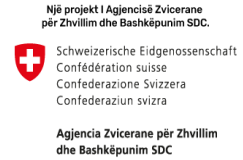


RAPORT PËRMBLEDHËS¹ MBI TË DHËNAT E SONDAZHIT MBI “NJOHURITË E AKTORËVE TË SHOQËRISË CIVILE MBI MBROJTJEN E KONSUMATORËVE NË NIVEL VENDOR”

KORRIK 2020

¹ “Ky botim u realizua nga Qendra “Konsumatorit Shqiptar” në kuadër të projekti “Indeksi i Konsumatorit Vendor”, me mbështetjen financiare të LëvizAlbania, një projekt i Agjencisë Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim, SDC.

Mendimet dhe opinionet e shprehura në të i përkasin autorëve realizues dhe nuk përkojnë domosdoshmërisht me qëndrimet e donatorit.”



Qendra Konsumatori Shqiptar në kuadër të realizimit të projektit “Indeksi i Konsumatorit Vendor” i mbështetur nga Lëviz Albania, projekt i Agjencisë Zvicerane për Zhvillim dhe Bashkëpunim (SDC) që zbatohet nga konsorciumi i tre organizatave shqiptare, “Fondacioni Shoqëria e Hapur për Shqipërinë”, “Partnerët Shqipëri për Ndryshim dhe Zhvillim” dhe “Co-Plan” hartoi një sondazh me synim mbledhjen e të dhënave mbi nivelin e njohurive, që aktorët e shoqërisë civile si: qytetarët, të rinjtë, ekspertët, akademikët, Dhomat e Tregtisë dhe Industrisë, mësuesit etj. kanë mbi mbrojtjen e konsumatorëve dhe rolin e bashkive në realizimin e saj.

Sondazhi u shpërnda në formë elektronike në të gjitha faqet zyrtare të qendrës dhe u shtri në 61 bashkitë e Shqipërisë dhe u plotësua nga **609** qytetarë. Sondazhi kërkonte vetëm 5 minuta kohë për t’u plotësuar, përbëhej nga 23 pyetje të ndara në pesë sesione, si:

1. Të dhëna të përgjithshme;
2. Njohuritë mbi mbrojtjen e konsumatorëve në nivel vendor;
3. Konsumatorët vendor dhe problematikat;
4. Bashkia dhe mbrojtja e konsumatorëve;
5. Konsumatorët dhe mbrojtja e tyre

Sondazhi u hartua në formatin google forms dhe qëndroi në dispozicion të qytetarëve të 61 bashkive të vendit për një periudhë 4 javore.

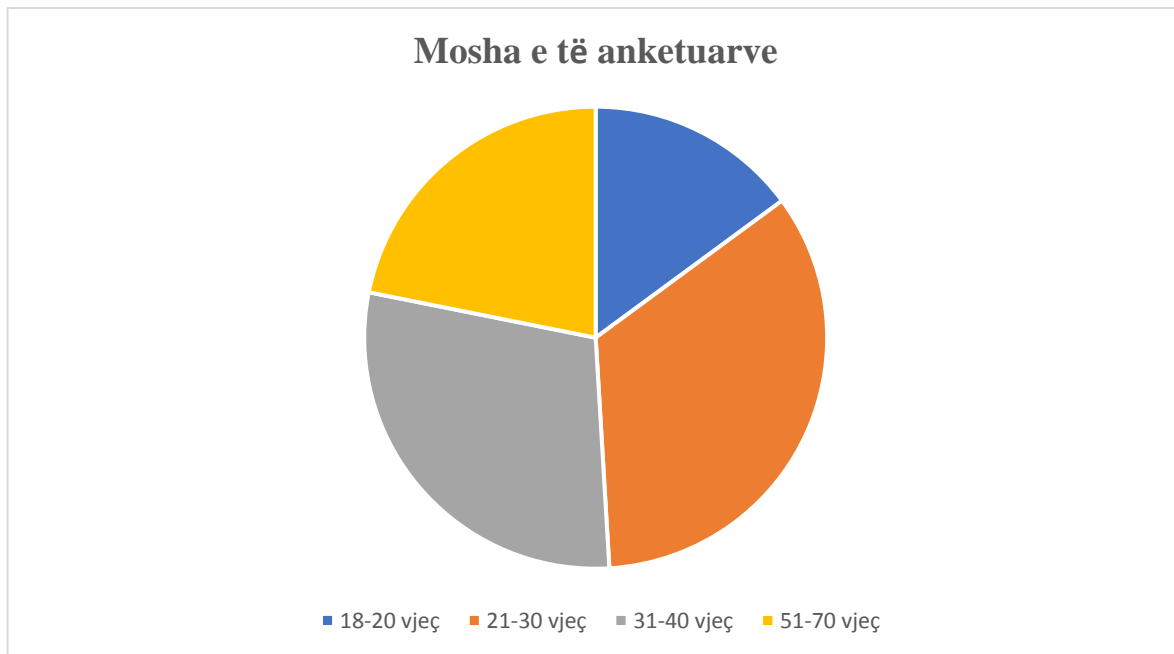
U zgjodha mënyra e anketimit online si mënyra që arrin më shpejt tek qytetarët dhe ka shtrirje gjeografike më të madhe; është më pak e dëmshme për natyrën duke mos realizuar printime të panumërta të sondazheve dhe gjithashtu në respekt të masave të sigurisë në kuadër të pandemisë për shkak të virusit Covid-19.



I. INDIKATORËT SASIORË:

Mosha e të anketuarve

I.1 Grafiku mbi moshën e të anketuarve



34.4% e të anketuarve (përkatesisht 208) janë të moshës 21 – 30 vjeç;

29.3% e të anketuarve (përkatesisht 177) janë të moshës 31-40 vjeç;

15% e të anketuarve (përkatesisht 91) janë të moshës 18 -20 vjeç.

Të dhënat tregojnë se sondazhi ka arritur të prek një moshë relativisht të re, ku 78.7% e të anketuarve janë të moshës 18-40 vjeç. Ky aspekt mund të lidhet me faktin se të rinjtë janë më shumë të lidhur me internetin dhe mjetet e komunikimit online në krahasim me moshat mbi 50 vjeç.

Vlen për tu theksuar fakti që edhe pse janë përdorur mjetet e komunikimit online, 22% e të anketuarve janë të moshës 50 – 70 vjeç.

U zgjodha mënyra e anketimit online si mënyra që arrin më shpejt tek qytetarët dhe ka shtrirje gjeografike më të madhe; është më pak e dëmshme për natyrën duke mos realizuar printime të



panumërta të sondazheve dhe gjithashtu në respekt të masave të sigurisë në kuadër të pandemisë për shkak të virusit Covid-19.

Gjinia e të anketuarve

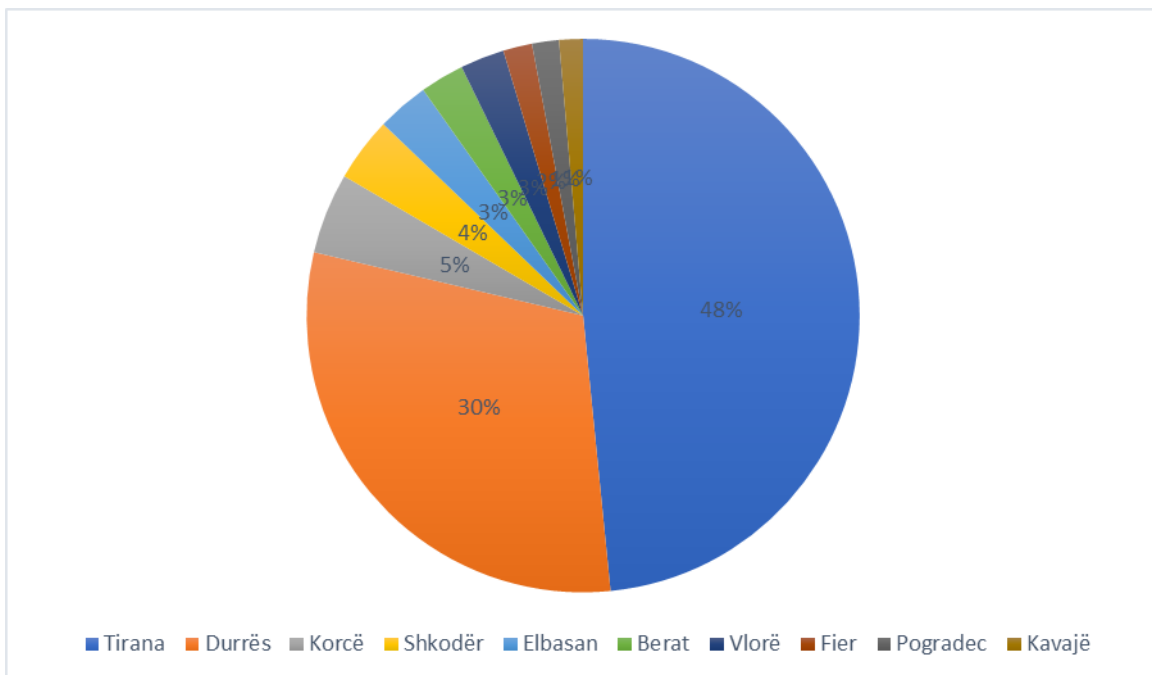
Qendra “Konsumatori Shqiptar” në zbatimin e projektit “Indeksi i Konsumatorit Vendor” ka pasur si parim kryesor të punës dhe do të vazhdojë ta ketë respektimin e barazisë gjinore. Nisur pikërisht nga ky fakt:

70.9% e të anketuarve janë të gjinisë femërore;

29.4% e të anketuarve janë të gjinisë mashkullore.

Shtrirja gjeografike

I.2 Grafiku mbi shtrirjen gjeografike të të anketuarve.



Sondazhi ka arritur të ketë të anketuar nga 61 bashkitë e vendit dhe kjo do të thotë që ka të anketuar, që përfaqësojnë 12 qarqet e vendit. Nga të dhënat e analizuar vihet re se Tirana dhe Durrësi përbëjnë pjesën më të madhe të të anketuarve me 78% të tyre (përkatesisht 398). 22% e



Një projekt i Agjencisë Zvicerane
për Zhvillim dhe Bashkëpunim SDC.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Agjencia Zvicerane për Zhvillim
dhe Bashkëpunim SDC

të anketuarve të tjerë kanë një shtrirje në të gjitha bashkitë e vendit ku kryesojnë: Korça me 5%, Shkodra 4%, Elbasani, Kukësi, Tropoja, Patosi, Berati me 3% etj.

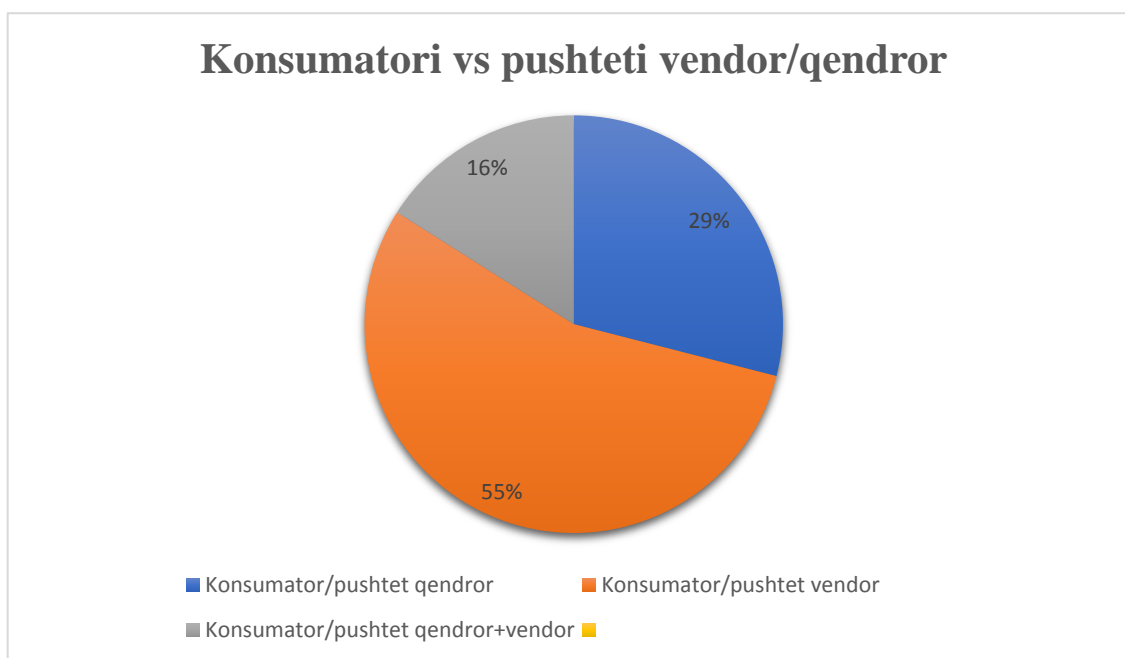


INDIKATORËT TEMATIK

II. NJOHURI MBI MBROJTJEN E KONSUMATORËVE NË NIVEL VENDOR

Konsumator vs pushteti qendror/vendor

II.1 Grafiku mbi lidhjen e termit konsumator me pushtetin vendor/qendror



16% e të anketuarve (përkatësisht 97) e lidhin termin konsumator, si me pushtetin vendor dhe atë qendror;

29% e të anketuarve (përkatësisht 175) e lidhin termin konsumator me pushtetin qendror;

55% e të anketuarve (përkatësisht 336) e lidhin termin konsumator me pushtetin vendor.

Lidhja e termit konsumator me pushtetin vendor nga 55% e të anketuarve nuk është një shifër optimiste e parë kjo në këndvështrimin krahasues me shpërndarjen gjeografike të të anketuarve. 48% e të anketuarve deklarojnë se kanë vendndodhjen në Bashkinë e Tiranës dhe kjo bashki ka në organikën e saj Agjencinë për Mbrojtjen e Konsumatorëve. Kjo agjenci funksionon në



Bashkinë e Tiranës që prej vitit 2011. Nga ana tjetër vetëqeverisja vendore është pushteti që ushtrohet sa më pranë qytetarëve, realizon shumë funksione të prekshme dhe të matshme çdo ditë nga vetë qytetarët.

Ajo që vihet re është se vetëm 16% e të anketuarve e lidhin termin konsumator me të dy pushtetet. Ky fakt tregon mungesën e shpërndarjes së informacionit nga institucionet në nivel qendror dhe në nivel vendor kundrejt qytetarëve.

Konsumatori vs pushteti vendor

II.2 Grafiku mbi ushtrimin e detyrave nga bashkitë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve



86.6% e të anketuarve (përkatesisht 527) deklarojnë se bashkitë ushtrojnë detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve;

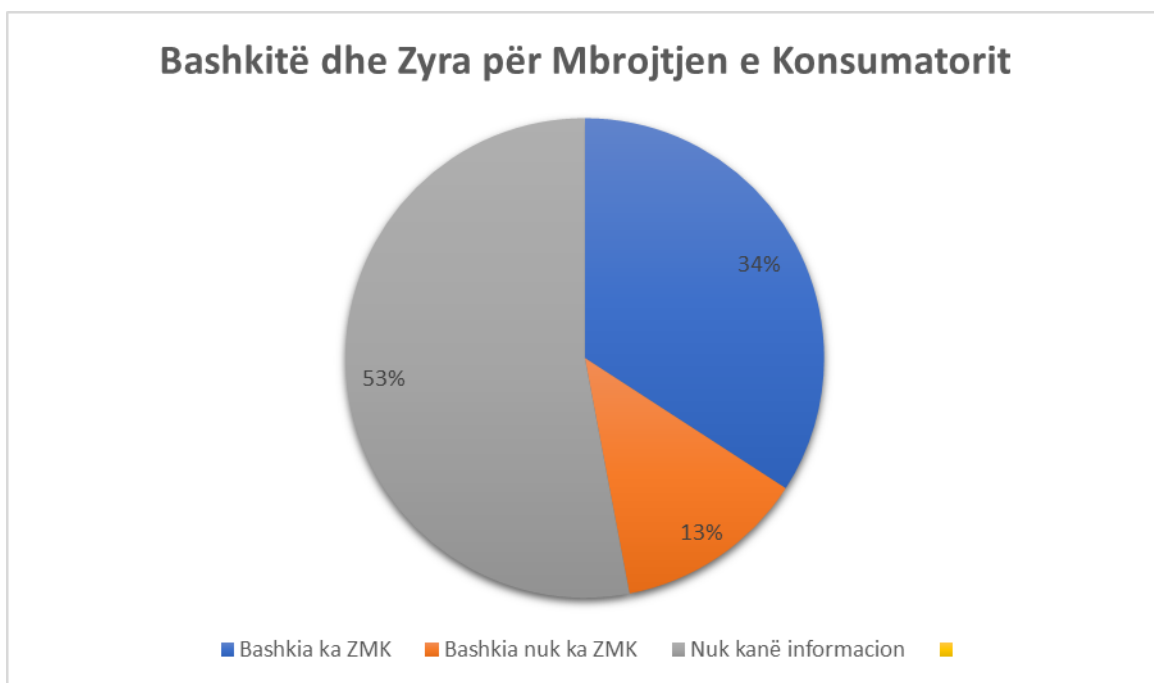
5.1% e të anketuarve (përkatesisht 30) deklarojnë se bashkitë nuk ushtrojnë detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve;



7.7 % e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë informacion në lidhje me këtë aspekt.

Strategjia Ndërsektoriale për Mbrojtjen e Konsumatorëve e Mbikëqyrjen e Tregut 2014-2020 dhe Ligji 9902/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, i ndryshuar në vitin 2018, përcakton se bashkitë, në bashkëpunim me Ministrinë e Financave dhe Ekonomisë, duhet të ngrenë Zyrat e Mbrojtjes së Konsumatorëve (ZMK), të përmirësojnë ndërgjegjësimin qytetar në rolin e tyre si konsumator, si dhe edukimin e tij. Raportet e Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë parashtrajnë se në 61 bashkitë e vendit tashmë janë ngritur Zyrat për Mbrojtjen e Konsumatorëve.

I.3 Grafiku mbi ekzistencën e Zyrës për Mbrojtjen e Konsumatorit në bashki



33.7% e të anketuarve (përkatësisht 205) deklarojnë se në bashkinë në të cilën jetojnë funksionon Zyra për Mbrojtjen e Konsumatorëve (ZMK);

12.7% e të anketuarve (përkatësisht 78) deklarojnë se nuk ka ZMK në bashkinë në të cilën banojnë;



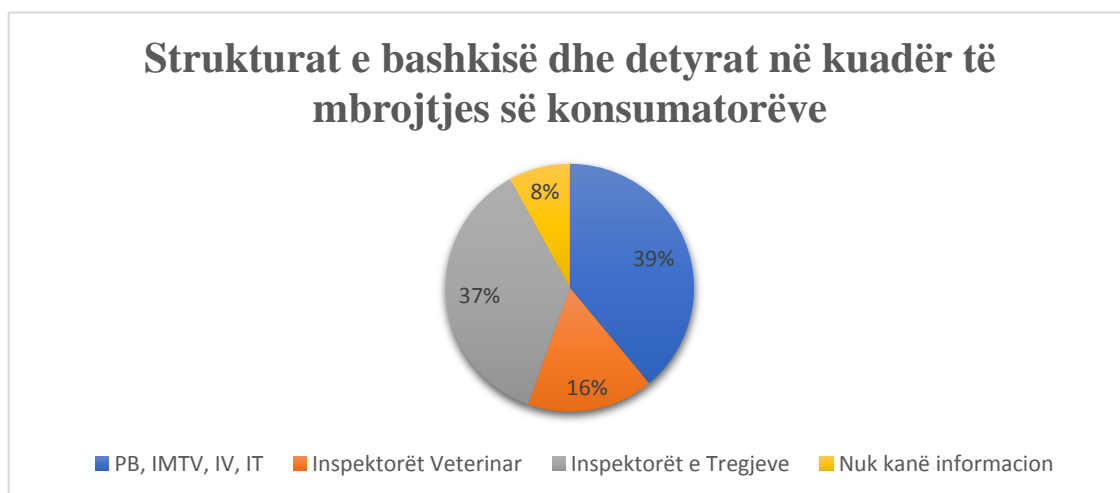
52.3% e të anketuarve (përkatësisht 318) deklarojnë se nuk kanë informacion mbi ekzistencën e ZMK.

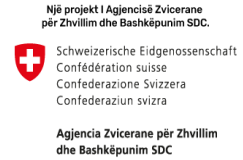
Këto të dhëna nxjerrin në pah disa konkluzione të rëndësishme:

1. Duke u nisur nga fakti që gati gjysma e të anketuarve deklarojnë se banojnë në Bashkinë Tiranë, ekzistenca e 33.7% e të anketuarve që deklarojnë se ekziston ZMK, tregon mungesën e informacionit për ekzistencën e ZMK edhe në vetë Bashkinë e Tiranës.
2. Nga ana tjetër, shifra prej 52.3% e të anketuarve që nuk kanë informacion tregon një lidhje të dobët midis qytetarëve dhe bashkisë. Gjithashtu, tregon mungesën e fushatave ndërgjegjësuese, si nga ana e pushtetit qendror për informimin e qytetarëve për ekzistencën e ZMK-së në bashki dhe të bashkive në kuadër të informimit qytetar si përcaktim ky në ligjin nr.139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore” dhe legjislationin në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

Një e dhënë e rëndësishme është fakti se të anketuarit arrijnë të identifikojnë strukturat që veprojnë në bashki që realizojnë detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve, ku:

I.4 Grafiku mbi informacionin e të anketuarve mbi detyrat e bashkisë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve





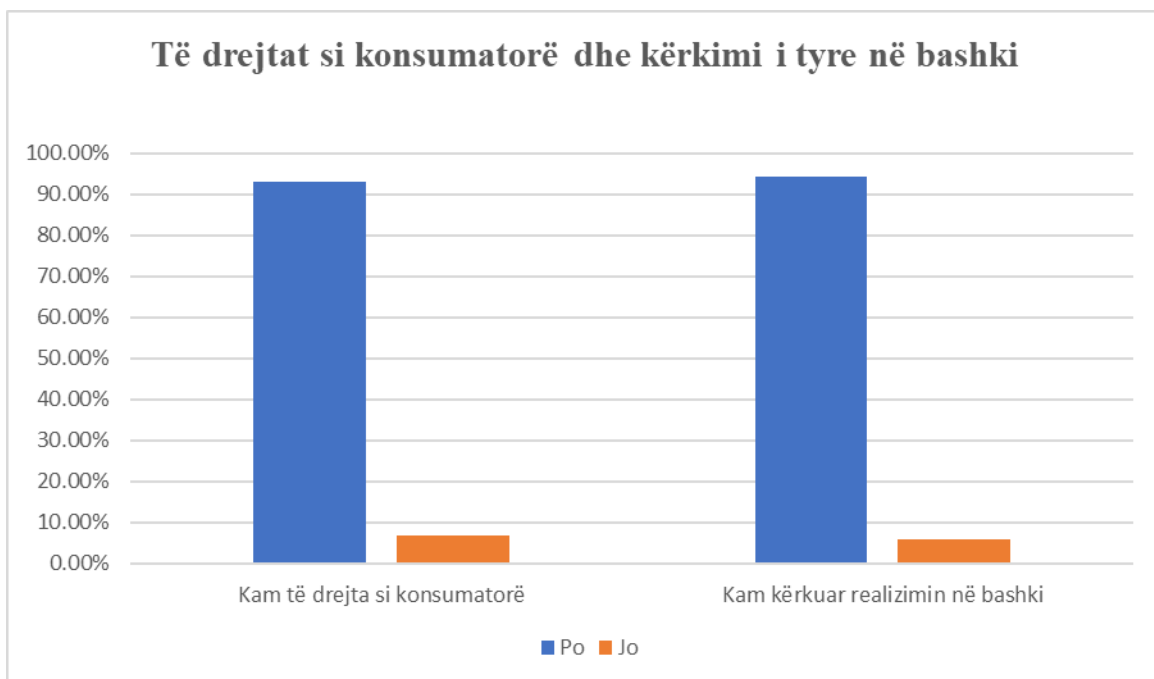
39% e të anketuarve deklarojnë se Policia Bashkiake, Inspektorati Vendor i Mbrojtjes së Territorit, Inspektorët e Transportit, Veterinerët/Inspektorët Veterinar, Inspektorët e Tregjeve ushtrojnë detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

36.5% e të anketuarve deklarojnë se Inspektorët e Tregjeve ushtrojnë detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

16.5% e të anketuarve deklarojnë se Inspektorët Veterinar ushtrojnë detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

8% e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë informacion në lidhje me këtë aspekt.

I.5 Grafiku mbi njohjen e të drejtave si konsumator nga ana e të anketuarve dhe kërkimi i tyre kundrejt bashkisë



Vlen për t'u theksuar fakti se 93.1% e të anketuarve deklarojnë se konsumatorët kanë të drejta në nivel vendor, por nga ana tjetër 94.2% e të anketuarve (përkatësisht 502 të anketuar) deklarojnë se nuk i janë drejtuar bashkisë për problematikat që kanë hasur.

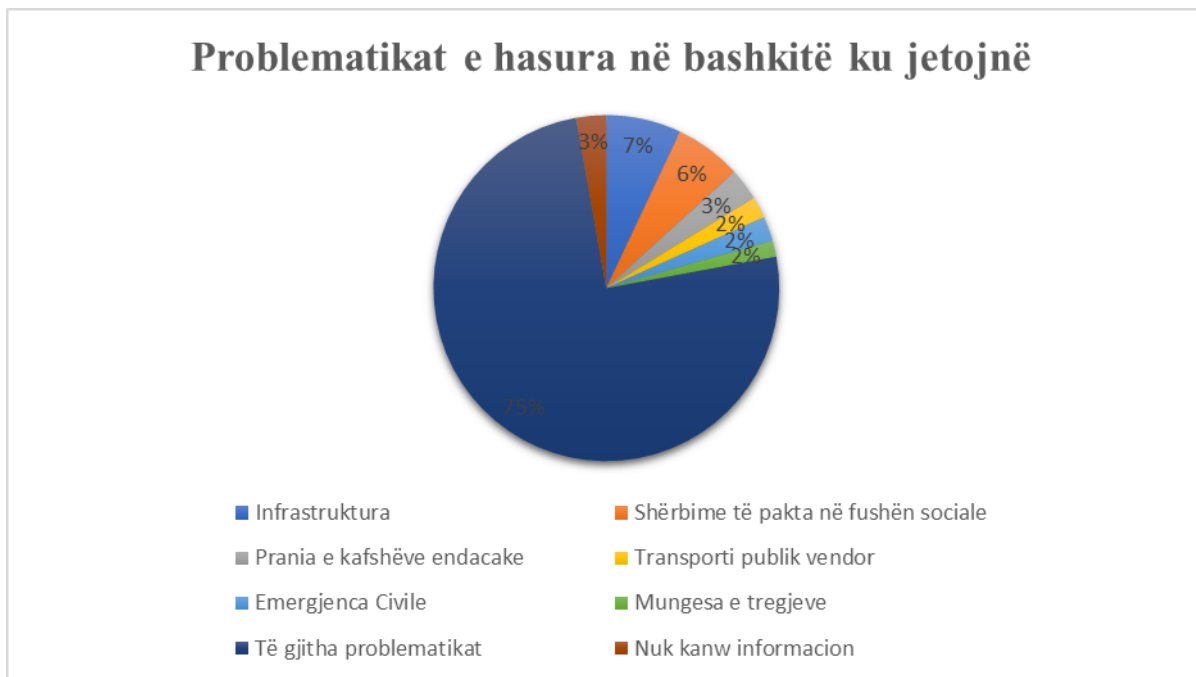


III. KONSUMATORËT VENDOR DHE PROBLEMATIKAT

Cilat janë problematikat që hasin konsumatorët në bashkitë në të cilat jetojnë?

Më shumë se gjysma e të anketuarve 7.5² % deklarojnë se problematika që hasin është zënia e hapësirës publike.

III.1 Grafiku mbi problematikat e hasura në bashkitë ku jetojnë të anketuarit



7.2% e të anketuarve deklarojnë problematikat e hasura janë në infrastrukturën e bashkive ku jetojnë.

6.25% e të anketuarve deklarojnë se problematika e hasur qëndron në shërbime të pakta në fushën e shërbimeve sociale.

3% e të anketuarve deklarojnë si problematikë të vetme të bashkisë në të cilën banojnë praninë e kafshëve endacake.

² Pyetja ka pasur mundësi të përzgjedhjes të disa përgjigjeve.



2% e të anketuarve deklarojnë si problematikë të vetme në bashkinë në të cilën banojnë, transportin publik vendor.

2.3% e të anketuarve deklarojnë si problematikë të vetme në bashkinë në të cilën banojnë emergjencat civile dhe pasojat e shkaktuara si rezultat i fatkeqësive natyrore.

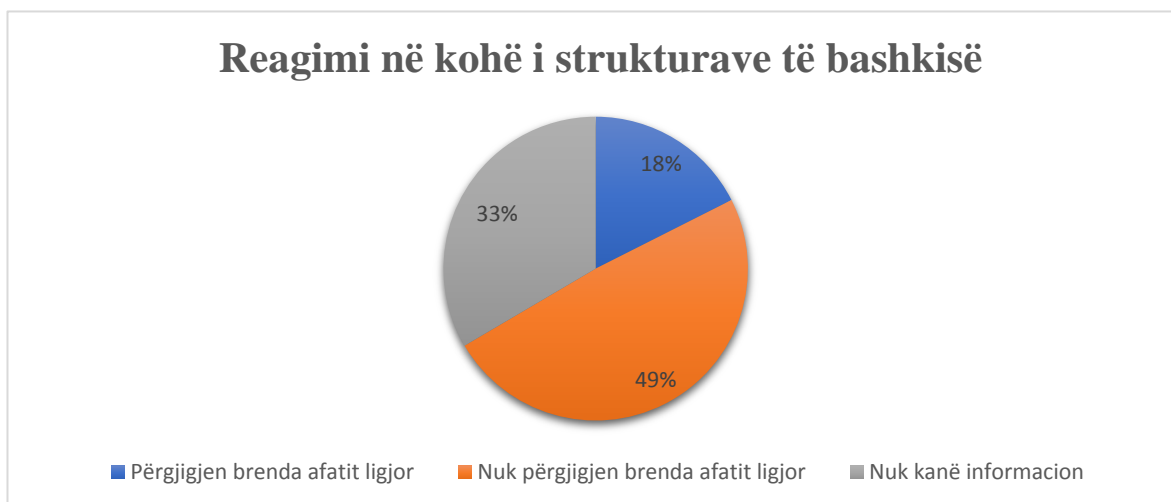
1.5% e të anketuarve deklarojnë si problematikë të vetme të bashkisë në të cilën banojnë mungesën e tregjeve dhe shërbimet e lidhura me to.

2.8% e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë informacion në lidhje me problematikat që hasin në bashkinë në të cilën banojnë.

75% e të anketuarve deklarojnë se në bashkinë në të cilën banojnë hasen çdo ditë me të gjitha problematikat, si mungesa e infrastrukturës, zënia e hapësirës publike, mungesa e shërbimeve në fushën sociale, kafshët endacake në territorin e bashkisë, mungesa e tregjeve dhe shërbimet e lidhura me to, pastrimi i rrugëve dhe mbetjeve urbane, emergjencat civile dhe pasojat e ardhura nga fatkeqësitë natyrore, transporti publik vendor etj.

Struktura e bashkisë dhe realizimi i detyrave

III.2 Grafiku mbi reagimin në kohë i strukturave të bashkisë





17.3% e të anketuarve deklarojnë se strukturat e bashkisë në të cilën banojnë përgjigjen brenda afatit ligjor në rast paraqitje të një kërkesë.

48.3 % e të anketuarve deklarojnë se strukturat e bashkisë në të cilën banojnë nuk përgjigjen brenda afatit ligjor në rast të paraqitjes së një kërkesë.

33% e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë informacion në lidhje me këtë aspekt.

Qytetarët dhe komunikimi me bashkinë mbi problematikat e hasura

Ligji nr.119/2014 “Për të drejtën e informimit” zbatohet në Shqipëri që prej vitit 2014 dhe çdo bashki në kuadër të këtij ligji ka detyrimin për hedhjen e sa më shumë informacioni e dokumentacioni në faqen zyrtare të saj. Ky aspekt nënkupton që qytetarët të realizojnë komunikimin me bashkinë nëpërmjet faqeve zyrtare dhe emailit, duke sjellë më pak mundim për qytetarët dhe marrjen në një kohë shumë të shpejtë të informacionit. Në kuadër të po këtij ligji, çdo bashki ka në strukturën e saj Koordinatorin për të Drejtën e Informimit. Edhe pse ligji ka kohë që zbatohet, strukturat tashmë ekzistojnë, në kuadër të ligjit janë realizuara fushata ndërgjegjësuese, trajnime etj. të dhënat e grumbulluara nga tregojnë se:

III.3 Grafiku mbi mjetet e komunikimit të zgjedhura për të komunikuar me bashkinë





36.1% e të anketuarve deklarojnë se paraqiten personalisht në zyrat e bashkisë për të kërkuar zgjidhje për problematikën e hasur;

31.2% e të anketuarve deklarojnë se kontaktojnë me bashkinë nëpërmjet emailit dhe postës zyrtare të bashkisë;

12% e të anketuarve deklarojnë se komunikojnë me bashkinë nëpërmjet njohjeve që kanë në bashki;

11% e të anketuarve deklarojnë se kontaktojnë me bashkinë nëpërmjet facebook apo rrjeteve të tjera sociale që disponon bashkia.

67.5% e të anketuarve që deklarojnë se i janë drejtuar bashkisë për zgjidhjen e problematikave, deklarojnë se nuk kanë gjetur zgjidhje nga bashkia.

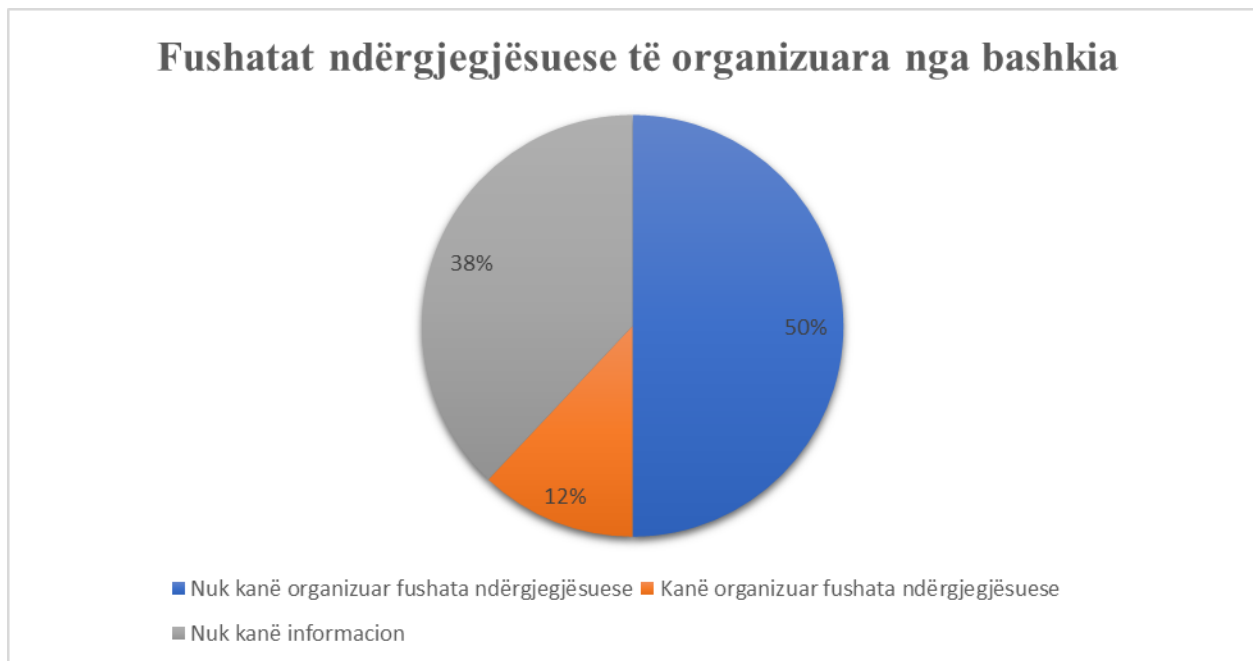


IV. BASHKIA DHE MBROJTJA E KONSUMATORËVE

Fushatat ndërgjegjësuese për mbrojtjen e konsumatorëve

Ligji 9902/2008 “Për mbrojtjen e konsumatorëve”, (i ndryshuar) përcakton se bashkitë, në bashkëpunim me Ministrinë e Financave dhe Ekonomisë, duhet të ngrënë Zyrat e Mbrojtjes së Konsumatorit (ZMK), të përmirësojnë ndërgjegjësimin qytetar në rolin e tyre si konsumator, si dhe edukimin e tij. Fushatat ndërgjegjësuese kundrejt qytetarëve duhet të organizohen nga Ministria e Financave dhe Ekonomisë dhe nga bashkitë. Të dhënat tregojnë se:

IV.1 Grafiku mbi fushatat ndërgjegjësuese të organizuara nga bashkitë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve



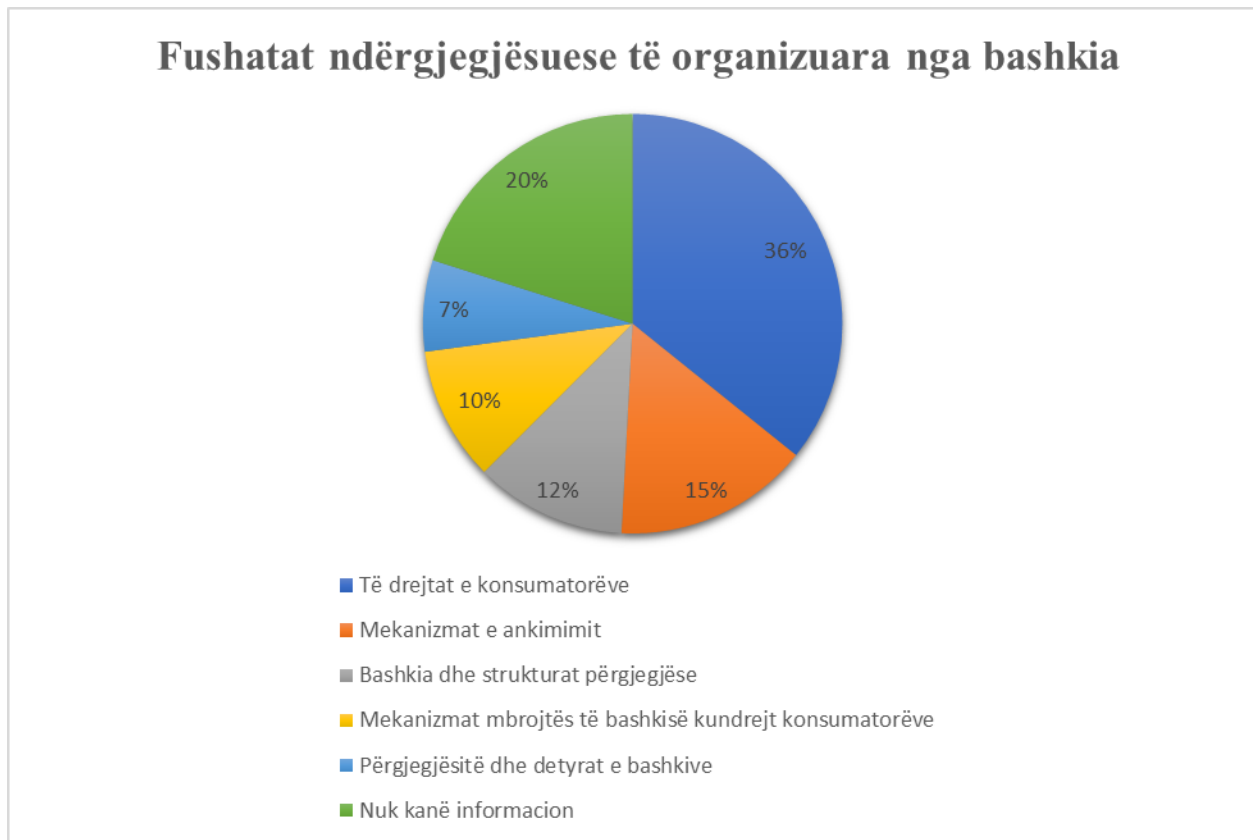
50% e të anketuarve deklarojnë se bashkia në të cilin banojnë nuk ka realizuar fushata ndërgjegjësuese në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve;

38% e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë informacion në lidhje me këtë aspekt;



12% e të anketuarve deklarojnë se bashkia ka organizuar fushata ndërgjegjëse në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

IV.2 Grafiku mbi temat mbi të cilat janë zhvilluar fushatat ndërgjegjëse nga bashkia



12% e të anketuarve që deklarojnë se bashkia ka organizuar fushata ndërgjegjëse në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve, shprehen se fushatat janë realizuar:

35.6% e tyre deklarojnë se fushatat ndërgjegjëse janë realizuar mbi të drejtat që gëzojnë konsumatorët;

15% e të anketuarve deklarojnë se fushatat ndërgjegjëse janë realizuar mbi mekanizmat e ankimimit dhe respektimit të afateve ligjore në procedurat e ankimimit;



11.6% e të anketuarve deklarojnë se fushatat ndërgjegjësuese janë realizuar mbi bashkinë dhe strukturat përgjegjëse në të në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve;

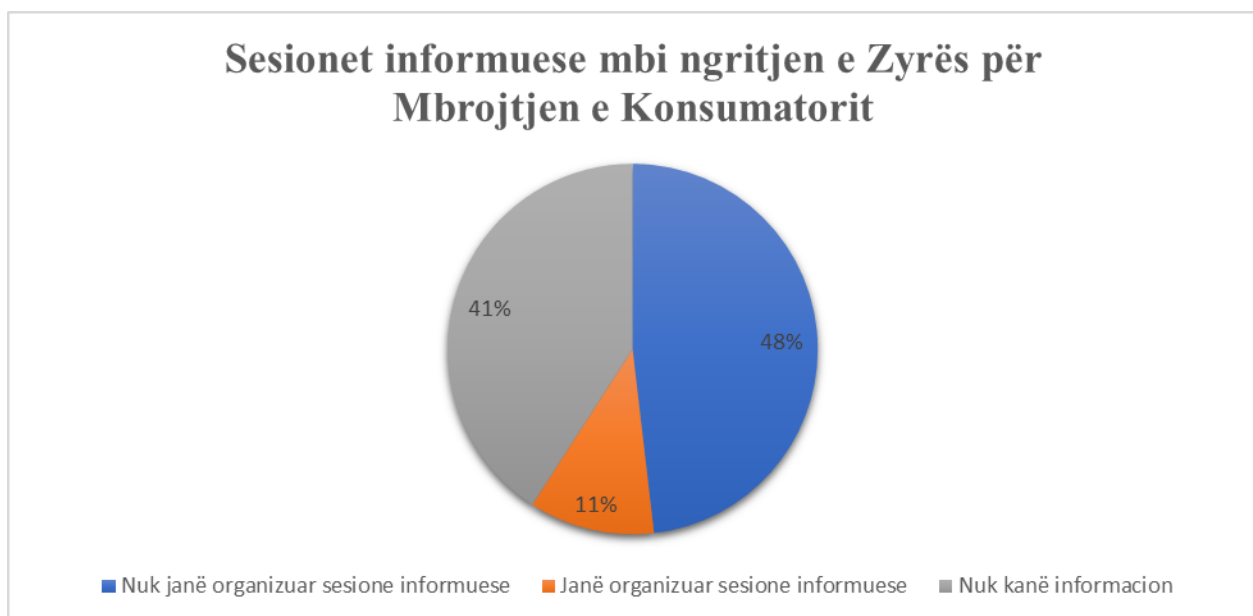
10.3% e të anketuarve deklarojnë se fushatat ndërgjegjësuese janë realizuar në kuadër të mekanizmave mbrojtës të bashkive për konsumatorët;

7% e të anketuarve deklarojnë se fushatat ndërgjegjësues janë realizuar mbi përgjegjësitë dhe detyrat e strukturave të bashkive për mbrojtjen e konsumatorëve.

20% e të anketuarve nuk kanë informacion mbi tematikat, që janë zhvilluar fushatat ndërgjegjësuese të bashkisë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

Sesionet informuese në lidhje me ngritjen e Zyrës për Mbrojtjen e Konsumatorëve

IV.3 Grafiku mbi sesionet informuese të organizuara nga institucionet vendore dhe qendrore për ngritjen e Zyrës së Mbrojtjes së Konsumatorit



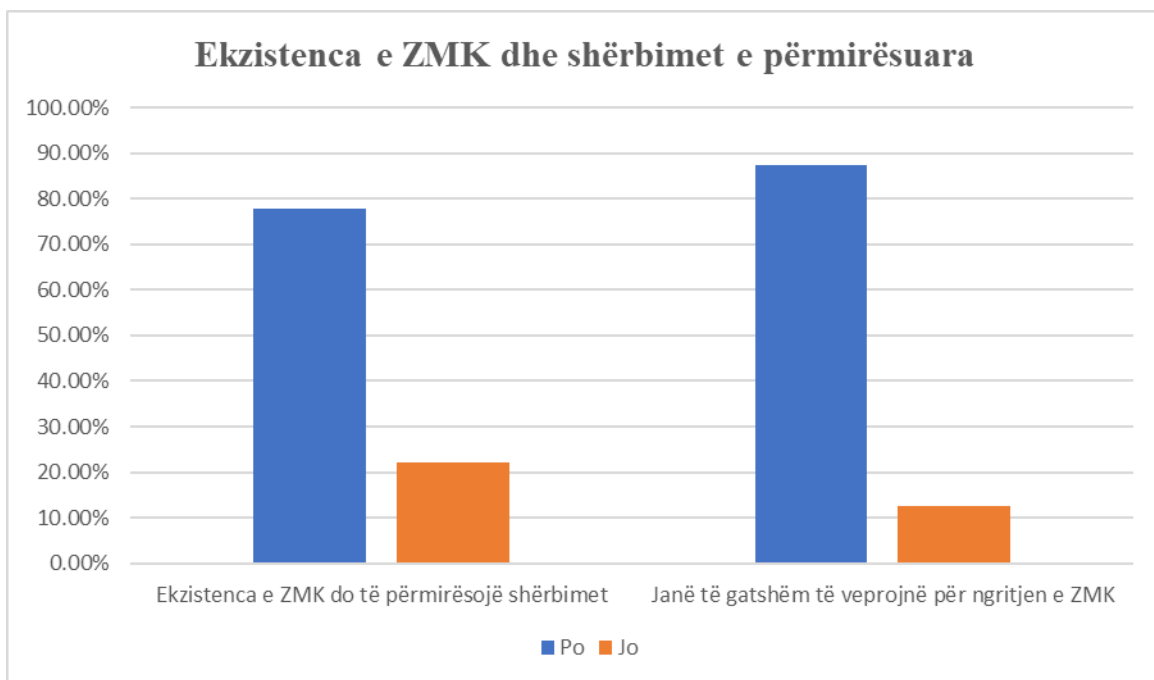
48.3% e të anketuarve deklarojnë se institucionet qendrore dhe vendore nuk kanë organizuar sesione informuese për ngritjen e ZMK;



41% e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë informacion në lidhje me këtë aspekt;

11% e të anketuarve deklarojnë se institucionet qendrore dhe vendore kanë organizuar në bashkinë në të cilën banojnë sesione informuese për ngritjen e ZMK.

IV.4 Grafiku mbi ekzistencën e Zyrës për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe shërbimet e përmirësuara



77.9% e të anketuarve mendojnë se ekzistenca e strukturave mbrojtëse të konsumatorëve në bashki do të përmirësojnë shërbimet që bashkia ofron kundrejt tyre dhe 87.4% e tyre janë të disponueshëm të veprojnë për ngritjen e Zyrës për Mbrojtjen e Konsumatorëve në bashki.



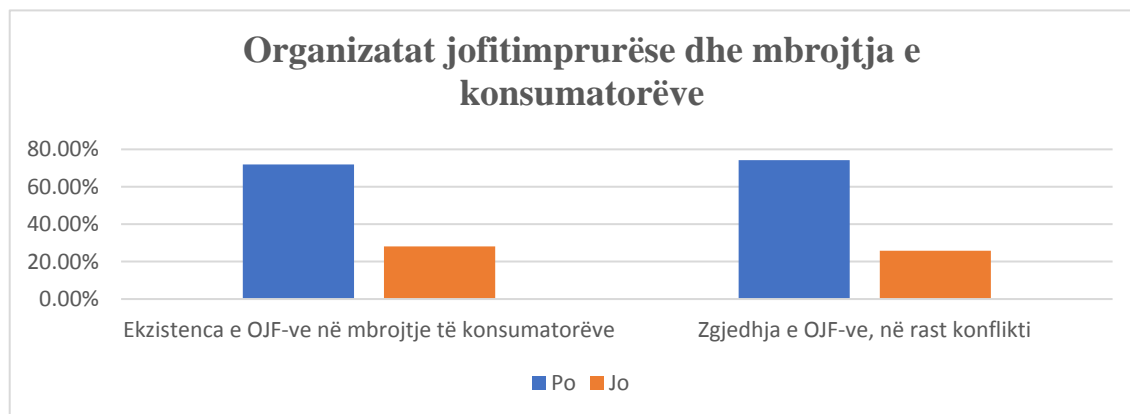
V. KONSUMATORËT DHE MBROJTJA E TYRE

Organizatat jofitimprurëse dhe konsumatorët

Shoqatat e konsumatorëve janë organizata të pavarura nga tregtarët dhe kanë si qëllim, të përcaktuar me statut, mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve. Shoqatat e konsumatorëve kanë të drejtë:

- të edukojnë, të informojnë dhe të sensibilizojnë vazhdimisht konsumatorët për të drejtat e tyre;
- të organizojnë dhe të drejtojnë qendrat për këshillimin e konsumatorëve sipas rastit, në bashkëpunim me njësitë e vetëqeverisjes vendore, në përputhje me kriteret e përcaktuara nga ministri përgjegjës për fushën e tregtisë;
- të ndjekin dhe të trajtojnë ankesat e konsumatorëve;
- të shkëmbejnë të dhëna me organet shtetërore përgjegjëse për mbrojtjen e konsumatorëve;
- të organizojnë teste të pavarura për cilësinë dhe sigurinë e mallrave dhe të shërbimeve në treg dhe t'i bëjnë publike rezultatet e këtyre testeve;
- të ndërmarrin veprime ligjore në gjykatë ndaj tregtarëve, në rastet e shkeljes së të drejtave të konsumatorëve

V.1 Grafiku mbi informacionin e të anketuarve për organizatat jofitimprurëse që veprojnë në mbrojtje të konsumatorëve

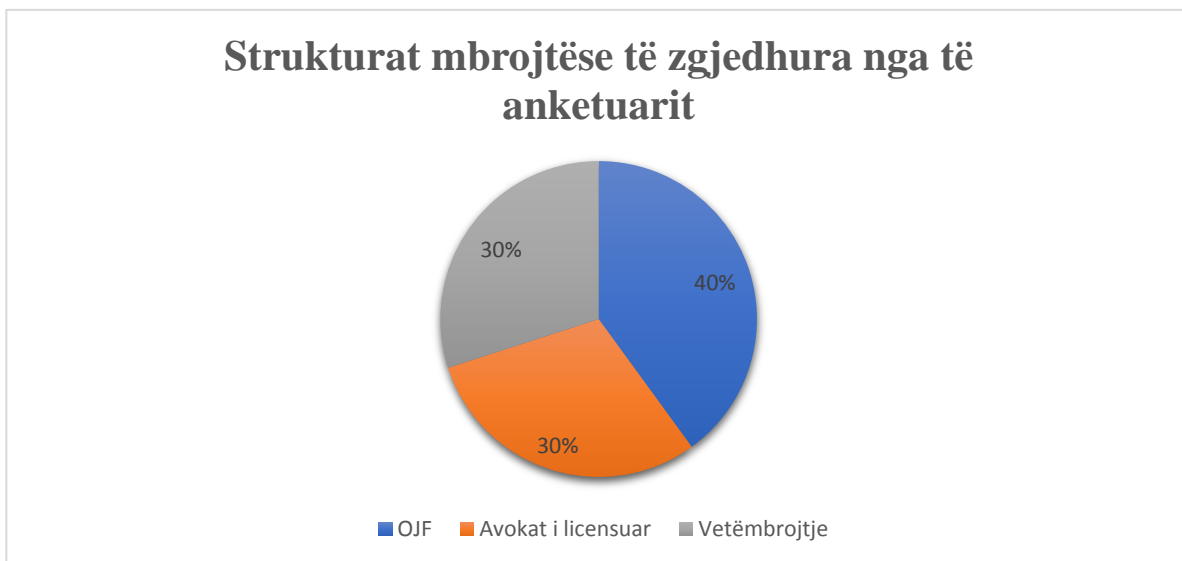




71.9% e të anketuarve deklarojnë se nuk kanë informacion mbi ekzistencën e organizatave jofitimprurëse në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve dhe po 74.2% e të anketuarve deklarojnë se do t'i drejtoheshin një organizate jofitimprurëse për t'i mbrojtur në rast të një konflikti.

Edhe pse 74% e të anketuarve janë përgjigjur se do t'i drejtoheshin një organizate jofitimprurëse në rast konflikti, të pyetur se cilën prej strukturave mbrojtëse do të zgjidhnin në rast të një konflikti, rendisin përsëri në vend të parë, organizatat jofitimprurëse dhe strukturat e tjera si më poshtë:

V.2 Grafiku mbi strukturat mbrojtëse të zgjedhur nga të anketuarit



40% e të anketuarve do të zgjidhnin një organizatë jofitimprurëse në rast të ekzistencës së një konflikti;³

30% e të anketuarve do të zgjidhnin një avokat të licensuar në rast të ekzistencës së një konflikti;

30% e të anketuarve do të zgjidhnin vetëmbrojtjen në rast të ekzistencës së një konflikti.

³ Pyetja ka pasur më shumë se një mundësi zgjedhje.



Një projekt i Agjencisë Zvicerane
për Zhvillim dhe Bashkëpunim SDC.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Agjencia Zvicerane për Zhvillim
dhe Bashkëpunim SDC

Gjithashtu, në kuadër të mungesës së informacionit që parashtrijnë të anketuarit, më shumë se gjysma e tyre, rreth 59% e të anketuarve deklarojnë se nuk i njohin strukturat mbrojtëse të konsumatorëve në nivel vendor.



VI. KONKLUZIONE TË RËNDËSISHME

Nga të dhënat e grumbulluara nxjerrim disa konkluzione të rëndësishme:

- Konsumatorët kanë mungesë informacioni, si në lidhje me institucionet qendrore dhe vendore në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve dhe detyrave që këto institucione realizojnë;
- Vetëm 16% e të anketuarve e lidhin termin konsumator, si me pushtetin qendror dhe me atë vendor. Të anketuarit që i përkasin Bashkisë Tiranë paraqesin më shumë informacion në lidhje me strukturat e mbrojtjes së konsumatorëve, nisur nga fakti se në Bashkinë e Tiranës strukturat e mbrojtjes së konsumatorëve ekzistojnë që prej vitit 2011.
- Konsumatorët kanë nevojë për më shumë informacion në nivel vendor, ku rreth 94% e të anketuarve deklarojnë se kërkojnë më shumë informacion në lidhje me mbrojtjen e konsumatorëve në nivel vendor.
- Konsumatorët (më shumë se 70%) deklarojnë se janë të gatshëm të veprojnë ndaj bashkisë për ngritjen e Zyrës për Mbrojtjen e Konsumatorëve në bashki.
- Konsumatorët deklarojnë mungesë informacioni dhe mosorganizimin e fushatave ndërgjegjësuese/sesioneve informuese në lidhje me mbrojtjen e konsumatorëve në nivel vendor.
- Vihet re, që konsumatorët nuk kanë informacion mbi strukturat mbrojtëse të konsumatorëve në bashki dhe rrjedhimisht nuk mund të realizojnë të drejtat e tyre në nivel vendor.
- Gjysma e të anketuarve deklarojnë se strukturat e bashkisë nuk përgjigjen brenda afatit ligjor dhe nuk kanë zgjidhur problematikat e konstatuara nga të anketuarit. Duke marrë në konsideratë faktin se të anketuarit kanë një shtrirje në të gjithë bashkitë e vendit, kjo tregon një mungesë organizimi dhe respektimi të legjislacionit në fuqi në 61 bashkitë e vendit.



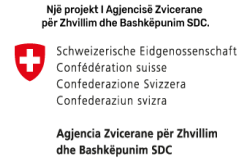
Një projekt i Agjencisë Zvicerane
për Zhvillim dhe Bashkëpunim SDC.



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Agjencia Zvicerane për Zhvillim
dhe Bashkëpunim SDC

- Vihet re se ndërveprimi ndërmjet pushtetit qendror dhe vendor në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve nuk ka funksionuar dhe kjo ka sjellë pasojë ndaj konsumatorëve në lidhje me informacionin që ata disponojnë, mekanizmat e ngritur për mbrojtjen e tyre dhe mënyrat për realizimin e të drejtave të tyre si konsumatorë.
- Konsumatorët deklarojnë se pjesën më të madhe të informacionit e kanë falë organizatave jofitimprurëse që veprojnë në fushën e mbrojtjes së konsumatorëve.



ANEKS Nr.1

SONDAZHI MBI “NJOHURITË E AKTORËVE TË SHOQËRISË CIVILE MBI MBROJTJEN E KONSUMATORËVE NË NIVEL VENDOR”

I. TË DHËNA TË PËRGJITHSHME

MOSHA

- 18-20 vjeç.
- 21-30 vjeç.
- 31-40 vjeç.
- 41-50 vjeç.
- 51-60 vjeç.
- 61-70 vjeç.
- 61-70 vjeç.

Gjinia:

- Mashkull
- Femër

Vendndodhja

II. Njohuri mbi mbrojtjen e konsumatorëve në nivel vendor

1. Kur përmendim termin konsumator e lidhni me:

- Pushtetin qendror.
- Pushtetin vendor.

2. Mendoni se bashkitë kanë detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?

- Po
- Jo
- Nuk e di/Nuk kam informacion

3. Bashkia në të cilën ju jetoni ka në strukturën e saj, Zyrë për Mbrojtjen e Konsumatorëve apo specialistë që veprojnë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?



Po

Jo

Nuk e di/Nuk kam informacion

4. Nëse po, a i jeni drejtuar ndonjëherë për ndjekjen e problematikave që keni hasur?

Po

Jo

5. Mendoni se konsumatorët kanë të drejta në nivel vendor që duhet të mbrohen dhe realizohen?

Po

Jo

Nuk e di/Nuk kam informacion

6. Cila prej strukturave/punonjësve të bashkisë mendoni se realizon detyra në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?

Policia Bashkiake

Inspektorati Vendor i Mbrojtjes së Territorit.

Inspektorët e transportit.

Veterinerët/Inspektorët veterinar.

Inspektorët e tregjeve.

Të gjitha të mësipërmet.

Nuk e di/Nuk kam informacion.

III. Konsumatorët vendor dhe problematikat

7. Cila është problematika që hasni në bashkinë në të cilën ju jetoni?

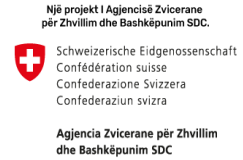
Mungesa e infrastrukturës si rrugë, ujësjellës-kanalizime; borde kullimi, ndricim publik etj.

Zënie të hapësirës publike.

Shërbime të pakta në fushën sociale.

Emergjenca Civile si pasojat e shkaktuara nga përmytjet, tërmeti, zjarri etj.

Mungesa e tregjeve apo shërbimeve në tregje.



Transporti publik vendor.

Kafshët endacake që qëndrojnë në bashki.

Nuk e di/Nuk kam informacion.

8. A përgjigjen brenda afatit ligjor, strukturat e bashkive në rast paraqitje problematikash nga ana juaj?

Po

Jo

Nuk e di/Nuk kam informacion

9. Cilat mjete komunikimi përdorni për të paraqitur problematikat e hasura ndaj bashkive?

Adresën zyrtare të emailit.

Shkresë zyrtare e dërguar me postë.

Faqes së facebook-ut apo rrjeteve të ndryshme sociale.

Paraqitem personalisht në zyrat e bashkisë.

Nëpërmjet Koordinatorit të së Drejtës së Informimit në bashki.

10. A keni gjetur zgjidhje nga bashkia për problematikën e paraqitur?

Po

Jo

IV. Bashkia dhe mbrojtja e konsumatorëve

11. A ka organizuar bashkia në të cilën ju jetoni fushatë në lidhje me mbrojtjen e konsumatorëve dhe ndërgjegjësimin e tyre?

Po

Jo

Nuk e di/Nuk kam informacion

12. Nëse po, në cilën fushë është organizuar?

Të drejtat e konsumatorëve.

Strukturat përgjegjëse në bashki për mbrojtjen e konsumatorëve.

Mekanizmat mbrojtës të bashkive në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.



Përgjegjësitë dhe detyrat e bashkive në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve.

Mënyrat e ankimit dhe respektimi i afatit kohor për marrjen e informacionit të kërkuar.

13. A kanë organizuar në bashkinë në të cilën ju jetoni, institucionet shtetërore qendrore apo vendore, sesione informuese në lidhje me ekzistencën e Zyrës së Mbrojtjes së Konsumatorëve në bashki?

Po

Jo

Nuk e di/Nuk kam informacion

14. Mendoni se ekzistenca e strukturave të mbrojtjes së konsumatorëve do të përmirësojnë shërbimet që ofron bashkia në të cilën ju jetoni?

Po

Jo

Nuk e di/Nuk kam informacion

15. A do të ishit aktiv në bashkinë tuaj për të kërkuar ngritjen e Zyrës për Mbrojtjen e Konsumatorëve nga bashkia?

Po

Jo

16. Nëse jo, ju lutem specifikoni arsyet?

V. Konsumatorët dhe mbrojtja e tyre

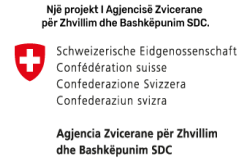
17. A keni informacion mbi ekzistencën e organizatave jofitimprurëse që veprojnë në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?

Po

Jo

Nuk e di/Nuk kam informacion

18. Nëse po, ju lutem mund të na thoni një organizatë jofitimprurëse, që ju e njihni që vepron në kuadër të mbrojtjes së konsumatorëve?



19. A do t'i drejtoheshit një organizate jofitimprurëse për t'iu mbrojtur në një konflikt, ku ju janë shkelur të drejtat tuaja si konsumatorë?

Po

Jo

20. Nëse jo, ju lutemi specifikoni arsyet?

21. A i njihni strukturat mbrojtëse të konsumatorëve, në rast se ju shkelen të drejtat tuaja si konsumator vendor?

Po

Jo

Nuk e di/Nuk kam informacion

22. Nëse po, cilën prej strukturave të mëposhtme do të zgjidhnit?

Avokat i licensuar;

I drejtohem ndërmjetësve të licensuar.

Shërbimeve të ndihmës juridike falas.

Organizatë jofitimprurëse që mbrojnë konsumatorët.

Vetëmbrojtje.

23. Do të donit të dinit më shumë rreth mbrojtjes së konsumatorëve në nivel vendor?

Po

Jo

Ju falënderojmë për kontributin. Ju lutemi vendosni emailin tuaj nëse dëshironi të informoheni mbi mbrojtjen e konsumatorëve