



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Agjencia Zvicerane për Zhvillim
dhe Bashkëpunim SDC

RAPORT MONITORIMI MBI SHËRBIMIN E TRANSPORTIT PUBLIK

në kuadër të projektit:

*“ Përmirësimi i cilësisë së shërbimit të
transportit rrethqytetas në Bashkinë e
Durrësit”*

DURRËS, TETOR 2017

Qendra “Konsumatori shqiptar”

Email: qendrakonsumatorishqiptar@gmail.com

Ky raport monitorimi “Mbi transportin publik rrethqytetas në Bashkinë e Durrësit”, është përgatitur nga Qendra “Konsumatori Shqiptar”, në kuadër të projektit “Përmirësimi i cilësisë së shërbimit të transportit rrethqytetas në Bashkinë e Durrësit”. Të gjitha të drejtat e pronësisë intelektuale të siguruara nga zbatimi i kontratës mes Qendrës “Konsumatori Shqiptar” dhe Lëviz Albania, do t’i përkasin të dy palëve. Qendra “Konsumatori Shqiptar” dhe Lëviz Albania mund të mbajnë kopje të këtyre dokumentave dhe të të dhënave apo problematikave të konstatuara, por nuk mund t’i përdorin për qëllime që nuk kanë lidhje me kontratën.

Copyright © Qendra “Konsumatori Shqiptar”.

Ky monitorim u realizua me mbështetjen e Lëviz Albania. Opinionet, përfundimet dhe rekomandimet e shprehura në të i përkasin autorëve dhe nuk përkojnë domosdoshmërisht me qëndrimet e Lëviz Albania.

PASQYRA E LENDES

HYRJE.....	7
METODOLOGJIA	8
KUADRI LIGJOR MBI TRANSPORTIN PUBLIK NË SHQIPËRI	10
Problematika të konstatuara.....	12
4.1 Linja Durrës - Currila - Durrës.....	13
4.2 Linja Durrës - Universiteti Aleksandër Moisiu - Durrës.....	17
4.3 Linja Durrës - Plepa - Durrës	20
PËRFUNDIME.....	25
REKOMANDIME.....	28
Shtojca I / RAPORTI DITOR I MONITORIMIT	30

“ **Një vend i zhvilluar nuk është ai ku të varfrit kanë makina, por kur të pasurit përdorin transportin publik**”.

Gustavo Petros, politikan

1. HYRJE

Transporti publik është një nga aktivitetet kryesore ekonomike, por ka edhe një dimension social, e parë kjo nga aspekti i qytetarit si konsumator. Sipas sondazheve të kryera në vite për shumicën e popullsisë, veçanërisht për grupet e disavantazuara si, të varfrit, të moshuarit, gratë etj.; autobusët janë i vetmi mjet që përdorin për të shkuar në destinacione të nevojshme.

Megjithëse qyteti i Durrësit është qyteti i dytë më i madh në Shqipëri me mbi 200,000 banorë, sistemi i transportit urban sot përballet dhe vuan nga shumë të meta serioze. Është shumë emergjente dhe e nevojshme që ky shërbim të marrë vëmendjen e duhur dhe përmirësimin e cilësisë së tij, në shumicën e elementëve të tij.

Shpesh-herë, barrierat administrative dhe ekonomike të pajustificuara pengojnë përfshirjen e shumë operatorëve privatë duke sjellë përqendrimin e shërbimeve dhe zbehjen e konkurrencës, gjë e cila pasqyrohet drejtëpërsëdrejti në cilësinë e shërbimit të ofruar. Sikundër është cituar në Progres Raportin për Shqipërinë në vitin 2016 nga Komisioni European në lidhje me transportin është e nevojshme përafrimi me *acquis* për detyrimet e shërbimeve publike, duke përfshirë kontratat e shërbimit publik. Shqipëria nuk ka transpozuar ende legjislacionin për rregullat e orarit përgjatë sezonit të verës, si dhe nevojitet përmirësimi i kapaciteteve administrative në të gjithë sektorët e transportit.

Ky raport monitorimi “Mbi përmirësimin e cilësisë së shërbimit të transportit rrethqytetas në Bashkinë e Durrësit” synon rritjen e përgjegjshmërisë së strukturave të pushtetit vendor për të siguruar një transport rrethqytetas cilësor dhe të aksesueshëm, veçanërisht në tre linjat e targetuara: (1) Durrës - Plepa - Durrës; (2) Durrës - Currila - Durrës; (3) Durrës - Universiteti A.Moisiu - Durrës.

2. METODOLOGJIA

Raporti i monitorimit “Mbi cilësinë e shërbimit të transportit rrethqytetas në Bashkinë e Durrësit” ka për qëllim evidentimin dhe pasqyrimin e problematikave në lidhje me gjendjen dhe shërbimin që ofrohet sot për transportin publik në Durrës, në linjat e targetuara.

Kontratat e lidhura midis operatorëve dhe Bashkisë Durrës kanë shërbyer si pikë referimi për monitorimin mbi përmbushjen e detyrimeve kontraktore, nga ana e të dy palëve.

Linja Durrës □ Plepa □ Durrës mundësohet nga shoqëria Maren BUSS shpk, sipas kontratës së lidhur me datë 25.06.2014

Linja Durrës □ Currila □ Durrës dhe Durrës □ Universiteti □ Durrës mundësohet nga shoqëria IRI □TRANS, shpk., sipas kontratës së lidhur me datë 27.10.2014

Monitorimi është kryer për një periudhë 6 mujore gjatë muajve Dhjetor 2016-Shkurt 2017 dhe Qershor 2017 - Gusht 2017, nga e hëna në të dielë, përfshirë dhe ditët zyrtare të pushimit. Monitorimi është kryer çdo ditë të muajit për të tre linjat kryesore gjatë dy periudhave, paradite dhe pasdite, nga ora 07.30 -21.00, përfshirë dhe oraret e pikut, për në punë apo në Universitet.

Ky proces ka patur si qëllim sigurimin e një informacioni të saktë dhe të paanshëm mbi shërbimin e ofruar dhe përmbushjen/ realizimin e kontratës që Bashkia e Durrësit ka me operatorët e shërbimit. Monitorimi është kryer me vëzhgime në terren nga një grup të rinjsh, përkatësisht 15 të rinj, si dhe në marrjen e ankesave nga qytetarët për të matur nivelin dhe respektimin e të drejtave të udhëtarëve - konsumatorë në këtë rast.

Gjatë procesit të monitorimit janë përdorur formularë të veçantë të cilët kanë shërbyer për mbledhjen e informacionit për çdo vizitë monitoruese. Grupi i monitorimit është fokusuar në çështje që lidhen me menaxhimin e shërbimit të transportit rrethqytetas në tre linjat e specifikuar.

Indikatorët që janë monitoruar:

- a. nr. i autobuzëve;
- a. targat e mjeteve;
- b. stacionet;
- c. oraret;
- d. shpeshësia e automjeteve nëpër stacione;
- e. emërtimi i linjës;
- f. numri identifikues;
- g. ngjyra dalluese;
- h. Pajisja me biletë udhëtimi;
- i. abonetë;
- j. konsumatorët me librezë verbërie, veterani etj;
- k. çmimi i biletës;
- l. Rregullorja e Udhëtimit;
- m. pajisja e mjetit me kutinë e ndihmës së shpejtë;
- n. higjiena e mjetit;
- o. monitorimi i linjës nga nënpunës të bashkisë;
- p. numri i vendeve të ulura (21-25 vende);
- q. kapaciteti i pasagjerëve në këmbë (75-100)
- r. numri i hyrjeve dhe daljeve;
- s. butoni për ndalesë emergjence;
- t. stacionet e përcaktuara për linjë dhe vendqëndrimi (strehë) në secilin nga këto stacione;
- u. voice-station;
- v. stacione të pajisura me hartë dhe kuti ankesash;
- w. sjellja e përgjithshme e stafit(shofer dhe fatorino) ndaj konsumatoreve në tërësi, ndaj personave me aftësi të kufizuara, ndaj grave, të moshuarve, romëve apo grave të mbuluara me shami;
- x. kushte teknike për transportin e personave me aftësi të kufizuara (mjete apo trotuarët)

Informacioni i marrë ka qenë baza e gjetjeve dhe rekomandimeve të dala në këtë raport monitorimi.

Bashkisë Durrës i janë dërguar dy kërkesa për informacion, pëkatësisht me datë 01.11.2016, përpara fillimit të periudhës së monitorimit dhe një tjetër me datë 06.04.2017, pasi është përfunduar periudha e parë e monitorimit. Në të dy kërkesat Bashkia është pyetur nëse ka realizuar monitorimin, vetë personalisht ose nëpërmjet të tretëve përmbushjen e detyrimeve kontraktore nga dy operatorët, Shoqëria IRI - Trans sh.p.k. dhe MAREN BUSs shpk. Bashkia pohon që nuk ka asnjë relacion në përmbushjen e këtyre detyrimeve të saj, që i rrjedhin nga kontratat e lidhura me këto operatorë shërbimi.

Ky raport monitorimi shërben si një pikënisje kryesore nga ana e Bashkisë në përmbushjen e detyrimeve të saj dhe ushtrimin e kontrollit ndaj operatorëve të shërbimit të transportit.

3. KUADRI LIGJOR MBI TRANSPORTIN PUBLIK NË SHQIPËRI

Në rastin e transportit publik, urban dhe ndërurban, raporti midis palëve kontraktuale rregullohet midis ofruesit të shërbimit, operatorit të transportit dhe udhëtarit si përfitues i tij, që merr cilësinë e konsumatorit. Udhëtarit merr cilësinë e konsumatorit, si përfitues direkt i këtij shërbimi dhe ai është pala më e dobët në këtë kontratë midis tij dhe transportuesit. Aktualisht, sistemi i ligjshmërisë së transportit rrugor mbështetet në ligjin nr.8308/1998 □Për transportet rrugore□ i ndryshuar, i cili trajton në mënyrë të veçantë çështje si: (i) roli i organeve të pushtetit vendor; (ii) rregullat për shoqëritë e transportit; (iii) poçedurat dhe kriteret që zbatohen mbi firmat e transportit rrugor për hyrjen në treg; (iv) transporti i mallrave të rrezikshme etj.

Ligji është ndryshuar shumë herë duke humbur logjikën e fillimit me të cilën ishte konceptuar. Zhvillimet e fundit në të drejtën shqiptare, përafrimi me të drejtën komunitare, konceptimi i transportit publik si një e mirë që i përket dhe duhet t'i ofrohet qytetarëve kanë sjellë nevojën për këto ndryshime të shpeshta. Gjithashtu, konceptimi i udhëtarit si konsumator dhe natyra e interesit publik që ka shërbimi kanë lindur nevojën për një ndryshim rrënjësor dhe për një rregullim të ri të transportit publik.

Një rol të rëndësishëm në rimodelimin e legjislacionit për transportin urban dhe ndërurban luan edhe ndryshimi i njësive territoriale pas Reformës Territoriale të aktualizuar në fuqi. Kjo ka dhënë ndikim në një ndarje dhe rikonceptim midis transportit **qytetas**, **rrethqytetas** dhe **ndërqytetas**.

VKM-ja nr.325, datë 19.03.2008 “Për miratimin e rregullave për pranimin në veprimtarinë e operatorit të transportit rrugor të mallrave dhe udhëtarëve, si dhe për njohjen e dokumenteve zyrtare, të caktuara për këta operatorë” është përshtatur pjesërisht me Direktivën nr. 96/26/KE në të cilën përcaktohen kriteret cilësore që duhet të plotësohen për pranimin në veprimtarinë e transportit rrugor të mallrave dhe udhëtarëve për operatorët e transportit rrugor, si për tregun e brendshëm, ashtu edhe për tregun ndërkombëtar.

Kriteret, rregullat dhe dokumentacioni që duhet për lëshimin e licencave dhe çertifikatave rregullohet aktualisht nga Udhëzimi nr. 5627, datë 18.11.2016. Aty parashikohen detyrimet minimale që subjekti duhet të përmbushë me qëllim garantimin e kryerjes së shërbimit dhe plotësimin e kushteve dhe standarteve. Në

veçanti, sipas nenit 14 pika 3 e në vijim subjekti duhet të publikojë në mjet dhe pranë zyrave të tij itinerarin, stacionet ndërmjetëse, oraret, tarifatat në mënyrë të qartë dhe të zbatojë legjislacionin në lidhje me personat me nevoja të veçanta. Kjo e fundit përbën shkelje të rëndë dhe mund të çojë deri në heqje të licencës.

Sikundër citohet edhe në aktet e mësipërme, organet e pushtetit vendor janë përgjegjëse për transportin e brendshëm të udhëtarëve brenda juridiksionit të tyre. Bashkitë janë përgjegjëse për transportin qytetas dhe rrethqytetas. Për procesin e licencimit për transportin ndërqytetës ndërmjet qyteteve, ato vendosen nga Ministria e linjës dhe licencat jepen po nga kjo ministri. Bashkitë organizojnë dhe menaxhojnë këtë lloj shërbimi brenda juridiksionit të tyre.

Transporti qytetas është “një shërbim i veçantë që plotëson nevojtat e popullsisë së një qyteti, duke kryer shërbim të rregullt me autobusë brenda vijave kufizuese të tij ose duke lidhur qendra të rëndësishme ekonomike dhe sociale me pjesët e tjera të qytetit”. (neni 13)

Neni 14 përcakton se “**Këshilli Bashkiak**, duke u mbështetur në nevojtat e popullsisë për transportin qytetës, përcakton **linjat**, organizon, financon dhe vendos për këtë lloj transporti brenda juridiksionit të vet. **Tarifa** e llojit të biletës në transportin qytetas të udhëtarëve me autobus miratohet nga këshilli i njësisë së qeverisjes vendore, në përputhje me nivelin e standardit të kërkuar për këtë shërbim. Transporti qytetas kryhet me autobus vetëm nga shoqëritë, të cilat kanë të shprehur në aktet e themelimit, si objekt të veprimtarisë, veprimtarinë e transportit të udhëtarëve. **Licenca** për transportin qytetas jepet nga Kryetari i Bashkisë”.

Pas implementimit të reformës territoriale, neni 15 në lidhje me transportin rrethqytetas përcakton se:

1. Transporti i udhëtarëve në linja rrethqytetase është shërbim i rregullt transporti, i cili plotëson nevojtat e lëvizjes së popullsisë ndërmjet:

- a) njësisive administrative përbërëse dhe qendrës së bashkisë së cilës i përkasin;
- b) njësisive administrative përbërëse të së njëjtës bashki;
- c) fshatrave me njëri-tjetrin ose fshatrave në drejtim të qendrës së njësisë administrative së cilës i përkasin dhe/ose një njësie administrative tjetër të së njëjtës bashki;
- ç) fshatrave dhe njësisive administrative përbërëse, të bashkive të ndryshme, por që ndodhen në kufi me njëra-tjetrën.

2. Ky lloj transporti kryhet nga persona juridikë ose fizikë, të pajisur me licencë. Licenca për transportin rrethqytetës jepet nga Kryetari i Bashkisë ku ka selinë subjekti transportues”.

Ligji “Për transportet” rregullon raportin publik midis operatorit të transportit dhe shtetit në mënyrën sesi duhet të ofrohet, mënyrën e licencimit, numrin dhe

cilësinë e mjeteve që posedon kryesisht në lidhje me sigurinë në qarkullim dhe nuk shprehet mbi lidhjen midis operatorit të transportit dhe personat të cilët përfitojnë nga shërbimi, udhëtarët konsumatorë. Ky raport, ndryshe nga shumë vende të BE, nuk rregullohet që në ligj por vetëm në marrëveshjen dhe liçencën të cilën operatori i transportit lidh me shtetin, Kontratën e Transportit.

Ligji “Për mbrojtjen e konsumatorëve”

Në ligjin nr.9902, date 17.04.2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar, parashikohet se: “Konsumator është çdo person, i cili blen ose përdor mallra apo shërbime për plotësimin e nevojave vetjake, për qëllime që nuk kanë lidhje me veprimtarinë tregtare ose ushtrimin e profesionit.”

Gjithashtu, ky ligj përcakton se të drejtat bazë të konsumatorëve janë:

- a) e drejta e mbrojtjes së shëndetit, mjedisit dhe sigurisë së jetës;
- b) e drejta e mbrojtjes së interesave ekonomikë;
- c) e drejta e ankimit;
- ç) e drejta për dëmshpërblim;
- d) e drejta e edukimit;
- dh) e drejta e marrjes së informacionit;

e) e drejta e përdorimit të shërbimeve publike;

ë) e drejta e mbrojtjes ligjore;

f) e drejta e organizimit në shoqata ose bashkime për mbrojtjen e interesave të konsumatorëve dhe e drejta e përfaqësimit në organet e tyre vendimmarrëse.

Ligji rregullon në pjesën e V-të të tij kushtet e padrejta në kontrata, të cilat janë të negociuara veçmas dhe shkaktojnë pabarazi të ndjeshme dhe të dallueshme në të drejtat dhe detyrimet e palëve. Gjithashtu, ai përcakton dhe kërkesën e transparencës kur kemi të bëjmë me kontrata të hartuara me formularë dhe të gjitha apo shumica e klauzola janë të hartuara më parë nga tregtari.

Ndër strukturat të cilat bëjnë të mundur ngritjen dhe përçimin e zërit të konsumatorëve janë dhe organizatat për mbrojtjen e konsumatorëve, të cilat ngrihen mbi baza vullnetare dhe kanë të drejtë të informojnë dhe edukojnë vazhdimisht konsumatorët, të organizojnë testime për cilësinë dhe sigurinë e shërbimeve, etj.

4. Problematika të konstatuara

Për periudhën Dhjetor 2016 - Shkurt 2017 dhe Qershor 2017 - Gusht 2017 janë realizuar monitorime të shërbimit të ofruar konkretisht në tre linjat kryesore, nëpërmjet vëzhgimit direkt në terren si dhe nëpërmjet marrjes së mendimit të

udhëtarëve - konsumatorë në lidhje me cilësinë e shërbimit të transportit publik në Bashkinë Durrës.

4.1 Linja Durrës - Currila - Durrës

Ofrimi i shërbimit të transportit publik për këtë linjë, ku operator është Shoqëria IRI - TRANS, shpk. sikundër rezulton edhe nga monitorimi, ka këto problematika:

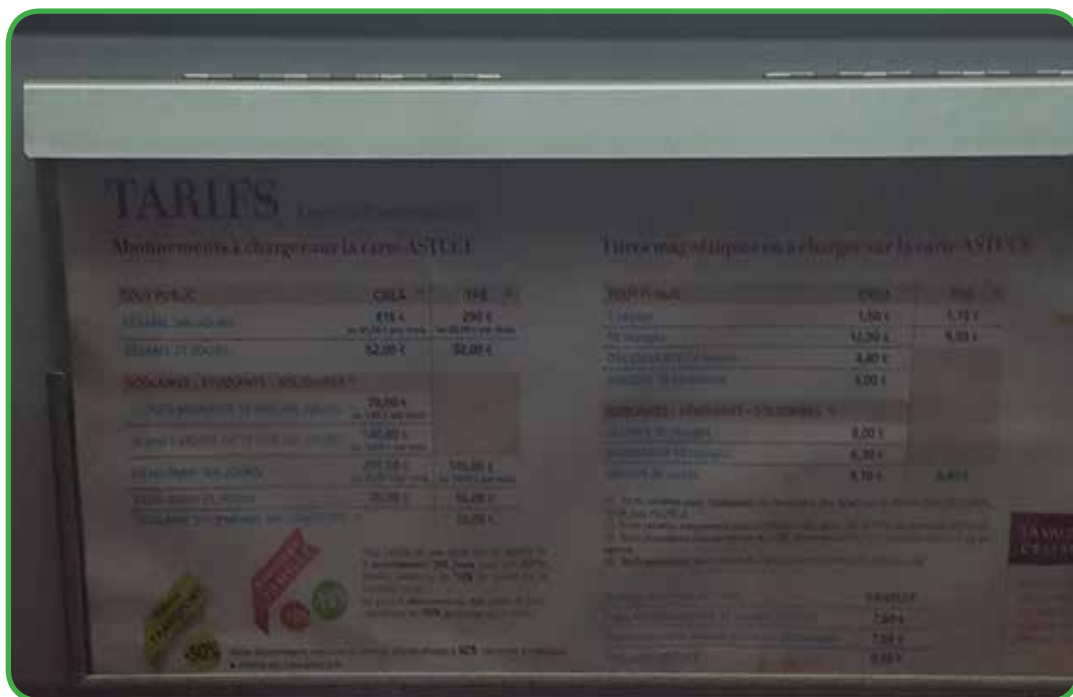
- Në këtë linjë janë në total 3 autobuzë, por rezulton se vetëm 2 prej tyre janë funksionalë. Oraret e kësaj linje shtrihen nga ora 07:00 e mëngjesit deri në 19:00 të darkës. Nga kjo linjë në raste shumë të veçanta, mund të zbatohen detyrimet kontraktore lidhur me oraret e mbërritjes në stacione të autobuzëve, ndërkohë që theksojmë faktin se shpeshtësia e mjeteve të kësaj linje gjatë fazës së parë të monitorimit është çdo 30 minuta, duke shkaktuar edhe vështirësi qarkullimi për pasagjerët; ndërsa në tremujorin Qershor - Gusht vihet re një përmirësim i shpeshtisë së mjetetve, 20 min - 30 min, në varësi të orarit. Përkatësisht, deri në orën 08:30 min shpeshtia e tyre është 20 min dhe pas 08:30 çdo 30 min.
- Gjatë muajt gusht shpeshtësia e urbaneve ishte çdo 15- 20 min, në varësi të orarit. Përkatësisht, nga ora 08:30 min – 13:00 shpeshtësia e tyre është 20 min dhe pas këtij orari çdo 30 min.
- Nga monitorimet e përditshme konstatohen vonesa në mbërritjen nëpër stacionet e kësaj linje duke filluar nga 4 deri në 40 minuta gjatë Dhjetor 2016 - Shkurt 2017. Sakaq, periudha Qershor 2017 - Gusht 2017 paraqet një përmirësim të lehtë të situatës, përkatësisht në 4 - 30 min. Problem mbetet vonesa, jo vonesa në trafik, por vonesa e autobuzëve në nisje, i cili dhe pse në stacion, niset me vonesë;
- Higjiena çdo ditë është tej kushteve dhe standarteve. Sediljet janë me shumë pluhur dhe të ndotura, xhamat dhe dyert janë të palara, dorezat mbajtëse janë në kushte shumë të papërshtatshme. Shpesh herë në tokë apo midis sediljeve vihen re mbeturina, bishta cigare, letra apo shishe uji. Gjatë pikut të verës papastërtia e bën edhe më të vështirë udhëtimin. Pluhuri dhe vapa, së bashku me aromat për shkak të mungesës së ditareve e bëjnë të vështirë frymëmarrjen apo shkaktojnë probleme te personat alergjikë.
- Sa i takon higjenës në transportin publik në këtë linjë, përgjatë dy periudhave të monitorimit u vu re situatë e ngjashme. Në mjetet e transportit ka papastërti, ndikuar dhe nga mungesa e kujdesit të udhëtarëve, si hedhja e mbeturinave të ndryshme, kryesisht prej të miturve. Gjatë ditëve e mjeteve të ndryshme edhe higjiena është e ndryshme, por theksohet se në këtë drejtim lihet shumë për të dëshiruar dhe situatë mbetet problematike.

- Ka mungesë të platformave nëpër stacione. Kjo sjell shumë vështirësi në vend –ndalesat e autobuzëve, për shkak se shpesh herë trotuaret janë të zënë nga mjete të parkuara dhe ndalesa e autobuzëve në vende të paspecifikuara në disa raste mund të bëhet edhe burim i aksidenteve. Mungojnë vijëzimet e verdha ku të mund të tregohet vendndalimi i autobuzëve.
- Në fazën e dytë të monitorimit u vunë re disa përpjekje dhe tentativa për vijëzimin e stacioneve për urbanët e kësaj linje, duke ofruar një përmirësim në favor të sigurisë së konsumatorëve. Megjithatë, stacionet e autobusit janë fare pranë ambjenteve të banuara e nuk ka vijëzime përkatëse. Kjo për shkak të linjës që kalon nëpër qendrën e qytetit dhe ndërtimeve të reja në infrastrukturën publike.



- Në mjetet që frekuentojnë këtë linjë është shënuar emri i saj, në xhamin e autobuzit, por nuk ka ndonjë numër identifikues apo ngjyrë dalluese të automjeteve. Në qarkullim është një urban i ri i cili është i tërë ngjyre jeshile dhe autobusi tjetër është me disa shirita shumë ngjyrësh; Kjo gjë është e dukshme dhe e nejtë përgjatë të dy fazave të monitorimit.
- Në këto mjete nuk bëhet identifikimi i stacioneve qoftë me ndonjë “voice announcement” apo edhe me ndonjë tabelë ku të mund të tregohet itinerari përkatës, duke mbajtur parasysh edhe faktin që stacionet jashtë nuk janë të identifikueshme me stenda apo shenja përkatëse. Ky konstatim vlen përgjatë të dy fazave të monitorimit.

- Identifikimi i stacioneve bëhet nga faturinot, por jo gjithmonë, të cilët u drejtohen konsumatorëve në momentin e zbritjes nga mjete. Kjo situatë vihet re në secilin monitorim ditor përgjatë monitorimit të parë dhe të dytë, pa asnjë ndryshim.
- Gjatë monitorimit, në të dy fazat, është konstatuar se në drejtim të pajisjes së pasagjerëve me bileta përkatëse nuk ka rezultuar ndonjë problem. Në disa raste pasagjerët mund të jenë të pajisur edhe me abone apo librezat veterani etj, ndërkohë që çmimi i biletës është 30 lekë.
- Në secilin automjet të kësaj linje konstatohet se janë të afishuara një pjesë e rregullores së udhëtimit, por shkrimi në to është jo në gjuhën Shqipe, por në shumicën e rasteve në gjuhën Gjermane apo Frënge; gjë që lidhet me vendin ku janë përdorur më parë këto mjete, duke mos u prezantuar konsumatorëve kështu asnjë element të rregullores së udhëtimit. Situata ka qenë e njëjtë përgjatë të dy fazave. Rregullorja e udhëtimit për këtë linjë vijon të jetë në gjuhë të huaj dhe shfaqet pjesërisht.



- Në automjetet e kësaj linje, tek urbanet e rinj që janë në qarkullim janë të dukshme vendet për Personat me Nevoja të Veçanta, për të moshuarit dhe gratë shtatëzëna, nëpërmjet shenjave treguese, por nuk respektohen; ndërkohë që nuk ka as infrastrukturë të përshtatshme për personat me aftësi të kufizuar në shikim. Vlen të theksohet që urbanët e rinj janë vendosur pas fazës së parë të monitorimit.
- Mbështetur në monitorimet ditore dhe të njëpasnjëshme, në të dyja fazat e monitorimit rezulton se sjellja e faturinove kundrejt pasagjerëve në disa raste është jo korrekte dhe jo etike. Problematike në shumë raste është sjellja diskriminuese kundrejt minoritetit Rom.



- Numri i vendeve të ulura, në fillim të monitorimit, gjatë muajit dhjetor 2016, në fazën e parë të monitorimit, ka qenë 20-25 vende, por me vendosjen e autobusëve të rinj, në fillim të janarit 2017, aktualisht vetëm 2 të vegjël, kapaciteti i tyre është 19 vende, ndërkohë që në periudha të caktuara kapaciteti i njerëzve që qëndrojnë në këmbë është tej një norme limit të lejuar. Vendosja e këtyre mjeteve më të vogla nuk është shoqëruar me rritjen e numrit të tyre.

- Për shkak të rregullimeve për ndërtimin e sheshit Veliera tek Porti, stacioni që ka qenë aty është eliminuar fare dhe nuk është zhvendosur diku më afër apo larg. Kjo ka sjellë rritje të distancës mes stacioneve. Për pasojë, autobuzi ndalon kudo që kërkojnë udhëtarët, në mes të rrugës, aty ku bëhen punime. Kjo shkakton trafik të rënduar dhe vonesa. Gjatë verës, gjë që përkon me fazën e dytë të monitorimit (Qershor - Gusht 2017), kjo u bë edhe më e dukshme dhe më e vështirë, për shkak të trafikut rrugor që ndodh prej ardhjes së turistëve. Vlen të theksohet fakti që në ditë të caktuara ka pasur përmirësime në lidhje me shpeshësinë dhe frekuencën e mjeteve të kësaj linje.



4.2 Linja Durrës - Universiteti Aleksandër Moisiu - Durrës

Ofrimi i shërbimit të transportit publik për këtë linjë, ku operator është Shoqëria IRI - TRANS shpk., ka ende problematika, por është konstatuar një rritje e ndjeshme në cilësi dhe standarte, nga faza e parë e monitorimit në atë përfundimtar.

- Për këtë linjë janë 4 autobuzë. Oraret e kësaj linje janë 07:25 e mëngjesit deri në 18:00 të darkës, ndërkohë në disa raste kur ka tejzgjatje të orareve të universitetit, oraret e kësaj linje shkojnë nga 07:25 në mëngjes deri në orën 21:00. Kjo varion në përputhje me ditët ku ngarkesa mësimore është më e madhe dhe në orët e vona. Për shkak të tejmbushjes, në shumë raste shoferët nuk ndalojnë nëpër stacione.
- Konstatimi i mësipërm u pa gjatë fazës së parë të monitorimit, përgjatë Dhjetorit të 2016 deri në Shkurt të 2017. Në fazën e dytë të monitorimit, Qershor 2017 - Gusht 2017 kjo gjë ishte e pamundur sepse kjo linjë nuk ofronte shërbim për konsumatorët. Kjo lidhet me përfundimin e vitit akademik. Gjithashtu dhe në fazën e parë, në periudhën e pushimeve të dimrit, kjo linjë nuk ofron asnjë shërbim, duke e bërë këtë linjë tërësisht të dedikuar për studentët, jo për të gjithë konsumatorët.
- Ky faktor shpreh qartë përcaktimin e kësaj linje për studentët e Universitetit dhe mungesa e mbështetjes dhe subvencionimit nga institucionet e Qeverisjes Vendore, ndikon në cilësinë e shërbimit të ofruar.
- Problemi kryesor në këtë linjë është mosfunksionimi i saj në ditët e festive zyrtare apo gjatë periudhës së pushimeve, ku Universiteti nuk ka mësim, siç u trajtua më lart. Nuk ka asnjë parashikim kontraktor në lidhje me këtë situatë.
- Një problematikë e cila kërkon edhe zgjidhje emergjente është fakti se paravërsisht se në këtë linjë ka 4 autobuzë, kryesisht deri në orën 13:00 funksionojnë vetëm 2 apo 3 automjete me një frekuencë shpeshtësi në orare deri në 30 minuta, ndërkohë që pas orës 13:00 frekuenca e këtyre autobuzëve është çdo 1 orë.
- Higjiena në shumë raste lë për të dëshiruar, pasi në tokë shpesh herë vërehen mbeturina, por në ditë të caktuara këto autobuzë janë edhe të pastruar. Ajo që është vënë re gjatë monitorimit është pastrimi i autobuzëve në stacionin e fundit, pak përpara nisjes.
- Ajo çfarë evidentohet është fakti se edhe për këtë linjë ka mungesë të platformave nëpër stacione. I vetmi stacion i dallueshëm është kampusi i Universitetit A. Moisiu, Durrës. Kjo sjell shumë vështirësi në vend - ndalesat e autobuzëve, për shkak se shpesh herë trotuaret janë të zënë nga mjete të parkuara dhe ndalesa e autobuzëve në vende të paspecifikuara në disa raste mund të bëhet edhe burim i aksidenteve. Mungojnë vijëzimet e verdha ku të mund të tregohet vendndalimi i autobuzëve.

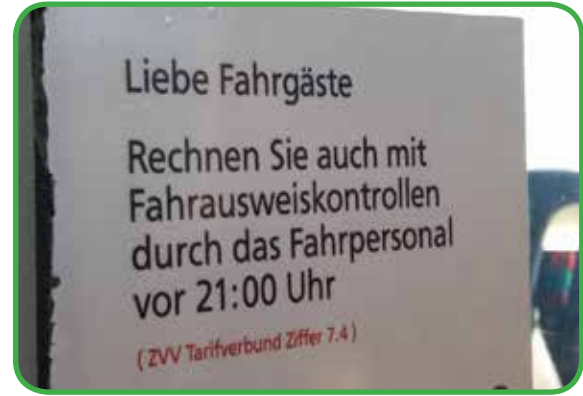
- Ankesat në këtë linjë kanë qenë kryesisht në lidhje me vonesat gjatë transportit dhe në mbërritje!



- Në këto mjete që frekuentojnë këtë linjë është shënuar emri i saj, si dhe kanë ngjyrë dalluese të automjeteve (i bardhë me shirita ngjyrë bojëqielli apo edhe ngjyrë blu).
- Brenda në këto mjete nuk bëhet identifikimi i stacioneve qoftë me ndonjë “voice announcement” apo edhe me ndonjë tabelë ku të mund të tregohet itinerari përkatës, duke mbajtur parasysh edhe faktin që stacionet jashtë nuk janë të identifikueshme me stenda apo shenja përkatëse. Shpesh konsumatori i drejtohet faturinos, ose ky i fundit u drejtohet konsumatorëve pak çaste para ndalesës në stacion.
- Gjatë monitorimit është konstatuar se në drejtim të pajisjes së pasagjerëve me bileta përkatëse nuk ka rezultuar ndonjë problem. Në disa raste pasagjerët mund të jenë të pajisur edhe me abone apo librezat veterani etj, ndërkohë që çmimi i biletës është 30 lekë.



- Brenda në çdo automjet të kësaj linje, konstatohet se janë të afishuara një pjesë e rregullores së udhëtimit, në disa raste shkrimi është në gjuhën Shqipe, po në shumicën e rasteve në gjuhën Gjermane, Italiane apo Frënge;



- Në automjetet e kësaj linje, janë të dallueshme vendet për Personat me Nevoja të Veçanta, për të moshuarit dhe gratë shtatëzëna; ndërkohë që rezulton se kanë edhe infrastrukturën e përshtatshme për Personat me Aftësi të Kufizuar fizike (kanë rampë në derën e mesit të automjetit); megjithatë duhet theksuar se këto vende nuk respektohen nga udhëtarët.



- Sjellja e faturinos kundrejt udhëtarëve në disa raste është jo korrekte dhe jo etike; vecanërisht në orët e vona.
- Numri i vendeve të ulura shkon diku 20-30 vende, ndërkohë që në periudha të caktuara kapaciteti i njerëzve që qendrojnë në këmbë është tej një norme limit të lejuar.

4.3 Linja Durrës - Plepa - Durrës

Linja Durrës - Plepa - Durrës, ku operator është Shoqëria MAREN BUSS sh.p.k., ka këto problematika:

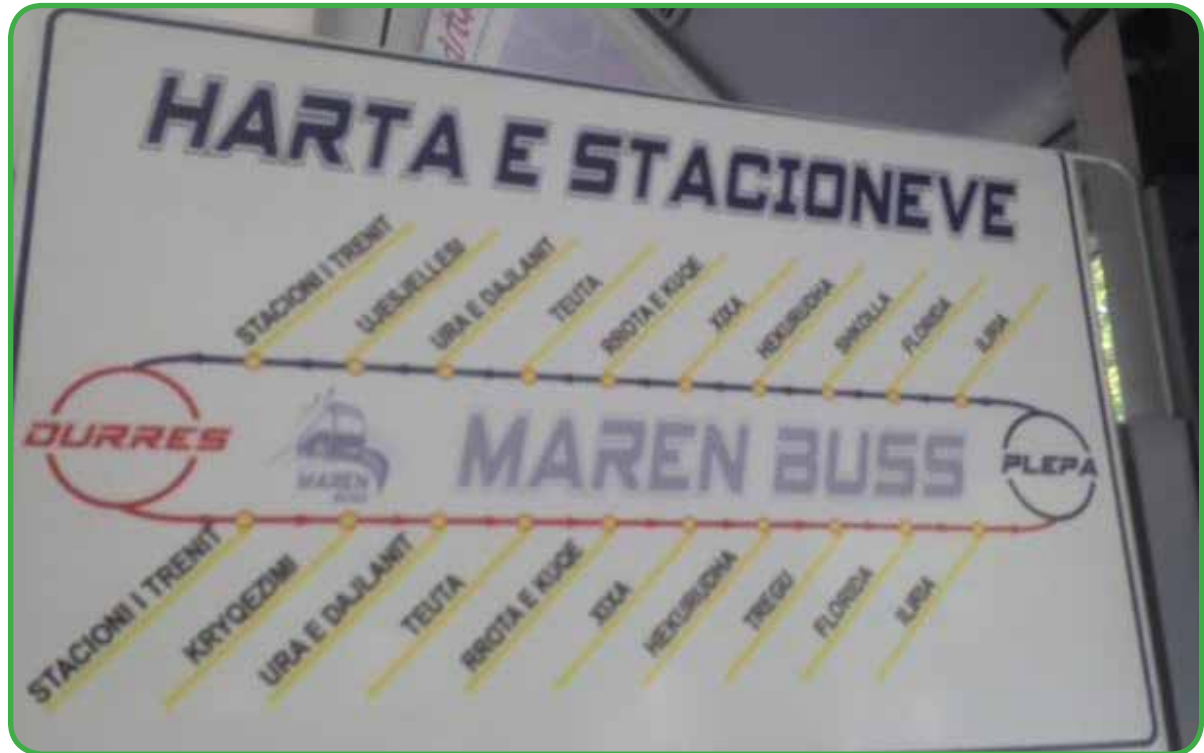
- Linja Durrës - Plepa- Durrës ka në total 7 autobusë, me një shpeshtësi në lëvizje nga 8 - 12 minuta. Oraret e kësaj linje janë 06:00 e mëngjesit deri në 21:30 të darkës, kurse gjatë periudhës së verës, konkretisht që nga data 15.06.2017 orari ishte 05:30 - 22:00. Nga monitorimi konstatohet se nuk ka shumë vonesa në mbërritjen e tyre nëpër stacione; me përjashtim të disa ditëve të Korrikut e Gushtit, lidhur kjo edhe me trafikun rrugor, vonesë e cila arriti deri në 45 minuta. Si rezultat i raportit paraprak të monitorimit, u vunë re përmirësime të numrit të mjeteve të ofruar për shërbim. Gjatë muajve Qershor 2017 - Gusht 2017 numri i tyre u shtua nga 7 në 9 autobusë. Gjithashtu, shpeshtia e mjeteve në stacion, me përjashtim të rasteve ku trafiku rrugor ishte i rënduar, vijonte nga 6 -10 minuta.
- Gjatë fazës së parë të monitorimit, u vu re se higjena në shumë raste në këtë linjë ishte tej kushteve dhe standarteve. Sediljet ishin në shumë raste të papastruara si dhe dorezat mbajtëse në kushte shumë të papërshtatshme. Shpesh herë në tokë apo midis sediljeve vihen re mbeturina. Gjatë periudhës Qershor - Gusht 2017, kjo gjë u përmirësua ndjeshëm.



- Përgjithësisht ka platforma nëpër stacione si dhe tabela me mbishkrimin “bus station”. Ka disa mungesa në lidhje vijëzimet horizontale me ngjyrë të verdhë dhe me mbishkrimin “BUS”.



- Përgjatë të dy fazave të monitorimit vihet re se në këto mjeteve që ofrojnë këtë linjë është shënuar emri i linjave, ka disa autobuzë me numër identifikues, jo të gjitha, si dhe ka ngjyra dalluese të automjeteve.
- Në këto mjete kryesisht nuk bëhet identifikimi i stacioneve qoftë me ndonjë “voice announcement” apo edhe me ndonjë tabelë ku të mund të tregohet itinerari përkatës; megjithatë duhet theksuar se pas kryerjes së raportit të parë dhe ankesave të bëra, së bashku me prezantimin e raportit tek aktorët e interesit, në disa mjete u vunë harta që tregojnë stacionet. Ky është një tjetër aspekt pozitiv pas raportit paraprak të monitorimit.



- Gjatë monitorimeve, konkretisht në fazën e parë dhe të dytë, është konstatuar se në drejtim të pajisjes së pasagjerëve me bileta përkatëse nuk ka rezultuar ndonjë problem. Në disa raste pasagjerët mund të jenë të pajisur edhe me abone apo librezat veterani etj, ndërkohë që çmimi i biletës është 30 lekë.
- Brenda në çdo automjet të kësaj linje, përgjatë të dy fazave të monitorit, në secilën ditë të tyre e në secilin mjet, konstatohet se janë të afishuara një pjesë e rregullores së udhëtimit, në gjuhën Shqipe, por ato nuk janë kudo të standartizuara. Gjithashtu gjenden shkrime dhe në gjuhën Gjermane, Italiane apo Frënge.



- Në automjetet e kësaj linje janë të dallueshme vendet për Personat me Nevoja të Veçanta, për të moshuarit dhe gratë shtatëzëna; por nuk respektohen ndërkohë që infrastrukturë është përshtatshme për Personat me Aftësi të Kufizuara; gjë që vihet re në të dyja fazat e monitorimit.
- Sjellja e faturinos kundrejt pasagjerëve në disa raste është jo korrekte dhe jo etike.
- Në faqen e Qendrës “Konsumatori shqiptar” në facebook janë bërë mbi 7 ankesa, ku konsumatorët ankohen për sjelljen e faturinos, për mbipopullim apo vonesa të mjeteve të transportit. Ajo që të bie në sy është ankesa e një konsumatoreje ku ankohej që fatorino dhe shoferi ishin te pirë, duke krijuar një situatë shumë të vështirë dhe jo etike per ankuesen.
- Numri i vendeve të ulura shkon diku 20- 29 vende, ndërkohë që në periudha të caktuara kapaciteti i njerëzve që qëndrojnë në këmbë është tej një norme limit të lejuar, deri në 50 veta. Në faqen e Qendrës “Konsumatori shqiptar” në Facebook më datë 23.08.2017 është paraqitur ankesa e një konsumatoreje rreth mbipopullimit, duke postuar një video ku tregohet dukshëm mbipopullimi i mjetit tej normave.



- Mungesa e sistemit të ajrimit dhe kondicionerëve mbetet problematika kryesore, gjë e cila e bën të pamundur udhëtimin gjatë verës, si dhe ve në rrezik shëndetin e konsumatorëve.

- Faturinot dhe shoferët në më të shumtën e rasteve nuk kanë uniformën përkatëse. Gjatë fazës së parë të monitorimit nuk u vunë re faturino me uniformën e punës.

Por, duhet theksuar se pas bërjes publike të raportit paraparak të monitorimit për aktorët e interesit dhe Bashkinë e qytetit të Durrësit u vu re respektimi i kësaj të fundit nga faturinot.



5. PËRFUNDIME

- ✎ Faza e parë e monitorimit u finalizua me një raport paraprak monitorimi, i cili u prezantua Përfaqësuesve të Bashkisë Durrës, Këshilltarëve Bashkiakë, operatorëve të shërbimit të transportit, përfaqësuesve të medias dhe shoqërisë civile, si dhe qytetarëve të thejshtë, në një aktivitet të veçantë, të organizuar në ambjentet e Universitetit “Aleksandër Moisiu”.
- ✎ Në këtë takim u diskutuan gjetjet e fazës së parë të monitorimit, si dhe u diskutuan mundësi përmirësimi dhe ndryshimi nga personat pjesëmarrës.
- ✎ Ky takim vuri në lëvizje institucionet dhe personat përgjegjës dhe përgjatë fazës së dytë të monitorimit u vunë re disa ndryshime pozitive. Si rrjedhojë, lind nevoja e publikimit të raportit të plotë e përfundimtar, për të nxitur edhe më shumë bërjen e ndryshimeve, të cilat janë në dobi të konsumatorëve dhe përmirësimit të jetës së tyre, duke nxitur llogaridhënien dhe nivelin e përgjegjësisë së institucionit të Bashkisë Durrës.
- ✎ Faza e dytë e monitorimit solli si ndryshim kryesor zgjatjen e orarit të shërbimit të ofruar, duke u zgjatur me rreth dy orë.
- ✎ Në një nga linjat u zëvendësuan mjetet e vjetra me mjete të reja dhe në një tjetër u shtua numri I tyre me qëllim ofrimin e një shërbimi më cilësor.
- ✎ Filluan të realizohen vijëzimet horizontale me mbishkrimin “BUS” dhe në disa stacione u vendosën platforma.
- ✎ Pas prezantimit të raportit paraprak tek aktorët e interesit dhe në Bashkinë e Durrësit, gjatë monitorimit të dytë, në disa mjete u vunë harta që tregojnë itinerarin dhe stacionet përgjatë udhëtimit.
- ✎ Gjithashtu operatorët vendosën mjete të reja dhe në disa prej tyre ka vende për persona me nevoja të vecanta.
- ✎ U vunë re tentativa në linja të veçanta për rritjen e nivelit të higjenës, ndryshim i cili u konstatua nga konsumatorët.
- ✎ Faturinot, edhe pse jo të gjithë, respektuan rregullat e punës duke veshur uniformën përkatëse, ndryshe nga ajo që u pa në monitorimin e parë, ku askush nuk e zbatonte rregullin për të veshur uniformën.
- ✎ Gjatë fazës së dytë të monitorimit, ndryshe nga monitorimi i parë, disa prej faturinove mbanin badge-in, që i dallonte ata lehtësisht nga udhëtarët.
- ✎ Gjatë fazës së dytë të monitorimit, u përmirësua lehtë shpeshësia e mjeteve nga njëri-tjetri, duke lehtësuar udhëtimin e konsumatorëve dhe shmangur pritjet e gjata në stacion.

- Legjislacioni shqiptar e rregullon transportin e pasagjerëve me ligjin nr. 8308/98, “Për transportet”, me gjithë ndyshimet e herë pas hershme që i janë bërë si dhe duke mbajtur në konsideratë zhvillimet e fundit në të drejtën shqiptare, nevojën për përafrimin me të drejtën komunitare, transportit publik duhet të konceptohet si një e mirë që duhet domosdoshmërisht t’i ofrohet qytetarëve në kushte sa më cilësore.
- Aktualisht, ligji “Për transportet” rregullon vetëm raportin publik midis operatorit të transportit dhe shtetit në mënyrën sesi duhet të ofrohet, mënyrën e licënsimit, numrin dhe cilësinë e mjeteve që posedon kryesisht në lidhje me sigurinë në qarkullim dhe nuk shprehet mbi lidhjen midis operatorit të transportit dhe personave të cilët përfitojnë nga shërbimi, qytetarët konsumatorë, por gjen rregullim vetëm në marrëveshjen dhe licëncën të cilën operatori i transportit lidh me shtetin, në formën e kontratës së transportit.
- Qyteti i Durrësit ofron shërbimin e transportit rrethqytetas në linjat “Durrës - Plepa - Durrës” nga shoqëria MAREN BUSS shpk dhe linja “Durrës - Currila - Durrës”, si dhe “Durrës - Universiteti A.Moisiu - Durrës” nga shoqëria IRI – TRANS shpk.
- Kontrata e lidhur midis operatorëve dhe Bashkisë Durrës është një kontratë tip në të cilën ndryshojnë vetëm disa nga elementët që kanë të bëjnë me specifikat e linjave të sipërcituara. Ndonëse parashikohet detyrimi i njësisë së pushtetit vendor dhe konkretisht, Bashkisë Durrës për të bërë monitorime të vazhdueshme mbi kushtet dhe nivelin e zbatueshmërisë së detyrimeve kontraktore, konstatohet se nuk është ndërmarrë asnjë monitorim apo masë konkrete mbi gjendjen aktuale të shërbimit të transportit publik.
- Numri i mjeteve që mbulojnë këto tre linja është i pamjaftueshëm, duke mbajtur në konsideratë faktin që qyteti i Durrës ka edhe kampus universitar dhe kryesisht në periudhën Tetor - Qershor ka mbipopullim të pasagjerëve në këto autobuzë.
- Shkelje e detyrimeve kontraktore rezulton edhe në shpeshhtësinë e mbërritjes në stacione të mjeteve, kryesisht tepër problematike paraqitet linja Durrës - Currila - Durrës si dhe në mungesën dhe evidentimin e stacioneve përkatëse.
- Qëndrimi në vende jo të përcaktuara specifikisht për “autobuzë” mund të jetë burim aksidentesh, të cilat mund të rezultojnë edhe fatale për jetën e njerëzve.
- Autobuzët kanë mungesë të theksuar të sistemit të ajrimit. Xhamat nuk hapen, kondicionerë nuk ka, gjë që shkakton probleme në frymëmarrje e vështirësi në udhëtim, veçanërisht përgjatë periudhës së verës.
- Mungesa e theksuar e higjenës, veçanërisht duke mbajtur në konsideratë faktin se në stinën e verës temperaturat janë të larta dhe rreziku për ekspozim dhe shfaqje të sëmundjeve të ndryshme është edhe më i madh, mund të krijojë premisa për rrezik në jetën dhe shëndetin e shumë udhëtarëve.

- Mungesa e infrastrukturës dhe vendeve të posaçme, kyesisht për Personat me Nevoja të Veçanta është një problematikë e evidentuar në mënyrë të vazhdueshme, duke bërë që këta persona të privohen nga e drejta e përdorimit të mjeteve të transportit publik.
- Në shumë raste evidentohet fakti se sjellja e faturinove, kundrejt pasagjerëve nuk është etike.
- Faturinot dhe shoferët, më së shumti, nuk kanë veshje dalluese gjatë ushtrimit të detyrës.

Sa më sipër, në përfundim të të gjithë problematikave të ngritura, **Qendra “Konsumatori Shqiptar”, parashtron në këtë pjesë të fundit disa rekomandime në kushtet kur edhe sipas Progres - Raporteve për Shqipërinë dhënë nga Komisioni European, pjesa e transportit publik mbetet një çështje që nuk ka arritur progres.**

6. REKOMANDIME

- ✍ Në takimin e realizuar për të bërë publike gjetjet në fazën e parë të monitorimit, nga të gjithë aktorët pjesëmarrës doli në pah nevoja për ushtrimin e sa më shumë kontrolleve nga ana e përfaqësuesve të njësisë së vetëqeverisjes vendore, përkatësisht Bashkia Durrës.
 - ✍ Përfaqësuesit e këtij institucioni vlerësuan raportin paraprak të monitorimit dhe rekomanduan bërjen e tij publike në një tryezë tjetër dhe marrjen në konsideratë të këtyre gjetjeve.
 - ✍ U pranua mungesa e një monitorimi të tillë nga institucioni i Bashkisë dhe u rekomandua ngritja e grupeve të përbashkëta të monitorimit.
 - ✍ Nga diskutimet u rekomandua mbështetje dhe subvencionim nga institucionet e Qeverisjes Vendore, përkatësisht nga Bashkia Durrës, në linjat e dedikuara kryesisht për studentë me qëllim rritjen e cilësisë së shërbimit të ofruar.
- Është e nevojshme marrja e masave për hartimin e një draft - ligji të ri “Për transportet”, me përqasje në standartet më të mira të Bashkimit European duke parashikuar specifikisht përcaktimin e kushteve dhe mënyrën e ofrimit të shërbimit për transportin publik urban;
 - Forcimin e bashkëpunimit pushtet qendror dhe pushtet vendor lidhur me ofrimin e një shërbimi sa më cilësor për konsumatorët;
 - Zbatimin e detyrimeve kontraktore dhe vendosjen e penalteteve në rast shkelje apo abuzimi me kontratën e lidhur midis operatorëve dhe Bashkisë Durrës si dhe forcimin e rolit të njësisë të pushtetit vendor jo vetëm për monitorimin e këtij shërbimi;
 - Përfshirjen e aktorëve të tjerë të jashtëm përtej njësisë të pushtetit vendor për një monitorim sa më të pavarur dhe të paanshëm mbi shërbimet e transportit publik që ofrohen aktualisht nga këta operatorë si dhe bashkëpunim të vazhdueshëm në grup multidisiplinar duke përfshirë edhe organizata që merren me advokimin dhe mbrojtjen e konsumatorëve apo edhe institucioneve që janë garant për mbrojtjen dhe respektimin e të drejtave të njeriut;
 - Marrjen e masave të menjëhershme për shtimin e numrit të mjeteve që mbulojnë linjat “Durrës - Plepa - Durrës”, “Durrës - Currila - Durrës” dhe “Durrës - Universiteti A.Moisiu - Durrës” si dhe vendosjen e mjeteve të përhershme edhe për linjën “Durrës - Universiteti A.Moisiu - Durrës”, jo vetëm në periudhë shkolle;

- Marrjen e masave për ndryshimin e kushteve kontraktore duke vendosur penalite në rast vonesash në oraret e nisjes dhe mbërritjes së mjeteve në stacione;
- Hartimi i një plani të ri për vendosjen e standarteve duke filluar që me ndërtimin e vendeve të posaçme për stacionet, si dhe afishimin e orareve të përcaktuara për mbërritjen e mjeteve. Kjo, pasi është e nevojshme dhe do të shërbejë si një mundësi edhe për transparencë lidhur me mënyrën e ofrimit të shërbimit për pasagjerët;
- Është e nevojshme marrja e masave emergjente lidhur me kushtet higjieno-sanitare në këto mjete me qëllim mbrojtjen dhe garantimin e shëndetit të udhëtarëve konsumatorëve;
- Marrja e masave urgjente për përshtatjen e mjeteve me të gjithë infranstrukturën e nevojshme për të siguruar aksesueshmërinë e personave me aftësi të kufizuar fizike, krijimin e vendeve të posaçme për këta individë, si dhe vendosja e shenjave “Brail” apo mesazheve zanore në automjet për lehtësi aksesueshërie edhe për personat me aftësi të kufizuar në shikim;
- Vendosja e një linje të dedikuar apo një kutie ankesash ku udhëtarët mund të ankohen ose të shprehin opinionin e tyre në lidhje me cilësinë e transportit publik urban;
- Trajnime vazhduese për personelin (faturino-shofer), lidhur me qasjen dhe sjelljen që duhet të kenë ndaj udhëtarëve, kryesisht për grupet e marginalizuara. Trajnime vazhduese edhe me Kryqin e Kuq Shqiptar për dhënien e ndihmës në rast emergjence për ndonjë udhëtar.

Së fundi, kemi bindjen dhe gjykojmë se problematikat e ngritura dhe rekomandimet e pasqyruara në këtë raport do të kenë ndikim në përmirësimin e politikave dhe arritjen e standarteve të kërkuara për transportin publik, por edhe në rritjen e nivelit dhe përmirësimin të cilësisë së shërbimeve që ofrohet për konsumatorët në rastin konkret për udhëtarët në qytetin e Durrësit dhe trajtimin të tyre me kushte sa më dinjitoze.

Shtojca I

RAPORTI DITOR I MONITORIMIT

Datë ____/____/2017

Dita e javës: _____

Emër MBIEMËR: _____

LINJA: _____

PËRMBUSHJA E DETYRIMEVE KONTRAKTORE MIDIS BASHKISË DHE OPERATORËVE TË TRANSPORTIT RRETHQYTETAS

ITINERARI

- Nr. i Autobuzëve: _____
- Target e mjeteve: _____
- A janë identifikuar stacionet? PO JO

ORARI

- ORARI NË KUFIJTË :**

Autobuzi i I-rë: _____

Autobuzi i Fundit: _____

2-SHPESHTËSIA NËPËR STACIONE

- 10 minuta ■ 15 minuta
- 20 minuta ■ 30 minuta
- tjetër

- **A është e identifikueshme emërtesa e linjës:** PO JO
- **A kanë numër identifikues?** PO JO
- **A kanë ngjyra dalluese?** PO JO
- **A pajisen konsumatorët me biletë udhëtimit?** PO JO
- **A ka konsumatorë me abone?** PO JO
- **Si është sjellja ndaj tyre? (Përshkruaje në formë narrative, çdo lloj situatë apo konstatimi)**

- **A ka konsumatorë me librezë invaliditeti:** PO JO
- **A është e afishuar brenda mjetit pjesë nga Rregullorja e Udhëtimit:** PO JO
- **A janë të afishuara në stacione pjesë të Rregullores së Udhëtimit:** PO JO
- **A është vendosur dukshëm: “Mos i fol shoferit”** PO JO
- **A ka konsumim duhani:** PO JO
- **A ka vende të rezervuara posaçërit për Personat me Aftësi të Kufizuar, të moshuarit apo nënat shtatzëna?** PO JO
- **Në gjykimin tuaj si perceptohet sjellja e shoferit dhe e faturinove ndaj abonentëve (përshkruaj në formë narrative)**

- **A është mjeti i pajisur me kutinë e ndihmës së shpejtë, dhe a është kjo në vend të dukshëm:** PO JO
- **A është mjeti brenda kushteve higjieno-sanitare:** PO JO
- **A ka në mjet pengesa/mallra që pengojnë lëvizjen e abonentëve dhe sjellin ndotje të ambjentit:** PO JO
- **A konstatohen transport i kafshëve/shpendëve, lëndëve ndezëse apo plasëse:** PO JO

- **A keni konstatuar ndonjë nëpunës të Bashkisë që të realizojë monitorimin e këtyre linjave? Nqs po, shpjegoni veprimet e ndërmarra:**

- **A ka mjete komunikimi dhe informimi në mjet: PO JO**

- **Sa është numri i vendeve të ulura (21-25 poste):** _____

- **Sa është kapaciteti i pasagjerëve në këmbë (75-100):** _____

- **Sa hyrje dhe dalje ka mjeti:** _____

- **A ekziston butoni për ndalesë emergjence. Nëse po, a është në kushte pune:**

PO JO

- **Cilët janë stacionet e përcaktuara për këtë linjë:** _____

- **A ka vendqëndrimi (strehë) në secilin nga këto stacione: PO JO**

- **A njofton shoferi kur arrihet në këto stacione (voice-station) PO JO**

- **A janë stacionet e pajisura me hartë: PO JO**

- **A ka në këto stacione kuti ankesash: PO JO**

- **Cila është sjellja në përgjithësi e shoferit-faturimove apo edhe abonentëve me njëri tjetrin ndaj grupeve vulnerabël (personave me aftësi të kufizuar, gra, të moshuar, fëmijë, komuniteti Rom; Gra të mbuluara me shami etj. (SPECIFIKO)**

- **A jeni përballur me ndonjë sjellje apo veprim diskriminues (SPECIFIKO)**

- **A ka kushte teknike për transportin e Personave me Aftësi të Kufizuar? (rampë në mjet apo distance e mjetit nga trotuarët) (SPECIFIKO)**

- **A jeni përballur me ndonjë pjesë konflikti apo vjedhje brenda autobusit. Nëse po, specifikoni sjelljen e stafit përkatëse**

A KENI MARRË NDONJË ANKESË NGA NDONJË KONSUMATOR?

■ PO

■ JO

