



Analizë

e punës së administratës lokale nga aspekti i bashkëpunimit me qytetarët dhe shërbimet që ata ofrojnë, si dhe nga aspekti i kënaqësisë së qytetarëve nga shërbimet që përdorin me rekomandime dhe masat për përmirësimin e mënyrës së ofrimit. shërbimet dhe bashkëpunimi

Dibër

Kriva Pallankë

Makedonska Kamenica

Qendër Zhupë



Komuna digjitale-qytetarë të kënaqur

Tetor, 2021

Kjo analizë është përgatitur nga Qendra për Zhvillim të Qëndrueshëm Komunitar Dibër, në përputhje me Projektin “Komunitat Dixhitale – Qytetarë të Kënaqur” të Qendrës për Zhvillim të Qëndrueshëm Komunitar – Dibër, dhe në kuadër të Thirrjes Publike për Grante “Skema e Granteve për ndarjen e granteve të vogla për organizatat lokale të shoqërisë civile në fushën e reformës së administratës publike ”me mbështetjen financiare të Weber-G-02 - Instituti për Politika Evropiane.

Paralelisht me zhvillimin enorm teknologjik botëror të shoqërisë në vitet e fundit, imponohet nevoja për ta kaluar punën në "dixhitale", e cila nuk duhet kuptuar si avantazh por si nevojë për të ngritur cilësinë dhe shpejtësinë e punës në aktivitete të ndryshme. në jetën e përditshme. Ritmi i jetës është bërë mjaft i shpejtë dhe prej këtu është rritur vlera e përdorimit të çdo pjese të kohës për të realizuar nevojat e jetës. Qytetarët e vendit tonë si dhe të gjitha vendet e tjera më të avancuara duhet të ndjekin hapat e dixhitalizimit në shumë sfera të përditshmërisë. jetës dhe të jenë më të zëshëm në kërkesën e tyre që shërbimet e administratave komunale të mund t'i marrin ato në mënyrë elektronike, moment ky në favor të të dyja palëve, administratë - qytetar.

Tashmë është koha që të rriten kapacitetet e administratës për ofrimin e shërbimeve elektronike dhe shkrim-leximi i qytetarëve që të mund të përdorin shërbimet e ofruara.

Me qëllim të matjes së punës së administratës lokale në aspektin e bashkëpunimit me qytetarët dhe kënaqësinë e qytetarëve me shërbimet e ofruara nga përfaqësuesit e administratës komunale, është realizuar procesi i anketimit të qytetarëve në komunat Dibër, Kriva Pallankë, Qendër Zhupë dhe Maqedoni. Kamenicë. Analiza kishte për qëllim të ofrojë rekomandime dhe masa për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve dhe bashkëpunimin.

Kjo analizë përfshin 2 komponentë, për të cilët janë përdorur 2 lloje pyetësorë anketash, njëri për shqyrtimin e opinionit të administratës (në mënyrë anonime përmes pyetësorëve dhe përmes intervistës) në lidhje me funksionimin dhe afatin kohor të administratës; tjetra për qytetarët që preken drejtpërdrejt nga nevoja për informim të plotë për shërbimet që kanë në dispozicion, si dhe përdorimin e tyre, duke matur më pas kënaqësinë me shërbimet që marrin nga komuna dhe kënaqësinë nga bashkëpunimi me administratën komunale. .

Anketa është realizuar në mënyrë të kombinuar për të mbuluar një numër më të madh të punonjësve dhe qytetarëve, për këtë qëllim janë realizuar anketa anonime (email dhe rrjete sociale), pyetësorë anketues të shpërndarë drejtpërdrejt tek qytetarët dhe punonjësit dhe intervista të drejtpërdrejta me administratorët që punojnë në departamenti i ofrimit të shërbimeve (duke përdorur pyetësorë të standardizuar) me zyrtarë dhe qytetarë.

Bazuar në një qasje të veçantë metodologjike, është bërë një analizë/skanim i plotë i situatës në komuna, i cili bazohet në ekzaminimin e kënaqësisë së qytetarëve me shërbimet e marra dhe kënaqësinë nga bashkëpunimi me administratën komunale, shpejtësia me të cilën ata marrin shërbimin e kërkuar, cilësinë e shërbimit, informacione për shërbimet (në përgjithësi) që mund të ofrojnë brenda komunës së tyre, njohja me ekzistencën e shërbimeve elektronike, mënyra e përdorimit të shërbimeve elektronike, nëse shërbimet ekzistuese elektronike janë të lehta për t'u përdorimi, nevoja për të krijuar shërbime të reja, reagime ndaj administratës për përmirësimin e shërbimeve (në përgjithësi).

Analiza ka mbuluar të gjitha kategoritë e qytetarëve me rekomandime që synojnë përmirësimin e punës së komunave, me qëllim të rritjes së kënaqësisë së qytetarëve, bashkëpunimit më të mirë ndërmjet komunave dhe qytetarëve të tyre, përfshirjes së qytetarëve në procesin e politikëbërjes dhe zgjidhjes së përbashkët të problemeve, të cilat kanë për qëllim përmirësimin jetën e qytetarëve dhe mjedisin ku ata jetojnë (feedback/informacion), rekomandime për personat me aftësi të kufizuara dhe grupet vulnerabël. Në të njëjtën kohë, analiza përmban rekomandime për krijimin e një sistemi për monitorimin e kënaqësisë së

qytetarëve në kuptimin nëse administrata përdor komentet e tyre për të përmirësuar shërbimet administrative duke i përfshirë qytetarët në krijimin e procedurave për ofrimin e shërbimeve nga komuna.

Qendra për Zhvillim të Qëndrueshëm Komunitar – Dibër, për nevojat e zbatimit të projektit “Komunat Dixhitale – Qytetarë të Kënaqur”, kërkoi nga qytetarët që të marrin pjesë masivisht në realizimin e këtij procesi anketues, duke shprehur perceptimin e tyre për përshtatjen e administratës lokale. për nevojat e tyre, kryesisht në ofrimin e shërbimeve dhe shkallën e ndërgjegjësimit të qytetarëve për shërbimet administrative dhe publike dhe disponueshmërinë e tyre për qytetarët, si dhe cilësinë dhe vlerën për të cilën ato ofrohen.

METODOLOGJIA E PUNËS:

Për përgatitjen e pyetësorëve elektronikë, si dhe për përgatitjen e pyetësorëve klasikë për administratën komunale dhe qytetarët, janë shfrytëzuar përvojat nga komunat tjera për të marrë nevojat reale nga qytetarët dhe administrata komunale, gjegjësisht administrata. mundësitë dhe kapacitetet reale për të dhënë informacionin e nevojshëm.

Kjo u pasua me caktimin e intervistuesve për të kryer aktivitetet e mësipërme. Për caktimin e intervistuesve janë kontaktuar organizatat e shoqërisë civile (anëtarë të rrjetit civil të organizatave joqeveritare në të cilat ndodhet organizata jonë) për të na ofruar intervistues me përvojë të cilët kanë aftësitë e nevojshme për të kryer procesin e hetimit.

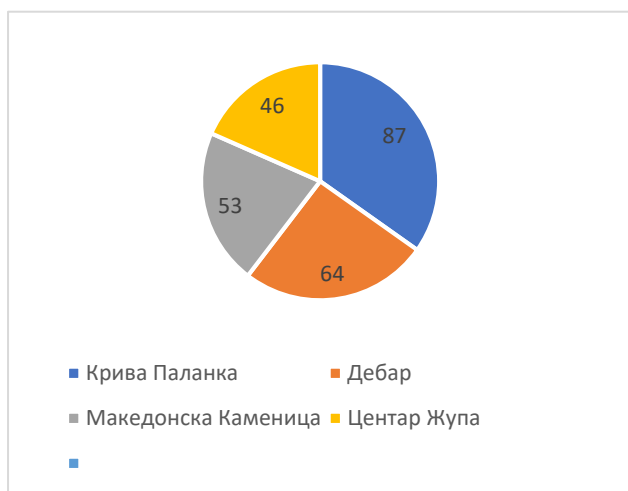
Pas përpunimit të pyetësorëve elektronikë dhe klasikë si dhe përmbajtjes së intervistës për përfaqësues të caktuar të administratës komunale, në bazë të numrit të banorëve të komunave të përfshira në projekt, numri i qytetarëve që janë përgjigjur në anketë është:

- Komuna Dibër - 64 qytetarë
- Komuna e Kriva Pallankës - 87 banorë
- Komuna e Kamenicës së Maqedonisë 53 qytetarë dhe
- Komuna Qendër Zhupë - 46 qytetarë

Krahas analizës janë dorëzuar edhe bashkëngjitjet (shabllonet) nga pyetësorët elektronikë dhe klasikë të dedikuar për administratën komunale dhe qytetarët (dmth. linku që ofron mundësinë e lidhjes së platformës elektronike të dedikuar për anketë)

I. Karakteristikat demografike të analizës

1. Qytetarët e anketuar sipas Komunave



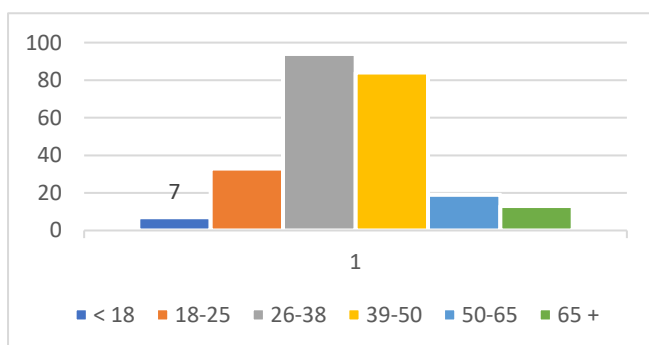
Nga grafiku shihet qartë se numri i qytetarëve të përfshirë sipas komunave është i ndryshëm, sepse interesi për pjesëmarrje në anketë (elektronike) është i ndryshëm në komnat e përfshira me projekt pavarësisht nga numri i përgjithshëm i banorëve veç e veç sipas komunave. Kriva Pallanka ka më shumë të interesuar për të marrë pjesë në anketë (87) ndërsa Qendra Zhupa ka më pak (46), sepse një pjesë e madhe e popullsisë së komunës së Q. Zhupë gjenden për punë në të gjithë Evropën dhe Shtetet e Bashkuara.

2. Të anketuar sipas gjinisë



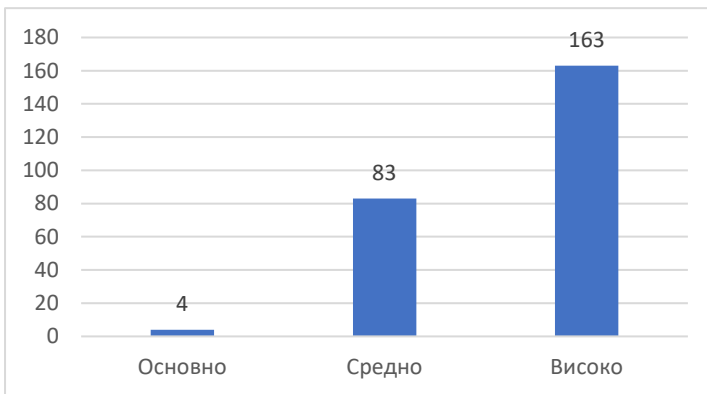
Për sa i përket numrit të të anketuarve sipas gjinisë, shumica e të interesuarve ishin meshkuj. Dallimi mund të shihet qartë, është afërsisht tre herë më shumë se gjinia femërore (63 meshkuj dhe 187 femra)

3. Të anketuar sipas moshës



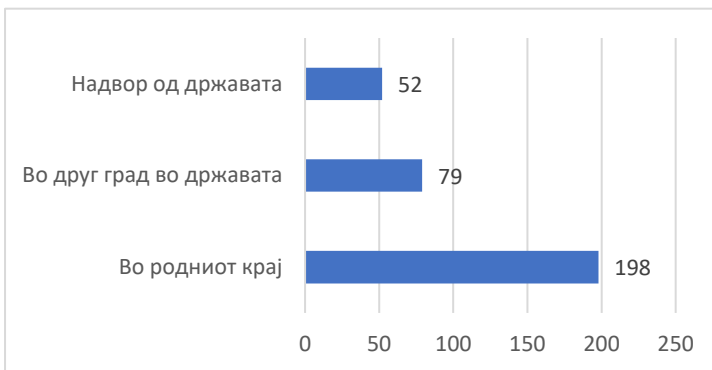
Sipas pjesëmarrjes së qytetarëve sipas moshës, nga grafiku shihet qartë se pjesëmarrja e qytetarëve 26-38 vjeç mbizotëron pak në raport me moshën 39-50 vjeç. Pjesëmarrja e vogël e qytetarëve të moshës 18-25, është befasuese, megjithëse parashikimet e bazuara në njohuritë kompjuterike duhet të synojnë këtë grupmoshë njerëzish (vetëm 7 qytetarë nga 4 komuna të përfshira në anketë).

4. Të Anketuar sipas shkallës së arsimit



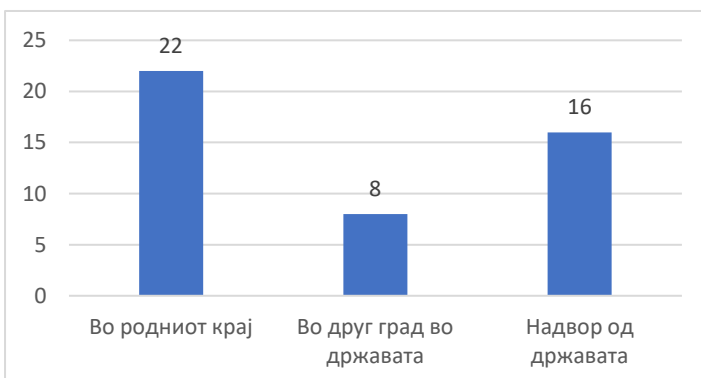
Sipas shifrave të dhëna në grafik, numri prej 163 personash me arsim të lartë pjesëmarrës në anketë justifikon pritshmëritë tona, sepse ky grup njerëzish ka aftësi kompjuterike dhe barrën e familjes dhe i përket kësaj kategorie njerëzish.

5. Të Anketuar sipas vendbanimit



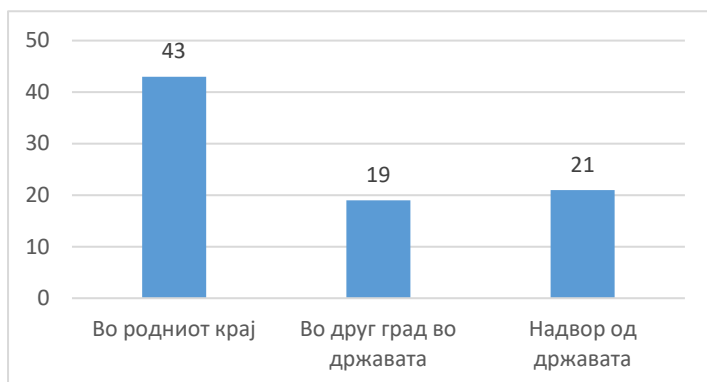
Shifrat e të anketuarve sipas vendbanimit japin pasqyrën e vërtetë, pasi qytetarët sipas nevojave të jetesës shpesh janë në lëvizje kryesisht për plotësimin e nevojave për sigurimin e nevojave elementare të jetesës. Shifrat 52- jashtë vendit dhe 79 jashtë atdheut janë një tregues real se qytetarët largohen mjaftueshëm nga vendlindja për të siguruar ekzistencën e tyre.

Komuna Qendër Zhupë



Qendra Zhupa është komunë e cila krahasuar me qytetet tjera të përfshira në projekt sipas shifrave të përcaktuara në grafik tregon se ka një numër të madh të qytetarëve që janë fitimtarë (16 qytetarë në bazë të numrit të përgjithshëm të banorëve në komunë). Prandaj nevoja për dixhitalizimin e shërbimeve është e një rëndësie të madhe për qytetarët e kësaj komune.

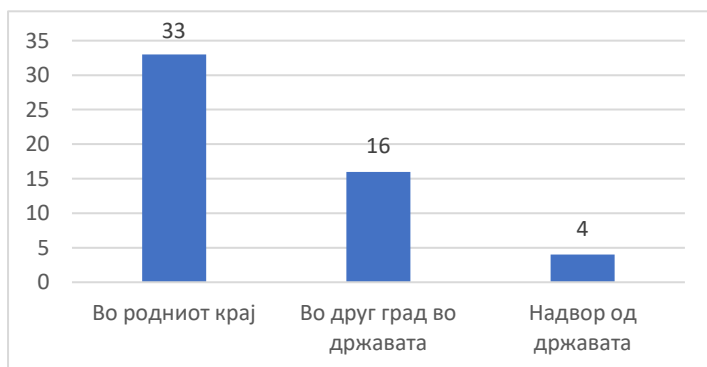
Komuna Dibër



Komuna e Dibrës për frymë së bashku me Komunën e Qendër Zhupës është një nga komunat me emigracion më të madh të qytetarëve (kryesisht në vendet e Atlantikut SHBA dhe Kanada, ndërsa më pak në vendet evropiane). Nga grafiku mund të konstatohet se digjitalizimi i shërbimeve është më i nevojshëm për qytetarët e kësaj komune, sepse një numër i madh i mërgimtarëve

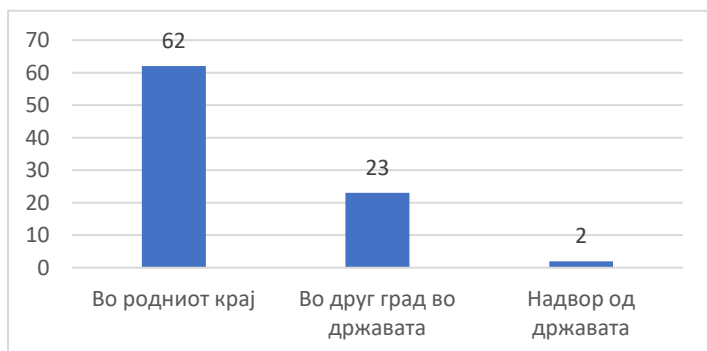
posedojnë pasuri të paluajtshme në vendlindjen e tyre – komunën e Dibrës.

Komuna Makedonska Kamenica



Sa i përket lokacionit ku është realizuar anketa, gjegjësisht nga ku qytetarët kanë plotësuar pyetësorët elektronik, vërehet se qytetarët e Komunës së Kamenicës së Maqedonisë kanë më pak emigrim të banorëve të tyre, por kjo nuk do të thotë se është digjitalizimi i shërbimeve. nuk është një nevojë e dhënë kursime, në kohë.

Komuna Kriva Palanka



Situata në lidhje me lokacionin e plotësimit të pyetësorëve në mënyrë elektronike, gjegjësisht në chat/anketën klasike është shumë e ngjashme me komunën e Kamenicës së Maqedonisë, por komunikimi i shpejtë teknologjik kërkon nevojën e rritjes së përdorimit të shërbimeve digjitale në këtë komunë, sepse koha e kursyer është shumë e

vlefshme dhe për qytetarët e kësaj komune.

I. E-shërbime

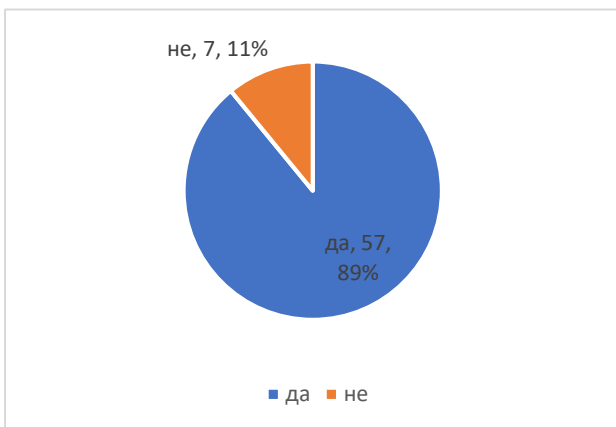
1. A jeni njohur me termin shërbime elektronike?

Të dhënat totale nga të gjitha komunat: Dibër, Qendër Zhupë, Kriva Pallankë dhe Makedonska Kamenica



Në pamje të parë vëmë re se njohuritë për termin shërbime elektronike në të 4 komunat janë shumë të mëdha (231 ose 92% e të anketuarve janë përgjigjur pozitivisht) ndërsa numri i atyre qytetarëve që kanë dhënë përgjigje negative është shumë i vogël (19 qytetarë ose 8% e të anketuarve). Këto të dhëna shtojnë nevojën për dixhitalizim më të shpejtë dhe më të mirë të shërbimeve.

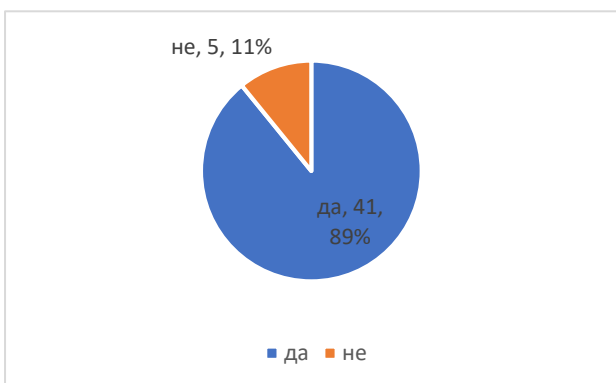
1.1 Dibër



Qytetarët e komunës së Dibrës në lidhje me këtë çështje dukshëm janë shprehur se kanë njohuri të mjaftueshme për termin e-shërbime (57 qytetarë (dmth. 89% e qytetarëve të anketuar)), grafiku përmban edhe rezultatet e qytetarëve që kanë plotësuar nga pyetësorët elektronikë. Analiza e ueb-faqes së komunës së Dibrës do të duhet të rrisë “presionet” në administratën komunale për dixhitalizim më të shpejtë në kohë dhe cilësor të e-shërbimeve, të cilat do të duhet të plotësojnë nevojat

e qytetarëve të komunës së Dibrës.

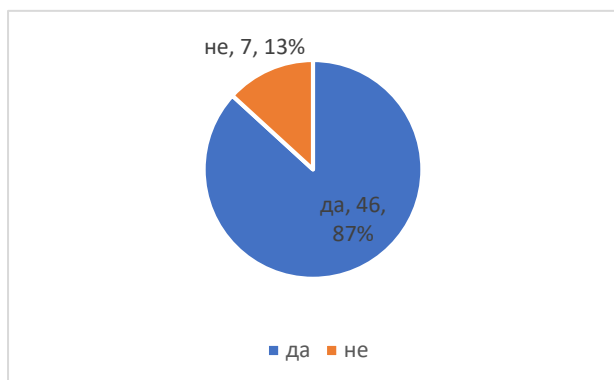
1.2 Qendër Zhupë



Nga grafiku mund të konstatohet se njohuritë për termin e-shërbime të qytetarëve të kësaj komune rurale janë pak më pak në krahasim me komunën e Dibrës (41 qytetarë të anketuar janë përgjigjur pozitivisht që është 89%, në fakt njohuri të mëdha për numrin të qytetarëve të anketuar), dhe një numër shumë i vogël i atyre që janë përgjigjur negativisht (5 ose 11%). Shpresojmë që këto janë përgjigje reale, prandaj nevoja për dixhitalizim të shërbimeve është

më e nevojshme për këtë komunë, sepse emigrimi i kësaj komune është më i orientuar drejt vendeve evropiane dhe se shumica e tyre posedojnë prona dhe pasuri të tjera që kërkojnë dokumentacion adekuat.

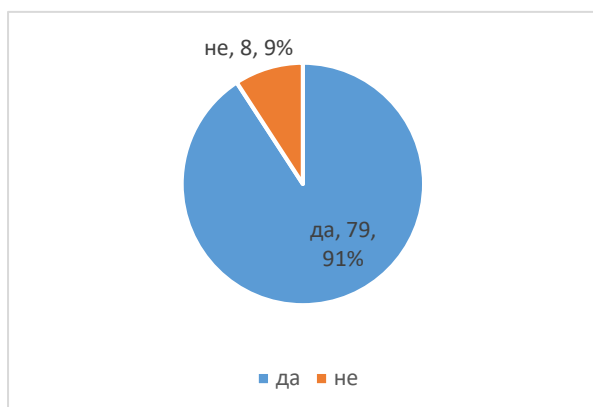
1.3 Makedonska Kamenicë



Nga të dhënat në grafik, është i kënaqshëm fakti se në Komunën e Kamenicës së Maqedonisë ka njohuri të mjaftueshme për termin e-shërbime. Përgjigjet pozitive (46 qytetarë të anketuar, gjegjësisht 46,8%) është një shifër e kënaqshme që do të duhet të “bëjë” administratën komunale që të rrisë kapacitetet dhe kualifikimet për ofrimin e shërbimeve elektronike në kohë dhe cilësore. Numri i përgjigjeve negative është i parëndësishëm duke pasur parasysh se kjo komunë

bën pjesë në grupin e komunave më të vogla me ekonomi të pazhvilluar..

1.4. Kriva Pallankë



Siç shihet nga grafiku, gjendja është shumë më e favorshme në komunën e Kriva Pallankës (negative 8 ose 8.9% e qytetarëve të anketuar, gjegjësisht 79% e përkthyer në përqindje) shërbimet e ofruara nga kjo komunë. Sigurisht që për këta qytetarë është shumë e vlefshme koha që do të humbet në sportelet e bashkisë.

2. A mendoni se mënyra elektronike e marrjes së shërbimeve në vetëqeverisjet lokale do t'ju lehtësojë marrjen e shërbimeve?



Mendimi i përgjithshëm i të gjithë qytetarëve të anketuar nga komunat e anketuara është se mënyra elektronike e marrjes së shërbimeve do të lehtësojë shumë marrjen e shërbimeve, këtë e vërtetojnë edhe përgjigjet pozitive të qytetarëve të anketuar (231 të anketuar), ndërsa këtë mendim nuk e ndajnë 19 të anketuar.qytetarë (92%) që në krahasim me grupin e parë të të anketuarve është një numër mjaft i vogël.

• Përmendni një shërbim që keni përdorur?

- Raporto një problem - 18
- Aplikimi për punë - 11
- Rishikimi i punimeve kadastrale - 31
- E-prokurimi - 48
- Leje ndërtimi elektronike - 6
- Inspektimi i listës pronësore - 21
- Dërgesa online - 0
- Nuk kam përdorur asnjë shërbim elektronik – 132

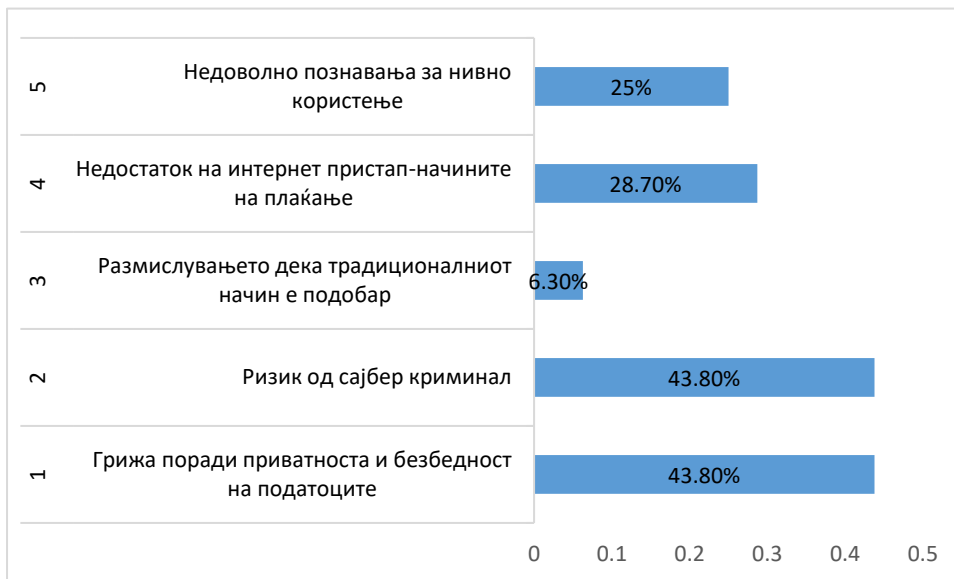
Sa i përket pyetjes se cilat shërbime kanë përdorur qytetarët, vërehet se qytetarët e anketuar nuk i kanë shfrytëzuar të gjitha shërbimet elektronike të ofruara nga komunat në mënyrë elektronike, dhe shqetësues është numri prej 132 qytetarëve që nuk kanë shfrytëzuar asnjë shërbim, i cili është mjaft i madh krahasuar për shërbimet e përdorura nga qytetarët. Pikërisht në këtë moment mendojmë se duhet t'i kushtohet më shumë vëmendje në mënyrë që qytetarët të jenë më të informuar për të gjitha shërbimet e mundshme elektronike të ofruara nga komunat.

4 . Shërbimet elektronike në vetëqeverisjen lokale do të shfrytëzoheshin për shkak të..



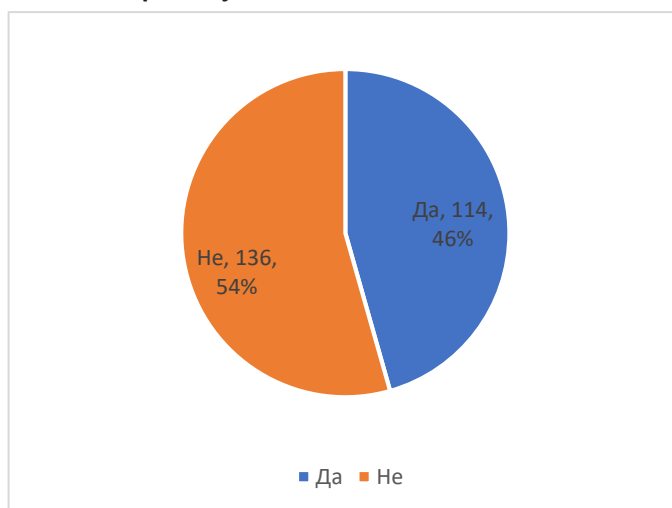
Lidhur me këtë pyetje, përgjigjet janë të grupuara për të katër komunat që janë përfshirë në procesin e hulumtimit. Nga grafiku shihet qartë se për qytetarët kur bëhet fjalë për përfitimin nga përdorimi i shërbimeve elektronike, përgjigjet e tyre janë fokusuar më së shumti në opsionet nr. 1 (71.4% e qytetarëve të anketuar) dmth. nr. 2 (70.2% e qytetarëve të anketuar)

5. Për çfarë arsye nuk do të përdornit shërbimet elektronike?



Qytetarët nga komunat e përfshira në hulumtim si arsye për mospërdorimin e shërbimeve elektronike më shumë e numërojnë opsionin nën numrat rendor 1 dhe 2, ndërsa një numër i vogël deklarojnë se mënyra tradicionale është më e mirë (6,3%).

6. A jeni të kënaqur me mënyrën tradicionale (me letër) të kryerjes së shërbimeve në vetëqeverisjet lokale

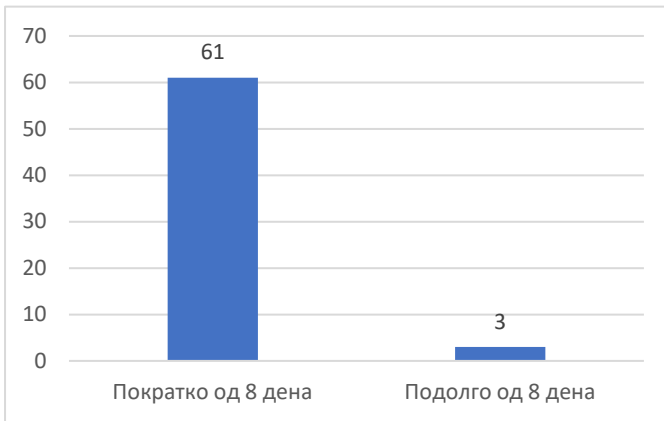


Të dhënat e renditura në grafik në pamje të parë tregojnë se mbizotëron mendimi se mënyra e ofrimit të shërbimit në letër është ende e popullarizuar në mesin e qytetarëve (114 ose 46%) e të anketuarve për sa i përket ofrimit të shërbimeve elektronike. Arsyetimi i këtij mendimi sigurisht qëndron në njohjen e pamjaftueshme kompjuterike-elektronike të qytetarëve, para së gjithash në kategorinë e qytetarëve të moshuar.

II. Matja e kënaqësisë së qytetarëve

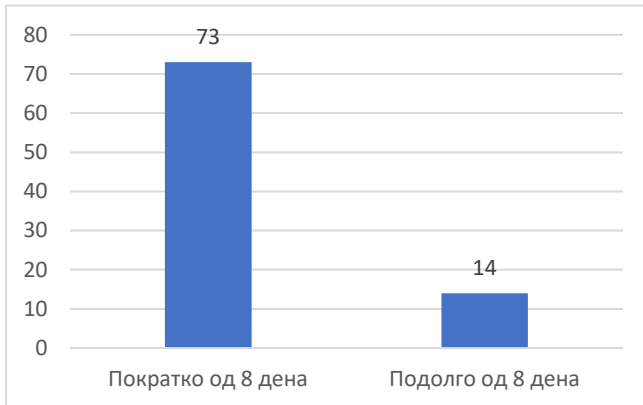
1. Sa është koha mesatare e pritjes në radhë për marrjen e shërbimeve në pushtetin vendor?

Dibër



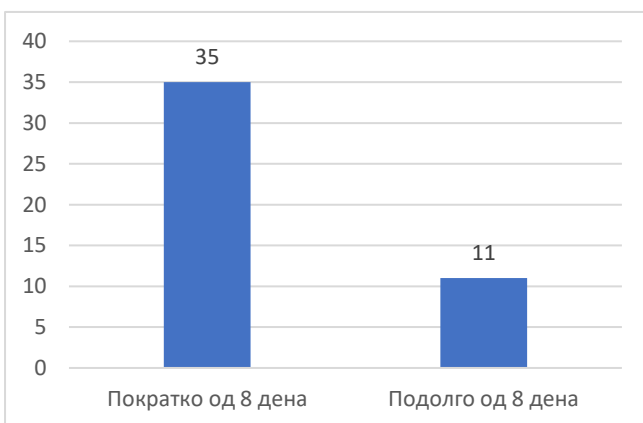
Në pyetjet e anketës ku kërkohet koha mesatare e pritjes për të marrë shërbimin e kërkuar, qytetarët e komunës së Dibrës theksojnë se kjo kohë është më e lehtë në kufirin prej më pak se 8 ditësh, ndërsa numri i qytetarëve që kanë marrë dorëzimi pas 8 ditësh është dukshëm më i vogël.

Kriva Palanka



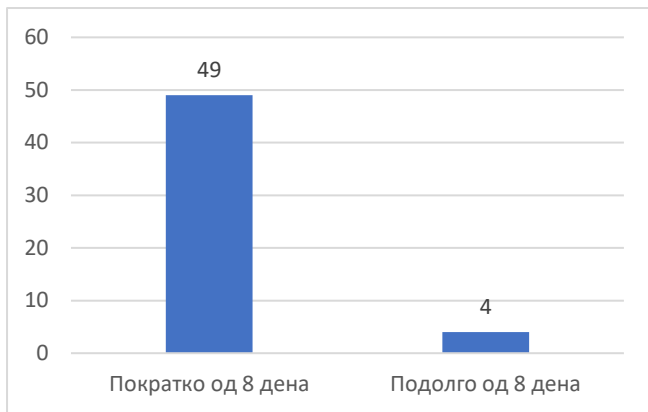
Qytetarët e komunës së Kriva Pallankës shprehin përafërsisht të njëjtat mendime kur është fjala për kohën e shpenzuar për marrjen e shërbimit nga administrata komunale. Shifrat tregojnë se 73 qytetarë janë shprehur se koha mesatare e pritjes është brenda kufirit më pak se 8 ditë, ndërsa kemi një numër më të madh të qytetarëve që presin më shumë se 8 ditë për ofrimin e shërbimit.

Qendër Zhupë



Koha mesatare e pritjes për ofrimin e shërbimeve nga administrata komunale në komunën e C. Zhupa lëviz më së shumti nën 8 ditë, me përgjigjet e tyre janë shprehur 35 të anketuar, ndërsa gjatë pritjes më të gjatë se 8 orë janë shprehur 11 qytetarë. Mendimi ynë për numrin e vogël të qytetarëve që presin më pak se 8 ditë për ofrimin e një shërbimi është për shkak të numrit të madh të qytetarëve të emigruar nga vendlindja.

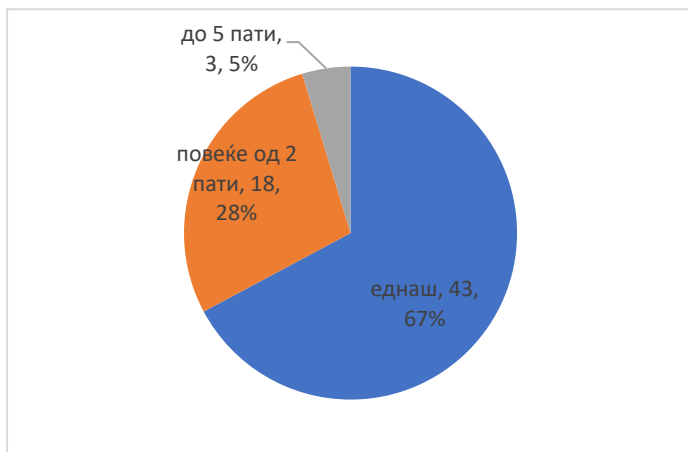
Makedonska Kamenicë



Rezultatet e anketës tregojnë se qytetarët e Komunës së Kamenicës shumë pak presin, më shumë se 8 ditë për ofrimin e shërbimit, këtë e konfirmojnë 4 qytetarë të anketuar në procesin e anketimit, ndërsa numri i qytetarëve që kanë vendosur për opsionin më pak se 8 ditë është 49 qytetarë.

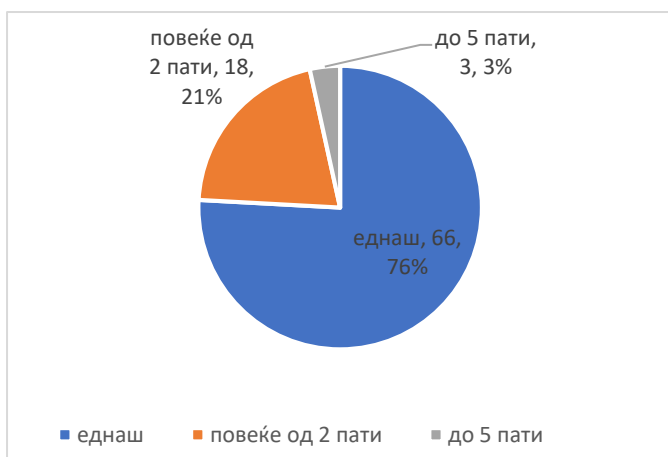
2. Sa shpesh ktheheni në pushtetin tuaj vendor për një shërbim që nuk e keni marrë?

Dibër



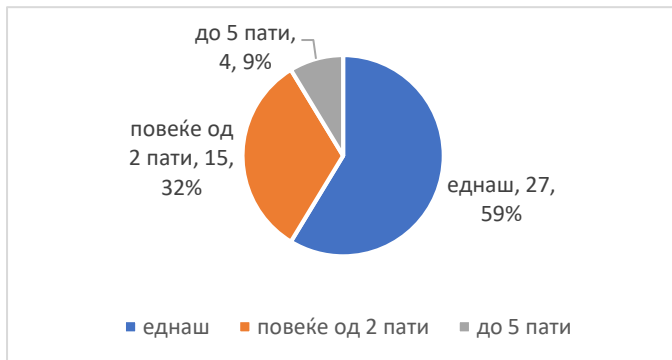
Banorët e komunës së Dibrës sipas të dhënave në grafik janë mesatarisht të mirëshërbyer nga administrata komunale (vetëm një herë kthehen për të marrë shërbimin 67%), përqindja e atyre që shkojnë në komunë për të marrë shërbimin është shumë më e ulët. , më shumë se 2 herë 28 % dhe më shumë se 5 herë 3,5 %

Kriva Pallankë



Sipas rezultateve të paraqitura në grafik, qytetarët e komunës së Kriva Pallankës kthehen në vetëqeverisjen lokale vetëm një herë për shërbimin e pa pranuar, këtë e kanë konfirmuar 66 qytetarë (66%), ndërsa deri në 5 herë kthehen në komuna për të marrë shërbimin vetëm 3 qytetarë (3%)

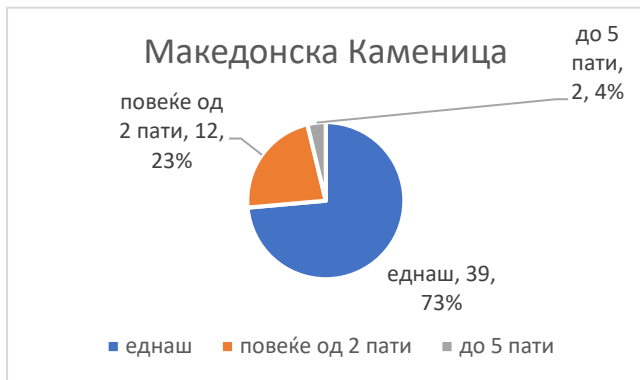
Qendër Zhupë



komunën në marrin shërbimin 4 , 9 % e qytetarëve .

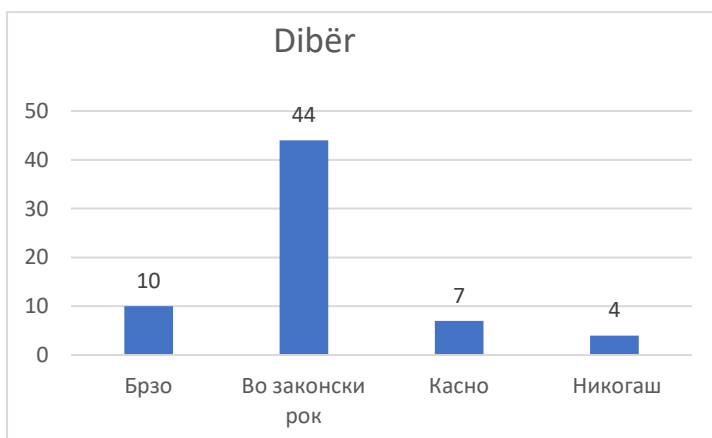
Situata lidhur me këtë çështje në komunën e Qendër Zhupës, duke pasur parasysh se shumica e qytetarëve të kësaj komune janë fitimprurëse, tregon shifra interesante. Vetëm një herë në komunë për të marrë shërbimin kthehen 27 qytetarë (59%) nga të anketuarit në komunë, ndërsa numri i atyre që më shumë se 2 herë është 15 qytetarë (32%), ndërsa më shumë se pesë herë e vizitojnë

Makedonska Kamenicë

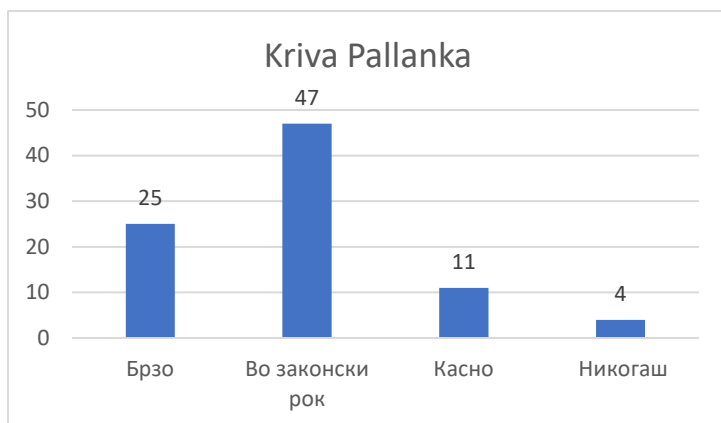


Komuna e Kamenicës së Maqedonisë, duke i analizuar shifrat në grafikun lidhur me këtë çështje, janë shumë identike me të dhënat e anketës që janë vërejtur në Komunën e Kriva Pallankës. Kjo do të thotë se vetëm një herë në komunë shumica e qytetarëve kthehen 39 (73%), ndërsa numri i atyre që shkojnë në komunë më shumë se 2 herë kalon në numrin 12 (23%), dhe më pak qytetarë kthehen deri në 5 herë (2.4%)

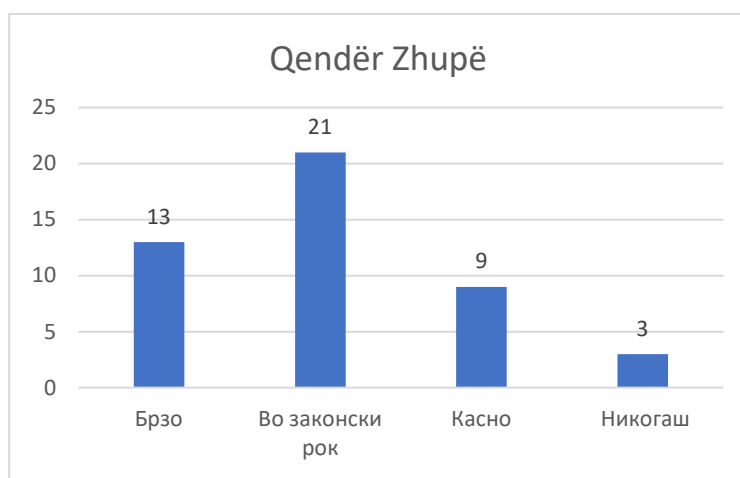
3. Shpejtësia me të cilën ata marrin përgjigje për kërkesat e tyre



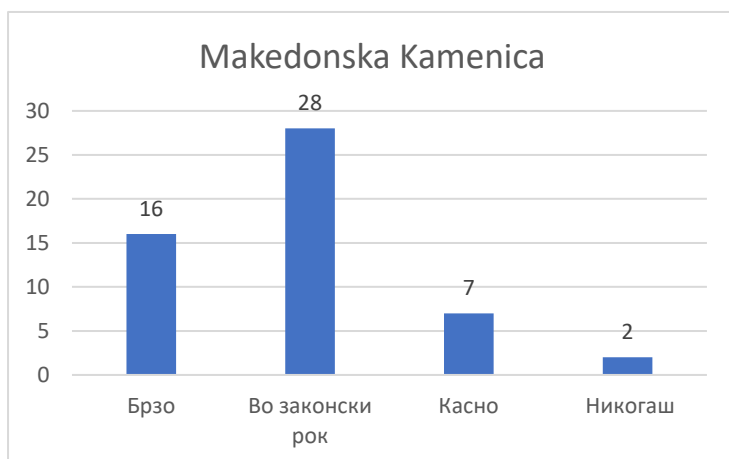
Lidhur me këtë pyetje qytetarët e Komunës së Dibrës kanë opsionin “brenda afatit ligjor”, dhe me 44 përgjigje të konfirmuara nga qytetarët, më pak përgjigje janë marrë për opsionin asnjëherë – vetëm 4, që do të thotë se është gabim. nga administrata komunale sepse së paku duhet ta informojnë qytetarin se shërbimi nuk mund të kryhet.



Sipas qytetarëve të komunës së Kriva Pallankës, mesatarisht administratorët e komunës i kryejnë shërbimet në afatin e përcaktuar me ligj (47 përgjigje). Në komunën e Kriva Pallankës ka një fenomen të mos ofrimit të shërbimit ose përgjigjet pse nuk mund të ofrohet shërbimi (4 përgjigje). Shpejtësia e ofrimit të shërbimeve është në nivel të kënaqshëm (25 përgjigje nga qytetarët e anketuar).

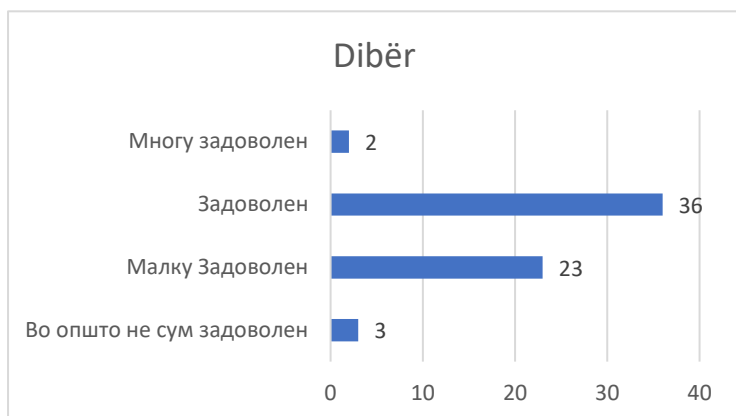


Qendra Zhupë - Duke marrë parasysh shifrat nga komuna e Kriva Pallankës, gjendja për përgjigjet e zgjedhura nga opsionet në anketë është pothuajse identike, me shumë pak dallime të vogla, domethënë 21- brenda afatit ligjor, shpejt-13 qytetarë, dhe asnjëherë vetëm 3 të anketuar..

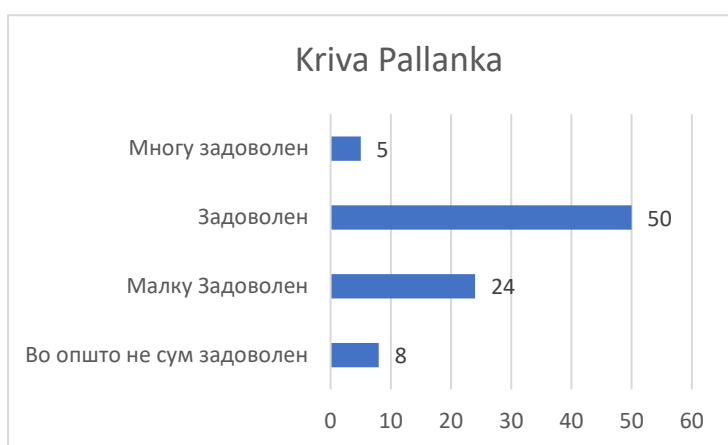


Përgjigjet e dhëna në këtë grafik janë përafërsisht të barabarta me ato të paraqitura më sipër, që do të thotë se në përgjithësi administratorët komunal kanë të njëjtat kritere në shpejtësinë e ofrimit të shërbimeve për qytetarët. Edhe në Kamenicën e Maqedonisë zakonisht respektohet afati ligjor - 28 të anketuar, por ka përcaktim edhe për opsionet tjera.

1. Sa të kënaqur jeni me cilësinë e shërbimit të ofruar.



Banorët e Dibrës janë mesatarisht të kënaqur me ofrimin e shërbimeve nga ofruesit e shërbimeve në komunë (36, nga ana tjetër dhe numri i pak të kënaqur është i konsiderueshëm (23), pak janë të përcaktuar për opsionet shumë të kënaqur (2) ose përgjithësisht të kënaqur. (3)



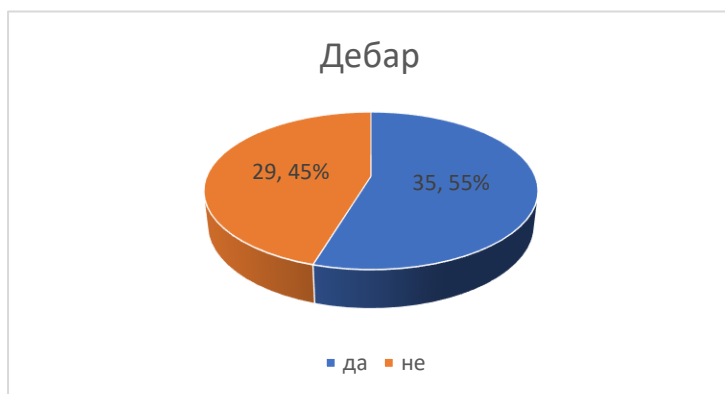
Qytetarët e komunës së Kriva Pallankës janë mesatarisht të kënaqur me cilësinë e shërbimit, por ka edhe qytetarë që nuk janë aspak të kënaqur me shërbimin e rrskapitur (8), shumë të kënaqur (5), i cili nënshkruan filialet në kjo komunë janë të përbashkëta kur bëhet fjalë për cilësinë e shërbimit



Në degët e Komunës Qendër Zhupë, opinionet për cilësinë e shërbimit ndahen në opsionin e kënaqur (21) dhe pak të kënaqur (23). Nuk kemi përgjigje pozitive për opsionin - shumë të kënaqur.

Të dhënat e futura në grafik tregojnë se qytetarët e Kamenicës maqedonase janë pak të kënaqur me cilësinë e shërbimit që e marrin nga komuna (28), gjithashtu një numër i konsiderueshëm i qytetarëve (16) të cilët nuk janë aspak të kënaqur me cilësinë e shërbimit. . Ndër këto të dhëna ka nga ata që janë të kënaqur (7) dhe shumë të kënaqur (2). Kjo është pikërisht ajo që duhet të jetë objekt i një analize të mëtejshme

5 A jeni të informuar për shërbimet elektronike (në përgjithësi) që mund t'i realizoni në komunën tuaj



A jeni të informuar për shërbimet elektronike (në përgjithësi) që mund t'i realizoni në komunën tuaj Sa i përket informacionit për shërbimet elektronike në mesin e banorëve të komunës së Dibrës, kemi një dallim të vogël sa i përket mungesës së informacionit. Nga qytetarët e anketuar, 35,55% kanë konfirmuar se janë të informuar në krahasim me 29,45% që janë shprehur se

nuk janë të informuar. Nga kjo del edhe obligimi për informim më të madh të qytetarëve për mundësinë që ata të mund të përdorin e-shërbimet e ofruara nga administrata në komunë.



Në komunën e Kriva Pallankës gjendja në lidhje me informacionin për shërbimet elektronike (46,53% qytetarë të informuar) është përafërsisht e barabartë me përqindjen e qytetarëve të painformuar për ekzistimin e e-shërbimeve në komunën e tyre (41,47%). Këto të dhëna tregojnë se administrata ka punuar në fushën e informimit për ekzistimin e e-shërbimeve në nivel komunal.



Shifrat në grafik tregojnë se qytetarët e komunës së Qendër Zhupës janë më pak të informuar për ekzistimin e e-shërbimeve brenda komunës (16,35%). Numri i qytetarëve të painformuar është pothuajse dy herë më i lartë (30,65%). Vërehet qartë se nevojitet punë më transparente në administratën që punon në fushën e ofrimit të shërbimeve elektronike.



Situata me futjen e ekzistimit të e-shërbimeve në komunën e Kamenicës së Maqedonisë nuk është në nivel të lakmueshëm (19,36%). Është shqetësuese përqindja e qytetarëve që nuk kanë njohuri për ekzistimin e e-shërbimeve në nivel të komunës së tyre. Mbetet për t'u analizuar pse qytetarët nuk janë mjaft të informuar për ekzistimin e shërbimeve elektronike se

kur do të bëhet një analizë më e detajuar e kësaj situatë.

6. Për cilat institucione vendore keni informacion?

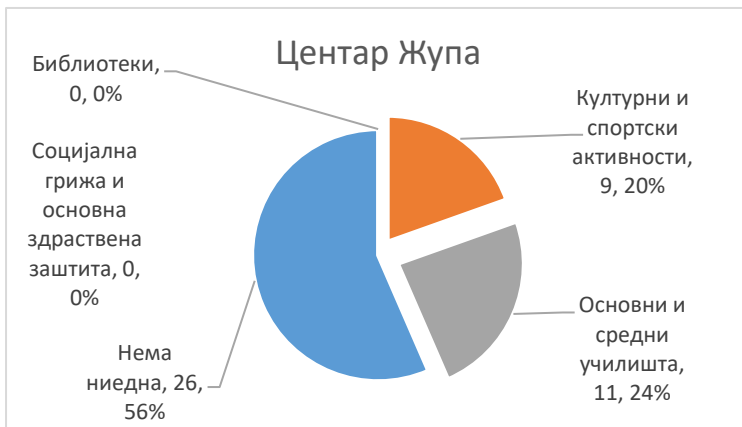


Sipas informacioneve të marra nga anketa, qytetarët e komunës së Dibrës duket se nuk kanë informacion të mjaftueshëm për shumë institucione në nivel komunal. Nga përgjigjet e marra nga procesi i hulumtimit, qytetarët e komunës së Dibrës kanë më shumë informacion për institucionet arsimore (27,42%) dhe aktivitetet kulturore dhe sportive (23,36%), ndërsa më pak për kujdesin social dhe kujdesin bazë shëndetësor 9 të

anketuar (14%). Befasues është fakti se në mesin e caq shumë qytetarëve të anketuar ka qytetarë që nuk kanë informacion për asnjë institucion 5 qytetarë (8%).

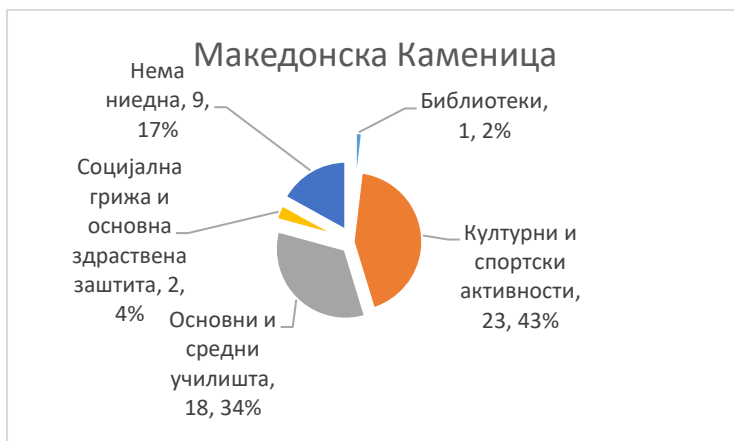


Sa i përket institucioneve për të cilat qytetarët e Kriva Pallankës kanë informacione, edhe ai numër është mjaft i vogël. Të dhënat sipas përqindjeve të dhëna në grafik tregojnë vazhdimisht se për cilat institucione kanë informacion qytetarët. Për shkollat fillore dhe të mesme 35, 40%, Aktivitetet kulturore dhe sportive 37, 43%, kujdesi social dhe kujdesi shëndetësor bazë, 8, 9%, bibliotekat, 3, 3%. Në komunën e Kriva Pallankës kemi 5% të të anketuarve që nuk kanë informacion për asnjë institucion.



Përgjigjet e marra nga të anketuarit në komunën e Qendër Zhupës tregojnë se në përgjithësi qytetarët e kësaj komune kanë shumë pak informacion për institucionet që veprojnë në kuadër të komunës. Do t'i nënshtrohet një analize më të thellë, por përafërsisht problemi qëndron në numrin e madh të qytetarëve që kanë emigruar jashtë atdheut. Shifrat e shprehura në përqindje janë befasuese se 56% e

qytetarëve nuk kanë informacion për asnjë institucion apo institucion, për kujdesin social dhe për kujdesin shëndetësor bazë (0%). Për shkollat fillore dhe të mesme 11,24% ndërsa për aktivitetet kulturore dhe sportive 9,20%.

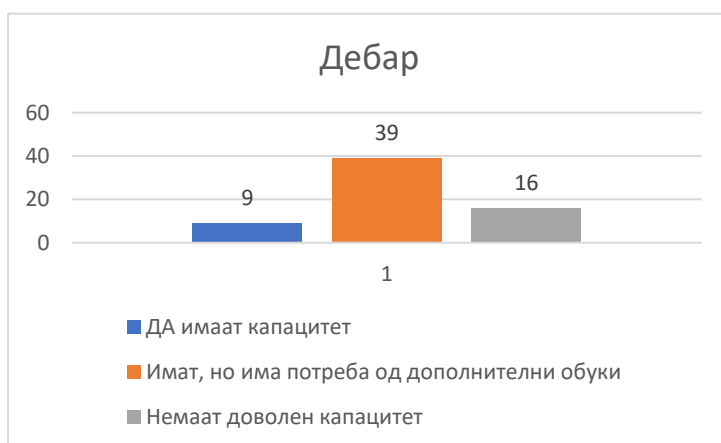


Në komunën e Kamenicës së Maqedonisë kemi përqindje të ndryshme për informim për institucionet në këtë komunë.

Qytetarët kanë më shumë informacion për aktivitetet kulturore dhe sportive 23,43%, pastaj për shkollat fillore dhe të mesme 18,34%, ndërsa kujdesi social dhe kujdesi shëndetësor bazë 4% dhe bibliotekat 1,2%.

Edhe qytetarët e kësaj komune tregojnë një përqindje të madhe të mos informimit nga asnjë institucion (17%)

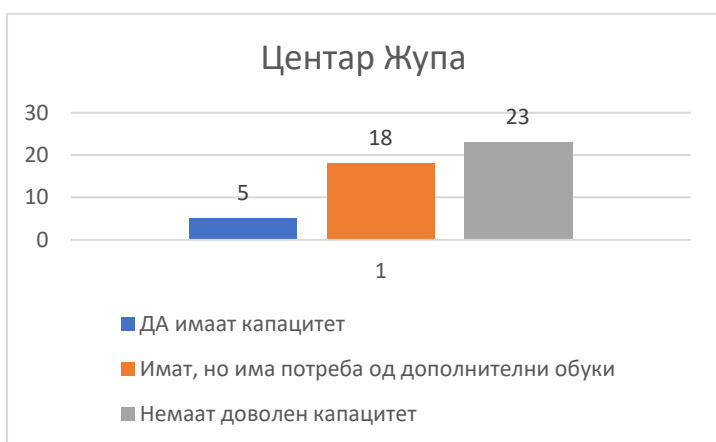
7. A mendoni se komunat kanë kapacitet për të ofruar shërbime elektronike



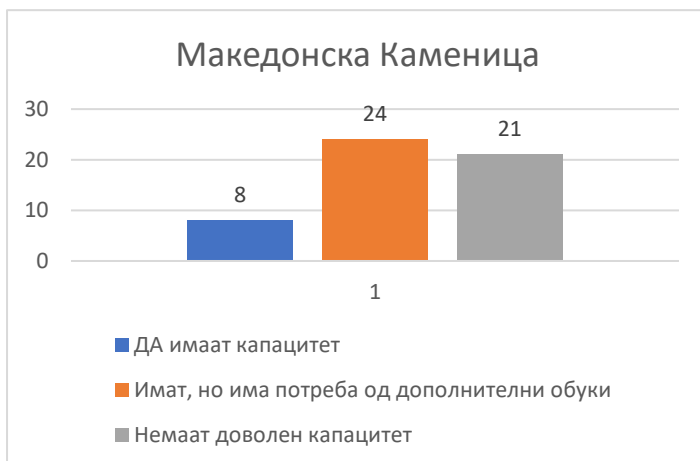
Qytetarët e anketuar nga komuna e Dibrës mendojnë se komuna e tyre ka kapacitete të mjaftueshme për të ofruar shërbime por kanë nevojë për trajnim shtesë (39 të anketuar), numri i qytetarëve që mendojnë se komuna nuk ka kapacitete të mjaftueshme për të ofruar shërbime është 16 të anketuar, ndërsa vetëm 9 të anketuar mendojnë se komuna e tyre ka kapacitet për të ofruar shërbime elektronike.



Në komunën e Kriva Pallankës mendimet për kapacitetet janë pozitive, vetëm disa qytetarë (41) mendojnë se administratorët komunalë kanë nevojë për trajnim shtesë, 37 prej qytetarëve mendojnë se komuna e tyre ka kapacitete të mjaftueshme, vetëm 9 nga të anketuarit nuk pajtohen. me mendimin se komuna e tyre ka kapacitet të mjaftueshëm



Në mesin e qytetarëve të komunës së Qendër Zhupës mbizotëron mendimi se komuna e tyre nuk ka kapacitete të mjaftueshme për të ofruar shërbime elektronike për qytetarët (23 qytetarë të anketuar). Nga qytetarët e kësaj komune, 18 të anketuar mendojnë se komuna ka kapacitete por kanë nevojë për trajnime shtesë (18 qytetarë). Numri i atyre qytetarëve që mendojnë se komuna ka kapacitete të mjaftueshme është shumë i vogël (5)



Mendimi i qytetarëve të Komunës së Kamenicës së Maqedonisë për kapacitetet e komunës për të ofruar shërbime elektronike është deri diku pozitiv me nevojën për të ndjekur trajnime shtesë (24). Mjaft i madh është edhe numri i qytetarëve që mendojnë se komuna nuk është në gjendje të ofrojë shërbime elektronike (21 qytetarë). Në mesin e qytetarëve të kësaj komune ka nga ata që besojnë se komuna është në gjendje të ofrojë shërbime elektronike

Analiza e anketës së administratorëve nëpër komuna

- Dibër

- Kriva Pallankë

- Qendra Zhupa

- Makedonska Kamenica

Sa i përket rezultateve të anketës së administratorëve, e cila u përmend në pjesën hyrëse, ato janë bërë kryesisht përmes anketës në letër dhe intervistës brenda komunës. Qëllimi i anketës ishin administratorët e komunave që punojnë në sportele apo zyra të ndryshme për ofrimin e shërbimeve. Përgjigjet e administratorëve janë opinionet e tyre personale aktuale në fushën e ofrimit të shërbimeve elektronike, pavarësisht se çfarë kanë publikuar komunat në WEB faqet e tyre .

Komuna e Dibrës - Janë realizuar 6 anketa

1. Çfarë shërbimesh elektronike ofrohen nga bashkitë

Lidhur me këtë pyetje, administratorët e komunës së Dibrës në përgjigjet e tyre përmendin shërbimet e mëposhtme

- Dhënia e miratimit për përshtatjen e një objekti
- Dhënia e miratimit për përmirësimin e një ndërtese
- Dhënia e miratimit për shndërrimin e një objekti
- Dhënia e miratimit për rikonstrukcion të një objekti
- Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive (me kërkesë të qytetarit/klientit)
- Dhënia e lejes së integruar mjedisore B
- Dhënia e vërtetimit nga licenca për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve
- Nxjerrja e ekstraktit nga plani urbanistik
- Dhënia e liçencës për kryerjen e transportit të udhëtarëve në linjë komunale
- Dhënia e liçencës dhe ekstrakti nga licenca për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve
- Dhënia e lejes së ndërtimit
- Dhënia e miratimit për zgjatje
- Nxjerrja e vendimit për tatimin në pronë (me kërkesë të një qytetari/klienti)
- Procedura për përjashtimin nga pagesa e tarifës komunale për ndriçimin publik
- Qasje në informacionin publik
- Paraqit problem

Lista përmbledh përgjigjet e të gjithë administratorëve të anketuar në komunën e Dibrës

Për shërbimet elektronike ne i drejtojmë më shumë qytetarë përmes lidhjeve në institucionin që ofron shërbimin elektronik, gjegjësisht nga uebfaqja e BNJVL-së.

Në komunën e Kriva Pallankës janë realizuar 5 anketa.

Lidhur me këtë pyetje, administratorët e komunës së Kriva Pallankës në përgjigjet e tyre përmendin këto shërbime

- Dhënia e lejes për përshtatjen e një objekti
- Dhënia e lejes për përmirësimin e një ndërtese
- Dhënia e lejes për shndërrimin e një objekti
- Dhënia e lejes për rikonstruksion të një objekti
- Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive (me kërkesë të qytetarit/klientit)
- Nxjerrja e vendimit për gjërmim në sipërfaqe publike për ndërtimin e infrastrukturës nëntokësore (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore)
- Dhënia e Pëlqimit për gjërmim për heqjen e defekteve në hapësira publike (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore)
- Dhënia e lejes së integruar mjedisore B
- Nxjerrja e ekstraktit nga plani urbanistik
- Dhënia e lejes liçencës për kryerjen e transportit të udhëtarëve në linjë komunale
- Dhënia e lejes së ndërtimit
- Nxjerrja e vendimit për tatimin në pronë (me kërkesë të një qytetari/klienti)
- Nxjerrja e Vendimit për dhuratë dhe tatimin në trashëgimi (me kërkesë të qytetarit/klientit)
- Nxjerrja e vendimit për shfrytëzimin e shesheve dhe hapësirës tjetër në qytet dhe vendbanime të tjera me qëllim ekspozimin e objekteve, organizimin e ekspozitave dhe aktiviteteve argëtuese për kryerjen e veprimtarisë.
- Dhënia e lejes Certifikatës për taksat dhe tarifën e paguara
- Kategorizimi i objekteve hotelierike (shtëpi, apartamente dhe dhoma me qira)
- Miratimi i raportit për mbrojtjen e mjedisit
- Procedura për përjashtimin nga pagesa të tarifës komunale për ndriçimin publik
- Pranimin dhe veprimin ndaj kërkesave dhe parashtrësive të ndryshme
- Qasje në informacionet publike

- Regjistrimi në regjistrin e personave fizikë që ushtrojnë veprimtari hotelierike në masa të vogla
- Paraqit nje problem

Administratorët deklarojnë se 6-8 shërbime ofrohen në mënyrë elektronike

Në komunën e Qendër Zhupës janë realizuar 3 anketa.

Lidhur me këtë pyetje, administratorët e komunës së Qendër Zhupës në përgjigjet e tyre përmendin këto shërbime

- Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive
- Dhënia e Pëlqimit për gërmim për heqjen e defekteve në hapësira publike (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore)
- Dhënia e lejes së integruar mjedisore B
- Nxjerrja e ekstraktit nga plani urbanistik
- Dhënia e licencës për kryerjen e transportit të udhëtarëve në linjë komunale
- Dhënia e lejes së ndërtimit
- Nxjerrja e vendimit për tatimin në pronë
- Nxjerrja e Vendimit për dhuratë dhe tatimin në trashëgimi
- Dhënia e miratimit për përshtatjen e një objekti
- Dhënia e miratimit për përmirësimin e një ndërtese
- Dhënia e miratimit për shndërrimin e një objekti
- Dhënia e Çertifikatës për taksat dhe tarifat e paguara
- Kategorizimi i objekteve hotelierike (shtëpi, apartamente dhe dhoma me qira)
- Miratimi i raportit për mbrojtjen e mjedisit
- Procedura për përjashtimin nga pagesa e tarifës komunale për ndriçimin publik
- Pranimin dhe veprimin ndaj kërkesave dhe parashtresave të ndryshme
- Qasjes në informacionin publik
- Dhënia e lejes së integruar mjedisore B
- Paraqit problem

Në komunën e Makedonska Kamenicës janë realizuar 4 anketa.

Lidhur me këtë çështje, administratorët e Komunës së Kamenicës së Maqedonisë në përgjigjet e tyre i përmendin këto shërbime:

- Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive (me kërkesë të qytetarit/klientit)
- Nxjerrja e vendimit për gjurmim në sipërfaqe publike për ndërtimin e infrastrukturës nëntokësore (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore)
- Dhënia e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive (me kërkesë të qytetarit/klientit)
- Nxjerrja e vendimit për gjurmim në sipërfaqe publike për ndërtimin e infrastrukturës nëntokësore (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore)
- Dhënia e Pëlqimit për gjurmim për heqjen e defekteve në hapësira publike (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore)
- Dhënia e lejes së integruar mjedisore B
- Nxjerrja e ekstraktit nga plani urbanistik
- Nxjerrja e vendimit për tatimin në pronë (me kërkesë të një qytetari/klienti)
- Dhënia e lejes së ndërtimit
- Dhënia e miratimit për përshtatjen e një objekti
- Dhënia e miratimit për përmirësimin e një ndërtese
- Dhënia e miratimit për shndërrimin e një objekti
- Dhënia e miratimit për rikonstruksion të një objekti
- Nxjerrja e vendimit për shfrytëzimin e shesheve dhe hapësirës tjetër në qytet dhe vendbanime të tjera me qëllim ekspozimin e objekteve, organizimin e ekspozitave dhe aktiviteteve argëtuese për kryerjen e veprimtarisë.
- Dhënia e Çertifikatës për taksat dhe tarifën e paguara
- Kategorizimi i objekteve hotelierike (shtëpi, apartamente dhe dhoma me qira)
- Miratimi i raportit për mbrojtjen e mjedisit
- Procedura për përjashtimin nga pagesa e tarifës komunale për ndriçimin publik
- Pranimin dhe veprimin ndaj kërkesave dhe parashtresave të ndryshme
- Qasje në informacionin publik
- Nxjerrja e vendimit për Trashëgimi dhe dhurata,
- Paraqit problem
- Marrja e Pëlqimit për gjurmim për heqjen e defekteve në hapësira publike (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore)
- Dhënia e lejes së integruar mjedisore B
- Nxjerrja e ekstraktit nga plani urbanistik
- Nxjerrja e vendimit për tatimin në pronë (me kërkesë të një qytetari/klienti)
- Dhënia e lejes së ndërtimit

- Dhënia e miratimit për përshtatjen e një objekti
- Dhënia e miratimit për përmirësimin e një ndërtese
- Dhënia e miratimit për shndërrimin e një objekti
- Dhënia e miratimit për rikonstrukcion të një objekti
- Nxjerrja e vendimit për shfrytëzimin e shesheve dhe hapësirës tjetër në qytet dhe vendbanime të tjera me qëllim ekspozimin e objekteve, organizimin e ekspozitave dhe aktiviteteve argëtuese për kryerjen e veprimtarisë.
- Dhënia e Çertifikatës për taksat dhe tarifën e paguara
- Kategorizimi i objekteve hotelierike (shtëpi, apartamente dhe dhoma me qira)
- Miratimi i raportit për mbrojtjen e mjedisit
- Procedura për përjashtimin nga pagesa e tarifës komunale për ndriçimin publik
- Pranimin dhe veprimin ndaj kërkesave dhe parashtresave të ndryshme
- Qasje në informacionin publik
- Marrja e vendimit për trashëgimi dhe dhurata,
- Paraqit problem

**2. Cilin nga shërbimet u ofroni më shpesh fituesve nëpërmjet një sistemi sportel?
Komuna e Dibrës**

Më së shpeshti shërbimet e ofruara për qytetarët e komunës së Dibrës, administratorët përmendin:

- Dhënia e lejes së ndërtimit
- Dhënia e lejes së integruar mjedisore B
- Dhënia e Certifikatës për taksat dhe tarifën e paguara
- Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive
- Qasje në informacionin publik
- Dhënia e miratimit për përshtatjen e një objekti
- Dhënia e miratimit për përmirësimin e një ndërtese
- Procedura për përjashtimin nga pagesa e tarifës komunale për ndriçimin publik
- Dhënia e miratimit për shndërrimin e një objekti
- Dhënia e miratimit për rikonstrukcion të një objekti
- Lëshimi i Pëlqimit për gërmim për heqjen e defekteve në hapësira publike (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore)
- Marrja e vendimit për trashëgimi dhe dhurata,

Komuna e Kriva Pallankës

- Dhënia e lejes së ndërtimit
- Dhënia e miratimit për përshtatjen e një objekti
- Dhënia e miratimit për përmirësimin e një ndërtese
- Dhënia e miratimit për rikonstruksion të një objekti
- Dhënia e miratimit për shndërrimin e një objekti
- Dhënia e lejes së integruar mjedisore B
- Qasje në informacionin publik
- Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive
- Paraqit problem
- Dhënia e Pëlqimit për gërmim për heqjen e defekteve në hapësira publike (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore)
- Taksa e shitjes,
- Dhënia e vendimit për trashëgimi dhe dhurata,
- Dhënien e lejes së ndërtimit,
- Tjetërsimi i tokës në Republikën e Maqedonisë për transferim,

Komuna e Qendër Zhupës

- Dhënia e lejes së ndërtimit
- Dhënia e miratimit për shndërrimin e një objekti
- Dhënia e lejes së integruar mjedisore B
- Dhënia e vendimit për trashëgimi dhe dhurata,
- Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive
- Paraqit problem

Komuna e Kamenicës së Maqedonisë

- Dhënia e miratimit për përshtatjen e një objekti
- Dhënia e miratimit për përmirësimin e një ndërtese
- Dhënia e miratimit për rikonstruksion të një objekti
- Qasje në informacionin publik
- Dhënia e lejes së ndërtimit
- Dhënia e miratimit për shndërrimin e një objekti
- Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive
- Paraqit problem
- Miratim për përshtatjen e një objekti
- Dhënia e miratimit për përmirësimin e një ndërtese
- Dhënia e miratimit për rikonstruksion të një objekti
- Qasje në informacionin publik
- Dhënia e lejes së ndërtimit

- Dhënia e miratimit për shndërrimin e një objekti
- Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive

3. Cilin nga shërbimet e mëposhtme u ofroni qytetarëve në formë elektronike?

Komuna e Dibrës

Administratorët e komunës së Dibrës përmendin shërbimet elektronike që ofrojnë, por pa sqaruar nëse i ofrojnë ato drejtpërdrejt apo duke u lidhur përmes lidhjeve me institucionet, përmendin se ofrojnë:

- Paraqit problem
- Leje ndërtimi, Tokë Ndërtimi, Furnizime publike, E - Urbanizëm

Komuna e Kriva Pallankës

Administratorët e komunës së Kriva Pallankës janë më të qartë në shprehjen e llojeve të e-shërbimeve që u ofrojnë qytetarëve dhe tregojnë se janë të listuara në VEB faqen e komunës ku janë shumë mirë të organizuara, p.sh.

1. Dhënia e miratimit për përshtatjen e një objekti (e-service) ShkarkoMë shumë
2. Dhënia e miratimit për përmirësimin e një objekti (e-service) ShkarkoMë shumë
3. Dhënia e miratimit për konvertimin e një objekti (e-service) ShkarkoMë shumë
4. Dhënia e miratimit për rikonstrukcion të një objekti (e-service) ShkarkoMë shumë
5. Nxjerrja e Vendimit për tatimin e përcaktuar në shitje të patundshmërive (me kërkesë të një qytetari/klienti) ShkarkoMë shumë
6. Nxjerrja e vendimit për gërmimin e hapësirës publike për ndërtimin e infrastrukturës nëntokësore (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore) ShkarkoMë shumë
7. Dhënia e Pëlqimit për gërmim për heqjen e defekteve në hapësira publike (ujësjellës kanalizime, instalime elektrike dhe të tjera nëntokësore) ShkarkoMë shumë
8. Dhënia e lejes së integruar mjedisore B
9. Dhënia e certifikatës së licencës për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve - Shkarko më shumë
10. Nxjerrja e ekstraktit nga plani urbanistik - Shkarko më shumë
11. Dhënia e liçencës për kryerjen e transportit të udhëtarëve në linjë komunale - Shkarko më shumë
12. Dhënia e liçencës dhe ekstrakt nga licenca për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve Shkarko më shumë
13. Lëshimi i lejes së ndërtimit (e-service)- Shkarko më shumë

14. Lëshimi i miratimit për zgjerim (e-service) - Shkarko më shumë
 15. Lëshimi i miratimit për ndryshime gjatë ndërtimit (e-service) - Shkarko më shumë
 16. Nxjerrja e vendimit të tatimit në pronë (me kërkesë të një qytetari/klienti) - Shkarko më shumë
 17. Nxjerrja e vendimit për dhuratë dhe tatimin në trashëgimi (me kërkesë të qytetarit/klientit) - Shkarko më shumë
 18. Nxjerrja e Vendimit për tatimin komunal (taksë shoqërie) me kërkesë të një qytetari/klienti.
 19. Nxjerrja e Vendimit për përdorimin e muzikës në lokalet publike - Shkarko më shumë
 20. Nxjerrja e vendimit për shfrytëzimin e shesheve dhe hapësirave të tjera në qytet dhe vendbanime të tjera për ekspozimin e objekteve, organizimin e ekspozitave dhe aktiviteteve argëtuese për të bërë biznes - Shkarko më shumë
 21. Dhënia e Çertifikatës për taksat dhe tarifata e paguara - Shkarko më shumë
 22. Kategorizimi i objekteve hotelierike (shtëpi, apartamente dhe dhoma me qera) - Shkarko më shumë
 23. Miratimi për ndërtimin e rrugës hyrëse në rrugë komunale - Shkarko më shumë
 24. Miratimi i një raporti mjedisor - Shkarko më shumë
 25. Procedura për përjashtimin nga pagesa e tarifës komunale për ndriçimin publik- Shkarko më shumë
 26. Marrja dhe trajtimi i kërkesave dhe parashtresave të ndryshme- Shkarko më shumë
 27. Qasje në informacionin publik - Shkarkoni Më shumë
 28. Vazhdimi i licencës dhe ekstrakt nga licenca për kryerjen e transportit autotaksi të udhëtarëve
 29. Regjistrimi në regjistrin e personave fizikë që ushtrojnë veprimtari hotelierie në shkallë të vogël
- Nga 29 shërbime, 8 shërbime ofrohen në formë elektronike

-

Komuna e Qendër Zhupës

Administratorët e komunës së Qendër Zhupës në përgjigjet që i referohen kësaj çështjeje nuk japin informacion të mjaftueshëm, ndoshta arsyeja është se nuk ofrojnë shërbime elektronike, andaj përmendin vetëm:

- Paraqit problem

Komuna e Kamenicës së Maqedonisë

Administratorët e Komunës së Kamenicës së Maqedonisë japin përgjigje të ngjashme me ato të komunës së Dibrës, përmendin disa shërbime elektronike pa thënë nëse i dorëzojnë vetë apo duke u lidhur me lidhje me institucionet përkatëse, p.sh.

- miratim elektronik për ndërtimin e tokës ndërtimore

- Paraqit problem

4. Çfarë shërbimesh u ofrojnë komunat qytetarëve për të cilat nuk janë në dijeni për ekzistencën e tyre

Administratorët e asnjërës prej komunave të mbuluara nuk janë në gjendje të theksojnë një shërbim për të cilin qytetarët nuk janë në dijeni se ai ofrohet nga administrata komunale, më saktë nuk kanë bërë një studim për të matur nivelin e ndërgjegjësimit të qytetarëve që komuna mund të ofrojë shërbime për të cilat nuk janë të bindur se mund t'i marrin ato shërbime.

1. Cilat shërbime ofrohen me akte ligjore por që komunat nuk i zbatojnë për arsye të caktuara?

Lidhur me këtë çështje, vetëm një administrator i komunës së Kriva Pallankës ka deklaruar një shërbim i cili është paraparë me akte ligjore por që nuk zbatohet, pra:

- Për shkak të mungesës së regjistrit të shkencave dhe numrit të ndërtesave, pra adresës së saktë të vendbanimit.

6. A mendoni se keni nevojë për trajnim për ofrimin e shërbimeve elektronike?

- Komuna Dibër

- a) **75%** e administratorëve konsiderojnë se nevojitet trajnim
- b) **15%** mendojnë se duhen trajnime me fondet e administratës dhe jo të presin që donatorët të organizojnë trajnimet.
- c) **10%** Nuk kërkohet trajnim i veçantë

Komuna e Kriva Pallankës

- a) **65%** e administratorëve mendojnë se nevojitet trajnim
- b) **35 %** konsiderojnë se duhen trajnime me fondet e administratës dhe jo të presin që donatorët të organizojnë trajnimet.
- c) **0%** nuk kërkohet trajnim

Komuna e Qendër Zhupës

- a) **90%** e administratorëve konsiderojnë se nevojitet trajnim
- b) **10%** nevojitet vetëm trajnim elementar
- c) **0%** nuk kërkohet trajnim

Komuna e Kamenicës së Maqedonisë

- a) **100%** e administratorëve e konsiderojnë të nevojshëm trajnimin
- b) **0%** nevojitet vetëm trajnim elementar
- c) **0%** nuk kërkohet trajnim

5. A jeni të kënaqur me softuerin ekzistues për ofrimin e shërbimeve elektronike?

Komuna e Dibrës:

Ata janë të kënaqur me softuerin, por disa administratorë duan që ai të përshtatet për "telefonat inteligjentë".

Komuna e Qendër Zhupës

Administratorët e kësaj komune janë të kënaqur por kërkojnë përkthimin e shërbimeve në italisht dhe anglisht pasi kanë një numër të madh qytetarësh në emigracion.

Komuna e Kriva Pallankës

Administratorët e Kriva Pallankës janë të kënaqur, por duan të përditësojnë adresat e qytetarëve në softver.

Komuna e Kamenicës së Maqedonisë

Në përgjithësi janë të kënaqur, por qytetarët kanë nevojë për më shumë informacion

6. A është sistematizimi ekzistues i vendeve të punës adekuat për ofrimin e shërbimeve elektronike?

Komuna e Dibrës:

Administratorët e komunës së Dibrës mendojnë se duhet bërë sistematizimi i vendeve të punës, me çka do të aplikohet një pranim i ri i administratorëve që zotërojnë mirë aftësitë e TIK-ut.

Komuna e Qendër Zhupës

Edhe administratorët e kësaj komune po kërkojnë që të gjithë të punësohen në një punë ku do të japin më shumë kontribut, sidomos kur bëhet fjalë për ofrimin e shërbimeve për qytetarët, qoftë në sportele apo shërbime elektronike.

Komuna e Kriva Pallankës

Ata mendojnë se nuk nevojitet sistematizim i veçantë, se kanë mundësi ta realizojnë me organizim më të madh.

Komuna e Kamenicës së Maqedonisë

Ka shumë punonjës dhe staf të aftë për të përmbushur detyrimet në fushën e shërbimeve (në sportele dhe elektronike

Vërejtje përmbyllëse me rekomandime

Cilësia e shërbimeve të ofruara nga shteti nëpërmjet administratës publike është një faktor kyç që kontribuon në zhvillimin e shoqërisë dhe proceseve demokratike. Qytetari luan një rol kyç në këtë proces, duke qenë se ai është përdorues i shërbimeve që ofron shteti. Për të përfituar shërbim cilësor dhe për të rritur besimin e qytetarëve, e njëjta gjë do të arrihet duke informuar qytetarët për mundësitë që ofron legjislacioni pozitiv, në lidhje me përdorimin e shërbimeve elektronike.

Qytetari elektronik nënkupton qytetarin që është i njohur me mënyrën dhe mundësinë e përdorimit të shërbimeve elektronike, qytetari me shkrim e këndim elektronik, qytetari i cili në një kohë të shkurtër dhe në mënyrë të pavarur, me mjete elektronike realizon kërkesat e drejtuara organeve shtetërore dhe vendore dhe institucionet, përkatësisht qytetarë të kënaqur me bashkëpunimin me autoritetet dhe institucionet shtetërore dhe lokale.

Rritja e vetëdijes së qytetarëve për shërbimet e ofruara nga administrata komunale do të kontribuojë në përdorimin më efikas dhe efektiv të e-shërbimeve nga qytetarët, gjegjësisht bashkëpunim më të mirë ndërmjet komunës dhe qytetarëve të saj. Por për realizimin e këtij qëllimi është e nevojshme:

- Të bëhet një analizë e funksionalitetit të administratës komunale;
- Të identifikojë nevojat për plotësimin e vendeve vakante me staf të përshtatshëm i cili do të ketë njohuri solide për TIK;
- Të plotësojë kapacitetin e parashikuar të vendeve të punës që kanë të bëjnë me shërbimin e qytetarëve në një kohë sa më të shkurtër;
- të forcojë dhe trajtojë administratën komunale,
- të bëjë një inventar të të gjitha shërbimeve ekzistuese (si ato në spotel ashtu edhe ato elektronike),
- të thjeshtojë procedurat e përdorimit të shërbimeve nga qytetarët,
- të forcohet bashkëpunimi ndërmjet administratës komunale dhe qytetarëve (me iniciativë të cilësdo palë të interesuar) duke organizuar takime pune në baza mujore ku do të dëgjohen nevojat e qytetarëve;
- të mbajë së paku dy herë në vit trajnime dhe fushata informuese për qytetarët për shërbimet e ofruara nga komunat dhe mënyrën e përdorimit të tyre;
- të hapen qendra informative nëpër komuna për të mbështetur të gjithë qytetarët;
- të përditësohen web faqet e komunave sipas nevojave të qytetarëve,
- të unifikohen faqet e internetit të qytetarëve në mënyrë që të gjithë qytetarët nga cilado komunë të marrin të njëjtat informacione dhe shërbime.

Nëse fillojmë të punojmë për realizimin e punëve të mësipërme në një kohë sa më të shkurtër, administrata komunale së shpejti mund të bëhet moderne dhe më efektive, dhe qytetari do të jetë i kënaqur dhe i shkruar në mënyrë elektronike.