СЛЕДЕЊЕ НА ПРИНЦИПИТЕ НА ЈАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЈА ВО ЗАЧУВУВАЊЕ НА ВРЕДНОСТИТЕ НА ДОБРО УПРАВУВАЊЕ

RAPORTI I PARË
PËR VËZHGIMIN E NJËSIVE TË PUSHTETIT LOKAL
Ofrim i shërbimeve nga njësitë
Projekti të qëveris lokale

Projekti

"Vëzhgimi i parimeve të administratës publike në ruajtjen e vlerave të qeverisjes së mirë"

Projekti është mbështetur nga Bashkimi Evropian

Центар за Управување со Промени

M·C·A 2000 Management Consulting Association

SCOOP CIJ-MACEDONIA

Ky publikim është përgatitur me ndihmën e Bashkimit Evropian. Përmbajtja e këtij publikimi është përgjegjësi e vetme e "Qendrës për menaxhim me ndryshime" dhe në asnjë mënyrë nuk mund të llogaritet se i reflekton pikëpamjet e Bashkimit Evropian.

RAPORTI I PARË PËR VËZHGIMIN E NJËSIVE TË PUSHTETIT LOKAL

Ofrim i shërbimeve nga njësitë të qëveris lokale

Projekti

"Vëzhgimi i parimeve të administratës publike në ruajtjen e vlerave të qeverisjes së mirë"

Projekti është mbështetur nga Bashkimi Evropian

Центар за Управување со Промени

Macedonia M·C·A 2000 Management Consulting Association

SCOOP CIJ-MACEDONIA

Botues:

Qendra për menaxhim me ndryshime, Asociacioni për menaxhment konsulencë MKA-2000, Qendra për gazetari hulumtuese SKUP

Për botuesin:

Neda Maleska-Saçmaroska, Qendra për menaxhim me ndryshime

Autorë:

Ivana Qiurkçieva, Martin Todevski

Bashkëpunëtorët:

Shoqata Lëvizja për zhvillim të qëndrueshëm socio-ekonomik Global Manastir, Shoqata Qendra për iniciativa qytetare Prilep, Shoqata Federalistët e ri evropian – Maqedoni (XHEF Maqedoni), Shoqata multietnike dhe joqeveritare "Linda" Kumanovë, Shoqata NOVUS Strumicë, SHQ Shoqata ekologjike Planetum – Strumicë, Qendra e komunitetit e Komunës së Strugës, Qendra për zhvillim të qëndrueshëm të bashkësisë – Dibër, Shoqata e qytetarëve Qendra për edukim dhe zhvillim Tearcë, Shoqata Drita AGV Gostivar, Shoqata Hap drejt Evropës – Kavadar, Aradhja e skautëve "Dimitar Vllahov" Veles, Shoqata "Iniciativa e intelektualëve të papunësuae" Vinicë, Eho Organizatë edukative-humanitare – Shtip.

Përkthimi dhe lektura:

Vision Akademi

Dizajni dhe shtypi:

Poliesterdej

Tirazh:

200 ekzemplarë (tirazh pa pagesë/jo komercial)

CIP - Каталогизација во публикација
Национална и универзитетска библиотека "Св. Климент Охридски", Скопје

352(047)

QIURKÇIEVA, Ivana
Raporti i parë për vëzhgimin e njësive të pushtetit lokal :
ofrim i shërbimeve nga njësitë të qëveris lokale / autorë Ivana Qiurkçieva, Martin Todevski. - Shkup : Qendra për menaxhim me ndryshime, 2018. - 31 стр. : илустр. ; 25 см

Фусноти кон текстот. - Публикацијата е во рамки на проектот: "Vëzhgimi i parimeve të administratës publike në ruajtjen e vlerave të qeverisjes së mirë"

ISBN 978-608-4818-40-3
1. Todevski, Martin [автор]
а) Локална самоуправа - Извештаи
COBISS.MK-ID 108148746

PËRMBAJTJA

1. Hyrje 7

2. Metodologjia e hulumtimit 8

3. Mënyra e sigurimit të shërbimeve nga ana e komunave 9

4. Rezultatet 14

4.1. Numri i shërbimeve të realizuara 14

4.2. Të punësuarit e komunës në kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarët 15

4.3. Person i caktuar për mbështetje të personave me aftësi të kufizuara 18

4.4. Shërbimet elektronike të komunave 18

4.5. Standardet për menaxhim me cilësi në komuna 20

4.6. Ekzistimi i sistemit një sportel 21

4.7. Informata të publikuara për shërbimet në ueb faqet e komunave 22

4.8. Vëzhgimi në terren nëpër komuna 22

4.9. Çfarë mendojnë qytetarët 25

5. Rekomandime 27

1. Hyrje

Projekti "Vëzhgimi i parimeve të administratës publike në ruajtjen e vlerave të udhëheqjes së mirë", i mbështetur nga Bashkimi Evropian, ka për qëllim ta mbështesë procesin e implementimit të standardeve për udhëheqje të mirë nga ana e njësive të vetëqeverisjes lokale, në harmoni me praktikat e mira dhe parimet e Bashkimit Evropian, me pjesëmarrje të organizatave lokale qytetare në vëzhgimin e plotësimit të këtyre standardeve nga ana e njësive të vetëqeverisjes lokale (NJVL). Në këtë drejtim, qëllimi është të krijohet rrjet i organizatave qytetare, ku duhet t'u zhvillohen kapacitetet në fushën e reformave të administratës publike dhe të cilat duhet ta tërheqin vëmendjen, të vetin dhe të opinionit, drejt nevojës që të përmirësohen standardet administrative të veprimit, që është në interes të qytetarëve.

Qasja kryesore e projektit bazohet mbi "Parimet e administratës publike"[1] të përpiluara nga ana e SIGMA[2], të cilat i përfaqësojnë përcaktuesit për udhëheqje të mirë në vendet – kandidate për anëtarësim në Bashkimin Evropian, në suaza të procesit euro-integrues. Në suaza të projektit, u harmonizuan parimet e SIGMA (të cilat para së gjithash, janë dedikuar për institucionet qendrore), me qëllim që të harmonizohen me kontekstin e vetëqeverisjes lokale në vend. Harmonizimi rezultoi me standarde të përpiluara për udhëheqje të mirë në njësitë e vetëqeverisje lokale, të cilat i përcaktojnë njësitë prej të cilave do të udhëhiqen njësitë e vetëqeverisjes lokale në fushat që vijojnë: zhvillimi dhe koordinimi i politikave dhe strategjive, menaxhimi me resurset njerëzore, prakticizmi i transparencës dhe llogaridhënies, sigurimi i shërbimeve dhe menaxhimi me financat komunale. Standardet përfshijnë edhe aneks metodologjik me indikatorët e vendosur dhe procedurat e caktuara për matjen e rezultateve sipas indikatorëve.

Në procesin e realizimit të projektit, u zgjodhën 14 organizata qytetare (re-grantistë), të shpërndara në 7 regjione të R. Maqedonisë, të cilat e ndjekin punën e 63 njësive të vetëqeverisjes lokale, në periudhën prej gushti 2017 deri në fund të nëntorit 2018 dhe parashtrojnë raporte për fushat tematike në 5 tremujor kohor. Raportet janë plotësuar me monitorim të komunave nga rajoni i Shkupit (gjithsej 18), të realizuara nga ana e partnerëve në projekt. Sipas kësaj, raportet i përfshijnë të gjitha 81 njësi të vetëqeverisjes lokale në vend.

Kryesisht ky raport fokusohet në fushën e ofrimit të shërbimeve nga ana e komunave deri te qytetarët, duke i përmbledhur të dhënat, gjetjet dhe rekomandimet e fituara nga ana e organizatave qytetare në dokumentin e integruar. Gjatë kësaj, raporti i prezanton të gjitha gjetjet e përmbledhura për mënyrën e ofrimit të shërbimeve nga ana e komunave dhe jep rekomandime për atë se si komunat mund të përmirësojnë aspekte në cilësinë e shërbimeve të cilat i ofrojnë qytetarët.

Të dhënat që gjenden në këtë raport janë rezultat i monitorimit të realizuar në periudhën prej gushtit deri në dhjetor të vitit 2017. Të njëjtat kanë të bëjnë me tetë rajonet në vend: Verilindor, Lindor, Perëndimor, Jugperëndimor, Juglindor, i Pellagonisë, i Pollogut, i Vardarit dhe i Shkupit.

1 Parimet e administratës publike, SIGMA 2017 (http://www.sigmaweb.org/publications/Principles-of-Public-Administration_Edition-2017_ENG.pdf)

2 SIGMA është iniciativë e përbashkët e OECD dhe Bashkimit Evropian, qëllimi i të cilit është fuqizimi i udhëheqjes së mirë në sektorin publik.

2. Metodologjia e hulumtimit

Rezultatet në këtë raport janë fituar përmes hulumtimeve të disa elementeve:

- Parashtrimi i kërkesës për qasje të lirë deri te informatat me karakter publik;
- Analiza e ueb faqeve të komunave;
- Vizita në terren – grumbullimi i të dhënave nga terreni sipas metodës "klienti i fshehur";
- Zbatimi i anketës për hulumtimin e mendimit publik të qytetarëve.

Te **kërkesat për qasje të lirë deri te informatat me karakter publik** ishin kërkuar këto informata: numri i punëtorëve administrativ të cilët punojnë në sigurimin e shërbimeve për qytetarët, numrin e të punësuarve përmes kontaktit të drejtpërdrejtë me qytetarët dhe sa prej tyre e kanë kaluar trajnimin për cilësi të shërbimeve; cili tip i shërbimeve administrative u ofrohet qytetarëve dhe kompanive; numri i shërbimeve të realizuara sipas kërkesave të parashtruara nga qytetarët; cilat nga shërbimet administrative që ofrohen sigurohen përmes mënyrës elektronike si për qytetarët ashtu dhe për kompanitë; numri i shërbimeve të realizuara përmes mënyrës elektronike; a ka sportel për informimin e qytetarëve për shërbimet të cilat ofrohen; komuna ka certifikatë sipas ISO 9001 standardi për menaxhim me cilësi dhe CAF modelin – Korniza e përbashkët për vlerësim; cilat kushte lehtësuese i siguron komuna për personat me aftësi të kufizuara, personat social të margjinalizuar, personat e moshuar etj.; cilat të dhëna dhe dokumente më shpesh sigurohen përmes detyrës zyrtare.

Në këtë analizë janë marrë parasysh përgjigjet prej 71 komunave, pasi që 10 komuna nuk e kanë dorëzuar përgjigjen ndaj kërkesës për informata me karakter publik.

Përmes ueb faqeve të komunave u bë kontrolli i një pjese të dhënave të fituara me kërkesat për qasje të lirë deri te informatat me karakter publik, dhe njëkohësisht u bë vlerësimi i shkallës së informatave të fituara për procesin e ofrimit të shërbimeve. Për shembull, u krye analizë e informatave që vijojnë: a ka edhe cili është numri i shërbimeve administrative që kanë udhëzime, informata dhe formularë për shërbimet e dhëna komunale; a është publikuar se cili është personi për mbështetje për personat me aftësi të kufizuara dhe personat e moshuar; nëse komuna jep shërbim të caktuar, i njëjti a sigurohet përmes mënyrës elektronike dhe gjatë kësaj a vlerësohet shkalla e qasjes për personat me aftësi të kufizuar.

Analiza në terren zbatohet në formë të klientit të fshehtë, gjegjësisht personat që prezantohen si kërkues të shërbimit, të cilët në zyrat e komunës analizojnë më shumë aspekte të procesit të ofrimit të shërbimeve, siç janë: qasja e komunës për personat me aftësi të kufizuara, si është higjiena në komunë, a respektohet ligji për ndalesën e pirjes së duhanit në hapësirat e komunës, a ka realisht sportel për informata në komunë, a janë theksuar informatat për qytetarët lidhur me shërbimet, si janë organizuar radhët dhe shërbimi i qytetarëve në sportele, a janë siguruar dokumente sipas detyrës zyrtare etj.

Hulumtimi i opinionit publik të qytetarëve për cilësinë e shërbimeve komunale, u realizua përmes anketës së ekzemplarit reprezentativ nga çdo komunë referente, në të gjitha 8 rajonet në R. Maqedonisë. Pyetësorët e dedikuar për qytetarët në këtë rast japin të dhëna për shkallën e kënaqësisë së tyre nga cilësia e shërbimeve të komunës, përmes modalitetit të përgjigjeve, komplementare me të dhënat e fituara nga tre instrumentet e përmendur paraprakisht.

3. Mënyra e sigurimit të shërbimeve nga ana e komunave

Sfidë kryesore për të gjitha komunat është krijimi i sektorit efikas publik në nivel lokal, i aftë që të ballafaqohet me varfërinë dhe pabarazinë sociale, dhe të sigurojë shërbime cilësore, stabile dhe të parashikuara për qytetarët dhe subjektet afariste. Programi për zhvillim të qëndrueshëm lokal dhe decentralizimi 2015-2020 fokusohet në nxitjen e rritjes inkluzive, përmes mundësimit të qasjes së barabartë deri te shërbimet lokale për të gjithë qytetarët, pa marrë parasysh statusin e tyre socio-ekonomik, gjininë, përkatësinë etnike dhe përcaktimin religjioz, e veçanërisht grupet e margjinalizuara dhe të rrezikuara.

Në pajtim me standardet dhe praktikat e mira të BE, zgjidhjet ekzistuese normative në vend mundësojnë inkuadrim komplementar të vetëqeverisjes lokale në sistemin e mbrojtjes sociale, pasi që janë krijuar kushte për vendosjen e formave institucionale dhe jashtë institucionale të orientuara drejt nevojave specifike të individëve dhe grupeve të rrezikuara të qytetarëve.

Rezultatet nga anketa e kënaqësisë së qytetarëve nga shërbimet që i siguron pushteti lokal, të realizuar në nëntor 2014, tregojnë se qytetarët në përgjithësi janë të kënaqur nga shërbimet që i siguron pushteti lokal, veçanërisht në sferën e: mbrojtjes së zjarrfikësit, si fushë me nota më të larta; arsimi fillor dhe i mesëm, kultura dhe sporti dhe rekreacioni. Më dobët janë vlerësuar shërbimet në: urbanizëm dhe planifikim urbanistik; shërbimet komunale, mbrojtja sociale, mbrojtja e mjedisit jetësor dhe mbrojtja shëndetësore.

Më dobët janë vlerësuar fushat e:

- zhvillimi ekonomik lokal, veçanërisht në pjesën e aktiviteteve për rritjen e punësimit dhe
- demokracia, transparenca dhe llogaridhënia në punë, veçanërisht në pjesën e informatave për shpenzimin e buxhetit komunal, ballafaqimi me korrupsionin dhe pjesëmarrja e qytetarëve gjatë vendimmarrjeve strategjike me rëndësi lokale.

NJVL ofrojnë e-shërbime të caktuara për qytetarët dhe biznes bashkësinë (më shpesh shërbime të centralizuara për të gjitha komunat), siç janë përmes: Sistemit informativ E-miratimi për ndërtim, Portali për menaxhim me V-ISKZ lejet, Aplikacioni E-Komuna – paraqitja e problemeve, si dhe e-shërbime të cilat ofrohen nga institucionet në nivel qendror ose lokal, siç janë: Portali për menaxhim me tokën ndërtimore (www.gradezno-zemjiste.mk), Portali për menaxhim elektronik me tatimet (http://etax.ujp.gov.mk/eTaxServices/), e tjera.

Në vazhdim janë paraqitur disa shembuj pozitiv të shërbimeve të cilat i sigurojnë komunat dhe atë:

Komuna e Strumicës

"Ciceron nëpër shërbimet dhe procedurat e Komunës së Strumicës" (janar 2017)[3],) , i cili ka për qëllim orientimin më të lehtë në administratën e Komunës së Strumicës dhe të kuptuarit e shërbimeve komunale, si dhe zvogëlimin e proceseve burokratike. Ciceroni është përpiluar në atë mënyrë që të sigurojë informata të mjaftueshme për qytetarët, për aplikim më të lehtë dhe më efikas dhe fitimin e shërbimeve të cilat i siguron pushteti lokal. Për përpilimin e Ciceronit është konsultuar rregullorja ligjore, doracakët, ciceronët dhe materialet tjera në Republikën e Maqedonisë, si dhe mendimet profesionale të ekspertëve në fusha të ndryshme. Gjithashtu, në përpilimin e Ciceronit janë inkuadruar të gjithë sektorët dhe departamentet nga Komuna e Strumicës dhe personat udhëheqës si dhe të punësuarit, ndërmarrjet publike dhe private, institucionet komunale dhe shërbimet, përmes mbledhjeve të shumta dhe takimeve konsultative, me qëllim të përpilimit të materialit sa më cilësor, që do të jetë i kapshëm për qytetarët e Komunës së Strumicës.

Sistemi 48[4] **- sistem informativ, interaktiv i shërbimeve të kapshme publike të Komunës së Strumicës, me të cilin parashihet zgjidhje e problemeve të qytetarëve në afat prej 48 orëve.**

Komuna e Shtipit

Zbatimi i analizës së kënaqësisë të shfrytëzuesve të shërbimeve, gjegjësisht qytetarëve[5] si mekanizëm për sigurimin e cilësisë së shërbimeve të komunës.

Departamenti për shërbime dhe informim të qytetarëve[6] i kryen këto aktivitete:

- pranimi i të gjithë qytetarëve të cilët kërkojnë shërbim ose informatë nga kompetencat e komunës;
- informimi i drejtpërdrejt gojor ose udhëzimi i qytetarëve në vendin adekuat për kërkesë;
- ndihmë qytetarëve në plotësimin e kërkesës për shërbime ose informatë adekuate;
- evidentimi/arkivimi i kërkesës në bashkëpunim me arkivin;
- vëzhgimi i procedimit të lëndëve, të cilat janë dorëzuar për ekzekutim në zyrën adekuate dhe informimi i qytetarëve për vijimin dhe afatin kur do të fitohet shërbimi ose informata;
- bashkëpunimi me departamentet në administratën komunale, për shërbim efikas dhe në kohë dhe informimi i qytetarëve, përmes komunikimit të vazhdueshëm të punësuarve në qendrën komunale për shërbime të qytetarëve si zyrë frontale me ekzekutuesin e lëndës në departamentin adekuat si zyrë e fundit;
- merr pjesë në zgjidhjen e çështjeve të pjesëtarëve të bashkësisë;
- kryen edhe punë tjera që do të jenë në kompetencë të tij.

3 http://www.strumica.gov.mk/downloads/ler/2017/VODIC_Opstina%20Strumica_WEB.pdf
4 http://sistem48.strumica.gov.mk/index.php
5 http://www.stip.gov.mk/
6 http://www.stip.gov.mk/index.php/mk/uslugi-i-informiranje-na-gragjanite

Komuna e Velesit

Shërbime në një vend[7]: Komuna e Velesit ka vendosur **sistem të ri të publikimit të informatave për shërbimet të cilat i ofrojnë**, që kanë për qëllim ta lehtësojnë qasjen deri te të gjitha shërbimet që i siguron komuna në pëlqim me kompetencat e veta. Me këtë sistem qytetarët kanë qasje deri te të gjitha shërbimet në një vend..

Zbatimi i analizës së kënaqësisë së shfrytëzuesve të shërbimeve, gjegjësisht qytetarët si mekanizëm për sigurim dhe kujdes për cilësinë e shërbimeve të komunës[8].

Përmes shfrytëzimit të potencialeve të teknologjisë informatike, komuna ofron përparësi dhe shërbime më cilësore në interes të gjithë bashkësisë lokale. Në suaza të Komunës së Velesit janë edhe shërbimet elektronike që vijojnë[9]:

E-tatime[10] - servisi për kontroll elektronik të angazhimeve tatimore të Komunës së Velesit;

E- komuna – paraqit problem[11] - Sistemi mundëson në çdo kohë të ditës, shtatë ditë në javë, përmes internet portalit të komunës, qytetarët t'i paraqesin problemet komunale, gjatë së cilës ka informatë kthyese nga ana e shërbimit të komunës deri ku është zgjidhja e problemit.

Komuna e Tetovës

Komuna e Tetovës për qytetarët e vet mundëson që disa kërkesa të realizohen përmes Internetit. Prandaj Komuna ofron disa resurse për realizim më efikas të disa procedurave:

Formularët elektronik[12] - formularët për shërbime nga fusha e urbanizimit, komunikacioni, financat dhe procedurat e inspektimit;

iTetovo (Raporto problem, Cakto takim, Ideja juaj) – Qytetarët kanë mundësi që në mënyrë të drejtpërdrejtë të marrin pjesë në Vendimmarrje për çështje me interes lokal përmes iniciativave qytetare, tubimeve të qytetarëve dhe referendum, derisa shpenzimet për realizimin e pjesëmarrjen në vendimmarrje qytetare gjatë miratimit të vendimeve janë në barrë të buxhetit komunal.

7 http://uslugi.veles.gov.mk/
8 http://uslugi.veles.gov.mk/Shared%20Documents/Анализа%20на%20задоволството%20на%20корисниците%20на%20услуги%202016.pdf
9 https://veles.gov.mk/veles3/index.php/euslugi
10 http://edanoci.veles.gov.mk/
11 http://veles.gov.mk/qsc/prijavi.php
12 http://www.tetovo.gov.mk/menu.aspx?amen=54&lan=2&men=8

Shërbimet e vetme elektronike të zhvilluara nga ana e institucioneve kompetente të cilat i shfrytëzojnë komunat

E – pëlqimi për ndërtim[13]

BNJVL bashkë me Ministrinë e Transportit dhe Lidhjeve e kanë zhvilluar dhe ua jep për shfrytëzim komunave Sistemin informativ e-leja për ndërtim. Ky sistem mundëson një mënyrë efikase, transparente dhe të unifikuar të veprimit të të gjitha organeve dhe subjekteve kompetente sipas standardeve më moderne, në afatin më të mundshëm kohor, e në bazë të kërkesës së parashtruar. Përmes këtij sistemi mund të parashtrohet:

1. Kërkesë për dhënien e lejes për ndërtim, ndërtim shtesë dhe mbindërtim;
2. Kërkesë për ndryshime gjatë ndërtimit;
3. Kërkesë për ndryshime të investitorit;
4. Kërkesë për dhënien e lejes për përdorim të objektit;
5. 5. Kërkesë për dhënien e lejes për rikonstruim;
6. Kërkesë për dhënien lejes për ri-alocim;
7. Kërkesë për dhënien e lejes për adaptim;
8. Kërkesë për leje për punë përgatitore;
9. Kërkesë për pëlqim të projektit ideor;
10. Kërkesë për dhënien e vendimit për realizimin e punimeve për të cilat nuk nevojitet leje për ndërtim.

Sistemi informativ mundëson udhëheqjen e procedurave në të gjitha fazat e saja vetëm përmes mënyrës elektronike, duke filluar nga parashtrimi elektronik dhe nënshkrimi i dokumentacionit të nevojshëm nga ana e investitorit, përgatitja elektronike dhe miratimi i akteve në procedurë, informimi elektronik dhe sigurimi i të dhënave të nevojshme dhe dokumentacioni nga subjektet tjera të përfshira dhe dhënia elektronike e akteve në procedurë.

Për çdo fazë se ku gjendet lënda, qytetari informohet përmes sistemit automatik dhe të pavarur të pranimit të postës elektronike dhe lajmërimit të dërguar përmes servisit automatik për mesazhe të shkurta (SMS).

Sistemi për lëshimin elektronik të lejeve tërësisht e zëvendëson sistemin paraprak, pasi që kërkesat tërësisht parashtrohen në mënyrë elektronike me dokumentacion adekuat, i cili është paraparë me ligj. Pas pranimit të çdo kërkese jepet numër unik. Pastaj udhëheqësi i departamentit ia jep lëndën nëpunësit adekuat nga i njëjti departament. Nëpunësi vërteton nëse kërkesa e parashtruar është e plotë, gjegjësisht e vërteton nëse dokumentacioni i plotë që është paraparë me ligj është i ndërlidhur me lëndën e parashtruar. Veprimet e nëpunësve kontrollohen nga nëpunësi kompetent me hierarkinë më të lartë dhe nëse të dy instancat pajtohen se kërkesa i plotëson kushtet e nevojshme, më tej dërgohet për vërtetin final nga udhëheqësi i departamentit. Në rastet kur kërkesa dhe dokumentacioni janë të tërësishme, kërkesat dërgohen deri te entitetet e parapara me nenin 59 nga Ligji për ndërtim. Këto entitete më vonë japin mendim për fazat specifike nga projekti dhe nëse ato nuk e kthejnë informatën kthyese në afat prej 5 ditëve, institucioni ka të drejtë të mendojë se entiteti nuk ka vërejtje. Në rastet kur etniteti nuk ka vërejtje lidhur me dokumentacionin e projektit, i njëjti vërtetohet me certifikatën për regjistrim. Pastaj nëpunësi e llogaritë kompensimin për përgatitjen e tokës për ndërtim. Pas verifikimit të përllogaritjes nga ana e udhëheqësit të departamentit për dhënien e e-lejeve dhe kryetari i komunës, kjo i kthehet investuesit dhe ai obligohet që në afat prej 15 ditëve të dërgojë dokument të skanuar – vërtetim për taksat e paguara, e pastaj e nënshkruan marrëveshjen me institucionin adekuat. Si pjesë e procedurës administrative, investuesit i garantohet e drejta e ankesës, që është e vërtetuar sipas përfundimeve të pranuara

13 https://www.gradezna-dozvola.mk

administrative lidhur me ndërprerjen e procedurës, me qëllim që të plotësohet dokumentacioni i projektit, e kjo e drejtë vlen edhe pas dhënies së lejes për ndërtim.

E-Furnizime

Furnizimet publike zbatohen përmes Sistemit elektronik për furnizime publike në faqen e Byrosë për furnizime publike. Nga janari i vitit 2010, Byroja për furnizime publike i integroi sistemet ekzistuese për furnizime publike në një sistem dhe të gjitha shpalljet dhe dokumentacioni i nevojshëm në pajtim me shpalljet janë publikuar në të njëjtin. Ky sistem është sistem një sportel për furnizime publike në vend, me çka përmirësohet efikasiteti dhe transparenca. Ai jep udhëzime për procedurat e ndërlikuara dhe e lehtëson komunikimin mes kompanive dhe institucioneve shtetërore. Gjithashtu, ai është në harmoni me direktivat e Bashkimit Evropian dhe i mbështet të gjitha format e furnizimeve publike, duke përfshirë edhe ankandin elektronik. Të gjitha institucionet publike dhe kompanitë mund të regjistrohen përmes sistemit dhe të marrin certifikata të obligueshme digjitale për shpalljen e tenderëve ose dërgimin e ofertave. Në janar të vitit 2008, e-ankandet u bënë pjesë e sistemit.

Lejet ekologjike (duke përfshirë edhe raportet)[14]

Bashkësia e Njësive të Vetëqeverisjes Lokale (BNJVL) ofron sistem për lëshimin elektronik të lejeve të integruara B ekologjike në nivel lokal. Përmes këtij shërbimi kërkuesit i dorëzojnë kërkesat e tyre për marrjen e B-ISKZ lejeve ose Elaboratit.

14 http://www.e-uslugi.mk/

4. Rezultatet

4.1. Numri i shërbimeve të realizuara

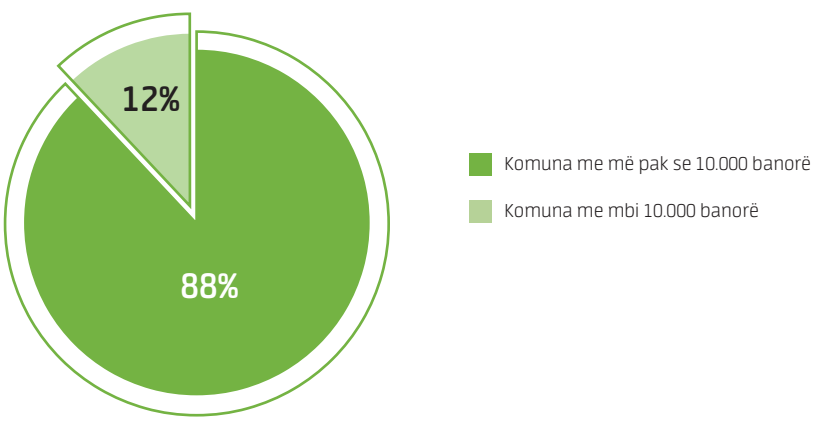
Një pjesë e madhe e komunave (21 komuna) nuk kanë dhënë informatë të saktë për numrin e shërbimeve të realizuara, që flet për faktin se nuk mbahet evidencë adekuate për realizimin e shërbimeve, që e hasim si arsyetim në raportet tremujore të organizatave qytetare, sipas përgjigjeve ndaj kërkesave për informata me karakter publik.

Në vitin 2017, sipas të dhënave nga 47 komuna, të cilat i janë përgjigjur kërkesës për numrin e shërbimeve të realizuara administrative, numri mesatar i të njëjtave sipas komunave është 1.976.

Në komunat me mbi 10.000 banorë (gjithsej 30 kanë dhënë të dhëna) me kërkesë të qytetarëve gjithsej janë realizuar 81.547 shërbime administrative, që paraqet 88 % prej numri të përgjithshëm të shërbimeve të realizuara për vitin 2017 (grafiku 1) Numri mesatar i shërbimeve të realizuara në komunat me mbi 10.000 banorë për vitin 2017 është 2.718. Në komunat me më pak se 10.000 banorë (gjithsej 17 komuna kanë dhënë të dhëna), janë realizuar 11.329 shërbime administrative, ose 12 % prej numrit të përgjithshëm të shërbimeve të realizuara, gjegjësisht mesatarisht 666 në vitin 2017.

Grafiku 1.

Realizimi i shërbimeve administrative sipas numrit të banorëve



SHËRBIMET MË TË SHPESHTA ADMINISTRATIVE TË CILAT KOMUNA I REALIZON SIPAS KËRKESAVE TË QYTETARËVE:

Departamenti për administrim të të hyrave

1. Vendim për taksën komunale
2. Vendimi për tatimin në pronë
3. Verifikimi i vendimeve për trashëgimi
4. Verifikimi i një kontrate dhurimi
5. Vendimi për tatim në trashëgimi dhe dhuratë
6. Verifikimi i një kontrate për shitjen e pasurive të paluajtshme

Departamenti për urbanizëm

1. Lëshimi i lejes për ndërtim
2. Lëshimi i certifikatës nga plani urbanistik (PUD dhe PGD)
3. Vendimi për kushtet e lokacionit
4. Lëshimi i lejes për rikonstruim të objektit
5. Lëshimi i lejes për adaptim me ri-edikim të objektit
6. Leje ekologjike e integruara - B
7. Legalizimi i objekteve të ndërtuara pa leje

Departamenti për punë normative - juridike

1. Vërtetim për dokumentet e udhëtimit
2. Vërtetim për tatimet e paguara dhe kontributet
3. Vërtetim për adresën e saktë

Dokumente të cilat i sigurojnë zyrat rajonale të Agjencisë për kadastër të patundshmërive në suaza të komunave

1. Lëshimi i certifikatës së pronës
2. Vërtetim për pasqyrën historike të parcelave të kadastrit
3. Pëlqim për projekt ideor

Shërbime tjera administrative, të cilat i realizon komuna me kërkesë të qytetarëve:

1. Vendim për shfrytëzim të hapësirës (hapësirë afariste, sipërfaqe publike)
2. Pëlqim për organizimin e evenimenteve publike
3. Leje për vendosjen e materialit ndërtimor në sipërfaqe publike
4. Leje për vendosjen e pajisjes urbane në sipërfaqe publike
5. Leje për shfrytëzimin e sipërfaqeve publike për shitje të prodhimeve të imta për ushqim
6. Vendim për zëvendësimin e inventarit
7. Tjetërsimi i tokës ndërtimore dhe shtetërore
8. Licencës për taksi vetura

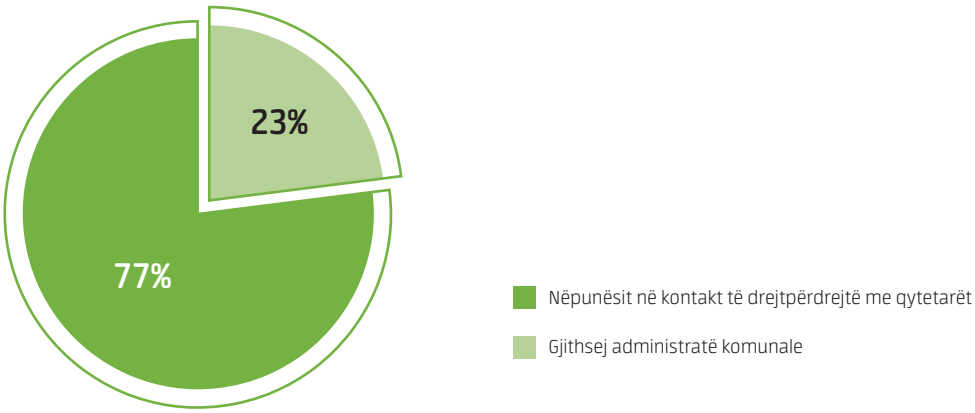
4.2. Të punësuarit e komunës në kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarët

Sipas të dhënave të fituara nga 70 komuna, numri i nëpunësve administrativ të cilët në mënyrë të drejtpërdrejtë i shërbejnë qytetarët dhe u përgjigjen kërkesave të tyre, mesatarisht janë 16 nëpunës për komunë. Nëse merret parasysh se në administratën komunale ka gjithsej 5.678 të punësuar[15], në nivel të gjithë shtetit pjesëmarrja e nëpunësve të cilët janë në kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarët, është 23% d.m.th. 1.148 nëpunës.

15 Raport vjetor nga Regjistri i të punësuarve në sektorin publik për vitin 2017, Ministria për shoqëri informatike dhe administratë

Grafiku 2.

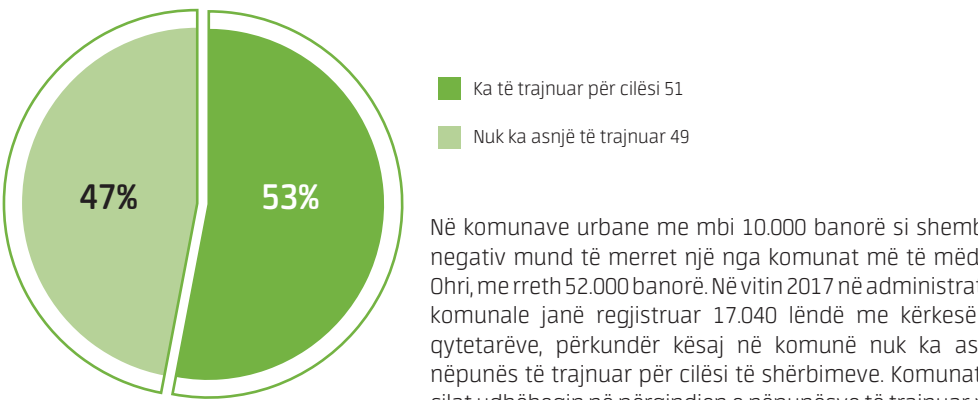
Përqindja e të punësuarve në administratën komunale të cilët janë në kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarët



Në 33 prej 70 komunave të cilat janë përgjigjur, asnjë nëpunës nuk ka qenë në trajnim për ofrimin e shërbimeve. Në 37 komunat tjera, një pjesë e nëpunësve kanë qenë në trajnim për cilësi (grafiku 3).

Grafiku 3.

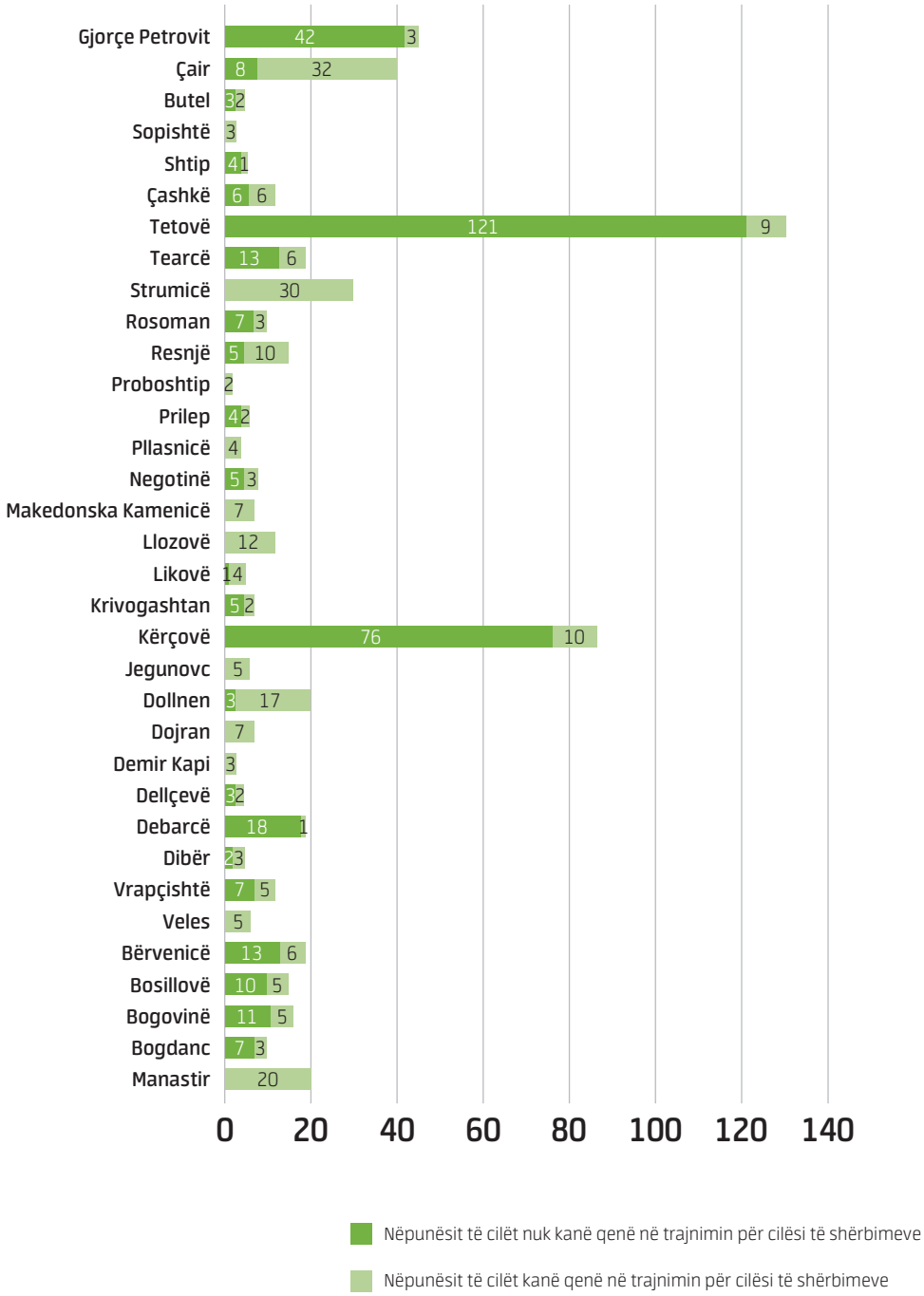
Përqindja e komunave të cilat kanë organizuar trajnim për ofrimin e shërbimeve



Në komunave urbane me mbi 10.000 banorë si shembull negativ mund të merret një nga komunat më të mëdha, Ohri, me rreth 52.000 banorë. Në vitin 2017 në administratën komunale janë regjistruar 17.040 lëndë me kërkesë të qytetarëve, përkundër kësaj në komunë nuk ka asnjë nëpunës të trajnuar për cilësi të shërbimeve. Komunat të cilat udhëheqin në përqindjen e nëpunësve të trajnuar për cilësi të shërbimeve (grafiku 4) janë Strumica, Manastiri, Lozova, Dollneni dhe Çairi, ku nëpunësit që i shërbejnë qytetarët në pjesën më të madhe kanë marrë pjesë në trajnimin për cilësi.

Grafiku 4.

Nëpunësit të cilët kanë qenë në trajnimin për cilësi të shërbimeve

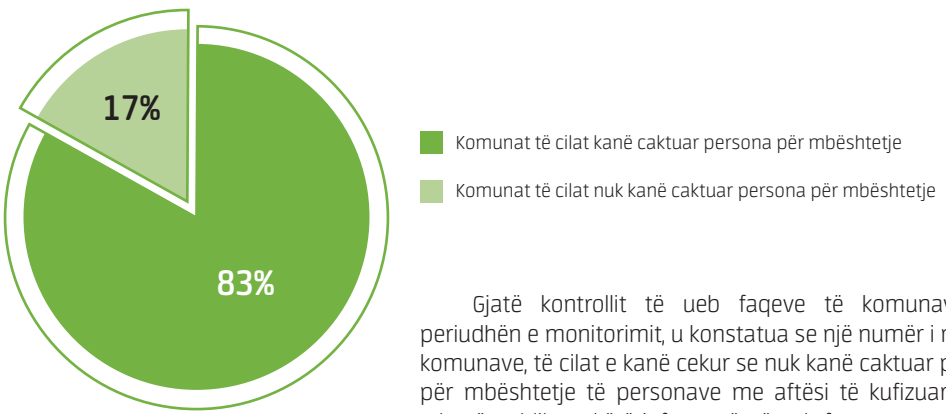


4.3. Person i caktuar për mbështetje të personave me aftësi të kufizuara

Prej 71 komunave të cilët iu janë përgjigjur kërkesës, 6 nuk kanë dhënë informatë rreth asaj nëse kanë person të caktuar për mbështetje të personave me aftësi të kufizuara. Sipas përgjigjeve, 11 komuna (17 %) nuk kanë caktuar person për mbështetje, ndërsa gjithsej 54 (83 %) komuna kanë caktuar 1, 2 dhe më rrallë 3 nëpunës për mbështetje në marrjen e shërbimeve të personave me aftësi të kufizuar dhe personat e moshuar (grafiku 5.).

Grafiku 5.

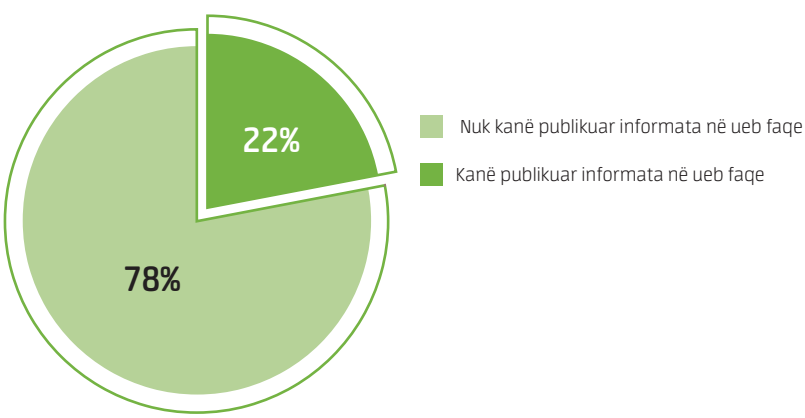
Komunat të cilat nuk kanë/kanë caktuar persona për mbështetje për personat me aftësi të kufizuara dhe të moshuarit



Gjatë kontrollit të ueb faqeve të komunave në periudhën e monitorimit, u konstatua se një numër i madh i komunave, të cilat e kanë cekur se nuk kanë caktuar person për mbështetje të personave me aftësi të kufizuara, nuk e kanë publikuar këtë informatë në ueb faqen e tyre. Në të vërtetë, u konstatua se vetëm 17 komuna (prej gjithsej 77 ueb faqe të kontrolluara të komunave) në ueb faqet e tyre i kanë publikuar emrat e personave zyrtar, të cilët janë caktuar për mbështetje të personave me aftësi të kufizuara dhe personat e moshuar, gjegjësisht (22 %) (grafiku 6) përkundër 54 komunave (83 %) të cilët e kanë cekur në Përgjigjen ndaj Kërkesës për informata me karakter publik, të cilët e kanë cekur se nuk kanë caktuar persona për mbështetje (grafiku 5).

Grafiku 6.

Komunat të cilat i kanë publikuar në ueb faqet e tyre emrat e personave zyrtar për mbështetje të personave me aftësi të kufizuara dhe të moshuarit

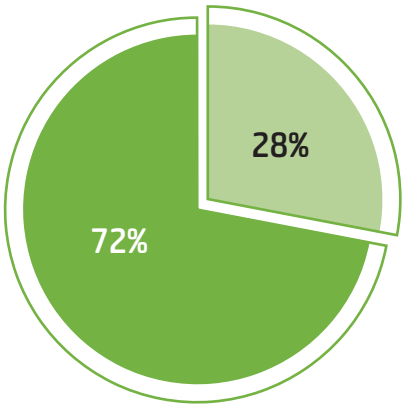


4.4. Shërbimet elektronike të komunave

Shërbimet elektronike të cilat ofrohen nga ana e komunave kryesisht janë organizuar nga institucionet qendrore shtetërore, të cilat i menaxhojnë sistemet e unifikuara elektronike (si për shembull lejet për ndërtim nga Ministria e Transportit dhe Lidhjeve). Prej 71 komunave të cilat i janë përgjigjur kërkesës, 51 komuna janë përgjigjur se sigurojnë ndonjë lloj të e-shërbimeve, që paraqet 72 % të komunave (grafiku 7). Në 45 komuna të cilat kanë dhënë informata precize, në vitin 2017 janë realizuar gjithsej 7.794 e-shërbime administrative, prej të cilave shumica kanë të bëjnë me shërbime të cilat janë organizuar nga institucionet qendrore shtetërore.[16]

Grafiku 7.

Komunat të cilat nuk/sigurojnë ndonjë lloj të e-shërbimit

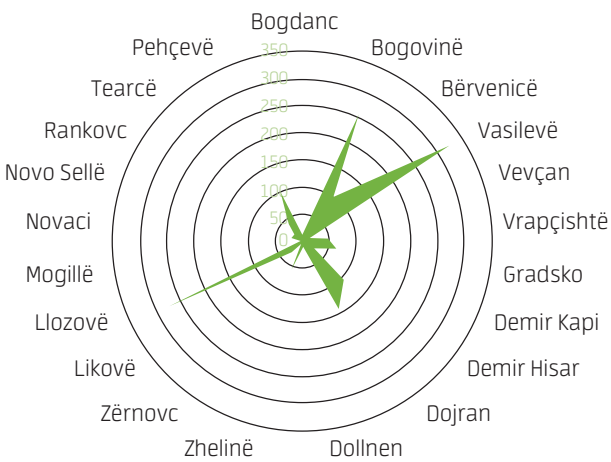


Mjaft e vështirë është të jepet numri i saktë për pjesëmarrjen e shërbimeve elektronike në numrin e përgjithshëm të shërbimeve administrative në nivel të komunave, duke marrë parasysh se komunat nuk japin informata rreth asaj se sa shërbime janë realizuar, cili është rezultati i faktit se nuk ka sistem adekuat të evidencës për kërkesat e realizuara.

Në komunat me më pak se 10.000 banorë, janë marrë informata prej 20, numri i e-shërbimeve të realizuara është 1.663 në vitin 2017.

Grafiku 8.

Realizimi i e-shërbimeve në komuna me popullatë me më pak se 10.000 banorë - 2017

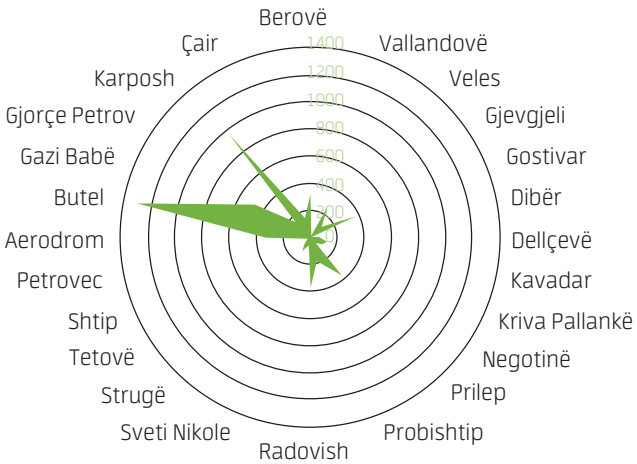


16 Pasi që informatat për e-shërbimet e realizuara kanë të bëjnë kryesisht me shërbimet të cilat i organizojnë institucionet qendrore, nëse këto shërbime hiqen nga statistika, do të dale se një numër shumë i vogël i komunave aspak nuk japin shërbime elektronike.

Në nivel të komunave urbane, prej 24 komunave urbane të cilat kanë dhënë informata precize për e-shërbimet e realizuara, janë realizuar 6.131 e-shërbime administrative. Sipas regjioneve (grafiku 9.), numri më i madh i e-shërbimeve janë realizuar: në rajonin e Shkupit – në Butel (1.317) dhe Karposh (992), nga rajoni Juglindor – në Radovish (369), nga rajoni Lindor – në Berovë (316), nga rajoni i Pellagonisë – në Prilep (368), nga rajoni i Pollogut – Gostivar (373).

Grafiku 9.

Realizimi i e-shërbimeve në komunat me popullatë mbi 10.000 banorë -2017

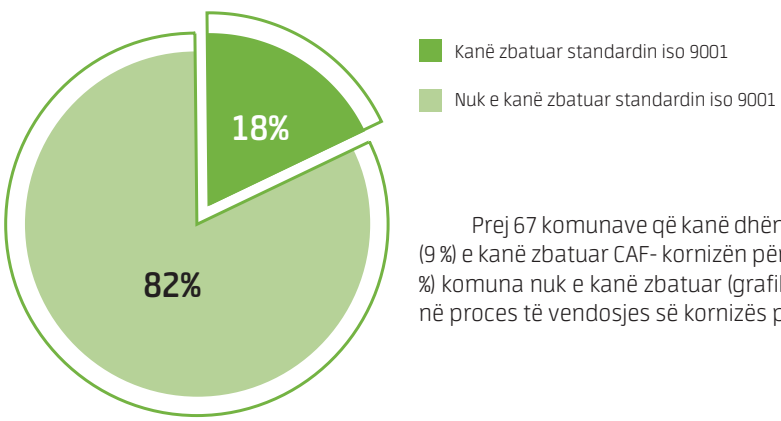


4.5. Standardet për menaxhim me cilësi në komuna

Në vitin 2013 është miratuar Ligji për vendosjen e sistemit për menaxhim me cilësi dhe kornizë të përbashkët për vlerësim të punës dhe ofrimit të shërbimeve në administratën shtetërore (Gazeta zyrtare e RM nr.69/2013), sipas të cilit, me këtë ligj të gjitha institucionet shtetërore, duke përfshirë edhe komunat dhe administratën e tyre, duhet të zbatohet ISO 9001 dhe CAF (Korniza e përbashkët për vlerësim). Prej 67 komunave, vetëm 12 komuna (18 %) e kanë zbatuar ISO 9001 (grafiku 10).

Grafiku 10.

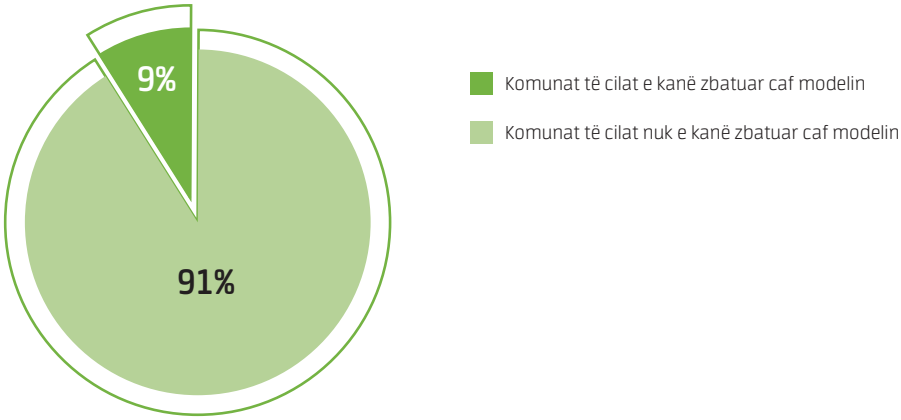
Standardi iso 9001 i zbatuar



Prej 67 komunave që kanë dhënë informata, 6 komuna (9 %) e kanë zbatuar CAF- kornizën për vlerësim, derisa 61 (91 %) komuna nuk e kanë zbatuar (grafiku 11). Dy komuna janë në proces të vendosjes së kornizës për vlerësim.

Grafiku 11.

Komunat të cilat e kanë zbatuar caf modelin - korniza e përbashkët për vlerësim



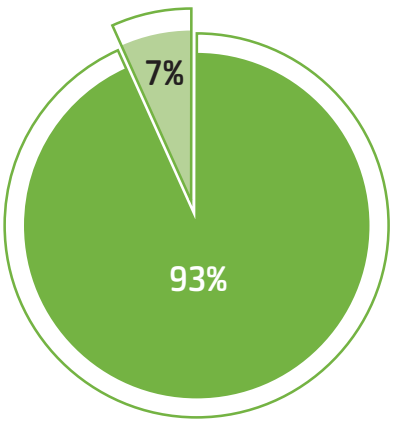
4.6. Ekzistimi i sistemit një sportel

Me Ligjin për procedurën e përgjithshme administrative (Gazeta zyrtare e RM nr. 124/2015) bëhet përpjekje që në mënyrë sistematike të vendoset praktika, që institucionet dhe komunat të sigurojnë të dhëna dhe dokumente nga institucionet tjera shtetërore me detyrë zyrtare, me qëllim të lehtësimit të procedurës administrative, ndërsa në interes të qytetarit dhe sektorit afarist. Në nenin 56, alineja 4, nga Ligji përmendet se: "Dëshmitë dhe të dhënat që i ka parashtruar qytetari bashkë me ankesën do të llogariten edhe nëse për të njëjtat mban evidencë zyrtare ndonjë organ tjetër, ndërsa të njëjtat organi kompetent për vendosje është i obliguar t'i dorëzojë përmes detyrës zyrtare përmes mënyrës elektronike, nëse pala jep pëlqim paraprak që të dhënat e tija personale do të përdoren në procedurën për realizimin e të drejtës së caktuar ose interes juridik." Në nenin 57, alineja 1, është rregulluar procedura për nxjerrjen e dëshmive sipas detyrës zyrtare: "Personi zyrtar i cili e udhëheq procedurën është i obliguar që përmes detyrës zyrtare përmes rrugës elektronike t'i grumbullojë dëshmitë dhe të dhënat për faktet për të cilat mban evidencë zyrtare organi publik kompetent për vendimmarrje".

Sipas të dhënave të fituara nga komunat referente, për periudhën gusht-dhjetor 2017, mund të përfundohet se sipas detyrës zyrtare më shpesh merren dokumente nga fusha e shërbimeve të kadastrit dhe dokumente lidhur me urbanizmin (pëlqim, leje, plane urbanistike). Prej gjithsej 59 komuna të cilat kanë dhënë informata, 55 prej tyre janë përgjigjur se sigurojnë dokumente zyrtarisht, ndërsa vetëm 4 komuna janë përgjigjur se nuk sigurojnë dokumente zyrtarisht.

Grafiku 12.

Komunat të cilat sigurojnë dokumente përmes detyrës zyrtare



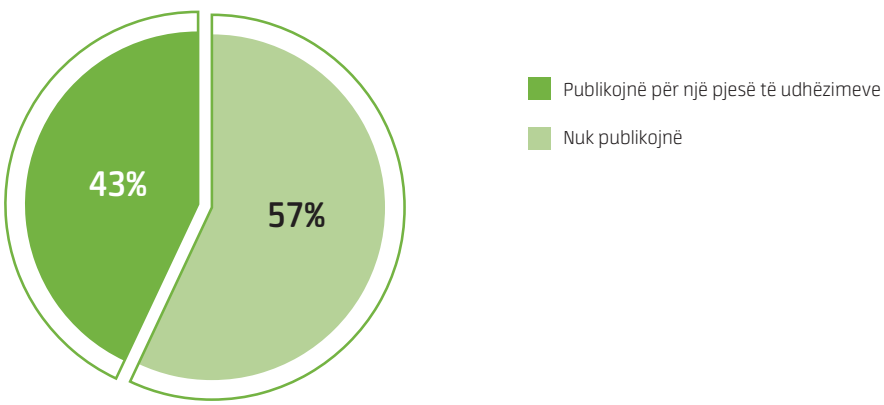
Një pjesë e vogël e komunave sigurojnë vetëm dokumente themelore, derisa të tjerat sigurojnë dokumente dhe informata nga të gjitha institucionet, prej të cilave është e domosdoshme të sigurohet dokumenti, siç janë Drejtoria e të hyrave publike, Agjencia për punësim e RM, Qendrat për punë sociale, Ministritë, EVN etj.

4.7. Informata të publikuara për shërbimet në ueb faqet e komunave

Prej 81 njësive të vetëqeverisjes lokale, 35 komuna (43 %) publikojnë të paktën ndonjë informatë për shërbimet që i ofrojnë, ose për një pjesë të shërbimeve, përkundër 46 komunave (57 % prej komunave) të cilat aspak nuk publikojnë (grafiku 13). Me këtë mbështetet teza se ueb faqet nuk shfrytëzohen si vegël për informim të qytetarëve, ndërsa edhe më pak si mjet për ofrimin e ndonjë shërbimi të caktuar administrativ.

Grafiku 13.

Komunat të cilat publikojnë udhëzime dhe informata për shërbimet që i ofron



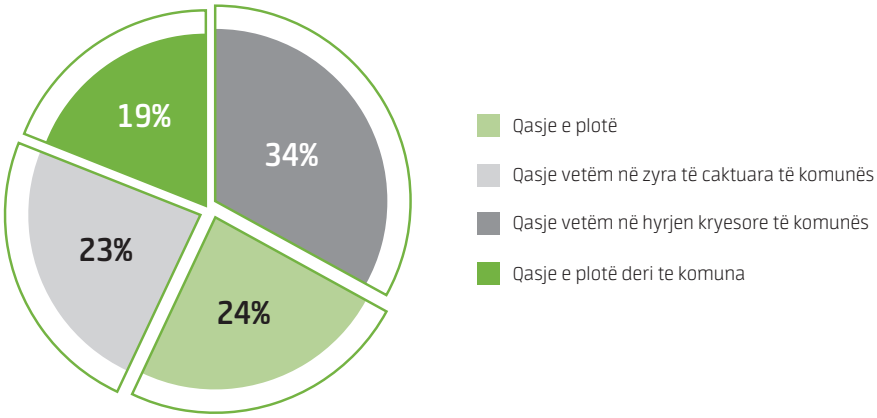
4.8. Vëzhgimi në terren nëpër komuna

Sipas të dhënave të grumbulluara nga terreni prej 80 komunave, mund të vlerësohen disa punë të cilat janë të rëndësishme për përmirësimin e cilësisë së marrjes së shërbimeve administrative, të cilat shumë shpesh për shkaqe banale paraqesin kufizim të vërtetë për qytetarët. Qëllimi që institucionet

të jenë të kapshme për të gjithë, në praktikë nuk realizohet. Të dhënat flasin se qasja deri te ndërtesa komunale për personat me aftësi të kufizuara në pjesën më të madhe nuk mund të realizohet. Qasje të plotë deri te ndërtesa komunale për personat me aftësi të kufizuar ka vetëm në 15 komuna (19 %), derisa në 27 komuna (34 %) ka mos qasje të tërësishme deri te hapësirat e ndërtesës komunale (grafiku 14).

Графикон 14.

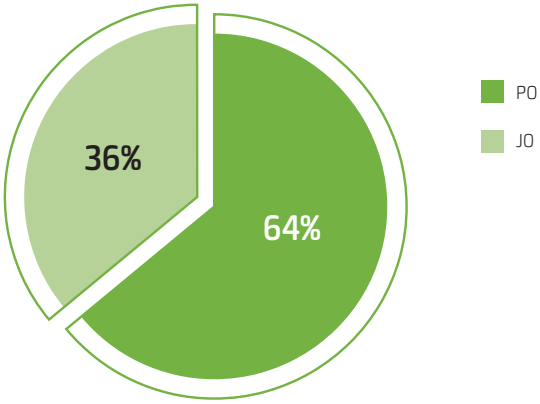
Qasje deri te ndërtesa komunale për personat me aftësi të kufizuara



Një përqindje e madhe e ndërtesave komunale kanë sportele për informata për qytetarët (grafiku 15). U tregua se prej 80 komunave të cilat janë vizituar në terren, 51 kanë sportel për informata për qytetarët, ndërsa 29 komuna nuk kanë sportel. Një numër i vogël i sporteleve ekzistuese janë jofunksionale, ato janë vendosur vetëm fizikisht, gjatë kësaj duken të parregulluara dhe nuk ka person në vendin e sportelit.

Grafiku 15.

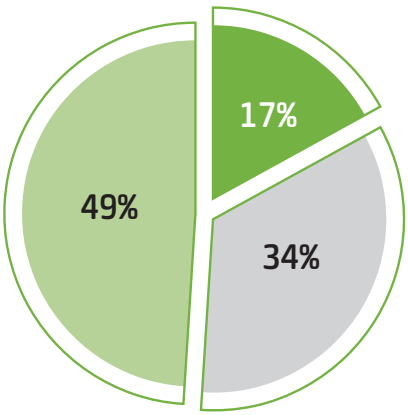
Sportel për informata për qytetarët



Udhëzim rreth asaj çfarë i nevojitet qytetarit për shërbim konkret, sipas të dhënave nga terreni, gjenden vetëm në 14 komuna, gjegjësisht në 17 % të komunave. Në pjesën tjetër të komunave, udhëzimet për shërbime nuk janë të tërësishme ose aspak nuk janë dhënë dhe të ekspozuara në vend të dukshëm.

Grafiku 16.

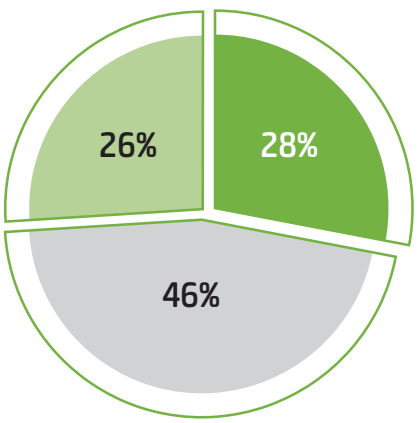
Qasja deri te udhëzimet për shërbimet e komunës - në terren



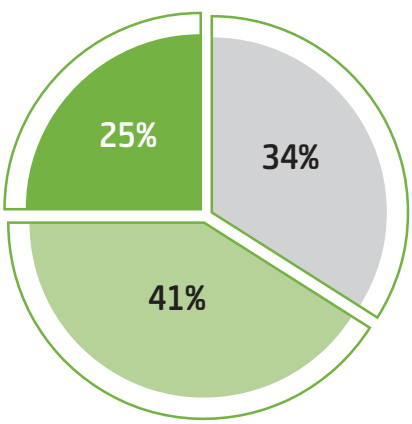
Në vazhdim të kësaj, informata të theksuara për qytetarët, për pagesën e taksave administrative dhe kompensimeve për shërbimet, ka pasur në 28 % gjegjësisht 22 komuna. Në komunat tjera këto informata janë ose të paplota ose aspak nuk gjenden (grafiku 17).

Grafiku 17.

Janë publikuar informata për taksat administrative dhe kompensimet për shërbimet

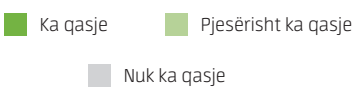


Pasi që të merret informata e dhënë, gojarisht ose me shkrim, është e rëndësishme të konstatohet se ekzistojnë formularë në komuna, të cilat mund të merren për një kohë të shpejtë që të mund të përfundohet shërbimi i nevojshëm. Të dhënat korrespondojnë me të dhënat paraprake për shërbimet, e kjo se formularë ka vetëm në 25 %, d.m.th. në 20 komuna. Në komunat tjera, formularët ekzistojnë ose pjesërisht janë të kapshëm (33 komuna) ose aspak nuk gjenden (27 komuna) (grafiku 18).



Grafiku 18.

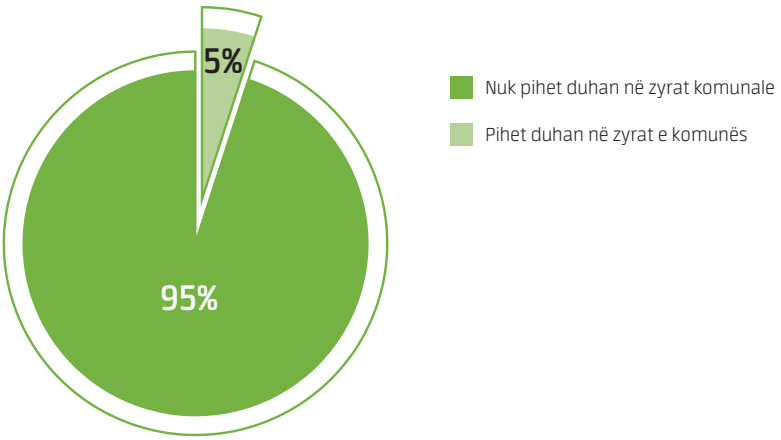
Qasja deri te formularët e shtypur



Në pajtim me kufizimin ligjor për pirjen e duhanit në vende publike, e rregulluar me Ligjin për mbrojtjen nga pirja e duhanit ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" numër 36/1995, 70/2003, 29/2004, 37/2005, 103/2008, 140/2008, 35/10, 100/11 dhe 157/13, 51/18), u tregua se, prej gjithsej 80 komunave, në numrin më të madh të komunave Ligji respektohet, derisa vetëm në 4 komuna nuk është respektuar.

Grafiku 19.

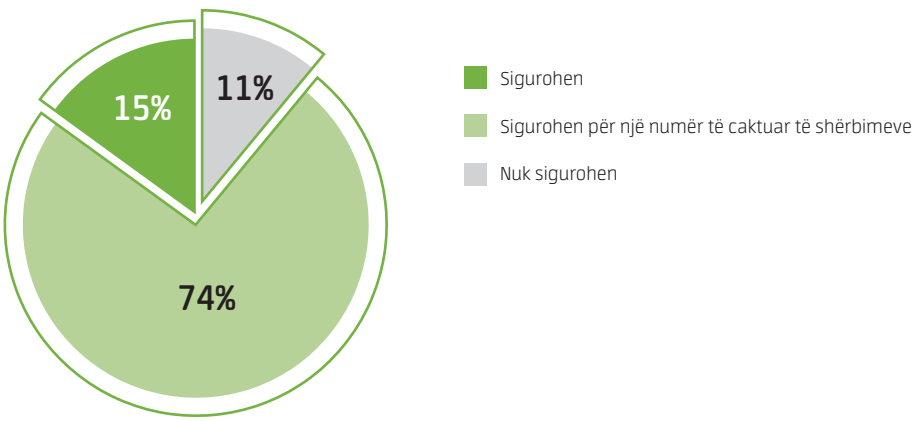
A pihet duhan në zyrat e komunës



Të dhënat nga terreni rreth asaj nëse në komuna sigurohen dokumente pemës detyrës zyrtare në shërbim të qytetarëve, janë të ngjashme me të dhënat përmbledhëse të fituara sipas kërkesës për qasje të lirë deri te informatat me karakter publik. Në 15 % të komunave sigurohen dokumente përmes detyrës zyrtare sipas asaj si është paraparë me ligj, ndërsa në 74% sigurohen dokumente përmes detyrës zyrtare vetëm në numër të caktuar të shërbimeve, gjegjësisht në vëllim të kufizuar, derisa për 11 % aspak nuk sigurohen dokumente përmes detyrës zyrtare. Plotësimi i obligimit ligjor të administratës komunale për sigurimin e dokumentit me kërkesë të qytetarit, varet edhe nga iniciativa e vetë nëpunësit, por edhe nga përgjigja e vetë institucioneve të cilat duhet të përgjigjen ndaj kërkesës së komunës.

Grafiku 20.

Sigurimi i dokumenteve përmes detyrës zyrtare - në terren



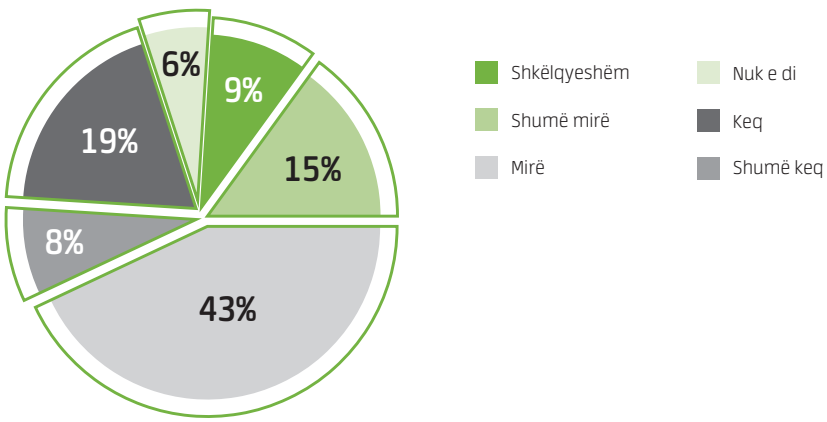
4.9. Çfarë mendojnë qytetarët

Monitorimi përveç që përfshiu vëzhgimin e punës së komunave, në një pjesë të vogël ka për qëllim ta përfshijë edhe perspektivën shumë të rëndësishme të qytetarëve, çfarë ata mendojnë për cilësinë e shërbimeve administrative. Kjo është analizuar në bazë të anketës së opinionit publik në ekzemplar reprezentativ nga çdo komunë dhe plotësimi i pyetësorit nga ana e qytetarëve. Ekzemplari numëron 1622 të anketuar nga 62 komuna nga të gjitha rajonet, të parapara për monitorim në suaza të projektit. Pyetjet nga pyetësori përfshinë aspekte me interes publik, të cilat kanë të bëjnë me menaxhimin në fushat siç janë infrastruktura komunale, gjegjësisht arsimi, kohëzgjatja e zgjidhjes së një lënde të caktuar, qasja deri te kryetari i komunës etj.

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 24 % të qytetarëve e kanë vlerësuar publikimin e informatave për shërbimet e komunës me shkëlqyeshëm dhe shumë mirë, përkundër 27 % të qytetarëve, të cilët kanë dhënë vlerësim të keq dhe shumë të keq për komunat.

Grafiku 21.

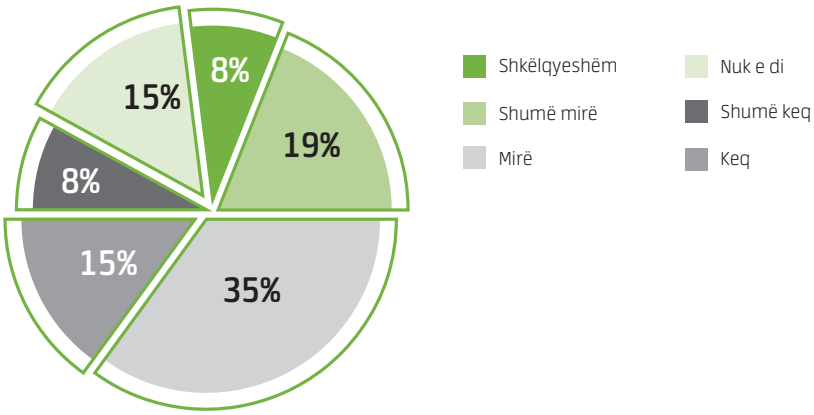
Vlerësimi i publikimit të informatave për shërbimet të cilat i ofron komuna



Për vlerësim të kohëzgjatjes së zgjidhjes së lëndës në komuna, nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, përqindja më e madhe 35 % kanë dhënë vlerësim të mesëm dhe e kanë vlerësuar si mirë derisa 27 % të qytetarëve kanë dhënë vlerësim të shkëlqyeshëm dhe shumë të mirë. Përqindja e qytetarët të cilët kohën e zgjidhjes së lëndëve në komuna e kanë vlerësuar me keq dhe shumë keq është gjithsej 23 % (grafiku 22).

Grafiku 22.

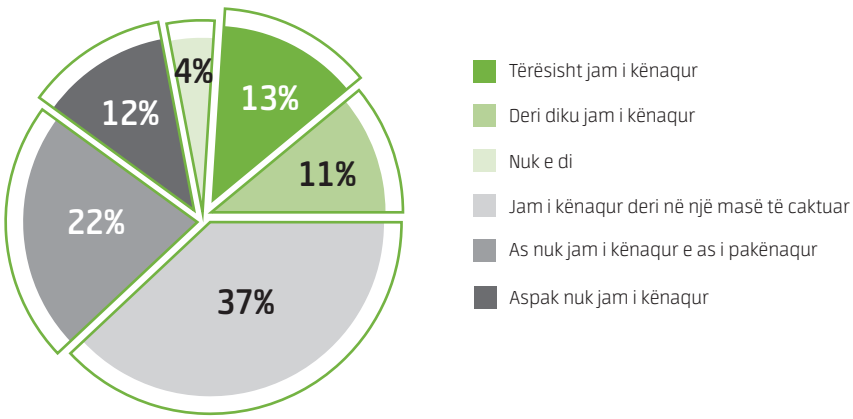
Vlerësimi i kohëzgjatjes së zgjidhjes së lëndëve në komunë



Ajo që më së shumti ka rëndësi për qytetarët, dhe përmes së cilës më së shumti lihet përshtypje për qasjen deri te shërbimet administrative, efikasiteti dhe cilësia në sigurimin e tyre, është raporti i nëpunësve në të cilat hasin qytetarët kur duhet të mbarojnë ndonjë punë të caktuar. Sipas përgjigjeve në pyetësor, përqindja e qytetarëve të pakënaqur është 12 % (198 të anketuar). Përqindja e lartë është e atyre të anketuarve, 59 % të cilët kanë dhënë vlerësim mesatar, me notat Jam i kënaqur deri në masë të caktuar dhe As nuk jam i kënaqur e as i pakënaqur. Përqindja e qytetarëve të cilët shprehin kënaqësi të plotë është 13 % (216 të anketuar).

Grafiku 23.

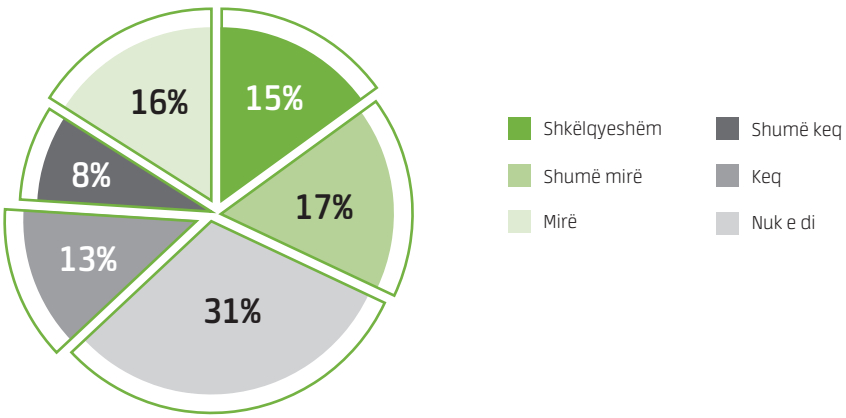
Kënaqësia e qytetarëve nga shërbimi i nëpunësve komunal



Lidhur me qasjen e kryetarit të komunës në zgjidhjen e problemeve, 32 % (515) të anketuarve e vlerësojnë qasjen me Shkëlqyeshëm dhe Shumë mirë, derisa 31 % (496 të anketuar) e kanë vlerësuar qasjen si Mirë. Përqindja e të anketuarve të cilët kanë dhënë notën Keq dhe Shumë keq për qasjen deri te kryetari i komunës, është 21 %, gjegjësisht 347 të anketuar.

Grafiku 24.

Kryetari i komunës a është i kapshëm për zgjidhjen e problemeve të qyteatrëve

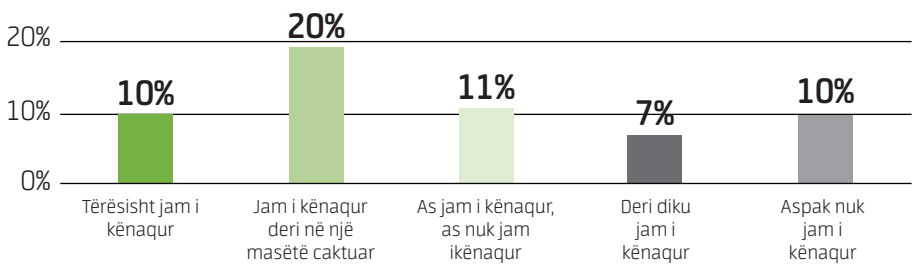


Gjatë zbatimit të anketës, u anketua mendimi për një pjesë të shërbimeve publike të cilat sigurohen në suaza të komunës.

Përgjigjet në pyetjen rreth asaj se sa janë të kënaqur qytetarët për shërbimin për legalizimin e objektit të ndërtuar pa leje, tregojnë se pjesa më e madhe e të anketuarve nuk e kanë shfrytëzuar këtë shërbim, nëse merret se 42 % të qytetarëve nuk dinë nëse janë të kënaqur me këtë shërbim. Vetëm 10 % tërësisht janë të kënaqur nga shërbimi, përkundër 10 % të qytetarëve që aspak nuk janë të kënaqur nga ky shërbim.

Grafiku 25.

Kënaqësia e qytetarëve nga shërbimi për legalizimin e objektit të ndërtuar pa leje



5. Rekomandime

Sistemi për evidencë të shërbimeve të realizuara

Konstatimet se një pjesë e madhe e komunave nuk janë në gjendje t'i ndajnë kërkesat për shërbime nga kërkesat tjera të dërguara deri te komuna, e thekson nevojën që komunat t'i përmirësojnë evidencat e tyre për kërkesat e qytetarëve / subjekteve juridike me segmente për kategorizim të llojeve të kërkesave, me qëllim që shërbimet të cilat kërkohen të mund të evidentohen, pasi që e njëjta mund t'u shërbejë për krijimin dhe përmirësimin e politikave për ofrimin e shërbimeve drejt qytetarëve.

Sigurimi i shërbimeve elektronike

Nga vëzhgimi i kryer dhe analiza e ofertës së shërbimeve elektronike nga ana e komunave, mund të konstatohet se komunat nuk ofrojnë shërbime elektronike të cilat e mbulojnë gjithë procesin nga fillimi deri në fund të procedurës. Fjala është për mbulim të pjesshëm ose të fragmentuar të procedurave përmes shërbimeve elektronike jo të plota. Përjashtim janë shërbimet e vetme elektronike të zhvilluara nga ana e institucioneve kompetente shtetërore të cilat i shfrytëzojnë komunat. Komunat duhet të investojnë më shumë në sigurimin e shërbimeve elektronike administrative për qytetarët dhe kompanitë. Kjo do ta zvogëlonte nevojën nga vizita në sportele dhe humbja e panevojshme e kohës si për qytetarët ashtu edhe për nëpunësit administrativ në komunë.

Trajnime të nëpunësve të cilët janë në kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarët

Në pjesën më të madhe të komunave, nëpunësit të cilët janë në kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarët nuk kanë qenë në trajnimin për cilësi të shërbimeve. Niveli i kënaqësisë së qytetarëve nga raporti i nëpunësve komunal nuk është i kënaqshëm. Vetëm 13 % të qytetarëve thonë se janë të kënaqur nga shërbimi i nëpunësve. Kjo gjendje flet për nevojën nga përmirësimi i cilësisë së punës të punësuarve, të cilët kanë kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarët, përmes trajnimit të vazhdueshëm dhe edukimit për përmirësimin e kompetencave dhe shkathtësive personale, siç janë teknikat e komunikimit, raporti me klientët, menaxhimi me stresin në punë, organizimi i vendit të punës, organizimi i orarit të punës etj.

Publikimi adekuat i informatave për shërbimet të cilat sigurohen nga ana e komunave

Komunat duhet të publikojnë informata të plota me të cilat do të jepen udhëzime për shërbimet të cilat i sigurojnë për qytetarët, të sigurojnë formularë të saktë të azhurnuar për shërbimet, përshkrim të procedurave për sigurimin e shërbimeve, njësia organizatave që e siguron shërbimin, nëpunësi administrativ me kontakt telefon, si dhe të jepen instruksione për pagesën e taksave administrative dhe kompensimeve. Këto informata duhet të publikohen në ueb faqen e komunave.

Nevojitet të vendosen sportele informativ ose të caktohen persona përgjegjës për informimin e qytetarëve për shërbimet të cilat ofrohen. Atje ku këto sportele janë vendosur ndërsa nuk janë aktiv, të vihen në funksion.

Sigurimi i qasjes në objektet komunale për personat me aftësi të kufizuara

Komuna duhet të jetë e kapshme për të gjithë qytetarët. Komunat të cilat nuk janë të kapshme për personat me aftësi të kufizuara duhet të ndërmarrin masa për mundësimin e të njëjtës, qoftë përmes vendosjes së rampave, ose përmes riorganizimit të sporteleve. Nga ana tjetër, teknologjia moderne mundëson sigurimin e qasjes së informatave të cilat gjenden në ueb faqet e komunave për të verbrit

ose personat me shikim të dëmtuar ose të dëgjuarit e dëmtuar. Këto standarde duhet të inkorporohen gjatë dizajnimit ose ri-dizajnimit të ueb faqeve ekzistuese.

Komunat duhet t'i shqyrtojnë mundësitë për dhënien e kushteve të volitshme të caktuara për personat me aftësi të kufizuara, personat e margjinalizuar social, të moshuarit etj. (ndihmë e njëhershme në të holla, shërbim vullnetar, shujta, klube, strehim etj.).

Zbatimi i standardit për cilësi ISO 9001 dhe CAF modeli – korniza e përbashkët për vlerësim

Komunat ku akoma nuk është vendosur sistemi për menaxhim me cilësi, e me këtë edhe nuk është respektuar obligimi ligjor, duhet ta zbatojnë standardin për menaxhim me cilësi ISO 9001, i cili do t'i definojë procedurat e nevojshme në komunë, si dhe përmirësimi i organizimit të komunave, me qëllim të përmirësimit të shërbimeve të cilat sigurohen për qytetarët.

Lidhur me vendosjen e CAF modelit, i cili siguron përmirësim të vazhdueshëm të organizimit përmes vetë-vlerësimit, është e domosdoshme njoftimi i komunave me të njëjtin, trajnimi i të punësuarve në komunë, si dhe formimi i organeve punuese në komunë, të cilët do të punojnë në vendosjen e tyre.

Nevojitet që rregullisht të vëzhgohet dhe matet cilësia e shërbimeve, dhe të kryhet re-dizajnimi i shërbimeve të cilat sigurohen në pajtim me nevojat e shfrytëzuesve.

Realizimi i tërësishëm i sistemit një sportel

Përqindja e komunave të cilat sigurojnë dokumente përmes detyrës zyrtare është 80 %, d.m.th. 55 komuna. Por, dalja në terren përmes klientit të fshehur, tregoi se sigurimi i dokumenteve është në vëllim të kufizuar dhe ka të bëjë vetëm me dokumente të caktuara, e jo për të gjitha të cilat ligjërisht mund të sigurohen nga ana e institucioneve kompetente.

Nevoja nga sistemi një sportel nuk duhet të jetë vetëm forma, por minimizimi i mundësisë "pala" të dërgohet vazhdimisht nga njëra derë në tjetrën në institucione të ndryshme, që si praktikë e hasim akoma për dokumente të cilat me ligj duhet të sigurohen përmes detyrës zyrtare.

Vendosja e sistemit një sportel paraqet standardizim dhe thjeshtëzim të procedurave administrative, që do të sigurohet përmes riorganizimit të procedurave të lidhura administrative, përcaktimi i rrjedhave të punës dhe definimi se çfarë saktë kërkohet, mënjanimi i hapave të panevojshme dhe kërkesave (p.sh. dokumenteve) me qëllim që të racionalizohet procedura dhe të kufizohet koha e nevojshme për kompletimin e saj.

Qendra për menaxhim me ndryshime rr. Rajko Zhinzifov nr. 44-1, Shkup tel.: +389 (0) 2 6092-216 e-posta: info@cup.org.mk ueb: www.cup.org.mk	**Asociacioni për menaxhment konsulencë MKA 2000** rr. Nikolla Vapcarov nr. 2 kati 5, Shkup tel: +389 (0) 2 3217-446 e-posta: mca2000info@gmail.com ueb: www.mca-2000.org	**Qendra për gazetari hulumtuese SKUP** rr. "11 Oktomvri" nr. 2/5-4, Shkup tel.: +389 (0) 2 3113-721 e-posta: info@scoop.mk ueb: www.scoop.mk

BE
për
TY!