

Raport mbi performancën e komunave në fushën e komunikimit me qytetar/e

Tetor, 2020



KOSOVA

që duam

Titulli: Raport mbi performancën e komunave në fushën e komunikimit me qytetar/e

Autore: Valëza Zogjani

Viti i botimit: Tetor 2020

Publikuar nga: D4D - Demokraci për zhvillim

Zejnel Salihu Ob. 28 Nr. 13, 10000 Prishtina, Kosovo

Tel. +381 38 224 143

e-mail: info@d4d-ks.org

www.d4d-ks.org

Të drejtat e autorit © 2020, D4D - Demokraci për zhvillim. Të gjitha të drejtat e rezervuara. Asnjë pjesë e këtij publikimi nuk mund të riprodhohet, të ruhet në ndonjë sistem të ruajtjes së të dhënave apo të transmetohet, në asnjë formë apo mënyrë elektronike, mekanike, fotokopjuese, incizuese apo tjetër, pa pëlqimin paraprak me shkrim nga ana e botuesit.

**FRIEDRICH
EBERT** 
STIFTUNG
Prishtina Office



www.d4d-ks.org

Democracy for Development
Demokraci për zhvillim
Demokratija za razvoj



Ky botim është realizuar me përkrahjen e platformës “Kosova që duam” dhe i financuar nga Friedrich Ebert Stiftung – zyra në Prishtinë. Përmbajtja e këtij raporti pasqyron pikëpamjet dhe mendimet e autorëve që janë përgjegjës për faktimin dhe saktësinë e të dhënave të prezantuara këtu. Pikëpamjet dhe mendimet e shprehura këtu, jo domosdoshmërisht i paraqesin ato të platformës “Kosova që duam” dhe FES-it.

**Tabela
e përmbajtjes**

Hyrje	3
Metodologjia	3
Rezultatet e pyetësorit.....	4
Kënaqshmëria e qytetarëve/eve me shërbimet komunale	4
Shërbimet komunale që kanë pasur përmirësime	6
Komunikimi i komunës me qytetarët	6
Dëgjimet publike pa publik	7
Kënaqshmëria e qytetarëve/eve me punën e komunave.....	8
Rekomandime	10

Hyrje

Transparenca, llogaridhënia, dhe pjesëmarrja qytetare janë elemente thelbësore të demokracive moderne, si në nivelin qendror ashtu edhe në atë lokal. Komunitet që qeverisin mirë, nuk qeverisin të vetme. Në fakt, qeverisja e mirë nënkupton institucione efektive dhe pjesëmarrje të të gjitha grupeve dhe interesave të shoqërisë. Në qeverisjet që bazohen në pjesëmarrje të gjerë të qytetarëve, reflektohet më së miri parimi i llogaridhënies dhe transparencës institucionale.

Ofrimi i shërbimeve për qytetarë, transparenca, llogaridhënia, dhe pjesëmarrja qytetare janë kryesore në arritjen e standardeve Evropiane të qeverisjes. Këto standarde, të konceptualizuara qysh më 2008 në Strategjinë e Inovacionit dhe Qeverisjes së mirë në Nivel Lokal e Këshillit të Evropës, janë standardet të cilat Komunitet e Kosovës mundohen t'i arrijnë.

Kjo analizë e shkurtër, tashmë studim trendi e nisur në vitin 2019 nga Instituti Demokraci për Zhvillim, analizon perceptimet e qytetarëve lidhur me nivelin e zbatimit të tri parimeve bazë të qeverisjes lokale në Kosovë, saktësisht llogaridhënien, transparencën dhe pjesëmarrjen e qytetarëve. Për më shumë, qëllimi i këtij dokumenti analizues është ofrimi i rekomandimeve konkrete lidhur me forcimin dhe përmirësimin e politikave publike në fushat e lartpërmendura.

Të dhënat kryesore tregojnë që ende ka mungesë të ndërlidhjes së punës së komunave me kërkesat e qytetarëve, duke bërë kështu që llogaridhënia të mos jetë në nivel të kënaqshëm. Gjithashtu, sfida për

qeverisjet lokale në Kosovë mbetet edhe pjesëmarrje e qytetarëve në procese të rëndësishme vendimmarrëse, duke marrë parasysh se qytetarët nuk janë mirë të informuar për punën e komunave, dhe rrjedhimisht ata ndiejnë që shërbimet e marra nga zyrtarët komunal nuk janë në nivel të duhur të kënaqshmërisë.

Metodologjia

Për të siguruar një analizë të nivelit të zbatimit të parimeve të llogaridhënies, transparencës, dhe pjesëmarrjes qytetare në nivelin lokal në Kosovë, ky raport përdor metodën e anketimit publik përmes omnibusit. Gjetjet e kësaj ankete janë përpunuar, analizuar dhe paraqitur në këtë dokument.

Një anketë e opinionit publik përmes omnibusit u krye në qershor të vitit 2020 për të kuptuar nivelin e kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet komunale, llogaridhënien e komunave ndaj qytetarëve, si dhe komunikimin e qytetarëve me komuna. Gjithsej janë parashtruar pesë pyetje në total në anketë, duke ndjekur metodologjinë e marrjes së mostrës së rastësishme. Në anketë u përfshinë 1065 të anketuar (48.5% gra dhe 51.5% burra), mostër e dizajnuar për sigurimin e mostrës përfaqësuese me prag besueshmërie prej $\pm 3\%$, e shtresuar sipas etniciteteve: shqiptar, serb, dhe minoritete jo-serbe. Shtrirja e anketimit është bërë në tërë Kosovën sipas vendbanimeve (urban 43.5% dhe 56.5% rural). Gjetjet e kësaj ankete janë analizuar dhe krahasuar me pyetjet e njejta të bërë në vitin 2019, me metodologji dhe mostër të njejtë.

Rezultatet e pyetësorit

Në këtë pjesë të punimit paraqiten rezultatet e pyetësorit dhe një interpretim rreth tyre. Instituti Demokraci për Zhvillim ka realizuar një pyetësor në të vitit 2019 dhe me të njëjtën metodologji ka zhvilluar prapë pyetësorin në qershor të vitit 2020. Kjo ka mundësuar që të kemi të dhëna të krahasueshme në intervale të ndryshme kohore dhe rrjedhimisht mundësinë për analizimin e trendeve në perceptime të qytetarëve/eve kundrejt punës së komunave.

Kënaqshmëria e qytetarëve/eve me shërbimet komunale

Nga viti 2019 në vitin 2020 janë vërejtur dy trende, ulja e kënaqshmërisë së qytetarëve që kanë pasur komunikim me zyrtarë komunalë, dhe rritja e numrit të qytetarëve që nuk kanë kontaktuar me komunën asnjëherë përgjatë gjashtë muajve të fundit. Përderisa në vitin 2019 kanë qenë 37% të qytetarëve që janë

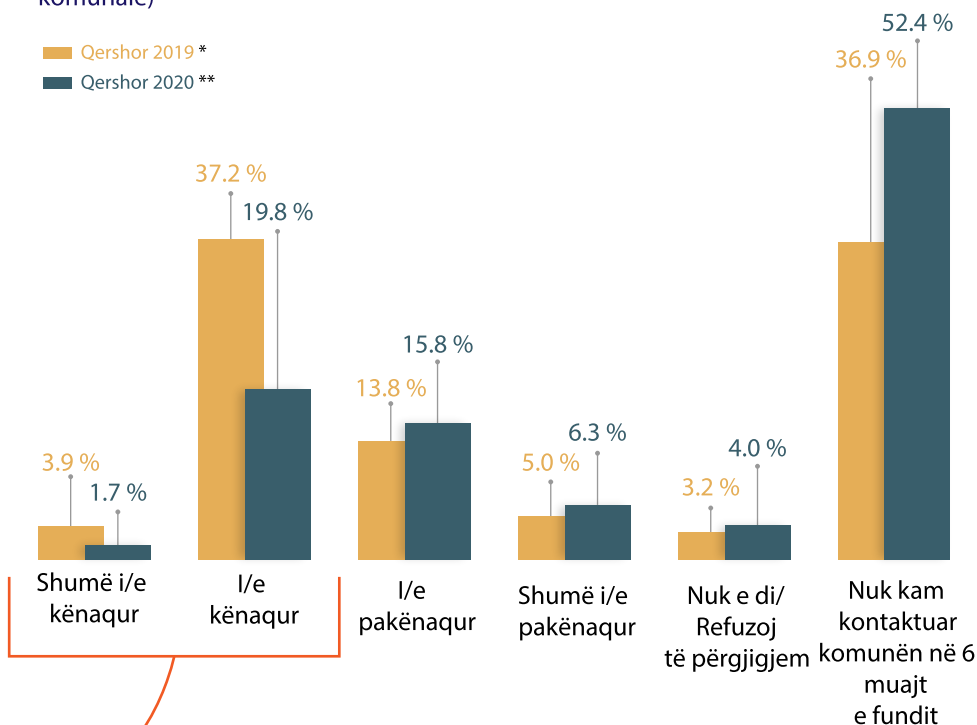
shprehur se kanë qenë të kënaqur me shërbimin e pranuar nga zyrtarët komunalë, kjo ka pësuar rënie drastike në vitin 2020 ku vetëm 20% të qytetarëve kanë thënë që kanë qenë të kënaqur me shërbimin e marrë.

Nuk ka pasur ndonjë ndryshim të madh në numrin e qytetarëve që kanë qenë të pakënaqur mirëpo kjo i atribuohet më së shumti faktit që ka pasur një rritje të madhe të qytetarëve që nuk kanë kontaktuar komunën për asnjë lloj kërkesë në 6 muajt e fundit. Përderisa në vitin 2019 përqindja e qytetarëve që nuk kanë kontaktuar komunën ka qenë 37%, në vitin 2020 më shumë se gjysma e qytetarëve (52%) nuk kanë pasur ndonjë kontakt me komunën. Kontaktimet me komunën përfshijnë pyetje, kërkesa për qasje në informata, ankesa, apo kërkesa për shërbime komunale. Duke pasur parasysh që kjo periudhë përfshin edhe periudhën e izolimit si masë e parandalimit të përhapjes së pandemisë Covid-19, është supozuar që të ketë ulje të kontaktimit me komunën, gjë që paraqitet edhe tek figura në faqe 5.

Nëse keni kontaktuar Komunën tuaj në 6 muajt e fundit, sa jeni të kënaqur me shërbimin që keni pranuar nga zyrtarët komunal?

(me pyetje, kërkesë për qasje në informata, ankesë, kërkesë për shërbime komunale)

Qershor 2019 *
Qershor 2020 **



Në cilat shërbime komunale ka pasur përmirësime?

(Top 3 përgjigjet më të përzgjedhura)***

Qershor 2019

- 1 Përsheptimi i procedurave për t'u paisur me dokumente të gjendjes civile
- 2 Pranimi dhe shqyrtimi i kërkesave
- 3 Përsheptim i procedurave për t'u pajisur me leje ndërtimore

Qershor 2020

- 1 Përsheptimi i procedurave për t'u paisur me dokumente të gjendjes civile
- 2 Përsheptim i procedurave për t'u pajisur me leje ndërtimore
- 3 Pranimi dhe shqyrtimi i kërkesave

* Hulumtimi është bërë gjatë muajit qershor 2019, me gjithsej 1065 të anketuar në tërë territorin e Kosovës.

** Hulumtimi është bërë gjatë muajit qershor 2020, me gjithsej 1070 të anketuar në tërë territorin e Kosovës.

*** Nëse të anketuarit janë përgjigjur me "Shumë i/e kënaqur" apo "I/e kënaqur"

Shërbimet komunale që kanë pasur përmirësime

Në këtë pjesë janë pyetur vetëm qytetarët që janë përgjigjur që janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me shërbimet e pranuar nga zyrtarët komunalë. Përqindja e qytetarëve, në vitin 2020, që janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me shërbimet e marra nga zyrtarët komunalë arrin në 21.5%. Nga ky grup pastaj janë pyetur se në cilat shërbime komunale kanë vërejtur përmirësime dhe këtu është paraqitur një numër i shërbimeve kryesore që ofrohen nga komunat.

Trendet tregojnë që ka ndryshime mirëpo jo në renditjen e shërbimeve që kanë pësuar përmirësime. Në të dy vitet, tre shërbimet komunale që janë perceptuar me më së shumti përmirësime mbesin: përsheptimi i procedurave për t'u pajisur me dokumente të gjendjes civile, përsheptimi i procedurave për pajisje me leje ndërtimore, dhe pranimi dhe shqyrtimi i kërkesave.

Përderisa shërbimet komunale me më së shumti përmirësime kanë mbetur të njëjtat, vërehen ndryshime pozitive tek pjesa e qasjes në dokumente publike ku në vitin 2019 është vlerësuar nga 10.3% të qytetarëve si shërbim që ka pasur përmirësim, ndërsa kjo është rritur në 14.4% në vitin 2020.

Shqetësuese mbetet fakti që buxhetimi sipas kërkesave të qytetarëve nuk perceptohet që ka pasur ndonjë përmirësim të dukshëm, përderisa vetëm 9.9% të qytetarëve e vlerësojnë me përmirësim këtë shërbim.

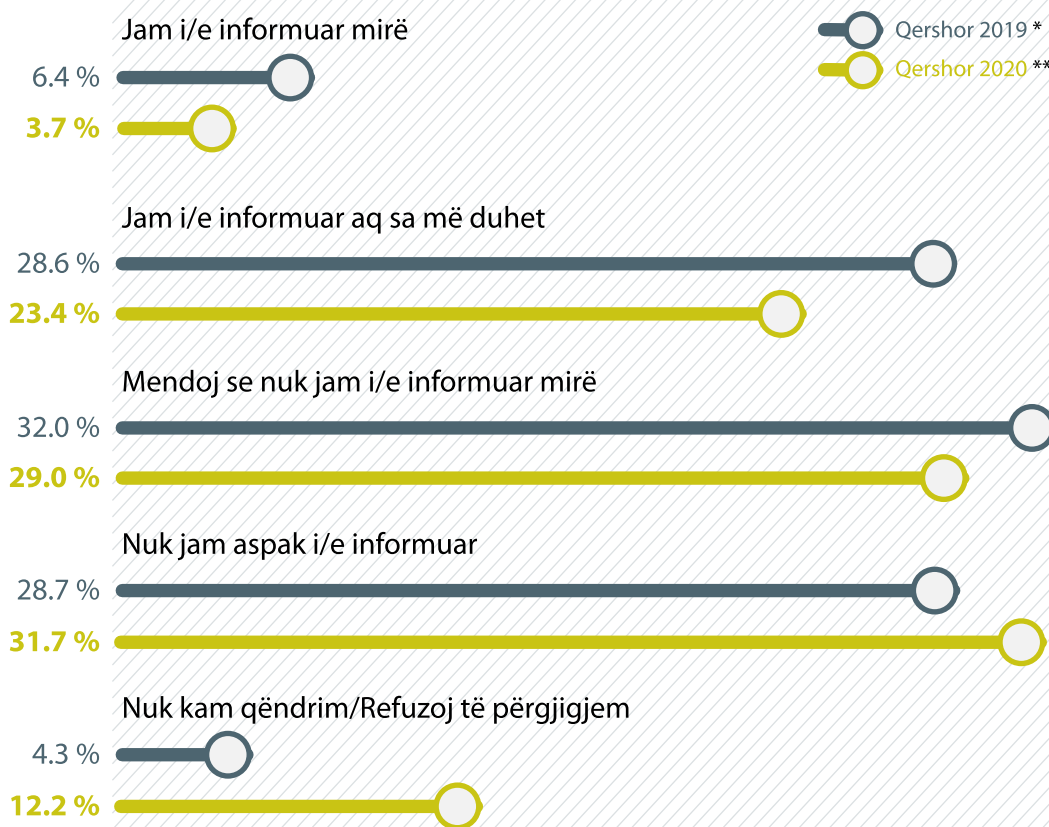
Mungesa e pjesëmarrjes së qytetarëve në dëgjime buxhetore mund të atribuohet edhe në mungesën e informimit të duhur të qytetarëve për mundësitë e pjesëmarrjes, por edhe në mungesën e qasjeve inovative nga komunat për të rritur këtë pjesëmarrje. Së fundmi dëgjimet buxhetore në komuna të caktuara janë duke u mbajtur edhe online, mirëpo ende nuk posedojmë të dhëna që mund të tregojnë për efektet e këtij modeli të dëgjimit publik.

Komunikimi i komunës me qytetarët

Qytetarët ende ndjejnë që nuk janë të informuar mjaftueshëm për punën e komunave. Nuk ka pasur ndonjë ndryshim të madh në këtë drejtim pasi që në vitin 2020, 60% e qytetarëve të anketuar mendojnë që nuk janë të informuar mirë ose nuk janë aspak të informuar për punën që bëjnë komunat. Të njëjtat shifra kanë qenë edhe në vitin 2019 sa i përket mungesës së informimit të duhur. I vetmi ndryshim më i madh është tek pjesa e qytetarëve që nuk kanë qëndrim apo refuzojnë të përgjigjen. Nga 4.3% që ishte përqindja e refuzimit në përgjigje në këtë pyetje në vitin 2019 kjo është rritur në 12.7% në vitin 2020.

Përqindja e lartë e qytetarëve që vlerësojnë se kanë mungesë të informatave duhet të bëjë që komunat të kenë një qasje më aktive në informimin e qytetarëve e sidomos në përdorimin e mjeteve më të përshtatshme për informim (p.sh mediat sociale).

Sa konsideroni se jeni të informuar për punën e komunës tuaj?



* Hulumtimi është bërë gjatë muajit qershor 2019, me gjithsej 1065 të anketuar në tërë territorin e Kosovës.

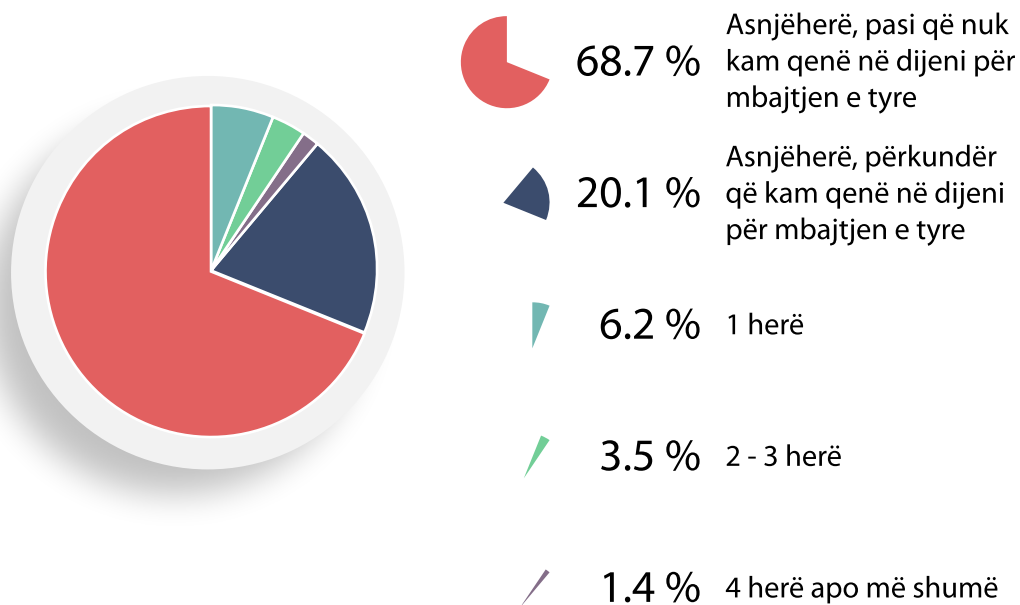
** Hulumtimi është bërë gjatë muajit qershor 2020, me gjithsej 1070 të anketuar në tërë territorin e Kosovës.

Dëgjimet publike pa publik

Dëgjimet publike ndonëse janë njëra ndër mënyrat më të mira për të vlerësuar problemet e qytetarëve dhe arritja e konsensusit rreth zgjidhjeve të tyre, mirëpo këto nuk po shfrytëzohen efektivisht. Mungesa e informimit jo vetëm për rëndësinë e dëgjimeve publike por edhe për mbajtjen e tyre paraqet një rëndësi të ndërlidhura me to. Pothuajse tre në katër qytetarë (68%) nuk janë fare në dijeni për mbajtjen e dëgjimeve publike në komunat e

tyre, dhe rreth 20% të qytetarëve nuk kanë marrë pjesë edhe pse kanë qenë në dijeni për mbajtjen e tyre. Kështu vetëm 11.4% të qytetarëve kanë marrë pjesë të paktën njëherë në dëgjime publike. Këto shifra tregojnë që komunat duhet të punojnë në dy drejtime sa i përket dëgjimeve publike, fillimisht duke arritur të përqojnë rëndësinë e pjesëmarrjes së qytetarëve në dëgjime publike dhe pastaj duke krijuar mekanizma që informojnë qytetarët për mbajtjen e këtyre dëgjimeve.

Në 6 muajt e fundit, sa herë keni marrë pjesë në dëgjime publike të organizuara nga Komuna juaj?

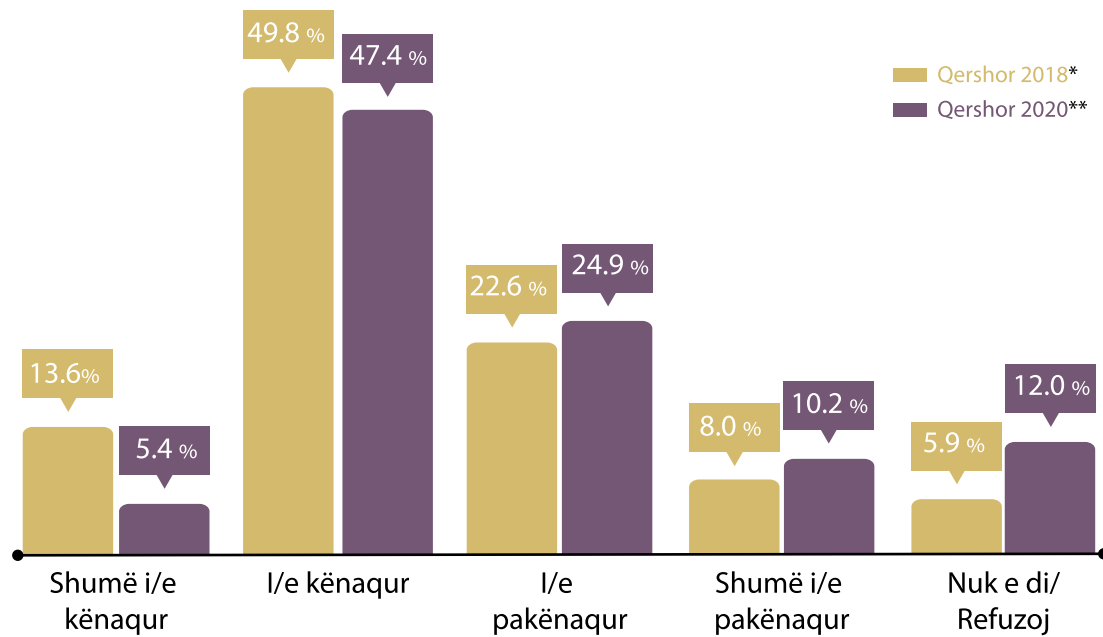


Kënaqshmëria e qytetarëve/eve me qeverisjen lokale

Përderisa në pyetjen e parë qytetarët janë përgjigjur në kënaqshmërinë e tyre me shërbimet komunale, në këtë pjesë të raportit janë pyetur për perceptimet e përgjithshme me punën e komunave. Ndonëse shërbimet komunale dhe qeverisja lokale janë të ndërlidhura ngushtë me njëra tjetrën dhe supozohet që përgjigjet të jenë relativisht të të njëjtës natyrë, kjo nuk paraqitet në këto të dhëna.

Në krahasim me vitin 2019 nuk shohim ndonjë ndryshim të madh në të dhënat e vitit 2020. Kënaqshmëria me qeverisjen lokale është rreth 52%, ku 47.4% të qytetarëve janë të kënaqur me qeverisje, dhe 5.4% janë shumë të kënaqur, që për dallim nga viti 2019 përqindja e atyre që kanë qenë shumë të kënaqur me qeverisje ishte rreth 13.5%. Prapë vërejmë një rritje të numrit të qytetarëve që refuzojnë të përgjigjen, nga rreth 6% në vitin 2019 kjo dyfishohet dhe arrin 12% në vitin 2020.

Sa jeni të kënaqur me qeverisjen lokale në komunën tuaj në 6 mujorin e fundit?



* Hulumtimi është bërë gjatë muajit qershor 2018, me gjithsej 1064 të anketuar në tërë territorin e Kosovës.

** Hulumtimi është bërë gjatë muajit qershor 2020, me gjithsej 1070 të anketuar në tërë territorin e Kosovës.

Rekomandime

Rekomandimet e paraqitura në këtë dokument janë të bazuara në të dhënat e marra nga pyetësi. Këto rekomandime janë të përgjithshme për komuna dhe ka të tilla që tashmë i kanë të adaptuara këto rekomandime. Përmirësimi i komunikimit dhe bashkëpunimit efektiv ndërmjet komunave do të ndihmonte në trajtimin e problemeve përmes mesimeve të nxjerra pasi që shumica e problemeve janë të natyrës së njëjtë. Rekomandimet kryesore nga ky dokument janë:

- Të zhvillohen platformat online që mundësojnë informimin e qytetarëve dhe që ndihmojnë komunikimin mes të komunave dhe qytetarëve për konsultime publike, dëgjime publike, dhe ofrim të shërbimeve si për pajisje me dokumente, kryerje të pagesave përmes e-banking, dhe kontrollimit të faturave. Për momentin komuna e Prishtinës e ofron një bazë të mirë për platformë të tillë dhe kjo mund të adaptohet për çdo komunë.
- Përdorimi proaktiv i mediave sociale. Shumica e komunave ekzistuese kanë të hapura faqe në rrjete sociale që menaxhohen nga zyrtarët komunal. Mirëpo, shumica e tyre kanë mungesë të proaktivitetit në përditësimin e tyre me informata për qytetarët, dhe poashtu janë për momentin të fokusuar vetëm në një platformë (në këtë rast Facebook).
- Krijimi i platformave ose përdorimi i platformave ekzistuese për diskutime me qytetarët. Shëndrimi nga diskutimi fizik në diskutim online duhet të konsiderohet nga komunat që kanë pjesëmarrje të vogël të qytetarëve në diskutime publike, dhe në dëgjime buxhetore. Edhe në këtë formë, komunat duhet të zhvillojnë fushata vetëdijësuese për qytetarë në mënyrë që të rrisin pjesëmarrjen e tyre në konsultime dhe dëgjime publike, buxhetore, etj.
- Përdorimi i metodave vizuele për të paraqitur informata. Mungesa e angazhimit të qytetarëve mund të jetë për shkak të mungesës së paraqitjes së informatave në mënyrë lehtë të kuptueshme. Prandaj, komunat duhet të investojnë në përdorimin e metodave audio dhe vizuele në paraqitjen e informatave.
- Planet vjetore të komunave duhet të kenë indikatorë të matshëm që më pas mund të vendosen edhe online për t'u monitoruar nga qytetarët. Kjo mënyrë do të ndihmonte në ngritjen e përgjegjshmërisë së komunave drejt qytetarëve, rritjen e besimit, dhe përmirësimin e komunikimit ndërmjet qytetarëve dhe komunës.
- Qasja në dokumente publike të lehtësohet për qytetarët. Për momentin vetëm 4 nga 38 komuna kanë sisteme online për paraqitje të kërkesave për qasje në dokumente publike dhe që lejojnë përcjelljen e statusit të kërkesave të tyre.