



FKEE

FONDI I KOSOVËS PËR EFIÇIENCË TË ENERGJISË
KOSOVSKI FOND ZA ENERGETSKU EFIKASNOST
KOSOVO ENERGY EFFICIENCY FUND

FONDI I KOSOVËS PËR EFIÇIENCË TË ENERGJISË

PROCEDURA E MEKANIZMIT TË ANKESAVE

Përmbajtja

1. HYRJE.....	3
2. FUSHA.....	3
3. DEFINICIONET	3
4. KANALET PËR RAPORTIMIN E ANKESËS	3
5. ROLET DHE PËRGJEGJËSITË.....	4
6. PROCESI I MENAXHIMIT TË ANKESAVE	4
6.1. Pranimi fizik -Personalisht/ përmes telefonit	4
6.2. Pranimi elektronik/përmes emailit	5
6.3. Regjistrimi.....	5
6.4. Ekzaminimi	5
6.5. Vërtetimi.....	5
6.6. Shqyrtimi	5
6.7. Veprimi	5
6.8. Përcjellja dhe mbyllja	6
7. APELIMI/ANKIMIMI.....	6
8. RAPORTIMI	6
9. RUAJTJA E ANKESAVE	6
Shtojca 1. FORMA E PARAQITJES SË ANKESËS	7
Shtojca 2. REGJISTRI I ANKESAVE TË JASHTME.....	8

1. HYRJE

- a. Qëllimi i këtij dokumenti është të formalizoj menaxhimin e ankesave nga FKKEE, për të minimizuar rreziqet sociale për biznesin. Procesi i ankesave, i përshkruar në dokument, siguron një rrugë për palët e interesuara që të shprehin shqetësimet e tyre dhe jep transparencë se si do të menaxhohen ankesat nga brenda institucionit, i cili proces synon të zvogëlojë konfliktin dhe të forcojë marrëdhëniet midis palëve të jashtme të interesit.

2. FUSHA

- b. Procedura e mekanizmit të ankesës zbatohet për të gjithë akterët e jashtëm të operacioneve tona dhe aktiviteteve të eksplorimit. Kjo procedurë nuk mbulon ankesat e ngritura nga palët e brendshme, siç janë punonjësit, të cilët duhet t'i referohen standardit të brendshëm të ankesave të FKKEE/së.
- c. Mekanizmat e veçanta dhe të lokalizuara të ankesave mund të kenë nevojë të vendosen për projektet e ardhshme zhvillimore të cilat do të marrin parasysh gjuhën dhe zakonet lokale.

3. DEFINICIONET

Term	Definicioni
Ankesa	Një çështje, shqetësim, problem ose pretendim (i perceptuar ose aktual) që një individ ose grup komuniteti dëshiron të adresohet nga kompania në mënyrë formale.
Mekanizmi i ankesës	Një mënyrë e formalizuar për të pranuar, vlerësuar dhe zgjidhur ankesat e komunitetit në lidhje me performancën ose sjelljen e kompanisë, kontraktorëve të saj ose punonjësve të saj. Kjo përfshin ndikime të pafavorshme ekonomike, mjedisore dhe sociale.
Grupet e brendshme të interesit	Grupe ose individë brenda një biznesi që punojnë drejtpërdrejt brenda biznesit, siç janë punonjësit dhe kontraktorët.
Grupet e jashtme të interesit	Grupe ose individë jashtë një biznesi të cilët nuk janë të punësuar ose kontraktuar drejtpërdrejt nga biznesi, por janë të prekur në një farë mënyre nga vendimet e biznesit, të tilla si klientët, furnizuesit, komuniteti, OJQ -të dhe qeveria.

4. KANALET PËR RAPORTIMIN E ANKESËS

FKEE do t'ua komunikojë këtë procedurë palëve të jashtme të interesit për të rritur ndërgjegjësimin dhe për të ofruar transparencë se si palët e interesuara mund të shprehin ankesat e tyre. Kanalet e ndryshme për palët e jashtme të interesit për të shprehur ankesat e tyre zyrtarisht përfshijnë:

- **Telefon**

Palët e interesuara mund të telefonojnë zyrën e FKKEE në + + 383 (45) 236 246 dhe të kërkojnë të flasin me një zyrtar kontaktues me palët e interesit.

- **Email**

Ankesa mund të dërgohet në: info@fkee-rks.net

- **Ballë për ballë/fizikisht**

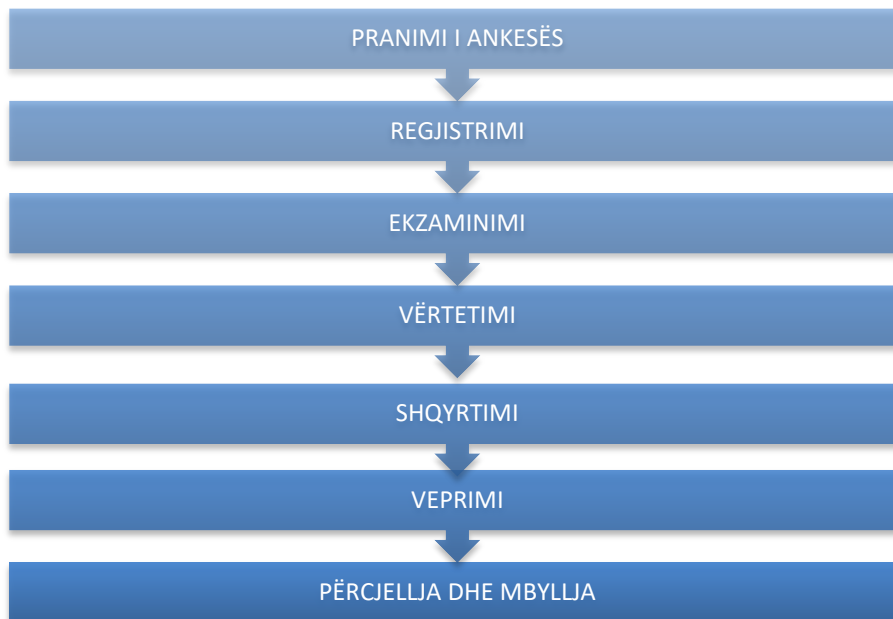
Palët e interesuara mund t'i shprehin ankesat e tyre punonjësve të FKKEE-së, të cilët më pas do të delegojnë atë duke përdorur mënyrën e duhur.

5. ROLET DHE PËRGJEGJËSITË

Roli/titulli I pozitës	Përgjegjesia
Bartësi i Ankesës	<ul style="list-style-type: none"> • Punonjësi shqyrton ankesat dhe lidhjet me palët/palët e jashtme të interesit. • Zhvillimi I zgjidhjeve dhe veprimeve për të korrigjuar çdo çështje. • Përcjellja dhe gjurmimi i zhvillimeve rreth ankesave. • Dokumentimi I çdo ndërveprimi me aktorët e jashtëm.
Zyrtari kontaktues I palës	<ul style="list-style-type: none"> • Merr ankesa dhe cakton një bartës të ankesave. • Sigurohet që procedura e mekanizmit të ankesave respektohet dhe ndiqet në mënyrë korrekte. • Mban regjistrin e ankesave dhe monitoron çdo korrespondencë. • Monitoron ankesat/tendencat me kalimin e kohës dhe raporton gjetjet tek organi përgjegjës. • Ngritja e vetëdijes së brendshme për mekanizmin e ankesave midis punonjësve dhe kontraktorëve.
Punëtorët	<ul style="list-style-type: none"> • Pranon ankesën personalisht. • Raportoni ankesën tek Zyrtari Kontaktues me Palët e Interesit duke paraqitur Formularin për Ankesa. • Mund të sigurojë informacion dhe ndihmë në përgatitjen e një përgjigjeje dhe të përfundojë/mbyllë ankesën.

6. PROCESI I MENAXHIMIT TË ANKESAVE

Figura me poshtë shpjegon procesin që do të përdoret për zgjidhjen e çdo ankesë:



6.1. Pranimi fizik ose përmes telefonit

Nëse një ankesë pranohet fizikisht ose përmes telefonit dhe pala e interesit dëshiron të adresojë ankesën në mënyrë zyrtare, është përgjegjësia e punonjësit që merr ankesën për të plotësuar një Formular të Ankesës (shih Shtojcën 1). Pasi të plotësohet formulari, punonjësi do t'ia kalojë formularin zyrtarit kontaktues për përpunim.

6.2. Pranimi elektronik përmes emailit/web-it

Zyrtari kontaktues pranon të gjitha ankesat që vijnë përmes emailit ose faqes së internetit të FKEE-së. Zyrtari kontaktues i palëve të interesuara do të rishikojë formularin e ankesës dhe do të përpunojë ankesën në përputhje me këtë procedurë.

6.3. Regjistrimi

Të gjitha ankesat formale do të regjistrohen në Regjistrin e Ankesave të Jashtme (shih Shtojcën 2) dhe Formularët e Ankesave do të ruhen në intranetin e FKEE-së për regjistrimin e korrespondencës.

6.4. Ekzaminimi

Zyrtari i kontaktues është përgjegjës për caktimin e një bartësi të ankesës që të lidhet me palët/palët e jashtme të interesit dhe të punojë në një zgjidhje. Ankesat do të shqyrtohen në varësi të nivelit të ashpërsisë në mënyrë që të përcaktohet se kush do të jetë bartës i ankesës dhe si do t'i qaset ankesës. Shihni tabelën më poshtë duke kategorizuar nivelet e ndryshme:

Kategori a	Përshkrimi	Bartësi i ankesës
Niveli 1	Kur një përgjigje mund të jepet menjëherë dhe/ose FKEE tashmë është duke punuar në një zgjidhje. (Vetëm ankesat formale do të deponohen në Regjistrin e Ankesave të Jashtme)	Zyrtari kontaktues i palës
Niveli 2	Ankesat e njëanshme që nuk do të ndikojnë në reputacionin e FKEE-së	Nivel mbikqyrës ose më i lartë (FKEE)
Niveli 3	Ankesat e përsëritura, të gjera dhe të profilit të lartë që mund të rrezikojnë reputacionin e FKEE-së.	Niveli ekzekutiv (Drejtori Menaxhues i FKEE)

6.5. Vërtetimi

Ankesa do të pranohet, nga bartësi i ankesës, brenda dy ditëve të punës nga paraqitja e ankesës dhe një përgjigje do t'i jepet parashtruesit të ankesës brenda 5 ditëve të punës. Komunikimi do të bëhet verbalisht ose me shkrim (palët e interesuara do të përshkruajnë metodën e tyre të preferuar të kontaktit në Formularin për Ankesa, (shih Shtojcën 1). Pranimi i ankesës duhet të përfshijë një përmbledhje të ankesës, metodën që do të merret për të zgjidhur ankesën dhe një afat kohor të vlerësuar në të cilin ankesa do të zgjidhet. Nëse kërkohet, njohja jep një mundësi për të kërkuar ndonjë informacion shtesë ose për të sqaruar ndonjë çështje.

6.6. Shqyrtimi

Bartësi i ankesës është përgjegjës për shqyrtimin e ankesës. Për tu shqyrtuar ankesa mund të kërkohet nga bartësi i ankesës që të bëjë vizita në terren, të konsultohet me punonjësit, të kontaktojë palët e jashtme të interesit dhe të përfundojë aktivitete të tjera. Të dhënat e takimeve, diskutimeve dhe aktiviteteve të gjitha duhet të regjistrohen gjatë shqyrtimit. Informacioni i mbledhur gjatë shqyrtimit do të analizohet dhe do të ndihmojë në përcaktimin se si trajtohet ankesa dhe çfarë hapash duhet të ndërmerren për të zgjidhur ankesën.

6.7. Veprimi

Pas shqyrtimit, bartësi i ankesës do t'i përdorë gjetjet për të krijuar një plan veprimi që përshkruan hapat që duhen ndërmarrë për të zgjidhur ankesën. Bartësi i ankesës është përgjegjës për caktimin e veprimeve, monitorimin e veprimeve të ndërmarra dhe sigurimin e respektimit të afateve. Pasi të kenë përfunduar të gjitha veprimet dhe bartësi i ankesës të ndiejë se ankesa është zgjidhur, ata do të këshillojnë zyrtarisht palën e jashtme të interesit nëpërmjet metodës së tyre të preferuar të kontaktit.

6.8. Përcjellja dhe mbyllja

Bartësi i ankesës do të kontaktojë me palën/palët e jashtme të interesit tre javë pasi të jetë zgjidhur ankesa. Kur kontaktoni palën e jashtme të interesit, bartësi i ankesës do të verifikojë që rezultati është i kënaqur dhe gjithashtu do të mbledhë çdo reagim mbi procesin e ankesës. Procesverbal i takimit do të regjistrohet dhe ruhet në intranetin e FKEE-së.

Nëse kërkohet, bartësi i ankesës mund të ketë nevojë të ndjekë me palën e jashtme të interesit në shumë raste për të konfirmuar që të gjitha palët janë të kënaqura.

7. APELIMI/ANKIMIMI

Nëse grupi i jashtëm i interesit nuk është i kënaqur me zgjidhjen dhe/ose nuk pajtohet me veprimet e propozuara, atëherë bartësi i ankesës duhet ta përshkallëzojë çështjen tek ekipi drejtues ekzekutiv. Ekipi ekzekutiv do të shqyrtojë ankesën dhe të gjithë dokumentacionin e mbledhur gjatë shqyrtimit dhe do të përcaktojë nëse kërkohen veprime të mëtejshme për të zgjidhur ankesën. FKEE është plotësisht i angazhuar për zgjidhjen e ankesës së palëve të jashtme të interesit, kështu që nëse FKEE nuk është në gjendje të zgjidhë një ankesë ose një palë e interesuar nuk është e kënaqur me rezultatin, FKEE mund të kërkojë këshilla nga palët e tjera të pavarura.

8. RAPORTIMI

Organi përgjegjës do të marrë përditësime tremujore mbi ankesat e palëve të interesuara. Informacioni që përshkruan numrin e ankesave, kohën për zgjidhjen dhe rezultatet e ankesave do të komunikohet. Ankesat gjithashtu do të raportohen në Raportin vjetor të FKEE-së. FKEE do të vlerësojë dhe përditësojë procedurën e Mekanizmit të Ankesave çdo dy vjet (ose kur kërkohet) për të përmirësuar vazhdimisht angazhimin e palëve të interesuara.

9. RUAJTJA E ANKESAVE

Të gjitha regjistrimet, përfshirë format e ankesave, shënimet e shqyrtimit, intervistat dhe procesverbalet e takimeve do të regjistrohen në mënyrë të sigurtë në Zyrat e FKEE-së për të siguruar ruajtjen e privatësisë dhe konfidencialitetit për të gjitha palët e përfshira.

Shtojca 1. FORMA E PARAQITJES SË ANKESËS

Forma e paraqitjes të ankesës

Emri:		<input type="checkbox"/> Ju lutem mos përdorni emrin tim kur përmendet kjo çështje në publik	
Kompania: (nëse është e aplikueshme)			
Data:		Koha:	
Metoda e preferuar e kontaktimit:	Telefoni Email Adresa Ju lutem shënoni detajet kontaktuese:		
Dokumentet mbështetëse të bashkangjitura?	Po Jo		
Ju lutem shënoni detajet e ankesës tuaj			
Çfarë rezultati prisni?			
Informata shtesë			

Nënshkrimi i parashtruesit të ankesës: Data:

Nënshkrimi i zyrtarit të FKEE: Data:

