



Republika e Kosovës
Republika Kosova-Republic of Kosovo
Qeveria-Vlada-Government

Ministria e Tregtisë dhe Industrisë
Ministarstvo Trgovine i Industrije-Ministry of Trade and Industry

Në bazë të nenit 93 paragrafi 4 të Kushtetutës së Republikës së Kosovës, nenit 10, 17 dhe 23 të Ligjit për Turizëm dhe Shërbimet Turistike, nr 03/L-168, Ministri i Tregtisë dhe Industrisë, nxjerrë këtë:

UDHËZIM ADMINISTRATIV Nr. 12/2010
PËR VEPRIMTARINË E AGJENCIVE TURISTIKE

Neni 1
Qëllimi

Ky Udhëzim Administrativ përcakton kushtet për veprimtarinë e agjencive turistike, procedurat për dhënien e licencave të agjencive turistike, lejeve të punës për ciceron, shoqërues dhe animator turistik si dhe lartësinë e taksës për licencim dhe rilicencim.

Neni 2
Përkufizimi i termave

1. Termat dhe shprehjet e përdorura në këtë Udhëzim kanë këtë kuptim:

1.1. Ministri - nënkupton Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë.

1.2. Departament - nënkupton Departamentin e Turizmit dhe Hotelerisë në Ministrinë e Tregtisë dhe të Industrisë.

1.3. Agjenci - nënkupton agjencinë turistike që ofron shërbime turistike për qëllime biznesi.

1.4. Ciceron turistik - nënkupton personin fizik i cili vizitorëve iu ofron informata sipas programit apo interesimit të tyre.

1.5. Shoqërues turistik - nënkupton personin i cili kryen punët operative-teknike në udhëheqjen dhe shoqërimin e turistëve.

1.6. Animator turistik - nënkupton personin që iu planifikon grupit apo individit kalimin e kohës së lirë.

1.7. Komision - nënkupton komisionin për dhënien e licencave agjencie turistike dhe dhënien e lejeve të punës ciceronëve, shoqëruesve dhe animatorëve turistik.

1.8. Statistikë turistike - nënkupton raportimin e të dhënave statistikore turistike.

1.9. Licencë - nënkupton dokumentin zyrtar me të cilën agjencie turistike iu lejohet ushtrimi i veprimtarisë.

1.10. Leje pune - nënkupton dokumentin zyrtar që iu lejohet kryerja e punës ciceronëve, shoqëruesve dhe animatorëve turistik.

1.11. Vaucher - nënkupton garancionin për shërbimet e kontraktuara në mes të agjencisë turistike dhe klientit.

Neni 3

Licencimi i agjencie turistike

1. Agjencitë turistike që ushtrojnë aktivitetin e tyre brenda territorit të Republikës së Kosovës janë të obliguara të pajisen me licencë të cilën e lëshon Ministria.

2. Agjencitë turistike të licencuara kanë të drejtë të kenë edhe filiala, të cilat duhet të pajisen me vendim të posaçëm.

Neni 4

Kërkesa për licencim

1. Agjencitë turistike për t'u pajisur me licencë duhet t'ia parashtrorjnë kërkesën komisionit përmes Departamentit, me dokumentacionin e plotësuar në origjinal ose kopje të vërtetuara nga organet kompetente në njërën nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës, si në vijim:

1.1. Formularin e plotësuar me të dhënat e përgjithshme dhe të nënshkruar nga paraqitësi i kërkesës me autorizim nga agjencia;

1.2. Kopja e certifikatës së regjistrimit të biznesit të lëshuar nga Agjencia e Regjistrimit të Biznesit në Kosovë;

1.3. Dëshminë për përgatitjen e mesme profesionale të drejtuesit të zyrës;

1.4. Dëshmia për përvojën e punës minimumi tre vjet përvojë pune në veprimtarinë turistike, për drejtuesin e zyrës;

1.5. Dëshmia e njohjes së gjuhës angleze ose ndonjë gjuhë tjetër botërore ;

1.6. Kontrata e punës për personelin e zyrës;

1.7. Dëshminë për të drejtën e shfrytëzimit të lokalit afarist.

2. Formularët lidhur me kërkesën e licencës për agjenci turistike dhe kërkesën e lejes për ciceron, shoqërues dhe animator turistik i përgatit Departamenti.

Neni 5

Komisioni për licencim

1. Komisioni vendos për dhënien, vazhdimin, refuzimin ose shfuqizimin e licencës për ushtrimin e veprimtarisë së agjencive turistike.
2. Komisioni formohet me vendim të Sekretarit të Përhershëm me të cilin caktohet përbërja e komisionit.
3. Mandati i anëtarëve të komisionit është tre vjeçar, me mundësi vazhdimi.
4. Sekretarit të Përhershëm me vendim ka të drejtë t'i ndërrojë anëtarët e komisionit edhe para skadimit të mandatit.
5. Punët administrative të komisionit i kryen Departamenti.

Neni 6

Përgatitja e materialeve për komision

1. Materialet që kanë të bëjnë me licencimin e agjencive përgatiten nga zyrtari përkatës i Departamentit.
2. Kryesuesi i komisionit për licencim harton rendin e ditës për mbledhjen e radhës, i cili miratohet nga komisioni.
3. Kryesuesi i komisionit i thërret dhe i udhëheqë mbledhjet e komisionit.
4. Në mungesë të kryesuesit dhe me autorizim të tij mbledhjen e komisionit e udhëheqë zëvendës kryesuesi.

Neni 7

Mbledhjet e komisionit

1. Komisioni mban mbledhje varësisht prej kërkesave.
2. Mbledhjet e komisionit mbahen kur marrin pjesë shumica e anëtarëve të komisionit.

Neni 8

Shqyrtimi i kërkesave

1. Pas paraqitjes së kërkesës për licencë, komisioni shqyrton kërkesën në afat prej 30 ditësh dhe e njofton agjencinë turistike për vendimin e marrë.
2. Nëse komisioni konstaton se kërkesa e paraqitur nuk është e kompletuar, do të kërkojë që paraqitësi ta kompletojë atë me dokumentet e nevojshme shtesë në afat prej 15 ditësh nga dita e njoftimit.

3. Në rast se brenda afatit shtesë të përcaktuar nga komisioni, paraqitësi nuk e ka kompletuar dokumentacionin atëherë komisioni do të vendos sipas dokumentacionit të prezantuar.

4. Afati i shqyrtimit të kërkesës së kompletuar pas vërejtjeve të bëra do të fillojë që nga dita e kompletimit të dokumentacionit në Departament.

Neni 9 **Ankimi administrativ**

1. Kundër vendimeve të komisionit, pala e pakënaqur, ka të drejtë ankese në komisionin e ankesave në afat prej 15 ditëve nga dita e pranimit të vendimit përmes Departamentit.

2. Komisioni obligohet që në afat prej 30 ditësh nga dita e pranimit të ankesës, të vendos dhe ta njoftojë palën.

3. Komisioni i ankesave formohet me vendim të Sekretarit të Përhershëm dhe përbëhet prej 3 anëtarëve me mandat 3 vjeçar.

Neni 10 **Lëshimi, ruajtja dhe arkivimi i licencës**

1. Me marrjen e licencës agjencia regjistrohet në regjistrin e agjencive turistike që mbahet në Departament, e i cili duhet të përmbaj:

- 1.1. Emrin dhe llojin e veprimtarisë së agjencisë;
- 1.2. Emrin e pronarit apo drejtuesit të agjencisë;
- 1.3. Adresën e agjencisë;
- 1.4. Numrin dhe datën e lëshimit të licencës;
- 1.5. Emrin dhe nënshkrimin e personit të autorizuar nga agjencia.

2. Licenca lëshohet në formë standarde të përcaktuar nga Ministria.

3. Licenca për ushtrimin e veprimtarisë së agjencisë nënshkruhet nga Ministri dhe pas nënshkrimit ajo kopjohet në formë fizike dhe elektronike.

4. Licenca origjinale i dorëzohet palës me fletëdorëzim, ndërsa kopja fizike dhe elektronike arkivohet.

5. Dokumentacioni i agjencisë së licencuar ruhet në Departament për një periudhë 3 vjeçare dhe me mbarimin e këtij afati ruhet në arkivin e Ministrisë.

6. Për pajisjen me licencë, agjencia është e detyruar të paguajë në llogari të Buxhetit të Kosovës, taksën përkatëse të përcaktuar në nenin 21 të këtij Udhëzimi.

7. Agjencitë e licencuara janë të detyruara t'ia dërgojnë rregullisht Departamentit, të dhënat statistikore për veprimtarinë turistike në çdo gjashtëmuajor.

Neni 11 **Vlefshmëria e licencës**

1. Licenca për ushtrimin e veprimtarisë së agjencive vlen për periudhën 3 vjeçare.
2. Agjencia duhet të paraqesë kërkesë për vazhdimin e licencës respektivisht për rilicencim 30 ditë para skadimit të saj.
3. Rilicencimi i agjencive bëhet me procedurë të njëjtë sikurse me rastin e licencimit.

Neni 12 **Shfuqizimi i licencës**

1. Agjencisë turistike i shfuqizohet licenca në këto raste:
 - 1.1. Nëse nuk i përmbahet nenit 20 paragrafi 1, nënparagrafi 1.3. të Ligjit për Turizëm dhe Shërbimet Turistike i cili vlen vetëm për agjencitë turistike organizatore;
 - 1.2. Dhënia e ndonjë informate të pasaktë e cila ka qenë esenciale me rastin e licencimit;
 - 1.3. Nëse nuk e zbaton kërkesën e paraparë sipas nenit 22 paragrafi 1 të këtij Udhëzimi;
 - 1.4. Nëse nuk e njofton Departamentin për ndërrimin e pronarit apo drejtuesit të zyrës;
 - 1.5. Me kërkesën e pronarit të licencës;
 - 1.6. Në rast se nuk e bënë tërheqjen e licencës në afat prej 30 ditësh nga dita e pranimit të vendimit;
 - 1.7. Në rast se agjencitë turistike të licencuara, shërbimet e tyre si shitjen e biletave dhe shërbimeve tjera, klientëve ju ofrojnë përmes agjencive të palicencuara.
2. Në rast të shfuqizimit të licencës për moszbatim të këtij Udhëzimi, agjencia turistike nuk ka të drejtë të aplikojë për licencë të re në afat kohor prej gjashtë muaj.

Neni 13 **Kushtet minimale - teknike dhe mënyra e ofrimit të shërbimeve nga agjencitë turistike**

1. Agjencia turistike e udhëtarëve duhet të ketë zyrën e vet për t'u ofruar shërbime udhëtarëve.
2. Shërbimet mund të kryhen edhe në lokalet afariste në përbërje të objekteve afariste në të cilat kryhet ndonjë veprimtari tjetër, siç janë objektet hoteliere, qendrat tregtare, aeroportet, stacionet e autobusëve dhe të trenave.

3. Në hyrje të lokaleve afariste shenja „Agjenci Turistike” duhet të përdoret si tregues kryesor i veprimtarisë.

4. Në objektin afarist krahas firmës e cila duhet të jetë e dukshme, mund të vendosen edhe reklama që tregojnë shërbimet e agjencisë turistike.

5. Filiala duhet t’i plotësoj kushtet minimale teknike të njëjta si të agjencisë turistike.

6. Nëse zyra punon me më shumë se një sportel, në secilin sportel duhet shënuar dukshëm emërtimin e shërbimit që ofrohet në atë sportel, si shitja e biletave për aeroplan, shitja e paket-aranzhmaneve turistike dhe shërbime tjera nga fushëveprimtaria e Agjencisë.

Neni 14

Garancioni bankar

1. Agjencia Turistike organizatore, para realizimit të paket aranzhmanit turistik duhet të sjellë në Departament garancionin bankar në lartësi prej 20.000 €

2. Vlefshmëria e garancionit bankar vlen gjatë tërë kohëzgjatjes së licencës .

3. Agjencia turistike organizatore në çdo vaucher të shitur për shërbimet e kontraktuara, duhet ta theksoj edhe afatin e ankesës nga shfrytëzuesi i paket aranzhmanit turistik.

4. Ankesa parashtrohet në afat prej 8 ditëve nga dita e paket aranzhmanit.

5. Në rast të paraqitjes së ankesës nga paragrafi 4 i këtij neni, agjencia duhet të zhdëmtoj udhëtarin konform nenit 20 paragrafi 1.4 të Ligjit për Turizmin dhe Shërbimet Turistike, nr. 03/L-168.

Neni 15

Ciceroni turistik

1. Agjencia turistike organizatore është e obliguar që të ketë ciceronin i cili shoqëron grupin e udhëtarëve ose individit, sipas një programi paraprakisht të caktuar, për t’ju shpjeguar kuriozitetet natyrore, kulturo-historike, etnografike dhe evenimentet e tjera në vend.

2. Shërbime të ciceronit turistik nuk konsiderohen shpjegimi profesional ose dhënia e informacioneve nga punëtori profesionist brenda lokalit afarist në të cilin punon në muze, galeri, park kombëtar, nga eksperti i agjencisë së udhëtimeve që shoqëron grupin e turistëve në vende turistike.

3. Shërbimet e ciceronit turistik i kryen vetëm personi që i plotëson kushtet e përcaktuara me këtë Udhëzim dhe është regjistruar në regjistrin e ciceronëve turistikë të cilin e mbanë Departamenti.

4. Gjatë kohës së punës, ciceroni turistik duhet ta mbajë kartelën identifikuese në vend të dukshëm, me çka dëshmon cilësinë e tij.

Neni 16

Shoqëruesi turistik

1. Shoqëruesi turistik i kryen punët operative-teknike në udhëheqjen dhe shoqërimin e turistëve, duke u dhënë atyre njoftimet themelore për llojin e udhëtimit.
2. Shërbimet e shoqëruesit turistik i kryen vetëm personi që i plotëson kushtet e përcaktuara me këtë Udhëzim dhe është regjistruar në regjistrin e shoqëruesve turistikë të cilin e mbanë Departamenti.
3. Personat që e kanë dëshminë për provimin profesional për ciceron turistik, lirohen nga detyrimi i dhënies së provimit për shoqërues turistik.
4. Gjatë kohës së punës, shoqëruesi turistik duhet ta mbajë kartelën identifikuese me çka dëshmon cilësinë e tij.

Neni 17

Animatori turistik

1. Shërbime të animatorit turistik i kryen personi që planifikon dhe e realizon programin e organizimit të kohës së lirë të turistëve, që ka të bëjë me përmbajtjen sportive, rekreative, zbavitëse dhe kulturo–shoqërore.
2. Gjatë kryerjes së punës animatori turistik duhet ta mbajë me vete kartelën identifikuese me çka dëshmohet cilësia e tij.
3. Ciceroni, shoqëruesi dhe animatori turistik për ushtrimin e veprimtarisë së tyre brenda territorit të Republikës së Kosovës janë të detyruar të pajisen me lejen e punës, të cilën e lëshon Ministria.

Neni 18

Kërkesa për marrjen e lejes së punës

1. Ciceroni, shoqëruesi dhe animatori turistik për t'u pajisur me leje pune duhet të parashetrojnë kërkesën në Departament me dokumentacionin e plotësuar në origjinal ose kopje të vërtetuara nga organet kompetente në njërin nga gjuhët zyrtare të Republikës së Kosovës, si në vijim:

- 1.1. Formularin e plotësuar me të dhënat e përgjithshme dhe të nënshkruar nga paraqitësi i kërkesës;
- 1.2. Kopja e dokumentit të identifikimit;
- 1.3. Dëshminë për përgatitjen profesionale;
- 1.4. Dëshmia për njohjen e ndonjë gjuhe botërore;
- 1.5. Dy fotografi të formatit të pasaportës;

1.6. Përgatitje profesionale të fituara nga institucioni arsimor përkatës i akredituar nga MASHT.

Neni 19

Procedura e dhënies së lejes së punës

1. Me marrjen e lejes së punës, ciceroni, shoqëruesi dhe animatori turistik regjistrohet në regjistrin përkatës që mbahet në Departament, i cili duhet të përmbaj:

1.1. Emrin dhe llojin e veprimtarisë për ciceron, shoqërues apo animator turistik;

1.2. Adresën dhe kontaktin;

1.3. Numrin dhe datën e lëshimit të lejes së punës;

1.4. Emrin dhe nënshkrimin e tërheqësit të lejes së punës.

2. Leja e punës për ofrimin e shërbimit për ciceron, shoqërues dhe animator turistik nënshkruhet nga Ministri.

3. Leja e punës jepet në kohë të pacaktuar.

4. Leja e punës nga Departamenti tërhiqet në afat prej 30 ditësh nga dita e lëshimit të saj.

5. Dokumentacioni të cilin e paraqet parashtruesi i kërkesës, ruhet në Departament për një periudhë 2 vjeçare dhe me mbarimin e këtij afati ruhet në arkivin e Ministrisë.

6. Për pajisjen me leje pune, parashtruesi i kërkesës është i detyruar të paguajë në llogari të Buxhetit të Kosovës, taksën përkatëse të përcaktuar në nenin 21 të këtij Udhëzimi.

7. Ministria lëshon vendimin për plotësimin e kushteve për ciceron turistik dhe kartelën identifikuese.

Neni 20

Shfuqizimi i lejes

1. Leja për kryerjen e punës për ciceron, shoqërues dhe animator turistik shfuqizohet në këto raste:

1.1. Dhënia e ndonjë informate të pasaktë e cila ka qenë esenciale me rastin e dhënies së lejes;

1.2. Me kërkesën e tij;

1.3. Në rast të vërejtjeve të përsëritura nga vizitorët, për çështje profesionale;

1.4. Në rast se nuk e bënë tërheqjen e lejes në afat prej 30 ditësh nga dita e vendimit;

1.5. Në rast të vdekjes;

1.6. Nëse nuk i zbaton kërkesat e parapara sipas këtij udhëzimi.

Neni 21

Lartësia e taksës për licencimin dhe rilicencimin e agjencive turistike, lejen e ciceronëve, shoqëruesve dhe animatorëve turistik

1. Lartësia e taksës për licencimin e agjencive caktohet siç vijon:
 - 1.1 Agjencitë turistike ndërmjetësuese të udhëtimeve 500 €
 - 1.2. Agjencitë turistike organizatore të udhëtimeve 2.000 €
2. Për çdo filiale agjencitë paguajnë edhe shtesën prej 100 €
3. Për rilicencim, agjencitë paguajnë taksën në lartësi prej 50 % të taksës së përcaktuar sipas paragrafit 1 të këtij neni.
4. Lartësia e taksës për lejen e ciceronëve, shoqëruesve dhe animatorëve turistik caktohet siç vijon:
 - 4.1. Ciceroni turistik 50 €
 - 4.2. Shoqëruesi turistik 40 €
 - 4.3. Animatori turistik 30 €

Neni 22

Dispozitat kalimtare

1. Brenda një viti nga hyrja në fuqi e këtij Udhëzimi, Agjencit turistike të licencuara duhet të sjellin dëshmi për drejtuesit e zyrës mbi kryerjen e provimit profesional.
2. Në rast të moszbatimit të paragrafit 1 të këtij neni, licencat e lëshuara para hyrjes në fuqi të këtij Udhëzimi Administrativ shfuqizohen.

Neni 23

Hyrja në fuqi

Ky Udhëzim Administrativ hyn në fuqi ditën e nënshkrimit të tij nga Ministri i Tregtisë dhe Industrisë.

Prishtinë, 16.06.2010

Ministri i Tregtisë dhe Industrisë
Lutfi ZHARKU