



QEVERIA E KOSOVËS KRU Hidromorava



Banka Investuese Evropiane



Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim

Infrastruktura e ujërave të zeza në Gjilan & Mitrovicë

**Gjilan, Shtojca Teknike përfshirë
Shpalosjet Mjedisore dhe Sociale**

Plani për angazhimin e akterëve

Final

Data: 05 mars 2019

Autor(ët):	Heidi Hjorth, Fritz Schwaiger
Rishikimi:	02
Arkivimi dhe emri i fajllit:	T:\2695\17 XK Gjilan+Mitrovica WWTP\Reports\E+S Reports Gjilan\Translated Albanian\Final 20190305\Gjilan SEP 20190305 alb.docx
Redaktimi i fundit:	05 Mars 2019

SHKURTESAT

BERZH	Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim
BIE	Banka Investuese Evropiane
LALRF	Korniza për Blerjen e Tokës dhe Kthimin e Kushteve të Jetesës
PAP	Personat e Afektuar (Prekur) nga Projekti
PIP	Programi për Investime Parësore
KRUH	Kompania rajonale e ujësjellësit Hidromorava
PAA	Plani për angazhimin e akterëve
FTUZ	Fabrika për Trajtimin e Ujërave të Zeza

PËRMBLEDHJA

1	HYRJE	5
2	PËRSHKRIMI DHE KONTEKSTI I PROJEKTIT TË PROPOZUAR	6
3	PËRGJEGJËSIA PËR ZBATIMIN E KËTIJ PAA	7
4	KËRKESAT PËR RREGULLIM	8
5	KËRKESAT TJERA	9
6	PËRMBLEDHJE E AKTIVITETEVE TË MËHERSHME TË ANGAZHIMIT TË AKTERËVE	10
6.1	ADMINISTRATA KOMUNALE NË GJILAN	10
6.2	KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT HIDROMORAVA	10
7	IDENTIFIKIMI I AKTERËVE DHE SHPALOSJA E INFORMATAVE	12
7.1	AKTERËT DHE METODAT E KOMUNIKIMIT	12
7.2	SHPALOSJA E INFORMATAVE GJATË FAZËS SË PROJEKTIMIT DHE NDËRTIMIT	12
8	PROGRAMI I ANGAZHIMIT TË AKTERËVE	15
8.1	KONSULTIMË PUBLIK PARA NDËRTIMIT	15
8.2	ANGAZHIMI I AKTERËVE DHE KOMUNIKIMI GJATË FAZËS SË OPERIMIT	16
9	MEKANIZMI I ANKESAVE PUBLIKE	17
9.1	MEKANIZMI I ANKESAVE PUBLIKE GJATË FAZËS SË NDËRTIMIT DHE OPERIMIT	17
1	INFORMATAT PËR KONTAKTIM	19
1.1	FAZA PROJEKTIMIT DHE NDËRTIMIT	19
1.2	FAZA E OPERACIONEVE	19

TABELAT DHE FIGURAT

Figura 2-1: Shtrirja e Projektit	6
Tabela 7-1: Fletushka me përmbledhjen e informatave për projektin	13
Tabela 7-2: Mjetet e shpalosjes së informatave	14
Tabela 8-1: Proceset dhe Outputet e Dëgjimit Publik	16
Figura 9-1: Diagrami për shqyrtimin e ankesave	17
Figura 9-2: Formulari për ankesa publike	18

1 HYRJE

Ky dokument është Plan për angazhimin e akterëve (PAA) për projektin e ujërave të zeza në Gjilan, që planifikohet nga Kompania rajonale e ujësjellësit Hidromorava (KRUH) dhe financohet nga Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim (BERZH) dhe Banka Investuese Evropiane (EIB).

Qëllimi i përgjithshëm i PAA-së është që to përkufizojë angazhimin e aktorëve dhe aktivitetet publike për shpalosjen e informatave për projektin dhe kështu që paraqet aktivitetet specifike të angazhimit të aktorëve që KRUH do t'i ndërmerr para dhe gjatë fazës së ndërtimit të projektit si dhe gjatë operacioneve. Ai thekson mënyrën në të cilën KRUH planifikon të komunikojë me banorët lokal dhe grupet tjera të akterëve që mund të përfitojnë nga ai, që mund të preken nga ai, apo që janë të interesuar në aktivitetet e projektit. Ai shpjegon edhe mekanizmin e ankesave nëpërmjet të cilit akterët mund të ngritin shqetësimet e veta dhe të bëjnë komente.

PAA merr parasysh praktikën më të mira ndërkombëtare lidhur me shpalosjen e informatave dhe përcakton parimet e përgjithshme të angazhimit që KRUH do t'i miratojë. PAA do të rishikohet dhe freskohet rregullisht. Nëse ndryshojnë aktivitetet ose fillojnë aktivitetet e reja lidhur me angazhimin e akterëve, atëherë PAA do të freskohet dhe ndahet me akterët e projektit.

PAA mund të gjendet në gjuhën angleze, shqipe dhe serbe. PAA është në dispozicion në uebfaqet e KRUH dhe të Administratës Komunale të Gjilanit si dhe në formë të shtypur në KRUH dhe në Administratën Komunale të Gjilanit.

2 PËRSHKRIMI DHE KONTEKSTI I PROJEKTIT TË PROPOZUAR

Qeveria e Kosovës ka kërkuar nga Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim (BERZH) dhe Banka Investuese Evropiane (BIE) të përkrahin zbatimin e fabrikës për trajtimin e ujërave të zeza (FTUZ) si dhe infrastrukturën përkatëse të kanalizimit në Gjilan. Një përditësim i Studimit Ekzistues të Fizibilitetit është bërë në vitin 2018 dhe ka rezultuar me një Program për Investime Parësore (PIP).

Ky Plan për angazhimin e aktorëve lidhet me aktivitetet e projektimit, ndërtimit dhe aktiviteteve të operimit lidhur me PIP të propozuar nga BERZH dhe BIE, i cili do të zbatohet Administrata komunale në Gjilan, dhe operacionet pasuese nga KRUH.

Është propozuar Projekti i mëposhtëm për Investime Parësore:

- ➔ Ndërtimi i fabrikës për trajtimin e ujërave të zeza;
- ➔ Grumbullimi dhe trajtimi i ujërave të zeza nga zona e Gjilanit dhe Velekincës, dhe fshatrat Malishevë, Koretishtë, Shillovë dhe Pasjak.

Faza e projektimit pritet të zgjasë 6 muaj, prej qershorit deri në nëntor 2020.

- ➔ Ndërtimi fillon në dhjetor 2020 dhe zgjatë 12 muaj.

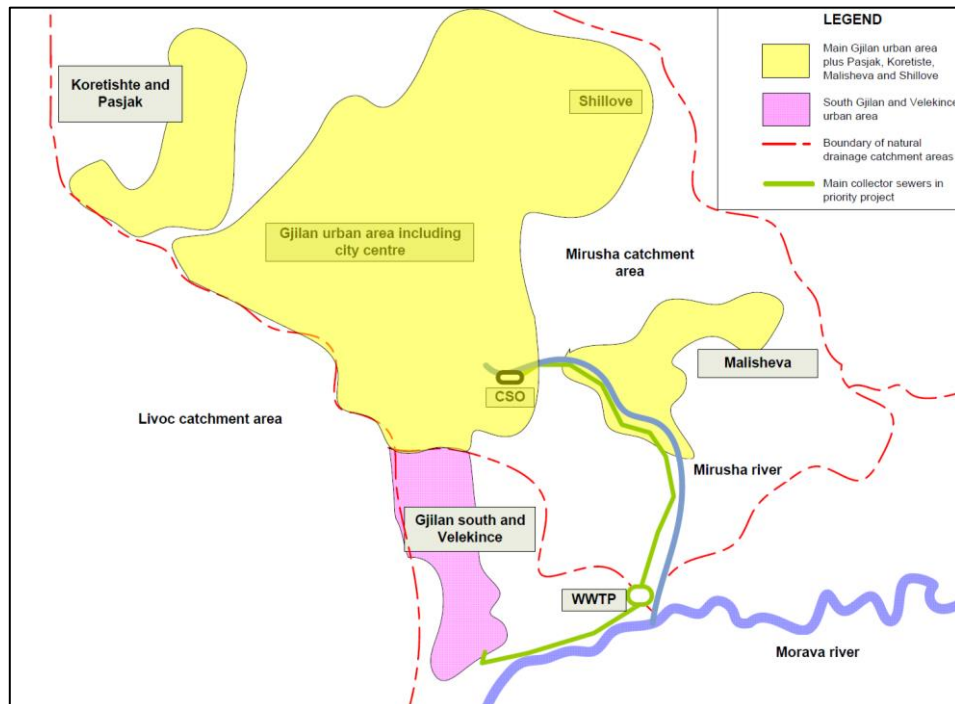


Figura 2-1: Shtrirja e Projektit

Projekti përfshin blerjen e përhershme të tokës me qëllim të ndërtimit të FTUZ dhe të rrugës për qasje në vendin afër fshatit Uglarë në lumin Morava. Sipas vlerësimeve fillestare, gjithsej 37 ngastra private bujqësore do të preken (afektohen) nga blerja e përhershme e tokës. Këto ngastra janë të kategorisë së tokës bujqësore. E gjithë toka që duhet blerë është rreth 8 ha. Procesi i blerjes së tokës është paraqitur në Kornizën për Blerjen e Tokës dhe Kthimin e Kushteve të Jetesës, dhe do të zbatohet para ndërtimit, në dhjetor 2020.

3 PËRGJEGJËSIA PËR ZBATIMIN E KËTIJ PAA

KRUH ka përgjegjësinë e përgjithshme për zbatimin e investimeve të përfshira në PIP, si dhe për operimin dhe menaxhimin pasues. Në pajtim me këtë, Administrata Komunale është përgjegjëse për zbatimin e angazhimit të aktorëve dhe aktiviteteve të komunikimit gjatë fazës së ndërtimit, ndërsa KRUH është përgjegjëse për angazhimin e akterëve dhe komunikimin gjatë operimeve pasuese. Për të siguruar komunikim konsistent gjatë ndërtimit dhe operimeve, KRUH gjithashtu do të përfshihet në angazhimin e aktorëve dhe aktivitetet e komunikimit gjatë fazës së ndërtimit.

Gjatë fazës së ndërtimit, Administrata komunale në Gjilan do të jetë përgjegjëse për bashkërendimin e angazhimit të akterëve dhe aktiviteteve të komunikimit. Zyra për shërbimin e klientëve në KRUH do të jetë përgjegjëse për angazhimin e akterëve dhe aktiviteteve të komunikimit gjatë operacioneve.

4 KËRKESAT PËR RREGULLIM

Procedurat për konsultim me publikun, shpalosja e informatave dhe ankesat relevante për këtë projekt janë në kuadër të legjislacionit të Kosovës. *Ligji për Qasje në Dokumente Publike Nr. 03/L-215* garanton të drejtën që çdo person fizik të ketë qasje në dokumente publike. *Ligji për Mbrojtjen e Mjedisit Nr. 03/L-025* përmban obligimin e institucioneve qendrore dhe lokale dhe të gjitha organizatave tjera të autorizuara që rregullisht, me kohë dhe në mënyrë objektive të informojnë publikun, ndërsa *Ligji për Vlerësimin e Ndikimit Mjedisor Nr. 03/L-214* rregullon procedurën VNM, përfshirë obligimin e autoriteteve që të mbajnë dëgjime publike.

Sipas ligjit, personat kanë të drejtë të informohen për performancën e pushteteve lokale, dhe të dorëzojnë ankesat. Personat mund të paraqesin pyetjet e tyre apo ankesat qoftë me gojarisht apo me shkrim, përfshirë emailin. Organizatat duhet t'u përgjigjen pyetjeve apo ankesave me shkrim brenda 30 ditësh.

Për projektin e tanishëm, Administrata Komunale kërkohet të bëjë një përmbledhje informatash mjedisore dhe sociale në fushën publike dhe të mbajë dëgjim(e) publike. Kjo do të bëhet në bashkëpunim të ngushtë me KRUH.

5 KËRKESAT TJERA

Kërkesa e BERZH-it për Performancë në Shpalosjen e Informatave dhe Angazhimin e Akterëve duhet të përmbushet. Plani i tanishëm për angazhimin e aktorëve është i formuluar në pajtim me këtë.

Hollësitë për Kërkesën e përmendur për Performancë janë përfshirë në Politikën Mjedisore dhe Sociale të BERZH-it, e cila mund të gjendet në: <http://www.ebrd.com/environmental-and-social-policy.html>

Parimet kryesore operative të angazhimit efektiv të aktorëve për projekte janë përmbledhur si vijon:

- Ofrimi i informatave domethënëse në format dhe gjuhë lehtë të kuptueshme dhe të përshtatur ndaj nevojave të grup(eve) të synuara të akterëve;
- Ofrimi i informatave para aktiviteteve të konsultimit dhe marrjes së vendimeve;
- Ofrimi i informatave në mënyra dhe vende që ua lehtëson akterëve qasjen dhe që janë kulturallisht të përshtatshme;
- Respekt për traditat lokale, gjuhët, afatet kohore, dhe proceset e marrjes së vendimeve;
- Dialogu dykahësh që u ofron dy palëve mundësinë për të këmbyer mendime dhe informata, për të dëgjuar, dhe që çështjet e tyre të dëgjojnë dhe trajtohen;
- Përfshirje në përfaqësim të mendimeve, përfshirë grupet e të moshuarve, grave dhe burrave, njerëzve në nevojë dhe/ose pakicave;
- Procese pa frikësime, detyrime ose nxitje;
- Mekanizma të qartë për t'u përgjigjur ndaj shqetësimeve të njerëzve, sugjerimeve edhe ankesave; dhe
- Përfshirja, aty ku është e mundur dhe e realizueshme, e informatave kthyesë në hartim të projektit ose programit, dhe raportimi të akterët.

Mbajtja e shënimeve për komunikimin e përgjithshëm të akterëve:

Shënimet për komunikim do të mbahen nga departamenti përkatës për projektin në Administratën Komunale të Gjilanit. Do të mbahen shënime për aktivitetet e komunikimit lidhur me grupet e ndryshme të akterëve dhe komunikimin kryesor hyrës (dmth. pyetjet e përgjithshme, ankesat, etj.) dhe përgjigjet ndaj këtyre.

Aktivitetet për angazhimin e akterëve që zhvillohen nga kontraktorët si dhe ankesat e pranuar nga kontraktorët do të regjistrohen dhe raportohen në Administratën Komunale në Gjilan në baza ditore dhe do të përfshihen në regjistrin e KRUH për angazhimin e akterëve dhe të ankesave.

6 PËRMBLEDHJE E AKTIVITETEVE TË MËHERSHME TË ANGAZHIMIT TË AKTERËVE

6.1 ADMINISTRATA KOMUNALE NË GJILAN

Administrata Komunale ofron informata për projektet e reja të infrastrukturës, të cilat do të përmirësojnë shërbimet e ujërave të zeza. Informatat e reja komunikohen nëpërmjet stacioneve televizive lokale, publikohen në gazetatat lokale dhe vendosen në uebfaqen e Administratës Komunale. Informata shtesë ofrohen nëpërmjet broshurave, afisheve dhe fletëpalosjeve. Komunikimi për çështje operative, si puna e planifikuar e riparimeve, i mbetet KRUH.

Është kërkesë ligjore për të mbajtur konsultim publik për projektet e planifikuara të infrastrukturës. Normalisht, Administrata komunale në Gjilan organizon takime publike, me pjesëmarrje të KRUH në takimet publike lidhur me projektet e furnizimit me ujë dhe ujërave të zeza. Edhe gratë edhe burrat marrin pjesë në takime publike.

Lidhur me vendimin për vendndodhjen e FTUZ, është zhvilluar një konsultim i kufizuar.

Banorët, bizneset dhe institucionet mund të kontaktojnë Administratën Komunale me kërkesa, ankesa etj. përmes shkresave, telefonit: 0280 320 781, ose emailit në: info.gjilani@rks-qov.net. Administrata Komunale ja përcjellë pyetjet dhe ankesat për ujë dhe ujëra të zeza KRUH-it për veprim. Megjithatë, shumica e pyetjeve dhe ankesave për ujë dhe ujëra të zeza dorëzohen në KRUH drejtpërdrejt.

6.2 KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT HIDROMORAVA

Kontaktet e klientëve kryesor të KRUH-it janë nëpërmjet njësisë për shërbim të klientëve.

Klientët dorëzojnë aplikacionet për t'u lidhur në gypat e ujësjellësit dhe shërbimet e ujërave të zeza në KRUH, e cila pastaj është përgjegjëse për shqyrtimin e këtyre kërkesave. Disa nga punët teknike për të vendosur lidhje mund të kryhen qoftë nga KRUH apo organizatat tjera. Marrëveshja me shkrim nënshkruhet ndërmjet KRUH dhe klientit individual kur të vendoset lidhja.

KRUH ka përvojë në pjesëmarrje gjatë proceseve të dëgjimeve publike që kërkohen sipas Ligjit të Kosovës për të Drejtën për t'u Informuar. KRUH respekton kërkesat shtetërore, përfshirë kohën e ndarë për t'u përgjigjur pyetjeve dhe ankesave.

Është pjesë e shërbimit të klientëve në KRUH që klientët të kontaktojnë KRUH me pyetje dhe ankesa. Klientët e kanë mundësinë e dorëzimit të pyetjeve dhe ankesave të tyre me shkrim ose përmes telefonit në zyrën e KRUH-it. Gjithashtu është e mundur të dorëzohet ankesë personalisht kur menaxhmentin pranon klientët. Të gjitha ankesat regjistrohen në libra. Përgjigjet në ankesa jepen brenda afatit prej 15 ditësh sipas ligjit, brenda 30 ditësh në rastet kur nevojitet ekspertizë e veçantë, hetim i hollësishëm dhe/ose grumbullim i materialeve shtesë. Njësia për shërbim të klientëve është e hapur nga ora 08:00 deri në orën 05:00 ditëve të punës.

Përveç komunikimit me klientët e saj lidhur me aplikacionet për lidhje, kërkesat tjera dhe ankesat, KRUH ofron disa informata për rëndësinë e pagesës së faturave në kohë, ndërprerjet e planifikuara të furnizimit me ujë dhe shërbimeve të ujërave të zeza, planet për përmirësimin e ujit dhe shërbime për ujërave të zeza, shfrytëzimin efikas të ujit dhe për rritjet e tarifave. KRUH përhapë informata kryesisht në mënyrat në vijim:

- Nëpërmjet uebfaqes, ku ofrohen informata të përgjithshme për shërbime përfshirë ndërprerjet dhe punët e riparimit, si dhe informata për tarifatat;
- Gazetat lokale, televizionet lokale dhe mediat sociale përdoren për t'u rikujtuar klientëve të paguajnë faturat e tyre me kohë, informuar për ndryshimet për

ndryshimet në procedura të pagesave, rritje të tarifave dhe njoftimin e ndërprerjeve të planifikuara të furnizimit me ujë dhe shërbimeve të ujërave të zeza;

- Buletinet, broshurat, fletëpalosjet dhe njoftimet e bëra drejtpërdrejt në ekonomitë familjare gjithashtu përdoren për komunikim me klientët.

7 IDENTIFIKIMI I AKTERËVE DHE SHPALOSJA E INFORMATAVE

7.1 AKTERËT DHE METODAT E KOMUNIKIMIT

Akterët kryesorë përfshijnë klientët e tanishëm dhe të mundshëm të KRUH, si ekonomitë familjare, organizatat buxhetore dhe shtetërore, ndërmarrjet ekonomike dhe industriale, dhe Personat e Afektuar nga Projekti (PAP), sidomos PAP që drejtpërdrejt afektohen nga hapësira e FTUZ nëpërmjet blerjes së tokës dhe ndikimeve të ndërtimit. Masmediat dhe organizatat lokale janë ndër akterët tjerë të rëndësishëm.

Drejtoritë komunale, ndërmarrjet si dhe stafi i KRUH gjithashtu duhet të informohen vazhdimisht gjatë zbatimit të projektit.

Metoda të ndryshme të komunikimit do të përdoren gjatë periudhës së ndërtimit si dhe gjatë operacioneve të ardhshme të KRUH. Metodatat e komunikimit përfshijnë masmediat, shtypin dhe uebfaqet. Mund të identifikohen edhe kanale tjera të përshtatshme të komunikimit. Përpjekje të veçanta do të bëhen për t'u siguruar që njerëzit e varfër në Gjilan të arrihen me aktivitete të komunikimit dhe që edhe gratë edhe burrat të informohen dhe konsultohen.

Informatat për projektin do të vendosen në uebfaqen e Administratës Komunale. Do të përdoren edhe mjete tjera të komunikimit si për shembull buletinet e rregullta dhe ofrimi i informatave dhe diskutimet gjatë takimeve me komunitetet lokale dhe qytetarët.

Kapitujt në vijim për shpalosjen e informatave, programi për angazhimin e akterëve, dhe mekanizmi i ankesave publike përmban hollësi më specifike për metodatat e komunikimit që do të përdoren.

7.2 SHPALOSJA E INFORMATAVE GJATË FAZËS SË PROJEKTIMIT DHE NDËRTIMIT

Në fillim të fazës së projektimit, Administrata Komunale do të ofrojë informata për qytetarët e saj dhe akterët tjerë. Përmbajtjet kryesore të këtyre informatave janë paraqitur te Tabela 7-1 në vijim.

Informatat do të shpërndahen në të gjitha viset gjeografike të qytetit të Gjilanit, si dhe të gjitha zonat e qytetit do të preken nga aktivitetet e ndërtimit dhe/ose përshtatjet e tarifave. Veç kësaj, informatat do të shpërndahen edhe në fshatrat Velekincë, Malishevë, Koretishtë, Shillovë dhe Pasjak.

Informatat shtesë do të shpërndahen përmes njoftimeve për shtyp dhe broshurave me përmbajtje të ngjashme me ato që paraqiten në tabelën më poshtë. Informatat për projektin, orari kohor dhe mundësitë për komente publike gjithashtu do të vendosen në gazetatat lokale në gjuhën shqipe dhe serbe. Veç kësaj, informatat do të jenë në dispozicion sipas kërkesës.

Tabela 7-1: Fletushka me përmbledhjen e informatave për projektin

Titujt	Përmbledhja e përmbajtjes
Organizatrat kryesore	Administrata komunale në Gjilan është organizata përgjegjëse për aktivitetet e ndërtimit dhe për angazhimin e aktorëve dhe aktiviteteteve të komunikimit gjatë ndërtimit. KRUH është organizata përgjegjëse për operim dhe menaxhim të ujësjellësit dhe objekteve të ujërave të zeza si dhe për angazhimin e aktorëve gjatë operacioneve.
Komponentët kryesor të projektit	PIP përfshin përmirësimet e mëposhtme në shërbime të ujërave të zeza: 1. Ndërtimi i FTUZ 2. Lidhja me zonën urbane të Gjilanit dhe Velekincën, dhe fshatrat Malishevë, Koretishtë, Shillovë dhe Pasjak
Orari kohor	2019 - 2022
Zonat e qytetit që do të përfitojnë / preken	Të gjitha zonat e qytetit të Gjilanit, Velekincës dhe fshatrat Malishevë, Koretishtë, Shillovë dhe Pasjak
Mundësitë dhe përfitimet	Përfitimet kryesore: <ul style="list-style-type: none"> • Shërbimet e ujërave të zeza, të përmirësuara • Cilësia e mjedisit, e përmirësuar • Shëndeti i popullsisë, i përmirësuar
Ndikimet gjatë ndërtimit si rrjedhojë e aktiviteteteve të projektit dhe njoftimi i prituri i veprimeve zbutëse që duhet aplikuar	Çrregullimet e përkohshme të trafikut dhe ndërprerja e shërbimeve të ujërave të zeza: <ul style="list-style-type: none"> • Njoftimet dhe shenjat për devijim të përkohshëm të trafikut • Njoftimet për ndërprerje të përkohshme të shërbimeve të ujërave të zeza
Njoftimi për dëgjimet e planifikuara publike kur të jetë në dispozicion drafti i parë i projektit përfundimtar të nën-projekteve	Përshkrimi i procesit të dëgjimit publik në kontekst të projektit, përfshirë: <ul style="list-style-type: none"> • Vendi dhe koha e dëgjimeve publike (vendoset më vonë) • Orari kohor: 2 javë për paraqitje të komenteve, ankesave dhe propozimeve nga publiku • Orari kohor: 1 muaj që autoritetet të reagojnë dhe shqyrtojnë ankesat dhe propozimet
Rishikimi dhe miratimi i projektit	Përshkrimi i procesit të rishikimit përfundimtar nga autoritetet tjera dhe miratimi i projektit <ul style="list-style-type: none"> • Orari kohor: 3 javë për rishikim
Procedura e përgjithshme e ankesave gjatë ndërtimit	<ul style="list-style-type: none"> • Përshkrimi i procedurës së ankesave • Organizata për t'u kontaktuar: Administrata komunale në Gjilan Bulevardi i Pavarësisë p.n. Telefoni: 0280 320 781 Email: info.gjilani@rks-qov.net
Informatat lokale dhe për vendin specifik	Informatat lokale do të shpërndahen nëpërmjet Administratës Komunale në Gjilan dhe KRUH

Tabela 7-2: Mjetet e shpalosjes së informatave

Institucioni përgjegjës	Mjetet për Shpalosje të informatave	Grupet e synuara
Administrata komunale në Gjilan	<ul style="list-style-type: none"> Broshura me përmbajtje siç përshkruhet në tabelën e mëhershme Njoftimi në gazetat lokale, në gjuhën shqipe dhe serbe, me përmbajtje të njëjtë të përgjithshme si në broshurë 	Akterët e brendshëm dhe të jashtëm dhe publikun e përgjithshëm, përfshirë organizatat lokale
Administrata komunale në Gjilan	<ul style="list-style-type: none"> Shpërndarja e broshurës Informata nëpërmjet takimeve dhe vizitave në ekonomi familjare Përgjigjet në pyetjet lokale 	<p>Gratë dhe burrat në të gjitha pjesët e qytetit të Gjilanit, Velekincë dhe fshatrat Malishevë, Koretishtë, Shillovë dhe Pasjak, dhe të gjitha grupet socio-ekonomike</p> <p>Ekonomitë familjare në fshatin Uglar afër vendit për FTUZ dhe ekonomitë familjare të prekura nga blerja e tokës për FTUZ, rruga për qasje dhe e drejta për rrugë</p>
Administrata komunale në Gjilan nëpërmjet drejtorive përkatëse komunale	<p>Njoftimi nëpër rrugë dhe fshatra në fillim të punës ndërtimore:</p> <ul style="list-style-type: none"> Rikujtim për ndryshimet në trafik dhe kufizimet në parking në rrugët ku do të fillojnë punët dhe koha e paraparë për punët Numri kontaktues i telefonit për Administratën Komunale në Gjilan për emergjenca ose ankesa të vendoset në vendpunishtet 	Banorët lokal dhe bizneset
Administrata komunale në Gjilan	<ul style="list-style-type: none"> Kontakti i përgjithshëm për informata gjatë zbatimit të projektit dhe sipas kërkesës, shpërndarësi i informatave për përparimin e punës siç përshkruhet në raportet e miratuara dhe procesverbalet Gjatë ndërtimit përgjegjëse për përgjigje të strukturuar ndaj ankesave (shih pjesën për procedurat e ankesave) 	Të gjithë akterët

8 PROGRAMI I ANGAZHIMIT TË AKTERËVE

8.1 KONSULTIMI PUBLIK PARA NDËRTIMIT

Parashihet që takimet publike të mbahen duke ju dhënë mundësinë të gjithë banorëve në qytetin e Gjilanit, Velekincë dhe fshatrat Malishevë, Koretishtë, Shillovë dhe Pasjak që të marrin pjesë. Takimet do të mbahen në gjuhën shqipe dhe serbe sipas nevojës.

Procesi i konsultimit gjithëpërfshirës do të zbatohet lidhur me procesin e blerjes së tokës, siç përcaktohet në LALRF.

Datat specifike dhe vendet për takime publike, me prezentim të hollësive të nënprojekteve, do të vendosen kur të jetë në dispozicion draft projekti i parë i nënprojekteve në nëntor 2020. Dëgjimet do të aranzhohen me qëllim që banorëve lokal dhe grupeve tjera të akterëve t'u jepet mundësia për të diskutuar nënprojektet dhe ofruar informatat kthyesë në fazën e projektimit ku ende mund të bëhen përshtatje. Në këto dëgjime, mund të bëhen të gjitha llojet e pyetjeve dhe propozimeve lidhur me projektin, përfshirë efektet e mundshme në tarifa.

Informata relevante do të paraqiten në materiale dhe shpërndahen përmes KRUH-it si dhe do të jenë në dispozicion në zyrën e Administratës Komunale në Gjilan.

Përfundimet nga takimet publike do të dakordohen dhe regjistrohen gjatë takimit. Veç kësaj, publiku do të ketë dy javë kohë pas datës së dëgjimit që të dorëzojë komentet me shkrim për aktivitetet e planifikuara.

Administrata Komunale ka një muaj pas afatit përpropozime dhe komente publike për të vlerësuar dhe qartësuar relevancën e të gjithë materialit të regjistruar nga procesi i dëgjimit. Të gjitha komentet e arsyetuara dhe propozimet do të trajtohen dhe përfshihen në projektin përfundimtar të nënprojekteve para se të fillojnë aktivitetet ndërtimore. Në fund të procesit të dëgjimit, do të publikohet një raport përmbledhës me të gjitha çështjet relevante, përfshirë shpjegimet për përfshirje ose përjashtim të propozimeve në projektet përfundimtare të projektit.

Aktivitetet, specifikimet, mjetet e komunikimit dhe outputi nga procesi i dëgjimit janë paraqitur në tabelën e mëposhtme.

Tabela 8-1: Proceset dhe Outputet e Dëgjimit Publik

Aktivitetet e nevojshme	Specifikimet	Mjetet e Komunikimit dhe Outputet
Njoftimi për dëgjim publik	<ul style="list-style-type: none"> Vendndodhja, data dhe koha do të shpallen në gazetata lokale dhe në tabelën e buletinit në Administratën Komunale në Gjilan së paku një javë para takimeve Informatat e ofruara për ekonomitë familjare nëpërmjet KRUH 	<ul style="list-style-type: none"> Shpallja në gazetata lokale në shqip dhe serbisht (gazetat më relevante në kohën e shpalljes duhet identifikuar nga Administrata Komunale. KRUH ofron informata banorëve lokal
Mbajtja e takimeve publike dhe inkurajimi i propozimeve të shkruara dhe komenteve për dizajnin e nënprojektit	<ul style="list-style-type: none"> Takimet dhe diskutimet e aranzhuara Afati për dorëzim të komenteve dhe propozimeve me shkrim (2 javë pas dëgjimit) 	<ul style="list-style-type: none"> Përfundimet nga takimet publike janë dakorduar dhe regjistruar në fund të takimeve Komentet dhe propozimet me shkrim të pranuar
Përgatitja dhe shpërndarja e përgjigjeve ndaj komenteve dhe propozimeve të pranuar gjatë procesit dëgjimor	<ul style="list-style-type: none"> Administrata Komunale në Gjilan përgatitë një raport përmbledhës të përgjigjeve Afati për raportim (1 muaj pas dëgjimit) 	<ul style="list-style-type: none"> Raport përmbledhës i përgjigjeve në dispozicion në zyrat e Administratës Komunale në Gjilan, si dhe në uebfaqen e Administratës Komunale

Propozimi për draft dizajnin e projektit, përfshirë komentet për propozime nga dëgjimet publike, do të dorëzohen nëpërmjet Administratës komunale në Gjilan te autoritetet relevante dhe sindikata e punëtorëve të KRUH për rishikim përfundimtar. Këto janë:

- Administrata Komunale në Gjilan
- Drejtoria e Planifikimit Urban;
- Drejtoria për Mbrojtjen e Mjedisit;
- Drejtoria për Mirëqenie Sociale;
- Menaxhmenti në KRUH;
- Sindikata e Punëtorëve në KRUH; dhe
- Tjera sipas ligjit (të identifikohen gjatë zbatimit, sipas përdorimit)

Një periudhë rishikimi prej tri javësh pasuar me diskutime për çfarëdo ndryshimesh të mëtejme do të shërbej si bazë për miratim përfundimtar të projektit dhe do të konfirmohet përmes nënshkrimit të një Memorandumi Mirëkuptimi.

8.2 ANGAZHIMI I AKTERËVE DHE KOMUNIKIMI GJATË FAZËS SË OPERIMIT

Angazhimi afatmesëm dhe afatgjatë i aktorëve dhe plani i komunikimit do të bazohen në aktivitetet ekzistuese të angazhimit të ndërmarra nga KRUH. Temat shtesë dhe mjetet e komunikimit mund të identifikohen gjatë ndërveprimeve të ardhshme ndërmjet KRUH dhe klientëve të saj të tanishëm dhe të ardhshëm potencial, dhe ky PAA do të përditësohet sipas nevojës për t'í reflektuar këto ndryshime.

9 MEKANIZMI I ANKESAVE PUBLIKE

9.1 MEKANIZMI I ANKESAVE PUBLIKE GJATË FAZËS SË NDËRTIMIT DHE OPERIMIT

Për qëllime të këtij projekti, Administrata Komunale do të vendosë një mekanizëm specifik të ankesave për shqetësimet dhe ankesat që duhet menaxhuar në mënyrë sistematike. Informatat për mekanizmin e ankesave do të shpërndahen bashkë me informatat tjera të projektit.

Gjatë fazës së ndërtimit, i tërë komunikimi për ankesat nga publiku do të kanalizohet përmes një Pranimi të vendosur Publik të Administratës Komunale në Gjilan.

Qëllimi është që çdo problem ose ankesë që del gjatë periudhës së ndërtimit si dhe shqetësimet ose ankesat për shërbimet e kanalizimit do të menaxhohen nga i njëjti ekip. Ankesat mundën për shembull të lidhen me zhurmën, trafikun, qasjen në shkolla dhe biznese, problemet për njerëzit me aftësi të kufizuara dhe të moshuar dhe kushtet e punës për punëtorët e kontraktorëve. Njësia do ta menaxhojë komunikimin në gjuhën shqipe dhe serbe sipas nevojës.

Gjatë operimit, i tërë komunikimi për ankesat nga publiku do të menaxhohet nga KRUH.

Mekanizmi i ankesave që duhet aplikuar është përshkruar në figurën e mëposhtme.

Figura 9-1: Diagrami për shqyrtimin e ankesave

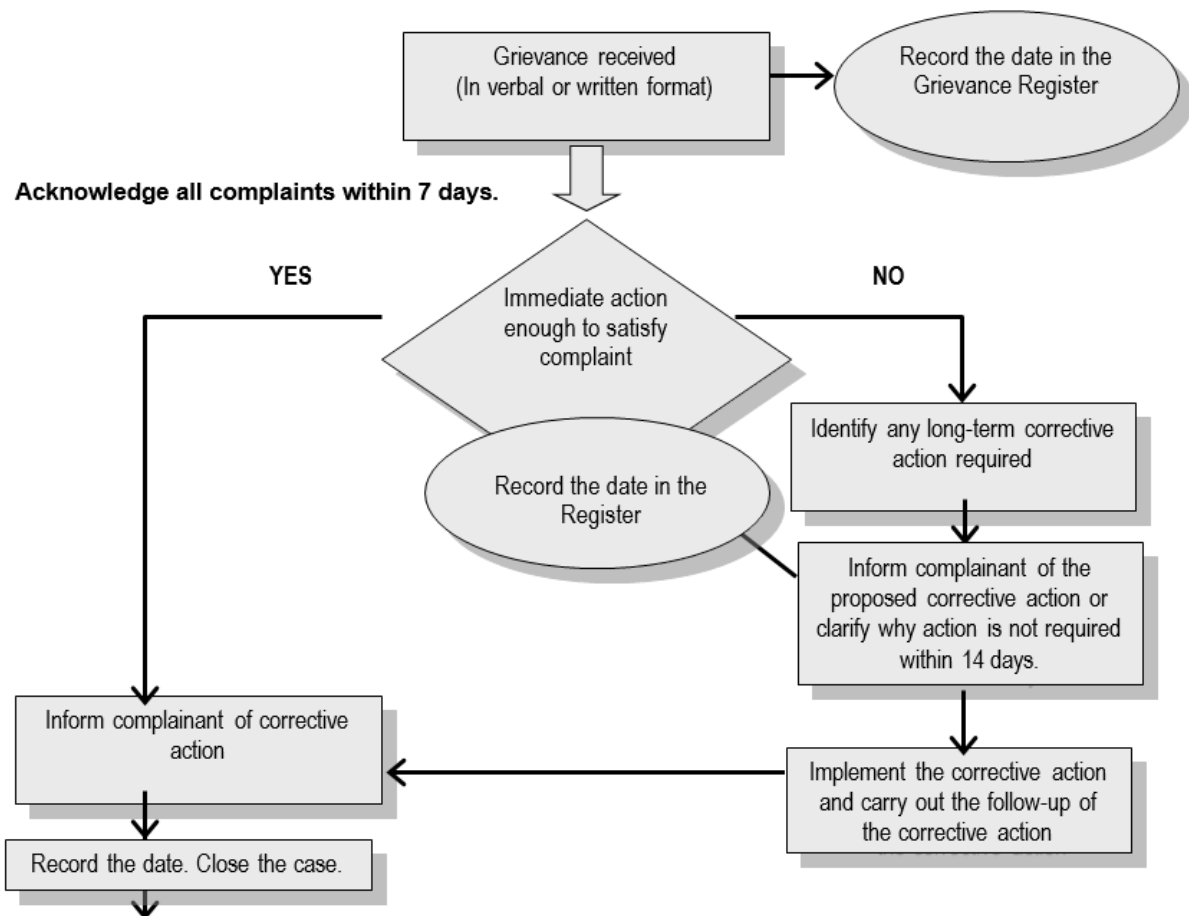


Figura 9-2: Formulari për ankesa publike**Formulari për ankesa publike**

Ankesa anonime mund të dorëzohet. Nëse dëshironi të dorëzoni ankesë anonime, nuk duhet të paraqitni informatat tuaja për kontaktim. Dorëzimi i ankesës anonime nënkupton që nuk do të merrni përgjigje në ankesën tuaj.

Referenca Nr:	
Emri i plotë	
Informatat për kontaktim	<input type="checkbox"/> Me postë: Shkruani adresën postare: _____ _____ _____
Shënoni se si dëshironi të ju kontaktojmë (postë, telefon, e-mail).	<input type="checkbox"/> Me telefon: <input type="checkbox"/> Me e-mail:
Gjuha e parapëlqyer për komunikim	<input type="checkbox"/> Shqip <input type="checkbox"/> Serbisht
Përshkrimi i incidentit ose ankesës:	
	Çka ka ndodhur? Ku ka ndodhur? Kujt i ka ndodhur? Cili është rezultati i problemit?
Data e Incidentit / Ankesës	
	<input type="checkbox"/> Një herë ka ndodhur incidenti/ankesa (data _____) <input type="checkbox"/> Ka ndodhur më se një herë (sa herë? _____) <input type="checkbox"/> Vazhdimisht (vazhdimisht ka problem)
Çka do të donit të shihnit duke ndodhur si zgjidhje e problemit?	

Nënshkrimi: _____

Ju lutemi kthejeni këtë formular te:

Administrata komunale në Gjilan

Bulevardi i Pavarësisë p.n.

Telefoni: 0280 320 781

E-mail: info.gjilani@rks-gov.net

1 INFORMATAT PËR KONTAKT

1.1 FAZA PROJEKTIMIT DHE NDËRTIMIT

Administrata komunale në Gjilan është përgjegjëse për angazhimin e aktorëve gjatë fazës së projektimit dhe ndërtimit. Informatat përkatëse për kontaktim janë:

Administrata komunale në Gjilan
Bulevardi i Pavarësisë p.n.
Telefoni: 0280 320 781
Email: info.gjilani@rks-gov.net
<https://kk.rks-gov.net/gjilan>

Kreshnik Aliu, Menaxher Projekti
Email: kreshnikaliu@hotmail.com
Telefon: 045 713 113

NjZP mund të kontaktohet edhe nëpërmjet emailit të projektit: infoftuz@gmail.com

1.2 FAZA E OPERACIONEVE

KRUH është përgjegjëse për angazhimin e akterëve gjatë fazës së operacioneve. Informatat përkatëse për kontaktim janë:

Kompania rajonale e ujësjellësit Hidromorava
Vëllezërit Gërvalla p.n. 60000 Gjilan
Telefoni: 44 983 071
Email: info@kru-hidromorava.com
<http://kru-hidromorava.com>

Veton Shaqiri, Koordinator
Email: vetonshaqiri@gmail.com
Telefon: 045 999 961