

Ofrimi i Shërbimeve Publike-Administrative në Nivel Lokal



Shkurt 2018

Shembulli i
Mitrovicës Jugore
dhe Novobërdës

This material is produced within the framework of WeBER project Small Grant Facility for local CSOs financed by the European Union and the Kingdom of the Netherlands. The content of the material is the responsibility of GAP Institute and in no way can be considered to reflect the position of the European Union and the Kingdom of the Netherlands.



Kingdom of the Netherlands

Përmbledhje ekzekutive

Instituti GAP, në kuadër të projektit WeBER, ka bërë vlerësimin e shërbimeve publike-administrative që ofrohen nga Komuna e Mitrovicës Jugore dhe Komuna e Novobërdës. Ky vlerësim është bërë në bazë të këtyre tri elementeve: sa është e orientuar administrata drejt qytetarëve, a ekzistojnë mekanizma që sigurojnë një cilësi më të mirë dhe, a është e garantuar qasja e të gjithë qytetarëve.

Komuna e Mitrovicës Jugore aplikon kryesisht tri mënyra për të ofruar shërbime publike-administrative për qytetarët: 1) në zyrën përkatëse për shërbime brenda komunës ku qytetarët përmes numrave elektronik presin në radhë për të marrë disa lloje të certifikatave të gjendjes civile, 2) përmes tre aparateve elektronik të cilët janë të instaluar një në hyrje të komunës dhe dy në pjesë tjera të qytetit dhe 3) përmes gjashtë zyreve të gjendjes civile të vendosur në gjashtë vendbanime në territorin e komunës. Zyra pritëse në hyrje të komunës është një tjetër pikë për ofrim të shërbimeve dhe kjo e ka lehtësuar shumë komunikimin në mes të drejtorive të komunës apo komunës në tërësi dhe qytetarëve. Megjithatë, përveç digjitalizimit të materialit gjeodezik dhe lëshimit të faturës për tatim në pronë që mund të bëhet 'online' (proces i mundësuar nga Ministria e Financave), nuk ka projekte tjera të cilat mundësojnë ofrimin e shërbimeve publike-administrative online për qytetarët.

Me gjithë këto elemente pozitive dhe evitimin e rendit të gjatë në marrjen e shërbimeve, ende nuk është plotësisht e qartë se cilat shërbime publike-administrative ofrohen për qytetarët, cila është procedura për marrjen e tyre dhe cilat janë çmimet për secilin shërbim. Kutia e ankesave është instrumenti i vetëm për të deponuar ankesë rreth ndonjë shërbimi, por nuk ka ndonjë mekanizëm tjetër të besueshëm që i'u mundëson qytetarëve dhënien e mendimeve dhe sygjërimeve (jo vetëm ankesave) se si të përmirësohen më tutje shërbimet publike-administrative. Komuna ka themeluar gjashtë zyra të gjendjes civile në gjashtë fshatra: Suhodoll i Epërm, Zhabar, Shupkovc, Tunell i Parë, Stantërg dhe Bare. Megjithatë, qytetarët e

komunës së Mitrovicës vlerësojnë se kjo shtrirje territoriale nuk është e mjaftueshme ngase ekziston një largësi e konsiderueshme në mes të fshatrave Zasellë dhe Kçiç dhe zyrës më të afërt të gjendjes civile në fshatin Shupkovc. Po ashtu, përveç pjerrinës në hyrje të komunës për në katin e parë tek zyra pritëse dhe në aneksin e komunës ku lëshohen certifikatat tjera, mundësia e lëvizjes për persona me nevoja të veçanta në katet tjera të komunës është e kufizuar.

Komuna e Novobërdës ofron shërbimet publike-administrative për qytetarët përmes Qendrës për Shërbim të Qytetarëve dhe katër zyrave të gjendjes civile të cilat janë themeluar në katër fshatra të kësaj komune: Llabjan, Prekoc, Pasjak dhe Stanishor. Megjithatë, qytetarët konsiderojnë se komuna duhet të funksionalizojë edhe zyrën e themeluar më herët në fshatin Jasenovik dhe kështu ofrimi i shërbimeve në këtë zonë të jetë më afër qytetarëve. Çmimet e secilit shërbim administrativ janë pjesë e Rregullorës për Taksa dhe Tarifa e cila është miratuar nga Kuvendi Komunal. Komuna e Novobërdës nuk ofron ndonjë shërbim online dhe qytetarët e kësaj komune të cilët kanë qenë pjesë e këtij hulumtimi kanë vlerësuar se nuk ka ndonjë projekt apo iniciativë që dëshmon se komuna e Novobërdës është duke shkuar drejt digjitalizimit në ofrim të shërbimeve publike-administrative.

Sa i përket ekzistimit të mekanizmave për dhënien e mendimeve dhe sygjërimeve në përmirësimin e ofrimit të shërbimeve për qytetarët, komuna kryesisht aplikon dëgjimet publike kur është në pyetje hartimi i buxhetit dhe kutinë e ankesave. Megjithatë, sipas qytetarëve, kutia e ankesave përdoret fare pak nga qytetarët për shkak të mosdhënies së mundësisë që deponuesit e ankesës të mbeten anonim (kjo për shkak të vendit/ pozitës ku është e vendosur kutia dhe numrit të vogël të banorëve që ka kjo komunë).. Në hyrje të komunës dhe në hyrje të qendrës për shërbim me qytetarë ekziston pjerrina për persona me nevoja të veçanta, por që lëvizja e tyre në katet tjera të komunës është e kufizuar.

Hyrje

Ofrimi i shërbimeve është një nga parimet kryesore të administratës publike që në esencë ka të bëjë me tri elemente: 1) orientimi i administratës drejt qytetarëve, 2) ekzistimi i mekanizmave që sigurojnë një cilësi të mirë të shërbimeve nga administrata dhe 3) qasja e qytetarëve në këto shërbime të jetë e garantuar. Këto tri elemente kanë edhe aspekte tjera në bazë të të cilave monitorohet dhe vlerësohet reforma në tërë shtyllën e ofrimit të shërbimeve. Për shembull, tek elementi i parë me rëndësi është nëse administrata është e hapur për qytetarët dhe dizajnimi i shërbimeve është bërë duke pasur në mendje se si shërbimi të merret me lehtë nga qytetarët, online, etj. Tek elementi i dytë me rëndësi është nëse ofruesit e shërbimive kanë dizajnuar mekanizma përmes të cilëve qytetarët kanë mundësinë të shprehin mendimin e tyre për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve. Tek elementi i tretë, me rëndësi është nëse administrata ka themeluar degë/zyra më afër qytetarëve, nëse administrata është e shtrirë në tërë territorin dhe që po ashtu qasja e personave me nevoja të veçanta është e mundësuar. Këto tri elemente janë pjesa bazë e këtij punimi dhe përmes tyre është vlerësuar ofrimi i shërbimeve në dy komuna: Mitrovicën Jugore dhe Novobërdën.

Termi adekuat dhe që përdoret në anglisht për ofrim të shërbimeve është “service delivery” dhe pastaj konceptet tjera si shërbime publike (public services) dhe shërbime administrative (administrative services) përdoren pas konceptit të ofrimit të shërbimeve. Megjithatë, vlen të theksohet se elemente trajtimi në këtë punim nuk janë shërbimet publike në formën e shërbimeve si furnizimi me rrymë, ujë, grumbullim i mbeturinave etj, por janë shërbimet administrative që ofrohen në formën e certifikatave të gjendjes civile, letërnjoftim, patent shofer, vërtetime të ndryshme që me një emër mund të quhen shërbime administrative. Edhe pse të gjitha këto shërbime në fund të fundit janë publike sepse i ofron shteti për qytetarët, konceptet si publike dhe administrative e bëjnë një ndarje më të qartë në karakterin e shërbimeve që ofrohen për qytetarët.

Administrata publike dhe hapat që duhet të marr një shtet për ta reformuar atë nuk janë pjesë e trupit të ligjeve (acquis communautaire) të Bashkimit Evropian (BE) dhe që pastaj mbi atë bazë kërkohet që shteti përkatës të ndër marrë reforma në rrugën drejt anëtarësimit në BE. Me gjithë këtë, në këtë nivel janë zhvilluar gjashtë parime të administratës publike që shërbejnë si kornizë për një administratë publike të mirë dhe efektive. Këto parime janë zhvilluar për dy grupe të vendeve: vendet kandidate apo potencialisht kandidate për anëtarësim në BE dhe vendeve të politikës së fqinjësisë së mirë me BE (ang. ENP countries).¹

Bazuar në raportin e fundit të monitorimit të publikuar nga OECD/SIGMA, korniza strategjike për ofrim të shërbimeve është hartuar por ajo nuk përmban një vizion të qeverisë për transformimin e ofrimit të shërbimeve.²

Derisa hartimi dhe koordinimi i politikave në nivel qendror në ofrimin e shërbimeve është pjesë e portfolios së Ministrisë së Administratës Publike (MAP), Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal (MAPL) është ministria përgjegjëse për hartim të politikave në ofrim të shërbimeve për nivelin lokal. Madje, në bazë të Rregullorës për fushat e përgjegjësisë administrative të Zyrës së Kryeministrit dhe ministrive, MAPL është përgjegjëse edhe për mbikëqyrjen e cilësisë së shërbimeve komunale³. Në këtë kuadër, MAPL, Programi për Zhvillim i Kombeve të Bashkuara (ang. UNDP) dhe Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar (ang. USAID) kanë nxjerrur në vitin 2015 “Mozaikun e Kosovës” si një vazhdimësi të raporteve që UNDP ka hartuar nga viti 2003. Qëllimi i raportit është matja e cilësisë së shërbimeve publike dhe performanca e qeverive lokale në drejtim të ofrimit të shërbimeve. Megjithëse raporti përfshin edhe cilësinë e shërbimeve dhe kënaqshmërinë e qytetarëve me shërbimet si furnizimi me ujë, rrymë, shërbime emergjente, shëndetësi, arsim, siguri, mjedis të cilat nuk janë vetëm në përgjegjësi të komunave, vlen të theksohet se niveli i kënaqshmërisë së qytetarëve me të gjitha shërbimet publike ka rënë nga viti 2012 në vitin 2015.⁴

¹ Parimet e administratës publike zhvilluar nga OECD/SIGMA, të qas’shme në: <http://bit.ly/2DzdITM>

² OECD/SIGMA, Monitoring report, the principles of public administration, faqe: 102, e qas’shme në: <http://bit.ly/2BLUWtV>

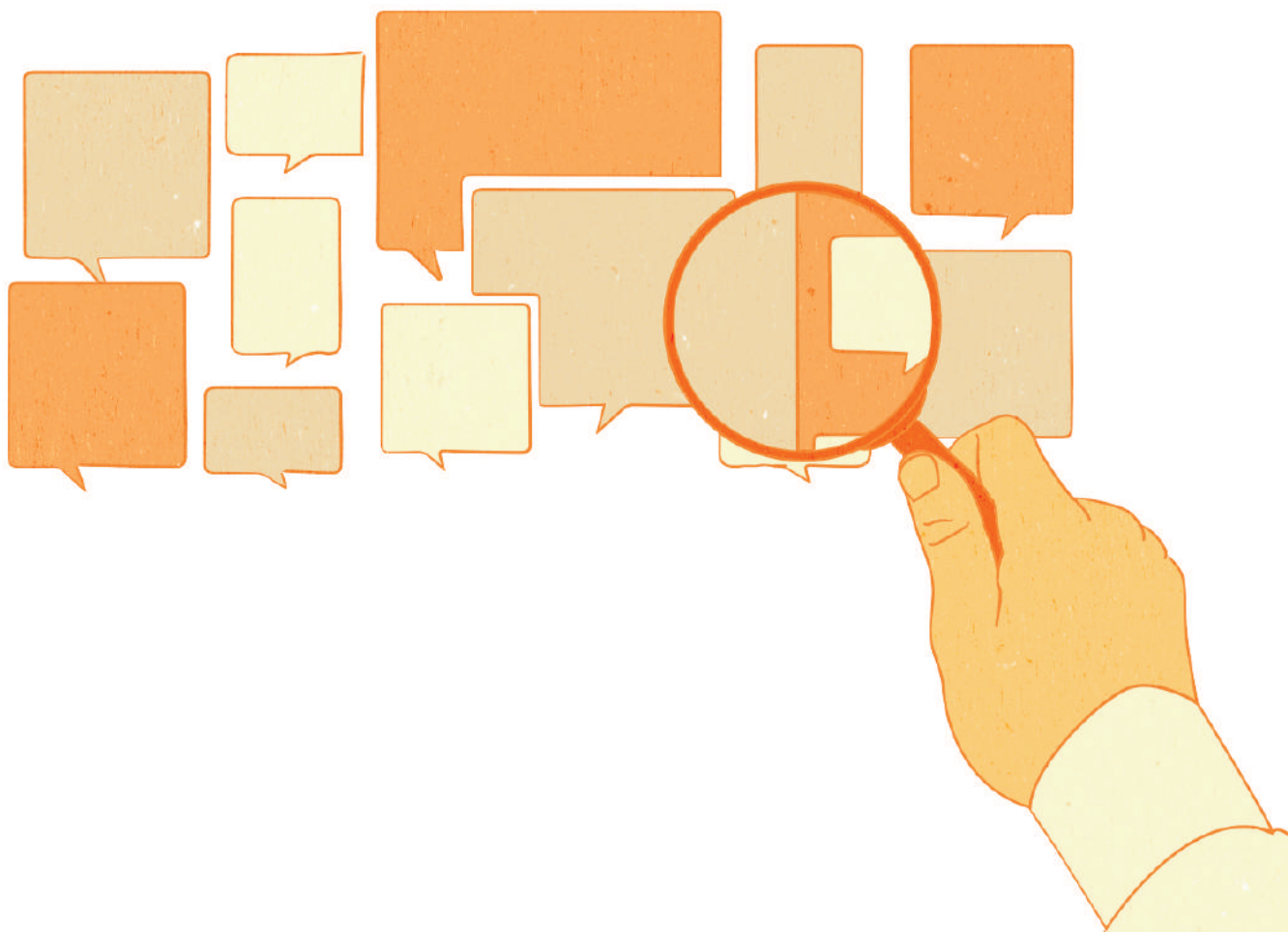
³ Rregullore 02/2011 për fushat e përgjegjësisë administrative të zyrës së Kryeministrit dhe Ministrive, shtojca 12, pika vii, e qas’shme në: <http://bit.ly/2xzIzqm>

⁴ Për më shumë të dhëna të ndara sipas shërbimeve dhe nivelin e kënaqshmërisë, shih tek: Kosovo Mosaic 2015 përmes linkut: <http://bit.ly/2wkuTnr>

Metodologjia

Metodologjia bazë për monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve në Mitrovicën Jugore dhe Novobërdë është realizuar përmes dy fokus grupeve të organizuara në këto dy komuna. Pjesëmarrës në fokus grupe kanë qenë qytetarë, përfaqësues të OJQ-ve lokale dhe përfaqësues të mediave lokale. Diskutimi në fokus grup është udhëhequr nga një numër i pyetjeve të cilat janë relevante për elementet e ofrimit të shërbimeve të cekura më lartë. Përveç fokus grupeve, si pjesë e metodologjisë kanë qenë edhe disa takime me zyrtarë të administratës në dy komunat ku është diskutuar për pyetjet e njëjta që janë shtruar edhe në fokus grup. Qëllimi i aplikimit të kësaj metodologjie ka qenë monitorimi i ofrimit të shërbimeve publike-administrative në dy komunat duke përdorur dy anët apo burimet e të dhënave: në njërin anë qytetarët, mediat dhe OJQ-të lokale dhe në anën tjetër drejtoritë e administratës në të dy komunat.

Lidhur me qasjen në informata me rëndësi rreth ofrimit të shërbimeve që sigurohen nga nivel qendror, është marrë një mostër e institucioneve të nivelit qendror të cilat ofrojnë shërbime në nivel lokal. Këto institucione janë: Agjencia Kadastrale e Kosovës (AKK), Agjencia e Regjistrimit Civil (ARC), Agjencia për Regjistrimin e Bizneseve në Kosovë (ARBK) dhe Administrata Tatimore e Kosovës (ATK). Vlerësimi nëse këto institucione bëjnë publike informatat me rëndësi për qytetarët rreth ofrimit të shërbimeve është kryer përmes një hulumtimi online.





Komuna e Mitrovicës Jugore

Fokus grupi me qytetarë, përfaqësues të organizatave të shoqërisë civile në nivel lokal dhe media lokale në Mitrovicën Jugore është mbajtur më **20 qershor 2017**. Më poshtë janë listuar në mënyrë të përmblodhur të gjeturat që dalin nga fokus grupi⁵ sipas pyetjeve që janë parashtruar më qëllim të matjes

- 1) se sa administrata komunale në Mitrovicë është e orientuar kah qytetarët,
- 2) se sa ka mekanizma që i'u mundësojnë qytetarëve dhënien e mendimeve dhe propozimeve për komunën për të përmirësuar cilësinë në ofrimin e shërbimeve dhe
- 3) se sa është e siguruar qasja për qytetarët në shërbime publike.

Në kolonën e majtë është shënuar objektivi (apo parimi) dhe në anën e djathtë të gjeturat nga fokus grupi që realisht shërbejnë për të vlerësuar se sa parimi në fjalë është përmbushur.

⁵ Komuna e Mitrovicës Jugore nuk ka dërguar përgjigje në pyetjet e dërguara nga Instituti GAP lidhur me parimet e shënuara më sipër. Të njejtat pyetje që janë parashtruar në fokus grup janë dërguar edhe në Drejtorinë e Administratës në komunë në mënyrë që vlerësimi i përmbushjes së objektivave (parimeve) të bëhet duke pasur parasysh të dy anët: përgjigjet nga administrata e komunës në njërën anë dhe përgjigjet nga ana e fokus grupit në anën tjetër.



Administrata e orientuar kah qytetarët

- Gjatë viteve të fundit është bërë më e lehtë qasja në administratë rreth ofrimit të shërbimeve dhe si rrjedhojë është zvogëluar koha që kërkohet për kryerjen e shërbimeve publike-administrative në komunë;
- Janë eliminuar pritjet e gjata të qytetarëve në marrjen e shërbimeve publike-administrative me anë të numrave elektronik, orarit të zgjatur të punës dhe tre aparateve elektronike për ofrim të një numri të shërbimeve;
- Aparatet elektronike nuk përdoren mjaftueshëm nga qytetarët për shkak të mungesës së njohurive në përdorimin e tyre⁶.
- Zyra pritëse në hyrje të komunës e ka lehtësuar komunikimin në mes të qytetarëve dhe komunës ku qytetarët drejtohen me ankesa dhe kërkesa të cilat pastaj përcjellen tek drejtoritë përkatëse;
- Qytetarët konsiderojnë se administrata komunale është duke shkuar ngadalë drejt digjitalizimit: janë disa iniciativa në këtë drejtim si psh: digjitalizimi i dokumentacionit gjeodezik është në proces dhe fatura e tatimit në pronë do të jetë e mundur të bëhet online;
- Përveç të dhënave për procedurat dhe çmimet për t'u pajisur me certifikatat e gjendjes civile, nuk ekziston një faqe e vetme e cila publikon informata rreth procedurave dhe çmimeve të të gjitha shërbimeve publike-administrative;
- Përveç kutisë së ankesave, nuk ka një mekanizëm tjetër të besueshëm që mundëson dhënien e mendimeve nga qytetarët në drejtim të përmirësimit të shërbimeve publike-administrative;



Ekzistimi i mekanizmave që sigurojnë një cilësi të mirë të shërbimeve publike

- Nuk ekziston ndonjë projekt nga OJQ-të lokale që kanë të bëjnë me monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve publike-administrative që ofrohen;
- Nuk ka informata të qas'shme apo raport mbi performancën e punës në ofrimin e shërbimeve që komuna e harton dhe publikon;



Qasja e qytetarëve në shërbime publike është e sigurt

- Shtrirja territoriale nga komuna në ofrimin e shërbimeve nuk është mjaft e mirë edhe pse në territorin e komunës janë shpërndarë gjashtë zyre të gjendjes civile. Për shembull: banorët e fshatrave Zasellë dhe Kçiç duhet të vijnë në zyrën e gjendjes civile në Shupkovc për të marrë shërbimet komunale. Distanca në mes të këtyre fshatrave vlerësohet e largët nga qytetarët;
- Administrata e komunës është e qas'shme fizikisht vetëm në katin e parë sepse ekziston pjerrina për personat me nevoja të veçanta për të pasur qasje nga oborri i komunës në ndërtesë të komunës. Megjithatë, nuk ka ashensor në ndërtesë të komunës dhe personat me nevoja të veçanta kanë liri të lëvizjes vetëm deri në katin e parë;
- Qytetarët nuk janë të njoftuar nëse zyrtarët në komunë për ofrim të shërbimeve kanë pasur ndonjë trajnim për komunikim me persona me nevoja të veçanta;
- Komuna nuk ofron kanale tjera për ofrim të shërbimeve përveç qasjes fizike në komunë dhe përmes aparateve në qytet;

⁶ Një aparat është i vendosur në hyrje të ndërtesës së komunës, një afër bibliotekës (sheshi Agim Hajrizi) së qytetit dhe një tjetër në rrugën Mbretëresha Teutë (në afërsi të stacionit të autobusëve). Aparati në hyrje të komunës është funksional 24 orë derisa dy të tjerët jo vazhdimisht.



Komuna e Novobërdës

Fokus grupi me qytetarë dhe përfaqësues të organizatave të shoqërisë civile në Novobërdë është mbajtur më **6 korrik 2017**. Të njëjtat pyetje janë parashtruar në të dy fokus grupet dhe tabela e mëposhtme paraqet rezultatet⁷ sipas pyetjeve që janë parashtruar me qëllim të

- 1) vlerësimi nëse administrata komunale në Novobërdë është e orientuar kah qytetarët,
- 2) se sa ka mekanizma që i'u mundësojnë qytetarëve dhënien e mendimeve dhe propozimeve për komunën për të përmirësuar cilësinë në ofrimin e shërbimeve dhe
- 3) se sa është e siguar qasja për qytetarët në shërbime publike.

Të gjeturat për secilin nga tri parimet shërbejnë për të vlerësuar se sa parimi në fjalë është përmbushur.

⁷ Është e rëndësishme të theksohet se Komuna e Novobërdës ka dërguar përgjigje në pyetjet e dërguara nga Instituti GAP lidhur me parimet e shënuara më sipër. Të njëjtat pyetje që janë parashtruar në fokus grup janë dërguar edhe në Drejtorinë e Administratës në komunë në mënyrë që vlerësimi i përmbushjes së objektivave (parimeve) të bëhet duke pasur parasysh edhe përgjigjet nga administrata e komunës.



Administrata e orientuar kah qytetarët

- Nuk ka pritje të gjata të qytetarëve në marrjen e shërbimeve edhe për faktin që Komuna e Novobërdës nuk ka shumë banorë;
- Komuna në bashkëpunim me MAPL dhe USAID ka themeluar Qendrën për Shërbim të Qytetarëve e cila ofron shërbime për qytetarë;
- Pas krijimit të databazës digjitale për regjistrim, shërbimet nuk marrin shumë kohë vetëm në rast se nuk funksionon sistemi;
- Nuk ka shërbime online që mund të kryhen nga qytetarët e komunës së Novobërdës;
- Çmimet e shërbimeve janë pjesë e Rregullorës për Taksa dhe Tarifa e cila miratohet nga Kuvendi Komunal;
- Në komunën e Novobërdës nuk ka OJQ lokale që kanë projekte në drejtim të vlerësimit të performancës së komunës në ofrimin e shërbimeve për qytetarë;



Ekzistimi i mekanizmave që sigurojnë një cilësi të mirë të shërbimeve publike

- Komuna aplikon “dëgjimet publike” si mënyrë për të marrë input nga qytetarët, kryesisht gjatë periudhës së aprovimit të buxhetit. Ndërsa “kutia e ankesave” në komunën e Novobërdës nuk përdoret për arsye të pozitës ku është vendosur kutia ku qytetarët nuk mund të mbasin anonim dhe shpesh ankesat/kërkesat bëhen direkt tek drejtorët komunal. Nuk ka një mekanizëm të llojit të ‘feedback’ me qëllim të marrjes së informatave për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve;
- Qytetarët dhe OJQ-të nuk janë të përfshirë në monitorimin dhe vlerësimin e shërbimeve publike-administrative nga komuna;
- Nuk ka informata të qas’shme apo raport mbi performancën e punës në ofrimin e shërbimeve që komuna e harton dhe publikon;



Qasja e qytetarëve në shërbime publike është e siguar

- Shtrirja territoriale nga komuna në ofrimin e shërbimeve nuk është e mirë edhe pse në territorin e komunës janë shpërndarë katër zyre të gjendjes civile në katër fshatra si: Llabjan, Prekoc, Pasjak dhe Stanishor. Qytetarët kanë konsideruar nevojën për funksionalizimin edhe të një zyre të tillë në fshatin Jasenovik e cila më herët ishte themeluar por që asnjëherë nuk është funksionalizuar;
- Administrata e komunës është e qas’shme fizikisht vetëm në katin e parë për personat me nevoja të veçanta sepse ekziston pjerrina në hyrje të ndërtesës. Në ndërtesë të komunës nuk ka ashensor dhe personat me nevoja të veçanta kanë liri të lëvizjes vetëm deri në katin e parë. Pjerrina ekziston edhe tek hyrja e zyrës pritëse;
- Qytetarët nuk janë të njoftuar nëse zyrtarët në komunë për ofrim të shërbimeve kanë pasur ndonjë trajnim për komunikim me persona me nevoja të veçanta;
- Komuna nuk ofron kanale tjera për ofrim të shërbimeve përveq qasjes fizike në komunë;

Qasja në informata me rëndësi rreth shërbimeve publike që ofron nivel qendror



Një numër i konsiderueshëm i shërbimeve publike-administrative që ofrohen në nivel lokal janë në përgjegjësi të institucioneve të nivelit qendror, për shembull: Agjencia e Regjistrimit Civil (ARC) ka zyret kryesisht në ndërtesë të komunës dhe ofron një numër të shërbimeve si letërnjoftim, pasaportë, patentë shofer etj.. Kështu është rasti edhe me kadastrin ku Agjencia Kadastrale e Kosovës (AKK) përmes Zyrave Kadastrale Komunale (ZKK) ofron disa shërbime për qytetarët, pastaj Agjencia e Regjistrimit të Bizneseve të Kosovës (ARBK) ka instaluar zyra të llojit të “pikave të vetme të kontaktit” për regjistrimit të bizneseve, etj. Meqenëse këto institucione ofrojnë shërbime publike-administrative në nivel lokal, në këtë pjesë është analizuar se sa informatat e nevojshme për marrjen e këtyre shërbimeve janë të qasshme online për qytetarët. Meqenëse Administrata Tatimore e Kosovës (ATK) nuk aplikon çmime për një numër të vërtetimeve dhe shërbime tjera publike-administrative të cilat mund të merren online, ky institucion është analizuar nëse ka postuar adresën e plotë të kontaktit dhe nëse ka ofruar informata se si qytetarët mund të marrin shërbimet online përmes uebfaqes kryesore të ATK-së.

Siç shihet në tabelën më poshtë, janë të paktën një numër i elementeve që tregojnë se sa informatat bazike janë të qasshme online nga qytetarët. Për shembull, cili është çmimi i një shërbimi administrativ, a ka ndonjë dallim në mes të çmimit të shërbimit nëse ofrohet online dhe prezencës fizike, a janë të publikuara këto çmime dhe sa lehtë janë të qasshme dhe në çfarë formati ato janë dhënë për qytetarët. Për shembull, dy nga agjencitë e listuara në tabelën 1 ofrojnë çmimet e shërbimeve, ARC nuk ka një uebfaqe te veten dhe disa informata ndaras janë dhënë në uebfaqen e Ministrisë së Punëve të Brendshme (MPB) derisa ATK nuk është gjetur që ka ndonjë shërbim administrativ për të cilin ka një çmim të caktuar. Sa i përket nëse çmimet janë lehtë të qasshme për ato shërbime dhe agjenci që aplikojnë çmime, AKK dhe ARBK kanë të listuara çmimet por në formën e udhëzimeve administrative dhe janë në format PDF. Sa i përket adresës së kontaktit për institucionin, me përjashtim të ARC, të tri agjencitë/institucionet tjera kanë shënuar në uebfaqet e tyre emrin e plotë të adresës së institucionit në fjalë.⁸

⁸ Vlen të ceket se këtu nuk është fjala vetëm për adresën e postës elektronike, por adresën e plotë me emër të rrugës dhe të gjitha detajet tjera që e përcjellin një adresë.

Tabela 1.

Qasja në informata me rëndësi rreth shërbimeve publike-administrative⁹

Elementet e transparencës	AKK	ARBK	ARC	ATK
Çmimet e shërbimeve publike-administrative që ofron institucioni janë publike			 ¹⁰	
Dallimi në çmim në mes të ofrimit të shërbimit me prezencë fizike dhe shërbimeve online				
Informacioni mbi çmimet e shërbimeve publike-administrative është në dispozicion në një faqe të internetit në nivel qendror	¹¹	¹²		
Informacioni i publikuar është në format të hapur	¹³			
Informacioni i kontaktit është i publikuar	¹⁴			
Janë ofruar këshilla / udhëzime të qarta për mënyrën e qasjes në shërbimet publike-administrative				

⁹ Elementet e transparencës janë vlerësuar në janar 2018.

¹⁰ ARC nuk ka uebfaqe të ndarë nga MPB dhe vetëm disa informata të pjesëshme janë dhënë ndaras: disa informata rreth shërbimeve publike-administrative për qytetarët që ofron ARC janë dhënë në uebfaqe të MPB dhe disa tjera në portalin shtetëror të Republikës së Kosovës.

¹¹ Në formën e UA nr. 11 të Ministrisë së Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor (MMPH) për tarifat e produkteve dhe shërbimeve të AKK-së: <http://bit.ly/2FINAMT>

¹² Në formën e UA nr. 03/2015 të Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë (MTI) për përcaktimin e taksave për shërbimet e ofruara nga ARBK: <http://bit.ly/2CYmFZ3>

¹³ Informacioni është PDF si pjesë e UA nr. 11 më lartë.

¹⁴ AKK ka adresën e publikuar në ëebfaqe të saj por edhe kontaktet e zyrtarëve në Zyrat Kadastrale Komunale (ZKK-të) në 36 komuna të Kosovës: <http://bit.ly/2moYvNV>

Përfundime dhe rekomandime

Shërbimet publike-administrative në nivel lokal ofrohen kryesisht përmes prezencës fizike të qytetarëve në sportelet e zyreve të cilat i ofrojnë këto shërbime. Komuna e Mitrovicës Jugore ka filluar një proces të digjitalizimit gjeodezik dhe tani përmes Ministrisë së Financave është mundësuar që fatura e tatimit në pronë të lëshohet dhe paguhet online. Komuna e Novobërdës nuk ofron ndonjë shërbim online. Zyrat e gjendjes civile në të dy komunat mbulojnë pjesën më të madhe të territorit të komunës, por qytetarët në të dy komunat kanë theksuar nevojën e shtimit edhe nga një zyre më shumë për të pasur një shtrirje complete në tërë territorin e komunës. Sa i përket ekzistimit të mekanizmave që i'u mundësojnë qytetarëve dhënien e propozimeve/sygjerimeve për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve, të dy komunat kanë për bazë kutitë e ankesave dhe nuk kanë zhvilluar deri më tani ndonjë mekanizëm të besueshëm që ofron sygjerime për përmirësim të shërbimeve në bazë të kënaqshmërisë së qytetarëve me ofrim të shërbimeve. Sa i përket qasjes fizike të personave me nevoja të veçanta, të dy komunat kanë instaluar pjerrina në hyrje të ndërtesës së komunës (dhe në aneks ku është qendra për shërbim me qytetarë në Novobërdë), por lëvizja e kësaj kategorie të qytetarëve në pjesët tjera të komunës është e kufizuar.

Në bazë të elaborimit më sipër dhe përfundimeve, Instituti GAP rekomandon:

Për komunën e Mitrovicës Jugore:

Komuna duhet të vazhdojë me procesin e digjitalizimit dhe të mundësojë ofrimin e një numri të shërbimeve online;

Komuna duhet të ketë një faqe të vetme (seksion në uebfaqen kryesore të komunës) në të cilën listohen të gjitha llojet e shërbimeve publike-administrative që ofron komuna, procedurat për marrjen e tyre, adresa e kontaktit dhe çmimet për secilin shërbim;

Komuna duhet të fillojë matjen e kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet publike-administrative që ofron. Kjo mund të bëhet duke angazhuar në baza vjetore një kompani profesionale në fushën e matjes së opinionëve dhe rezultatet e këtij hulumtimi duhet të drejtojnë komunën në ridizajnimin e mënyrave për ofrimin e shërbimeve. Rezultatet e hulumtimit duhet të bëhen publike në uebfaqe të komunës;

Komuna duhet të konsiderojë themelimin edhe të një zyrje të gjendjes civile për banorët e fshatrave Kçiç, Zasellë, dhe fshatrat tjerë në këtë rrethinë në mënyrë që zyrja e gjendjes civile në Shupkovc të mos jetë zyra më e afërt për këto fshatra;

Komuna, përkatësisht drejtorja e administratës duhet të hartojë raport vjetor enkas për performancën e komunës në ofrimin e shërbimeve dhe këtë raport t'a diskutojë me OJQ-të lokale, qytetarët, mediat lokale dhe raportin të publikohet në uebfaqe të komunës;

Komuna duhet të konsiderojë trajnimin dhe certifikimin e të gjithë zyrtarëve që janë në ndërveprim me qytetarët në ofrim të shërbimeve e sidomos me ata me nevojë të veçanta;

Komuna duhet të konsiderojë kontrollimin periodik të dy aparateve elektronike për lëshimin e dokumenteve (atij në sheshin Agim Hajrizi pranë bibliotekës dhe atij në rrugën Mbretëresha Teutë) në mënyrë që të jenë funksional gjatë 24 orëve;

Për komunën e Novobërdës:

Komuna duhet të bëjë përgatitjet për fillimin e procesit të digjitalizimit të administratës dhe ofrimin e shërbimeve publike-administrative online;

Pjesa e shërbimeve në uebfaqen e komunës duhet të ofrojë qartë llojet e shërbimeve, procedurën për marrjen e atij shërbimi dhe çmimin për shërbim. Çmimet e shërbimeve duhet të jenë në këtë pjesë dhe jo vetëm pjesë e Rregullorës për Taksa dhe Tarifa;

Komuna duhet të fillojë matjen e kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet publike-administrative që ofron. Kjo mund të bëhet duke angazhuar në baza vjetore një kompani profesionale në fushën e matjes së opinionëve dhe rezultatet e këtij hulumtimi duhet të drejtojnë komunën në ridizajnimin e mënyrave për ofrimin e shërbimeve. Rezultatet e hulumtimit duhet të bëhen publike në uebfaqe të komunës;

Komuna duhet të funksionalizojë Zyrën e Gjendjes Civile e cila është themeluar më herët në fshatin Jasenovik;

Për AKK dhe ARBK:

AKK dhe ARBK duhet të ofrojnë çmimet për shërbimet që ofrojnë në format të hapur dhe ato të vendosen në ballinën kryesore të uebfaqes, procedurat për ofrimin e shërbimeve dhe udhëzues se si qytetarët duhet t'i qasen atyre shërbimeve;

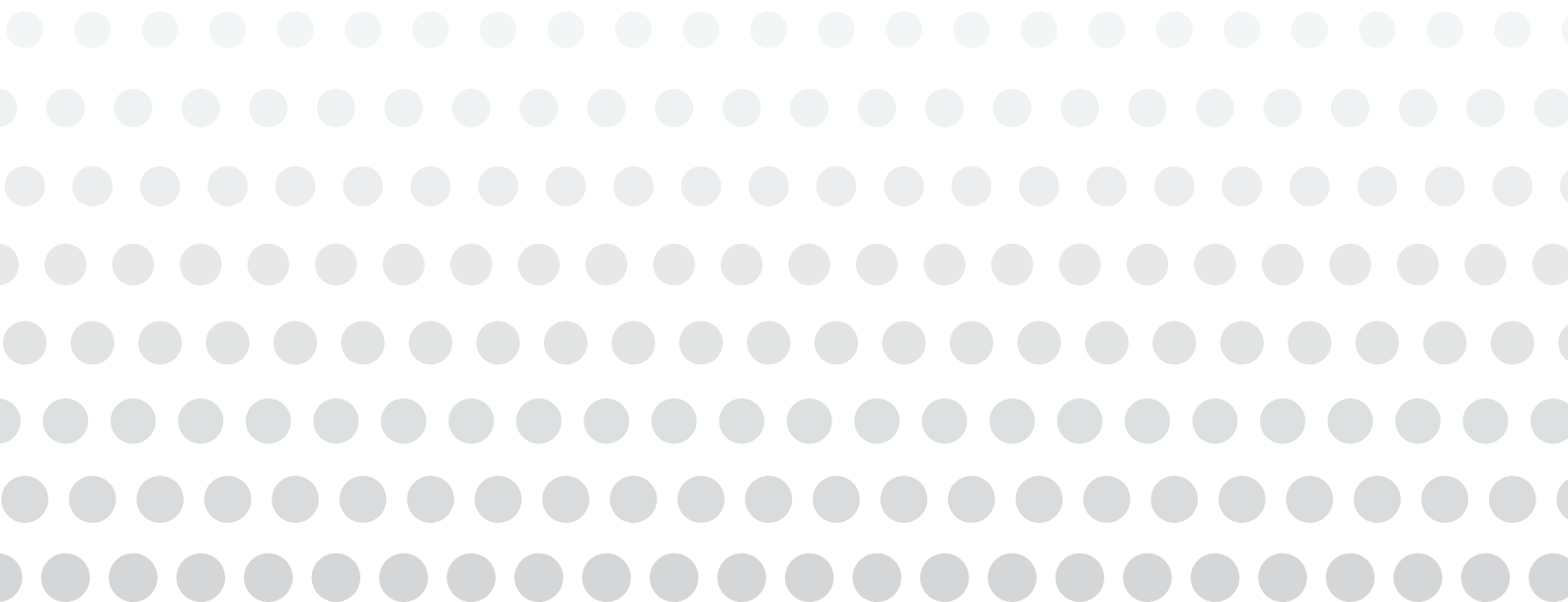
Për ARC:

ARC duhet të krijojë një uebfaqe të ndarë nga MPB ku do të ofrojë të gjitha informatat e nevojshme për shërbimet që ofron, procedurat për marrjen e tyre, udhëzues për qytetarë se si t'i qasen atyre shërbimeve dhe të gjitha çmimet për secilin shërbim. Të gjitha këto informata duhet të jenë në format të hapur dhe lehtë të qasshme për qytetarët;



INSTITUTI GAP

Instituti GAP është think-tank i themeluar në tetor të 2007 në Kosovë. Qëllimi kryesor i GAP-it është të tërheq profesionistë për të krijuar një ambient të zhvillimit dhe hulumtimit profesional, që haset në institucione të ngjashme në shtetet perëndimore. Kjo gjithashtu u ofron mundësi kosovarëve për hulumtimin, zhvillimin dhe implementim e projekteve me qëllim të avancimit të shoqërisë kosovare. Prioritet për këtë Institut është mobilizimi i profesionistëve në adresimin e sfidave ekonomike, politike dhe sociale të vendit. Qëllimet kryesore të GAP-it janë të mbush zbrazëtitë në mes të qeverisë dhe qytetarëve, si dhe të mbushë zbrazëtitë në mes të problemeve dhe zgjidhjeve.



Instituti GAP mbështetet nga:



This material is produced within the framework of WeBER project Small Grant Facility for local CSOs financed by the European Union and the Kingdom of the Netherlands. The content of the material is the responsibility of GAP Institute and in no way can be considered to reflect the position of the European Union and the Kingdom of the Netherlands.



Kingdom of the Netherlands

