



PLANI STRATEGJIK I INSPEKTIMIT

2024 - 2026

PËR SHËRBIMET POSTARE

HYRJE

Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP) është përcaktuar si autoriteti kombëtar përgjegjës që nxit zhvillimin e sektorit postar duke zbatuar procedurat e autorizimit, në përputhje me legjislacionin në fuqi. AKEP harton dhe miraton rregulloret në zbatim të ligjit 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”, të akteve të tjera ligjore e nënligjore në fuqi, të cilat janë të detyrueshme për t’u zbatuar. Bashkëpunon me organizatat kombëtare dhe ndërkombëtare, në fushën e rregullimit të shërbimeve postare. Harton dhe miraton standardet dhe kushtet teknike për ofrimin e shërbimit postar në përputhje me rekomandimet e organizatave ndërkombëtare përfshirë standardet për Ofrimin e Shërbimit Universal Postar. Kujdeset që konkurrenca ndërmjet ofruesve të shërbimeve postare të mbështetet në parimet e transparencës, mos diskriminimit dhe ndershmërisë. Mbledh dhe përpunon të dhëna statistikore dhe financiare nga ofruesit e shërbimeve postare në përmbushje të detyrave rregullatorë në zbatim të këtij ligji duke garantuar ruajtjen e sekretit për informacionin e dhënë. Miraton kushtet dhe termat e përgjithshme të shërbimeve postare. Miraton tarifatat për ofrimin e shërbimit/ëve universal postar. Zgjidh mosmarrëveshjet midis ofruesve të shërbimit postar. Mbron të drejtat e përdoruesve të shërbimeve postare, dhe zgjidh mosmarrëveshjet ndërmjet përdoruesve dhe ofruesve të shërbimeve postare. Bashkëpunon me Autoritetin e Konkurrencës dhe Autoritetin për Mbrojtjen e Konsumatorit në çështjet me interes të përbashkët. Përfaqëson Republikën e Shqipërisë në Organizatën Ndërkombëtare Rregullatorë të Shërbimeve Postare.

Për të përmbushur këto qëllime të përcaktuara në ligj, Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP) është përcaktuar gjithashtu si autoriteti kombëtar përgjegjës që mbikëqyr, kontrollon dhe monitoron veprimtaritë e ofruesve të shërbimeve postare në përputhje me ligjin dhe aktet e tjera në zbatim të tij dhe merr masa administrative, në rast konstatimi të shkeljeve të këtij ligji dhe të akteve të nxjerra në zbatim të tij. Gjithashtu, mbikëqyr respektimin e kërkesave të ligjit për tarifat e shërbimeve postare dhe merr masat e nevojshme rregullatorë në zbatim të këtij ligji. Kontrollon respektimin e kërkesave thelbësore nga ofruesit e shërbimeve postare. AKEP njekohësisht jo vetëm që ka detyrimin të përcaktojë ofruesin e shërbimit universal, sipas kërkesave të përcaktuara në ligj por dhe inspekton për të mbikëqyr përmbushjen e detyrimeve të këtij shërbimi.

Me qëllim ushtrimin e kompetencës ligjore lidhur me mbikëqyrjen, kontrollin dhe monitorimin e veprimtarisë së ofruesve të shërbimeve postare, në përputhje me Ligjin 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë” si dhe aktet e tjera në zbatim të këtij ligji, veçanërisht lidhur me zbatimin e kushteve të përgjithshme të përcaktuara në Autorizimin Individual për ofrimin e shërbimit universal postar si dhe të kushteve të përcaktuara në Autorizimin Përgjithshëm dhënë subjekteve ofrues të shërbimeve alternative postare, DMKI ka përgatitur dhe paraqitur për miratim këtë Plan Strategjik të Inspektimit Postar për periudhën 2024-2026.

Inspektimi i veprimtarisë të çdo ofruesi të shërbimit postar kryhet nga inspektorët e AKEP, të cilët do të kryejnë inspektime për zbatimin e legjislacionit dhe të akteve normative në fuqi, sipas misionit, objektivave dhe tematikave të këtij Plani Strategjik por dhe atyre vjetore e mujore që rrjedhojnë, në bazë të cilave AKEP-i kryen në mënyrë të vazhdueshme inspektimin e veprimtarisë së ofruesve të shërbimeve postare çdo vit. Inspektimi është një hallkë e rëndësishme e shtetit ligjor për përmirësimin e klimës së biznesit dhe ndërgjegjësimin e subjekteve në zbatimin e rregullave dhe standardeve ligjore të vendosura. Inspektimi në vetvete sipas përcaktimeve ligjore që e rregullojnë ka për qëllim mbrojtjen e interesit publik dhe të interesave të ligjshëm të personave fizikë e juridikë. Ky qëllim i veprimtarisë së inspektimit arrihet nëpërmjet vlerësimit të respektimit të kërkesave ligjore nga subjekti i inspektimit si dhe dokumentimit të praktikave të mira në respektimin e kërkesave ligjore dhe përhapjen e tyre.

Inspektimi nëse analizohet në një këndvështrim strategjik, do të mund të planifikohet që të arrijë efektivitet maksimal nëse kryhet në kushtet e një bashkëpunimi reciprok dhe me përgjegjshmëri me subjektet e inspektimit dhe aktorët e përfshirë. Një metodë e tillë siguron arritjen e rezultateve më të mira të përbashkëta, dhe kjo për arsye se askush tjetër nuk ka njohje më të thellë dhe më të mirë të veprimtarisë së subjekteve të inspektimit. Në këtë funksion mbas vlerësimit të mësipërm duhet të fillohet me këshillimin e subjektit të inspektuar për zbatimin sa më korrekt të kërkesave ligjore dhe urdhërimin e korigjimit të shkeljeve të kërkesave ligjore dhe eliminimin e pasojave që rrjedhin prej tyre dhe vetëm mbasi janë ezauruar këto hapa dhe ku ligji detyron vazhdohet me dhënien e dënimeve dhe marrjen e masave të tjera administrative për shmangien e rreziqeve që mund t'u shkaktohen interesit publik dhe interesave të ligjshëm të personave fizikë dhe juridikë, të parashikuar nga ligji inspektimit apo legjislacioni i posaçëm.

Grupet e inspektimit duhet të kenë gjithmonë parasysh strategjinë e parashikuar këtu të inspektimit, senë përcaktimin e një afati për korigjimin e shkeljeve të konstatuara dhe eliminimin e pasojave të tyre nga subjekti i inspektimit, merret në konsideratë rëndësia e shkeljes, pasojat e saj dhe rrethanat konkrete që përcaktojnë kohën e nevojshme për kryerjen e veprimeve për këtë qëllim, me përpjekjet maksimale nga ana e subjektit të inspektimit. Po ashtu, në përcaktimin e dënimit apo të masës që duhet marrë, inspektori i AKEP, në përputhje me rëndësinë e shkeljeve të konstatuara, apo pasojave të tyre, vendos atë sanksion apo merr atë masë që është domosdoshme dhe e përshtatshme për arritjen e qëllimit të dënimit, apo masës dhe që cenon më pak të drejtat apo interesat e ligjshëm të subjektit të inspektimit. Në çdo rast e rrethanë inspektori apo Grupi i Inspektimit të AKEP, brenda kompetencave të dhëna me ligj apo akt nënligjor, është plotësisht i pavarur në kryerjen e procedimit të inspektimit dhe marrjen e vendimeve për një rast konkret.

Një subjekt sipas përcaktimeve ligjore dhe atyre planifikuese të këtij dokumenti mund dhe duhet të inspektohet vetëm në zbatim të planeve të miratuara të inspektimit (vjetor apo mujor) sipas afatevedhe limiteve të parashikuara. Përfundimisht, një subjekt mund të inspektohet jashtë programit në rastet e parashikuara shprehimisht në ligj apo dhe përcaktimeve në akte nënligjore siç janë dhe ato të parashikuara në Metodikën e Inspektimit.

Siç është parashikuar në Rregulloren Nr. 45, datë 27/10/2016 “Metodikë Inspektimi i veprimtarisë së ofruesve të shërbimeve postare”, AKEP do të ushtrojë inspektimin pranë të gjithë subjekteve ofrues të shërbimeve postare të paktën një herë në vit. Sa më sipër, dokumenti “Plani Strategjik i Inspektimit Postar”, paraqitet i nevojshëm për të përcaktuar qëllimin, misionin tematikat dhe objektivat e kornizat e strukturave përgjegjëse për ushtrimin e veprimtarisë inspektuese të AKEP.

➤ MISIONI I PLANIT STRATEGJIK TË INSPEKTIMIT POSTAR

AKEP-i kryen në mënyrë të vazhdueshme inspektimin e veprimtarisë së sipërmarrësve që ushtrojnë aktivitetin në fushën e shërbimeve postare. Misioni i Planit Strategjik të Inspektimit Postar është të përcaktojë drejtimitet në të cilat do të zhvillohet veprimtaria e strukturave përgjegjëse të inspektimit në AKEP, në sektorin postar gjatë periudhës për të cilën po hartohet ky plan, realizimin e objektivave dhe përbushjen e detyrimeve të përcaktuara në Ligjin Nr. 46/2015 “Për Shërbimin Postar në Republikën e Shqipërisë”.

- Qëllimi i këtij misioni është kryerja e inspektimit të veprimtarisë së sipërmarrësve të autorizuar të këtij sektori ose çdo personi tjetër fizik apo juridik që zhvillon veprimtari në këtë fushë dhe marrja e masave që janë këshillimi i subjektit të inspektuar për zbatimin samë korrekt të kërkesave ligjore dhe urdhërimin e korigjimit të shkeljeve të kërkesave ligjore dhe eliminimin e pasojave që rrjedhin prej tyre por dhe vendosja e sanksioneve në rastet e vërtetimit të kundërvajtjeve administrative, në përputhje me parashikimet përkatëse ligjore dhe nënligjore, kompetencat e AKEP dhe parimet e së drejtës;
- Inspektimi kupton një veprimtari të programuar, mbi disa rregulla të mirë përcaktuara për të parandaluar dhe kontrolluar mospërputhjen e kërkesave ligjore të vendosura sipas legjislacionit në fuqi, nga ana e subjekteve ku ushtrohet inspektimi ku parësore është zbatimi efektiv dhe eficient të legjislacionit në fuqi;
- Çdo subjekt i inspektimit që ka marrë një leje, licencë apo autorizim nga AKEP për të kryer një aktivitet të caktuar dhe duhet të përbushë kritere të caktuara ligjore të përcaktuara në këto akte, si dhe ato detyrime të përcaktuara në ligj apo akte nënligjore, të cilat duhet të respektohen nga këto subjekte. Inspektimi mbron interesat e përdoruesit, të tregut dhe krijon siguri se subjektet po funksionojnë në

përputhje me këto kërkesa ligjore. Inspektimi mundëson ekspertizë, siguri, garanci se proceset e vendosura në këto subjekte janë të përshtatshme dhe operojnë në përputhje me standardet e përcaktuar ligjore.

Në këtë plan strategjik është përcaktuar në funksion të misionit të tij diapazoni i fushave të inspektimit sipas akteve strategjike të AKEP dhe jo vetëm. Me fusha inspektimi nënkuptohen proceset për sa i përket përgjithësimit të procedurës, listave të verifikimit dhe dokumenteve parësore për tu inspektuar;

- Përcaktimi i rregullave për konstatimin dhe shqyrtimin e kundra vajtjeve administrative nëpërmjet inspektimit dhe veprimit “*kryesish*” të AKEP, përcaktimi i procedurave dhe i afateve të ankimit ndaj akteve të inspektimit të AKEP që vendosin masa administrative, si dhe i procedurave të ekzekutimit të sanksioneve administrative;
- Brenda këtij misioni ka qenë dhe vazhdon të jetë dhe pavarësia e objektiviteti i inspektorit të autorizuar shtetëror pranë AKEP. Kërcënimet e objektiviteti duhet të menaxhohen në nivele individuale angazhimi, funksionimi dhe organizative të inspektorit;
- Objektiviteti përshkruhet si një gjykim i paanshëm që i mundëson inspektorëve të kryejnë kontrollet e subjekteve të inspektimit në mënyrë të tillë që të kenë besim për sa i përket produktit të punës të tyre dhe se nuk është bërë ndonjë kompromis për sa i përket cilësisë;
- Objektiviteti kërkon që inspektorët, për problemet e inspektimit, të mos varen në gjykimet e tyre nga të tjerët. Është shumë e rëndësishme që inspektorët të jenë të pavarur, por gjithashtu edhe të shihen nga të tjerët se janë të pavarur.

Inspektorët e AKEP duhet të jenë të pavarur gjatë kryerjes së punës së tyre në mënyrë të lirë dhe objektive. Pavarësia u lejon inspektorëve që të japin gjykime të paanshme dhe të drejtpërdrejta që janë me rëndësi thelbësore për zhvillimin e duhur të procesit të inspektimit. Kjo arrihet nëpërmjet statusit të inspektorëve profesionistë.

Kryerja e inspektimit duhet të zhvillohet sipas kuadrit ligjor e rregullator dhe standardeve të miratuara në fuqi dhe nuk i nënshtrohet asnjë ndikimi tjetër nga individë me autoritet, qofshin këta brenda apo jashtë institucionit. Inspektorët duhet të respektojnë rregullat e etikës dhe sjelljes në shërbimin civil.

Pavarësia organizative e inspektimit është e rëndësishme dhe nënkupton që strukturat e inspektimit raportojnë direkt tek eprori i tyre i drejtpërdrejt. Strukturat e inspektimit nuk mund të angazhohen në detyra të tjera brenda AKEP të cilat nuk lidhen me funksionimin e sistemit të inspektimit.

➤ KUADRI LIGJOR

- a) Ligji Nr. 46/2015, “Për Shërbimin Postar në Republikën e Shqipërisë”;
- b) Ligji Nr.44/2015, “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”;
- c) Ligji Nr.10433, datë 16.6.2011, “Për Inspektimin në Republikën e Shqipërisë”;
- d) Rregullore Nr.45, datë 27.10.2016 “Metodikë e Inspektimit të Veprimtarisë së Ofruesve të Shërbimeve Postare”;
- f) Rregullore Nr.36, datë 29.10.2015, “Për ofrimin e Shërbimit Universal Postar”;
- g) Rregullore Nr.38, datë 19.11.2015 “Për Autorizimin e Përgjithshëm për Ofrimin e Shërbimeve Postare”;
- h) Rregullore të tjera, urdhra, marrëveshje apo memorandume në fuqi të AKEP.

➤ OBJEKTIVAT E PËRGJITHSHME TË OFRUESVE TË SHËRBIMEVE POSTARE

Objektivat e AKEP lidhur me veprimtarinë e inspektimit postare për periudhën 2024-2026, jepen si mëposhtë:

- Inspektime periodike të ofruesve të shërbimeve Postare në përputhje me këtë plan Strategjik dhe ato Vjetore sipas përcaktimeve të Rregullores Nr. 45, datë 27.10.2016 “Metodikë e Inspektimit të Veprimtarisë së Ofruesve të Shërbimeve Postare”.
- Zbatimi efektiv dhe rigoroz i legjislacionit në fuqi që rregullon fushën e shërbimeve postare në Republikën e Shqipërisë si dhe zbatimi i Direktivave, Rezolutave apo Rekomandimeve që Kuvendi i Shqipërisë vendos ndaj AKEP.
- Ushtrimi i kontrollit në distancë i veprimtarisë së Ofruesve të Shërbimeve Postare për çështjet e përshkuara në Rregulloren Nr. 45, datë 27.10.2016 “Metodikë e Inspektimit të Veprimtarisë së Ofruesve të Shërbimeve Postare”.
- Ushtrimi i kontrollit në distancë dhe evidentimi i subjekteve të cilët reklamojnë ofrimin e shërbimit postar në faqet web apo në rrjetet sociale dhe që rezultojnë të kryejnë aktivitetin e tyre në mënyrë informale, pasi nuk rezultojnë të jenë pajisur me autorizim të përgjithshëm nga AKEP.

- Bashkëpunim me organet e tjera ligjzbatuese, referim I këtyre rasteve, në funksion të luftës kundër informalitetit dhe mbrojtjes së të drejtave të subjekteve të ligjshëm ofrues të shërbimeve postare.
- Përcaktimi i mëtejshëm, nëpërmjet përditësimit të Metodikës së Inspektimit dhe jo vetëm, i procedurave të inspektimeve që kryen AKEP në zbatim të detyrimeve dhe ushtrimit të kompetencave ligjore, gjatë kontrollit të veprimtarisë së ofruesve të shërbimeve postare (sipas Ligjit Nr. 46/2015, “Për Shërbimin Postar në Republikën e Shqipërisë”, akteve nënligjore, si dhe akteve administrative të nxjerra nga AKEP, në zbatim të këtij ligji”).
- Verifikimi i shërbimeve që kanë deklaruar ofruesit në AKEP, dhe cilat nga këto shërbime ofrohen nga subjektet ofrues të shërbimit postar sipas Certifikatës së Konfirmimit të Njoftimit.
- Verifikimi i zbatimit të aktivitetit sektorial në përputhje me harmonizimin dhe standardizimin e kërkuar të veprimtarisë së të gjithë ofruesve të Shërbimeve Postare që operojnë në treg me treguesit dhe standardet evropiane dhe ato ndërkombëtare të parashikuara nga UPU-së si dhe me standardet e përcaktuara nga AKEP lidhur me cilësinë e ofrimit të shërbimit postar.
- Respektimin e kërkesave dhe parimeve të vendosura në Ligjin 46/2015 lidhur me tarifat dhe kostot e shërbimit universal postar.
- Respektimin e kërkesave dhe parimeve të përcaktuara në pikën k, nenit 8 të Ligjit Nr. 9918 datë 19.5.2008 “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar.
- Nxitjen e konkurrencës së lirë dhe efektive ndërmjet ofruesve të shërbimeve postare, duke asistuar kur kërkohet nga DTMRR dhe kryer inspektime të përbashkëta me ekspertët e saj për të garantuar dhe siguruar shërbim transparent, mos diskriminues dhe të ndershëm.
- Bashkëpunim dhe inspektime të përbashkëta me ekspertët e DDP në funksion të mbrojtjes të drejtave të përdoruesve të shërbimeve postare.
- Bashkëpunimi DMKI me Drejtoritë e tjera të AKEP-it për problemet e konstatuara sidhe realizimin e detyrave të përbashkëta, të cilat lidhen me funksionet inspektuese.

➤ OBJEKTIVAT KRYESORE DHE TEMATIKAT E INSPEKTIMIT PËR VITET 2024 – 2026

Objektivat kryesore dhe tematikat e inspektimit për vitet 2024 - 2026 do të fokusohen kryesisht (por pa u kufizuar) në verifikimin dhe zbatimin e rregulloreve dhe detyrimeve ligjore të mëposhtme:

- Zbatimi i nenit 31, të ligjit Nr. 46/2015, “Për Shërbimin Postar në Republikën e Shqipërisë”, për “Ndarjen e Llogarive”.

Verifikimi i detyrimit të subjekteve ofrues të shërbimeve postare, të cilët ushtrojnë një ose disa aktivitete të tjera biznesi, të ndryshme nga shërbimi postar i ofruar, për të zbatuar ndarjen e llogarive, për të evidentuar të ardhurat që vijnë nga shërbimet postare si zë më vete dhe të ndara nga të ardhurat që vijnë nga aktivitete të tjera të biznesit.

- Zbatimi i kreut XI, të ligjit Nr. 46/2015, “Për Shërbimin Postar në Republikën e Shqipërisë”, për “Konfidencialitetin e objekteve postare dhe mbrojtjen e të dhënave personale”.

Verifikimi i sigurimit të fshehtësisë së objekteve postare, në bazë të ligjit që rregullon mbrojtjen e të dhënave personale. Kontrolli i procedurave të brendshme të subjekteve në lidhje me organizimin e rrjetit postar dhe shërbimeve të ofruara.

Bazuar në nenin 50 të ligjit 46/2015, ofruesve të shërbimeve postare, u ndalohej të:

- a) të hapë një objekt postar të mbyllur ose të njihet me përmbajtjen e tij pa e hapur objektin;
- b) t’u japë të tretëve të dhëna, me të cilat ai është njohur gjatë përmbushjes së shërbimit, me përjashtim të dërguesit, të adresuarit dhe personit të caktuar për të marrë objektin në dorëzim;
- c) ta dorëzojë objektin tek të tretët, me qëllim njohjen e përmbajtjes së tij;
- ç) të informojë të tretët rreth përmbushjes së shërbimit, përveç dërguesit, të adresuarit dhe personit të caktuar për të marrë objektin në dorëzim.

Verifikimin e sistemeve që përdorin subjektet, të cilat duhet të jenë të përshtatshme për sigurimin e konfidencialitetit të objekteve postare.

- Zbatimi i nenit 40, të ligjit Nr. 46/2015, “Për Shërbimin Postar në Republikën e Shqipërisë”, për “Shpërndarjen dhe dorëzimin e objekteve postare”.

Kontrollin, në bazë të procedurave të subjekteve ofrues të shërbimeve postare, por edhe të sistemeve që këto subjekte përdorin, mbi realizimin e shpërndarjes së objekteve bazuar në nenin

40 të ligjit 46/2015. Verifikimin e rasteve nëse marrësi ka autorizuar të tretë, nuk arrihet të gjendet apo ka refuzuar të pranojë një objekt postar dhe si ka proceduar subjekti për këto raste.

- Verifikimi i zbatimit të pikës 3, të nenit 32, të ligjit Nr. 46/2015, “Për Shërbimin Postar në Republikën e Shqipërisë”, për “ publikimin e “Termave dhe kushteve të përgjithshme të ofrimit të shërbimeve postare”.

Kontrollin fizik në ambjentet ku subjekti ushtron veprimtarinë e tij të biznesit mbi afishimin e informacionit mbi termat dhe kushtet e ofrimit të shërbimeve.

Verifikimin e faqeve web të subjekteve mbi publikimet e informacioneve të përcaktuara në ligj, të cilat kanë të bëjnë me:

- a) emrin dhe vendin e ofruesit të shërbimit;
- b) listën e shërbimeve të ofruara nga ofruesi i shërbimit;
- c) zonën ku ofrohen shërbimet postare;
- ç) mënyrat dhe kushtet për shërbimet postare dhe ato të veçanta;
- d) kushtet për dërgesat postare;
- dh) mënyrat dhe kushtet e pagesës për shërbimet postare;
- e) përgjegjësitë e ofruesit të shërbimit dhe kompensimin e dëmit;
- ë) procedurat për zgjidhjen e ankesave.

Verifikimi i shërbimeve që kanë deklaruar ofruesit në AKEP, dhe cilat nga këto shërbime ofrohen nga subjektet ofrues të shërbimit postar sipas Certifikatës së Konfirmimit të Njoftimit.

- Verifikimi i zbatimit rregullorëve të AKEP-it, të dala në zbatim të ligjit 46/2015 , “Për Shërbimin Postar në Republikën e Shqipërisë”

Në zbatim të ligjit 46/2015, me qëllim përmbushjen e objektivave rregullatorë, AKEP ka miratuar disa rregullore, si : “Rregullorja për Ofrimin e Shërbimit Universal Postar”, të Autorizimit të Përgjithshëm për Ofrimin e Shërbimeve Postare”, Rregullorja e Zgjidhjes së Mosmarrëveshjeve, “Rregullorja për të dhënat statistikore dhe financiare periodike mbi shërbimet e ofruara nga ofruesit e shërbimeve postare”, etj., me qëllim përcaktimin e kushteve, procedurave, afateve, rregullave dhe strukturave përkatëse përgjegjëse për monitorimin dhe zbatimin e tyre. Përgjatë inspektimeve faktike, dhe atyre në distancë, kryhet edhe monitorimi i zbatimit të këtyre rregullorëve nga subjektet Ofrues të shërbimeve postare.

- Verifikimi i Tematikave që burojnë nga bashkëpunimi i DMKI me strukturat e tjera të AKEP-it për problemet e konstatuara si dhe realizimin e detyrave të përbashkëta

Përveç procedurës së inspektimit në distancë, ku në bazë të planeve vjetore të miratuar kryhet të paktën 1 (një) herë në vit verifikimi i deklarimeve periodike të subjekteve nëpërmjet informacionit që vjen nga DTMR, dhe sigurohet që të gjithë subjektet të kryejnë deklaratimet referuar ligjeve dhe rregulloreve në fuqi, DMKI do vijojë të jetë bashkëpunuese për çdo problematikë që mund të haset nga strukturat e tjera, në funksion të realizimit të detyrave të përbashkëta.

- Vijimi i lufta kundër informalitetit,

Fokus i veçantë, por jo vetëm do jetë evidentimi i subjekteve të cilët reklamojnë ofrimin e shërbimit postar në faqet web apo në rrjetet sociale dhe që rezultojnë të kryejnë aktivitetin e tyre në mënyrë informale, pasi nuk rezultojnë të jenë pajisur me autorizim të përgjithshëm nga AKEP dhe referimi i tyre pranë organeve kompetente.

Gjithashtu, orientimi i subjekteve ofrues të shërbimeve postare gjatë inspektimeve, por edhe gjatë komunikimeve të vazhdueshme me ta, në denoncimin dhe referimin pranë DMKI të çdo rasti të evidentuar nga vetë ata të individëve, apo subjekteve që kryejnë shërbim postar të pa autorizuar nga AKEP, dhe ndjekja e rasteve nga strukturat e DMKI.

➤ IDENTIFIKIMI DHE VLERËSIMI I RISQEVE

Bazat për zhvillimin e këtij plani strategjik janë risqet e identifikuara edhe sipas Raportit të Vlerësimit të Riskut (RVR) dhe Tabelës së Vlerësimit të Riskut bashkëlidhur këtij dokumenti. Informacioni i mbledhur dhe i analizuar përcakton dhe mbulimin e formës, objektivave dhe tematikave të inspektimeve për periudhën 2024-2026. DMKI në bashkëpunim me drejtoritë e tjera në AKEP, sipas përcaktimeve ligjore, ka hartuar dhe përditësuar periodikisht këtë RVR të AKEP, ka vijuar me implementimin e tij si dhe ka kryer monitorimin e plotësimin e matricës së riskut. I gjithë ky proces i është nënshtruar analizimit, përditësimit të kontrolleve në funksion të zvogëlimit progresiv të riskut dhe shkuarjes drejt një inspektimi sa më efektiv.

Planifikimi mbi bazë risku përfshin procesin e kategorizimit të riskut sipas potencialit të tij (të lartë, të mesëm dhe të ulët).

Faktorët që ndikojnë në vlerësimin e riskut janë përzgjedhur mbi bazë të rëndësisë, natyrës dhe objektivave të inspektimit, si më poshtë:

- Pesha në treg e subjektit (ofruesit e shërbimeve postare) nga pikëpamja e rrjetit postar dhe shërbimeve publike që ofron si dhe peshës në treg referuar volumit të objekteve postare;
- Llojshmëria shërbimeve që ofrojnë ofruesit e shërbimeve postare për publikun;
- Standardet e cilësisë së shërbimit, infrastruktura dhe cilësia e rrjetit postar dhe shërbimeve që ofrojnë ofruesit e shërbimit postar;
- Numri i ankesave të përdoruesve dhe performanca e ofruesit e shërbimeve postar në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve midis përdoruesve dhe ofruesve të shërbimeve postare si dhe midis ofruesve të shërbimit postar;
- Performanca e plotësimit të detyrimeve lidhur me sigurinë kombëtare, sigurinë e rrjeteve, mbrojtjen e të dhënave personale, regjistrimin e të dhënave identifikuese të përdoruesve, masave për gjendjet e jashtëzakonshme etj;
- Rezultatet historike të inspektimit postar;
- Indeksi i reagimit dhe plotësimi i rekomandimeve nga ofruesit e shërbimit postar të rregullimit të shkeljeve të konstatuara dhe vendosura nga inspektorët dhe/ose në aktet e inspektimit AKEP;
- Performanca e zbatimit të kushteve të veçanta të përcaktuara në aktet e AKEP për ofrimin shërbimin universal postar.

➤ FOKUSI MBI LUFTËN KUNDËR INFORMALITETIT.

AKEP, si organ rregullator edhe në fushën e ofrimit të shërbimeve postare, ka si qëllim mbrojtjen dhe të drejtat e çdo përdoruesi dhe ofruesi të shërbimeve postare. Nga ana e strukturave inspektuese janë kryer disa fushata evidentuese të subjekteve që ofrojnë shërbim postar në mënyrë të pa autorizuar, duke përdorur rrjetet sociale, të cilët janë referuar më pas në organet kompetente ligj zbatuese. Këto fushata do vijojnë të kryhen në mënyrë periodike, por edhe sporadike, sa herë të ketë ndonjë sinjal nga secili aktor, pjesë e sektorit postar.

Edhe gjatë inspektimeve të programuara, vëmendje e veçantë i është kushtuar verifikimit të zbatimit të kushteve të autorizimit të përgjithshëm, duke u siguruar që të mos ketë devijime nga subjektet as në zonën e ofrimit të shërbimeve, e as në llojet e shërbimeve të ofruara. Njëkohësisht janë kryer verifikime faktike mbi të dhënat përkundrejt vlerave të deklaruara në raportimet periodike për t'u siguruar mbi saktësinë e tyre.

Në fokus të veprimtarisë së AKEP do të vijojë thellimi i luftës kundër informalitetit në bashkëpunim edhe me institucione të tjera ligj zbatuese, me qëllim përmirësimin e klimës së biznesit dhe ndërgjegjësimin e subjekteve në përmbushjen e rregullave dhe standardeve ligjore të vendosura.

AKEP e ka orientuar veprimtarinë e tij në mbikëqyrje me një objektiv të dyfishtë: zgjidhje të çështjeve kritike, nga njëra anë; dhe një aktivitet më i gjerë ndërgjegjësues, që synon të tërheqë vëmendje më të madhe për mbrojtjen e përdoruesve nga subjektet postare, nga ana tjetër.

➤ PRITSHMËRITË DHE ANGAZHIMI

Në vitet e fundit vihet re një transformim i tregut postar për sa i përket evolucionit të produkteve të ofruara dhe metodave të funksionimit të ofrimit të shërbimit. Në periudhën e pandemisë dhe asaj post pandemike në të cilën ndodhemi, shërbimi postar mori një vëmendje të veçantë për vetë rrethanat me të cilat shoqëria u përball. Falë rritjes së tregtisë elektronike (online), tregu e pati të nevojshme shtimin e subjekteve ofrues të shërbimeve postare si dhe përshtatjen me trendin e ri (atë të blerjeve online). Për sa më lart, shihet e nevojshme edhe rishikimi i kuadrit ligjor dhe përshtatja e tij me aktualitetin.

Për të pasur një treg të qëndrueshëm në sektorin postar, AKEP ka qenë, e do vijojë të jetë proaktiv, duke u fokusuar në disa fusha, si:

- Kontrolli periodik dhe rastësor i subjekteve, për të siguruar respektimin e ligjeve dhe rregulloreve në fuqi;
- Parandalimi dhe shmangia e informalitetit;
- Vëzhgimi i tregut dhe shmangia e krijimit të monopolit;
- Sigurimi për mos krijimin e barrierave për subjektet e reja që synojnë të hyjnë në treg;
- Organizim i takimeve me përfaqësues të subjekteve, me qëllim ndarjen e përshtypjeve, apo shqyrtimet e ankesave;
- Organizim i sondazheve në publik mbi cilësinë e shërbimeve dhe kënaqësinë e përdoruesve të shërbimeve postare.

Vlerësojmë se tregu i shërbimeve postare do të vijë drejt normalizimit dhe formalizimit, në mënyrë të veçantë me postën e shërbimeve online, kjo edhe me punën që është bërë deri më tani, e që do bëhet në vijim mbi evidentimin e herë pas hershme të subjekteve që reklamojnë shërbim postar dhe që nuk rezultojnë të autorizuar nga AKEP, dhe referimin e çdo rasti pranë organeve ligj zbatuese.

Pritshmëritë janë që ky treg, i cili kohët e fundit ka marrë një vëmendje të shtuar, sa i takon mënyrës dhe shpeshësisë së përdorimit, mund të jetë i qëndrueshëm duke mbajtur nën

monitorim subjektet egzistuese, duke siguruar një treg të lirë për futjen në sektor të subjekteve të reja e duke minimizuar barrierat, e duke qenë të fokusuar në luftën kundër informalitetit.

Vetëm në këtë mënyrë nxitet e konkurrenca e lirë dhe efektive në ofrimin e shërbimeve postare, mbrohen të drejta e përdoruesve të sektorit postar dhe rritet kënaqësia e klientit dhe nevojat në ndryshim të përdoruesve.

Trendet tregojnë një rritje në strukturën konkurruese edhe midis vetë subjekteve, duke bërë që ata fokusohen në rritjen e cilësisë së ofrimit të shërbimeve postare, në shtimin e investimeve në teknologji, duke krijuar aplikacione të ndryshme, apo përditësuar sistemet që përdorin në funksion të kryerjes së shërbimit dhe në krijimin e mundësive të reja të ofrimit të shërbimeve, sic është edhe shërbimi pick-up. Gjithashtu, një element plotësues është dhe ndërveprimi me Institucionet Europiane dhe Botërore mbi praktikatat, udhëzimet dhe ndryshimet rregullatore koherente.

Në përfundim, për të siguruar konkurrencë dhe mbrojtje efektive e përdoruesve, aktiviteti mbikëqyrës është i përqendruar kryesisht për çështjet e cilësisë së shërbimeve, respektimit të detyrimeve ligjore, luftën kundër informalitetit dhe mbi identifikimin e mekanizmave të zgjidhjes së mosmarrëveshjeve.

DMKI ka përgatitur këtë plan strategjik të inspektimit që bën të mundur planifikimin afat mesëm bazuar kryesisht në mbulimin e risqeve kryesore për fushat e inspektimit që mbulon gjatë periudhës tre vjeçare 2024-2026. Që të sigurohet se ky plani i inspektimit është efektiv, inspektorët duhet të kuptojnë plotësisht strukturën e subjektit që do të inspektohet, fushën ku operon dhe risqet kryesore me të cilat përballet. Për këtë arsye ky sektor përgatit periodikisht një plan strategjik ku parashtrihen veprimtaritë kryesore të planifikuara për një periudhë tre vjeçare dhe ku sigurohet që të gjitha subjektet/fushat me risk mbulohen gjatë kësaj periudhe. Drejtimet kryesore që mbulohen sipas këtij plani inspektimi janë:

- kontrolli i objekteve të inspektimit dhe të produkteve;
- sistemi i menaxhimit të riskut;
- sisteme të tjera me risk që mund të lindin jashtë programimit vjetor si pasojë dhe e ndryshimeve në strategji të AKEP apo fushat ku operon;
- sisteme të procesit të sigurimit të brendshëm të cilësisë.

Si pjesë e procesit të përgatitjes së Planit Strategjik të Inspektimit Postar, inspektimi i përmbahet disa dokumenteve kyçe, ku përfshihen raportet vjetore të inspektimit, RVR, rezoluta e Kuvendit të RSH e inute të tjera të jashtme të cilat ndihmojnë që të krijojnë një panoramë mbi gjendjen e subjekteve të inspektimit, si dhe risqet që i duhet të përballojë për të kryer një planifikim sa më eficient dhe efektiv.

DMKI, në vizionin e saj strategjik, ka qenë dhe do vijojë të jetë e angazhuar që në mënyrë të vazhdueshme të jetë strukturë bashkëvepruese dhe gjithëpërfshirëse për të maksimizuar kontributin që ofron, nëpërmjet zhvillimit të ekspertizës, për t'iu përgjigjur problemeve dhe sfidave që dalin dhe për të qenë i aftë të demonstrojë autoritetin e duhur për të gjeneruar impakt pozitiv për çështjet që inspektohen.

Gjithashtu, është në frymën e këtij dokumenti dhe vizionit tonë strategjik se zbatimi i standardeve profesionale dhe dedikimi ndaj tyre konsiderohet prej inspektimit të AKEP si një prej sfidave të vazhdueshme me të cilat përballen të gjithë strukturat inspektuese në çdo nivel. Në përmbushje të këtij objekti strategjik, DMKI është angazhuar në rishqyrtime dhe azhurnime të metodologjive të inspektimit, proceseve dhe procedurave, për të siguruar përputhshmërinë e veprimtarisë inspektuese me standardet profesionale dhe vlerat.