##

## Formulari i Projektit për Ankesa

|  |  |
| --- | --- |
| **Numri i referimit** |  |
| **Emri i plotë (fakultative)*** **Dëshiroj të paraqes ankesën në mënyrë anonime.**
* **Kërkoj që të mos zbulohet identiteti im pa pëlqimin tim.**
 |  |
| **Informacione kontakti****Ju lutemi shënoni se si dëshironi të kontaktoheni (përmes postës, , telefonit, e-mail).** | * **Përmes postës: *Ju lutemi shënojeni adresën postale:***

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*** **Përmes telefonit: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
* **Përmes e-mail:**
 |
| **Gjuha e preferuar për komunikim** | * **Maqedonase**
* **Shqipe**
* **Tjetër: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**
 |
|  |
| **Përshkrimi i shqetësimit për ankesën**  | Çfarë ndodhi? Ku ndodhi? Kujt i ndodhi? Cili është rezultati i problemit? |
|  |
| **Të dhëna për shqetësimin - incidentin / ankesën** |  |
|  | * **Shqetësim/ankesë që ka ndodhur një herë (data \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)**
* **Ka ndodhur më shumë se një herë (sa herë? \_\_\_\_\_\_)**
* **Në vazhdim (aktualisht duke përjetuar problemin)**
 |
|  |
| **Çfarë dëshironi që të ndodh?**  |
|  |

Nënshkrimi: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

*Ju lutemi kthejeni këtë formular në:*

Vëmendje: Zyra e Menaxherit të përgjithshëm

ASH “Elektrani na Severna Makedonija”, Shkup

Addresa: Rr. 11.Tetori 9

Tel: + 389 2 3149 121

E-mail: contact@elem.com.mk

**Fletushka e Ankesave Publike**

ESM planifikon që të zhvillojë një central FV a 10 MW, pranë TEC Osllomej ekzistues. Projekti do të ndërtohet në një zonë të minierës jo aktive të thëngjillit të TEC Osllomej dhe enrgjia elektrike që do të prodhohet do të shitet direkt në rrjetin e afërt. Ky Projekt do të mbështesë përpjekjet nacionale për të rritur pjesëmarrjen e burimeve të riparueshme të energjisë në prodhimin e përgjithshëm të energjisë elektrike, duke siguruar energji të gjelbërt, duke minimizuar ndikimet negative të prodhimit të energjisë mbi mjedisin dhe shëndetin e njeriut dhe duke siguruar zhvillim të qëndrueshëm të bashkësive.

ASH Kompania “Elektranat e Maqedonisë (ESM) është përcaktuar që të sigurojë se Projekti Solar i Energjisë Elektrike Osllomej nuk do të rezultojë me rezultate të pafavorshme për ato që jetojnë afër lokacionit të Projektit për palët tjeratë prekura. Megjithatë, nëse ka ndonjë problem, ne dëshirojmë që të dëgjojmë për çdo shqetësim apo ankesë që mund të keni në lidhje me aktivitetet e Projektit.

**Çfarë lloj ankese mund të dorëzoj?**

Çdokush mund të dorëzojë ankesë nëse ndjejnë se aktivitetet e Projektit ndikojnë negativisht tek ato, bashkësia e tye apo mjedisi i tyre lokal. Shembull i ankesave që mund të përfshihen, por nuk kufizohen me kaq janë:

* Zhurmë e zmadhuar, problem të qasjes apo acarime tjera gjatë punimeve të ndërtimit ose funksionimit;
* Shqetësime në lidhje me sigurinë dhe shëndetin e bashkësisë, siç është rritja e ngarkesës në komunikacion në rrugët lokale, dëmtimi i rrugëve lokale apo menaxhim jo i duhur i mbetjeve gjatë punimeve të ndërtimit;
* Shqetësime rreth mjedisit;
* Praktika që rrezikojnë shëndetin dhe sigurinë e punonjësve që punojnë në Projekt;
* Implementim jo i duhur i Planit të Angazhimit të Palëve të Interesit nga Kompania.

**Si mund të dorëzoj ankesë?**

Çdokush mund të dorëzojë ankesë ndaj Kompanisë (informacioni i kontaktit është i dhënë më poshtë) apo Kontraktorit pa pagesë, sipas mënyrën në vijim:

1. në formë verbale (personalisht apo përmes telefonit)
2. në formë të shkruar duke plotësuar Formularin e bashkangjitur të Projektit për Ankesa ose në formë tjetër që preferoni, dhe i dorëzoni personalisht, përmes postës, faksit apo e-mail.

**Informacione kontakti:**

Vëmendje: Zyra e Menaxherit të Përgjithshëm

ASH “Elektrani na Severna Makedonija”

Addresa: Rr. 11. Tetori 9, 1000 Shkup, Tel: + 389 2 3149 121, E-mail: contact@elem.com.mk

Ankesat gjithashtu mund të dorëzohen në mënyrë anonime. Përveç kësaj, nëse dëshironi që ankesa juaj të mbeten konfidenciale, Kompania do të sigurojë që emri juaj dhe detajet e kontaktit të mos zbulohen pa pëlqimin tuaj dhe vetëm ekipi i Kompanisë që punon drejtëpërsëdrejti në hetimin e ankesës suaj do të jetë në dijeni të tyre. Nëse nuk ka mundësi që ekipi të hetojë ankesën plotësisht duke mos zbuluar identitetin tuaj apo përmbajtjen e ankesës suaj, ju do të jeni të informuar.

**Grafiku i Përpunimit të Ankesave**

**Si do të merret ESM-i me ankesën time?**

Kompania do të kalojë nëpër hapat vijuese për të trajtuar ankesën tuaj:

**Hapi 2:
Hetimi**

Kompania do të ngrejë hetim për ankesën tuaj. Mund të jetë e nevojshme që të ju kontaktojmë gjatë hetimit për informacione të mëtejshme.

**Hapi 1:
Pranimi**

Kompania do të ju kontaktojë, do të pranojë numrin e referimit të ankesës siç është i regjistruar në Regjistrin e Ankesave, personi përgjegjës për ndjekjen e ankesës suaj dhe detajet e kontaktit të atij/asaj.

**Hapi 3:
Zgjidhja**

Do të jeni të kontaktuar me përgjigjen e propozuar brenda25 ditëve kalendarike (pas hapit 1). Nëse hetimi konstaton se ankesa nuk ndërlidhet me aktivitetet e Projektit ose se Kompania është duke punuar në suaza të standardeve nacionale dhe ndërkombëtare, në lidhje me ankesën këtë do t’ua përshkruajmë në formë të shkruar.

**Hapi 4:
Ndjekja**

Kompania mund të ju kontaktojë në një fazë të mëvonshme për të kontrolluar që aktivitetet tona nuk paraqesin ndonjë problem të mëtejshëm.