



MANUAL PËR QASJE MË TË LEHTË TË QYTETARËVE NË SHËRBIME LISTAT E SHËRBIMEVE DHE REKOMANDIME PER KOMUNAT



E-SHËRBIME/SHËRBIME SPORTELI

Ky Doracak është përgatitur nga Mr. Olja Petrusevska Tomeva, në përputhje me Projektin "Komunitat Digjitale - Qytetarë të Kënaqur" të Qendrës për Zhvillim të Qëndrueshëm të Komunitetit - Dibër, dhe në kuadër të Thirrjes Publike për Grante "Skema e Granteve për ndarjen e granteve të vogla për vendorët. organizatat e shoqërisë civile në fushën e reformës së administratës publike" me mbështetjen financiare të Weber-G-02 - Instituti për Politika Evropiane.

Përmbajtja

HYRJE.....	Error! Bookmark not defined.
DISPONUESHMËRIA E E-SHËRBIMEVE NË NIVEL QENDROR.....	Error! Bookmark not defined.
.....	6
SHËRBIME DHE INFORMACIONE NË NIVEL LOKAL.....	Error! Bookmark not defined.
.....	6
DISPONUESHMËRIA E SHËRBIMEVE NË NIVEL LOKAL	Error! Bookmark not defined.
E-SHËRBIME QË OFROHEN NGA BNJVL	9
E-SHËRBIME TË TJERA TË RËNDËSISHME PËR VETËQEVERISJEN VENDORE	Error! Bookmark not defined.
defined.	
Gjendja e tanishme - Komunat	Error! Bookmark not defined.
Komuna DIBËR	13
Komuna QENDËR ZHUPË.....	15
Komuna MAKEDONSKA KAMENICA	16
Komuna KRIVA PALLANKA	17
Propozim për krijimin e shërbimeve në përputhje me kompetencat e komunave	22
Shembull i një shërbimi elektronik të zhvilluar.....	26

Për shkak të zhvillimit të vullshëm teknologjik dhe përditshmërisë dinamike të qytetarëve të Republikës së Maqedonisë së Veriut, lind nevoja që të shkurtohet koha për realizimin e kërkesave të qytetarëve, të cilat kanë të bëjnë me shërbimet e ofruara nga organet e administratës shtetërore, organet e tjera shtetërore, njësitë e qeverisjes vendore. Teknologjitë e reja janë në ndihmë dhe mbështetje të madhe për institucionet në pjesën e shpërndarjes së informacionit që zotërojnë, si dhe në pjesën e realizimit të shërbimeve elektronike (E-services) në kuadër të tyre. Kompetenca, të cilat janë të dobishme për qytetarët dhe u mundësojnë atyre të jenë lehtësisht të aksesueshme. Prandaj, në mënyrë të pashmangshme lind nevoja për ofrimin e më shumë shërbimeve përmes internetit, të cilat do të mundësojnë kosto më të shpejta dhe më të ulëta për institucionet dhe qytetarët për të realizuar një kërkesë apo detyrim të caktuar. Këto shërbime elektronike që ofrohen përmes internetit, gjegjësisht web portaleve, po zhvillohen me shpejtësi dhe ato duhet të jenë pandërprerë të aksesueshme për të gjithë qytetarët.

Prandaj, politika e Republikës së Maqedonisë së Veriut synon digjitalizimin e plotë, përkatësisht digjitalizimin e të gjitha shërbimeve të ofruara nga organet shtetërore, me qëllim të shkurtimeve të procedurave administrative dhe shkurtimeve të kohës së pritjes për qytetarët që përdorin shërbimet shtetërore.

Të gjitha aktivitetet që kanë të bëjnë me dixhitalizimin e shërbimeve që ndërmerren në nivel qendror duhet të kopjohen siç duhet në nivel lokal, pra disponueshmëria e shërbimeve në çfarëdo forme (elektronike ose nëpërmjet sportelit) të jetë e barabartë për të gjithë qytetarët, qofshin qendrorë apo të nivelit lokal.

DISPONUESHMËRIA E E-SHËRBIMEVE NË NIVEL QENDROR

Një nga katër fushat prioritare të parashikuara në Strategjinë për Reformën e Administratës Publike 2018-2022 janë Shërbimet Publike dhe mbështetja e TIK –ut për administratën. Sipas Strategjisë, dekada e fundit ka qenë veçanërisht e rëndësishme në drejtim të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve. Reforma filloi me miratimin e Ligjit për Procedurën e Përgjithshme Administrative (LPPA) në vitin 2015, i cili rregullon të gjitha institucionet moderne që janë karakteristikë e Zonës Administrative Evropiane, si dhe ato që dalin nga Direktiva Evropiane e Shërbimeve. Më pas reforma vazhdoi me ndryshimin e Ligjit për Qeverisjen Elektronike të vitit 2016, i cili synonte zbatimin e dispozitave të (LPPA) duke futur shërbimin e dorëzimit elektronik të regjistruar të dokumenteve me dhe ndërmjet institucioneve, qëllimi i të cilit ishte ofrim të shpejtë, të besueshëm dhe të sigurt, të dorëzimit të dokumenteve. Kjo mënyrë e dorëzimit të dokumenteve mundësoi efikasitet më të madh të procedurës dhe ekonomizimit të saj, duke respektuar plotësisht standardet më të larta të sigurisë.

Në dy vitet e fundit ka vazhduar të ndërtohet sistemi për dixhitalizimin e plotë të shërbimeve. Për këtë arsye janë miratuar këto ligje: Ligji për Menaxhimin Elektronik dhe Shërbime Elektronike, Ligji për Dokumentet Elektronike, Identifikimin Elektronik dhe Shërbimet Konfidenciale dhe Ligji për Regjistrin Qendror të Popullsisë, si dhe një sërë aktesh nënligjore për zbatimin e duhur të këtyre ligjeve. Në bazë të legjislacionit të ri, i cili është baza e procesit të dixhitalizimit, u krijuan: Portali Kombëtar i Shërbimeve Elektronike, Katalogu i Shërbimeve dhe Regjistri i Popullsisë. Portali kombëtar i shërbimeve dhe katalogu i shërbimeve kanë disa funksionalitete dhe mundësojnë disponueshmëri elektronike të shërbimeve që nga momenti i paraqitjes së kërkesës për shërbim deri në momentin e marrjes së aktit (vendim, leje, çertifikatë, licencë, konfirmim, etj.) Shërbimet e disponueshme në Portalin Kombëtar të Shërbimeve Elektronike janë të destinuara për të gjithë qytetarët në vendin tonë.



PORTALI KOMBËTAR PËR SHËRBIMET ELEKTRONIKE

Корисничко име

Лозинка

Запомни ме

Имате профил на УЈП ?

СЕ СОГЛАСУВАМ податоците за моето корисничко име (user name) и матичниот број кои се обработени при постапката за регистрација на Порталот за е-услуги на УЈП.

Најави се со клиентски сертификат

Нов корисник - Регистрирај се
[Заборавена лозинка](#)

Portali Kombëtar i Shërbimeve Elektronike është një platformë elektronike që mundëson përdorimin e të gjitha shërbimeve elektronike ekzistuese nga të gjithë qytetarët. Çdo qytetar mund të hyjë në platformë duke përdorur kompjuter, laptop ose celular, në mënyrë shumë të thjeshtë vetëm nëse ka lidhje interneti. Qytetari duhet të hyjë në web faqen www.uslugi.gov.mk dhe të hapë faqen tjetër:

Në këtë faqe, çdo qytetar mund të paraqesë një kërkesë elektronike për një formular të standardizuar të ofruar që do të gjejë në faqe, për të marrë shërbimin e kërkuar në mënyrë elektronike. Qytetarët mund të kërkojnë shërbimet të disponueshme elektronike të

organeve dhe institucioneve shtetërore, të marrin informacionin e nevojshëm, si dhe të hyjnë në faqe për realizimin e shërbimit të kërkuar.

Faqja është e ndarë në dy pjesë: publike dhe private.

Informacione të detajuara mund të gjenden në **pjesën publike** të faqes, gjegjësisht në mënyrë përshkuese është e spjeguar se si mund të kryhet çdo shërbim, nga çdo institucion, duke përfshirë organet kompetente për shërbimin, formularët e nevojshëm, paraqitjet, kushtet, afatet e provave, informacion për pagesën, legjislacionin dhe më shumë.

Kërkimi i shërbimeve elektronike ekzistuese mund të bëhet në disa mënyra, si më poshtë:

- Në rubrikën "Gjeni një shërbim" janë shërbimet elektronike të ndara në kategori dhe sfera;
- Në rubrikën "Ngjarjet e jetës" ka disa nënkategori të shërbimeve elektronike;
- Në seksionin "A-ZH" mund të kërkoni për shërbimet elektronike sipas rendit alfabetik.

Faqja ofron gjithashtu mundësinë e kërkimit të shërbimeve elektronike me fjalë kyçe ose nëse dimë emrin e saktë të shërbimit që kërkojmë ose organit/institucionit që e ofron atë.

Pjesa private e faqes është e disponueshme vetëm për përdoruesit e regjistruar dhe të identifikuar, gjegjësisht në të mund të qasen vetëm përdoruesit që kanë një profil aktiv të Drejtorisë së të Ardhurave Publike. Kjo pjesë e sistemit mundëson paraqitjen e kërkesave për marrjen e një shërbimi elektronik specifik, pagesën e taksave dhe tarifave administrative, monitorimin e gjendjes së procedurës, marrjen e përgjigjes ndaj kërkesës dhe marrjen e shërbimit të kërkuar.

Regjistrimi në portalin e shërbimeve elektronike

Nëse qytetari dëshiron të realizojë një nga shërbimet elektronike të ofruara në Portalin Kombëtar, duhet të regjistrohet në një nga mënyrat e mëposhtme:

- Online, me një llogari ekzistuese të përdoruesit nga llogarija e DHP
- personalisht në sportel ose nëpërmjet një ndërmjetësi,
- online, me një çertifikatë dixhitale të vlefshme për nënshkrim elektronik ose
- online me një adresë e-maili të vlefshme.

KATALOGU I SHËRBIMEVE PUBLIKE

Katalogu i shërbimeve publike (Katalog) përmban informatë të saktë dhe të plotë për të gjitha shërbimet publike në një vend, për të gjithë qytetarët, pavarësisht nëse shërbimi ofrohet nga pushteti qendror apo vendor. Secili prej shërbimeve në katalog përmban të dhënat e mëposhtme: organi kompetent që e ofron atë, përshkrim të detajuar të shërbimit në fjalë, aktin juridik nga i cili buron shërbimi, dokumentet dhe kushtet e nevojshme që duhen plotësuar për të përdorur secilin prej tyre, shërbimi individual, shuma e taksës administrative që duhet paguar dhe afati për dorëzimin e shërbimit.

NJË PIKË SHËRBIMI

Një nga risitë e konstatuara, e cila ka rëndësi të veçantë për informimin e qytetarëve, është ekzistimi i zyrës administrative “NJË PIKË SHËRBIMI”. Kjo zyrë u mundëson qytetarëve të marrin informacion për kërkesat e tyre të parashtruara, informacion për fazën e realizimit të shërbimit të tyre, si dhe për lloje të ndryshme të shërbimeve të ofruara nga organet kompetente për popullatën në Republikën e Maqedonisë së Veriut.

SHËRBIMET DHE INFORMACIONET NË NIVEL LOKAL

DISPONUESHMËRIA E SHËRBIMEVE NË NIVEL LOKAL

Edhe pse procesi i dixhitalizimit po merr vull në nivel qendror, në shumicën e komunave, mënyra tradicionale e ofrimit të shërbimeve në sportel është e vetmja që përdoret.

Anketat dhe raportet e shumta të bëra në lidhje me orientimin shërbyes të komunave ndaj qytetarëve japin tregues negativ, përkatësisht shprehin pakënaqësinë e qytetarëve me shërbimet që marrin në komunat e tyre. Disa nga komunat po tentojnë të ndjekin hapin e dixhitalizimit, gjegjësisht shfaqin iniciativa duke postuar në faqet e tyre një rubrikë që i referohet shërbimeve, madje kanë rubrika që titullohen si "e-shërbime". Megjithatë, asnjë nga këto “të ashtuquajtura” shërbime elektronike nuk mund të realizohet elektronikisht, përveç atyre që janë pjesë e sistemeve informative që ofrojnë shërbime elektronike në nivel kombëtar dhe komuna i ka shpërndarë linqet në faqen e saj të internetit.

Realizimi i shërbimeve në mënyrë elektronike për qytetarët është shumë i rëndësishëm sepse shkurton kohën e marrjes së shërbimit, si dhe shpenzimet e qytetarëve. Megjithatë, gjëja më e rëndësishme për qytetarët është që të marrin informacion të saktë se ku, si, dhe në çfarë mënyre mund ta marrin shërbimin e parashikuar nga legjislacioni pozitiv, pavarësisht nëse do ta marrin shërbimin në sportel apo elektronik.

Duke marrë parasysh se procesi i dixhitalizimit të shërbimeve aktualisht është në fillimet e tij, para dixhitalizimit të plotë të shërbimeve, komunat duhet së pari t'i kushtojnë vëmendje informimit të qytetarëve për mënyrat e mundshme të ofrimit të shërbimeve që janë nën juridiksionin e tyre, si dhe informimin e qytetarëve për shërbimet ekzistuese elektronike.

Në fakt, thelbi dhe qëllimi i funksionimit të komunave është të jenë “në shërbim” të qytetarëve, të jenë transparente në punën e tyre, transparenca të bazohet në të dhëna dhe informacione të hapura, të kenë procedura të qarta për vendimmarrjen me pjesëmarrje dhe procedurat e qarta për marrjen e shërbimeve publike. Transparenca siguron përgjegjësi më të madhe të zyrtarëve lokalë në vendimmarrje, duke rritur efikasitetin e procesit të vendimmarrjes, gjë që do të kontribuojë në forcimin e marrëdhënieve mes qytetarëve dhe komunave, si dhe në ndërtimin e besimit.

Në bazë të nenit 20 të Ligjit për vetëqeverisje lokale ("Gazeta zyrtare e RM" nr. 5/2002), komunat në kuadër të ligjit, në pajtim me parimin e subsidiaritetit, kanë të drejtë të kryejnë veprimtari me interes publik në zonën e tyre me rëndësi lokale, të cilat nuk janë të përjashtuara nga kompetenca e tyre ose nuk janë në kompetencën e organeve shtetërore.

Neni 22 i të njëjtit ligj përcakton kompetencat e komunave si më poshtë:

1. **Planifikimi urban** (urban dhe rural) - dhënia e lejes për ndërtimin e objekteve me rëndësi lokale të përcaktuara me ligj, rregullimi i hapësirës dhe rregullimi i tokës ndërtimore;

2. **Mbrojtja e mjedisit dhe natyrës** - masat për mbrojtjen dhe parandalimin e ndotjes së ujit, ajrit, tokës, mbrojtjen e natyrës, mbrojtjen nga zhurma dhe rrezatimi jonizues;

3. **Zhvillimi ekonomik lokal** – planifikimi i zhvillimit ekonomik lokal, përcaktimi i prioritetëve zhvillimore dhe strukturore, zbatimi i politikave ekonomike lokale, mbështetja e zhvillimit të ndërmarrjeve të vogla dhe të mesme dhe sipërmarrjes në nivel lokal dhe në këtë kontekst, pjesëmarrja në themelimin dhe zhvillimin në rrjetin lokal të institucioneve dhe agjencive dhe promovimin e partneriteteve;

4. **Aktivitetet komunale** - furnizimi me ujë të pijshëm, furnizimi teknologjik i ujit; kullimi dhe trajtimi i ujërave të zeza; ndriçimi publik; kullimi dhe trajtimi i ujërave të rrëmbyeshëm; pastërtia publike; grumbullimi, transportimi dhe trajtimi i mbeturinave të ngurta dhe teknologjike komunale, rregullimi dhe organizimi i transportit publik lokal të udhëtarëve; furnizimi me gaz natyror dhe ngrohje; mirëmbajtja e varreve, varrezave, krematoriumeve dhe ofrimi i shërbimeve funerale; ndërtimi, mirëmbajtja, rindërtimi dhe mbrojtja e rrugëve lokale, rrugëve dhe objekteve të tjera të infrastrukturës; regjimi i trafikut; ndërtimi dhe mirëmbajtja e sinjalistikës së trafikut rrugor; ndërtimi dhe mirëmbajtja e parkingut publik; largimi i automjeteve të parkuara ilegalisht; largimi i automjeteve të prishura nga hapësirat publike; ndërtimi dhe mirëmbajtja e tregjeve; pastrimi i oxhaqeve; mirëmbajtja dhe shfrytëzimi i parqeve; Dreri, park-pyjet dhe zonat rekreative, rregullimi, mirëmbajtja dhe shfrytëzimi i shtretërve të lumenjve në zonat urbane, përcaktimi i emrave të rrugëve, shesheve, urave dhe objekteve të tjera infrastrukturore;

5. **Kultura** - përfshin mbështetjen institucionale dhe financiare të institucioneve dhe projekteve kulturore, kultivimin e folklorit, zakoneve, zejeve të vjetra dhe vlerave të ngjashme kulturore, organizimin e manifestimeve kulturore, nxitjen e formave të ndryshme të veçanta të krijimtarisë;

6. **Sporti dhe rekreacioni** – zhvillimi i sporteve masive dhe aktiviteteve rekreative, organizimi i ngjarjeve dhe manifestimeve sportive, mirëmbajtja dhe ndërtimi i objekteve sportive, përkrahja e sindikatave sportive;

7. **Mbrojtja sociale dhe mbrojtja e fëmijëve** – kopshte dhe shtëpi pleqsh (pronësia, financimi, investimet dhe mirëmbajtja); realizimi i kujdesit social për personat me aftësi të kufizuara; fëmijët pa prindër dhe kujdesi prindëror; fëmijët me probleme edukative-sociale; fëmijët persona me nevoja të veçanta. Fëmijët nga familjet me një prind; fëmijët e rrugës; njerëzit në rrezik social; personat e prekur nga abuzimi me drogën dhe alkoolin; ndërgjegjësimi i publikut; strehimi i njerëzve në rrezik social; ushtrimi i të drejtës dhe edukimi i fëmijëve parashkollorë. Kryerja e këtyre kompetencave është në përputhje me Programin Kombëtar për Zhvillimin e Mbrojtjes Sociale;

8. **Arsimi** – ngritja, financimi dhe administrimi i shkollave fillore dhe të mesme, në bashkëpunim me pushtetin qendror, në përputhje me ligjin, organizimi i transportit dhe ushqimit të nxënësve dhe akomodimi i tyre në konvikte;

9. **Kujdesi shëndetësor** – Menaxhimi i rrjetit të organizatave publike shëndetësore dhe objekteve të kujdesit parësor shëndetësor që duhet të përfshijë përfaqësimin e vetëqeverisjes lokale në të gjitha bordet e të gjitha organizatave shëndetësore në pronësi publike, edukimin shëndetësor, promovimin e shëndetit, aktivitetet parandaluese, shëndetin në punë dhe sigurinë në punë, mbikëqyrjen e shëndetit mjedisor, mbikëqyrjen e

sëmundjeve ngjitëse, ndihmën për pacientët me nevoja të veçanta (për shembull, shëndeti mendor, abuzimi me fëmijët, etj.) dhe fusha të tjera që do të përcaktohen me ligj;

10. Kryerja e përgatitjeve dhe marrja e masave për **mbrojtjen dhe shpëtimin** e qytetarëve dhe të mirave materiale nga shkatërrimet ushtarake, fatkeqësitë natyrore dhe aksidentet e tjera dhe pasojat e shkaktuara prej tyre;

11. **Mbrojtja nga zjarri** kryhet nga njësitë territoriale të zjarrfikësve.

Në përputhje me dispozitat ligjore të cekura, komunat janë përgjegjëse për ofrimin e të gjitha informatave themelore për një numër shërbimesh që u ofrojnë qytetarëve dhe personave juridikë, në mënyrë dhe në kushte të rregulluara me statutin e komunës. Statuti i komunës dhe dokumentet e saj programore përcaktojnë politikën e komunës për krijimin dhe ofrimin e shërbimeve publike sipas nevojave të qytetarëve.

Për të realizuar një shërbim të caktuar, qytetari duhet së pari të jetë i vetëdijshëm për ekzistencën e atij shërbimi, gjegjësisht të dijë se komuna ofron një shërbim të caktuar që i nevojitet. Qytetari duhet të marrë informacionin për atë shërbim ose përmes faqes së internetit, ku duhet të jetë e dukshme pjesa që ka të bëjë me informacionin dhe shërbimet për qytetarët, ose informacionin do ta marrë nga administrata komunale, në kontakt të drejtpërdrejtë me zyrtarin kompetent ose nga telefoni.

Nëse shërbimi mund të realizohet vetëm në mënyrë tradicionale, nëpunësi administrativ duhet t'i shpjegojë qytetarit procedurën e marrjes së shërbimit (mënyrën e plotësimit dhe paraqitjes së kërkesës, dokumentacionin e kërkuar, afatin e dorëzimit të shërbimit etj.). Në sportelet e bashkive duhet të jetë gjithmonë një person që do t'u japë qytetarëve të gjitha informacionet e nevojshme, si në vend, ashtu edhe me telefon.

Lidhur me atë nëse shërbimi i ofruar është cilësor, gjegjësisht nëse qytetarët janë të kënaqur me ofrimin e shërbimit, njësitë e vetëqeverisjes lokale duhet të nisin me këto pyetje:

- A janë qytetarët të informuar siç duhet?
- A ofrohen shërbimet e ofruara në mënyrën se si përshkruhen?
- A janë shërbimet e ofruara të disponueshme në çdo kohë?
- A janë ato shërbime plotësisht elektronike, pjesërisht elektronike apo nga sporteli
- A munden qytetarët të realizojnë një të drejtë apo detyrim me më pak kohë të shpenzuar dhe pa formalitete dhe kosto të pajustificuara?

Nëse përgjigjet në këto pyetje janë pozitive, atëherë komuna ofron një nivel të lartë të cilësisë së shërbimeve, dhe qytetarët mund të ushtrojnë të drejtën e tyre ose të kryejnë një detyrim me më pak kohë dhe kosto.

Gjatë zbatimit të procesit të dixhitalizimit dhe njohjes së qytetarëve me mundësitë e reja për realizimin e shërbimeve, rëndësi të veçantë kanë web portalet e njësive të vetëqeverisjes lokale. Ato duhet të jenë burimi kryesor i informacionit për qytetarët për mundësitë, të drejtat dhe përgjegjësitë e tyre. Ato duhet të ofrojnë të gjitha të dhënat dhe informacionet se si një qytetar mund të ushtrojë të drejtën e tij, pra të marrë një shërbim të caktuar nga komuna, pavarësisht nëse bëhet fjalë për shërbim elektronik apo shërbim që ofrohet me sportel.

Kjo është arsyeja pse web portalet po përdoren gjithnjë e më shumë si mjet për ofrimin e shërbimeve të ndryshme dhe mënyrë komunikimi mes komunës dhe qytetarit, pavarësisht se mënyra tradicionale e komunikimit (marrja e informacionit përmes sportelit) është më e zakonshme. Arsyeja e shfrytëzimit të pamjaftueshëm të shërbimeve elektronike nga qytetarët më së shpeshti është mosinformimi i qytetarëve për mundësitë e tyre, ueb faqet e vjetruara të komunave, mos unifikimi i ueb faqeve të komunave, gjë që në fakt shkakton frika tek qytetarët se nuk do të marrin shërbimin e duhur në mënyrë elektronike, pra nuk do të mund ta realizojnë kërkesën e tyre deri në fund.

Zhvillimi i teknologjisë dixhitale dhe përdorimi i internetit ofrojnë një mundësi për rritjen e transparencës dhe llogaridhënies së njësive të vetëqeverisjes vendore dhe publikimin e një numri të

madh informacionesh, të dhënash, dokumentesh me kosto relativisht të ulët. Në faqet e internetit të komunave duhet të publikohen informacionet për shërbimet që mund të realizojnë qytetarët, si dhe për mënyrën dhe kohën e ofrimit të shërbimit, kontaktin e personit përgjegjës në njësinë përkatëse organizative. Informacioni mbi shërbimet publike dhe administrative, dokumentet e kërkuara për një shërbim dhe procedurë të caktuar administrative, duke përfshirë kostot dhe mënyrën e paraqitjes së një ankese, duhet të vihen në dispozicion të përdoruesve të shërbimit. Bashkitë duhet të publikojnë informacion të plotë, i cili do të ofrojë udhëzime për shërbimet që ofrojnë për përdoruesit e shërbimeve.

E-SHËRBIMET QË OFROHEN PËRMES BNJVL

Në Web-faqen e Asociacionit të Njësive të Vetëqeverisjes Lokale (BNJVL) në menunë kryesore mund të gjeni një rubrikë të tërë kushtuar shërbimeve elektronike "E-SHËRBIMET". Në faqe mund të gjeni më shumë sisteme informative, të cilat ofrojnë shërbime elektronike, të destinuara për të gjithë qytetarët. E vetmja gjë që qytetarët duhet të bëjnë është të kenë një adresë email aktive dhe të krijojnë profilin e tyre. Faqja ofron të gjitha aktet ligjore dhe udhëzimet se si të realizohen shërbimet.

Sistemi informativ për tender publik në dispozicion të pasurisë së luajtshme dhe të paluajtshme www.e-stvari.mk



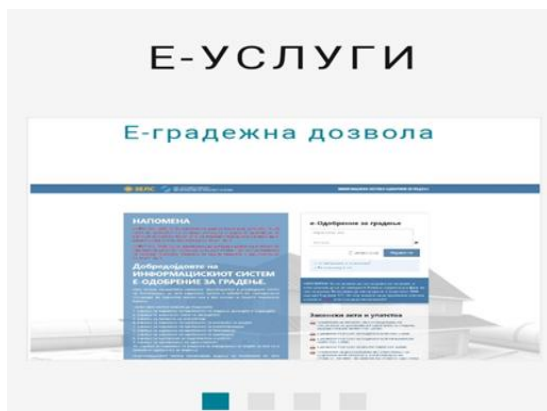
Në këtë faqe qytetarët lehtë mund të aplikojnë për pjesëmarrje në tenderin publik për shitjen e pronës komunale. Për t'u regjistruar në këtë faqe, qytetarët duhet të krijojnë profilin e tyre nëse kanë një email aktiv. Në faqe mund të shihni të gjitha ankandet aktive, shpalljet për shitje dhe dhënie me qira të pasurive të luajtshme dhe të paluajtshme nëpër komuna.

Nëse termi "qera" kërkohet në Portalin Kombëtar për shërbime elektronike, Portali automatikisht do t'ju ridrejtojë në faqen www.e-stvari.mk, ku mund të realizohen shërbimet e mëposhtme:

- Dhënia me qera afatgjatë e tokës ndërtimore të Republikës së Maqedonisë me tender publik (komuna);
- Tjetërsimi i tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë së Veriut përmes tenderit publik (komunat);
- Tjetërsimi i tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë Veriore nëse merret vendim për revokimin e kompetencave për kryerjen e punëve për disponimin e tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë së Veriut (Ministria për Transport dhe Lidhje),
- Dhënia me qera afatgjatë e tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë së Veriut nëse merret vendim për revokimin e kompetencave për kryerjen e punëve për disponimin e tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë së Veriut (Ministria për Transport dhe Lidhje).

Sistemi i informacionit për miratimin e ndërtesave elektronike

www.gradezna-dozvola.mk



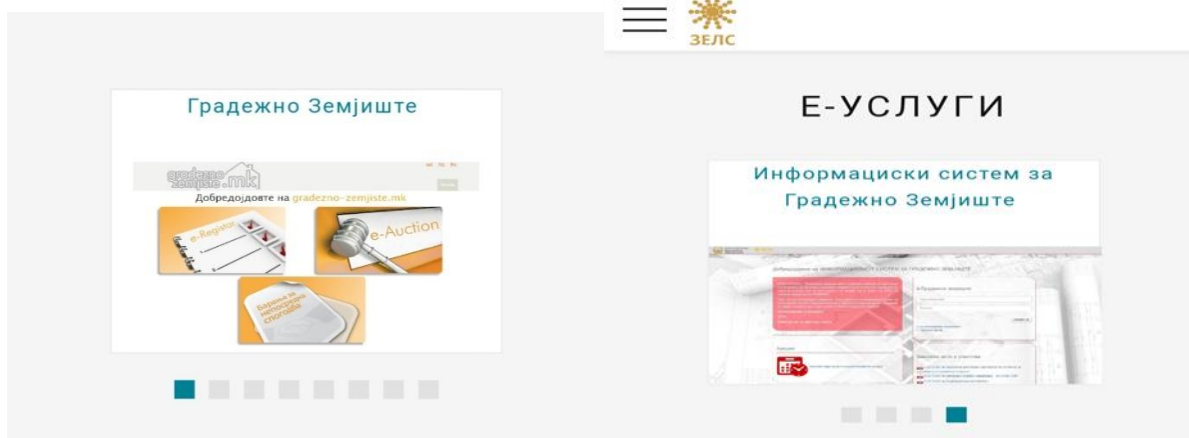
Sistemi mundëson kryerjen e procedurave në të gjitha fazat në mënyrë elektronike, duke filluar nga dorëzimi elektronik dhe nënshkrimi i dokumentacionit të nevojshëm nga investitori, përgatitja dhe miratimi elektronik i akteve në procedurë, njoftimi elektronik dhe sigurimi i të dhënave dhe dokumentacionit të nevojshëm nga subjektet e tjera të përfshira dhe nxjerrja elektronike e akteve në procedurë. Për secilën fazë të procedurës qytetarët informohen me SMS.

Portali kombëtar i shërbimeve elektronike ju ridrejton automatikisht në faqe www.gradezna-dozvola.mk, ku mund të realizohen shërbimet e mëposhtme:

- Lëshimi i miratimit për ndërtim, zgjerim dhe përmirësim;
- Ndryshimet gjatë ndërtimit;
- Ndryshimi i investitorit;
- Lëshimi i miratimit për shfrytëzimin e ndërtimit;
- Lëshimi i miratimit për rindërtim;
- Lëshimi i miratimit të konvertimit;
- Lëshimi i miratimit për përshtatje
- Miratimi për punë përgatitore;
- Miratimi i projektit paraprak;
- Nxjerrja e vendimit për ndërtimin e objekteve për të cilat nuk kërkohet leje ndërtimi.

Sistemi i informacionit për tokën ndërtimore

www.test.gradezno-zemjiste.mk



Ky sistem ofron një mënyrë të thjeshtë dhe të lehtë për të regjistruar qytetarët që janë të interesuar për tokën ndërtimore të shitur nga komunat. E tëra çfarë duhet të bëjnë qytetarët është të regjistrohen në tokën e-ndërtimore, ku do të mund të informohen për të gjitha ankandet aktive sipas komunave.

Nëse e kërkoni këtë shërbim në Portalin Kombëtar për shërbimet elektronike, pra nëse kërkoni termin "tokë ndërtimi", do të gjeni këto shërbime elektronike:

- Dhënia me qira afatgjatë e tokës ndërtimore të Republikës së Maqedonisë me tender publik (komuna);

- Tjetërsimi i tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë Veriore nëse merret vendim për revokimin e kompetencave për kryerjen e punëve për disponimin e tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë së Veriut (Ministria për Transport dhe Lidhje),

- Dhënia me qira afatgjatë e tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë së Veriut, nëse merret vendim për revokimin e kompetencave për kryerjen e punëve për disponimin e tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë së Veriut (Ministria për Transport dhe Lidhje),

- Tjetërsimi i tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë së Veriut përmes tenderit publik (komunat).

Të gjitha këto shërbime të çojnë në portalin i cili ka lidhje për BNJVL, gjegjësisht www.test.gradezno-zemjiste.mk, por janë të ndara veçmas, si shërbime të ndryshme. BNJVL, nuk ka lidhje që të çon në Portalin Nacional.

Nga i njëjti kërkim rezulton se ka edhe disa shërbime të tjera, si dhe shpjegimin e tyre, të cilat ende nuk janë elektronike, por kanë të bëjnë me tokën ndërtimore:

- Privatizimi i tokës ndërtimore shtetërore për individët që nuk janë të detyruar të paguajnë dëmshpërblim (Ministria e Financave),

- Privatizimi i tokës ndërtimore në pronësi shtetërore të personave fizikë me kompensim,

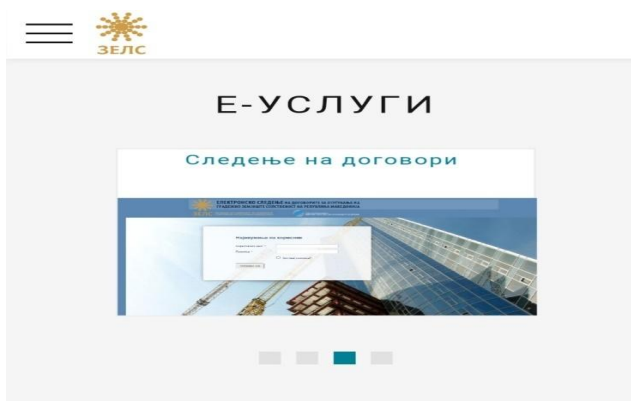
- Privatizimi i tokës ndërtimore për persona juridikë me kompensim (Ministria e Financave).

- Ndërprerja e së drejtës së shfrytëzimit të tokës ndërtimore (Ministria e Financave),

- Privatizimi i tokës ndërtimore për personat juridikë që nuk janë të detyruar të paguajnë kompensim (Ministria e Financave) dhe

- Lirim i përkohshëm nga detyrimi për kompensim dhe qira për tokën ndërtimore shtetërore (Ministria e Financave).

Monitorimi elektronik i kontratave për tjetërsimin e tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë së Veriut www.rdgz.mk



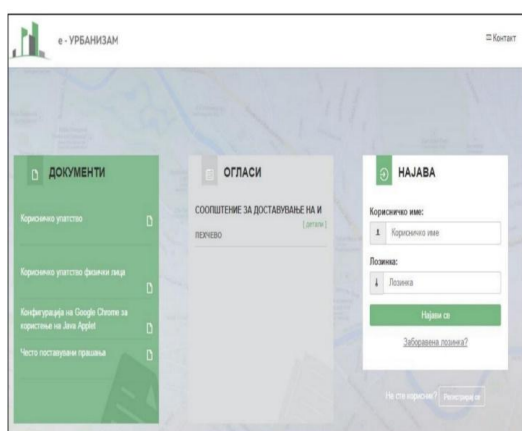
Realizimin e shërbimit për monitorimin e kontratave për tjetërsimin e tokës ndërtimore në pronësi të Republikës së Maqedonisë së Veriut, qytetarët mund ta bëjnë thjesht duke u regjistruar në faqen e përmendur, nëse kanë adresë elektronike aktive, duke krijuar një emër përdoruesi, dmth regjistrimi.

* Ky shërbim nuk u gjet në portalin e shërbimeve elektronike dhe as nuk ofrohet një lidhje me faqen e internetit.

E-SHËRBIMET E TJERA TË RËNDËSISHME PËR VETËQEVERISJEN LOKALE

Sistemi për menaxhim elektronik me procedurë për miratimin e planeve urbanistike <https://www.e-urbanizam.mk/najava.nspk>

Sistemi i procedurave elektronike për planet urbanistike ka për qëllim të lehtësojë procesin e miratimit të procedurave për planet urbanistike, të sigurojë komunikim të shpejtë dhe të lehtë ndërmjet palëve të interesuara gjatë gjithë miratimit të procedurës. Në këtë mënyrë sigurohet transparenca në të gjithë procesin e miratimit të planeve, përmes pasqyrës së çdo faze dhe hapi të përpunimit të tyre. Me ndihmën e këtij sistemi, qytetarët marrin një pasqyrë të procedurave të nisura, historikut të lëvizjes së tyre gjatë gjithë procedurës si dhe historikut të ndryshimeve në planet urbanistike.



Realizimi i këtij shërbimi bëhet me regjistrimin dhe hyrjen në sistem përmes adresës <https://www.e-urbanizam.mk/>, duke futur emrin e përdoruesit dhe fjalëkalimin.

Nëse e kërkon këtë shërbim në Portalin Kombëtar për E-shërbime, gjegjësisht nëse kërkon termin **“plani urbanistik”**, do të gjeni këto shërbime elektronike që çojnë në <https://www.e-urbanizam.mk/>:

- Verifikimi i një projekti arkitektoniko-urbanistik për ndërtesat e kategorisë së parë (Ministria e Transportit dhe Lidhjeve),

- Miratimi i dokumentacionit të planeve-urbanistike

për zonën zhvillimore turistike (Ministria e Transportit dhe Lidhjeve),

- Miratimi i dokumentacionit të planeve urbanistike për autokamp (Ministria e Transportit dhe Lidhjeve),

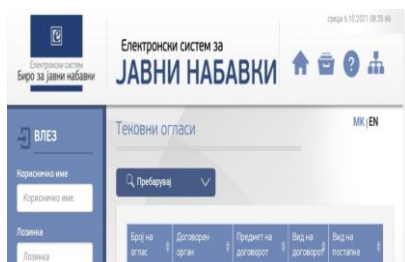
- Vendimi për kushtet për planifikim e hapsirës (Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor) dhe

- Miratimi i projektit të infrastrukturës për objektet infrastrukturore të linjës të kategorisë së parë (Ministria e Transportit dhe Lidhjeve).

Për realizimin e këtij shërbimi, Portali Kombëtar ju ridrejton në <https://www.e-urbanizam.mk/>.

Sistemi elektronik për furnizime publike <https://www.e-nabavki.gov.mk/PublicAccess/Home.aspx#/home>

Sistemi elektronik për furnizime publike (SEFP) është sistem i thjeshtë i bazuar për përdorim i bazuar në ueb, i cili mundëson zbatimin e furnizimeve publike në formë elektronike në Republikën e Maqedonisë. SEFP mundëson tregtimin elektronik ndërmjet autoriteteve kontraktuese (furnizuesëve) në Republikën e Maqedonisë së Veriut dhe operatorëve ekonomikë vendas dhe të huaj (ofertuesit). Përdorimi i SEFP eliminon punën me dokumentet në letër dhe siguron rritjen e efikasitetit dhe kursimit në zbatimin e procedurave për dhënien e kontratës për furnizim publik.



Gjendja egzistuese në Komunat e Dibrës, Qendër Zhupë, Makedonska Kamenicë dhe Kriva Pallankë

Analiza e web faqeve të Komunës së Dibrës, Komunës së Qendër Zhupës, Komunës së Makedonska Kamenicës dhe Komunës së Kriva Pallankës tregon se qasja në informatat themelore për shërbimet që ofrojnë komunat e theksura në web-faqet e tyre nuk është e qartë. Informacionet nuk janë lehtësisht të disponueshme, navigacioni në web portalet është i vështirsuar (nuk është userfriendly) ose ka mungesë informacioni për shërbimet në web portalet. Gjithashtu mund të konstatohet se jo të gjitha komunat ofrojnë të njëjtat informacione për shërbimet që ofrojnë, informacioni për shërbimet nuk lehtësisht të disponueshme dhe nuk është mundësuar trajtim i qasjes dhe aksesit për çdo qytetar nga NJVL të ndryshme, dhe posaçërisht është vështirë të zbatohen shërbimet për qytetarët me nevoja të veçanta.

Komuna Dibër

Web faqja e Komunës së Dibrës, <http://dibra.gov.mk/newmk/> ofron më shumë informacione me interes për qytetarët, por nuk ka regjistër të shërbimeve dhe nuk ofron mundësi për realizimin elektronik të shërbimit.

Gjatë qasjes së parë në të, paraqiten informata të sistematizuara të ndara në disa pjesë: **Financë, Urbanizëm, Njësia për mbikëqyrje inspektimi, Arsim, Tatimet dhe Raportimi i problemeve.** Nga aspekti i ofrimit të shërbimeve për qytetarët, në faqe mund të gjeni informacionet e mëposhtme:

Pjesa e **Urbanizmit** përmban katër seksione: *Miratimi, Legalizimi, Planet Urbanistike dhe Trafiku:*

- Miratimi - përshkruhet procedura dhe theksohen të gjitha dokumentet e nevojshme për lëshimin e lejes së ndërtimit, por jo mundësia për realizimin e shërbimit në mënyrë elektronike.
- Legalizimi - përshkruhet procedura dhe theksohen të gjitha dokumentet e nevojshme në përputhje me Ligjin për ndërtimet pa leje (legalizimi), por jo mundësia për realizimin e shërbimit në mënyrë elektronike.
- Planet urbanistike – shiqim të planit të detajuar urban
- Trafiku - nuk ka informacion

Arsimi është pjesa që duhet të na japë informacion për *Kopshtet, Shkollat fillore / Arsimin fillor, Shkollën e mesme / gjimnazin dhe ngjarjet Kulturore e sportive.* Por informacioni është jo i plotë:

- Në seksionin për Kopshtet, historiku i kopshtit jepet vetëm në gjuhën shqipe,
- Në pjesën e arsimit fillor jepet historiku i shkollës me kontakt,
- Në seksionin e shkollës së mesme jepet me kontakt historiku i shkollës,

Në pjesën për **Manifestimet kulturore dhe sportive** nuk ka asnjë informacion.

Tatimet

- Tatimi në pronë – janë theksuar informatat për detyrimet e tatimit në pronë, por jo shërbim elektronik
- Taksa e shitjes së pasurive të paluajtshme - janë theksuar informata mbi detyrimet tatimore të shitjes së pasurive të paluajtshme, por jo shërbim elektronik
- Taksa komunale nga kompanitë - jepen informacione për taksat komunale, por jo shërbim elektronik

Paraqitni probleme

Paraqitni probleme është në të vërtetë ka dy pjesë: formularët dhe formulari i raportimit të problemit.

Nga *Formularët* është vendosur në Word model për Kërkesë deri te njësia për mbikqyrje inspektuesepër kontrol në vendin e duhur. Askund nuk thuhet nëse mund të dërgohet me e-mail, gjegjësisht të dorëzohet në mënyrë elektronike. Në kërkesë thuhet se është e nevojshme të dorëzohet vërtetim për taksat administrative të paguara në vlerë prej 50,00 denarë. Nuk ka asnjë informacion tjetër

Në **Paraqitni probleme** është ofruar një formular elektronik për raportimin e një problemi në komunë. Gjithashtu në web faqen ka linqe me sistemet e informacionit që ofrojnë shërbime elektronike për lejet e ndërtimit, tokën ndërtimore dhe e-urbanizmin, si dhe me sistemin elektronik të BFP-së për furnizime publike.

INFORMATA DHE GJETJE TË TJERA

Në vende të ndryshme dhe nuk janë të sistemuara, mund të gjenden edhe informatat në vijim:

- Lista e objekteve sportive, si dhe lista e organizatave humanitare dhe joqeveritare në komunë. Në zonën e komuniteteve lokale ka tabela që jepen vetëm në gjuhën shqipe.
- Gazeta Zyrtare e Bashkisë,
- Lista e kompetencave të komunës, anëtarëve të këshillit, informacione për kryetarin, por jo për administratën (përveç organogramit), atraksionet turistike në Dibër (një pjesë vetëm shqip), informacione dhe njoftime që nuk janë të sistemuara dhe të vështira për të pasur qasje qytetarët deri tek ata.
- Për sa i përket informacionit publik, theksohet personi i autorizuar për të ushtruar të drejtën e qasjes të lirë deri te informacioni publik, por formulari i Kërkesës dhe Ankesës nuk mund të shkarkohet nga vetë faqja e internetit. Në web faqen e Komunës së Dibrës shihet se shumica e informacioneve të gjetura janë të dhëna nga Ligji për Qasje të Lirë të Informatave Publike, neni 10, që është obligim i çdo poseduesi të informacionit.
- Edhe pse ka një seksion që çon deri te numra të rëndësishëm telefoni, nuk ka informacion për asnjë numër telefoni. Gjithashtu, përveç kontaktit të përgjithshëm të komunës, nuk ka asnjë kontakt tjetër telefonik dhe adresë e-mail nga punonjësit që janë përgjegjës për detyra/shërbime të caktuara ku qytetarët do të mund të kërkojnë dhe marrin informacion.
- Faqja e internetit nuk ofron fare informacion për shërbimet që komuna është e obliguar t'i ofrojë qytetarëve, si dhe nuk ka link me portalin për shërbimet elektronike të ofruara në nivel qendror.

KOMUNA QENDËR ZHUPË

Web faqja e komunës së Qendër Zhupës është <https://merkezjupa.gov.mk/?lang=mk>. Duke hyrë në të, të krijohet përshtypja se informacionet, shërbimet, shërbimet për qytetarët nuk janë në menunë / skedën SHËRBIMET PËR QYTETARËT. Ajo ka disa nënmenu: Njoftimet, Raportet, Buxhetin, Taksat Administrative, Urbanizmi dhe Planifikimii, Informata dhe Vendime, por asnjë nga këto nënmenu nuk ofron ndonjë informacion apo shërbim që do të ishte në dobi të qytetarëve, përveç seksionit për shuma e taksave administrative.

Taksat administrative, - janë të listuara taksat administrative dhe shuma e cila paguhet:

- Kërkesë për leje ndërtimi (2000,00 denarë),
- Kërkesë për ekstrakt nga plani (550.00 denarë),
- Kërkesë për certifikim dhe vërtetim (300,00 denarë),
- Kërkesë për tjetërsim të tokës ndërtimore në pronësi të RSM (1500,00 denarë) dhe
- Kërkesë për dokumente dhe veprime (300 denarë).

Në pjesën **informata** ka disa lloje informatash, të cilat zakonisht janë një link me skedën RISI. Këtu janë informacione si njoftime për një seancë të këshillit bashkiak, raportim për kohën dhe vendin e testimit të kandidatëve për regjistruar dhe instruktorë, konkurse etj.

Për qytetarët është e dhënë mundësia për **paraqitje të problemit**, me plotësim elektronik të një formulari të gjeneruar.

INFORMATATA DHE GJETJE TË TJERA

- Në web faqen e internetit mund të gjeni edhe informata publike të komunës së Qendër Zhupës¹, në të cilat theksohet personi nga komuna që do të ndërmjetësojë dhe ofrojë ndihmë në ushtrimin e së drejtës për qasje në informacione publike, Formulari i aplikimit për qasje deri te informatat me karakter publik dhe formular për Ankesa. Është krijuar gjithashtu një listë e informacionit publik në dispozicion të aplikantëve, por nuk ka linqe/dhe dokumente prej tyre.
- Të dhënat që mund të gjenden në web faqen e komunës dhe të cilat mund të jenë të dobishme për qytetarët janë rregulloret e miratuara nga Këshilli i Komunës Qendër Zhupë dhe aktet e kryetarit, sistematizimi dhe të tjera. programet dhe aktet, lista e këshilltarëve në komunë, pjesa për integritet dhe antikorrupsion dhe personat për paraqitje të brendshme.
- Janë publikuar numrat e telefonit dhe/ose e-mail adresat e Departamentit të Financave dhe Njësisë të Urbanistikës, të kryetarit të komunës dhe këshillit, të NP dhe të shkollave.
- Komuna publikon edhe Fletoren Zyrtare në web faqen.
- Në web faqe shihet se edhe pse është tentuar që shërbimet dhe njoftimet të sistemohen vetëm për qytetarët duke ndarë një skedë të veçantë për SHËRBIMET PËR QYTETARËT, megjithatë kjo nuk është arritur. Pjesa më e madhe e informatave që gjendet në web faqe janë të dhëna që dalin nga Ligji për Qasje të Lirë të Informatave Publike, neni 10, i cili është përgjegjësi e çdo posedues i informatës.
- Në web faqe nuk ofrohen fare informata për shërbimet që komuna është e obliguar t'i ofrojë qytetarëve, si dhe nuk ka lidhje me portalin për shërbimet elektronike të ofruara në nivel qendror. E vetmja gjë që mund të gjendet janë shërbimet për furnizime publike, përmes sistemit elektronik të kryerjes së furnizimeve publike.

Komuna MAKEDONSKA KAMENICA

Në web faqen e komunës së Kamenicës së Maqedonisë <https://makedonskakamenica.gov.mk/> në qasjen e parë nuk mund të shihet se ku mund të informohen qytetarët për shërbimet që ofron komuna. Mungon lista e shërbimeve të ofruara nga komuna (shërbimet elektronike dhe sportelet), si dhe informacionet për shërbimet dhe mënyrën se si mund të merren ato.

Në web faqe ka linqe e me web faqen e BNJVL-së, për të cilën më lart janë shpjeguar e-shërbimet për qytetarët, si dhe linqet në:

- <http://www.gradezno-zemjiste.mk/home.aspx>
- <https://www.gradezna-dozvola.mk/Account/Login?ReturnUrl=%2f>

Për tatimin në pronë, ekziston një pjesë **e-tatime**, gjegjësisht departamenti elektronik i taksave, që është shembull i një e-shërbimi të mirë të komunës. Për tu loguar është e nevojshme që personat fizik dhe juridik/qytetarët të vendosin numrin e tyre të amzës, ndërsa personat juridik numrin e tyre të tatimit Fjalkalimi për qasje dërgohet me vendimin për tatim të cilat personat fizik dhe juridik i pranojnë në adresën e shtëpisë. Nëse nuk kanë fjalëkalim, mund ta marrin në ambientet e komunës. Për qytetarët ka një rubrikë **Paraqit një problem**¹, e cila nëse klikohet çon në një formular për paraqitjen e problemeve që lidhen me:

- Ndrçimi i rrugës – paraqitje defekti të ndrçimit rrugor.
- Rrugica, rrugët dhe trotuaret – paraqitja e dëmeve në asfalt, beton, blloqe guri dhe bekaton; paraqitja e punës në rrugica, rrugë dhe trotuare; objekte të prirura për prishje dhe paraqitje objekte të prirura për prishje: shtëpi të vjetra, mure mbajtëse etj.
- Pajisjet urbane – paraqitja e dëmtimit të pajisjeve urbane: stola, kosha plehrash dhe parqe argëtimi për fëmijë.
- Ndërtimi dhe ndërtimi pa leje – paraqitja e fillimit të ndërtimit të një objekti të ri, zgjerimi dhe përmirësimi i një objekti ekzistues.
- Mjedisi jetësor – paraqitja e aromës së pakëndshme, ndotja e ajrit të ambientit, ujërat sipërfaqësore (lumenj dhe liqene);
- Mbeturinat – paraqitja e trajtimit të pakujdesshëm të mbetjeve komunale, komerciale, mbetjeve të parrezikshme industriale, mbetjet bimore, mbeturinat e paketimit, vajrat e përdorura, automjetet e përdorura (të dëmtuara), problemet me grumbullimin dhe transportin e mbeturinave nga NKP, mbeturinat në pronë private që shkaktojnë probleme shëndetësore të njerëzve, mbeturinave e ngurta të ndërtimit në rrugët rajonale dhe në natyrë.
- Gjelbërimi publik – paraqitja e shkatërrimit dhe uzurpimit të gjelbërimit publik, gjelbërimit përgjatë rrugëve, parqeve, shesheve, brigjeve të lumejve, monumenteve kulturore dhe historike, parkingjeve publike, parqeve argëtuese për fëmijë, këndeve të lojërave, varrezave.
- Varreza - përdhosje e gurëve të varreve në varreza.
- Furnizimi me ujë dhe kanalizimi – paraqitje e çdo rrjedhjeje uji, qoftë nga ujësjellësi apo kanalizimi; defekt në instalimin e furnizimit; bllokimi i rrjetit të kanalizimeve; automjet i parkuar mbi pllakat mbuluese e ujësjellësit ose kanalizimeve; nëse dikush ndërton mbi rrjetin e ujësjellësit ose kanalizimeve; nëse dikush është duke gërmuar rrjetin nëntokësor të ujësjellësit ose kanalizimit; kyçje në rrjetin e ujësjellësit apo kanalizimit pa praninë e personave të autorizuar nga shoqëria publike.

- Sinjalizimi i trafikut – paraqitja e nevojës për instalimin e sinjalistikës së trafikut në lokacione të caktuara në përputhje me rregulloret e trafikut; dëmtimi i sinjalistikës ekzistuese të komunikacionit
- Gjatë denoncimit të problemit, mund të zgjidhni mënyrën se si qytetari dëshiron të njoftohet, me e-mail ose me telefon.

Ekziston mundësia që qytetarët të paraqesin denoncim, por edhe të kërkojnë sipas llojit, datës apo numrit të denoncimit. Faqja ofron një formular për dërgimin e një mesazhi te kryetari i komunës, si dhe kontakte nga komuna dhe kryetari i komunës.

INFORMATA DHE GJETJE TË TJERA

Në web faqen e Komunës së Makedonska Kamenicës, mund të gjeni informacione të tjera të dobishme për qytetarët:

- Ekziston një listë e informatave publike nga Komuna e Kamenicës së Maqedonisë që janë në dispozicion të qytetarëve në pajtim me Ligjin për qasje të lirë deri te informatat me karakter publik.
- Informata për komunën, si gjeografia, historia, informacione për vendbanimet etj. për vetë komunën, si dhe një udhëzues nëpër institucionet (NP, shkolla, etj.)
- Edhe pse janë theksuar të gjithë punonjësit nëpër Sektorë dhe Departamente që janë të shënuar me emra dhe mbiemra, nuk ka adresë të e-mailit të tyre apo numër telefoni, numri në të cilin qytetarët mund të marrin informacion për çështjet në kompetencë të tyre.
- Publikohet edhe Fletorja Zyrtare e komunës
- Projekti për lidhjen e Rrugëve Lokale – Mekanizmi për ankesa dhe ankimime, por fatkeqësisht nuk funksionon

Konkluzioni i përgjithshëm është se nuk ka shërbime të listuara qartë që ofrohen nga komuna, qoftë në sportele, apo elektronike.

Komuna KRIVA PALANKA

Web faqja e komunës së Kriva Pallankës është <https://www.krivapalanka.gov.mk/>. Për dallim nga tri komunat tjera, komuna e Kriva Pallankës ka një web faqe të përpunuar sa i përket shërbimeve, përkatësisht përmban një regjistër dhe informacione për mënyrën se si ofrohen shërbimet.

Kur hapet faqja e komunës në menunë kryesore, shihet se ka një rubrikë të tërë të veçantë me titull "**SHËRBIMET**". Kur klikoni në "SHËRBIMET" do të listohen disa nënmenu, si më poshtë: **Regjistri i shërbimeve, Paraqit një problem, e-leje ndërtimi, e-urbanizëm, e-tokë ndërtimi, të gjitha shërbimet.**

Në seksionin që lidhet me "*Regjistrin e shërbimeve*", renditen disa shërbime, si më poshtë:

1. Kthimi i mjeteve të paguara gabimisht,
2. Vërtetim i normës së një objekti hotelierie,
3. Lëshimi i miratimit për adaptim të objektit (e-servicewww.gradezna-dozvola.mk)
4. Lëshimi i miratimit për ndryshimin mbindërtim të objektit (e-shërbim www.gradezna-dozvola.mk)
5. Lëshimi i miratimit për ndryshimin për përdorim të objektit (e-shërbim www.gradezna-dozvola.mk)

6. Lëshimi i miratimit për rindërtim të objektit (e-shërbim www.gradezna-dozvola.mk)
7. Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive (me kërkesë të qytetarit/klientit)
8. Nxjerrja e vendimit për gërmim në sipërfaqe publike për ndërtimin e infrastrukturës nëntokësore (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore).
9. Lëshimi i Pëlqimit për gërmim për eliminimin e defekteve në hapësira publike (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore)
10. Lëshimi i lejes mjedisore të integruar B.
11. Lëshimi i Çertifikatës për Licencë për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve.
12. Nxjerrja e ekstraktit nga plani urbanistik.
13. Lëshimi i Licencës për kryerjen e transportit të udhëtarëve në linjë komunale;
14. Lëshimi i licencës dhe ekstrakt nga licenca për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve.
15. Lëshimi i lejes së ndërtimit (e-shërbim www.gradezna-dozvola.mk),
16. Lëshimi i miratimit për vazhdim (e-shërbim www.gradezna-dozvola.mk),
17. Lëshimi i miratimit për ndryshime gjatë ndërtimit,
18. Lëshimi i Certifikatës së Licencës për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve.
19. Nxjerrja e ekstraktit nga plani urbanistik.
20. Lëshimi i Licencës për kryerjen e transportit të udhëtarëve në linjë komunale;
21. Lëshimi i licencës dhe ekstrakt nga licenca për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve.
22. Nxjerrja e ekstraktit nga plani urbanistik.
23. Lëshimi i Licencës për kryerjen e transportit të udhëtarëve në linjë komunale;
24. Lëshimi i licencës dhe ekstrakt nga licenca për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve.
25. Lëshimi i lejes së ndërtimit (e-shërbim www.gradezna-dozvola.mk),
26. Lëshimi i miratimit për vazhdim (e-shërbim www.gradezna-dozvola.mk),
27. Lëshimi i miratimit për ndryshime gjatë ndërtimit,
28. Nxjerrja e vendimit për tatimin në pronë (me kërkesë të një qytetari/klientit),
29. Nxjerrja e Vendimit për dhuratë dhe tatimin në trashëgimi (me kërkesë të qytetarit/klientit),
30. Lëshimi i Certifikatës së Licencës për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve.
31. Nxjerrja e Vendimit për tatimin komunal (taksë shoqërie) me kërkesë të një qytetari/klienti.
32. Nxjerrja e vendimit për përdorimin e muzikës në lokalet publike.
33. Nxjerrja e vendimit për shfrytëzimin e shesheve dhe hapësirës tjetër në qytet dhe vendbanime të tjera për ekspozimin e objekteve, organizimin, ekspozitën dhe manifestimet argëtuese për kryerjen e veprimtarisë;
34. Lëshimi i Certifikatës për tatimet dhe tarifën e paguara,
35. Kategorizimi i objekteve hotelierike (shtëpi, apartamente, dhoma me qira)
36. Miratimi për ndërtimin e rrugës hyrëse,
37. Miratimi i raportit për mbrojtjen e mjedisit;
38. Procedura për përjashtimin nga pagesa e tarifës komunale për ndriçimin publik.
39. Pranimi dhe trajtimi i kërkesave dhe parashtrësive të ndryshme,
40. Qasja në informacione publike,
41. Vazhdimi i licencës dhe ekstrakt nga licenca për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve dhe
42. Regjistrimi në Regjistrin e personave fizikë që kryejnë veprimtari hotelierie në përmasa të vogla.

Është mundësuar kërkim me emrin e shërbimit dhe Departamentit që e ofron atë. Disa nga shërbimet e listuara mund të realizohen në mënyrë elektronike dhe ato janë të shënuara dhe

shpjeguara posaçërisht, ndërsa disa nga shërbimet mund të realizohen vetëm në mënyrë tradicionale (në sportel).

Kur hapni ndonjë nga shërbimet e mësipërme (më shumë ose shkarkoni), do të gjeni informacionin e mëposhtëm për secilin shërbim:

- Lloji - Emri i shërbimit,
- Dokumentet e nevojshme,
- Taksa administrative (shuma e tarifës administrative),
- Marrja e kërkesës (si paraqitet kërkesa dhe ku dorëzohet),
- Pranimi i kërkesës (cili departament realizon shërbimin dhe mënyrën se si realizohet shërbimi),
- Afati i realizimit,
- Mënyra e dorëzimit të shërbimit/dokumentit,
- Kërkesat e nevojshme (është dhënë formulari i kërkesës që mund të printohet),
- Afati për ankim,
- Baza ligjore (Janë theksuar aktet aktuale nga të cilat buron shërbimi),
- Vërretje.

Për shembull, për një leje të integruar B, informacioni që qytetarët mund të marrin është si në foton më poshtë:

 ОПШТИНА КРИВА ПАЛАНКА Тел. +389 (0) 31 375 035 / Факс.+389 (0) 31 375 035 ул. Св. Јоаким Осоговски бр. 175, 1330, Крива Паланка РЕПУБЛИКА СЕВЕРНА МАКЕДОНИЈА www.krivapalanka.gov.mk	
Вид - Име на услугата	Издавање на Б - интегрирана еколошка дозвола
Потребни документи	1. Барање за издавање на Б - интегрирана еколошка дозвола до Општина Крива Паланка, Одделение за урбанизам, сообраќај и заштита на животната средина – готов образец во ОЦУ и web на Општина Крива Паланка; 2. Пополнето Барање согласно Правилникот за постапката за добивање на Б - интегрирана еколошка дозвола („Сл. Весник на РМ“ бр. 112/14 и 42/16); 3. Уплатница
Административна такса	Административна такса Износ: Зависи од видот и големината на емисиите во животната средина и врз основа на површината што ја зафаќа инсталацијата, согласно со Уредбата за висината на надоместок кој треба да го плаќаат операторите на инсталациите кои вршат активности за Б - интегрирана еколошка дозвола („Сл. Весник на РМ“ бр. 117/07; 64/10 и 186/16); Сметка: 10000000063095 Уплатна сметка: 840 138 03182 Приходна шифра: 722315 00 Примач: трезорска сметка, Буџет на Општина Крива Паланка Банка на примач: НБРМ Цел на дознака: Барање за издавање на Б-интегрирана еколошка дозвола
Прием на барањето	Општински центар за услуги (ОЦУ)
Место на реализација	Одделение за урбанизам, сообраќај и заштита на животната средина
Рок на реализација	60 дена од денот на прием на комплетна документација
Начин на доставување на услугата / документот	<ul style="list-style-type: none"> • Лично подигање од ОЦУ од страна на подносителот - барателот на услугата • Доставна служба на Општина Крива Паланка • ПТТ
Рок на жалба	15 дена од денот на приемот на решението
Законски основ	Закон за животна средина („ Сл. Весник на РМ“ бр. 53/05, 81/05, 24/07, 159/08, 83/09, 48/10, 124/10, 51/11, 123/12, 93/13, 187,13, 42/14, 44/15, 129/15, 192/15, 39/16 и 99/18)
Забелешка	

Nëse për të njëjtin shërbim e kërkon portalin Kombëtar të e-shërbimeve, informacioni që duhet të merrni janë: kushtet, dokumentet enevojshme, pagesa, afati dhe vlefshmëria dhe më shumë informacione. Megjithatë, informacioni nga portali nuk është aspak i mjaftueshëm për të

kuptuar se si, kur dhe ku mund të merret/realizohet e njëjta. Aq më tepër në përshkriminë datajuar të së njëjtës thuhet se leja e integruar B “lëshohet nga Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor sipas kërkesës dhe në përputhje me Dekretin për përcaktimin e veprimtarive të instalimeve që kërkojnë leje B ISK (Aneksi 2 nga Dekreti-Rregullorja) ahtu që paraqet informacion të pasaktë. Gjithashtu, kërkesa nuk mund të gjendet në portalin e shërbimeve elektronike, për dallim nga faqja e komunës së Kriva Pallankës.

Në Portalin Kombëtar për shërbimin qëndron se për realizimin e këtij shërbimi kërkohen këto dokumente:

- Leje për përdorimin e ujit të pusit ose të marrjes së lumit,
- Përshkrimi i instalimit, pjesëve teknike të tija dhe aktiviteteve të lidhura drejtpërdrejtë,
- Marrëveshja për marrjen e llojeve të ndryshme të mbeturinave,
- Çertifikatë e gjendjes aktuale nga Regjistri Qendror dhe
- Fletëpagesa.

Ndërsa, në faqen e komunës së Kriva Pallankës thuhet se për realizimin e shërbimit nevojiten:

- Kërkesë për dhënie e B - leje të integruar mjedisore nga komuna e Kriva Pallankës, Departamenti për Urbanizëm, Komunikacion dhe Mbrojtjen e Mjedisit - formulari i gatshëm në Qendrën Komunale për Shërbime dhe web faqen e Komunës së Kriva Pallankës;
- Kërkesë e plotësuar në përputhje me Rregulloren për procedurën për marrjen e lejes së integruar mjedisore B (“Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë” nr. 112/14 dhe 42/16);
- - Fletëpagesa.
- Prandaj, rekomandimi për ministrinë përgjegjëse për të cila është në ngarkim të legjislacionit (në këtë rast MMPH) është të plotësojë, sqarojë dhe të shpjegojë bukur, qartë, kuptueshëm mënyrën e marrjes së tij dhe dokumentacionin e nevojshëm.

Prandaj, rekomandimi për ministrinë përgjegjëse për të / që është e ngarkuar me rregullativën ligjore (në këtë rast MMPH) është që të plotësojë, të shpjegojë bukur, qartë, kuptueshëm mënyrën e marrjes së njëjtës dhe dokumentacionin e nevojshëm.

Sistemi **Paraqit problemin** u mundëson qytetarëve të raportojnë një problem komunal në çdo kohë të ditës, shtatë ditë në javë, përmes portalit të internetit të komunës, si p.sh.

- Ndriçimi i rrugës - paraqitja i një defekti të ndriçimit rrugor.
- Rrugicat, rrugët dhe trotualet - raportimi i dëmeve në asfalt, beton, blloqe guri dhe bekaton; raportimi i punës në rrugë, rrugë dhe trotualet
- Ndërtesat e prira për rrënim – paraqitje e objekteve të prira për rrënim: shtëpi të vjetra, mure mbajtëse etj.
- Pajisjet urbane – paraqitje e dëmtimit të pajisjeve urbane: stola, kosha plehrash dhe parqe argëtimi për fëmijë.
- Ndërtimi dhe ndërtimi pa leje - paraqitje e fillimit të ndërtimit të një objekti të ri, zgjerimi dhe përmirësimi i një objekti ekzistues.
- Mjedisi - paraqitje e aromave të pakëndshme, ndotja e ajrit të ambientit, ujërat sipërfaqësore (lumenj dhe liqene); raportimi i zhurmave afatgjata dhe të shpeshta nga restorantet, funksionimi i makinerive dhe impianteve.
- Mbeturinat - paraqitje e trajtimit të pakujdesshëm të mbetjeve jo të rrezikshme komunale, komerciale, industriale, mbetjet bimore, mbeturinat e paketimit, vajrat e përdorura, automjetet e përdorura (të dëmtuara), problemet me grumbullimin dhe transportin e mbeturinave nga NPK, mbeturinat në pronë private që shkaktojnë probleme shëndetësore të njerëzve, mbeturinat të ndërtimit në rrugët rajonale dhe në natyrë.

- Gjellbërimi publik - paraqitje e shkatërrimit dhe uzurpimit të gjellbërimin publik, gjellbërimin përgjatë rrugëve, parqeve, shesheve, brigjeve të lumejve, monumenteve kulturore dhe historike, parkingjeve publike, parqeve argëtuese për fëmijë, këndeve të lojërave, varrezave.

Faqja gjithashtu ofron edhe mundësinë e bisedës në kohë reale, por kjo mundësi është vetëm për gjatë orarit të punës në komunë.

INFORMATA DHE GJETJE TË TJERA

Në web-faqen e komunës së Kriva Pallankës, mund të gjeni informata tjera të dobishme për qytetarët:

- Në web faqen e Komunës së Kriva Pallankës mund të gjeni informacion/vendim¹ për vlerësimin e vlerës së tregut sipas zonave e pronave të patundshmërive, ndërtimeve, tokë ndërtimore e ndërtuar ose e pandërtuar dhe tokë bujqësore në Komunën e Kriva Pallankës, si dhe pasqyrë sipas zonave² për përcaktimin e vlerës së tregut për pronën e paluajtshme - objektet afariste, lhapsira, dhe toka e ndërtuar apo pandërtuar për qëllim të tillë në Komunën e Kriva Pallankës.
- Si në komunitat tjera, në web-faqen e Komunës së Kriva Pallankës mund të gjeni lidhjen për e-furnizime publike.
- Në pjesën e shërbimeve nuk duhet të ndodhet “Qasje në informacione publike”, sepse nuk është një lloj shërbimi i veçantë, por sigurisht që është një mundësi që qytetarët të lexojnë se si të marrin disa informacione që nuk janë shërbim.
- Komuna e Kriva Pallankës ka orar për ditët e pritjes për punë me qytetarët dhe mbajtjen e takimeve në të cilat qytetarët dhe subjektet tjera mund të drejtohen për konsultime, informim n; lidhje me rastet për tejkalimin e situatave të caktuara dhe që janë të ndërlidhura me kompetencat e komunës. Përveç komunikimit të drejtpërdrejtë, qytetarët mund të konsultohen me zyrtarët kompetent edhe përmes telefonit, por edhe përmes adresës elektronike (e-mailit). Në web faqen është lista e të punësuarve në komunën e Kriva Pallankës që kanë pozicion pune, e-mail zyrtarë dhe telefon. Kryetari dhe Këshilli i Komunës kanë ditën dhe orën e tyre të pritjes dhe në rast urgjence dhe mosanulimi dhe arsye të tjera të arsyetuara, qytetarët mund të realizojnë takim me nënpunsin zyrtar çdo ditë nga e hëna në të premte gjatë gjithë orarit të punës. Në web faqen mund të gjeni informacione për orarin e punës dhe kohën në të cilën punonjësit në komunë e shfrytëzojnë pushimin. Ekziston edhe një web format për **Pyetni Kryetarin**, ku çdo qytetar mund t'i bëjë një pyetje kryetarit të bashkisë.
- Komuna e Kriva Pallankës ka orar për pranimet
- Me qëllim të rritjes së transparencës dhe ofrimit të qasjes deri te informatat për funksionimin e komunës për të gjithë qytetarët, Komuna e Kriva Pallankës nxer Buletinin Komunal – fletore informuese e Komunës së Kriva Pallankës. Buletini i komunës publikohet një herë në muaj (ose sipas nevojës) dhe ekzemplari është falas. Të gjitha informatat me përmbajtje më të detajuar mund të gjenden në web faqen e komunës, dhe mund të regjistrohen për të marrë buletinin javor në formë elektronike në adresën e tyre elektronike.
- Në web faqen publikohen edhe procesverbalet nga kolegji¹
- Komuna e Kriva Pallankës ka edhe lista me regjistra² të tjerë, si:
 - Regjistri i ligjeve që kanë të bëjnë me kompetencën e komunës
 - Regjistri i PUD-së së miratuar
 - Regjistri i planit dhe programit projektues të miratuar
- Sistemi Informativ Gjeografik <https://gisportal.gdi.mk/visios/KPPublic>.

Propozim për krijimin e shërbimeve në përputhje me kompetencat e komunave

Krahas sistemeve të mësipërme informative dhe shërbimeve që ato ofrojnë, komunat duhet t'ju mundësojnë qytetarëve të marrin të gjitha shërbimet e parashikuara nga legjislacioni pozitiv, si edhe të ofrojnë të gjithë informacionin e nevojshëm për informimin e qytetarëve në përputhje me kompetencat e tyre. Disa nga shërbimet tashmë janë të disponueshme në portalin kombëtar të e-shërbimeve, por shumë pak qytetarë në nivel komunal janë të njohtuar për mundësitë e tyre.

Prandaj, në përputhje me atë që u tha më sipër, si edhe duke marrë parasysh kompetencat e komunave të përcaktuara me Ligjin për Vetëqeverisje Lokale dhe ligjet tjera të veçanta, komunat duhet t'i marrin parasysh edhe shërbimet e mëposhtme:

Në përputhje me **Ligjin për Planifikim urbanistik** ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 32/20), komunat duhet të ofrojnë këto shërbime:

- Ekstrakt nga projekti arkitektoniko-urbanistik për ndërtimet e kategorisë së dytë
- Ekstrakt - Fragment nga dokumentacioni lokal urbano-planifikues
- Ekstrakt nga plani urbanistik për zonën periferike
- Ekstrakt Fragment nga plani urbanistik për fshatin
- Ekstrakt nga plani i detajuar urbanistik
- Ekstrakt nga plani i përgjithshëm urbanistik
- Vërtetim për verifikimin e projektit infrastrukturor për objektet infrastrukture të linjës të kategorisë së dytë
- Vërtetim për verifikimin e programit të planifikimit për përgatitjen e dokumentacionit urban urbanistik vendor
- Vërtetim për verifikimin e projektit arkitektoniko-urbanistik për ndërtime të kategorisë së dytë
- Lëshimi i miratimit për heqjen e një objekti;
- Miratimi i dokumentacionit urbanistik planifikues lokal;
- Marrja e miratimit për kryerjen e veprimtarisë dhe instalimin e pajisjeve urbane;
- Vërtetim i plotfuqishëm për leje të dhënë për ndërtim;
- Tjetërsimi i tokës ndërtimore në pronësi të RSM;
- Njoftim për objektin e përfunduar.
- Verifikim i plotfuqishëm e lejes të dhënë për ndërtim;

Në bazë të **Ligjit për tokën ndërtimore** ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 15/2015; 98/2015; 193/2015; 226/2015; 31/2016; 142/2016; 190/2016 Fletorja zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" Nr. 275/2019; 90/2020; 101/2021), komunat duhet të ofrojnë këto shërbime:

- Përcaktimi i statusit juridik të objekteve të ndërtuara pa leje,
- Tjetërsimi i tokës ndërtimore në pronësi të komunës,
- Dhënia me qira afatgjatë dhe afatshkurtër e tokës ndërtimore në pronësi të komunës,
- Dhënia e të drejtës në shfrytëzim të përhershëm të tokës ndërtimore në pronësi të komunës,
- Transferimi i pronësisë së tokës ndërtimore në pronësi të komunës,
- Krijimi i të drejtës së Shërbimësisë reale të tokës ndërtimore në pronësi të komunës.

Në bazë të **Ligjit për tokën bujqësore** ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 135/2007; 17/2008; 18/2011; 148/2011; 95/2012; 79/2013; 87/2013; 106/2 ; 164/2013; 187/2013; 39/2014; 130/2014; 166/2014; 72/2015; 98/2015; 154/2015; 215/2015; 7/2015; 7/2015; 7/2014 dhe 3920 Gazetën zyrtare Republika e Maqedonisë së Veriut" nr. 161/2019; 80/2020; 178/2021), komunat duhet të ofrojnë këtë shërbim:

- Vërtetim i objektit ndihmës, serrës apo objektit për përpunimin parësor të produkteve bujqësore të ndërtuara ilegalisht në tokë bujqësore.

Në bazë të **Ligjit për mbrojtje të mjedisit jetësor dhe natyrës** ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 53/2005; 81/2005; 79/2006; 101/2006; 109/2006; 24/2007; 159/2008; 83/2009; 161/2009; 1/2010; 48/2010; 124/2010; 51/2011; 123/2012; 93/2013; 187/2013; 42/2014; 42/2014; 42/2014; 2015; 39 / 2016; 28/2018; 65/2018; 99/2018), komunat duhet të ofrojnë shërbimet e mëposhtme:

- Lëshimi i lejes mjedisore të integruar B,
- Vendim për miratimin e Elaboratit për mbrojtjen e mjedisit jetësor;
- Marrja e lejes për harmonizimin të planit operacional, së bashku me projektplanin operacional.
- Ndryshim i planit operacional.

Në bazë të **Ligjit për ujërat** ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 87/2008; 6/2009; 161/2009; 83/2010; 51/2011; 44/2012; 23/2013; 163/2013; 180/2014; 146/2015; 52/2016 dhe "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 151/2021), komunat duhet të ofrojnë shërbimin në vijim:

- Dhënia e lejes për fitimin e të drejtës ujore në bazë të lëshimit të lejes për shfrytëzimin e ujit dhe lejes për lëshim në, ujë, përkatësisht leje për nxjerrjen e rërës, zhavorrit dhe gurit nga koritë dhe brigjet e trupave ujorë sipërfaqësorë.

Në fushën e Zhvillimit Ekonomik Lokal, komunat duhet të ofrojnë shërbimet e mëposhtme:

- Dhënia e lejes për të kryer një veprimtari me interes publik me rëndësi lokale,
- Dhënia e miratimeve për instalimin e objekteve të përkohshme, mobiljeve dhe pajisjeve urbane,
- Hënien e Vërtetimit për harmonizim me Strategjinë e Zhvillimit Ekonomik Lokal (ZHEL) të komunës.

Në bazë të **Ligjit për veprimtari hoteliere** ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 62/2004; 89/2008; 115/2010; 53/2011; 141/2012; 164/2013; 187/2014/2013; ; 199/2014; 129/2015; 192/2015; 39/2016; 53/2016; 71/2016 dhe "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 31/2020), komunat duhet të ofrojnë këto shërbime:

- Përcaktimi i kushteve minimale teknike dhe kategorizimit për kryerjen e një aktiviteti hotelierie në shkallë të vogël.

Në sferën e veprimtarive komunale, në pajtim me **Ligjin për punët komunale** ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 95/2012; 163/2013; 42/2014; 44/2015; 147/2015; 31/2016; 64/2018 dhe "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 302/2020), komunat janë të obliguara që në web-faqet e tyre të theksojnë listën e shërbimeve komunale, si vijon:

1. Shërbimet për kënaqjen e konsumit individual:

- trajtimin dhe furnizimin me ujë të pijshëm,
- përpunimin dhe ofrim i ujit teknologjik,
- Dërgimi dhe trajtimin e ujërave të zeza,
- transporti i udhëtarëve në trafikun rrugor,
- grumbullimi dhe transportimi i mbeturinave komunale,
- ndërtimi dhe mirëmbajtja e varreve,
- përdorimi i një pike shitjeje në tregje të hapura dhe të mbyllura,
- pajisje për pastrimin e oxhakut dhe nxjerrjen e tymit,
- heqja e automjeteve të dëmtuara, mirëmbajtja e gropave septike,
- dërgimi i gazit në një instrument matës tek një përdorues dhe
- dërgimi i energjisë termike në instrumentin matës të përdoruesit.

2. Shërbimet që kënaqin konsumin e përbashkët:

- Dërgimi dhe shkarkimi i ujërave atmosferik,
- rindërtimi dhe mbrojtja e rrugëve lokale, rugicave dhe objekteve të tjera të infrastrukturës,
- ruajtja e pastërtisë publike,

- mirëmbajtja dhe pastrimi dhe përdorimi i parqeve, kopshteve zoologjike, pyjeve të parqeve, zonave rekreative dhe gjelbërimit,
- mirëmbajtjen e sinjalistikës së komunikacionit në rrugica dhe rrugë komunale,
- ndriçimi publik,
- mirëmbajtjen e varrezave, objekteve përkatëse dhe infrastrukturës së varrezave,
- mirëmbajtjen e objekteve në tregjet e hapura dhe të mbyllura me shumicë dhe pakicë dhe
- zhdukja e kafshëve endacake, dekorimi i vendbanimeve, mirëmbajtja e objekteve sanitare dhe mirëmbajtja e pajisjeve urbane.

Në bazë të **Ligjit për siguri në komunikacionin rrugor** ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 169/2015; 226/2015; 55/2016; 11/2018; 83/2018; 191/2018 dhe "Gazeta zyrtare e Republikës së të Maqedonisë së Veriut" nr. 70/2019; 98/2019; 71/2020; 302/2020; 122/2021), **Ligji për veprimtaritë komunale, Ligji për gjelbërimin urban** ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 11/ 2018 dhe "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 42/2020), komunat duhet të ofrojnë këto shërbime:

- Licenca dhe ekstraktet nga licenca për automjetet e regjistruara për kryerjen e transportit auto-taksi të udhëtarëve,
- Licenca dhe ekstraktet nga licenca për automjetet e regjistruara për kryerjen e transportit komunal të udhëtarëve;
- Leje për regjistrimin e linjës dhe orarit të udhëtimit për kryerjen e transportit të udhëtarëve në linjë komunale,
- Leje për transport të udhëtarëve me linjë speciale,
- Leje për vendosjen e tabelave dhe tabelave në vendbanime,
- Leje për vendosjen e linjave kablore telefonike, telegrafike linja të tjera,
- Leje për vendosjen e tabelave dhe tabelave në zonën mbrojtëse të rrugëve komunale në vendbanime,
- Leje për vendosjen e tabelave dhe tabelave për reklamë në zonën mbrojtëse të rrugëve komunale jashtë vendbanimeve;
- Leje për vendosjen e rrethojës mbrojtëse përgjatë rrugës komunale,
- Leje për transport të jashtëzakonshëm në rrugët komunale,
- Miratimi për ndërtimin e rrugës hyrëse që të lidhin me rrugën komunale
- Vendim për përcaktimin/ndryshimin e regjimit të komunikacionit
- Miratimi për ndryshim të përkohshëm të regjimit të qarkullimit
- Miratimi për gjermim të rrugës, trotuarit, sipërfaqes publike ose të gjelbër
- Leje për shfrytëzim të zonave të trafikut publik
- Miratimi për dërgimin e mallit
- Vërtetim për parcelën kadastrale (përfshirje e planit urban),
- Përcaktimi i nevojës për prerje, përkatësisht krasitje të drurit të dëmtuar, si dhe për dru për të cilin shërbimi kompetent do të konstatojë nevojën për prerjen e tij, përkatësisht krasitjen.
- Duhet të theksohet lista e ndërmarrjeve publike me kontakte në komunë.

Në bazë të **Ligjit për rrugë publike** ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 84/2008; 52/2009; 114/2009; 39/2010; 124/2010; 23/2011; 53/2011; 44/2 ; 168/2012; 163/2013; 187/2013; 39/2014; 42/2014; 166/2014; 44/2015; 116/2015; 150/2015; 150/2015; 31/201; 31/201; "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë Veriore" nr. 174/2021, komunat duhet të marrin pëlqimin për ndërtimin e rrugës komunale nga investitori:

- Miratimi për ndërtimin e rrugës hyrëse.
- Miratimi për përdorim të tepërt të rrugës

Në bazë të **Ligjit për trajtimin e objekteve të ndërtuara ilegalisht** ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 23/2011; 54/2011; 155/2012; 53/2013; 72/2013; 44/2014; 14/2014;

14; 199/2014; 124/2015; 129/2015; 217/2015; 31/2016; 190/2017 dhe "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 174/2021), komunat duhet të ofrojnë këto shërbime:

Përcaktimi i statusit juridik të objektit të ndërtuar pa leje me rëndësi lokale (objekte me rëndësi lokale në përputhje me Ligjin për ndërtim dhe objektet e institucioneve shëndetësore për kujdesin shëndetësor parësor, sekondar dhe terciar që janë ndërtuar pa leje ndërtimi ose në kundërshtim me objektin. leje, si dhe pjesë (zgjerime dhe përmirësime) të objekteve me rëndësi për Republikën dhe me rëndësi vendore dhe të objekteve të institucioneve shëndetësore për kujdesin shëndetësor parësor, sekondar dhe terciar, të cilat janë ndërtuar pa leje ndërtimi ose në kundërshtim me leje për ndërtim, brenda dhe jashtë fushëveprimit planifikues të ndërtesave ndihmëse (garazh, depo) të cilat janë në funksion të një objekti banimi apo objekti tjetër, pishina në nivel të bëra për përdorim individual, objekte të përkohshme të destinuara për banim, objekte për përpunim parësor. të produkteve bujqësore (përveç tendave dhe objekteve të përkohshme) o akomodim) në pajtim me Ligjin për Tokën Bujqësore që ndërtohen në tokë ndërtimore, si dhe objekte, përkatësisht pjesë të veçanta të objekteve të rishëndrura pa miratim për rishëndrim.

Në bazë të **Ligjit për punësimin dhe punën e të huajve** ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 217/2015 dhe "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut nr. 163/2021), komunat duhet të ofrojnë shërbimin në vijim:

- Pëlqimin për ofrimin e shërbimeve kreative në fushën e kulturës që kryhen në hapësirën e njësisë së vetëqeverisjes vendore

Në bazë të **Ligjit për shoqata dhe fondacione** ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 52/2010; 135/2011; 55/2016), komunat duhet të ofrojnë këtë shërbim:

- Miratimi për përdorimin e fjalëve me emrin e komunës ose qytetit të Shkupit në emër të organizatës.

Në fushën e **Kulturës**, informacionet në faqet e internetit të komunave duhet të gjenden këto të dhëna:

- Lista e institucioneve kulturore (me kontakte)
- Orari i ngjarjeve kulturore.

Në fushën e **Sportit dhe Rekreacionit**, komunat duhet të ofrojnë informacionin e mëposhtëm në faqet e tyre të internetit:

- Lista e objekteve sportive (me kontakte)
- Orari i ngjarjeve sportive
- Lista e klubeve sportive në komunë
- Paraqitja e kërkesës për regjistrim në regjistrin e tifozëve.

Në sferën e **mbrojtjes sociale dhe mbrojtjes së fëmijëve**, në përputhje me **Ligjin për mbrojtje sociale** ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 104/2019; 146/2019; 275/2019; 89/2020; 302 /2020; 311/2020; 163 / 2021) dhe **Ligjit për Mbrojtjen e Fëmijëve** ("Gazeta Zyrtare e Republikës 23/2013; 12/2014; 44/2014; 144/2014; 10/2015; 25/2015; 25/2015; 2015; 192/2015; 27/2016; 163/2017; 21/2018; 198/2018; dhe ("Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 104/2019; 146/2019; 278/2019; 278/2019; 2020; 311/2020), komunat në web faqet e tyre të internetit duhet të ofrojnë informacionin e mëposhtëm:

- Lista e institucioneve të mbrojtjes sociale (me web faqe interneti, kontakte dhe orë pune)
- Lista e kopshteve (me web faqet e internetit, kontaktet dhe oraret e punës)
- Lista e shtëpive të pleqve (me web faqet e internetit, kontaktet dhe kohën e vizitave)
- Lista e shoqatave qytetare në komunë (me web faqe, kontakte dhe orë pune)

-Në fushën e **Arsimit**, komunat duhet të ofrojnë informacionin e mëposhtëm në faqet e tyre të internetit:

- Lista e shkollave fillore (web faqet e internetit dhe kontaktet),
- Lista e shkollave të mesme (web faqet e internetit dhe kontaktet),
- Lista e konvikteve (web faqja e internetit dhe kontaktet).

Në fushën e **Kujdesit Shëndetësor**, komunat duhet të ofrojnë informacion në web faqet e tyre të internetit për:

- Lista e institucioneve shëndetësore publike dhe private (me kontakte dhe orë pune).

Në sferën e **Mbrojtjes nga zjarri**, në përputhje me **Ligjin për zjarrfikje**, ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë" nr. 67/2004; 81/2007; 55/2013; 158/2014; 193/2015; 39 /2016; 168/2017; dhe "Gazeta Zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 152/2019) komunat duhet të ofrojnë informacion në ueb faqen e tyre për:

- Angazhimi i zjarrfikësve sezonalë,
- Mundësia e krijimit të brigadave vullnetare kundër zjarrit, të cilat janë pjesë e sistemit të vetëm të mbrojtjes nga zjarri.

Shembull për shërbim i cili është përpunuar mirë

Secili elektronikisht duhet të strukturohet në të njëjtën mënyrë dhe të përmbajë të dhënat e mëposhtme:

- emrin e shërbimit dhe organin kompetent që ofron shërbimin;
- kushtet që duhet të plotësojë dorëzuesi i kërkesës për shërbim;
- dokumentacionin i nevojshëm;
- mënyra e pagesës / taksa administrative;
- afati për realizimin e shërbimit;
- rëndësia e shërbimit;
- përshkrim i detajuar i shërbimit;
- aktet juridike nga të cilat buron shërbimi (ligjet dhe aktet nënligjore) dhe
- personi/personat përgjegjës për realizimin e shërbimit.

SHEMBULL:

Vërtetim për të drejtën e pagesës shtesë për ndihmë dhe kujdes nga një person tjetër

Të drejtë në pagesë shtesë për ndihmë dhe kujdes nga një person tjetër ka një person mbi 26 vjeç, me pengesa intelektuale mesatare, të rënda ose të thellësishme, person me pengesa të rënda dhe tepër të rënda, të cilit i është e nevojshme ndihmë dhe kujdes nga person tjetër për arsye se nuk mund vetë ti realizojë aktivitetet themelore nga jeta e përditshme nëse këtë të drejtë nuk mund ta realizojë duke u bazuar në rregullore tjera

Organi kompetent

Ministria e Punës dhe Politikës Sociale / Qendra për Punë Sociale
Kushtet

Aplikanti duhet të jetshfrytëzues i së drejtës për ndihmë dhe kujdes nga një person tjetër

Dokumentet e nevojshme

Dorëzimi i Kërkesës (nuk ka formular të përcaktuar) në Qendrën për Punë Sociale

Mënyra e dorëzimit të dokumenteve

Kërkesa me dokumentet mund të dorëzohet deri te Qendrat për Punë sociale me prani fizike nëpërmjet:

- Regjistrim
- Sportel

Kërkesa mund të dorëzohet edhe nëpërmjet Portalit Kombëtar të Shërbimeve Elektronike, duke u regjistruar nëpërmjet sistemit me paralajmërim të vetëm.

Pagesa

Asnjë tarifë për pagesë nuk është përcaktuar për këtë shërbim

(* nëse për shërbimin është e paraparë pagesë e tarifës administrative, e njëjta duhet të deklarohet në përputhje me Ligjin për Taksat Administrative)

Afati dhe vlefshmëria

Vërtetimi lëshohet brenda 10 ditëve nga dita e paraqitjes së kërkesës.

Mënyra e ofrimit të shërbimit:

- Merret personalisht ose nga një përfaqësues
- Lëshohet në mënyrë elektronike

Përshkrim i detajuar i shërbimit

Qendra për Punë Sociale lëshon vërtetim ose certifikatë për statusin e përfituesit të mbrojtjes sociale në përputhje me evidencën zyrtare në afat prej dhjetë ditësh nga dita e paraqitjes së kërkesës.

Ministria e Punës dhe Politikës Sociale mund të lëshojë vërtetim ose certifikatë nga paragrafi 1 i këtij neni si dokument elektronik nga sistemi i regjistrimit të të dhënave të mbrojtjes sociale me të cilin menaxhon, i vërtetuar me vulë elektronike, në pajtim me Ligjin për Dokumentet Elektronike. Identifikimi elektronik dhe Shërbimet të besueshme dhe Ligji për Menaxhimin elektronik dhe Shërbimet elektronike.

Vërtetimi ose certifikata e lëshuar në mënyrën e përcaktuar me paragrafin 2 të këtij neni ka të njëjtën fuqi juridike dhe dëshmuese si forma e tyre me shkrim.

Rregullore ligjore të ndërlidhura

Ligji për mbrojtje sociale ("Gazeta zyrtare e Republikës së Maqedonisë së Veriut" nr. 104/2019; 146/2019; 275/2019; 89/2020; 302/2020; 311/2020; 163/2021), (nenet 53, neni 284).

KONSTATIME

Nga analiza e katër komunave të përfshira në këtë projekt, mund të nxirren përfundimet e mëposhtme të përgjithshme:

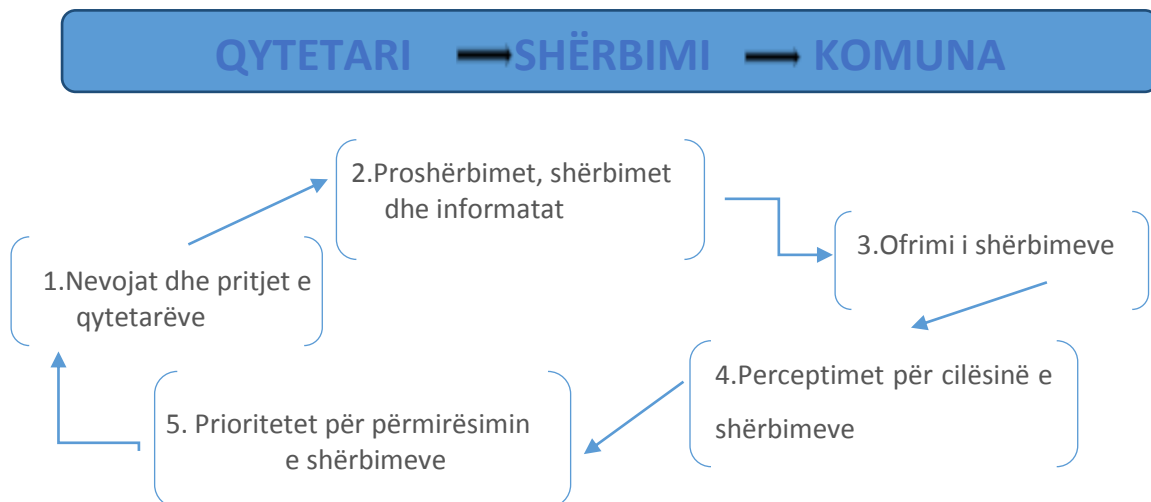
- Ekzistenca e informimit të dobët të qytetarëve për shërbimet elektronike që rezultojnë në shfrytëzimin e pamjaftueshëm të shërbimeve ekzistuese elektronike të ofruara nga sistemet informative (e-ndërtim, e-tokë ndërtimore, e -sende, e-tatimet, e-urbanizëm);
- Informimi i pabarabartë i qytetarëve për shërbimet (sportel/elektronike) dhe të dhënat e tjera të nevojshme që ofrohen nga komunat;
- Pabarazia e qytetarëve nga komunat e ndryshme për sa i përket informacionit që marrin dhe mundësive që ofrojnë komunat për shfrytëzimin e shërbimeve;
- Pabarazi në Web faqet e komunave;
- Mungesa e regjistrimit të shërbimeve;
- Mungesa e shërbimeve elektronike - vetëm disa nga komunat të udhëzojnë sistemet informative që ofrojnë shërbime elektronike në web faqet e tyre .

REKOMANDIME PËR KOMUNAT

- Komunat duhet të kenë Web faqe e cila do të përmban të gjitha informatat e nevojshme si për shërbimet që sigurohen për lokacionet fizike (në sportel), ashtu edhe për shërbimetelektronike. Përmirësimi i web faqeve me informata adekuate dhe të dhëna në lidhje me shërbimet (elektronike apo në sportel) jep mundësi për tejkalimin e barrierave birokratike në qasjen deri te informatat dhe të dhënat.
- Krijimi i një numri më të madh të e- shërbimeve me qëllim që të zvogëlohen harxhimet dhe koha e nevojshme , kurse nga ana tjetër rritja e kënaqësisë të qytetarëve. Me dixhitalizimin e tërësishëm të shërbimeve , përfitime do të kenë edhe të dyja palët, gjegjësisht përfitimet për përdoruesit janë në realizimin më të lehtë të shërbimeve, për një afat kohor më të shkurtër dhe me harxhime më të vogla, kurse përfitimet për administratën komunale janë ofrimi i më tepër shërbimeve për më tepër shfrytëzues si dhe më shpejtë me përmasa pune më të vogla dhe harxhime të zvogëluara.
- Çdo komunë mundohet të krijojë „E-qytetarë”, gjegjësisht qytetarë që janë të njohtuar me me mënyrën dhe mundësinë e shfrytëzimit e e-shërbimeve , qytetarë që dijnë se si ta përdorin shërbimin elektronik, gjegjësisht posedojnë dituri elektronike adekuate, qytetarë që në afate të shkurt kohoredhe pavarësisht, nëpërmjet mënyrës elektronike ti realizojnë kërkesat të cilat janë ju referohen organeve dhe institucioneve qendrore dhe lokale, gjegjësisht qytetarë të kënaqur nga bashkëpunimi me organet dhe institucionet shtetërore.
- Komunat të ofrojnë dhe zhvillojnë „MODEL QYTETAR PËR SHËRBIME” adekuat dhe i unifikuar , i cili do të marrë parasysh:
 1. Nevojat dhe pritjet e qytetarëve për shërbimet – që kur qytetarët të vijnë në komunë për ndonjë nevojë të caktuar, ata i tregojnë nevojat dhe pritjet e tyre të cilat bazohen në përvojat e mëparshme me shërbimet dhe qëndrimin e tyre të përgjithshëm ndaj administratës(shërbim i ofruar në sportel/e-shërbim) , gjatë kësaj komuna e ndjek kënaqësinë e qytetarëve dhe në përputhje me ato i krijon politikat dhe veprimet e saja.
 2. Qasje deri te shërbimet - për të fituar shërbim, qytetarët duhet të dijnë se ku mund ta gjejnë. Pavarësisht a bëhet fjala për shërbim elektronik ose shërbim që ofrohet në sportel, qytetarët

duhet të marrin informatë adekuate të saktë dhe në kohën e duhur për llojin e shërbimit, mënyra se si mund të merret e njëjta, si dhe koha për të cilën e njëjta mund të ofrohet.

3. Ofrimi i shërbimit - kur ofrohet ndonjë shërbim i caktuar, kënaqësia e qytetarëve varet nga cilësia e ofrimit të shërbimit, gjegjësisht administrata komunale duhet të llogarisë në kohën e duhur në të cilën duhet të ofrojë shërbimin; kompetenca (nëse bëhet fjalë për shërbim që qytetari do ta marrë në sportel të njëjtën ta marrë me një të ardhur, por kur bëhet fjala për e-shërbim të njëjtën të mund ta realizojë në mënyrë elektronike), shërbimi i nënpunësve të administratës të cilët e ofrojnë shërbimin, qëndrim fer (bashkëpunim i administratës lokale dhe qytetarëve) dhe efikasitet (ofrim i shpejtë, zvogëlimi i kohës të pritjes, zvogëlimi i harxhimeve, dhe qytetarë të kënaqur).



- Në çdo web faqe është e nevojshme që në menunë kryesore të ketë një rubrikë që do të titullohet “SHËRBIMET DHE INFORMACIONET PËR QYTETARËT”, ku qytetarët do të mund në një vend dhe në mënyrë të thjeshtë, vetëm me një klikim, të marrin të gjitha të dhënat e nevojshme për realizimin e një shërbimi të caktuar, ose për marrjen e informacionit të nevojshëm.
- Krijimi i web faqeve të orientuara drejt shërbimeve që do të përmbajnë të njëjtat informata dhe shërbime për të gjithë qytetarët pavarësisht se cilës komunë i përkasin,
- Të paraqiten në një vend të dukshëm personat kompetentë nga administrata komunale të cilët janë përgjegjës për ofrimin e një shërbimi të caktuar dhe kontaktet e tyre,
- Secila komunë në web faqen e saj duhet të ketë Regjistrin e shërbimeve (e-shërbime /shërbime sporteli)
- Çdo web faqe të përmban linqe me Portalin Kombëtar për E-shërbime dhe sisteme të tjera informacioni për shërbimet elektronike,
- Përpjekje drejt dixhitalizimi të plotë të shërbimeve të përcaktuara nga legjislacioni pozitiv,
 - Përfshirja aktive e qytetarëve në krijimin e shërbimeve nga aspekti i nevojave të tyre gjatë përdorimit të shërbimeve,
 - Në komunat më të mëdha - krijimi i QENDRAVE TË SHËRBIMEVE QYTETARE ku qytetarët do të kenë mundësi të marrin të gjitha informacionet e nevojshme duke ndjekur shembullin e “NJË PIKË PËR TË GJITHA SHËRBIMET”.