

KMDK SH.A	Çfesa <input type="checkbox"/>
	Hyresa <input type="checkbox"/>
Nr: <u>446/2018</u>	
Data: <u>25.07.2018</u>	
Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë SH.A Kosovo Landfill Management Company J.S.C Kompanija za Upravljanje Deponijama na Kosovu DOO	

Në bazë të nenit 20 të Ligjit Nr. 04/L-111 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit Nr. 03/L-087 për Ndërmarrjet Publike, në bazë të nenit 7 të Ligjit Nr. 05/L-009 për Ndryshimin dhe Plotësimin e Ligjit Nr. 03/L-087 për Ndërmarrjet Publike i Ndryshuar dhe i Plotësuar më Ligjin Nr. 04/L-111, në bazë të nenit 130 të Ligjit Nr. 06/L-016 për Shoqëritë Tregtare, në bazë të nenit 26.23 të Kodit të Etikës dhe Qeverisjes Korporative për Ndërmarrjet Publike, si dhe në bazë të nenit 7 të Statutit të Kompanisë, Bordi i Drejtoreshave të KMDK SH.A, miraton këtë:

## RREGULLORE Nr. 11/2018, PËR MATJEN DHE PËRCEPTIMIN E KËNAQËSHMËRISË SË KONSUMATORIT

### KAPITULLI I DISPOZITAT E PËRGJITHSHME

#### Qëllimet dhe përmbajtja

##### Neni 1

- 1) Me këtë Rregullore përshkruhen politikat e cilësisë, parimet etike dhe te mirësjelljes, mardhëniet afariste dhe te bashkëpunimit në raportet kontraktuale të Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (*ne tekstin e mëtejme KMDK SHA*) me Subjektet e tjera Juridike (*ne tekstin e mëtejme: Konsumator/Klient*), pastaj përcaktohen procedurat ankimore si dhe përshkrimet për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorit.
- 2) Kjo rregullore është në funksion të zbatimit të politikave të kualitetit sipas vizionit të KMDK SHA që kanë të bëjnë me ngritjen e performancës së shërbimeve si dhe plotësimin e nevojave nga pritjet e konsumatorit/klientit.
- 3) Dispozitat e kësaj Rregulloreje do të mundësojnë KMDK SHA ngritjen dhe përmirësimin e performancës duke synuar përmbushjen e objektivave kryesore strategjike të politikave afariste në rritjen e efikasitetit ekonomik dhe ofrimin e shërbimeve të cilësisë ndaj konsumatoreve/klientëve të saj.

##### Neni 2

- 1) Kjo rregullore definon qartë parimet etike reciproke, mirësjelljen dhe respektimin e obligimeve si dhe ngritjen besueshmërisë dhe arritjen e mirëkuptimit mes palëve.
- 2) Kjo rregullore përmban dispozita përshkruese të procedurave ankimore dhe mënyrën e trajtimit të ankesave të ushtruara nga ana e konsumatoreve/klientëve ndaj KMDK SHA.
- 3) Kjo rregullore, përmban procedurat për mënyrën e matjes së kënaqshmërisë dhe metodologjinë e matjes si dhe përpunimin analitik të vlerësimeve të marra nga konsumatori/klienti për shërbimet që ofron Kompania.

#### Fusha e zbatimit

##### Neni 3

- 1) Kjo rregullore zbatohet nga menaxhmenti si dhe nga personeli në çdonjërin nga deponitë sanitare të KMDK SHA.
- 2) Pjesë e zbatimit të kësaj rregulloreje janë edhe Ndërmarrjet që kanë kontrata shërbimi me KMDK SHA si dhe te punësuarit e tyre që kanë qasje në hapësirat e KMDK SHA apo në deponitë sanitare.



## KAPITULLI II POLITIKA E CILËSISË

### Neni 4

- 1) Cilësia dhe siguria janë synimet strategjike të KMDK SHA, ndaj për përmbushjen e politikave të cilësisë Menaxhmenti do të nxjerr një “Deklarate mbi Politikën e Cilësisë”, në mbështetje të zhvillimit dhe të përmirësimit të vazhdueshëm të performancës afariste të Kompanisë, sigurisë në punë dhe mbrojtjen e mjedisit, si dhe në përmbushjen e kërkesave të standardeve ndërkombëtare SK EN ISO 9001: 2015, SK EN ISO 14001: 2015.
- 2) KMDK SHA përmes aplikimit të parimeve të politikave të cilësisë synon të realizoj, përmirësimin e kushteve të punës, rritjen e efikasitetit në punë, reduktimin e shpenzimeve, përmbushjen e kërkesave ndaj konsumatoreve/klientëve dhe perceptimin e kënaqëshmërisë së tyre, respektimin e partnerëve dhe të komunitetit si dhe rritjen e cilësisë së shërbimeve.
- 3) Në kuadër të aplikimit të politikave të cilësisë duke zbatuar parimet e zhvillimit të qëndrueshëm KMDK SHA do të kushtoj kujdes të veçantë racionalitetit në përdorimin dhe shfrytëzimin e mjeteve financiare si dhe të aseteve në dispozicion.
- 4) KMDK SHA përmes programeve të zhvillimit do të rris investimet në burimet njerëzore dhe materiale duke organizuar trajnime adekuat për të punësuarit e saj, ndërsa përmes politikave dhe akteve të brendshme rregullative në vazhdimësi do të nxis stimulimin për punë dhe kreacion.
- 5) Për çfarëdo ndryshimi të planeve dhe aktiviteteve të KMDK SHA, me kohë do t'i Informoj të punësuarit e saj, aksionarin, partnerët, konsumatorët, komunitetin dhe grupet e interesit.

### Politika e mjedisit

#### Neni 5

- 1) KMDK SHA në vazhdimësi do të marr masa organizative për menaxhimin e aktiviteteve operative dhe përmirësimin e sistemit mjedisore, konform kapaciteteve të disponueshme teknike dhe ekonomike, ndërsa sektori operativ do të kujdeset për zgjedhjen e teknikave dhe teknologjive më të mira në dispozicion si dhe do të kihet kujdes në përdorimin e materialeve miqësore me mjedisin.
- 2) KMDK SHA në vazhdimësi do të përcjell dhe monitoroj efekteve mbi mjedisin, si dhe do të marr veprime parandaluese dhe masa korrigjuese për zvogëlimin e ndikimeve negative në mjedis dhe eliminimin e rreziqeve.
- 3) KMDK SHA përmes rregullores së veçantë do të bëjë vlerësimin e potencialeve të rrezikshme mjedisore brenda deponive si dhe do të përcaktoj masa mbrojtëse konform Rregullores për deponi.
- 4) Kontrolli, monitorimi dhe reduktimi i emetimeve të ndotësve dhe substancave të dëmshme në ajër, ujë, respektivisht në mjedis, do të bëhet në bashkëpunim me Ministrinë e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor si dhe konform dispozitave ligjore e rregullative në fuqi.
- 5) Menaxhimi i infrastrukturës dhe objekteve bëhet konform rregullores së brendshme si dhe dispozitave ligjore në fuqi duke u kujdesur që ato të jenë të mirëmbajtura, funksionale dhe të përdorshme.
- 6) KMDK SHA përmes aplikimit të politikave mjedisore synon avancimin në trajtimin e mbeturinave dhe menaxhimin e deponive, si dhe rikultivimin e brezit të gjelbër.
- 7) Materialet e dëmshme dhe mbeturinat e rrezikshme të cilat asgjësohen do të trajtohen konform vendimeve të Ministrisë së Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor dhe në përputhje me udhëzuesit për trajtime të veçanta.



- 8) Disiplina e të punësuarve si dhe konsumatorëve/klientëve të cilët kryejnë aktivitete në deponi është përgjegjësi individuale apo grupe për zbatimin e politikave mjedisore ndërsa mbikëqyrja bëhet përmes Menaxherit të Deponisë si dhe Drejtorit të Operatives.
- 9) Kontrolla e brendshme inspektues do të bëjë monitorimin e zbatueshmërisë rregullative, ndërsa Inspektorati i MMPH është organ i jashtëm inspektues dhe monitorues në zbatim të ligjshmërisë funksionale të deponive.

### **KAPITULLI III PARIMET ETIKE DHE TË MIRËSJELLJES**

#### **Parimet e Kodit të Etikes**

##### Neni 6

- 1) KMDK SHA, përmes kësaj rregulloreje përcakton rregullat e parimeve të sjelljes dhe veprimet, kontrollon aktivitetet e të punësuarve në të gjitha nivelet e përgjegjësisë brenda Kompanisë si dhe të bashkëpunëtorëve të saj.
- 2) KMDK SHA është e fokusuar në zbatimin e këtyre parimeve themelore:
  - Përbushjen e kërkesave dhe e nevojave të klientëve
  - Përbushjen e reciproke e obligimeve kontraktuale
  - Përbushjen e interesave reciproke, kënaqësinë e punonjësve, sigurinë në punë,
  - mbrojtjen e mjedisit dhe kujdesi ndaj komunitetit lokal,
  - Krijimin e hapësirave të mjaftueshme për deponim të mbeturinave,
  - modernizimin e pajisjeve, avancimin e njohurive dhe përvojës së nevojshme,
  - menaxhimin sa më i drejtë i burimeve njerëzore dhe materiale, dhe
  - realizimin e fitimit dhe zbatimin e konkurrencës së barabartë.
- 3) Zbatueshmëria e këtyre parimeve është absolutisht thelbësor dhe obligative për të punuar në një mjedis më të shëndetshëm dhe më të sigurt.

#### **Përmirësimet e vazhdueshme**

##### Neni 7

- 1) Dispozitat etike të kësaj rregulloreje lehtësojnë zvogëlimin e ndikimit të ngjarjeve të padëshiruara në avantazh të efikasitetit më të mirë të punës (*p.sh. humbjet e afërta / mungesa, aksidentet, lëndimet etj*).
- 2) Parimet etike të KMDK SH.A bazohen në përmirësimet e vazhdueshme si aspekt i rëndësishëm në menaxhimin sistematik të kushteve të shëndetit dhe sigurisë në vendet e punës.
- 3) Zbatimi i parimit të përmirësimit të vazhdueshëm do të lehtësojë që aktivitetet e përditshme operative të kompanisë, si dhe të operatorëve të jashtëm, që ato të zhvillohen në një ambient më të shëndetshëm, nën kontrollin e sigurisë së vazhdueshme ndaj reziqeve ekzistuese, duke rezultuar në një besueshmëri dhe cilësi më të mirë..

#### **Parimet e Sjelljes dhe Angazhimi profesional**

##### Neni 8

- 1) Parimet e sjelljes motivojnë të punësuarit e KMDK SHA që të punojnë me përkushtim, konsistencë, transparencë dhe përgjegjësi, duke u mbështetur në punën ekipore, si dhe duke treguar kontributet e tyre pozitive.
- 2) Mirësjellja ndaj të gjithë njerëzve dhe në të gjitha rastet dëshmon përkushtimin në respektimin e dispozitave dhe rregullave të brendshme të KMDK SH.A
- 3) KMDK SHA të punësuarve të saj ua mundëson që të:
  - ushtrojnë aftësitë e tyre,
  - përbushin detyrat e tyre të përcaktuara,
  - kenë mbështetjen e duhur për nevojat e tyre profesionale,
  - përmirësojnë përvojat profesionale me kalimin e kohës.





- 4) Angazhimi adekuat e profesional mundëson zbatimin e objektivave për Shëndetin dhe Sigurinë brenda hapësirave të Kompanisë duke ofruar një mjedis të shëndetshëm të punës si për të punësuarit e brendshëm ashtu edhe për konsumatorët/klientët.

### **Trajtimi i Burimeve Njerëzore**

Neni 9

KMDK SHA inkurajon dhe angazhohet për zhvillimin profesional dhe individual të çdo të punësuarit duke i krijuar ambiente dhe kushte të përshtatshme pune, për të kontribuar në ngritjen e performancës individuale dhe të Kompanisë.

### **Integriteti, Lojaliteti dhe Pjesëmarrja**

Neni 10

- 1) Integriteti personal, besueshmëria, aftësia profesionale dhe respektimi i kodit të Etikës janë bazë për themelimin dhe zhvillimin e aktiviteteve profesionale të stafit të brendshëm si dhe të atij të jashtëm të angazhuar për nevojat e KMDK SHA.
- 2) Lojaliteti ndaj eporeve, mbikëqyrësit, apo marrëdhëniet me kolegët dhe punëtorët e rinj si dhe ndaj personelit të jashtëm kërkon qasje të drejtë dhe të ndershme.
- 3) KMDK SHA inkurajon dhe i jep mbështetje punës ekipore më qellim të rritjes së rezultateve të përgjithshme të Kompanisë, duke kërkuar përgjegjësinë personale e individuale në kontributet e përbashkëta.
- 4) KMDK SHA nuk e pengon debatin apo mospajtimet profesionale, por përjashton sjelljen individuale e cila mund të dëmtoj suksesin e Kompanisë.
- 5) Përkushtimi ndaj punës individuale nuk duhet të udhëhiqet nga interesat personale dhe duhet të jetë në shërbim të rezultatit të përbashkët të KMDK SH.A
- 6) KMDK SHA nuk i toleron veprimet apo mënyrat e menaxhimit të punës të cilat rrisin kënaqësinë personale ndërsa dëmtojnë interesin e përgjithshëm të Kompanisë.

### **Parimet e Veprimit**

Neni 11

- 1) KMDK SH.A gjithashtu e ka në aplikim “Kodin e Etikës dhe Qeverisjes Korporative për NP”, dispozitat e të cilit përcaktojnë parimet e veprimit që rregullojnë aktivitetet e të gjithë drejtorëve, menaxherëve dhe punonjësve në kryerjen e funksioneve të tyre.
- 2) Parimet e veprimit kanë për qëllim konkurrencën në shërbime, duke ofruar shërbime me cilësore, duke punuar me ndjeshmëri ekonomike, duke respektuar ligjet në fuqi, kujdesin ndaj mjedisit, shëndetit dhe sigurisë në vendin e punës.
- 3) Aktivitetet e KMDK SHA planifikohen me kohë, Kompania është përgjegjëse në administrim dhe bën kontrollin e rezultateve të dala nga aktiviteti duke kërkuar respektimin dhe transparencën financiare.

### **Zbatimi i kërkesave ligjore, Parimet e Sigurisë dhe politikat monitorimit dhe mbrojtjes së shëndetit në Punë**

Neni 12

- 1) Të punësuarit e KMDK SH.A obligohen të zbatojnë ligjet në fuqi, rregulloret dhe rregullat e brendshme të përcaktuara nga Kompania me qëllim të arritjes së objektivave për aplikimin e politikave të cilësisë mbi rregullat e sigurisë dhe të mbrojtjes së shëndetit në punë.
- 2) KMDK SHA, do të vendosë një sistem të brendshëm të informimit sa i përket implikimeve legjislative që lidhen me aktivitetet dhe fushë-veprimtarinë e Kompanisë, ndërsa sipas nevojave të punësuarit mund të ndjekin trajnime për zbatueshmërinë praktike të kërkesave të dala nga dispozitat ligjore në fuqi.
- 3) Ndalohen përfitimet e mundshme nga çdo zbrazëtirë ligjore apo rregullative edhe atëherë kur vërehet se në ndonjë rast të caktuar ka mospajtime apo paqartësi me dokumentet e brendshme të kompanisë.



- 4) KMDK SHA me qëllim të sigurimit dhe të përmirësimit të vazhdueshëm, përcakton një politikë më të mirë të mundshme për të siguruar mbrojtjen e shëndetit, rritjen e sigurisë në mjedisin e punës dhe parandalimin nga rreziqet potenciale.
- 5) Politikat e sigurisë dhe mbrojtjes në pune zbatohen nga të gjithë, pa favorizime apo diskriminime pavarësisht a janë punëtorë të KMDK SHA apo të punësuar të kompanive të jashtme të cilët janë duke kryer punë për nevojat e KMDK SHA.
- 6) Avancimi, zhvillimi dhe monitorimi i konformitetit me kërkesat për shëndet dhe siguri, në kuadër të KMDK SHA do të zbatohet përmes një sistemi të veçantë për menaxhimin e Shëndetit dhe Sigurisë i cili i referohet Rregulloreve të brendshme për Mbrojtje në Punë dhe rregullores për Vlerësimin e Rrezikshmërisë në vendin e punës.
- 7) Rreziqet varësisht nga zhvillimet mund të azhurnohen apo përditësohen dhe ato mund të jenë subjekt i kontrollës dhe i inspektimit nga Inspektorati i Punës.
- 8) KMDK SHA me akt të brendshëm përmes Rregullores së veçantë do të bëjë vlerësimin e rrezikshmërisë për të gjithë të punësuarit dhe hapësirat e punës, duke ju përmbajtur dispozitave ligjore në fuqi si dhe kërkesave të dala nga standardet ndërkombëtare (ISO 18001), si dhe Dokumenteve Udhëzuese mbi Politikën e Cilësisë, Mjedisit dhe Sigurisë të miratuara nga KMDK SH.A.
- 9) Të gjithë të punësuarit e Kompanisë, pastaj bashkëpunëtorët dhe palët e treta duhet t'u përmbahen masave të aplikuara nga KMDK SHA si dhe kërkesave ligjore që dalin nga legjislacioni në fuqi dhe rregulloret e brendshme për fushën e shëndetit dhe sigurisë në vendin e punës dhe në hapësirat e punës me të cilat menaxhon KMDK SHA.
- 10) Çdonjëri nga të punësuarit e Kompanisë është i obliguar që vërejtjet apo komentet e tij lidhur me shqetësimet ose përmirësimet e mundshme t'i raportoj tek eprori i drejtpërdrejtë i tij apo te mbikëqyrësi i punëve.

### **Respektimi i Komunitetit dhe Mjedisit**

Neni 13

- 1) KMDK SHA në mënyrë aktive angazhohet në mbrojtjen e mjedisit dhe të komunitetit lokal për rreth deponive, si dhe kujdeset për ruajtjen e burimeve natyrore dhe ruajtjen e cilësisë së jetesës.
- 2) Për të zbatuar politikën e mjedisit në përputhje me nenin 5, të kësaj rregulloreje Kompania do të bashkëpunojë me komunitetin, me autoritetet ekzekutive, organizatat ndërkombëtare dhe shoqatat civile në fushën e mbrojtjes së mjedisit.
- 3) Sistemit informativ, monitorimi dhe raportimi do të bëhen në pajtim me Udhëzimin Administrativ (QRK) Nr.08/2017 Për Menaxhimin e Deponive të Mbeturinave.

### **KAPITULLI IV**

### **MARDHENIET AFARISTE DHE TE BASHKEPUNIMIT**

#### **Marrëdhëniet me Furnitorët (furnizuesit)**

Neni 14

- 1) KMDK SHA gjatë fazës së nënshkrimit të kontratave me furnitor gjithmonë do të angazhohet të përcaktoj me shkrim marrëdhënie jashtëzakonisht të qarta, duke shmangur çdo varësi të Kompanisë nga furnitori.
- 2) Përzgjedhja e furnitorëve dhe blerja e mallrave dhe shërbimeve kryhen në bazë të vlerësimeve objektive të konkurrencës, cilësisë dhe pajtueshmërisë me kërkesat teknike apo profesionale, si dhe efektivitetin, çmimin, integritetin dhe besueshmërinë e furnizuesve.
- 3) Përzgjedhja e kontraktuesve dhe ofruesve të shërbimeve duhet të menaxhohet me kujdes, me qëllim që të sigurohet përmbushja e të gjitha detyrimeve në fushën e shëndetit dhe sigurisë në vendin e punës, duke iu referuar në veçanti koordinimit të aktiviteteve.
- 4) Gjate periudhës liferuese të pajisjeve apo teknologjive të reja dhe me specifika të veçanta të përdorimit, KMDK SHA do të kërkojë nga furnitorët që pjesë e kontratës të jetë edhe trajnimi adekuat.



- 5) KMDK SH.A angazhohet te ndërtoj raporte biznesi me kompanitë që ndjekin parimet e korrektësisë si dhe zbatimin e rregullave mjedisore, në përputhje me legjislacionin në fuqi.

### **Marrëdhëniet me Konsumatorët**

#### **Neni 15**

- 1) Objektiv strategjik i KMDK SHA është përkushtimi, ndershmëria, paanshmëria dhe respekti për konsumatorët e saj si dhe zbatimin e reciprocitetit në bashkëpunim.
- 2) KMDK SHA duke synuar cilësi me të lartë të shërbimeve ndaj konsumatoreve përtej pritjeve të tyre, njëkohësisht i përkushtohet edhe ndërtimit të raporteve të bazuara në besueshmërinë dhe kënaqësinë reciproke.
- 3) Raportet e mira reciproke e nxisin aktivitetin e KMDK SHA të përmirësoj dhe të rrisë cilësinë e shërbimeve, ndërsa korrektësia në bashkëpunim të ndërsjellë me konsumatorin mundëson mirëmbajtjen e raporteve kontraktuale afatgjate.

### **Obligimet reciproke**

#### **Neni 16**

- 1) Furnitorët, konsumatorët/klientët apo bashkëpunëtorët gjatë kohës sa janë duke kryer punë apo shërbime në deponi duhet të jenë të pajisur me pajisje mbrojtëse personale (PMP), ndërsa në makineritë e tyre duhet të kenë edhe mjetet e nevojshme për ndihmën e parë si dhe aparatet për zjarrfikje.
- 2) Në rast të nevojave për ndihmë apo të nevojave për zbatim të masave mbrojtëse, dispozitat e kësaj rregulloreje vlejnë si për KMDK SHA ashtu edhe për konsumatorët/klientët dhe obligimet për ndihmë janë reciproke.

### **Procedurat e qasjes në deponi**

#### **Neni 17**

- 1) Procedurat e qasjes në deponi janë të përshkruar në rregulloren për deponi, ndërsa shërbimi bëhet mbi bazën e një kontrate paraprake.
- 2) Konsumatorët/klientët, duhet të ndjekin rregullat hyrjes dhe të lëvizjes sipas orientimeve dhe në bazë të rekomandimeve nga përgjegjësi i deponisë.
- 3) Konsumatori/klienti duhet t'i deklaroj ngarkesat e mbeturinave (llojin dhe origjinën) të përcaktuara sipas Rregullores për Deponi, konform kodeve të aprovuara, dhe të mos fus mbeturina të dëmshme apo të rrezikshme të kamufluara apo të përziera.
- 4) Staf i Deponisë duhet të procedoj qasjet e konsumatoreve/klientëve sipas rregullores për Deponi të ketë mirësjellje dhe korrektësi, të bëjë peshimin (me ngarkesë dhe pa ngarkesë) të mbaj evidencën e duhur dhe të jap udhëzime e tjera të nevojshme
- 5) Kontrolli i brendshëm i Inspektuesit të KMDK SHA ka autoritetin e inspektimit dhe të kontrollit ndaj palëve (*qofte për KMDK SHA , qofte për Konsumator/klient*) sa i përket respektimit të rregullave të shkruara, kodit të etikës, verifikimit të mbeturinës si dhe të verifikimit dhe posedimit të pajisjeve mbrojtëse personale, kutive të ndihmës së parë dhe aparateve për shuarjen e zjarreve.

### **Mospajtimet dhe procedura ankimore**

#### **Neni 18.**

- 1) Dispozitat e kësaj rregulloreje përcaktojnë obligimet reciproke si për KMDK SHA, dhe bashkëpunëtorët e saj nga njëra anë, ashtu edhe për konsumatorët/klientët nga ana tjetër.
- 2) Mospajtimet e vogla eventuale, apo kërkesat për plotësime shtesë në përmirësimin e shërbimit mund të zgjidhen përmes komunikimit të drejtpërdrejtë, me mirëkuptim dhe dashamirësi si dhe në mirëbesim.
- 3) Për çështjet e papajtuësme, apo për mosrespektim të dispozitave të kësaj rregulloreje, apo të moszbatimit të klauzolave të veçanta kontraktuale, konsumatorët/klientët mund të adresojnë ankesë me shkrim në adresë të Kompanisë.



- 4) Ankesa e parashtruar duhet të përmbaj informacionet kryesore si dhe të dhënat specifike për shkakun e ankesës.
- 5) Përshkrimi i ankesës duhet të bëhet përmes Formulari A1, sipas Aneksi I, të kësaj rregulloreje.
- 6) Procedura e trajtimit të ankesës kërkon të dhënat të cilat plotësohen përmes Formularit 2, sipas Aneksit II, të kësaj rregulloreje, ndërsa afati i trajtimit të ankesës zbatohet sipas procedurës administrative.
- 7) Për trajtimin e ankesave formohet një komision i veçantë me vendim të KE-ës në përbërjen e të cilit duhet të jene së paku tre (3) anëtar.
- 8) Pas trajtimit të ankesës me përgjigje dhe këshillën juridike për subjektin ankues, Komisioni jep propozim-vendimin për nënshkrim nga Kryeshefi Ekzekutiv, por nëse lënda e ankesës konsiderohet se kërkon përgjigje dhe miratim nga Bordi propozim-vendimi për nënshkrim i delegohet Kryesuesit të Bordit të Drejtoreve.

## KAPITULLI V KËNAQSHMËRIA E KONSUMATORIT

### Politikat e kënaqshmërisë

#### Neni 19

- 1) KMDK SHA duke synuar ngritjen e performancës organizative, afariste dhe të shërbimeve përmes sistemit të menaxhimit të kualitetit të kompanisë do të fokusohet në zbatueshmërinë e parimeve themelore të kualitetit me fokus kënaqshmërinë e konsumatorit/klientit.
- 2) KMDK SHA në vazhdimësi do të përpiqet që të siguroj një shërbim që tejkalon kërkesat e deklaruara me kusht që niveli i shërbimit të mos tejkaloj limitin buxhetor të miratuar nga Bordi i Drejtoreve.
- 3) KMDK SHA duke synuar të marr informatën e përceptimit real të kënaqshmërisë së konsumatorit do të kryej dy nivele hulumtimesh të opinionit, dhe atë përmes:
  - a) hulumtimit të brendshëm (kryhet nga vet KMDK SHA), dhe
  - b) hulumtimit të jashtëm (kryhet nga kompani e jashtme e specializuar për hulumtime dhe matje)
- 4) Përpunimi dhe analizimi i rezultateve nga hulumtimet do t'i shërbejnë KMDK-së, në adresimin e shqetësimeve të klientëve dhe orientimet në përmirësimet e shërbimit për të cilat klientët nuk janë të kënaqur ose kanë përcipcion më të ulët të kënaqshmërisë.

### Matja dhe monitorimi i kënaqshmërisë së klientit dhe qëllimi i matjes

#### Neni 20

- 1) Objektivi themelor i matjes dhe monitorimit është mbledhja e të dhënave dhe përfitimi i njohurive/informatave të pavarura për t'i kuptuar nevojat e klientëve dhe për të përcaktuar kërkesat dhe kënaqshmërinë e tyre.
- 2) KMDK SHA, përmes matjes dhe monitorimit të kënaqësisë së klientit do të sigurojë që të:
  - kuptoj se si klientët e shohin KMDK SHA,
  - marr informacion rreth nivelit shërbimit që ofron KMDK SHA,
  - marr informacionin rreth sjelljes së punonjësve të Kompanisë,
  - bëj identifikimin e kërkesave dhe rëndësinë e kërkesave,
  - bëj identifikimin e fushave dhe prioritetëve për përmirësim e performancës,
  - bëj përmirësimin e shërbimit dhe të ndjek progresin në varësi të kënaqshmërisë së klientit, dhe
  - rrisë besueshmërinë e klientëve.
- 3) KMDK SHA pas marrjes së rezultateve përfundimtare të matjeve dhe përpunimit analitik do të shqyrtoj mundësitë teknike dhe financiare për të bërë plotësimi e kërkesave bazuar në trendët e kënaqshmërisë së klientit, duke analizuar arsyet e pakënaqësive eventuale planifikon edhe masat për përmirësim, në rast të zvogëlimit të numrit të klientëve, bën



hulumtimin e shkaqeve dhe gjetjen e arsyeve si dhe ndërmerr masat që qojnë në rritjen e klientëve dhe të fitimeve.

### **Përceptioni dhe vlerësimi i kënaqshmërisë**

Neni 21

- 1) Matja e përceptimit të konsumatorit dhe përpunimi i rezultateve do të jetë gjithëpërfshirës duke filluar që nga përmbajtja e kontratave, respektimi i obligimeve reciproke, zbatimi i ligjshmërisë, shkalla e bashkëpunimit si dhe niveli i shërbimit.
- 2) Vlerësimi i kënaqshmërisë do të bëhet përmes sondazhit dhe matjes si një tregues indikativ rreth asaj se çfarë ndryshimesh presin klientët nga ana e KMDK SHA.
- 3) KMDK SHA për të marr një përceptcion sa më të mirë të performancës rreth aktivitetit të Kompanisë do të kujdeset që niveli i shërbimit nga ana e stafit të jetë i kryer në pajtim me Kodin Etik dhe të mirësjelljes, pastaj të mikpritjes dhe dhënies së informacioneve dhe udhëzimeve, shërbimit korrekt të matjes, efikasitetit të punës së stafit, mirëmbajtjen e objekteve dhe të infrastrukturës, si dhe nga mënyra e trajtimit me respekt për klientët etj.

### **Periudha e matjes, metodologjitë dhe llojet e Hulumtimit**

Neni 22

- 1) Matja dhe monitorimi i perceptimit të konsumatorëve do të behet në baza periodike vjetore.
- 2) Duke ju referuar nenit 21. te kësaj Rregulloreje KMDK SHA do te kryej dy nivele hulumtimesh të opinionit siç do të jene hulumtimi i brendshëm dhe hulumtimi i jashtëm, ndërsa metodologjia e matjes do të jetë e pavarur në mes të atyre hulumtimeve.
- 3) Për shkaqe të veprimtarisë specifike Hulumtimi i brendshëm i KMDK SHA do të udhëhiqet me metodën e kombinuar të hulumtimit (sasiore dhe cilësorë), ndërsa kategoritë e respondentëve do të bëhen sipas pjesëmarrjes së përzier dhe në çdo deponi.
- 4) KMDK SHA për zbatimin e kësaj rregulloreje si dhe procesin e matjes dhe hulumtimit do te nxjerr udhëzues praktik intern për nevojat e veta, do të evidentoj gjetjet dhe do të nxjerr konkluzat.
- 5) Hulumtimi i jashtëm do të kryhet nga ndonjë kompani e jashtme e specializuar për matje e cila do të angazhohet përmes procedurës tenderuese, ndërsa puna e saj duhet të jetë konform standardeve të fushës, në mënyrë që matja dhe metodologjia e përdorur të japin rezultate të besueshme.

### **Hulumtim i brendshëm dhe vetëvlerësimi**

Neni 23

- 1) Matja e përceptimit si dhe monitorimi sistematik i kënaqshmërisë së konsumatorëve do të bëhet në mënyrë të vazhdueshme ndërsa rezultatet do të analizohen në fund të vitit.
- 2) Hulumtim i brendshëm do të realizohet gjatë tërë vitit dhe do të shërbejë edhe për të krahasuar nivelin e kënaqshmërisë së klientëve ndër vite, në raport me shërbimet e ofruara nga ana e KMDK SHA.
- 3) KMDK SHA përmes formularëve te brendshëm do të bëj konstatimin e gjendjes dhe hulumtimin e kënaqshmërisë nga matja e përceptcionit te konsumatorit/klientit rreth:
  - efikasitetit të shërbimeve dhe zbatimit të procedurës sipas përshkrimeve rregullative,
  - respektimit të orarit dhe afateve kohore të shërbimit,
  - përmbajtjes dhe rregullsisë së dokumentacionit (*faturat e pranimit dhe peshimit*)
  - procedurës së qasjes në deponitë sanitare, peshimit, orientimit të lëvizjes deri në zbrazjen e sigurt të kamionëve,
  - krijimit të hapësirës së mjaftueshme për manovrim dhe zbrazje,
  - mirësjelljes së stafit konform kodit, ushtrimit të njohurisë dhe kompetencës së tyre dhe veshjes,
  - mirëmbajtjes dhe dukjes vizuale të deponive sanitare,
  - mirëmbajtjes së infrastrukturës brenda deponive sanitare,
  - mirëmbajtjes së objekteve fizike, makinerisë dhe pajisjeve,



- kujdesit për shërbimet emergjente dhe të ofrimit të ndihmës së nevojshme,
  - informimit me kohë për ndryshimet eventuale të aktivitetit apo për paralajmërimet e ndonjë mase apo të ndonjë veprimi që do të ndërmerret,
  - shkallës së besueshmërisë së konsumatorit/klientit lidhur me transaksionet financiare,
  - shkallës së besimit dhe të mirëkuptim lidhur me zgjidhjen e problemeve,
  - sigurisë ndaj konsumatorët/klientit si dhe përkushtimi i vëmendjes ndaj tyre,
  - azhurnimit të informacionit, apo rreth ndryshimeve të dispozitave ligjore,
  - mbajtjes së premtimeve të dakorduara dhe të marrëveshjeve të bashkëpunimit reciprok,
  - trajtimit të ankesave, korrektësisë së përgjigjeve të dhëna dhe respektim të afatit,
  - gatishmërisë për njoftim me kohë për të gjitha rrethanat,
  - kënaqshmërisë reciproke, si dhe
  - diskutimit për tarifrat reale të deponimit si dhe të diskutimit rreth mundësisë së zgjidhjeve alternative në trajtimin e mbeturinave përpos metodës së deponimit.
- 4) Sondazhet e brendshme të hulumtimit nga ana e KMDK SHA do të bëhen nga burimi operativ gjate kryerjes së shërbimeve të përditshme ne terren sipas **Formularit A1** (i cili plotësohet nga personeli apo stafi teknik i kompanive/ndërmarrjeve që frekuentojnë në deponitë sanitare) si dhe në nivelin e afarizmit biznesor sipas **Formularit A2** (i cili plotësohet nga Udhëheqësit e Kompanive/Ndërmarrjeve).
- 5) Të dhënat e mostrave nga sondazhet grumbullohen duke krijuar mostrën e përzier, pastaj ato përpunohen sipas pyetjes dhe për të gjitha burimet duke rezultuar me kënaqësinë e klientit nga disa burime. Në analizë përpos përgjigjes, do të përfshihen edhe komentet dhe vërejtjet e klientit të evidentuar në formularët A1, dhe A2 e që kanë të bëjnë me përcëptimet dhe vlerësimet objektive karshi shërbimeve të ofruara nga ana e KMDK SHA.
- 6) Përpunimin analitik do të bëhet nga Vetëvlerësimi i KMDK SHA përmes **Formularit A3**, për çdo fushë vlerësuese do të nxirret mesatarja e vlerësimit/notimit, evidentimi i nevojave përkatëse si dhe konstatimi i gjendjes. Varësisht nga rezultatet e dala nga vetëvlerësimi do të veçohen shërbimet që kanë nevojë për avancim të mëtejme në ngritjen e performancës së Kompanisë, dhe kënaqshmërinë e konsumatorit/klientit.
- 7) Formularët e cekur në paragrafët e mësipërme sipas nevojës mund të plotësohen me pyetje të tjera që varen nga zhvillimet e fushë-veprimtarisë së Kompanisë.

### Hulumtimi i jashtëm

Neni 24

- 1) KMDK SHA, do të organizoj hulumtimin e jashtëm të cekur në nenin 21, te kësaj rregulloreje sipas një procedure të hapur konkurrues për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorit/klientit.
- 2) Kompania e jashtme e kontraktuar për hulumtim dhe matje të kënaqshmërisë së konsumatorit/klientit duhet të jetë e regjistruar në ARBK, të jetë e specializuar për hulumtime dhe matje të opinionit.
- 3) Kompania e cekur në paragrafin 2 te këtij neni, duhet të deklaroj se për punën e saj është e pavarur, e paanshme dhe e besueshme, si dhe të respektoj kriteret profesionale dhe etike gjatë gjithë periudhës se angazhimit.
- 4) Kompania e jashtme e angazhuar për aktivitetin e kërkuar nga KMDK SHA, duhet që te:
  - zbatoj një program te avancuar për matjen e kënaqshmërisë së klientit,
  - të bëjë planifikimin e hulumtimit dhe qëllimin e hulumtimit,
  - të përzgjedh metodologji adekuate për hulumtim dhe të specifikoj llojin e metodologjisë së aplikuar me qëllim që matja të jetë përfaqësuese dhe gjithëpërfshirëse,
  - të përpiloj pyetëSORIN sipas fushë-veprimtarisë së KMDK SHA duke zgjedhur dhe formuluar pyetje të strukturuar dhe të qarta,



- të specifikoj periudhën kohore të hulumtimit, nivelin e shtrirjes dhe numrin e respondentëve,
- të bëjë përpunimin dhe analizën rezultateve të anketimit,
- të evidentoj të gjeturat dhe shkaqet,
- të nxjerr përfundimin e hulumtimit dhe të matjes, si dhe
- të jep rekomandimet për masat e nevojshme të veprimit.

### **Obligimet e Veçanta të KMDK SHA Raportimet**

Neni 25

- 1) KMDK SHA, përmes zbatimit të dispozitave të kësaj rregulloreje do të përmbush obligimet për Raportim vjetor të Aksionari, sipas kërkesave që dalin nga dispozitat e nenit 7 të Nr. 05/L-009 për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit nr. 03/L-087 Për Ndërmarrjet Publike i ndryshuar dhe i plotësua me ligjin nr. 04/L-111.
- 2) Raporti vjetor i kënaqshmërisë së konsumatorit sipas paragrafit 1), të këtij neni i dorëzohet Njësisë për Politikën dhe Monitorimin e NP-ve, e cila e publikon atë në ueb-faqen e saj në internet.

### **KAPITULLI VI DISPOZITAT KALIMTARE DHE PËRFUNDIMTARE**

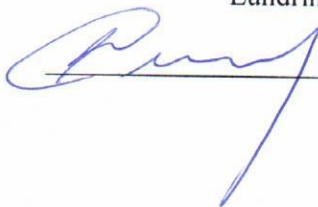
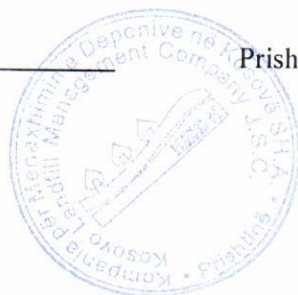
Neni 26

- 1) Pjesë përbërëse e kësaj rregulloreje janë edhe:
  - ANEKSI I, FORMULARI A: *(plotësohet nga personeli apo stafi teknik i kompanive/ndërmarrjeve që frekuentojnë në deponite sanitare),*
  - ANEKSI II, FORMULARI B: *(Plotësohet nga Udhëheqësit e Kompanive/Ndërmarrjeve),*
  - ANEKSI III, FORMULARI VETEVLETSIMI C: *(konkluzionet e rezultuara nga kënaqshmëria e konsumatorit)*
  - ANEKSI IV, FORMULARI I ANKESËS, dhe
  - ANEKSI V, FORMA E TRAJTIMIT TË ANKESËS
- 2) Formularët e brendshëm si pjesë e përbërëse e kësaj rregulloreje do të kenë përmbajtje të pyetjeve për nevojat e KMDK SHA dhe do të klasifikohen konform qëllimit të përdorimit të tyre.

Neni 27

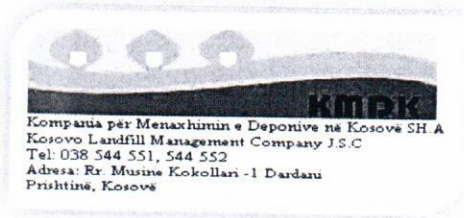
Kjo Rregullore hyn në fuqi pas miratimit të saj nga Bordi i Drejtoreve dhe ditën e nënshkrimit të saj nga ana e Kryesuesit të Bordit të Drejtoreve në KMDK SH.A

Kryesuesi i Bordit të Drejtoreve në KMDK SH.A  
Lundrim Camaj

Prishtinë, më 25/07 2018





### ANEKSI I

**PYETËSORI I KËNAQSHMËRISË/DEPONIA SANITARE NË:** \_\_\_\_\_  
*(plotësohet nga personeli apo stafi teknik i kompanive/ndërmarrjeve që frekuentojnë në DS)*

Emri dhe Mbiemri: \_\_\_\_\_

Pozita e punës: \_\_\_\_\_

Ndërmarrja/Kompania: \_\_\_\_\_

Data dhe vendi: \_\_\_\_\_

Klient: \_\_\_\_\_ Publik  Privat

**FORMULARI A: [PERCEPTIMET NGA TERRENI RRETH KMDK SHA DHE DEPONISE SE LARTESHENUAR]**

Nr	Perceptimet rreth Deponisë Sanitare te KMDK SHA?	Vlerëso nga 1 deri ne 5				
1	A mendoni se KMDK SHA ka mekanizëm dhe pajisje adekuate për menaxhim te deponive?	1	2	3	4	5
2	A mendoni se objektet fizike të KMDK SHA janë tërheqëse nga aspekti vizuel?	1	2	3	4	5
3	A mendoni se qëndrimi dhe përkushtimi i stafit i KMDK SHA është ne rregull ?	1	2	3	4	5
4	A ju duket ne rregull dokumentacioni/fletëdashmia e urës matëse ne lidhje me shërbimin që ofron KMDK SHA?	1	2	3	4	5
5	A ju krijon KMDK SHA hapësire të mjaftueshme për manovrim dhe kryerje të shërbimit brenda deponise?	1	2	3	4	5
6	A e respekton KMDK SHA orarin shërbimit konform përcaktimeve?	1	2	3	4	5
7	A vlerësoni se KMDK SHA insiston në rritjen e cilësisë së shërbimeve?	1	2	3	4	5
8	A mendoni se Stafi i KMDK SHA është në gjendje tu informoj ju si klientët saktësisht për kohen e kryerjes se shërbimit?	1	2	3	4	5
9	A mendoni se KMDK SHA është duke kryer shërbime te shpejta?	1	2	3	4	5
10	A mendoni se Stafi i KMDK SHA është në gjendje tu ndihmoj në rast nevojë?	1	2	3	4	5
11	A mendoni se Stafi i KMDK SHA me sjelljet e veta ndikon në rritjen e besimit tuaj në raport me KMDK SHA?	1	2	3	4	5
12	A e konsideroni se stafi i KMDK SHA është në vazhdimësi i sjellshëm ne raport me ju?	1	2	3	4	5
13	A e konsideroni se stafi i KMDK SHA ka njohuri dhe kompetencë të mjaftueshme për tu përgjigjur në pyetjet tuaja që kanë të bëjnë me deponitë?	1	2	3	4	5
14	A u kushtohet vëmendje individuale e mjaftueshme nga ana e KMDK SHA gjatë kryerjes së shërbimit tuaj?	1	2	3	4	5
15	A mendoni se stafi i KMDK SHA në rast te shfaqjes se situatave emergjente është i gatshëm tu kushtoj vëmendjen e duhur dhe kanë gatishmëri për të ofruar ndihmën e nevojshme?	1	2	3	4	5
16	A mendoni se stafi i KMDK SHA është duke i kuptuar nevojat e shërbimit tuaj?	1	2	3	4	5
<b>Vërejtje shtese:</b>						





**ANEKSI II**  
**PYETËSORI I KËNAQSHMËRISË**  
*(Plotësohet nga Udhëheqësit e kompanive/Ndërmarrjeve)*

Emri dhe Mbiemri \_\_\_\_\_  
 Pozita e punës: \_\_\_\_\_  
 Ndërmarrja/Kompania: \_\_\_\_\_  
 Data dhe vendi: \_\_\_\_\_  
 Klient:  Publik  Privat

**FORMULARI B: [KËNAQËSHMËRIA E SUBJEKTEVE NDAJ KMDK SHA]**

Nr	Pyetësor	Përgjigju me PO ose JO				
		PO	JO			
1	A keni qasje në deponitë e KMDK SHA ne përputhje me kontratën?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
2	A mendoni se procesi i deponimit të mbeturinave është i kushtueshëm?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
3	Ç'farë mendoni, a janë tarifat e deponimit reale ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
4	A i frekuentoni shpesh deponinë sanitare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
5	A mendoni se sektori i mbeturinave aktualisht ka zgjidhje tjetër përpos metodës së deponimit të mbeturinës?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
6	A mendoni se hapësira e deponimit është e mjaftueshme edhe për kohë më të gjatë?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
7	A mendoni se shërbimi i juaj ka nevojë për shkarkim të mbeturinave në deponi edhe gjatë natës?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
8	A jeni pritur me dashamirësi konform përshkrimeve me rastin e kryerjes së shërbimit të parë?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
9	A i ka mbajtur premtimet KMDK SHA nëse ka pas të paralajmëruar ndonjë masë, aktivitet apo veprim?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
10	A tregon interesim KMDK SHA, ne rast se u paraqiten problemeve dhe a ka gatishmëri të diskutoj apo të veproj lidhur me zgjidhjen e problemit?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
11	A mendoni se menaxhmenti i KMDK SHA është hezitues në dhënien e përgjigjeve të adresuar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
12	A i konsideroni të besueshme transaksionet financiare ndaj KMDK SHA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
13	A mendoni se KMDK SHA bënë azhurnimin e ndryshimeve të dispozitave ligjore dhe rregullative sa herë ato ndodhin, dhe a ju njofton me kohë për to?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
14	A e konsideroni se KMDK SHA respekton orarin e operimeve në Deponi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
15	A mendoni se shërbimet e KMDK SHA janë në interesin e shërbimeve tuaja?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			
		Vlerëso nga 1 deri në 5				
16	Sa jeni të kënaqur në bashkëpunimin e KMDK SHA ndaj kompanise tuaj?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e menaxhmentit të KMDK SHA?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Sa jeni të kënaqur me operimin e Deponisë Sanitare?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Sa jeni të kënaqur me procesin e peshimit të mbeturinave?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Sa jeni të kënaqur me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën e DS?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
	A jeni në dijeni të Parimit: "që gjithmonë ndotësi paguan" ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			

Nëse po, përshkruani se si ju e kuptoni atë.

Vërejtje shtese:



**ANEKSI III  
 PËRPUNIMI I VLERËSIMEVE**

**FOMULARI C. [KONKLUZIONET E REZULTUARA NGA KËNAQËSHMËRIA E KONSUMATORIT]**

<b>Nr</b>	<b>VLERESIMI I BRENDSEMI I NJJERRUR NGA FORMULARET A DHE B</b>	<b>Vlerëso nga 1 deri ne 5</b>				
1	KMDK SHA është një kompani stabile e deponimit të mbeturinave, KMDK SHA i mbanë dhe i mirëmban pajisjet e pastra, (p.sh, makineritë dhe kamionë të pastër), etj.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	KMDK SHA kujdeset për dukjen e saj vizuale, duke mbajtur dhe mirëmbajtur objekte fizike, (p.sh. ndërtesa, shenja, oborre, zyra) etj. KMDK SHA do të jetë vizualisht tërheqëse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Stafi i administratës se KMDK SHA respekton kodin e veshjes ndërsa stafi ne operative ka ka uniformat, veshjet mbrojtëse etj.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	KMDK SHA lidhur me shërbimin kujdeset dhe mirëmban Dokumentacionin e saj i cili është i qarte dhe i kuptueshëm si, p.sh. faturat e pranimit dhe peshimit te mbeturinave, dhe ajo i jepet me kohë konsumatorit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	KMDK SHA në zonat e zbrazjes bënë shtrirjen e rregullt të mbeturinave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	KMDK SHA kujdeset që zbrazja e kamionëve të bëhet e plotë, ne vend të sigurt dhe nën mbikëqyrje te stafit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	KMDK SHA u përmbahet premtimeve sipas afateve të parapara për ndërmarrjen e ndonjë mase apo veprimi të paracaktuar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	KMDK SHA ka mirëkuptim ndaj problemeve që mund tu paraqiten klientëve lidhur me operimin dhe tregon interesim ne zgjidhjen e përbashkët te problemit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	KMDK SHA mirëpret klientët fillestar, i njofton për te gjitha rrethanat si dhe i udhëzon me kohe per procedurat e operimit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	KMDK SHA u përmbahet afateve kohore të shërbimit të saj.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	KMDK SHA kujdeset për shërbimet emergjente gjatë menaxhimit të mbeturinave	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12	Stafi KMDK SHA çdo klienti i tregojnë me kohë orarin e kryerjes se shërbimet, si dhe e njoftojnë me kohë për çfarëdo ndryshimi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13	Stafi i KMDK SHA , klientëve u ofron shërbime te shpejta dhe konform procedurës	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14	Stafi i KMDK SHA gjithmonë është e gatshme të ndihmojë klientin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15	Stafi i KMDK SHA nuk paraqet neglizhence për t'u përgjigjur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16	Stafi i KMDK SHA në vazhdimësi angazhohet për rritjen e besimit ndaj klientit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17	Stafi i KMDK SHA përpiqet të jetë i sjellshëm ne vazhdimësi ne raport me klientin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18	Stafi i KMDK SHA disponon njohuri të mjaftueshme për t'iu përgjigjur kërkesave të klientëve	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19	Stafi i KMDK SHA gjithmonë u kushton vëmendje individuale klientëve te saj	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20	Besueshmëria e Klientit është e larte lidhur me transaksionet ndaj KMDK SHA.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21	KMDK SHA ruan konsumatorët e saj në përputhje me dispozitat ligjore që lidhen me menaxhimin e mbeturinave.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22	KMDK SHA kujdeset te mirëmbaj orar te përshtatshëm shërbimi.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23	Personeli i KMDK SHA në rast emergjence kujdeset qe ti kushtoj vëmendjen e duhur klientit të tij	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24	KMDK SHA është e gatshme që me dashmirësi ti dëgjoj interesat klientëve tësaj	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25	KMDK SHA përpiqet të kuptojë nevojat specifike të klientit	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<b>Vërejtje shtese:</b>						



**ANEKSI IV**  
**FORMULARI I ANKESËS**

Ky formular, përmban informacionin kryesor që mund të ndihmojë një ankues që të sigurojë të dhënat kryesore të kërkuara nga KMDK SHA për të trajtuar në mënyrë adekuate ankesën e tij.

<b>1 Detajet e ankuesit</b>
Emri / organizatë
Adresë _____
Kodi postar, Qyteti _____
i vendit _____
Numri i telefonit _____
Nr. I faksit _____
E-Mail _____
Detajet e personit që vepron në emër të parashtruesit të ankesës (nese është e aplikueshme)
_____
Personi që do të kontaktohet (nëse ndryshon nga lart)
_____
<b>2 Përshkrimi i shërbimit</b>
Numri i referencës së shërbimit
(nëse dihet) <b>Përshkrimi</b>
_____
_____
<b>3 Problemi i hasur</b>
Data e ndodhjes
<b>Përshkrimi</b>
_____
_____
<b>4 Kërkohej korrëgjimi</b>
po <input type="checkbox"/> jo <input type="checkbox"/>
_____
_____
<b>5 Data, nënshkrimi</b>
Nënshkrimi
<b>6 Mbyllje / Lista e dokumenteve të bashkëgjitura</b>
_____
_____







- 10      ⑥      Refuzimi për te ofruar garancion
- 11      ⑥      Refuzim për tu shitur
- 12      ⑥      Refuzim për te ofruar shërbime
- 13      ⑥      Praktikat komerciale/metodat e shitje
- 14      ⑥      Informacion i pasaktë
- 15      ⑥      Informata joadekuatë
- 16      ⑥      Marrëveshjet e pagese
- 17      ⑥      Çmimi
- 18      ⑥      Rritje e çmimeve
- 19      ⑥      Pagesat shtesë
- 20      ⑥      Kostot e pajustificuara/faturat
- 21      ⑥      Kushtet e kontratës
- 22      ⑥      Mbulimi i kontratës
- 23      ⑥      Vlerësimi i dëmit
- 24      ⑥      Refuzimi për te paguar kompensimin
- 25      ⑥      Kompensim joadekuat
- 26      ⑥      Modifikim i kontratës
- 27      ⑤      Performanca e dobët e kontratës
- 28      ⑥      Anulimi / anulimi i kontratës
- 29      ⑥      Anulimi i shërbimit
- 30      ⑥      Kompensimi i huasë
- 31      ⑥      Kërkimi i interes/kamatës
- 32      ⑥      Dështim në përmbushjen e angazhimeve
- 33      ⑥      Faturim i Pasaktë
- 34      ⑥      Vonesa e panevojshme në trajtimin e një ankese
- 35      ⑥      Lloj tjetër i problemit:

Informacion shtesë

**5 Vlerësimi i ankese**

Vlerësoni shtrirjen dhe seriozitetin (theksin) e efekteve aktuale dhe të mundshme të ankesës:

Seriozitetit:

---

kompleksiteti:

---

Impakti:

---



---



---



- Nevoja për veprim te menjëhershëm                      po    Ⓒ    jo    Ⓒ
- Disponueshmeri për veprime te menjëhershme                      po    Ⓒ    jo    Ⓒ
- Mundësit/gjasat e kompensimit                      po    Ⓒ    jo    Ⓒ

**6 Zgjidhja e ankesave**

- Kërkohet korrigjim                      po    Ⓒ    jo    Ⓒ

Veprimi qe duhet te merret

- 36    Ⓒ    Dorëzim/shpërndarje te sherbimit
- 37    Ⓒ    Riparimi/përpunimi I produktit/sherbimit
- 38    Ⓒ    ndërrim/këmbim i produktit/sherbimit
- 39    Ⓒ    Anulim i shitjes
- 40    Ⓒ    Zbatim i garancionit
- 41    Ⓒ    Respektim i angazhimeve /përmbajtje te zotimeve
- 42    Ⓒ    Përfundimi/shfuqizimi i një kontrate
- 43    Ⓒ    Anulimi/fshirja e kontratës
- 44    Ⓒ    Anulimi i faturës
- 45    Ⓒ    Informacioni
- 46    Ⓒ    Korrigjimi i vlerësimit te demit
- 47    Ⓒ    Pagesa e një dëmshpërblimi ne shumën prej: \_\_\_\_\_ €
- 48    Ⓒ    Rimbursimi i një pagese ne shumën prej: \_\_\_\_\_ €
- 49    Ⓒ    Rimbursimi i pagesave te tjera te bëra ne shumën prej: \_\_\_\_\_ €
- 50    Ⓒ    zbritja e çmimit ne shumën prej: \_\_\_\_\_ €
- 51    Ⓒ    Pagesa për objekte \_\_\_\_\_ €
- 52    Ⓒ    Apologji (falje, kërkim falje, lutje)
- 53    Ⓒ    Veprim tjetër:

**7 Procedimi / trajtimi i ankesës**

	Veprimi I ndërmarrë	Date	Emri	vërejtje
	Ankesa pranohet nga ankuesi			
	Vlerësimi i ankesës			
	Hetimi/investigimi i ankesës			
	Zgjidhja e ankesës			
	Informacion për ankuesin			
	Korrigjim			
	Korrigjimi është verifikuar			
	Mbyllja e Ankesës			