



Institute for Democracy and Mediation
Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim

Perceptimi i qytetarëve mbi ofrimin e shërbimeve në Bashkinë Shkodër

Shkurtesat

PQH - Partneriteti për Qeverisje të Hapur

NJQV – Njësitë e Qeverisjes Vendore

IDM - Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim

OJF – Organizata Jo Fitimprurëse

USAID – Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar

QSH - Qeveria Shqiptare

MMSR - Ministria e Mirëqenies Sociale dhe Rinisë

Mirënjohje

Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM) dhe ekipi kërkimor dëshirojnë të falënderojnë për bashkëpunimin: Bashkinë Shkodër, nëpunësit e kësaj bashkie, si dhe qytetarët pjesëmarrës në kërkim. Gjithashtu, realizimi i kërkimit nuk do të ishte i mundur pa kontributin e intervistuesve të terrenit dhe koordinimin efektiv të punës nga IDM.

Autore: Dr. Veronika Duci



Ky publikim është pjesë e projektit *“OpenALB: “Partneriteti ndërmjet qeverisë dhe qytetarëve në luftën kundër korrupsionit dhe promovimit të qeverisjes së mirë”* financuar në Ambasada e Shteteve të Bashkuara të Amerikës në Tiranë. Opinione, gjetjet dhe përfundimet ose rekomandimet e shprehura në këtë studim janë vetëm të autorëve dhe nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht ato të Departamentit të Shtetit.

Tabela e përmbajtjes

SHKURTESAT	2
MIRËNJOHJE	2
TABELA E PËRMBAJTJES	3
LISTA E GRAFIKËVE/TABELAVE	4
PËRMBLEDHJA EKZEKUTIVE	6
1. HYRJE	8
QËLLIMI	9
2. ANALIZA E SITUATËS	10
2.1 HISTORIK I SHKURTËR I PROCESIT TË PARTNERITETIT PËR QEVERISJE TË HAPUR (PQH)	10
2.2. IMPAKTI I REFORMËS TERRITORIALE DHE ADMINISTRATIVE DHE STRATEGJISË SË DECENTRALIZIMIT.....	12
2.3. PËRDORIMI I PERCEPTIMEVE TË PËRDORUESVE TË SHËRBIMEVE SI MJET PËR VLERËSIMIN E PERFORMANCËS SË SHËRBIMEVE PUBLIKE	13
3. SHKODRA - PROFILI I BASHKISË	15
4. METODOLOGJIA	17
4.1. HARTIMI I STUDIMIT	17
4.2. KAMPIONIMI	17
4.3. INSTRUMENTE KËRKIMORË	19
4.4. Mbledhja dhe analiza e të dhënave	20
4.5. KONSIDERATA ETIKE	20
4.6. KUFIZIMET E STUDIMIT.....	20
4.7. KARAKTERISTIKAT E PJESËMARRËSVE.....	20
5. GJETJET	24
5.1 VLERËSIMI I OFRIMIT TË SHËRBIMEVE	24
5.2. PJESËMARRJA E QYTETARËVE.....	41
6. PËRFUNDIME	44
7. REFERENCAT	46
8. SHTOJCË: PYETËSORI I STUDIMIT	49

Lista e grafikëve/tabelave

Grafiku 1: Zonat e studimit
Grafiku 2: Ndarja në zona të reja dhe tradicionale
Grafiku 3: Ndarja në zona rurale dhe urbane
Grafiku 4: Niveli arsimor
Grafiku 5: Statusi civil
Grafiku 6: Punësimi i pjesëmarrësve
Grafiku 7: Niveli i të ardhurave mujore
Grafiku 8: Përfituesit e ndihmës ekonomike
Grafiku 9: Vlerësimi i ofrimit të shërbimeve
Grafiku 10: Pritshmëri për sektorin e ujësjellësit dhe kanalizimeve
Grafiku 11: Pritshmëri në lidhje me ndërtimin, rehabilitimin dhe mirëmbajtjen e rrugëve vendore dhe trotuareve
Grafiku 12: Pritshmëri për sektorin e menaxhimit të mbetjeve urbane
Grafiku 13: Pritshmëri për sektorin e shërbimeve sociale dhe të përkujdesit social
Grafiku 14: Pritshmëri për strehimin social
Grafiku 15: Pritshmëri për fushën e ujitjes dhe kullimit
Grafiku 16: Pritshmëri për fushën e shërbimeve turistike
Grafiku 17: Pritshmëri për sektorin e planifikimit urban
Grafiku 18: Pritshmëri për arsimin parauniversitar
Grafiku 19: Pritshmëri për shërbimin e kujdesit shëndetësor parësor
Grafiku 20: Pritshmëri për zbatimin e ligjeve të qeverisjes vendore nga policia bashkiake....
Grafiku 21: Pritshmëri për mundësitë dhe hapësirat rekreative dhe argëtuese
Grafiku 22: Pritshmëri për pamjen dhe cilësinë e shesheve dhe hapësirave publike

Grafiku 23: Pritshmëri për menaxhimin e trafikut dhe parkimit

Grafiku 24: Pritshmëri për taksat dhe tarifatat vendore

Grafiku 25: Anët pozitive dhe negative në ofrimin e shërbimit

Grafiku 26. Shërbimet me performancë më të mirë dhe më pak të mirë

Grafiku 27: Burimet aktuale dhe të preferuara të informacionit

Grafiku 28: Perceptimi i pjesëmarrjes së komunitetit

Grafiku 29: Pritshmëri për pjesëmarrjen e komunitetit

Grafiku 30: Perceptimet mbi performancën e Bashkisë para dhe pas reformës administrative – territoriale

Lista e tabelave

Tabela 1: Kampioni i sondazhit të studimit

Tabela 2: Kampioni cilësor

Përmbledhja ekzekutive

Partneriteti për Qeverisje të Hapur (PQH) në Shqipëri është lançuar në shtator të vitit 2011. Që atëherë Shqipëria ka treguar angazhimin e saj përkundër parimeve dhe vlerave themelore të kësaj nisme. Disa nga angazhimet e qeverisë adresojnë parimet e qeverisjes së hapur si rritjen e integritetit publik, përmirësimin e shërbimeve publike dhe menaxhimin efektiv të burimeve publike. Strategjia e decentralizimit kërkon nga njësitë e qeverisjes vendore të qeverisin sipas vlerave të PQH. Strategjia premtan të ngrejë një sistem të shërbimeve të integruara për qytetarët, që do të përmirësojë eficiencën e ofrimit të shërbimeve. Gjithashtu, planifikon aktivitete specifike të buxhetuara që do të mbështeten nga shteti dhe nga donatorët.

Në këtë kuadër, perceptimet e qytetarëve për ofrimin e shërbimeve publike janë një instrument i domosdoshëm për ngritjen dhe përmirësimin e tyre. Përdorimi i këtyre perceptimeve është bërë shumë i shpeshtë në kërkimin në fushën e administrimit publik; vlerësimi i performancës së shërbimeve është një nga mënyrat e pakta të disponueshme për të parë sa mirë ofrohen shërbimet.

Qëllimi i këtij raporti është të vlerësojë performancën e shërbimeve të ofruara nga Bashkia Shkodër dhe të sjellë në pah pritshmëritë e pjesëmarrësve për përmirësimin e këtyre shërbimeve. Specifikisht, objektivat e këtij raporti lidhen me vlerësimin e performancës së shërbimeve të ofruara nga Bashkia Shkodër, me evidentimin e komponentëve pozitivë dhe negativë të ofrimit të shërbimeve dhe me identifikimin e pritshmërive të pjesëmarrësve nga këto shërbime.

Instrumenti kryesor i përdorur për vlerësimin e shërbimeve është pyetësori, me një metodologji sasiore. Numri i pjesëmarrësve që iu përgjigjën pyetësorëve është $N = 401$. Kampionimi është i i qëllimshëm me kuota, sipas zonave urbane dhe rurale dhe gjinisë. Për të kuptuar më qartë arsyet e performancës jo të mirë të disa shërbimeve janë realizuar 3 diskutime në fokus grupe, pas kryerjes së sondazhit.

Gjetjet:

- Bashkia Shkodër ka disa sektorë me performancë të mirë, mes të tjerash sektorin e planifikimit urban, sektorin e shërbimeve turistike dhe sektorin përgjegjës për pamjen dhe cilësinë e shesheve dhe hapësirave publike;
- Nga ana tjetër, Bashkia Shkodër duhet të përmirësojë performancën për disa nga sektorët e saj, mes të tjerash sektorin e shërbimeve sociale dhe të përkujdesit social, sektorin e kujdesit shëndetësor parësor dhe sektorin e menaxhimit të mbetjeve urbane;
- Më shumë se gjysma e pjesëmarrësve (58.2%) shprehen se shërbimi i kujdesit shëndetësor parësor duhet të përmirësohet duke e vendosur kështu në një ndër tre sektorët që kanë performancë jo të mirë; më pak se 1 në 5 pjesëmarrës mendojnë se ky sektor ka një performancë të mirë;

- Thuajse gjysma e pjesëmarrësve shprehen se sektori i shërbimeve sociale dhe të përkujdesit social duhet të përmirësojë performancën e tij (46.3%), vetëm 1 në 5 prej tyre mendojnë se performon mirë;
- Në fushën e menaxhimit të mbetjeve urbane thuajse 1 në 2 pjesëmarrës shprehen duhet të përmirësojë shërbimin e ofruar;
- 38.1% e pjesëmarrësve mendojnë se sektori përgjegjës për ofrimin e shërbimeve turistike performon mirë, duke e vendosur kështu në shërbimin me performancë më të mirë, por 1 në 4 pjesëmarrës mendojnë të kundërtën;
- Sektori përgjegjës për cilësinë e shesheve dhe hapësirave publike është i dyti me performancë të mirë (37.1%), edhe pse me përqindje jo të lartë;
- 37% e pjesëmarrësve mendojnë se sektori i planifikimit urban performon mirë, por 1 në 4 pjesëmarrës mendojnë të kundërtën;
- 43% e pjesëmarrësve mendojnë se sektori i ujësjellësit dhe kanalizimeve duhet të përmirësohet, ndërsa 29% prej tyre mendojnë se performon mirë;
- Sa i përket infrastrukturës rrugore rezultatet janë disi të paqarta, 36.7% e pjesëmarrësve raportojnë se infrastruktura rrugore vendore ka nevojë për përmirësim, por 35.7% prej tyre e konsiderojnë të mirë;
- Një përqindje e konsiderueshme e pjesëmarrësve (rreth 30% deri në 40%) shprehen se në fushën e strehimit social, ujitjes dhe kullimit, arsimit parauniversitar mbledhjes së taksave dhe tarifave vendore dhe mundësive rekreative dhe argëtuese ka nevojë për përmirësim;
- Kërkesat më të shumta për ndryshim kanë ardhur nga banorët e zonave që tradicionalisht i përkisnin bashkisë Shkodër, edhe para reformës administrative – territoriale; veçanërisht sektorë si kujdesi shëndetësor parësor, sektori i shërbimeve sociale ose i planifikimit urban etj.
- Sjellja dhe komunikimi i stafit rezultojnë komponentët më pozitivë në ofrimin e shërbimeve, ata më negativë janë vendet për t'u ulur, koha e pritjes për të marrë shërbimin, oraret e pritjes për publikun etj.;
- Gjysma e pjesëmarrësve presin që qytetarët të marrin pjesë më shumë në vendimmarrje, të informohen më shumë, dhe të kenë më shumë "zë" për çështjet që i interesojnë;
- Për rigjallërimin e ekonomisë lokale është e nevojshme që taksat vendore të mblidhen në mënyrë të rregullt dhe të ketë më shumë bashkëpunim me pushtetin qendror;
- Shumica e pjesëmarrësve mendojnë se performanca e bashkisë është më e mirë krahasuar me kohën para reformës administrative – territoriale.

1. HYRJE

Në Korrik të vitit 2014 Kuvendi shqiptar ka miratuar ligjin për reformën administrative - territoriale, duke e ndarë vendin në 61 njësi. Reforma administrative – territoriale¹ u planifikua dhe po zbatohet në bazë të tre objektivave strategjikë: i) përmirësimi i shërbimeve për qytetarët në nivel vendor, ii) rritja e efikasitetit dhe mirëqeverisjes në nivel vendor, iii) fuqizimi i qeverisjes vendore, qytetarëve dhe komuniteteve². Qeverisja vendore ngrihet në bazë të parimit të decentralizimit të pushtetit dhe ushtrohet sipas parimit të autonomisë vendore³.

Decentralizimi është një proces, ku autoriteti dhe përgjegjësia për funksione të caktuara transferohet nga pushteti qendror në njësitë e qeverisjes vendore. Decentralizimi ka përmasat e veta, politike, administrative dhe financiare, të cilat ndërveprojnë midis tyre dhe përfaqësojnë në thelb tre komponentët e pushtetit.

Decentralizimi është politik dhe përfshin transferimin e autoritetit politik në nivelin vendor nëpërmjet një sistemi përfaqësimi të bazuar në zgjedhjet politike vendore⁴. Nëpërmjet decentralizimit administrativ transferohet përgjegjësia për çështjet e administrimit të disa funksioneve publike qendrore të njësitë vendore, ndërsa decentralizimi financiar i referohet zhvendosjes së pushtetit financiar pranë nivelit vendor, me qëllim pajisjen e tij me autoritet më të madh në administrimin e të ardhurave dhe shpenzimeve⁵.

Sipas ligjit të ri për vetëqeverisjen vendore⁶ një bashki ka disa funksione (përveç atyre të deleguara). Këto funksione i referohen 7 fushave: infrastrukturës dhe shërbimeve publike; shërbimeve sociale; kulturës, sportit dhe shërbimeve argëtuese; mbrojtjes së mjedisit; bujqësisë, zhvillimit rural, pyjeve dhe kullotave publike, natyrës dhe biodiversitetit; zhvillimit ekonomik vendor dhe sigurisë publike.

Tradicionalisht, shërbimet publike në vende të ndryshme të botës janë organizuar në formë të tillë që e bëjnë publikun pasiv, si një marrës i një shërbimi të standardizuar. Qeveritë e këtyre vendeve po eksperimentojnë me riprojektimin e sistemit, në mënyrë që qytetarët të kenë mundësi të luajnë një rol

¹ Miratuar me ligjin nr. 115/2014, datë 31.7.2014 “Për ndarjen administrativo-territoriale të njësisë të qeverisjes vendore në Republikën e Shqipërisë”

² Bruka, Sh., Dauti, M., Gega, K. dhe Ymeri, S. (2015). Monitoring report on drafting the national crosscutting strategy for decentralization and local governance (2015 – 2020). Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim

³ Neni 13 i Kushtetutës së Republikës së Shqipërisë

⁴ Bruka, Sh., Dauti, M., Gega, K. dhe Ymeri, S. (2015). Monitoring report on drafting the national crosscutting strategy for decentralization and local governance (2015 – 2020). Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim

⁵ Vendim i Gjykatës Kushtetuese nr. 29, datë 21.12.2006

⁶ Ligji nr 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”

aktiv si komunitet përdoruesish i shërbimeve publike. Këto ndryshime mund të lidhen me procese pjesëmarrëse dhe forume, me monitorimin nga komuniteti dhe buxhetimin pjesëmarrës ose me forma të reja të financimit.

Teknologjia e informacionit dhe të dhënat e hapura mundësojnë një mënyrë ndryshe për pjesëmarrjen. Në këtë kuadër Partneriteti për Qeverisjen e Hapur (PQH) është një domosdoshmëri për rritjen e integritetit publik, përmirësimin e shërbimeve publike dhe menaxhimin eficient të pasurive kombëtare. Të dhënat për Qeverisje të Hapur i lejojnë çdokujt të aksesojë dhe të përdorë të dhënat e qeverisë, duke krijuar kështu mundësi të reja pjesëmarrjeje⁷. Raportet e performancës publike janë një pjesë e strategjive për përmirësimin e shërbimeve të ofruara te publiku⁸.

Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM) në kuadrin e zbatimit të projektit “OpenALB: Partneriteti ndërmjet qeverisë dhe qytetarëve në luftën kundër korrupsionit dhe promovimit të qeverisjes së mirë” dhe në bashkëpunim me Bashkinë Shkodër ka ndërmarrë këtë kërkim, i cili konsiston në vlerësimin e performancës së shërbimeve të ofruara në nivel vendor.

Qëllimi

Qëllimi i këtij sondazhi është të vlerësojë performancën e shërbimeve të ofruara nga Bashkia Shkodër dhe të sjellë në pah pritshmëritë e pjesëmarrësve për përmirësimin e tyre.

Objektivat e kërkimit janë:

- Të vlerësohet performanca e shërbimeve të ofruara nga Bashkia Shkodër;
- Të analizohen komponentët pozitivë dhe negativë të ofrimit të shërbimeve;
- Të evidentohen pritshmëritë e pjesëmarrësve për shërbimet e ofruara.

⁷ Lathrop, D. and Laurel, R. (2010). Open Government, Collaboration, Transparency and Participation in Practice, O’Reilly Media. E marrë nga https://github.com/oreillymedia/open_government e aksesuar në 20 Maj 2016.

⁸ “In Sëeden the government publishes performance reports on social services, health and medical care”. E marrë nga <http://ëëë.opengovguide.com/country-examples/in-sëeden-the-government-publishes-performance-reports-on-social-services-health-and-medical-care/> e aksesuar në 19 maj 2016.

2. ANALIZA E SITUATËS

2.1 Historik i shkurtër i procesit të Partneritetit për Qeverisje të Hapur (PQH)

Partneriteti për Qeverisje të Hapur në Shqipëri është lançuar në shtator të vitit 2011⁹; që atëherë Shqipëria ka treguar angazhimin e saj përkundër parimeve dhe vlerave themelore të kësaj nisme. Në fund të vitit 2011 u krijua një grup ndërmintor për të ndërtuar Planin e Veprimit për qeverisjen e hapur, në përputhje me Strategjinë Kombëtare për Zhvillim dhe Integrim dhe Strategjinë Anti – Korrupsion. Ky grup drejtohet nga Ministri i Teknologjisë dhe Inovacionit, anëtarët e tij janë zyrtarë të lartë në ministritë e e tjera si dhe në institucione të tjera të pushtetit qendror¹⁰. Disa nga angazhimet e qeverisë adresojnë parimet e qeverisjes së hapur: rritja e integritetit publik, përmirësimi i shërbimeve publike dhe menaxhimi më efektiv i burimeve publike¹¹.

Plani i parë i veprimit u paraqit nga grupi ndërmintor, pas një konsultimi me organizata të shoqërisë civile. Ai reflektonte mjaftueshëm axhendën e qeverisjes së hapur, 60% e 30 angazhimeve të përcaktuara fokusoheshin në inovacionet për transparencën dhe llogaridhënien (p.sh. kërkesa për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve publike) duke krijuar portale online dhe një platformë elektronike online për prokurimet publike. 50% e angazhimeve adresonin dhe aksesin në informacion ndërsa të tjerat integritetin publik në një formë apo në një tjetër¹².

Angazhimet e qeverisjes së hapur strukturohen rreth një tërësie me pesë sfida të mëdha me të cilat përballen qeveria përkatëse. Vendet zgjedhin të paktën një nga këto sfida dhe ndërmarrin angazhime konkrete rreth qeverisjes së hapur për ta adresuar atë. Ato mund të fokusojnë angazhimet e tyre në nivel kombëtar, lokal dhe/ose rajonal: atje ku ato mendojnë se qeverisja e hapur do të ketë më shumë impakt. Sfidat e Qeverisjes së Hapur grupohen në 5 fusha të mëdha¹³.

⁹ Në nivel ndërkombëtar, në vitin 2015 Partneriteti për Qeverisjen e Hapur u zgjerua dhe arriti në 69 vende anëtare, që kanë zhvilluar kolektivisht më shumë se 2,250 angazhime për t'i bërë qeveritë në të hapura, më transparente dhe më përgjegjëse ndaj qytetarëve. Sipas Open Government Partnership (2015) Annual report: from commitment to action. E marrë nga <http://ëëë.opengovpartnership.org/sites/default/files/OGPreport2015.pdf> e aksesuar në 20 qershor 2016

¹⁰ Raporti i vetëvlerësimit të Partneritetit për Qeverisjen e Hapur (2015). E marrë nga [http://ëëë.inovacioni.gov.al/files/pages_files/DRAFT - RAPORTI I VETVLERESIMIT_OGP.pdf](http://ëëë.inovacioni.gov.al/files/pages_files/DRAFT_-_RAPORTI_I_VETVLERESIMIT_OGP.pdf) e aksesuar në 20 qershor 2016.

¹¹ Po aty

¹² Plaku, A. dhe Gjylameti, D. (2016). Opening Government? The Case of Albania in the Open Government Partnership. Global Integrity Transparency and Accountability Initiative (T/AI)

¹³ IDM (2016). Open Government Partnership project – PASOS. Mapping of Open Government Partnership in South East Europe. E marrë nga http://idmalbania.org/?page_id=2966 e aksesuar në 20 qershor 2016

Përmirësimi i shërbimeve publike – përmban spektrin e plotë të shërbimeve për qytetarët duke përfshirë shëndetin, edukimin, drejtësinë penale, ujin, energjinë elektrike, telekomunikacionin dhe çdo fushë tjetër relevante të ofrimit të shërbimit, duke synuar përmirësimin e shërbimeve publike ose inovacionin e sektorit privat.

Rritja e integritetit politik – përmban nisma të lidhura me luftën ndaj korrupsionit dhe etikën publike, rritjen e aksesit në informacion, fushata për reforma në financim, lirinë e medias dhe e shoqërisë civile;

Menaxhimi më efektiv i burimeve publike – përmban nisma në lidhje me (mes të tjerash) menaxhimin efektiv të buxheteve, prokurimet, burimet natyrore dhe ndihmën e huaj.

Krijimi i komuniteteve më të sigurt – përmban nisma për adresimin e sigurisë publike, sektorin e sigurisë, katastrofave, reagimin në situatë krize dhe kërcënimet mjedisore.

Rritja e përgjegjësisë së korporatave – përmban nisma që i referohen përgjegjësisë sociale të korporatave në çështje si mjedisi, anti – korrupsioni, mbrojtja e konsumatorit dhe angazhimi i komunitetit.

Shoqëria civile dhe roli i saj

Roli i shoqërisë civile në Partneritetin për Qeverisje të Hapur është i padiskutueshëm; përcjellja e zërave të qytetarëve përbën një nga detyrat dhe fokuset e shumë OJF - ve. Edhe pse zhvillimi i shoqërisë civile në Shqipëri po evoluon¹⁴ sërish roli i saj duhet të përmirësohet duke qenë se grupet e saj vazhdojnë të jenë të fragmentuara dhe të varura nga financimi i donatorëve të huaj¹⁵. Qytetarët në përgjithësi janë të papërfshirë në jetën civile¹⁶, por ata do të ishin të gatshëm të angazhoheshin për një çështje që i interesonte ose i shqetësonte¹⁷. Një raport i fundit nga organizata Partners Albania (2014), për shembull, deklaron se pavarësisht përmirësimeve të fundit në mënyrën sesi Agjencia për Mbështetjen e Shoqërisë Civile angazhohet me OSHC, ende ka çështje të pazgjidhura në këtë fushë¹⁸.

14 USAID CSO sustainability report 2014. E marrë nga

https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1863/EuropeEurasia_FY2014_CSOSI_Report.pdf e aksesuar në 19 qershor 2016. Rezultati i Shqipërisë tregon se qëndrueshmëria është në zhvillim.

15 Albania Progress Report (2014). European Commission. E marrë nga

http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2014/20141008-albania-progress-report_en.pdf e aksesuar në 16 qershor 2016

16 Nations in Transition (2011). Freedom House Report. E marrë nga <https://freedomhouse.org/report/nations-transit/nations-transit-2011> e aksesuar në 18 qershor 2016

17 Duci, V. dhe Dhëmbo, E. (2016). Analizimi i angazhimit politik në Shqipëri. E marrë nga

[https://www.ndi.org/files/IDM%20Audit%20of%20Political%20Engagement%20\(Shqip\).pdf](https://www.ndi.org/files/IDM%20Audit%20of%20Political%20Engagement%20(Shqip).pdf) e aksesuar në 19 qershor 2016

¹⁸ Plaku, A. dhe Gjylameti, D. (2016). Opening Government? The Case of Albania in the Open Government Partnership. Global Integrity Transparency and Accountability Initiative (T/AI)

2.2. Impakti i reformës territoriale dhe administrative dhe strategjisë së decentralizimit

Në Korrik të vitit 2014 Kuvendi shqiptar ka miratuar ligjin për reformën administrativo - territoriale, duke e ndarë vendin në 61 njësi. Në kontekstin e zgjedhjeve vendore në vitin 2015 zbatimi i ligjit të ri përbënte një nevojë të menjëhershme. Njësitë e vetëqeverisjes vendore (në vijim NJQV) në Shqipëri kanë hyrë në një epokë të re zhvillimi. Një sërë reformash synojnë t'i transformojnë në qendra politike, ekonomike dhe sociale. Instrumenti i Qeverisë Shqiptare (QSH) për ta arritur këtë qëllim është Strategjia Kombëtare Ndërsektoriale për Decentralizimin dhe Qeverisjen Vendore (2014 – 2020)¹⁹. Strategjia përballet me dy sfida të mëdha: 1) adresimin e problemeve që kanë karakterizuar deri tani decentralizimin në Shqipëri përgjatë 15 viteve të fundit, dhe b) prezantimin e mënyrave përmes të cilave NJQV do të fuqizohen vërtetë²⁰.

Një nga qëllimet strategjike të strategjisë së decentralizimit²¹ është “forcimi i qeverisjes së mirë në nivel vendor” me dy objektiva strategjike (i) zhvillimin e kapaciteteve të njësive të qeverisjes vendore dhe (ii) integrimin evropian dhe qeverisjen vendore. Në përfundim të vitit 2020, në përmbushje të vizionit dhe objektivave strategjike, qeverisja vendore në Shqipëri do të kontribuojë në nivelin e mirëqenies dhe zhvillimit të vendit dhe procesit të integritit evropian, nëpërmjet ofrimit të shërbimeve cilësore publike për qytetarët, me standarde të përafuara evropiane. Në vitin 2020 njësitë e qeverisjes vendore do të garantojnë qeverisje të hapur dhe transparente, me përfshirje të qytetarëve dhe komuniteteve, si dhe llogaridhënie bazuar në sisteme të besueshme të performancës.

Strategjia e decentralizimit kërkon nga njësitë e qeverisjes vendore të qeverisin sipas vlerave të PQH. Strategjia premton të ngrejë një sistem të shërbimeve të integruara për qytetarët, që do të përmirësojë eficiencën e ofrimit të shërbimeve. Gjithashtu, planifikon aktivitete specifike të lidhura me buxhetin që do të mbështeten nga shteti dhe nga donatorët. Strategjia thekson rëndësinë e fuziqimit të pushtetit vendor, siç detyrohet nga procesi i integritit në BE dhe parimet e BE - së për praktikat më të mira. Në këtë kontekst, përfshirja e PQH në planin e veprimit mund të rritë ndikimin në burime të tjera financiare, vetëm nëse partnerët ndërkombëtarë e vlerësojnë këtë komponent në programet strategjike të vendit²².

¹⁹ Strategjia Kombëtare Ndërsektoriale për Decentralizimin dhe Qeverisjen Vendore (2014 – 2020). E marrë nga <http://ëëë.plgp.al/images/pdf-files/StrategjiaDecentralizimit-2015-2020-AL.pdf> e aksesuar në 19 qershor 2016.

²⁰ Bruka, Sh., Dauti, M., Gega, K. and Ymeri, S. (2015). Monitoring report on drafting the national crosscutting strategy for decentralization and local governance (2015 – 2020). Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim

²¹ Miratuar me Vendim të KM nr. 691, datë 29.7.2015 Për miratimin e strategjisë ndërsektoriale për decentralizimin dhe qeverisjen vendore 2015–2020.

²² Albania EU progress report 2011. E marrë nga http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2011/package/al_rapport_2011_en.pdf e aksesuar në 21 qershor 2016

Raport progresi i fundit për integrimin në BE tregon se qeveria ka ruajtur fokusin e saj në adresimin e prioriteteve kyçe për të hapur procesin e negociimit, duke synuar një tërësi reformash për të përparuar më shpejt në rrugën drejt BE – së. Është bërë një farë progresi në nivelin vendor me fillimin e zbatimit të reformës administrative dhe territoriale dhe me miratimin e strategjisë së decentralizimit. Megjithatë, sipas raportit, duhet shumë punë për të bërë të qarta funksionet dhe përgjegjësitë e njësive të qeverisjes vendore të krijuara rishtazi, si dhe për të rritur kapacitetet e tyre financiare dhe administrative²³.

NJQV kanë nevojë për më shumë kapacitete për të ofruar shërbimet ndaj publikut, duke përfshirë këtu zyra me një ndalesë (one stop shops) për të gjitha shërbimet publike. Më shumë përpjekje janë të nevojshme për të zhvilluar kapacitetet për të projektuar dhe zbatuar planet e zhvillimit vendor. Kjo mund të arrihet përmes trajnimeve të stafit të NJQV²⁴.

2.3. Përdorimi i perceptimeve të përdoruesve të shërbimeve si mjet për vlerësimin e performancës së shërbimeve publike

Individët, grupet dhe komunitetet mund të përfshihen në kërkime dhe vlerësime si:

- **Përdorues të shërbimeve** – në lidhje me eksperiencën e tyre dhe nevojat për zhvillimin e shërbimeve që përdorin ose jo;
- **Taksapagues** – në lidhje me shpërndarjen e burimeve ose balancën mes cilësisë dhe sasisë së shërbimeve që ofrohen dhe kostove që kanë;
- **Qytetarë** – në lidhje me çështje që mund t'i ndikojnë drejtpërdrejtë si p.sh. zhvillimet që ndodhin në komunitetin ose lagjen e tyre. Gjithashtu, mund të lidhen dhe me aspekte të ndryshëm të zhvillimeve të politikave, të cilat mund të kenë një ndikim në popullatën më të gjerë në fusha si shëndetësia, edukimi dhe politikat e mirëqenies²⁵.

Përdorimi i perceptimeve të qytetarëve për të vlerësuar efektet e reformave

Efektet e reformave në sektorin publik mund të analizohen në forma të ndryshme. Sipas studimeve, një numër i madh reformash bazohen në mendimet e zyrtarëve publikë dhe vlerësimet e përgjegjësve për

²³ Albania EU progress report 2015. E marrë nga http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2015/20151110_report_albania.pdf e aksesuar në 21 qershor 2016

²⁴ Po aty

²⁵ "Evaluating community programmes and initiatives, Participatory evaluation" (2016). E marrë nga <http://ctb.ku.edu/en/evaluating-community-programs-and-initiatives> e aksesuar në 22 qershor 2016

reformat²⁶. Logjika prapa përdorimit të një vetë – vlerësimi të tillë lidhet me faktin se zyrtarët, politikanët dhe përgjegjësit mund të konsiderohen ekspertë dhe të kenë eksperiencë të madhe në këtë drejtim. Aktualisht, përdorimi i perceptimeve të qytetarëve po bëhet shumë i shpeshtë në kërkimin në administrimin publik kryesisht për të vlerësuar performancën e shërbimeve publike²⁷. Kërkimi në fushën politike ka qenë ambivalent në lidhje me përdorimin e mendimeve të qytetarëve për qeverisjen, pasi jo gjithmonë qytetarët janë të mirë – informuar²⁸, ndërsa marrëdhënia mes performancës së përmirësuar të qeverisjes dhe perceptimeve publike më pozitive nuk është aspak e drejtë. Ekziston një debat aktiv për ndryshimet mes përdorimit të vlerësimeve objektive apo subjektive ose ndërmjet të dhënave të gjeneruara nga agjencitë apo nga qytetarët²⁹, si dhe për faktorët e përmbajtjes dhe të metodologjisë që përcaktojnë këto perceptime. Megjithatë, vlerësimet e qytetarëve kanë qenë shumë të dobishme dhe të besueshme kur janë përdorur për të vlerësuar shërbimet publike³⁰. Një avantazh tjetër është se përdorimi i perceptimeve të qytetarëve shpeshherë është një nga mënyrat e pakta të disponueshme për të vlerësuar rezultatet e shërbimeve. Ai ndihmon gjithashtu për të kapërcyer kritikizmin për zgjedhjen artificiale të një tërësie objektivash dhe indikatorësh nga vetë institucionet përgjegjëse. Nga ana tjetër, nuk duhen përdorur vetëm perceptimet e qytetarëve si mënyra e vetme e vlerësimit të performancës, pasi qytetarët nuk e vlerësojnë shërbimin bazuar në një tërësi informacionesh, ata bazohen më shumë në përvojën personale ose në ato që dëgjojnë³¹.

²⁶ Lægreid, P., Roness, P.G. dhe Rubecksen, K. (2006). Performance Management in Practice: The Norwegian Way. *Financial Accountability and Management*, 22(3):251-270.

²⁷ Kelly, J.M. dhe Swindell, D. (2003). The case for the inexperienced user: Rethinking filter questions in citizen satisfaction surveys. *The American Review of Public Administration*, 33(1):91-108.

²⁸ Banducci, S.A., Karp, J.A., Thrasher, M. dhe Rallings, C. (2008). Ballot Photographs as Cues in Loë-Information Elections. *Political Psychology*, 29(6):903-917.

²⁹ Lauer Schachter, K. (2010). Objective and Subjective Performance Measures: A Note on Terminology. *Administration & Society*, 42(5):550-567.

³⁰ Charbonneau, E. & Van Ryzin, G. (2011). Performance Measures and Parental Satisfaction with New York City Schools. *American Review of Public Administration*, 42(1):54-65.

³¹ Andrews, R. dhe van de Wall, S. (2012). New public management and citizens' perceptions of local service efficiency, responsiveness, equity and effectiveness. *COCOPS Working Paper No. 7*

3. SHKODRA - PROFILI I BASHKISË³²

Zona Gjeografike: Shkodra kufizohet në veri me Bashkinë e Malësisë së Madhe, në perëndim me Malin e Zi, në lindje me Bashkinë Tropojë, në jug me Bashkinë Vau i Dejës dhe një pjesë e saj me Bashkinë Lezhë. Qendra e kësaj bashkie është qyteti i Shkodrës.

Popullsia: Sipas Censurit të vitit 2011, Bashkia e Shkodrës ka një popullsi prej 135,612 banorësh. Bashkia e re shtrihet në një sipërfaqe prej 872.71 km². Dendësia e popullsisë sipas ndarjes së re territoriale dhe administrative është 83.1 banorë për km²³³.

Bashkia e re e Shkodrës ka në përbërjen e saj 11 njësi administrative, të cilat janë: Shkodër, Ana e Malit, Bërdicë, Dajç, Guri i Zi, Postribë, Pult, Rrethinat, Shalë, Shosh dhe Velipojë. Ajo ka nën administrimin e saj një qytet dhe 93 fshatra.

Pozita gjeografike e bashkisë së Shkodrës dhe kushtet klimaterike i japin asaj avantazhe në zhvillimin e bujqësisë dhe turizmit. Brenda një hapësire prej 100 km, rajoni paraqet kushte optimale natyrore për turizëm bregdetar dhe liqenor (Velipoja dhe liqeni i Shkodrës); turizëm malor (Thethi); turizëm kulturor (qyteti i Shkodrës dhe kështjella e Rozafës) si dhe turizëm rural.

Burimet natyrore, afërsia e kësaj zone me Malin e Zi dhe lidhjet tradicionale me bashkësinë matanë kufirit përbëjnë një mjet tjetër të rëndësishëm për zhvillimin social dhe ekonomik të Shkodrës.

Bashkia e Shkodrës gjatë viteve të fundit ka pasur një zhvillim të konsiderueshëm në infrastrukturë, por edhe në investime madhore siç janë Ura e Bunës, pika kufitare e Muriqanit, autostrada Shkodër- Hani i Hotit, përfundimi i unazës së qytetit apo ndërtimi i pedonaleve. Megjithatë, mospërfundimi i Bypass- it po e dëmton jo pak liqenin e Shkodrës. Shërbimet sociale në bashkinë e re janë të lidhura aktualisht vetëm me shpërndarjen e ndihmës ekonomike për familjet e varfra. Shërbimet e tjera sociale mbeten të mangëta. Në të gjithë bashkinë e re ekziston vetëm një qendër rezidenciale për të moshuarit, ku trajtohen njëkohësisht edhe njerëzit me aftësi të kufizuara. Burimi i të ardhurave të Njësive ekonomike familjarë janë:

- Ndihmë sociale dhe përfitime 20.0%
- Para të dërguara nga jashtë shtetit 8.9%
- Të gjitha llojet e pensioneve 35.5%
- Puna e paguar ose vetpunësimi 46.2%³⁴

³² Ky profil është marrë kryesisht nga <http://pushtetivendor.reporter.al/profili-i-bashkise-shkoder/> i aksesuar në 22 qershor 2016 dhe nga INSTAT (Census 2011)

³³ Burimi: <http://instatgis.gov.al/#/!l/prefectures/population/prefpop1>

³⁴ Po aty

Përmytjet janë një ndër problemet kryesore të Shkodrës, të cilat shkaktojnë dëme të konsiderueshme në pjesën më të madhe të bashkisë së re. Përballë Bashkisë së re shtohet sfida e zgjidhjes së këtij problemi, përmes ndërhyrjeve në lumin e Bunës dhe ndërtimit të argjinaturave në lumenjtë Drin dhe Kir.

Gjatë viteve të fundit, në qytetin e Shkodrës ka pasur një hov të biznesit fason, i cili ka ndikuar pozitivisht në zbutjen e papunësisë. Megjithatë, shifrat e papunësisë në Shkodër vijojnë të mbeten të larta. Me reformën administrative - territoriale nevojitet krijimi i më shumë vendeve të punës dhe lind nevoja e rivalizimit të zonës industriale.

Shkodra është e vetmja qendër universitare në veri të vendit dhe një nga burimet më të rëndësishme (krahas Universitetit të Tiranës) për elitat e shkolluara në këtë pjesë të vendit. Niveli arsimor i përfunduar për bashkinë Shkodër ka qenë:

- fillor dhe 8 ose 9-vjeçar 52.2%
- i mesëm 31.9%
- universitar dhe pasuniversitar 11.5%³⁵.

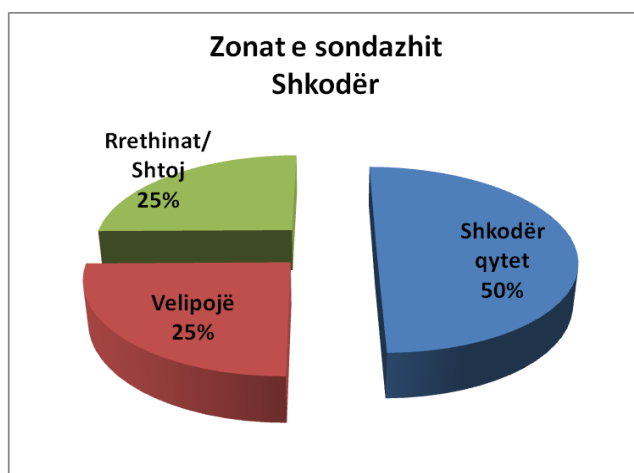
³⁵ Po aty

4. METODOLOGJIA

4.1. Hartimi i studimit

Ky kërkim është bazuar në një metodologji mikse. Për pjesën sasiore është përdorur kampionimi me shtresa duke vendosur kuota të bazuara në kriteret e paracaktuara, atë të gjinisë dhe të zonës rurale/urbane. Sondazhi është realizuar në 3 zona të ndryshme të Bashkisë Shkodër, të ndara në zona rurale dhe urbane, atë të qytetit të Shkodrës (50%), Rrethinave (25%) dhe Velipojës (25%) (Grafiku 1)³⁶. Edhe pse mbulimi gjeografik i studimit është për Bashkinë Shkodër, duke marrë parasysh se nuk është përdorur një kampionim probabilitar, të dhënat nuk mund të përgjithësohen në të gjithë popullatën në Bashkinë Shkodër; ato tregojnë prirjet e pjesëmarrësve të këtij studimi.

Për të eksploruar më tej mbi gjetjet e sondazhit janë realizuar fokus grupe me nënpunësit e Bashkisë dhe me qytetarë. Përkatësisht, në fokus grupet e organizuara kanë marrë pjesë punonjës të 3 sektorëve dhe përdorues të 3 shërbimeve që kishin performancë më të ulët, sipas sondazhit. Fokus grupet janë realizuar për të eksploruar perceptimet e tyre për temën e kërkimit dhe gjetjet e sondazhit.



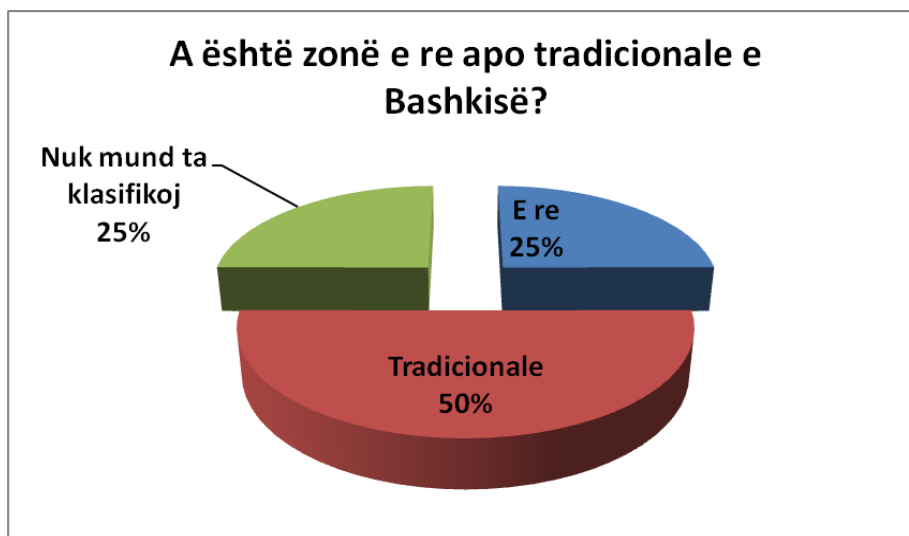
Grafiku 30: Zonat e studimit

4.2. Kampionimi

Për pjesën sasiore kuadri i kampionit përfshinte individët mbi moshën 18 vjeç, të cilët nuk ishin vetë punonjës në bashkinë Shkodër ose nuk kishin të afërm në familjen bazë të punësuar aty. Kampioni përfundimtar përbëhej nga N = 401 pjesëmarrës. Një kampion i tillë ofron një nivel më të lartë saktësie në sondazh. Kampioni i përzgjedhur ishte ai i shtresëzuar duke marrë parasysh mungesën e një kuadri të saktë të kampionimi. Në mënyrë specifike, kampioni u nda në 3 zona të Bashkisë Shkodër, një që ishte qyteti i Shkodrës dhe dy të tjera që konsiderohen zona rurale. Prej tyre disa ishin tradicionale (i përkisnin Bashkisë Shkodër para reformës administrative - territoriale) dhe disa ishin të reja (ishin

³⁶ Është përdorur si referencë ndarja administrative

bashkuar me Bashkinë Shkodër pas reformës) (shih Grafikon 2)³⁷. Në total 50% e pjesëmarrësve i përkisnin zonave tradicionale dhe 25% atyre të reja, ndërsa një përqindje e lartë prej 25% nuk e dinin se në cilën Bashki merrnin shërbimet (nuk mund ta klasifikoj).



Grafiku 31. Ndarja në zona të reja dhe tradicionale

Intervistuesit kanë përdorur një kampionim aksidental për të realizuar sondazhin; ata/o janë udhëzuar që të jenë të vëmendshëm në mënyrë që të përfshijnë sa më shumë që të jetë e mundur pjesëmarrës të grupeve të ndryshme moshore. Në mënyrë që të përfshiheshin më shumë qytetarë që kanë patur kontakte me shërbime, intervistuesit u udhëzuan që të qëndrojnë afër këtyre shërbimeve, si p.sh. afër zyrave të Bashkisë, zyrave të informacionit turistik (atje ku kishte), zyrave të menaxhimit të mbetjeve urbane ose të planifikimit urban, drejtorive rajonale arsimore etj. Kriteret e përjashtimit nga sondazhin ishin: (i) mosha nën 18 vjeç dhe (ii) të pasurit e një anëtari të familjes bazë nëpunës në Bashkinë Shkodër.

³⁷ Në vazhdim do të përdoret termi “banorët e zonave tradicionale” ose “banorët e zonave të reja” për t’iu referuar zonave dhe banorëve që merrnin shërbimet para reformës administrative – territoriale nga Bashkia Shkodër dhe atyre që kanë filluar rishtaz t’i marrin pas kësaj, respektivisht

Në mënyrë të përmbledhur kampioni i studimit shihet në tabelat e mëposhtme (Tabela 1 dhe Tabela 2).

Kampionimi sasior

Tabela 1		
Kampioni i sondazhit		
Zona/Kategoria	Gra	Burra
Urbane	101	99
Rurale	95	100
Totali	196	199

Kampionimi cilësor

Tabela 2	
Kampioni cilësor	
	Numri i pjesëmarrësve
Fokus grup me punonjësit “Shërbimi i Menaxhimit të Mbetjeve Urbane”	7
Fokus grup me punonjësit “Shërbimi social dhe shëndeti parësor”	13
Fokus grup me përdoruesit e shërbimit social, të shëndetit parësor dhe menaxhimin e mbetjeve urbane	15

4.3. Instrumente kërkimore

Instrumentet kërkimore të përdorur për këtë studim janë zhvilluar nga kërkuesit duke u bazuar në literaturën bashkëkohore vendase dhe ndërkombëtare, si dhe në feedback – un e ekspertëve të fushës. Një pyetësor me pyetje të mbyllura është përdorur për pjesën sasiore, i cili ishte ndarë në 3 seksione të ndryshme: seksioni demografik, seksioni i vlerësimit të ofrimit të shërbimeve dhe seksioni i pjesëmarrjes dhe konsultimit me qytetarët. (Shih Shtojcën: Pyetësi i studimit).

Për pjesën cilësore janë zhvilluar dy instrumente: dy udhëzues për fokus grupet, një për punonjësit dhe një për qytetarët - përdorues të shërbimeve.

Sasior

- Pyetësi "Vlerësimi i ofrimit të shërbimeve në nivel vendor"

Cilësor

- Pas sondazhit, udhëzuesit për diskutimet në fokus grup

4.4. Mbledhja dhe analiza e të dhënave

Intervistuesit e terrenit u trajnuan për administrimin e pyetësit. Kërkuesja ka realizuar vetë diskutimet në fokus grup. Administrimi i pyetësit ka zgjatuar tre javë, gjatë qershorit të vitit 2016.

Të dhënat sasiore u analizuan duke përdorur programin statistikor për shkencat sociale, SPSS 20. Të dhënat u kontrolluan për vlera që mungonin ose ekstreme dhe u pastruan. Më pas, janë përdorur frekuencat dhe kryqëzimi i të dhënave si analiza kryesore të studimit.

Për analizën e të dhënave cilësore është përdorur përfaqësja tematike. Përmbledhja e analizës së të dhënave kaloi nga një rishikim i pavarur, sekondar pas së cilit ekipi i kërkimit ka zgjidhur mospërputhje të vogla gjatë takimeve të ekipit kërkimor.

4.5. Konsiderata etike

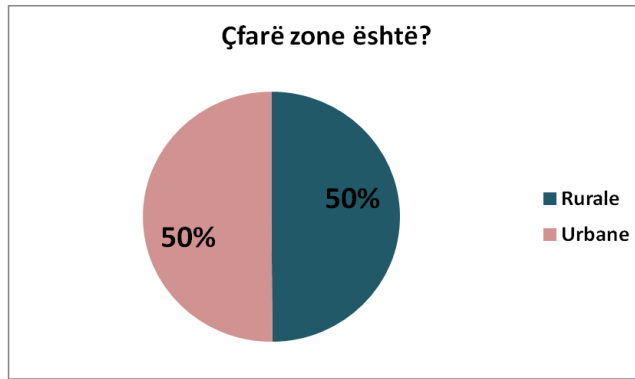
Të gjithë pjesëmarrësit e këtij studimi duhet të jepnin konsentin e tyre të informuar për pjesëmarrjen në studim. Pjesëmarrja ishte vullnetare. Të gjitha të dhënat janë trajtuar në mënyrë konfidenciale dhe janë përdorur vetëm për efekte studimi.

4.6. Kufizimet e studimit

Edhe pse kampionimi me probabilitet mund të ofronte mundësinë për përgjithësimin e të dhënave për të gjithë popullatën, ai nuk ishte i mundur për shkak të kufizimeve kohore dhe financiare.

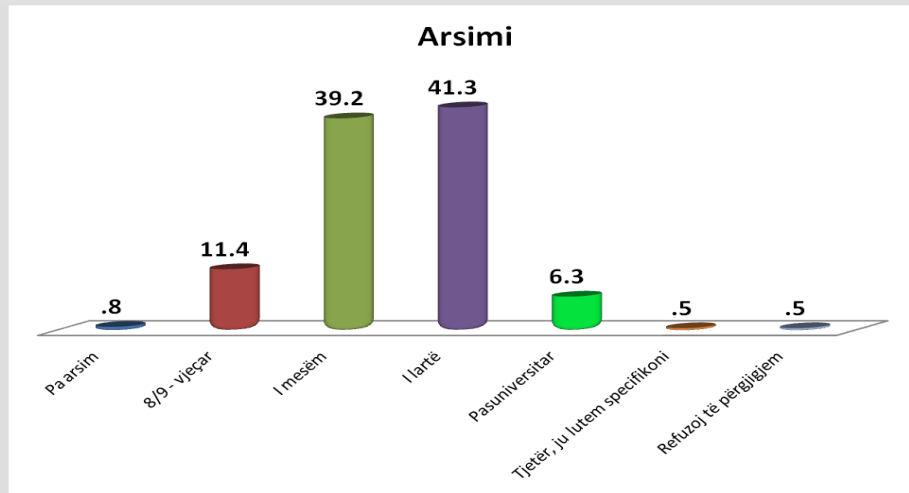
4.7. Karakteristikat e pjesëmarrësve

Një numër total prej $N = 401$ pjesëmarrësish është bërë pjesë e studimit. Gjysma prej tyre ishin banorë të zonave urbane (50%) dhe gjysma tjetër banorë të zonave rurale (50%) (Grafiku 3). Gjithashtu, 50% ishin femra dhe 50% meshkuj.



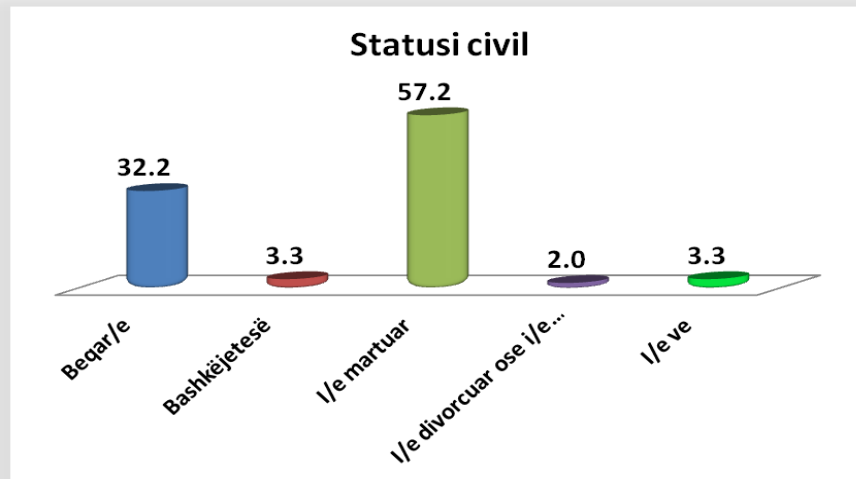
Grafiku 32: Ndarja në zona rurale dhe urbane

Përqindja më e madhe e kampionit ishte me arsim të lartë (41.3%) dhe të mesëm (39.2%). Me përqindje më të ulëta ishin pjesëmarrësit me arsim 8/9 vjeçar (11.4%) dhe pasuniversitar (6.3%) (Grafiku 4).



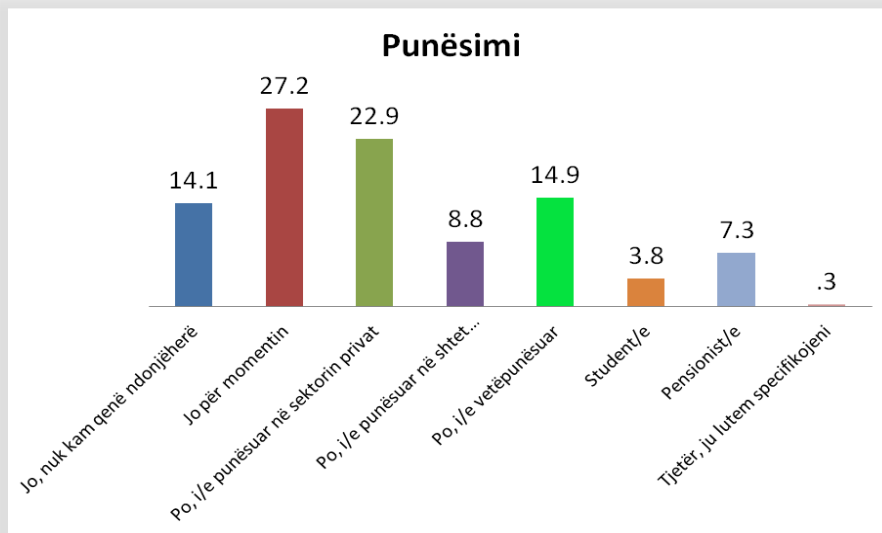
Grafiku 33: Niveli arsimor

Shumica e pjesëmarrësve në këtë studim ishin të martuar (57.2%) ose beqarë (32.2%). Me përqindje më të ulëta ishin ata të ve (3.3%), që bashkëjetonin (3.3%) ose të divorcuar (2%) (Grafiku 5).



Grafiku 34: Statusi civil

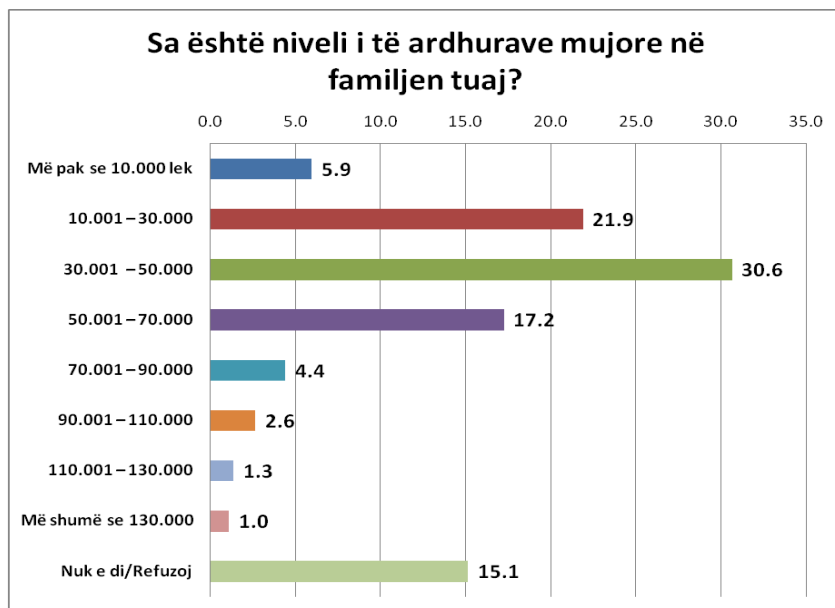
Përsa i përket punësimit pjesëmarrësit raportuan kryesisht se nuk janë të punësuar për momentin (27.2%), se janë të punësuar në sektorin privat (22.9%), publik (8.8%) ose të vetëpunësuar (14.9%). Një pjesë e tyre nuk kanë qenë asnjëherë të punësuar (14.1%) ose ishin studentë (3.8%) apo pensionistë (7.3%) (Grafiku 6).



Grafiku 35: Punësimi i pjesëmarrësve

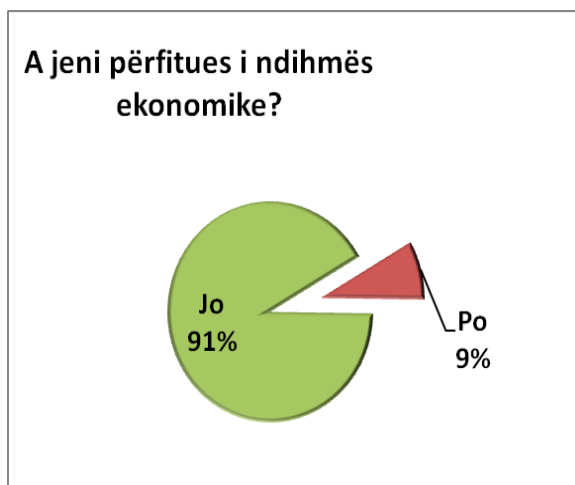
Niveli i të ardhurave mujore familjare të pjesëmarrësve ishte i ulët. Më shumë se 1 në 2 pjesëmarrës kishte të ardhura nën 50,000 lek në muaj në familje. Një përqindje e konsiderueshme e tyre i kishte të

ardhurat familjare më pak se 10,000 lek në muaj (5.9%). Në këtë pyetje u vu re një përqindje e lartë e refuzimit për të dhënë përgjigje (15.1%), ndërsa pjesëmarrësit që kishin të ardhura më shumë se 50,000 lek në muaj ishin rreth 1 në 4 (26.5%) (Grafiku 7).



Grafiku 36: Niveli i të ardhurave mujore

Referuar ndihmës ekonomike vetëm 9% e pjesëmarrësve deklaruan se ishin përfitues të saj dhe pjesa tjetër jo (Grafiku 8).



Grafiku 37: Përfituesit e ndihmës ekonomike

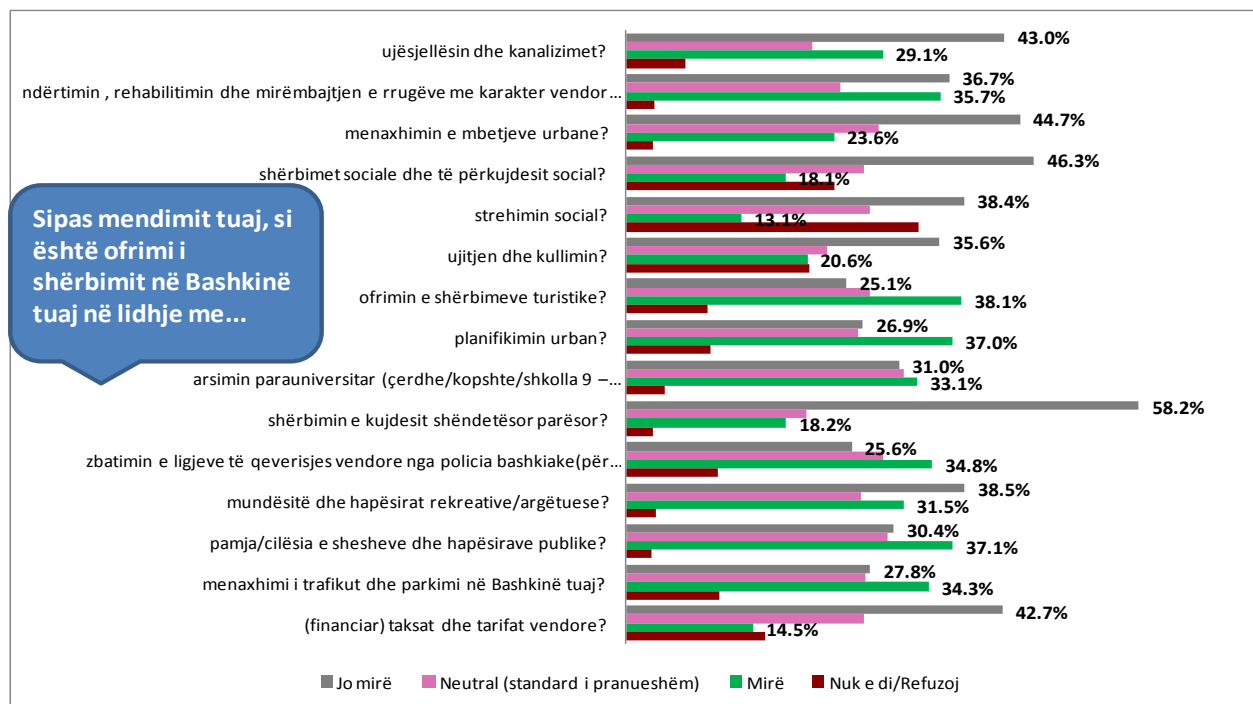
Së fundmi, mosha mesatare e pjesëmarrësve ishte $m_m = 36$ vjeç, më shumë se gjysma e tyre (55%) raportuan se kishin fëmijë, me një mesatare prej $m_f = 1.57$ fëmijë për familje. Mesatarisht, numri i anëtarëve të familjes ishte $m_f = 4.68$.

5. GJETJET

5.1 Vlerësimi i ofrimit të shërbimeve

Në këtë seksion paraqiten gjetjet e kërkimit në lidhje me vlerësimin e performancës së shërbimeve nga qytetarët – përdoruesit e tyre. Për pjesëmarrësit që besojnë se një shërbim “ka nevojë për shumë përmirësim” ose “ka nevojë për pak përmirësim” është bërë dhe një pyetje tjetër që kërkon sugjerime specifike për përmirësimin e këtij shërbimi. Pyetjet që lidhen më sugjerimet për përmirësimin e shërbimeve përfshijnë disa alternativa, të cilat nuk i janë lexuar paraprakisht pjesëmarrësve. Atyre u kërkohet që të thonin mendimin e tyre dhe më pas intervistuesit/et, që ishin trajnuar paraprakisht, klasifikonin përgjigjet në alternativat respektive. Çdo përgjigje që nuk ishte pjesë e alternativave të paracaktuara vendosej në përgjigjen “tjetër”.

Siç mund të shihet nga grafiku më poshtë 3 shërbimet/sectorët që kanë një performancë të mirë (pavarësisht se përqindjet nuk janë shumë të larta) janë: sektori i ofrimit të shërbimeve turistike (38.1%), sektori përgjegjës për pamjen dhe cilësinë e shesheve dhe hapësirave publike (37.1%) dhe sektori i planifikimit urban (37%). Nga ana tjetër, 3 shërbimet/sectorët që rezultojnë se kanë nevojë për më shumë përmirësim janë: shërbimi i kujdesit shëndetësor parësor (58.2%), shërbimet sociale dhe të përkujdesit social (46.3%) dhe sektori i menaxhimit të mbetjeve urbane (44.7%) (Grafiku 9). Pyetjet në vazhdim lidhen me sugjerimet konkrete të pjesëmarrësve për përmirësimin e shërbimeve dhe sektorëve, dhe siç u tha dhe më lartë, vetëm një pjesë e tyre i janë përgjigjur.



Grafiku 38: Vlerësimi i ofrimit të shërbimeve

Sektori i ujësjellësit dhe kanalizimeve ofron një shërbim shumë të rëndësishëm, megjithatë në Shqipëri shpeshherë ka patur problematika në këtë sektor. Pjesëmarrësit e sondazhit sugjerojnë se ky sektor duhet të përmirësojë infrastrukturën dhe investimin për tubacionet që janë të vjetëruara (37.9%). Në këtë mënyrë, cilësia e ujit që vjen nga rrjeti do të jetë më e mirë (37.3%) dhe mund të arrihet furnizimi me ujë të pijshëm gjatë të gjithë ditës (36.7%). Gjithashtu, një pjesë e tyre presin që të reagojë më shpejt në rastet kur ka probleme me tubacionet (34.9%) (Grafiku 10).

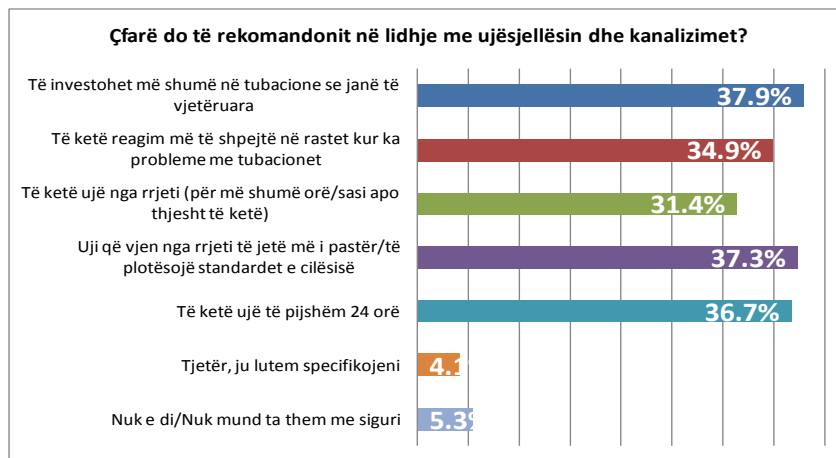
Qytetarët që morën pjesë në fokus grupin shpjegojnë më shumë mbi situatën e kanalizimeve duke përmendur raste konkrete, si më poshtë:

“Sektori i ujësjellësit dhe kanalizimeve hap gropën në rrugën në autostradën lindore të qytetit, e cila sapo është përfunduar dhe inaguruar para një viti dhe krijon prapë papastërtira, probleme me puseta dhe probleme të tjera. Para një muaji është bërë një konkurs artistik ‘si e dua unë Shkodrën time’ dhe është parë se në një rrugë prej 200m ka 14 puseta prej të cilave 13 janë të hapura. Imagjino sa e vështirë është kur bie shi, sidomos duke qenë se është rrugë shkolle” qytetare

Nga ana tjetër, punonjësit e sektorit përkatës në Bashki kanë folur për sfidat që përballojnë për të realizuar detyrën e tyre, siç është fakti se ende nuk kanë marrë në dorëzim inventarin dhe nuk e dinë gjendjen. Siç thotë një prej tyre:

“Situata e kanaleve të ujërave të zeza dhe administrimi i mbetjeve në njësitë e reja të shtuara është e ndryshme nga ajo e qytetit të Shkodrës. Në to është trashëguar një situatë problematike, por bashkia ka planifikuar adresimin e kësaj pjese. Ndërsa, qyteti ka kosha dhe pastrohet rregullisht, dhe mbetjen depozitohen në landfill. Në këtë kontekst, sfida është njohja e gjendjes në njësitë e reja për UKT dhe administrimi i mbetjeve dhe ka nevojë për planifikimin e financimit të këtyre ndërhyrjeve. Depozitimi i mbetjeve në landfille dhe heqja e pikave abuzive të grumbullimit është një aspekt pozitiv i punës së deritanishme” Punonjës

Kryesisht banorët e zonave të reja dhe pjesëmarrësit me arsim të ulët mendojnë se ka nevojë për shumë përmirësim. Nga ana tjetër, kryqëzimi i të dhënave nuk solli ndryshime mes banorëve të zonave urbane dhe rurale.

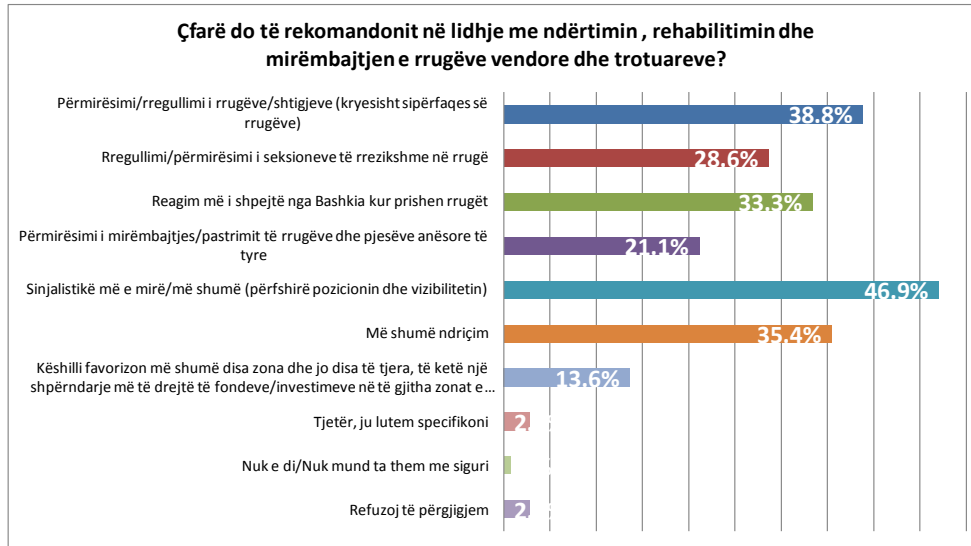


Grafiku 39: Pritshmëri për sektorin e ujësjellësit dhe kanalizimeve

Për sektorin e mirëmbajtjes së rrugëve vendore dhe trotuareve pjesëmarrësit presin që të përmirësojë sinjalistikën në aspektin e pozicionit dhe vizibilitetit (46.9%). Natyrisht, ka dhe pritshmëri të tjera që lidhen me rregullimin e rrugëve dhe shtigjeve (38.8%) ose me ndriçimin më të madh (35.4%) (Grafiku 11). Një qytetare - pjesëmarrëse në fokus grup përmend një rast problematik dhe të rrezikshëm për fëmijët që mund të ishte rregulluar lehtësisht:

“Në një nga shkollat tona, atje ku është dhe Drejtoria Arsimore, është edhe një institucion tjetër. Atje fëmijët dalin direkt në rrugë, por nga ana tjetër ka dhe rrezik ngaqë futen makinat brenda në këto institucione”, qytetare

Kryesisht banorët e zonave tradicionale, banorët e zonave rurale dhe pjesëmarrësit me arsim të lartë shprehen se ka më shumë nevojë për përmirësim.

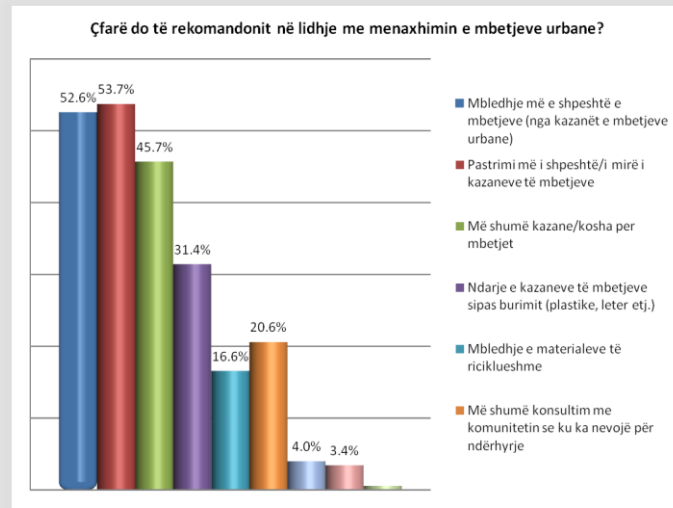


Grafiku 40: Pritshmëri në lidhje me ndërtimin, rehabilitimin dhe mirëmbajtjen e rrugëve vendore dhe trotuareve

Sektori i menaxhimit të mbetjeve urbane, i cili pati dhe një performancë të ulët krahasuar me sektorë të tjerë, ka dhe më shumë pritshmëri për përmirësimin e vetë. Kështu pjesëmarrësit kërkojnë një pastrim dhe dezinfektim më të mirë dhe më të shpeshtë të kazanëve të mbetjeve urbane (53.7%) dhe mbledhje më të shpeshtë të mbetjeve (52.6%) nga koshat dhe kazanët. Kërkesat e tjera lidhen me pasjen e më shumë koshave dhe kazanëve për mbeturinat dhe me ndarjen e tyre sipas burimit (në plastike, letër etj.). Vlen të përmendet se rreth 1 në 5 pjesëmarrës kërkojnë më shumë konsultim me komunitetin për vendet që ka nevojë për ndërhyrje (Grafiku 12). Nga krahasimi i grupeve të pjesëmarrësve sipas zonave rezultoi se banorët e zonave tradicionale dhe ata të zonave urbane besojnë më shumë se ka nevojë për përmirësim.

Në fokus grupet si qytetarët ashtu dhe punonjësit raportuan se mbetjet urbane mblidhen rregullisht në zonën e qytetit. Megjithatë, nga fokus grupi i qytetarëve u konfirmua nevoja për të pastruar dhe dezinfektuar kazanët e mbetjeve; madje ata përmendnin disa vendndodhje të kazanëve me erë të pakëndshme për shkak të mungesës së dezinfektimit. Shtimi i koshave dhe kazanëve në vetvete si dhe vendosja e tyre para shtëpive të banuara vazhdojnë të jenë problematike.

“Qyteti ka patur përmirësime përsa i përket pastërtisë. Koshat e plehrave pastrohen kryesisht në rrugët kryesore, por gjithsesi akoma ka shumë probleme. Ka shumë raste kur plehrat vetëm mblidhen nga koshat dhe koshat nuk pastrohen/lahen ose dezinfektohen si dikur. Sidomos në ato zona ku ka restorante peshku që mbetjet mbajnë shumë erë” qytetare



Grafiku 41: Pritshmëri për sektorin e menaxhimit të mbetjeve urbane

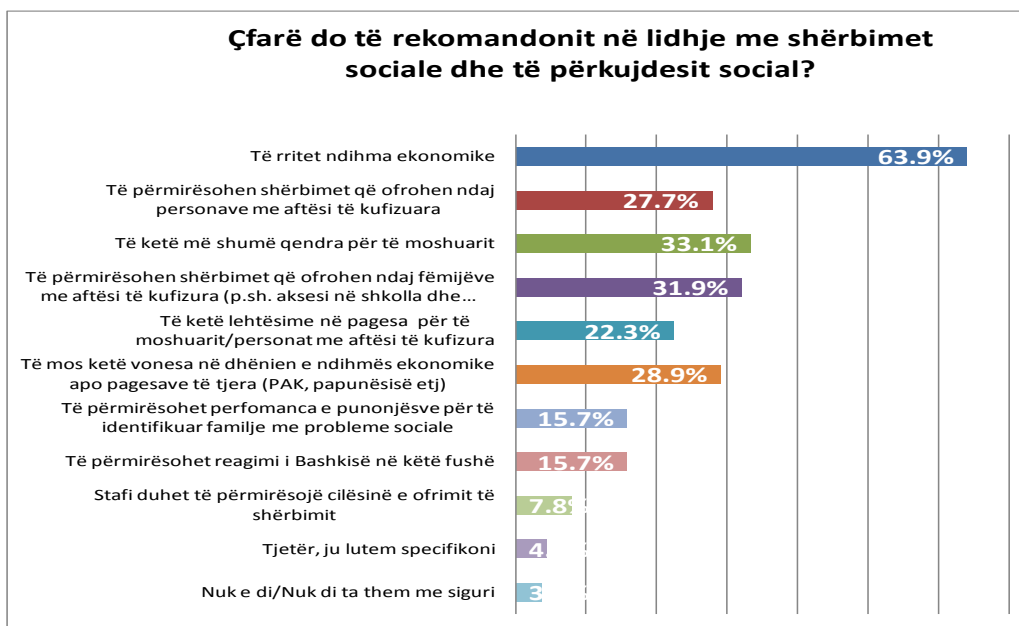
Shërbimet sociale dhe të përkujdesit social të ofruara nga Bashkia lidhen kryesisht me shpërndarjen e ndihmës ekonomike, me ofrimin e disa lehtësive financiare për grupet vulnerable (p.sh. ulja e çmimit në disa shërbime si transporti publik), me administrimin e qendrave sociale ose me hapjen e qendrave të reja dhe me ofrimin e shërbimeve për personat me aftësi të kufizuara, fëmijët, gratë kryefamiljare, viktimat e trafikimit etj. Në grafikun më poshtë (Grafiku 13) vihet re se pjesëmarrësit sugjerojnë rritjen e ndihmës ekonomike fuqishëm (63.9%), megjithatë masa e ndihmës ekonomike nuk është kompetencë e pushtetit vendor, por e pushtetit qendror. Gjithashtu, pjesëmarrësit kërkojnë ngritjen e më shumë qendrave për të moshuarit dhe ofrimin e më shumë shërbimeve për fëmijët me aftësi të kufizuara, si p.sh mundësi i aksesit në shkolla. Pjesëmarrësit në fokus grupin e qytetarëve, të cilët kishin kontakt të drejtpërdrejtë me këto shërbime, konfirmojnë të njëjtat tendenca dhe kërkesa. Ata shprehen se për njerëzit me aftësi të kufizuara nuk ka lehtësi për marrjen në punë, nuk ka as aktivitete apo qendra ditore. Një nga pritshmëritë e pjesëmarrësve në fokus grup është bashkëpunimi me organizata që targetojnë shtresat në nevojë në përgjithësi dhe njerëzit me aftësi të kufizuara në veçanti. Sipas tyre, bashkia mund të japë mjedise/ndërtesa për këto organizata pa pagesë, me kushtin e organizimit të aktiviteteve për personat dhe fëmijët me aftësi të kufizuar, të cilat do të monitorohen nga bashkia. Gjithashtu, kanë sugjeruar që të bëhet prokurimi i shërbimeve sociale duke qenë se ka shumë nevoja sociale që bashkia e vetme nuk mund t'i adresojë. Organizatat e shoqërisë civile përballen me tkurrjen e financimeve prandaj për ato hapja e prokurimit të rregullt për të mbuluar këto nevoja është e domosdoshme; megjithatë nuk ka akoma ligj për prokurimin e shërbimeve publike. Sipas punonjësve të bashkisë:

“Për shërbimin social bashkia po i përshtatet nevojave të reja sipas ndarjes së re administrative, sepse është shtuar popullsia dhe territori që duhet mbuluar me këto shërbime. Në pjesën urbane ka një shërbim të pranueshëm. Megjithatë strukturat po reformohen dhe është shtuar edhe shëndeti publik. Vlen të theksohet që janë shtuar përgjegjësitë dhe kompetencat e bashkisë por ka më pak financime për bashkinë Shkodër.....”

Gjithsesi, një sugjerim shumë i rëndësishëm lidhet me vonesën në marrjen e ndihmës ekonomike dhe shpenzimet e detyruara për komisione bankare për ta marrë atë.

“Nëpër banka na mbajnë komision, një herë 200 lekë për diçka edhe një herë 300 lekë për diçka tjetër. Për persona që mbështeten vetëm tek kjo e ardhurë, ky shpenzim është një shpenzim shumë i madh që duhet t’i paguajmë bankës. Ne kërkojmë që bashkia të gjejë mënyrë për të na paguar pa na mbajtur komision. Në postë për shembull. Por edhe pse kemi folur, nuk na e dëgjon njeri zërin. Ata që vijnë nga fshatrat shpenzojnë akoma më shumë për ta marrë këtë pagesë. Vetëm rruga për të ardhur në Shkodër ju shkon 300 lekë. Një herë vimë për të pyetur kur do bëhet pagesa (duke qenë se nuk ka një afishim për këtë informacion), një herë vijmë për të tërhequr pagesën, etj.” qytetare

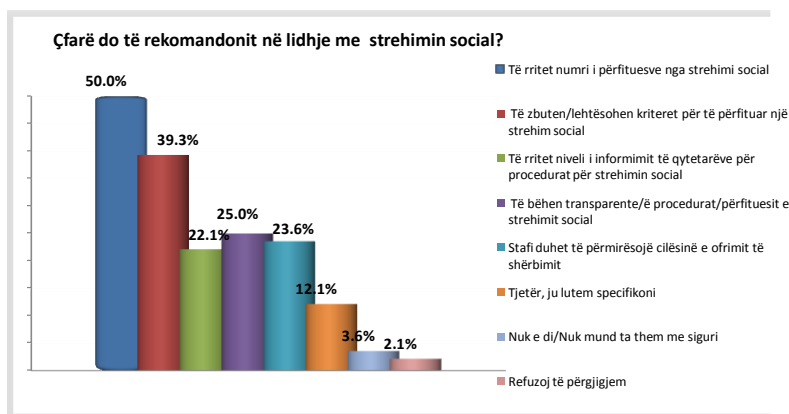
Krahasimi i grupeve sipas të dhënave demografike nuk solli ndryshime mes banorëve të zonave të reja dhe tradicionale dhe as atyre që vinin nga zona rurale dhe urbane. Kryesisht gratë, pjesëmarrësit me arsim 8/9 vjeçar, dhe ata me të ardhura të ulëta besojnë se shumë nevojë për përmirësim.



Grafiku 42: Pritshmëri për shërbimet sociale dhe të përkujdesit social

Shërbimi i strehimit social është vlerësuar më vete në sondazh dhe jo së bashku me atë të shërbimeve sociale, duke qenë se ka natyrë tjetër si shërbim dhe përfituesit mund të jenë më të larmishëm, edhe pse i drejtohet përsëri grupeve vulnerable. Në këtë kuadër 1 në 2 pjesëmarrës kërkojnë rritjen e numrit të përfituesve të strehimit social dhe rreth 40% e tyre presin zbutjen ose lehtësimin e kriteve për të përfituar një banesë sociale. Gjithashtu, pjesëmarrësit kërkuan transparencë më të madhe për procedurat, përmirësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimit nga stafi dhe rritjen e nivelit të informimit të

qytetarëve për procedurat për strehim social (Grafiku 14). Banorët e zonave tradicionale (me një diferencë prej më shumë se 10%), pjesëmarrësit që vinin nga zonat urbane, gratë dhe personat me të ardhura të ulëta janë ata që besojnë se ka shumë nevojë për përmirësim. Nga fokus grupi me qytetarët u përmendën rastet ku disa prej tyre ishin përpjekur që të pyesnin në lidhje me strehimin social dhe ishin përballur me korrupsion. Në një rast, ata thanë se dikush i kishte kërkuar para për të marrë një banesë me kredi të butë.



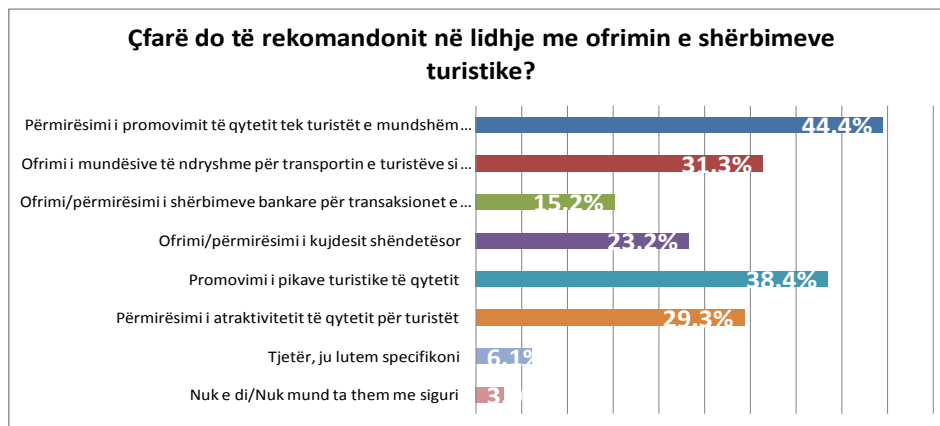
Grafiku 43: Pritshmëri për strehimin social

Qyteti i Shkodrës ka një historik të përmbytjeve të përsërituratë zonave të tëra në rastet e reshjeve të shirave me pasojë shkatërrimin e banesave dhe tokave. Është e pritshme që pjesëmarrësit të kërkojnë fuqishëm (2 në 3 pjesëmarrës nga ata që raportuan se ka nevojë për përmirësim) zvogëlimin e rrezikut të përmbytjes nga lumenjtë për sektorin e ujitjes dhe kullimit. Veç kësaj, pjesëmarrësit presin përmirësimin e sistemit të ujitjes (33.8%), plotësimin e qëndrueshëm të nevojave për ujitje (28.1%) ose sigurimin e i kullimit (38.8%) (Grafiku 15). Kryesisht banorët e zonave të reja, të zonave rurale, burrat, personat e pamartuar, pjesëmarrësit me arsim 8/9vjeçar kërkojnë më shumë përmirësime.



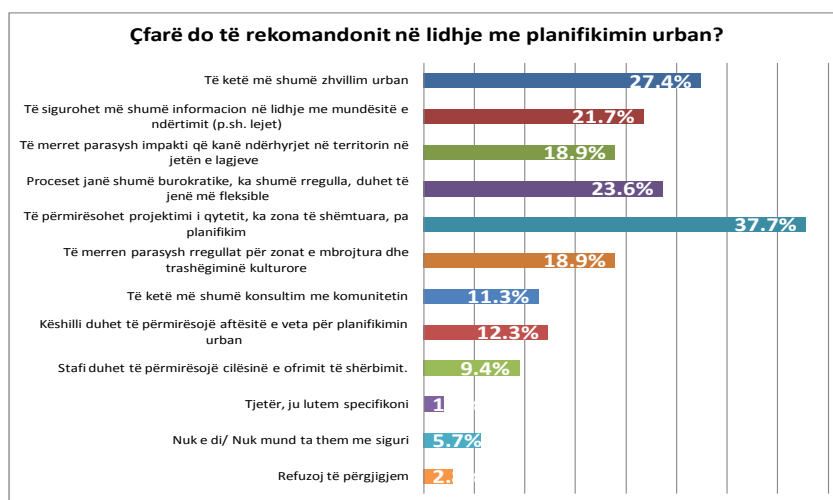
Grafiku 44: Pritshmëri për fushën e ujitjes dhe kullimit

Shkodra është një ndër qytetet turistike të Shqipërisë për shkak të traditës kulturore të pasur dhe të pikave turistike atraktive. Përsa i përket turizmit, pjesëmarrësit kërkojnë promovimin e pikave turistike (38.4%) dhe promovimin më të madh të qytetit tek turistët e mundshëm (44.4%). Gjithashtu, pjesëmarrësit dëshirojnë më shumë shërbime për turistët siç janë mundësitë e transportit të turistëve, si p.sh. mirëmbajtja e rrugëve me karakter vendor, shtrirja e linjave të transportit dhe rregullim i orareve etj. (31.3%), ofrimi i kujdesit shëndetësor më të mirë (23.2%) dhe përmirësimi i shërbimeve bankare (15.2%) (Grafiku 16). Megjithatë, dy sugjerimet e fundit nuk janë pjesë e funksioneve të Bashkisë (përveç infrastrukturës së qendrave shëndetësore), dhe kjo tregon sërish se pjesëmarrësit kanë paqartësi në kërkesat e tyre nga pushteti qendror dhe vendor. Pjesëmarrësit me arsim pasuniversitar dhe pjesëmarrësit e pamartuar kërkojnë më shumë përmirësim të këtij sektori.



Grafiku 45: Pritshmëri për ofrimin e shërbimeve turistike

Planifikimi urban apo rajonal mund të përcaktohet si një përpjekje e bashkërenduar e autoriteteve publike për të orientuar zhvillimin e tokës në interes të mirëqënies së përbashkët dhe efikasitetit ekonomike. Me këtë logjikë, pjesëmarrësit kërkojnë projektimin më të mirë të qytetit sepse ka zona të pahijshme dhe të paplanifikuara (37.7%) ose më shumë zhvillim urban pa e përcaktuar në ç’fushë (27.4%). Më shumë se 1 në 5 pjesëmarrës presin që të ketë procese më pak burokratike dhe më fleksible (23.6%) dhe më shumë informacion nga bashkia për mundësitë e ndërtimit (21.7%) (Grafiku 17). Banorët e zonave rurale dhe pjesëmarrësit e pamartuar presin më shumë përmirësime në krahasim me ata të zonave urbane dhe të martuar.

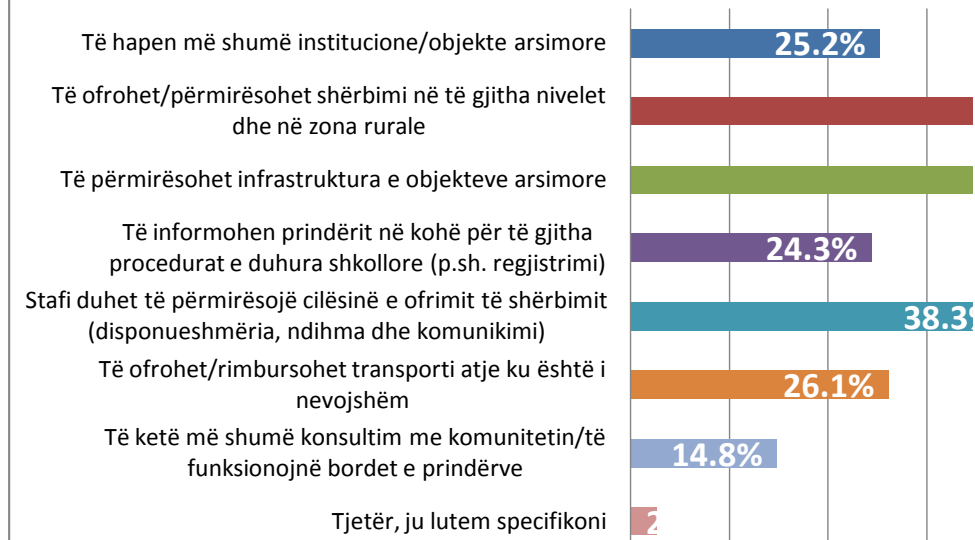


Grafiku 46: Pritshmëri për sektorin e planifikimit urban

Ligji për vetëqeverisjen vendore përcakton se NJQV si pjesë të funksioneve të tyre kanë ndërtimin, rehabilitimin dhe mirëmbajtjen e ndërtesave arsimore të sistemit shkollor parauniversitar, me përjashtim të shkollave profesionale; dhe administrimin dhe rregullimin e sistemit arsimor parashkollor në kopshte dhe çerdhe. Gjithashtu, një nga kompetencat dhe detyrat e kryetarit të bashkisë është që të marrë masa për kualifikimin dhe trajnimin e personelit të administratës, të institucioneve arsimore, sociale, kulturore e sportive³⁸. Për këtë arsye, një zë të rëndësishëm në ofrimin e shërbimeve në nivel vendor zënë dhe ato që lidhen me fëmijët dhe arsimimin e tyre. Thuajse gjysma e pjesëmarrësve kërkojnë përmirësimin e infrastrukturës së institucioneve arsimore (47.8%) dhe shtrirjen më të madhe të shërbimit dhe në zona rurale (49.6%). Gjithashtu, disa pjesëmarrës sugjerojnë që edhe stafi i institucioneve duhet të përmirësojë ofrimin e shërbimit në aspektin e cilësisë, disponueshmërisë dhe komunikimit (38.3%) (Grafiku 18). Janë më shumë banorët e zonave të reja, ata të zonave rurale dhe gratë që besojnë se duhet të përmirësohet.

³⁸ Ligji nr 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”

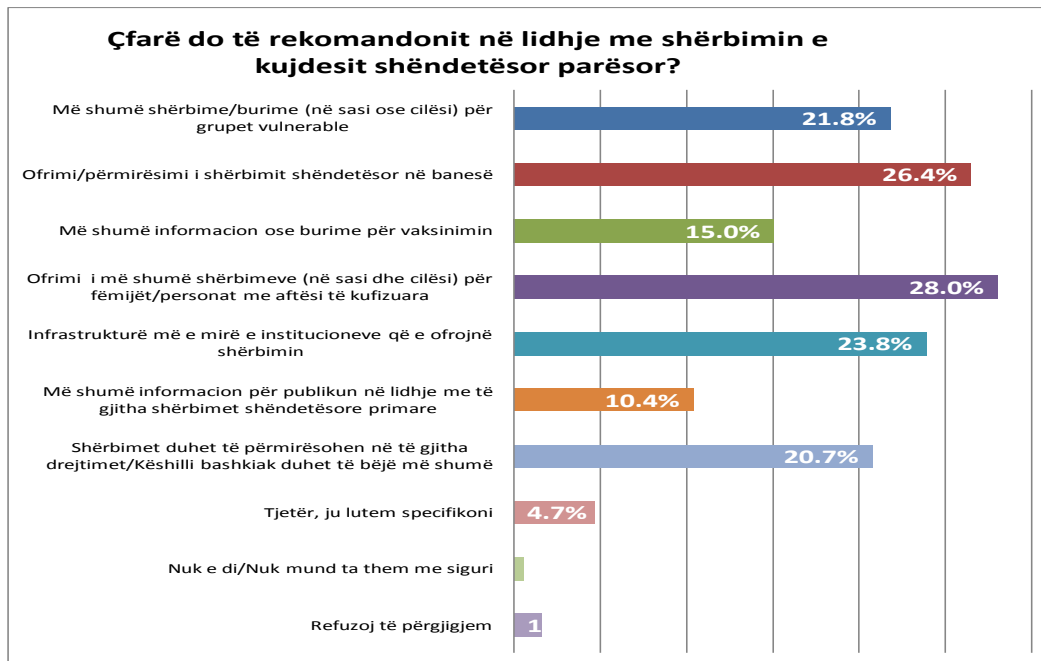
Çfarë do të rekomandonit në lidhje me arsimin parauni



Grafiku 47: Pritshmëri për arsimin parauniversitar

Sipas ligjit për vetëqeverisjen vendore NJQV kanë në kompetencat dhe detyrimet e tyre: ndërtimin, rehabilitimin dhe mirëmbajtjen e ndërtesave të shërbimit parësor shëndetësor dhe zhvillimin e aktiviteteve edukuese e promovuese në nivel vendor, të cilat lidhen me mbrojtjen e shëndetit, si dhe administrimin e qendrave e të shërbimeve të tjera në fushën e shëndetit publik, sipas mënyrës së përcaktuar me ligj³⁹. Në këtë kuadër, pjesëmarrësit kërkojnë ofrimin e më shumë shërbimeve cilësore për fëmijët dhe të rriturit me aftësi të kufizuara (28%) dhe për grupet vulnerable (21.8%) si dhe përmirësimin e infrastrukturës së institucioneve të kujdesit shëndetësor parësor (23.8%). Gjithashtu, disa pjesëmarrës mendojnë se duhet përmirësuar në të gjitha drejtimet pa e saktësuar. Kryesisht banorët e zonave tradicionale, banorët e zonave urbane, personat me arsim 8/9 vjeçar dhe ata me të ardhura të ulëta mendojnë se duhet të përmirësohet ky sektor (65% përkundrajt 45% të banorëve të zonave të reja). Referuar shërbimeve administrative nga pjesëmarrësit e fokus grupeve u tha se ka shumë burokraci për të marrë vërtetime dhe qytetarët duhet të shkojnë disa herë në zyrën me një ndalesë.

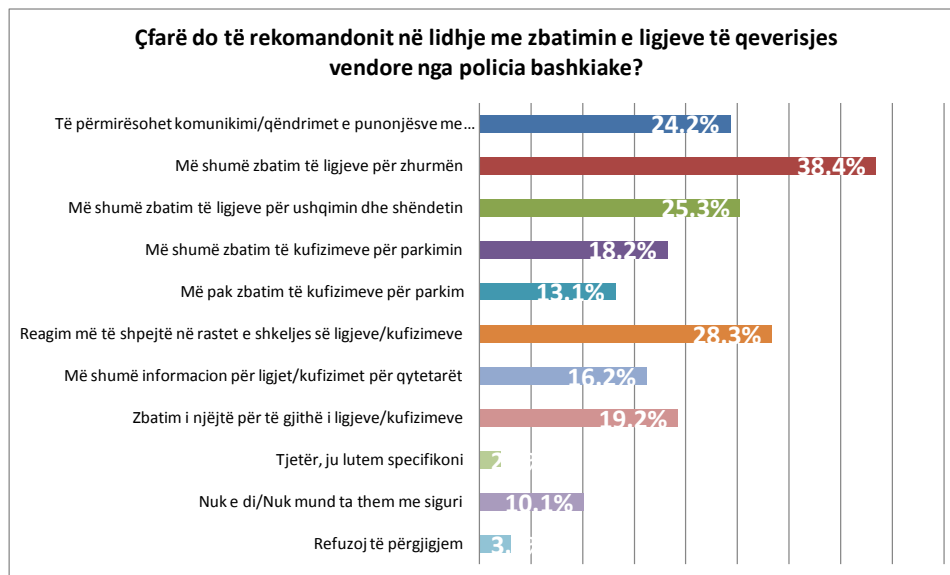
³⁹ Ligji nr 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”



Grafiku 48: Pritshmëri për shërbimin e kujdesit shëndetësor parësor

Siguria publike është një nga përgjegjësitë e bashkisë në nivel vendor, e cila duhet të ndahet nga ajo që ofrohet nga policia e shtetit. Bashkitë janë përgjegjëse për garantimin e këtyre funksioneve: (1) mbrojtjen civile, në nivel vendor, dhe administrimin e strukturave përkatëse (2) garantimin e shërbimit të zjarrfikësve, në nivel vendor, dhe administrimin e strukturave përkatëse (3) garantimin e mbarëvajtjes së marrëdhënieve në komunitet, parandalimin dhe ndërmjetësimin për zgjidhjen e konflikteve në komunitet (4) parandalimin e kundërvajtjeve administrative, forcimin, inspektimin dhe monitorimin e zbatimit të rregulloreve e të akteve të njëjësive të vetëqeverisjes vendore brenda juridiksionit të tyre vendor dhe në përputhje me përcaktimet ligjore. Gjithashtu, në aspektin e ruajtjes së mjedisit është përgjegjëse për sigurimin, në nivel vendor, të masave për mbrojtjen nga ndotja akustike⁴⁰. Pjesëmarrësit e këtij sondazhi kanë kërkuar kryesisht zbatim më të madh të ligjeve për zhurmën (38.4%), reagim më të shpejtë në rastet e shkeljes së ligjit (28.3%) dhe më shumë zbatim të ligjeve për ushqimin dhe shëndetin (25.3%) (sërisht kërkesa e tretë nuk i përket pushtetit vendor) (Grafiku 20). Kryesisht, banorët e zonave tradicionale, banorët e zonave urbane, burrat, personat e pamartuar kërkojnë më shumë përmirësim.

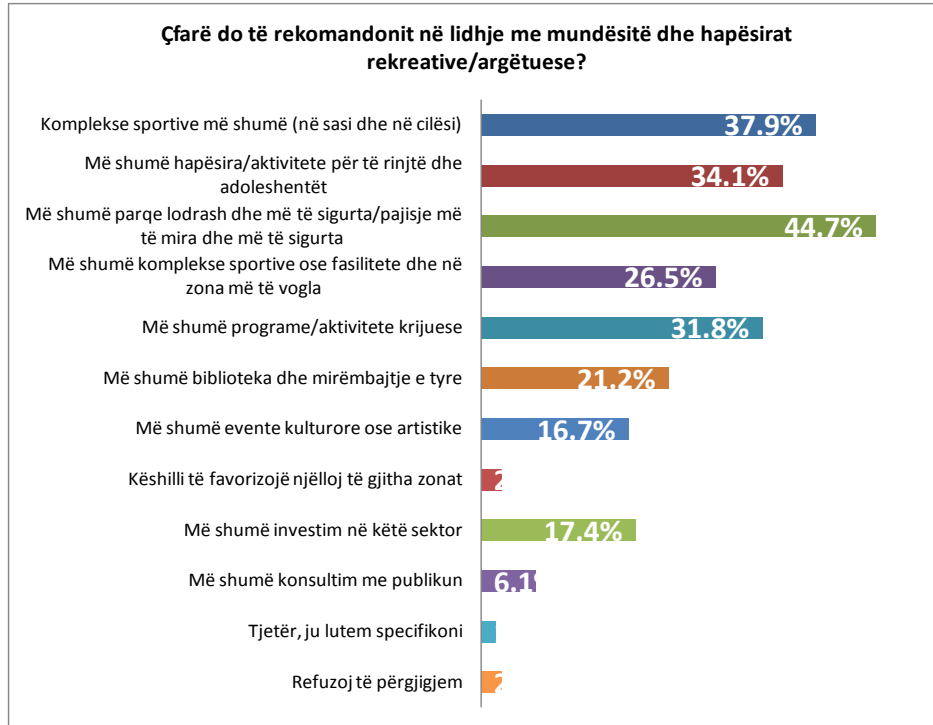
⁴⁰ Ligji nr 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore”



Grafiku 49: Pritshmëri për zbatimin e ligjeve të qeverisjes vendore nga policia bashkiake

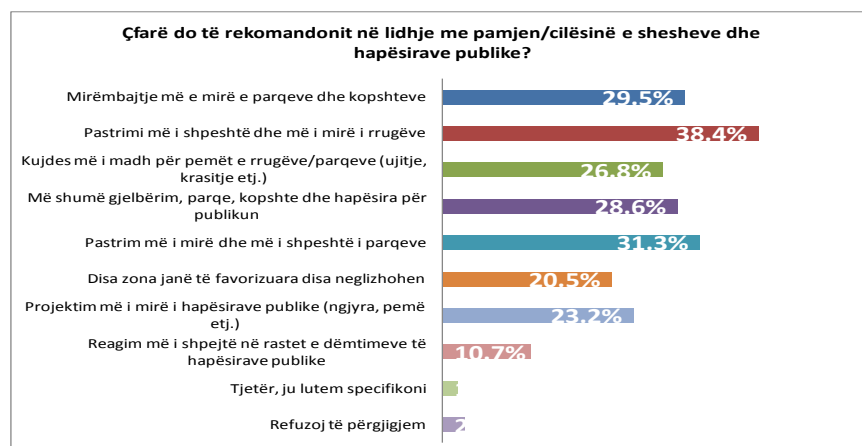
Përsa i përket organizimit të aktiviteteve çlodhëse, rikrijuese dhe argëtuese në nenin 25 të ligjit thuhet se funksionet e bashkisë janë: (i) organizimi i aktiviteteve sportive, çlodhëse e argëtuese dhe zhvillimi dhe administrimi i institucioneve e të objekteve që lidhen me ushtrimin e këtyre funksioneve dhe (ii) organizimi i aktiviteteve kulturore dhe promovimi i identitetit kombëtar e lokal, si dhe administrimi i objekteve që lidhen me ushtrimin e këtyre funksioneve.⁴¹ Kërkesa më e fortë e pjesëmarrësve të sondazhit është rritja e numrit të parqeve të lodrave dhe pajisjeve të tyre, të cilat kërkojnë të jenë më të shumta, më të mira dhe më të sigurta (44.8%). Gjithashtu, presin më shumë hapësira, aktivitete dhe komplekse sportive për adoleshentët dhe të rinjtë (Grafiku 21). Banorët e zonave të reja, banorët e zonave urbane, pjesëmarrësit me arsim të mesëm dhe individët e pamartuar e kërkojnë më shumë përmirësimin krahasuar me grupet e tjera.

⁴¹ Ligji nr 139/2015 “Për vetëqeverisjen vendore



Grafiku 50: Pritshmëri për mundësitë dhe hapësirat rekreative dhe argëtuese

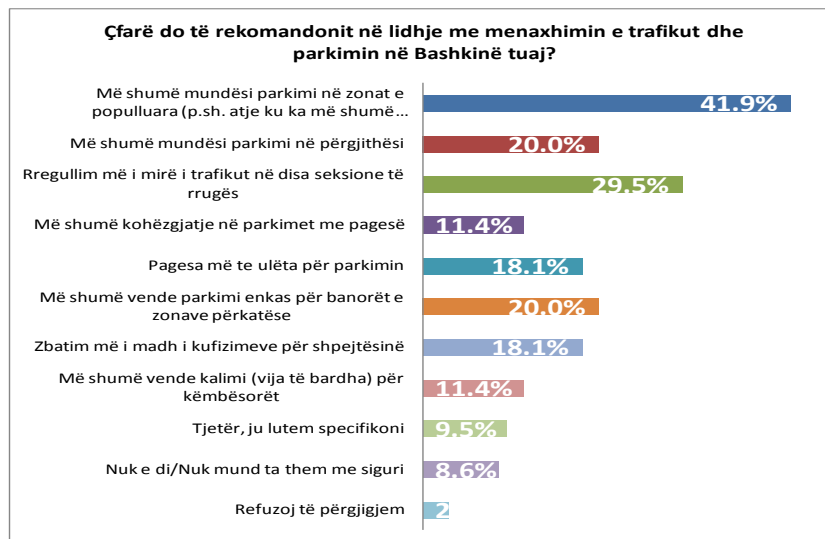
Hapësirat publike janë ato me të cilat qytetarët përballen përditë. Në nenin 23 të ligjit përkatës⁴² NJQV janë përgjegjëse për parqet, lulishtet dhe hapësirat e gjelbra publike që janë në territorin e juridiksionit të tyre. Në kë tëfushë pjesëmarrësit dëshirojnë kryesisht pastrimin më të shpeshtë dhe më të mirë të rrugëve (38.4%), të vetë parqeve dhe shesheve (31.3%) si dhe mirëmbajtjen e tyre (29.5%) (Grafiku 22). Dy nga grupet e pjesëmarrësve që kërkojnë më shumë përmirësime janë ato të banorëve të zonave të reja dhe banorëve të zonave rurale.



Grafiku 51: Pritshmëri për pamjen dhe cilësinë e shesheve dhe hapësirave publike

⁴² Ligji nr 139/2015 "Për vetëqeverisjen vendore

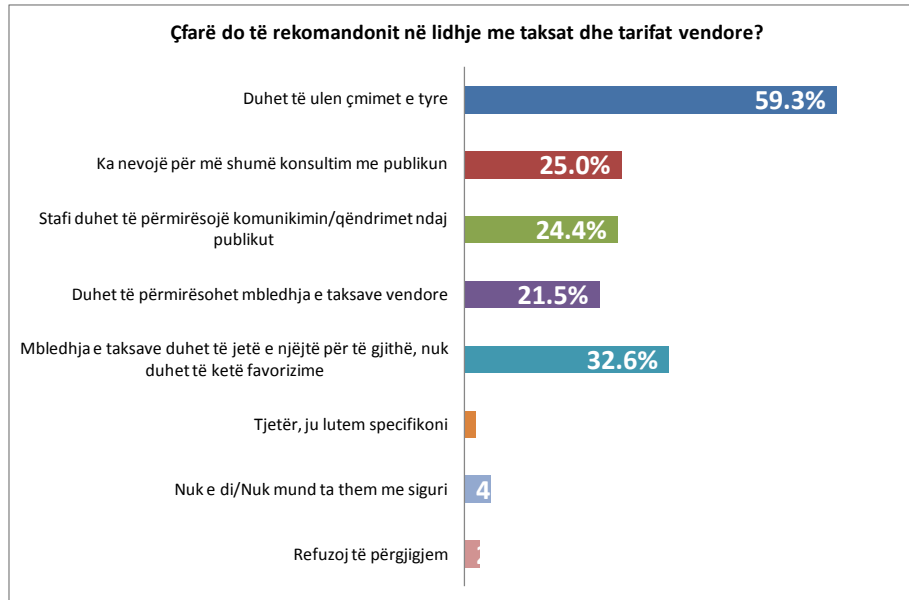
Në fushën e trafikut rrugor dhe parkimit pjesëmarrësit kërkojnë më shumë mundësi parkimi në zonat e populluara (41.9%), rregullimin më të mirë të trafikut në disa seksione të rrugës (29.5%) dhe rritjen e mundësive të parkimit për banorët e zonave përkatëse (20%). Gjatë krahasimit të dhënave mes grupeve u vunë re ndryshime mes grave dhe burrave dhe individëve të pamartuar me të martuarit. Gratë dhe personat e pamartuar kërkojnë më shumë përmirësime në këtë fushë.



Grafiku 52: Pritshmëri për menaxhimin e trafikut dhe parkimit

Pyetja e fundit e lidhur me kërkesat konkrete të pjesëmarrësve për përmirësimin e këtyre shërbimeve i referohej fushës financiare dhe konkretisht, taksave dhe tarifave vendore. Duke qenë se NJQV, sipas ligjit, financohen nga të ardhurat që sigurohen nga taksat, tarifatat dhe të ardhurat e tjera vendore, nga fondet e transferuara nga qeverisja qendrore dhe fondet që u vijnë drejtpërdrejt atyre nga ndarja e taksave dhe tatimeve kombëtare, huamarrja vendore, donacione, si dhe burime të tjera, të parashikuara në ligj⁴³, përcaktimi dhe mbledhja e tyre është një komponent i rëndësishëm për financimin e vazhdueshëm të tyre. Në këtë fushë, me një përqindje mjaft të lartë pjesëmarrësit kërkojnë uljen e taksave (59.3%), dhe mbledhjen e njëjtë për të gjithë, pa favorizime (32.6%). Sigurisht, nuk mungojnë dhe kërkesa të tjera si mbledhja më e mirë e taksave në përgjithësi, nevoja për konsultimin me publikun dhe përmirësimi i komunikimit dhe qëndrimeve të stafit ndaj publikut (Grafiku 24). Kryesisht banorët e zonave të reja (me një diferencë thuhetse 20%), banorët e zonave rurale, individët e martuar dhe pjesëmarrësit me të ardhura mesatare kërkojnë më shumë përmirësimin e këtij shërbimi.

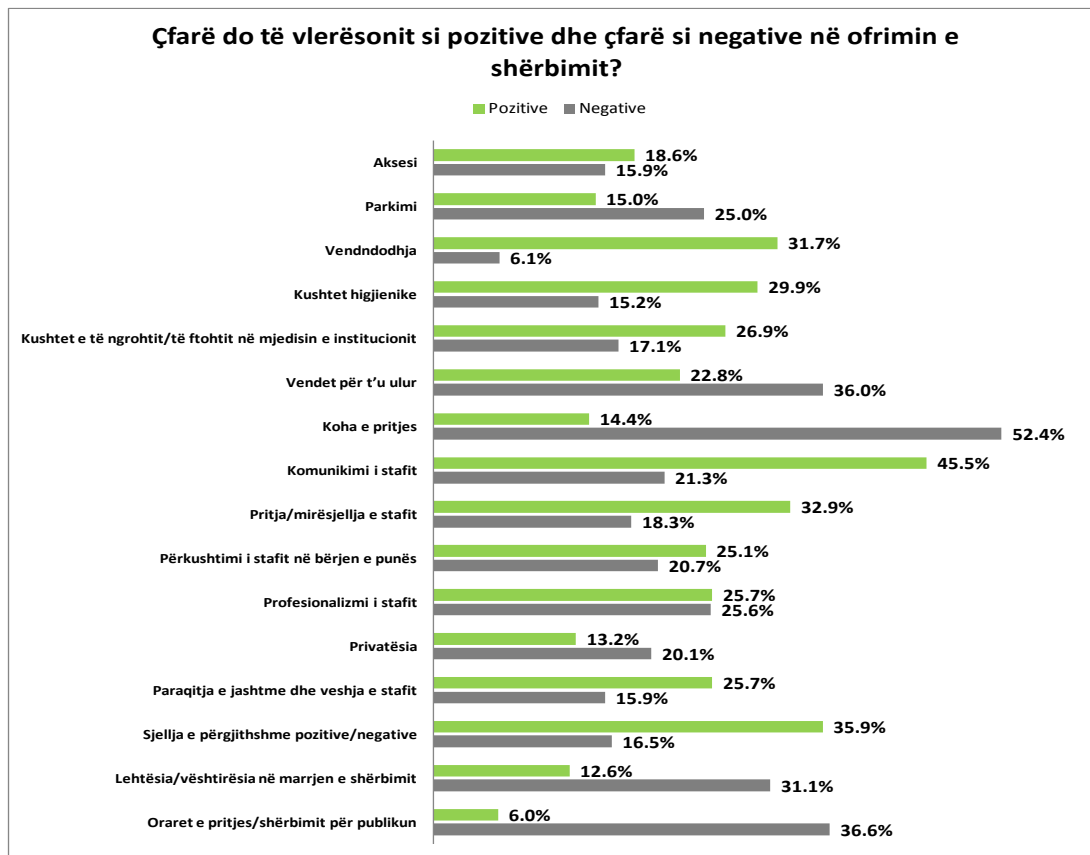
⁴³ Ligji nr 139/2015 "Për vetëqeverisjen vendore"



Grafiku 53: Pritshmëri për taksat dhe tarifaf vendore

Në mënyrë që të vlerësohen komponentët pozitivë dhe negativë të të gjithë procesit të marrjes së shërbimit pjesëmarrësit janë pyetur fillimisht nëse ata kanë patur kontakt gjatë 12 muajve të fundit me Bashkinë ose nëse kanë marrë një shërbim të ofruar nga pushteti vendor. Në këtë pyetje 42.4% e pjesëmarrësve u përgjigjën “Po” dhe 53.9% “Jo”. Vetëm ata që kishin patur kontakt plotësuan pyetjen në vazhdim për anët pozitive dhe negative të shërbimit.

Vlen për t’u theksuar se një ndër komponentët e vlerësuar më pozitivisht është vetë stafi: komunikimi i stafit, pritja e bërë nga stafi dhe mirësjellja e tyre janë përgjigjet me përqindjet më të larta. Anët negative konsistojnë në kohën e pritjes, oraret e pritjes për publikun, në mungesën e vendeve për t’u ulur dhe në vështirësinë për marrjen e shërbimit (Grafiku 25). Qytetarët në fokus grupe përforcuan këto gjetje. Një qytetar u shpreh se *“Na duhet në rrimë dhe të presim 3 orë për të marrë një certifikatë personale”*.



Grafiku 54: Anët pozitive dhe negative në ofrimin e shërbimit

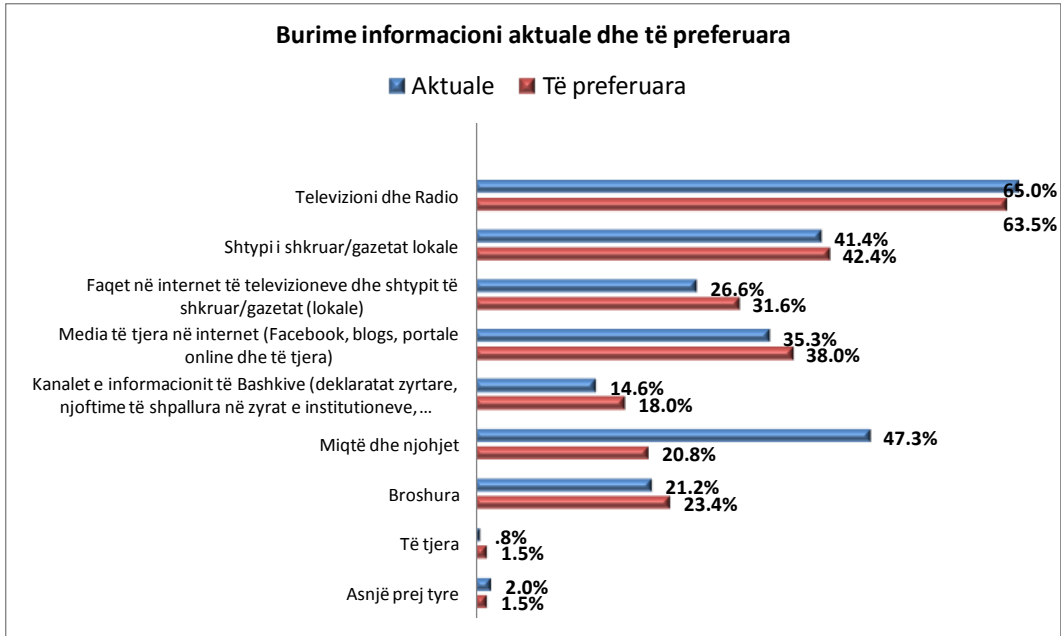
Në përpjekje për të dalluar qartë se cilat janë shërbimet që performojnë më mirë dhe cilat më dobët është bërë dhe një pyetje tjetër e drejtëpërdrejtë, e cila i kërkon pjesëmarrësve që të listojnë shërbimet që vlerësonin pozitivisht dhe ato që kanë nevojë për përmirësim. Në këtë pyetje rezulton se sektori përgjegjës për ndërtimin/rehabilitimin e rrugëve vendore, sektori i arsimit parauniversitar dhe ai i ofrimit të shërbimeve turistike janë 3 sektorët që performojnë më mirë. Ndërsa 3 sektorët/shërbimet që kanë nevojë për përmirësim janë shërbimi i kujdesit shëndetësor parësor, shërbimet sociale dhe të përkujdesit social dhe sektori i menaxhimit të mbetjeve urbane (Grafiku 26). Edhe pse kjo pyetje është formuluar ndryshe, sërish duket se ka një nivel dakordësie me pyetjen e realizuar në fillim të seksionit për performancën e shërbimeve të ofruara, pavarësisht se ka disa ndryshime të vogla në përqindjet përkatëse. Përzgjedhja e sektorëve ose shërbimeve dhe e qytetarëve – përdoruesve të tyre për të qenë pjesë e diskutimeve në fokus grupe është bërë mbi rezultatet e kësaj pyetjeje.



Grafiku 55. Shërbimet me performancë më të mirë dhe më pak të mirë

Studimet kanë treguar se qytetarët jo gjithmonë kanë një tërësi të plotë informacionesh për shërbimet që marrin⁴⁴. Për këtë arsye, është e nevojshme që ata të informohen për ndryshimet në lidhje me ofrimin e shërbimeve. Pjesëmarrësit e studimit raportuan se ata informohen kryesisht përmes televizionit dhe radios (65%), shtypit të shkruar dhe gazetave lokale (41.4%) si dhe miqve dhe njohjeve (47.3%). Televizioni dhe radioja si dhe shtypi i shkruar dhe gazetave lokale janë edhe mënyrat e tyre më të preferuara të komunikimit. Megjithatë, ata theksuan se do të donin të informoheshin dhe përmes mediave sociale ose faqeve elektronike të televizioneve dhe të shtypit të shkruar lokal (Grafiku 27).

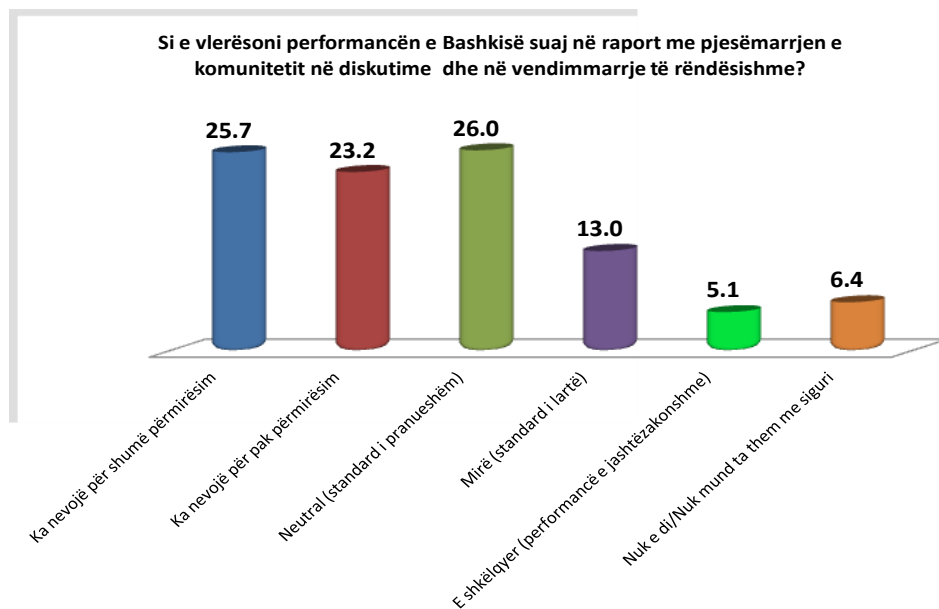
⁴⁴ Banducci, S.A., Karp, J.A., Thrasher, M. dhe Rallings, C. (2008). Ballot Photographs as Cues in Low-Information Elections. *Political Psychology*, 29(6):903-917.



Grafiku 56: Burimet aktuale dhe të preferuara të informacionit

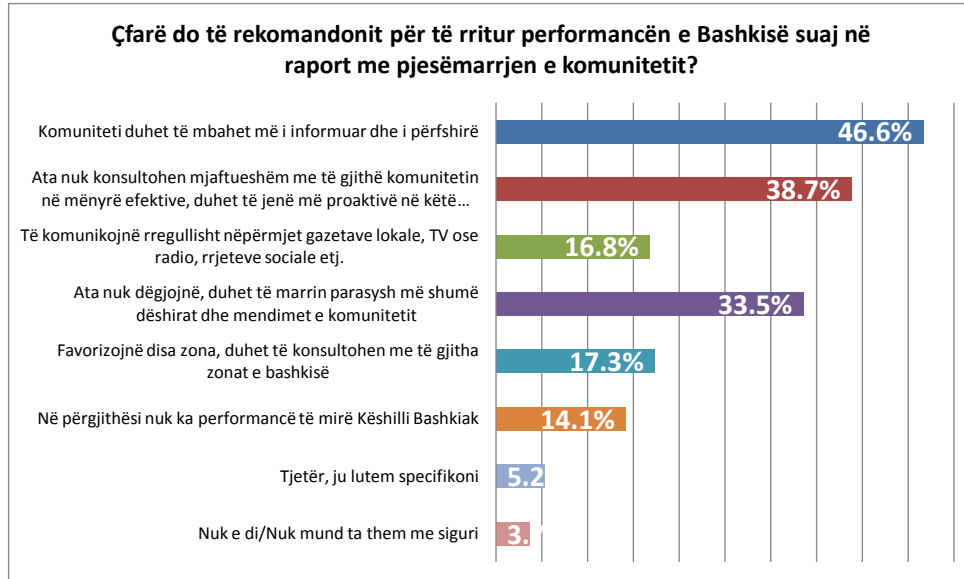
5.2. Pjesëmarrja e qytetarëve

Në një shoqëri me një demokraci të shëndetshme pjesëmarrja e qytetarëve në procese të rëndësishme të vendimmarrjes është e domosdoshme. Një ndër synimet e reformës administrative dhe territoriale dhe strategjisë së decentralizimit ka qenë dhe rritja e nivelit të pjesëmarrjes së qytetarëve në vendimmarrjen në nivel vendor. Nga grafiku më poshtë duket se shumica e pjesëmarrësve mendojnë se në këtë drejtim ka nevojë për përmirësim (48.9%) (Grafiku 28).



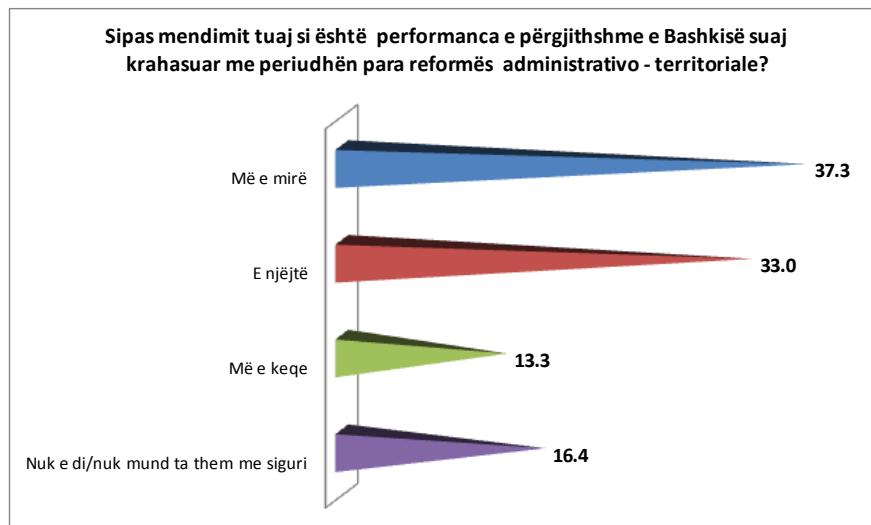
Grafiku 57: Perceptimi i pjesëmarrjes së komunitetit

Për të rritur pjesëmarrjen në procese vendimmarrëse pjesëmarrësit kërkojnë që komuniteti të mbahet i informuar dhe i përfshirë (46.6%), Bashkia të jetë më proaktive në konsultimin me komunitetin (38.7%) dhe pushteti vendor të marrë parasysh më shumë dëshirat dhe mendimet e komunitetit (33.5%) (Grafiku 29). Qytetarët në fokus grupin janë shprehur dhe më fortë, ata kanë thënë disa shembuj nga kontaktet me bashkinë ku jo vetëm që nuk i kanë dëgjuar mendimin, por edhe kanë favorizuar vetëm disa prej tyre dhe të tjerë jo, kanë favorizuar vetëm disa zona dhe të tjera jo, ose raste që në zyrat e bashkisë i kanë mbyllur dyert pa i dëgjuar. Gjithashtu, nevojitet që shërbimet përkatëse të kenë një orar zyrtar për pritjen e publikut. Bazuar në komentet e tyre, do të ishte e nevojshme dhe e këshillueshme të kishte një informacion publik për oraret zyrtare të takimit me qytetarët të kryebashkiakes.



Grafiku 58: Pritshmëri për të përmirësuar pjesëmarrjen e komunitetit

Një pyetje e fundit që matë perceptimet e pjesëmarrësve në raport me performancën e bashkisë para dhe pas reformës administrative - territoriale tregon se ata besojnë se është përmirësuar në përqindje të konsiderueshme (37.3%) dhe me një përqindje thuajse të njëjtë se performanca ka mbetur e njëjtë (33%). Gjithashtu, ka dhe një përqindje të vogël, të cilët mendojnë se është më e dobët (13.3%) (Grafiku 30). Kryesisht, banorët e zonave të reja, banorët e zonave rurale, pjesëmarrësit me arsim të mesëm dhe të lartë, studentët dhe pjesëmarrësit me me të ardhura të larta janë ata që besojnë më shumë se performanca e bashkisë është më e mirë krahasuar me periudhën para reformës administrative - territoriale.



Grafiku 30: Perceptimet mbi performancën e Bashkisë para dhe pas reformës administrative - territoriale

6. PËRFUNDIME

Perceptimet e publikut për vlerësimin e performancës së shërbimeve të ofruara nga pushteti vendor janë të rëndësishme së pari, për informimin e Bashkive për cilësinë në ofrimin e shërbimit, por edhe për projektimin e ndërhyrjeve të ardhshme për përmirësimin e tyre. Ky raport ka synuar jo vetëm të evidentojë performancën aktuale të shërbimeve të ofruara nga pushteti vendor dhe sektorëve përkatës, por edhe të sjell në pah pritshmëritë dhe kërkesat e pjesëmarrësve që besonin se këta sektorë duhet të përmirësoheshin.

Në përfundim të kërkimit u vu re se Bashkia Shkodër ka disa fusha me performancë të mirë, mes të tjerash veçohen ofrimi i shërbimeve turistike, cilësia e shesheve dhe hapësirave publike, planifikimi urban dhe arsimi parauniversitar. Nga ana tjetër, Bashkia Shkodër duhet të përmirësojë disa nga shërbimet që ofron ose sektorët përkatës, prej të cilëve ata që kanë rezultuar me më shumë nevojë për përmirësim ishin sektori i kujdesit shëndetësor parësor, sektori i shërbimeve sociale dhe të përkujdesit social dhe ai i menaxhimit të mbetjeve urbane. Në fokus grupin e realizuar me qytetarët u përforcua rezultati për përmirësimin e këtyre sektorëve; qytetarët sugjeruan se Bashkia mund të gjejë mënyra më pak të kushtueshme për shpërndarjen e ndihmës ekonomike, mund të bashkëpunojë më shumë me OJF për realizimin e aktiviteteve dhe ofrimin e shërbimeve për personat me aftësi të kufizuara etj.

Në mënyrë të qëllimshme në pyetësor ishin vendosur alternativa që nuk janë pjesë e kompetencave të pushtetit vendor (si p.sh. shtimi i shërbimeve të kujdesit shëndetësor parësor, zbatimi i ligjeve për ushqimin dhe shëndetin, rritja e ndihmës ekonomike) për të parë nëse pjesëmarrësit janë të informuar saktë për funksionet dhe kompetencat e pushtetit vendor dhe atij qendror. Rezultatet treguan se ka konfuzion ndërmjet pjesëmarrësve për ndarjen e kompetencave, gjë që mund të çojë në mungesën e qartësisë së tyre për të kërkuar një shërbim. Studimet e realizuara në vende të tjera kanë treguar se mungesa e informimit të saktë të qytetarëve për një tërësi shërbimesh dhe nismash çon në vlerësime të anshme të tyre. Për më tepër, nisma e Partneritetit për Qeverisje të Hapur nxit informimin më të madh të qytetarëve dhe pjesëmarrjen e tyre në vendimmarrje.

Gjatë realizimit të kërkimit është bërë përpjekje për të eksploruar prirjet e banorëve të zonave të ndryshme dhe me tipologji të ndryshme. Në këtë kuadër, i është kushtuar rëndësi banorëve të zonave urbane dhe rurale dhe atyre që kanë filluar të marrin shërbimet nga Bashkia Shkodër pas reformës administrative – territoriale. Përpos këtyre, të dhënat demografike të pjesëmarrësve (si gjinia, mosha, statusi civil dhe arsimi) janë përdorur për të evidentuar dhe grupet e pjesëmarrësve që kërkojnë më shumë përmirësim të shërbimeve, në përpjekje për të kuptuar se ku mund të orientohen dhe investojnë shërbimet/sectorët në një të ardhme.

Në këtë kuadër, kryesisht banorët e zonave tradicionale shpreheshin se shërbimet përkatëse dhe sektorët që i ofrojnë kanë nevojë për përmirësim. Dallimet mes banorëve të zonave rurale dhe atyre urbane nuk ishin të qarta, në disa raste dominonin banorët e zonave urbane me më shumë kërkesa dhe në raste të tjera ishin banorët e zonave rurale që dominonin më shumë.

Gjithashtu, u vu re se pjesëmarrësit me arsim të ulët ose të mesëm dhe individët e pamartuar shprehin më shumë pritshmëritë e tyre për përmirësim, diçka që ndoshta tregon emancipimin më të madh të të rinjve (që këtu ishin të pamartuar) por edhe të personave më pak të arsimuar.

Krahas grupeve të pjesëmarrësve dhe nevojave të tyre për përmirësim, janë vlerësuar dhe komponentët e procesit të marrjes së një shërbimi, që mund të lidhen me mjedisin, rregullat ose me burimet njerëzore. Ndër komponentët e vlerësuar më pozitivisht ishin komunikimi i stafit dhe mirësjellja e tij. Vlerësimet negative të pjesëmarrësve lidheshin me kushtet, si vendet për t'u ulur, dhe me rregullat, si oraret e pritjes dhe koha për t'a marrë shërbimin. Megjithatë, pjesëmarrësit e fokus grupeve nuk e kanë konfirmuar këtë rezultat, ata shprehen se shpeshherë nuk arrijnë të gjejnë mirësjelljen tek punonjësit e sektorëve të ndryshëm.

Gjatë realizimit të diskutimeve në fokus grupe u eksploruan më shumë perceptimet e qytetarëve për performancën e shërbimeve dhe sektorëve përkatës. Ishte interesant se në fokus grupin me qytetarët për herë të parë u sugjerua shmangia dhe kontrolli i korrupsionit në ofrimin e disa prej shërbimeve, si p.sh në atë të strehimit social.

Po ashtu, gjatë diskutimeve në fokus grupe është bërë përpjekje për të eksploruar më shumë perceptimet e qytetarëve për funksione të Bashkisë që nuk ishin të përfshira në pjesën e sondazhit. Qytetarët pjesëmarrës kontribuuan me ide për rigjallërimin e ekonomisë lokale, si p.sh. me mbledhjen e taksave në mënyrë më eficiente, por edhe asnjëse mes zonave dhe qytetarëve, domethënë pa marrë parasysh partinë për të cilën kanë votuar. Ata presin që Bashkia të jetë më aktive për të fituar fonde ose projekte, pasi kjo është diçka ligjërish e drejtë; në këtë mënyrë do të mundet të ofrojë më shumë vende pune.

Krahas qytetarëve, në këtë vlerësim është marrë parasysh dhe mendimi i punonjësve të Bashkisë Shkodër, kryesisht atyre që i përkasin sektorëve me performancë jo të mirë. Ata shpjeguan se përgjegjësia për ofrimin e shërbimeve nuk lidhet vetëm me sektorin përkatës, por edhe me procese si kalimi i kompetencave nga pushteti qendror në atë vendor, i cili do shoqërohet dhe me buxhetin përkatës. Sipas tyre, qartësimi i roleve dhe përgjegjësive të institucioneve/sektorëve përkatës në nivel vendor dhe qendror është shumë i rëndësishëm, së bashku me financimin e tyre për ofrimin cilësor të shërbimeve.

Së fundmi, por jo për nga rëndësia, një parim i rëndësishëm i Partneritetit për Qeverisje të Hapur është dhe pjesëmarrja e qytetarëve në procese vendimmarrëse. Për ta matur nivelin e pjesëmarrjes është përdorur një pyetje e drejtëpërdrejtë, e pasuar nga një tjetër që u kërkonte pjesëmarrësve të sugjeronin hapa konkretë për përmirësim. Është tregues i rëndësishëm fakti se gjysma e pjesëmarrësve mendonin se duhet të përmirësohet pjesëmarrja e komunitetit në vendimmarrje, nëpërmjet konsultimit më të madh me të, dhe marrjes parasysh të mendimeve të qytetarëve. Kjo tendencë u përforcua dhe nga diskutimet në fokus grupe, pasi shumë shpesh paqartësia e qytetarëve për rolet dhe kompetencat e pushtetit vendor dhe qendror mund të çojë në paqartësi për institucionit ku duhet kërkuar shërbimi.

7. REFERENCAT

- “Evaluating community programmes and initiatives, Participatory evaluation” (2016). E marrë nga <http://ctb.ku.edu/en/evaluating-community-programs-and-initiatives> e aksesuar në 22 qershor 2016
- “In Sweden the government publishes performance reports on social services, health and medical care”. E marrë nga <http://www.opengovguide.com/country-examples/in-sweden-the-government-publishes-performance-reports-on-social-services-health-and-medical-care/> e aksesuar në 19 maj 2016.
- Albania EU progress report 2011. E marrë nga http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2011/package/al_rapport_2011_en.pdf e aksesuar në 21 qershor 2016
- Albania EU progress report 2015. E marrë nga http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2015/20151110_report_albania.pdf e aksesuar në 21 qershor 2016
- Albania Progress Report (2014). European Commission. E marrë nga http://ec.europa.eu/enlargement/pdf/key_documents/2014/20141008-albania-progress-report_en.pdf e aksesuar në 16 qershor 2016
- Andrews, R. dhe van de Wall, S. (2012). New public management and citizens’ perceptions of local service efficiency, responsiveness, equity and effectiveness. COCOPS Working Paper No. 7
- Banducci, S.A., Karp, J.A., Thrasher, M. dhe Rallings, C. (2008). Ballot Photographs as Cues in Low-Information Elections. *Political Psychology*, 29(6):903-917.
- Bruka, Sh., Dauti, M., Gega, K. and Ymeri, S. (2015). Monitoring report on drafting the national crosscutting strategy for decentralization and local governance (2015 – 2020). Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim
- Charbonneau, E. & Van Ryzin, G. (2011). Performance Measures and Parental Satisfaction with New York City Schools. *American Review of Public Administration*, 42(1):54-65.
- Duci, V. dhe Dhëmbo, E. (2016). Analizimi i angazhimit politik në Shqipëri. E marrë nga [https://www.ndi.org/files/IDM%20Audit%20of%20Political%20Engagement%20\(Shqip\).pdf](https://www.ndi.org/files/IDM%20Audit%20of%20Political%20Engagement%20(Shqip).pdf) e aksesuar në 19 qershor 2016
- IDM (2016). Open Government Partnership project – PASOS. Mapping of Open Government Partnership in South East Europe. E marrë nga http://idmalbania.org/?page_id=2966 e aksesuar në 20 qershor 2016

- Kelly, J.M. dhe Swindell, D. (2003). The case for the inexperienced user: Rethinking filter questions in citizen satisfaction surveys. *The American Review of Public Administration*, 33(1):91-108.
- Kodi i Praktikave të Mira për Pjesëmarrjen Qytetare në Procesin e Vendimmarrjes
- Læg Reid, P., Roness, P.G. dhe Rubecksen, K. (2006). Performance Management in Practice: The Norwegian Way. *Financial Accountability and Management*, 22(3):251-270.
- Lathrop, D. and Laurel, R. (2010). Open Government, Collaboration, Transparency and Participation in Practice, O'Reilly Media. Retrieved from https://github.com/oreillymedia/open_government accessed on May 20 2016.
- Lauer Schachter, K. (2010). Objective and Subjective Performance Measures: A Note on Terminology. *Administration & Society*, 42(5):550-567
- Ligji nr 139/2015 "Për vetëqeverisjen vendore"
- Ligji Nr. 119/2014 "Për të Drejtën e Informimit"
- Ligji Nr. 146/2014 "Për Njoftimin dhe Konsultimin Publik"
- Nations in Transition 2011, Freedom House Report. E marrë nga <https://freedomhouse.org/report/nations-transit/nations-transit-2011> e aksesuar në 18 qershor 2016
- Open Government Partnership (2015) Annual report: from commitment to action. E marrë nga <http://www.opengovpartnership.org/sites/default/files/OGPreport2015.pdf> e aksesuar në 20 qershor 2016
- Plaku, A. dhe Gjylameti, D. (2016). Opening Government? The Case of Albania in the Open Government Partnership. Global Integrity Transparency and Accountability Initiative (T/AI)
- Profili Bashkia Shkodër. E marrë nga <http://pushtetivendor.reporter.al/profili-i-bashkise-shkoder/> i aksesuar në 22 qershor 2016
- Protokolli Shtesë i Kartës Evropiane të Vetëqeverisjes Vendore për të Drejtën për Pjesëmarrje në Punët e një Organi Vendor (CETS n° 207)
- Raporti i vetëvlerësimit të Partneritetit për Qeverisjen e Hapur (2015). E marrë nga [http://www.inovacioni.gov.al/files/pages_files/DRAFT - RAPORTI I VETVLERESIMIT_OGP.pdf](http://www.inovacioni.gov.al/files/pages_files/DRAFT_-_RAPORTI_I_VETVLERESIMIT_OGP.pdf) e aksesuar në 20 qershor 2016.

- Strategjia Kombëtare Ndërsektorale për Decentralizimin dhe Qeverisjen Vendore (2014 – 2020). E marrë nga <http://www.plgp.al/images/pdf-files/StrategjiaDecentralizimit-2015-2020-AL.pdf> e aksesuar në 19 qershor 2016.
- USAID CSO sustainability report 2014. E marrë nga https://www.usaid.gov/sites/default/files/documents/1863/EuropeEurasia_FY2014_CSOSI_Report.pdf e aksesuar në 19 qershor 2016. Rezultati i Shqipërisë tregon se qëndrueshmëria është në zhvillim.

8. SHTOJCË: PYETËSORI I STUDIMIT

Vlerësimi i ofrimit të shërbimeve në nivel vendor në Bashkinë Shkodër

Miratimi i informuar

Përshëndetje, emri im është _____. Unë punoj si intervistues/e për Institutin për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM), i cili kryen rregullisht sondazhe mbi tema të ndryshme. Do ta vlerësoja shumë nëse do t'i përgjigjeshit disa pyetjeve. Sondazhi lidhet me performancën në ofrimin e shërbimeve në Bashkinë Fier/Shkodër. PyetëSORI është anonim dhe të gjitha të dhënat e mbledhura do të prezantohen vetëm në formë grupi dhe përdoren vetëm për qëllimet e këtij projekti.

Pjesëmarrja juaj në këtë projekt është krejtësisht vullnetare dhe vendimi juaj për të marrë pjesë ose jo nuk do të ndryshojë marrëdhëniet tuaja të ardhshme me IDM. Në qoftë se ju vendosni të merrni pjesë mund të zgjidhni që për ndonjë arsye të mos i përgjigjeni ndonjëherë prej pyetjeve. Nëse ju vendosni të merrni pjesë, jeni gjithashtu të lirë ta ndërprisni plotësimin e pyetëSORIT në çdo kohë, pa penalizim.

A mund të më konfirmoni se jeni rezident/jetoni në Bashkinë Shkodër/Fier?

Nëse keni ndonjë pyetje në lidhje me këtë studim, mund të kontaktoni IDM në info@idmalbania.org

Faleminderit!

Shënim për intervistuesin. Ju lutemi që përpara kryerjes së intervistës, të plotësoni informacionin më poshtë!

FILTRIM:

A punoni ju ose ndonjë anëtar i familjes suaj (nukleare) në qeverisjen vendore në Bashkinë Fier/Shkodër?

JO (vazhdoni me pyetëSORIN) PO (ndaloni dhe falënderojeni)

Fshati/Qyteti i të Intervistuarit _____

A është zonë e re apo tradicionale e Bashkisë?

E re Tradicionale Nuk mund ta klasifikoj

Çfarë zone është? Rurale Urbane Periurbane Nuk mund ta klasifikoj

Seksioni 1: Të dhëna demografike

101. Gjinia e të intervistuarit: Mashkull Femër

102. Moshë e të intervistuarit _____ (në vite)

103. Arsimi (niveli më i lartë i arsimimit të të intervistuarit)

Pa arsim	<input type="checkbox"/> 1
8/9 - vjeçar	<input type="checkbox"/> 2
I mesëm	<input type="checkbox"/> 3
I lartë	<input type="checkbox"/> 4
Pasuniversitar	<input type="checkbox"/> 5
Tjetër, ju lutem specifikoni _____	<input type="checkbox"/> 6
Refuzoj të përgjigjem	<input type="checkbox"/> 999

104. Statusi civil:

Beqar/e	<input type="checkbox"/> 1
Bashkëjetesë	<input type="checkbox"/> 2
I/e martuar	<input type="checkbox"/> 3
I/e divorcuar ose i/e ndarë	<input type="checkbox"/> 4
I/e ve	<input type="checkbox"/> 5
Tjetër, ju lutem specifikoni _____	<input type="checkbox"/> 6
Refuzoj të përgjigjem	<input type="checkbox"/> 999

105. A jeni aktualisht i/e punësuar?

Jo, nuk kam qenë ndonjëherë	<input type="checkbox"/> 1
Jo për momentin	<input type="checkbox"/> 2
Po, i/e punësuar në sektorin privat	<input type="checkbox"/> 3
Po, i/e punësuar në shtet (sektorin publik)	<input type="checkbox"/> 4
Po, i/e vetëpunësuar	<input type="checkbox"/> 5
Student/e	<input type="checkbox"/> 6
Pensionist/e	<input type="checkbox"/> 7
Tjetër, ju lutem specifikojeni _____	<input type="checkbox"/> 8
Refuzoj të përgjigjem	<input type="checkbox"/> 999

106. Sa është niveli i të ardhurave mujore në familjen tuaj (në lek)?

Më pak se 10.000 lek	<input type="checkbox"/> 1
10.001 – 30.000	<input type="checkbox"/> 2
30.001 – 50.000	<input type="checkbox"/> 3
50.001 – 70.000	<input type="checkbox"/> 4
70.001 – 90.000	<input type="checkbox"/> 5
90.001 – 110.000	<input type="checkbox"/> 6
110.001 – 130.000	<input type="checkbox"/> 7
Më shumë se 130.000	<input type="checkbox"/> 8
Nuk e di	<input type="checkbox"/> 9
Refuzoj të përgjigjem	<input type="checkbox"/> 999

107. A jeni përfitues i ndihmës ekonomike?

1. Po 2. Jo 999. Refuzoj të përgjigjem

108. A keni fëmijë?

Po Jo Refuzoj të përgjigjem

109. Nëse po, sa është numri i fëmijëve nën 18 vjeç në familjen tuaj? _____ (Shëno numrin)

110. Sa është numri i anëtarëve të familjes tuaj (bashkë me ju)? _____ (shëno numrin)

Seksioni 2: Vlerësimi i ofrimit të shërbimeve në nivel vendor

Sipas mendimit tuaj, si është ofrimi i shërbimit në Bashkinë tuaj në lidhje me.....	1.	2.	3.	4.	5.	6.	999.
	Ka nevojë për shumë përmirësim	Ka nevojë për pak përmirësim	Neutral (standard i pranueshëm)	Mirë (standard i lartë)	E shkëlqyer (performancë jashtëzakonshme)	Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri	Refuzoj të përgjigjem
201. ujësjellësin dhe kanalizimet?							
202. ndërtimin, rehabilitimin dhe mirëmbajtjen e rrugëve me karakter vendor (rrugë lokale) dhe trotuareve?							

203.	menaxhimin e mbetjeve urbane?							
204.	shërbimet sociale dhe të përkujdesit social?							
205.	strehimin social?							
206.	ujitjen dhe kullimin?							
207.	ofrimin e shërbimeve turistike?							
208.	planifikimin urban?							
209.	arsimin parauniversitar (çerdhe/kopshte/shkolla 9 – vjeçare/gjimnaze/shkolla profesionale)?							
210.	shërbimin e kujdesit shëndetësor parësor?							
211.	zbatimin e ligjeve të qeverisjes vendore nga policia bashkiake (për zhurmën, parkimin, ushqimin ose shëndetin) ?							
212.	mundësitë dhe hapësirat rekreative/argëtuese?							
213.	pamja/cilësia e shesheve dhe hapësirave publike?							
214.	menaxhimi i trafikut dhe parkimi në Bashkinë tuaj?							
215.	(financiar) taksat dhe tarifat vendore?							

216. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.201).

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me ujësjellësin dhe kanalizimet? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Të investohet më shumë në tubacione se janë të vjetëruara
- B. Të ketë reagim më të shpejtë në rastet kur ka probleme me tubacionet
- C. Të ketë ujë nga rrjeti (për më shumë orë/sasi apo thjesht të ketë)
- D. Uji që vjen nga rrjeti të jetë më i pastër/të plotësojë standardet e cilësisë
- E. Të ketë ujë të pijshëm 24 orë
- F. Tjetër, ju lutem specifikojeni

G. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri

217. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.202)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me ndërtimin , rehabilitimin dhe mirëmbajtjen e rrugëve vendore dhe trotuareve? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Përmirësimi/rregullimi i rrugëve/shtigjeve (kryesisht sipërfaqes së rrugëve)
- B. Rregullimi/përmirësimi i seksioneve të rrezikshme në rrugë
- C. Reagim më i shpejtë nga Bashkia kur prishen rrugët
- D. Përmirësimi i mirëmbajtjes/pastrimit të rrugëve dhe pjesëve anësore të tyre
- E. Sinjalistikë më e mirë/më shumë (përfshirë pozicionin dhe vizibilitetin)
- F. Më shumë ndriçim
- G. Këshilli favorizon më shumë disa zona dhe jo disa të tjera, të ketë një shpërndarje më të drejtë të fondeve/investimeve në të gjitha zonat e qytetit
- H. Tjetër, ju lutem specifikoni _____
- I. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
- J. Refuzoj të përgjigjem

218. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.203)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me menaxhimin e mbetjeve urbane? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Mbledhje më e shpeshtë e mbetjeve (nga kazanet e mbetjeve)
- B. Pastrimi më i shpeshtë/i mirë i kazaneve të mbetjeve
- C. Më shumë kazane për mbetjet urbane (të vegjël nga ata që janë për pak sasi/të mëdhenj)
- D. Ndarje e kazaneve të mbetjeve sipas natyrës së produkteve(plastik, letër etj.)/më shumë ndarje të tilla
- E. Mbledhje e materialeve të riciklueshme
- F. Më shumë konsultim me komunitetin se ku ka nevojë për ndërhyrje
- G. Më shumë informacion në lidhje me menaxhimin e mbetjeve
- H. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

-
-
- I. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
 - J. Refuzoj të përgjigjem

219. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.204)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me shërbimet sociale dhe të përkujdesit social? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Të rritet ndihma ekonomike
- B. Të ketë më shumë qendra për të moshuarit
- C. Të përmirësohen shërbimet që ofrohen ndaj personave me aftësi të kufizuara
- D. Të përmirësohen shërbimet që ofrohen ndaj fëmijëve me aftësi të kufizura (p.sh. aksesit në shkollë dhe mjedise publike)
- E. Të ketë lehtësime në pagesa për të moshuarit/personat me aftësi të kufizura
- F. Të mos ketë vonesa në dhënie të ndihmës ekonomike apo pagesave të tjera (PAK, papunësisë etj)
- G. Të përmirësohet performanca e punonjësve për të identifikuar familje me probleme sociale
- H. Të përmirësohet reagimi i Bashkisë në këtë fushë
- I. Stafi duhet të përmirësojë cilësinë e ofrimit të shërbimit
- J. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

-
-
- K. Nuk e di/Nuk di ta them me siguri

L. Refuzoj të përgjigjem

220. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.205)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me strehimin social? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Të rritet numri i përfituesve nga strehimi social
- B. Të zbuten/lehtësohen kriteret për të përfituar një strehim social
- C. Të rritet niveli i informimit të qytetarëve për procedurat për strehimin social
- D. Të bëhen transparente/ë procedurat/përfituesit e strehimit social
- E. Stafi duhet të përmirësojë cilësinë e ofrimit të shërbimit.
- F. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

G. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri

H. Refuzoj të përgjigjem

221. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.206)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me ujtjen dhe kullimin? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Përmirësimi i sistemit të ujitjes
- B. Plotësim i qëndrueshëm i nevojave për ujitje
- C. Garantimi i kullimit
- D. Të zvogëlohet rreziku nga përmytjet e lumenjve
- E. Stafi duhet të përmirësojë cilësinë e ofrimit të shërbimit.
- F. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

G. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri

H. Refuzoj të përgjigjem

222. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.207)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me ofrimin e shërbimeve turistike? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Përmirësimi i promovimit të qytetit tek turistët e mundshëm (guida, zyra informimi etj)
- B. Ofrimi i mundësive të ndryshme për transportin e turistëve si për ardhjen ashtu dhe për lëvizjen e tyre gjatë qëndrimit në qytet
- C. Ofrimi/përmirësimi i shërbimeve bankare për transaksionet e mundshme
- D. Ofrimi/përmirësimi i kujdesit shëndetësor
- E. Promovimi i pikave turistike të qytetit
- F. Përmirësimi i atraktivitetit të qytetit për turistët
- G. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

H. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri

I. Refuzoj të përgjigjem

223. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.208)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me planifikimin urban? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Të ketë më shumë zhvillim urban
- B. Të sigurohet më shumë informacion në lidhje me mundësitë e ndërtimit (p.sh. lejet)
- C. Të merret parasysh impakti që kanë ndërhyrjet në territorin në jetën e lagjeve
- D. Proceset janë shumë burokratike, ka shumë rregulla, duhet të jenë më fleksible
- E. Të përmirësohet projektimi i qytetit, ka zona të shëmtuara, pa planifikim
- F. Të merren parasysh rregullat për zonat e mbrojtura dhe trashëgiminë kulturore
- G. Të ketë më shumë konsultim me komunitetin
- H. Këshilli duhet të përmirësojë aftësitë e veta për planifikimin urban
- I. Stafi duhet të përmirësojë cilësinë e ofrimit të shërbimit.
- J. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

- K. Nuk e di/ Nuk mund ta them me siguri
- L. Refuzoj të përgjigjem

224. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.209)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me arsimin parauniversitar (çerdhe/kopshte/shkolla 9 – vjeçare/gjimnaze/shkolla profesionale)? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Të hapen më shumë institucione/objekte arsimore
- B. Të ofrohet/përmirësohet shërbimi në të gjitha nivelet dhe në zona rurale
- C. Të përmirësohet infrastruktura e objekteve arsimore
- D. Të informohen prindërit në kohë për të gjitha procedurat e duhura shkollore (p.sh. regjistrimi)
- E. Stafi duhet të përmirësojë cilësinë e ofrimit të shërbimit (disponueshmëria, ndihma dhe komunikimi)
- F. Të ofrohet/rimbursohet transporti atje ku është i nevojshëm
- G. Të ketë më shumë konsultim me komunitetin/të funksionojnë bordet e prindërve
- H. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

- I. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
- J. Refuzoj të përgjigjem

225. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.210)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me shërbimin e kujdesit shëndetësor parësor? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Më shumë investime në këtë sektor
- B. Më shumë shërbime/burime (në sasi ose cilësi) për grupet vulnerable
- C. Ofrimi/përmirësimi i shërbimit shëndetësor në banesë
- D. Më shumë informacion ose burime për vaksinimin
- E. Ofrimi i më shumë shërbimeve (në sasi dhe cilësi) për fëmijët/personat me aftësi të kufizuara
- F. Infrastrukturë më e mirë e institucioneve që e ofrojnë shërbimin
- G. Më shumë informacion për publikun në lidhje me të gjitha shërbimet shëndetësore primare
- H. Shërbimet duhet të përmirësohen në të gjitha drejtimet/Këshilli bashkiak duhet të bëjë më shumë
- I. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

- J. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
K. Refuzoj të përgjigjem

226. VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.211)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me zbatimin e ligjeve të qeverisjes vendore nga policia bashkiake (për zhurmën, parkimin, ushqimin ose shëndetin) (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Të përmirësohet komunikimi/qëndrimet e punonjësve me publikun
B. Më shumë zbatim të ligjeve për zhurmën
C. Më shumë zbatim të ligjeve për ushqimin dhe shëndetin
D. Më shumë zbatim të kufizimeve për parkimin
E. Më pak zbatim të kufizimeve për parkim
F. Reagim më të shpejtë në rastet e shkeljes së ligjeve/kufizimeve
G. Më shumë informacion për ligjet/kufizimet për qytetarët
H. Zbatim i njëjtë për të gjithë i ligjeve/kufizimeve
I. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

- J. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
K. Refuzoj të përgjigjem

227. VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.212)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me mundësitë dhe hapësirat rekreative/argëtuese? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Komplekse sportive më shumë (në sasi dhe në cilësi)
B. Më shumë hapësira/aktivitete për të rinjtë dhe adoleshentët
C. Më shumë parqe lodrash dhe më të sigurta/pajisje më të mira dhe më të sigurta
D. Më shumë komplekse sportive ose fasilitete dhe në zona më të vogla
E. Më shumë programe/aktivitete krijuese
F. Më shumë biblioteka dhe mirëmbajtje e tyre
G. Më shumë evente kulturore ose artistike
H. Këshilli të favorizojë njëlloj të gjitha zonat
I. Më shumë investim në këtë sektor
J. Më shumë konsultim me publikun
K. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

- L. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
M. Refuzoj të përgjigjem

228. VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.213)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me pamjen/cilësinë e shesheve dhe hapësirave publike? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Mirëmbajtje më e mirë e parqeve dhe kopshteve
B. Pastrimi më i shpeshtë dhe më i mirë i rrugëve
C. Kujdes më i madh për pemët e rrugëve/parqeve (ujitje, krasitje etj.)
D. Më shumë gjelbërim, parqe, kopshte dhe hapësira për publikun

- E. Pastrim më i mirë dhe më i shpeshtë i parqeve
- F. Disa zona janë të favorizuara disa neglizhohen
- G. Projektim më i mirë i hapësirave publike (ngjyra, pemë etj.)
- H. Reagim më i shpejtë në rastet e dëmtimeve të hapësirave publike
- I. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

- J. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
- K. Refuzoj të përgjigjem

229. VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.214)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me menaxhimin e trafikut dhe parkimin në Bashkinë tuaj? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Më shumë mundësi parkimi në zonat e populluara (p.sh. atje ku ka më shumë dyqane/biznese)
- B. Më shumë mundësi parkimi në përgjithësi
- C. Rregullim më i mirë i trafikut në disa seksione të rrugës
- D. Më shumë kohëzgjatje në parkimet me pagesë
- E. Pagesa më te ulëta për parkimin
- F. Më shumë vende parkimi enkas për banorët e zonave përkatëse
- G. Zbatim më i madh i kufizimeve për shpejtësinë
- H. Më shumë vende kalimi (vija të bardha) për këmbësorët
- I. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

- J. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
- K. Refuzoj të përgjigjem

230. VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.215)

Çfarë do të rekomandonit në lidhje me taksat dhe tarifat vendore? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, QARKONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Duhet të ulen çmimet e tyre
- B. Ka nevojë për më shumë konsultim me publikun
- C. Stafit duhet të përmirësojë komunikimin/qëndrimet ndaj publikut
- D. Duhet të përmirësohet mbledhja e taksave vendore
- E. Mbledhja e taksave duhet të jetë e njëjtë për të gjithë, nuk duhet të ketë favorizime
- F. Tjetër, ju lutem specifikoni _____

- G. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
- H. Refuzoj të përgjigjem

231. Gjatë 12 muajve të fundit a keni patur ndonjë kontakt të drejtpërdrejtë me Bashkinë tuaj/a keni marrë ndonjë shërbim të ofruar nga Bashkia?

- 1. Po 2. Jo 999. Refuzoj të përgjigjem

Nëse po, çfarë do të vlerësonit si pozitive dhe çfarë si negative në ofrimin e shërbimit? (**MOS LEXONI PËRGJIGJET, SHËNONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME**)

232. Pozitive		233. Negative	
A.Aksesi		A.Aksesi	
B. Parkimi		B. Parkimi	
C. Vendndodhja		C. Vendndodhja	
D. Kushtet higjienike		D. Kushtet higjienike	
E. Kushtet e të ngrohtit/të ftohtit në mjedisin e institucionit		E. Kushtet e të ngrohtit/të ftohtit në mjedisin e institucionit	
F. Vendet për t'u ulur		F. Vendet për t'u ulur	
G. Koha e pritjes		G. Koha e pritjes	
H. Komunikimi i stafit		H. Komunikimi i stafit	
I. Pritja/mirësjellja e stafit		I. Pritja/mirësjellja e stafit	
J. Përkushtimi i stafit në bërjen e punës		J. Përkushtimi i stafit në bërjen e punës	
K. Profesionalizmi i stafit		K. Profesionalizmi i stafit	
L. Privatësia		L. Privatësia	
M. Paraqitja e jashtme dhe veshja e stafit		M. Paraqitja e jashtme dhe veshja e stafit	
N. Sjellja e përgjithshme pozitive		N. Sjellja e përgjithshme negative	
O. Lehtësia në marrjen e shërbimit		O. Lehtësia në marrjen e shërbimit	
P. Oraret e pritjes/shërbimit për publikun		P. Oraret e pritjes/shërbimit për publikun	
Q. Tjetër, ju lutem specifikoni		Q. Tjetër, ju lutem specifikoni	
_____		_____	
R. Nuk e di/nuk mund ta them me siguri		R. Nuk e di/nuk mund ta them me siguri	
S. Refuzoj të përgjigjem		S. Refuzoj të përgjigjem	

Ju lutem na thoni cilat janë 3 shërbimet që ofrohen nga bashkia të cilat ju i vlerësoni pozitivisht dhe cilat janë 3 shërbimet që ju mendoni se duhen përmirësuar (**MOS I LEXONI PËRGJIGJET, SHËNONI TRE ALTERNATIVA**)

234. Pozitive		235. Kanë nevojë për përmirësim	
A.ujësjellësi dhe kanalizimet		A. ujësjellësi dhe kanalizimet	
B. ndërtimi , rehabilitimi dhe mirëmbajtja e rrugëve me karakter vendor (lokale), trotuareve dhe shesheve publike		B. ndërtimi , rehabilitimi dhe mirëmbajtja e rrugëve me karakter vendor (lokale), trotuareve dhe shesheve publike	
C. menaxhimi i mbetjeve urbane		C. menaxhimi i mbetjeve urbane	
D. shërbimet sociale dhe të përkujdesit social		D. shërbimet sociale dhe të përkujdesit social	
d		E. strehimi social	
F. ujitja dhe kullimi		F. ujitja dhe kullimi	
G. ofrimi i shërbimeve turistike		G. ofrimi i shërbimeve turistike	
H. planifikimi urban		H. planifikimi urban	

I. arsimi parauniversitar (çerdhe/kopshte/shkolla 9 – vjeçare/gjimnaze/shkolla profesionale)		I. arsimi parauniversitar (çerdhe/kopshte/shkolla 9 – vjeçare/gjimnaze/shkolla profesionale)	
J. shërbimi i kujdesit shëndetësor parësor		J. shërbimi i kujdesit shëndetësor parësor	
K. zbatimi e ligjeve të qeverisjes vendore nga policia bashkiake (për zhurmën, parkimin, ushqimin ose shëndetin)		K. zbatimi e ligjeve të qeverisjes vendore nga policia bashkiake (për zhurmën, parkimin, ushqimin ose shëndetin)	
L. (financiar) taksat dhe tarifat vendore		L. (financiar) taksat dhe tarifat vendore	
M. shërbimi i zjarrfikësit		M. shërbimi i zjarrfikësit	
N. shërbimi i varrezave publike dhe i varrimit publik		N. shërbimi i varrezave publike dhe i varrimit publik	
O. shërbimi i transportit publik		O. shërbimi i transportit publik	

236. Cilat janë tre burimet kryesore nga të cilat informoheni mbi shërbimet dhe aktivitetet që ofrohen dhe organizohen nga Bashkia? (QARKONI VETËM TRE)

- A. Televizioni dhe Radio
- B. Shtypi i shkruar/gazetat lokale
- C. Faqet në internet të televizioneve dhe shtypit të shkruar/gazetat (lokale)
- D. Media të tjera në internet (Facebook, blogs, portale online dhe të tjera)
- E. Kanalet e informacionit të Bashkive (deklaratat zyrtare, njoftime të shpallura në zyrat e institutioneve, komunikime me punonjësit e bashkisë)
- F. Miqtë dhe njohjet
- G. Broshura
- H. Të tjera _____
- I. Asnjë prej tyre

237. Cilat janë 3 mënyrat tuaja të preferuara të komunikimit/informimit për shërbimet dhe aktivitetet e ofruara dhe organizuara nga Bashkia?

- A. Televizioni dhe Radio
- B. Shtypi i shkruar/gazetat lokale
- C. Faqet në internet të televizioneve dhe shtypit të shkruar/gazetat (lokale)
- D. Media të tjera në internet (Facebook, blogs, portale online dhe të tjera)
- E. Kanalet e informacionit të Bashkive (deklaratat zyrtare, njoftime të shpallura në zyrat e institutioneve, komunikime me punonjësit e bashkisë)
- F. Miqtë dhe njohjet
- G. Broshura
- H. Të tjera _____
- I. Asnjë prej tyre

Seksioni 3. Pjesëmarrja e publikut

301. Si e vlerësoni performancën e Bashkisë suaj në raport me pjesëmarrjen e komunitetit në diskutime dhe në vendimmarrje të rëndësishme? (sa e inkurajon Bashkia pjesëmarrjen?)

1. Ka nevojë për shumë përmirësim
 2. Ka nevojë për pak përmirësim
 3. Mjaftueshëm (standard i pranueshëm)
 4. Mirë (standard i lartë)
 5. E shkëlqyer (performancë e jashtëzakonshme)
 6. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
999. Refuzoj të përgjigjem

302. (VETËM NËSE JANË PËRGJIGJUR 1 OSE 2 NË P.301)

Çfarë do të rekomandonit për të rritur performancën e Bashkisë suaj në raport me pjesëmarrjen e komunitetit? (MOS LEXONI PËRGJIGJET, SHËNONI TË GJITHA ALTERNATIVAT E MUNDSHME)

- A. Komuniteti duhet të mbahet më i informuar dhe i përfshirë
- B. Ata nuk konsultohen mjaftueshëm **me të gjithë** komunitetin në mënyrë efektive, duhet të jenë më proaktivë në këtë drejtim
- C. Të komunikojnë rregullisht nëpërmjet gazetave lokale, TV ose radio, rrjeteve sociale etj.
- D. Ata nuk dëgjojnë, duhet të marrin parasysh më shumë dëshirat dhe mendimet e komunitetit
- E. Favorizojnë disa zona, duhet të konsultohen me të gjitha zonat e bashkisë
- F. Në përgjithësi nuk ka performancë të mirë Këshilli Bashkiak
- G. Tjetër, ju lutem specifikoni _____
- H. Nuk e di/Nuk mund ta them me siguri
- I. Refuzoj të përgjigjem

303. Sipas mendimit tuaj si është performanca e përgjithshme e Bashkisë suaj krahasuar me periudhën para reformës administrative - territoriale?

1. Më e mirë
2. E njëjtë
3. Më e keqe
4. Nuk e di/nuk mund ta them me siguri

Faleminderit!