhuar fuqinë punëtore dhe për të zbatuar legjislacionin e shërbimit publik.

### **Menaxhimi i Burimeve Njerëzore**

Parimi 3 Rekrutimi i shërbyesve publikë bazohet në merita dhe trajtim të barabartë në të gjitha fazat e tij; kriteret për zvogëlimin dhe përfundimin e shërbyesve publikë janë të qarta.

3.1. Procesi i rekrutimit dhe përzgjedhjes në shërbimin publik, qoftë i jashtëm apo i brendshëm dhe pavarësisht nga kategoria / klasa e shërbyesve shërbyesve publikë, bazohet qartë në merita dhe mundësi të barabarta.

3.2. Kriteret e përgjithshme të pranueshmërisë për të aplikuar për pozitat e shërbimit publik dhe dispozitat e përgjithshme që sigurojnë cilësinë e rekrutimit përcaktohen në legjislacionin primar. Procedurat e hollësishme, duke përfshirë kërkesat specifike për hyrjen në secilën kategori / klasë, përshkrimet e vendeve të punës, profilet e kompetencave, metodat e përzgjedhjes, sistemet e pikëve dhe përbërjen e komisioneve të përzgjedhjes, mbulohen kryesisht nga legjislacioni dytësor.

3.3. Komisionet e rekrutimit dhe përzgjedhjes përfshijnë persona me ekspertizë dhe përvojë në vlerësimin e grupeve të ndryshme të aftësive dhe kompetencave të kandidatëve për pozicionet e shërbimit publik, dhe nuk ka asnjë ndërhyrje politike.

3.4. Kandidatët që nuk janë emëruar kanë të drejtë të apelojnë kundër vendimeve të padrejta të rekrutimit.

3.5. Mbrojtja kundër diskriminimit të personave që aplikojnë në shërbimin publik dhe atyre të punësuar sigurohet nga të gjitha organet administrative, në përputhje me parimin e trajtimit të barabartë. Në rastet e përcaktuara qartë në ligj, përfaqësimi gjithëpërfshirës i drejtë merret parasysh në procesin e rekrutimit.

3.6. Kriteret objektive për uljen e shërbyesve publikë dhe ndërprerjen e marrëdhënies së shërbimit publik janë përcaktuar qartë në ligj.

3.7. Shërbyesit publikë kanë të drejtë të apelojnë kundër zvogëlimit dhe shkarkimit të padrejtë.

**Parimi 4** Ndikimi i drejtpërdrejtë ose indirekt politik në pozitat e larta menaxheriale në shërbimin publik është i parandaluar.

4.1. Kategoria / klasa / niveli i pozicioneve të larta menaxheriale në shërbimin publik, ato në ndërfaqen e politikës dhe administratës, përfshihet në fushën e shërbimit publik (zakonisht pozitat e sekretarit të përgjithshëm të ministrisë dhe drejtorit të përgjithshëm të administratës organi përcakton vijën e sipërme ndarëse midis shërbyesve publikë dhe të emëruarve politikë).

4.2.4.2. Kriteret për rekrutimin e personave në pozita të larta menaxheriale janë përcaktuar dhe shpalosur qartë.

4.3. Procesi i rekrutimit dhe përzgjedhjes për pozitat e larta menaxheriale, qoftë i jashtëm apo i brendshëm, bazohet në merita, mundësi të barabarta dhe konkurrencë.

4.4. Përfundimi i punësimit të shërbyesve publikë që mbajnë pozita të larta menaxheriale është i pranueshëm vetëm në rastet e parashikuara qartë në ligj dhe në bazë të dispozitave procedurale të vendosura në të.

**Parimi 5** Sistemi i shpërblimit të shërbyesve publikë bazohet në klasifikimet e vendeve të punës; është e drejtë dhe transparente.

5.1. Parimet e shpërblimit, përfshirë klasifikimin e pagave bazuar në sistemin e klasifikimit të vendeve të punës, listën e plotë të elementeve të ndryshueshme të pagës dhe lidhjen midis pagës fikse dhe asaj të ndryshueshme, përcaktohen në ligj për të siguruar koherencën, drejtësinë dhe transparencën e të gjithë publikut. shërbimi Rregulloret e hollësishme të shpërblimit përcaktohen në legjislacionin dytësor.

5.2. Shtesat dhe përfitimet përveç pagës (p.sh. familja, qiraja, shtesat e arsimit dhe gjuhës dhe përfitimet në rast sëmundjeje, amësie ose aksidenti në punë) përcaktohen në ligj, për të siguruar koherencën e tërë shërbimit publik dhe zbatohen në praktikë .

5.3. Sigurohet pagë e barabartë për punë me vlerë të barabartë; shmanget çdo lloj diskriminimi në lidhje me gjininë në shpërblim.

5.4. Diskrecioni menaxherial në caktimin e elementeve të ndryshme të pagës, shtesave dhe përfitimeve për shërbyesit publikë individual është i kufizuar, për të siguruar drejtësi, transparencë dhe qëndrueshmëri të pagës totale.

5.5. Sistemi i shpërblimit të shërbyesve publikë ofron kushte të arsyeshme për rekrutimin, motivimin dhe mbajtjen e shërbyesve publikë me kompetencat e kërkuara.

Parimi 6 Sigurohet zhvillimi profesional i shërbyesve publikë; kjo përfshin trajnim të rregullt, vlerësim të drejtë të performancës, lëvizshmëri dhe ngritje në detyrë bazuar në kritere dhe merita objektive dhe transparente.

6.1. Trajnimi profesional njihet si e drejtë dhe detyrë e shërbyesve publikë, e vendosur në ligj dhe e zbatuar në praktikë.

6.2. Vlerësimet e nevojave për trajnim strategjik dhe zhvillimi i planit (eve) vjetorë / dy-vjeçarë të trajnimit kryhen përmes proceseve transparente dhe gjithëpërfshirëse, të koordinuara ose të mbështetura nga njësi qendrore e koordinimit për shërbimin publik dhe / ose institucionin e trajnimit të shërbimit publik.

6.3. Plani strategjik vjetor ose dy-vjeçar i trajnimit i shërbyesve publikë (për kategori të ndryshme, përfshirë pozitë e larta menaxheriale) miratohen, zbatohen, monitorohen dhe vlerësohen.

6.4. Burime të mjaftueshme janë caktuar për trajnimin e shërbyesve publikë.

6.5. Parimet e vlerësimit të performancës janë vendosur në ligj për të siguruar koherencën në të gjithë shërbimin publik. Dispozitat e hollësishme përcaktohen në legjislacionin sekondar. Vlerësimi i performancës së shërbyesve publikë kryhet rregullisht. Shërbyesit publikë kanë të drejtë të apelojnë kundër vendimeve të padrejta të vlerësimit të performancës.

6.6. Lëvizshmëria e shërbyesve publikë (transferimi, transferimi i përkohshëm ose i detyrueshëm) inkurajohet, vendoset në legjislacion, bazuar në kritere objektive dhe transparente, dhe zbatohet në praktikë.

6.7. Promovimi funksional i shërbyesve publikë (në punë, horizontale dhe vertikale) përcaktohet në legjislacion, bazuar në parimin e meritës dhe kritereve objektive dhe transparente, dhe zbatohet në praktikë.

Parimi 7 Masat për promovimin e integritetit, parandalimin e korrupsionit dhe sigurimin e disiplinës në shërbimin publik janë në fuqi.

7.1. Dispozitat ligjore efektive dhe adekuate dhe rregullimet dhe mjetet institucionale ekzistojnë për të promovuar integritetin në shërbimin publik<sup>11</sup>, dhe zbatohen në praktikë.

7.2. Sjellja korruptive e shërbyesve publikë është e kriminalizuar në kodin penal.
7.3. Parimet kryesore të procedurës disiplinore (përfshirë prezumimin e pafajësisë, proporcionalitetin midis sanksionit disiplinor dhe shkeljen e detyrave zyrtare, të drejtën për të marrë ndihmë juridike, të drejtën e ankimit dhe të drejtën për t'u dëgjuar gjatë një ankese) dhe hapat kryesorë proceduralë (duke përfshirë fillimin e procedurës, hetimin e paanshëm të fakteve, dëgjimin e shërbyesit publik në fjalë, organet e përfshira në fillimin e procedurës, vendimin dhe rishikimin) janë krijuar në ligj për të siguruar qëndrueshmëri në të gjithë shërbimin publik dhe zbatohen në përputhje me rrethanat në praktikë.
7.4. Catalogshtë krijuar një katalog i sanksioneve disiplinore për të siguruar proporcionalitetin midis sjelljes së keqe dhe sanksionit përkatës.
7.5. E drejta e shërbyesve publik për të apeluar ndaj sanksioneve të padrejta disiplinore është vendosur dhe zbatuar, për të siguruar që vendimet janë ligjrisht të parashikueshme, të paanshme dhe pa ndërhyrje politike.

Tabela 2: Përmbledhje e kapaciteteve njerëzore dhe institucionale brenda Ministrisë së Tregëtisë dhe Mbrojtjes së Konsumatorit krahasim me departamentin për mbrojtjen e konsumatorit

Departamentet	Numri i Divizioneve	Numri i përgjithshëm i të punësuarve
Departamenti i Tregëtisë	3	14
Departamenti i Industrisë	3	15
Departamenti i Rezervave të Shtetit	2	6
Departamenti për Rregullimin e Tregut të Naftës dhe Mallrave Strategjike	2	8
<b>Departamenti për Mbrojtjen e Konsumatorit</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
Departamenti i Integrimit Evropian dhe Koordinimit të Politikave	2	5
Departamenti Ligjor	2	6
Departamenti i Financave dhe Shërbimeve të Përgjithshme	3	28



