



Republika e Maqedonisë së Veriut

**Ministria e
Vetëqeverisjes Lokale**

RAPORT NGA HULUMTIMI I OPINIONIT PUBLIK PËR KËNAQËSINË E QYTETARËVE NGA SHËRBIMET LOKALE



Shtator 2021



RAPORTI NGA HULUMTIMI I OPINIONIT PUBLIK PËR KËNAQËSINË E QYTETARËVE NGA SHËRBIMET LOKALE

Përgatitur nga: Indago Shkup
Data: Shtator 2021

Përmbajtja

1	Hyrja dhe qëllimi i hulumtimit	3
2	Metodologjia	4
3	Gjetjet kryesore	5
4	Rezultatet dhe analizat sipas fushave tematike.....	10
4.1	Kënaqësia e përgjithshme me cilësinë e jetës në komunë	10
4.2	Kënaqësia nga shërbimet që i ofron komuna	14
4.2.1	Kënaqësia e përgjithshme nga shërbimet që i sigurojnë komunat	14
4.2.2	Kënaqësia me fushat e veçanta dhe shërbimet që i sigurojnë komunat	15
4.2.3	Arsimi, kultura, sporti dhe rekreacioni	16
4.2.4	Urbanizmi dhe planifikimi urbanistik	18
4.2.5	Zhvillimi ekonomik lokal	19
4.2.6	Shërbimet komunale	20
4.2.7	Mbrojtja sociale	21
4.2.8	Mbrojtja e mjedisit jetësor	23
4.2.9	Mbrojtja nga zjarri	24
4.2.10	Mbrojtja shëndetësore	25
4.2.11	Demokracia, transparencë dhe llogaridhënia në punë	25
4.2.12	Kënaqësia me punën e administratës komunale	27
4.3	Pakicat, kategoritë e rrezikuara të qytetarëve dhe të rinjtë	28
4.4	Korrupsioni	29
4.5	Mekanizmat për pjesëmarrjen e qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në komuna	31
4.6	Informimi për funksionimin e komunave	37
4.7	E-shërbimet e komunës	38
4.8	Organizatat joqeveritare - shoqatat qytetare	40
5	Demografia.....	44

1 Hyrje dhe qëllimi i hulumtimit

Për më shumë se një dekadë e gjysmë, komunat në Republikën e Maqedonisë së Veriut janë duke punuar për pavarësi më të madhe dhe përmirësimin e shërbimeve që u ofrojnë qytetarëve. Nga 1 korriku i vitit 2005, kur edhe zyrtarisht u transferuan një numër kompetencave dhe resurseve në përputhje me Ligjin për Vetëqeverisje Lokale, komunat e morën rol kyç në përafrimin e qeverisjes të qytetarët, kuptimin dhe zgjidhjen e problemeve lokale. Nëpërmjet decentralizimit të pushtetit, qytetarëve iu dha mundësia të përfshihen në mënyrë sistemore dhe institucionale në proceset vendimmarrëse në nivel lokal, të cilat ndikojnë në cilësinë e jetës në komunat e tyre. Nga ana tjetër, theksi u vendos në publicitet, transparencë dhe llogaridhënie më të madhe në punën e vetëqeverisjes lokale, por shumë komuna ende janë në vështirësi për të ofruar shërbime adekuate për qytetarët e tyre.

Për të kapërcyer hendekun në dhënien e shërbimeve lokale për qytetarët, UNDP po e zbaton projektin *“PostCOVID: Komunitet si nxitës të zhvillimit të qëndrueshëm”*, i cili synon të sigurojë që zhvillimi rajonal dhe lokal të jetë gjithëpërfshirës, i bazuar në fakte dhe i ndjeshëm ndaj çështjeve gjinore, si dhe të përmbush plotësisht nevojat zhvillimore të komunave më pak të zhvilluara, bashkësitë e të cilave janë më të prekura nga pandemia COVID-19. Projekti financohet nga Byroja për Zhvillim Rajonal dhe UNDP dhe zbatohet nga UNDP në partneritet me Byronë për Zhvillim Rajonal dhe Ministrinë e Vetëqeverisjes Lokale.

Për të kuptuar perceptimet e qytetarëve dhe për të matur progresin në përmbushjen e nevojave të bashësisë, një nga rezultatet kryesore të projektit është mbledhja e informacioneve gjithëpërfshirëse për kënaqësinë e qytetarëve nga shërbimet e qeverisjes vendore. Për këtë qëllim, UNDP e angazhoi kompaninë Indago të hartojë dhe të realizoj një hulumtim gjithëpërfshirës për kënaqësinë e qytetarëve nga shërbimet lokale në një kampion përfaqësues të të anketuarve.

Qëllimi kryesor i projektit është të realizohet hulumtim i opinionit publik mbi kënaqësinë e qytetarëve nga shërbimet lokale për vitin 2021, i cili do të shërbejë për të hartuar tregues themelorë të perceptimeve të qytetarëve për cilësinë e dhënies së shërbimeve lokale në bazë të rezultateve të hulumtimit të opinionit publik të realizuara në periudhën 2017-2020. Gjetjet e hulumtimit do të shërbejnë si bazë për të gjitha institucionet kombëtare, organizatat ndërkombëtare dhe subjektet e tjera aktive në fushën e qeverisjes vendore për të marrë vendime dhe për të identifikuar dhe përzgjedhur aktivitetet potenciale që do të zbatohen në këtë fushë sipas Planit aksionar 2021-2023 për zbatimin e Programit për zhvillim të qëndrueshëm lokal dhe decentralizim 2021-2026.

Raporti në vijim përbëhet nga gjetjet kryesore, përshkrim i shkurtër i metodologjisë së përdorur, analizë e detajuar e secilës çështje, si dhe krahasim (aty ku është e mundur) me gjetjet e hulumtimeve të mëparshme të reaktizuara në periudhën 2017-2020.

2 Metodologjia

Metodologjia që e ka përdorur Indago për zbatimin e këtij hulumtimi kuantitativ, gjegjësisht sondazhi i opinionit publik, ishte me intervista të drejtpërdrejta, ballë për ballë në shtëpitë e personave të anketuar, duke përdorur teknikën CAPI (ComputerAssistedPersonalInterview) e mbledhjes së të dhënave. Intervista ballë për ballë është metoda më e zakonshme për të mbledhur të dhëna nga grupet e synuara të të anketuarve, veçanërisht në sondazhet e opinionit publik. Përparësia kryesore e kësaj metode, veçanërisht kur bëhet fjalë për kampion (mostër) përfaqësues, është se rezultatet janë objektive dhe mund të përdoren lehtësisht për të përcaktuar konkluzionet dhe gjetjet e përgjithshme. Intervistat ballë për ballë përdoren kur tema e kërkimit kërkon analizë më të thellë dhe më të detajuar dhe kur përfaqësimi i kampionit është po aq i rëndësishëm.

Në përputhje me objektivat e projektit, në bashkëpunim me UNDP-në, Indago e finalizoi pyetësorin e strukturuar. Ai përbëhej nga rreth 122 pyetje të ndara në fushat tematike në vijim:

- 1) Kënaqësia e përgjithshme me cilësinë e jetës në komunë
- 2) Kënaqësia nga shërbimet i ofron komuna
- 3) Kënaqësia me nivelin e demokracisë, transparencës dhe llogaridhënies në punën e komunës
- 4) Pakicat, kategoritë e rrezikuara të qytetarëve dhe të rinjve
- 5) Korrupsioni
- 6) Mekanizmat për pjesëmarrjen e qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në komuna
- 7) Informimi për funksionimin dhe shërbimet e komunës
- 8) E-shërbimet e komunës
- 9) Organizatat joqeveritare - shoqatat e qytetarëve
- 10) Të dhënat demografike të të anketuarit.

Grupi i synuar i hulumtimit ishte popullata e përgjithshme në R. Maqedonia e Veriut prej 18 vjeç e më shumë. Hulumtimi është realizuar në një kampion prej 1.100 të anketuarve, i cili është përfaqësues në nivel kombëtar sipas rajoneve statistikore, vendbanimit (urban/rural), moshës, gjinisë dhe përkatësisë etnike.

Mbledhja e të dhënave është bërë në gjuhën maqedonase dhe shqipe, në periudhën prej 14 deri më 27 shtator 2021.

3 Gjetjet kryesore

Në vijim është pasqyra e gjetjeve kryesore brenda seksioneve tematike nga hulumtimi i realizuar.

Kënaqësia e përgjithshme me cilësinë e jetës në komunë

- Në përgjithësi, shumica e qytetarëve janë të kënaqur me cilësinë e jetës në komunën e tyre; komuna si vend për të jetuar; cilësia e jetës në komunë; komuna si vend për zhvillimin e e rritjen e fëmijëve dhe vend për pensionistët (personat e moshuar); si dhe nga siguria e bashësisë në komunë. Sa i përket këtyre pesë (5) nga gjithsej gjashtë (6) aspekteve të vëzhguara të cilësisë së jetës në komunë, përqindja e qytetarëve që janë të kënaqur dhe plotësisht të kënaqur është më e lartë se e atyre që nuk janë. Përqindja më e madhe (52%) janë të kënaqur me komunën në përgjithësi si vend për të jetuar si dhe vend për pensionistët (të moshuarit). Përfundimisht vërehet në aspektin e kënaqësisë me komunën si vend për të jetuar për kategoritë e rrezikuara të bashkëqytetarëve. Për sa i përket këtij aspekti, një përqindje pak më e lartë e të anketuarve janë të pakënaqur (nuk janë të kënaqur aspak dhe të pakënaqur) (37%) sesa ata që janë të kënaqur (33%).
- Analiza krahasuese e vlerësimeve mesatare për çdo aspekt që ka të bëjë me cilësinë e jetës në komunë me ato të periudhës 2017 - 2020 nuk tregon dallime të theksuara në nivelin e kënaqësisë së qytetarëve. Trendi i nivelit më të lartë dhe më të ulët të kënaqësisë vazhdon të jetë në raport me komunat si vendbanim për pensionistët (të moshuarit), përkatësisht komuna si vendbanim për kategoritë e rrezikuara të bashkëqytetarëve. Niveli i kënaqësisë me aspektet e tjera të vlerësuara në këtë seksion është në nivel të ngjashëm si në vitet e kaluara, me përjashtim të kënaqësisë me sigurinë në komuna që ka rënë nga 3,4 në 2019 në 3,2 në 2021.
- Mbi gjysma e të anketuarve (57%) deklaruan se e dinë dallimin ndërmjet shërbimeve që i japin autoritetet qendrore dhe ato lokale, dinë ku të drejtohen, ndërsa pjesa tjetër ose rrallë dinë ku të drejtohen (25%), ose nuk i dallojnë fare (19%). Krahasuar me të dhënat nga raundet e mëparshme të këtij hulumtimi, rezultatet e fundit tregojnë të njëjtën përqindje (56%) si në vitin 2019 dhe përqindje më të lartë krahasuar me vitin 2018. (53%) dhe 2020. (50%) e atyre që dinë se ku të drejtohen sepse bëjnë dallimin midis shërbimeve që i ofron pushteti qendror dhe shërbimeve të pushtetit lokal. Qytetarët që kanë deklaruar se bëjnë dallime mes shërbimeve të pushtetit qendror dhe atij lokal kanë qenë më së shumti në vitin 2017 (68%) dhe më së paku në vitin 2014. (44%).
- Analiza e vlerësimeve mesatare sipas viteve për çdo aspekt të veçantë që ndërlidhet me punën e komunave, tregon për një nivel më të ulët të pajtueshmërisë së qytetarëve (2,7) në raport me pohimin *“Kryetari dhe këshilli i marrin parasysh qëndrimet dhe mendimet e qytetarëve”* krahasuar me tre vitet e mëparshme (2,9 në vitin 2020, 2,8 në 2019 dhe në 2018). Kënaqësia më e ulët e qytetarëve me nivelin në të cilin përfaqësuesit e zgjedhur lokalë i marrin parasysh qëndrimet dhe mendimet e qytetarëve gjatë marrjes së vendimeve me rëndësi lokale, e vë në pah nevojën për përmirësim të mëtejshëm të procesit të përfshirjes së qytetarëve. Sa i përket aspekteve të tjera të vlerësuara, vërehet një rënie e

lehtë e notës mesatare në lidhje me pohimin “Përfaqësuesit e komunës sime kanë qasje të përgjegjshme ndaj personave me nevoja të posaçme” nga 2,9 në 2020 në 2,8 në 2021.

Kënaqësi nga shërbimet që i ofron komuna

- Në pyetjen se sa janë të kënaqur nga shërbimet që i sigurojnë komunat e tyre, 38% e të anketuarve janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur, ndërsa 33% nuk janë. Rreth 28% janë neutralë, gjegjësisht as janë të kënaqur, as të pakënaqur. Analiza krahasuese me raundet e mëparshme të këtij hulumtimi tregon për një trend të rritjes së pakënaqësisë së përgjithshme të qytetarëve nga shërbimet që i sigurojnë komunat. Rezultatet e fundit e tregojnë edhe nivelin më të lartë të pakënaqësisë së përgjithshme tek 33% e qytetarëve (në vitin 2017 kjo përqindje ishte 29%, në 2018 - 28%, në 2019 - 24%, në 2020 - 28%). Rënia e nivelit të kënaqësisë së përgjithshme të qytetarëve nga shërbimet që i sigurojnë komunat vërehet nëpërmjet notës së zvogëluar mesatare, e cila këtë vit është në nivelin më të ulët deri tani dhe është 2,97.
- Në raport me notën mesatare totale (2,97) të kënaqësisë së përgjithshme të qytetarëve nga shërbimet lokale në vitin 2021, shërbimet në fushën e arsimit, kulturës, sportit dhe rekreacionit (3,24), shërbimet komunale (3,04) dhe shërbimeve për mbrojtje kundër zjarrit (3,40) vlerësohet me nota mesatare pak më të larta, ndërsa shërbimet nga fushat tjera janë vlerësuar me një nivel mesatar më të ulët të kënaqësisë, përkatësisht: urbanizmi dhe planifikimi urban (2,71), zhvillimi ekonomik lokal (2,51), mbrojtja sociale (2,65), mbrojtja e mjedisit jetësor (2,60), shëndetësia dhe mbrojtja shëndetësore në nivel lokal (2,89) dhe demokracia, transparenca e llogaridhënia në punë (2,66).
- Krahasuar me rezultatet e hulumtimit të realizuar në vitin 2019. kur është përdorur i njëjti pyetësor si në vitin 2021, analiza krahasuese e rezultateve mesatare për kënaqësinë tregon rënie të kënaqësisë totale të përgjithshme të qytetarëve nga shërbimet që i sigurojnë komunat - nga 3,21 në 2,97. Për sa i përket shëndetësisë dhe mbrojtjes shëndetësore, qytetarët shprehën një nivel më të ulët të kënaqësisë (ulje të rezultatit mesatar nga 3,01 në 2019 në 2,89 në 2021). Nivel pak më të ulët të kënaqësisë vërehet për sa i përket mbrojtjes së mjedisit jetësor (ulje nga 2,68 në vitin 2019 në 2,60 në 2021) dhe planifikimit urbanistik (ulje nga 2,73 në vitin 2019 në 2,71 në vitin 2021).

Pakicat, kategoritë e rrezikuara të qytetarëve dhe të rinjve

- Shkalla më e lartë e pakënaqësisë (51%) është shprehur nga qytetarët lidhur me aktivitetet e komunës për përmirësimin e jetës së të rinjve. Sa i përket kategorive të cënueshme të qytetarëve dhe grupeve jo shumicë, 38% janë përgjigjur se nuk janë aspak të kënaqur apo të pakënaqur me aktivitetet e komunës për përmirësimin e jetës së kategorive të cënueshme të qytetarëve, përkatësisht grupet jo shumicë (26%).

Korrupsioni

- Përqindja e të anketuarve që ndajnë mendimin se korrupsioni është shumë (31%) dhe deridiku i pranishëm (32%) në komuna në realizimin e kompetencave të tyre është më i larti në vitin 2021. krahasuar me ato të mëparshmet. Në të njëjtën kohë, përqindja e atyre që mendojnë se nuk është fare e pranishme (5%) është në nivelin më të ulët të të gjitha viteve.
- Sipas të anketuarve, drejtorët e ndërmarrjeve dhe institucioneve publike në nivel komunal (22%), kryetarët e komunave (20%) dhe inspektorët (20%) janë pozitativisht më të prirur

ndaj keqpërdorimeve. Krahasuar me vitet e kaluara ka një rritje të atyre që e ndajnë këtë mendim, sidomos për drejtorët dhe kryetarët e komunave, por edhe për administratën komunale.

- Edhe pse shumica (82%) e të anketuarve nuk u është kërkuar asnjë lloj ryshfeti, anketa e fundit tregon një rritje të përqindjes së atyre që konfirmuan se në 12 muajt e fundit ose atyre ose dikujt afër familjes së tyre u janë kërkuar para, mallra apo shërbime për kryerjen apo përshpejtimin e disa punëve në komunë - nga 5% në 2017, 6% në 2018 dhe vitin 2019. në 10% në 2021.
- Në të njëjtën kohë, vazhdon të rritet përqindja e atyre që besojnë se krahasuar me periudhën prej 12 muaj më parë, sot në komuna sot ka pak më shumë ose dukshëm më shumë (23%) korrupsion. Kjo përqindje ishte dukshëm më e ulët në vitet e mëparshme (10% në vitin 2017 dhe vitin 2018, si dhe 17% në vitin 2019). Të dhënat e fundit nxjerrin në pah vazhdimin e trendit të rënies së numrit të atyre që ndajnë mendimin se në komuna sot ka dukshëm më pak ose pak më pak korrupsion (nga 24% në vitin 2017, 21% - 2018, 17% - 2019 në 13% në vitin 2021)..

Mekanizmat për pjesëmarrje dhe pjesëmarrje të qytetarëve në procesin e vendimmarrjes nëpër komuna

- Mbi gjysma (59%) e të anketuarve besojnë se mënyra e organizimit të komunës nuk lejon ose në një masë shumë të vogël e lejon përfshirjen e qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në nivel lokal. Ata që janë më pozitivë e të cilët mendojnë se njerëzve si ata megjithatë u mundësohet të marrin pjesë në vendimmarrjen lokale janë dukshëm më pak (8%), një përqindje akoma më e lartë (62%) nuk besojnë se mënyra se si është organizuar vetëqeverisja lokale lejon që njerëz sikur ata të ndikojnë në vendimet në nivel lokal, ndërsa vetëm 7% besojnë se propozimet e tyre merren parasysh.
- Pjesëmarrja e drejtpërdrejtë e qytetarëve nëpërmjet aktiviteteve komunale apo nëpërmjet dorëzimit të propozimeve/iniciativave vazhdon të jetë e ulët. Përkatësisht, shumica e qytetarëve (84%) nuk kanë marrë pjesë në aktivitete që kanë të bëjnë me politikbërjen apo vendimmarrjen në nivel lokal, as nuk kanë paraqitur propozim/iniciativë për zgjidhjen e ndonjë problemi (çështjeje) në kompetenca e komunës në 12 muajt e fundit, ndërkohë që vetëm rreth 8% kanë marrë pjesë në ndonjë aktivitet ose kanë paraqitur ndonjë propozim/iniciativë në komunë.
- Më shumë se një e katërta (27%) e të anketuarve nuk kanë asnjë arsye të veçantë pse nuk kanë marrë pjesë kurrë në aktivitete që kanë të bëjnë me vendosje për politikën apo vendimmarrje në nivel lokal, as nuk kanë paraqitur ndonjë propozim/iniciativë për zgjidhjen e një problemi (çështjeje) në kompetencë të komunës. Nga ana tjetër, 21% janë skeptikë dhe mendojnë se nuk do të ndryshojnë dot gjë me këtë, 15% janë përgjigjur se komuna nuk do të ishte e interesuar për atë, ndërsa 14% kanë thënë se nuk kanë kohë për këtë lloj pjesëmarrjeje qytetare.
- Një përqindje pak më e lartë (47%) e qytetarëve të anketuar pajtohen se gratë marrin pjesë në mënyrë të barabartë në procesin e vendimmarrjes nga pushteti lokal si burrat, në krahasim me ato që nuk e ndajnë këtë mendim (43%). Rezultatet e fundit janë më negative në krahasim me rezultatet e vitit 2018 dhe 2020 dhe më pozitive se rezultatet e marra në vitin 2017 dhe vitin 2019. Kur bëhet fjalë për pjesëmarrjen e të rinjve në procesin e vendimmarrjes nga pushteti lokal, ata që janë dakord me këtë janë dukshëm më pak (32%) se ata që nuk e ndajnë këtë mendim (58%).

Informimi për funksionimin dhe shërbimet e komunës

- Përqindje e barabartë e të anketuarve (34%) besojnë që janë të informuar si dhe që nuk janë të informuar për punën dhe shërbimet e komunave, ndërsa 29% janë shprehur se as janë të informuar dhe as janë të painformuar. Sa i përket atyre që kanë deklaruar se janë informuar, nuk ka pothuajse asnjë ndryshim në krahasim me vitet e kaluara.
- Mediat lokale vazhdojnë të jenë burimi më i madh i informacionit për funksionimin dhe shërbimet e komunave për një përqindje më të madhe të të anketuarve - 48%. Si burime të tjera të informacionit përmenden ueb-faqja e komunës (29%), debatet dhe tubimet publike (11%), por edhe miqtë, kolegët, familjarët dhe të afërmit (10%). Vërhet nivel i ulët i informimit nga buletini komunal, tabelat e shpalljeve në bashkësitë lokale dhe në komuna apo gazeta komunale.

E-shërbimet e komunës

- Rezultatet e anketës tregojnë një nivel relativisht të ulët të vetëdijes dhe njohurive të qytetarëve për shërbimet elektronike si dhe për shërbimet tjera inovative të komunave. Përqindja më e madhe e të anketuarve (51%) nuk e dinë nëse komuna e tyre ofron shërbime elektronike, 16% janë përgjigjur pozitivisht, ndërsa 36% janë përgjigjur negativisht. Krahasuar me rezultatet e anketave të mëparshme, ka një nivel më të ulët të ndërgjegjësimit të qytetarëve për shërbimet elektronike komunale në krahasim me vitin 2020, por pak më i lartë krahasuar me vitin 2018 dhe vitin 2019.
- Të anketuarit të cilët janë përgjigjur pozitivisht se komuna e tyre ofron shërbime elektronike deklaruan se ato janë shërbimet në vijim: ndërmarrjet publike / shërbimet komunale /Raportoni një problem (19%), ueb-faqja e komunës/ informacionet për aktivitetet (19%), leje ndërtimi/miratim për ndërtimi (17%). Përqindje më të vogla të të anketuarve kanë përmendur shërbimet si certifikatat, punë kadastrale dhe gjeodezike, përdorimi i formularëve të ndryshëm, tatimet dhe tarifatat, tatimi në pronë, etj.
- Shumica (60%) e të anketuarve që kanë konfirmuar se komuna e tyre ofron shërbime elektronike, nuk i përdorin ato, ndërsa 39% janë përgjigjur se i shfrytëzojnë.
- Mbi dy të tretat e qytetarëve (69%) nuk e dinë se cilat shërbime elektronike do të dëshironin që komunat t'i ofrojnë për momentin. Nga ata që kishin ide për këtë lloj shërbimi, përqindja më e madhe (6%) janë përgjigjur se do të dëshironin që të ishin të gjitha shërbimet e ofruara nga komuna, certifikata të ndryshme (4%) dhe shërbime elektronike në fushën e funksionimit të ndërmarrjeve publike ose shërbimeve komunale (4%).

Organizatave joqeveritare - shoqatat e qytetarëve

- Sipas rezultateve të anketës së fundit, ndërgjegjësimi (i vetë-vlerësuar) i qytetarëve për OJQ-të në komunat e tyre vazhdon të jetë relativisht i ulët si në vitet e mëparshme - pothuajse një e katërta (24%) thanë se janë të njohur, ndërsa më shumë se gjysma (52%) se nuk janë.
- Për sa i përket motivimit për të marrë pjesë në aktivitetet e organizatave të shoqërisë civile, sikurse në vitin 2020 edhe këtë vit shumica prej tyre kanë deklaruar se janë të motivuar (50%) dhe dukshëm më pak (29%) se nuk janë. Pas trendit të rënies së motivimit të qytetarëve për të marrë pjesë në aktivitetet e organizatave të shoqërisë civile që u vërejt në periudhën 2017-2019, duke filluar nga viti 2020, vërehet një trend i rritjes së motivimit, gjë

që konfirmohet nga anketa e sivjetshme ku pothuajse 50% e të anketuarit thanë se ishin të motivuar.

- Sa i përket bashkëpunimit mes komunës dhe sektorit joqeveritar, përqindja e atyre që ndajnë këtë mendim është në rënie - nga 37% në vitin 2020. në 27% në 2021. Përqindja e atyre që nuk dinë (43%) për këtë lloj bashkëpunimi është e konsiderueshme, gjë që mund të tregojë nevojën për informacion më të madh si nga OJQ-të ashtu edhe nga komunat.
- Përqindja më e madhe (33%) ndajnë pikëpamjen (kryesisht ose dakordohen plotësisht) se bashkëpunimi ndërmjet organizatave të shoqërisë civile/OJQ-ve dhe komunës do të përmirësojë shërbimet e ofruara nga komuna. Një e katërta besojnë se disa shërbime do të përmirësoheshin nëse komuna do t'ua dorëzonte ato plotësisht OJQ-ve; 23% e ndajnë mendimin se shoqatat e qytetarëve/OJQ-të në komunë i inkurajojnë qytetarët që të propozojnë zgjidhje për problemet lokale dhe të përfshihen në punën e vetëqeverisjes lokale; ndërsa 19% pajtohen se organizatat e shoqërisë civile/OJQ-të në komuna veprojnë sipas prioriteteve të qytetarëve.
- Një përqindje më e madhe (29%) e qytetarëve nuk besojnë se disa shërbime do të përmirësoheshin nëse komuna do t'i dorëzonte plotësisht në duart e OJQ-ve, sesa ata që besojnë (25%).
- E njëjta gjë është edhe për atë nëse disa shërbime do të përmirësoheshin nëse komuna do t'ua dorëzonte plotësisht kompanive - 30% e ndajnë këtë pikëpamje, por 24% nuk e shohin bashkëpunimin me sektorin privat si mundësi për të ofruar shërbime të caktuara lokale.

4 Rezultatet dhe analizat sipas fushave tematike

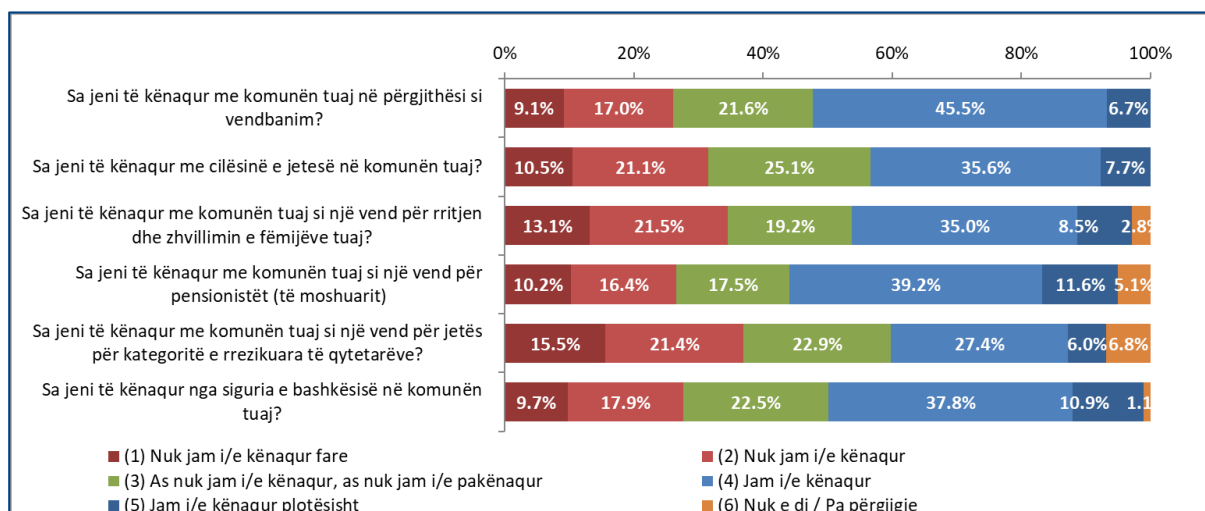
Kjo pjesë e Raportit përbëhet nga një analizë e detajuar dhe paraqitje grafike e rezultateve për çdo çështje nga fushat e veçanta tematike. Siç u përmend më parë, kudo që është e mundur, rezultatet e këtij hulumtimi krahasohen me rezultatet e hulumtimeve të mëparshme të kryera ndërmjet viteve 2014 dhe 2020. Është me rëndësi të theksohet se për shkak se hulumtimi i kryer në vitin 2020 nuk janë përfshirë të gjitha aspektet e secilës fushë të mbuluar nga ajo e mëparshme dhe ky hulumtim. Në pjesë të caktuara të Raportit është bërë analiza krahasuese me rezultatet e vitit 2019 dhe viteve të mëparshme.

4.1 Kënaqësi e përgjithshme me cilësinë e jetës në komunë

Pjesa e parë e hulumtimit kishte për qëllim identifikimin e nivelit të kënaqësisë së përgjithshme të të anketuarve nga komunat e tyre, në radhë të parë si vend për të jetuar, por edhe shkallën e kënaqësisë me menaxhmentin e komunave. Në këtë pjesë, prej të anketuarve u kërkua të japin edhe vlerësimin e tyre për njohuritë e tyre nëse e bëjnë dallimin ndërmjet shërbimeve që i ofron pushteti qendror dhe shërbimeve që i ofron pushtetit lokal, gjegjësisht komunat.

Në përgjithësi, shumica e qytetarëve janë të kënaqur me cilësinë e jetës në komunën e tyre, edhe atë si vijon: nga komuna si vend për të jetuar, nga cilësia e jetës në komunë; nga komuna si vend për zhvillimin dhe rritjen e fëmijëve; nga komuna si vend për pensionistët (të moshuarit), dhe nga siguria e bashkësisë në komunë (*Grafiku 1*). Sa i përket këtyre pesë (5) nga gjithsej gjashtë (6) aspekteve të vëzhguara të cilësisë së jetës në komunë, përqindja e qytetarëve që janë të kënaqur dhe plotësisht të kënaqur është më e lartë se e atyre që nuk janë të kënaqur. Përqindja më e madhe (52%) janë të kënaqur me komunën në përgjithësi si vendqëndrim dhe si vend për pensionistët (të moshuarit).

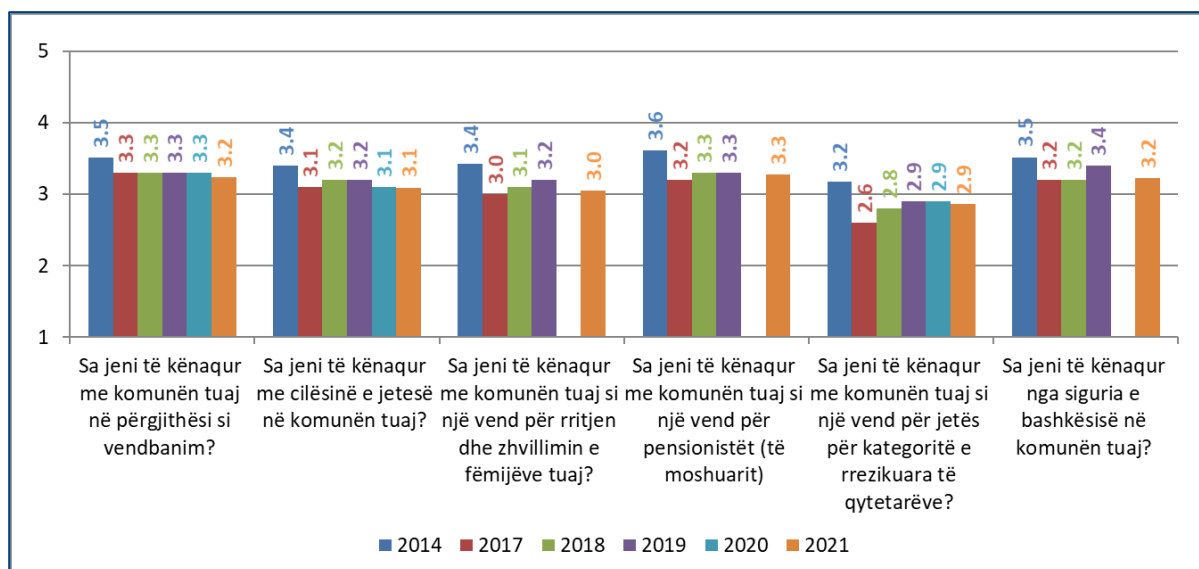
Përrjashtim vërehet në aspektin e kënaqësisë me komunën si vendbanim për kategoritë e rrezikuara të bashkëqytetarëve. Për sa i përket këtij aspekti, një përqindje pak më e lartë e të anketuarve janë të pakënaqur (nuk janë fare të kënaqur dhe nuk janë të kënaqur) (37%) sesa ata që janë të kënaqur (33%).



Grafiku 1 - Shkalla e kënaqësisë së qytetarëve me cilësinë e jetës në komunë -%

Vlerësimet mesatare për secilin nga aspektet e vlerësuara (*Grafiku 2*) në këtë hulumtim nuk tregojnë dallime domethënëse në nivelin e kënaqësisë së qytetarëve nga aspektet e vlerësuara që kanë të

bëjnë me cilësinë e jetës në komunë. Nivel pak më i lartë i kënaqësisë nga jeta në komuna, qytetarët kanë shprehur në raport me komunat si vendbanim për pensionistët (të moshuarit) – 3,3. Mesatarja më e ulët është në raport me komunën si vendbanim për kategoritë e rrezikuara e bashkëqytetarëve - 2,9.

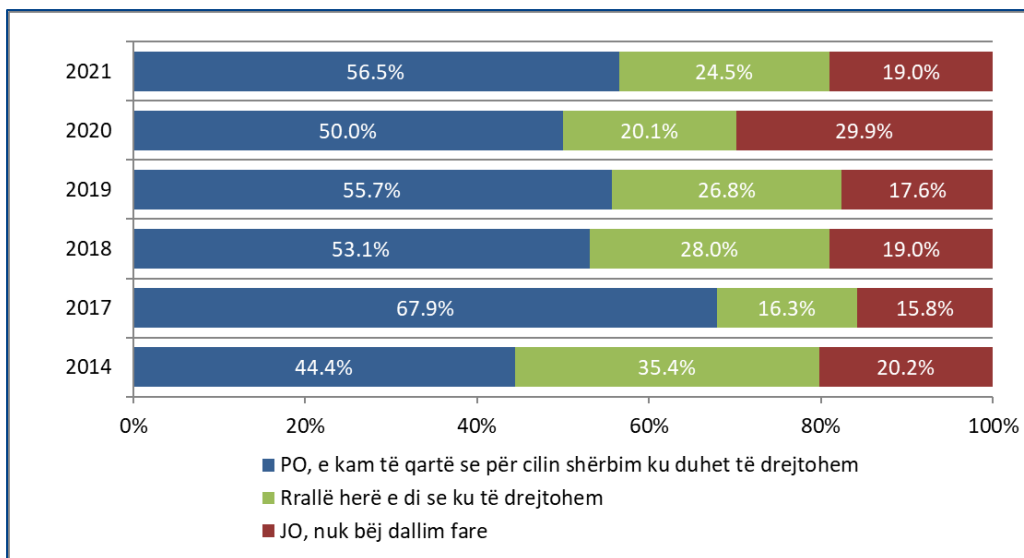


Grafiku 2 - Shkalla e kënaqshmërisë së qytetarëve me cilësinë e jetës në komunë - notat mesatare sipas viteve

Analiza krahasuese e notave mesatare për secilin aspekt që i referohet cilësisë së jetës në komunë me ato të periudhës 2017-2020 nuk tregojnë dallime të theksuara në nivelin e kënaqësisë së qytetarëve. Trendi i nivelit më të lartë dhe më të ulët të kënaqësisë vazhdon të jetë në raport me komunat si vendbanim për pensionistët (të moshuarit), përkatësisht komuna si vendbanim për kategoritë e rrezikuara të bashkëqytetarëve. Niveli i kënaqësisë me aspektet e tjera të vlerësuara në këtë seksion është në nivel të ngjashëm si në vitet e kaluara, me përjashtim të kënaqësisë me sigurinë në komuna që ka rënë nga 3,4 në vitin 2019 në 3,2 në vitin 2021.

Analiza e të dhënave të fundit sipas variablave demografike të të anketuarve tregojnë disa dallime domethënëse në aspektin statistikor në shkallën e kënaqësisë së qytetarëve të komunës në përgjithësi si vend për të jetuar. Gjegjësisht, të anketuarit nga zonat urbane kanë shprehur nivel më të lartë të kënaqësisë (57%) sesa ata nga zonat rurale (47%), qytetarët e përkatësisë etnike maqedonase (55%) në krahasim me ata nga shqiptarët (46%) apo grupet tjera etnike (50%), ata nga rajoni planor Jugperëndimor (74%) në krahasim me rajonet e tjera, veçanërisht ata të Pollogut (17%), por edhe punonjësit e sektorit publik (65%) krahasuar me të tjerët.

Duke iu përgjigjur pyetjes “A i dalloni shërbimet që i ofron pushteti qendror dhe shërbimet që i ofron pushtetit lokal, gjegjësisht komunat, mbi gjysma e të anketuarve (57%) kanë deklaruar se ata bëjnë dallimin dhe e kanë të qartë se ku duhet të drejtohen, ndërsa pjesa tjetër ose rrallë dinë ku të drejtohen (25%), ose nuk bëjnë dallime fare (19%) (Grafiku 3). Krahasuar me të dhënat nga raundet e mëparshme të këtij hulumtimi, rezultatet e fundit e tregojnë të njëjtën përqindje (56%) si në vitin 2019, dhe përqindje më të lartë krahasuar me vitin 2018. (53%) dhe vitin 2020 (50%) e atyre që dinë se ku të drejtohen sepse bëjnë dallimin midis shërbimeve që i ofron pushteti qendror dhe shërbimet që i ofron pushteti lokal. Qytetarët që kanë deklaruar se bëjnë dallime mes shërbimeve të pushtetit qendror dhe atij lokal kanë qenë më të shumtët në vitin 2017 (68%), ndërsa më së paku në vitin 2014 (44%).

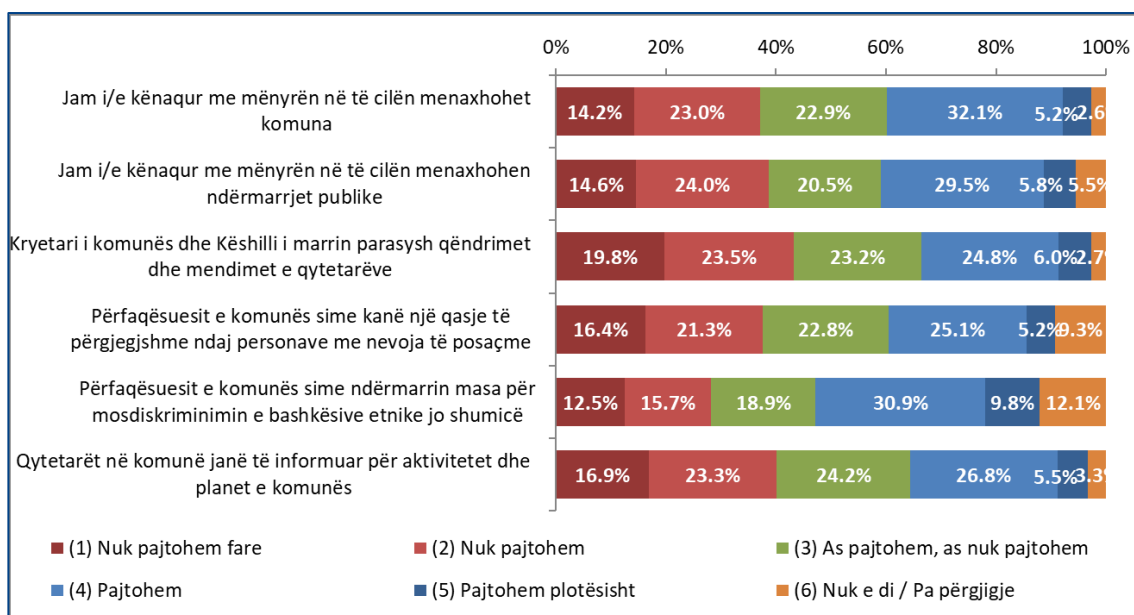


Grafiku 3 - A dalloni shërbimet e ofruara nga qendra dhe shërbimet e pushtetit lokal, d.m.th. komunat? -% sipas viteve

Ata që nuk bëjnë dallimin fare ndërmjet shërbimeve që i ofron pushteti qendror dhe shërbimeve që i ofron pushtetit lokal janë më shumë femrat (23%) se meshkujt (15%), të anketuarit nga zonat rurale (23%) në krahasim me ata nga zonat urbane (16%), tek qytetarët e përkatësisë etnike shqiptare (27%) më shumë se tek ata maqedonas (15%) ose grupe të tjera etnike (23%) që jetojnë në vend, si dhe në mesin e të anketuarve më të vjetër, 65 vjeç e lart (33%), dhe ata që jetojnë në rajonin planor Verilindor (35%) dhe të Vardarit (34%).

Pjesa tjetër i analizon perceptimet e qytetarëve për disa aspekte që kanë të bëjnë me punën e komunave.

Të dhënat nga hulumtimi i fundit tregojnë se përqindja më e madhe e të anketuarve (41%) pajtohen ose pajtohen plotësisht me pohimin se përfaqësuesit e komunës së tyre marrin masa për mosdiskriminimin e bashkësive etnike joshumicë (Grafiku 4). Më tej 37% e të anketuarve pajtohen ose plotësisht pajtohen se janë të kënaqur me mënyrën se si menaxhohet komuna e tyre, ndërsa rreth 35% pajtohen ose plotësisht pajtohen me pohimin se janë të kënaqur me mënyrën e menaxhimit të ndërmarrjeve publike. Nivel më i ulët i pëlqimit vërehet në lidhje me pohimet 'Qytetarët e komunës janë të informuar për aktivitetet dhe planet e komunës' (32% pajtohen ose pajtohen plotësisht). 'Kryetari dhe këshilli marrin parasysh pikëpamjet dhe mendimet e qytetarëve' (me këtë pohim 31% pajtohen ose pajtohen plotësisht) dhe 'Përfaqësuesit e komunës sime kanë një qasje të përgjegjshme ndaj personave me aftësi të kufizuar' (me këtë pohim 30% pajtohen ose pajtohen plotësisht).



Grafiku 4 - Shkalla e dakordimit të qytetarëve me aspekte të caktuara që kanë të bëjnë me punën e komunës -% (2021)

Ajo që është me rëndësi të theksohet është se përqindja e atyre që nuk pajtohen (përgjigjet e përgjithshme që nuk pajtohen dhe nuk pajtohen fare) është më e lartë se ata që pajtohen (përgjigjet e përgjithshme se pajtohem dhe plotësisht pajtohem) me të cilët ata janë të kënaqur në lidhje me katër (4) aspektet në vijim të vlerësuar në këtë pjesë të hulumtimit:

- Jam i/e kënaqur me mënyrën se si menaxhohen ndërmarrjet publike (39% nuk pajtohen, 35% pajtohen),
- Kryetari dhe këshilli marrin parasysh pikëpamjet dhe mendimet e qytetarëve (43% nuk pajtohen, 31% pajtohen),
- Përfaqësuesit e komunës sime kanë qasje të përgjegjshme ndaj personave me pengesa (38% nuk pajtohen në krahasim me 30% të cilët pajtohen),
- Qytetarët e komunës janë të informuar për aktivitetet dhe planet e komunës (40% nuk pajtohen, ndërsa 32% pajtohen).

Sa i përket deklaratës “Përfaqësuesit e komunës sime marrin masa për mosdiskriminimin e bashkësive etnike jo shumicë”, numri i qytetarëve që pajtohen me të është dukshëm më i lartë (41%) në krahasim me ata që nuk pajtohen (28%).

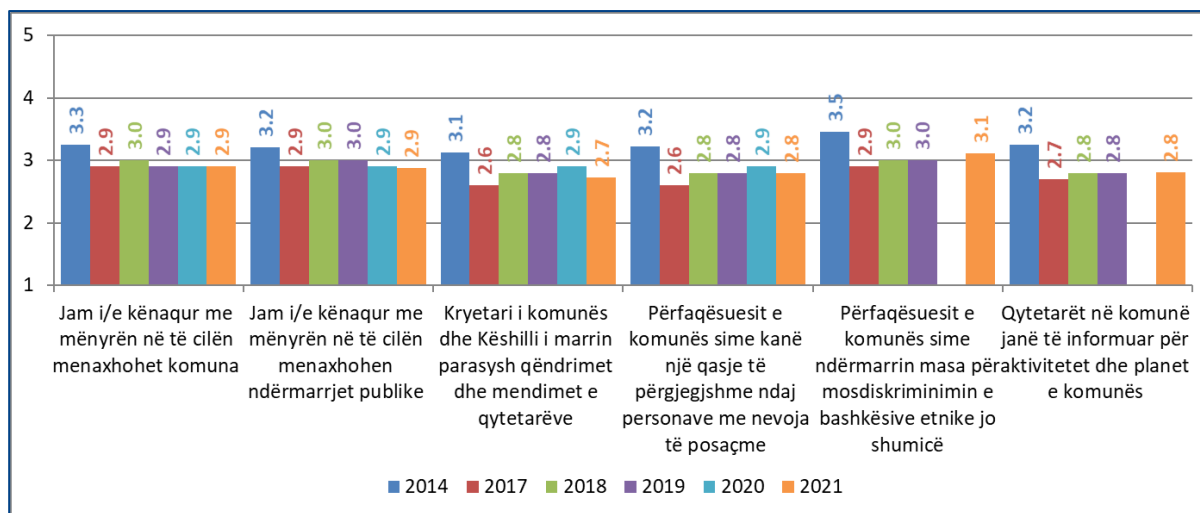
Sa i përket kënaqësisë me mënyrën e menaxhimit të komunave në të cilat jetojnë, të anketuarit që kanë marrë pjesë në këtë anketë ndahen në ata që pajtohen (37%) dhe ata që nuk pajtohen me këtë aspekt (37%).

Mesatarja e përgjithshme e kënaqësisë së qytetarëve me mënyrën se si funksionojnë komuna dhe ndërmarrjet publike (Grafiku 5) është në të njëjtin nivel si në vitet paraprake – 2,9, që është notë mesatare totale për të gjithë 6 (gjashtë) aspektet e vlerësuara.

Nëse analizohen notat mesatare për secilin aspekt veçmas sipas viteve (Grafiku 5), vërehet një nivel më i ulët i pajtimit të qytetarëve (2,7) lidhur me deklaratën ‘Kryetari dhe këshilli marrin parasysh pikëpamjet dhe mendimet e qytetarëve’ krahasuar me tre vitet e mëparshme (2,9 në vitin 2020, 2,8 në vitin 2019 dhe 2018) Kënaqësia më ulët e qytetarëve me faktin se përfaqësuesit e zgjedhur lokalë marrin parasysh pikëpamjet dhe mendimet e qytetarëve në marrjen e vendimeve me rëndësi lokale,

tregon për nevojën e përmirësimit të mëtejshëm të procesit të përfshirjes së qytetarëve. Megjithatë, duhet theksuar se për suksesin e këtij procesi, nevojitet interesim më i madh i vetë qytetarëve për të marrë pjesë në procesin e vendimmarrjes nëpërmjet mekanizmave të ndryshëm në dispozicion.

Sa i përket aspekteve të tjera të vlerësuara, vërehet një rënie e lehtë e notës mesatare në lidhje me pohimin *'Përfaqësuesit e komunës sime kanë qasje të përgjegjshme ndaj personave me nevoja të posaçme'* nga 2,9 në vitin 2020 në 2,8 në vitin 2021. Niveli mesatar i përputhshmërisë me aspektet e tjera, gjegjësisht deklaratave, është në të njëjtin nivel me vitin paraprak.



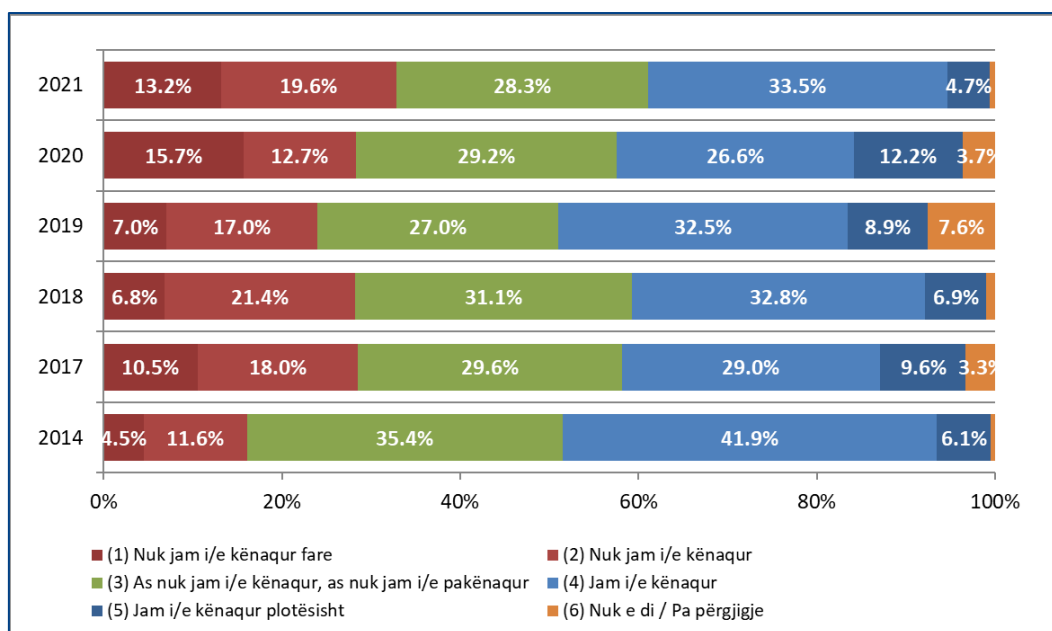
Grafiku 5 - Shkalla e pëlqimit të qytetarëve me aspekte të caktuara që kanë të bëjnë me punën e komunës dhe ndërmarrjeve publike - notat mesatare sipas viteve

4.2 Kënaqësia nga shërbimet që i ofron komuna

Fusha e dytë tematike e hulumtimit kishte për qëllim të sigurojë përgjigje për nivelin e kënaqësisë së qytetarëve nga shërbimet që i ofron komuna, në shkallë nga 1 deri në 5, ku 1 do të thotë 'nuk jam fare i /e kënaqur - dhe 5 do të thotë 'Jam plotësisht i/e kënaqur, për sa i përket kënaqësisë së përgjithshme nga shërbimet, si dhe nga shërbimet individuale nën kompetencë të komunave, në lidhje me fushat e mëposhtme: 1) Arsimi, kultura, sporti dhe rekreacioni. , 2) Urbanizmi dhe planifikimi urbanistik, 3) Zhvillimi ekonomik lokal, 4) Shërbimet komunale, 5) Mbrojtja sociale, 6) Mbrojtja e mjedisit jetësor, 7) Mbrojtja nga zjarri, 8) Mbrojtja shëndetësore, 9) Demokracia, transparenca dhe llogaridhënia në punë. Në këtë pjesë nga qytetarët është kërkuar që të shprehin kënaqësinë e tyre me punën e administratës komunale, si dhe nëse mendojnë se bashkësitë lokale duhet të kenë një rol më të madh në vetëqeverisjen lokale.

4.2.1 Kënaqësia e përgjithshme nga shërbimet që i sigurojnë komunat

Në pyetjen se sa të kënaqur janë nga shërbimet që i sigurojnë komunat e tyre, 38% e të anketuarve janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur, ndërsa 33% nuk janë të kënaqur. Rreth 28% janë neutralë, pra as të kënaqur dhe as të pakënaqur. Rezultatet e fundit tregojnë vazhdimin e trendit të rritjes së pakënaqësisë së qytetarëve në përgjithësi nga shërbimet që sigurohen nga komunat dhe po ashtu treguan nivelin më të lartë të pakënaqësisë së përgjithshme tek 33% e qytetarëve (në vitin 2017 kjo përqindje ishte 29%, në vitin 2018 - 28% . , në vitin 2019 - 24%, në vitin 2020 - 28%).



Grafiku 6 – Kënaqësia e përgjithshme nga shërbimet që i sigurojnë komunat -% sipas viteve

Analiza e karakteristikave demografike të të anketuarve tregon dallime të caktuara sa i përket kënaqësisë së përgjithshme nga shërbimet e komunave. Gjegjesisht, ata që jetojnë në zonat rurale (37%) janë dukshëm më të pakënaqur nga shërbimet e komunave sesa ata nga zonat urbane (29%), si dhe qytetarët e rajonit planor të Pellagonisë (49%) në krahasim me rajonet tjera. .

Rënia e nivelit të kënaqësisë së përgjithshme të qytetarëve nga shërbimet që i sigurojnë komunat vërehet nëpërmjet notës mesatare të reduktuar, e cila këtë vit është në nivelin më të ulët deri tani dhe është 2,97.

	2014	2017	2018	2019	2020	2021
Kënaqësi e përgjithshme nga shërbimet që sigurohen nga komuna	3.34	3.09	3.12	3.21	3.10	2.97

Tabela 1 - Kënaqësia e përgjithshme nga shërbimet që i siguron komuna - notat mesatare sipas viteve

4.2.2 Kënaqësia me fushat e veçanta dhe shërbimet që i sigurojnë komunat

Ashtu si vitet e kaluara, niveli mesatar më i lartë dhe më i ulët i kënaqësisë së qytetarëve vazhdon të jetë në raport me të njëjtat fusha të vlerësuara - më i larti në aspektin e mbrojtjes nga zjarri (3,40 në vitin 2021), dhe më i ulëti për sa i përket zhvillimit ekonomik lokal (2,51 në vitin 2021) (Tabela 2). Krahasuar me rezultatet e hulumtimit të realizuar në vitin 2019 kur u përdor i njëjti pyetësor si në vitin 2021¹ analiza krahasuese e rezultateve mesatare për kënaqësinë e qytetarëve tregon një rënie të kënaqësisë totale të përgjithshme të qytetarëve nga shërbimet që ofrohen nga komunat - nga 3,21 në 2,97. Po ashtu, qytetarët shprehën nivel më të ulët të kënaqësisë për sa i përket shëndetësisë dhe mbrojtjes shëndetësore (ulja mesatare e rezultatit nga 3,01 në vitin 2019 në 2,89 në vitin 2021), ndërsa një nivel pak më i ulët i kënaqësisë vërehet në aspektin e mbrojtjes së mjedisit

¹Siç është përmendur tashmë, sepse hulumtimi i kryer në vitin 2020, i fokusuar gjithashtu në çështjet që lidhen me Covid-19 dhe efektet e pandemisë dhe nuk përfshin të gjitha aspektet e secilës fushë të mbuluar nga kërkimet e mëparshme si dhe më të fundit nga viti 2021, është bërë analiza krahasuese me rezultatet e viteve të mëparshme.

jetësor (ulje nga 2,68 në vitin 2019 në 2,60 në vitin 2021), urbanizmi dhe planifikimi urbanistik (ulje nga 2,73 në vitin 2019 në 2,71 në vitin 2021) dhe demokraci, transparencë dhe llogaridhënie për punë (ulje nga 2,70 në vitin 2019 në 2,66 në vitin 2021).

	2014	2017	2018	2019	2020	2021
Kënaqësi e përgjithshme nga shërbimet e ofruara nga komuna	3.34	3.09	3.12	3.21	3.10	2.97
Arsim, kulturë, sport dhe rekreacion²	3.58	3.16	3.15	3.20	3.40	3.24 (13 aspekte)/ 3.20 (9 aspekte)
Urbanizmi dhe urbanistika	3.26	2.67	2.78	2.73	2.93	2.71
Zhvillimi ekonomik lokal	2.90	2.44	2.43	2.46	2.60	2.51
Shërbimet komunale	3.30	2.89	2.94	2.99	3.02	3.04
Mbrojtja sociale	2.99	2.33	2.32	2.58	2.82	2.65
Mbrojtjen e mjedisit jetësor	3.22	2.52	2.48	2.68	2.70	2.60
Mbrojtje nga zjarri	3.80	3.50	3.50	3.36	/	3.40
Shëndeti dhe kujdesi shëndetësor në nivel lokal	3.25	3.08	3.08	3.01	3.10	2.89
Demokraci, transparencë dhe llogaridhënie në punë	3.04	2.54	2.61	2.70	2.70	2.66

Tabela 2 - Kënaqësia me fushat e veçanta dhe shërbimet që i sigurojnë nga komunat - notat mesatare sipas fushave sipas viteve

Nga ana tjetër, me nota mesatare pak më të larta janë vlerësuar shërbimet nga sfera e zhvillimit ekonomik lokal (rritje nga 2,46 në vitin 2019 në 2,51 në vitin 2021), shërbimet komunale (rritje nga 2,99 në vitin 2019) vlerësohen me nota mesatare pak më të larta. në 3,04 në 2021, mbrojtja sociale. (rritje nga 2,58 në vitin 2019 në 2,65 në vitin 2021) dhe mbrojtje nga zjarri (rritje nga 3,36 në vitin 2019 në 3,40 në vitin 2021.) Shërbimet në fushën e arsimit, kulturës, sportit dhe rekreacionit vlerësohen me të njëjtën notë mesatare si në vitin 2019. (3,20 për 9 aspekte).

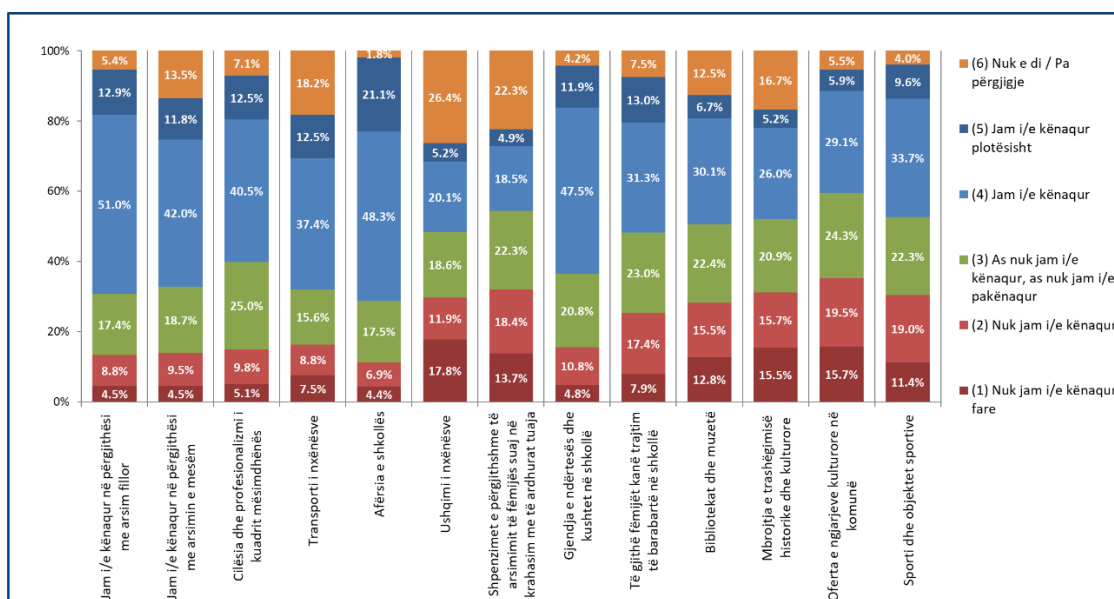
4.2.3 Arsimi, kultura, sport dhe rekreacioni

Grupi i parë i kompetencave lokale (*Grafiku 7*) për të cilin kërkohej vlerësimi i kënaqësisë së qytetarëve është *Arsimimi, kultura, sporti dhe rekreacioni*. Nota mesatare totale për vitin 2021 është 3,24 për të gjithë 13 aspektet që i nënshtroheshin vlerësimit të kënaqësisë së qytetarëve (nota mesatare për 9 aspekte që i nënshtroheshin vlerësimit në anketat e mëparshme është 3,20).

Në përgjithësi, qytetarët shprehën më shumë kënaqësi se sa pakënaqësi nga shërbimet që i pranojnë nga komunat në këtë fushë.

Sa i përket aspekteve të vlerësuara në fushën e arsimit, qytetarët janë më të kënaqur me afërsinë e shkollës (69% janë shprehur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur), pastaj sa i përket kënaqësisë së përgjithshme me arsimin fillor (64% e të anketuarve. Janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur). Niveli më i ulët i kënaqësisë është në raport me kostot totale të shkollimit të fëmijës krahasuar me të ardhurat (vetëm 23% deklaruan se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur) dhe ushqimin e fëmijëve (vetëm 25% janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur).

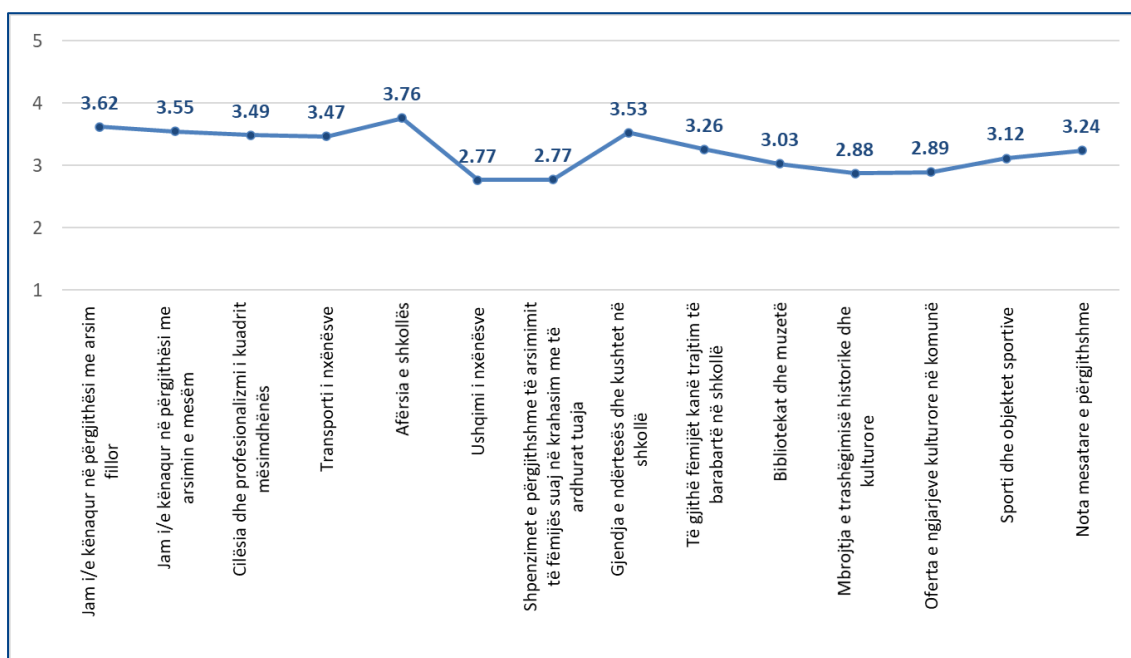
²Për nevojat e hulumtimit të kryer në vitin 2021. në pjesën që i referohej sferës së arsimit, kulturës, sportit dhe rekreacionit, listës me 9 aspekte që kanë qenë pjesë e hulumtimit të kryer në periudhën 2014, dhe 2017-2019 i janë shtuar 4 aspekte të reja. Për këtë arsye për këtë fushë të kompetencës së komunës janë paraqitur të dhënat për të 13 aspektet, por edhe nota mesatare për 9 aspekte për krahasim me të dhënat e viteve të kaluara.



Grafiku 7 - Kënaqësia nga shërbimet që i siguron komuna në fushën e arsimit, kulturës, sportit dhe rekreacionit -% (viti 2021)

Për sa i përket kulturës, sportit dhe rekreacionit, qytetarët janë më të kënaqur me objektet sportive dhe sportive (43% janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur), ndërsa kënaqësia më e ulët është për mbrojtjen e trashëgimisë historike dhe kulturore (31% e të anketuarit janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur nga shërbimet që i siguron komuna në këtë pjesë).

Siç u tha më parë, rezultati total mesatar për të 13 aspektet që i nënshtroheshin vlerësimit të kënaqësisë së qytetarëve (Grafiku 8) në vitin 2021 është 3,24. Afërsia e shkollës vlerësohet me notën mesatare më të lartë (3,76) dhe ushqimi i nxënësve dhe kostot totale të shkollimit të fëmijëve krahasuar me të ardhurat vlerësohen me notat më të ulëta (2,77).



Grafiku 8 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e arsimit, kulturës, sportit dhe rekreacionit - notat mesatare (2021)

Nota mesatare totale në fushën e arsimit, kulturës, sportit dhe rekreacionit për 9 aspekte për të cilat mund të ndiqet trendi sipas viteve është në të njëjtin nivel sikurse në vitin 2019–3,20 (Tabela 3). Analiza krahasuese me rezultatet e vitit 2019 tregon përmirësim të kënaqësisë së qytetarëve në

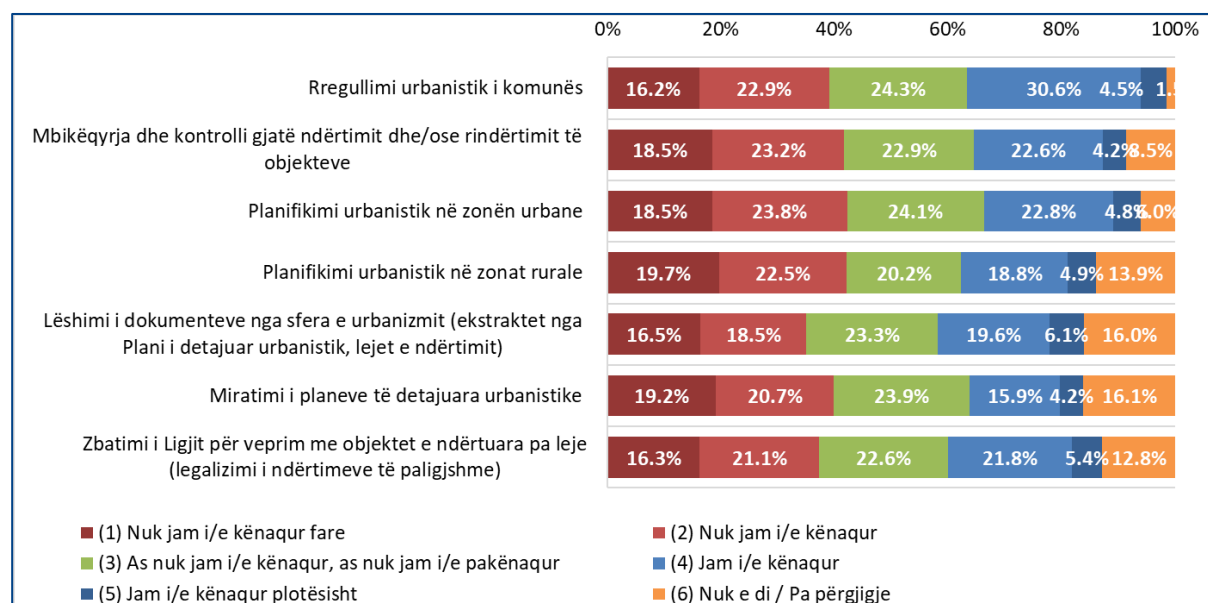
lidhje me aspekte të caktuara që i janë nënshtruar vlerësimit në këtë pjesë të hulumtimit, edhe atë në lidhje me kënaqësinë e përgjithshme me arsimin e mesëm (nga 3,29 në 3,55), cilësinë dhe ekspertizën e stafit mësimdhënës (nga 3,32 në 3,49), dhe kënaqësia e përgjithshme me arsimin fillor (3,49 në 3,62). Megjithatë, krahasuar me vitin 2019 vërehet edhe rënie e kënaqësisë së qytetarëve nga disa aspekte, veçanërisht në lidhje me ushqimin e nxënësve (nga 3,14 në 2,77), ofertën e ngjarjeve kulturore në komunë (nga 3,06 në 2,89),

	2014	2017	2018	2019	2020	2021
Kënaqësia e përgjithshme me arsimin fillor	3.68	3.50	3.54	3.49	3.40	3.62
Kënaqësi e përgjithshme me arsimin e mesëm	3.65	3.37	3.37	3.29	3.40	3.55
Cilësia dhe ekspertiza e stafit mësimdhënës	3.64	3.35	3.50	3.32	3.40	3.49
Transporti i nxënësve	3.89	3.86	3.45	3.45	/	3.47
Ushqimi i nxënësve	3.33	2.73	2.77	3.14	/	2.77
Bibliotekat dhe muzetë	3.47	2.87	2.90	3.01	/	3.03
Mbrojtja e trashëgimisë historike dhe kulturore	3.47	2.76	2.74	2.92	/	2.88
Oferta e ngjarjeve kulturore në komunë	3.53	2.86	2.94	3.06	/	2.89
Sporti dhe objektet sportive	3.57	3.14	3.14	3.14	/	3.12
Nota mesatare e përgjithshme	3.58	3.16	3.15	3.20	3.40	3.20

Tabela 3 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e arsimit, kulturës, sportit dhe rekreacionit - notat mesatare për 9 aspekte - notat mesatare në vit

4.2.4 Urbanizmi dhe planifikimi urbanistik

Nota mesatare e përgjithshme për këtë fushë është 2,71. Sa i përket të gjitha aspekteve të vlerësuara të shërbimeve që i sigurojnë komunat në fushën e urbanizmit dhe planifikimit urbanistik, e cila ishte kompetenca e dytë për të cilën u vlerësua kënaqësia e qytetarëve, vërehet një shkallë më të lartë të pakënaqësisë së të anketuarve sesa e kënaqësisë (*Grafiku 9*). Në mesin e atyre që janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur, përqindja më e madhe (35%) është në lidhje me rregullimin urbanistik të komunës, ndërsa më e ulëta (20%) është në lidhje me miratimin e planeve të detajuara urbanistike. Nga ana tjetër, niveli më i lartë i pakënaqësisë vërehet në lidhje me planifikimin urbanistik në zonat urbane dhe rurale (42% e të anketuarve në të dyja rastet janë shprehur se nuk janë aspak të kënaqur apo të pakënaqur).



Grafiku 9 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e urbanizmit dhe planifikimit urbanistik -% (viti 2021)

Rezultati mesatar i përgjithshëm (2.71) për sferën e urbanizmit dhe planifikimit urbanistik është pak më i ulët krahasuar me vitin 2018. (2,78) dhe vitin 2019 (2,73) (Tabela 4), por më e lartë krahasuar me vitin 2017 (2,67). Sa i përket hulumtimit të realizuar në vitin 2020, përsëri disa nga aspektet nuk janë përfshirë në të dhe për këtë arsye nuk është e mundur të bëhet krahasimi i duhur i rezultateve. Derisa rregullimi urbanistik i komunës vlerësohet me notën mesatare më të lartë (2,84) nga të gjitha aspektet, miratimi i planeve të detajuara urbanistike vlerësohet me notën mesatare më të ulët (2,59). Krahasuar me rezultatet e vitit 2019, në këtë hulumtim ka pasur një përmirësim të kënaqësisë së qytetarëve në lidhje me rregullimin urbanistik të komunës dhe mbikëqyrjen dhe kontrollin gjatë ndërtimit dhe/ose rikonstruksionit të objekteve, ndërsa në lidhje me miratimin e planeve të detajuara urbanistike dhe zbatimin e ligjit për trajtimin e objekteve të paligjshme, ka një nivel më të ulët të kënaqësisë së qytetarëve.

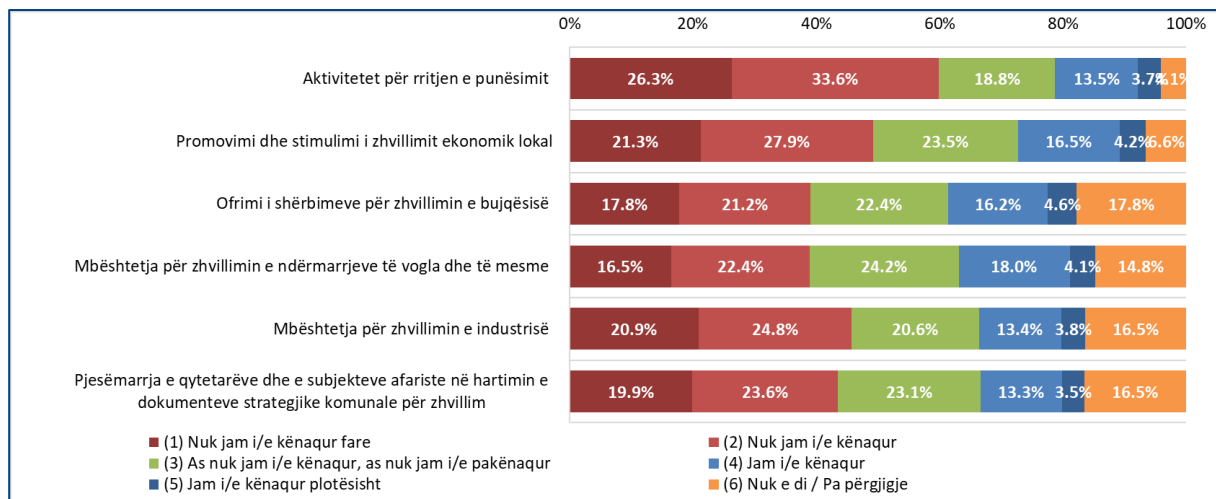
	2014	2017	2018	2019	2020	2021
Rregullimi urbanistik i komunës	3.37	2.72	2.83	2.77	3.10	2.84
Mbikëqyrja dhe kontrolli gjatë ndërtimit dhe/ose rikonstruksionit të objekteve	3.19	2.59	2.72	2.65	2.90	2.68
Planifikimi urbanistik në mjedisin urban	3.35	2.61	2.69	2.71	/	2.70
Planifikimi urbanistik në zonat rurale	3.01	2.40	2.64	2.61	/	2.61
Lëshimi i dokumenteve në fushën e urbanizmit	3.28	2.83	2.85	2.80	2.90	2.77
Miratimi i planeve të detajuara urbanistike	3.19	2.61	2.70	2.70	2.80	2.59
Zbatimi i ligjit për trajtimin e objekteve të paligjshme (legalizim i objekteve të paligjshme)	3.42	2.91	3.01	2.90	/	2.76
Nota mesatare e përgjithshme	3.26	2.67	2.78	2.73	2.93	2.71

Tabela 4 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e urbanizmit dhe planifikimit urbanistik - notat mesatare sipas viteve

4.2.5 Zhvillimi ekonomik lokal

Kompetenca e tretë për të cilën u vlerësua niveli i kënaqësisë së qytetarëve me zhvillimin ekonomik lokal. Në përgjithësi, qytetarët vazhdojnë të jenë më së paku të kënaqur nga shërbimet që i sigurojnë komunat në këtë fushë, me notën mesatare totale 2,51.

Përqindja e të anketuarve që janë të pakënaqur (nuk jam aspak i kënaqur ose nuk jam i kënaqur) në secilin nga aspektet e vlerësuara është dukshëm më i lartë se përqindja e atyre që kanë thënë se janë të kënaqur (të kënaqur ose plotësisht të kënaqur). Nga aspektet e caktuara që ishin lëndë e vlerësimit për nivelin e kënaqësisë në kuadër të zhvillimit ekonomik lokal (Grafiku 10), përqindja më e madhe (22%) e të anketuarve janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur me sigurimin e shërbimeve për mbështetje të zhvillimit të ndërmarrjeve të vogla dhe të mesme, ndërsa përqindja më e ulët (16%) janë shprehur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur me pjesëmarrjen e qytetarëve dhe subjekteve afariste në përgatitjen e dokumenteve strategjike komunale për zhvillim, por edhe me aktivitetet për rritjen e punësimit (17%) dhe mbështetja e zhvillimit të industrisë (17%). Në anën tjetër, përqindja më e madhe e të anketuarve (60%) ose nuk janë fare të kënaqur ose janë të pakënaqur me aktivitetet për rritjen e punësimit.



Grafiku 10 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e zhvillimit ekonomik lokal -% (viti 2021)

E analizuar nëpërmjet notave mesatare (Tabela 5), në vitin 2021, sfera e zhvillimit ekonomik lokal vlerësohet pak më mirë (2,51) krahasuar me raundet e mëparshme të hulumtimit të kryer në periudhën 2017-2019. Sikurse në vitet e kaluara, aktivitetet e komunave për rritjen e punësimit vazhdojnë të jenë aspekti me vlerësimin më të ulët nga të gjitha aspektet e tjera në fushën e zhvillimit ekonomik lokal, ndërsa niveli relativisht më i lartë i kënaqësisë së qytetarëve vazhdon të mbështesë zhvillimin e ndërmarrjeve të vogla dhe të mesme. .

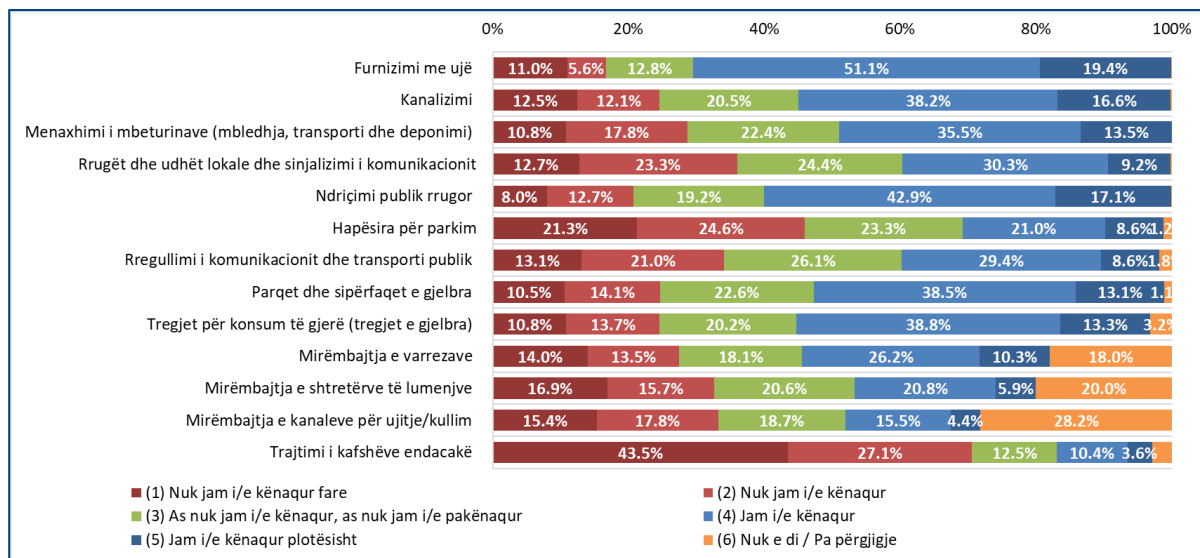
	2014	2017	2018	2019	2020	2021
Aktivitete për rritjen e punësimit	2.71	2.36	2.27	2.35	2.50	2.32
Promovimi dhe stimulimi i zhvillimit ekonomik lokal	2.97	2.46	2.38	2.42	2.60	2.51
Ofrimi i shërbimeve për zhvillimin e bujqësisë	3.13	2.51	2.46	2.46	/	2.62
Mbështetja e zhvillimit të ndërmarrjeve të vogla dhe të mesme	3.02	2.55	2.59	2.60	2.70	2.66
Mbështetja e zhvillimit të industrisë	2.93	2.45	2.48	2.46	/	2.45
Pjesëmarrja e qytetarëve dhe subjekteve afariste në përgatitjen e dokumenteve strategjike komunale për zhvillim	2.86	2.30	2.36	2.44	/	2.48
Nota mesatare e përgjithshme	2.94	2.44	2.42	2.46	2.60	2.51

Tabela 5 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e zhvillimit ekonomik lokal - notat mesatare sipas viteve

4.2.6 Shërbimet komunale

Njësitë e vetëqeverisjes lokale kanë kompetenca të shumta në fushën e shërbimeve komunale. Në kuadër të këtij hulumtimi është vlerësuar sërish kënaqësia e qytetarëve në aspektin e: 1) furnizimit me ujë, 2) kanalizimit, 3) menaxhimit të mbeturinave (bartja, transporti dhe deponimi), 4) rrugëve dhe rrugicat lokale dhe sinjalistika e trafikut, 5) ndriçimi i rrugëve publike, 6) hapësirat për parkim, 7) rregullimi i trafikut dhe transportit publik, 8) parqeve dhe sipërfaqeve të gjelbra, 9) tregjeve të konsumit (tregjeve të gjelbra), 10) mirëmbajtja e varrezave, 11) mirëmbajtja e shtretërve të lumenjve, 12) mirëmbajtja kanaleve për ujitje/kanaleve kulluese, dhe 13) trajtimi i kafshëve endacake. Nota mesatare totale për këtë fushë është 3,04.

Përqindja më e madhe e të anketuarve (71%) janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur me furnizimin me ujë, ndërsa kënaqësia më e ulët vërehet në trajtimin e kafshëve endacake (14% janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur, ndërsa shumica prej 71% kanë thënë se nuk janë fare të kënaqur apo nuk janë të kënaqur me këtë shërbim) (Grafiku 11). Pakënaqësi më e madhe e qytetarëve vërehet për hapësirën e parkimit (35% janë përgjigjur se nuk janë fare të kënaqur ose nuk janë të kënaqur).



Grafik 11 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e shërbimeve komunale -% (2021)

Edhe notat mesatare thonë të njëjtën gjë - rezultati mesatar më i lartë është vërejtur për furnizimin me ujë (3,62), dhe më i ulëti për trajtimin e kafshëve endacake (2,01). Krahasuar me rezultatet e përgjithshme mesatare për këtë fushë nga hulumtimet e mëparshme, rezultatet e hulumtimit më të fundit tregojnë përmirësim në 3,04 (Tabela 6). Krahasuar me rezultatet e vitit 2019 ka një notë mesatare më të mirë për aspektet e mëposhtme të vlerësuara në këtë fushë, edhe atë: furnizimi me ujë (nga 3,49 në 3,62), ndriçimi publik i rrugëve (nga 3,32 në 3,48), parqet dhe hapësirat e gjelbra (nga 2,92 në 3,30), tregjet për konsum të gjerë (nga 3,07 në 3,31) dhe mirëmbajtja e varrezave (nga 2,95 në 3,06). Aspektet e tjera janë ose në nivel të njëjtë/të ngjashëm si në vitin 2019 ose janë vlerësuar më donët.

	2014	2017	2018	2019	2020	2021
Furnizimi me ujë	3.74	3.43	3.67	3.49	3.60	3.62
Kanalizimi	3.47	3.29	3.39	3.37	3.40	3.35
Menaxhimi i mbetjeve	3.59	3.29	3.28	3.33	/	3.23
Rrugët dhe rrugicat lokale dhe sinjalistika e trafikut	3.33	2.88	2.89	3.05	/	3.00
Ndriçimi publik i rrugëve	3.49	3.30	3.30	3.32	/	3.48
Hapësira për parkim	2.96	2.59	2.66	2.79	/	2.71
Rregullimi i trafikut dhe transportit publik	3.38	2.93	2.96	3.09	/	2.99
Parqet dhe hapësirat e gjelbra	3.50	2.98	3.04	2.92	/	3.30
Tregjet për konsum të gjerë	3.47	3.24	3.24	3.07	/	3.31
Mirëmbajtja e varrezave	3.25	2.83	2.86	2.95	/	3.06
Mirëmbajtja e shtretërve të lumenjve	3.25	2.48	2.57	2.79	3.00	2.79
Mirëmbajtja e kanaleve për ujitje	3.14	2.40	2.58	2.65	2.90	2.66
Trajtimi i kafshëve endacake	2.76	1.87	1.78	2.09	2.20	2.01
Nota mesatare e përgjithshme	3.33	2.89	2.94	2.99	3.02	3.04

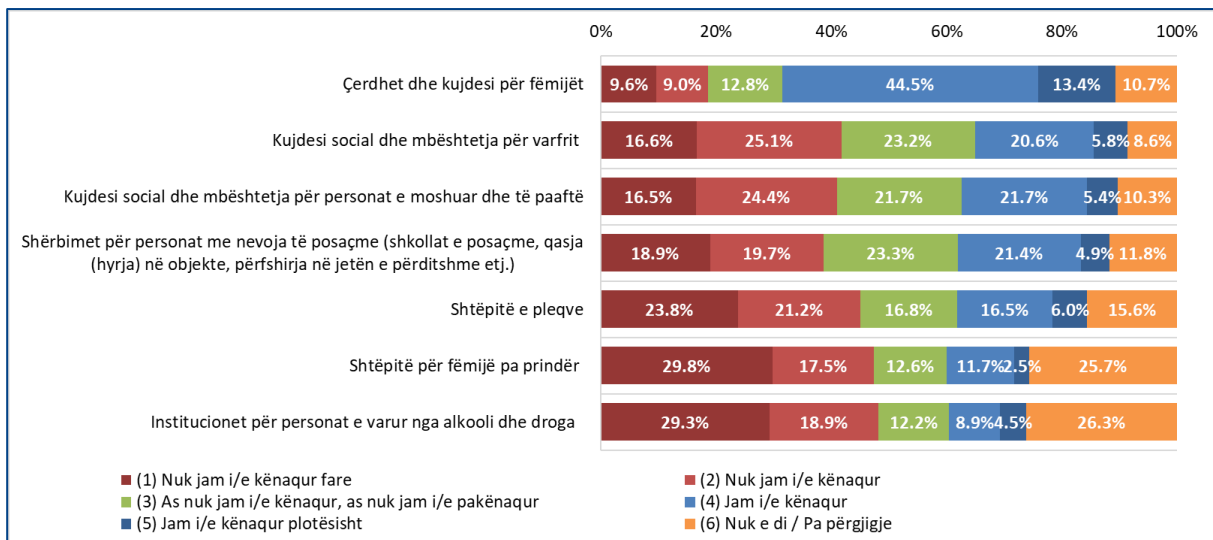
Tabela 6 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e shërbimeve komunale - notat mesatare sipas viteve

4.2.7 Mbrojtja sociale

Fusha e pestë në pyetësor për të cilën është vlerësuar kënaqësia e qytetarëve nga shërbimet e komunave është mbrojtja sociale, edhe atë aspektet specifike në vijim: 1) kopshtet dhe kujdesi për fëmijët, 2) kujdesi social dhe mbështetja për të varfërit, 3) kujdesi dhe mbështetja sociale për të moshuarit dhe personat e pafuqishëm, 4) shërbimet për personat me nevoja të posaçme (shkolla të

posaçme, akses në objekte, përfshirje në jetën e përditshme, etj.), 5) shtëpi për të moshuarit, 6) shtëpi për fëmijë pa prindër, dhe 7) institucione për të varur nga alkooli dhe droga. Nota mesatare e përgjithshme për këtë zonë është 2,65.

Siç shihet nga *Grafiku 12*, përqindja më e madhe e të anketuarve (58%) janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur me kopshtet dhe kujdesin ndaj fëmijëve. Nga ana tjetër, 48% e të anketuarve janë përgjigjur se nuk janë aspak të kënaqur apo të pakënaqur me institucionet për personat e varur nga alkooli dhe droga, gjegjësisht 47% nga shtëpitë për fëmijë pa prindër.



Grafiku 12 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e mbrojtjes sociale -% (2021)

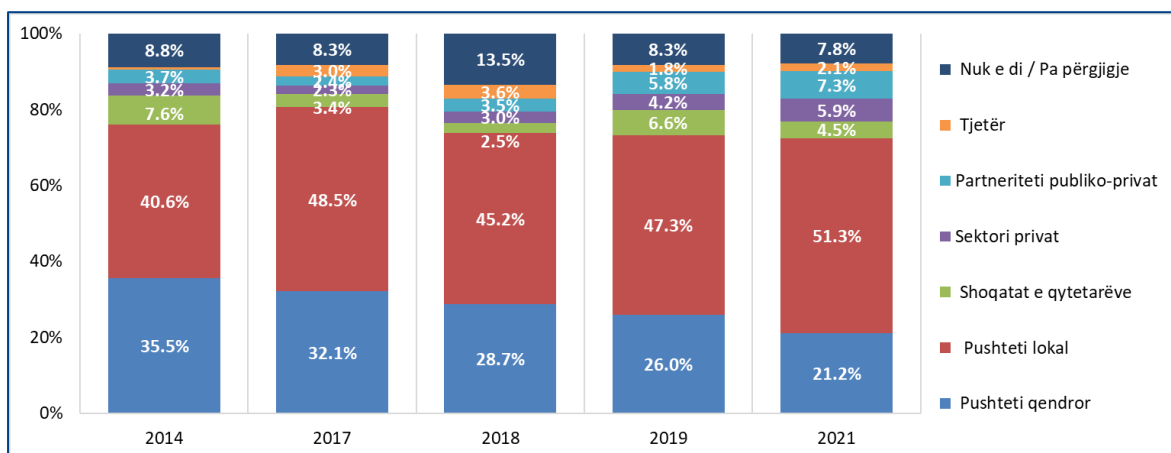
Në *Tabelën 7* më poshtë janë notat mesatare për aspektet e vlerësuara në këtë fushë si për hulumtimin e fundit ashtu edhe për raundet e mëparshme. Krahasuar me anketat e kryera në periudhën 2017-2019, rezultati mesatar i përgjithshëm (2,65) këtë vit tregon për kënaqësi mesatare pak më të lartë të qytetarëve nga shërbimet në këtë fushë. Analiza krahasuese e notave mesatare për çdo aspekt me ato të vitit 2019, tregon përmirësim të kënaqësisë së qytetarëve në raport me pesë (5) nga shtatë (7) aspektet e vlerësuara, edhe atë në lidhje me kopshtet dhe kujdesin ndaj fëmijëve (nga 3,34 në 3,48), kujdesi dhe mbështetja sociale për të moshuarit dhe të pafuqishmit (nga 2,60 në 2,72), shërbimet për personat me nevoja të posaçme (nga 2,63 në 2,72), shtëpitë e të moshuarve (nga 2,47 në 2,52) dhe shtëpitë për fëmijët pa prindër (nga 2,12 në 2,19). Qytetarët shprehën të njëjtin nivel kënaqësie për sa i përket kujdesit social dhe mbështetjes për të varfërit (2,70 në 2019, dhe 2,71 në 2021) dhe një nivel pak më të ulët kënaqësie në raport me institucionet për të varurit nga alkooli dhe droga (nga 2.23 në 2.19). Krahasuar me notat mesatare të viteve 2017 dhe 2018, rezultatet e fundit tregojnë një nivel më të lartë të kënaqësisë së qytetarëve në të gjitha aspektet e vlerësuara.

	2014	2017	2018	2019	2020	2021
Kopshtet dhe kujdesi për fëmijët	3.72	3.24	3.15	3.34	3.50	3.48
Kujdesi dhe mbështetja sociale për të varfrit	3.09	2.35	2.40	2.70	2.90	2.71
Kujdesi dhe mbështetja sociale për të moshuarit dhe të pafuqishmit	3.08	2.32	2.36	2.60	2.80	2.72
Shërbime për personat me nevoja të posaçme	3.09	2.30	2.38	2.63	2.70	2.70
Shtëpitë e të moshuarve	2.80	2.15	2.25	2.47	2.60	2.52

Shtëpitë për fëmijë pa prindër	2.54	1.97	1.82	2.12	2.40	2.19
Institucionet për të varurit nga alkooli dhe droga	2.65	1.96	1.89	2.23	/	2.19
Nota mesatare e përgjithshme	3.00	2.33	2.32	2.58	2.82	2.65

Tabela 7 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e mbrojtjes sociale - notat mesatare sipas viteve

Në pyetjen 'Kush do të ishte më i përshtatshëm për t'i dhënë këto shërbime?' (Grafiku 13), si në vitet e mëparshme, përqindja më e madhe e të anketuarve (51%) janë përgjigjur se do të ishte pushteti lokal, ndërsa përqindja (21%) e atyre që mendojnë se do të ishte qeveria qendrore si furnizuesi aktual po vazhdon të zvogëlohet. Përqindje dukshëm më të vogla të të anketuarve mendojnë se këto do të ishin shoqatat e qytetarëve (5%), partneriteti publiko-privat (7%) ose sektori privat (6%).



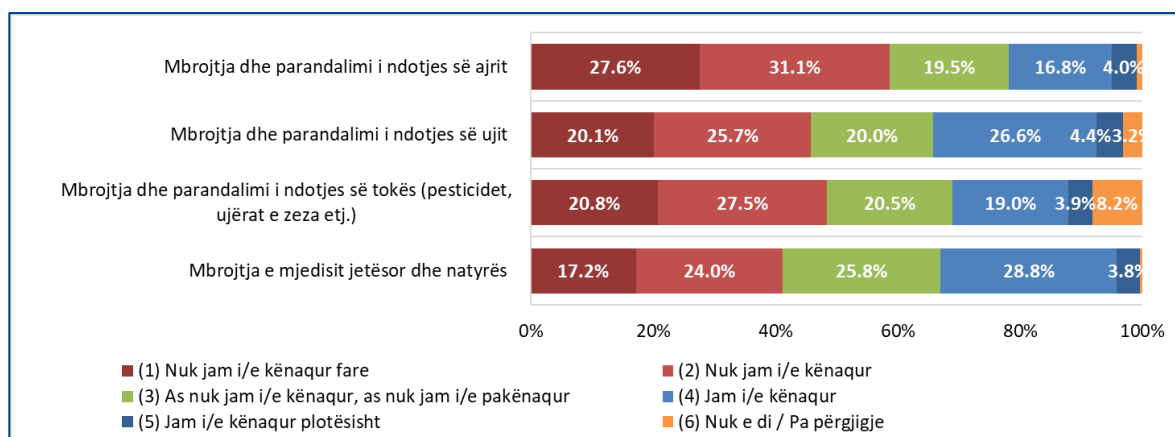
Grafiku 13 - Mendimi i qytetarëve për ofruesin më të përshtatshëm të shërbimeve në fushën e mbrojtjes sociale -% sipas viteve

Kjo konfirmon se qytetarët vazhdojnë të ndajnë mendimin se shërbimet me rëndësi për popullatën lokale ofrohen më së miri nga autoritetet lokale. Rezultatet tregojnë gjithashtu se ndërgjegjësimi i qytetarëve për mënyra të tjera alternative të ofrimit të shërbimeve lokale, si partneriteti publik-privat etj., është ende i ulët.

4.2.8 Mbrojtjen e mjedisit jetësor

Në kuadër të kësaj kompetence komunale, e cila ishte qëllimi i hulumtimit të kënaqësisë së qytetarëve, janë marrë parasysh këto aspekte: 1) mbrojtja e mjedisit jetësor dhe natyrës, 2) mbrojtja dhe parandalimi i ndotjes së tokës (pesticidet, ujërat e zeza, etj.), 3) mbrojtja dhe parandalimi i ndotjes së ujit, dhe 4) mbrojtja dhe parandalimi i ndotjes së ajrit. Nota mesatare e përgjithshme është 2,60.

Përqindja më e madhe e të anketuarve (59%) janë përgjigjur se nuk janë aspak të kënaqur apo të pakënaqur me mbrojtjen dhe parandalimin e ndotjes së ajrit, ndërsa niveli më i lartë i kënaqësisë (33%) është shprehur në aspektin e mbrojtjes së mjedisit jetësor dhe natyrës (Grafiku 14). Te të gjitha aspektet e vlerësuara në këtë fushë, përqindja e qytetarëve të pakënaqur është dukshëm më e lartë se e atyre të kënaqur.



Grafiku 14 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e mbrojtjes së mjedisit jetësor -% (2021)

Vlerësimet mesatare tregojnë të njëjtat aspekte me të cilat qytetarët janë më së shumti, përkatësisht më së paku të kënaqur në kuadër të mbrojtjes së mjedisit jetësor (Tabela 8). Krahasuar me vitet e kaluara, ka një përmirësim të notës mesatare të përgjithshme për të gjitha aspektet që i nënshtroheshin vlerësimit të kënaqësisë së qytetarëve në këtë fushë krahasuar me vitin 2017 dhe 2018, por, krahasuar me vitin 2019, ka një rënie më të vogël prej 2,68 në 2,60. , si rezultat i nivelit më të ulët të kënaqësisë së qytetarëve me të gjitha aspektet përveç mbrojtjes së mjedisit jetësor dhe natyrës që është në të njëjtin nivel.

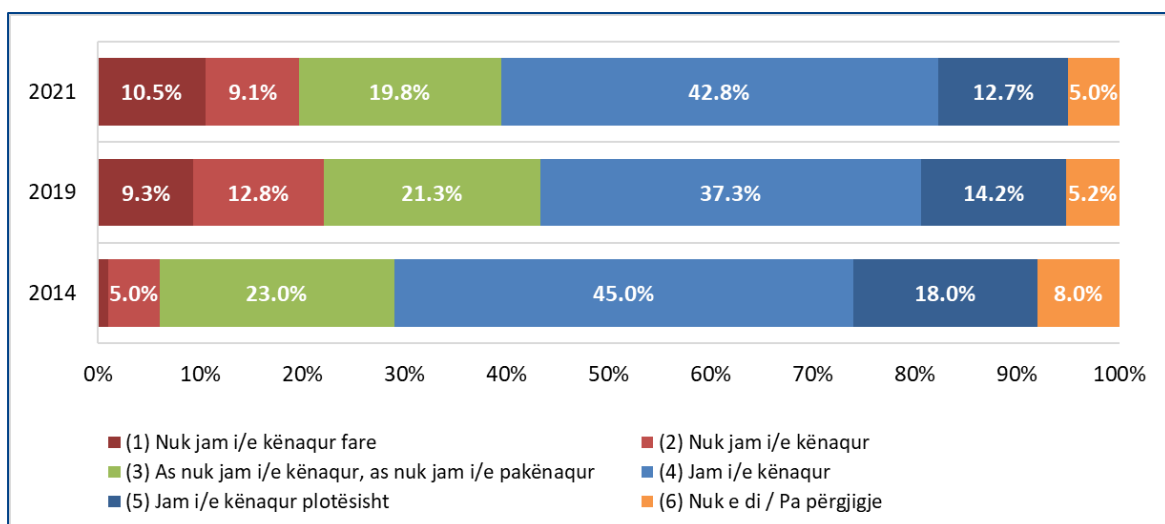
	2014	2017	2018	2019	2020	2021
Mbrojtja e mjedisit jetësor dhe e natyrës	3.28	2.67	2.68	2.77	2.90	2.78
Mbrojtja dhe parandalimi i ndotjes së tokës	3.06	2.49	2.47	2.56	/	2.54
Mbrojtja dhe parandalimi i ndotjes së ujit	3.30	2.56	2.61	2.83	/	2.68
Mbrojtja dhe parandalimi i ndotjes së ajrit	3.18	2.37	2.14	2.55	2.50	2.38
Nota mesatare e përgjithshme	3.21	2.52	2.48	2.68	2.70	2.60

Tabela 8 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e mbrojtjes së mjedisit jetësor - notat mesatare sipas viteve

4.2.9 Mbrojtja nga zjarri

Nota mesatare totale për mbrojtjen nga zjarri, kompetenca e shtatë me radhë e komunave e cila u hulumtua gjithashtu edhe niveli i kënaqshmërisë së qytetarëve, është 3,40. Siç u tha më herët, mbrojtja nga zjarri ka nivelin mesatar total të kënaqshmërisë më të lartë të qytetarëve në krahasim me kompetencat e tjera.

Më shumë se gjysma e të anketuarve (56%) janë ose të kënaqur ose plotësisht të kënaqur nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e mbrojtjes nga zjarri, ndërsa rreth 20% e të anketuarve janë shprehur se nuk janë aspak të kënaqur apo të pakënaqur me to (Grafiku 15).



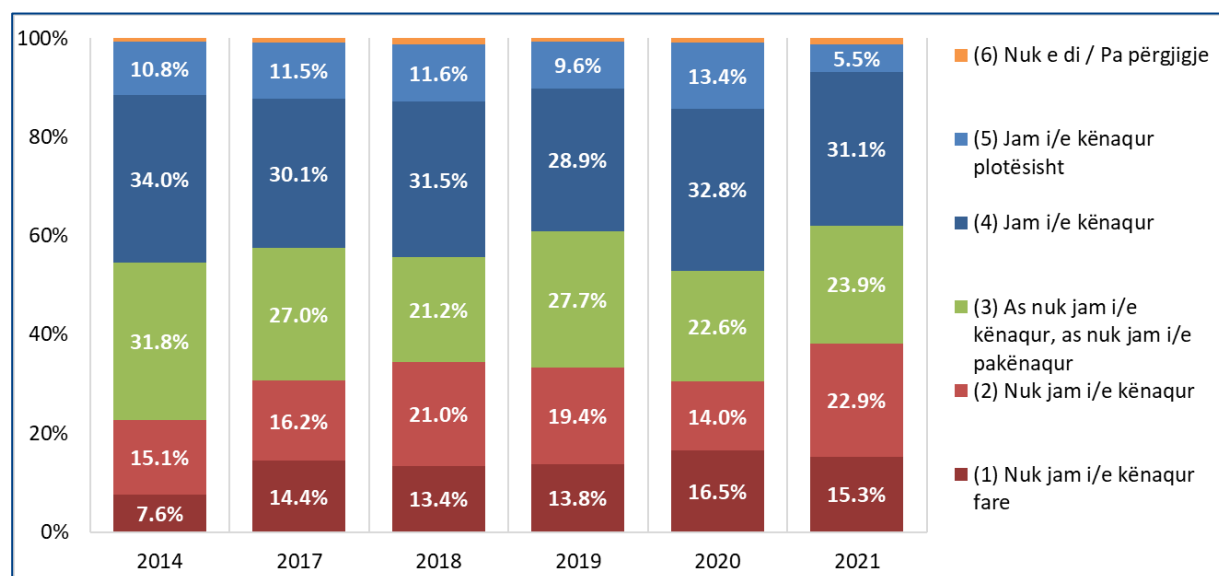
Grafiku 15 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e mbrojtjes nga zjarri -% sipas viteve

Krahasuar me të dhënat e vitit 2019, vërehet kënaqësi pak më e lartë të qytetarëve me këtë fushë (nga 52% në 56% të qytetarëve, të cilët kanë deklaruar se janë ose të kënaqur ose plotësisht të kënaqur).

4.2.10 Mbrojtja shëndetësore

Shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e kujdesit shëndetësor janë vlerësuar me një mesatare totale prej 2,89.

Pothuajse e njëjta përqindje e të anketuarve janë përgjigjur se janë të kënaqur ose plotësisht të kënaqur (37%) nga shërbimet në këtë fushë, gjegjësisht se nuk janë fare të kënaqur apo të pakënaqur (38%), ndërsa 24% janë neutralë dhe janë shprehur se nuk janë as të kënaqur e as të pakënaqur (Grafiku 16). Rezultatet krahasuese sipas viteve tregojnë për rritje të pakënaqësisë së qytetarëve me kujdesin shëndetësor.



Grafiku 16 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e kujdesit shëndetësor -% sipas viteve

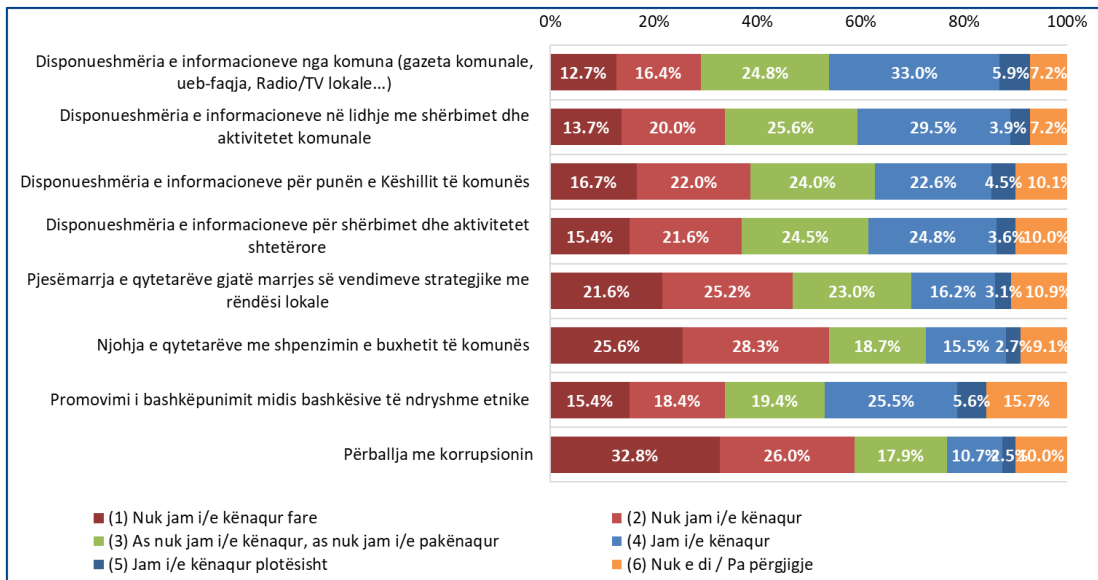
4.2.11 Demokraci, transparencë dhe llogaridhënie në punë

Për sa i përket demokracisë, transparencës dhe llogaridhënies në punë, janë shqyrtuar disa aspekte për kënaqësinë e qytetarëve, si më poshtë: 1) qasja në informacione nga komuna (gazeta komunale,

uebfaqja, televizioni/radio lokale...), 2) dispozicioni i informacioneve për shërbimet dhe aktivitetet komunale, 3) dispozicioni i informacioneve për punën e këshillit komunal, 4) dispozicioni e informacionit për shërbimet dhe aktivitetet shtetërore, 5) pjesëmarrja e qytetarëve në marrjen e vendimeve strategjike me rëndësi lokale, 6) njoftimi i qytetarëve për shpenzimin e buxhetit komunal, 7) promovimi i bashkëpunimit ndërmjet bashkësive të ndryshme etnike dhe 8) lufta kundër korrupsionit. Nota mesatare e përgjithshme në këtë fushë është 2,66.

Aspektet që një përqindje më e madhe e të anketuarve thanë se ishin të kënaqur ose plotësisht të kënaqur me sa vijon: disponueshmëria e informacionit nga komuna (gazeta komunale, uebfaqja, televizioni/radio lokale...) - 39%, dispozicioni i informacioneve për shërbimet dhe aktivitetet komunale - 34 %, dhe promovimi i bashkëpunimit ndërmjet bashkësive të ndryshme etnike - 31% (Grafiku 17).

Me përjashtim të dispozicionit të informacioneve nga komuna (gazeta komunale, uebfaqja, televizioni/radio lokale...), përqindja e qytetarëve të pakënaqur është më e lartë se sa atyre të kënaqur në raport me të gjitha aspektet e tjera të vlerësuara në këtë fushë. Sa i përket aspekteve tjera të vlerësuara, të anketuarit janë përgjigjur se nuk janë aspak të kënaqur apo të pakënaqur, para së gjithash, përballja me korrupsionin (59%), informimi i qytetarëve për shpenzimet e buxhetit komunal (54%), si dhe për pjesëmarrja e qytetarëve gjatë marrjes së vendimeve strategjike me rëndësi lokale (47%). Gjithashtu, më shumë se një e treta (39%) e të anketuarve janë shprehur se nuk janë aspak të kënaqur apo janë të pakënaqur me dispozicionin e informatave për punën e Këshillit komunal.



Grafiku 17 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e demokracisë, transparencës dhe llogaridhënies në punë -% (2021)

Notat mesatare për secilin nga aspektet e vlerësuara në këtë fushë janë paraqitur në Tabelën 9 në vijim, duke përfshirë notat mesatare e anketave të mëparshme. Analiza e të dhënave sipas viteve tregon rënie të nivelit të kënaqësisë së qytetarëve kur bëhet fjalë për mënyrën se si komunat përballesh me korrupsionin (nga 2,39 në 2019 në 2,16 në 2021), por edhe në aspektin e pjesëmarrjes së qytetarëve në marrjen e vendimeve strategjike me rëndësi lokale. (nga 2,59 në 2019 në 2,48 në 2021).

	2014	2017	2018	2019	2020	2021
Dispozicioni i informacioneve nga komuna	3.33	2.95	2.94	2.99	3.10	3.03
Dispozicioni i informacioneve për shërbimet	3.18	2.80	2.91	2.92	/	2.89

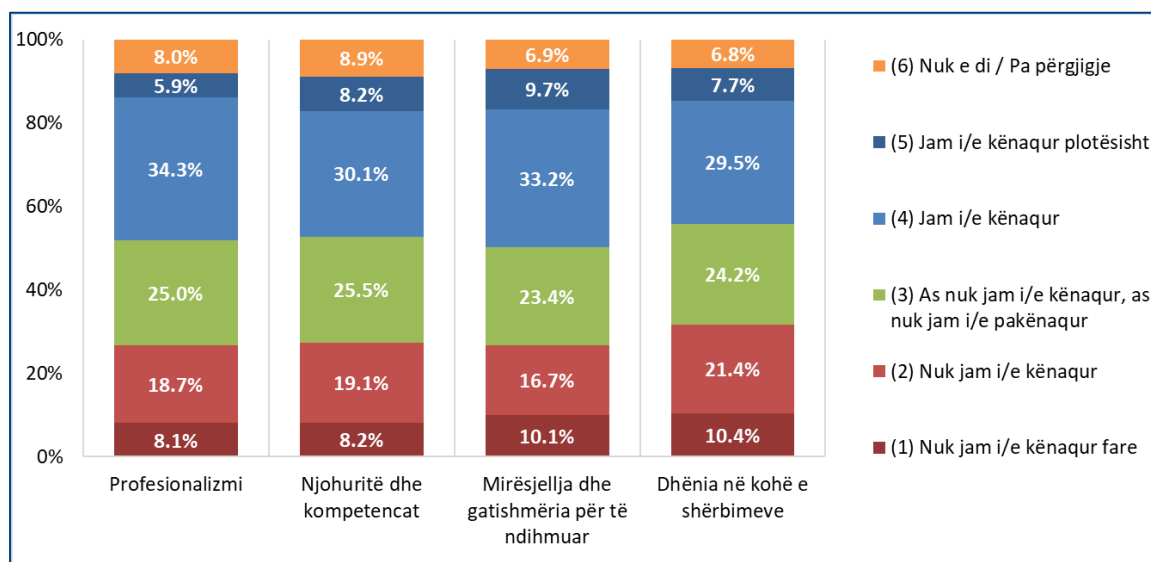
dhe aktivitetet komunale						
Dispozicioni i informacioneve për punën e Këshillit komunal	3.05	2.65	2.79	2.75	/	2.74
Dispozicioni i informacioneve mbi shërbimet dhe aktivitetet e qeverisë	3.21	2.67	2.81	2.84	/	2.77
Pjesëmarrja e qytetarëve në marrjen e vendimeve strategjike me rëndësi lokale	2.84	2.33	2.45	2.59	2.60	2.48
Informimi i qytetarëve për shpenzimin e buxhetit komunal	2.75	2.22	2.24	2.40	2.40	2.36
Promovimi i bashkëpunimit ndërmjet bashkësive të ndryshme etnike	3.20	2.63	2.55	2.74	/	2.85
Trajtimi i korrupsionit	2.75	2.08	2.23	2.39	/	2.16
Nota mesatare e përgjithshme	3.04	2.54	2.62	2.70	2.70	2.66

Tabela 9 - Kënaqësia nga shërbimet që i sigurojnë komunat në fushën e mbrojtjes së demokracisë, transparencës dhe llogaridhënies në punë - notat mesatare sipas viteve

4.2.12 Kënaqësia me punën e administratës komunale

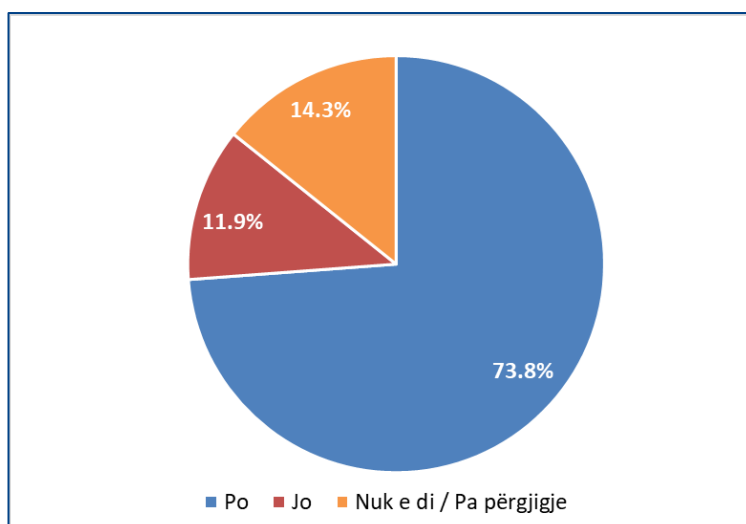
Pyetja e parafundit në pjesën për kënaqësinë nga shërbimet e ofruara nga komunat ka të bëjë me nivelin e kënaqësisë së qytetarëve me punën e administratës komunale. Si pjesë e kësaj pyetjeje, të anketuarit u pyetën se sa ishin të kënaqur me katër (4) aspektet e mëposhtme të punës së administratës së pushtetit lokal, edhe atë: 1) profesionalizmi, 2) njohuri dhe kompetenca, 3) mirësjellja dhe gatishmëri për ndihmesë, dhe 4) ofrimi në kohë i shërbimeve/informacioneve.

Sipas rezultateve të kësaj ankete (*Grafiku 18*), një përqindje më e madhe e qytetarëve janë përgjithësisht më të kënaqur se sa të pakënaqur me të gjitha aspektet e vlerësuara të punës së administratës komunale, më konkretisht, qytetarët janë më të kënaqur me mirësjelljen dhe gatishmërinë për ndihmesë (43%) dhe profesionalizmin (40%) të administratës komunale sesa me njohuritë dhe kompetencat e tyre (38%) dhe ofrimi në kohë i shërbimeve/informacioneve (37%).



Grafiku 18 - Kënaqësia e qytetarëve me punën e administratës komunale -% (2021)

Pyetja e fundit në këtë pjesë kishte të bëjë me qëndrimin e qytetarëve nëse bashkësitë lokale duhet të kenë një rol më të madh në vetëqeverisjen lokale. Shumica prej 74% e ndajnë këtë pikëpamje, ndërsa 12% nuk pajtohen dhe 14% nuk kanë mendim për këtë çështje (*Grafiku 19*).

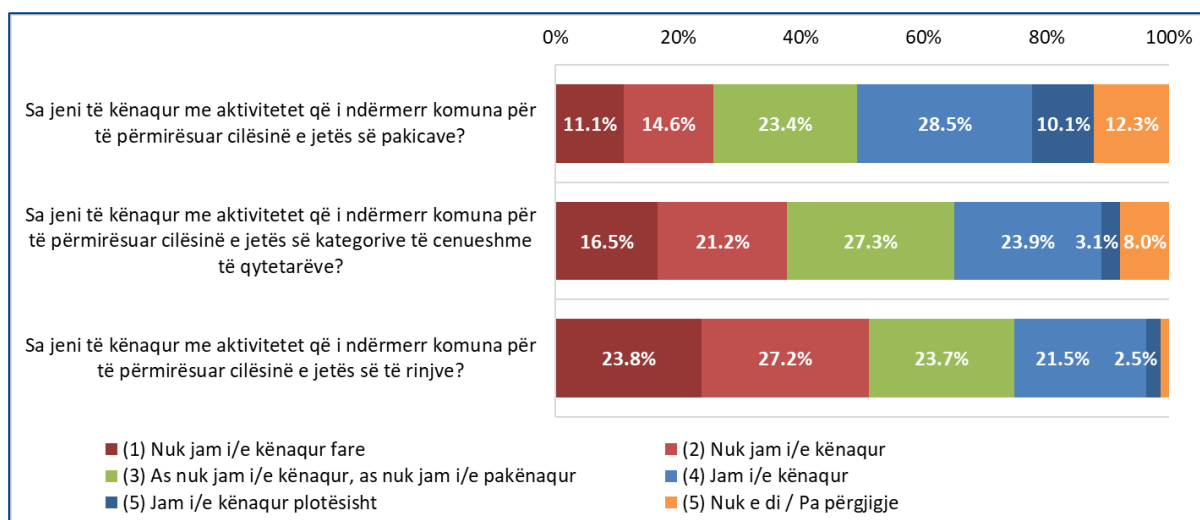


Grafiku 19 - Mendimi i qytetarëve nëse bashkësitë lokale duhet të kenë rol më të madh në vetëqeverisjen lokale -% (2021)

4.3 Pakicat, kategoritë e rrezikuara të qytetarëve dhe të rinjve

Kjo pjesë e hulumtimit është rishikuar nga vitet e kaluara për të shqyrtuar kënaqësinë e qytetarëve me aktivitetet e ndërmarrura nga komuna për përmirësimin e cilësisë së jetës veçmas për: 1) grupet jo shumicë, 2) kategoritë e rrezikuara të qytetarëve dhe 3) të rinjtë.

Nivelin më të lartë të pakënaqësisë (51%) e kanë shprehur qytetarët lidhur me aktivitetet e komunës për përmirësimin e jetës së të rinjve (Grafiku 20). Sa i përket dy pyetjeve të tjera, 38% e qytetarëve janë përgjigjur se nuk janë aspak të kënaqur apo të pakënaqur me aktivitetet e komunës për përmirësimin e jetës së kategorive të rrezikuara të qytetarëve dhe 26% nuk janë aspak të kënaqur apo janë të pakënaqur me aktivitetet që i ndërmerr komuna për të përmirësuar jetën e grupeve jo shumicë.



Grafiku 20 - Kënaqësia e qytetarëve me aktivitetet e ndërmarrura nga komuna për përmirësimin e cilësisë së jetës së: 1) grupeve jo shumicë, 2) kategorive të rrezikuara të qytetarëve dhe 3) të rinjve -% (2021)

Analiza e karakteristikave demografike të të anketuarve zbulon dallime të caktuara statistikiisht domethënëse në raport me ata që janë të pakënaqur me këto tre aspekte.

Përkatësisht, sa i përket aktiviteteve të komunave për përmirësimin e cilësisë së jetës së pakicave, të anketuarit nga zonat rurale (33%) janë dukshëm më të pakënaqur në këtë aspekt sesa ata nga ato urbane (20%), të anketuarit nga zonat rurale (33%), grupet e tjera etnike (40%) janë dukshëm më të pakënaqur në krahasim me shqiptarët (27%) dhe maqedonasit (23%), të anketuarit nga rajoni planor

i Pollogut (42%) të cilët janë dukshëm më të pakënaqur në krahasim me të anketuarit nga rajonet tjera, si dhe të anketuarit me të ardhura më të ulëta (deri në 9.000 denarë - 49% dhe nga 9.001 - 15.000 denarë - 42%) të cilët janë dukshëm më të pakënaqur në krahasim me të anketuarit me të ardhura më të larta.

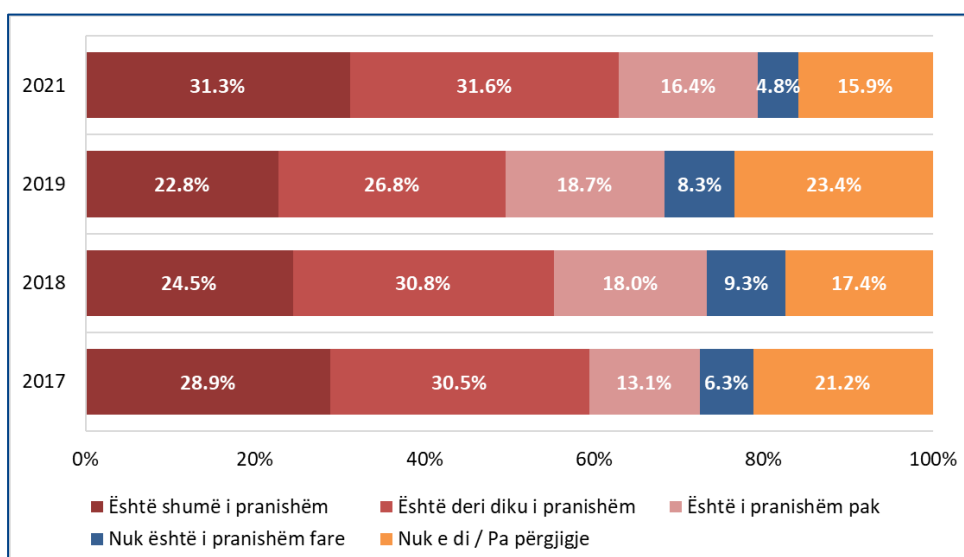
Sa i përket aktiviteteve të komunave për përmirësimin e cilësisë së jetës së kategorive të cënueshme të qytetarëve, meshkujt (41%) janë më të pakënaqur se femrat (35%), të anketuarit nga zonat rurale (44%) sesa ata nga zonat urbane (33%), pjesëtarë të grupeve të tjera etnike (47%) në krahasim me ata të grupit etnik maqedonas (37%) dhe shqiptarë (36%), qytetarë të rajonit planor verilindor (52%) krahasuar me qytetarët e rajoneve të tjera planifikuese, si dhe si qytetarë me të ardhura më të ulëta deri në 9.000 denarë (69%) në krahasim me qytetarët që kanë të ardhura më të larta.

Sa i përket aktiviteteve të komunave për përmirësimin e cilësisë së jetës së të rinjve, nivel më i lartë i pakënaqësisë vërehet tek të anketuarit nga zonat rurale (57%) se sa tek ata nga zonat urbane (47%), por edhe te të anketuarit e përkatësisë etnike maqedonase dhe përkatësisë tjetër etnike (53% në të dyja rastet) krahasuar me ato të përkatësisë etnike shqiptare (45%). Për sa i përket moshës, nuk ka dallime statistikisht domethënëse ndërmjet grupmoshave individuale në kënaqësinë me aktivitetet që i ndërmarrin komunat për përmirësimin e cilësisë së jetës së të rinjve.

4.4 Korrupsioni

Kjo pjesë e hulumtimit kishte për qëllim të hulumtojë perceptimin e qytetarëve për praninë e korrupsionit në komuna gjatë realizimit të kompetencave të tyre, opinionin e tyre se cilat funksione të komunave janë më të ndjeshme ndaj keqpërdorimeve, përvojën me korrupsionin dhe nëse ka përmirësim krahasuar me periudhën para 12 muajve kur bëhet fjalë për praninë e korrupsionit në komuna dhe funksionimin e tyre.

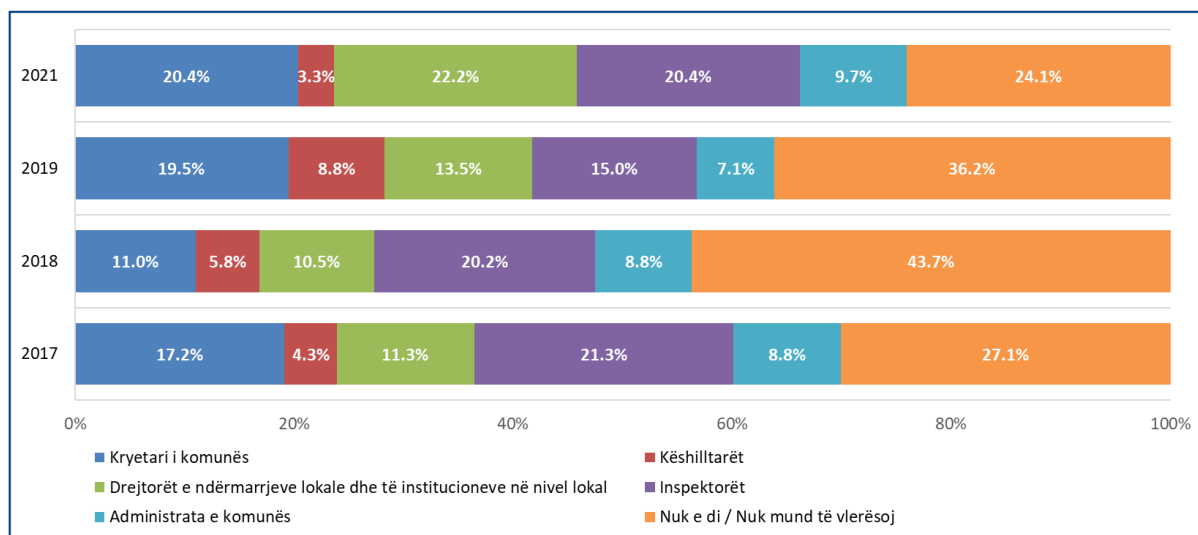
Përqindja e të anketuarve që e ndajnë mendimin se korrupsioni është shumë i pranishëm (31%) dhe deridiku i pranishëm (32%) në komuna gjatë realizimit të kompetencave të tyre është më i larti në vitin 2021, krahasuar me vitet e mëparshme (Grafiku 21). Në të njëjtën kohë, përqindja e atyre që besojnë se korrupsioni nuk është fare prezent (5%) është në nivelin më të ulët të të gjitha viteve.



Grafiku 21 - Prania e korrupsionit në komunë gjatë realizimit të kompetencave të saj -% sipas viteve

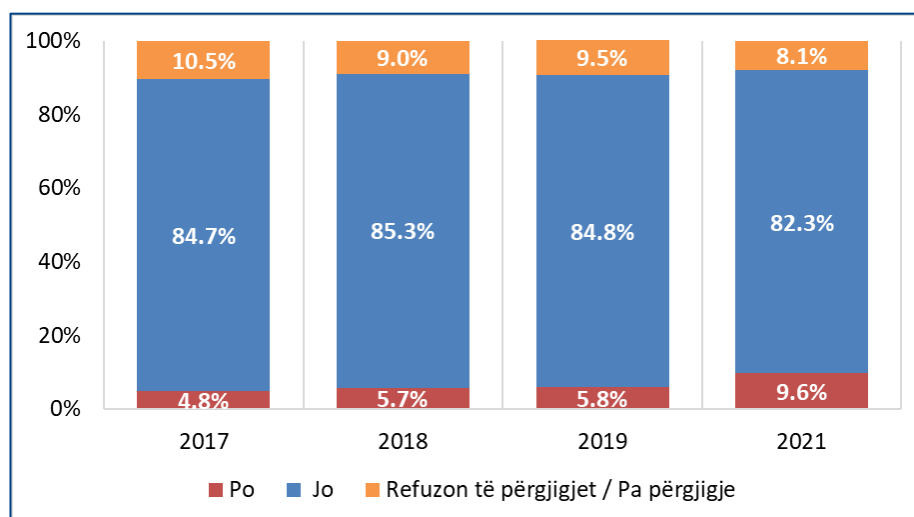
Ata që mendojnë se korrupsioni është shumë prezent në punën e komunave janë më shumë tek të anketuarit e zonave rurale (35%) sesa te ata të komunave urbane (29%), tek të anketuarit që jetojnë në rajonin planor të Pollogut (45%) krahasuar në regjionet tjera, si dhe në mesin e të anketuarve me të ardhura më të ulëta familjare - deri në 9.000 denarë (51%), krahasuar me të tjerët.

Sipas perceptimit të qytetarëve drejtorët e ndërmarrjeve dhe institucioneve publike në nivel komunal (22%), kryetarët e komunave (20%) dhe inspektorët (20%) janë pozitat më të ndjeshme ndaj keqpërdorimeve (Grafiku 22). Krahasuar me vitet e kaluara vërehet rritje e atyre që e ndajnë këtë mendim, sidomos për drejtorët dhe kryetarët e komunave, por edhe për administratën komunale.



Grafik 22 - Perceptimi i qytetarëve për funksionet lokale të ekspozuara ndaj keqpërdorimeve -% sipas viteve

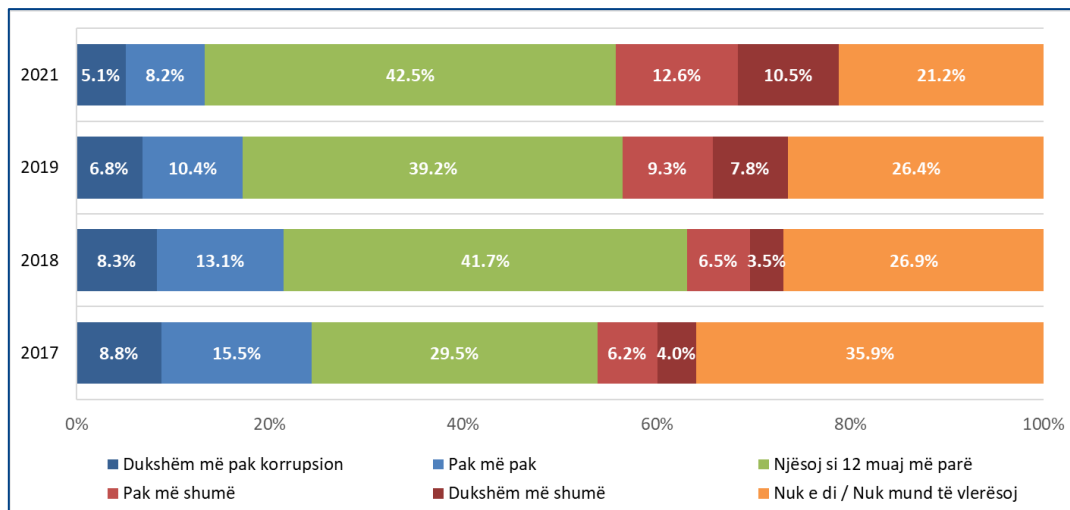
Megjithëse shumicës (82%) e të anketuarve nuk iu është kërkuar asnjë lloj ryshfeti, anketa e fundit tregon një rritje të përqindjes së atyre (Grafiku 23) që konfirmuan se në 12 muajt e fundit atyre ose ndonjë personi të familjes tyre u është kërkuar ryshfet, para, mallra apo shërbime për përfundimin ose përsheptimin e disa punëve në komunë - nga 5% në 2017, 6% në 2018 si dhe 2019, në 10% në 2021.



Grafik 23 - Përvoja me korrupsionin -% sipas viteve

Në të njëjtën kohë, përqindja e atyre që besojnë se, krahasuar me periudhën 12 muaj më parë, në komuna sot ka pak më shumë ose dukshëm më shumë (23%) korrupsion (Grafiku 24). Kjo përqindje ka qenë dukshëm më e ulët në vitet e mëparshme (10% në 2017 dhe 2018, dhe 17% në 2019). Të

dhënat e fundit nxjerrin në pah një vazhdimësi të tendencës të rënies së nurmit të atyre që ndajnë mendimin se në komuna sot ka dukshëm më pak ose pak më pak korrupsion (nga 24% në 2017, 21% - 2018, 17% - 2019 në 13% në 2021). Megjithatë, si në vitin 2018 dhe 2019, shumica e të anketuarve (43%) besojnë se nuk ka ndryshime të pranishme të korrupsionit në komuna krahasuar me periudhën 12 muaj më parë dhe se është në të njëjtin nivel.

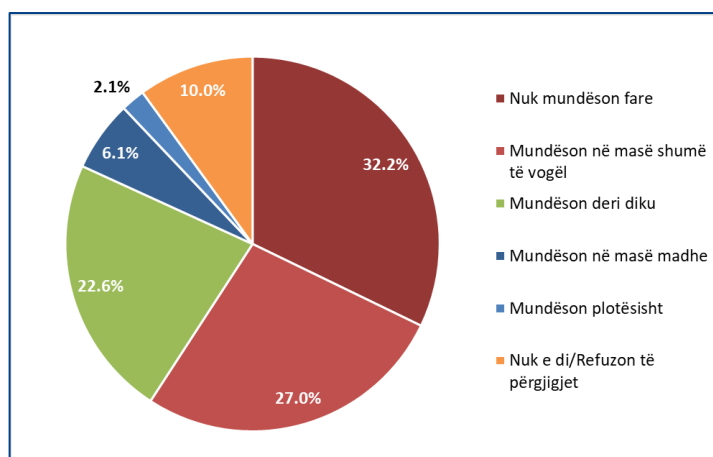


Grafiku 24 - Perceptimi i qytetarëve për nivelin e korrupsionit në komuna sot krahasuar me periudhën 12 muaj më parë -% sipas viteve

4.5 Mekanizmat për pjesëmarrjen e qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në komuna

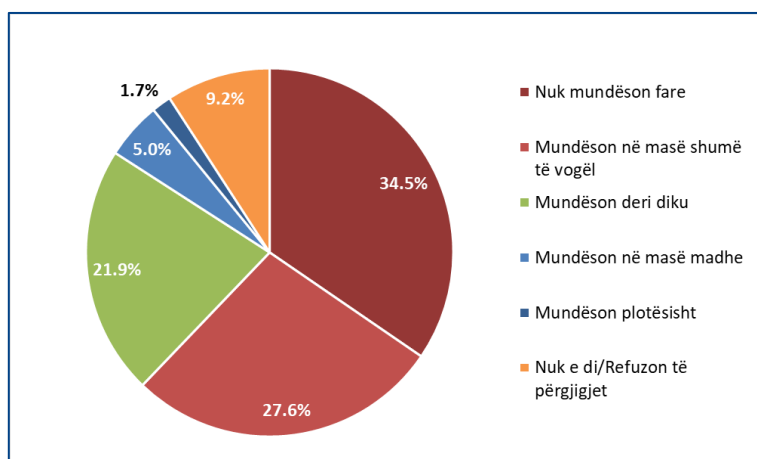
Kjo pjesë e hulumtimit kishte për qëllim të sigurojë informacione për vlerësimin e qytetarëve se si mënyra e organizimit të vetëqeverisjes lokale u mundëson njerëzve të përfshihen në procesin e vendimmarrjes dhe të ndikojnë në vendimet në nivel lokal. Gjithashtu, ky seksion u hartua për të vlerësuar shkallën e pjesëmarrjes së qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në nivel lokal, llojin e mekanizmave që përdoren për pjesëmarrje, si dhe shkallën e interesit të qytetarëve për përdorimin e ardhshëm të këtyre mekanizmave. Në fund të kësaj pjese, të anketuarit dhanë mendim nëse mendojnë që gratë marrin pjesë në mënyrë të barabartë në procesin e vendimmarrjes në nivel lokal si burrat, por edhe nëse janë dakord që të rinjtë marrin pjesë në procesin e vendimmarrjes në nivel lokal.

Mbi gjysma (59%) e të anketuarve besojnë se mënyra e organizimit të komunës nuk lejon ose në një masë shumë të vogël mundëson përfshirjen e qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në nivel lokal (Grafiku 25). Ata që janë më pozitivë dhe mendojnë se njerëz si ata ende lejohen të marrin pjesë në vendimmarrjen lokale janë dukshëm më pak (8%).



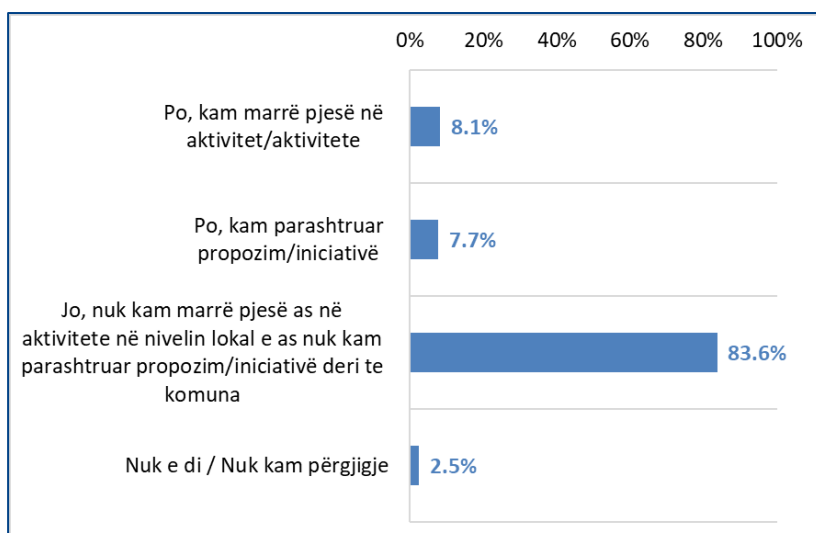
Grafiku 25 - Vlerësimi i qytetarëve nëse mënyra se si është organizuar vetëqeverisja lokale mundëson përfshirjen e njerëzve në procesin e vendimmarrjes -% (2021)

Një numër edhe më i madh (62%) nuk besojnë që mënyra se si është organizuar vetëqeverisja lokale u lejon njerëzve si ata të ndikojnë në vendimet në nivel lokal, ndërsa vetëm 7% besojnë se sugjerimet e tyre merren parasysh (Grafiku 26).



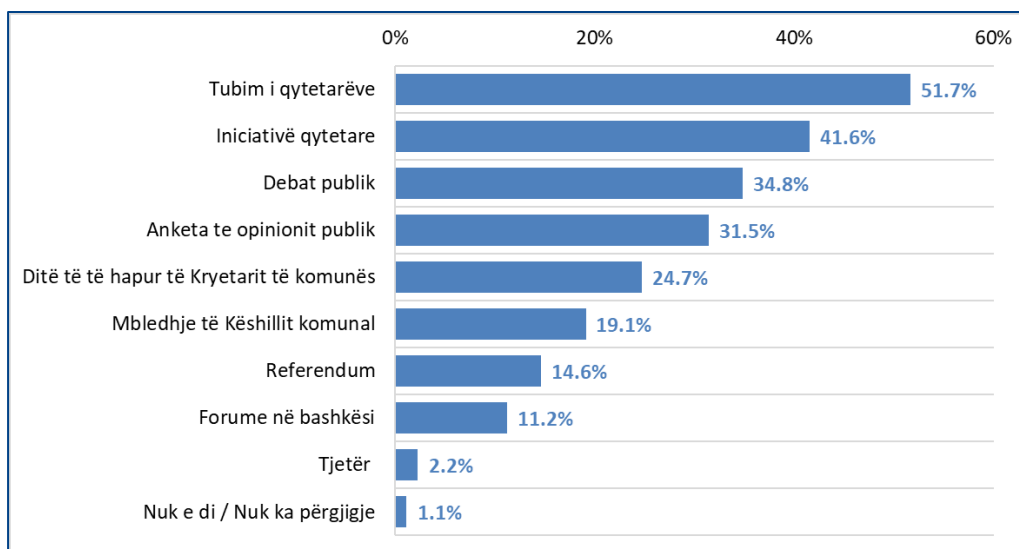
Grafiku 26 - Vlerësimi i qytetarëve nëse mënyra se si është organizuar vetëqeverisja lokale u mundëson njerëzve të ndikojnë në vendimet në nivel lokal -% (2021)

Pjesëmarrja e drejtpërdrejtë e qytetarëve nëpërmjet aktiviteteve dhe mekanizmave të komunës lidhur me politikbërjen apo vendimet me rëndësi lokale dhe nëpërmjet paraqitjes së propozimeve/iniciativave vazhdon të jetë e ulët. Gjegjësisht, shumica e qytetarëve (84%) nuk kanë marrë pjesë në aktivitete që kanë të bëjnë me politikbërjen apo vendimmarrjen në nivel lokal, as nuk kanë paraqitur propozim/iniciativë për zgjidhjen e ndonjë problemi (çështjeje) në kompetencë të komunës (Grafiku 27). Rreth 8% janë përgjigjur pozitivisht se kanë marrë pjesë në ndonjë aktivitet apo aktivitete të komunës dhe se kanë paraqitur propozim apo iniciativë.



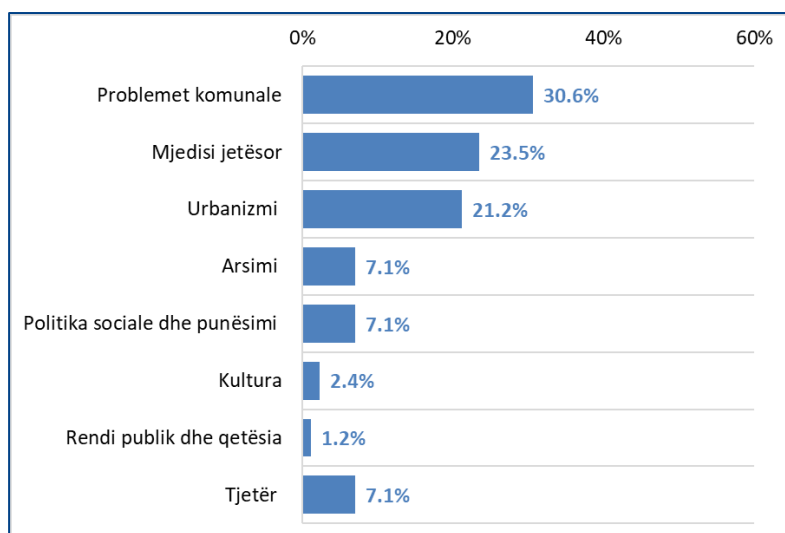
Grafiku 27 - Pjesëmarrja e qytetarëve në aktivitete që kanë të bëjnë me politikbërjen apo vendimet në nivel lokal, apo propozime/iniciativa të paraqitura -% (2021)

Pak më shumë se gjysma (52%) e të anketuarve, të cilët kanë konfirmuar se kanë marrë pjesë në aktivitete që kanë të bëjnë me miratim të politikave apo marrje të vendimeve në nivel lokal, janë përgjigjur se kanë marrë pjesë në tubim të qytetarëve, pastaj në iniciativë qytetare (42%), seanca dëgjimore (35%), anketa të opinionit publik (31%), dita e hapur e kryetarit të komunës (25%), mbledhjet e këshillit (19%), referendumi (15%) ose Forume në komunitet (11%) (Grafiku 28).



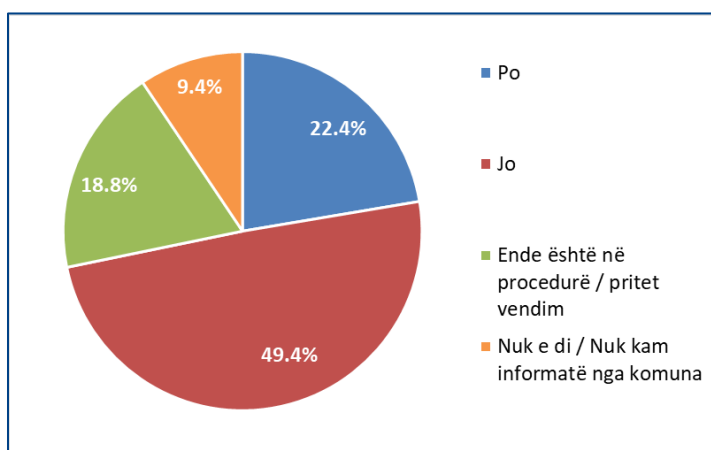
Grafiku 28 - Aktivitetet që kanë të bëjnë me miratim të politikave ose marrje të vendimet në nivel lokal në të cilat qytetarët kanë marrë pjesë -% e n = 89 të anketuar (2021)

Nga ata që kanë konfirmuar se kanë paraqitur ndonjë propozim apo iniciativë, shumica (31%) e atyre propozimeve apo nismave kanë qenë në fushat që kanë të bëjnë me zgjidhjen e problemeve komunale (30%), mjedisin jetësor (24%) dhe arsimin (21%) (për fushat tjera, shihni Grafikon 29).



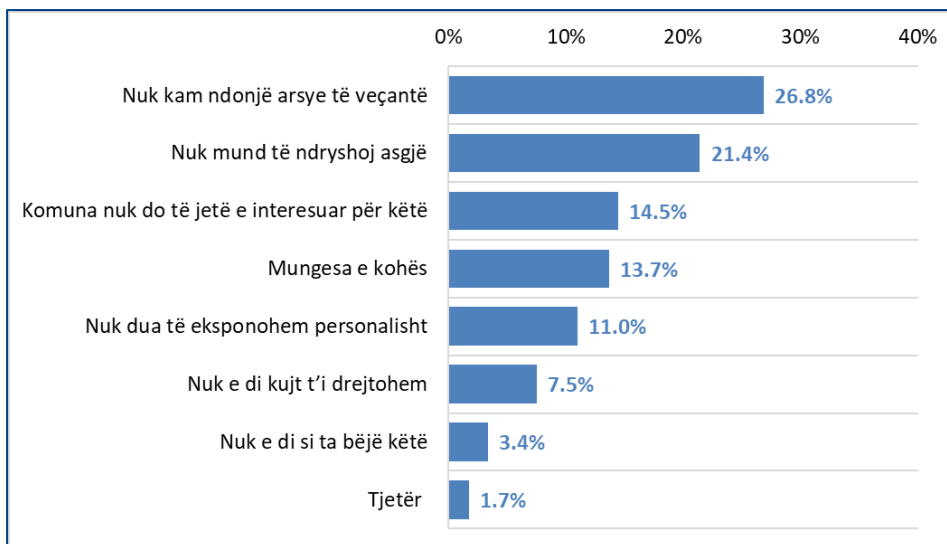
Grafiku 29 - Propozime/iniciativa qytetare sipas fushave të jetesës -% e n = 85 të anketuar (2021)

Rreth 22% e atyre që kanë paraqitur propozim/iniciativë kanë konfirmuar se ato janë pranuar, ndërsa 19% e të anketuarve kanë thënë se propozimi/iniciativa e tyre është në proces ose pritet vendim (Grafiku 30). Megjithatë, shumica e të anketuarve (49%) janë përgjigjur se propozimet/iniciativat e tyre nuk janë pranuar.



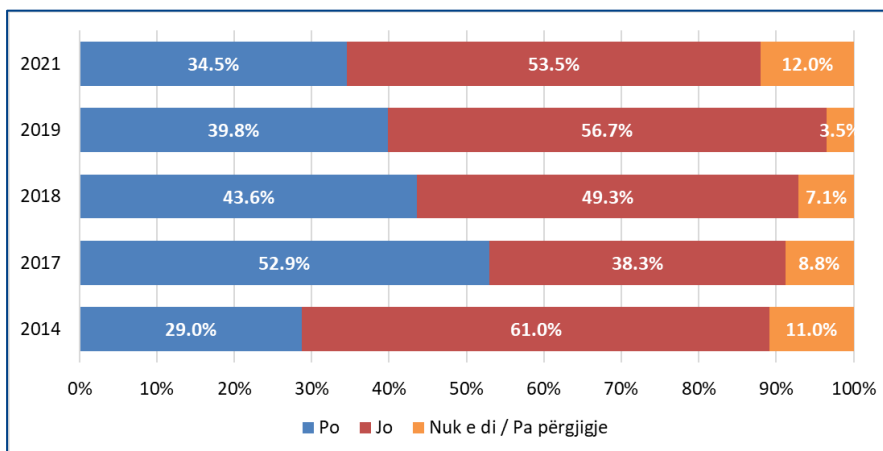
Grafiku 30 - Gjendja e propozimeve/iniciativave të qytetarëve -% e n = 85 të anketuar (2021)

Më shumë se një e katërta (27%) e të anketuarve nuk kanë asnjë arsye të veçantë pse nuk kanë marrë pjesë kurrë në aktivitete që kanë të bëjnë me miratim të politikave apo vendimeve në nivel lokal, as nuk kanë paraqitur ndonjë propozim/iniciativë për zgjidhjen e një problemi (çështjeje) në kompetencë të komunës (Grafiku 31). Nga ana tjetër, 21% e të anketuarve mendojnë se nuk do të mund të ndryshojnë asgjë, 15% të tjerë janë përgjigjur se komuna nuk do të interesohej për këtë, ndërsa 14% e të anketuarve deklaruan se nuk kanë kohë për këtë lloj pjesëmarrjeje qytetare.



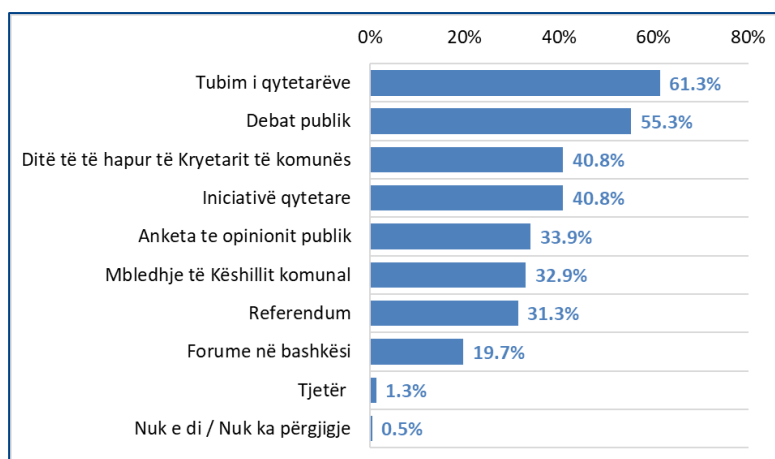
Grafiku 31 - Arsyet e mospjesëmarrjes në procesin e vendimmarrjes në nivel lokal -% (2021)

Rezultatet e kësaj ankete konfirmojnë se ka gjithnjë e më pak interes të qytetarëve për të marrë pjesë në procesin e vendimmarrjes në nivel lokal nëpërmjet mekanizmave dhe aktiviteteve në dispozicion të organizuara nga komunat. Më shumë se gjysma e të anketuarve (55%) janë përgjigjur se nuk do të merrnin pjesë në ngjarjet dhe aktivitete të komunës në të cilat do të shqyrtoheshin apo do të mirreshin vendime për çështje të caktuara në kompetencë të komunave, për dallim nga 35% e të anketuarve që janë përgjigjur pozitivisht në këtë pyetje (Grafiku 32). Krahasuar me vitet e mëparshme, nga viti 2017 e këndej, vërehet tendencë e vazhdueshme e rënies së numrit të interesuarve për pjesëmarrje qytetare në nivel lokal.



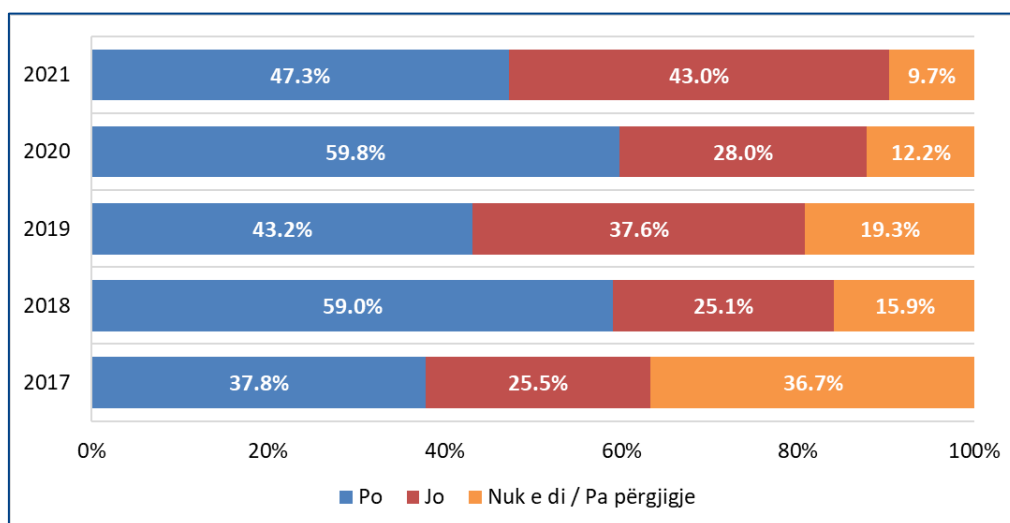
Grafiku 32 - Interesi i qytetarëve për të marrë pjesë në vendimmarrje në nivel lokal -% sipas viteve

Nga të anketuarit të cilët kanë pohuar se do të marrin pjesë në ngjarje dhe aktivitete të organizuara nga komuna (Grafiku 33), përqindja më e madhe janë përgjigjur se do të marrin pjesë në tubime të qytetarëve (61%), dëgjime publike (55%), ditë të hapura të kryetarit të komunës (41%) dhe iniciativa civile (41%).



Grafiku 33 - Aktivitetet në të cilat qytetarët do të merrnin pjesë në nivel lokal -% (2021)

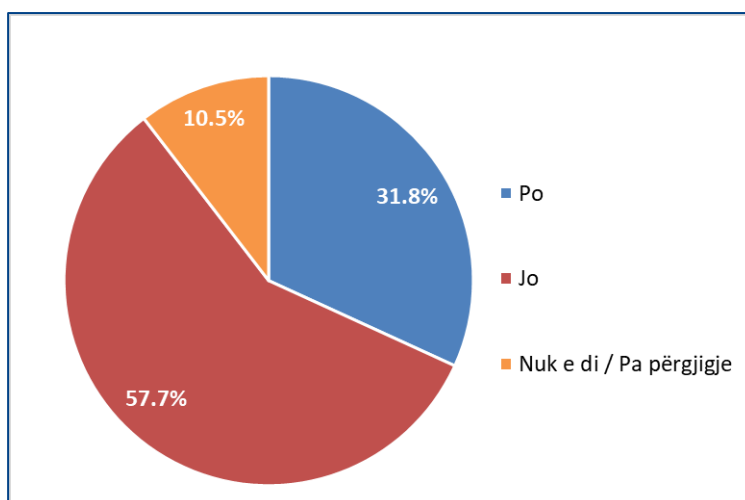
Përqindja pak më e lartë (47%) e qytetarëve të anketuar pajtohen që gratë marrin pjesë në mënyrë të barabartë në procesin e vendimmarrjes nga pushteti lokal si burrat (Grafiku 34) sesa ato që nuk e ndajnë këtë mendim (43%), rezultatet e fundit janë më negative krahasuar me rezultatet e 2018 dhe 2020, dhe më pozitive se rezultatet e marra në 2017 dhe 2019.



Grafiku 34 - Mendimi i qytetarëve nëse gratë marrin pjesë në mënyrë të barabartë në vendimmarrje nga pushteti lokal si burrat -% sipas viteve

Rezultatet e kësaj pyetjeje, sipas karakteristikave demografike të të anketuarve, tregojnë disa dallime domethënëse në mendimin e tyre. Gjegjësisht, femrat (48%) në përqindje më të lartë se meshkujt (40%) nuk pajtohen me faktin se femrat marrin pjesë në mënyrë të barabartë në procesin e vendimmarrjes nga pushteti lokal si meshkujt. Dallimet vërehen edhe në aspektin e vendbanimit dhe përkatësisë etnike të të anketuarve. Kështu, ata nga zonat rurale (48%) dukshëm më shumë se të anketuarit nga zonat urbane (39%) nuk e ndajnë këtë mendim, si dhe të anketuarit me përkatësi etnike shqiptare (61%) në krahasim me ata maqedonase (36%) dhe etni të tjera. komunitetet (43%).

Kur bëhet fjalë për pjesëmarrjen e të rinjve në procesin e vendimmarrjes nga pushteti lokal, ata që janë dakord me këtë janë dukshëm më pak (32%) se përqindja e të anketuarve që nuk e ndajnë këtë mendim (58%) (Grafiku 35).



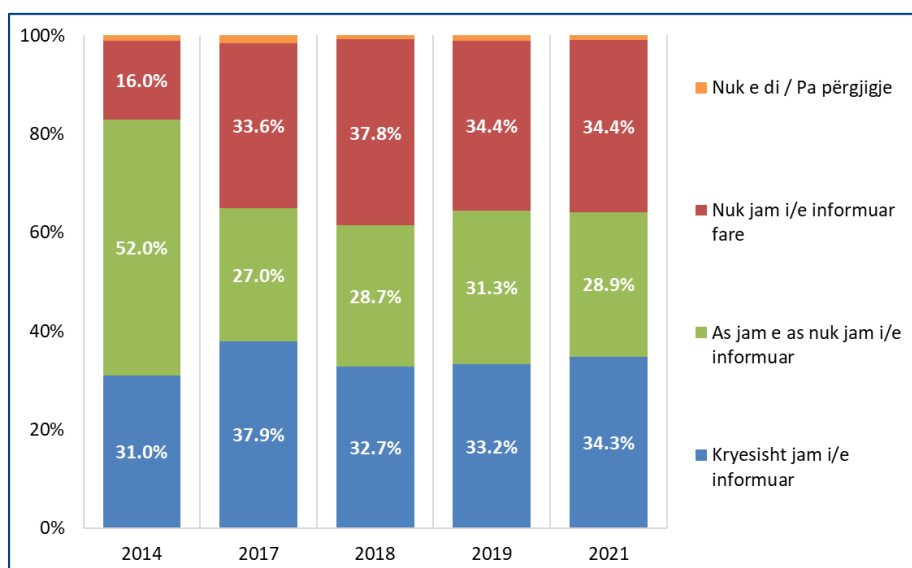
Grafik 35 - Mendimi i qytetarëve nëse të rinjtë marrin pjesë në vendimmarrjen nga pushteti lokal -% (2021)

Analiza e kësaj çështjeje në aspektin e karakteristikave demografike tregon se të anketuarit nga zonat rurale (61%) nuk pajtohen dukshëm më shumë me këtë pyetje sesa të anketuarit që jetojnë në zonat urbane (55%). Gjithashtu, të anketuarit më të rinj se 18-24 (64%) dhe 25-34 (63%) dukshëm më shumë nuk pajtohen me mendimin se të rinjtë marrin pjesë në procesin e vendimmarrjes nga pushteti lokal sesa të anketuarit më të moshuar.

4.6 Informimi për funksionimin e komunave

Kjo pjesë e pyetësorit ka për qëllim marrjen e informacionit për nivelin e informimit të qytetarëve për punën e komunave sipas vetëvlerësimit të tyre, por edhe për burimet e informacionit për punën dhe shërbimet e autoriteteve lokale.

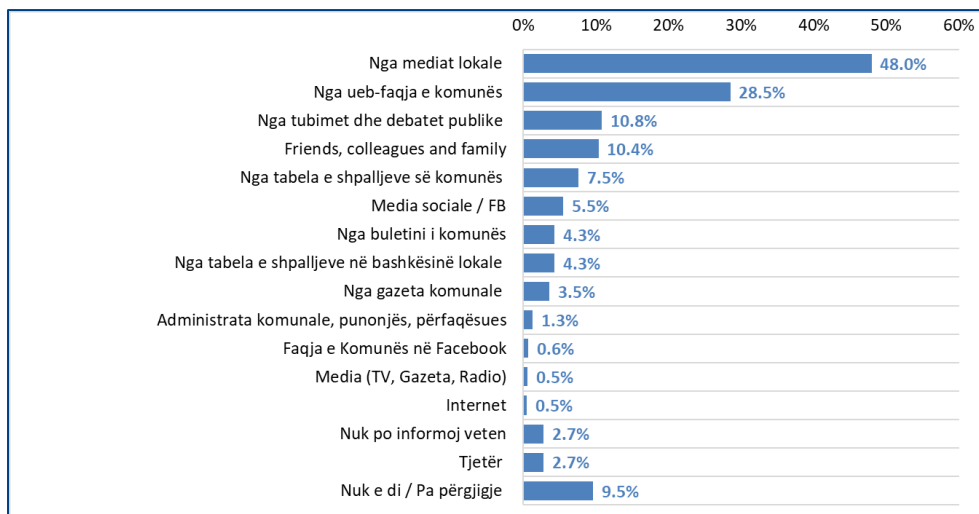
Përqindje e barabartë e të anketuarve (34%) janë përgjigjur se janë të informuar dhe se nuk janë të informuar për punën dhe shërbimet e komunave (Grafiku 36), ndërsa 29% janë shprehur se as nuk janë të informuar dhe se nuk janë as jo të informuar. Sa i përket atyre që thanë se ishin të informuar, pothuajse nuk ka pasur ndryshime në krahasim me vitet e kaluara.



Grafiku 36 – Informimi i qytetarëve për punën dhe shërbimet e komunës -% sipas viteve

Mediat lokale vazhdojnë të jenë burimi më i madh i informacionit për funksionimin dhe shërbimet e komunave për një përqindje më të madhe të të anketuarve - 48% (Grafiku 37). Burime të tjera informacioni përfshijnë uebfaqen e komunës (29%), debatet dhe tubimet publike (11%), por edhe

miqtë, kolegët, familjarët dhe të afërmit (10%). Ka një nivel të ulët të informimit nga buletini komunal, tabelat e shpalljeve në bashkësitë lokale dhe në komunat nga gazetatat komunale.



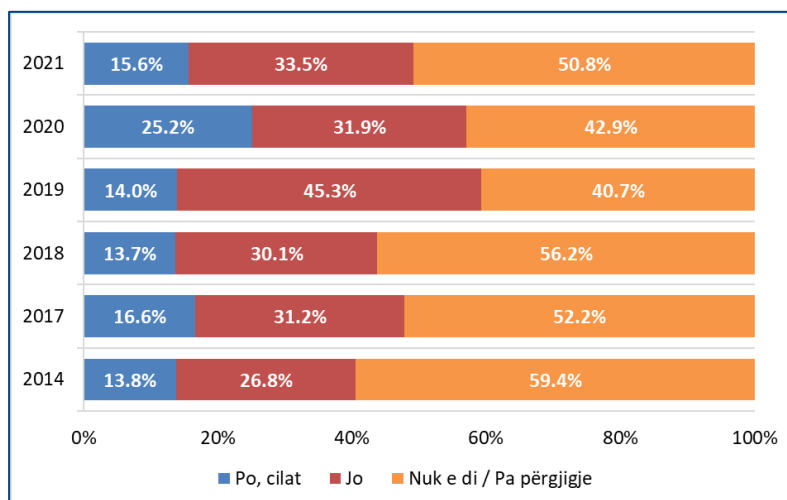
Grafik 37 - Burimet e informimit mbi funksionimin dhe shërbimet e komunës -% (2021)

4.7 E-shërbimet e komunës

Kjo pjesë e pyetësorit kishte për qëllim të ofrojë informacione mbi vetëdijen dhe njohuritë e qytetarëve për shërbimet elektronike, si dhe preferencat e tyre kur bëhet fjalë për këtë lloj shërbimi.

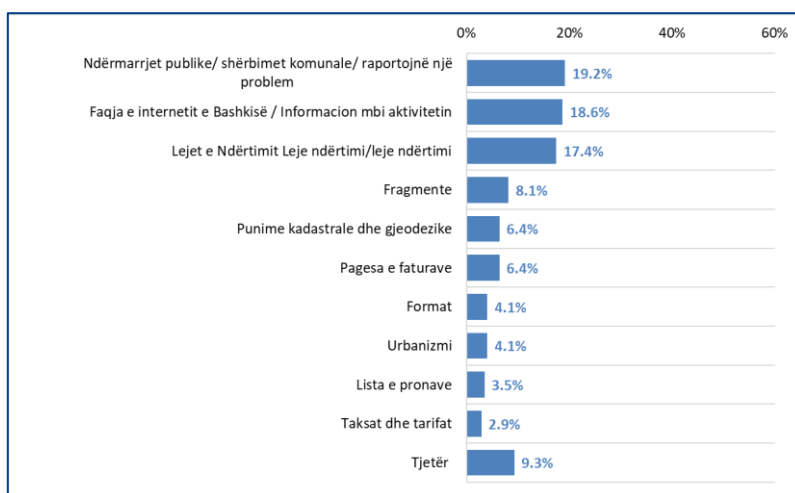
Rezultatet e anketës venë në pah nivel relativisht të ulët të vetëdijes dhe njohurive të qytetarëve për shërbimet elektronike në komuna. Përgjigjet tregojnë se qytetarët përgjithësisht barazojnë shërbimet elektronike me informacionin që mund të gjejnë në internet, etj.

Përqindja më e madhe e të anketuarve (51%) nuk e dinë nëse komuna e tyre ofron shërbime elektronike (Grafiku 38), 36% janë përgjigjur se komuna e tyre nuk ofron shërbime elektronike, kurse vetëm 16% janë përgjigjur pozitivisht. Krahasuar me rezultatet e anketave të mëparshme, ka një nivel më të ulët të ndërgjegjësimit të qytetarëve për shërbimet elektronike komunale në krahasim me vitin 2020, por pak më i lartë krahasuar me vitin 2018 dhe 2019.



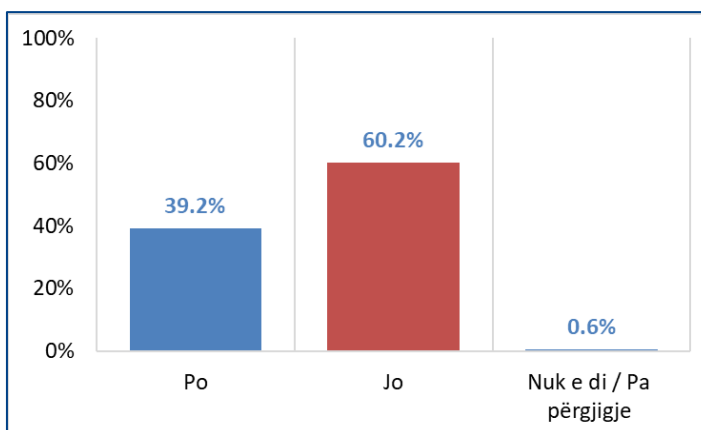
Grafik 38 – Vetëdija për shërbimet elektronike të komunës -% sipas viteve

Të anketuarit të cilët janë përgjigjur pozitivisht se komuna e tyre ofron shërbime elektronike, kanë deklaruar se bëhet fjalë për këto shërbime: ndërmarrjet publike/shërbimet komunale/raportoni problem (19%), internet faqja e komunës/informacione për aktivitetet (19%), leje ndërtimi/vërtetim për ndërtim (17%) (Grafiku 39). Përqindje më të vogla të të anketuarve i kanë përmendur shërbimet si ekstraktet, kadastra dhe punët e gjeodezisë, përdorimi i formularëve të ndryshëm, tatimet dhe taksat, tatimi në pronë, etj.



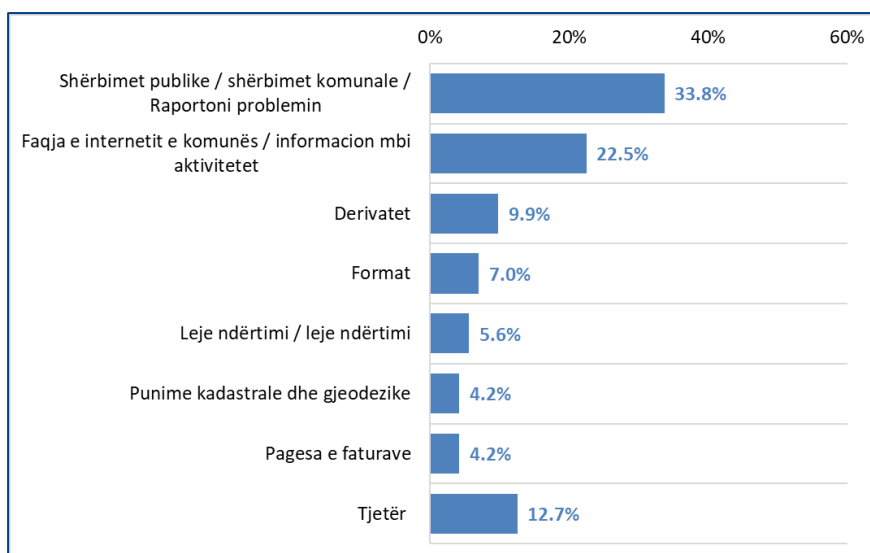
Grafiku 39 - Shërbimet elektronike komunale që janë në dispozicion -% (2021)

Shumica e të anketuarve (60%), të cilët kanë konfirmuar se komuna e tyre ofron edhe shërbime elektronike, nuk i përdorin ato, ndërsa 39% janë përgjigjur se i përdorin ato (Grafiku 40).



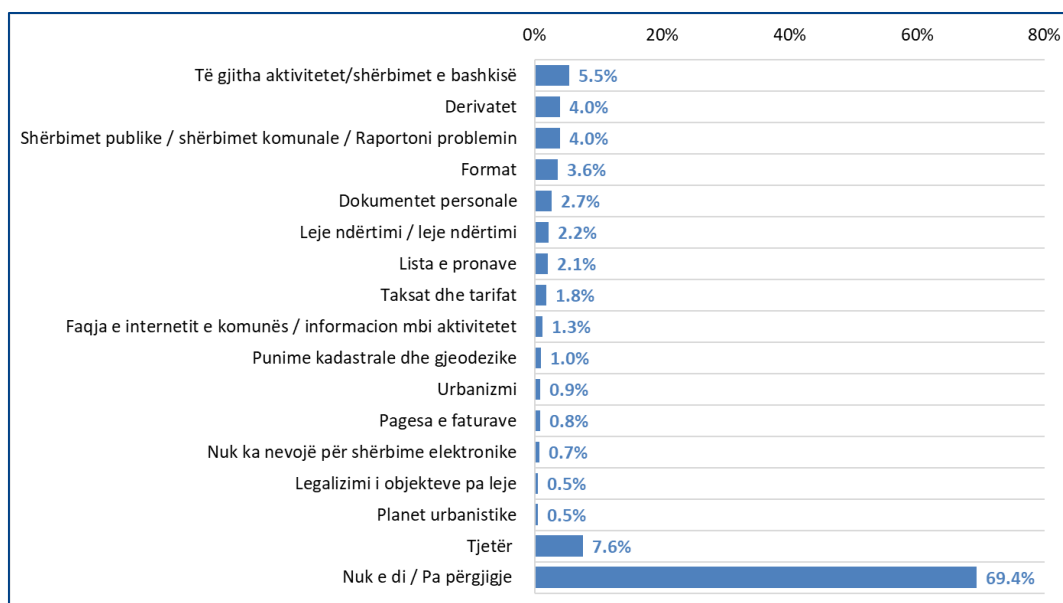
Grafiku 40 - Përdorimi i shërbimeve elektronike komunale -% (2021)

Ndër shërbimet elektronike më të përdorura janë ato të ndërmarrjeve publike/shërbimeve komunale/Raporto problem (34%) internet faqja e komunës/informacionet për aktivitetet (23%), si dhe certifikata të ndryshme na librat amë (10%) (Grafiku 41).



Grafiku 41 - Shërbimet elektronike komunale që përdoren -% (2021)

Mbi dy të tretat e qytetarëve (69%) nuk e dinë se cilat shërbime elektronike do të donin që t'i ofrojnë komunat për momentin. Nga ata që kanë një ide për këtë lloj shërbimesh, përqindja më e madhe (6%) janë përgjigjur se do të dëshironin të ishin të gjitha aktivitetet/shërbimet e ofruara nga komuna, deklarata të ndryshme (4%) dhe shërbimet elektronike në fushën e funksionimi i ndërmarrjeve publike apo shërbimeve komunale (4%) (përgjigjet tjera janë dhënë në Grafikon 42).



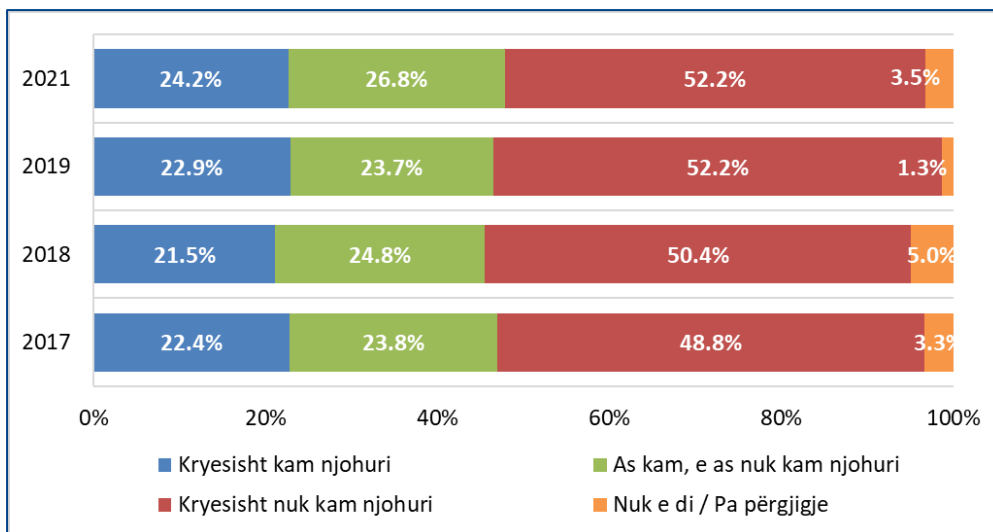
Grafik 42 - Preferencat e qytetarëve për shërbimet elektronike komunale -% (2021)

4.8 Organizatat joqeveritare - shoqatat e qytetarëve

Fokusi i kësaj pjese të hulumtimit ishte marrja e informacionit për nivelin e vetëdijes së qytetarëve për OJQ-të në komunat e tyre, shkallën e motivimit të tyre për t'u angazhuar në aktivitetet e këtyre organizatave, por edhe vetëdijen për bashkëpunimin e sektorit të OJQ-ve me vetëqeverisjen lokale. Kjo pjesë është shfrytëzuar edhe për të fituar pasqyrë më konkrete për qëndrimin të qytetarëve ndaj shoqatave qytetare.

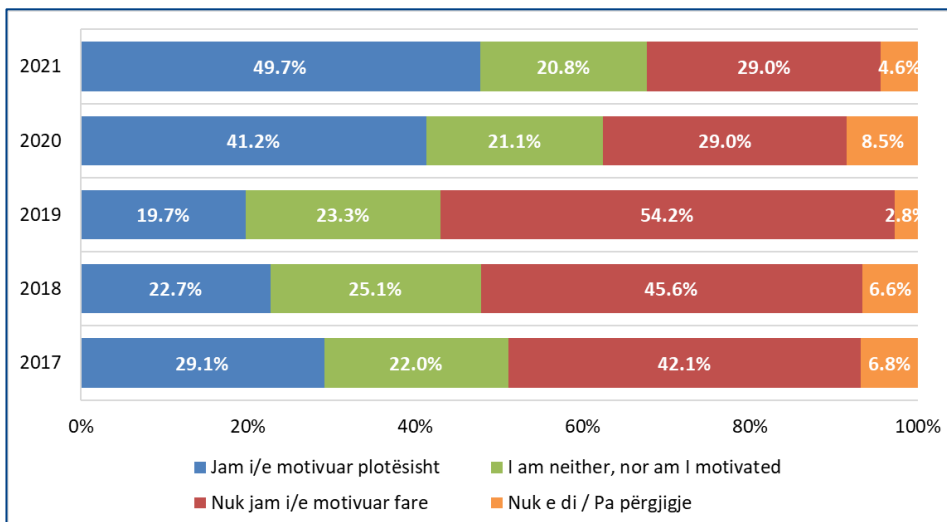
Sipas rezultateve të anketës së fundit, vetëdija (e vetë-vlerësuar) e qytetarëve për organizatat joqeveritare në komunat e tyre vazhdon të jetë në nivel relativisht të ulët si në vitet e kaluara - gati

një e katërta (24%) deklaruan se ata janë të njoftuar, ndërsa më shumë se gjysma (52%) që nuk janë të njoftuar (Grafiku 43).



Grafiku 43 – Vetëdija e qytetarëve për organizatat joqeveritare në komunat e tyre -% sipas viteve

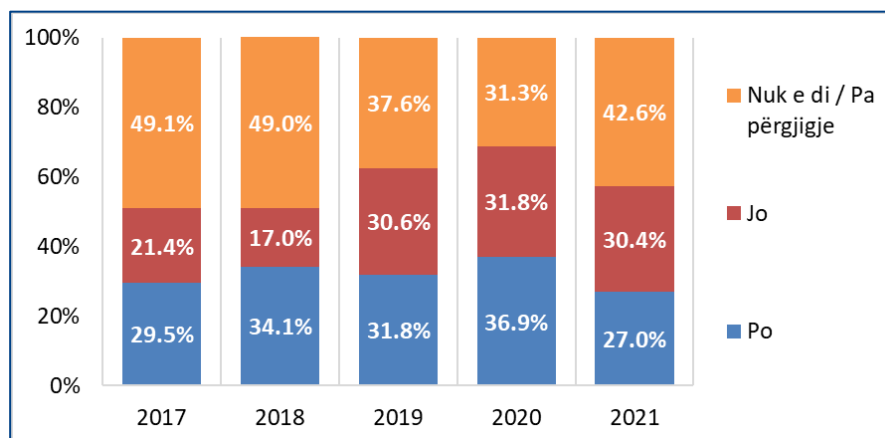
Sa i përket motivimit për të marrë pjesë në aktivitetet e organizatave të shoqërisë civile, si në vitin 2020, edhe këtë vit, shumica e të anketuarve kanë deklaruar se janë të motivuar (50%) dhe dukshëm më pak (29%) se nuk janë të motivuar (Grafiku 44). Pas trendit të uljes së motivimit të qytetarëve për të marrë pjesë në aktivitetet e organizatave të shoqërisë civile të vërejtur në periudhën 2017-2019, duke filluar nga viti 2020, vërehet një trend i rritjes së motivimit, gjë që konfirmohet nga anketa e sivjetshme ku pothuajse 50% e të anketuarve kanë thënë se janë të motivuar.



Grafiku 44 - Motivimi i qytetarëve për pjesëmarrje në aktivitetet e organizatave joqeveritare në komunat e tyre -% sipas viteve

Analiza e shkallës së motivimit të qytetarëve sipas karakteristikave të tyre demografike nxjerr në pah dallime të caktuara domethënëse. Përderisa gjinia dhe vendbanimi nuk ndikojnë në shkallën e motivimit të qytetarëve për të marrë pjesë në punën e OJQ-ve, përkatësia e tyre etnike ende provon të ndikojë. Gjegjësisht, të anketuarit shqiptarë (30%) janë më të motivuar se fqinjët e tyre maqedonas (17%) dhe ata nga grupet e tjera etnike (11%) për të marrë pjesë në aktivitetet e shoqërisë civile. Të anketuarit më të rinj të moshës 18-24 vjeç. (31%) dhe ata me arsim të lartë (26%) janë më të motivuar se të moshuarit dhe ata me nivel arsimor më të ulët, gjë që tregon qartë se interesi për këtë lloj angazhimi zvogëlohet me moshën, por rritet me nivelet më të larta arsimore.

Sa i përket bashkëpunimit mes komunës dhe sektorit joqeveritar, përqindja e atyre që e ndajnë këtë mendim është në rënie (*Grafiku 45*) - nga 37% në vitin 2020. në 27% në 2021. Përqindja e atyre që nuk e dinë (43%) nëse ka bashkëpunim është e konsiderueshme, gjë që mund të tregojë nevojën për më shumë informacion, si nga OJQ-të ashtu edhe nga komunat.

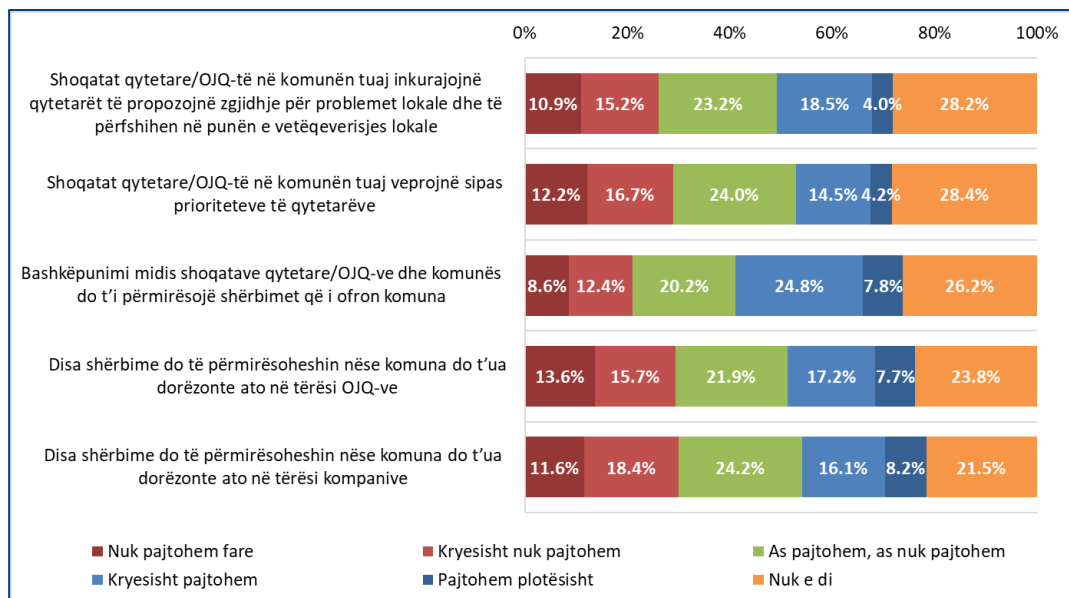


Grafiku 45 - A ka bashkëpunim ndërmjet OJQ-ve dhe komunave? -% sipas viteve

Në pjesën e fundit të hulumtimit është kërkuar shkalla e pajtueshmërisë së të anketuarve me pesë (5) deklaratat, përkatësisht pikëpamje, që kanë të bëjnë me punën e shoqatave civile.

Përqindja më e madhe (33%) e ndajnë pikëpamjen (kryesisht ose plotësisht dakord) se bashkëpunimi ndërmjet organizatave të shoqërisë civile/OJQ-ve dhe komunës do të përmirësojë shërbimet që i ofron komuna (*Grafiku 46*). Kjo është deklarata e vetme për të cilën një pjesë më e madhe e të anketuarve pajtohen se sa ata që nuk pajtohen (21%). Sa i përket katër (4) pohimeve apo pikëpamjeve të tjera, rezultatet janë të kundërta – pjesa më e madhe e të anketuarve nuk pajtohen me to përkundrazi ata që pajtohen, që është një tregues i mundshëm i nivelit më të ulët të vetëdijes dhe njohurive të qytetarëve për mundësitë që e ofron bashkëpunimi i OJQ-ve dhe sektorit privat me komunat në drejtim të përmirësimit të shërbimeve lokale.

Gjegjësisht, një e katërta besojnë se disa shërbime do të përmirësoheshin nëse komuna do t'i dorëzonte ato tërësisht tek OJQ-të, ndërsa 29% nuk besojnë. Pothuajse një e katërta (23%) ndajnë mendimin se shoqatat e qytetarëve/OJQ-të në komunë i inkurajojnë qytetarët që të propozojnë zgjidhje për problemet lokale dhe të përfshihen në punën e vetëqeverisjes lokale, por 26% nuk pajtohen me këtë pikëpamje. Sa i përket faktit nëse shoqatat civile/OJQ-të në komuna veprojnë sipas prioritetëve të qytetarëve, derisa 19% pajtohen, dukshëm më shumë (29%) nuk e ndajnë këtë pikëpamje. Në të njëjtën kohë, më shumë qytetarë (29%) nuk besojnë se disa shërbime do të përmirësoheshin nëse komuna do t'i dorëzonte ato plotësisht tek OJQ-të, sesa ata që besojnë (25%). Ngjashëm është edhe në aspekt të asaj nëse disa shërbime do të përmirësoheshin nëse komuna do t'ua dorëzonte plotësisht kompanive - 24% e të anketuarve ndajnë këtë pikëpamje, por 30% nuk besojnë se dorëzimi i disa shërbimeve që do të ofrohen nga kompanitë do të përmirësojë cilësinë e tyre.



Grafiku 46 - Shkalla e pajtueshmërisë së qytetarëve me deklaratat lidhur me bashkëpunimin ndërmjet organizatave joqeveritare dhe sektorit privat me komunat -% (2021)

5 Demografia

Të dhënat demografike të personave që janë anketuar si pjesë e kësaj ankete, sipas: gjinisë, moshës, përkatësisë etnike, vendbanimit, rajonit, arsimit, statusit të punësimit dhe të ardhurave mujore të familjes janë dhënë në *Tabelën 10* në vijim.

Variablat demografike	Kategoritë e variablave demografike	Nr.	%
		1100	100.0%
Gjinia	Meshkuj	547	49.7%
	Femra	553	50.3%
Vendbanimi	Qyteti	612	55.6%
	Fshati	488	44.4%
Përkatësia etnike	Maqedonas	705	64.1%
	Shqiptarë	275	25.0%
	Të tjerë	120	10.9%
Kategoria e moshës	18-24 vjeç	143	13.0%
	25-34 vjeç	220	20.0%
	35-44 vjeç	198	18.0%
	45-54 vjeç	198	18.0%
	55-64 vjeç	165	15.0%
	65 vjeç e lart	176	16.0%
Rajoni	i Vardarit	83	7.5%
	Lindje	98	8.9%
	Jugperëndimor	119	10.8%
	Juglindor	92	8.4%
	Pellagonia	125	11.4%
	Pollogu	168	15.3%
	Verilindor	92	8.4%
	Shkupi	323	29.4%
Arsimi	Arsimi fillor jo i plotë	38	3.5%
	Ka kryer arsimin fillor	165	15.0%
	Ka kryer arsimin e mesëm	582	52.9%
	Ka kryer arsimin e lartë	59	5.4%
	Ka kryer arsimin e lartë (fakultet)	239	21.7%
	Ka kryer studimet pasuniversitare	17	1.5%
	Refuzon të përgjigjet	0	0,0%
Statusi Punësimi	Të punësuar në sektorin publik	207	18.8%
	Të punësuar në sektorin privat	391	35.5%
	Të punësuar në sektorin joqeveritar	7	0.6%
	Fermer	20	1.8%
	Amvise	77	7.0%
	Pensionist	178	16.2%
	Nxënës, student	66	6.0%
	i papunë	150	13.6%
	Të tjerë	0	0,0%
Refuzon të përgjigjet	4	0.4%	

Variablat demografike	Kategoritë e variablave demografike	Nr.	%
		1100	100.0%
Të ardhurat totale neto mujore të familjes	Deri në 9000 den	35	3.2%
	Nga 9.001 - 15.000 den	57	5.2%
	Nga 15.001 - 21.000 den	155	14.1%
	Nga 21.001 - 27.000 den	114	10.4%
	Nga 27.001 - 35.000 den	124	11.3%
	Nga 35.001 - 41.000 den	125	11.4%
	Më shumë se 41.000 denarë	195	17.7%
	Refuzon të përgjigjet	295	26.8%

Tabela 10 - Demografia

