



Mekanizmi i Ankesave i Projektit Karavasta Solar

Maj, 2022



TË DHËNA

Projekti

Kontrolli i dokumentit

Data

Kodi i cilësisë

TABELA E PËRMBAJTJES

1	Hyrje.....	4
1.1	Fusha e aplikimit.....	4
1.2	Objektivat.....	4
1.3	Parimet	4
1.4	Palët e interesit.....	5
1.5	Normat dhe standardet kombëtare.....	5
2	Përkufizime	6
2.1	Përgjegjësitë.....	6
3	Procesi i mekanizmit të ankesave	8
3.1	Pamje e përgjithshme e procesit	8
3.2	Publikimi i Mekanizmit të Ankesës	9
3.3	Marrja dhe Regjistrimi i Ankesës.....	9
3.3.1	Marrja e ankesës.....	9
3.3.2	Regjistrimi i ankesës.....	10
3.3.3	Konfirmimi i Ankesës	10
3.4	Rishikimi dhe investigimi	11
3.4.1	Kategorizimi i Ankesës	11
3.4.2	Investigimi.....	11
3.5	Zgjidhja dhe përgjigja ndaj ankesës.....	12
3.6	Mbyllja e ankesës	13
3.7	Vlerësimi i Zgjidhjes.....	13
4	Rishikimi dhe monitorimi i mekanizmit të ankesave	14
	Shtojca 1: Formulari i regjistrimit të ankesës	15
	Shtojca 2: Formulari i investigimit dhe zgjidhjes së ankesës	16
	shtojca 3: Formular i mbylljes së ankesës	17
	Shtojca 4: Poster	18

1 HYRJE

1.1 Fusha e zbatimit

Kjo procedurë zbatohet në aktivitetet e projektimit, ndërtimit dhe operimit të **projektit Karavasta Solar**. Ky Mekanizëm trajton ankesat nga komunitetet dhe palët e interesit vendase në zonën e projektit dhe zonat përreth.

- Mekanizmi i Ankesave të Komunitetit është i hapur për ankesa nga individët si edhe grupe kolektive dhe palë të interesit. Ankesat kolektive do të trajtohen po aq drejtë dhe në mënyrë efektive sa edhe ankesat individuale, duke i dhënë përparësi proceseve që kërkojnë konsensus dhe marrëveshje, nëpërmjet përfshirjes dhe dialogut dhe që respektojnë kontekstin lokal.
- Ky Mekanizëm i Ankesave është i zbatueshëm që në fazën e projektimit, fazën e ndërtimit si edhe fazën e operimit dhe mirëmbajtjes. Ai duhet të jetë i përshtatshëm për qëllimin dhe i shkallëzuar në ndikimet dhe rrezikun shoqëruar që lind nga operacionet e Voltage Ky mekanizëm mund të zgjerohet ose përditësohet ndërsa një veprimtari e caktuar rritet, në mënyrë që të konsiderohet ndryshimi i profilit të ankesave përgjatë kohës.

1.2 Objektivat

Ankesë është çdo pakënaqësi, shqetësim apo sugjerim rreth mënyrës se si projekti po zbatohet. Ajo mund të marrë formën e një ankesë specifike mbi dëmet/dëmtimet, shqetësimet rreth aktiviteteve rutinë të Projektit, apo incidente ose ndikime të perceptuara. Identifikimi dhe përgjigja ndaj ankesave adreson ndikimet e paparashikuara dhe mundëson menaxhimin e rrisqeve, ndërsa mbështet ndërtimin e marrëdhënieve pozitive mes projektit dhe komunitetit dhe palëve të tjera të interesit që mund të ndikohen nga projekti. Mekanizmat e ankesave ofrojnë një mjet formal dhe të vazhdueshëm për palët e interesit në mënyrë që ato të përfshihen në veprimtaritë e kompanisë, ndërsa monitorimi i Ankesave ofron sinjale mbi përshkallëzimin e mundshëm të konfliktit apo mosmarrëveshjeve.

1.3 Parimet

Përfshirja në mekanizmin e ankesave është vullnetar dhe falas. Kur kërkohet, ai lejon ankesa anonime.

Parimet kryesore ku bazohet mekanizmi i ankesave janë:

- **Proporcionaliteti:** një mekanizëm i shtrirë në raport me rreziqet potenciale dhe ndikimet negative që Projekti mund të shkaktojë tek komunitetet e ndikuara.
- **Kulturalisht i përshtatshëm:** një mekanizëm i ndërtuar në mënyrë të përshtatshme kulturalisht.
- **Aksesueshmëria:** një mekanizëm që është i qartë dhe i kuptueshëm dhe që është i aksesueshëm për të gjitha segmentet e komuniteteve të prekuara pa kosto për ta. Ankesat mund të merren ballë për ballë, nëpërmjet telefonit, email ose postës.
- **Transparenca dhe përgjegjshmëria:** një mekanizëm që vepron në mënyrë transparente dhe që është i përgjegjshëm kundrejt të gjitha palëve të interesit.
- **Mbrojtja e përshtatshme:** një mekanizëm që parandalon shpagimin dhe nuk pengon aksesin në zgjidhje të tjera, përfshirë mekanizmat juridike apo jo-juridike.

Mekanizmi i ankesave nuk do të pengojë aksesin tek zgjidhje të tjera juridike apo administrative. Personat e prekur dhe ata që paraqesin ankesën janë të lirë t'i drejtohen gjykatës në çdo kohë, në mënyrë të pavarur nga mekanizmi i ankesave të projektit.

1.4 Palët e interesit

Palët e interesit janë personat apo grupet që ndikohen direkt apo indirekt nga ky projekt, si edhe ata që mund të kenë interesa tek ky projekt dhe/ose mundësi të ndikojnë në rezultatin e projektit, qoftë pozitivisht apo negativisht.

Grupet e interesit përfshijnë individë apo komunitete vendase të prekura, autoritetet qeveritare vendase apo qendrore.

1.5 Normat dhe standardet kombëtare

Mekanizmi i Ankesave i projektit Karavasta Solar është zhvilluar dhe zbatohet në përputhje me kushtet e *Kërkesës së Performancës nr. 10* të BERZH: *Publikimi i Informacionit dhe Përfshirja e Palëve të Interesit*, si edhe *Standardin e Performancës 1* të IFC: *Vlerësimi dhe Menaxhimi i Rreziqeve dhe Ndikimeve Sociale dhe Mjedisore*.

Bashkë me standardet ndërkombëtare, mekanizmi aktual i ankesave është në përputhje me legjislacionin kombëtar të Republikës së Shqipërisë, në veçanti ligjin nr. 119/2014 "*mbi të drejtën e Informimit Publik*", i cili kërkon specifikisht që ankesat të shyrtohen brenda 10 ditëve nga dita e marrjes.

2 PËRKUFIZIME

Termi	Përkufizimi
Përfaqësues i Voltalias	Çdo person, që punon për apo në emër të Voltalias dhe i cili mund të ketë të drejtën të marrë çdo ankesë apo shqetësim nga çdo palë interesi vendore.
Ankuesi	Personi që paraqet një ankesë apo shqetësim kundër projektit Karavasta Solar
Ankesë	Ankesa është një shqetësim apo pakënaqësi, ngritur nga një individ apo grup nga komunitetet e prekura nga veprimtaria e kompanisë. Si shqetësimet ashtu edhe ankesat mund të rezultojnë nga një ndikim real ose i peceptuar nga veprimtaria e kompanisë dhe mund të paraqitet në të njëjtën formë dhe trajtohet në të njëjtën mënyrë. Ndryshimi mes përgjigjes ndaj një ankese dhe shqetësimi mund të jetë qasja specifike si edhe koha e nevojshme për zgjidhjen e saj.

Akronimi	Përshkrimi
PP	Person i Prekur
BERZH	Banka Europiane për Rindërtim dhe Zhvillim
M&S	Mjedisor dhe Social
DGF	Diskutime me Grupet e Fokusit
MA	Mekanizmi i Ankesave
IFC	Korporata Ndërkombëtare Financiare
IIK	Intervista me Informuesin Kryesor
TKP	Treguesi Kyç i Performancës
MSV	Menaxheri Social i Voltalias

2.1 Përgjegjësitë

ROLI	PËRGJEGJËSIA
MENAXHERI I PROJEKTIT	<p>Siguron ndjekien e udhëzimeve të përcaktuara në këtë procedurë</p> <p>Siguron burimet e nevojshme për zbatimin efektiv të kësaj procedure</p> <p>Është i disponueshëm për çdo konsultim të kërkuar nga Menaxheri Mjedisor dhe Social kurdo që është e nevojshme</p>

	<p>Siguron që përmbajtja e kësaj procedure i vihen në dispozicion komunitetit dhe të gjitha grupeve të prekura.</p>
<p>MENAXHERI MJEDISOR DHE SOCIAL</p>	<p>Siguron që i gjithë personeli i projektit, përfshirë kontraktorët, janë trajnuar mbi përmbajtjen e kësaj procedure</p> <p>Siguron që komuniteti dhe palët e prekura nga projekti janë ndërgjegjësuar rreth përmbajtjes së kësaj procedure, përfshirë procesin e paraqitjes së një ankese</p> <p>Përgatit dhe ruan të gjithë formularët e ankesave</p> <p>Ndërmjetëson për të gjitha ankesat e marra në terren përmes kanaleve të duhura</p> <p>Siguron të gjithë informacionin e nevojshëm sipas kësaj procedure sa herë që ka një ankesë</p> <p>Siguron zgjidhje të thjeshtë, të shpejtë dhe përfundimtare të ankesës</p>
<p>MENAXHERI I MJEDISIT, SIGURISË DHE SHËNDETIT</p>	<p>Ofron mbështetje për Menaxherin M&S për zbatimin e kësaj procedure</p> <p>Kurdo që paraqitet një ankesë, është pjesë e ekipit të zgjidhjes</p> <p>Gjatë punësimit të punëtorëve të rinj, siguron që përmbajtja e kësaj procedure i është shpjeguar të gjithëve</p>
<p>KONTRAKTORËT</p>	<p>Veprojnë në përputhje me hapat e paraqitura në këtë procedure</p> <p>Krijojnë një mjedis të përshtatshëm për komunitetin në mënyrë që komuniteti të jetë në gjendje të paraqesë një ankesë pa frikë apo paragjykim.</p>

3 PROCESI I MEKANIZMIT TË ANKESAVE

3.1 Pamje e përgjithshme e procesit

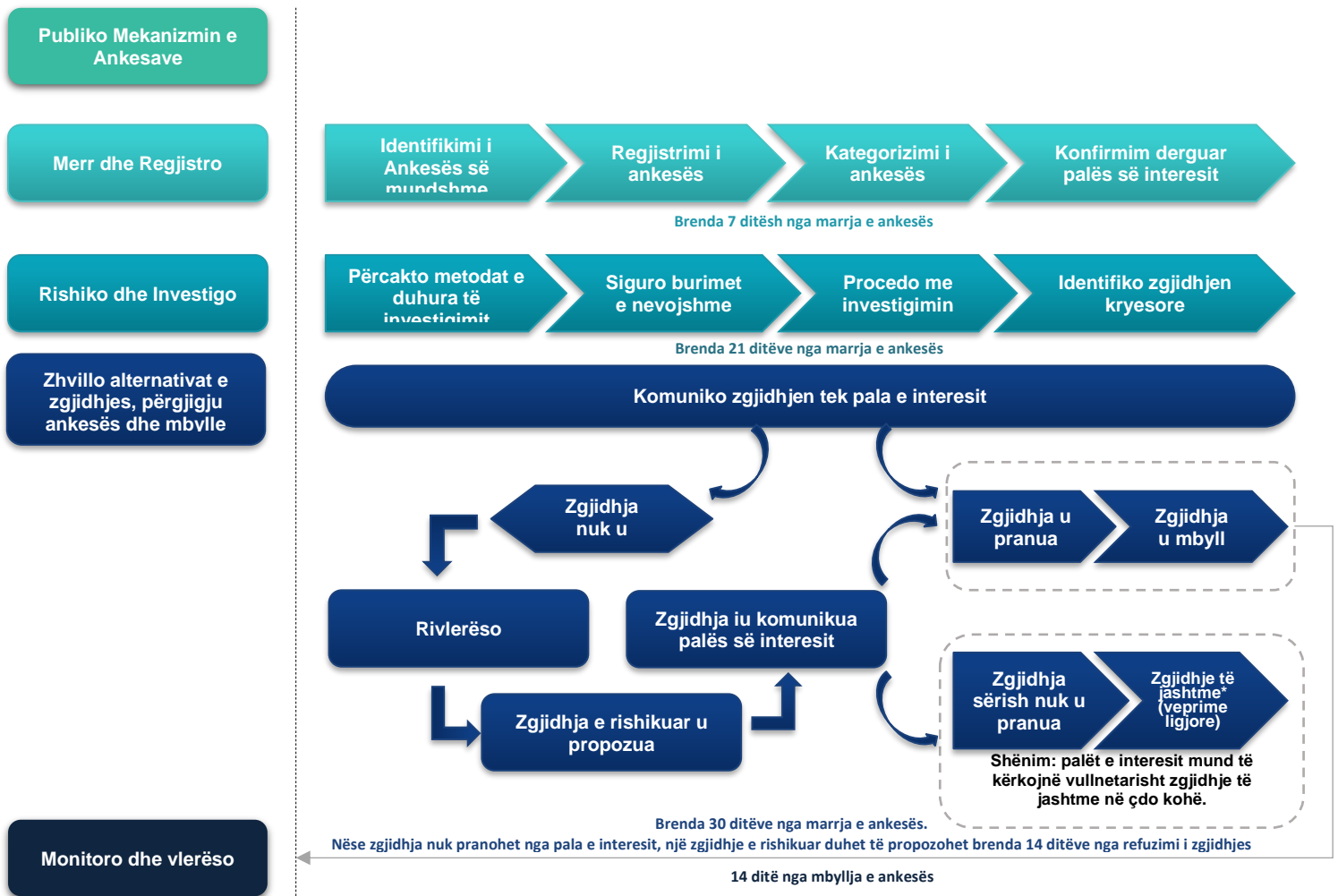
Personat e Prekur (PP) dhe të gjitha grupet e interesit kanë mundësinë të paraqesin ankesa dhe pyetje për çdo aspekt që lidhet me aktivitetin e projektit dhe marrjen e tokës. Kompania është përgjegjëse për ngritjen e këtij Mekanizmi të Ankesave (MA) dhe vepron si sekretar i MA-së për të siguruar që MA është funksional për trajtimin efektiv të shqetësimeve mjedisore dhe sociale të personave të prekur nga projektin. Ky MA prezantohet gjatë të gjitha konsultimeve publike dhe publikohet online. Kompania do të sigurojë që ankesat dhe shqetësimet rreth çdo aspekti apo çështje, të adresohen në kohë dhe në mënyrë të kënaqshme.

Të gjitha mjetet e paraqitjes së ankesave u vihen në dispozicion PP-ve në mënyrë që ata të zgjidhin ankesat e tyre në nivel projektit. Nën mekanizmin e ankesave të propozuar në nivel projektit, familjet e prekura mund të apelojnë çdo vendim, praktikë apo aktivitet që lidhet me zgjidhjen e ankesës. PP-të do të ndërgjegjësohen rreth procedurave që ata mund të ndjekin për të kërkuar apelim, përfshirë, nëse është e nevojshme, adresimin tek çdo procedure juridike apo administrative si edhe mekanizmin e ankesave të Huadhënësve. MA i projektit do t'u shpërndahet PP-ve nëpërmjet takimeve konsultuese, DGF-ve, dhe IIK-ve, si edhe do të publikohet në faqen e internetit të Projektit.

Procesi i menaxhimit të ankesave ilustruhet në

Figura 1

Figura 1 – procesi i menaxhimit të Ankesës



3.2 Publikimi i Mekanizmit të Ankesës

Në mënyrë që një mekanizëm ankesash të jetë i efektshëm, të gjitha palët e interesit në projekt duhet ta kuptojnë dhe mbështesin qëllimin e saj. Komunitetet e prekura duhet të jenë të ndërgjegjësura dhe të kuptojnë përfitimet që mekanizmi i ankesave sjell për ta. Grupet e tjera të interesit duhet të kuptojnë pse mekanizmi i ankesave nuk është i hapur për ta apo shqetësimet e tyre (si mosmarrëveshjet tregtare apo politike) – dhe të informohen mbi metodat që janë të disponueshme për ta për ngritjen e një shqetësimi.

Formularët e ankesës do jenë të disponueshme për përdorim dhe do të vendosen në të gjitha zyrat e terrenit të Voltalias përfshirë ato të kontraktorëve, si edhe në të gjitha pikat e hyrjes në kantierin e projektit. Vendodhja e Formularëve të Ankesave do t'u komunikohen të gjitha komuniteteve si pjesë e bisedave fillestare dhe do të shfaqen tek tabelat e informacionit që ndodhen në pikat hyrëse të kantierit.

Projekti i komunikon këtë procedurë palëve të jashtme të interesit gjatë konsultimeve dhe aktiviteteve kyçe (p.sh. anketat bazë) dhe i informon ata mbi mënyrën se si ata mund të shprehin ankesën e tyre, përfshirë kanalet që mund të përdoren.

Informacioni i ndarë me palët e interesit përfshin si më poshtë:

- Parimet e përgjithshme të Mekanizmit të Ankesave;
- Çfarë përfitimesh mund të kenë ankuesit nga Mekanizmi i Ankesave;
- Kur, ku dhe si mund të paraqesin një ankesë palët e interesit të Projektit;
- Kush është përgjegjës për marrjen dhe përgjigjen ndaj ankesave;
- Natyra e përgjigjes që palët e interesit mund të presin përfshirë kohën e mundshme.

Mekanizmi i Ankesave i është paraqitur palëve të interesit të projektit gjatë procesit të VNMS-së kryer gjatë 2020/2021 dhe gjatë vlerësimeve paraprake në terren si pjesë e zhvillimit të Planit të Rikuperimit të Jetesës. MA do të publikohet në faqen e internetit të Projektit të Karavasta Solar (www.karavastasolar.com) dhe do të shfaqet në vende publike në portën hyrëse të kantierit të ndërtimit, pas ngritjes së kantierit. MA gjithashtu do të prezantohet gjatë çdo takimi të përfshirjes së palëve të interesit si edhe tek çdo familje e prekur drejtpërdrejt nga projekti gjatë anketës socio-ekonomike dhe inventarizimit të aseteve.

3.3 Marrja dhe Regjistrimi i Ankesës

Çdo person apo grup interesi mund të dërgojë komente, ankesa apo/dhe kërkesa për informacion duke përdorur kanalet e përshkruara më poshtë. MA është ndërtuar në mënyrë që të lejojë çdo palë interesi të ngrëjë një ankesë pavarësisht nivelit të arsimimit apo aksesit në infrastrukturë. Palët e interesit mund të ngrënë një ankesë në Anglisht ose Shqip, si edhe në mënyrë anonime. Palët e interesit me nivel më të ulët të arsimimit inkurajohen ta paraqesin kërkesën verbalisht.

3.3.1 Marrja e ankesës

Ankesat do të merren nëpërmjet këtyre kanaleve:

- Komunikim ballë për ballë me menaxherin e kantierit të Voltalia-s ose kontraktorët.
- Adresa e email të stafit të menaxhimit të ankesave të Voltalias do të pasqyrohen në tabelat e informimit: karavasta@voltalia.com
- Numri i telefonit i dedikuar për MA-në e parkut Karavasta Solar: 0684027034
- Kutitë e ankesave që do të vendosen në çdo pikë hyrjeje në kantierin e projektit Karavasta Solar.

Pas marrjes së ankesës/shqetësimit, marrësi do t'i shpjegojë ankuesit procesin dhe afatet kohore mbi hapat e mëtejshme proceduriale, si edhe do të informohet për mënyrën se si do të trajtohet ankesa.

Marrësi do të sigurojë konfidencialitetin e ankuesit nga momenti i marrjes së ankesës e më vonë. Vetëm ata që janë të përfshirë drejtpërdrejt me procesin e investigimit do të njoftohen me detajet e ankesës. Informacioni sensitiv do të shpërndahet vetëm me dijeninë dhe aprovimin e përdoruesit. Në rast emergjence, personi që është në terren (punonjës i kompanisë apo kontraktor) duhet të telefonojë personin përgjegjës për MA-në.

Marrësi do informojë ankuesin që ankesa mund të dorëzohet edhe në mënyrë anonime, nëse kjo preferohet nga kërkuesi. Megjithatë, në rastin e një ankese anonime, ankuesit nuk mund t'i jepet asnjë informacion mbi ndjekjen e ankesës apo zgjidhjet.

3.3.2 Regjistrimi i ankesës

Pas marrjes, ankesa do të regjistrohet në regjistrin e Ankesave **brenda 1 dite pune**.

Regjistri i Ankesave është një faqe Excel e cila përdoret për regjistrimin, gjurmimin dhe menaxhimin e ankesave. Kjo do të ndihmojë në gjurmimin e tendencave dhe modeleve të përgjithshme, duke lejuar që problemet që shfaqen të etiketohen dhe kuptohen në një fazë të hershme. Minimalisht do të regjistrohet informacioni i mëposhtëm:

- Data
- Detajet e ankuesit
- Historia e ankesave/pyetjeve/kerkesave të tjera
- Përcaktimi i prioriteteve duke përdorur një shkallë matëse të përbashkët që do të ndihmojë me afatet kohore dhe zgjidhjen
- Zgjidhjet e pranuar nga pala/palët në fjalë, si edhe veprimet e ndërmarra.

Të gjitha çështjet e regjistruara do të diskutohen me bordin përkatës, në mënyrë që të sigurohen zgjidhje të shpejta dhe efektive.

3.3.3 Konfirmimi i Ankesës

Të gjitha ankesat e marra do të konfirmohen brenda **7 ditëve** nga marrja e ankesës. Pas marrjes së ankesës nga Voltage, një letër konfirmimi do i dërgohet palës ankuese. Gjithashtu, palës ankuese duhet t'i sigurohen detajet e kontaktit të personit përgjegjës për zgjidhjen e ankesës së tyre si edhe kohën e parashikuar të mbylljes. Nëse vendoset që ankesa nuk është e vlefshme apo nuk është nën fushën e veprimit të kompanisë, personi përgjegjës për zgjidhjen e ankesës do të njoftojë palën ankuese **brenda 14 ditëve** nga marrja e ankesës, dhe ku është e mundur t'i drejtojë ata tek palët e treta përgjegjëse

Formulari i konfirmimit përfshin:

- Konfirmimin formal, datën dhe numrin e ankesës;
- Emrin e ankuesit;
- Emrin e personit që mori ankesën;
- Nënshkrimin e ankuesit kur është e mundshme;
- Detajet e kontaktit përfshirë numrin e telefonit për rastet kur ankuesi ka pyetje shtesë;
- Afatet kohore të pritshme për përgjigjen.

Kur ankesat dorëzohen personalisht, formulari i konfirmimit do i jepet ankuesit menjëherë duke përdorur formën e paraqitur në Shtojcën 1.

3.4 Rishikimi dhe investigimi

3.4.1 Kategorizimi i Ankesës

Pas marrjes dhe regjistrimit, ankesa do të vlerësohet dhe klasifikohet nga Votalia si më poshtë:

- G0: Kërkesë për informacion e pa lidhur direkt me Projektin
- G1: Pyetje / shqetësime
- G2: Kërkesa
- G3: Ankesa

Më pas të gjitha ankesave do t'u caktohet një nivel prioriteti i përcaktuar sipas kriterve të mëposhtme:

Kategoria	Përshkrimi
E Ulët	Shqetësim, pretendim apo ankesë që lidhet me mungesën e informacionit apo dhënien e informacionin të paqartë.
I Mesëm	Shqetësim, pretendim apo ankesë nga palët e interesit (individ apo grup) që mund të ndikojë në reputacionin e projektit ose kompromentojë zhvillimin e tij në terma afatmesëm.
I Lartë	Shqetësim, pretendim apo ankesë që përfshin palët e interesit me prioritet të lartë, dhe: <ul style="list-style-type: none"> • Raporton një shkelje të të drejtave të njeriut • Ka të bëjë me një shkelje ligjore Paraqet një rrezik afatshkurtër mbi vazhdimësinë e projektit

Rishikimi fillestar, klasifikimi dhe aprovimi i ankesës së marrë do të kryhet nga Menaxheri Social dhe Mjedisor i Votalias brenda 7 ditësh nga marrja e ankesës. Afatet kohore do i komunikohen ankuesit në dërgimin e konfirmimit të ankesës (referoju hapit të mëparshëm), me shkrim, dhe verbalisht nëse është e nevojshme.

3.4.2 Investigimi

Në varësi të nivelit të prioritetit të çështjes, veprimet dhe përgjegjësitë për menaxhimin e secilës ankesë do të jenë të ndryshme. Menaxheri M&S i Votalias do të kryejë këtë proces brenda afateve kohore të mëposhtme.

Ekzaminimi i ankesave kryhet në mënyrë që të verifikohet vlefshmëria e ankesës, përcaktohet shkaqet e saj dhe zhvillohen veprime korrigjuese për të minimizuar ose shmangur rishfaqen e shkaqeve. Nëse ankesa kërkon një investigim më të detajuar, ankuesit do të njoftohen nga Menaxheri Mjedisor dhe Social i Votalias mbi procesin që do të ndiqet dhe personat e ngarkuar për ekzaminimin.

Niveli i Ankesës	Veprimi	Përgjegjësi	Koha e investigimit
I Lartë	<ul style="list-style-type: none"> • Kërko këshilla të brendshme nga Menaxhimi i Kompanisë • Nëse është e nevojshme, krijo një ekip investigimi për mbledhjen e fakteve mbi ankesën dhe përgatitjen e një raporti mbi situatën. 	Menaxheri i Projektit i Votalias	14 ditë nga marrja

Niveli i Ankesës	Veprimi	Përgjegjësi	Koha e investigimit
	<ul style="list-style-type: none"> Në rastet kur paanshmëria është shumë e rëndësishme apo ankesa përfshin çështje teknike komplekse, cakto ekspertë të palëve të treta për të investiguar ankesën para se rrethanat të ndryshojnë apo konflikti të përshkallëzohet. Kryej takime me palët ankuese dhe vizita në terren para vazhdimit me dhënien e përgjigjeve dhe/ose zgjidhjeve. 		
I Mesëm	<ul style="list-style-type: none"> Kërko këshillë të brendshme para procedimit me dhënien e përgjigjeve dhe/ose zgjidhjeve. 	Menaxheri Mjedisor dhe Social i Voltalias	14 ditë nga marrja
I Ulët	<ul style="list-style-type: none"> Rishiko informacionin që do të dorëzohet para procedimit me dhënien e përgjigjeve dhe/ose zgjidhjeve. 	Menaxheri M&S / Menaxheri i Projektit	7 ditë nga marrja

3.5 Zgjidhja dhe përgjigja ndaj ankesës

Procesi i zgjidhjes do t'i përshtatet llojit të ankesës si edhe ankuesit. Proceset e zgjidhjes janë përcaktuar më poshtë:

Qasja	Përshkrimi
E njëanshme	Menaxheri M&S i Voltalias e adreson vet burimin e problemit në koordinim me ekipin e projektit (p.sh. ndalimin e zhurmës apo pluhurit).
Dypalëshe	Menaxheri M&S i Voltalias i drejtohet Menaxherit M&S i Korporatës i Voltalias dhe ankuesit, duke arritur një zgjidhje nëpërmjet diskutimeve dhe negociatave. Ashtu si gjatë procesit të vlerësimit, Menaxheri M&S dhe Menaxheri i Projektit i Voltalias angazhohen që të konsiderojnë të gjitha faktet dhe të takohen me të gjitha palët, në përpjekje për t'i dhënë ankuesve çdo mundësi që të shprehin pikëpamjet e tyre.
Nëpërmjet një pale të tretë	Informalisht ose nëpërmjet ndërmjetësimit. Menaxheri M&S i Voltalias i drejtohet Menaxherit M&S të Korporatës i cili, në mënyrë që të sigurojë paanshmërinë, do të zgjedhë dhe pranojë me personin apo kompaninë që të jetë ndërmjetës i palës së tretë. Për këtë qëllim, sa herë që është e mundur, Menaxheri M&S i Voltalias duhet të identifikojë një listë me ndërmjetësues potencialë (p.sh. anëtarë të kishës, imamë, drejtues të komunitetit, etj.)

Menaxheri Social dhe Mjedisor i Voltalias do të kryejë këtë proces të zgjidhjes së ankesës dhe informojë ankuesin mbi progresin me shkrim dhe verbalisht nëse është e nevojshme. Statusi i zgjidhjes së ankesës mund të jetë:

- Paraparak:** zgjidhja synon informimin e ankuesve rreth vlerësimit dhe/ose statusit të ankesës së tyre; ose
- Përfundimtar:** zgjidhja synon komunikimin e vendimit (përfshirë një shpjegim) dhe kërkimin e dakordësisë nga ankuesi për mbylljen e ankesës (referoju Shtojcës 3)

3) Jo-përfundimtare:

- 3.1. Nëse ankuesi nuk ka të ngjarë të jetë i kënaqur me rezultatin e zgjidhjeve paraprake, Menaxheri Mjedisor dhe Social i Voltalias do e ftojë ankuesin të mbledhë fakte shtesë, paraqesë argumente të mëtejshme, kryejë investigime të tjera dhe sqarojë pozicionin e kompanisë. Menaxheri M&S i Voltalias mund të kërkojë ndihmë të drejtpërdrejtë nga Oficeri M&S i Korporatës i Voltalias, Menaxheri i Vendit i Voltalias, Drejtuesi i Projekteve të Voltalias dhe/ose Drejtori.
- 3.2. Nëse ankuesi nuk është i kënaqur me zgjidhjen përfundimtare, Voltalia do të apelojë çështjen tek mekanizmat a jashtme për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve (palë ekstraligjore).

Përgjigjet paraprake dhe përfundimtare të ankesës do të dërgohen me shkrim si edhe verbalisht nëse është e nevojshme. Afatet kohore të zgjidhjes do i komunikohen ankuesit me shkrim dhe verbalisht nëse është e nevojshme.

Nëse nuk arrihet asnjë zgjidhje nëpërmjet qasjeve të përmendura mësipër, ankuesit do kenë mundësinë të kërkojnë zgjidhje të tjera. Ky mekanizëm apelimi do përfshijë një palë tjetër ekstraligjore por të besueshme. Kompania do jetë gjithmonë bashkëpunuese për të gjetur zgjidhjen më të mirë për projektin dhe personin që ka paraqitur ankesën. Në çdo rast, do kërkohet zgjidhja më e mirë. Nëse kjo nuk arrihet, kompania do të jetë e hapur për zgjidhje të tjera ligjore.

Preferohet që përgjigja të jetë me shkrim, megjithëse mund të ofrohet edhe një përgjigje verbale kur është e përshtatshme. Kur veprimet korrigjuese marrin miratimin e Voltalias dhe ankuesit, menaxheri përgjegjës do ketë detyrën të sigurojë që veprimet korrigjuese janë zbatuar. Nëse nuk kërkohet vëmendje e mëtejshme, atëherë Menaxheri M&S mund të mbyllë ankesën dhe e regjistron këtë në Regjistrin e Ankesave.

Zgjidhja dhe koha e përgjigjeve në varësi të nivelit të ankesës, janë përmbledhur mëposhtë:

Niveli i Ankesës	Koha e Regjistrimit	Koha e Konfirmimit	Koha e Zgjidhjes	Koha e mbylljes
I Lartë	1 ditë pune	7 ditë nga marrja	21 ditë nga marrja	30 ditë nga marrja
I Mesëm	1 ditë pune	7 ditë nga marrja	21 ditë nga marrja	30 ditë nga marrja
I Ulët	1 ditë pune	7 ditë nga marrja	14 ditë nga marrja	21 ditë nga marrja

3.6 Mbyllja e ankesës

Menaxheri Social dhe Mjedisor i Voltalias do i komunikojë ankuesit rezultatin e investigimit dhe do kërkojë opinionin e ankuesit. Kjo përgjigje fillestare do të përfshijë një përmbledhje të veprimeve të planifikuara dhe kohën e parashikuar kur këto veprime mund të zbatohen, ose një shënim shpjegues, duke sqaruar pse nuk kërkohet kryerja e veprimeve të tjera.

Çdo përgjigje e mëtejshme e ankuesit do të regjistrohet në mënyrë që të ndihmojë vlerësimin nëse ankesa është mbyllur apo nëse kërkohen veprime të tjera. Menaxheri i Ankesave do të përdorë kanalet e duhura të komunikimit për të konfirmuar nëse ankuesi e ka kuptuar dhe është i kënaqur me përgjigjen. Ky komunikim do të regjistrohet gjithashtu në regjistrin e ankesave. Në bazë të përgjigjes së ankuesit (pranimi apo refuzimi i zgjidhjes pa një rishikim të mëtejshëm), Menaxheri Mjedisor dhe Social mund të mbyllë ankesën.

3.7 Vlerësimi i Zgjidhjes

Menaxheri Mjedisor dhe Social do të vlerësojë efektivitetin e zgjidhjes pas zbatimit bazuar në nivelin e kënaqshmërisë së ankuesit, mos-përsëritjen e aspektit që shkaktoi fillimisht asnesën, dhe mos-adresimin në proceset e zgjidhjes së jashtme nga ankuesi.

4 RISHIKIMI DHE MONITORIMI I MEKANIZMIT TË ANKESAVE

Në përpjekje për të matur efektivitetin e mekanizmit të ankesave, dhe përdorimin efiçent të burimeve të tij, mekanizmi i ankesave do të monitorohet dhe vlerësohet nga Menaxheri Mjedisor dhe Social dhe Menaxheri M&S i Korporatës.

Rishikimi dhe monitorimi i mekanizmit të ankesave do të ndihmojë në identifikimin e ankesave të përsëritura që mund të kërkojnë zgjidhje strukturore ose ndryshim të politikave dhe do t'i mundësojë Voltalias të shfrytëzojë mundësitë për përmirësim dhe “mësimet e nxjerra” gjatë vlerësimit të ankesave.

Efiçenca e mekanizmit të ankesave do të vlerësohet në bazë të TKP-ve të mëposhtme

Treguesi i Performancës	Limitet / objektivat për t'u arritur
Numri i ankesave të komunikuar	Numër jo i lartë i ankesave të raportuara
Përqindja e zgjidhjeve të propozuara	Propozim i një zgjidhjeje për të gjithë ankuesit
Koha e zgjidhjes së ankesës	Të gjitha ankesat marrin një propozim për zgjidhje brenda afateve të përcaktuara
Përqindja e zgjidhjeve të pranuar	Përqindja e zgjidhjeve të pranuar dhe të konsideruara si të kënaqshme nga ankuesi në vijim të procesit të vlerësimit të zgjidhjes.
Adresimi i çështjes tek sistemi i zgjidhjeve të jashtme	Numri i ankesave të pazgjidhura nga MA të cilat kanë shkuar tek sistemet e zgjidhjes administrative, ligjore apo të palëve të treta.

SHTOJCA 1: FORMULARI I REGJISTRIMIT TË ANKESËS

FORMULARI I ANKESAVE/SHQETËSIMEVE VENDORE

FORMULAR I REGJISTRIMIT DHE KONFIRMIMIT TË ANKESËS

Emri i Projektit		Zona / Rajoni	
Referenca e Ankesës		Data (dd/mm/viti)	
Emri i ankuesit			
Numri i kontaktit të ankuesit			
Adresa e ankuesit			
email i ankuesit			
Detajet e Ankesës/Shqetësimit	<i>Bashkëngjit dokumentet përkatëse dhe faktet mbështetëse</i>		
Pritshmëritë e ankuesit mbi zgjidhjen e Ankesës			
Nënshkrimi i ankuesit		Data	
Nënshkrimi i përfaqësuesit të Voltalias		Data	

Ju lutemi shkëpusni seksionin mësipër dhe jepini origjinalin ankuesit

Konfirmim i Pranimi të Vërejtjes

Projekti		Rajoni/zona	
Referenca e Ankesës		Data	
Emri i ankuesit		Emri i përfaqësuesit të Voltalias	

Ky vërtetim konfirmon që ankesa juaj është regjistruar dhe në vijim do të shqyrtohet nga Voltalia.

Ekipi i projektit angazhohet t'ju kontaktojë brenda 21 ditësh nga marrja e këtij konfirmimi. Për çdo pyetje mund t'i drejtoheni Voltalias nëpërmjet kontakteve të mëposhtme:

- Detajet e kontaktit të Menaxherit të Ankesave: karavasta@votalia.com, cel. : 0684027034

SHTOJCA 2: FORMULARI I INVESTIGIMIT DHE ZGJIDHJES SË ANKESËS

FORMULAR I ANKESAVE VENDORE

FORMULAR I INVESTIGIMIT DHE ZGJIDHJES SË ANKESËS

Emri i projektit		Rajoni/zona	
Referenca e ankesës		Data (dd/mm/viti)	
Emri i ankuesit		Emri i investiguesit	
Shënimet e takimit			
Gjetjet e investigimit			
Zgjidhja e propozuar			
Nënshkrimi i investiguesit			
Vetëm për përdorim të brendshëm			
Amendime			
Nënshkrimi i Menaxherit Mjedisor dhe Social		Data	
Nënshkrimi i Drejtorit të Projektit		Data	

SHTOJCA 3: FORMULARI I MBYLLJES SË ANKESËS

FORMULAR I ANKESAVE VENDORE

FORMULAR I MBYLLJES SË ANKESËS

Emri i projektit		Rajoni / zona	
Referenca e ankesës		Data (dd/mm/viti)	
Emri i ankuesit		Emri i ekzaminuesit	
Përgjigja e Voltalias			
Veprimet për zgjidhjen e ankesës	Veprimi(et)	Afatet e zbatimit	
Ky seksion plotësohet pas kryerjes së të gjitha veprimeve të dakordësuara			
Data e zbatimit të veprimeve			
Ankuesi është i kënaqur me veprimet e ndërmarra	Po jo	Ankuesi është i kënaqur me rezultatin	Po Jo
Nënshkrimi i ankuesit		Nënshkrimi i ekzaminuesit	
Vrojtime shtesë			
Nënshkrimi e ankuesit ditën e mbylljes së ankesës		Nënshkrimi i ekzaminuesit ditën e mbylljes së ankesës	

SHTOJCA 4: POSTER

SOLAR • WIND • HYDRO • BIOMASS • STORAGE

PROJEKTI PËR NDËRTIMIN E PARKUT FOTOVOLTAIK “KARAVASTA 140 MW”

Kompania është e gatshme të japë informacion për çdokënd që është i
interesuar dhe preket nga zhvillimi i projektit

Kompania: “Karavasta Solar” Sh.p.k.
Themeluar nga “Voltalia” Ltd

MEKANIZMI I ANKESAVE

Kontakt:

Tel: 0684027034

E-mail: karavasta@voltalia.com

