

Partnerët-Shqipëri,
Qendra për Ndryshim dhe Manaxhim Konflikti

MONITORIMI I PERFORMANCËS SË BASHKIVE NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE PËR QYTETARËT

Studim i realizuar në bashkitë Korçë, Elbasan,
Kuçovë, Rubik, dhe Njësitë Bashkiake 1 dhe 5 në Tiranë



Ambasada Britanike Tiranë



Ambasada e Mbretërisë së Vendeve të Ulta

Koninkrijk
der Nederlanden



Partnerët-Shqipëri,
Qendra për Ndryshim dhe Manaxhim Konflikti

MONITORIMI I PERFORMANCËS SË BASHKIVE NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE PËR QYTETARËT

Studim i realizuar në bashkitë Korçë, Elbasan, Kuçovë,
Rubik, dhe Njësitë Bashkiake 1 dhe 5 në Tiranë

Mbështetur nga Ambasada Britanike dhe Ambasada e Mbretërisë së
Vendeve të Ulta në Tiranë

Ky studim u përgatit nga Partnerët-Shqipëri në kuadër të projektit **“Të punojmë së bashku për të bërë qeverisjen vendore më të përgjegjshme dhe më transparente”**. Projekti u mbështet nga Ambasada Britanike dhe Ambasada e Mbretërisë së Vendeve të Ulta në Tiranë.

Gjetjet, konkluzionet dhe interpretimet e shprehura në këtë dokument janë dhënë nga grupi i ekspertëve.

Falënderime të veçanta për të gjithë ata qytetarë dhe përfaqësues të bashkive të cilët kanë kontribuar në mënyrë aktive për realizimin e këtij studimi.

P-Sh vlerëson shumë dëshirën e tyre për të dhënë informacion në mënyrë të hapur.



Botuar nga: Partnerët-Shqipëri, Qendra për Ndryshim dhe Manaxhim Konflikti

Adresa: Rruga Muhamet Gjolleasha, P.16/1, Shk.1, Ap.9,
Kutia Postare 2418/1, Posta Qendrore, Tiranë,

Tel: +355 4 2254881/3 Faks: 2254 883

Email: partners@partnersalbania.org

Http: www.partnersalbania.org

Shtypur në shtypshkronjën MediaPrint.

Tirazhi: 1000 kopje

Tabela e Përmbajtjes

I.	Përmbledhje	5
II.	Të dhënat dhe metodologjia	6
	II. 1 Objektivat e studimit	6
	II. 2 Çështjet e trajtuara	6
	II. 3 Rezultatet e Paraqitura	6
	II. 4 Përshkrimi i kampionit	7
	II. 5 Karakteristika të përgjithshme të kampionit	8
III.	Analiza e të dhënave të përgjithshme	10
IV.	Analiza e të dhënave të performancës së bashkive	12
V.	Rekomandime	24

I. Përmbledhje

Raporti paraqet gjetjet e studimit “Monitorimi i performancës së bashkive në ofrimin e shërbimeve për qytetarët”, realizuar në periudhën gusht-shtator 2008 nga Partnerët-Shqipëri, në kuadër të projektit “Të punojmë së bashku për të bërë qeverisjen vendore më të përgjegjshme dhe më transparente”. Qëllimi i këtij projekti është të përhapë mjete dhe rrugë të reja për kurimin dhe parandalimin e korrupsionit në nivel vendor. Kampioni i studimit u përbë nga 600 pyetësorë dhe u realizua në gjashtë bashki pilote. Intervistat u realizuan ballë për ballë me të gjithë qytetarët pasi kishin marrë shërbimin në sportelet e bashkive respektive. Disa nga gjetjet e studimit janë:

Rezultate të përgjithshme

- Në përgjithësi bashkitë nuk aplikojnë lëshimin e vërtetimeve për kërkesat e bëra nga qytetarët. Në pjesën më të madhe të rasteve mungesa e kësaj procedure mund të shërbejë si një mundësi për të stimuluar korrupsionin dhe mitmarrjen.
- Pothuajse gjysma e të pyeturve mendojnë që procedurat e aplikimit për shërbimet janë të paqarta.
- Mungesa e informacionit për procedurat e aplikimit shpesh herë shoqërohet me mangësi në dokumentacion dhe në zgjatjen e procedurave për marrjen e shërbimeve.
- Tarifat e shërbimeve publikohen pjesërisht në pesë nga gjashtë bashkitë e përfshira në studim.
- Mospublikimi i tarifave në disa raste është shoqëruar me pagimin e tarifave më të larta se ato që ka parashikuar ligji.
- Të gjitha bashkitë kanë përdorur mjete dhe rrugë të ndryshme për të përçuar informacionin tek qytetarët.
- Në përgjithësi qytetarët e intervistuar kanë pak informacion mbi të drejtat e tyre për t’u përfshirë në proceset e vendimmarrjes.
- Pjesa më e madhe e qytetarëve të intervistuar ka shpenzuar deri në një orë për të marrë shërbimin e kërkuar në sportelet e bashkive. Në përgjithësi ky rezultat tregon që procedurat e ngritura kanë ulur kohëqëndrimin e qytetarëve në sportelet e bashkive.
- Në përgjithësi qytetarët mendojnë që bashkitë nuk i njohin aq sa duhet nevojat e tyre.
- Pjesa më e madhe e qytetarëve presin ndryshime të rëndësishme në punën e bashkive.

II. Të dhënat dhe metodologjia

II.1 Objektivat e studimit

P-Sh e realizoi studimin në periudhën gusht-shtator 2008. Qëllimi i studimit ishte të mblidhte të dhëna në lidhje me performancën e njësive të pushtetit vendor në dhënien e shërbimeve për qytetarët, perceptimet e qytetarëve për punën e bashkive dhe stafeve të tyre, si dhe përfshirjen e qytetarëve në proceset e vendimmarrjes.

Monitorimi u përqendrua kryesisht në:

- Shërbimet, të cilat ofrohen nga bashkitë si funksione të veta, të përbashkëta dhe të deleguara. Monitorimi u pilotua në gjashtë njësi të pushtetit vendor, të cilat u përzgjedhën mbi bazën e një ftese drejtuar të gjitha bashkive që shfaqën dëshirën për të qenë pjesë e këtij projekti.
- Eksperiencën e qytetarëve me shërbimet e bashkisë.
- Informacionin që kanë qytetarët për shërbimet që ofrohen nga pushteti vendor.
- Mundësitë e krijuara nga pushteti vendor për pjesëmarrjen e qytetarëve në vendimmarrje.

II.2 Çështjet e trajtuara

Pyetëtori u hartua nga ekspertët e Partnerëve-Shqipëri. Çështjet e trajtuara në pyetësor janë grupuar në kategoritë e mëposhtme:

- Informacion i përgjithshëm
- Informacion rreth performancës së bashkisë.
- Pyetje shtesë për përfshirjen e qytetarëve në vendimmarrje.

II.3 Rezultatet e paraqitura

Rezultatet e treguara në këtë raport janë kryesisht në formën e frekuencave. Shifrat janë të rrumbullakosura në përqindjen më të afërt. Toleranca e gabimit për të gjithë kampionin është $\pm 5\%$. Përqindja e gabimit nënkupton që, nëse merren në mënyrë të përsëritur kampione të kësaj madhësie në të njëjtat bashki, 95% e tyre do të pasqyronin opinionet e popullatës me pasaktësi jo më të madhe se $\pm 5\%$.

II.4 Përshkrimi i kampionit

Grupet e synuara në këtë vërtetim ishin qytetarët e gjashtë njësive të pushtetit vendor dhe konkretisht bashkive Korçë, Rubik, Kuçovë, Elbasan, Njësia Bashkiake 1 dhe Njësia Bashkiake 5 në Tiranë. Numri i synuar i përgjigjeve ishte 600 dhe u realizua në një periudhë kohore katër javore. Pyetësorët u shpërndanë në të gjashtë bashkitë pilote bazuar në numrin e popullsisë dhe marrjen e një kampioni përfaqësues për të gjitha bashkitë. Personat u intervistuan ballë për ballë dhe u përzgjedhën në mënyrë të rastësishme, pasi kishin përfunduar aplikimin dhe ose/kishin marrë përgjigje nga bashkia.

Pyetësi përmbante pyetje që synonin tërheqjen e mendimit të qytetarëve në lidhje me shërbimet e bashkisë dhe procedurat që ata kanë miratuar për dhënien e këtyre shërbimeve duke u përqendruar kryesisht në qartësinë e procedurave, kohëzgjatjen e tyre, burimet e informacionit, tarifat për marrjen e shërbimeve, etj. Kryesisht është përdorur vlerësimi me pesë shkallë për të gjitha ato pyetje ku tërhiqet mendimi i qytetarëve mbi performancën e stafit të bashkive në dhënien e shërbimeve. Në përgjithësi janë përdorur pyetjet e mbyllura.

Kampioni u shpërnda sipas tabelës së mëposhtme:

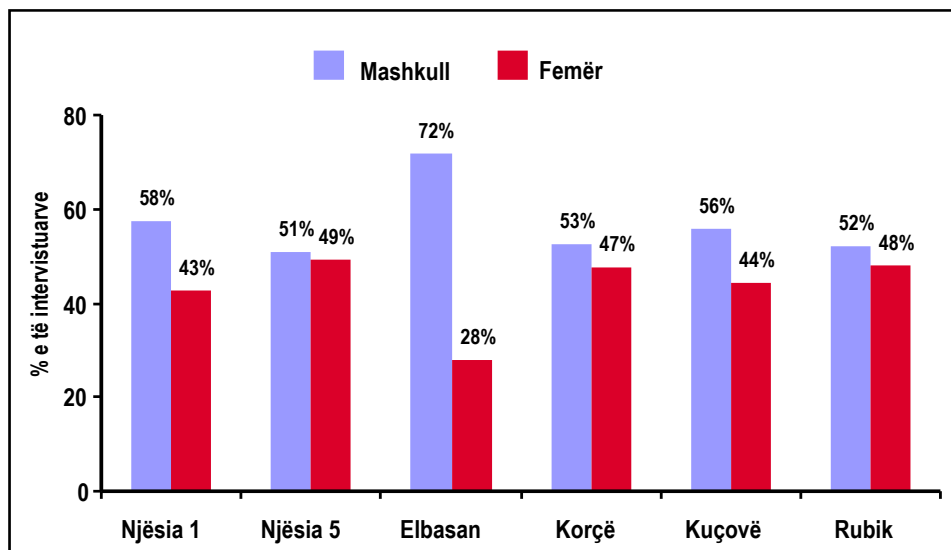
Tabela 1. Shpërndarja e pyetësorit sipas bashkive pjesëmarrëse në studim

Bashkia	Numri i pyetësorëve	% e pyetësorëve të plotësuar sipas vendndodhjes
Bashkia Korçë	150	25.0
Bashkia Elbasan	150	25.0
Bashkia Kuçovë	75	12.5
Bashkia Rubik	75	12.5
Njësia Bashkiake 1	75	12.5
Njësia Bashkiake 5	75	12.5
Total	600	100

Mbledhja e të dhënave në terren u realizua nga 12 intervistues. Hedhja dhe përpunimi i të dhënave u realizua në programin SPSS.

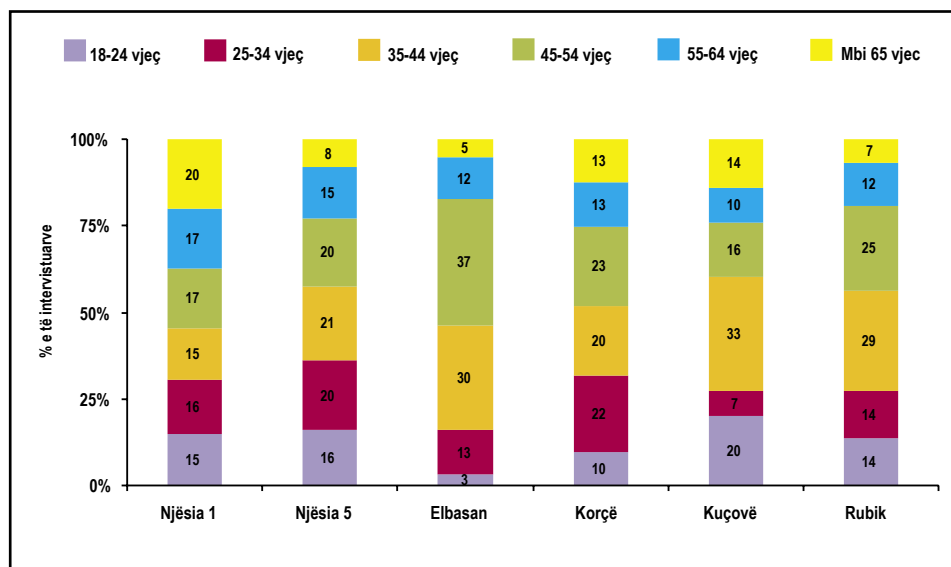
II.5 Karakteristika të përgjithshme të kampionit

Grafik 1. Gjinia e të intervistuarve



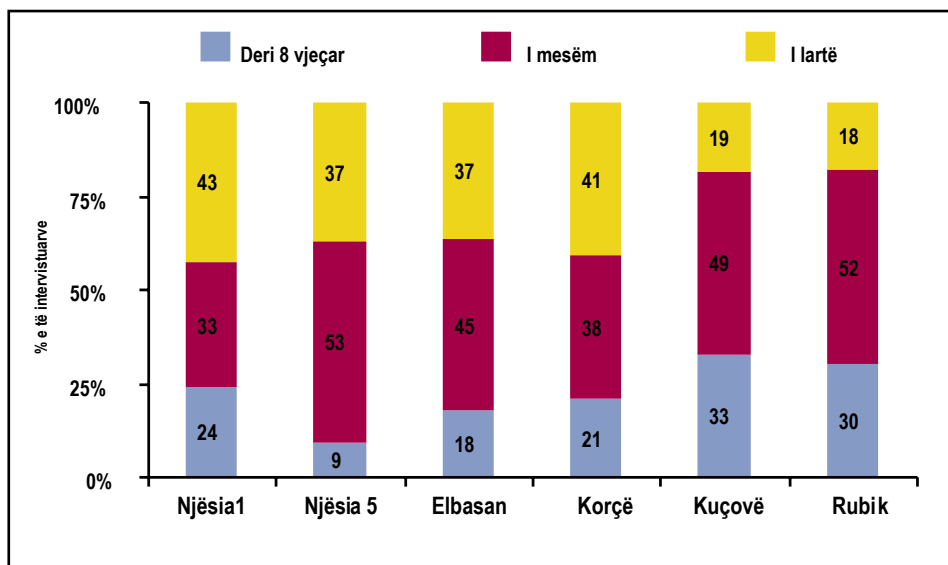
Në përgjithësi raporti i përfaqësimit nga pikëpamja gjinore është i balancuar. Në bashkinë e Elbasanit ka një përfaqësim më të madh të meshkujve, por kjo nuk influencon në opinionin e përgjithshëm.

Grafik 2. Mosha e të intervistuarve



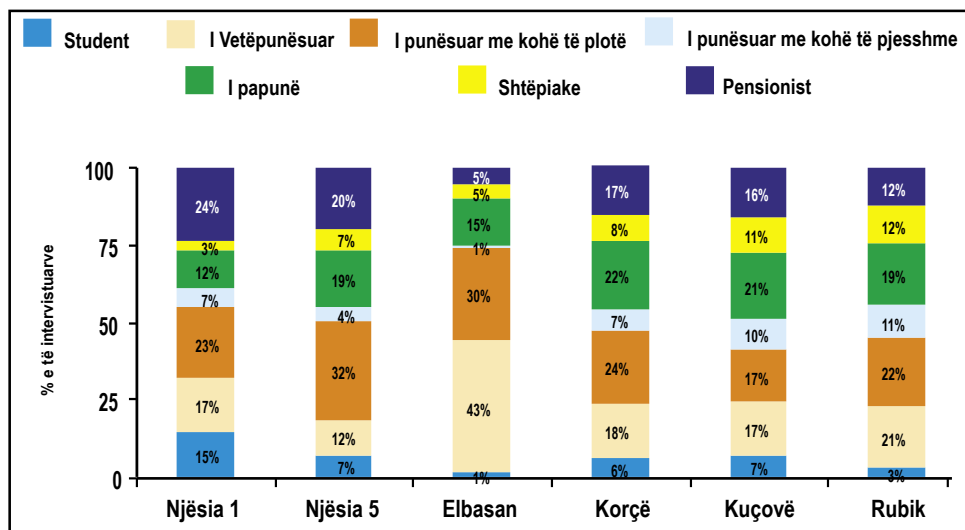
Grup moshat janë përfaqësuar drejt, duke mundur marrjen e informacionit nga të gjitha grupet e synuara.

Grafik 3. Niveli i edukimit



Në të gjitha bashkitë rreth 70% e të intervistuarve janë me arsim të mesëm dhe të lartë. Kjo u konsiderua si një premisë pozitive për të marrë reagime të vlefshme për grupin e pyetjeve që kishin të bënin me njohjen e legjislacionit nga punonjësit e bashkisë.

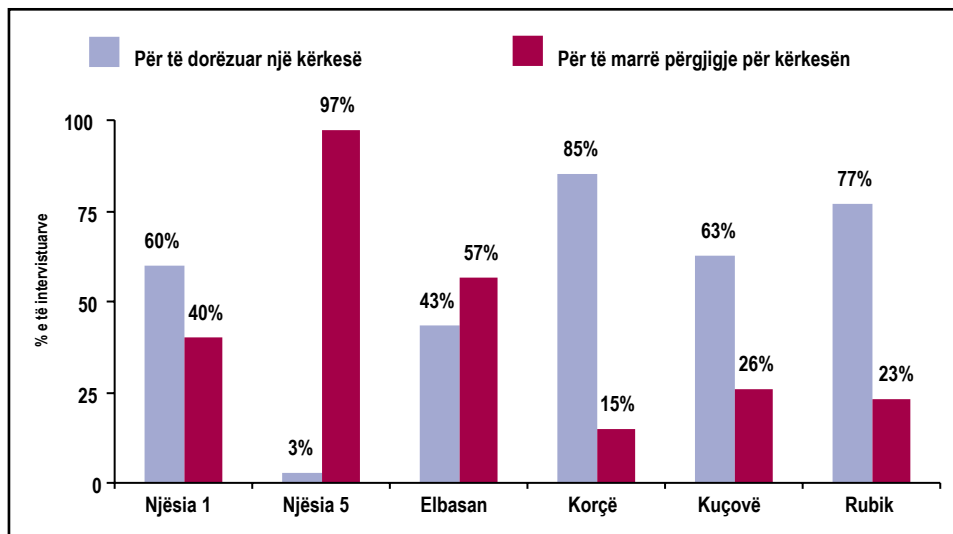
Grafik 4. Statusi i punësimit



Kampioni në të gjitha bashkitë ka patur një shpërndarje normale në të shtatë grupet e synuara mbështetur në statusin e tyre të punësimit. Kjo shpërndarje mundësoi tërheqjen e opinionit të të gjitha grupeve në lidhje me performancën e bashkive në dhënien e shërbimeve.

III. Analiza e të dhënave të përgjithshme

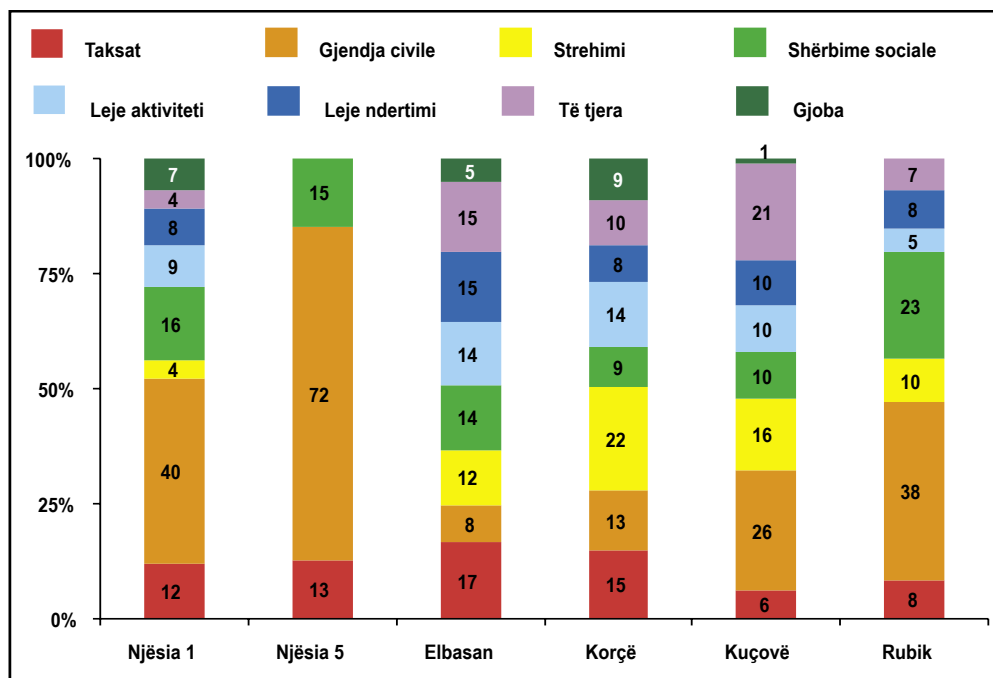
Grafiku 5. Arsyet për të vizituar bashkinë (n=600)



Pjesa më e madhe e të intervistuarve në bashkitë Korçë, Rubik dhe Kuçovë deklaruan që arsyeja që ata kanë vizituar bashkinë është dorëzimi i një kërkesë dhe pjesa tjetër për të marrë përgjigje për kërkesën. Ndërkohë që në Njësinë Bashkiake 5, 97% e tyre kanë ardhur për të marrë përgjigje për kërkesën. Në bashkinë e Elbasanit dhe Njësinë Bashkiake 1 në Tiranë vihet re që kampioni është ndarë pak a shumë në mënyrë uniforme ndërmjet personave që kanë ardhur për të dorëzuar një kërkesë dhe atyre që kanë ardhur për të marrë përgjigje.

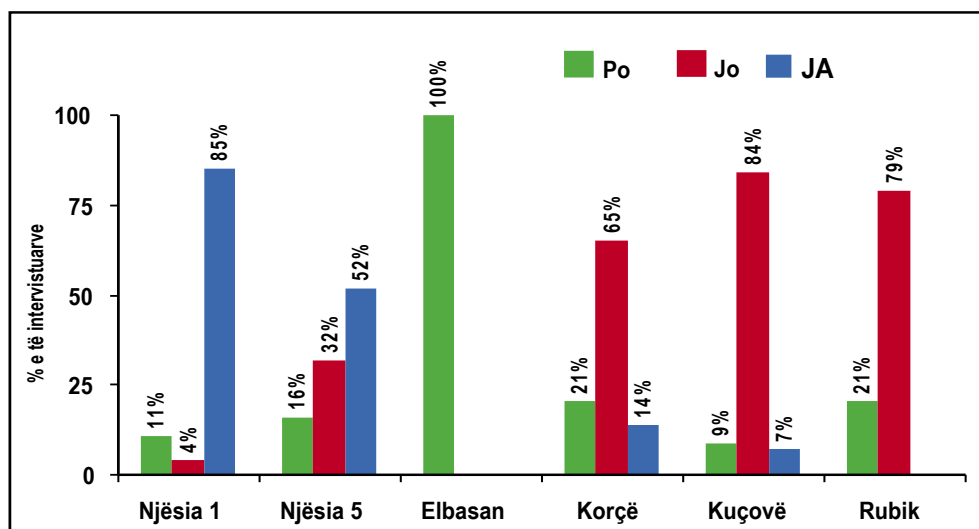
Grafik 6. Llojet e shërbimeve të kërkuara (n=600)

Numri i shërbimeve që ofrohet nga ana e bashkive është rritur. Megjithatë, në bashki të ndryshme numri dhe shpeshësia ndryshon. Shërbimi më i kërkuar është gjendja civile në bashkitë Kuçovë, Rubik, si dhe në Njësitë Bashkiake 1 dhe 5 në Tiranë. Me përjashtim të Njësisë Bashkiake 5, në të gjitha bashkitë e përfshira në studim qytetarët i kanë kërkuar të gjitha llojet e shërbimeve. Bashkia e Korçës ka regjistruar përfaqësimin më të lartë të të intervistuarve që kanë aplikuar për strehimin (22%), ndërsa në bashkinë e Elbasanit 17% kanë aplikuar për taksat. Shkaku i dytë më i shpeshtë për të vizituar bashkitë e Rubikut, Njësinë 1 dhe 5 në Tiranë kanë qenë shërbimet sociale. Në bashkitë e Elbasanit, Korçës dhe Kuçovës bie në sy një përqindje afërsisht e njëjtë e të intervistuarve që e vizitojnë bashkinë për shërbimet sociale, lejet e ndërtimit dhe lejet e aktivitetit. (shih Grafikonun 6 në faqen 11)



Grafik 7. Lëshimi i vërtetimeve (n=600)

Pjesa më e madhe e të intervistuarve në bashkitë Korçë, Kuçovë dhe Rubik kanë pohuar që nuk kanë marrë vërtetim kur kanë bërë kërkesë në bashki. Në Njësitë Bashkiake 1 dhe 5, pjesa më e madhe përgjigjet që dhënia e vërtetimeve nuk aplikohet nga ana e pushtetit vendor, ndërkohë që bie në sy që 100% e të intervistuarve në bashkinë e Elbasanit pohojnë që bashkia iu ka lëshuar një vërtetim për kërkesën që kanë bërë.

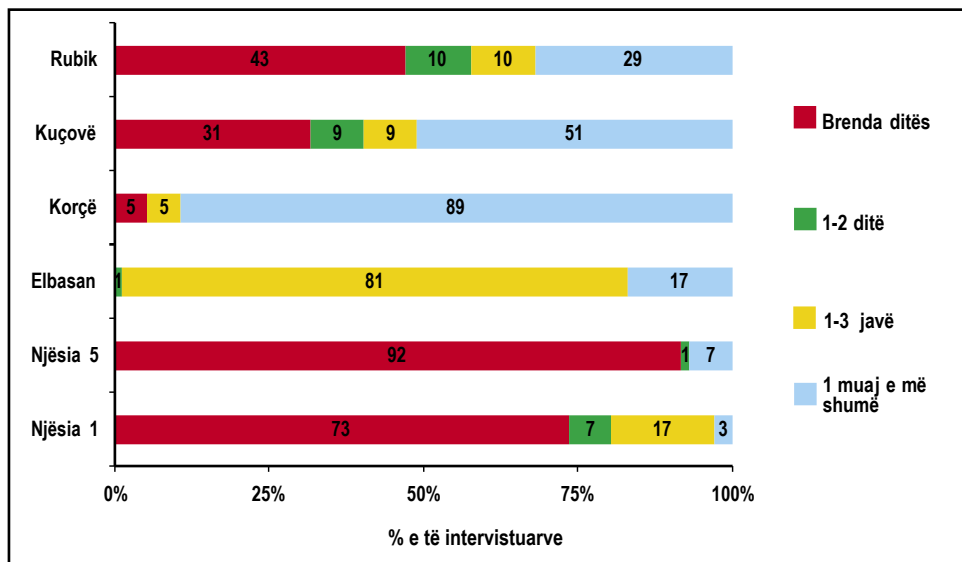


IV. Analiza e të dhënave të performancës së bashkive

Grafik. 8 Koha e marrjes së përgjigjes (n=264)

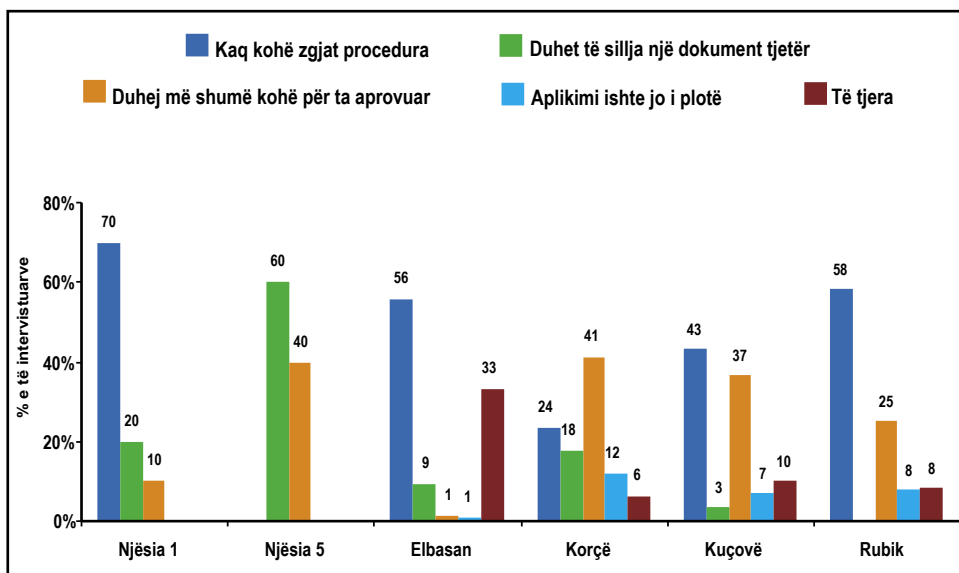
Koha e marrjes së përgjigjeve për aplikimet e kryera ndryshon në varësi të llojit të shërbimeve të kërkuara. Dallohet lehtë që pjesa më e madhe e të intervistuarve në Njësinë Bashkiake 1 dhe Njësinë Bashkiake 5 kanë marrë përgjigje për kërkesat e tyre brenda ditës. Ky rezultat është i lidhur ngushtësisht me numrin e madh të aplikimeve në zyrat e gjendjes civile dhe ato të taksave lokale. Por edhe në bashkitë e tjera qytetarët që kanë aplikuar për këto shërbime në përgjithësi kanë marrë përgjigje brenda ditës.

Ky rezultat është i lidhur gjithashtu me kohën që kërkojnë këto shërbime për të marrë përgjigje nga bashkia, bazuar në legjislacionin aktual. Në bashkitë e tjera koha e marrjes së përgjigjes për kërkesat e qytetarëve ka qenë e ndryshme në varësi të shërbimeve që ata kanë kërkuar. Kështu, në bashkinë e Elbasanit 81% e të pyeturve kanë marrë përgjigje në intervalin 1-3 javë, ndërkohë që në Korçë 89% e tyre kanë marrë përgjigje për një muaj e më shumë. Në bashkitë Kuçovë dhe Rubik respektivisht 31% dhe 43% e të pyeturve kanë marrë përgjigje brenda ditës, ndërkohë që respektivisht 51% dhe 29% e të pyeturve në këto dy bashki kanë marrë përgjigje për një muaj e më shumë.

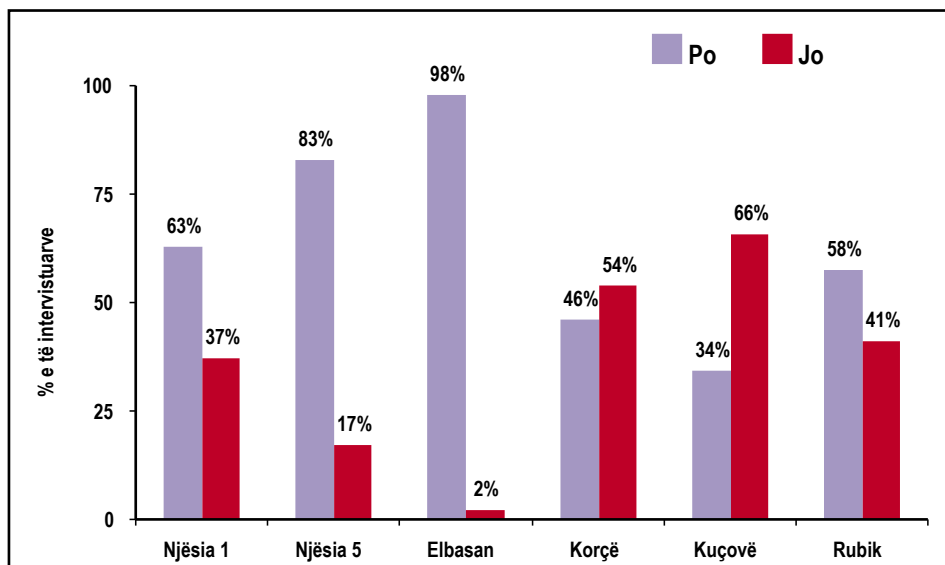


Grafik 9. Arsyet për kohëzgjatjen e procedurave (n=160)

Arsyet për kohëzgjatjen e procedurave janë të ndryshme. Kohëzgjatja e procedurave në Njësinë Bashkiake 1, bashkitë Elbasan dhe Rubik në një masë të konsiderueshme ka ardhur si rrjedhojë e afateve kohore të parashikuara në legjislacion. Ndërkohë në bashkinë e Korçës dhe Njësinë Bashkiake 5 kohëzgjatja e procedurave në një pjesë të rasteve ka ardhur si rrjedhojë e mungesave në dokumentacion apo dorëzimit të aplikimeve jo të plota. Arsyet kryesore që kanë çuar në këto raste janë mungesa e informacionit që qytetarët kanë për procedurat e aplikimit për marrjen e shërbimeve të ndryshme.



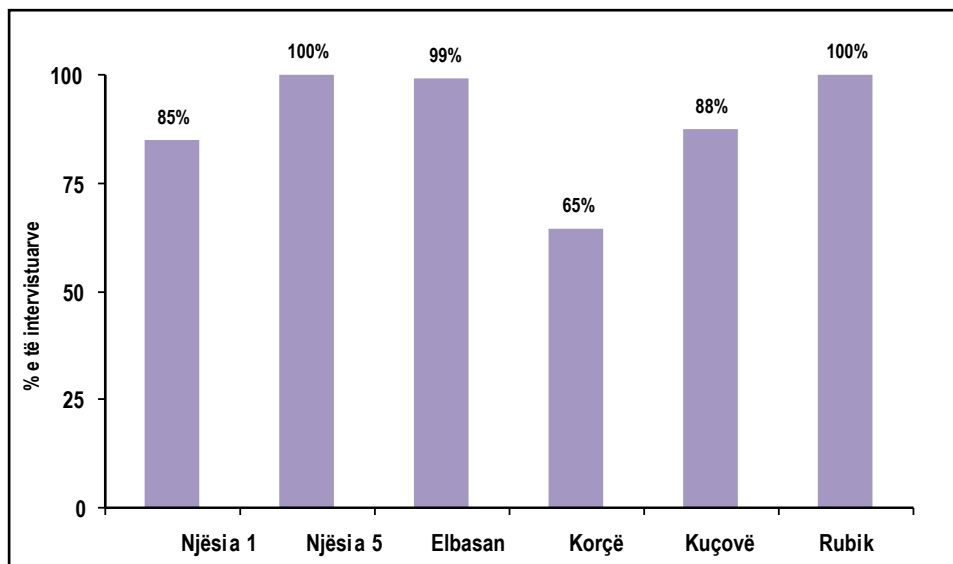
Grafik 10. Publikimi i tarifave të shërbimeve (n=600)



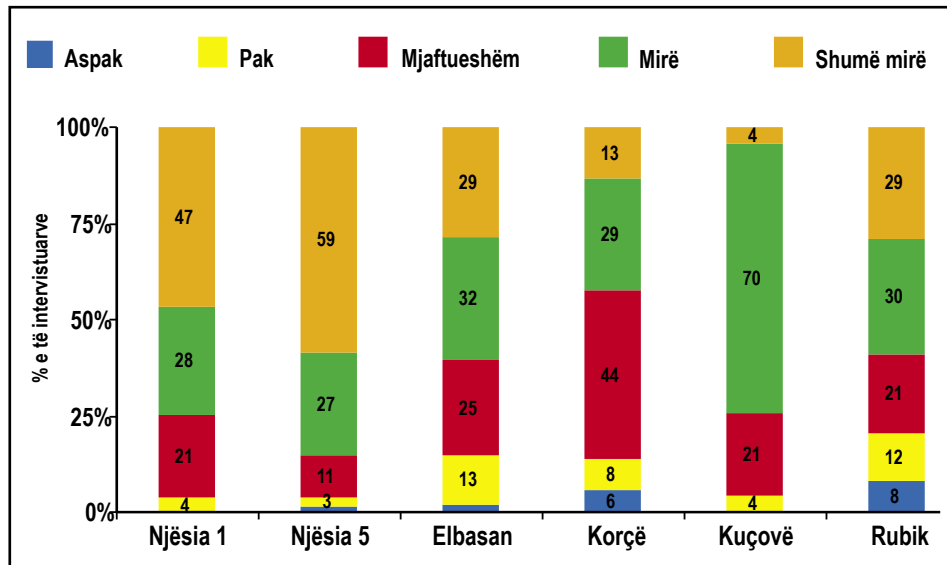
Publikimi i tarifave të shërbimeve është një nga masat që bashkitë kanë marrë për parandalimin dhe uljen e korrupsionit. Në përgjithësi bashkitë e përfshira në studim kanë tarifa të publikuara për shërbimin e gjendjes civile dhe taksat vendore. Bashkia e Elbasanit është e vetmja bashki ku 98% e të intervistuarve kanë pohuar se bashkia ka tarifa të publikuara. Duke marrë parasysh faktin që kampioni në këtë bashki është i shpërndarë uniformisht në të gjitha llojet e shërbimeve konstatohet që bashkia ka publikuar tarifat për të gjitha llojet e shërbimeve që ajo jep. Në bashkitë e Kuçovës, Korçës dhe Rubikut duhet të bëhet një punë më e kujdesshme për të publikuar tarifat për ato shërbimeve që mungojnë.

Grafik 11. Tarifat e paguara përkundërt tarifave të miratuara (n= 351)

Mospublikimi i tarifave për disa lloje shërbimesh ka bërë që një pjesë e konsiderueshme e qytetarëve të pyetur në bashkitë Korçë dhe Kuçovë të pohojnë që ata kanë paguar më shumë sesa tarifat e miratuara për marrjen e shërbimeve. Marrja e masave për publikimin e tarifave për të gjitha llojet e shërbimeve do të mundësonte uljen e këtyre rasteve dhe do t'i shërbente rritjes së transparencës në punën e bashkive. (shih Grafikon 11 në faqen 15)

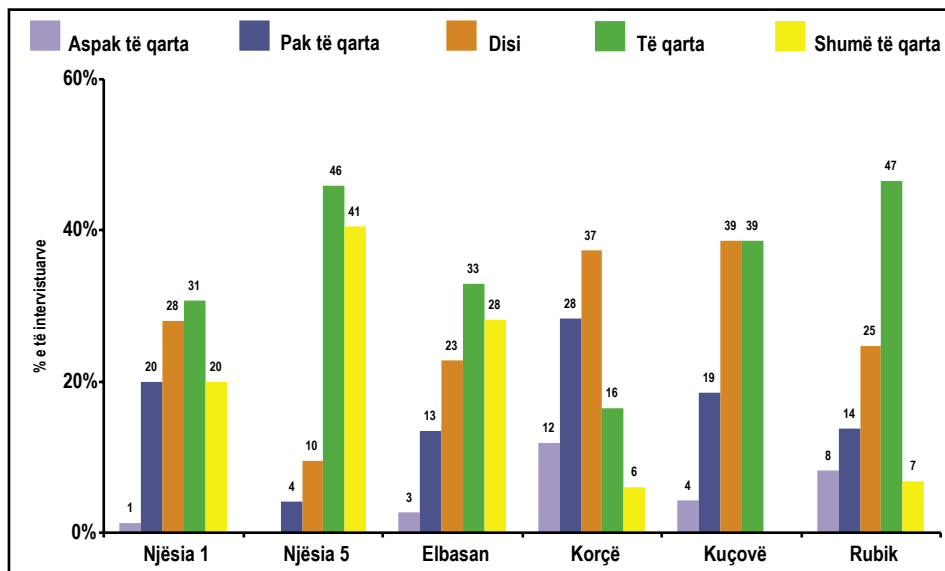


Grafik 12. Njohja e legjislacionit nga stafi i bashkisë (n = 600)



Në bashkinë e Korçës, 42% e të pyeturve mendojnë që stafi i bashkisë ka njohuri të mira dhe shumë të mira në lidhje me legjislacionin. Ndërkohë që në bashkitë e tjera pothuajse mbi 60% e të pyeturve mendojnë që stafet e bashkive kanë njohuri të mira dhe shumë të mira në lidhje me legjislacionin.

Grafik 13. Qartësia e procedurave (n =600)



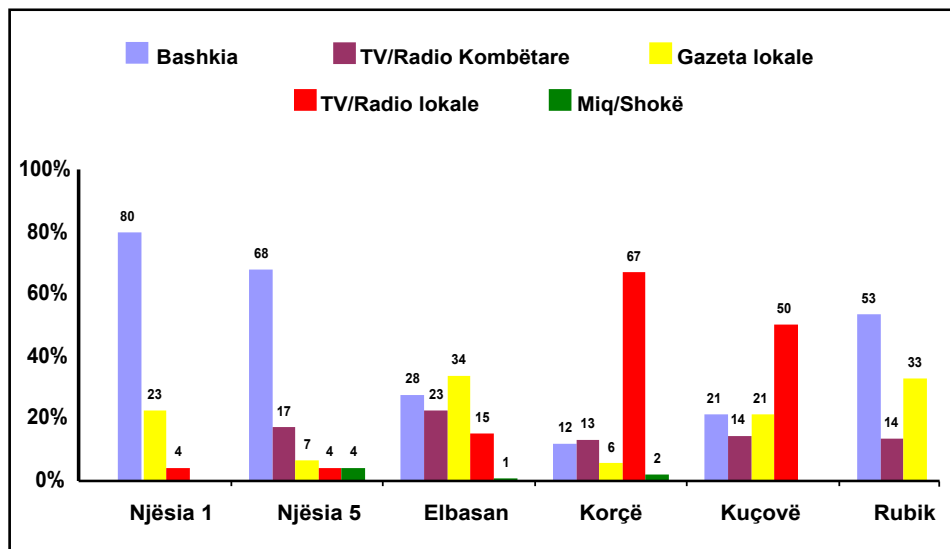
Qartësia e procedurave të aplikimit është një faktor shumë i rëndësishëm që ndikon opinionin e qytetarëve mbi performancën e punës së bashkisë. 50% e të pyeturve në bashkitë Elbasan, Rubik, dhe në Njësitë bashkiake 1 dhe 5 në Tiranë, pohojnë që procedurat janë të qarta dhe shumë të qarta. Ndërkohë që vetëm 30% e të pyeturve në Kuçovë dhe 22% në Korçë mendojnë që këto procedurat janë të qarta dhe shumë të qarta.

Mbështetur në këto të dhëna mendojmë që sektorë dhe departamente të ndryshme në bashkitë ku ka zyra informimi duhet të bashkëpunojnë me stafet e këtyre zyrave për të përcjellë tek qytetarët gjithë informacionin e nevojshëm në një formë sa më të thjeshtë. Në bashkitë ku këto zyra mungojnë duhet të merren masa të menjëhershme që të krijohen sektorët që duhet të punojnë për informimin e publikut.

Ndër arsyet kryesore që përmenden më shpesh në lidhje me paqartësitë janë mungesa e informacionit në lidhje me dokumentet që duhet të paraqesin dhe zyra dhe/ose personi të cilit duhet t'i drejtohen.

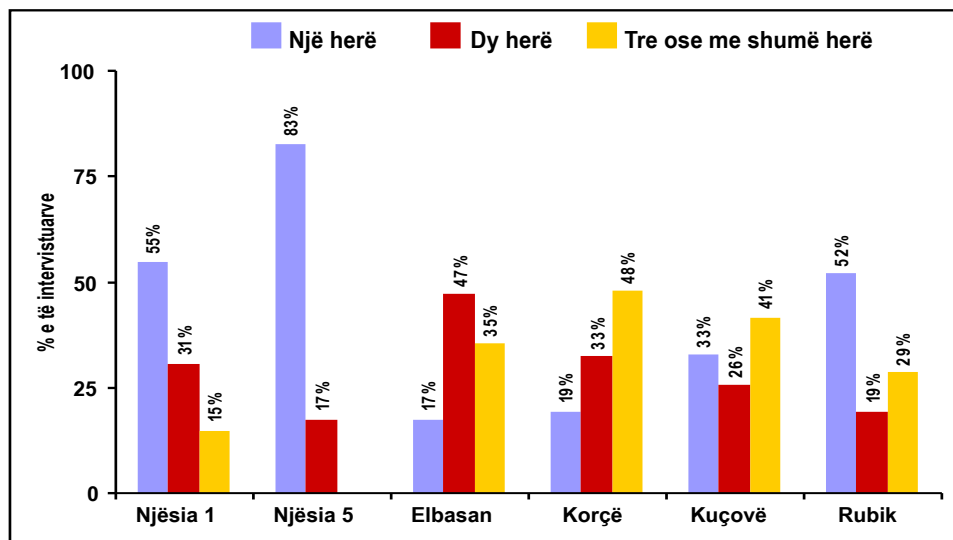
Grafik 14. Burimet e marrjes së informacionit (n= 344)

Bashkitë Elbasan, Kuçovë dhe Korçë përdorin burime të ndryshme për të informuar qytetarët. Në bashkinë Rubik dhe në Njësitë Bashkiake 1 dhe 5 burimi kryesor për marrjen e informacionit është bashkia. Gazeta lokale është një burim i rëndësishëm informimi në bashkitë Elbasan, Rubik, Kuçovë dhe Njësinë Bashkiake 1. Gjithashtu në bashkitë e mëdha media kombëtare dhe ajo lokale luajnë një rol mjaft të rëndësishëm në pasqyrimin e aktivitetit të bashkisë dhe informimin e qytetarëve për çështjet që kanë të bëjnë me politikën e zhvillimit apo aktivitete të ndryshme. (faqe 17)

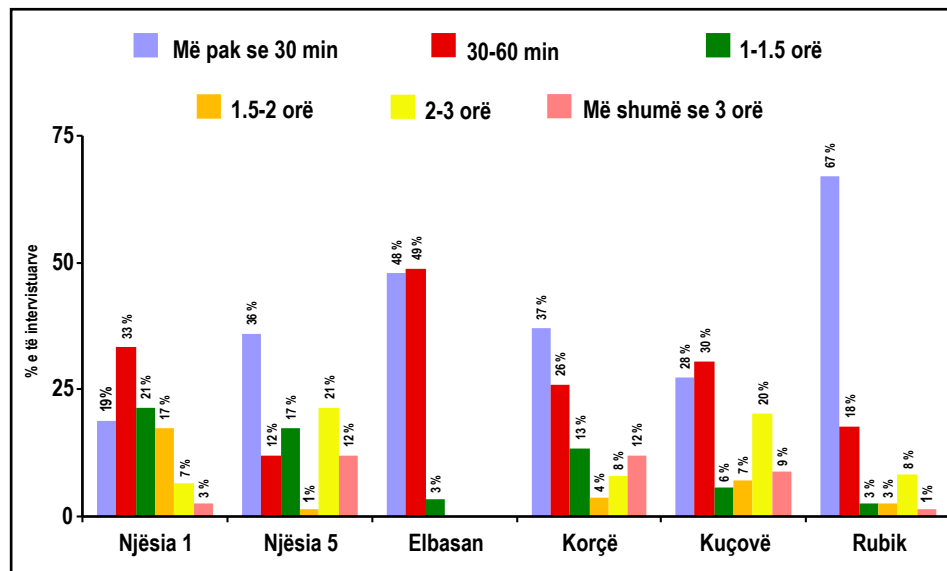


Grafik 15. Numri i vizitave për të përfunduar procedurën (n=600)

Numri i qytetarëve që e vizitojnë bashkinë tre ose më shumë herë për të përfunduar procedurën është i konsiderueshëm në bashkitë Elbasan, Korçë, Kuçovë dhe Rubik. Arsyeja që sjell këtë anomali nuk është zgjatja e procedurave tej kohës së parashikuar nga legjislacioni, por mungesa e procedurave për njoftimin e qytetarëve mbi afatet për marrjen e përgjigjeve. Të gjitha bashkitë mbështetur në kohën që nevojitet për miratimin e lejeve të ndryshme apo marrjen e vendimeve duhet të përpunojnë procedura të brendshme dhe publikojnë afate për dhënie e përgjigjeve.



Grafik 16. Koha e shpenzuar për të marrë shërbimin (n=600)

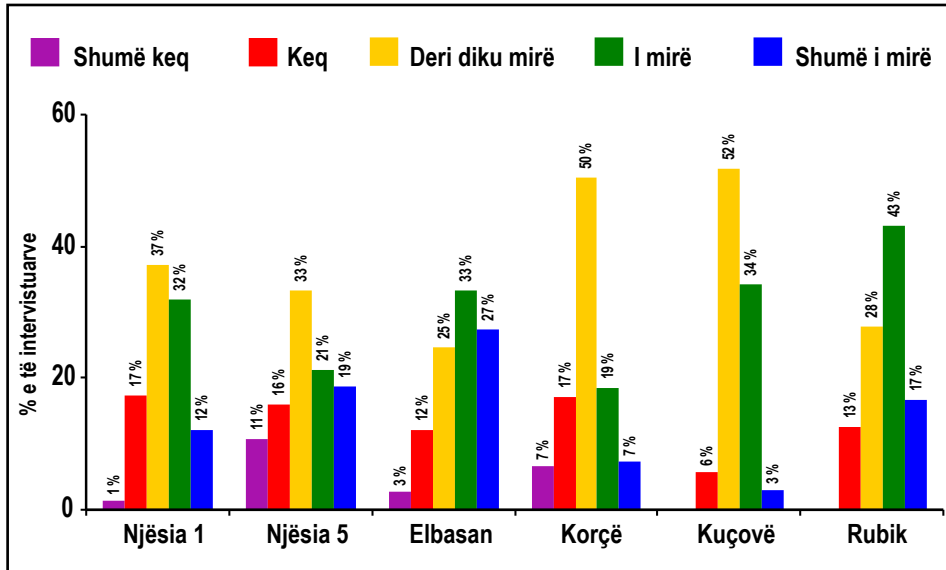


Në përgjithësi në të gjitha bashkitë, mbi 50% e të pyeturve kanë shpenzuar deri në një orë për të marrë shërbimet e kërkuara. Bashkia Elbasan është e vetmja bashki ku 97% e qytetarëve kanë marrë shërbim brenda orës, pavarësisht nga llojet e shërbimeve që ata kanë aplikuar. Shpejtësia në marrjen e shërbimeve në këtë bashki është e lidhur ngushtësisht me krijimin e dy qendrave me një ndalesë që mbulojnë pjesën më të madhe të shërbimeve që jepen nga bashkia.

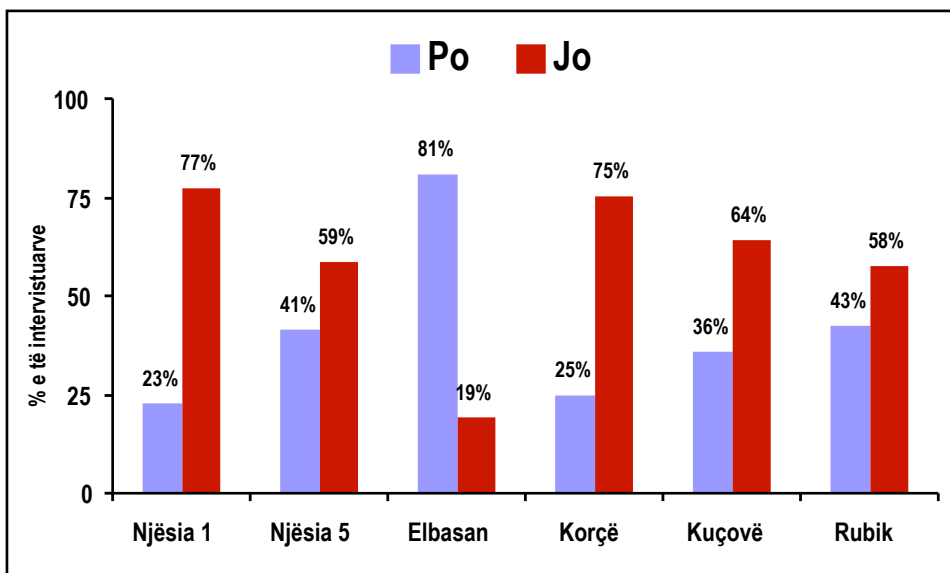
Ndërsa në Njësinë Bashkiake 5 rreth 30% e qytetarëve kanë marrë shërbimin pas dy ose më shumë orëve. Këto vonesa në dhënien e shërbimit lidhen më shumë me zyrën e gjendjes civile, ku ka qenë dhe numri më i madh i aplikimeve. Vonesat e shkaktuara në këto zyra lidhen dhe me periudhën në të cilën është bërë studimi (gusht-shtator 2008).

Grafik 17. Vlerësimi i shërbimeve (n=600)

Qytetarët e pyetur e kanë vlerësuar në mënyra të ndryshme nivelin e shërbimeve në bashkitë e përfshira në studim. Në bashkitë Elbasan dhe Rubik rreth 60% e të pyeturve mendojnë që niveli i shërbimeve është i mirë dhe shumë i mirë, ndërkohë që në Njësitë Bashkiake 1 dhe 5 mendojnë në këtë mënyrë rreth 40% e të intervistuarve. Në bashkitë Korçë dhe Kuçovë rreth 50% e të pyeturve mendojnë që niveli i shërbimeve është deri diku i mirë. (shih Grafikonin 17 në faqen 19)

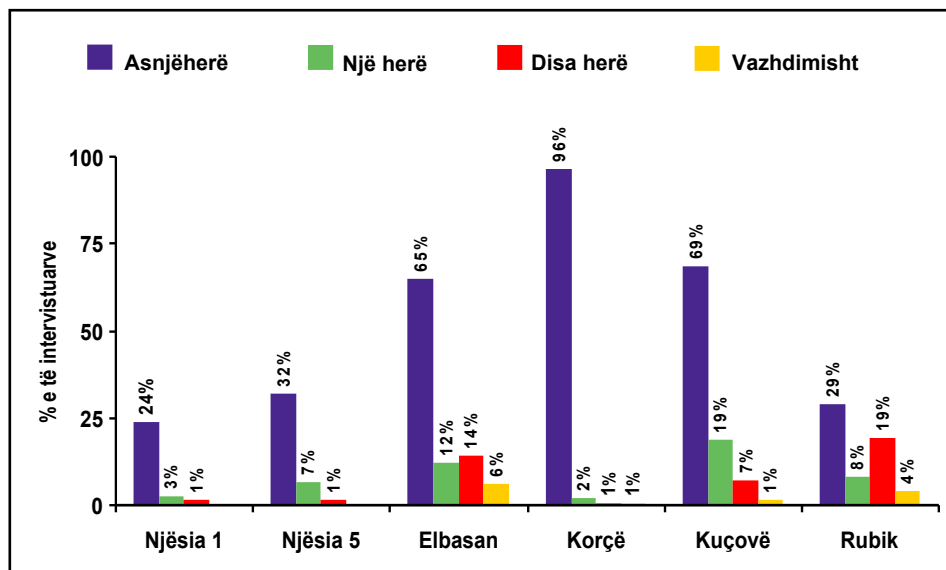


Grafik 18. Informimi për të Drejtën e Pjesëmarrjes në Vendimmarrje (n=600)



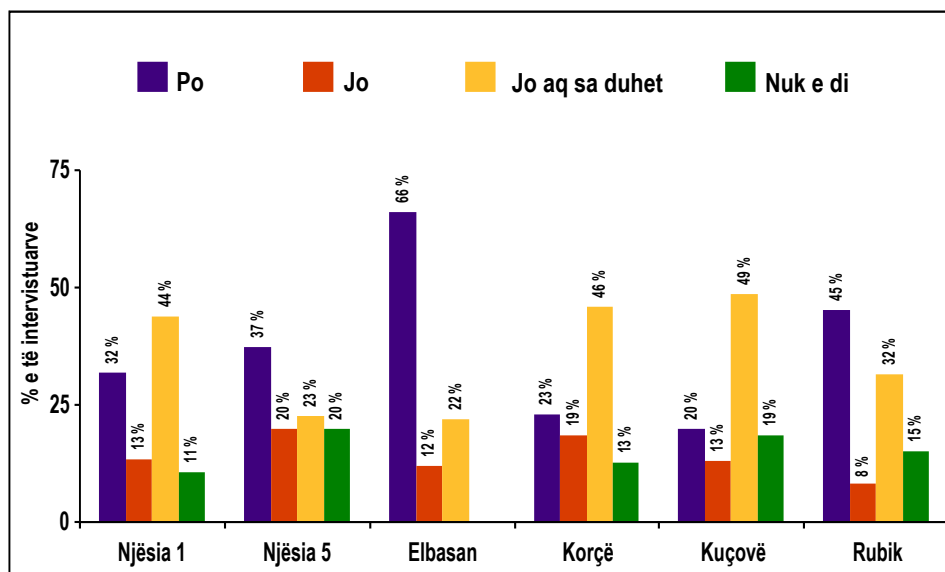
Në pesë nga gjashtë bashkitë e përfshira në studim, niveli i informacionit të të intervistuarve mbi të drejtën e tyre për të marrë pjesë në vendimmarrje është shumë i ulët. Vetëm në bashkinë e Elbasanit 81% e të pyeturve kanë informacion. Niveli i lartë i informimit të qytetarëve në këtë bashki është i lidhur ngushtësisht me përfshirjen e gjerë që kanë patur qytetarët në procese të tilla si hartimi i planit strategjik, planifikimi urban dhe buxhetimi me pjesëmarrje.

Grafik 19. Përfshirja në vendimmarrje (n=421)



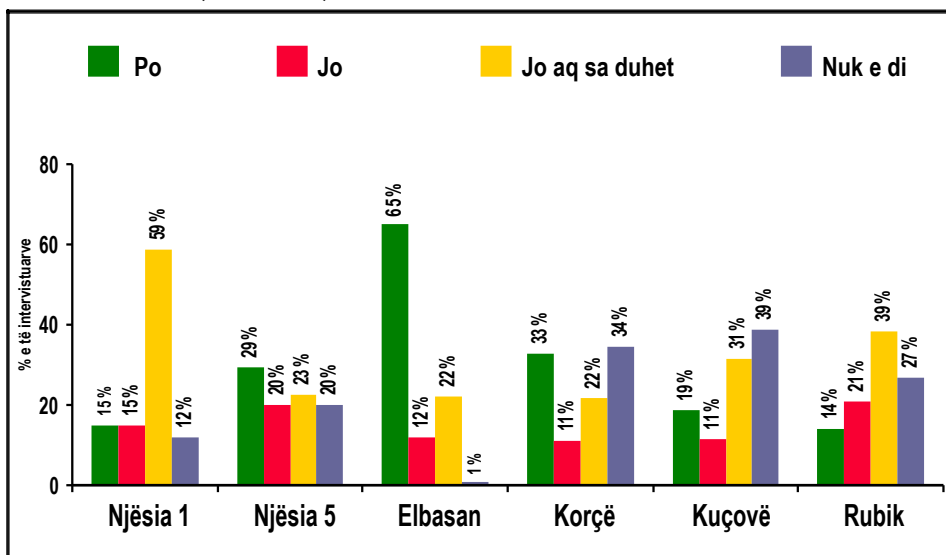
Niveli i informimit është një nga faktorët që ka ndikuar në pjesëmarrjen e ulët të qytetarëve në vendimmarrje. Por krahas këtij faktori ky tregues është ndikuar gjithashtu edhe nga proceset me pjesëmarrje që kanë zbatuar bashki të ndryshme. Bashkitë Elbasan, Rubik dhe Kuçovë kanë përqindjet më të larta të të pyeturve që janë përfshirë një herë ose më shumë se njëherë në procese të tilla.

Grafik 20. Njohja e nevojave dhe problemeve të qytetarëve (n=600)

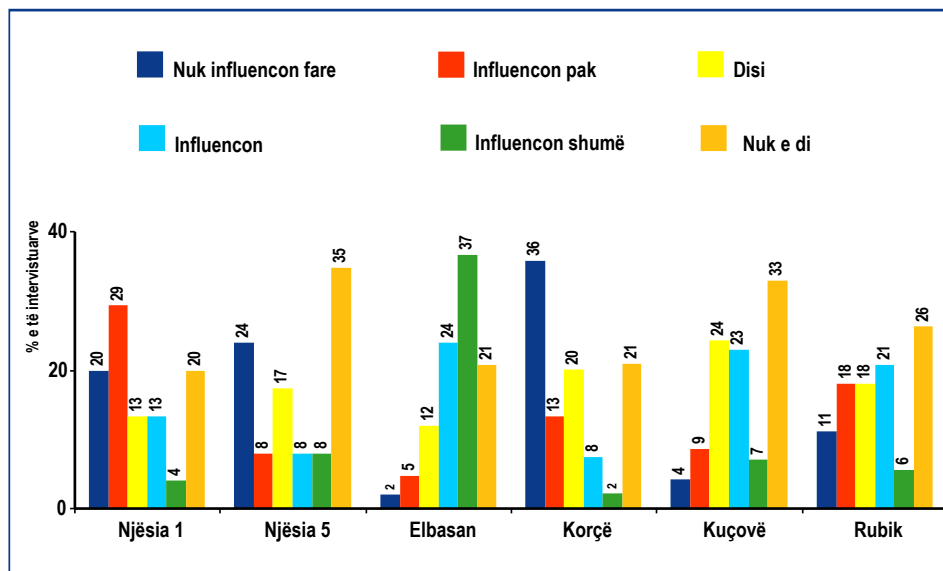


Njohja e nevojave dhe problemeve që kanë komunitetet e ndryshme është faktori kryesor mbi të cilin duhet të mbështetet puna e pushtetit vendor. Përgjithësisht qytetarët e pyetur mendojnë që bashkitë kanë njohuri mbi problematikën e komuniteteve. Në bashkinë e Elbasanit 66% mendojnë që bashkia i njih problemet e tyre, ndërsa në bashkinë e Rubikut 45% e të intervistuarve. Ndërkohë në bashkitë e Korçës, Kuçovës dhe Njësinë Bashkiake 1 mbi 40% e të pyeturve mendojnë që bashkia nuk i njih aq sa duhet nevojat e tyre. (shih Grafikon 20 në faqen 20)

Grafik 21. Transparenca në ofrimin e shërbimeve (n=600)



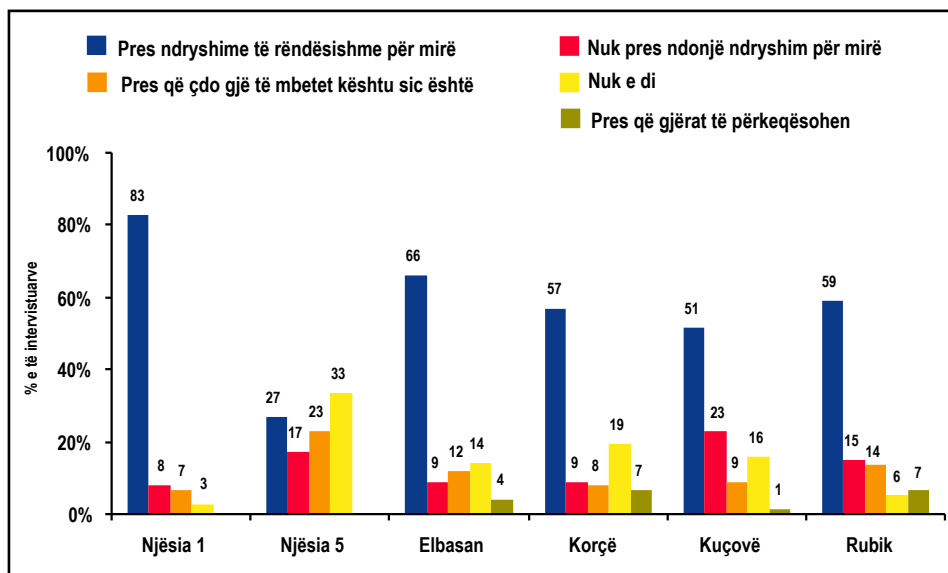
Hapja e zyrave të informimit dhe publikimi i informacionit për mënyrën e marrjes së shërbimeve janë dy faktorë bazë që rrisin transparencën e bashkive në ofrimin e shërbimeve. 65% e të pyeturve në bashkinë e Elbasanit mendojnë që në bashki aplikohen procedura transparente, ndërkohë që në bashkitë Kuçovë, Korçë, Rubik dhe Njësinë Bashkiake 1, një pjesë e konsiderueshme e të pyeturve mendojnë që ka transparencë, por ajo duhet të përmirësohet.

Grafik 22. Influenca e shoqërisë civile në punën e pushtetit vendor (n=600)

Shoqëria civile ka luajtur dhe luan një rol të rëndësishëm në qeverisjen vendore. Roli i saj është rritur ndjeshëm në vitet e fundit dhe ajo ka marrë iniciativën për një varg procesesh që synojnë përmirësimin e qeverisjes dhe rritjen e transparencës. Shoqëria civile ka qenë aktive në bashkinë e Elbasanit ku 61% e të pyeturve mendojnë që ajo influencon dhe influencon shumë punën e bashkisë, dhe në bashkitë e Rubikut dhe Kuçovës ku 30% e të pyeturve mendojnë në të njëjtën mënyrë. Në bashkinë e Korçës 49% e të pyeturve mendojnë që shoqëria civile nuk influencon ose influencon pak në punën e pushtetit vendor dhe i njëjti opinion mbizotëron dhe në Njësitë Bashkiake 1 dhe 5.

Grafik 23. Pritshmëritë e qytetarëve për punën e bashkisë (n=600)

Rreth 60% e qytetarëve në bashkitë Korçë, Kuçovë dhe Rubik presin ndryshime të rëndësishme për mirë në bashkitë e tyre. Optimizmi është më i madh në bashkinë Elbasan dhe sidomos në Njësinë Bashkiake 1. Ky nivel optimizmi i qytetarëve është i lidhur ngushtësisht me punën e mirë që është bërë nga stafet e bashkive dhe shkallën e lartë të informimit që ata kanë për planet e zhvillimit të njësisë së tyre vendore në të ardhmen.



V. Rekomandime

Bazuar në gjetjet kryesore të studimit po japim disa rekomandime të cilat do t'i shërbenin përmirësimit të punës dhe rritjes së transparencës në të gjitha bashkitë. Disa nga këto janë:

1. Të gjitha bashkitë duhet t'i japin më shumë rëndësi hapjes së institucioneve të tyre dhe përmirësimit të cilësisë së informacionit për qytetarët. Në bashkinë e Rubikut dhe Njësinë 5 duhet që të krijohen qendrat e informimit, të cilat do të përmirësonin ndjeshëm shpërndarjen e informacionit tek grupet e interesuara.
2. Në disa bashki, megjithëse zyrat e informimit janë funksionale akoma nuk janë arritur standardet që ato të konsiderohen si qendra me një ndalesë dhe të ofrojnë të gjitha shërbimet për qytetarët. Kufizimi i shërbimeve në këto qendra ka bërë që shpesh herë ato të funksionojnë si vend qëndrime që drejtojnë qytetarët në zyrat apo departamentet e tjera të bashkisë. Mendojmë që një ndryshim rrënjësor i punës duhet të bëhet në bashkinë e Korçës.
3. Pothuajse në të gjitha bashkitë duhet të aprovohen procedura që të dokumentojnë të gjitha kërkesat dhe ankesat e qytetarëve. Lëshimi i vërtetimeve për kërkesat e bëra është një kërkesë minimale që duhet të aplikohet në mënyrë të detyrueshme në të gjitha bashkitë.
4. Publikimi i tarifave për të gjitha shërbimet e ofruara do të shërbente si një masë paraprake për parandalimin e mitmarrjeve dhe korrupsionit në bashki.
5. Në të gjitha bashkitë ekziston akoma nevoja për të përcaktuar procedura të brendshme mbi mënyrën e përpunimit të informacionit, mjetet dhe rrugët që duhen përdorur për ta bërë sa më efikase dhënien e tij, planifikimin e burimeve njerëzore dhe financiare të nevojshme, publikimin e tarifave të shërbimeve dhe hartimin e procedurave të brendshme për kërkesat dhe ankesat e qytetarëve.
6. Në disa bashkitë, për një pjesë shërbimesh (sidomos për gjendjen civile) ka radhë të gjata sidomos në periudhën e verës. Ne do të rekomandonim që bashkitë që kanë probleme të tilla duhet të parashikojnë procedura të tjera për ata persona që duan të marrin shërbimin, siç mund të jenë dorëzimi i kërkesës dhe marrja e certifikatës pas 1 dite pune, shpërndarja e numrave si dhe ofrimi i disa shërbimeve përmes telefonit ose postës elektronike.

7. Bazuar në studimin e bërë e shohim të domosdoshme që stafet e bashkive duhet të kenë njohuri të domosdoshme për t'u shërbyer qytetarëve. Ekziston akoma nevoja për zhvillimin e aftësive dhe/ apo njohurive të personave që iu shërbejnë qytetarëve. Disa module trajnimi që duhet të përfshihen në kurrikulat e trajnimit për punonjësit e bashkive janë:

- Kujdesi ndaj klientit;
- Manaxhimi i konfliktit;
- Aftësitë komunikuese

Stafet drejtuese të bashkive mund të përdorin metoda të ndryshme për të identifikuar nevojat për trajnime.

8. Bashkitë duhet të zgjedhin ato mjete të komunikimit me qytetarët që kanë rezultuar më efikase për shpërndarjen e informacionit.
9. Bashkitë duhet të ndërmarrin herë pas here vlerësime për shërbimet që japin apo të mbështesin monitorime nga aktorë të jashtëm, të cilat do të shërbenin për rritjen e cilësisë së shërbimeve dhe parandalimin e korrupsionit. Realizimi i proceseve me pjesëmarrje është një nga mënyrat bazë që do t'i afrojnë bashkitë me qytetarët.