



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

**AUTORITETI I KOMUNIKIMEVE ELEKTRONIKE DHE POSTARE
DREJTORIA E BURIMEVE NJERËZORE DHE MARRËDHËNIEVE ME JASHTË**

SHPALLJE VENDI VAKANT PËR POZICIONIN:

SPECIALIST I MBROJTJES SË KONSUMATORIT

Në mbështetje të Ligjit nr. 54/2024, “Për komunikimet elektronike në Republikën e Shqipërisë”, i ndryshuar, dhe të dispozitave të Kodit të Punës të Republikës së Shqipërisë, të miratuar me Ligjin nr. 7961, datë 12.07.1995, të ndryshuar, si dhe në përputhje me rregulloret dhe aktet nënligjore në fuqi njoftohet hapja e pozicionit të lirë të punës si vijon:

1. TË DHËNAT PËR POZICIONIN E PUNËS

Emërtesa e pozicionit:	Specialist i Mbrojtjes së Konsumatorit
Institucioni:	Autoriteti i Komunikimeve Elektronike dhe Postare (AKEP)
Drejtoria:	Drejtoria e Mbrojtjes së Konsumatorit, Statistikave dhe Inspektimit
Raporton tek:	Përgjegjësi i Sektorit të Mbrojtjes së Konsumatorit

2. MISIONI

Siguron me profesionalizëm dhe përgjegjësi mbështetjen për zbatimin e funksioneve të njësishë organizative në lidhje me mbrojtjen e konsumatorëve, të drejtat e përdoruesve fundorë të rrjeteve dhe shërbimeve të komunikimeve elektronike si dhe të shërbimeve postare, të parashikuara në legjislacionin material si detyrime për sipërmarrësit e komunikimeve elektronike dhe ofruesit e shërbimeve postare.

3. QËLLIMI I PËRGJITHSHËM I POZICIONIT TË PUNËS

Specialisti i Mbrojtjes së Konsumatorit përgjigjet përpara Përgjegjësit të Sektorit të Mbrojtjes së Konsumatorit për realizimin e detyrave në lidhje me zbatimin nga sipërmarrësit e komunikimeve elektronike dhe ofruesit e shërbimeve postare të detyrimeve ligjore të parashikuara në legjislacionin material për të drejtat e përdoruesve fundorë të rrjeteve dhe/ose shërbimeve të komunikimeve elektronike, si dhe të shërbimeve postare me qëllim përmbushjen e misionit dhe strategjisë dhe planit të veprimit.

4. DETYRAT KRYESORE

Specialisti i Mbrojtjes së Konsumatorit siguron që:

1. T’i japi mbështetjen e nevojshme eprorit direkt për t’i dhënë hollësi Drejtorit të Drejtorisë për kryerjen e funksioneve të njësishë organizative lidhur me të drejtat e përdoruesve në përmbushje të detyrimeve ligjore të parashikuara në legjislacionin material të fushës dhe atë të përgjithshëm, si dhe të realizimit të objektivave sipas strategjisë dhe planit të veprimit.

2. Proceset e punës dhe detyrat e ngarkuara nga eprori direkt dhe Titullari, të realizohen me cilësi, efektivitet dhe brenda afateve ligjore.
3. T’i japi mbështetje eprorit direkt që procesi i raportimit, të jetë i qëndrueshëm, eficient dhe në funksion të qëllimit për të cilin zbatohet.
4. T’i japi mbështetje eprorit direkt që bashkëveprimi dhe përmbushja e detyrave të caktuara nga Titullari në kuadër të grupeve të punës dhe bashkëpunimit me drejtoritë e tjera të AKEP të kryhet sipas procedurës, akteve të nxjerra për këtë qëllim si dhe efektshmëri të plotë.
5. T’i japi mbështetje eprorit direkt në përgatitjen e rekomandimeve dhe opinioneve të karakterit rregullator për Kryetarin dhe anëtarët e Këshillit Drejtues, mbi çështje në shqyrtim brenda fushëveprimit të drejtorisë për dhënien e mendimit institucional mbi projektakte ligjore dhe nënligjore të adresuara nga organet që disponojnë sipas Kushtetutës dhe ligjit të drejtën e nismës ligjore.
6. Të ndjekë trajtimin e ankesave të konsumatorëve/përdoruesve fundorë të depozituara në AKEP ndaj ofruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe ofruesve të shërbimit postar dhe të mbajë të dhëna për trajtimin e ankesave në format elektronik sipas udhëzimeve të eprorit direkt dhe drejtorit të drejtorisë, si dhe të kontribuojë në përgatitjen e raporteve periodike për trajtimin e ankesave të konsumatorëve/përdoruesve fundorë të depozituara në AKEP;
7. Të kontribuojë si pjesë e KZM/KZAM të AKEP për zhvillimin e procedurave të zgjidhjes (alternative) të mosmarrëveshjeve ndërmjet konsumatorëve/përdoruesve fundorë dhe ofruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe ofruesve të shërbimeve postare sipas akteve përkatëse ligjore dhe nënligjore
8. Të ndjekë zbatimin nga sipërmarrësit e komunikimeve elektronike të detyrimeve ligjore dhe nënligjore në lidhje me marrëdhëniet kontraktuale me pajtimtarët, si informacioni parakontraktual, kërkesat për përmbajtjen e kontratave të pajtimit të shërbimeve të komunikimeve elektronike, publikimin e informacionit përkatës për konsumatorët/pajtimtarët etj.;
9. Të sigurojë për konsumatorët/përdoruesit fundorë disponueshmërinë e shërbimit universal të komunikimeve elektronike dhe faciliteteve dhe shërbimeve sipas përcaktimeve në Kreun XVI të Ligjit 54/2024, duke marrë parasysh përvojën në vendet evropiane sipas dokumentave përkatëse të BEREC;
10. Të ndjekë marrjen e masave për sigurimin e aksesit të barabartë në shërbimet e komunikimeve elektronike për përdoruesit me aftësi të kufizuar sipas përcaktimeve në Ligjin 54/2024 duke marrë parasysh përvojën në vendet evropiane sipas dokumentave përkatëse të BEREC;
11. Të hartojë dhe marrë masa për publikimin në faqen e internetit të AKEP të informacionit të dobishëm/udhëzimeve për konsumatorët/përdoruesit fundorë të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare;
12. Të bashkëpunojë me strukturat e tjera të AKEP që konsumatorët të kenë akses në mjete të depozitimit online të ankesave për ofruesit e shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare, përfshirë për kërkesa për zgjidhje mosmarrëveshje midis konsumatorëve/përdoruesve fundorë dhe ofruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare.

13. T'i japi mbështetje eprorit direkt strukturat përkatëse për mbrojtjen e konsumatorit si Komisioni i Mbrojtjes së Konsumatorëve, shoqatat në mbrojtje të interesave të konsumatorëve dhe personat me aftësi të kufizuar, për të garantuar zbatimin e detyrimeve ligjore dhe nënligjore për të drejtat e përdoruesve të shërbimeve të komunikimeve elektronike dhe postare;
14. Të propozojë marrjen e masave përkatëse rregullatore dhe/ose masave administrative individuale për sipërmarrësit e komunikimeve elektronike dhe ofrues të shërbimeve postare për adresim të problematikave të evidientuara gjatë trajtimit të ankesave/mosmarrëveshjeve.
15. Të marrë masa që sipërmarrësit të përmbushin detyrimet ligjore dhe nënligjore lidhur me transparencën dhe publikimin e informacionit për konsumatorët/përdoruesit fundorë të rrjeteve/shërbimeve publike të komunikimeve elektronike.
16. T'i japi mbështetje eprorit direkt që përditësimi i informacionit të ardhur nga organizatat ndërkombëtare ku Republika e Shqipërisë dhe AKEP aderohet, për çështjet që lidhen me të mbrojtjen e konsumatorit dhe të drejtat e përdoruesve fundorë, të shërbejë për zbatimin e detyrimeve ligjore, përmirësimin e kuadrit rregullator dhe rritjen e standardeve të punës në këtë drejtim.
17. Kryen cdo detyrë tjetër të ngarkuar nga eprori direkt ose/ dhe Titullari i Autoritetit.

5. KËRKESAT E POSAÇME

Arsimi : Të zotëroje diplomë “Master Shkencor” në fushën e Shkencave Ekonomike/ Juridike/Shoqërore/Inxhinierisë Elektronike/Elektrike ose të barasvlershme me to, sipas legjislacionit të arsimit të lartë në fuqi.

Përvoja : Të ketë eksperiencë profesionale në fushën e komunikimeve elektronike, telekomunikacionit, shërbimit postar, rregullimit ekonomik, mbrojtjes përdoruesve etj.

Të tjera : Të detyrueshme,

- Njohuri të mira në fushën e telekomunikacioneve dhe shërbimit postar.
- Njohuri shumë të mira praktike në përdorimin e kompjuterit dhe të programeve aplikative të administrimit të të dhënave dhe aftësi për të përpunuar të dhëna teknike.
- Njohja e gjuhës angleze e certifikuar në nivel profesional. Çdo gjuhë e huaj tjetër përbën avantazh.
- Aftësi analitike dhe krijuese për zgjidhjen e situatave komplekse.
- Njohuri dhe interes i vazhdueshëm për të qenë në korrent të parimeve dhe praktikave më të mira për mbrojtjen e të drejtave të përdoruesve/konsumatorit në vendet e BE dhe më gjerë.
- Njohuri dhe interes i vazhdueshëm për të qenë i informuar vazhdimisht me vendimet e nxjerra nga Këshilli Drejtues, organizatat ndërkombëtare të fushës ku Republika e Shqipërisë/AKEP aderohet të cilët janë gjithnjë orientues në punë.
- Aftësi vet-motivuese për të punuar i pavaruar brenda afateve kohore të ngushta në një mjedis pune intensiv, me qëllim përgatitjen e dokumenteve rregullatore.
- Aftësi vet-organizuese, dhe aftësi krijuese për të dhënë sugjerime dhe propozime të dobishme për ecurinë e punës.

- Aftësi shumë të mira për të relatuar me shkrim dhe me gojë në nivelet më të larta drejtuese.
- Të ketë cilësitë e nevojshme për të punuar në grup.

6. KUSHTET QË DUHET TË PLOTËSOJË KANDIDATI

Kandidatët duhet të plotësojnë kërkesat e përgjithshme si më poshtë:

- Të kenë shtetësinë shqiptare;
- Të gëzojnë zotësi të plotë për të vepruar;
- Të gëzojnë integritet moral dhe profesional;
- Të plotësojnë kërkesat e posaçme për nivelin e arsimit, përvojës dhe kërkesat e tjera të posaçme për kategorinë, klasën, grupin dhe pozicionin përkatës;
- Të jetë i aftë për punë;
- Të mos jenë të dënuar me një vendim gjykatë të formës së prerë;
- Të mos i jetë hequr e drejta e ushtrimit të detyrës në administratën publike me vendim gjyqësor të formës së prerë;
- Të mos jetë larguar për shkelje disiplinore nga administrata publike, si dhe të mos ketë masë disiplinore në fuqi të rëndë sipas Kodit të Punës;
- Të mos ketë konflikt interesi me detyrën ose funksionin që do të kryejë.

7. FUSHA KRYESORE MBI TË CILËN BAZOHET KONKURIMI:

- Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë;
- Kodi i Punës
- Kodi i Procedurave Administrative
- Kodi Civil
- Ligjin nr.54/2024 “Për Komunikimet Elektronike në Republikën e Shqipërisë”
- Ligjin Nr. 46/2015 “Për shërbimet postare në Republikën e Shqipërisë”
- Ligjin nr.9131, datë 08.09.2003 “Për rregullat e etikës në administratën publike;
- Ligjin nr.119/2014 “Për të drejtën e informimit” i ndryshuar;
- Ligjin nr. 124/2024 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”
- Ligjin nr. 9367, datë 07.04.2005 “Për parandalimin e konfliktit të interesave në ushtrimin e funksioneve publike” i ndryshuar;
- Ligjin nr.9049, datë 10.4.2003 “Për deklarimin dhe kontrollin e pasurive, të detyrimeve financiare të të zgjedhurve dhe të disa nëpunësve publikë” i ndryshuar;
- <http://www.akep.al/legjislacioni> (Ligj, VKM, Rregullore, në faqen zyrtare të AKEP)

8. DOKUMENTACIONI, MËNYRA DHE AFATI I DORËZIMIT

- Njësia e Burimeve Njerëzore shpall njoftimin për vendin e lirë të punës në faqen zyrtare të Autoritetit (AKEP) www.akep.al, të paktën 10 (dhjetë) ditë kalendarike para datës së caktuar për zhvillimin e konkursit.
- Kandidatët e interesuar paraqesin kërkesën brenda afateve të përcaktuara pranë zyrës së protokollit të AKEP dhe kërkesa shoqërohet me:

- a. Jetëshkrim i plotësuar në gjuhën shqipe në përputhje me standardet e legjislacionit shqiptar;
- b. Fotokopje të diplomës. Për diplomat e marra jashtë Republikës së Shqipërisë të përcillet njehsimi nga Ministria e Arsimit dhe e Sportit;
- c. Fotokopje të librezës së punës (të gjitha faqet që vërtetojnë eksperiencën në punë);
- d. Fotokopje të letërnjoftimit (ID);
- e. Vërtetim të gjendjes shëndetësore;
- f. Vetëdeklarim të gjendjes gjyqësore/Deshmi Penaliteti;
- g. Çdo dokumentacion tjetër që vërteton trajnimet, kualifikimet, arsimin shtesë, vlerësimet pozitive apo të tjera të përmendura në jetëshkrimin tuaj;

Aplikimi dhe dorëzimi i të gjitha dokumenteve të cituara më sipër, do të bëhet në zyrën e protokollit të institucionit me adresë: Adresa: Rr. “Reshit Çollaku“ Tiranë.

Kandidatët e interesuar paraqesin kërkesën për aplikim, dokumentacionin si më sipër dhe dokumentacionin vërtetues për kriteret e përgjithshme dhe të posaçme brenda datës: **(26.06.2025 afati i fundit i aplikimit).**

9. REZULTATET PËR FAZËN E KONKURRIMIT

Në vijim, AKEP do të realizojë:

1. **Fazën e parë** të konkurrimit e cila konsiston në verifikimin e dokumentacionit të dorëzuar nga Komisioni;
 - a- *nëse dokumentacioni i paraqitur nga çdo kandidat vërteton plotësimin e kërkesave të përgjithshme dhe të veçanta në shpalljen për konkurrim.*
 - b- *nëse kandidatët plotësojnë kërkesat e përgjithshme dhe të veçanta të vendit të punës;*

Njësia e Burimeve Njerëzore njofton nëpërmjet e-mail zyrtar aplikantët që nuk plotësojnë kërkesat e përcaktuara në shpalljen për konkurrim, bazuar në dokumentacionin e paraqitur prej tyre.

Njësia e Burimeve Njerëzore njofton nëpërmjet e-mail zyrtar, individualisht, kandidatët e kualifikuar për fazën e dytë të konkurrimit. Lista i dorëzohet Komisionit.

2. **Fazën e dytë** është faza e intervistimit të kandidatëve të kualifikuar nga Komisioni i Përzgjedhjes. Intervista e kandidatëve synon të evidentojë formimin e përgjithshëm të tyre, vizionin e tyre për pozicionin e punës për të cilin aplikojnë, nivelin e njohurive profesionale sipas fushës përkatëse, aftësitë komunikuese dhe etikën profesionale.

10. MËNYRA E VLERËSIMIT TË KANDIDATËVE

- Kryetari i Këshillit Drejtues me urdhër të brendshëm ngre Komisionin e Përzgjedhjes, i cili ngarkohet për administrimin dhe zhvillimin e konkurrimit për ndjekjen e procedurave sipas fazave të konkurimit, konkretisht: verifikimin e dokumentacionit, vlerësimin e kandidatëve sipas formularit të miratuar, hartimin e raportit përfundimtar.

- Vlerësimi i kandidatëve konsiston në vlerësimin e dokumentacionit dhe intervistës me gojë. Totali i pikëve të vlerësimit të kandidatëve është 100 pikë.
- Përbërja e komisionit përcaktohet nga Kryetari i Këshillit Drejtues dhe numri i anëtarëve të komisionit për pozicionin Specialist, është 3 (tre).
- Komisioni i përzgjedhjes jep vlerësimin e tij duke e shoqëruar me një raport përmbledhës brenda 2 ditëve pune nga përfundimi i intervistës dhe ia paraqet Kryetarit të Këshillit Drejtues.
- Kryetari i Këshillit Drejtues, pasi njihet me raportin sipërcituar vendos për emërimin e kandidatit të propozuar brenda 2 ditëve pune nga paraqitja e raportit përmbledhës.
- Kandidati i klasifikuar duhet të dorëzojë të gjitha dokumentet që duhet të përmbajë dosja personale e punonjësit sipas listës që do t'i njoftohet nga Njësia e Burimeve Njerëzore brenda një afati 5 ditor.