ЧУВАР НА ПРАВДАТА ЗА ПОТРОШУВАЧИТЕ

ИСИЕ

ИНСТИТУТ ЗА СТРАТЕШКИ ИСТРАЖУВАЊА И ЕДУКАЦИЈА
INSTITUTE FOR STRATEGIC RESEARCH AND EDUCATION

RAPORT

NGA MONITORIMI I VEPRIMEVE TË ORGANEVE DHE INSTITUCIONEVE RREGULLATORE KOMPETENTE NDAJ PARASHTRESAVE TË KONSUMATORËVE NË MAQEDONINË E VERIUT

НОРДИСКА ПОДДРШКА ЗА НАПРЕДОК НА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА
СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЕВРОПСКИ РАБОТИ
ROYAL NORWEGIAN EMBASSY Belgrade
Шведска Sverige
UNOPS

Instituti për Hulumtime Strategjike dhe Edukim - IHSE

Raport

nga monitorimi i veprimeve të organeve dhe institucioneve rregullatore kompetente ndaj parashtresave të konsumatorëve në Maqedoninë e Veriut

Shkup, 2020

RAPORT NGA MONITORIMI I VEPRIMEVE TË ORGANEVE DHE INSTITUCIONEVE RREGULLATORE KOMPETENTE NDAJ PARASHTRESAVE TË KONSUMATORËVE NË MAQEDONINË E VERIUT

Instituti për Hulumtime Strategjike dhe Edukim – IHSE

www.isie.org.mk

Lektura: m-r Liljana Jovanovska

Shtypi: Stobi Trejd DOOEL

Përgatitja e këtij raporti është mbështetur nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor (SIDA) përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i implementuar nga Zyra e Kombeve të Bashkuara për Shërbime të Projekteve (UNOPS). Përmbajtja e këtij raporti është përgjegjësi vetëm e Institutit për Hulumtime Strategjike dhe Edukim (IHSE) nga Shkupi dhe në asnjë mënyrë nuk pasqyron pikëpamjet e SIDA-s, Sekretariatit për Çështje Evropiane të Qeverisë së Republikës së Maqedonisë së Veriut dhe UNOPS-it. Reproduktimi lejohet vetëm për qëllime jokomerciale dhe vetëm duke iu referuar burimit origjinal.

RRETH PROJEKTIT

Projekti "Kujdestar i të drejtave të konsumatorëve: Përforcimi i kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave, për monitorimin, promovimin dhe avokimin e mbrojtjes së konsumatorëve në Maqedoninë e Veriut (Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia), është implementuar nga Instituti për Hulumtime Strategjike dhe Edukim – IHSE nga Shkupi, gjatë periudhës Dhjetor 2019 – Dhjetor 2020.

Ky projekt ka për qëllim përforcimin e kapaciteteve të organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të monitoruar dhe raportuar më mirë për procedurat e zgjidhjes së kontesteve të konsumatorëve. Projekti është i përqendruar veçanërisht në veprimet e organeve dhe agjencive të ndryshme rregullatore, si dhe organeve të inspektimit që kanë të bëjnë me zgjidhjen e kontesteve të konsumatorëve.

Implementimi i këtij projekti është mundësuar nga një grant i akorduar nga Agjencia Suedeze për Bashkëpunim Ndërkombëtar Zhvillimor, përmes projektit "Mbështetja nordike për progres të Maqedonisë së Veriut", i cili ka për synim përforcimin e kapacitetit të Maqedonisë së Veriut për integrim në Bashkimin Evropian, dhe gjithashtu të ndihmojë përfshirjen e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave në të gjitha fazat e procesit të aderimit. Në nivelin lokal, ky projekt do të kontribuojë për një zhvillim më të ekuilibruar socio-ekonomik, duke përmirësuar kështu infrastrukturën lokale të komunave më pak të zhvilluara dhe duke mbështetur punësime të reja.

Ky raport është përgatitur nga IHSE, në kuadër të projektit Watchdog of Consumer Justice: Strengthening Capacities of CSOs and

Media to Monitor, Promote and Advocate for Consumer Protection in North Macedonia, përmes të cilit duam të nxisim interesin e organizatave të shoqërisë civile dhe mediave për të mbrojtur të drejtat e konsumatorëve ne vendin tonë.

Shkurtesat

AKE – Agjencia për Komunikime Elektronike

AMS – Agjencia për Mbikëqyrjen e Sigurimit

AUV – Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë

IShT – Inspektorati Shtetëror i Tregut

BE – Bashkimi Evropian

IHSE – Instituti për Hulumtime Strategjike dhe Edukim

MShIA – Ministria për Shoqëri Informatike dhe Administratë

BPRMV – Banka Popullore e Republikës së Maqedonisë së Veriut

KRrB – Komisioni Rregullator për Banim

KRrE – Komisioni Rregullator për Energjetikë dhe Shërbime Ujore

RMV – Republika e Maqedonisë së Veriut

Hyrje

Mbrojtja e konsumatorëve është një çështje shumë e rëndësishme për çdo shoqëri. Secili qytetarë është i interesuar të konsumojë ushqim të sigurt, të përdorë shërbime cilësore, dhe në rast të ndonjë kontesti, të ketë një mekanizëm efektiv të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve. Jorastësisht, në Bashkimin Evropian (BE) kësaj çështjeje i kushtohet shumë rëndësi, ndërsa në kuadër të negociatave, mbrojtjes së konsumatorëve dhe mbrojtjes së shëndetit i kushtohet një kapitull i tërë (Kapitulli 28).

Republika e Maqedonisë së Veriut, si një vend kandidat i cili do të fillojë negociatat në vitin 2020, për një kohë të gjatë ka qenë nën monitorim në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve. Në këtë drejtim, Raporti i Progresit të BE-së për vitin 2019, konstatoi një sërë sfidash që kanë të bëjnë me mbrojtjen e konsumatorëve. Në këtë raport ishte theksuar se vendi është mesatarisht i përgatitur në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve, ndërsa si sfida të mundshme janë konstatuar: nevoja për harmonizimin e kornizës ligjore me acquis, veçanërisht përforcimi i strukturave operative për mbrojtjen e konsumatorëve, resurset e kufizuara financiare dhe aktivitet në terren për mbrojtjen e konsumatorëve, ritja e kapaciteteve mbikëqyrëse të tregut sa i përket sigurisë së produkteve, mungesa e një platforme në internet dhe mjeteve të tjera moderne të komunikimit për mbrojtjen e konsumatorëve[1].

Në të njëjtën kohë, duke pasur parasysh se është e rregulluar me disa ligje komplekse, si dhe për faktin se është nën kompetenca të organeve dhe institucioneve të ndryshme rregullatore, mbrojtja e konsumatorëve është një segment jashtëzakonisht kompleks.

---

[1] Komisioni Evropian, Raporti për Republikën e Maqedonisë së Veriut për vitin 2019, i disponueshëm në http://www.sep.gov.mk/data/file/Dokumenti/Izveshtaj%202019-F.pdf, i vizituar më 6 Prill, 2020.

Duke pasur parasysh këtë, ky raport ka të bëjë me veprimet e organeve dhe institucioneve rregullatore kompetente ndaj parashtresave të konsumatorëve dhe qytetarëve kur të drejtat e tyre janë të cenuara. Në këtë aspekt, në këtë dokument janë të përfshira këto subjekte:

- Agjencia për Komunikime Elektronik;
- Agjencia për Mbikëqyrjen e Sigurimeve;
- Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë;
- Inspektorati Shtetëror i Tregut;
- Banka Popullore e Republikës së Maqedonisë së Veriut;
- Komisioni Rregullator për Energjetikë dhe Shërbime Ujore;
- Komisioni Rregullator për Banim.

Përzgjedhja e këtyre subjekteve është bërë duke u bazuar në faktin se secili prej tyre është kompetent për të trajtuar një game të konsiderueshme marrëdhëniesh ku janë të përfshirë konsumatorët. Qëllimi i monitorimit ishte të vihen në pah pikat e forta dhe të dobëta të secilit prej subjekteve, dhe përmes përvojave dhe praktikave të tyre pozitive të mënjanohen dobësitë e një subjekti tjetër, gjegjësisht praktikat më të mira të jenë shembull për përmirësimin e punës dhe/apo të kornizës ligjore.

Për nevojat e këtij hulumtimi janë përgatitur 7 mjete kërkimore, të cilat përmbajnë rreth njëzet indikatorë, me anë të së cilëve, duke përdorur mjetin metodologjik: kërkesë për qasje të lirë në informata të karakterit publik, janë siguruar të dhëna primare drejtpërdrejtë nga subjektet e cekura më lartë. Hulumtimi është bërë gjatë periudhës Janar – Prill 2020.

Gjithashtu, për nevojat e raportit të monitorimit janë analizuar ligjet në vijim:

- Ligji për mbikëqyrjen e sigurimit[2];

[2] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 27/2002, 98/2002, 79/2007, 88/2008, 67/2010, 44/2011, 112/2011, 188/2013, 30/2014, 43/2014, 112/2014, 153/2015, 192/2015,

- Ligji për komunikime elektronike[3];
- Ligji për banim[4];
- Ligji për Bankën popullore të Republikës së Maqedonisë së Veriut[5],
- Ligji për energjetikë[6];
- Ligji për Inspektoratin Shtetëror të Tregut[7];
- Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve[8];
- Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit[9];
- Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat për kredi konsumatorë[10];
- Ligji për tregtinë[11];
- Ligji për veprimtaritë hoteliere[12];

23/2016, 83/2018 dhe 198/2018 dhe „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 101/2019).

[3] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 dhe 21/2018 dhe „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 98/2019 dhe 153/2019

[4] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 99/2009; 57/2010; 36/2011; 54/2011; 13/2012; 55/2013; 163/2013; 42/2014; 199/2014; 146/2015; 31/2016 dhe 64/2018).

[5] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 158/2010, 123/2012, 43/2014, 153/2015, 6/2016 dhe 83/2018.

[6] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 96/2018 dhe „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 96/2019.

[7] Ligji për Inspektoratin shtetëror të tregut „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 24/2007, 81/2007, 36/2011, 164/2013, 41/2014, 33/2015, 61/2015, 152/2015, 53/2016, 83/2018 dhe 120/2018.

[8] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015, 152/2015 dhe 140/2018.

[9] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" бр. 27/02, 84/02, 98/02, 33/04, 88/05, 79/07, 8/08, 88/08, 56/09, 67/10 и 44/11, 112/11, 7/12, 30/12, 45/12, 60/12, 64/12, 23/13 , 188/13, 43/14, 112/14, 153/15, 192/15, 23/16, 83/18, 198/18 и 101/19.

[10] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 51/2011, 145/2015, 23/2016 dhe 20/2019.

[11] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 16/2004; 128/2006; 63/2007; 88/200; 159/2008; 20/2009; 99/2009; 105/2009; 115/2010; 158/2010; 36/2011; 53/2011; 148/2013; 164/2013; 97/2015; 129/2015; 53/2016 dhe 120/2018.

- Ligji për sigurinë e produkteve[13];
- Ligji për bankat[14];
- Ligji për tregtinë elektronike[15];
- Ligji për sigurinë e ushqimit[16];
- Ligji për qasje të lirë në informata me karakter publik[17];

si dhe dokumentet në vijim:

- Raporti vjetor i punës së Agjencisë për Komunikime Elektronike për vitin 2019;
- Raporti vjetor i punës së Komisionit Rregullator për Energjetikë dhe Shërbime Ujore për vitin 2018;
- Raporti vjetor i punës së Komisionit Rregullator për Banim për vitin 2019;
- Raporti vjetor i punës së Bankës Popullore të Republikës së Maqedonisë së Veriut për vitin 2019;
- Raporti vjetor i punës së Inspektoratit Shtetëror të Tregut për vitin 2018;
- Raporti vjetor i punës së Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinarisë për vitin 2018; dhe
- Raporti vjetor i punës së Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimit për vitin 2018.

---

12 „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 62/2004, 89/2008, 115/2010, 53/2011, 141/2012, 164/2013, 187/2013, 166/2014, 199/2014, 129/2015, 192/2015, 39/2016, 53/2016 dhe 71/2016.

13 „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr.33/2006; 63/2007; 24/2011; 51/2011; 148/2011; 164/2013; 152/2015; 53/2016 dhe 140/2018.

14 „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 67/07, 90/09, 67/10, 26/13 .15/15, 153/15, 190/16, 7/19 dhe "Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 101/19.

15 „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 133/2007, 17/2011, 104/2015 dhe 192/2015.

16 „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 157/2010, 53/2011, 1/2012, 164/2013, 187/2013, 43/2014, 72/2015, 84/2015, 129/2015, 213/2015, 39/2016 dhe 64/2018.

17 „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 101/2019.

Qëllimi kryesor i këtij hulumtimi ishte vlerësimi i efikasitetit të procedurës së vendimmarrjes përkitazi me parashtresat e konsumatorëve. Në këtë drejtim, me anë të indikatorëve të definuar është bërë vlerësimi i kapaciteteve njerëzore të këtyre subjekteve, kualifikimet e tyre arsimore si dhe ato profesionale. Gjithashtu, janë analizuar mundësitë dhe mjetet të cilat u janë në dispozicion konsumatorëve dhe qytetarëve për paraqitjen e parashtresave dhe për ngritjen e procedurave adekuate. Me interes të veçantë ishte të përcaktohej nëse qytetarët kanë mundësi që parashtresat e tyre t'i paraqesin në mënyrë elektronike, si dhe të informohen në mënyrë elektronike për rrjedhën dhe përfundimin e procedurës. Kjo është e një rëndësie të veçantë në kushte të dixhitalizimit. Një moment tjetër i rëndësishëm është fakti se ky hulumtim është realizuar në kohe pandemie nga virusi KOVID-19 dhe në kushte të gjendjes së jashtëzakonshme, e shpallur në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Si duket, pikërisht kjo situatë e krijuar ka nxit interesin e publikut dhe të qytetarëve për shërbimet elektronike të organizatave dhe institucioneve, përfshirë këtu edhe fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

Me anë të indikatorëve përkatës, synimi ishte të vlerësohet nëse dhe deri në çfarë mase organet dhe institucionet rregullatore kompetente u japin mundësi qytetarëve dhe konsumatorëve të njihen me rregullat dhe procedurat për nisje të procedurës dhe paraqitje të parashtresës. Duke i marrë parasysh konkluzionet nga Raporti i Komisionet Evropian për progresin e vendit, qëllimi ishte të përcaktohet nëse këto subjekte, me qëllim të informimit të konsumatorëve për të drejtat e tyre në procedurat përkatëse, kanë përgatitur më parë udhëzime dhe udhërrëfyes të cilat janë të disponueshme për publikun. Ky indikator është i dizajnuar me supozimin se konsumatorët nuk kanë njohuri të mjaftueshme juridike, të cilat do t'u ndihmonin që në mënyrë aktive dhe efikase të marrin pjesë në procedurat përkatëse.

Mbrojtja dhe të drejtat e konsumatorëve paraqesin një korpus serioz ligjor, i cili është i rregulluar nga një numër i madh i ligjeve dhe akteve nënligjore, ndërsa konsumatorët të drejt e tyre mund t'i realizojnë në disa procedura gjyqësore përkatëse. Ky projekt dhe ky raport monitorimi është i përqendruar në analizimin e veprimeve të organeve dhe institucioneve të lartpërmendura dhe pozicionimit të tyre ligjor. Gjatë hulumtimit, vëmendje e veçantë i është kushtuar edhe faktit që institucionet e përzgjedhura kanë kapacitete, të ardhura dhe kompetenca të ndryshme. Duhet të kihet parasysh gjithashtu se shumë organizata të shoqërisë civile kanë apo janë duke i monitoruar këto organe për çështje të caktuara, mirëpo gjer më tani nuk është bërë një monitorim në aspekt të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve.

Në fund, me përgatitjen e këtij raportit të monitorimit, kemi dashur të vlerësojmë transparencën dhe gatishmërinë e subjekteve të përzgjedhura për bashkëpunim me organizatat e shoqërisë civile. Në këtë aspekt, me anë të kërkesave për qasje të lirë në informata të karakterit publik , ti cilat i kemi dërguar deri tek këto subjekte në përputhje me Ligjin për qasje të lirë në informata me karakter publik, kemi bërë edhe një test të shkurtër të indikatorëve për sa i përket reagimit të këtyre organeve. Në bazë të reagimit të institucioneve dhe cilësisë së përgjigjes së dhënë nga ana e tyre, çdo institucioni i është ndarë një numër i caktuar i pikëve, të cilat janë të paraqitura në pjesën e tretë të secilës analizë në formën e një testi në lidhje me atë se sa janë të hapur ndaj sektorit civil. Shumica e subjekteve janë përgjigjur plotësisht në indikatorët e kërkuar. Disa prej tyre, për fat të keq, ose nuk janë përgjigjur në indikatorët e kërkuar, për të cilët ata kanë informacion, ose i janë referuar faqes së tyre të internetit ku janë të publikuara raportet e tyre vjetore të punës. Kjo formë e përgjigjes nuk është në përputhje me kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik, e cila u është dërguar këtyre poseduesve të informacionit. Mirëpo, edhe në këto raste, është interesant fakti se këto subjekte raportin vjetor të punës nuk e kanë paraqitur në përgjigjen e dhënë, por iu referuan faqes së tyre të internetit. Edhe për faktin se informacioni u kërkua në formë elektronike dhe se kjo nuk do të paraqiste ndonjë shpenzim shtesë për organet në fjalë, prap se prap

disa prej subjekteve nuk i dorëzuan raportet e punës në formë elektronike. Prandaj, kjo shprehet qartë në këtë raport. Respektivisht, në tekstin kryesor është theksuar se të dhënat nuk janë dorëzuar, ndërsa në fusnotë janë cekur të dhënat të cilat janë marrë në mënyrë indirekte. Qëllimi i kësaj qasjeje është të arrihet një nivel më i lartë i bashkëpunimit me organizatat e shoqërisë civile, si dhe të përmirësohet transparenca dhe llogaridhënia e organeve kompetente shtetërore.

Në fund të këtij raporti janë paraqitur konkluzionet dhe rekomandimet nga hulumtimi i bërë.

RAPORT NGA MONITORIMI I AGJENCISË PËR K OMUNIKIME ELEKTRONIKE

RAPORT NGA MONITORIMI I AGJENCISË PËR KOMUNIKIME ELEKTRONIKE

Në këtë pjesë janë të paraqitura gjetjet nga Raporti i Monitorimit të Agjencisë për Komunikime Elektronike.

Pjesa I – Analizë e kornizës ligjore të veprimit të Agjencisë për Komunikime Elektronike

Ligji për komunikimet elektronike është akti themelor me të cilin është e rregulluar veprimtaria e komunikimeve elektronike në Maqedoninë e Veriut. Padyshim, në aspekt të ushtrimit të të drejtave të konsumatorëve në komunikimet elektronike, gjatë rregullimit të marrëdhënieve kontraktore të konsumatorëve duhet të merret parasysh edhe Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve, Ligji për marrëdhëniet obligative, si dhe Ligji për tregtinë elektronike.

1. Organi kompetent

Sipas Ligjit për komunikimet elektronike[18], organi rregullator kompetent për zbatimin e ligjit në fjale është Agjencia për Komunikime Elektronike. Për me tepër, sipas nenit 4 të këtij ligji, kompetenca në këtë fushë i janë dhënë edhe ministrisë përgjegjëse për punët nga sfera e komunikimeve elektronike.

[18] Ligji për komunikimet elektronike („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 39/2014, 188/2014, 44/2015, 193/2015, 11/2018 dhe 21/2018 dhe „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 98/2019 dhe 153/2019).

Letërnjoftimi i Agjencisë për Komunikime Elektronike
Numri i të punësuarve më 31 Dhjetori të vitit 2019 – 125 të punësuar.
Realizimi i të ardhurave totale për vitin 2018: 510.761.000 denarë.
Realizimi i shpenzimeve totale për vitin 2019:365.496.000 denarë.

Sipas nenit 14 të Ligjit për komunikimet elektronike, organe të Agjencisë janë Komisioni dhe Drejtori. Komisioni është i përbërë prej 5 anëtarëve[20]. Me nenin 16 janë të rregulluara kushtet të cilat duhet t'i përmbush një person për t'u emëruar anëtar i Komisionit[21]. Në nenin 17 janë paraparë rregulla të veçanta për konfliktin e interesit dhe papajtueshmërinë e funksionit. Sa i përket kompetencave të Komisionit, këto janë të rregulluar me neni 19 të Ligjit për komunikimet elektronike. Në interes të kësaj analize është e rëndësishme të veçohen disa prej kompetencave të Komisionit si: Komisioni sjell vendim për miratimin e Raportit Vjetor të Punës së Agjencisë; sjell vendim për miratimin e Programit Vjetor të Punës së Agjencisë për vitin e ardhshëm; bashkëpunon me organet dhe institucionet tjera shtetërore, organet e njësive të vetëqeverisjes lokale, si dhe me organizatat joqeveritare dhe shoqëritë civile në Republikën e Maqedonisë; i jep mendime, rekomandime dhe propozime Kuvendit të Republikës së Maqedonisë

[19] Raporti vjetor i punës së Agjencisë për Komunikime Elektronike për vitin 2019, i disponueshëm në: http://aek.mk/wp-content/uploads/2020/03/Godisna-izvestaj-za-rabota-2019.pdf

[20] Neni 15 i Ligjit për komunikimet elektronike.

[21] Sipas nenit 16, anëtar i Komisionit mund të emërohet personi i cili: është shtetas i Republikës së Maqedonisë së Veriut; në momentin e emërimit, me aktgjykim të plotfuqishëm gjyqësor nuk i është shqiptuar dënim ose sanksion kundërvajtjes ndalese për ushtrim të profesionit, veprimtarisë ose detyrës; përdorë gjuhën maqedonase në mënyrë aktive; ka të paktën 240 kredi sipas SETK apo ka të mbaruar nivelin VII/1 të arsimit në fushën e informatikës, telekomunikacionit, juridikut apo ekonomisë; ka së paku pesë vite përvojë adekuate të punës dhe njohuri të veçanta nga fusha e komunikimeve elektronike; dhe posedon certifikatë për njohjen e programeve kompjuterike për punë në zyrë.

së Veriut, si dhe organeve dhe institucioneve tjera shtetërore nga sfera e komunikimeve elektronike; dhe me propozim të drejtorit të Agjencisë, miraton akte të përgjithshme për punën e Agjencisë, të përcaktuara në Statutin e Agjencisë. Në nenin 22 të Ligjit për komunikimet elektronike është e rregulluar procedura e emërimit të drejtorit të Agjencisë, ndërsa në nenin 24 janë të përcaktuara kompetencat e tij.

2. Parimet dhe postulatet e punës

Me nenin 7 të Ligjit për komunikimet elektronike janë të përcaktuara qëllimet dhe parimet rregullatore:

- Garancia se shfrytëzuesit e fundit, duke përfshirë këtu edhe personat me invaliditet, të moshuarit dhe personat me nevoja të veçanta, do të kenë dobi maksimale nga përzgjedhja, çmimi dhe cilësia;
- Sigurimin e qasjes në shërbimet universale për të gjithë qytetarët në pajtim me dispozitat e këtij ligji;
- Sigurimin e nivelit të lartë të mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve në marrëdhëniet e tyre me operatorët, veçanërisht duke mundësuar një procedurë të thjeshtë dhe të lirë për zgjidhje të kontesteve, sipas dispozitave të këtij ligji;
- Promovimin e detyrimeve për dhënien e informatave të qarta, posaçërisht në aspekt të detyrimit për transparencë të çmimeve dhe kushteve për shfrytëzimin e shërbimeve publike të komunikimit elektronik; dhe
- Promovimin e mundësisë së shfrytëzuesit e fundit për qasje dhe shpërndarje të informatave, si dhe për përdorimin e aplikacioneve dhe shërbimeve sipas dëshirës së tyre.

Përveç kësaj, si parametër është përcaktuar detyrimi i Agjencisë për të zbatuar parimet rregullatore të objektivitetit, transparencës, mosdiskriminimit dhe proporcionalitetit, veçanërisht përmes:

- mbrojtjes së konkurrencës në favor të konsumatorëve, si dhe, nëse është e përshtatshme, përmes promovimit të konkurrencës së bazuar në infrastrukturë;
- marrjes parasysh të llojllojshmërisë së kushteve që kanë të bëjnë me konkurrencën dhe konsumatorët, të cilat ekzistojnë në zona të ndryshme gjeografike të Republikës së Maqedonisë së Veriut.

Sa i përket kompetencave, siç është përcaktuar në nenin 8 të Ligjit për komunikimet elektronike, kompetenca të Agjencisë për Komunikime Elektronike, të cilat janë me interes për këtë raport janë: 1)mbikëqyr, kontrollon, si dhe përcjellë punën e operatorëve në përputhje me këtë ligj dhe rregullave të miratuara në bazë të tij; 2) miraton dhe kontrollon kontratat standarde parapaguese të operatorëve; 3) ndërmerr masa në përputhje me ligjin, në raste të shkeljes së dispozitave të këtij ligji apo rregullave të miratuara në bazë të tij; 4) bashkëpunon, jep mendime, propozime dhe shkëmben të dhëna me organet e administratës shtetërore, organet dhe institucionet kompetente për çështje të cilat janë të rregulluara me këtë ligj; 5) kërkon të dhëna dhe informacione nga operatorët; 6) siguron informacione për përdoruesit, operatorët, si dhe për organet dhe organizatat ndërkombëtare; dhe 7) sjell akte nënligjore të nevojshme për zbatimin e këtij ligji.

Ligji për komunikimet elektronike përmban gjithashtu dispozita të veçanta sa i përket detyrimit të operatorëve për transparencë. Përkatësisht, sipas nenit 108, paragrafit (1) të Ligjit, operatorët janë të detyruar të publikojnë informata transparente, të përshtatshme, të krahasueshme dhe të azhurnuara për çmimet dhe tarifat në fuqi, për të gjitha kompensimet në rast të ndërprerjes së kontratës për kyçje dhe shfrytëzim të rrjetit publik të komunikimit dhe/ose shërbimeve publike të komunikimit elektronik, si dhe informata për sa i përket kushteve të përgjithshme për kyçje dhe shfrytëzim të shërbimeve publike të komunikimit të cilat ata i ofrojnë. Informatat e tilla, sipas këtij neni, duhet të publikohen në formë të qartë, të kuptueshme dhe të lehtë për qasje.

Gjithashtu, sa i përket transparencës, sipas nenit 109, paragrafit (1) të Ligjit, operatorët janë të detyruar të publikojnë informata të krahasueshme, të përshtatshme dhe të azhurnuara përkitazi me cilësinë e shërbimeve që ata i ofrojnë, si dhe informata për masat e ndërmarra për të siguruar ekuivalencë në lidhje me qasjen e shfrytëzuesve të fundit me invaliditet. Para publikimit të këtyre informatave, me kërkesë të Agjencisë, operatorët janë të detyruar të njëjtat t'ia dërgojnë asaj.

3. Mekanizmat kontrollues

Në nenin 34 të Ligjit për komunikimet elektronike është përcaktuar kompetenca e mbikëqyrjes. Përkatësisht, Agjencia kryen mbikëqyrje mbi operatorët, si dhe mbi personat tjerë juridik dhe fizik, të cilët kryejnë aktivitete për të mundësuar komunikimin elektronike, sipas këtij ligji, rregullave të miratuara në bazë të tij, obligimeve të imponuara nga ana e saj, si dhe mbikëqyr harmonizimin e kushteve të përcaktuara për shfrytëzimin e radio frekuencave si dhe numrave dhe/apo serive të numrave.

Me nenin 35 të Ligjit për komunikimet elektronike janë paraparë llojet e ndryshme të mbikëqyrjes. Gjegjësisht, Agjencia kryen mbikëqyrje të rregullt, mbikëqyrje të jashtëzakonshme apo mbikëqyrje kontrolli. Mbikëqyrja e rregullt kryhet në bazë të Programit vjetor të mbikëqyrjes dhe përfshin mbikëqyrje mbi zbatimin e ligjeve, rregullave të miratuara në bazë të tij, detyrimeve të imponuara nga Agjencia, si dhe mbi harmonizimin me kushtet e përcaktuara për shfrytëzimin e radio frekuencave, si dhe numrave dhe/apo serive të numrave. Mbikëqyrja e jashtëzakonshme kryhet në bazë të një iniciative me shkrim të paraqitur nga organet shtetërore, operatorët, personat fizik apo juridik, si dhe në rast të ndonjë dyshimi, me ç'rast Agjencia kryen mbikëqyrjen sipas detyrës zyrtare. Mbikëqyrja e kontrollit kryhet pas skadimit të afatit të përcaktuar në aktin individual të miratuar nga drejtori i Agjencisë, në mënyrë që të përcaktohet nëse subjekti i mbikëqyrjes: ka vepruar plotësisht sipas aktit, pjesërisht ka vepruar sipas aktit apo nuk ka vepruar sipas aktit.

Sa i përket mbikëqyrjes dhe aktvendimit të Agjencisë për Komunikime Elektronike, këtu duhet cekur neni 49, me të cilin rregullohet e drejta e mbrojtjes gjyqësore, e cila mundësohet përmes padisë për ngritje të një kontesti administrativ pranë gjykatës administrative.

Në lidhje me mënyrën e zgjidhjes së kontesteve në mes të konsumatorëve dhe operatorëve, duhet pasur parasysh tre procedurat e mëposhtme:

-Procedura e zgjidhjes së kontesteve sipas nenit 53 të Ligjit për komunikimet elektronike;
-Procedura e zgjidhjes gjyqësore të kontesteve; dhe
-Procedura e ndërmjetësimit sipas nenit 54 të Ligjit për komunikimet elektronike.

Për vlerësimin e mbrojtjes së konsumatorëve, me interes të veçantë janë dispozitat e kapitullit të gjashtë të Ligjit për komunikimet elektronike, me të cilat rregullohet procedura e zgjidhjes së kontesteve. Përkatësisht, sipas nenit 53 të Ligjit për komunikimet elektronike, Agjencia, në përputhje me dispozitat e këtij ligji, zhvillon procedurë për zgjidhjen e kontesteve në mes të: shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve.

Hapi 1: Procedura për zgjidhjen e kontesteve fillon me Kërkesë të njërës prej palëve në kontest.

Hapi 2: Pas pranimit të kërkesës, Agjencia, para se ta fillojë procedurën për zgjidhjen e kontestit, është e detyruar që palëve në kontest t'u propozojë procedurën e ndërmjetësimit, e përcaktuar në nenin 54 të Ligjit.

Hapi 3: Nëse cilado prej palëve në kontest nuk pranon procedurën e ndërmjetësimit, apo nëse gjatë procedurës së ndërmjetësimit nuk arrihet marrëveshje mes palëve, atëherë me kërkesë të njërës prej palëve në kontest apo sipas detyrë zyrtare, nëse bëhet fjalë për kontest në lidhej me obligimet nenit 73 të Ligjit, kontestin do ta zgjidh Agjencia.

Sipas nenit 53, paragrafit (7) të Ligjit për komunikimet elektronike, Agjencia është e detyruar që kontestin ta zgjidh në afatin më të shkurtër të mundshëm kohor, ndërsa më së voni në afat prej katër muajve, që nga dita e fillimit të procedurës për zgjidhje të kontestit, përveç në rrethana të jashtëzakonshme kur i njëjti mund të vazhdohet.

Sipas nenit 53, paragrafit (8) të Ligjit për komunikimet elektronike, Agjencia është e detyruar që gjatë zgjidhjes së kontesteve t'i merr parasysh qëllimet dhe parimet rregullatore të nenit 7 të Ligjit për komunikimet elektronike.

Me qëllim të sigurimit të transparencës, sipas nenit 53, paragrafit (9) të Ligjit për komunikimet elektronike, Agjencia është e detyruar t'i publikojë vendimet në lidhje me kontestet, me ç 'rast duhet ta ketë parasysh mbrojtjen e të dhënave personale si dhe ndalesën për publikimin e sekreteve afarist të palëve.

Një tjetër modalitet i zgjidhjes së kontesteve paraqet dispozita e parashikuar në nenin 54 të Ligjit për komunikimet elektronike, e cili parasheh konceptin e "ndërmjetësimit". Gjegjësisht, sipas nenit 54, paragrafit (1) të Ligjit për komunikimet elektronike, Agjencia, në mënyrë që palët në kontest të arrijnë një marrëveshje, të njëjtave u propozon procedurën e ndërmjetësimit. Agjencia është e detyruar që në afat prej tetë ditësh, nga dita e pranimit të kërkesës për zgjidhje të kontestit, palëve në kontest t'ua dorëzoj propozimin me shkrim për zbatimin e procedurës së ndërmjetësimit. Procedura e ndërmjetësimit do të zbatohet nëse palët në kontest brenda pesë ditëve, nga data e marrjes së propozimit me shkrim nga paragrafi (2) i nenit 54 të Ligjit për komunikimet elektronike, do ta njoftojnë me shkrim Agjencinë se janë dakord për të zbatuar procedurën e ndërmjetësimit. Në procedurën e ndërmjetësimit, Agjencia ka rolin e ndërmjetësit dhe procedurën e ndërmjetësimit e zhvillon duke zbatuar parimin e barazisë, drejtësisë dhe paanësisë, si dhe duke respektuar qëllimet dhe parimet rregullatore të nenit 7 të këtij ligji. Neni 107 i Ligjit për komunikimet elektronike përcakton përmbajtjen e Kontratës për kyçje dhe shfrytëzim të rrjetit publik të komunikimit dhe/apo shërbimeve publike të komunikimit elektronike. Në këtë aspekt, kjo dispozitë parasheh

detyrimin që kontrata të jetë në formë të qartë, gjithëpërfshirëse dhe të lehtë për qasje.

Sipas nenit 120 të Ligjit për komunikimet elektronike, me të cilin rregullohet e drejta e ankimit dhe padisë, parapaguese ka të drejtën të parashtroj ankesë tek operatori përkitazi me shërbimet e ofruara, shumën e obliguar për shërbimin e ofruar, cilësinë e shërbimit të ofruar, si dhe të paraqesë ankesë për shkak të shkeljes së dispozitave të kontratës për kyçje dhe shfrytëzim të rrjetit publik të komunikimit dhe/apo shërbimeve publike të komunikimit elektronik.

4. Mekanizmat bashkëpunues me sektorin civil

Si mjet përmes së cilit sektori civil mund të monitorojë punën e Agjencisë për Komunikime Elektronike, mund të ceket Raporti për punën e Agjencisë, në përputhje me neni 11 të Ligjit për komunikimet elektronike.

Për me tepër, në nenin 12 të Ligjit për komunikimet elektronike është përcaktuar detyrimi për transparencë në funksionimi e Agjencisë, e cila sipas këtij neni është e detyruar që çdo tre muaj gjatë vitit të publikojë raporte në lidhje me zhvillimin dhe gjendjen e tregut të komunikimeve elektronike. Gjithashtu, sipas kësaj dispozite, Agjencia është e detyruar që së paku dy herë në vit të organizojë takime publike, në mënyrë që të gjitha palët e interesuara të kenë mundësi t'i shprehin mendimet dhe qëndrimet e tyre në lidhje me zhvillimin e komunikimeve elektronike në Republikën e Maqedonisë, e në veçanti për: gjendjen e tregut të komunikimeve elektronike; realizimin e aktiviteteve dhe qëllimeve nga Programi vjetor i punës së Agjencisë; si dhe për të drejtat e të gjithë shfrytëzuesve të fundit, duke përfshirë këtu edhe personat me invaliditet, në lidhje me ofrimin e shërbimeve publike të komunikimeve elektronike. Agjencia me akt nënligjore rregullon në mënyrë më të detajuar: mënyrën e pranimit të propozimeve nga palët e interesuara; të dhënat dhe informatat të cilat Agjencia i publikon, si dhe mënyrën e qasjes në të njëjtat, në përputhje

me ligjin; dhe mënyrën e bashkëpunimit me përfaqësuesit e organizatave të shfrytëzuesve të shërbimeve komunikuese elektronike.

Në vazhdim, sipas nenit 13 të Ligjit për komunikimet elektronike, Agjencia, para miratimit apo ndryshimit të akteve nënligjore ose vendimeve që janë nën kompetencë të saj, e të cilat ndikojnë në mënyrë të konsiderueshme në tregun relevant të komunikimeve elektronike, si dhe para miratimit të Programit vjetor të punës së Agjencisë për vitin e ardhshëm, është e detyruar që në ueb faqen e saj të publikojë propozim vendimin apo aktin nënligjore, përkatësisht propozim Programin e punës së Agjencisë për vitin e ardhshëm, në mënyrë që të mundësohet debat publik ku palët e interesuara do të kenë mundësi t'i shprehin mendimet, pikëpamjet dhe qëndrimet e tyre në lidhje me të njëjtat.

Pjesa II – Indikatorët e përgjegjësisë, llogaridhënies dhe vlerësimi i kapaciteteve

Në këtë pjesë janë të paraqitura përgjigjet nga kërkesat e parashtruara për qasje në informata të karakterit publik.

Tabela 1: Indikatorët e përgjegjësisë, llogaridhënies dhe vlerësimi i kapaciteteve të Agjencisë për Komunikime Elektronike

Nr.	Pyetje	Përgjigje
1.	Sa është numri i kontesteve të regjistruara në vitin 2018 dhe 2019 në mes të shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve, për ta cilat është përgjegjëse Agjencia për Komunikime Elektronike?	Në vitin 2018 në Agjencinë për Komunikime Elektronike janë parashtruar 834 kërkesa për zgjidhje të kontesteve, ndërsa për vitin 2019 janë parashtruar 715 kërkesa.
2.	Sa prej kontesteve midis shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve në vitin 2018 dhe 2019 veçmas, janë zgjidhur në favor të	Në vitin 2018, Agjencia për Komunikime Elektronike ka sjellë 90 vendime me të cilat plotësisht

	shfrytëzuesit të fundit? Ju lutemi të na dërgoni të dhëna në lidhje me strukturën e vendimeve (numrin e lëndëve të zgjidhura tërësisht apo pjesërisht në favor të njërës apo tjetrës palë, numrin e lëndëve të refuzuara apo të hedhura poshtë për çfarëdo arsyeje).	apo pjesërisht është miratuar kërkesa, si dhe 103 vendime me të cilat është refuzuar dhe hedhur poshtë kërkesa e shfrytëzuesit. Në vitin 2019 janë sjellë 145 vendime me të cilat plotësisht apo pjesërisht është miratuar kërkesa, si dhe 236 vendime me të cilat është refuzuar dhe hedhur poshtë kërkesa e shfrytëzuesit
3.	Sa ka zgjatuar mesatarisht procedura e zgjidhjes së një kontesti midis shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve në vitin 2018 dhe 2019 veçmas?	Procedura e zgjidhjes së një kontesti midis shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve zgjat 3 muaj.
4.	A mbani evidencë për lëndën e kontestit e cila është sfiduar nga shfrytëzuesit e fundit? Në rast se po, na dërgoni të dhëna nga evidenca e viti 2018 dhe 2019.	Agjencia ju informon se mban një evidencë të tillë, mirëpo për shka se bëhet fjalë për të dhëna interne, të njëjtat nuk mundet të ua dërgojmë.
5.	Sa padi janë ngritur pranë Gjykatës Administrative kundër vendimeve të Agjencisë në lidhje me kontestet midis shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve, dhe sa prej këtyre kërkesë padive janë pranuar, refuzuar dhe sa janë hedhur poshtë në vitin 2018 dhe 2019? Sa prej këtyre aktgjykimeve keni proceduar?	Në vitin 2018 pranë Gjykatës Administrative janë dorëzuar 24 lëndë, ndërsa në vitin 2019 janë dorëzuar 8 lëndë. Disa prej tyre janë akoma aktive dhe për këtë arsye nuk janë dorëzuar të dhëna nga rezultati përfundimtar.
6.	A ka shpenzime dhe sa janë ato për të parashtruar një kërkesë për zgjidhje të kontestit midis shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve në vitin 2018 dhe 2019?	Shfrytëzuesit e fundit nuk kanë shpenzime për nisje të procedurës për zgjidhje të kontestit.
7.	A janë ngritur procedura gjyqësore që rrjedhin nga kontestet midis shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve dhe nëse po, sa është numri i tyre?	Agjencia nuk posedon të dhëna të tilla.

8.	A përmban Raporti vjetor i punës së Agjencisë të dhëna në lidhje me procedimin e kontesteve midis shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve?	Raporti vjetor i Agjencisë përmban gjithashtu të dhëna në lidhje me procedimin e kontesteve midis shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve.
9.	A kërkohet nga ana e Agjencisë që, përmes përmbajtjes së kontratave që shfrytëzuesit e fundit i lidhin dhe/apo përmes përmbajtjes së kushteve të përgjithshme(apo kushteve të veçanta) të cilat i aprovon Agjencia, shfrytëzuesit e fundit të njihen edhe me procedurën e zgjidhjes së kontesteve apo me procedurën e dorëzimit të parashtresës?	Po, Agjencia i informon shfrytëzuesit për procedurën.
10.	Në faqen e internetit të Agjencisë, a janë të disponueshme në formë elektronike udhëzime për shfrytëzuesit e fundit në lidhje me mënyrën e dorëzimit të kërkesës për zgjidhje të kontesteve? Nëse po, ju lutemi na dorëzoni një kopje!	Udhëzimet janë të disponueshme në faqen e internetit të Agjencisë.
11.	Në faqen e internetit të Agjencisë, a janë të disponueshëm formularët, të cilët mund të përdoren nga ana e qytetarëve për të paraqitur një kërkesë për zgjidhje të kontestit?	Formularët e aplikimit janë të disponueshëm në faqen e internetit të Agjencisë.
12.	A është e mundur që kërkesat për zgjidhje të kontesteve të dorëzohen në formë elektronike përmes formularëve elektronik në faqen e internetit të Agjencisë?	Kërkesa për zgjidhje të kontesteve mund të dorëzohet në formë elektronike.
13.	A është e mundur që parashtruesi i kërkesës për zgjidhje të kontesteve të ndjekë në mënyrë elektronike fazat e procedimit të kërkesës?	Nuk është e mundur që në mënyrë elektronike të ndiqet zgjidhja e kontestit, mirëpo informatat në lidhje me ecurinë e procedurës së zgjidhjes së kontestit mund të merren përmes telefonit në numrin

		pa pagesë 190.
14.	Në cilat gjuhë janë të disponueshëm formularët për parashtrim të kërkesës për ndërmjetësim?	Formularët janë të disponueshëm në gjuhën maqedonase.
15.	A posedon Agjencia akte interne me të cilat rregullohet procedura në lidhje me kërkesën për zgjidhje të kontesteve midis shfrytëzuesit të fundit dhe operatorit? Nëse po, ju lutemi të na i dorëzoni në formë elektronike!	Agjencia posedon akte interne të cilat janë të disponueshme për publikun në faqen e internetit.
16.	A vepron Agjencia në bazë të një parashtrese apo ankese të parashtruar në mënyrë anonime nga ana e qytetarëve?	Agjencia kërkon të dhëna të cilat janë përmbajtje e domosdoshme e Kërkesës për zgjidhje të kontestit.
17.	Sipas sistematizimit të Agjencisë dhe dispozitave ligjore, cilat janë kualifikimet arsimore që kërkohen për vendet e punës së personave të cilët vendosin në lidhje me denoncimet e konsumatorëve?	Sipas sistematizimit, për vendet e punës së personave të cilët vendosin për ankesat e konsumatorëve është paraparë arsimi i lartë.
18.	Cilat janë kualifikimet arsimore (shkollimi i mbaruar) të personave në Agjenci të cilët vendosin në lidhje me kërkesat për zgjidhje të kontesteve midis shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve?	Personat e punësuar në AKE të cilët procedojnë ankesat e konsumatorëve kanë të përfunduar arsimin e lartë– fakultetin juridik, ekonomik apo fakultetin elektroteknik.
19.	Gjatë vitit 2018 dhe 2019, a kanë marrë pjesë në trajnime personat e Agjencisë, të cilët vendosin në lidhje me kërkesat për zgjidhje të kontesteve midis shfrytëzuesve të fundit dhe operatorëve? Nëse po, në sa prej tyre?	Në vitin 2018 është mbajtur një trajnim, ndërsa në vitin 2019 nuk janë mbajtur trajnime.
20.	Sa prej trajnimeve nga pyetja e mëparshme janë të financuara nga Agjencia dhe cila është shuma e shpenzuar për financimin e pjesëmarrjes në trajnime, përfshirë këtu	Trajnimi është mbajtur në vitin 2018 dhe i njëjti është financuar nga AKE, ndërsa kostoja është

	edhe organizimin e trajnimeve apo çfarëdo shpenzime që lidhen me organizimin e trajnimeve për vitin 2018 dhe 2019?	1.264,73 denarë për pjesëmarrës.
21.	A janë dorëzuar parashtresa kundër Agjencisë dhe/apo punonjësve të Agjencisë në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për parashtresa dhe propozime? Nëse po, sa parashtresa janë paraqitur, si dhe sa prej tyre janë vlerësuar si të bazuara?	Asnjë parashtresë nuk është paraqitur në vitin 2018 dhe 2019.
22.	A ka pranuar dhe sa denoncime, në formë të denoncimit të brendshëm të mbrojtur, ka pranuar Agjencia në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për mbrojtje të denoncuesve?	Asnjë denoncim nuk është bërë në vitin 2018 dhe 2019.
23.	A ka zhvilluar Agjencia procedurë të revokimit të ofruesit aktual të shërbimit universal dhe përcaktimin e një tjetri në vitin 2018 dhe 2019, në raste kur ofruesit e shërbimit universale nuk i arrijnë parametrat e cilësisë tre herë radhazi? Nëse po, sa procedura të tilla ka zhvilluar?	Një procedurë e tillë nuk është zhvilluar në Agjencinë për Komunikime Elektronike.

Pjesa III – Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil

Pjesa III – Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil		
A është dorëzuar me kohë përgjigja ndaj Kërkesës për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, por me ankesë të paraqitur (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po – 3 pikë

A është dhënë përgjigje në të gjitha pyetjet e parashtruara me Kërkesën për qasje të lirë informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po - 3 pikë
A janë të qarta, koncize dhe të sakta përgjigjet për të dhënat e kërkuara me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po- 3 pikë
A është dorëzuar plotësisht dokumentacioni i kërkuar me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, përmes dhënies së linkut të faqes së internetit (2 pilë) Po, përmes dhënies së informacionit se dokumentacioni është i publikuar në faqen e internetit të subjektit, mirëpo nuk është dhënë asnjë link i veçantë në lidhje me dokumentacionin (1 pikë) Jo	Po, përmes dhënies së informacionit se dokumentacioni është i publikuar në faqen e internetit të subjektit, mirëpo nuk është dhënë asnjë link i veçantë në lidhje me dokumentacionin - 1 pikë
A është kërkuar kompensim nga ana e personit juridik si posedues i informacionit, i paraparë me Ligjin për qasje të lirë në informata me karakter publik?	Po (0 pikë) Jo (3 pikë)	jo – 3 pikë
GJITHSEJ PIKË pikët e mundshme		13 pikë nga 15

Pjesa e IV – Konkluzione

Analiza e kornizës ligjore si dhe të dhënat e mbledhura nga indikatorët kanë treguar se:

1. Ligji për komunikimet elektronike përmban një sërë mekanizmash, të cilat mundësojnë pjesëmarrjen e organizatave të shoqërisë civile me rol këshillues, mirëpo nuk mundësojnë pjesëmarrje aktive në procesin e vendimmarrjes. Përkatësisht, në dispozitat ligjore nuk është e paraparë që në organet e këtij institucioni të përfshihen edhe përfaqësues të organizatave të shoqërisë civile si dhe ekspertë të së drejtës së konsumatorit.

2. Në Ligjin për komunikimet elektronike janë paraparë mjete të konsiderueshme, përmes të cilave konsumatorët do të mund t'i ushtrojnë të drejtat e tyre, dhe gjithashtu nga indikatorët e dhënë vërehet se Agjencia për Komunikimet Elektronike ofron udhëzime për konsumatorët përkitazi me zhvillimin e procedurave pranë këtij institucioni rregullator.

3. Sa i përket resurseve njerëzore, u tregua se Agjencia për Komunikime Elektronike duhet të bëjë përpjekje serioze për ta rritur numrin e trajnimeve për punonjësit e saj të cilët procedojnë parashtresat e konsumatorëve.

4. Në lidhje me procedimin e parashtresave anonime, AKE thekson se parashtresa ka një përmbajtje të caktuar e cila është e detyrueshme. Në këtë aspekt, AKE duhet ta ketë parasysh dispozitën e nenit 8 të Ligjit për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve, sipas së cilës duhet të procedohet edhe denoncimi anonim nëse ka të bëjë me mbrojtjen e interesit publik.

5. Formularët për paraqitjen e denoncimeve/parashtresave janë të disponueshëm vetëm në gjuhën maqedonase.

6. Të dhënat statistikore tregojnë se numri i kërkesave të parashtruara për zgjidhje të kontesteve është duke u

zvogëluar çdo vit, ndërsa vetëm një përqindje relativisht e vogël e parashtruesve shfrytëzojnë të drejtën e ankimit në procedurën e shkallës së dytë. Në këtë aspekt, është e nevojshme të bëhen hulumtime të mëtejshme, në mënyrë që të përcaktohet nëse arsyeja për këtë është se konsumatorët nuk kanë nevojë të iniciojnë kontest, apo për arsye se konsumatorët nuk kanë besim në procedurat për zgjidhje të kontesteve.

7. Mundësimi i ndjekjes në mënyrë elektronike të zgjidhjes së kontestit do të ndikojë në përmirësimin e transparencës së gjithë procesit.

RAPORT NGA MONITORIMI I AGJENCISË PËR MBIKËQYRJE TË SIGURIMIT

RAPORT NGA MONITORIMI I AGJENCISË PËR MBIKËQYRJE TË SIGURIMIT

Në këtë pjesë janë të paraqitura gjetjet nga raporti i monitorimit të Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimit (AMS).

Pjesa I – Analizë e kornizës ligjore të veprimit të AMS-së

Veprimtaria e industrisë së sigurimeve në Maqedoninë e Veriut është e rregulluar me Ligjin për mbikëqyrjen e sigurimit[22]. Ligj tjetër i rëndësishëm në lidhje me këtë fushë është edhe Ligji për marrëdhëniet obligative, si ligj themelor me të cilin janë të rregulluara kontratat e sigurimeve. Gjithashtu, me interes është edhe Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve si dhe Ligji për tregtinë elektronike.

1. Organi kompetent

Sipas Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, organ kompetent për mbikëqyrjen e tregut të sigurimeve, që nënkupton edhe për mbrojtjen e interesave të palëve kontraktuese në kontratat e sigurimit, është Agjencia për Mbikëqyrje të Sigurimit. Sipas nenit 158-a, Agjencia për Mbikëqyrje të Sigurimit themelohet si organ i pavarur dhe rregullator me kompetenca publike të përcaktuara në ligj. Agjencia, me qëllim të mbrojtjes së të drejtave të pronarëve dhe shfrytëzuesve të sigurimeve, në kuadër të kompetencave dhe autorizimeve të saja kujdeset për funksionimin e ligjshëm dhe efikas të tregut të sigurimeve.

[22] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 27/02, 84/02, 98/02, 33/04, 88/05, 79/07, 8/08, 88/08, 56/09, 67/10 dhe 44/11, 112/11, 7/12, 30/12, 45/12, 60/12, 64/12, 23/13 , 188/13, 43/14, 112/14, 153/15, 192/15, 23/16, 83/18, 198/18 dhe 101/19

Letërnjoftimi i Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimit
Të dhënat në lidhje me numrin e të punësuarve, të ardhurat dhe shpenzimet nuk janë të disponueshme për publikun.

Në kuadër të kompetencave të Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimit, si mekanizma të veçantë kontrolli, të përcaktuara në nenin 158-b të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, janë: 1) kryen mbikëqyrjen e shoqërive të sigurimeve, shoqërive të brokerimit në sigurime, shoqërive të përfaqësimit në sigurime, brokerave të sigurimeve, përfaqësuesve në sigurime dhe Byrosë Kombëtare të Sigurimit; 2) lëshon dhe revokon lejet, pëlqimet dhe licencat në bazë të këtij ligji dhe ligjeve tjera që janë nën kompetencë të saj; 3) vendos masa mbikëqyrëse në bazë të ligjit; 4) mbikëqyr zbatimin e masave dhe veprimeve për parandalimin e pastrimit të parasë dhe financimit të terrorizmit në përputhje me Ligjin për parandalimin e pastrimit të parasë dhe të ardhurave tjera nga krimi dhe financimit të terrorizmit etj.

Me nenin 158-d, si organ i Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimit është përcaktuar Këshilli i Ekspertëve. Sipas nenit 158-dh, Këshilli i Ekspertëve përbëhet nga pesë anëtarë. Në nenin 158-e si kualifikime profesionale për kryerjen e detyrës së anëtarit të Këshillit të Ekspertëve janë paraparë: personi duhet të ketë të mbaruar arsimin e lartë; të njihet si ekspert në fushën e sigurimeve, financave apo drejtës tregtare; dhe të ketë se paku pesë vjet përvojë pune në fushën e sigurimeve apo financave.

---

[21] Të dhënat në lidhje me numrin e të punësuarve, të ardhurat dhe shpenzimet nuk janë të publikuara në Raportin vjetor të punës së Agjencisë për mbikëqyrje të sigurimit, i cili është i disponueshëm në: http://aso.mk/wp-content/uploads/2019/11/gi-aso_2018_finalen.pdf. Gjithashtu, nuk janë të publikuara as të dhënat të cilat kërkohen në bazë të nenit 10 të Ligjit për qasje në informata të karakterit publik ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 101/2019), para se gjithash; lista e të punësuarve, akti i sistematizimit, buxheti vjetor dhe llogaria përfundimtare.

Kompetencat e Këshillit të Ekspertëve janë të përcaktuara në nenin 158-g të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit.

2. Parimet dhe postulatet e punës

Si dispozita më të drejtpërdrejta të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit dhe të cilat i referohen të drejtave të të siguruarve (përfshirë konsumatorët), me interes të veçantë dhe si postulate të posaçme janë dispozitat e neneve 49 deri 52 të këtij ligji.

Këto dispozita i referohen mënyrës së rregullimit të përmbajtjes së kontratës së sigurimit, e cila është me interes të veçantë për konsumatorët dhe ka të bëjë me policën, kushtet e përgjithshme të kontratës (zakonisht) të përgatitura nga shoqëritë e sigurimeve. Sa herë që flasim për kontratën e sigurimit duhet t'i kemi parasysh edhe dispozitat e Ligjit për marrëdhëniet obligative. Përkatësisht, këtë e thotë edhe dispozita e nenit 49, parafit (3) të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, sipas së cilës kontrata e sigurimit nuk guxon të jetë në kundërshtim me dispozitat e ligjeve tjera me të cilat rregullohen kontratat e sigurimit. Megjithatë, për nevojat e këtij Raporti, si dhe në aspekt të përfshirjes së objektit të Raportit, janë analizuar dispozitat relevante të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit.

Me nenin 49 të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit rregullohet përmbajtja e detyrueshme e kontratës së sigurimit (e shprehur përmes policës, kushteve të përgjithshme dhe/apo të veçanta). Sipas kësaj dispozite, kontrata e sigurimit e cila mbulon rreziqet në territorin e Maqedonisë së Veriut duhet të përmbajë: 1) ngjarjet në bazë të cilave shoqëria e sigurimeve është përgjegjëse për pagesat që dalin nga kontrata e sigurimit, si dhe ngjarjet për të cilat shoqëria e sigurimeve nuk është e detyruar të paguaj; 2) mënyra e zbatimit, sasia dhe mbërritja e detyrimeve të shoqërisë së sigurimeve; 3) shuma dhe kushtet e pagesës së primit, si dhe pasojat juridike në rast mos pagese; 4) periudha e vlefshmërisë së kontratës së sigurimit, ku në veçanti duhet të potencohet: - mënyra e rinovimit automatik të kontratës së sigurimit; - mënyra në të cilën kontrata e sigurimit mund të anulohet,

pjesërisht apo plotësisht të ndërpritet, si dhe obligimet e shoqërisë së sigurimeve në këto raste; 5) pasojat në rast të mos respektimit të afatit të paraparë kohor të kërkesave që dalin nga kontratat e sigurimit; 6) emri i përfaqësuesit të sigurimit; emri i shoqërisë së përfaqësimit në sigurim, gjegjësisht shoqërisë së brokerimit në sigurime, në qoftë se kontrata e sigurimit është lidhur përmes një përfaqësuesi, shoqërie për përfaqësim në sigurime apo përmes një shoqërie brokerimi në sigurime; 7) veprimet e nevojshme të cilat duhet të ndërmerren nga i siguruari për të realizuar kompensimin e dëmit nga ana e shoqërisë së sigurimeve, në rast se ndodh ngjarja e siguruar; 8) për sa i përket sigurimit të jetës, afatet dhe kushtet; shuma e pagesave në formë të paradhënies në përputhje me policën e sigurimit; afatet dhe kushtet që kanë të bëjnë me pjesëmarrjen e të siguruarit në fitimin e shoqërisë së sigurimeve, kriteret e llogaritjes së pjesëmarrjes së tyre, si dhe kushtet dhe metodat për llogaritjen dhe pagimin e vlerës së përgjithshme.

Në nenin 50 të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit janë të përcaktuara rregullat e informimit të të siguruarit gjatë lidhjes së kontratave të sigurimit. Përkatësisht, sipas paragrafit (1) të nenit 50 të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimeve, nëse i siguruari është person fizik, atëherë shoqëria e sigurimeve, shoqëria e brokerimit në sigurime, shoqëria e përfaqësimit në sigurime apo përfaqësuesi në sigurime është e obliguar që gjatë lidhjes së kontratës së sigurimit, të siguruarit të ia paraqes me shkrim njoftimet (informacionet) e përcaktuara me ligj.

Me nenin 51 të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit janë të përcaktuara rregullat e njoftimit të të siguruarit në lidhje me ndryshimet e mundshme që kanë të bëjnë me statusin e shoqërisë së sigurimeve, shoqërisë së brokerimit në sigurime, shoqërisë së përfaqësimit në sigurime apo përfaqësuesit në sigurime.

Sipas nenit 52 të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, Kushtet e përgjithshme dhe Kushtet e veçanta të policës, si dhe njoftimet nga neni 50 dhe 51 të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, duhet të jetë të përpiluara në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme në gjuhën maqedonase. Shoqëria e sigurimeve është e obliguar që t'i publikojë në faqen e saj të internetit kushtet e përgjithshme dhe ato të veçanta

të sigurimit, si dhe ndryshimet e tyre, në afat prej pese ditëve nga dita e miratimit të tyre.

3. Mekanizmat kontrollues

Sipas nenit 225-a të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, në rast se i siguruari, përkatësisht shfrytëzuesi i sigurimit konsideron se kompania e sigurimeve nuk u është përmbajtur dispozitave të kontratës së sigurimit, atëherë ai mund të paraqes parashtresë deri tek: 1) njësia përkatëse organizative në kuadër të shoqërisë së sigurimeve, përgjegjëse për zgjidhjen e kontesteve midis palëve kontraktuese; 2) shërbimi i revizionit të brendshëm në shoqërinë e sigurimeve; 3) organizata për mbrojtjen e konsumatorëve; dhe 4) Agjencia për Mbikëqyrje të Sigurimit.

Në nenin 225-b përcaktohet se mbrojtja e të drejtave të të siguruarit dhe të shfrytëzuesve të tjerë të sigurimit kryhet në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve, me përjashtim të çështjeve të cilat kanë të bëjnë me detyrimin për ruajtjen e besueshmërisë së të dhënave, me ç' rast vlejnë dispozitat e këtij ligji.

Sipas nenit 225-c të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, shoqëritë e sigurimeve janë të detyruara të vendosin sistem, procedura interne dhe procedura për zgjidhje jashtëgjyqësore të kontesteve midis të siguruarve/shfrytëzuesve të sigurimit dhe shoqërive të sigurimeve.

Si detyrime të shoqërive të sigurimeve mund t'i numërojmë:

1. Shoqëritë e sigurimeve janë të detyruara të deklarohen në lidhje me parashtresën e paraqitur nga ana e të siguruarit/shfrytëzuesit të sigurimit në afat prej 30 ditëve nga dita e paraqitjes së parashtresës;

2. Shoqëritë e sigurimeve, në kuadër të kushteve të sigurimit, janë të detyruara ta përcaktojnë edhe mënyrën jashtëgjyqësore të zgjidhjes së kontesteve;

3. Shoqëritë e sigurimeve janë të detyruara të mbajnë regjistër të parashtresave të paraqitura dhe atyre të zgjidhura;

4. Shoqëritë e sigurimeve janë të detyruara ta informojnë Agjencinë në lidhje me numrin dhe rezultatin përfundimtar të parashtresave të paraqitura dhe atyre të zgjidhura.

Si një mekanizëm konkret i cili është në dispozicion të Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimit është mekanizmi i mbikëqyrjes së shoqërive të sigurimeve. Sipas nenit 159, paragrafit (1) të Ligjit, Agjencia kryen mbikëqyrjen e shoqërive të sigurimeve në mënyrë që të përcaktoj nëse kryerja e veprimtarisë së sigurimeve është në përputhje me rregullat e menaxhimit të krizave, me dispozitat tjera të Ligjit apo me ligjet tjera me të cilat është i rregulluar funksionimi i shoqërive të sigurimeve.

Agjencia për Mbikëqyrje të Sigurimit kryen mbikëqyrjen: përmes mbikëqyrjes së jashtme permanente të funksionimit të shoqërive të sigurimeve duke mbledhur, analizuar dhe duke verifikuar raportet dhe informatat të cilat i paraqesin shoqëritë e sigurimeve si dhe personat tjerë në përputhje me këtë ligj; përmes mbikëqyrjes në terren (e plotë apo e pjesshme) të funksionimit të shoqërive të sigurimeve (kontroll), si dhe mbikëqyrjes shtesë sa herë që vlerësohet se është në interes dhe në mbrojtje të të drejtave të të siguruarit; dhe përmes përcaktimit të masave mbikëqyrëse në përputhje me dispozitat e këtij ligji.

Mbrojtja e konsumatorëve mund të arrihet edhe përmes njoftimeve nga neni 163 i Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, të cilat shoqëritë e sigurimeve janë të detyruara t'i bëjnë Agjencisë dhe të njëjtat kanë të bëjnë me: futjen e produkteve të reja; ndryshimet e tarifave të primit dhe kushteve të sigurimit.

Masat të cilat mund të ndërmerren nga ana e Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimit janë të përcaktuara në nenin 164 të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, si në vijim: 1) të urdhëroj eliminimin e paligjshmërive; 2) të përcaktojë masa shtesë; 3) të revokoj lejet; 4) departamenti i veçantë; 5) të parashtrojë propozim për ngritje të procedurës kundërvajtëse, përkatësisht shqiptimin e sanksionit

kundërvajtës; 6) të kryejë likuidimin e shoqërisë së sigurimeve; dhe 7) të parashtrojë propozim për hapjen e procedurës së falimentimit të shoqërisë së sigurimeve.

Sipas nenit 201 të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, Agjencia për Mbikëqyrje të Sigurimit, në kuadër të funksionimit të saj sjellë urdhra dhe vendime.

4. Mekanizmat bashkëpunues me sektorin civil

Si mekanizma themelor, të cilat janë në dispozicion të shoqërisë civile në aspekt të monitorimit të transparencës dhe llogaridhënies së Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimit, janë të dhënat dhe informatat e disponueshme në raportet e punës dhe të dhënat e tjera në faqen e internetit, si dhe kërkesat për qasje të lirë në informata të karakterit publik.

Pjesa II – Indikatorët e përgjegjësisë, llogaridhënies dhe vlerësimi i kapaciteteve

Nr.	Indikator	Përgjigje
1.	Sa është numri i parashtresave të paraqitura në AMS në vitin 2018 dhe 2019 veçmas, nga ana e të siguruarve, përfituesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar kundër shoqërive të sigurimeve dhe/apo risigurimeve, shoqërive të brokerimit në sigurime, shoqërive të përfaqësimit në sigurime, përfaqësuesve në sigurime dhe Byrosë Kombëtare të Sigurimit,?	Në vitin 2018 në Agjencinë për Mbikëqyrje të Sigurimit, nga ana e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar kundër subjekteve të mbikëqyrjes, janë paraqitur 104 parashtresa, ndërsa në vitin 2019 janë paraqitur 97 parashtresa.
2.	Sa prej parashtresave të vitit 2018 dhe 2019 veçmas, të paraqitura nga ana e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe	Në vitin 2018, në favor të të siguruarit, shfrytëzuesit të sigurimit apo personit të tretë janë zgjidhur

	personave të tretë të dëmtuar kundër shoqërive të sigurimeve dhe/apo risigurimeve, shoqërive të brokerimit në sigurime, shoqërive të përfaqësimit në sigurime, përfaqësuesve në sigurime dhe Byrosë Kombëtare të Sigurimit janë zgjidhur në favor të të siguruarit, shfrytëzuesit të sigurimit apo personit të tretë? Nëse keni të dhëna në lidhje me strukturën e vendimeve, ju lutemi të na i dërgoni ato (numrin e lëndëve të zgjidhura plotësisht apo pjesërisht në favor të njërës apo tjetrës palë, numrin i lëndëve të refuzuara apo të hedhura poshtë si të pabaza etj.).	35 parashtresa, 57 janë zgjidhur në disfavor të tyre, si dhe 12 parashtresa kanë qenë të pabaza. Në vitin 2019, në favor të të siguruarit, shfrytëzuesit të sigurimit apo personit të tretë janë zgjidhur 31 parashtresa, 55 janë zgjidhur në disfavor të tyre, si dhe 11 prej tyre kanë qenë të pabaza për procedimi.
3.	Sa ka zgjatuar mesatarisht procedura e vendimmarrjes në lidhje me parashtresat e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë në vitin 2018 dhe 2019 veçmas?	Procedura e vendimmarrjes në lidhje me parashtresat zakonisht zgjat 30 dite, me ç' rast kjo vlen edhe për vitin 2018 dhe 2019. Ky afat mund të jetë më i gjatë apo më i shkurtër, varësisht nga kompleksiteti i parashtresës dhe nevojës për ndërmjetësim të palëve të përfshira me parashtresën.
4.	Sa janë shpenzimet për paraqitje të parashtresës nga ana e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar, për vitin 2018 dhe 2019 veçmas?	Paraqitje e parashtresës është falas. Kjo është e përcaktuar në nenin 6 të Rregullores për mënyrën e procedimit të parashtresave të paraqitura pranë AMS nga ana e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar.
5.	Sa është numri i procedurave gjyqësore, të iniciuara në lidhje me kontestet midis të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar, nga njëra anë, dhe shoqërive të sigurimeve, shoqërive të brokerimit në sigurime, shoqërive të	AMS nuk procedon parashtresa të cilat vetëmse janë në proces gjyqësor, apo për të cilat është marrë një vendim gjyqësor. Agjencia nuk mban evidencë nëse

	përfaqësimit në sigurime, përfaqësuesve në sigurime dhe Byrosë Kombëtarë të Sigurimit, nga ana tjetër.	dhe për sa prej parashtresave të zgjidhura në disfavor, është iniciuar procedurë gjyqësore. Agjencia nuk ka të iniciuar proces gjyqësore në lidhje me ndonjë parashtresë të paraqitur.
6.	A përmban Raporti vjetor i punës së Agjencisë të dhëna për procedimin e parashtresave, të përshkruara në pyetjen nr. 1 të kësaj kërkese?	Po
7.	A kërkohet nga ana e Agjencisë që palët kontraktuese të sigurimit, përmes përmbajtjes së kontratës (përfshire policet) dhe/apo përmes përmbajtjes së kushteve të përgjithshme (dhe/apo kushteve të veçanta), të njihen edhe me procedurën për zgjidhje të kontesteve, apo të njihen me procedurën për paraqitje të parashtresës?	Sipas nenit 225-c të Ligjit për mbikëqyrje të sigurimit, shoqëritë e sigurimeve janë të detyruara që, në kushtet e sigurimit, të cekin vetëm mënyrën jashtëgjyqësore të zgjidhjes së kontesteve.
8.	A ka udhëzime të disponueshme në formë elektronike, në faqen e internetit të Agjencisë, për mënyrën e paraqitjes së parashtresave nga ana e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar? Nëse po, ju lutemi na dorëzoni një kopje!	Në faqen e internetit të Agjencisë është i disponueshëm udhëzimi në formë elektronike, për mënyrën e paraqitjes së parashtresës nga të siguruarit, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar.
9.	A ka formular të disponueshme në formë elektronike, në faqen e internetit të Agjencisë, të cilët mund të përdoren për të paraqitur një parashtresë nga ana e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar?	Në nenin 4 të Rregulloret për procedimin e parashtresave të paraqitura pranë AMS, nga ana e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar, janë të specifikuara të dhënat minimale, të cilat duhet t'i përmbajë një parashtresë, ndërsa parashtresat mund të paraqiten në formën e shkruar dhe atë

		elektronike.
10.	A posedon AMS akte interne me të cilat rregullohet procedura në lidhje me parashtresat e paraqitura nga ana e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar, si dhe shoqërive të sigurimeve dhe/apo risigurimit, shoqërive të brokerimit në sigurime, shoqërive të përfaqësimit në sigurime, përfaqësuesve në sigurime dhe Byrosë Kombëtarë të Sigurimi? Nëse po, ju lutemi të na i dorëzoni në formë elektronike!	Agjencia posedon një Procedurë të brendshme të procedimit të parashtresave, në bazë të së cilës veprojnë personat zyrtar gjatë shqyrtimit të parashtresave.
11.	A është ekziston mundësia që parashtresat e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar, të paraqiten në formë elektronike, përmes formularëve elektronik?	Parashtresat mund të paraqiten në formë elektronike -në e mail adresën: pretstavki@aso.mk, ndërsa tash së voni edhe përmes formularëve elektronik.
12.	A është e mundur që parashtruesi të ndjekë në mënyrë elektronike fazat e procedimit të parashtresës?	Jo
13.	Në cilat gjuhë janë të disponueshëm formularët paraqitjen e parashtresave?	Në gjuhën maqedonase dhe në gjuhën shqipe.
14.	A procedohen nga ana e Agjencisë, parashtresat e paraqitura në mënyrë anonime?	Agjencia nuk procedon parashtresat anonime, dhe kjo është e rregulluar me nenin 3 të Rregullores për procedimin e parashtresave të paraqitura pranë AMS, nga ana e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar.
15.	Sipas sistematizimit të Agjencisë dhe dispozitave ligjore, cilat janë kualifikimet arsimore që kërkohen për vendet e punës së personave të cilët vendosin në lidhje parashtresat e paraqitura nga ana e të	Sipas sistematizimit të Agjencisë, nuk është e paraparë ndonjë formë organizative e procedimit të parashtresave. Agjencia ka persona zyrtar për procedimin e

	siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar?	parashtresave, me akt të veçantë – Vendim.
16.	Cilat janë kualifikimet arsimore (shkollimi i mbaruar) të personave në Agjenci të cilët vendosin në lidhje me parashtresat e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar?	Personat zyrtar për procedimin e parashtresave kanë të mbaruar arsimin e lartë.
17.	Gjatë vitit 2018 dhe 2019, a kanë marrë pjesë në trajnime personat e Agjencisë, të cilët vendosin në lidhje parashtresat e të siguruarve, shfrytëzuesve të sigurimit dhe personave të tretë të dëmtuar? Nëse po, në sa prej tyre?	Në vitin 2018, personat zyrtarë nuk kanë marrë pjesë në trajnime për mbrojtjen e konsumatorëve, ndërsa në vitin 2019, kanë marrë pjesë në një trajnim të tillë.
18.	Sa prej trajnimeve nga pyetja e mëparshme janë të financuara nga Agjencia dhe cila është shuma e shpenzuar për financimin e pjesëmarrjes në trajnime, përfshirë këtu edhe organizimin e trajnimeve apo çfarëdo shpenzime që lidhen me organizimin e trajnimeve për vitin 2018 dhe 2019?	Pjesëmarrja në trajnimin e vitin 2019 është financuar nga Agjencia, ndërsa shpenzimet për pjesëmarrje ishin 250 euro për pjesëmarrës.
19.	A janë dorëzuar parashtresa kundër Agjencisë dhe/apo punonjësve të Agjencisë në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për parashtresa dhe propozime? Nëse po, sa parashtresa janë paraqitur, si dhe sa prej tyre janë vlerësuar si të bazuara dhe të pranuara?	Asnjë parashtresë nuk është paraqitur në vitin 2018 dhe 2019.
20.	A ka pranuar dhe sa denoncime në formë të denoncimit të brendshëm të mbrojtur ka pranuar Agjencia në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për mbrojtje të denoncuesve?	Gjatë kësaj periudhe nuk është bërë asnjë denoncim.

Pjesa III – Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil

Pjesa III – Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil		
A është dorëzuar me kohë përgjigja ndaj Kërkesës për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, por me ankesë të paraqitur (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po – 3 pikë
A është dhënë përgjigje në të gjitha pyetjet e parashtruara me Kërkesën për qasje të lirë informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po - 3 pikë
A janë të qarta, koncize dhe të sakta përgjigjet për të dhënat e kërkuara me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po- 3 pikë
A është dorëzuar plotësisht dokumentacioni i kërkuar me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, përmes dhënies së linkut të faqes së internetit (2 pilë) Po, përmes dhënies së informacionit se dokumentacioni është i publikuar në faqen e internetit të subjektit, mirëpo nuk është dhënë asnjë link i veçantë në lidhje me dokumentacionin (1 pikë) Jo	Po, duke paraqitur linkun e faqes së internetit- 2 pikë
A është kërkuar kompensim nga ana e personit juridik si posedues i informacionit, i paraparë me Ligjin për qasje të lirë në informata me karakter publik?	Po (0 pikë) Jo (3 pikë)	jo – 3 pikë
GJITHSEJ PIKË **pikët e mundshme**		**14 pikë nga 15**

Pjesa e IV – Konkluzione dhe propozime

- Nuk është e paraparë që njëri prej anëtarëve të Këshillit të Ekspertëve të Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimit të jetë përfaqësues i sektorit civil. Gjithashtu, në përbërjen e Këshillit të Ekspertëve të Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimit, në nenin 158-e nuk është paraparë që anëtari të jetë ekspert në fushën e së drejtës së konsumatorëve (edhe pse janë paraparë ekspertiza në fusha të ngjashme, siç është e drejta e tregtare);

- Ligji për mbikëqyrje të sigurimit nuk parasheh mekanizma kontrolli apo mekanizma për pjesëmarrje të sektorit civil me rol këshillues gjatë procesit të miratimit të akteve dhe dokumenteve që kanë të bëjnë me politikat e këtij organi;

- Është e dëshirueshme që në Raportin vjetor të publikohen të dhënat për numrin i punonjësve, të ardhurat dhe shpenzimet e Agjencisë;

- Nuk ka ndonjë ndryshim të madhe sa përket numrit të parashtresave të paraqitura nga ana e të siguruarve gjatë vitit 2018-2019;

- Nga analiza e të dhënave për indikatorët mund të vërehet se Agjencia për Mbikëqyrje të Sigurimit:

    - Disponon me udhëzime në formë elektronike për paraqitje të parashtresës. Gjithashtu, parashtresa mund të paraqitet në mënyrë elektronike, mirëpo procesi i vendimmarrjes nuk mund të ndiqet përmes formës

elektronike, përndryshe do të përmirësohej transparenca dhe i gjithë procesi;

- Parashtresa mund të paraqitet në formë elektronike përmes formularit të disponueshëm në gjuhën maqedonase dhe në gjuhën shqipe;
- Denoncimet anonime nuk procedohen, me ç' rast duhet pasur parasysh nenin 8 të Ligjit për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve;
- Të rriten mundësitë për trajnim të vazhdueshëm të të punësuarve.

RAPORT NGA MONITORIMI I AGEJNCISË SË USHQIMIT DHE VETERINARISË (AUV)

RAPORT NGA MONITORIMI I AGEJNCISË SË USHQIMIT DHE VETERINARISË (AUV)

Në këtë pjesë janë të paraqitura gjetjet nga raporti i monitorimit të Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinarisë.

Pjesa I – Analizë e kornizës ligjore të veprimit të AUV-së

Ligji për sigurinë e ushqimit[24] është akti themelor me të cilin rregullohen të drejtat e konsumatorëve në fushën ushqimore dhe sigurisë ushqimore. Përveç kësaj, sipas nenit 3-a të Ligjit për sigurinë e ushqimit, në këtë fushë gjithashtu zbatohet Ligji për procedurën e përgjithshme administrative[25], Ligji për mbikëqyrjen inspektuese[26], Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve[27], Ligji për tregtinë elektronike[28], si dhe Ligjit për marrëdhëniet obligative.

1. Organi kompetent

[24] Ligji për sigurinë e ushqimit („Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 157/2010, 53/2011, 1/2012, 164/2013, 187/2013, 43/2014, 72/2015, 84/2015, 129/2015, 213/2015, 39/2016 dhe 64/2018).

[25] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 124/2015.

[26] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 50/2010, 162/2010, 157/2011, 147/2013, 41/2014, 33/2015, 193/2015, 53/2016, 11/2018. 83/18 dhe 120/2018.

[27] „ Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë " nr. 38/2004, 77/2007, 103/2008, 24/2011, 164/2013, 97/2015, 152/2015 dhe 140/2018.

[28] „ Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë " nr. 133/2007, 17/2011, 104/2015 dhe 192/2015.

Sipas nenit 15 të Ligjit për sigurinë e ushqimit, organ kompetent për zbatimin e Ligjit është Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë. Në nenin 17 të Ligjit janë të specifikuara kompetencat e Agjencisë, të cilat, me qëllim të arritjes së sigurisë ushqimore, përfshijnë mekanizma kontrolli dhe të mbikëqyrjes. Sipas nenit 25 të Ligjit për sigurinë e ushqimit, Ministria e Bujqësisë, Pylltarisë dhe Menaxhimit të Ujërave është kujdestare e zbatimit të politikave në fushën e sigurisë së ushqimit, ushqimit për kafshë dhe shëndetit veterinar. Gjithashtu, në bazë të nenit 26 të Ligjit për sigurinë e ushqimit, në kuadër të Ministrisë së Bujqësisë, Pylltarisë dhe Menaxhimit të Ujërave, si organe të cilat ushtrojnë veprimtari në fushën e sigurisë së ushqimit dhe ushqimit për kafshë janë: Inspektorati Shtetëror i Bujqësisë dhe Drejtoria Fitosanitare.

Letërnjoftimi i Agjencisë për Komunikime Elektronike
Numri i të punësuarve më 31 Dhjetor të vitit 2018 – 350 të punësuar.
Në vitin 2018 janë shpenzuar fonde me vlerë prej:

Në nenin 18 të Ligjit për sigurinë e ushqimit përcaktohet se Agjencia udhëhiqet nga drejtori. Në kuadër të kompetencave të drejtorit, të parapara me nenin 20 të Ligjit, ekzistojnë detyrime dhe përgjegjësi përkitazi me zbatimin e detyrimeve ligjore, miratimin e akteve përkatëse, planeve vjetore, rregulloreve, si dhe për dhënien e udhëzimeve për prioritetet e hulumtimit në fushën e sigurisë ushqimore dhe shëndetit veterinar, në bazë të nevojave kombëtare.

2. Parimet dhe postulatet e punës

[29] Raporti vjetor i punës së Agjencisë për Komunikime Elektronike për vitin 2019, достапно на http://aek.mk/wp-content/uploads/2020/03/Godisna-izvestaj-za-rabota-2019.pdf

Ligji për sigurinë e ushqimit përmban disa principe të rëndësishme, ato janë:

- **Analiza e riskut**, (neni 7) me të cilën synohet të arrihet një nivel më i lartë i mbrojtjes së shëndetit dhe jetës së njeriut, dispozitat e Ligjit dhe rregullat e miratuara në bazë të ligjit janë të bazuara në analizën e riskut. Vlerësimi i riskut bazohet në prova të disponueshme shkencore dhe i njëjti kryhet në mënyre të pavarur, objektive dhe transparente;

- **Parimi i kujdesshmërisë**, (neni 8). Në raste të veçanta kur, në bazë të vlerësimit të informatave të disponueshme, supozohet se ekziston një risk nga disa efekte të dëmshme për shëndetin e njeriut, mirëpo ekziston një pasiguri shkencore, në atë rast, gjatë periudhës së pritjes së informacioneve të mëtejshme shkencore mund të merren masa të përkohshme për menaxhimin e riskut, në mënyrë që të sigurohet një nivel më i lartë i mbrojtjes së shëndetit publik në Republikën e Maqedonisë së Veriut;

- **Mbrojtja e interesave të konsumatorëve** (neni 9). Synimi i parimit të mbrojtjes së interesave të konsumatorëve është parandalimi i: 1) mashtrimit; 2) manipulimit të ushqimit; dhe 3) rasteve të tjera të cilat mund të krijojnë huti tek konsumatorët;

- **Konsultimet publike** (neni 10). Gjatë përgatitjes, vlerësimit, si dhe ndryshimeve të rregullave të miratuara në bazë këtij ligji, duhet të kemi konsultime të hapura dhe transparente publike, në mënyrë direkte apo përmes përfaqësuesve, me përjashtim të rasteve kur urgjenca e procedurës nuk e lejon një gjë të tillë.

- **Informimi i publikut** (neni 11). Në rast të dyshimit të arsyeshëm se ushqimi apo ushqimi i kafshëve mund të paraqet një rrezik për shëndetin e njeriut apo kafshëve, Agjencia, varësisht nga natyra, serioziteti dhe shtrirja e riskut dhe pa cenuar dispozitat për qasje të lirë në informata të karakterit publik, duhet të ndërmerr hapa përkatës për ta informuar publikun në lidhje me natyrën e riskut shëndetësore, duke përcaktuar riskun

maksimal nga ushqimi apo ushqimi i kafshëve, llojit të ushqimit apo ushqimit të kafshëve, riskun që ato paraqesin, si dhe për masat e ndërmarra apo të cilat do të ndërmerren për ta parandaluar, zvogëluar apo larguar riskun në fjalë.

Nga materiali i paraqitur nga ana e AUV-së mund të shihet se AUV ka të përgatitur një formular për paraqitjen e parashtresave. Në këtë formular kërkohen të dhënat bazë të parashtruesit të parashtresës, të dhëna për palën të cilës i referohet parashtresa, si dhe përshkrimi i parashtresës.

AUV ka të përgatitur një akt të veçantë me titull "Procedura e veprimit ndaj parashtresave dhe propozimeve", i muajit Prill 2019. Ky akt zbatohet gjatë procedimit të parashtresave dhe propozimeve nga ana e të gjitha njësive organizative, në të cilat mund të paraqiten parashtresa dhe propozime nga qytetarët, veçanërisht në departamentet inspektuese të Sektorit për Mbikëqyrje Inspektuese, si dhe Sektorit për Mbrojtjen e Shëndetit dhe Mirëqenies së Kafshëve.

3. Mekanizmat kontrollues

Në nenin 70 të Ligjit është përcaktuar miratimi i një programi të monitorimit, në përputhje me metodologjinë e monitorimit. Monitorimi i sigurisë ushqimore bëhet përmes matjes, mbikëqyrjes, vlerësimit dhe kontrollit të përbërësve të caktuar ushqimore dhe gjendjes së ushqimit, me çka mundësohet përmbushja e kërkesave të përgjithshme dhe kërkesave të veçanta të sigurisë ushqimore, si dhe mundësohet mbikëqyrja e gjendjes së sigurisë ushqimore. Të dhënat nga monitorimi i sigurisë ushqimore janë publike, përveç rasteve kur me ligj parashikohet ndryshe.

Pjesa e V e Ligjit për sigurinë e ushqimit rregullon kontrollet zyrtare, si dhe mënyrën e organizimit të tyre. Sipas nenin 75, Agjencia, kontrollet zyrtare i kryen me frekuenca përkatëse, bazuar në analizën e riskut. Gjithashtu, në këtë dispozitë janë dhënë parametra për atë se

kur konsiderohet se ka indikacione të rritjes së riskut, me ç' rast do të kryhej kontrolli. Kontrollet zyrtare kryhen pa njoftim paraprak, përveç rasteve kur është e nevojshme të njoftohen paraprakisht operatorët ushqimor. Kontrollet zyrtare mund të kryhen edhe pa qenë të planifikuara. Kontrollet zyrtare kryhen në të gjitha fazat e prodhimit, përpunimit dhe shpërndarjes së ushqimit. Këtu bën pjesë kontrolli i bizneseve ushqimore, përdorimit të ushqimit, ruajtës së ushqimit, të çdo procesi, materiali, substance dhe aktiviteti, përfshirë këtu edhe transportin e ushqimit dhe kafshëve të gjalla. Sipas nenit 82 të Ligjit për sigurinë e ushqimit, Agjencia duhet që personave të cilët kryejnë kontrolle zyrtare, t'u sigurojë trajnime dhe kualifikime përkatëse.

Në nenin 84 të Ligjit për sigurinë e ushqimit, në bazë të parimit të transparencës, përcaktohet detyrimi i Agjencisë për të publikuar: 1) informacione rreth kryerjes së kontrolleve dhe për efektivitetin e tyre; 2) informacione për riskun, në rast dyshimit se ushqimi mund të përbëj risk për shëndetin e njeriut. Agjencia mund ta urdhërojë operatorin ushqimor që të publikojë informacione të caktuara nga kontrollet e kryera zyrtare, në një vend lehtësisht të dukshëm për konsumatorët.

Në nenin 86 të Ligjit, janë përcaktuar mënyrat e kryerjes së kontrolleve, si: monitorimi, mbikëqyrja, verifikimi, auditimi, inspektimi, marrja e mostrave, si dhe analizimi.

Neni 99 i Ligjit për sigurinë e ushqimit parasheh zbatimin e një plani të integruar dhe shumëvjeçar të kontrollit. Sipas nenit 102 të Ligjit për sigurinë e ushqimit, për secilin vit të zbatimit të planit shumëvjeçar përgatitet një raport vjetor. Ky raport përmban një sërë parametrash për vlerësimin e përmbushjes së planit shumëvjeçar.

Gjithashtu, neni 112 i Ligjit për sigurinë e ushqimit përcakton masat për zbatimin e ligjit dhe akteve nënligjore. Gjatë përzgjedhjes së masave, Agjencia merr parasysh natyrën e mospërputhshmërisë, si dhe të dhënat nga evidenca e mospërputhshmërive të konstatuara nga puna e mëparshme e operatorit ushqimore.

Sipas nenit 112, paragrafit (3) të Ligjit për sigurinë e ushqimit, Agjencia i dorëzon operatorit apo përfaqësuesit të tij: 1) vendimin për

masat e shqiptuara, duke shpjeguar arsyet e një vendimi të tillë; dhe 2) duke e këshilluar për të drejtën e ankimit ndaj vendimit dhe afatit për paraqitjen e ankesës.

4. Mekanizmat bashkëpunues me sektorin civil

Në nenin 120 të Ligjit për sigurinë e ushqimit është paraparë formimi i Këshillit Kombëtar të Sigurisë Ushqimore dhe Ushqimit të Kafshëve, i përbërë nga një përfaqësues i Agjencisë, përfaqësues të fakulteteve dhe instituteve, përfaqësues të ministrive kompetente, një përfaqësues i organizatës së konsumatorëve, si dhe përfaqësues të odave ekonomike. Këshilli Kombëtar jep këshilla shkencore, si dhe mbështetje shkencore dhe teknike për politikat në fushat të cilat, në mënyrë direkte apo indirekte, ndikojnë në sigurinë e ushqimit dhe ushqimit të kafshëve, në shëndetin dhe mirëqenien. Ky organ jep opinione dhe rekomandime të pavarura, si dhe transmeton informacione mbi riskun, me qëllim të rritjes së besueshmërisë së konsumatorëve, si dhe të përmirësimit të përputhshmërisë midis funksioneve të vlerësimit të riskut dhe transmetimit të informacioneve mbi ekzistencën riskut.

Neni 120-a i Ligjit për sigurinë e ushqimit, parasheh krijimin e një rrjeti për mbledhjen e të dhënave dhe bazave të të dhënave. Sipas nenit 120-a, paragrafi (1), Agjencia krijon një rrjet institucionesh/organizatash, si pjesë e një sistemi për mbledhjen, klasifikimin dhe analizimin e të dhënave shkencore dhe teknike përkitazi me: a) konsumin e ushqimit dhe ekspozimin e individëve ndaj risqeve nga konsumi i ushqimit; b) prezencën dhe përhapjen e risqeve biologjike; c) kontaminuesit e ushqimit dhe ushqimit të kafshëve; ç) mbetjet të medikamenteve veterinare; d) mbetjet të pesticideve.

Neni 120-e parasheh mundësinë e krijimit të Platformës Kombëtare të Ekspertëve. Përkatësisht, gjatë procedurave të vlerësimit të riskut, Agjencia mund të përdorë asistencë profesionale nga ekspertët e fushës së sigurisë së ushqimit dhe ushqimit të kafshëve, si dhe politikave veterinare dhe fitosanitare. Agjencia mban dhe

rregullisht azhurnon listën e ekspertëve nga fusha e sigurisë së ushqimit dhe ushqimit të kafshëve, si dhe politikave veterinare dhe fitosanitare, të cilët e formojnë Platformën Kombëtare të Ekspertëve nga fusha e sigurisë së ushqimit dhe ushqimit të kafshëve, shëndetit veterinar, medikamenteve veterinare dhe kualitetit të produkteve bujqësore.

Pjesa II – Indikatorët e përgjegjësisë, llogaridhënies dhe vlerësimi i kapaciteteve

Nr.	Pyetje	Përgjigje
1.	Sa denoncime apo parashtresa keni pranuar nga qytetarët (konsumatorët) në vitin 2018 dhe 2019 veçmas, për shkelje të rregullave ligjore, për të cilat është kompetente Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë?	Numri i përgjithshëm i parashtresave të paraqitura në Agjencinë e Ushqimit dhe Veterinarisë në vitin 2018 është 360, ndërsa në vitin 2019 janë paraqitur 424 parashtresa.
2.	Në sa prej denoncimeve të vitit 2018 dhe 2019 veçmas, të paraqitura nga ana e qytetarëve (konsumatorëve) dhe të proceduara nga Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë, janë marrë vendime në favor të denoncuesit? Ju lutemi të na i dorëzoni të dhënat në lidhje me strukturën e vendimeve, (numrin e lëndëve të zgjidhura plotësisht apo pjesërisht në favor të njërës apo tjetrës palë, numrin i lëndëve të refuzuara apo të hedhura poshtë si të pabaza etj.).	Në vitin 2018, nga gjithsej 360 parashtresa të paraqitura, kemi 194 parashtresa të bazuara, 166 të pabaza, ndërsa 8 janë të hedhura poshtë. Ndërsa në vitin 2019, nga gjithsej 424 parashtresa të paraqitura, 94 u janë dërguar institucioneve tjera kompetente për procedim, 189 të bazuara, 141 të pabaza dhe 3 janë hedhur poshtë.
3.	Sa ka zgjatuar mesatarisht procedura e vendimmarrjes në lidhje me denoncimet e qytetarëve (konsumatorëve) në vitin 2018 dhe 2019 veçmas?	Kohëzgjatja mesatare e procedimit, varësisht na kompleksiteti i parashtresës, në shumicën e rasteve është 1 deri në 30 ditë.

4.	A ka raste të ankimit nga pala e përfshirë në parashtresë, kundër vendimit të Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinarisë, i cili është marrë në favor të qytetarit (konsumatorit) në vitin 2018 dhe 2019? Nëse po, sa raste të tilla kemi?	Në vitin 2018 janë paraqitur 5 intervenimi nga ana e Avokatit të Popullit, duke kërkuar informata nëse dhe si është proceduar parashtresa, ndërsa në vitin 2019 është paraqitur një intervenim i tillë. Agjencia kishte proceduar të njëjtat, para intervenimeve nga ana e Avokatit të Popullit.
5.	A mbani evidencë për masat e shqiptuara? Nëse po, ju lutemi të na i dërgoni të dhënat për numrin dhe llojin e masave të shqiptuara në vitin 2018 dhe 2019?	Në vitin 2018 janë dorëzuar: 84 Vendime, 27 Procedura të edukimit, 18 Procedura të shlyerjes/Gjoba, 2 Procedura kundërvajtëse, ndërsa në vitin 2019: 85 Vendime, 27 Procedura të edukimit, 39 Procedura të shlyerjes/Gjoba, 2 Procedura kundërvajtëse.
6.	A mbani evidencë për lëndën e kontestit të parashtresave të qytetarëve? Nëse po, na i dërgoni të dhënat nga evidenca për vitin 2018 dhe 2019.	Agjencia nuk mban evidencë për konteste, të cilat i zhvillojnë parashtruesit e parashtresave.
7.	Sa janë shpenzimet të cilat duhet ti mbulojnë qytetarët (konsumatorët) për parashtresat e paraqitura pranë Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinarisë, në vitin 2018 dhe 2019 veçmas?	Qytetarët nuk kanë shpenzime për paraqitje të parashtresave pranë Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinarisë.
8.	A ka udhëzime të disponueshme, në formë elektronike, në faqen e internetit të Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinarisë, për mënyrën e plotësimit e formularëve të denoncimit për veprime të paligjshme? Nese po, ju lutemi na dorëzoni një kopje.	Ne faqen e internetit të AUV nuk ka udhëzime të disponueshme në formë elektronike, për sa i përket mënyrës së plotësimit të formularëve të denoncimit për veprime të paligjshme, për arsye se të njëjtat mundë të plotësohen në mënyrë elektronike dhe përmes

		formularit elektronike në faqen e internetit të AUV-së, në seksionin DENONCO PARREGULLSI!
9.	A disponon Agjencia e Ushqimit dhe Veterinarisë me akte interne, me të cilat është e rregulluar procedura në lidhje me denoncimet/parashtresat e qytetarëve (konsumatorëve)? Nëse po, ju lutemi na dorëzoni një kopje në formë elektronike.	Agjencia disponon me procedura për procedimin e parashtresave dhe propozimeve.
10.	A ka formular të disponueshëm në faqen e internetit të Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinarisë, të cilat mund të përdoren nga qytetarët (konsumatorët) për të paraqitur denoncim/parashtresë.	Në faqen e internetit të AUV, formularët e denoncimit/parashtresës mund të plotësohen në mënyrë elektronike përmes formës elektronike. Teksti i formularëve është i lirë dhe janë të pranueshëm në çdo formë.
11.	A është e mundur që denoncimet/parashtresat e qytetarëve (konsumatorëve) të paraqiten në formë elektronike përmes formularëve elektronik në faqen e internetit të Agjencisë?	Denoncimet dhe parashtresat, në Agjencinë e Ushqimit dhe Veterinarisë, mundë të paraqiten edhe në formë elektronike.
12.	A është e mundur që denoncuesi/parashtruesi të ndjekë në mënyrë elektronike fazat e procedimit të kërkesës?	Parashtruesi nuk mundet të ndjekë në formë elektronike fazat e procedimit të kërkesës.
13.	Në cilat gjuhë janë të disponueshëm formularët e denoncimit/parashtresës së qytetarëve (konsumatorëve)	Formularët janë të disponueshëm në gjuhën maqedonase.
14.	A procedohen, nga ana e Agjencisë, denoncimet/parashtresat anonime të qytetarëve?	Agjencia procedon denoncimet/parashtresat anonime të qytetarëve.
15.	Sa persona, në bazë të strukturës organizative të Agjencisë së Ushqimit dhe	Në bazë të strukturës organizative të AUV, këta janë punonjës të

	Veterinarisë, janë përgjegjës për zgjidhjen e parashtresave/denoncimeve në vitin 2018 dhe 2019, në nivel të Maqedonisë së Veriut?	Departamentit për mbrojtjen e konsumatorëve (4 punonjës), ndërsa inspektimet kryhen nga inspektorët kompetent të Sektorit për mbikëqyrje inspektuese (191 punonjës).
16.	Sipas sistematizimit të Agjencisë së Ushqimit dhe Veterinarisë, si dhe rregullave ligjore, cilat janë kualifikimet e nevojshme arsimore për vendet e punës së personave që vendosin në lidhje me denoncimet/parashtresat, dhe si është gjendja faktike në lidhje me kualifikimet e personave të cilët procedojnë denoncimet/parashtresat?	Udhëheqës – Lloji i arsimit – shëndetësi publike dhe kujdesi shëndetësor, shkencat mjekësore apo juridike. Aktualisht, në këtë pozite punon person që ka mbaruar shkencat mjekësore. Këshilltar – Lloji i arsimit mjekësia, shkencat juridike të tokës dhe hidrologjisë. Aktualisht, në këtë pozit punon person që ka mbaruar shkencat juridike. Bashkëpunëtorë – Lloji i arsimit– shkencat mjekësore, teknologji ushqimore, dhe mjekësi veterinare. Aktualisht, në këtë pozitë punon person që ka të mbaruar Fakultetin e Teknologjisë dhe Metalurgjisë. Bashkëpunëtor më i ri – Lloji i arsimit – shkencat e tokës dhe hidrologjisë, biokimi, mjekësi veterinare. Aktualisht, në këtë pozitë punon Inspektor shëndetësor.
17.	Gjatë vitit 2018 dhe 2019, a kanë marrë pjesë në trajnime personat e Agjencisë, të cilët vendosin në lidhje me denoncimet dhe/apo parashtresat? Nëse po, në sa prej tyre?	Nuk kemi të dhëna për sa i përket mjeteve financiare apo shpenzimeve për financimin e pjesëmarrjeve në trajnime apo për organizimin e trajnimeve për denoncime/parashtresa.

18.	Sa prej qytetarëve (konsumatorëve), të cilët kanë paraqitur denoncim/parashtresë pranë Agjencisë, kanë iniciuar edhe proces gjyqësor në vitin 2018 dhe 2019?	Agjencia nuk mban një evidencë të tillë.
19.	Sa parashtresa janë dorëzuar kundër Agjencisë dhe/apo punonjësve të Agjencisë në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për parashtresa dhe propozime, si dhe sa prej tyre janë vlerësuar si të bazuara?	Sipas Ligjit për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve, në vitin 2018 dhe 2019 nuk kemi parashtresa të paraqitura kundër Agjencisë dhe/apo punonjësve të Agjencisë.
20.	Sa denoncime, në formë të denoncimit të brendshëm të mbrojtur, ka pranuar Agjencia në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për mbrojtje të denoncuesve?	Për periudhën 2018/2019, Agjencia nuk ka pranuar denoncime, në formë të denoncimit të brendshëm të mbrojtur, sipas Ligjit për mbrojtje të denoncuesve.

Pjesa III – Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil

Pjesa III – Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil		
A është dorëzuar me kohë përgjigja ndaj Kërkesës për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, por me ankesë të paraqitur (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po – 3 pikë
A është dhënë përgjigje në të gjitha pyetjet e parashtruara me Kërkesën për qasje të lirë informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po - 3 pikë

A janë të qarta, koncize dhe të sakta përgjigjet për të dhënat e kërkuara me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po- 3 pikë
A është dorëzuar plotësisht dokumentacioni i kërkuar me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, përmes dhënies së linkut të faqes së internetit (2 pilë) Po, përmes dhënies së informacionit se dokumentacioni është i publikuar në faqen e internetit të subjektit, mirëpo nuk është dhënë asnjë link i veçantë në lidhje me dokumentacionin (1 pikë) Jo	Po - 3 pikë
A është kërkuar kompensim nga ana e personit juridik si posedues i informacionit, i paraparë me Ligjin për qasje të lirë në informata me karakter publik?	Po (0 pikë) Jo (3 pikë)	jo – 3 pikë
GJITHSEJ PIKË **pikët të mundshme**		**15 pikë nga 15**

Pjesa IV – Konkluzionet

Nga monitorimi dhe analiza e bërë, dolën konkluzionet e mëposhtme:

- Është e nevojshme të krijohen mekanizma për përshpejtimin e kohës së procedimit të denoncimeve dhe parashtresave të konsumatorëve, me çfarëdo baze dhe në bazë të cilitdo ligj;

- Mungojnë udhëzime të sakta dhe të hollësishme, me të cilat konsumatorët do të njiheshin gjatë procedurës së ushtrimit të të drejtave të tyre, mungojnë udhëzime për mënyrën e përgatitjes së denoncimit, përmbajtjen dhe elementet e tij, si dhe mungojnë instruksione për provat që duhet siguruar;
- Në krahasim me vitin 2018, numri i parashtruesve të parashtresave në vitin 2019 është rritur;
- Parashtruesi i denoncimit/parashtresës nuk ka mundësi që në mënyrë elektronike t'i ndjek fazat e vendimmarrjes përkitazi me denoncimin/parashtresën e tij;
- Formularët e denoncimit/parashtresës janë të disponueshëm vetëm në gjuhën maqedonase;
- Vetëm njëri nga personat që procedojnë parashtresat/denoncimet është jurist i diplomuar;
- Vihet re se ka mungesë të trajnimeve të organizuara dhe të mbështetura financiarisht për punonjësit e AUV-së, të cilët procedojnë denoncimet/parashtresat e qytetarëve. Nga ana tjetër, neni 82 i Ligjit përcakton se "Agjencia duhet që të gjithë personave të cilët kryejnë kontrolle zyrtare t'u sigurojë: trajnim përkatës që do t'u ndihmojë atyre për kryerjen e punëve për të cilat ata janë kompetent, si dhe për kryerjen e kontrolleve zyrtare në mënyrë përkatëse".
- Në kuadër të veprimtarisë së organit udhëheqës të AUV-së, i cili, sipas nenit 20 të Ligjit për sigurinë e ushqimit, jep drejtime përkitazi me prioritetet e hulumtimit në fushën e sigurisë ushqimore dhe shëndetit veterinar, sipas nevojave kombëtare, duhet të ketë edhe hulumtime që kanë të bëjnë me kornizën ligjore dhe mënyrën e zbatimit të saj, si dhe rregullave ligjore me të cilat rregullohet e drejta e konsumatorëve;
- Një pjesë e konsiderueshme e Ligjit për sigurinë e ushqimit, promovon mekanizma që inkurajojnë transparencën dhe llogaridhënie. Përkatësisht, Ligji promovon detyrimin për konsultime me publikun, informimin e publikut, publikimin e të dhënave nga monitorimi i sigurisë ushqimore dhe të ngjashme;

- Nenin 84 i Ligjit për sigurinë e ushqimit, përcakton se "Agjencia mund të urdhëroj operatorin ushqimor të publikojë informacione të caktuara nga kontrollet e kryera zyrtare, edhe atë në një vende lehtësisht të dukshme për konsumatorët". Në këtë aspekt, do ishte më praktike nëse kjo do të praktikohej rregullisht, pa përjashtime, dhe të publikohen sa më shumë informacione që të jetë e mundur;
- Ligji për sigurinë e ushqimit parasheh pjesëmarrjen e përfaqësuesve të sektorit civil, por në një masë të kufizuar;
- Nuk është e paraparë pjesëmarrja dhe konsultimi i sektorit joqeveritar në fazat dhe procedurat konkrete të veprimit të AUV-së, por vetëm parimisht në pjesën e konsultimeve me publikun. Do të ishte më e përshtatshme nëse përfaqësuesit e sektorit joqeveritar do të ishin drejtpërdrejtë të përfshirë në përgatitjen e kontrollit shumëvjeçar dhe raportit vjetor të zbatimit të tij;
- Nga 19 anëtarët e Këshillit të Sigurisë së Ushqimit dhe Ushqimit të Kafshëve, vetëm njëri është përfaqësues i organizatës së konsumatorëve. Do të ishte e udhës që të rritet numri i përfaqësuesve të organizatave të shoqërisë civile;
- Në përbërjen e Këshillit Kombëtar të Sigurisë së Ushqimit edhe Ushqimit të Kafshëve, nuk janë të përfshirë ekspert përfaqësues të organizatave të cilat janë të specializuara për analizimin e kornizës ligjore, me të cilën rregullohen të drejtat e konsumatorëve;
- Në nenin 120-e të Ligjit për sigurinë e ushqimit është paraparë krijimi i një Platforme Kombëtarë të Ekspertëve, por edhe këtu nuk është përcaktuar qartë përfshirja e ekspertëve të legjislacionit dhe kornizës ligjore për mbrojtjen e konsumatorëve.

RAPORT NGA MONITORIMI I INSEKTORATIT SHTETËROR TË TREGUT

RAPORT NGA MONITORIMI I INSEKTORATIT SHTETËROR TË TREGUT

Në këtë pjesë janë të paraqitura gjetjet nga Raporti i Monitorimit të Inspektoratit Shtetëror të Tregut (IShT).

Pjesa I – Analizë e kornizës ligjore të veprimit të IShT

Inspektorati Shtetëror i Tregut veprimtarin e tij e kryen në bazë të Ligjit për inspektoratin shtetëror të tregut[30], i cili rregullon kompetencat dhe autorizimet e tij, si dhe në bazë të ligjeve dhe akteve nënligjore nga fusha e tregtisë, hotelerisë, turizmit, mbrojtjes së të drejtave të pronësisë industriale, artizanatit, mbrojtjes të konsumatorëve, sigurisë së produkteve dhe fushave të tjera të përcaktuara me ligj.

1. Organi kompetent

Me Ligjin për Inspektoratin Shtetëror të Tregut janë të rregulluara parimet, kompetencat, organizimi i inspektimit të tregut, si dhe procedurat e mbikëqyrjes inspektuese. Ky ligj ka për synim organizimin e një sistemi efikas të mbikëqyrjes inspektuese të aktiviteteve ekonomike, të cilat zhvillohen në Republikën e Maqedonisë së Veriut. Inspektorati kryen mbikëqyrje inspektues mbi shoqëritë tregtare, personat fizik dhe juridik (subjekte të mbikëqyrjes), përkitazi

[30] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 24/2007, 81/2007, 36/2011, 164/2013, 41/2014, 33/2015, 61/2015, 152/2015, 53/2016, 83/2018 и 120/2018). Vendim i Gjykatës Kushtetues të Republikës së Maqedonisë, U. nr. 184/2007, 20 Nëntor, 2008 , i publikuar në „Gazetën zyrtare të Republikës së Maqedonisë" nr. 152/2008 dhe U. nr. 148/2012, 23 Janar, 2013, i publikuar në „Gazetën zyrtare të Republikës së Maqedonisë" nr. 18/2013.)

me zbatimin e ligjeve dhe rregullave të miratuara në bazë të ligjit, rregullave për ndalimin dhe parandalimin e veprimtarive të paregjistruara, si dhe shqipton masa inspektuese me qëllim të eliminimit të parregullsive të konstatuara.

Letërnjoftimi i Inspektoratit Shtetëror të Tregut[31]

Numri i të punësuarve më 31 Dhjetor 2019 - 279 persona

Në vitin 2018, janë realizuar të ardhurat totale: 165,065,000.00 (në bazë të rebalancit)

Sipas nenit 9, aktivitetet e Inspektoratit kryhen përmes: Drejtorit të Inspektoratit, inspektorëve shtetëror të tregut, përmbaruesve të tregut dhe punonjësve të tjerë të Inspektoratit.

Për kryerjen e punëve të caktuara profesionale, administrative dhe atyre ndihmëse, të cilat janë nën kompetencë të Inspektoratit, formohen njësi të brendshme përkatëse organizative. Organizimi i brendshëm i Inspektoratit, në mënyrë më të detajuar, përcaktohet nga Ministri me propozim të Drejtorit.

Ministria e Ekonomisë është organ kundërvajtës, ndërsa procedura pranë organit kundërvajtës zhvillohet nga Komisioni për Kundërvajtje. Ministri, formon komisione kundërvajtëse, të cilat janë përgjegjëse për zhvillimin e procedurave kundërvajtëse në fusha dhe zona të caktuara të RMV-së, në përputhje me kompetencat e gjykatave të apelit, të përcaktuara me Ligjin për gjykatat.

Inspektorati Shtetëror i Tregut, si organ i Ministrisë së Ekonomisë, ka cilësinë e personit juridik. Me ndryshimet e fundit të Rregullores për Organizimin e Brendshëm, të shtatorit 2015, Inspektorati është i organizuar në dy sektorë: Sektori për Punë të

[31] Raporti vjetor i punës së Inspektoratit Shtetëror të Tregut, për vitin 2018, i disponueshme në:
https://www.dpi.gov.mk/images/stories/izvestai/2018/Godisen_izvestaj_za_DPI_2018.pdf

Përgjithshme dhe Sektori për Mbikëqyrje Inspektuese dhe Punë të tjera. Si njësi të pavarura organizative (jashtë sektorëve) janë të formuara: Departamenti për Menaxhimin e Resurseve Njerëzore, Departamenti për Çështje Financiare, Departamenti për Auditim të Brendshëm, dhe Departamenti për Menaxhimin e Riskut. Në kuadër të Sektorit për Punë të Përgjithshme, janë të formuara: Departamenti për Punë të Përgjithshme dhe Departamenti për Çështje Ligjore dhe Administrative.

Gjithashtu, duhet të kemi parasysh se IShT vepron edhe në bazë të një sërë ligjesh[32] të tjera, gjë e cila i bën procedurat edhe më të ndërlikuara.

2. Parimet dhe postulatet

Në bazë të Ligjit për mbikëqyrje inspektuese, parimet themelore që inspektorët duhet të ndjekin gjatë punës së tyre janë: parimi i ligjshmërisë, parimi i mbrojtjes së interesit publik, parimi i barazisë, parimi i paanshmërisë dhe objektivitetit, parimi i përgjegjësisë, parimi i së vërtetës materiale, parimi i dëgjimit të subjekteve të mbikëqyrjes inspektuese, parimi i mëvetësisë, parimi i publicitetit, parimi i proporcionalitetit dhe parimi i subsidiaritetit.

[32] Ligji për mbikëqyrje inspektuese, Ligji për Inspektoratin Shtetëror të Tregut, Ligji i procedurës së përgjithshme administrative, Ligji për tregtinë, Ligji për veprimtaritë hoteliere, Ligji për veprimtaritë turistike, Ligji për shoqëritë tregtare, Ligji për metrologjinë, Ligji për mbrojtje nga pirja e duhanit, Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve, Ligji për ushtrimin e veprimtarisë artizanale, Ligji për taksë për qëndrim të përkohshëm, Ligji për menaxhimin e mbeturinave, Ligji për mjedisin, Ligji për produktet e ndërtimit, Ligji për pronësinë industriale, Ligji për sigurinë e produkteve, Ligji IShT, Ligji për kontroll të lëndëve të metaleve të çmuara, Ligji për automjete, Ligji për energjetik, Ligji për tregtinë elektronike, Ligji për duhanin dhe produktet e duhanit, Ligji për kimikatet, Ligji për akcizat, Ligji për menaxhim me pajisjet elektrike dhe elektronike, Ligji për menaxhim të paketimit, Ligji për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve, Ligji për mbrojtje nga zhurma në mjedisin jetësor, Ligji për kundërvajtje, Ligji për marrëdhëniet e punës, Ligji për ndalimin dhe parandalimin e ushtrimit të veprimtarive të paregjistruara, Ligji për rezervat e detyrueshme të derivateve të naftës dhe naftës, Ligji për menaxhimin e baterive dhe akumulatorëve, Ligji për rezervat e mallrave, Ligji për lëndët e para minerale.

Kompetencat e Drejtorit të Inspektoratit, sipas Ligjit për mbikëqyrje inspektuese[33], po në kontekstin e mbrojtjes së konsumatorit janë: (1) miraton dokumente programore dhe raportuese, duke përfshirë: planin strategjik të Inspektoratit, planin vjetor të punës së Inspektoratit, programin vjetor për trajnimin e specializuar të Inspektorëve, raport gjashtëmujor të punës së çdo inspektori, plan mujor për punën e çdo inspektori, dokumente dhe akte të tjera të përcaktuara me këtë ligj ose me ligj tjetër; (2) miraton akte të tjera për cilat është i autorizuar; (3) siguron transparencë në punën e Inspektoratit dhe (4) në përputhje me ligjin, kryen veprimtari të tjera në kompetencë të Inspektoratit.

Gjithashtu, në përputhje me nenin 37 të Ligjit për mbikëqyrje inspektuese, parashikohet që shërbimet inspektuese për kryerjen e mbikëqyrjes inspektuese detyrimisht duhet të mbajnë evidencë të veçantë të të dhënave që kanë të bëjnë me procedurën e inspektimit. Gjatë hulumtimit të këtij projekti u përcaktua që MShIA ka përgatitur këto akte dhe udhëzime për mbajtjen e evidencave të inspektimit por IShT nuk vepron sipas tyre, për shkak të mungesës së zgjidhjeve softuerike.

Në bazë të nenit 85 të Ligjit për mbikëqyrje inspektuese, Inspektorati është i detyruar të publikojë aktet e inspektimit në faqen e internetit të shërbimit të inspektimit, jo më vonë se pesë ditë nga dita e miratimit të akteve, dhe në përputhje me rregulloret për mbrojtjen e të dhënave personale. Nga përmbajtja e faqes së internetit të IShT arrijmë në përfundim se këto akte janë të publikuara.

3. Mekanizmat e kontrollues

Në bazë të Ligjit për Inspektoratin Shtetëror të Tregut, inspektorët kanë autorizimet e mëposhtme, me anë të së cilave

[33] „Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 50/2010, 162/2010, 157/2011, 147/2013, 41/2014, 33/2015, 193/2015, 53/2016, 11/2018. 83/18 dhe 120/2018.

ndikojnë në eliminimin e parregullsive, përkatësisht paligjshmërisë në punën e subjekteve që janë objekt i mbikëqyrjes:

- Nëse gjatë inspektimit, inspektori identifikon mangësi, është i detyruar të udhëzojë subjektin e mbikëqyrjes që t'i largojë ato brenda një afati saktësisht të përcaktuar, përveç nëse me ligj përcaktohet ndryshe.
- Në rastet kur ekziston një rrezik serioz ndaj jetës dhe shëndetit të njerëzve, inspektori është i detyruar të japë urdhër verbal për heqjen e menjëhershme të mangësive të identifikuara dhe të njëjtën ta shënojë në procesverbal.
- Nëse gjatë mbikëqyrjes inspektori konstaton se subjekti i mbikëqyrjes hedh në qarkullim produkte pa prokurim nga furnizuesi, ai do t'i konfiskojë përkohësisht këto produkte.
- Kur ligji parashikon mundësinë e konfiskimit të produkteve dhe sendeve me të cilat është kryer një vepër penale ose kundërvajtjeje, inspektori mund të konfiskojë përkohësisht produktet, përkatësisht sendet, për të cilat është i detyruar të lëshojë vërtetim me përshkrimin e saktë të produkteve, si dhe sasinë e produkteve ose sendeve te sekuestruara.
- Në rastet të parashikuara me ligj ose me dispozitë tjetër, inspektori, respektivisht drejtori mund të marrë vendim me të cilin ndalohet kryerja e veprimtarisë dhe të marrë masa për vulosjen e ambienteve, si masë e fundit pasi të konstatohet se nuk ka masa të tjera që mund të miratohen për sigurimin e jetës dhe shëndetit të njerëzve nga një rrezik serioz ose për sigurimin e provave. Vulosja bëhet me vulën e inspektoratit. Vula do të hiqet pa vonesë pasi të ketë përfunduar mbikëqyrja inspektuese, pasi të jetë vërtetuar se janë larguar të gjitha rreziqet dhe janë siguruar të gjitha provat.
- Në rastet kur është vërtetuar se ka bazë për ekzistimin e veprës penale, inspektori është i detyruar të paraqesë denoncim për ngritjen e procedurës penale.
- Në rast se konstatohet se është kryer një kundërvajtje, inspektori do t'i propozojë kryerësit të kundërvajtjes procedurën e barazimit,

ndërsa për disa kundërvajtje të përcaktuara me ligj, procedurën e ndërmjetësimit përpara se të paraqesë kërkesë për fillimin e procedurës për kundërvajtje në afat të përcaktuar me ligj.

- Nëse inspektori përcakton se ekziston bazë për marrjen e masave administrative dhe masave tjera, por për marrjen e të cilave është kompetent organ tjetër, është i detyruar ta informojë atë organ pa vonesë.
- Kur inspektori do të konstatojë veprim kundërvajtës përpilon procesverbal në të cilin i shënon elementet e rëndësishme të veprës nga e cila lind shenja juridike e kundërvajtjes, koha, vendi dhe mënyra e kryerjes së kundërvajtjes, përshkrimi i veprimit dhe personat e hasur në vendngjarje, si dhe jep një propozim për barazim me lëshimin e urdhërpagesës mandatore respektivisht kundërvajtës. Procesverbalin e nënshkruan inspektori dhe kryerësi.
- Atëherë kur është e përcaktuar me ligj, Inspektorati do të përgatisë një procesverbal për kundërvajtjen e konstatuar dhe në të njëjtën do t'i propozojë kryerësit të kundërvajtjes një procedurë marrëveshjeje dhe arritjen e pëlqimit me të cilën kryerësi i kundërvajtjes do ta paguaj gjobën dhe detyrimet e tjera të kontraktuara, do ti heqë pasojat e kundërvajtjes dhe do të plotësojë ndonjë obligim.

Në bazë të Ligjit për mbikëqyrje inspektuese, neni 83 gjithashtu përcakton kompetencat e inspektorëve. Në nenin 83 thuhet:

(1) Gjatë kryerjes së mbikëqyrjes inspektuese, inspektori me vendim shqipton paralajmërim dhe cakton një afat brenda të cilit subjekti i mbikëqyrjes inspektuese është i detyruar të eliminojë parregullsitë dhe mangësitë e përcaktuara në procesverbal.

(2) Si përjashtim nga paragrafi (1) i këtij neni, në raste kur inspektori vlerëson se parregullsitë dhe mangësitë e përcaktuara mund të paraqesin apo vetëmse paraqesin risk të drejtpërdrejtë për jetën dhe shëndetin e njerëzve, dëm financiar apo dëm të pronës me vlerë më të lartë apo rrezikim të mjedisit jetësor apo të interesit publik, me vendim shqipton një masë tjetër inspektimi, siç është huamarrje, urdhër, ndalesë si dhe ndonjë masë tjetër, nëse kjo është përcaktuar me ligj të

veçantë, me të cilën do të arrihej më së miri qëllimi e mbikëqyrjes inspektuese.

(3) Nëse pas skadimit të afatit të përcaktuar gjatë shqiptimit të vërejtjes nga paragrafi (1) të këtij neni, inspektori përcakton se parregullsitë dhe mangësitë nuk janë hequr akoma, me vendim shqipton një masë tjetër inspektuese, siç është huamarrje, urdhër, ndalesë ose ndonjë masë tjetër, nëse kjo është përcaktuar me ligj të veçantë, me të cilën do të arrihej më së miri qëllimi e mbikëqyrjes inspektuese.

(4) Vendimi nga paragrafët (1), (2) dhe (3) të këtij neni miratohet menjëherë dhe jo më vonë se tetë ditë nga dita e përgatitjes së procesverbalit nga neni 82 i këtij ligji.

(5) Kur gjatë mbikëqyrjes inspektuese nuk janë përcaktuar parregullsi dhe shkelje tjera të ligjit ose rregulloreve tjera, apo parregullsitë e vërtetuara janë hequr gjatë kryerjes së mbikëqyrjes inspektuese ose në afatin e përcaktuar në vendimin nga paragrafi (1) të këtij neni, inspektori ndërpret procedurën me konstatim në procesverbalin e përcaktuar në nenin 82 të këtij ligji.

4. Mekanizmat bashkëpunues me sektorin civil

Gjatë funksionimit të tij, Inspektorati shtetëror i tregut bashkëpunon me komunitetin e biznesit dhe shoqatat e konsumatorëve.

Në raportin vjetor për punën e IShT për vitin 2018 është konstatuar se gjatë këtij viti kanë qenë të intensifikuara takimet e punës të këtij inspektorati me përfaqësues të odave ekonomike dhe shoqatave (Oda e Turizmit dhe Hotelerisë së Maqedonisë, Oda e Zejtarëve, Oda e Ndërtimtarisë, Oda e Industrisë së Tekstilit, etj.), në të cilat diskutohen problemet aktuale me të cilat përballen operatorët ekonomik nga fushat përkatëse, si dhe propozohen masa për tejkalimin e tyre.[34]

---

34 https://www.dpi.gov.mk/images/stories/izvestai/2018/Godisen_izvestaj_za_DPI_2018.pdf

Gjithashtu, duhet të kihet parasysh se Ligji (Neni 36), udhëzon në bashkëpunim mes Inspektoratit me organet e administratës shtetërore, organet e njësive të vetëqeverisjes lokale dhe me shoqatat civile të cilat kujdesen për mbrojtjen dhe promovimin e interesave të konsumatorit.

Në bazë të nenit 37, personat juridikë dhe fizikë, qytetarët dhe shoqatat e tyre mund të denoncojnë pranë Inspektoratit lidhur me shkeljet e dispozitave që janë nën kompetencat e tij. Përveç kësaj, potencohet se denoncime mund të bëhen edhe lidhur me mbikëqyrjen inspektuese të kryer nga ana e inspektorëve. Pas përfundimit të mbikëqyrjes inspektuese dhe zbatimin e procedurës administrative, Inspektorati do t'i informojë personat për atë që është vërtetuar dhe për masat e ndërmarra brenda 30 ditëve duke llogaritur nga dita e denoncimit.

Pjesa e II – Indikatorët e përgjegjësisë, llogaridhënies dhe vlerësimi i kapaciteteve

Nr.	Pyetje	Përgjigje		
1.	Sa denoncime keni pranuar nga konsumatorët (qytetarët) në bazë të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, Ligjit për veprimtari turistike, Ligji për veprimtari hoteliere, Ligjit për veprimtari të zejtarisë dhe Ligjit për tregti elektronike në vitin 2018 dhe 2019?	Ligji	2018	2019
		Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve	1094	1050
		Ligji për veprimtari turistike	33	25
		Ligji për veprimtari hoteliere	223	92
		Ligji për veprimtari të zejtarisë	110	72
		Ligji për tregti elektronike	0	0
2.	Në sa prej denoncimeve të konsumatorëve (qytetarëve) në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e	Nuk kanë dërguar të dhëna.		

	konsumatorëve, Ligjin për veprimtari turistike, Ligjin për veprimtari hoteliere, Ligjin për veprimtari të zejtarisë dhe Ligjin për tregti elektronike në vitin 2018 dhe 2019 janë zgjidhur ne favor të konsumatorit? Ju lutemi të na dërgoni të dhëna në lidhje me strukturën e vendimeve (Numrin e lëndëve të zgjidhura plotësisht apo pjesërisht në favor të njërës apo tjetrës palë, numrin e lëndëve të refuzuara ose të hedhura poshtë për çfarëdo arsyeje dhe të ngjashme)	
3.	Sa ka zgjatur mesatarisht, procedura e zgjidhjes për denoncimet e konsumatorëve (qytetarëve) në bazë të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve, Ligjit për veprimtari turistike, Ligji për veprimtari hoteliere, Ligjit për veprimtari të zejtarisë dhe Ligjit për tregti elektronike në vitin 2018 dhe 2019?	Veprimet ndermirën dhe vendimi sillet në varësi të llojit të denoncimit. Afati ligjor është 30 ditë.
4.	A ka ndodhur dhe nëse po, në sa raste ka ndodhur që një tregtar të jetë ankuar kundër vendimit të IShT që është marrë në favor të	Nuk kanë dërguar të dhëna.

	konsumatorit që ka bërë denoncimin në vitin 2018 dhe 2019?	
5.	A ka dhe nëse po, sa janë shpenzimet që konsumatori (qytetari) duhet t'i përballojë për të paraqitur një denoncim në IShT për shkelje të drejtave të tij në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve, Ligjin për veprimtari turistike, Ligjin për veprimtari hoteliere, Ligjin për veprimtari të zejtarisë dhe Ligjin për tregti elektronike në vitin 2018 dhe 2019?	Në bazë të përgjigjes së marrë ndaj kërkesës për qasje të lirë në informata, konstatojmë se konsumatori apo qytetari nuk kanë shpenzime për dorëzimin e denoncimeve në IShT për shkelje të drejtave të tij në përputhje me ligjet e mësipërm.
6.	A ka ndonjë udhëzim në faqen e internetit të ISHT për informimin e qytetarëve se si të plotësojnë një denoncim për veprime të paligjshme të tregtarëve? Nëse po, ju lutemi na dorëzoni një kopje!	Nuk kanë dërguar të dhëna.
7.	A posedon inspektorati akte të brendshme me të cilat rregullohet procedura në lidhje me denoncimet nga konsumatorët? Nëse po, ju lutemi të na dërgoni në formë elektronike?	Inspektorati nuk posedon një akt të brendshëm që rregullon procedurën në lidhje me denoncimet e konsumatorëve.
8.	Në faqen e internetit të IShT-së, a janë të disponueshme formularët për denoncim, të cilët mund të përdoren nga	IShT në faqen e internetit www.dpi.gov.mk ka vendosur një lidhje që çon deri te format e denoncimeve, të cilat janë të disponueshme në gjuhën maqedonase https://www.dpi.gov.mk/index.php/mk/odnosi-so-

	ana e konsumatorëve (qytetarëve) për të paraqitur një denoncim?	javnost/prijava-od-gragjani/view/form
9.	A është e mundur që denoncimet nga konsumatorët (qytetarët) të dorëzohen në formë elektronike përmes formularëve elektronik në faqen e internetit të inspektoratit?	Në bazë të përmbajtjeve të publikuara në faqen e internetit të IShT, konsumatori mund të paraqesë një denoncim në mënyrë elektronike.
10.	A është e mundur denoncuesi të ndjekë në mënyrë elektronike fazat e procedimit të denoncimit?	Denoncuesi nuk ka mundësi të ndjek fazat e veprimit të institucionit sipas kërkesës.
11.	Në cilat gjuhë janë të disponueshme formularët për parashtrimin e denoncimit të konsumatorit?	Formularët janë në dispozicion në gjuhën maqedonase (treguesi numër 8)
12.	A vepron Inspektorati Shtetëror i Tregut në lidhje me denoncimet të dorëzuara në mënyrë anonime nga ana e konsumatorëve (qytetarëve)?	ISHT nuk vepron në bazë të denoncimeve anonime, përveç kur bëhet fjalë për interes më të lartë publik.
13.	Sa persona në përputhje me përbërjen organizative të IShT janë përgjegjës për zgjidhjen e ankesave të konsumatorëve në vitin 2018 dhe 2019 në nivel shtetëror të Maqedonisë V.?	Numri i personave përgjegjës për zgjidhjen e denoncimeve të konsumatorëve në vitin 2018 dhe 2019 është i ndryshueshëm dhe varët prej numrit të denoncimeve të pranuara.
14.	Sipas sistematizimit të IShT, cilat janë kualifikimet arsimore që	Sipas sistematizimin e IShT-së, kualifikimet arsimore për vendet e punës të personave që vendosin për denoncimet e konsumatorit në vitin

	kërkohen për vendet e punës së personave të cilët vendosin në lidhje me denoncimet e konsumatorëve?	2018 dhe 2019 është paraparë arsimim i lartë. (Sistematizimi është në dispozicion në faqen e internetit të IShT-së www.dpi.gov.mk)
15.	Gjatë vitit 2018 dhe 2019, a kanë marrë pjesë dhe nëse po në sa trajnime kanë mare pjesë personat që vendosin për denoncimet në IShT?	Nuk kanë dërguar të dhëna.
16.	Sa prej trajnimeve nga pyetja e mëparshme janë të financuara nga IShT dhe cila është shuma e shpenzuar për financimin e pjesëmarrjes në trajnime, përfshirë këtu edhe organizimin e trajnimeve apo çfarëdo shpenzime të lidhura me organizimin e trajnimeve për vitin 2018 dhe 2019?	Inspektoratet shtetërore të tregut kanë marrë pjesë në trajnime të organizuar nga Këshilli i Inspektimit, USAID, si dhe trajnime të mbajtura nga vetë inspektorët.
17.	Gjatë vitit 2018 dh 2019 a janë ngritur procedura gjyqësore kundër tregtarit, në lidhje me kontestet mbi konsumin, dhe nëse po, sa është numri i tyre?	Ne raste kur IShT përcakton se gjatë vendosjes së ankesave të konsumatorëve për të cilat nuk ka bazë ligjore dhe nuk mund të ndihmohet konsumatori për të mbrojtur drejtat e tij, konsumatori udhëzohet të mbrojë të drejtat e tij në procedurë gjyqësore.
18.	A janë dorëzuar parashtresa kundër IShT-së dhe/apo të punësuarve në IShT në vitin 2018 dhe 2019, në përputhje me Ligjin për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve? Nëse po, sa prej parashtresave janë vlerësuar si të bazuara?	Asnjë parashtresë nuk është paraqitur kundër Inspektoratit Shtetëror të Tregut, si dhe kundër punonjësve të tyre në përputhje me Ligjin për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve.

19.	A ka pranuar dhe sa denoncime të brendshme të mbrojtur ka pranuar IShT në vitin 2018 dhe 2019, në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e denoncuesve?	Në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e denoncuesve IShT nuk ka pranuar asnjë denoncim në formën e një denoncimi të mbrojtur.

Pjesa e III – Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil

Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil		
A është dorëzuar me kohë përgjigja ndaj Kërkesës për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, por me një ankesë të paraqitur (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po – 3 pikë
A është dhënë përgjigje në të gjitha pyetjet e parashtruara me Kërkesën për qasje të lirë informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Pjesërisht – 2 pikë
A janë të qarta, koncize dhe të sakta përgjigjet për të dhënat e kërkuara në Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Pjesërisht – 2 pikë
A është dorëzuar plotësisht dokumentacioni i kërkuar me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, përmes dhënies së linkut të faqes së internetit (2 pikë) Po, përmes dhënies së informacionit se	Po, duke dërguar një lidhje në një faqe interneti (2 pikë)

	dokumentacioni është i publikuar në faqen e internetit të subjektit, mirëpo nuk është dhënë asnjë link i veçantë në lidhje me dokumentacionin (1 pikë) Jo (0 pikë)	
A është kërkuar kompensim nga ana e subjektit të paraparë në Ligjin për qasje të lirë në informata	Po (0 pikë) Jo (3 pikë)	Jo (3 pikë)
GJITHËSEJ PIKË mundshme		12 pikë nga 15 pikët e

Pjesa e IV – Konkluzione

Nga analiza e bërë në përputhje me indikatorët e mbledhur si dhe në përputhje me analizën e kornizës ligjore dolën konkluzionet në vijim:

- Nuk mbahet evidencë e rregullt dhe e detajuar për veprimet e ndërmarra në bazë të denoncimeve nga konsumatorët. Për shembull, nuk ka të dhëna mbi bazën e denoncimit, si ka vepruar inspektorati, çfarë ka konstatuar, çfarë mase ka shqiptuar, kur e ka informuar konsumatorin, përkatësisht brenda çfarë afati ka vepruar sipas kërkesës, çfarë vendimi ka sjell pas denoncimit (a e ka hedh poshtë atë, e ka refuzuar si të pabazë, e ka dërguar atë deri te organi kompetent ose e ka aprovuar atë dhe ka ndërmarr veprime përkatëse).
    - Gjegjësisht, as në Raportin vjetor të punës dhe as në përgjigjen ndaj kërkesës për qasje të lirë në informata me karakter publik nuk janë paraqitur të dhëna mbi strukturën e vendimeve (numrin e lëndëve të vendosura plotësisht

ose pjesërisht në favor të njërës apo palës tjetër, numrin e lëndëve të refuzuara ose të hedhura poshtë për çfarëdo baze dhe ngjashëm) edhe përkundër detyrimit ligjor sipas Ligjit për mbikëqyrje inspektuese për të mbajtur evidencë statistikore për të gjitha procedura të inspektimit (të shkallës së parë dhe të dytë) dhe procedurat kundërvajtëse.

- Mund të konstatojmë që IShT nuk mban evidencë të rregullt në lidhje me llojin dhe strukturën e vendimeve që merren. Ky konkluzion del nga fakti që këto informata nuk ishin dorëzuar në një formë të sistematizuar. Arsyeja që nuk kishim qasje në këto të dhëna, sipas IShT- së është mungesa e një zgjidhjeje softuerike për mbajtjen e evidencës statistikore.
- IShT nuk ka evidencë për rezultatin nga vendimet e tyre. Përkatësisht, në sa prej vendimeve është parashtruar ankesë, çfarë ka ndodhur me vendimin e inspektorit pasi është zhvilluar procedura e shkallës së dytë, cili është rezultati i procedurës gjyqësore.
- Kjo nënkupton se IShT nuk ka evidencë për vlerësimin e efektivitetit, gjegjësisht vlerësimin e zbatueshmërisë së vendimeve të saj.
- Nuk ka evidencë për rezultatin e procedurave kundërvajtëse të iniciuara nga inspektorati.
- IShT nuk ka evidencë për efikasitetin në lidhje me veprimin ndaj denoncimeve nga ana e konsumatorëve, gjegjësisht nëse është vepruar ndaj të gjitha denoncimeve, nëse është vepruar brenda afatit të përcaktuar me ligj dhe nëse deri te ata është dërguar ankesë për heshtje të administratës.
- Formularët për paraqitjen e denoncimeve/parashtresave janë në dispozicion vetëm në gjuhën maqedonase;
- Nuk kanë evidencë për numrin dhe llojin e masave të vendosura.
- Nuk ka të dhëna mbi lëndën, gjegjësisht për bazën mbi të cilën janë të paraqitura denoncimet nga ana e konsumatorëve.
- IShT nuk ka përgatitur akte të brendshme që rregullojnë procedurën në lidhje me denoncimet/parashtresat prej qytetarëve (konsumatorëve).

- Në IShT nuk ekziston njësi organizative e posaçme për mbrojtjen e konsumatorit, dhe kështu nuk ka edhe person të caktuar për të vepruar ndaj denoncimeve nga ana e konsumatorëve.
- IShT nuk ka të përpiluar dhe të publikuar një udhëzim apo broshurë që do të lehtësonte procedurën për mbrojtjen e qytetarëve (konsumatorëve).
- Në faqen e internetit të IShT-së, nuk është publikuar Raporti mbi të dhënat që kanë të bëjnë me statistikat e inspektimit për lëndët inspektimit të shkallës së parë.[35]
- Në faqen e internetit të IShT – së nuk është publikuar Raporti për të dhënat që kanë të bëjnë me statistikën e inspektimit për lëndët nga procedura e inspektimit të shkallës së dytë.
- Në faqen e internetit të IShT – së nuk është publikuar Regjistri i lëndëve nga procedura e inspektimit të shkallës së parë.
- Në faqen e internetit të IShT – së nuk ka është publikuar Regjistri i lëndëve nga procedura e inspektimit të shkallës së dytë.
- Mund të konkludojmë se numri i denoncimeve të paraqitura shënon një rënie to vogël, në krahasim me vitin 2019 dhe 2018. Rënia është e dukshme veçanërisht në denoncimet e lidhura me veprimtarinë në hotelierin dhe zejtarin. Në këtë drejtim, janë të nevojshme hulumtime të mëtejshme për përcaktuar nëse arsyeja për këtë është se konsumatorët nuk kanë nevojë për të ngritur një kontest, ose nëse arsyeja është se konsumatorët nuk i besojnë procedurës për zgjidhjen e kontesteve.
- Megjithatë se numri i konsumatorëve që përdorin tregtinë elektronike në nivel kombëtar ka prirje rritëse, e njëjta nuk

[35] Rregullore për formën, përmbajtjen dhe mënyrën e mbajtjes së regjistrave të inspektimit, si dhe përmbajtjen e raporteve nga statistikat e inspektimit, Gazeta Zyrtare e RM, nr.165, datë 29.11.2011
http://www.mioa.gov.mk/sites/default/files/pbl_files/documents/legislation/Pravilnik%20za%20formata%20sodrzinata%20i%20nacinot%20na%20vodenje%20na%20inspekciska%20evidencija.pdf.
i vizituar më 30.03.20120

manifestohet në numrin e denoncimeve të paraqitura në IShT (asnjë denoncim i paraqitur në vitin 2018 dhe 2019). Kjo çon në përfundim se ekziston mundësia që qytetarët të mos jenë të njohur me këtë mekanizëm të mbrojtjes së të drejtave.

- Sidoqoftë, shumica e denoncimeve i referohen fushës që lidhet me zbatimin e ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve dhe ligjit për veprimtari hoteliere. Numri i konsiderueshëm i denoncimeve të paraqitura tregon se konsumatorët (qytetarët) po e përdorin gjithnjë e më shumë këtë mekanizëm për mbrojtjen e drejtave dhe interesave të tyre në drejtim të veprimit juridik të institucioneve kompetente.
- IShT duhet të kujdeset dhe të investojë në trajnime të rregullta të punonjësve në fushën e mbrojtjes së konsumatorit.

RAPORT NGA MONITORIMI I BANKËS POPULLORE TË REPUBLIKËS SË MAQEDONISË SË VERIUT

RAPORT NGA MONITORIMI I BANKËS POPULLORE TË REPUBLIKËS SË MAQEDONISË SË VERIUT

Në këtë pjesë janë prezantuar gjetjet nga Raporti i monitorimit të Bankës Popullore të Republikës së Maqedonisë së Veriut.

Pjesa e I – Analiza e kornizës ligjore për veprimet e BPRMV

Struktura dhe vendosja e Bankës Popullore të Republikës së Maqedonisë së Veriut rregullohet me Ligjin për bankën popullore[36]. Në kontekst të monitorimit të kryer, është marrë parasysh edhe roli që ka Banka Popullore në bazë të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve në kontrata për kredi konsumtore. Paralelisht me këto rregullore, në interes të mbrojtjes së konsumatorit janë edhe Ligji për marrëdhëniet e detyrimeve dhe Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve.

1. Organi kompetent

Në bazë të nenit 3 të Ligjit për Bankën Popullore të Republikës së Maqedonisë së Veriut, Banka Popullore është bankë qendrore në vend[37]. Banka Popullore është person juridik me pavarësi administrative, financiare dhe menaxhuese. Banka popullore ka autoritetin për arritjen e qëllimeve dhe për kryerjen e detyrave të përcaktuara me ligj.

---

[36] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë“ бр. 158/2010, 123/2012, 43/2014, 153/2015, 6/2016 и 83/2018

[37] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë“ бр. 158/2010, 123/2012, 43/2014, 153/2015, 6/2016 и 83/2018.

Letër njoftimi i Bankës Popullore të Republikës së Maqedonisë së veriut[38]
Numri i të punësuarve deri më 31 dhjetor 2019 - 440 të punësuar
Në vitin 2019 fitimi/humbja vjetor/e gjithëpërfshirëse - 3.197.505.000 denarë

Në bazë të nenit 46, organ për menaxhimin e Bankës Popullore është Këshilli i Bankës Popullore, i cili përbëhet nga nëntë anëtarë, prej të cilëve, njëri është guvernatori dhe tre zëvendësguvernatorët me status të anëtarëve ekzekutiv dhe pesë anëtarë joekzekutiv. Këshilli i Bankës Popullore është përgjegjëse për definimin dhe formulimin e politikave dhe për kontrollin e zbatimit të politikave, si dhe për mbikëqyrjen e punës së Bankës Popullore. Autorizimet dhe detyrat e guvernatorit, rregullohen posaçërisht në nenin 48 të Ligjit për Bankën Popullore. Kriteret që duhet të përmbushen nga një anëtar i Këshillit përcaktohen në nenin 50 të Ligjit, sipas të cilit anëtar i Këshillit të Bankës Popullore mund të jetë person, shtetas i Republikës së Maqedonisë, i cili ka reputacionin e duhur, se paku arsimim të lartë dhe eksperience adekuate profesionale ose akademike në fushën e ekonomisë, financave, veprimtarisë bankare ose juridike.

2. Parimet dhe postulatet e punës

Parimet dhe postulatet e punës së Bankës Popullore janë të rregulluara në nenin 6 të Ligjit për Bankën Popullore të Republikës të Maqedonisë së Veriut. Në bazë të këtij neni, Banka Popullore ka këto qëllime:

- Arritja dhe mbajtja e stabilitetit të çmimeve, dhe
- Kontributi në mbajtjen e sistemit financiar stabil, konkurrues dhe të orientuar drejt tregut.

[38] Raporti vjetor i punës së Bankës Popullore të Republikës të Maqedonisë së Veriut për vitin 2019, e disponueshme në këtë lidhje, qasur më 02.04.2020

Në bazë të nenit 7, paragrafi (1) pika (10) të Ligjit, Banka Popullore, kryen mbikëqyrje mbi zbatimin e rregulloreve që rregullojnë veprimet e këmbimit valutor, operacionet e këmbimit, kryerja e shërbimeve për transfer të shpejtë të parave dhe mbrojtja e konsumatorëve, në pajtueshmëri me këtë ligj ose me ndonjë ligj tjetër. Në bazë të nenit 8 stabiliteti i sistemit bankar dhe masat që merren për arritjen dhe mbajtjen e stabilitetit të tij, janë me interes publik".

3. Mekanizmat kontrollues

Në pjesën e mbikëqyrjes të kontratave për kredi konsumatore, duhet të kemi parasysh se Ligji për mbrojtjen e konsumatorëve ka krijuar një sistem mjaft të komplikuar të mbikëqyrjes së këtij lloji të kontratave.

Si subjekte që kryejnë mbikëqyrje përcaktohen:

- Ministria e Ekonomisë, në përputhje me nenin 29 paragrafi (1) i Ligjit,
- Inspektorati Shtetëror i Tregut, në përputhje me nenin 29 paragrafi (2),
- Banka Popullore e Republikës së Maqedonisë së Veriut, në përputhje me nenin 32, paragrafi (1) i Ligjit,
- Ministria e Financave, në përputhje me nenin 29 paragrafi (2).

Në bazë të nenit 29 paragrafi (1), mbikëqyrje mbi zbatimin e dispozitave të ligjit dhe rregulloreve të miratuara në bazë të këtij ligji kryen Ministria e Ekonomisë.

Në nenin 29 paragrafi (2) i Ligjit përcakton se mbikëqyrjen inspektuese mbi kreditorët së cilët punojnë në bazë të lejes së lëshuar nga Ministria e Ekonomisë e kryen Inspektorati Shtetëror i Tregut përmes inspektorëve shtetëror të tregut. Inspektimi kryhet me kërkesë të konsumatorit, Organizatës për mbrojtjen e konsumatorëve dhe sipas detyrës zyrtare.

Banka popullore e Republikës së Maqedonisë së Veriut është përgjegjëse për kryerjen e mbikëqyrjes në kontratat e kredisë

konsumatore, në përputhje me nenin 32 paragrafi (1) të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorit në kontratat e kredisë konsumatore, për kreditorë mbi të cilat supervizion dhe mbikëqyrje zbaton Banka Popullore.

Në bazë të nenit 29 paragrafi (2), Ministria e Financave mbikëqyr zbatimin e Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat konsumatore dhe rregullat e miratuara në bazë të ligjit për kreditorët të cilët punojnë në bazë të lejes për themelim dhe veprim prej Ministrisë së Financave.

Mekanizmi i supervizionit është mekanizëm kryesor kontrollues në dispozicion të Bankës Popullore. Në bazë të nenit 34 paragrafi (1) i Ligjit, Banka Popullore është përgjegjëse për supervizionin e bankave, kursimoreve, shoqërive për lëshimin e parave elektronike dhe institucioneve tjera financiare, duke përshirë ndërmarrjen e masave dhe shqiptimin e sanksioneve për kundërvajtje në pajtim me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat e kredive konsumatore si dhe ligj tjetër.

Duke pasur parasysh specifikat e kontrollit mbi kredinë konsumatore për të cilat përgjegjëse është BPRMV, në këtë pjesë janë analizuar dispozitat e Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat e kredive konsumatore.[39]

Në nenit 33 të Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat e kredive konsumatore, përcaktohet se kreditorët dhe konsumatorët do të përpiqen që kontestet e shkaktuara t'i zgjidhin duke harmonizuar qëndrimet, duke shlyer kërkesat, me ndërmjetësim ose me mjete të tjera paqësore.

4. Mekanizmat bashkëpunues me sektorin civil

Në ligjin për Bankën Popullore nuk janë përfshirë mekanizma serioze për bashkëpunim dhe konsultime me media. Në këtë drejtim, transparenca sigurohet vetëm nëpërmjet publikimit të raporteve

[39] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 51/2011, 145/2015, 23/2016 и 20/2019

vjetore dhe dokumenteve të tjera që janë të disponueshme në faqen e internetit të Bankës Popullore. Duhet të theksohet se në Raportin e fundit të Komisionit Evropian për progresin e vendit është theksuar nevoja për harmonizimin e legjislatives kombëtare me rregulloret e UE për supervizion të kujdesshëm për mbrojtjen e konsumatorëve dhe parandalimin e praktikave të padrejta bankare.[40]

Pjesa e II – Indikatorët e përgjegjësisë, llogaridhënies dhe vlerësimi i kapaciteteve

Nr.	Pyetje	Përgjigje
1.	Sa është numri i parashtresa të paraqitura në BPRMV nga konsumatorët në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat e kredive konsumatore në vitin 2018 dhe 2019 veçmas?	Në periudhën nga 1 janar deri më 31 dhjetor 2018 në BPRMV janë pranuar gjithsej 142 parashtresa/korrespodenca (numri i përgjithshëm i korrespodencës së pranuar me shkrim dhe me postë elektronike nëpërmjet kontaktit të postës elektronike zyrtare), ndërsa në periudhën prej 1 janar 2019 deri më 31 dhjetor 2019 gjithsej janë pranuar 135 korrespodenca. Më asnjërën nga parashtresa e pranuara nuk theksohet qartë se është paraqitur në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorit (në kontratat e kredive konsumatore). Sidoqoftë, nëse marrim parasysh përmbajtjen e parashtresave të paraqitura në vitin 2018 dhe 2019, numri i parashtresave në

[40] Komisioni Evropian, Raport për Maqedoninë së Veriut për vitin 2019, e disponueshme në http://www.sep.gov.mk/data/file/Dokumenti/Izveshtaj%202019-F.pdf, i vizituar më 6 Prill 2020.

		lidhje me kreditë konsumatore në vitin 2018 është 13, dhe në vitin 2019 numri i parashtresave është 13.
2.	Sa prej parashtresave të paraqitura në Bankën Popullore të Republikës së Maqedonisë së Veriut nga konsumatorët në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat për kredi konsumatore, janë zgjidhur në favor të konsumatorëve në vitin 2018 dhe 2019 veçmas? Ju lutemi të na dërgoni të dhëna në lidhje me strukturën e vendimeve (Numrin elëndëve që zgjidhura plotësisht apo pjesërisht në favor të njërës apo tjetrës palë, numrin e lëndëve të refuzuara ose të hedhura poshtë për çfarëdo arsyeje dhe të ngjashme)	BPRMV kryen supervizion mbi punën e bankave dhe kursimoreve dhe vlerëson sigurinë, stabilitetin dhe pajtueshmërinë e bankave me dispozitat e Ligjit për bankat, aktet nënligjore dhe rregulloreve të tjera që kanë të bëjnë me këto institucione. Dhe, nëse përcaktohet veprim në kundërshtim me ligjet, ndërmerren masa ndaj bankës konkrete, ndërsa gjetjet e BPRMV dhe masat e marra kundër bankave nuk paraqesin informatë me karakter publik. Bankat si persona juridik të pavarur, në punën e tyre të përditshme krijojnë marrëdhënie biznesi/ detyrimeve me klientët e tyre. Autoritet për zgjidhjen e kontesteve të mundshme mes bankave dhe klientëve të tyre kanë vetëm gjykatat kompetente në RMV. Nëse paraqitësi i parashtresës konsideron se është i dëmtuar dhe ekziston nevoja për vërtetimin e fakteve dhe rrethanave, BPRMV e udhëzon atë për të zgjidhur kontestin para gjykatave kompetente ose me marrëveshje me bankën.
3.	Sa zgjat procedura për zgjidhjen e parashtresave të konsumatorëve të paraqitura në Bankën Popullore në	Duke pasur parasysh faktin se BPRMV nuk është kompetente për të zgjidhur mosmarrëveshjet

	përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat e kredive konsumatore, në vitin 2018 dhe 2019 veçmas?	e mundshme mes bankave dhe klientëve të tyre, nuk ka një afat të përcaktuar me ligj në të cilin BPRMV është e detyruar të vendosë për ankesën e parashtruar, pavarësisht nëse ankesa është paraqitur në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorit ose në përputhje me ndonjë ligj tjetër. Në çdo rast, BPRMV i dërgon përgjigje standarde ankuesit brenda një afati të arsyeshëm, por jo më gjatë se 30 ditë. Ndër të tjera, me përgjigjen standarde, BPRMV e informon ankuesin se ajo nuk është kompetente për zgjidhur kontestin e tij me bankën dhe e udhëzon atë për të zgjidhur kontestin para gjykatave kompetente ose me marrëveshje me bankën.
4.	A përmban Raportin vjetor të punës së BPRMV të dhëna për procedimet e parashtresave të përshkruara në pyetjen e parë të kësaj kërkese?	Raporti vjetor nuk përmban të dhëna për procedimet e përmendura në pyetjen 1 të kësaj kërkese.
5.	A kërkohet nga banka popullore që palët e kontratës së kredisë konsumatore të jenë të njohur me procedurën e zgjidhjes së kontesteve ose procedurën e paraqitjes së parashtresave, përmes përmbajtjes së kontratave që palët lidhin (përfshirë edhe policat) dhe/ose përmes përmbajtjes së kushteve të përgjithshme (dhe/ose kushteve të veçanta)?	Po, Banka popullore është organ kompetent mbikëqyrës që mbikëqyr zbatimin e Ligjit për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat e kredive konsumatore në banka dhe kursimore, ku ndër të tjera kontrollon nëse kontratat e kredisë konsumatore përmbajnë të gjitha informatat që duhet të përmbajë patjetër kontrata e kredisë, duke përfshirë edhe atë që kontrata duhet të

		përmban një dispozitë mbi të drejtën e zgjidhjes alternative të mosmarrëveshjeve dhe mënyrën e ushtrimit të asaj të drejte. Kontratat, më së shpeshti përmbajnë një dispozitë që thotë "për gjithçka që nuk rregullohet me kontratën e kredisë, do të zbatohen rregulloret pozitive ligjore të RMV, dhe kontestet eventuale palët do t'i zgjidhin në mënyra alternative, përkatësisht, duke harmonizuar qëndrimet, duke shlyer kërkesat, me ndërmjetësim ose me mjete të tjera paqësore. Nëse palët kontraktuese nuk janë në gjendje të zgjidhin mosmarrëveshjen në mënyrë alternative, palët janë dakord që gjykatë kompetente për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve të jetë Gjykata Themelore Civile.
6.	A ka shpenzime dhe nëse po sa janë ato për paraqitjen e një parashtrese të konsumatorit në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat për kredi konsumatore në vitin 2018 dhe 2019?	Në vendimin për tarifën e vetme të kompensimit për shërbimet të cilat i kryen BPRMV, nuk janë të parapara shpenzime për paraqitjen e parashtresave në Bankën Popullore. Pavarësisht nga përmbajtja e parashtresës së paraqitur në BPRMV, gjegjësisht nëse parashtresa përmban elemente në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve ose në përputhje me një ligj tjetër, paraqitja e parashtresave në Bankën Popullore është pa pagesë.

7.	A ka në dispozicion ndonjë udhëzim në formë elektronike në faqen e internetit të BPRMV për konsumatorët për mënyrën e paraqitjes së parashtresave? Nëse janë në dispozicion, ju lutemi na dërgoni një kopje!	Jo
8.	A posedon BPRMV akte të brendshme që rregullojnë procedurën lidhur me paraqitjen e parashtresave nga konsumatorët? Nëse po, ju lutemi të na i dorëzoni në formë elektronike!	Në Drejtorinë për mbikëqyrje nga jashtë dhe licencimin në BPRMV, ekziston një procedurë e brendshme me titull "Përgjigje ndaj korrespodencës nga persona juridikë dhe fizikë që kanë të bëjnë me funksionimin e bankave dhe kursimoreve".
9.	Në faqen e internetit të Bankës Popullor, a janë të disponueshme format e paraqitjes së parashtresave, që mund të përdoren nga konsumatorët për të dorëzuar një parashtresë?	Jo.
10.	A është e mundur që parashtresat të dorëzohen në formë elektronike përmes faqes së internetit të Bankës Popullore	Parashtresë mbi punën e secilës prej bankave tregtare që ndodhen në territorin e Republikës së Maqedonisë së Veriut, paraqitet në Drejtorinë për mbikëqyrje nga jashtë dhe licencimin pranë BPRMV në formën e komunikimit me shkrim ose elektronike, përmes kontaktit në postën elektronike zyrtare të Bankës Popullore.
11.	A është e mundur që parashtruesi i kërkesë të ndjek në mënyrë elektronike fazat e procedimit institucionit sipas denoncimit?	Jo.
12.	Në cilat gjuhë janë të disponueshme formularët për paraqitjen e parashtresave?	Nuk ekzistojnë formularë për paraqitjen e parashtresave.
13.	A vepron Banka Popullore në bazë të një parashtrese apo ankesë të konsumatorëve (qytetarëve) të parashtruar në mënyrë	Për të parashtruar ankesë në BPRMV, është e nevojshme që ankesë të përmban të dhënat për

	anonime?	parashtruesin e saj, si dhe të specifikohet konkretisht banka të cilës i referohet ankesa që të mund të komunikohet me të. Ankesa duhet të jetë e shkruar në mënyrë të qartë dhe koncize, të përmban të gjitha informatat e nevojshme për problemin konkret me bankën. Ankesës duhet bashkangjitur edhe të gjitha dokumentet/ provat përkatëse për situatën në të cilën referohet vetë ankesa.
14.	Sipas sistematizimit të BPRMV, cilat janë kualifikimet arsimore që kërkohen për vendet e punës së personave të cilët vendosin mbi denoncimet e konsumatorëve?	Në përputhje me sistematizimin e Bankës Popullore për personat që punojnë në njësinë organizative kompetente për procedimin e këtyre denoncimeve kërkohet kualifikim të lartë profesional.
15.	Cilat janë kualifikimet arsimore (shkollimi i mbaruar) të personave në Bankë të cilët vendosin për parashtresa?	Kualifikim të lartë profesional nga fusha e ekonomisë ose drejtësisë.
16.	Gjatë vitit 2018 dhe 2019, a kanë marrë pjesë në trajnime personat të cilët vendosin për parashtresat në Bankën Popullore? Nëse po, në sa prej tyre?	Në vitin 2018 dhe 2019 personat që vendosin për parashtresat nuk kanë mare pjesë në trajnime.
17.	Sa prej trajnimeve nga pyetja e mëparshme janë të financuara nga Banka Populloredhe cila është shuma e shpenzuar për financimin e pjesëmarrjes në trajnime, përfshirë këtu edhe organizimin e trajnimeve apo çfarëdo shpenzime që lidhen me organizimin e trajnimeve për vitin 2018 dhe 2019?	Nuk kanë marrë pjesë dhe nuk janë organizuar trajnime në periudhën gjatë vitit 2018 dhe 2019.
18.	A janë dorëzuar parashtresa kundër Bankës Popullore dhe/ose të punësuarve në Bankën Popullore në vitin 2018 dhe 2019 , sipas Ligjit për parashtresa dhe propozime? Nëse	Në periudhën gjatë vitit 2018 dhe 2019 nuk është paraqitur parashtresë kundër Bankës Popullore dhe/ose punonjësve të

	po, sa parashtresa janë paraqitur, si dhe sa prej tyre janë vlerësuar si të bazuara?	Bankës popullore në përputhje me Ligjin për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve.
19.	A ka pranuar dhe sa denoncime në formë të denoncimit të brendshëm të mbrojtur ka pranuar Banka Popullore në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për mbrojtje të denoncuesve?	Gjatë vitit 2018 dhe 2019 nuk janë pranuar denoncime në formën e një denoncimi të mbrojtur në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e denoncuesve.

Pjesa e III – Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil

Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil		
A është dorëzuar me kohë përgjigja ndaj Kërkesës për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, por me ankesë të paraqitur (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po – 3 pikë
A është dhënë përgjigje në të gjitha pyetjet e parashtruara me Kërkesën për qasje të lirë informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Pjesërisht – 2 pikë
A janë të qarta, koncize dhe të sakta përgjigjet për të dhënat e kërkuara me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Pjesërisht – 2 pikë
A është dorëzuar plotësisht dokumentacioni i kërkuar me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, duke dërguar një lidhje në një faqe interneti (2 pikë)	Po, duke dërguar një lidhje në një faqe interneti - 2 pikë

	Po (3 pikë) Po, përmes dhënies së linkut të faqes së internetit (2 pilë) Po, përmes dhënies së informacionit se dokumentacioni është i publikuar në faqen e internetit të subjektit, mirëpo nuk është dhënë asnjë link i veçantë në lidhje me dokumentacionin (1 pikë) Jo (0 pikë)	
A është kërkuar kompensim nga ana e subjektit të paraparë në Ligjin për qasje të lirë në informata?	Po (0 pikë) Jo (3 pikë)	Jo – 3 pik
GJITHSEJ PIKË		**12 pikë nga 15 pikët e mundshme**

Pjesa e IV – Konkluzione

Nga analiza e kornizës ligjore gjegjësisht Ligjit për Bankën Popullore dhe Ligjin për mbrojtjen e konsumatorëve në kontratat për kredi konsumatore, si dhe në përputhje me të dhënat, përkatësisht Indikatorët e dërguar nga Banka Popullore e Republikës së Maqedonisë së Veriut, mund të nxjerrim konkluzionet në vijim:

- Ligji për Bankën Popullore nuk parashikon mekanizma më seriozë për përfshirjen e organizatave joqeveritare dhe ekspertë të drejtës së konsumatorëve në proceset konsultative. Për më tepër, sipas këtij ligji, nuk parashihen asnjë formë të takimeve publike dhe krijimin e grupeve të përbashkëta punuese me organizatat

joqeveritare që punojnë në mbrojtjen e konsumatorëve si palë të interesuara.

- Ligji për Bankën Popullore nuk parashikon përfshirjen e ekspertëve dhe aktivistëve civilë nga fushës e drejtës së konsumatorëve në organet e bankës.
- Raporti Vjetor për punën e Bankës nuk përmban të dhëna për procedimin e Bankës ndaj kontesteve të konsumatorëve.
- Banka nuk ka përpiluar dhe vënë në dispozicion të publikut udhëzime të cilat përshkruajnë procedurat e ushtrimit e drejtës së konsumatorit në kontratat të kredisë konsumatore.
- Banka nuk ka zhvilluar sistem elektronik për paraqitjen e parashtresave në mënyrë elektronike.
- Banka nuk procedon parashtresa të dërguara në mënyrë anonime, me ç'rast është në kundërshtim me nenin 8 të Ligjit për veprimin ndaj parashtresave dhe propozimeve.
- Ekzistojnë sfida në zhvillimin e burimeve njerëzore që janë të angazhuar në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorit, veçanërisht për faktin se Banka nuk ka organizuar trajnime ose të ketë financuar trajnime për këta persona gjatë vitit 2018 de 2019.

RAPORT NGA MONITORIMI I K OMISIONIT RREGULLATOR PËR ENERGJETIKË DHE SHËRBIME UJORE

RAPORT NGA MONITORIMI I KOMISIONIT RREGULLATOR PËR ENERGJETIKË DHE SHËRBIME UJORE

Në këtë pjesë janë prezantuar gjetjet nga Raporti i Monitorimit të Komisionit Rregullator për Energjetikë dhe Shërbime Ujore.

Pjesa e I – Analizë e kornizës ligjore për veprimet e Komisionit rregullator për energjetikë dhe shërbime ujore

Ligj themelor që rregullon veprimtarinë e energjetikës është Ligji për energjetikë[41]. Në bazë të këtij ligji, organ rregullator kompetent në këtë segment është Komision Rregullator për Energjetikë dhe Shërbime Ujore (KRrE).

1. Organi kompetent

Komisioni Rregullator për Energjetikë dhe Shërbime Ujore, në përputhje me nenin 16 të ligjit, përcaktohet si një organ rregullator i pavarur, jofitimprurës, i cili rregullon dhe kontrollon mënyrën e kryerjes së veprimtarive energjetike në bazë të Ligjit për energjetikë. KRrE është organ i pavarur në punën dhe vendimmarrjen e tij, dhe kompetencat e veta në rregullimin e veprimtarive energjetike i realizon në kornizën e vendosur me ligj dhe rregulloret e miratuara në bazë të këtij ligji dhe në pajtueshmëri me parimet të objektivitetit, transparencës dhe mosdiskriminimit, duke aplikuar përvojat dhe praktikat më të mira ndërkombëtare.

[41] „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 96/2018 dhe „Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut " nr. 96/2019.

Letërnjoftimi i Komisionit rregullator për energjetikë dhe shërbime ujore[42]

Numri i të punësuarve deri më 31 dhjetor 2018 - 29 të punësuar

Realizimi i të ardhurave totale për vitin në vitin 2018: 80.541.218 denarë

Realizimi i shpenzimeve totale për vitin 2018: 57.134.596 denarë

Sipas nenit 17 të Ligjit për energjetikë, Komisioni përbëhet prej shtatë anëtarëve, njëri prej të cilëve është presidenti. Në pjesën e kualifikimeve profesionale, të cilat duhet të zotërohen nga anëtarët e këtij organi, paragrafi (2) i nenit 17 i Ligjit për energjetikë, përcakton: një anëtar i Komisionit rregullator për energjetikë dhe shërbime ujore është ekspert në çështjet juridike në fushën e energjetikës, një anëtar është ekspert për çështje ekonomike në fushën e energjetikës dhe/ose shërbimeve ujore, një anëtar është ekspert për çështje teknike nga fusha e shërbimeve ujore dhe anëtarët tjerë janë ekspertë për çështje teknike nga fusha e energjetikës. Përveç kësaj, mes tjerash paragrafi (3) i nenit 17 përcakton: për anëtar ose kryetar i KRrE mund të emërohet shtetas i Republikës së Maqedonisë së Veriut i cili përmbush kushtet në vijim: 1) ka fituar së paku 240 kredi sipas SETK-së (ECTS) ose ka përfunduar shkallën VII/1 diplomë në fushën e elektroteknikës, makinerisë, shkencave teknologjike, ndërtimtarisë, ekonomike ose juridike; 2) në 15 vitet e fundit para emërimit të ketë së paku dhjetë vite përvojë pune në energjetikë, përkatësisht në ofrimin e shërbimeve ujore; 3) së paku dy vite para emërimit si anëtar i KRrE-së të mos ketë qenë anëtar i organit administrues ose organit për mbikëqyrje të një ndërmarrje që kryen veprimtari energjetike, përkatësisht veprimtari në lidhje me shërbime ujore dhe në kohën e emërimit të mos i jetë

[42] Raport vjetor për punën e Komisionin Rregullator për energjetikë dhe shërbime ujore për vitin 2018, i disponueshme në https://www.erc.org.mk/odluki/2019.04.25%20GI%20za%20rabotata%20na%20RKE%20za%202018%20godina-final.pdf

shqiptuar dënim me aktgjykim të plotfuqishëm gjyqësor ose sanksion kundërvajtës ndalesë për të kryer profesion, veprimtari ose detyrë.

Neni 21 i Ligjit për energjetikë rregullon standardet për kryerjen profesionale dhe etike të detyrave të anëtarëve të Komisionit, ndërsa neni 22 i të njëjtit ligj përmban dispozitat për konflikt interesi.

Kompetencat e KRrE, rregullohen më saktë në nenin 24 të ligjit për energjetikë. Paralelisht me këto kompetenca, në vëmendje i vëmë edhe dispozitat e nenit 25 të ligjit për energjetikë, që i referohet rregullimit dhe monitorimit të situatës në tregjet e energjisë.

2. Parimet dhe postulatet e punës

Postulatet e punës së Komisionit Rregullator, përkatësisht qëllimet që duhet të arrihen me rregullimin e veprimtarive energjetike përcaktohen me nenin 23 të ligjit për energjetikë. Në këtë drejtim, si objektiva rregullatorë, të cilat duhet të arrihen, janë:

1. Tregje konkurruese, të besueshëm dhe të qëndrueshëm të energjisë në Republikën e Maqedonisë së Veriut dhe përfshirjen e tyre në tregjet rajonale dhe ndërkombëtare të energjisë në bashkëpunim me institucionet e Komunitetit të Energjisë, dhe veçanërisht me Bordin Rregullator të Komunitetit të Energjisë dhe organet rregullatorë të palëve të tjera kontraktuese dhe pjesëmarrësve në Komunitetit e Energjisë, si dhe hapja efektive e tregjeve për të gjithë konsumatorët dhe furnizuesit në Komunitetit të Energjisë;
2. Heqja e kufizimeve të tregtisë me energji elektrike dhe gaz natyror, përfshirë edhe kapacitetin e duhur të transmetimit ndërkufitar për të mbuluar kërkesën dhe lehtësimin e rrjedhave të energjisë elektrike dhe gazit natyror në Komunitetit e Energjisë;
3. Zhvillimi i sistemeve energjetike të sigurte, të besueshme dhe konkurruese të orientuara drejt konsumatorëve, me koston më të ulët të mundshme;

4. Optimizimi i përdorimit të energjisë elektrike dhe gazit natyror nga shoqëritë për energji elektrike, gaz natyror dhe energji termike me qëllim të përmirësimit të efikasitetit të energjisë duke ofruar shërbime të menaxhimit të energjisë, vendosje të sistemeve të përparuara të matjes, si dhe rrjeteve inteligjente;
5. Lehtësimin e qasjes për pjesëmarrësit e rinj në tregjet e energjisë dhe energjisë të prodhuar nga burime të rigjenerueshme të energjisë;
6. Lehtësimet e nevojshme afatshkurtra dhe afatgjata për operatorët dhe përdoruesit e sistemeve të transmetimit dhe shpërndarjes në mënyrë që të ritet efikasiteti i sistemeve dhe të përshpejtohet integrimi i tregjeve;
7. Mbrojtjen e konsumatorit dhe promovimin e konkurrencës efektive, me qëllim që konsumatorët të përfitojnë nga funksionimi efikas dhe konkurrues i tregjeve të energjisë në Republikën e Maqedonisë së Veriut dhe
8. Arritja e standardeve të larta në përmbushjen e detyrimit të shërbimit publik dhe/apo universal në furnizimin me energji elektrike, gaz natyror dhe energji termike dhe kontribut në mbrojtjen e konsumatorëve të cenueshëm.

Një postulat shtesë i përfshirë në këtë ligj është postulati për mbrojtjen e konsumatorëve të cenueshëm të përfshirë në nenin 15 të ligjit për energjetikë. Ky postulat realizohet përmes Programit për mbrojtjen e konsumatorëve të cenueshëm të energjisë.

3. Mekanizmat kontrollues

Në bazë të nenit 26 të Ligjit për energjetikë, kur KRrE konstaton parregullsi, miraton një vendim me të cilin urdhëron të merren masa detyruese përkatëse, përfshirë ndalimin e sjelljes konkrete të një kryerësit të veprimtarisë energjetike, me qëllim të garantohet siguria e furnizimit, funksionimin efikas, konkurrues dhe jodiskriminues të tregjeve të energjisë, si dhe mbrojtjes të së drejtave të konsumatorëve dhe shfrytëzuesve të sistemeve energjetike. Në vendim ceken masat të cilat duhet të merren nga kryerësi i veprimtarisë energjetike, si dhe

afatet brenda të cilave duhet të merren këto masa dhe detyrimi për të paraqitur raporte për masat e ndërmarra.

Në bazë të nenit 37 të Ligjit për energjetikë, Komisioni Rregullator vendos për ankesat e parashtruara nga:

1) përdoruesit e sistemeve për transmetimin dhe shpërndarjen e energjisë elektrike, gazit natyror dhe energjisë termike: kundër akteve të operatorëve përkatës që refuzojnë qasje ose kyçje në sistemin përkatës ose kundër akteve me të cilat përcaktohet shuma e kompensimit dhe kushtet e tjera për kyçje ose për shkak të dëmeve të shkaktuara nga kufizimi ose ndërprerja e furnizimit të energjisë elektrike, gazit natyror dhe energjisë termike, nga dhe në sistemet për transmetimin ose shpërndarjen e energjisë elektrike ose të gazit natyror.

2) konsumatorët kundër furnizuesve që kanë detyrimin të ofrojnë shërbim publik ose universal, si dhe kundër furnizuesve ne rast të fundit në lidhje me: cilësinë e shërbimit në furnizim, kufizimin ose pamundësimin e të drejtës për ndryshuar furnizuesin, llogaritjen e konsumit të energjisë dhe shumën e llogarisë;

3) kryerësit e veprimtarive energjetike dhe konsumatorët kundër vendimit të operatorit në tregun përkatës të energjisë për refuzimin e kërkesës për regjistrimin në tregun e energjisë, si dhe refuzimin e kërkesës për fitimin e statusit të palës përgjegjëse të balancuar.

Në bazë të nenit 37, KRrE për të vendosur për ankesat , nevojitet që pala ankuese të ketë përdorur të gjitha mjetet për të ushtruar të drejtën e tij përmes procedurave të përcaktuara nga kryerësi i veprimtarisë energjetike.

Për procedurën e paraparë në paragrafin (3) të nenit 37, zbatohet ligji për procedurën e përgjithshme administrative. Vendimet e miratuara në procedurat e përmendura janë përfundimtare dhe kundër tyre mund të fillohet një kontest administrativ.

Gjithashtu, në bazë të nenit 37, paragrafi (5), Komisioni Rregullator vendos në procedurën për zgjidhjen e kontesteve të krijuara nga realizimi i marrëveshjeve ndërmjet kryerësve të

veprimtarisë energjetike, kryerësve të veprimtarive energjetike dhe konsumatorëve, si dhe operatorëve të sistemeve për transmision dhe shpërndarje me shfrytëzuesit e atyre sistemeve, kur për këtë kanë rënë dakord palët kontraktuese.

Komisioni Rregullator për energjetikë miraton rregulla për trajtimin e ankesave dhe për zgjidhjen e kontesteve me të cilat rregullohet procedura, shuma dhe mënyra e mbulimit të shpenzimeve të procedurës.

Në kontekstin e mekanizmave të kontrollit, në një kuptim më të gjerë, Ligji për energjetikë gjithashtu përfshin dispozitat në nenet 104 i cili i referohet komunikimit me konsumatorët të cilën e siguron furnizuesi i energjisë elektrike, nenit 125 i cili i referohet komunikimit me konsumatorët të cilën e siguron operatori i sistemit të transmetimit të gazit natyror dhe neni 140 i cili i referohet komunikimit me konsumatorët dhe mjeteve teknike që duhet të sigurohen nga furnizuesi i gazit natyror.

4. Mekanizmat bashkëpunues me sektorin civil

Në bazë të nenit 34 të Ligjit për energjetikë, pjesëmarrja e palëve të interesuara dhe publikut në vendimmarrjen e KRrE arrihet përmes pranisë së tyre në seancat përgatitore si dhe në mënyra tjera në përputhje me dispozitat e këtij ligji, statutin dhe rregulloret e punës së Komisionit për Energjetikë. KRrE është e detyruar të ftojë palët e interesuara në seancë përgatitore, veçanërisht në procedurat për: 1) miratimin e rregulloreve për përcaktimin e çmimeve për aktivitet e rregulluara dhe rregulloret për formimin e tarifave për shërbimet që lidhen me kryerjen e veprimtarive të rregulluara; 2) miratimin e rregullave dhe aprovimin e rregullave të përgatitura nga bartësit e licencave; 4) miratimin e vendimeve për çmimet dhe tarifat për disa lloje të caktuara të energjisë dhe shërbimeve që lidhen me kryerjen e aktiviteteve të caktuara të veprimtarisë së rregulluar energjetike dhe 5) vendimmarrjen për lëshimin, ndryshimin, zgjatjen, transferimin, pezullimin, revokimin dhe përfundimin e licencave për kryerjen e veprimtarive energjetike.

Paragrafi (4) i nenit 34 ka të bëjë me transparencën,, sipas të cilit KRrE ne faqen e saj të internetit publikon propozimet e akteve që janë në proces të miratimit ose aprovimit duke përfshirë shpjegimet dhe vlerësimet e pasojave të miratimit respektivisht aprovimit të këtyre akteve, rezultatet e përmbledhura nga dëgjimi publik si dhe procesverbalet e sublimuara nga seancat përgatitore të mbajtura dhe seancat e nenit 33 paragrafi (1) të këtij ligji.

Transparenca dhe përgjegjësia gjithashtu arrihen edhe përmes mundësisë së monitorimit të raportit vjetor të punës, i përcaktuar në përputhje me nenin 36 të ligjit për energjetikë.

Pjesa e II – Indikatorët e përgjegjësisë, llogaridhënies dhe vlerësimi i kapaciteteve

Nr.	Pyetje	Përgjigje
1.	Sa është numri i procedimeve për zgjidhjen e kontesteve (procedurë administrative) udhëhiqen para Komisionit rregullator për energjetikë dhe shërbime ujore në vitin 2018 dhe 2019, veçmas, dhe sa procedime për parashtresa dhe ankesa udhëhiqen në vitin 2018 dhe 2019, veçmas?	KRrE në lidhje me zgjidhjen e kontesteve (procedurë administrative) në vitin 2018 ka 212 lëndë, ndërsa në vitin 2019 ka 194 lëndë në bazë të regjistrit, 4 lëndë janë transferuar në RPP, 1 lëndë është bashkuar me një lëndë tjetër identike. Në lidhje me ankesat në vitin 2018 ka 49 lëndë, ndërsa në vitin 2019 ka 70 lëndë.
2.	Sa prej procedimeve për zgjidhjen e kontesteve, në bazë të parashtresave dhe ankesave janë zgjidhur në favor të konsumatorëve në vitin 2018 dhe 2019, veçmas? Ju lutemi të na dërgoni të dhëna në lidhje me strukturën e vendimeve (numrin e lëndëve të zgjidhura tërësisht apo pjesërisht në favor të njërës apo tjetrës palë, numrin e lëndëve të refuzuara apo të hedhura poshtë për çfarëdo arsyeje)	KRrE në lidhje me zgjidhjen e kontesteve dhe ankesave në vitin 2018 ka aprovuar 89 lëndë, janë tërhequr 16 lëndë për shkak se janë zgjidhur me marrëveshje, ka refuzuar 40 lëndë, është hedhur poshtë 1 lëndë, për 66 lëndë procedimi vazhdon në vitin 2019. Sa i përket zgjidhjes së kontesteve dhe

		ankesave/kundërshtimeve në vitin 2019, KRrE ka aprovuar 80 lëndë, ka refuzuar 68 lëndë, ka hedhur poshtë 5 lëndë, 20 lëndë janë tërhequr për shkak se janë zgjidhur me marrëveshje, ndërsa për 22 lëndë procedimi vazhdon në vitin 2020.
3.	Sa ka zgjatur mesatarisht procedura e zgjidhjes së veprimeve për zgjidhjen e kontesteve (procedurë administrative), dhe sa ka zgjatur procedura për zgjidhjen mbi parashtresat dhe ankesat në vitin 2018 dhe 2019 veçmas?	Për procedurat në lidhje me zgjidhjen e kontesteve, kohëzgjatja është 30 ditë, ndërsa për procedurat të cilat kanë të bëjnë me parashtresat, kohëzgjatja është 20 ditë.
4.	A ka shpenzime dhe sa janë ato për konsumatorin i cili inicion procedurë për zgjidhjen e kontesteve (procedurë administrative), ose i cili dorëzon parashtresë apo ankesë në vitin 2018 dhe 2019 veçmas?	Konsumatori i cili inicion procedurë për kontest administrativ nuk ka shpenzime procedurale.
5.	A ka dhe nëse po, sa procedura gjyqësore janë ngritur nga ana e konsumatorëve në lidhje me vendimet e KRrE në vitin 2018 dhe 2019 veçmas?	Në vitin 2018, pranë Gjyqit Administrativ janë ngritur 10 konteste administrative kundër vendimeve to KRrE, dhe në vitin 2019 janë ngritur 11 konteste administrative.
6.	A përmban Raporti vjetor i punës së Komisionit Rregullator të dhëna për trajtimin e procedurave për zgjidhjen e kontesteve dhe/apo procedimin e parashtresave dhe ankesave?	Raporti vjetor i punës së KRrE i përmban të dhënat për trajtimin e procedurave për zgjidhjen e kontesteve dhe/ose procedimin për parashtresat dhe ankesat
7.	A kërkohet nga ana e KRrE, në përputhje me nenin 25, paragrafi (2) pika 21, alineja 7 (sigurimi i informacionit konsumatorëve për drejtat e tyre), që konsumatorët përmes përmbajtjes së kontratave që i lidhin, të jenë të njohur edhe me procedurën e zgjidhjes së kontesteve ose me procedurën për paraqitjen e një parashtrese apo ankesë?	KRrE nuk u kërkon konsumatorëve që përmes kontratave që ata lidhin të jenë të njohur edhe me procedurën e për zgjidhjen e kontesteve dhe procedurën e paraqitjes së ankesave/parashtresave.

8.	Në faqen e internetit të Komisionit Rregullator, a janë të disponueshme në formë elektronik udhëzime për konsumatorët në lidhje me mënyrën e ngritjes së procedurës kontestimore, apo paraqitjen e parashtresave ose ankesave? Nëse po, ju lutemi të na dorëzoni një kopje!	Në faqen e internetit të KRrE nuk janë të disponueshme në formë elektronike udhëzimet për konsumatorët për ngritjen e procedurës kontestimore, ose paraqitjen e parashtresave/ankesave.
9.	A posedon KRrE akte të brendshme me të cilat rregullohet trajtimi i procedurave për zgjidhjen e kontesteve (procedurë administrative) dhe/ose procedurat për parashtresat dhe ankesave? Nëse po, ju lutemi të na i dorëzoni në formë elektronike?	KRrE ka një akt të brendshëm me të cilin rregullon trajtimin e procedurave për zgjidhjen e kontesteve (procedurë administrative) dhe/ose procedurave për parashtresat/ ankesave, dhe ky akt është Rregullorja për mënyrën, kushtet dhe procedurën për zgjidhjen e kontesteve dhe shumën e tarifave të arsyeshme për shpenzimet e procedurës (Gazeta zyrtare e RM nr.24/2012). Rregullorja e re akoma nuk është miratuar, ndërsa draft i të njëjtit është publikuar në faqen e internetit të KRrE, me qëllim që palët e interesuara të njihen me të dhe të japin sugjerime mbi të, ndërsa parashtresat punohen në bazë të Ligjit për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve.
10.	Në faqen e internetit të KRrE, a janë të disponueshme format e paraqitjes për inicimin e procedurave përkatëse që mund të përdoren nga ana e konsumatorëve për ngritjen e procedurës për zgjidhjen e kontesteve (procedurë administrative) ose për paraqitjen e një parashtrese ose anekse?	Në faqen e internetit nuk janë të disponueshme format e paraqitjes për inicimin e procedurave përkatëse që mund të përdoren nga ana e konsumatorëve për ngritjen e procedurës për zgjidhjen e kontesteve (procedurë administrative) ose për paraqitjen e një parashtrese ose anekse.

11.	A është mundur që shkresat për inicimin e kontestit, parashtresës apo ankesës të dorëzohen në formë elektronike përmes formularëve elektronik në faqen e internetit të Komisionit Rregullator?	Nuk është e mundur që shkresat për inicimin e kontestit, parashtresës apo ankesës të dorëzohen në formë elektronik përmes formularëve elektronik në faqen e internetit të KRrE.
12.	A është e mundur që parashtruesi të ndjekë në mënyrë elektronike fazat e procedimit të shkresës së tij?	Nuk është e mundur që parashtruesi në mënyrë elektronike të ndjek fazat e procedimit të shkresës së tij.
13.	Në cilat gjuhë janë të disponueshme formularët për parashtrimin e një shkrese?	Nuk ekzistojnë formularë për paraqitjen e shkresave..
14.	A vepron KRrE në bazë të një parashtrese apo anekse të parashtruar në mënyrë anonime nga ana e qytetarëve?	KRrE nuk vepron ne bazë të një parashtrese apo ankese të parashtruar në mënyrë anonime.
15.	Sipas dispozitave ligjore dhe sistematizimit të Komisionit Rregullator, cilat janë kualifikimet arsimore që kërkohen për vendet e punës së personave të cilët vendosin për procedurat e zgjidhjes së kontesteve (procedurë administrative) dhe për parashtresat dhe ankesat?	Sipas dispozitave ligjore dhe sistematizimit, për vendet e punës të KRrE, për vendet e punës së personave të cilët vendosin për procedurat e zgjidhjes së kontesteve dhe për parashtresat dhe ankesat, është e nevojshme të kenë të dhënë provimin e jurisprudencës, njohjen e rregulloreve nacionale dhe ndërkombëtare dhe rregullave nga fusha e energjetikës.
16.	Cilat janë kualifikimet arsimore (shkollim i mbaruar) të personave në Komisionin Rregullator të cilët vendosin për procedurat e përmendura në pyetjen me numër 15?	Sipas dispozitave ligjore dhe sistematizimit të Komisionit Rregullator, për vendet e punës së personave të cilët vendosin për procedurat e zgjidhjes së kontesteve dhe për parashtresat dhe ankesat, nevojitet kualifikim i punës - jurist i diplomuar me 270 sipas SETK-së (ECTS).
17.	Gjatë vitit 2018 dhe 2019, a kanë mare pjesë	Një person ka mare pjesë në

	në trajnime personat e punësuar në KRrE të cilët vendosin në raste të kontesteve dhe procedurave të parashtresave?	trajnim ADR, në shator të vitit 2018.
18.	Sa prej trajnimeve nga pyetja e mëparshme janë të financuara nga KRrE dhe cila është shuma e shpenzuar për financimin e pjesëmarrjes në trajnime, përfshirë këtu edhe organizimin e trajnimeve apo çfarëdo shpenzime që lidhen me organizimin e trajnimeve për vitin 2018 dhe 2019?	Trajnimi i një personi që vendos në procedurat për zgjidhjen e kontesteve është financuar nga Komuniteti Energjetikë.
19.	A janë dorëzuar parashtresa kundër KRrE dhe/apo punonjësve të KRrE në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për parashtresa dhe propozime? Nëse po, sa parashtresa janë paraqitur, si dhe sa prej tyre janë vlerësuar si të bazuara?	Gjatë vitit 2018 dhe 2019, asnjë parashtresë nuk është paraqitur kundër KRrE dhe/apo punonjësve në KRrE në përputhje me Ligjin për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve.
20.	A ka pranuar dhe sa denoncime në formë të denoncimit të brendshëm të mbrojtur ka pranuar KRrE në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për mbrojtje të denoncuesve?	KRrE nuk ka pranuar asnjë denoncim në formë të denoncimit të brendshëm të mbrojtur në vitin 2018 dhe 2019 në bazë të Ligjit për mbrojtjen e denoncuesve.

Pjesa e III – Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil

Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil		
A është dorëzuar me kohë përgjigja ndaj Kërkesës për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, por me një ankesë të paraqitur (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po – 3 pikë
A është dhënë përgjigje në të gjitha pyetjet e parashtruara me Kërkesën për qasje të lirë informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po– 3 pikë

A janë të qarta, koncize dhe të sakta përgjigjet për të dhënat e kërkuara me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po – 3 pikë
A është dorëzuar plotësisht dokumentacioni i kërkuar me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, përmes dhënies së linkut të faqes së internetit (2 pikë) Po, përmes dhënies së informacionit se dokumentacioni është i publikuar në faqen e internetit të subjektit, mirëpo nuk është dhënë asnjë link i veçantë në lidhje me dokumentacionin (1 pikë) Jo (0 pikë)	Po - 3 pikë
A është kërkuar kompensim nga ana e personit juridik si posedues i informacionit, i paraparë me Ligjin për qasje të lirë në informata?	Po (0 pikë) Jo (3 pikë)	Jo – 3 pikë
GJITHSEJ PIKË		**15 pikë nga 15 pikët e mundshme**

Pjesa e IV – Konkluzione

- Në përbërjen e Komisionit Rregullator për Energjetikë dhe Shërbime Ujore nuk është paraparë që njëri prej anëtarëve të jetë përfaqësues i sektorit civil. Gjithashtu, në përbërjen e Komisionit Rregullator për Energjetikë dhe Shërbime Ujore, është e detyrueshme të ketë një anëtarë ekspert për çështje juridike në fushën e energjetikës, por neglizhohet fakti se ky

organ rregullator, duhet të procedojë edhe çështje të mbrojtjes së konsumatorëve, dhe si rrjedhojë mungon anëtar i Komisionit Rregullator, ekspert i çështjeve juridike në fushën e të drejtave të konsumatorëve.

- Është fakt se neni 34 i Ligjit për energjetikë i përcakton mekanizmat që përfshijnë publikun në procedurat e vendimmarrjes, por mungojnë dispozitat e një përkufizimi të qartë dhe të saktë çka nënkuptohet me termin palë të interesuara, gjegjësisht çka nënkuptojmë me termin palë të interesuara për sa i përket mbrojtjes së konsumatorëve. Në këtë drejtim, do të ishte më e përshtatshme të specifikohet kjo dispozitë ligjore, me kyçje të detyrueshme në këto procedura të organizatave që punojnë në fushën mbrojtjes së drejtave të konsumatorëve. Gjithashtu, kjo dispozitë ligjore nuk specifikon natyrën e shprehjes së palëve të interesuara.
- Nga të dhënat e mbledhura nga Indikatorët vërehet se:
    a) Në faqen e internetit të Komisionit Rregullator nuk janë të disponueshme udhëzime që do t'u mundësojë konsumatorëve të njihen me të drejtat e tyre,
    b) Nuk është mundësuar që në mënyrë elektronike përmes një formë elektronike të paraqitet një parashtresë, e as të bëhet monitorimi i procedurës së veprimit në mënyrë elektronike, që në kushte të dixhitalizimit për konsumatorët paraqet një kufizim në ushtrimin e të drejtave të tyre,
    c) Paraqitjet anonime nuk procedohen, dhe në këtë drejtim Komisioni Rregullator duhet të marrë parasysh nenin 8 të ligjit për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve.

RAPORT NGA MONITORIMI I KOMISIONIT RREGULLATOR TË KOMISIONIT RREGULLATOR PËR BANIM

RAPORT NGA MONITORIMI I KOMISIONIT RREGULLATOR TË KOMISIONIT RREGULLATOR PËR BANIM

Në këtë pjesë janë prezantuar gjetjet nga Raporti i Monitorimit të Komisionit Rregullator të Banim (KRrB)

Pjesa I – Analizë e kornizës ligjore të veprimit të Komisionit Rregullator të Banimit

1. Organi kompetent

Në bazë të Ligjit për banim, organ rregullator kompetent në fushën e banimit është Komisioni Rregullator i Banimit, i cili sipas nenit 104 të Ligjit, është përgjegjës për të siguruar një zhvillim afatgjatë, të standardizuar dhe harmonik të banimit, në përputhje me standardet moderne të cilësisë së jetës, mbrojtjen e mjedisit dhe natyrën, sigurimin dhe mbrojtjen e tregut konkurrues dhe mosdiskriminimit në përputhje me politikën e përcaktuar në Strategjinë e banimit.

Letërnjoftimi i Komisionit Rregullator të Banimit[43]
Numri i të punësuarve deri me 31 Dhjetor 2019 - Raporti nuk përmban të dhëna të sakta
Realizimi i të ardhurave totale aktuale për vitin 2019: 9 337 000,00 denarë (sipas rebalancit)
Realizimi i shpenzimeve totale aktuale për vitin 2019: 7 734 144,00 denarë

[43] Raporti vjetor i punës së Komisionit Rregullator i Banimit për vitin 2019, i disponueshëm në: http://www.rkd.gov.mk/sites/default/files/%D0%A3%D1%81%D0%B2%D0%BE%D0%B5%D0%BD-%D0%98%D0%B7%D0%B2%D0%B5%D1%88%D1%82%D0%B0%D1%98%20%D0%B2%D1%82%D0%BE%D1%80%D0%BE%20%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%83%D0%B3%D0%BE%D0%B4%D0%B8%D0%B5%202019%D0%B3%2015.01.2020.pdf

Sipas nenit 105 të Ligjit për banim, KRB ka cilësinë e personit juridik dhe është i pavarur në punën dhe vendimmarrjen në suazat e kompetencave të përcaktuara me këtë ligj. Komisioni është i përbërë nga kryetari dhe katër anëtarë, me të drejtë për rizgjedhje edhe për një mandat.

Në nenit 105-a të Ligjit për banim, si kushte profesionale që duhet të i përmbushin anëtarët e Komisionit përcaktohen: 3) të ketë fituar së paku 240 kredi sipas SETK (ECTS) ose të përfunduar shkallën VII/1, 4) të ketë së paku pesë vite përvojë pune nga fusha e banimit dhe gjithsesi të posedon certifikatë për njohjen e gjuhës angleze.

Gjithashtu, neni 106 i Ligjit për banim, kërkon që një anëtar i KRB të jetë ekspertë për çështje juridike nga fusha e arkitekturës dhe ndërtimtarisë i cili duhet t'i njohë standardet dhe normat për projektimin e objekteve nga fusha e banimit dhe një anëtar të jetë ekspert për çështje ekonomike nga fusha e banimit.

Neni 109 i Ligjit për banim përmban kompetencat e Komisionit.

Në bazë të nenit 111 të Ligjit për banim, mbledhjet e Komisionit Rregullator janë publike, përveç në rastet kur zbulohen informata konfidenciale dhe sekrete biznesi.

2. Parimet dhe postulatet e punës

Neni 108 i Ligjit për banim i rregullon parimet e punës të KRB dhe anëtarëve të tij. Përkatësisht, në bazë të nenit 108 të Ligjit për banim, anëtarët e Komisionit Rregullatorë janë të detyruar: 1) të kryejnë punën e tyre në mënyrë të paanshme, profesionale dhe pa ndikime nga kryerësit e veprimtarive të ekonomizimit të objekteve të banimit dhe biznesit; 2) të mos udhëhiqen nga interesat personale financiare; 3) të mos keqpërdorin autorizimet dhe statusin që ata kanë si anëtarë të Komisionit Rregullator dhe të punësuar në shërbimin profesional të Komisionit Rregullator dhe 4) të mbrojnë reputacionin e Komisionit Rregullator.

3. Mekanizmat kontrollues

Ligji për banim parashikon një sërë mekanizmash kontrollues. Neni 116 i ligjit e rregullon mbikëqyrjen inspektuese. Mbikëqyrjen inspektuese mbi zbatimin e ligjit dhe rregulloreve të miratuara në bazë të ligjit, kryhet nga ana e inspektorëve të autorizuar të banimit në komunat dhe komunat e qytetit të Shkupit, në kuadër të shërbimit kompetent inspektues.

Në bazë të nenit 117 të Ligjit për banim, inspektor i autorizuar për banim mund të jetë një zyrtarë me arsim të lartë, jurist i diplomuar ose inxhinier arkitekt i diplomuar ose inxhinier i diplomuar i ndërtimtarisë me status të inspektorit, të përcaktuar në aktin e sistematizimit në komunë.

Gjithashtu, në nenin 109, paragrafi (1) pika 8, Komisioni Rregullator për Banim ndërmjetëson në zgjidhjen e kontesteve ndërmjet qiramarrësve, qiradhënësve, drejtuesve, drejtuesit të bashkësive të pronarëve, pronarëve të pjesëve të veçanta dhe personave të tretë në fushën e banimit, si dhe propozon masa në lidhe me të njëjtat.

4. Mekanizmat bashkëpunues me sektorin civil

Në ligjin për banim nuk janë përfshirë mekanizma serioze për bashkëpunim dhe konsultime me media. Në këtë drejtim, transparenca sigurohet vetëm nëpërmjet publikimit të raporteve vjetore dhe dokumenteve të tjera që janë të disponueshme në faqen e internetit të Komisionit Rregullator për Banim.

Pjesa II – Indikatorët e përgjegjësisë, llogaridhënies dhe vlerësimi i kapaciteteve

Nr.	Pyetje	Përgjigje
1.	Sa kërkesa për ndërmjetësim ka pranuar KRrB në vitin 2018 dhe 2019?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.[44]
2.	Të dhëna për strukturën e vendimeve në lidhje me kërkesat për ndërmjetësim (numrin e lëndëve të zgjidhura tërësisht apo pjesërisht në favor të njërës apo tjetrës palë, numrin e lëndëve të refuzuara apo të hedhura poshtë për çfarëdo arsyeje)	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.[45]
3.	Sa zgjat procedura për t'u përgjigjur kërkesave për ndërmjetësim në vitin 2018 dhe 2019?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.[46]
4.	A ka shpenzime dhe sa janë ato për të dorëzuar kërkesë për ndërmjetësim?	Nuk paguhet asnjë kompensim.
5.	Në faqen e internetit të KRrB, a janë të disponueshme udhëzime në formë elektronike për të njoftuar qytetarët me mënyrën e paraqitjes së kërkesave për ndërmjetësim, si dhe me mënyrën e	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.

[44] Sipas raporteve gjysmë vjetore të punës, janë dorëzuar të dhenar në vijim: (1) Në periudhën nga 01.07 deri më 31.12.2019, 240 kërkesa për ndërmjetësim ndërmjet drejtuesve, kryetarëve të bashkësisë së pronarëve dhe pronarëve të pjesëve të veçanta, kërkesa për mendim prej të cilave 170 janë paraqitur si kërkesa me shkrim, ndërsa 70 janë paraqitur në mënyrë elektronike, përmes faqes së internetit të KRrB-së dhe (2) Në periudhën nga 01.01 deri më 30.06.2019, 190 kërkesa për ndërmjetësim ndërmjet drejtuesve, kryetarëve të bashkësisë së pronarëve dhe pronarëve të pjesëve të veçanta, kërkesa për mendim prej të cilave 120 janë paraqitur si kërkesa me shkrim, ndërsa 70 janë paraqitur në mënyrë elektronike, përmes faqes së internetit të KRrB.

[45] Raporti i punës, nuk përmban të dhëna të qarta për rezultatin e kërkesave për ndërmjetësim, as për kërkesën iniciale të dorëzuar, por theksohet "Për zgjidhjen e secilit prej këtyre kontesteve KRrB propozoi masa të përshtatshme dhe të njëjtat ua dorëzoi palëve të përfshira dhe u deklarua me mendime përkatëse për implementimin e dispozitave të Ligjit." Raportet e punës në pjesën e "akteve të miratuara" përmbajnë një numër masash të propozuara për zgjidhjen e kontesteve, por nuk përmbajnë një klasifikim të natyrës së masave të propozuara.

[46] I referohet ligjit për procedurën e përgjithshme administrative, megjithëse çështja ka të bëjë me situatë aktuale.

	paraqitjes së parashtresave të organet inspektuese? Nëse po, ju lutemi na dorëzoni një kopje!	
6.	Në faqen e internetit të KRrB, a janë të disponueshme formularët, të cilët mund të përdoren nga ana e qytetarëve për të dorëzuar një kërkesë për ndërmjetësim?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.
7.	A posedon KRrB akte të brendshme me të cilat rregullohet procedura në lidhje me kërkesën për ndërmjetësim? Nëse po, ju lutemi të na i dorëzoni në formë elektronike?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.
8.	A është e mundur që kërkesat për ndërmjetësim të dorëzohen në formë elektronike përmes formularëve elektronik në faqen e internetit të KRrB?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.
9.	A është e mundur që parashtruesi i kërkesës për ndërmjetësim të ndjekë në mënyrë elektronike fazat e procedimit të kërkesës?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.
10.	Në cilat gjuhë janë të disponueshme formularët për parashtrim të kërkesës për ndërmjetësim?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.
11.	A përmban Raporti vjetor i punës së KRrB të dhëna lidhje të dhëna për trajtimin e procedurave për zgjidhjen e kontesteve dhe/apo procedimin për parashtresat dhe ankesat?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna [47].
12.	A kërkohet nga ana e KRrB që kontratat që lidhen në përputhje me Ligjin për banimin të përmbajnë edhe informata të cilat i njoftojnë palët me procedurat për zgjidhjen e kontesteve dhe me procedurën e dorëzimit të ankesës apo parashtresës?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.
13.	A vepron KRrB në bazë të një parashtrese apo ankese të parashtruar në mënyrë anonime?	KRrB vepron edhe në bazë të kërkesave të dorëzuara në mënyrë anonime.

[47] KRrB në përgjigjen e saj, vetëm i referohet Raportit të punës, pa e dërguar raportin. Për nevojat e monitorimit janë konsultuar raportet e punës që cilat janë të publikuara në faqen e internetit të këtij organi. Më shumë shpjegime mund të gjeni në fusnotën numër 45.

14.	Sa është numri i inspektorëve të autorizuar të banimit në vitin 2018 dhe 2019 në RMV?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.[48]
15.	Sa konteste ndërmjet drejtuesit dhe pronarëve janë regjistruar në KRrB që rrjedhin nga kontratat për kryerjen e shërbimeve të administrimit, në vitin 2018 dhe 2019?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.
16.	A janë ngritur procedura gjyqësore, dhe nëse po sa procedura gjyqësore janë ngritur, dhe të cilat vijnë si rrjedhojë nga kontratat për kryerjen e shërbimeve të administrimit për vitin 2018 dhe 2019?	KRrB nuk posedon të dhëna nëse ka dhe sa është numri i procedurave gjyqësore në lidhje me kontestet mes palëve.
17.	Sa mbikëqyrje inspektuese janë kryer nga ana e inspektorëve të autorizuar të banimit dhe inspektorëve të Inspektoratit Shtetëror Komunal në vitin 2018 dhe 2019?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna.[49]
18.	Sa procesverbale dhe vendime ku janë vërtetuar parregullsi si dhe vendime për heqjen e tyre janë miratuar nga inspektorët e autorizuar në vitin 2018 dhe 2019?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna
19.	Cilat janë kualifikimet arsimore (shkollim i mbaruar) të anëtarëve të KRrB?	Nuk kanë dorëzuar të dhëna
20.	Gjatë vitit 2018 dhe 2019, a kanë marrë pjesë në trajnime anëtarët e KRrB dhe të punësuarit në KRrB?	KRrB nuk ka marrë pjesë në trajnime të cilat paguhen, gjegjësisht nuk ka financuar trajnime.
21.	Sa prej trajnimeve nga pyetja e mëparshme janë të financuara nga KRrB dhe cila është shuma e shpenzuar për financimin e pjesëmarrjes në trajnime, përfshirë këtu edhe organizimin e trajnimeve apo çfarëdo	KRrB nuk ka marrë pjesë në trajnime të cilat paguhen, gjegjësisht nuk ka financuar trajnime.

[48] Nga raportet e punës së këtij organi, është konstatuar se bëhet fjalë për 10 inspektorë komunal për banim në nivel të Republikës së Maqedonisë së Veriut.

[49] Në lidhje me këtë të dhëna të kërkuara, mund të konstatojmë se, megjithëse KRrB nuk i dorëzon të dhënat nga analiza e raporteve të punës të cilat janë të publikuara në faqen e internetit të tyre, në periudhën e parë të raportimit, përkatësisht në gjashtë muajt e parë të vitit 2019 janë kryer 53 kontrolle, ndërsa në periudhën e dytë raportuese, përkatësisht në gjashtë muajt e dytë të vitit 2019, janë kryer 57 kontrolle.

	shpenzime që lidhen me organizimin e trajnimeve për vitin 2018 dhe 2019?	
22.	A janë dorëzuar parashtresa kundër KRrB dhe/apo punonjësve të KRrB në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për parashtresa dhe propozime? Nëse po, sa parashtresa janë paraqitur, si dhe sa prej tyre janë vlerësuar si të bazuara?	Nuk ka parashtresa të paraqitura kundër KRrB apo punonjësve në KRrB.
23.	A ka pranuar dhe sa denoncime në formë të denoncimit të brendshëm të mbrojtur ka pranuar KRrB në vitin 2018 dhe 2019, sipas Ligjit për mbrojtje të denoncuesve?	Asnjë denoncim nuk është paraqitur kundër KRrB apo punonjësve në KRrB.

Pjesa III – Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj sektorit civil

Test i vlerësimit të qasjes së hapur ndaj **sektorit civil**		
A është dorëzuar me kohë përgjigja ndaj Kërkesës për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, por me një ankesë të paraqitur (2 pikë) Jo (0 pikë)	Po – 3 pikë
A është dhënë përgjigje në të gjitha pyetjet e parashtruara me Kërkesën për qasje të lirë informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Pjesërisht – 2 pikë
A janë të qarta, koncize dhe të sakta përgjigjet për të dhënat e kërkuara me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Pjesërisht (2 pikë) Jo (0 pikë)	Pjesërisht – 2 pikë
A është dorëzuar plotësisht dokumentacioni i kërkuar me Kërkesën për qasje të lirë në informata të karakterit publik?	Po (3 pikë) Po, përmes dhënies së linkut të	Po, përmes dhënies së informacionit se

	faqes së internetit (2 pikë) Po, përmes dhënies së informacionit se dokumentacioni është i publikuar në faqen e internetit të subjektit, mirëpo nuk është dhënë asnjë link i veçantë në lidhje me dokumentacionin (1 pikë) Jo (0 pikë)	dokumentacioni është i publikuar në faqen e internetit të subjektit, mirëpo nuk është dhënë asnjë link i veçantë në lidhje me dokumentacionin - 1 pikë
A është kërkuar kompensim nga ana e personit juridik si posedues i informacionit, i paraparë me Ligjin për qasje të lirë në informata?	Po (0 pikë) Jo (3 pikë)	Jo – 3 pikë
GJITHSEJ PIKË 12 pikë nga 15 pikët e mundshme		

Pjesa IV – Konkluzione

Nga analiza e kornizës ligjore gjegjësisht Ligjit për banim, si dhe në përputhje me të dhënat e dërguara ose Indikatorët e paraqitur nga Komisioni Rregullator i Banimit, përgjigjet e të cilit janë shumë të pjesshme dhe sipërfaqësore, mund të nxjerrim konkluzionet si në vijim:

- Ligji për banim parashikon kompetenca shumë të kufizuara të organit rregullator në trajtimin e parashtresave të qytetarëve apo konsumatorëve.
- Ligji për banim nuk përmban mekanizma seriozë që parashikojnë pjesëmarrjen aktive të përfaqësuesve të organizatave civile dhe ekspertëve që punojnë në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.

- Ligji për banim nuk parashikon dispozitë që do të përcaktonte që të paktën njëri prej anëtarëve të këtij organi rregullator të jetë ekspert në fushën e të drejtës së konsumatorëve. Në këtë mënyrë, krijohet një zbrazëtirë në ekspertizën e organit drejtues të këtij organi rregullator.

Sa i përket kapaciteteve të Komisionit Rregullator të Banimit, transparencës dhe përgjegjshmërisë së tij, si dhe bashkëpunimin me sektorin e shoqërisë civile, vijmë në këto përfundime:

- Nga të dhënat e dorëzuara në lidhje me Indikatorët, mund të konstatohet se Komisioni Rregullator i Banimit, për dallim nga të gjitha subjektet që janë objekt i kësaj analize, ka paraqitur numrin më të ulët të të dhënave. Përkatësisht, Komisioni Rregullator për Banim nuk ka dorëzuar të dhëna për 16 indikator. Dorëzimi i të dhënave është një detyrim i këtij organi në bazë të ligjit për qasje të lirë në informata me karakter publik.
- Për disa nga të dhënat lidhur me indikatorët, Komisioni Rregullator i Banimit i referohet të dhënave të publikuara në faqen e tij të internetit. Bëhet fjalë për Raporte të punës të këtij organi për vitin 2019 dhe 2018. Në bazë të ligjit për qasje të lirë në informata me karakter publik, përkatësisht neni 24 përcakton se, mbajtësi i informatës i mundëson kërkuesit të njihet me përmbajtjen informatës së kërkuar, edhe atë me shikim, përshkrim, fotokopje ose shkresë elektronike. Duke pasur parasysh faktin se informata e kërkuar është kërkuar në formë elektronike dhe kopje, një dorëzim i tillë nuk u bë nga Komisioni Rregullator i Banimit.
- Për më tepër, me qëllim që analiza të përfshijë të gjitha elementet, ne kemi përdorur si burim edhe faqen e internetit të këtij organi rregullator, por kemi arritur në përfundim se nuk janë të publikuara të dhënat që janë detyrim të publikohen në bazë të nenit 10 të Ligjit për qasje të lirë në informata me karakter publik (për shembull: akti i sistematizimit, lista e personave të punësuar te mbajtësi i informatës, etj.)

- Në faqen e internetit të Komisionit Rregullator të Banimit nuk janë publikuar formularë elektronik për paraqitjen e parashtresave, dhe as udhëzime dhe udhërrëfyes me të cilët qytetarët do të njiheshin me të drejtat e tyre. Në seksionin "Kontakto", ekziston formular "kontakto", por nuk është përcaktuar si formular për paraqitjen e shkresave. Në seksionin "Bashkësia e pronarëve" ka shembuj dhe ekzemplarë, por mungojnë udhëzime dhe udhërrëfyes.

Për këto arsye, rekomandojmë:

- Rritjen e nivelit të bashkëpunimit me organizatat e shoqërisë civile përmes dorëzimit të informatave, të cilat ky organ i posedon, në përputhje me Ligjin për qasje të lirë në informata me karakter publik
- Publikimi i të gjithë informatave me karakter publik në përputhje me nenin 10 të ligjit për qasje të lirë në informata me karakter publik
- Specifikimi i përmbajtjes së raportit vjetorë të punës, veçanërisht për numrin e punonjësve në këtë organ, si dhe strukturën e lëndëve që procedon ky organ dhe strukturën e vendimeve të cilat i ka miratuar në lidhje me lëndën dhe natyrën e kontestit.

PËRMBLEDHJE E GJETJEVE DHE REKOMANDIMEVE NË LIDHJE ME INDIKATORËT

PËRMBLEDHJE E GJETJEVE DHE REKOMANDIMEVE NË LIDHJE ME INDIKATORËT

Duke u bazuar në përgjigjet e dërguara për indikatorët e dhënë mund të përfundojmë se:

- Në bazë të përgjigjeve të dërguara, procedimi i lëndëve para subjekteve të dhëna, zgjat mesatarisht një muaj. Procedimi i lëndëve më së shumti zgjat në procedurat përpara Agjencisë për Komunikime Elektronike. Për këtë arsye, kemi dhënë rekomandim që të përshpejtohet koha e procedimit të kontesteve pranë Agjencisë për Komunikime Elektronike.
- Parashtrimi i parashtresave në të gjitha subjektet e cekura është falas për parashtruesin e parashtresës.
- Monitorimi ka treguar gjithashtu kufizime në lidhje me burimet njerëzore. Kjo është më e dukshme në implementimin e Ligjit për banim, ku ka vetëm 10 inspektorë komunalë në nivel kombëtar. Mungesa e kapaciteteve njerëzore shihet edhe në sistematizimin e vendeve të punës, ku punët që lidhen me mbrojtjen e konsumatorëve i kryejnë njerëz që nuk e kanë të kryer juridikun. Prandaj, ne rekomandojmë, përforcimin e numrit të personave që punojnë në mbrojtjen e konsumatorëve dhe rregullimin e sistematizimit në mënyrë që të rritet numri i të punësuarve që kanë të kryer juridikun. Si shembull, ne theksojmë Komisionin Rregullator për Energjetikë, ku kërkohet që personi që procedon parashtresat të ketë dhënë provimin e jurisprudencës.
- Nga të dhënat e dërguara, mund të vërehet se BPRMV në raportet vjetore të punës nuk i përfshin të dhënat për procedimin e parashtresave. Gjithashtu, disa prej organeve megjithëse përmbajnë të dhëna për numrin e parashtresave, të njëjtat nuk i përpunojnë dhe kualifikojnë sipas lëndës dhe

rezultatit final. Kjo do të thotë, të njihemi dhe përcaktojmë në mënyrë të qartë dhe të saktë me arsyet e shkeljes së të drejtave të konsumatorëve. Rekomandimi ynë është që të futet një përmbajtje e këtillë në raportin vjetor, me qëllim organizatat që ndjekin transparencën e Bankës Popullore apo ndonjë subjekti tjetër, të kenë qasje më të lehtë në të dhëna.

-
- Një numër i madh i subjekteve (me përjashtim të Agjencisë për Komunikime Elektronike dhe Agjencisë për Mbikëqyrje të Sigurimeve) janë përgjigjur se nuk kanë përgatitur udhëzime të cilat do ishin të publikuara dhe të qasshme për publikun, me anë të së cilave konsumatorët do të njiheshin me të drejtën e tyre për të zhvilluar një kontest. Për këtë arsye, rekomandojmë përgatitjen e udhëzimeve të duhura që do të jenë të disponueshme për publikun, në mënyrë që palët e interesuara të njihen me mënyrën dhe kushtet për inicimin e një procedure, si dhe fazat, përkatësisht hapat e procedurës. Ky rekomandim gjithashtu gjendet edhe në Raportin e progresit të Komisionit Evropian.
- Në pjesën e paraqitjes së parashtresave dhe në pjesën e monitorimit të parashtresës në mënyrë elektronike, duhet të theksojmë se tek disa prej subjekteve është e mundur që parashtresa të paraqitet në mënyrë elektronike, por jo edhe monitorimi elektronik i fazave pas paraqitjes së parashtresës. Prandaj, një nga aktivitete kryesore në të ardhmen duhet të jetë mundësimi i paraqitjes së parashtresave dhe raportimeve në mënyrë elektronike, atje ku kjo nuk është e mundur tani, si dhe mundësimi i monitorimit elektronik të fazave të procedimit të lëndës. Kjo veçanërisht është aktuale në situatën e re me virusin COVID-19.
- Në lidhje me përforcimin e resurseve njerëzore, vërehet se të punësuarit në këto subjekte në numër shumë të vogël kanë vizituar trajnime në vitin 2018 dhe 2019. Një pjesë e subjekteve i financojnë vetë trajnimet, ndërsa disa prej tyre përdorin mbështetje financiare nga ndonjë donator i jashtëm.
- Nga të dhënat e dërguara, me qëllim të vlerësimit të ligjshmërisë në veprimet e subjekteve, vërehet se për asnjë

prej subjekteve ose personave të punësuar nuk është ngritur asnjë parashtresë sipas Ligjit për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve, apo denoncim në përputhje me Ligjin për mbrojtjen e denoncuesve.

- Nga të dhënat e dërguara, vërehet se një pjesë e subjekteve nuk vepron në bazë të paraqitjeve të parashtresave anonime kundër palëve të treta, që nuk është në përputhje me nenin 8 të Ligjit për veprim ndaj parashtresave dhe propozimeve, i cili thotë "Organi i cili vepron ndaj parashtresave dhe propozimeve nuk vepron ndaj parashtresës ose propozimit të dërguar në mënyrë anonime, përveç se kur bëhet fjalë për çështje me interes publik i përcaktuar me ligj".
- Studimi zbuloi se shumë prej këtyre subjekteve nuk kanë përgatitur akte të brendshme për procedimin e shkresave të qytetarëve. Në këtë drejtim, rekomandojmë, përpilimin dhe miratimin e akteve të brendshme përkatëse për veprim.
- Rekomandim të veçantë që do ta theksojmë këtu është zbatimi i saktë i nenit 10 të Ligjit për qasje të lirë në informata me karakter publik[50]. Përmes kësaj dispozite krijohet një detyrim për publikimin e gati tridhjete dokumente në faqen e internetit të këtyre subjekteve. Në këtë mënyrë, do të lehtësohet qasja në informatat e nevojshme për organizatat civile dhe gjithsesi do të ritet niveli i transparencës dhe përgjegjshmërisë.
- Në disa prej organeve të analizuara, sipas të dhënave statistikore të dorëzuara, u konstatua se numri i kërkesave për zgjidhjen e kontesteve shënon zvogëlim për çdo vit, dhe një përqindje relativisht e vogël e parashtruesve e përdorin të drejtën e ankesës në procedurë të shkallës së dytë. Në këtë drejtim, janë të nevojshme hulumtime të mëtejshme për të përcaktuar nëse arsyeja për këtë është se konsumatorët nuk kanë nevojë të iniciojnë kontest apo arsyeja është se konsumatorët nuk i besojnë procedurës për zgjidhjen e kontesteve.

[50] "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut", nr. 101/2019

- Në lidhje me denoncimet e paraqitura, në bazë të të dhënave të marra nga IShT, u konstatuar se asnjë denoncim nuk është paraqitur në vitin 2018 dh 2019 , nga konsumatorët e dëmtuar në bazë të Ligjit për tregtinë elektronike. Besojmë se kjo është për faktin se konsumatorët nuk janë të vetëdijshëm se nëse dëmtohen përmes tregtisë elektronike, ata kanë të drejtë të mbrojtjes juridike. Në këtë drejtim, është e nevojshme të udhëhiqen fushata për rritjen e ndërgjegjësimit të publikut dhe për t'i njoftuar konsumatorët me mekanizmat e zgjidhjes së kontesteve.
- Gjatë analizës së hollësishme të Indikatorët dhe kornizës ligjore, përcaktuam se ka dallime të mëdha në aspektin e mekanizmave dhe modaliteteve të disponueshme në këto subjekte. Dallimet ekzistojnë edhe sa i përket kapaciteteve njerëzore dhe potencialeve të secilit prej subjekteve veçmas. Prandaj, rekomandim i përgjithshëm i yni është që secili prej këtyre subjekteve të bëjë një krahasim me vendosjen dhe funksionimin e subjekteve të tjera, dhe në këtë mënyrë të përfshijë praktikat më të mira nga subjektet tjera. Përkatësisht, ne e rekomandojmë këtë bazuar në faktin se nuk ka unifikim të dispozitave dhe praktikave. Kështu, disa nga subjektet janë më të mirë në një fushë, ndërsa në tjetër vërehen dobësi.

PËRMBLEDHJE E GJETJEVE DHE REKOMANDIMEVE NË LIDHJE ME REGULLATIVËN LIGJORE

PËRMBLEDHJE E GJETJEVE DHE REKOMANDIMEVE NË LIDHJE ME REGULLATIVËN LIGJORE

Në lidhje me kualifikimet dhe kompetencat profesionale të kërkuara për personat përgjegjës në institucionet e analizuara, përfundojmë se:

- Është fakt që në organe të ndryshme parashikohet që anëtari të ketë kualifikime juridike profesionale, por në asnjë prej organeve, objekte të kësaj analize, nuk parashikohet që anëtar i organit të jetë një person i cili është ekspert në fushën e drejtës së konsumatorëve. *Për këtë arsye, rekomandojmë të bëhen ndryshime ligjore, me të cilat do të parashihet zgjedhja e një anëtari i cili është ekspert në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve dhe të drejtës së konsumatorëve*
- Në asnjë prej organeve të këtyre organeve nuk parashikohet zgjedhja e një anëtari si përfaqësues nga organizatat e shoqërisë civile. *Ne konsiderojmë se është më e përshtatshme në organet drejtuese, me ndërhyrje të nevojshme, të mundësohet zgjedhja e një anëtari si përfaqësues i organizatave të shoqërisë civile.*
- Në disa rregullore ligjore, vërehet se në kompetencat profesionale përdoren terme të pasakta juridike dhe abstrakte. Kështu, neni 50 i Ligjit për Bankën Popullore, përdor shprehjen "reputacion të nevojshëm" dhe "përvojë të përshtatshme profesionale ose akademike në fushën ekonomike, financave, bankave ose juridike". Prandaj, këto fraza të paqartë, duhet të zëvendësohen me terma të qartë dhe të saktë.
- Disa rregullore ligjore, siç është Ligji për komunikimet elektronike, në nenin 16, në pjesën lidhur me kushtet për emërimin e anëtarëve të Komisionit të këtij organi rregullues, parashikon "Njohjen e programeve kompjuterike për punë në

zyrë". Ne besojmë se një dispozitë e tillë është e pabazë duke e pasur parasysh se bëhet fjalë për një organ vendimmarrës.

- Ligjet e analizuara parashikojnë një minimum të përvojës profesionale që mesatarisht është pesë vjet. Ligji për energjetikë, për anëtar të Komisionit Rregullator të Energjetikës dhe Shërbimeve Ujore parashikon një minimum prej dhjetë vite përvojë profesionale. Është interesant që në nenet 50 dhe 50-a të Ligjit për Bankën Popullore për tu zgjedhur anëtar i Këshillit të Bankës nuk parashikon periudhë minimale të përvojës profesionale, por neni 64 i të njëjtit ligj për vendin e punës Auditor Kryesor i Brendshëm parashikon një periudhë minimale të përvojës profesionale . *Në këtë drejtim, me ndërhyrje në ligj, duhet të specifikohet kjo paqartësi, në mënyrë që sigurohen kritere të matshme dhe zbatimi i sistemit meritor.*

Në aspektin e bashkëpunimit me shoqërinë civile dhe ekspertëve kryesisht kalohet nga një ekstrem në tjetrin, dhe kështu:

- Kemi tekste ligjore, siç janë Ligji për banim, Ligji për Bankën Popullore, Ligji për mbikëqyrjen e sigurimit nuk parashikohen mekanizma serioz për përfshirjen e shoqërisë civile në proceset e vendimmarrjes. Sektori civil dhe ekspertët mund të monitorojnë punën e organeve të përcaktuara me këto ligje duke analizuar raportet e punës, si dhe dokumentet e publikuara në faqet e tyre të internetit ose duke siguruar informata përmes Ligjit për qasje të lirë në informata me karakter publik,
- Ndërsa në anën tjetër ,
    - Ligji për energjetikë, parashikon mekanizma për pjesëmarrjen e palëve të interesuara dhe publikut në procedurën e vendimmarrjes (neni 34)
    - Ligji për sigurinë e ushqimit parashikon formimin e Këshillit Kombëtar për Sigurinë e Ushqimit dhe Ushqimit për kafshë, ku njëri prej përfaqësuesit e Organizatës së Konsumatorëve është anëtar (neni

120), pastaj parashikon edhe formimin e një rrjeti për mbledhjen e të dhënave dhe bazë të të dhënave (neni 120-a) si dhe formimin e një Platformë Kombëtare të Ekspertëve (neni 120-d). Ky ligj gjithashtu përmban parimet për konsultime me publikun (neni 10) dhe informimin e publikut (neni 11),

- Në bazë të Ligjit për komunikimet elektronike, Agjencia për Komunikime Elektronike, është e detyruar që të paktën dy herë në vit të organizojë takime publike, me qëllim që të gjitha palët e interesuara të shprehin mendimet e tyre në lidhje me zhvillimin e komunikimeve elektronike (neni 12)

Prej kësaj që cekëm më lartë, besojmë se është e nevojshme një ndërhyrje serioze ligjore në rregulloret në të cilat mungon rregullimi i kësaj çështje, dhe *futja e mekanizmave ligjorë për pjesëmarrjen konsultative të shoqërisë civile dhe* ekspertëve në proceset e vendimmarrjes.

Sa i përket parimeve dhe postulateve të përfshira në ligjet përkatëse, ne vlerësojmë posaçërisht neni 7 të ligjit për siguri të ushqimit, të ashtuquajtur "Analizë të Rrezikut". *Ky postulat duhet të jetë i integruar në të gjitha ligjet, përkatësisht detyrimisht të futet të konceptit vlerësimin e rrezikut, në të gjitha segmentet që janë në interes të konsumatorëve. Në Ligjin për banim, plotësisht janë anashkaluar postulatet e përgjithshme për mbrojtjen e konsumatorëve.*

Në aspektin e mekanizmave të kontrollit dhe mbikëqyrjes, dhe në pjesën e analizës së kornizës ligjore, ligjet përmbajnë koncepte të ndryshme të mbikëqyrjes, kontrollit dhe monitorimit. Mund të vërehet se niveli më i ulët i kompetencave për zgjidhjen e kontesteve ka Komisioni Rregullator për Banim. *Për këtë arsye rekomandojmë ngritjen e nivelit të kompetencave të këtij organi.*

Në aspektin e inovacionit të mjeteve të zgjidhjes së kontesteve, ne dëshirojmë të veçojmë konceptin e ndërmjetësimit të nenit 54 të Ligjit për komunikime elektronike. Kjo duhet të merret në konsideratë edhe për tekstet të tjera ligjore, edhe pse nuk lidhet drejtpërdrejt me

ndërmjetësimin si mënyrë për zgjidhjen e kontesteve, por si koncept për zgjidhjen e kontesteve. *Gjegjësisht, ne besojmë se mekanizëm të ngjashëm me atë të shembullit të nenit 54 të Ligjit për komunikime elektronike, mund të merret parasysh edhe për zgjidhjen e kontesteve më situata tjera të ngjashme.*

Ne besojmë se më e rëndësishme është që organet kompetente duhet të përfshihen më seriozisht edhe në fazën para lindjes së kontestit, përkatësisht përmes kompetencave të cilat i zotojnë për kontrollin e përmbajtjes së kontratave (dhe/apo kushtet e përgjithshme dhe të veçanta të kontratave) mbi bazën e të cilave lidhet kontrata.