



ANALIZA
E NDIKIMIT TË
PROJEKTIT TË GPK-SË
DHE OFRIMIT TË SHËRBIMEVE

Analiza e Ndikimit të Projektit të GPK-së dhe Ofrimit të Shërbimeve

Ky raport është përgatitur nga RECURA Financials për projektin DEMOS,
i cili zbatohet nga HELVETAS Swiss Intercooperation

Mohim: Gjetjet dhe konkluzionet e shprehura në këtë raport nuk paraqesin domosdoshmërisht
qëndrimet e SDC-së, Suedisë, Norvegjisë dhe HELVETAS Swiss Intercooperation.

©DEMOS

Publikuar: Nëntor 2021

Prishtinë, Kosovë

Përmbajtja

1. Hyrje	5
2. Metodologjia	7
Metodologjia – Qëllimet dhe Kufizimet	8
Përzgjedhja e komunave	9
Përzgjedhja e objektivave të intervistës	11
Intervistat e Organizatave Joqeveritare	12
Qasja e pyetësorit	12
3. Përmirësimet e ofrimit të shërbimeve dhe hartëzimi i përfitimeve	15
Drenas	16
Lipjani	17
Peja	17
Gjilani	18
Mitrovica e Jugut	19
Hani i Elezit	19
4. Komunikimi me qytetarët dhe konsideratat e zbatimit të projektit	21
Grumbullimi i prioriteteve të qytetarëve	21
Dispozitat e zbatimit dhe mirëmbajtjes për grantet e financuara nga GPK	22
5. Perceptimet e qytetarëve për grantet e financuara nga GPK-ja	25
6. Konkluzione	31

I. Hyrje

Sistemi i Menaxhimit të Performancës Komunale (SMPK) është një sistem i implementuar nga Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal (MAPL) me mbështetjen e projektit DEMOS, që synon monitorimin e performancës komunale përmes një sërë treguesish. Qëllimi i SMPK-së është të përmirësojë rezultatet e procesit të decentralizimit si dhe të përmirësojë qeverisjen në komuna duke siguruar një përkushtim si për funksionalizimin e brendshëm administrativ ashtu edhe për adresimin e nevojave të qytetarëve. Në përgjithësi, qëllimi i SMPK-së dhe i DEMOS II është që Kosova të bëjë tranzicion të suksesshëm në një shtet të decentralizuar në të cilin komunat ushtrajnë qeverisje gjithëpërfshirëse dhe ofrojnë shërbime efektive duke iu përgjigjur prioriteteve dhe nevojave të qytetarëve.

Këto qëllime synohen të arrihen duke aplikuar një teori konsistente të ndryshimit. Kjo teori bazohet në konceptin se krijimi i stimulujve realë, të shoqëruar me asistencë teknike, do të përmirësojë proceset e qeverisjes në komuna. Këto përmirësime, së bashku me kornizat e përmirësuar të politikave, do të çojnë në ofrimin e shërbimeve më të mira për qytetarët. Nga ana tjetër, rritja e kënaqshmërisë do të çojë në gatishmëri më të madhe të qytetarëve për t'u angazhuar me institucionet e tyre lokale, duke forcuar kontratën sociale dhe duke rritur gatishmërinë për të paguar tatimet, për të kontribuar në komunitetet lokale dhe për të shtuar legjitimitetin dhe efektivitetin e komunave lokale.

Prandaj, sistemi i bazuar në stimuj ka një mekanizëm të dyfishtë në të cilin funksionon. Mekanizmi i parë është krijimi i një sistemi të menaxhimit të performancës i cili ndihmon në përcaktimin sasior të aspekteve kritike të funksionimit administrativ dhe ofrimit të shërbimeve për qytetarët. Kjo, nga ana tjetër, do t'u mundësojë komunave të vetë-diagnostikojnë çështjet dhe të kërkojnë dhe të marrin mbështetje për t'i zgjidhur problemet. Stimuli shtesë është krijimi i një mekanizmi të shpërblimit në formën e Grantit të Performancës Komunale (GPK).

GPK është një grant i bashkë-sponsorizuar nga MAPL-ja dhe donatorët ndërkombëtarë përmes DEMOS-it, i cili shpërblen komunat me performancë të lartë, duke kërkuar të krijojë një stimul shtesë në përmirësimin e performancës komunale. GPK-ja ka funksionuar për të katërtin vit radhazi dhe deri më tani, ka pasur tregues të qartë se komunat po angazhohen në mënyrë aktive nga brenda për të përmirësuar performancën duke synuar renditjen më të mirë të SMPK-së dhe fondet e GPK-së.

Fokusi komunal gjatë viteve ka qenë në përmirësimin e funksioneve të menaxhimit të brendshëm, nga planifikimi dhe ekzekutimi i buxhetit deri te zhvillimi dhe miratimi i politikave si dhe mbikëqyrja e projekteve. Përveç kësaj, komunat kanë synuar gjithashtu zhvillimin e planeve më specifike të projekteve kapitale për të adresuar nevojat e qytetarëve në një gamë të gjerë të fushave, nga shërbimet bazë si furnizimi me ujë të pijshëm, trajtimi i ujërave të zeza dhe menaxhimi i mbeturinave të ngurta e deri te përmirësimi i ndriçimit publik dhe parqeve, arenave sportive dhe çështje të tjera.

Ndërsa këto përpjekje kanë dhënë rezultate, një mënyrë kritike e qëndrueshme për matjen e zhvillimit të shërbimeve publike ka munguar brenda vendit. Në mënyrë të veçantë, përmirësimi i qasjes, përballueshmërisë, cilësisë, gjithëpërfshirjes, efikasitetit dhe aspekteve të tjera të ofrimit të shërbimeve komunale dhe raporti ndërmjet qeverisjes më të mirë dhe ndikimit të GPK-së nuk është studiuar mirë. Për më tepër, ndikimi i performancës së GPK-së tek qytetarët gjithashtu nuk është studiuar mirë. Kuptimi i këtyre marrëdhënieve është kritik jo vetëm për zhvillimin e kornizave më të mira për përmirësimin e qeverisjes vendore, por edhe për të theksuar efektet pozitive që këto përpjekje kanë tek qytetarët si mjet për të siguruar qëndrueshmëri afatgjatë të përpjekjeve të komunave.

II. Metodologjia

Projekti për Decentralizim dhe Përkrahje Komunave - Faza II (DEMOS II) synon të mbështesë Kosovën në tranzicionin drejt një shteti të decentralizuar demokratik në të cilin komunat ushtrojnë qeverisje përfshirëse sociale dhe ofrojnë shërbime efektive duke iu përgjigjur prioriteteve dhe nevojave të qytetarëve. Komponentët kryesorë të programit janë:

- Komunat ushtrojnë qeverisje të përmirësuar demokratike për të mirën e njerëzve nëpërmjet proceseve vendimmarrëse, të cilat janë transparente, pjesëmarrëse dhe përfshirëse të grupeve të marginalizuara dhe nëpërmjet praktikave të shëndosha të menaxhimit njerëzor dhe financiar.
- Korniza e politikave është më e favorshme për qeverisjen vendore të decentralizuar dhe zbatohet më mirë.

Si pjesë e përpjekjeve të tij për të arritur këto objektiva, DEMOS II krijoi Grantin e Performancës Komunale, i cili synon të masë performancën e komunave përmes një sërë treguesish që lidhen me objektivat e lartpërmendura dhe t'u ofrojë fonde komunave performuese për të investuar në investime kapitale.

DEMOS-i është i interesuar të mësojë për përmirësimet në shërbimet komunale dhe ndikimin e projekteve kapitale komunale të financuara përmes GPK-së – konkretisht nëse këto projekte kanë përmirësuar jetën e qytetarëve dhe si. Përveç kësaj, DEMOS-i është i interesuar të shohë nëse qeverisja e mirë e stimuluar nga GPK-ja ka përmirësuar jetën e qytetarëve dhe nëse po – si.

Metodologjia e përshkruar më poshtë synon të përgatisë një qasje për gjenerimin e të dhënave për angazhimin si dhe një kornizë për analizën e informacionit. Metodologjia këtu identifikon qëllimet dhe kufizimet e qenësishme të analizës, identifikon qasjen për marrjen e të dhënave të nevojshme për të kryer analizën, identifikimin e mostrës dhe në fund qasjen për ekzekutimin e analizës.

Metodologjia – Qëllimet dhe Kufizimet

Metodologjia është krijuar për të marrë të dhënat e nevojshme për të vlerësuar, gjerësisht, përmirësimet e ofrimit të shërbimeve që vijnë nga përmirësimi i qeverisjes në nivel lokal për shkak të përmirësimeve të Grantit të Performancës Komunale. Ndikimi i përmirësimeve mbulon dy aspekte: 1) ofrimin më të mirë të shërbimeve për shkak të përmirësimeve në qeverisje që rrjedhin nga përpjekjet komunale për të përmirësuar renditjen e GPK-së dhe 2) përmirësimin e kënaqshmërisë së qytetarëve dhe ndikimin e perceptuar në jetën e tyre për shkak të granteve të projektit kapital të lëshuara si pjesë e kornizës së GPK-së.

Metodologjia e mëposhtme është krijuar për të identifikuar cilësinë e ofrimit të shërbimeve, gjithëpërfshirjen dhe përmirësimet e tjera nga një perspektivë cilësore e të intervistuarve për shërbimet e mëposhtme komunale:

- 1. Mirëmbajtja e hapësirës publike**
- 2. Infrastruktura rrugore**
 - a. Kënaqshmëria me asfaltimin e rrugës
 - b. Kënaqshmëria me mirëmbajtjen e rrugëve
 - c. Kënaqshmëria me trotualet në dispozicion në rrugët publike
 - d. Kënaqshmëria me ndriçimin e rrugëve publike
 - e. Kënaqshmëria me shënjimin e infrastrukturës rrugore
- 3. Menaxhimi i mbetjeve**
 - a. Kënaqshmëria me shpeshësinë e menaxhimit të mbetjeve
 - b. Kënaqshmëria me disponueshmërinë e shërbimit të menaxhimit të mbetjeve

Përzgjedhja e këtyre shërbimeve si tregues për vlerësimin e cilësisë së ofrimit të shërbimeve komunale mbështetet nga tri arsye kryesore. Kryesisht, këto shërbime janë tri shërbimet më kryesore të ofruara nga komunat, që prekin qytetarët në Kosovë dhe që janë nën juridiksionin e drejtpërdrejtë menaxhial të komunave. Si rezultat, si tregues i matshëm, këto tre shërbime ofrojnë lidhjen më të drejtpërdrejtë ndërmjet përmirësimit të performancës komunale dhe ofrimit të shërbimeve komunale për analizë. Së dyti, të tre shërbimet kanë një histori të fortë të matjes së treguesve brenda sistemit të menaxhimit të performancës – që mundëson analizën krahasuese midis përmirësimeve të matura në mënyrë sasiore nga SMP-ja dhe vlerësimin cilësor nëpërmjet intervistave për qëllimet e këtij studimi. Së fundi, të tre shërbimet kanë dukshmëri të lartë për qytetarët dhe janë lehtësisht të dallueshme, gjë që ndihmon në identifikimin e qytetarëve dhe të intervistuarve me bazë në OJQ (shih kufizimet më poshtë për një analizë më të detajuar),

Kjo metodologji gjithashtu i nënshtrohet disa kufizimeve të jashtme. Kufizimi i parë kryesor është fushëveprimi – angazhimi aktual nuk mund të përfshijë në mënyrë gjithëpërfshirëse të gjitha komunat në Kosovë dhe si i tillë duhet të zgjidhet një mostër e komunave përfaqësuese. Mënyrat specifike për të adresuar mostrimin e saktë për qëllimet e këtij studimi do të shtjellohen në seksionin e mostrimit të kësaj metodologjie.

Kufizimi i dytë është njohuria e të intervistuarve nga OJQ-të dhe qytetarët – niveli i tyre i informacionit dhe njohurive në lidhje me komunat e tyre është kritik për suksesin e studimit. Si të tilla, rezultatet e studimit varen shumë nga sigurimi i inputeve cilësore dhe për këtë arsye përzgjedhja e objektivave të intervistës është e rëndësishme. Analiza e të dhënave kufizohet gjithashtu nga aftësia për të krijuar një lidhje shkakësore ndërmjet përmirësimeve specifike në qeverisje dhe përmirësimeve të perceptuara në ofrimin e shërbimeve nga qytetarët dhe OJQ-të.

Përzgjedhja e komunave

Komunat do të përzgjidhen në bazë të një numri të caktuar të kriterëve, të cilat synojnë të identifikojnë komunat që do të përfaqësonin më saktë pasqyrën e përgjithshme të performancës së komunave në Kosovë. Kriteret janë si më poshtë:

- 1.** Performanca e komunës në vitin e fundit në dispozicion (2019) për Grantin e Performancës Komunale (performancë e lartë, 20 përqindëshi i lartë).
- 2.** Performanca e lartë krahasuar me vitin e kaluar (2018 kundrejt 2019) për të llogaritur ndryshimin në rezultatin e komunës në GPK dhe perceptimin e qytetarëve dhe OJQ-ve në analizë – Ky tregues do të jetë një nëngrup i treguesit 1 më lart).
- 3.** Secila nga komunat e përzgjedhura duhet të ketë përfituar nga një grant i GPK-së në dy vitet e fundit (2019 dhe/ose 2018) për të vlerësuar efektin e investimeve kapitale të lidhura me GPK-në.
- 4.** Mostra përfundimtare duhet të jetë gjeografikisht përfaqësuese për Kosovën – nuk do të përzgjidhen disa komuna nga një rajon i vetëm.
- 5.** Mostra përfundimtare duhet të jetë përfaqësuese e madhësisë së komunës për Kosovën, duke përfshirë dy komunat më të mëdha (Prishtinën dhe Prizrenin) për shkak të çështjeve të tyre specifike që nuk janë domosdoshmërisht përfaqësuese të komunave të tjera në përgjithësi.
- 6.** Së paku dy nga komunat përfundimtare të përzgjedhura duhet të kenë komunitete të konsiderueshme minoritare në lokalitetet e tyre.
- 7.** Të gjitha komunat e përzgjedhura duhet të kenë një shpërndarje relativisht të barabartë të popullsisë ndërmjet zonave urbane dhe rurale.

Bazuar në kriteret e mësipërme, janë përzgjedhur pesëmbëdhjetë komunat më të mira me performancë bazuar në renditjen e vitit 2019 (renditjet e 2020-ës aktualisht nuk janë në dispozicion). Të gjitha komunat në grupin e pesëmbëdhjetë komunave kanë pasur një diferencë pozitive të pikëve (performancë më e mirë në 2019 kundrejt 2018) prej 20 pikësh ose më shumë – që plotëson dy kriteret e para. Megjithatë, nga 15 komunat më të mira në listë, vetëm 5 kishin përfituar nga një grant komunal në vitin 2020 (bazuar në pikët e vitit 2019) dhe vetëm 2 kishin përfituar nga një grant komunal në vitin 2019 (bazuar në pikët e 2018). Tabela e mëposhtme përfshin një listë të të gjithë 15 performuesve më të mirë në 2019 dhe diferencën krahasuese midis rezultateve të tyre në 2018, si dhe informacionin në lidhje me zbatimin e grantit të GPK-së dhe statistika të tjera.

Tabela 1: 15 komuna më performuese në vitin 2019 dhe statistikat përkatëse
(Burimi: DEMOS, të dhënat e ASK-së)

Komuna	Rezultati 2019	Rezultati 2018	Dallimi	Përfituese e GPK-së (2019)	Përfituese e GPK-së (2018)	Urban / rural (regjistrimi i 2011-tës)	Minoritet / etni shqiptare
Glllogoc	72	36	36	Po	Po	0.12	0%
Rahovec	68	33	35	Jo	Jo	0.25	5%
Lipjan	65	37	28	Po	Jo	0.14	5%
Obiliq	65	37	28	Jo	Jo	0.47	8%
Gjilan	64	35	29	Jo	Jo	1.45	3%
Junik	63	38	25	Jo	Jo	0	0
Pejë	61	41	20	Po	Jo	1.03	9%
Kaçanik	59	36	23	Jo	Jo	0.45	0%
Klinë	58	33	25	Jo	Jo	0.17	3%
Mitrovicë e Jugut	57	35	22	Po	Po	1.79	3%
Skenderaj	57	29	28	Jo	Jo	0.15	0%
Vushtrri	57	35	22	Jo	Jo	0.63	1%
Ferizaj	55	21	34	Jo	Jo	0.65	4%
Kamenicë	55	25	30	Jo	Jo	0.25	5%
Han i Elezit	53	33	20	Po	Jo	0	0%

Bazuar në tabelën e mësipërme, komunat e mëposhtme janë përzgjedhur si komunat mostër për t'u përfshirë në analizë.

1. Glogovc
2. Lipjan
3. Gjilan
4. Pejë
5. Mitrovicë e jugut
6. Ferizaj
7. Han i Elezit

Përzgjedhja e kësaj mostre i plotëson të gjitha kërkesat e analizës, duke përfshirë një përfaqësim rajonal të shpërndarë mirë, pjesëmarrjen e komuniteteve pakicë në komunë, madhësinë gjithëpërfshirëse të komunave (të mëdha, të mesme dhe të vogla) dhe për pesë nga përvojat e komunave në ekzekutim të grantit të GPK-së.

Përzgjedhja e objektivave të intervistës

Janë tre grupe të objektivave të intervistave që do të jenë objektivi i analizës.

Grupi i parë i objektivave të intervistave u përket zyrtarëve komunalë në secilën komunë individuale. Këto intervista do të shërbejnë për të marrë përshtypjen e zyrtarëve komunalë në lidhje me çështjen e hulumtimit siç është përshkruar më sipër, duke përfshirë perceptimet dhe përvojat e tyre për mënyrën se si ndryshimet në treguesit specifike kanë ndikuar në mënyrë efektive në ofrimin e shërbimeve në komuna. Përveç kësaj, intervistat me zyrtarët komunalë do të shërbejnë për të kuptuar procesin e përzgjedhjes së projektit për grantin e GPK-së, praninë e analizave dhe konsideratave për grupet e pakicave dhe/ose të marginalizuara në përgatitjen e projekt kapitalit të grantit të GPK-së dhe të dhëna të tjera kritike (shpjeguar më poshtë në seksionin udhëzues për intervistat). Për qëllime të kësaj analize, zyrtarët e mëposhtëm do të jenë të targetuar për intervista:

1. Drejtori i Departamentit të Buxhetit dhe Financave
2. Drejtori i Departamentit të Shërbimeve Publike
3. Drejtori i Departamentit të Projekteve Kapitale
4. Anëtarët e Kuvendit Komunal nga zonat që kanë përfituar nga granti i projektit kapital të GPK-së.

Intervistat e Organizatave Joqeveritare

Edhe organizatat joqeveritare do t'i nënshtrohen intervistimit për qëllimet e këtij studimi. Intervistat nga këto organizata joqeveritare do të shërbejnë për të vërtetuar përmirësimin në proceset komunale të mbledhura nga GPK kundrejt përmirësimeve të perceptuara në ofrimin e shërbimeve në më shumë detaje sesa do të arriheshin ndryshe përmes intervistave me qytetarët.

Qasja e pyetësorit

Tre grupe të veçanta të pyetësorëve do të përdoren për të grumbulluar të dhënat nga pjesëmarrësit për qëllimet e këtij studimi. Zyrtarët komunalë, përfaqësuesit e OJQ-ve dhe pjesëmarrësit e fokus grupeve do të kenë të gjithë pyetësorë të detajuar që synojnë të vlerësojnë përgjigjet e tyre.

Pyetësorët e zyrtarëve komunalë dhe të OJQ-ve do të jenë gjysmë të strukturuar dhe shumica e pyetjeve do të synojnë të jenë të hapura. Qëllimi i studimit do të jetë grumbullimi i të dhënave cilësore nga secili prej pjesëmarrësve në lidhje me perceptimet e tyre për cilësinë, koston, gjithëpërfshirjen dhe efikasitetin e ofrimit të shërbimeve në komuna. Për më tepër, pyetësorët do të synojnë të vlerësojnë:

1. Lidhjen e një përmirësimi, ngecjeje ose përkeqësimi të ofrimit të shërbimit në një zonë specifike të efikasitetit administrativ, dhe
2. Aftësinë e të intervistuarve për të identifikuar lidhjet ndërmjet fushave të politikave dhe/ose funksioneve administrative me ofrimin e shërbimeve.

Gjithashtu, intervistat gjysmë të strukturuar do të kërkojnë të vlerësojnë procesin e vendimarrjes për projektet specifike që do të financohen përmes mekanizmit të granteve të GPK-së për ato komuna që kanë marrë financim nga granti, së bashku me procesin e vlerësimit të nevojave të komunitetit.

Teoria e Ndryshimit e DEMOS-it supozon se një përmirësim në tregues të caktuar të matur nga GPK-ja do të çojë në një përmirësim në ofrimin e shërbimeve dhe planifikimin e projektit. Si rezultat, kriteret më të rëndësishme të vlerësimit të GPK-së do të formojnë bazën e grumbullimit të informacionit nga intervistat e zyrtarëve komunalë dhe të OJQ-ve për të vendosur, nëse janë të pranishme dhe të disponueshme, lidhjen midis një përmirësimi në tregues dhe përmirësimeve të mundshme që rezultojnë në ofrimin e shërbimeve dhe planifikimin e projekt kapitalit. Kjo përbën bazën e analizës cilësore dhe është një komponent kritik në procesin e vlerësimit.

Treguesit e GPK-së në vijim janë përzgjedhur paraprakisht bazuar në lidhjen e pritshme me ofrimin e përmirësuar të shërbimit. Studimi ka zgjedhur të fokusohet në një grup të veçantë treguesish për të shmangur konfuzionin për të intervistuarit dhe për të ruajtur një marrëdhënie më të thjeshtuar shkak-pasojë midis përmirësimit të treguesve dhe përmirësimeve në ofrimin e shërbimeve/planifikimin e projektit për të intervistuarit. Përveç kësaj, çdo përmirësim thelbësor në këtë kornizë të analizës do të fitohet përmes inkuadrimit të të dhënave të intervistave të grumbulluara përmes këtyre treguesve (duke supozuar se zyrtarët komunalë dhe OJQ-të kanë njohuri). Treguesit e parazgjedhur janë si më poshtë:

1. Qeverisja Komunale – Roli i Kuvendit, Pjesëmarrja dhe përfshirja e qytetarëve, transparencja dhe llogaridhënia.
 - 1.1. Roli i Kuvendit Komunal si organ mbikëqyrës
 - 1.1.1. Diskutimet lidhur me raportin e performancës komunale nga Kuvendi për vitin paraprak.
 - 1.2. Pjesëmarrja, konsultimi dhe përfshirja e qytetarëve
 - 1.2.1. Pjesëmarrja e qytetarëve në konsultime publike, sipas gjinisë
 - 1.2.2. Aktet komunale dhe dokumentet e politikave të konsultuara me publikun.
 - 1.2.3. Dëgjimet publike lidhur me KASH-in dhe buxhetin komunal
 - 1.3. Transparenca, qasja në informacion dhe integriteti
 - 1.3.1. Përditësimi i rregullt i faqes së internetit të komunës sipas kërkesave ligjore
 - 1.3.2. Publikimi i dokumenteve dhe kontratave për prokurimin publik.
 - 1.3.3. Publikimi i transkripteve për proceset e konsultimit publik.
 - 1.4. Menaxhimi i Kontratës
 - 1.4.1. Ekzekutimi i planit të prokurimit.
2. Ofrimi i shërbimit – qasja dhe cilësia e ofrimit të shërbimit sipas sektorit
 - 2.1. Shërbimet Administrative
 - 2.1.1. Informacioni mbi kërkesat administrative të vlerësuara sipas afateve ligjore.
 - 2.2. Planifikimi hapësinor, transporti publik dhe mjedisi
 - 2.2.1. Mbulueshmëria e transportit publik të zonave të banuara.

III. Përmirësimet e ofrimit të shërbimeve dhe hartëzimi i përfitimeve

Në përgjithësi, perceptimi i përgjithshëm i të gjithë zyrtarëve komunalë në nivel të drejtorëve është se ka pasur një përmirësim të konsiderueshëm të shërbimeve komunale në tre vitet e fundit. Të gjithë zyrtarët komunalë të intervistuar treguan se komunat e tyre përkatëse janë angazhuar gjerësisht në adresimin e kërkesave kritike të qytetarëve në lidhje me komunat e tyre.

Në përgjithësi, fusha kryesore e fokusimit për përmirësim nga zyrtarët komunalë ka qenë përmirësimi i gjendjes së përgjithshme infrastrukturore në komuna. Të gjithë zyrtarët komunalë të intervistuar pohuan se për shkak të shqetësimeve të qytetarëve, fusha kryesore e fokusit ka qenë mirëmbajtja e rrugëve, ndriçimi publik dhe parqet. Kërkesa për ndriçim publik dhe parqe ka qenë konsistente në të gjitha komunat e intervistuar dhe ka mbetur prioritet për zyrtarët komunalë.

Krahas punëve infrastrukturore, zyrtarët komunalë janë fokusuar edhe në infrastrukturën kritike të menaxhimit të mbeturinave dhe ujërave. Të gjitha komunat e intervistuar kanë investuar në një aspekt apo në tjetër në zgjerimin e furnizimit me ujë të pijshëm, menaxhimit të ujërave të zeza dhe sistemeve të menaxhimit të mbeturinave të ngurta. Në përgjithësi, të gjitha komunat pretendojnë se kanë sfida në sigurimin e furnizimit me ujë të pijshëm për të gjitha komunitetet e tyre për shkak të kostove të larta infrastrukturore dhe pamundësisë për të siguruar furnizimin bazë me ujë të pijshëm – ku Gjilani, Hani i Elezit dhe Lipjani kanë më së shumti sfida. Të njëjtat sfida reflektohen në depozitimin dhe trajtimin e ujërave të zeza – me punët infrastrukturore dhe kostot e impianteve të trajtimit të ujërave të zeza që janë jashtë mundësive të shumicës së buxheteve komunale. Së fundi, të gjitha komunat kanë bërë përparim të konsiderueshëm në përmirësimin e grumbullimit të mbetjeve të ngurta – megjithatë, disa probleme mbeten për shkak të pamundësisë për të kontrolluar plotësisht deponitë ilegale.

Disa komuna kanë investuar gjithashtu në përmirësimin e shërbimeve administrative me vëllim të lartë për qytetarët. Komunat kanë instaluar e-kioska për t'u mundësuar qytetarëve që të kenë qasje në certifikatat dhe dokumentet e tjera të rëndësishme komunale të ofruara pa ndërveprim njerëzor (përmes aparatit). Gjithashtu, një komunë u ka mundësuar qytetarëve që të paraqesin kërkesat për dokumente përmes mjeteve online, duke i dorëzuar dokumentet brenda një afati kohor 24 orësh përmes postave lokale. Këto përpjekje kanë ulur kohën e pritjes në komuna për shërbime dhe kanë ulur koston e qytetarëve për dhënien e këtyre shërbimeve.

Asnjë nga zyrtarët komunalë të intervistuar nuk kishte bërë ndonjë analizë për koston apo cilësinë e shërbimeve të ofruara për qytetarët. Si rrjedhojë, asnjë nga zyrtarët nuk mund të përcaktojë sasinë e kostos aktuale reale të ofrimit të shërbimeve, apo përmirësime të mundshme në koston e ofrimit të këtyre shërbimeve. Kjo vlen edhe për cilësinë e shërbimeve të ofruara.

Në përgjithësi, shumica e projekteve të fokusuar nga komunat kanë pasur si objektiv një grup të përgjithshëm demografik të qytetarëve. Kjo është në përputhje me natyrën e kërkesave të qytetarëve në këto komuna, pasi që shumica e komunave në Kosovë aktualisht janë duke zhvilluar mënyra për të ofruar shërbime dhe lehtësira bazë për qytetarët.

Drenas

Komuna e Drenasit ka pohuar se ka shtrirë ndriçimin publik në të gjitha rrugët kryesore të zonave rurale dhe fshatrave, me mbulueshmëri, sipas intervistave, duke mbuluar të gjitha rrugët me gjatësi deri në 200 metra me ndriçim publik nëpër komunë. Për më tepër, zyrtarët komunal treguan se kanë përmirësuar në mënyrë drastike sinjalistikën rrugore, duke përfshirë shënimin e emrit të rrugëve dhe sinjalizimin e rrugëve me fokus të veçantë në shenjat e ndalimit dhe shenjat e kalimit hekurudhor.

Një fokus tjetër kritik i komunës ka qenë zgjerimi i gamës së grumbullimit të mbetjeve. Komuna ka shtrirë rrjetin e grumbullimit të mbetjeve në 100% të komunës brenda tre viteve të fundit. Kjo është përmirësuar edhe nëpërmjet vendosjes së kamerave në lokacione kritike për të parandaluar që bizneset të hedhin mbetjet në mënyrë të paligjshme në zonat e banuara.

Zyrtarët komunal po ashtu kanë treguar se kanë punuar gjerësisht në zvogëlimin e kohës së pritjes për proceset administrative brenda komunës. Këto procese përfshijnë marrjen e certifikatave standarde në zyrat komunale dhe shumicën e procedurave të tjera administrative komunale – duke e çuar kohën e pritjes në një mesatare prej 5 minutash për shërbimet.

Përveç përmirësimeve të mësipërme, komuna e Drenasit ka shtrirë rrjetin e grumbullimit të ujërave të zeza në të gjithë komunën dhe aktualisht është në pritje të ndërtimit të impiantit për trajtimin e ujërave të zeza. Në përgjithësi, rrjeti i ri i ujërave të zeza pothuajse ka përfunduar por nuk do të vihet në funksion derisa të përfundojë kolektori.

Shërbimet e përmirësuara nuk kanë pasur si objektiv përfitimi ndonjë grup specifik demografik, por përkundrazi kanë përfituar qytetarët e komunës në përgjithësi. Përmirësimi i sinjalistikës rrugore si dhe shënjimi i shinave hekurudhore ka përmirësuar sigurinë për qytetarët në komunë. Zgjerimi i ndriçimit publik ka rritur hapësirat e sigurta për ecje brenda komunës, duke rritur ndjeshëm hapësirat publike sociale për përdorim nga qytetarët dhe grave përfituese.

Lipjani

Komuna e Lipjanit gjithashtu shënon një përmirësim në ofrimin e shërbimeve ndaj qytetarëve sipas zyrtarëve komunalë si dhe OJQ-së lokale Asociacioni Rinor për të Drejtat e Njeriut. Sipas të intervistuarve nga dy palët, komuna ka bërë përparimin më të madh në përmirësimin e hapësirave publike dhe parqeve, si dhe në ndriçimin e hapësirave publike. Ky përparim është bërë kryesisht me ndihmën e GPK-së.

Për më tepër, të dy burimet treguan se puna e përgjithshme e infrastrukturës rrugore në komunë ka përfunduar në tre vitet e fundit. Ata vlerësojnë se mirëmbajtja dhe pastrimi i rrugëve, si dhe mirëmbajtja e hapësirave publike është gjithashtu e kënaqshme dhe se investimet po mirëmbahen rregullisht.

Nga perspektiva e ujërave të zeza, të intervistuarit nga komuna e Lipjanit pohojnë se rrjeti kryesor i ujërave të zeza ka përfunduar – vetëm lagjet e reja kanë mbetur për t'u lidhur plotësisht. Megjithatë, mbeten dy çështje që kërkojnë investime të konsiderueshme që komuna nuk mund t'i zbatojë vetë – një impiant për trajtimin e ujërave të zeza dhe një zgjidhje më e përhershme për ujin e pijshëm i cili aktualisht është i pamjaftueshëm. Një sfidë tjetër për komunën ka qenë krijimi i deponive ilegale të mbetjeve të ngurta, të cilat komuna e ka të vështirë t'i trajtojë.

Kryesisht të moshuarit dhe të rinjtë kanë përfituar nga zgjerimi i hapësirave publike duke u ofruar atyre hapësira publike të sigurta për aktivitete rekreative. Megjithatë, në përgjithësi të gjithë qytetarët e komunës kanë përfituar nga parqet dhe shtigjet e zgjeruara dhe ndriçimi publik. Projektet e reja kanë shkallë të lartë të përdorimit dhe shkallë të lartë të kënaqshmërisë sipas zyrtarëve komunalë dhe OJQ-ve.

Peja

Komuna e Pejës është fokusuar në përmirësimin e shërbimeve infrastrukturore ndaj qytetarëve – me fokus kryesor në zhvillimin e hapësirave publike (parqeve), trotuareve, ndriçimit dhe parkingjeve. Një fokus shtesë ka qenë rritja e sipërfaqeve të gjelbra në komunë nëpërmjet mbjelljes së pemëve për përmirësimin e cilësisë së ajrit në qytet. Komuna ka instaluar 16,000 njësi të reja ndriçimi në territor dhe ka krijuar 200 vende shtesë parkimi gjatë tre viteve të fundit. Komuna e Pejës ka zgjeruar gjithashtu shërbimet e grumbullimit të mbeturinave të ngurta në 90% të popullatës totale të komunës, me grumbullim ditor në shumicën e lokacioneve dhe vende të shumta të grumbullimit për lokacione me shumë vendbanime.

Përveç përmirësimeve të përmendura më lart, Peja është fokusuar edhe në përmirësimin e shërbimeve administrative si dhe përmirësimin e furnizimit me ujë. Përmirësimet e shërbimit administrativ janë fokusuar në uljen e ndërveprimeve me komunën duke vendosur e-kioska për lëshimin e certifikatave në qytet. Aktualisht janë vendosur dhe janë në funksion 2 kioska, ndërsa 2 të tjera pritet të vendosen së shpejti. Kjo e zvogëlon barrën e qytetarëve sa i përket kohës së pritjes dhe është veçanërisht e nevojshme gjatë periudhës së mbylljes si pasojë e COVID-19.

Rrjeti i ujit është zgjeruar gjithashtu me kompaninë lokale të menaxhimit të ujit për të siguruar ujë të pijshëm për zonat që më parë nuk kishin qasje të drejtpërdrejtë në ujin e pijshëm.

Megjithatë, Peja shënon një situatë sfiduese me menaxhimin e hapësirave publike pasi që sipërfaqja e përgjithshme e parqeve është rritur ndërsa buxhetet e mirëmbajtjes kanë mbetur të njëjta, duke çuar në një performancë të dobët në mirëmbajtjen e hapësirave publike. Mirëmbajtja e infrastrukturës rrugore vuan nga i njëjti problem, me buxhetet e ngurta të mirëmbajtjes që i pamundësojnë komunës të sigurojë mbështetjen e nevojshme për qytetarët e saj.

Përfitimi kryesor kritik përmes zgjerimit të hapësirave publike rekreative dhe ndriçimit ka qenë për të moshuarit dhe të rinjtë – duke u mundësuar atyre të kenë qasje në më shumë hapësira rekreative në natyrë. Nga zgjerimi i ndriçimit publik kanë përfituar edhe qytetarët duke rritur sigurinë brenda komuniteteve të tyre, veçanërisht gratë.

Gjilani

Komuna e Gjilanit përmirësimet më të theksuara të shërbimeve ia atribuoi zgjerimit të shërbimeve infrastrukturore për qytetarët. Këto shërbime u fokusuan në zgjerimin e rrugëve dhe rrjeteve të ujërave të zeza në pjesët e parregulluara më parë të qytetit (lagjja Porodime). Po ashtu, si pjesë e shërbimeve infrastrukturore, komuna ka zgjeruar edhe trotualet në lagjen Dardania si dhe ka vendosur kanalizimin, trotualet dhe ndriçimin publik në rrugën e Kumanovës. Këto investime infrastrukturore ishin të rëndësishme për arritjen e kushteve të jetesës për këto lagje që më parë nuk iu ishin ofruar shërbime. Krahas këtyre shërbimeve, komuna ka zgjeruar ndriçimin publik në disa rrugë dhe lagje, së bashku me ndërtimin e një sheshi publik në qendër të qytetit. Këto zgjerime të rrjetit infrastrukturor në raste të caktuara kanë zbatuar edhe shenja rrugore për të verbrit, duke përmirësuar mundësitë e vetë-mjaftueshmërisë për qytetarët e verbër në komunë. Komuna gjithashtu ka zgjeruar sistemin e ujit të pijshëm për t'i shërbyer lagjeve dhe fshatrave që nuk kishin qasje në ujë të pastër më parë.

Nga ana administrative e përmirësimeve, komuna ka ndërmarrë një opsion për uljen e kostove dhe përmirësimin e shërbimeve për qytetarët. Aktualisht, qytetarët në Gjilan mund të shfrytëzojnë shërbimet online për të marrë certifikata nga komuna, të cilat dorëzohen me postë brenda një periudhe 24-orëshe. Ky shërbim plotësohet me e-kioska të cilat mund të ofrojnë mbështetje 24 orë në lëshimin e dokumenteve. Shërbimet reduktojnë kohën e pritjes dhe kostot që qytetarët të marrin dokumentacionin e nevojshëm, si dhe reduktojnë ndikimin e COVID-19 në kryerjen e funksioneve administrative të komunës.

Komuna, megjithatë, vlerëson se ka nevojë për fokus të shtuar në përmirësimin e disponueshmërisë së ujit të pijshëm për komunën si dhe trajtimin e ujërave të zeza dhe trajtimin e mbeturinave të ngurta. Aktualisht komuna është në proces të krijimit të impiantit të trajtimit të ujërave të zeza që përfshin edhe zgjerimin e infrastrukturës së ujërave të zeza dhe pret që problemi të zgjidhet brenda tre viteve të ardhshme. Megjithatë, disponueshmëria e ujit të pijshëm dhe menaxhimi i mbetjeve të ngurta kërkojnë financim të mëtejshëm për shkak të kostos së lartë të krijimit të këtyre shërbimeve dhe mosgatishmërisë dhe paaftësisë së kompanive të kontraktuara për këto punë për t'i adresuar sfidat.

Zyrtarët komunalë vlerësojnë se përfitimet e shërbimeve kanë ndikuar tek qytetarët për shkak të natyrës gjithëpërfshirëse të punëve infrastrukturore. Një grup specifik që ka përfituar nga shërbimet kanë qenë qytetarët e verbër, me instalimin e shtigjeve me shenja për të ndihmuar të verbrit të navigojnë.

Mitrovica e Jugut

Komuna e Mitrovicës Jugore ka shfaqur përmirësimin më konservator të shërbimeve të orientuara nga qytetarët në krahasim me mostrat e analizuara. Përmirësimet kritike të evidentuara në komunë janë fokusuar kryesisht në zgjerimin e rrjetit të infrastrukturës rrugore për përmirësimin e trafikut në qytet. Krahas këtyre investimeve komuna është fokusuar vetëm në zgjerimin e kufizuar të sistemit të ndriçimit publik si dhe përmirësimin e sistemit të grumbullimit të mbetjeve të ngurta në qytet.

Komuna pohoi gjithashtu se shërbimet administrative janë përmirësuar disi duke reduktuar kohën e pritjes për qytetarët, por nuk është dhënë asnjë elaborim i mëtijshëm për këtë përmirësim.

Hani i Elezit

Komuna e Hanit të Elezit ka investuar edhe në përmirësimin e shërbimeve për qytetarët. Këto përmirësime, si në komunat e tjera, janë fokusuar në menaxhimin e mbetjeve, ndriçimin publik dhe shërbimet e ujit. Për sa i përket menaxhimit të mbetjeve, komuna aktualisht ka shtrirë shërbimet e grumbullimit të mbetjeve në të gjithë territorin e saj, duke mbuluar pothuajse të gjitha bizneset private rezidenciale. Ky është një hap përpara në tre vitet e fundit duke pasur parasysh se shërbimet për menaxhimin e mbeturinave në Han të Elezit mungonin.

Komuna gjithashtu ka zgjeruar sistemin e ndriçimit publik në të gjitha vendbanimet dhe lokacionet në të gjithë territorin e komunës. Qytetarët kanë përfituar ndjeshëm duke rritur sigurinë e lëvizjes së njerëzve, veçanërisht në zonat rurale.

Së fundi, komuna ka investuar në përmirësimin e qasjes në ujë të pijshëm për komunitetet. Më parë, shumica e komuniteteve rurale në komunë duhej të përdornin pusët individuale të ujit për furnizim me ujë. Aktualisht, një numër i konsiderueshëm i këtyre komuniteteve kanë qasje në ujin qendror të pijshëm – megjithatë, mbetet ende punë për mbulueshmërinë e plotë të komunës.

IV. Komunikimi me qytetarët dhe konsideratat e zbatimit të projektit

Grumbullimi i prioriteteve të qytetarëve

Në përgjithësi, zyrtarët komunalë në të gjitha komunat treguan se nuk kishte dispozita të veçanta të ndërmarra për marrjen e kontributit për përzgjedhjen e projekteve që do të financohen nga granti i GPK-së. Në përgjithësi, të gjithë zyrtarët komunal treguan se ata kishin një numër të madh të projekteve të cilat ishin të nevojshme për t'u financuar, dhe që bazoheshin shumë në kërkesat e qytetarëve për shkak të proceseve të tyre të brendshme.

Proceset e brendshme të referuara bazoheshin në dy kanale kryesore të grumbullimit të kërkesave të qytetarëve. Kanali kryesorë i grumbullimit të kërkesave të qytetarëve, siç është theksuar edhe nga zyrtarët komunalë edhe nga anëtarët e asamblesë, ishte pranimi i ankesave dhe kërkesave në komunë drejtpërdrejt, përmes kanaleve të komunikimit publik. Këto kanale pothuajse gjithmonë kanë qenë të fokusuara në telefonatat e qytetarëve në drejtim të komunës për adresimin e nevojave dhe çështjeve specifike të adresuara nga qytetarët. Disa komuna kishin edhe një zyrtar specifik për komunikim me publikun në zyrën e kryetarit, përgjegjës për grumbullimin e të dhënave nga qytetarët.

Pavarësisht kësaj, asnjë nga komunat nuk kishte regjistër formal, bazë të dhënash apo mekanizëm gjurmues për të matur, grumbulluar, analizuar dhe për t'iu përgjigjur kërkesave të qytetarëve. Kjo ishte në përputhje me gjetjet nga intervistat e qytetarëve, të cilët shpesh treguan se komunikonin drejtpërdrejt me komunën, por të cilët gjithashtu thanë (60% e totalit të të anketuarve që komunikuan drejtpërdrejt me komunën) se kërkesat nuk ishin adresuar ose se adresimi i kërkesave mori shumë kohë (në një rast, 16 vjet).

Mënyra e dytë më e përdorur për grumbullimin e informacionit nga qytetarët mbetën dëgjimet publike. Çështjet specifike me seancat dëgjimore publike në tre vitet e fundit u fokusuan në problemet e shkaktuara nga COVID-19 dhe mbylljet e lëvizjes, të cilat reduktuan në mënyrë drastike numrin e pjesëmarrësve në takimet që edhe ashtu mblidhnin pak pjesëmarrës në të kaluarën. Nga ana tjetër, shumica e qytetarëve të intervistuar për këtë studim treguan se nuk ishin të informuar për kohën dhe vendndodhjet e seancave dëgjimore publike, ku disa qytetarë treguan se përfaqësues të lagjeve apo fshatrave potencialisht mund të kishin marrë pjesë.

Zyrtarët komunalë gjithashtu theksuan qartë se nuk janë ndërmarrë përpjekje të veçanta, jashtë mekanizmave ekzistues, për të siguruar kontributin e komuniteteve të marginalizuara. Gjetjet kryesore në këto pjesë të intervistave ishin se asnjë nga zyrtarët komunalë nuk e pa nevojën ose nuk e kuptoi nevojën për një lloj qasjeje të Analizës së Ndikimit Mjedisor dhe Social për asnjë nga projektet e zbatuara. Kjo zakonisht përjashton automatikisht shqetësimet e komuniteteve të marginalizuara – veçanërisht kur pjesa më e madhe e të dhënave të vlerësimit të nevojave zakonisht synohet drejt adresimit të nevojave të përfaqësuesve të shumicës. Si rrjedhojë, asnjë nga projektet e zbatuara përmes financimit të GPK-së nuk ka pasur ndonjë analizë të ndikimit në komunitetet e marginalizuara. Disa komuna kanë treguar se kryetari i komunës ka mbajtur takime të rregullta me OJQ-të (veçanërisht shoqatat e vogla) që përfaqësojnë komunitetet e marginalizuara, por zyrtarët komunalë nuk kanë mundur të ofrojnë një lidhje të drejtpërdrejtë ndërmjet këtyre takimeve dhe ndonjë projekti. Vetëm zyrtarët e Gjilanit dhe Drenasit kanë shtjelluar projekte specifike për grupet e marginalizuara – ku Gjilani ka zbatuar projektin e trotuareve që u mundësojnë të verbërve të navigojnë në hapësirat publike në pjesë të caktuara të komunës, ndërsa Drenasi ka zbatuar disa grante për gratë.

Dispozitat e zbatimit dhe mirëmbajtjes për grantet e financuara nga GPK

Zyrtarët komunalë theksuan se nuk janë ndërmarrë masa të veçanta për zbatimin, mbikëqyrjen dhe fokusimin në mirëmbajtjen e granteve të financuara nga GPK-ja.

Aktualisht, dispozitat e zbatimit për projektet kapitale në Kosovë mbikëqyren nga manualët dhe rregulloret financiare dhe të prokurimit. Këto dispozita kërkojnë që komuna të caktojë një staf të brendshëm për menaxhimin dhe mbikëqyrjen e zbatimit të çdo projekti kapital. Historikisht, ky proces ka qenë problematik për shkak të kufizimit të kapaciteteve nga komunat për të ofruar nivele adekuate të stafit me njohuri të mjaftueshme në monitorimin e projekteve të investimeve kapitale. Ky proces duket se është aplikuar edhe për projektet e financuara nga GPK-ja (financimi i DEMOS). Megjithatë, pavarësisht problematikave historike me zbatimin, kënaqshmëria e qytetarëve me cilësinë e projektit duket të jetë më e lartë se mesatarja, gjë që tregon se është treguar kujdes shtesë në realizimin e këtyre projekteve. Në fakt, tri komuna theksuan se kujdesi shtesë për përfundimin e duhur të projekteve erdhi për shkak të mbikëqyrjes që DEMOS-i ushroi pas përfundimit të projektit dhe raportimit.

Nga aspekti i mirëmbajtjes, sipas zyrtarëve komunalë, nuk janë bërë dispozita të veçanta për mirëmbajtjen e projekteve nga komuna. Kjo duket se ka pasur një ndikim të drejtpërdrejtë në perceptimin e qytetarëve për menaxhimin e projekteve të financuara nga GPK-ja, pasi 85% e qytetarëve të intervistuar kanë treguar se projektet nuk ishin mirëmbajtur në një shkallë të kënaqshme pas zbatimit fillestar. Në një rast në Pejë, qytetarët në masë dërrmuese kanë treguar se çdo mirëmbajtje e bërë në një nga parqet e ndërtuara nga komuna është bërë ekskluzivisht nga vetë qytetarët. Këto çështje të mirëmbajtjes janë një problem i vazhdueshëm në komuna, pasi atyre u mungojnë buxhetet për të siguruar mirëmbajtjen e infrastrukturës së ndërtuar dhe ky problem ka ndikuar edhe në projektet e financuara nga GPK-ja.

Zyrtarët komunal, megjithatë, treguan se ata në mënyrë të qartë preferonin projektet e GPK-së të financuara nga DEMOS-i në krahasim me projektin e GPK-së të financuar nga MAPL-ja. Për këtë preferencë janë dhënë disa arsye kyçe, ku arsyeja më e madhe ishte menaxhimi i drejtpërdrejtë i grantit nga komuna. Të gjithë zyrtarët komunalë financiarë deklaruan se projektet e GPK-së të financuara nga DEMOS ishin më të suksesshme dhe më të lehta për t'u menaxhuar për shkak se ishin drejtpërdrejt nën mbikëqyrjen e komunës. Po ashtu, këta zyrtarë theksuan se projektet e financuara nga MAPL kanë shkaktuar disa probleme, nga mungesa e të qenit të drejtpërdrejtë (të sigurtë) në mbikëqyrjen e zbatimit të projekteve, vonesa në procesin e fillimit dhe zbatimit të projektit dhe çështjet me kalimin e pronësisë në komunë duke shkaktuar probleme me procesin e auditimit. Zyrtarët komunal po ashtu deklaruan se kanë përfituar më shumë nga projektet e GPK-së të financuara nga DEMOS-i për shkak të bashkëpunimit dhe mbikëqyrjes më të ngushtë nga zyrtarët e DEMOS-it. Në përgjithësi, ka pasur një preferencë të qartë dhe të dallueshme për mekanizmin e financimit të DEMOS-it ndaj mekanizmave të financimit të MAPL-së për arsye krejtësisht objektive.

Megjithatë, përkundër të kuptuarit të qartë të përfitimit të grantit të performancës, asnjë zyrtar komunal dhe OJQ e anketuar nuk mund të lidhte ndryshimet specifike të politikave që çuan në përmirësimin e shërbimeve. Të gjithë zyrtarët komunal deklaruan se përmirësimet në cilësinë e shërbimeve dhe përzgjedhjen e projekteve erdhën për shkak të përmbushjes së kërkesave të qytetarëve (burimi) nga zyrtarët komunal (mekanizmi), ku disa komuna deklaruan se kjo ishte rezultat i ndërhyrjes së drejtpërdrejtë të kryetarit të komunës. Zyrtarët komunalë nuk ishin në gjendje të bënin një lidhje ndërmjet sistemit të menaxhimit të performancës dhe përmirësimeve të ndërlidhura dhe përmirësimit të cilësisë së shërbimit për qytetarët, edhe kur u bënë pyetje të qarta kyçe. Kjo duket se tregon që nuk ka një qasje të bazuar programore dhe strategjike në menaxhimin e komunës që çon në ndonjë përmirësim, por më tepër një qasje më reaktive për zgjidhjen e problemeve të qytetarëve. Përderisa kjo gjetje nuk e përjashton ndikimin që ka matja e performancës dhe stimulimi në administratën e përgjithshme komunale, ajo thekson mungesën e mirëkuptimit nga zyrtarët komunal sa i përket kësaj lidhjeje. Kjo paraqet një problem afatgjatë pasi mungesa e të kuptuarit institucional të lidhjes ndërmjet politikave dhe veprimeve mund të nënkuptojë se lëvizjet e kapitalit njerëzor brenda administratës komunale rrezikojnë të sjellin ulje të performancës për shkak të mungesës së njohurive (ang. know-how) të institucionalizuara.

V. Perceptimet e qytetarëve për grantet e financuara nga GPK-ja

Perceptimet e qytetarëve për përzgjedhjen e projekteve që do të financohen nga GPK-ja ishin të ndryshme, si dhe perceptimi i tyre për cilësinë e projektit të zbatuar dhe mirëmbajtjen e përgjithshme të projektit pas ndërtimit. Disa trende ishin të dukshme në përgjigjet e qytetarëve, ku trendi më dominues ishte kënaqshmëria e përgjithshme e qytetarëve me projektin dhe realizimin në komunat më të vogla (Lipjan, Hani i Elezit) dhe kënaqshmëria pak më e ulët e qytetarëve në komunat më të mëdha. Qytetarët, megjithatë, mbetën konsistent në mendimin se komunikimi me komunën, si dhe gjithëpërfshirja e opinionit të tyre dhe njohuritë e përfaqësuesve të tyre vendorë mbeten të ulëta.

71% e qytetarëve të intervistuar për qëllimet e këtij studimi ishin përgjithësisht të kënaqur me përzgjedhjen e projektit dhe mendonin se nuk kishte një projekt më të rëndësishëm se ai i zbatuar në atë kohë për komunitetin e tyre. Për projekte specifike të financuara nga GPK-ja, perceptimi se komuna e ka përzgjedhur projektin sipas prioriteteve të qytetarëve është pra më i lartë se në krahasim me perceptimin e përgjithshëm të qytetarëve se komuna po punon sipas prioriteteve të qytetarëve (32.8%).¹

A besoni se ka pasur ndonjë projekt më të rëndësishëm se ai i zbatuar e që ka qenë i nevojshëm për komunitetin tuaj?			
	Po	Jo	Më i rëndësishëm
Ferizaj	0%	100%	
Gjilan	0%	100%	
Hani i Elezit	50%	50%	Uji i pijshëm
Lipjan	33%	77%	"Qendra mjekësore Shtyllat elektrike"
Mitrovicë e Jugut	25%	75%	"Kopshti i fëmijëve Rrjeti i ujërave të zeza"
Pejë	0%	100%	

Kjo gjetje duket se tregon se i është kushtuar vëmendje e veçantë për t'u siguruar që projekti i financuar nga GPK-ja të adresojë nevojat specifike të komunitetit dhe të ketë synuar mirë përmirësimin e jetës së qytetarëve, të paktën në krahasim me funksionimin e përgjithshëm komunal. Ky konstatim vjen edhe pse zyrtarët komunalë dhe anëtarët e asamblesë thanë se nuk janë ndërmarrë masa të veçanta për të vlerësuar prioritetet e qytetarëve për grantin e GPK-së. Në fakt, nga qytetarët që treguan kënaqshmëri me përzgjedhjen e projektit, vetëm 48% (12) treguan se më parë ishin kontaktuar ose u ishte ofruar mundësia për të shprehur mendimin e tyre për projektin e tyre prioritar për lagjet/fshatrat specifike. Për shkak të mungesës së një lidhjeje të përcaktuar qartë ndërmjet procesit të përzgjedhjes së projekteve dhe nevojave të qytetarëve, siç është theksuar nga zyrtarët komunal, është logjike të konkludohet se ekzistojnë disa mekanizma të heshtur të komunikimit të prioritetëve ndërmjet komuniteteve dhe përfaqësuesve komunal.

Për projektin e financuar nga GPK-ja, a jeni kontaktuar nga ndonjë përfaqësues komunal në lidhje me prioritetet tuaja?			
	Po	Jo	Nuk e di
Ferizaj	83%	17%	0%
Gjilan	0%	100%	0%
Han i Elezit	100%	0%	0%
Lipjan	66%	17%	17%
Mitrovicë e Jugut	0%	100%	0%
Pejë	25%	75%	0%

Qytetarët e intervistuar kanë treguar se rruga më dominuese për komunikim me komunën mbetet kontakti i drejtpërdrejtë me zyrtarët komunal. 28.5% e të anketuarve kanë treguar se kërkesat e tyre ua komunikojnë drejtpërdrejt zyrtarëve komunalë, ndërsa pjesa tjetër prej 28% i komunikojnë nevojat e tyre përmes përfaqësuesit të lagjes ose fshatit (jopolitik). Vetëm 2 të anketuar treguan se përdorin përfaqësuesit e tyre politikë për t'i komunikuar nevojat e tyre komunave. Gjithashtu, 20% e të anketuarve kanë treguar se nuk komunikojnë me komunën sepse mendojnë se nevojat e tyre nuk po dëgjohen apo plotësohen, ndërsa 5 të anketuar të tjerë kanë treguar se nuk kanë komunikuar asnjëherë me komunën. Këto shifra përputhen me përgjigjet në lidhje me komunikimet e tyre të drejtpërdrejta me përfaqësuesit politikë nga lokaliteti i tyre – nga të cilët shumica pohuan se nuk kanë pasur kontakte me përfaqësues politikë. Qytetarët gjithashtu theksuan në masë dërmuese se nuk ishin në dijeni për kohën dhe datat e seancat e dëgjimeve publike buxhetore, ku 65% e qytetarëve të intervistuar nuk kishin njohuri për seanca e tilla. Komuna e Ferizajt, Gjilanit dhe Pejës kanë pasur rezultatet më të dobëta, ku pothuajse asnjë nga qytetarët e intervistuar nuk ka qenë në dijeni për dëgjimet publike. Si më parë, komunat më të vogla dolën më mirë në këtë aspekt. Këto gjetje janë në përputhje me gjetjet e anketës

së përgjithshme të kënaqshmërisë së qytetarëve, në të cilën vetëm 22.7% e të anketuarve kanë komunikuar drejtpërdrejt me komunën për të ngritur probleme për shërbimet publike dhe vetëm 12.4% kanë komunikuar me komunën lidhur me prioritetet komunale për investime kapitale. Si rrjedhojë, sistemet e formalizuara për grumbullimin e të dhënave nga qytetarët mbeten disi efektive, dhe procesi i vërtetë i inputeve në shërbimin publik komunal dhe vendimmarrjen e projekteve infrastrukturore vazhdon të ekzekutohet përmes kanaleve jozyrtare.

Në përgjithësi, qytetarët gjithashtu treguan se ishin të kënaqur me cilësinë e punimeve të kryera për projekte specifike të financuara nga GPK-ja. 62.8% e të gjithë qytetarëve të intervistuar – përfshirë qytetarët që mendonin se kishte projekte të tjera prioritare për komunitetin e tyre – ishin të kënaqur me cilësinë e projektit. Këto statistika duket se tregojnë se kënaqshmëria për projektet specifike të shërbimeve publike dhe zgjerimit të infrastrukturës të financuara nga GPK-ja, ishte dukshëm më e lartë se kënaqshmëria me shërbimet e përgjithshme publike të ofruara nga komuna (40.5).²Ky konstatim është në përputhje me intervistat me zyrtarë komunalë të cilët deklaruan se i është kushtuar vëmendje e veçantë projekteve të financuara nga GPK-ja, veçanërisht atyre të financuara drejtpërdrejt nga DEMOS-i, për shkak të interesit të përgjithshëm më të madh të DEMOS-it në mbikëqyrjen e zbatimit të projektit. Gjithashtu, për të gjitha projektet për të cilat janë mbajtur intervistat, ka pasur një mendim konsensus për cilësinë e lartë të punimeve ndërmjet qytetarëve të intervistuar (shih shtojcën me listën e projekteve specifike të synuara).

Për projektin e financuar nga GPK-ja, a ishit të kënaqur me cilësinë e punimeve?			
	Po	Jo	Deri diku
Ferizaj	66%	0%	33%
Gjilan	83%	17%	0%
Han i Elezit	83%	0%	17%
Lipjan	66%	33%	0%
Mitrovicë e Jugut	20%	20%	60%
Pejë	60%	40%	0%

71% e të gjithë qytetarëve të intervistuar treguan se projekti kishte përfunduar relativisht shpejt sipas standardeve të tyre – megjithatë, qytetarët cilësuan se nuk ishin në dijeni të kohëzgjatjes së planifikuar të punimeve. Projekti i vetëm për të cilin qytetarët ishin të pakënaqur me shpejtësinë e realizimit të projektit dhe për të cilin projekti ende nuk ka përfunduar edhe pse ka filluar në vitin 2018, është ai i rrugës për Kumanovë në rajonin e Gjilanit.

Mirëmbajtja, megjithatë, tregoi vazhdimisht shifra më të ulëta të miratimit nga qytetarët, ku 54%

e qytetarëve pretendonin se projektet nuk po mirëmbaheshin, 28% pretendonin se projektet po mirëmbaheshin dhe 18% kishin mendime të tjera. Përderisa nuk është e mundur asnjë pikë krahasimi e drejtpërdrejtë ndërmjet anketës së mëparshme të kryer për matjen e kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet komunale, këto shifra janë më konsistente me gjetjet e përgjithshme të anketës së mëparshme se kënaqshmëria e përgjithshme e qytetarëve me projektet e financuara nga GPK-ja. Kjo duket se tregon që kur financimi i lidhur me GPK-në, veçanërisht siç mbikëqyret nga DEMOS-i, të përfundon dhe mirëmbajtja dhe kontrolli tu kthehen komunave, kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet (mirëmbajtjen) kthehet në pikën bazë. Megjithatë, ky konstatim është gjithashtu në përputhje me pretendimet e zyrtarëve komunal se nuk janë ndarë buxhete të veçanta për mirëmbajtje për projektet e financuara nga GPK-ja për shkak të mungesës së fondeve.

Për projektin e financuar nga GPK-ja, a ka pasur mirëmbajtje të rregullt dhe të kënaqshme të projektit?			
	Po	Jo	Tjetër
Ferizaj	100%	0%	0%
Gjilan	0%	100%	0%
Han i Elezit	100%	0%	0%
Lipjan	0%	83%	17%
Mitrovicë e Jugut	20%	40%	40%
Pejë	0%	100%	0%

Pavarësisht statistikave, 85% e qytetarëve të intervistuar kanë pranuar se projekti i zbatuar ka përmirësuar jetën e tyre. Projektet e rrugëve dhe ujërave të zeza dukej se tërhoqën opinionet më të forta për përfitimet për qytetarët, ku pothuajse të gjithë qytetarët pretendonin se projekti ishte i rëndësishëm. Projekte të tjera, si sallat sportive, ndriçimi dhe shtigjet e ecjes gjithashtu tërhoqën opinione të forta, veçanërisht në komunitetet më të vogla pasi qytetarët vlerësuan hapësirat për aktivitete rekreative. Këto gjetje ishin konsistente edhe në mesin e qytetarëve që u shprehën se kishte projekte të tjera prioritare për lokacionet dhe komunitetet e tyre specifike.

Në Gjilan, qytetarët kanë treguar se ndërtimi i rrjetit të ujërave të zeza dhe rruga është e rëndësishme, pasi që të dyja kanë munguar më parë. Projekti ndikoi në eliminimin e erës së ujërave të zeza për shkak të gropave septike dhe metodave të tjera të depozitimit si dhe një udhëtimi më të sigurt për shkak të pasjes së rrugës dhe trotuareve.

Ngjashëm, në Ferizaj, në fshatin Nerodime, qytetarët ishin mjaft të kënaqur me ndërtimin e një qendre mjekësore, pasi që më parë duhej të udhëtonin në Ferizaj për t'u vaksinuar apo për kontrole të thjeshta mjekësore të cilat merrnin kohë dhe kushtonin shumë.

Përmirësimi i infrastrukturës për këmbësorët dhe infrastrukturës së parkut përreth lumit Trepça në Mitrovicë u prit me entuziazëm disi të ndryshueshëm në mes të qytetarëve të intervistuar. Një qytetar pohoi se projekti u përmirësoi jetën duke i dhënë fund hedhjes së paligjshme të mbeturinave përreth lumit. Megjithatë, dy qytetarë kanë treguar se nuk ka pasur përmirësime në jetën e tyre për shkak të cilësisë së dobët të punimeve të kryera. Në një projekt tjetër për asfaltimin e rrugës në fshatin Frashër, qytetarët pohuan se rruga ua përmirësoi jetën duke u mundësuar atyre ta shfrytëzonin atë në të gjitha kushtet atmosferike, ndërsa rruga e mëparshme ishte e pakalueshme gjatë reshjeve të shiut.

Në Pejë, për një nga projektet që kanë të bëjnë me zgjerimin e sistemeve të ndriçimit publik, përfitimi kryesor që qytetarët e identifikuan ishte lëvizja gjatë mbrëmjeve. Ky përfitim ishte veçanërisht i mirëpritur nga të moshuarit, pasi ata tani mund ta përdorin rrugën edhe për shëtitje në mbrëmje. Në një projekt tjetër në Pejë në lagjen Xhemail Kada qytetarët pohuan se projekti do t'ua përmirësonte jetën nëse do të ishte bërë dhe mirëmbajtur. Projekti kishte të bënte me parkingun, trotualet, ndriçimin dhe hapësirat e gjelbra. Megjithatë, qytetarët e intervistuar pohuan se në gjendjen aktuale nuk kanë dobi nga projekti.

Në Lipjan, projekti për shtigje për këmbësorë dhe biçikleta ka pasur në përgjithësi një kënaqshmëri të lartë të qytetarëve. Qytetarët pohuan se projekti ua përmirësoi jetën duke u mundësuar fillimisht ta përdornin si shteg për ecje, pasi më parë ky shteg ishte me baltë, dhe duke u mundësuar që ta shfrytëzonin si hapësirë për tubime publike për familjet me fëmijë.

Për komunën e Hanit të Elezit, qytetarët ishin shumë të kënaqur me të dy projektet kapitale në komunë. Qytetarët pohuan se asfaltimi i rrugës që lidh Ujën e Thartë me Pustenikun u ka mundësuar qasjen si në varreza ashtu edhe në arat bujqësore. Gjithashtu, salla e re e sportit u ka mundësuar të rinjve që të shfrytëzojnë objektin sportiv pa pasur nevojë të udhëtojnë deri në Han të Elezit (5 km larg) për të organizuar ngjarje sportive.

Në përgjithësi, qytetarët shprehën një preferencë të theksuar për përzgjedhjen e projekteve të financuara nga fondet e GPK-së. Kjo kënaqshmëri ka qenë me përzgjedhjen e projekteve edhe pse ka mungesë të dukshme të kontaktit ndërmjet qytetarëve dhe përfaqësuesve politikë dhe/ose komunalë për projektet konkrete. Kjo tregon se ekzistojnë kanale të paqarta ose të heshtura të komunikimit ndërmjet qytetarëve dhe komunës për të shprehur nevojat e tyre, me shumë gjasa që lidhen me përfaqësuesit e lagjeve dhe/ose të fshatit dhe bisedat e brendshme të rastit ndërmjet qytetarëve dhe këtyre përfaqësuesve.

Qytetarët gjithashtu ishin përgjithësisht të kënaqur me shpejtësinë dhe cilësinë e zbatimit të projektit, mbi bazën e përcaktuar nga një anketë e mëparshme për kënaqshmërinë e qytetarëve me shërbimet komunale. Kjo është më e dukshme në projektet e financuara nga DEMOS-i në krahasim me projektet e financuara nga MAPL-ja, ku projektet e financuara nga DEMOS-i shfaqin kënaqshmëri më të madhe në aspektin e cilësisë dhe kohës së zbatimit. Ky konstatim është në përputhje me intervistat me komunat, të cilët treguan se projektet e financuara nga DEMOS-i kishin më shumë fleksibilitet në zbatim dhe kishte mundësi për një mbikëqyrje më të detajuar.

VI. Konkluzione

Në përgjithësi, kënaqshmëria e qytetarëve me projektet e financuara nga GPK-ja ishte në mënyrë të qartë më e lartë se sa kënaqshmëria bazë e qytetarëve me shërbimet komunale, siç është evidentuar në studimet e mëparshme bazë. Kjo kënaqshmëri e qytetarëve me projektet specifike kapitale të realizuara përmes GPK-së ishte më e theksuar në projektet e financuara nga DEMOS-i – përmes perceptimit më të mirë të cilësisë dhe shpejtësisë së realizimit të projekteve – sesa në projektet e financuara nga MAPL-ja. Përveç kësaj, qytetarët gjithashtu tregojnë se përzgjedhja e projektit specifik që do të financohet nga granti i GPK-së ishte e përshtatshme, duke treguar se në disa nivele opinionet e qytetarëve për prioritetet e tyre po u komunikohen vendimmarrësve komunalë.

Përkundër kësaj, të gjithë qytetarët treguan mungesë të përgjithshme të kënaqshmërisë me përgjigjen e komunës ndaj nevojave dhe ankesave të tyre specifike. Kjo u shoqërua me mungesën e të kuptuarit apo informimit për kohën dhe vendndodhjen e dëgjimeve publike buxhetore, mungesën e njohurive të përfaqësuesve të kuvendeve të tyre dhe një besim disi të dobët se kërkesat po përmbushen nga zyrtarët komunal. Në nivelin bazë, qytetarët zgjedhin që së pari t'ua paraqesin shqetësimet e tyre drejtpërdrejt zyrtarëve komunalë, ndërsa së dyti zgjedhin të bisedojnë me përfaqësuesit e lagjeve dhe fshatrave. Kjo tregon se kërkesa individuale për shërbime dhe aftësia për të dalluar cilësinë e këtyre shërbimeve është e pranishme tek qytetarët, por rruga që këto shqetësime të shprehen tek komunitat është e ndërlikuar dhe disi joefektive.

Kjo është përfaqësuar qartë edhe në intervistën me zyrtarë komunalë të cilët kanë treguar se në administratat komunale nuk ka mjete të posaçme për grumbullimin, analizimin dhe përgjigjen ndaj kërkesave të qytetarëve. Kjo u komplikua edhe nga mungesa e një sistemi formal të vlerësimit të kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet komunale – jashtë procesit standard politik. Për më tepër, nuk u ndërmorën asnjë masë specifike për të siguruar që kërkesat e qytetarëve po përmbushen nga projektet e financuara nga GPK-ja, pavarësisht nga intervistat e qytetarëve që treguan se projektet ishin kryesisht të përshtatshme. Kjo tregon se në njëfarë niveli mekanizmi i reagimit për nevojat e qytetarëve ndaj zyrtarëve komunalë dhe vendimmarrësve është duke funksionuar, por është i dobët dhe duhet të përforcohet më tej.

Zyrtarët komunal, dhe komunitat në përgjithësi, gjithashtu nuk ishin në gjendje të bënin një lidhje të qartë të dallueshme ndërmjet sistemit të menaxhimit të performancës dhe përmirësimit të shërbimeve të komunave. Përkundër kësaj pamundësie për të krijuar një lidhje ndërmjet të dyjave nga zyrtarët komunal, kënaqshmëria efektive e qytetarëve me projektet e GPK-së tregon

qartë se po bëhen përmirësime të bazuara në politika. Duhet bërë një analizë më e fokusuar për të identifikuar mekanizmat përmes të cilëve sistemi i matjes së performancës çon në përmirësime të zbatueshme në jetën e qytetarëve.

Megjithatë, zyrtarët komunal treguan qartë një preferencë për projektet e GPK-së të financuara nga DEMOS-i në krahasim me projektet e financuara nga MAPL –ja dhe kjo kënaqshmëri ishte gjithashtu qartë e dukshme në përgjigjet e qytetarëve. Projektet e financuara nga MAPL-ja kishin përgjigje disi më të ndryshueshme për sa i përket kënaqshmërisë sesa projektet e GPK-së të financuara nga DEMOS-i - edhe pse rezultatet nuk mund të mbështeten me ndonjë bazë statistikore për shkak të mostrave të vogla. Një shpjegim i mundshëm i ofruar nga zyrtarët komunal është se përfshirja dhe pritshmëritë më të larta të DEMOS-it për projektet kapitale çuan në rezultate më të mira si dhe në përmirësimin e mundësive të të mësuarit për stafin komunal.

Në përgjithësi, të gjitha komunat janë fokusuar në përmirësimin e shërbimeve të cilësisë së jetesës për qytetarët, duke u fokusuar në ndriçimin publik, trotualet, parqet dhe sistemet e ujërave të zeza. Disa komuna janë fokusuar edhe në përmirësimin e shërbimeve administrative për qytetarët me instalimin e lokacioneve të vetë-shërbimit për qytetarët si dhe metodat online për marrjen e certifikatave. Kjo ishte veçanërisht e dobishme gjatë pandemisë pasi shumica e shërbimeve personale u pezulluan, por ka efektin afatgjatë të uljes së angazhimit në kohë dhe kostos për të marrë shërbime administrative. Në mënyrë të veçantë për projektet infrastrukturore të zbatuara përmes financimit nga GPK-ja, qytetarët shfaqën një kënaqshmëri në përgjithësi më të lartë se ajo bazë me shërbimet komunale, që tregon se projektet e financuara nga GPK-ja ishin të synuara mirë për sa i përket kërkesës nga qytetarët, si dhe të finalizuara mirë.

Përmirësimet janë të nevojshme për t'i strukturuar proceset e marrjes, matjes dhe gjurmimit të kërkesave të qytetarëve nga komunat. Instalimi i sistemeve të TI-së për të gjurmuar ankesat dhe kërkesat si dhe për të matur rregullisht kënaqshmërinë e qytetarëve do të ndihmonte ndjeshëm në adresimin më të mirë të nevojave të tyre dhe përmbushjen e objektivave të cilësisë së shërbimit.

ANALIZA E NDIKIMIT TË PROJEKTIT TË GPK-SË
DHE OFRIMIT TË SHËRBIMEVE

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra
**Swiss Agency for Development
and Cooperation SDC**

 **Sweden**
Sverige



Norwegian Embassy
Pristina

 **HELVETAS**
KOSOVO