

DREJT NJË QEVERISJE TË HAPUR NË NIVEL LOKAL

Vlerësimi i ofrimit të
shërbimeve publike
dhe transparencës
në Komunën e
Podujevës



DREJT NJË QEVERISJE TË HAPUR NË NIVEL LOKAL

Vlerësimi i ofrimit të shërbimeve publike dhe
transparencës në Komunën e Podujevës

Prishtinë, janar 2025



Të drejtat e autorit © 2025. Demokraci për Zhvillim (D4D).

Të gjitha të drejtat e rezervuara. Përveç citimeve të pjesëve të shkurtra me qëllim të kritikës dhe rishikimit, asnjë pjesë e këtij publikimi nuk mund të riprodhohet, të ruhet në ndonjë sistem të rikthimit të të dhënave, ose të transmetohet në çfarëdo forme apo mjete, elektronik, mekanik, fotokopjues, regjistruar ose tjetër, pa lejen paraprake të D4D.

Përgatitur nga:

Instituti Demokraci për Zhvillim

—

Ky raport është realizuar nga Instituti Demokraci për Zhvillim në kuadër të projektit "Pjesëmarrja e qytetarëve për vendime më të mira" mbështetur nga programi i Granteve të Vogla i projektit WeBER 3.0, i zbatuar në Kosovë nga Grupi për Studime Juridike dhe Politike dhe i financuar nga Bashkimi Evropian dhe Agjencia Austriake për Zhvillim. Përmbajtja e këtij raporti është përgjegjësi e vetme e zbatuesit të projektit dhe nuk pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Grupit për Studime Juridike dhe Politike, Bashkimit Evropian apo Agjencisë Austriake për Zhvillim.



TABELA E PËRMBAJTJES

Hyrje	5
Metodologjia.....	7
Rezultatet e hulumtimit të opinionit publik për shërbimet komunale	9
Ballafaqimi i perspektivës së qytetarëve dhe të nëpunësve civil për një qeverisje të hapur lokale	20
Perspektiva e qytetarëve.....	22
Perspektiva e nëpunësve civil	27
Diskutime e hapura mes qytetarëve dhe përfaqësuesve të komunës	32
Rekomandimet	34

Hyrje

Komuna e Podujevës, me një popullsi prej rreth 71,000 banorësh sipas të dhënave të Agjencisë së Statistikave të Kosovës të publikuara në korrik 2024, përbën një shembull të rëndësishëm të sfidave dhe mundësive për përmirësimin e qeverisjes lokale. Shtrirja e saj në 77 fshatra dhe rënia e popullatës për rreth 17,000 banorë krahasuar me regjistrimin e vitit 2011, reflektojnë një dinamikë komplekse sociale dhe ekonomike që ndikon në cilësinë e jetës dhe shërbimeve publike të ofruara.

Në vitet e fundit, Komuna ka ndërmarrë një sërë përpjekjesh për të modernizuar shërbimet publike, veçanërisht përmes digjitalizimit. Instalimi i eKiosqeve për gjendjen civile, përmirësimet teknologjike në shkolla, dhe përdorimi i sistemeve të reja për aplikimet online për grante dhe rekrutim janë disa nga masat që synojnë të rrisin efikasitetin dhe qasjen e qytetarëve në shërbime. Megjithatë, qytetarët vazhdojnë të paraqesin kërkesa për zgjerimin e mëtejshëm të digjitalizimit në fusha si pronësia, arsimi, shëndetësia dhe turizmi, duke dëshmuar për një kërkesë të vazhdueshme për inovacion dhe përmirësim.

Raporti i paraqitur analizon perceptimet e qytetarëve dhe nëpunësve civilë mbi ofrimin e shërbimeve publike, transparencën dhe llogaridhënien në Komunën e Podujevës. Me një mostër prej 216 të anketuarish, shumica e të cilëve të rinj dhe të mesëm, hulumtimi sjell në pah një kënaqësi të përgjithshme me shërbimet komunale, ku 89% e të anketuarve i kanë vlerësuar ato si pozitive. Përkundër kësaj, sfidat mbeten të pranishme, veçanërisht në fushat

e përfshirjes së grupeve të marginalizuara, shpejtësisë së shërbimeve dhe komunikimit efektiv me qytetarët.

Në këtë kontekst, ky raport synon të ofrojë një analizë gjithëpërfshirëse të situatës aktuale duke përdorur të dhëna nga anketa, fokus-grupe dhe diskutime të hapura me qytetarë dhe përfaqësues komunalë. Përmes kësaj analize, punimi identifikon boshllëqet dhe mundësitë për përmirësim, duke propozuar masa konkrete për të përforcuar transparencën, përmirësuar qasjen dhe rritur efikasitetin e shërbimeve publike.

Ky studim shërben si një kontribut për avancimin e qeverisjes lokale të hapur dhe për të adresuar pritshmëritë e qytetarëve të Komunës së Podujevës për një administratë më të përgjegjshme dhe efikase.

Metodologjia

Për të vlerësuar ofrimin e shërbimeve publike, transparencën dhe llogaridhënien e Komunës së Podujevës, është përdorur një metodologji gjithëpërfshirëse, e cila kombinon të dhëna kuantitative dhe kualitative. Qasja e zgjedhur synon të reflektojë perceptimet e qytetarëve dhe nëpunësve civilë, duke siguruar një analizë të balancuar të sfidave dhe mundësive për përmirësim.

Si bazë për këtë vlerësim, është realizuar një anketë e opinionit publik me një mostër prej 216 qytetarësh të Komunës së Podujevës. Kjo anketë ka përfshirë pyetje të strukturuar që adresojnë cilësinë e shërbimeve komunale, qasjen në informacion dhe ofrimin e shërbimeve për grupet e marginalizuara. Përmes analizës statistikore, të dhënat kanë ndihmuar në identifikimin e trendeve kryesore dhe shqetësimeve të qytetarëve në raport me shërbimet publike.

Për të plotësuar këtë analizë, janë organizuar tri fokus-grupe. Njëri prej tyre ka përfshirë 15 qytetarë, duke siguruar një platformë për të ndarë përvojat dhe perceptimet e tyre mbi transparencën, pjesëmarrjen dhe efektivitetin e shërbimeve komunale. Për të eksploruar perspektivën institucionale, janë mbajtur edhe dy fokus-grupe të tjera me nëpunës civilë, të cilët kanë ndarë sfidat dhe përpjekjet për përmirësimin e qeverisjes lokale. Diskutimet në fokus-grupe janë strukturuar mbi temat kyçe të ofrimit të shërbimeve dhe sfidave administrative, duke siguruar një kuptim më të thellë të faktorëve që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike.

Për të nxitur dialogun dhe për të marrë rekomandime praktike, janë mbajtur edhe dy diskutime të hapura në formatin “Sallonet e së

Martës”. Diskutimi i parë, me temën “Sa janë këshilltarët e Kuvendit Komunal zë i qytetarëve në Kuvend?”, ka përfshirë panelistë nga shumica qeverisëse dhe opozita, duke adresuar çështjet e përfaqësimit të interesave të qytetarëve nga këshilltarët komunalë. Diskutimi i dytë, me temën “Mekanizmat për rritjen e transparencës në proceset vendimmarrëse të Komunës,” ka përfshirë përfaqësues të ekzekutivit të komunës dhe organizatave të shoqërisë civile. Të dyja diskutimet ishin të hapura për pjesëmarrjen e qytetarëve, duke krijuar hapësirë për debate konstruktive dhe angazhime të drejtpërdrejta.

Të dhënat e mbledhura nga anketa, fokus-grupet dhe diskutimet e hapura janë analizuar në mënyrë të ndërthurur për të nxjerrë një pasqyrë gjithëpërfshirëse mbi perceptimet, sfidat dhe mundësitë për përmirësim. Kjo qasje ka mundësuar një kuptim të qartë të boshllëqeve midis pritshmërive të qytetarëve dhe kapaciteteve të komunës për të adresuar këto pritshmëri. Përmes gjetjeve të këtij punimi, janë ofruar rekomandime konkrete për përmirësimin e shërbimeve publike, forcimin e transparencës dhe nxitjen e angazhimit të qytetarëve në proceset vendimmarrëse lokale.

Rezultatet e hulumtimit të opinionit publik për shërbimet komunale

D4D ka zhvilluar një anketë me qytetarë e komunës së Podujevës përmes mostrës përfaqësuese në nivel vendi, nga data 18 deri 26 dhjetor 2024, për të marrë opinionin e tyre lidhur me kënaqshmërinë me shërbimet publike në nivel komunal, si dhe me kryerjen e shërbimeve digjitale. Pjesëmarrës në këtë hulumtim janë 216 banorë të Komunës së Podujevës. Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 52% janë burra dhe 48 gra. Shumica e pjesëmarrësve janë në grupmoshën 25-34 vjeç (42%), të ndjekur nga grupmosha 18-24 vjeç (30%) dhe 35-44 vjeç (16%). Grupmoshat 45-54 dhe 55-64 kanë një pjesëmarrje të ulët, secila përfaqëson vetëm 8% dhe 2%. Grupmosha 65+ përfaqëson gjithashtu 2%.

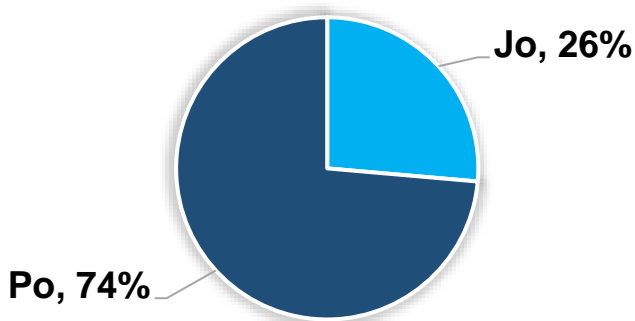


Figura 1. A keni përdorur shërbime specifike nga administrata publike?

Përdorimi i të paktën ndonjërit prej shërbimeve specifike nga administrata publike është në nivelet e 2/3 të votave apo 73%. Këtu përfshihen shërbimet si dokumentet e ndryshme personale, siç janë letërnjoftimi, pasaporta, certifikatat familjare dhe shërbimet e ndryshme të biznesit, si regjistrimi i biznesit apo aplikimet për licenca.

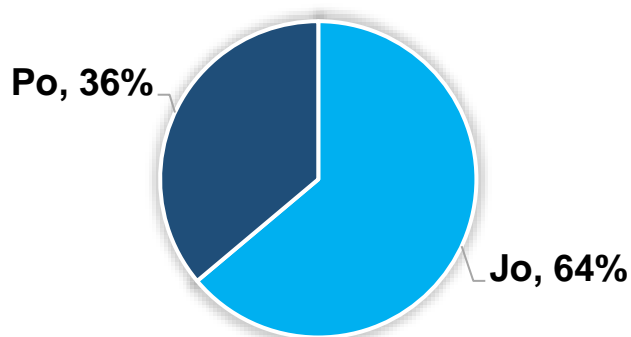


Figura 2. A është hera e parë që kërkon këtë shërbim specifik?

Një shumicë (64%) kanë përdorur më parë këtë shërbim specifik, duke treguar njohuri dhe përvojë, ndërsa 36% janë përdorues për herë të parë.

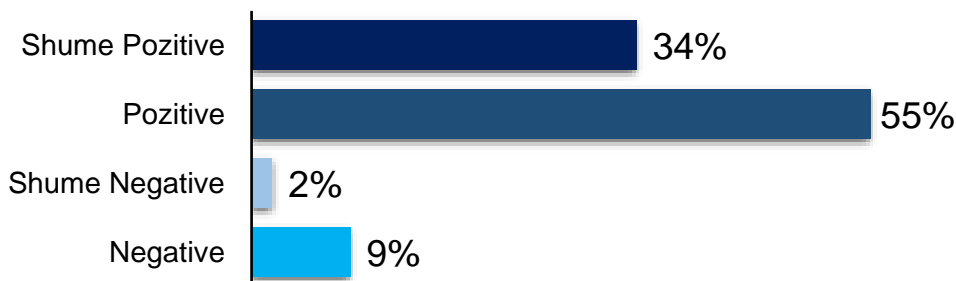


Figura 3. Si do ta vlerësonit përvojën tuaj të përgjithshme me ofrimin e shërbimit?

Është thelbësore që qytetarët të jenë të kënaqur me shërbimet publike, pasi kjo ndikon në cilësinë e jetës së tyre, rrit besimin ndaj institucioneve dhe nxit përdorimin e vazhdueshëm të këtyre shërbimeve, duke përmirësuar efektivitetin dhe qëndrueshmërinë e tyre. Kënaqësia gjithashtu nxit pjesëmarrjen aktive dhe ndjenjën e përgjegjësisë qytetare, ndërkohë që shërbimet e kënaqshme pasqyrojnë efikasitetin e institucioneve dhe përmirësojnë qeverisjen. Rezultatet tregojnë se 89% e qytetarëve kanë përjetuar një përvojë pozitive ose shumë pozitive me shërbimet publike, duke demonstruar kënaqësi të përgjithshme, ndërsa 11% kanë shprehur pakënaqësi.

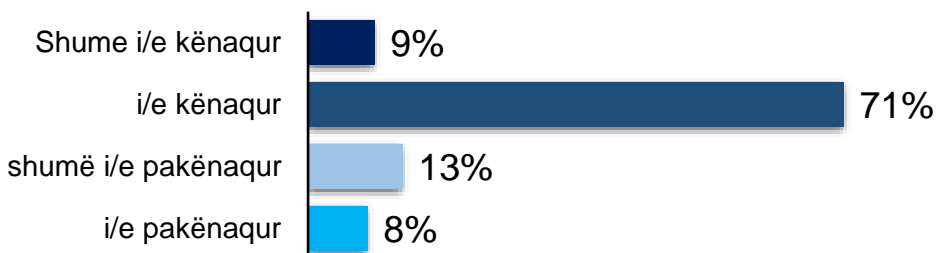


Figura 4. Shpejtësia e ofrimit të shërbimit (edhe për shërbimet digjitale)

Shpejtësia e ofrimit të shërbimeve publike ndikon në efikasitetin dhe kënaqësinë e qytetarëve. Shërbimet e shpejta reduktojnë kohën e pritjes për qytetarët, duke u mundësuar që të përmbushin nevojat e tyre në kohë dhe pa vonesa. Për më tepër, shpejtësia reflekton profesionalizmin dhe përgjegjshmërinë e institucioneve, duke rritur besimin e publikut ndaj tyre. Në një nivel më të gjerë, ofrimi i shpejtë i shërbimeve kontribuon në një qeverisje më efikase dhe ndihmon në shmangien e vonesave që mund të krijojnë pengesa në zhvillimin social dhe ekonomik. Shumica e të anketuarëve (71%) janë të kënaqur me shpejtësinë e ofrimit të shërbimit, dhe 9% kanë

deklaruar se janë shumë të kënaqur. Megjithatë, 21% janë të pakënaqur, duke treguar nevojën për përmirësime në afatet e shërbimit.

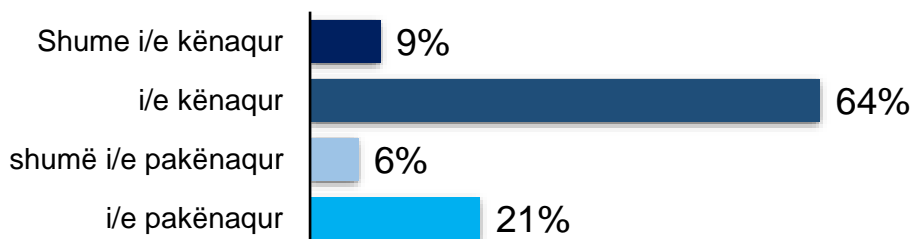


Figura 5. Organizimi i punës

Organizimi i mirë i punës në administratën publike siguron ofrimin efikas dhe efektiv të shërbimeve për qytetarët. Një administratë e mirëorganizuar garanton përdorimin optimal të burimeve njerëzore, financiare dhe teknologjike, duke shmangur vonesat, gabimet dhe mbingarkesën. Kjo ndihmon në rritjen e transparencës, llogaridhënies dhe besimit të qytetarëve ndaj institucioneve publike. Për më tepër, një organizim i strukturuar mirë përmirëson koordinimin ndërmjet departamenteve dhe parandalon mbivendosjen e funksioneve, duke kontribuar kështu në qeverisje më të efektshme dhe zhvillim të qëndrueshëm. Sa i përket kupaqshmërisë së qytetarëve me organizimin e punës, 64% kanë deklaruar se janë të kënaqur dhe 9% shumë të kënaqur. Kurse 27% shprehën pakënaqësi.

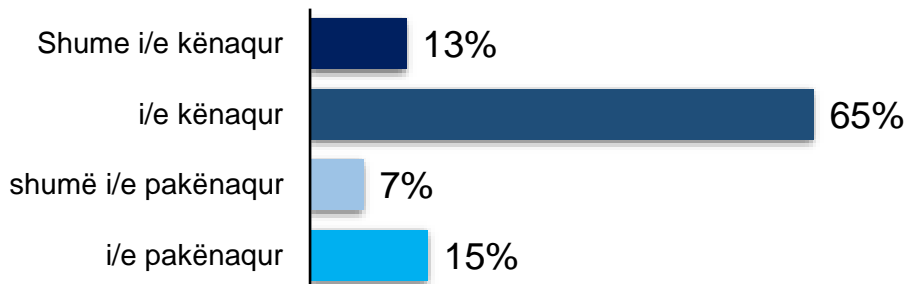


Figura 6. Mirësjellja e nëpunësve civilë

Mirësjellja e nëpunësve civilë është thelbësore për krijimin e një marrëdhënieje pozitive midis institucioneve publike dhe qytetarëve, pasi ajo ndikon drejtpërdrejt në përvojën e qytetarëve me shërbimet publike dhe në perceptimin e tyre për administratën. Sipas të dhënave, 78% e pjesëmarrësve kanë vlerësuar pozitivisht mirësjelljen e nëpunësve civilë, duke treguar një nivel të mirë të profesionalizmit. Megjithatë, 22% e qytetarëve janë të pakënaqur, duke theksuar nevojën për përmirësim, veçanërisht në trajnimin për shërbimin ndaj qytetarëve. Meqenëse 23% e të anketuarve shprehin pakënaqësi, kjo përqindje nuk duhet neglizhuar, pasi mund të ndikojë negativisht në besimin ndaj institucioneve dhe në kënaqësinë me shërbimet publike në përgjithësi.

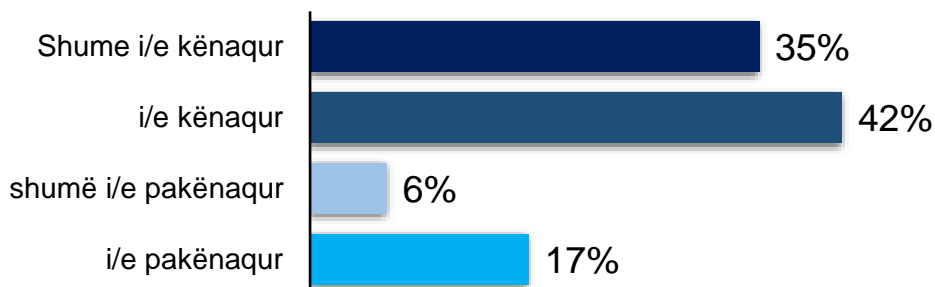


Figura 7. Përshtatshmëria e vendndodhjes së godinës së institucionit

Vendndodhja e godinës së Komunës së Podujevës është vlerësuar si e përshtatshme nga shumica e qytetarëve, me 42% që e konsiderojnë të përshtatshme dhe 35% shumë të përshtatshme. Megjithatë, 23% shprehin pakënaqësi me lokacionin, duke treguar një përqindje që nuk duhet anashkaluar. Përqindja e lartë e kënaqshmërisë sugjeron se nuk ka nevojë për rishikim të lokacionit aktual. Sidoqoftë, për të adresuar shqetësimet e qytetarëve nga zonat më të largëta, rritja e ofrimit të shërbimeve digjitale do të zvogëlonte varësinë nga vendndodhja fizike e godinës dhe do të përmirësonte aksesin ndaj shërbimeve publike.

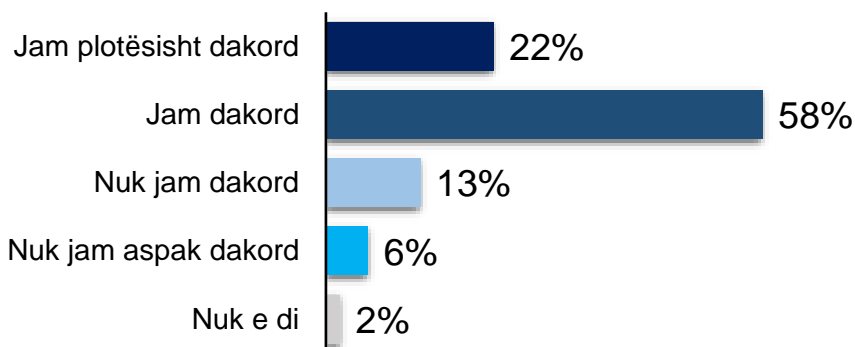


Figura 8. Koha për të marrë shërbimin është shkurtuar

Shpejtësia e marrjes së shërbimeve nga qytetarët prej administratës publike është e rëndësishme sepse ndikon drejtpërdrejt në kënaqësinë dhe besimin e qytetarëve ndaj institucioneve shtetërore. Ajo përmirëson efikasitetin, ul kohën e pritjes dhe redukton barrën administrative, duke krijuar një mjedis që nxit transparencën dhe llogaridhënien. Për më tepër, shërbimet e shpejta rrisin produktivitetin e qytetarëve dhe bizneseve, duke kontribuar në një ekonomi dhe shoqëri më funksionale. Shumica e qytetarëve, 80% (22% plotësisht dakord dhe 58% dakord), pajtohen

që koha për marrjen e shërbimit është reduktuar, ndërsa 19% nuk pajtohen ose janë plotësisht kundër. Vetëm 2% raportojnë se nuk kanë informacion mbi këtë aspekt.

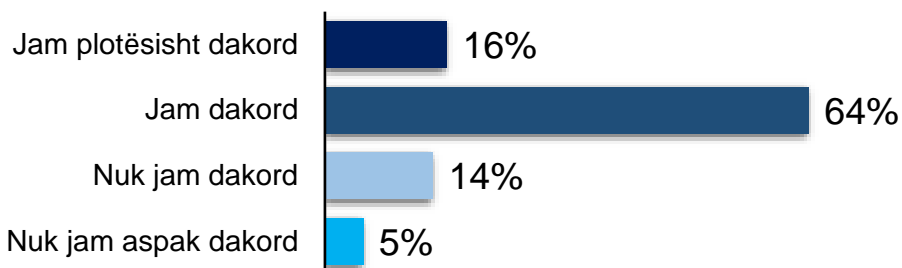


Figura 9. Procedura për marrjen e shërbimit është thjeshtuar në krahasim me përvojën time të mëparshme

Rezultatet tregojnë një nivel të lartë pajtimi me faktin se procedurat për marrjen e shërbimeve publike janë thjeshtësuar krahasuar me përvojat e mëparshme. Në total, 64% e qytetarëve janë dakord dhe 16% janë shumë dakord me këtë deklaratë, duke reflektuar përpjekje pozitive në përmirësimin e efikasitetit të shërbimeve. Megjithatë, 19% e të anketuarve nuk pajtohen, përfshirë 14% që janë dakord në një nivel të ulët dhe 5% që nuk janë aspak dakord. Këto shifra tregojnë për nevojën për përmirësime të mëtejshme për të adresuar shqetësimet e këtij grupi dhe për të rritur më tej kënaqësinë e përgjithshme.

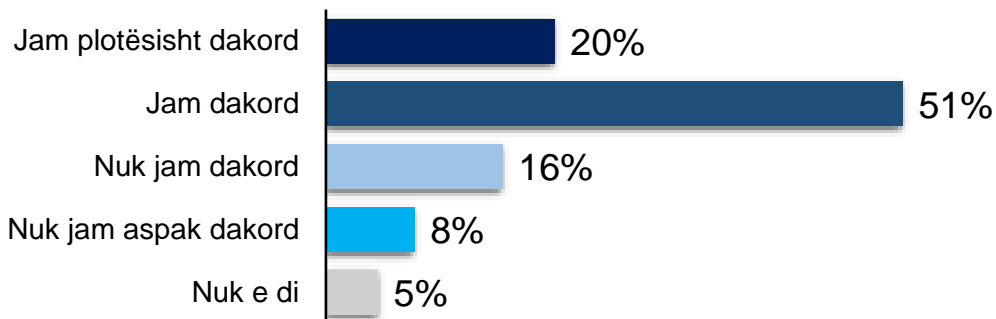


Figura 10. Zyrtarët japin përgjigje të qarta për pyetjet e mia

Është e rëndësishme që qytetarët të marrin përgjigje të qarta për pyetjet lidhur me shërbimet nga administrata publike, pasi kjo ndihmon në rritjen e transparencës, ndërtimin e besimit në institucionet shtetërore dhe përmirësimin e përvojës së përgjithshme të qytetarëve me administratën. Përgjigjet e qarta shmangin keqkuptimet, reduktojnë pasigurinë dhe i ndihmojnë qytetarët të marrin vendime më të informuara. Të dhënat nga sondazhi tregojnë një nivel relativisht të lartë kënaqësie, pasi 71% e qytetarëve janë të kënaqur (20% plotësisht dhe 51% dakord) me përgjigjet e administratës. Megjithatë, 24% shprehen se nuk pajtohen ose kanë pasur përvoja negative, duke treguar se ka ende hapësirë për përmirësim në mënyrën e komunikimit dhe shërbimit. Ndërkohë, 5% janë të paqartë, çka nënkupton nevojën për më shumë qartësi dhe qasje në informacione të plota për të gjithë qytetarët.

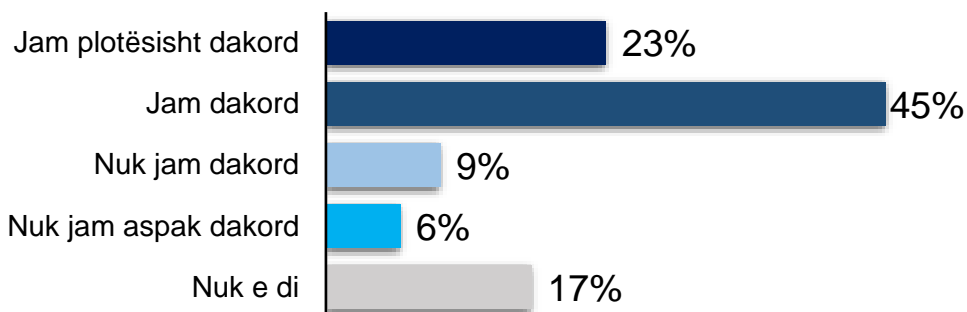


Figura 11. Grupet e mënjanuara trajtohen me kujdes të veçantë

Trajtimi i grupeve të marginalizuara me kujdes të veçantë është një element thelbësor për ndërtimin e një shoqërie të drejtë dhe përfshirëse. Të dhënat tregojnë se 68% e qytetarëve pajtohen (23% plotësisht dhe 45% dakord) që ky trajtim është përmirësuar, por 15% nuk pajtohen ose janë kundër, duke reflektuar sfida të vazhdueshme në këtë drejtim. Ndërkohë, 17% raportojnë mungesë informacioni, duke theksuar nevojën për të përhapur më mirë informacionin mbi masat dhe përpjekjet për mbështetjen e këtyre grupeve, me qëllim rritjen e ndërgjegjësimit dhe përmirësimin e perceptimit publik.

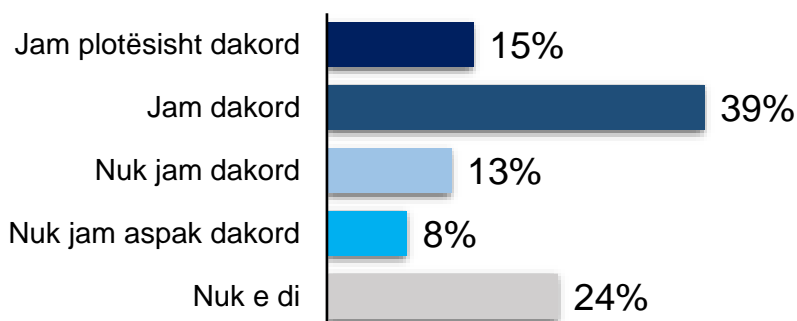


Figura 12. Organi i administratës siguron qasje për personat me aftësi të kufizuara dhe prindërit me fëmijë në karroca

Qasja për personat me aftësi të kufizuara në ndërtesa publike është thelbësore për të siguruar barazi dhe respektimin e të drejtave të tyre, duke promovuar përfshirjen sociale dhe pjesëmarrjen aktive në jetën publike. Ajo redukton diskriminimin dhe izolimin, ndërsa zbaton ligjet dhe standardet ndërkombëtare që kërkojnë krijimin e një mjedisi të qasshëm për të gjithë. Mbi gjysma e pjesëmarrësve (54%) kanë deklaruar se ndërtesa e komunës është e qasshme (15% plotësisht dhe 39% dakord).

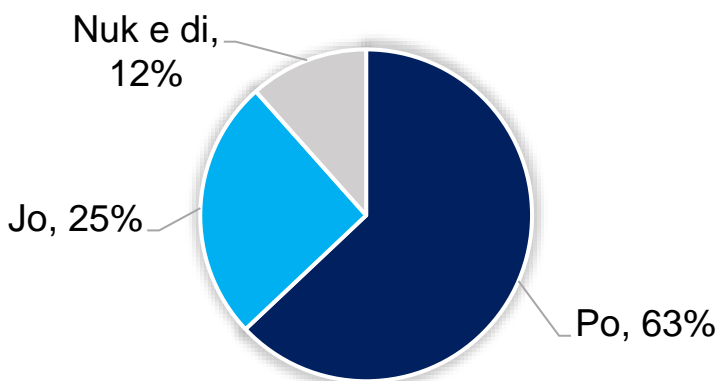


Figura 13. A keni pasur mundësinë të përfundoni ndonjë pjesë të procesit të marrjes së shërbimit online

Procesi i marrjes së shërbimeve publike nga qytetarët përfshin disa faza, si aplikimi, verifikimi dhe përfundimi i procesit. Sipas të dhënave, 63% e qytetarëve kanë pasur mundësi të përfundojnë një pjesë të shërbimit online, duke treguar një nivel të mirë të përdorimit të shërbimeve digjitale. Megjithatë, 25% kanë deklaruar se nuk kanë pasur rast deri më tani, çka tregon se ka ende hapësirë për rritjen e ndërgjegjësimit dhe promovimin e këtyre shërbimeve. Kjo thekson rëndësinë e përmirësimit të qasjes dhe edukimit digjital për

të rritur pjesëmarrjen dhe për të lehtësuar qasjen në shërbime për të gjithë qytetarët.

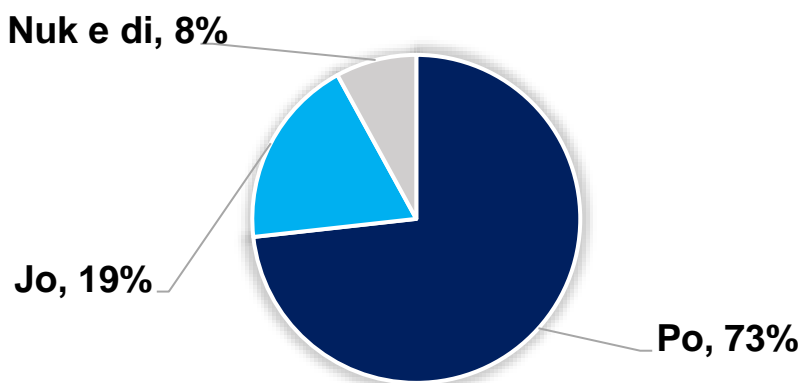


Figura 14. A keni përdorur ndonjë shërbim të qeverisjes elektronike (e-Kosova) deri më tani?

Platforma eKosova është platformë shtetërore ku shërbimet publike që gjenden në zyrat dhe sportelet fizike të institucioneve ofrohen në mënyrë elektronike. Përdorimi i platformës nga qytetarët e Komunës së Podujevës është në nivel të gjerë, ku rreth 2/3 kanë apo 73% e kanë përdorur ndonjërin prej shërbimeve që ofron platforma. Nga numri i përgjithshëm i të anketuarëve, 19% kanë deklaruar se nuk e kanë përdorur asnjëherë platformën, kurse 8% kanë deklaruar se nuk janë të sigurt nëse e kanë përdorur.

Ballafaqimi i perspektivës së qytetarëve dhe të nëpunësve civil për një qeverisje të hapur lokale

Ballafaqimi i perspektivës së qytetarëve me atë të punonjësve civilë është shumë i rëndësishëm për të kuptuar cilësinë e ofrimit të shërbimeve në komunë, sepse ndihmon në identifikimin e hendekëve ose disproporcioneve që mund të ekzistojnë mes pritshmërive të qytetarëve dhe mënyrës se si shërbimet ofrohen. Qytetarët kanë një vlerësim të drejtpërdrejtë për përvojën e tyre në përdorimin e shërbimeve, duke ofruar një pasqyrë të vërtetë dhe të gjallë të efektivitetit dhe efikasitetit të këtyre shërbimeve. Nga ana tjetër, punonjësit civilë mund të kenë një perspektivë më të kufizuar, pasi ata janë të përfshirë në procesin e ofrimit të shërbimeve dhe mund të mos shohin përvojën e qytetarëve në të njëjtën mënyrë.

Për të kuptuar më mirë këto perspektiva, janë realizuar tre grupe të diskutimit të fokusuara, një me qytetarë nga Komuna e Podujevës dhe dy të tjera me zyrtarët komunal. Në diskutimin me qytetarë kanë marrë pjesë gjithsej 15 pjesëmarrës, ndërsa me zyrtarë komunal 13 pjesëmarrës. Qëllimi i këtyre diskutimeve ishte të kuptojmë kënaqësinë e qytetarëve me shërbimet publike, transparencën dhe llogaridhënien e institucioneve të administratës lokale, si dhe nivelin e përfshirjes së tyre në proceset vendimmarrëse. Kurse në diskutimet me zyrtarët komunal,

diskutuam për përpjekjet që bënë administrata komunale në përfshirjen e qytetarëve.

Procesi i ballafaqimit të pikëpamjeve nga të dyja anët, evidenton kontrastet dhe pikat e përbashkëta ndërmjet tyre. Nga njëra anë, qytetarët fokusohen kryesisht në përvojat personale dhe praktike, duke theksuar nevojën për përmirësimin e shërbimeve bazike, si furnizimi me ujë, infrastruktura dhe përfshirja e grupeve të marginalizuara. Ata ndihen shpesh të përjashtuar nga proceset vendimmarrëse dhe shprehin zhgënjim për mungesën e përgjigjeve konkrete ndaj shqetësimeve të tyre. Nga ana tjetër, nëpunësit civilë reflektojnë mbi sfidat institucionale, duke evidentuar përpjekjet për përmirësimin e transparencës dhe përfshirjes qytetare, megjithëse e pranojnë se këto përpjekje mbeten të kufizuara.

Në këtë kontekst, ballafaqimi ndërmjet këtyre dy perspektivave tregon një boshllëk perceptimi dhe ndërveprimi, i cili krijon një cikël mosbesimi dhe mospërputhjeje në pritshmëri. Për t'u kapërcyer këto sfida, është e nevojshme një qasje e harmonizuar që përqafton nevojat dhe zërin e qytetarëve, ndërsa forcon mekanizmat e llogaridhënies dhe transparencës nga ana e administratës publike. Vetëm përmes këtij bashkëpunimi të sigurtë mund të arrihet një model shërbimesh që i përgjigjet më mirë komunitetit dhe ndërton një marrëdhënie më të fortë dhe të qëndrueshme ndërmjet qytetarëve dhe institucioneve lokale.

Në vazhdim paraqiten perspektivat e të dyja palëve, të ndara në katër fusha të ndryshme: i) ofrimi i shërbimeve publike; ii) organizimi i dëgjimeve publike; iii) pjesëmarrja e qytetarëve në vendimmarrje; dhe iv) transparenca e komunës.

Perspektiva e qytetarëve

Në diskutimin e organizuara me qytetarët e Komunës së Podujevës, u trajtuan çështje të ndryshme që lidhen me kënaqësinë në marrjen e shërbimeve shërbimet publike, mundësitë për pjesëmarrje në vendimmarrje dhe transparencën e komunës ndaj tyre.

I. Ofrimi i shërbimeve publike

Në fokus-grupin e diskutimit me qytetarët, u shprehën shqetësime dhe sugjerime për disa shërbime publike të ofruara nga komuna. Ata vlerësuan pozitivisht shërbimet për dokumente, por theksuan nevojën për përmirësime në shërbime si mbledhja e mbeturinave, infrastruktura rrugore dhe ofrimi i shërbimeve shëndetësore, pasi shpesh duhet të shkojnë në Prishtinë për trajtime më të specializuara. Po ashtu, pati shqetësime për mungesën e qasjes për personat me aftësi të kufizuara dhe problemet me furnizimin me ujë të pijshëm në disa lagje. Ka kërkesa për mbështetje më të madhe për bizneset dhe rininë, si dhe për trajtime më të përshtatshme për ata që janë në nevojë. Pjesëmarrësit gjithashtu theksuan rëndësinë e përmirësimit të sigurisë dhe infrastrukturës, duke kërkuar më shumë mbështetje për individët me sëmundje të epilepsisë dhe përkrahje konkrete për bizneset.

Në diskutimet e qytetarëve, u shprehën disa sfida dhe probleme që ata kanë hasur në procesin e marrjes së shërbimeve publike nga komuna. Disa qytetarë kanë pasur vështirësi me emërimin e rrugëve në lagjet e tyre, ku, pasi kanë dërguar ankesa, nuk kanë marrë asnjë përgjigje. Të tjerë janë përballur me probleme të ndryshimit të adresave në dokumente, siç është rasti i lagjes që ka ndryshuar emrin, por pa mundësi për t'i rregulluar dokumentet zyrtare. Ka

pasur gjithashtu shqetësime për refuzimin e aplikimeve për projekte të serave për bizneset, pa dhënë asnjë shpjegim për arsyen e refuzimit. Një tjetër problem i shprehur ishte mungesa e mundësisë për të realizuar testet për tumor markera në komunë, duke qenë se qytetarët duhet të udhëtojnë në Prishtinë për këto shërbime.

Nga diskutimet e qytetarëve, rezultoi se përgjegjshmëria e autoriteteve lokale për adresimin e ankesave dhe shqetësimeve të qytetarëve është e ndryshueshme. Numri i qytetarëve që kanë bërë ankesa zyrtare është shumë i ulët. Nga 15 pjesëmarrës vetëm 3 kanë bërë ankesa zyrtare. Disa qytetarë kanë përmendur se, kur kanë bërë ankesa, shpesh kanë përjetuar neglizhencë ose mungesë përgjigje, duke u thënë që të presin pa asnjë rezultat. Pjesa tjetër ka pasur eksperiencë më pozitive, si rasti i drejtoreshës së bujqësisë, e cila është vlerësuar për përpjekjet e saj dhe për mundësinë që jep për të dhënë përgjigje dhe zgjidhje. Megjithatë, ka kritika për Drejtorinë e Shërbimeve Publike, e cila është konsideruar neglizhuese në adresimin e kërkesave dhe ankesave.

II. Organizimi i dëgjimeve publike

Në lidhje me informimin dhe pjesëmarrjen në dëgjimet publike, qytetarët shprehën kritika dhe shqetësime. Ata vlerësuan përpjekjet e komunës për të informuar qytetarët, duke thënë se është bërë përmbushja e disa kërkesave ligjore për informim, por pjesa tjetër e procesit është e pamjaftueshme, pasi shpesh informacioni është i kufizuar dhe nuk ofron mundësi për angazhim të vërtetë. Ndërkohë, përpjekjet për të organizuar dëgjime publike janë vlerësuar si të mira në teori, por të dështuar në praktikë, pasi qytetarët ndjehen të zhgënjyer që idetë dhe propozimet e tyre nuk merrem parasysh. Prej 15 pjesëmarrësve, 7 kanë marrë pjesë në dëgjime publike, dhe ata theksuan se ndihma dhe reagimi nga ana e autoriteteve ka

qenë shumë i kufizuar, duke i lënë qytetarët të ndjehen si "numra", pa ndikim në procesin vendimmarrës.

III. Pjesëmarrje e qytetarëve në vendimmarrje

Qytetarët identifikojnë disa barriera dhe sfida që pengojnë pjesëmarrjen e tyre aktive në vendimmarrjen e komunës. Ata shpesh ndihen të injoruar dhe si pjesë e procesit vetëm për të mbushur kuotat, pa mundësi të ndikojnë realisht në vendimet që merren. Kur flitet për konsultimin e qytetarëve, disa qytetarë kanë pasur eksperiencë pozitive, si ai i personave me aftësi të kufizuara që janë pyetur për vendosjen e shenjave të parkingjeve, por këto konsultime shpesh janë të pasuksesshme ose nuk janë të plota, pasi standardet nuk janë respektuar. Përveç kësaj, disa qytetarë përmendin raste kur projektet janë realizuar pa asnjë konsultim paraprak me ta, siç ndodhi me kanalizimin në qytet. Pjesa më e madhe e pjesëmarrësve ndihen të pakënaqur dhe të mos informuar për procesin e vendimmarrjes, duke parë vetëm implementimin e projekteve pa pasur njohuri për vendimet dhe proceset paraprake. Ata sugjerojnë që komuna të marrë parasysh kërkesat e qytetarëve, të informojë më shumë bizneset dhe rininë, dhe të jetë më e hapur për ide nga jashtë, duke inkurajuar pjesëmarrjen e qytetarëve dhe duke nxitur një proces vendimmarrës më të përfshirë dhe të përgjegjshëm.

IV. Transparenca e Komunës

Për sa i përket transparencës së komunës, pjesëmarrësit kanë dhënë një vlerësim mesatar prej 3 (nga 1 deri në 5), që sugjeron se niveli i transparencës është i moderuar, por ka hapësirë për përmirësim. Disa qytetarë kanë theksuar se Drejtoria e Bujqësisë është një shembull pozitiv, duke qenë shumë transparente dhe e

hapur për qytetarët. Për të rritur nivelin e transparencës, qytetarët propozojnë që komuna të jetë më proaktive në shpërndarjen e informacionit, duke publikuar njoftime më herët dhe duke përdorur kanale të tjera komunikimi për t'i mbajtur qytetarët të informuar. Komuna përdor faqe interneti dhe Facebook për të shpërndarë informacion, por disa qytetarë sugjerojnë se këto kanale mund të jenë më të shpejta dhe më të detajuara.

Në lidhje me angazhimin e qytetarëve dhe grupeve të interesit për të kërkuar llogari nga Kryetari, ka një perceptim të përgjithshëm që qytetarët përpiqen, por shpesh nuk marrin përgjigje ose nuk shohin rezultat. Disa qytetarë kanë përmendur se kanë bërë kërkesa, por ato nuk janë adresuar. Përfaqësuesit e grupeve të interesit, si bizneset dhe shoqatat, gjithashtu kanë shprehur shqetësim për mungesën e veprimit pas takimeve. Megjithatë, ka qytetarë që e vlerësojnë angazhimin e kryetarit në vizitat e tij në terren, përfshirë takime me qytetarët dhe bizneset, duke përfshirë edhe vizita me ambasadorë dhe përfaqësues të tjerë. Sidoqoftë, ka shqetësime se, pavarësisht këtyre vizitave, nuk ka zgjidhje konkrete për problemet e ngritura nga qytetarët. Kjo ka sjellë një ndjenjë zhgënjimi, pasi qytetarët ndjehen të dëgjuar, por jo të mbështetur me veprime konkrete.

V. Çështjet emergjente

Nga përgjigjet e qytetarëve, duket se prioritetet emergjente që ata e shohin për komunën janë të lidhura kryesisht me infrastrukturën dhe shërbimet publike si ujësjellësi, shëndetësia dhe mbështetje për bizneset. Më konkretisht, qytetarët kanë theksuar nevojën për:

- Përmirësimin e ujësjellësit dhe krijimin e mundësive për parkim, në mënyrë që të lirohen trotualet.

- Përmirësimin e shërbimeve shëndetësore, përfshirë praninë e specialistëve dhe ofrimin e dollapave për fëmijë në shkolla.
- Ndërtimin e WC-ve publike dhe mbështetje për bizneset e grave.
- Shëndetësia dhe mundësitë e punësimit për të rinjtë.
- Infrastrukturë për personat me nevoja të veçanta, mbështetje për bizneset dhe përmirësimi i ujësjellësit.
- Projekte dhe mundësi më të shumta për rininë.
- Pjesëmarrja e më shumë mundësive për transport publik dhe ujësjellës.
- Mbështetje më e madhe për bizneset, sidomos për gratë dhe infrastrukturën e nevojshme për një zhvillim më të qëndrueshëm.

Këto kërkesa e shfaqin një nevojë për përmirësimin e kushteve të jetesës dhe shërbimeve bazë, si dhe mbështetje për zhvillimin e mundësive ekonomike dhe sociale për të rinjtë dhe grupet e cënueshme.

Perspektiva e nëpunësve civil

Në diskutimet e organizuara me nëpunësit civilë të Komunës së Podujevës, u trajtuan çështje të ndryshme që lidhen me kënaqësinë e qytetarëve për shërbimet publike, pjesëmarrjen në vendimmarrje dhe transparencën.

I. Ofrimi i shërbimeve publike

Në diskutimet me nëpunësit civilë të Komunës së Podujevës, u ofrua një pasqyrë e detajuar mbi kënaqësinë e qytetarëve me ofrimin e shërbimeve publike. Përgjithësisht, u theksua se janë bërë përpertime në disa fusha kyçe, por ende mbeten sfida që ndikojnë në perceptimin e përgjithshëm të qytetarëve ndaj punës së komunës.

Përparesitë përfshijnë përmirësime të dukshme në transparencën dhe qasjen ndaj qytetarëve, veçanërisht përmes organizimit të takimeve publike dhe njoftimeve mbi projektet. Shërbimet administrative janë lehtësuar ndjeshëm, duke u bërë më të shpejta dhe më efikase, sidomos për qytetarët e diasporës. Në sektorin e shëndetësisë janë zgjeruar shërbimet, me krijimin e laboratorëve të rinj dhe përmirësimin e infrastrukturës. Po ashtu, janë vlerësuar investimet në arsim, përfshirë ndërtimin e çerdheve dhe përmirësimin e shkollave, si dhe përpjekjet për gjelbërim, ndërtimin e parqeve dhe mbështetjen për kulturën dhe sportin.

Megjithatë, sfidat mbeten të theksuara në disa fusha kryesore. Furnizimi me ujë dhe menaxhimi i mbeturinave janë ndër problemet më të mëdha që shqetësojnë qytetarët, me mungesa të vazhdueshme në disa lagje. Investimet kapitale shpesh vonohen dhe nuk mbikëqyren siç duhet, duke ndikuar në cilësinë e

projekteve. Mungesa e përfshirjes së qytetarëve në vendimmarrje është një tjetër sfidë e madhe; procesi i hartimit të buxhetit dhe planifikimit të projekteve shpesh bëhet pa konsultime adekuate me qytetarët. Gjithashtu, ruajtja e ambientit paraqet një problem të rëndësishëm, me lumenj të shndërruar në kanale të hapura për kanalizime.

II. Organizimi i dëgjimeve publike

Në diskutimet mbi përpjekjet për të rritur pjesëmarrjen e qytetarëve në dëgjimet publike, u identifikuan qasje të ndryshme dhe sfida kryesore me të cilat përballen nëpunësit civilë të Komunës së Podujevës. Përpjekjet për të informuar dhe angazhuar qytetarët përfshijnë kryesisht përdorimin e rrjeteve sociale për shpërndarjen e njoftimeve dhe mbajtjen e kontakteve të drejtpërdrejta me qytetarët, veçanërisht për tema që prekin drejtpërdrejt interesat e tyre. Disa nëpunës kanë praktikuar takime fizike dhe diskutime me banorët për të mbledhur shqetësimet dhe kërkesat e tyre, ndërsa të tjerë kanë marrë pjesë në dëgjime publike që janë organizuar për tema specifike për gratë, që ka rezultuar me kërkesa më të ndryshme krahasuar me burrat.

Megjithatë, sfidat mbeten të shumta. Nëpunësit civil janë të mendimit që qytetarët ndihen të distancuar nga proceset vendimmarrëse për shkak të mungesës së përgjigjeve në kërkesat e tyre, duke humbur kështu besimin se pjesëmarrja e tyre ka ndikim. Shpesh ata zgjedhin t'i adresojnë shqetësimet direkt te zyrtarët individualë, duke anashkaluar dëgjimet publike. Gjithashtu, disa qytetarë kanë vështirësi për të dhënë kontribut për shkak të mungesës së njohurive dhe aftësive për të marrë pjesë në mënyrë efektive. Në këtë drejtim, kohët e papërshtatshme dhe format

ligjore të diskutimeve shpesh përjashtojnë disa grupe, si gratë dhe individët më pak të arsimuar.

Pavarësisht këtyre sfidave, nëpunësit civilë theksuan rëndësinë e dëgjimeve publike dhe sugjeruan organizimin e tyre në nivele më afër qytetarëve, si në fshatra dhe komunitete të vogla, për të siguruar përfshirjen e një game më të gjerë qytetarësh. Gjithashtu, angazhimi më i madh i komunës për të dhënë përgjigje konkrete ndaj kërkesave të qytetarëve do të ishte një hap i rëndësishëm për të rikthyer besimin dhe për të rritur pjesëmarrjen në këto procese të rëndësishme të qeverisjes lokale.

III. Pjesëmarrja e qytetarëve në vendimmarrje

Pjesëmarrja e qytetarëve në vendimmarrje është një proces i rëndësishëm, por shumë i varur nga temat që diskutohen dhe interesat e qytetarëve. Në përgjithësi, çështjet me interes të gjerë, si hartimi i buxhetit, nuk tërheqin pjesëmarrje të lartë, ndërsa temat që lidhen me interesat e veçanta, si ato biznesore, shpesh nxjerrin një angazhim më të madh. Në disa lokalitete si Sveçël dhe Orllan, pjesëmarrja është më e kënaqshme, duke reflektuar një interes më të madh për çështjet që prekin drejtpërdrejt komunitetin. Megjithatë, sfida kryesore mbetet mungesa e kohës dhe angazhimet e përditshme të qytetarëve, të cilat shpesh pengojnë përfshirjen e tyre në këto procese. Një mundësi për të adresuar këtë është mbledhja e kërkesave dhe shqetësimeve përmes këshillave të fshatrave, duke afruar procesin e dëgjimeve publike më pranë komunitetit.

Disa barrierat që pengojnë pjesëmarrjen janë mungesa e informacionit të mjaftueshëm për çështjet që diskutohet, oraret e papërshtatshme të dëgjimeve publike, mungesa e përgjigjeve për

kërkesat e qytetarëve, perceptimi se qytetarët nuk do të dëgjojnë dhe frika e reagimeve negative. Për më tepër, ndjenja se për të marrë pjesë në vendimmarrje duhet të angazhohesh në parti politike ose fusha të tjera, e largon një pjesë të qytetarëve nga ky proces.

Për të rritur pjesëmarrjen e qytetarëve, disa propozime përfshijnë zhvillimin e konsultimeve jashtë Komunës, duke e sjellë procesin më afër grupeve të caktuara, si bujqit apo bizneset. Po ashtu, ngritja e vullnetarizmit qytetar dhe zbatimi i kërkesave të qytetarëve janë aspekte kyçe për të rritur angazhimin dhe besimin e qytetarëve në vendimmarrje. Kur qytetarët shohin se kërkesat e tyre merren në konsideratë dhe zbatohet, pjesëmarrja e tyre do të rritet.

IV. Transparenca e Komunës

Nëpunësit civilë kanë deklaruar se komunikimi më i shpeshtë me qytetarët kryhet përmes kanaleve të drejtpërdrejta, rrjeteve sociale si Facebook dhe faqeve zyrtare të Komunës. Këto mjete përdoren për të informuar qytetarët, por ka hapësirë për përmirësim, sidomos në lidhje me transparencën e informacionit. Ndërsa vendimet dhe politikat, siç janë konkurset dhe subvencionet, shpesh publikohen në faqe, ka raste kur informacionet të tilla tërhiqen për shkak të kundërshtimeve ligjore. Megjithatë, ka mangësi në publikimin e politikave afatgjata, siç janë planet vjetore, të cilat nuk shpallen sa duhet nga drejtoritë komunale.

Sa i përket vizitave të Kryetarit në terren, ai është i pranishëm më shumë në fshatra dhe zona rurale sesa në zyrë. Nëpunësit civilë kanë vlerësuar se Kryetari ka afërsi të madhe me qytetarët dhe kalon kohë me kërkesat e tyre, duke realizuar vizita dhe takime në sektorët si arsimit, shëndetësia dhe bujqësia. Megjithatë, është

sugjeruar që vizitat në terren të shtohen, pasi Kryetari shpesh është angazhuar në punë administrative nga zyra.

Në lidhje me monitorimin e punës së autoriteteve komunale, nëpunësit civil janë të mendimit që qytetarët shpesh nuk janë të përfshirë në këtë proces. Ka një perceptim se monitorimi dhe mbikëqyrja e projekteve janë të pasigurta dhe nuk janë të efektshme. Shumë herë qytetarët, kur kanë pakënaqësi për projekte, përpiqen të kontaktojnë drejtorët ose asamblastët përmes formave të tjera, por mendimi i tyre është se ky proces nuk është gjithmonë i garantuar dhe mund të përmirësohet për të rritur angazhimin dhe përgjegjshmërinë.

Diskutime e hapura mes qytetarëve dhe përfaqësuesve të komunës

Për të marrë perspektiva të ndryshme lidhur me përfaqësimin e qytetarëve në Kuvendin Komunal, si dhe për rritje e transparencës së komunës, janë organizuar edhe dy diskutime të hapura në mes të përfaqësuesve të komunës dhe qytetarëve në formatin “Sallonet e së Martës”. Diskutimi i parë është mbajtur me temën “Sa janë këshilltarët e Kuvendit Komunal zë i qytetarëve në Kuvend?”, me panelistë këshilltarë komunal nga shumica qeverisëse dhe opozita. Diskutimi i dytë u fokusua në “Mekanizmat për rritjen e transparencës në proceset vendimmarrëse të Komunës”, me pjesëmarrjen e përfaqësuesve të ekzekutivit të Komunës dhe organizatave të shoqërisë civile që punojnë për qeverisjen lokale.

Në diskutimin e parë, u trajtua roli i këshilltarëve komunal në përfaqësimin e interesave të qytetarëve, ku theksi u vendos mbi pasivitetin e tyre pas përfundimit të fushatave zgjedhore. Pjesëmarrësit theksuan se shumë këshilltarë komunal angazhohen aktivisht gjatë fushatave, por i neglizhojnë këto përpjekje pas zgjedhjeve, duke ndikuar negativisht në zhvillimin e politikave publike për përmirësimin e cilësisë së jetës së qytetarëve. U nënvizua gjithashtu mungesa e konsultimeve me ekspertë dhe e diskutimeve për tema të rëndësishme si integrimi i komuniteteve dhe barazia gjinore, duke shtuar nevojën për një angazhim më të qëndrueshëm dhe të informuar nga këshilltarët komunal.

Diskutimi i dytë mbi rritjen e transparencës solli në vëmendje rëndësinë e transparencës dhe llogaridhënies si shtylla kryesore për funksionimin e mirë të komunave. Megjithatë, faktorë si kultura demokratike e pakonsoliduar dhe kapacitetet e kufizuara të komunave pengojnë përfshirjen efektive të qytetarëve në vendimmarrje. Një sfidë e veçantë e përmendur ishte mirëmbajtja dhe përditësimi i faqeve zyrtare komunale, të cilat shpesh mbingarkohen dhe vuajnë nga probleme teknike për shkak të kapacitetit të kufizuar të sistemit. Këto vështirësi, të lidhura ngushtë me Agjencinë e Shoqërisë së Informacionit që menaxhon faqet zyrtare, ndikojnë negativisht në qasjen e qytetarëve ndaj informacionit të nevojshëm. Mungesa e përditësimit të vazhdueshëm dhe problemet teknike vështirësojnë që qytetarët të marrin informacione të sakta për çështjet komunale, duke cenuar kështu besimin dhe përfshirjen e tyre në qeverisjen lokale.

Diskutimi i tretë u përqëndrua në vlerësimin e nivelit të transparencës dhe llogaridhënies nga autoritetet lokale dhe organizatat joqeveritare. Një nga temat kryesore ishte përmirësimi i transparencës në publikimin e dokumenteve dhe informacionit për qytetarët, si dhe sfidat që lidhen me këtë proces. U theksua se, përkundër përpjekjeve për transparencë, shpesh mungon një ndjekje e qartë e vendimeve dhe procesit pas publikimit të informacionit. Pjesëmarrësit diskutuan edhe për rolin e shoqërisë civile dhe qytetarëve në këtë proces, duke theksuar rëndësinë e komunikimit të hapur dhe përfshirjes aktive të qytetarëve në vendimmarrje. Megjithatë, disa shqetësime u ngritën rreth mungesës së mbështetjes dhe bashkëpunimit të mjaftueshëm me organizatat joqeveritare dhe sfidave të burokracisë.

Rekomandimet

Me qëllim që të ndihmojmë në përmirësimin e efikasitetit të shërbimeve komunale, rritjen e kënaqësisë së qytetarëve dhe avancimin e qeverisjes lokale drejt një modeli më të hapur dhe të përgjegjshëm, kemi paraqitur rekomandimet në vijim:

1. Zgjerimi i digjitalizimit të shërbimeve

Rekomandohet që Komuna e Podujevës të zhvillojë dhe zbatojë platforma digjitale që u mundësojnë qytetarëve qasje të lehtë në dokumentacionin e pronave dhe gjenerimin automatik të fletëpagesave për shërbimet komunale. Për të lehtësuar proceset në bujqësi dhe arsim, sugjerohet krijimi i një sistemi online për aplikimet për subvencione dhe bursa studentore. Po ashtu, në fushën e shëndetësisë, duhet të implementohet karta e pacientit për ruajtjen elektronike të historikut shëndetësor, duke përfshirë edhe shërbimet shëndetësore online, për të përmirësuar qasjen dhe cilësinë e kujdesit mjekësor.

2. Përmirësimi i infrastrukturës dhe qasjes në shërbime

Për të adresuar nevojat e komunitetit, rekomandohet ndërtimi i infrastrukturës së përshtatshme që garanton qasje të lehtë për personat me aftësi të kufizuara në ndërtesat publike. Për të përmirësuar cilësinë e arsimit, duhet të vendosen projektorë në shkolla dhe të zhvillohet një sistem për notimin online të nxënësve.

Gjithashtu, është e rëndësishme të investohet në përmirësimin e infrastrukturës për mbledhjen e mbeturinave dhe të sigurohet furnizimi i qëndrueshëm me ujë të pijshëm në zonat që përballen me mungesa.

3. Rritja e transparencës dhe përfshirjes së qytetarëve

Për të rritur transparencën dhe përfshirjen qytetare, rekomandohet përditësimi i rregullt i faqeve zyrtare të komunës dhe përmirësimi i kapaciteteve teknike për të shmangur ndërprerjet dhe mbingarkesën. Gjithashtu, duhet të organizohen dëgjime publike më afër komuniteteve lokale, veçanërisht në fshatra, për të siguruar përfshirjen e grupeve të marginalizuara dhe banorëve të zonave rurale. Një masë shtesë është zbatimi i standardeve të qarta për transparencën e vendimeve komunale dhe shpërndarja e informacionit përmes kanaleve të ndryshme komunikimi, si mediat sociale, faqet zyrtare dhe njoftimet publike, për të garantuar qasje më të mirë në informacione për qytetarët.

4. Përmirësimi i komunikimit dhe mirësjelljes së nëpunësve civilë

Rekomandohet ofrimi i trajnimeve të vazhdueshme për nëpunësit civilë mbi komunikimin efektiv dhe shërbimin ndaj qytetarëve, si dhe krijimin e një mekanizmi të strukturuar për mbledhjen e reagimeve të vazhdueshme nga qytetarët. Ky mekanizëm do të mundësojë adresimin e shqetësimeve të qytetarëve në kohë reale, duke

garantuar përmirësimin e shërbimeve dhe forcimin e besimit të qytetarëve ndaj administratës komunale.

5. Nxitja e angazhimit të këshilltarëve komunal

Për të përmirësuar përfaqësimin e interesave të qytetarëve dhe cilësinë e politikave publike, rekomandohet përcaktimi i indikatorëve të qartë të performancës për këshilltarët komunalë dhe ndjekjen e aktiviteteve të tyre edhe pas përfundimit të fushatave zgjedhore, që mund të bëhet nga organizatat e shoqërisë civile. Organizimi i konsultimeve të rregullta me ekspertë dhe qytetarë mbi tema të rëndësishme, si integrimi i komuniteteve dhe barazia gjinore, mund të bëhet edhe nga ana e Komunës. Këto masa do të sigurojnë që politikat të mbeten të përgjegjshme dhe të reflektojnë nevojat e qytetarëve.

6. Përforcimi i mekanizmave të llogaridhënies

Rekomandohet rritje e qasjes së qytetarëve për të ndjekur dhe monitoruar punën e projekteve komunale përmes platformave transparente dhe vizitave informuese, si dhe vendosjen e një sistemi të qartë për dhënien e përgjigjeve ndaj ankesave dhe kërkesave të qytetarëve brenda afateve të caktuara. Zbatimi i këtyre masave do të kontribuonte në avancimin e qeverisjes lokale drejt një modeli më të hapur, të përgjegjshëm dhe efikas

Vlerësimi i ofrimit të shërbimeve
publike dhe transparencës në
Komunën e Podujevës



