

KËNAQSHMËRIA E QYTETARËVE ME SHËRBIMET KOMUNALE

Raport nga anketa me qytetarë



Ky raport është përgatitur nga Instituti RIINVEST 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 Published: janar 2021 Prishtinë/Priština, Kosovo

TABELA E PËRMBAJTJES

Përmbledhje ekzekutive	5
1.0 Hyrje.....	9
2.0 Metodologjia	11
2.1 Informacione të përgjithshme lidhur me të anketuarit.....	13
3.0 Rezultatet	17
3.1 Kënaqshmëria me pushtetin lokal	17
3.2. Qeverisja e mirë.....	27
3.3 Kënaqshmëria me shërbimet komunale	38
3.4 Tabelimi i tërthortë i rezultateve	46
Shtojca	53

PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Me qëllimin për të kuptuar perceptimin e qytetarëve për kënaqshmërinë me shërbimet dhe autoritetet komunale, projekti SDC DEMOS, i bashkë financuar nga Suedia dhe Norvegjia, ka kontraktuar Riinvest-in për të zhvilluar një anketë me një mostër përfaqësuese që pasqyron demografinë e popullsisë. Madhësia totale e mostrës përbëhej nga 1,083 intervista, e cila konsiderohet e mjaftueshme për të siguruar rezultate statistikisht përfaqësuese. Më tej, ekipi ka zhvilluar katër (4) diskutime me fokus grupe (në tekstin në vijim referuar si 'DFG'), me pjesëmarrës nga komuna të ndryshme. Anketa, e cila është e para e realizuar për qëllimet e projektit SDC DEMOS, ka grumbulluar informacione lidhur me perceptimin e qytetarëve për sa i përket kënaqshmërisë me pushtetin lokal, kënaqshmërinë me shërbimet komunale dhe disa praktika të mira të qeverisjes në 38 komunat e Kosovës, si dhe kënaqshmërinë me reagimin komunal sa i përket menaxhimit të situatës me pandeminë. Anketa ka përfshirë edhe pyetje të cilat mëtojnë të kuptojnë nëse ka përmirësime në punën e kryer nga Kryetari i Komunës, Kuvendi Komunal dhe Administrata Lokale. Për qëllime të paraqitjes së kënaqshmërisë me shërbimet komunale, ky raport do të ofrojë një analizë të plotë të rezultateve për nivelin e përgjithshëm të kënaqshmërisë së qytetarëve të Kosovës.

Sa i përket kënaqshmërisë me pushtetin lokal, të dhënat tregojnë se gati gjysma e të anketuarve janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me punën e Kryetarit të Komunës. Kur janë bërë analizat për dallimet gjinore, rezultati ka treguar se nuk ka dallime të mëdha midis burrave dhe grave. Sa i përket përkatësisë etnike, 45.3% e të anketuarve shqiptarë ndihen të kënaqur ose shumë të kënaqur, ndërsa 50.7% e të anketuarve nga radhët e pakicave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur. Ndërkaq, një e treta janë të kënaqur me Kuvendin Komunal, ndërsa një e treta janë të pakënaqur. Më tej, gjatë analizimit të dallimeve gjinore, rezultatet kanë treguar se femrat priren të jenë pak më të kënaqura sesa burrat, pasi 37.4% e tyre janë deklaruar se janë të kënaqura ose shumë të kënaqura, ndërsa 29.5% e burrave janë shprehur kështu. Sa i përket përkatësisë etnike, 32.8% e të anketuarve shqiptarë janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, ndërsa 41.1% e të anketuarve nga radhët e pakicave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur. Sa i përket administratës lokale, një e treta janë të kënaqur, ndërsa

një e treta janë të pakënaqur. Rreth 40.6% e grave janë të kënaqura ose shumë të kënaqura, ndërsa 36.3% e burrave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur. Sa i përket përkatësisë etnike, 38.2% e të anketuarve shqiptarë janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, ndërsa 41.21% e të anketuarve nga radhët e pakicave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur.

Sa i përket qeverisjes së mirë, shumica e të anketuarve, ose 65% e tyre, besojnë se nuk janë të informuar paraprakisht për takimet publike që organizon komuna. Kur janë bërë analiza lidhur me dallimet gjinore, janë vërejtur dallime të lehta, pasi 62.1% e burrave dhe 67.3% e grave kanë deklaruar se nuk janë informuar paraprakisht. Rezultate të ngjashme vërehen edhe sa i përket përkatësinë etnike, pasi 64.9% e të anketuarve shqiptarëve dhe 61.1% e të anketuarve nga radhët e pakicave kanë deklaruar se nuk janë informuar paraprakisht. Sa i përket informacionit për vendimet e marra nga komuna, 41% besojnë se janë shumë pak ose aspak të informuar, ndërsa 22% besojnë se janë të informuar. Përderisa nuk ka dallime mes gjinive, ka dallime të lehta mes etnive, pasi 45.7% e të anketuarve nga radhët e pakicave kanë deklaruar se janë shumë pak ose aspak të informuar, ndërkohë që 40.9% e të anketuarve shqiptarë janë shumë pak ose aspak të informuar. Shumica e të anketuarve, ose 72%, mendojnë se përmirësimi i cilësisë së shërbimeve çon në gatishmëri më të madhe për të paguar tatimin në pronë. Duke i zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha midis burrave dhe grave, megjithatë ka dallime mes etnive, pasi 73.9% e të anketuarve shqiptarë mendojnë se përmirësimi i cilësisë së shërbimeve çon në gatishmëri më të madhe për të paguar tatimin në pronë, ndërsa 49.2% e të anketuarve nga radhët e pakicave mendojnë të njëjtën gjë. Sa i përket menaxhimit të situatës së krijuar nga COVID-19 në komunën e tyre, qytetarët duket se kanë vlerësime pozitive, pasi shumica e të anketuarve, ose 74% e tyre, janë së paku mesatarisht të kënaqur. Duke zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha midis gjinive, megjithatë, ka dallime mes etnive pasi 36.3% e të anketuarve shqiptarëve janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, dhe 25.9% janë të pakënaqur ose shumë të pakënaqur, ndërkohë që 40.8% e të anketuarve nga radhët e pakicave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, dhe 29.6% janë të pakënaqur ose shumë të pakënaqur.

Sa i përket kënaqshmërisë me shërbimet komunale në përgjithësi, 40% e të anketuarve janë të kënaqur, ndërsa 20% janë të pakënaqur. Ekzistojnë dallime të vogla mes burrave dhe grave, pasi 42.6% e grave janë të kënaqura ose shumë të kënaqura, ndërsa 38.7% e burrave ndjehen njësoj. Ndërkohë, të zbërthyer sipas përkatësisë etnike, rezultatet tregojnë se pothuajse 51% e të anketuarve nga radhët e pakicave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, ndërsa 39.8% e të anketuarve shqiptarë ndihen njësoj. Sa i përket kënaqshmërisë me shërbimet e marra, më shumë se gjysma e të anketuarve, ose 55% e tyre, janë të kënaqur me shërbimet e menaxhimit të mbeturinave. Tre llojet

tjera të shërbimeve, me të cilat pothuajse gjysma e të anketuarve janë të kënaqur, janë shërbimet administrative, shërbimet shëndetësore dhe shërbimet infrastrukturore. Nuk ka dallime të mëdha gjinore, megjithatë, ka disa dallime të vogla mes etnive. Shumica e të anketuarve, ose 73% e tyre, mendojnë se ka pasur përmirësime në shërbimet e marra gjatë tri viteve të fundit. Nuk ka dallime të mëdha midis burrave dhe grave. Megjithatë, ka dallime mes etnive, pasi 73.6% e të anketuarve shqiptarë mendojnë se ka pasur së paku pak përmirësim, ndërsa 58.6% e të anketuarve nga radhët e pakicave mendojnë po kështu.

1.0 HYRJE

Hulumtimi, i cili vlerëson perceptimin e qytetarëve për kënaqshmërinë me shërbimet dhe autoritetet komunale është zhvilluar nga ekipi i Riinvest gjatë muajve nëntor dhe dhjetor 2020. Së pari, ekipi ka zhvilluar një anketë me një mostër përfaqësuese, që pasqyron demografinë e popullsisë. Mostra e përgjithshme përbëhej prej 1,083 intervistave, të cilat konsiderohen të mjaftueshme për të dhënë rezultate statistikisht përfaqësuese. Së dyti, ekipi i Riinvest ka zhvilluar katër (4) diskutime me fokus grupe (në tekstin në vijim referuar si 'DFG') me deri në 15 pjesëmarrës në secilin grup, dhe rezultatet e diskutimeve janë paraqitur përshtatshëm. Arsyeja kryesore për organizimin e DFG-ve ka qenë diskutimi i gjetjeve kryesore të anketës me pjesëmarrësit, si dhe marrja e një interpretimi prej tyre në lidhje me rezultatet.

Raporti synon t'u përgjigjet pyetjeve që kanë të bëjnë me perceptimin e qytetarëve të Kosovës në lidhje me cilësinë e shërbimeve publike dhe kënaqshmërinë me punën e autoriteteve lokale. Të anketuarve iu kërkua të deklarojnë nivelin e tyre të kënaqshmërisë me performancën e autoriteteve të qeverisjes lokale, si nga Kryetari i Komunës, Kuvendi Komunal dhe Administrata Komunale. Ngjashëm me këtë, të anketuarve iu kërkua të vlerësojnë nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet komunale, siç janë: investimet kapitale, shërbimet administrative, shërbimet shëndetësore, infrastruktura, shërbimet e transportit publik, planifikimi hapësinor, hapësirat publike dhe menaxhimi i mbeturinave. Më tej, anketa ka përfshirë edhe pyetje në lidhje me kënaqshmërinë me disa praktika të qeverisjes së mirë, si informimi për takimet/dëgjimet publike, informimi për vendimet që merren nga komuna, shpenzimi i buxhetit komunal, pjesëmarrja e qytetarëve në proceset vendimmarrëse, si dhe shkalla në të cilën qytetarët besojnë se komuna ka investuar në plotësimin e nevojave të të rinjve, grave, të moshuarve, personave me aftësi të kufizuara. Ky raport do të prezantojë rezultatet e anketës dhe DFG-ve për nivelin e përgjithshëm të kënaqshmërisë së qytetarëve të Kosovës me shërbimet publike dhe me qeveritë e tyre lokale.

Raporti është strukturuar si në vijim: seksioni i dytë ofron një shpjegim të metodologjisë dhe dizajnit të anketës. Seksioni i tretë paraqet rezultatet e anketës. Më konkretisht, nënseksioni i parë i seksionit të tretë paraqet rezultatet e kënaqshmërisë me pushtetin

lokal. Nënseksioni i dytë i seksionit të tretë ofron gjetjet në lidhje me disa praktika të qeverisjes së mirë, dhe nënseksioni i tretë i seksionit të tretë shtjellon rezultatet mbi kënaqshmërinë e qytetarëve me shërbimet komunale dhe kënaqshmërinë me menaxhimin e situatës së krijuar nga pandemia e COVID-19.

2.0 METODOLOGJIA

Me qëllim të kuptimit të perceptimit të qytetarëve të Kosovës lidhur me kënaqshmërinë me shërbimet dhe autoritetet komunale, *ekipi i Riinvest-it ka zhvilluar si hulumtime sasiore ashtu edhe cilësore. Hulumtimi sasior përfshin anketën e cila është realizuar nëpër 38 komunat e Kosovës, dhe ka përfshirë edhe komunitetet jo shumicë. Ndërsa, hulumtimi cilësor përfshin katër DFG, të organizuara me qytetarë të Kosovës të moshave dhe gjinive të ndryshme, me përgatitje të ndryshme profesionale dhe arsimore, dhe staturë të ndryshme të punësimit. Janë organizuar edhe tre DFG me qytetarë të komunave të ndryshme, të grupmoshave të ndryshme dhe niveleve të ndryshme arsimore dhe me staturë të ndryshme të punësimit, në mënyrë që të eliminohet çdo paragjykim i mundshëm i përzgjedhjes. Ndërkohë, është organizuar edhe një diskutim me pjesëmarrës të organizatave të shoqërisë civile që punojnë ngushtë me komunat.*

Sa i përket anketës, madhësia totale e mostrës përbëhet prej 1,083 intervistave. Një madhësi e tillë e mostrës konsiderohet e mjaftueshme për të dhënë rezultate statistikisht përfaqësuese. Numri i të anketuarve të intervistuar është përcaktuar në raport me madhësinë e përgjithshme të popullatës për komunë (shtresimi i parë), si nga vendbanimet urbane ashtu edhe nga ato rurale (shtresimi i dytë). Marzha e gabimit për mostër është +/-3%, dhe niveli i besimit 95%. Vlerësimi proporcional i të anketuarve sipas gjinisë dhe grupmoshës është bërë nga vetë përzgjedhja e rastësishme, ndërsa të dhëna të tjera, si niveli arsimor apo statusi i punësimit janë vlerësuar përmes grumbullimit të të dhënave në pyetësorë. Përkatësia etnike është vlerësuar në komunat me popullsi jo shumicë, duke u vlerësuar në përputhje me rrethanat. Nga 38 komunat e Kosovës, 10 komuna konsiderohen të banuara kryesisht nga komuniteti serb i Kosovës, i cili ka bojkotuar regjistrimin e popullsisë të vitit 2011 dhe, si e tillë, popullsia e tyre bazohet në vlerësimet e pranuar përgjithësisht nga organizatat ndërkombëtare në Kosovë. Tabela 1 ilustron marrjen e mostrave në nivel të mbarë vendit bazuar në shtresëzimin sipas (i) komunës dhe (ii) vendbanimit. Si teknikë e mostrimit është përdorur Probabiliteti Proporcional me Madhësinë (PPM). Kjo metodë e aplikuar zakonisht siguron që ato ekonomi familjare (të përcaktuara si grup njerëzish që zakonisht jetojnë nën të njëjtën çati dhe që hanë në një tryezë) në zona më të mëdha kanë të

njëjtin probabilitet për t'u përfshirë në mostër si ato në zona më të vogla, dhe anasjelltas. Kjo metodë gjithashtu lehtëson planifikimin e punës në terren, sepse një numër i paracaktuar i të anketuarve intervistohet në secilën zonë të përzgjedhur rastësisht brenda komunave dhe ekipet e regjistruarve mund të dërgohen përshtatshëm. Në fazën tjetër përzgjidhen ekonomitë familjare në zonën përkatëse. Intervali i mostrimit përcaktohet duke pjesëtuar numrin total të ekonomive familjare në një zonë të caktuar me numrin e parashikuar të intervistave që do të kryhen nga regjistruarët në zonën përkatëse. Për shembull, nëse do të ishin 120 ekonomi familjare në një lagje të caktuar, atëherë 120 pjesëtuar me 40 (numri mesatar i të anketuarve për regjistruar) do të siguronte një interval mostrimi prej 3, që do të thotë se dikush në çdo të tretën ekonomi familjare do të intervistohet. Ekipi ka shkuar tek ekonomia e parë familjare e listuar, më pas në të katërtën, pastaj në të shtatën, e kështu me radhë, derisa të kryhen 40 intervista në atë zonë apo lagje të caktuar. Hapi i fundit i strategjisë së mostrimit është përzgjedhja e të anketuarve. Pas hyrjes në ekonominë e përzgjedhur familjare, regjistruarët kanë identifikuar anëtarët e pranueshëm të ekonomisë familjare për t'u intervistuar sipas tre (3) kriterëve: (i) personi është 18 vjeç e më shumë, (ii) jeton në ekonominë familjare për së paku 6 muaj, dhe (iii) nuk është i sëmurë ose nuk vuan nga ndonjë sëmundje që mund ta pengojë atë të marrë pjesë në intervistë. Nëse më shumë anëtarë të ekonomisë familjare janë të pranishëm dhe i plotësojnë këto 3 kriterë, atëherë anketuesit zgjedhin në mënyrë të rastësishme një (1) person sipas procedurës standarde të dakorduar. Për të siguruar përfaqësimin sipas moshës dhe gjinisë, brenda çdo ekonomie familjare, nga të gjithë anëtarët e familjes mbi 18 vjeç, është përzgjedhur ai që ka datëlindjen më afër datës së intervistës. Kriteri "data e lindjes" zbatohet bazuar në ditëlindjen e ardhshme më të afërt. Analizat statistikore dhe përpunimi i të dhënave është realizuar duke përdorur Paketën Statistikore për Shkenca Sociale (SPSS).

Ndërsa, sa i përket hulumtimit cilësor, ekipi i Riinvest ka organizuar katër (4) DFG me deri në 15 pjesëmarrës në secilin grup. Është përzgjedhur një strukturë e përzier pjesëmarrësish për sa i përket moshës, gjinisë, arsimit dhe prejardhjes gjeografike, për të eliminuar çdo anshmëri të mundshme të përzgjedhjes. Secili DFG është lehtësuar nga një hulumtues me përvojë i Riinvest-it. Për nevojat e DFG është zhvilluar një pyetësor gjysmë i strukturuar. Diskutimet janë regjistruar dhe po ashtu janë transkriptuar. Ngjashëm me anketën, diskutimi në fokus grupe është ndarë në tri seksione: i) Kënaqshmëria me Pushtetin Lokal; ii) Kënaqshmëria me shërbimet komunale; dhe iii) Qeverisja e Mirë. Moderatorit ua ka prezantuar pjesëmarrësve rezultatet e anketës, dhe ka kërkuar mendimin e tyre lidhur me pyetje specifike.

Metodologjia e punës me fokus grupe ka qenë kryesisht e orientuar drejt strukturimit të temës kryesore të diskutimit. Strukturimi nuk kishte si objektiv kufizimin e diskutimeve;

në vend të kësaj ky ka ndihmuar në fokusimin në çështjen kryesore, që ishte objekt diskutimi brenda secilit grup, në mënyrë që secili grup të jetë më efikas. Gjatë secilit diskutim, pyetjet janë bërë në një mjedis grupor interaktiv, ku pjesëmarrësit kanë qenë të lirë të bisedojnë me anëtarët e tjerë të grupit. Secila seancë ka zgjatur një deri në dy orë. Në fillim, moderatori ka shpjeguar qëllimin e fokus grupeve dhe fillimisht është tërhequr prapa, duke bërë të mundur një lloj “përgjimi të strukturuar”. Mirëpo, më vonë gjatë sesionit, hulumtuesi ka aplikuar një stil më ndërhyrës: duke nxitur debatin për të vazhduar përtej fazës ku përndryshe mund të kishte përfunduar, duke inkurajuar grupin të diskutonte mospërputhjet, si midis pjesëmarrësve ashtu edhe brenda vetë të menduarit të tyre. Sa i përket analizës, ekipi i hulumtuesve është mbledhur dhe ka krahasuar diskutimet e temave të ngjashme, si dhe ka ekzaminuar se si këto lidhen me ndryshoret brenda popullatës së mostrës. Ekipi është përpjekur të bëjë dallimin midis mendimeve individuale të shprehura, pavarësisht grupit, nga konsensusi faktik i grupit. Ashtu si në të gjitha analizat cilësore, analiza e rasteve devijuese është e rëndësishme - domethënë, vëmendje i është kushtuar mendimeve dhe shembujve të pakicave që nuk përputhen me teorinë e përgjithshme të hulumtuesit.

2.1 Informacione të përgjithshme lidhur me të anketuarit

Në këtë seksion paraqiten informacione të përgjithshme lidhur me të anketuarin. Tabela 1 paraqet informacione mbi shpërndarjen e mostrës. Sa i përket lokacionit, 45.8% e të anketuarve kanë qenë nga vendet urbane, ndërsa 54.2% nga vendet rurale. Sipas Agjencisë së Statistikave të Kosovës (ASK), 38% e qytetarëve jetojnë në zonat urbane, ndërsa pjesa tjetër në zonat rurale. Kjo do të thotë se popullsia në zonat rurale është e nënpërfaqësuar, ndërsa popullsia në zonat urbane është e mbipërfaqësuar. Megjithatë, kur kemi shpërndarë mostrën, kemi konsideruar se një pjesë e popullsisë që jeton në zonat rurale ka migruar në zonat urbane. Sa i përket përkatësisë etnike të të anketuarve, shumica dërrmuese, ose 93.3% e tyre, janë të kombësisë shqiptare të Kosovës, 6.4% janë serbë të Kosovës, ndërsa 0.4% janë të komunitetit RAE. Kjo është në përputhje me shpërndarjen e popullsisë, pasi më shumë se 93% e popullsisë janë shqiptarë të Kosovës, ndërsa pjesa tjetër janë të nacionaliteteve tjera. Për sa i përket gjinisë, 51.3% janë meshkuj dhe 48.7% janë femra. Kjo përqindje është në përputhje me shpërndarjen e popullsisë të regjistruar nga ASK. Sipas kësaj agjencie, 50.3% e popullsisë janë meshkuj dhe 49.7% janë femra. Përderisa moshë mesatare e të anketuarve është 36 vjeç, moshë mesatare e popullsisë është 29 vjeç sipas vlerësimit të popullsisë në vitin 2011. Sidoqoftë, mostra jonë ka përfshirë vetëm personat e moshës mbi 18 vjeç, që është arsyeja për mesataren më të lartë në krahasim me popullsinë. Sa i përket arsimit, 46.1% kanë mbaruar shkollimin e mesëm, 42.6% shkol-

limin e lartë, ndërsa 11.3% shkollimin fillor. Pothuajse 34.9% e të anketuarve kanë qenë të punësuar në sektorin privat, 15.1% në sektorin publik, 10% janë deklaruar si të papunë, 11.0% kanë qenë të vetëpunësuar, 4.4% pensionistë, 10.0% prindër që kujdesen për shtëpinë dhe 11% kanë qenë studentë. Meqenëse Agjencia e Statistikave të Kosovës përdor një metodologji ndryshe sa i përket matjes së nivelit të edukimit dhe statusit të punësimit, e bën të vështirë krahasimin e shpërndarjes së mostrës me shpërndarjen e popullatës.

Tabela 1: Shpërndarja e mostrës

City	Nr.of population +18			Urban/ Rural balance			Sample size		
	Urban	Rural	Total	Urban	Rural	Total	Urban	Rural	Total
Pristina	102,220	22,207	124,427	82.2%	17.8%	11.6%	110	24	134
Prizren	58,611	48,361	106,972	54.8%	45.2%	10.0%	64	53	117
Ferizaj	25,777	38,192	63,969	40.3%	59.7%	6.0%	26	38	64
Pejë	30,955	28,808	59,763	51.8%	48.2%	5.6%	36	34	70
Gjakovë	25,886	31,302	57,188	45.3%	54.7%	5.3%	26	31	57
Gjilan	33,734	21,489	55,223	61.1%	38.9%	5.2%	34	21	55
Podujevë	13,842	37,541	51,384	26.9%	73.1%	4.8%	14	37	51
Mitrovicë	28,058	15,083	43,141	65.0%	35.0%	4.0%	28	15	43
Vushtrri	16,483	25,270	41,753	39.5%	60.5%	3.9%	21	31	52
Suharekë	6,317	28,579	34,896	18.1%	81.9%	3.3%	6	28	35
Glllogoc	3,694	30,541	34,235	10.8%	89.2%	3.2%	5	39	44
Lipjan	4,144	29,440	33,584	12.3%	87.7%	3.1%	5	38	43
Rahovec	9,623	23,405	33,028	29.1%	70.9%	3.1%	10	23	33
Skenderaj	4,033	25,641	29,674	13.6%	86.4%	2.8%	5	35	40
Malishevë	1,844	27,302	29,146	6.3%	93.7%	2.7%	2	27	29
Viti	2,812	24,192	27,004	10.4%	89.6%	2.5%	4	33	37
Deçan	2,351	22,200	24,551	9.6%	90.4%	2.3%	2	22	24
Istog	3,116	20,482	23,598	13.2%	86.8%	2.2%	3	20	23
Kamenicë	4,676	17,963	22,639	20.7%	79.3%	2.1%	5	18	23
Klin	3,570	18,711	22,281	16.0%	84.0%	2.1%	4	19	22
Dragash	722	20,626	21,347	3.4%	96.6%	2.0%	1	30	31
Fushë Kosovo	10,738	10,061	20,799	51.6%	48.4%	1.9%	11	10	21
Kaçanik	6,372	13,414	19,786	32.2%	67.8%	1.8%	6	13	20
Shtime	4,212	11,187	15,400	27.4%	72.6%	1.4%	4	11	15
Obiliq	4,033	8,616	12,649	31.9%	68.1%	1.2%	4	9	13
Leposaviq	-	9,234	9,234	0.0%	100.0%	0.9%	0	23	23
Mitrovicë veriore	5,811	2,862	8,673	67.0%	33.0%	0.8%	14	7	21
Graçanicë	-	6,805	6,805	0.0%	100.0%	0.6%	0	18	18
Zubin Potok	-	5,951	5,951	0.0%	100.0%	0.6%	0	15	15
Hani i Elezit	-	5,525	5,525	0.0%	100.0%	0.5%	0	16	16
Zveqan	-	4,971	4,971	0.0%	100.0%	0.5%	0	13	13
Shtërpcë	875	3,532	4,407	19.9%	80.1%	0.4%	4	18	22
Novobërdë	-	4,294	4,294	0.0%	100.0%	0.4%	0	4	4
Junik	-	3,686	3,686	0.0%	100.0%	0.3%	0	4	4
Mamushë	-	3,058	3,058	0.0%	100.0%	0.3%	0	3	3
Ranillug	-	2,748	2,748	0.0%	100.0%	0.3%	0	7	7
Klllokot	-	1,544	1,544	0.0%	100.0%	0.1%	0	3	3
Partesh	-	1,207	1,207	0.0%	100.0%	0.1%	0	13	13
Total	-	-	1,070,536				453	804	1257

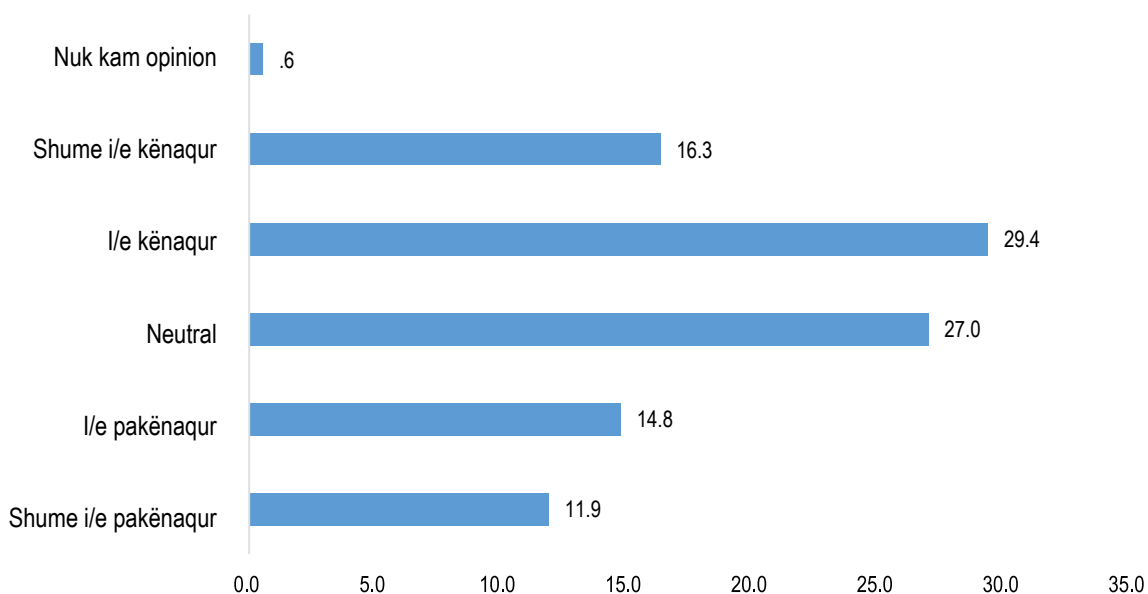
3.0 REZULTATET

Në këtë seksion do të prezantohen rezultatet e anketës së zhvilluar me 1,083 të anketuar në mbarë Kosovën, dhe rezultatin e katër diskutimeve në fokus grupe. Seksioni është i ndarë në tre nënseksione, që paraqesin informacione mbi kënaqshmërinë me qeverisjen lokale, qeverisjen e mirë dhe kënaqshmërinë me shërbimet komunale. Më tej, në secilin nën-seksion rezultatet nga diskutimet në fokus grupe do të shtjellohen në përputhje me rrethanat.

3.1 Kënaqshmëria me pushtetin lokal

Në këtë seksion janë paraqitur rezultatet e anketës në lidhje me kënaqshmërinë me pushtetin lokal. Për të matur kënaqshmërinë e qytetarëve me qeverisjen e tyre lokale, të anketuarit janë pyetur se sa të kënaqur janë me punën e Kryetarit të Komunës, dhe rezultatet tregojnë se 45.7% e tyre janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me punën e Kryetarit të tyre (shih Figurën 1). Kur është bërë analiza për dallimet gjinore, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha, pasi 47.6% e grave janë të kënaqura ose shumë të kënaqura, ndërsa 43.9% e burrave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur. Sa i përket përkatësisë etnike, 45.3% e të anketuarve shqiptarë janë deklaruar si të kënaqur ose shumë të kënaqur, ndërsa 50.7% e të anketuarve nga radhët e pakicave janë deklaruar se janë të kënaqur ose shumë të kënaqur.

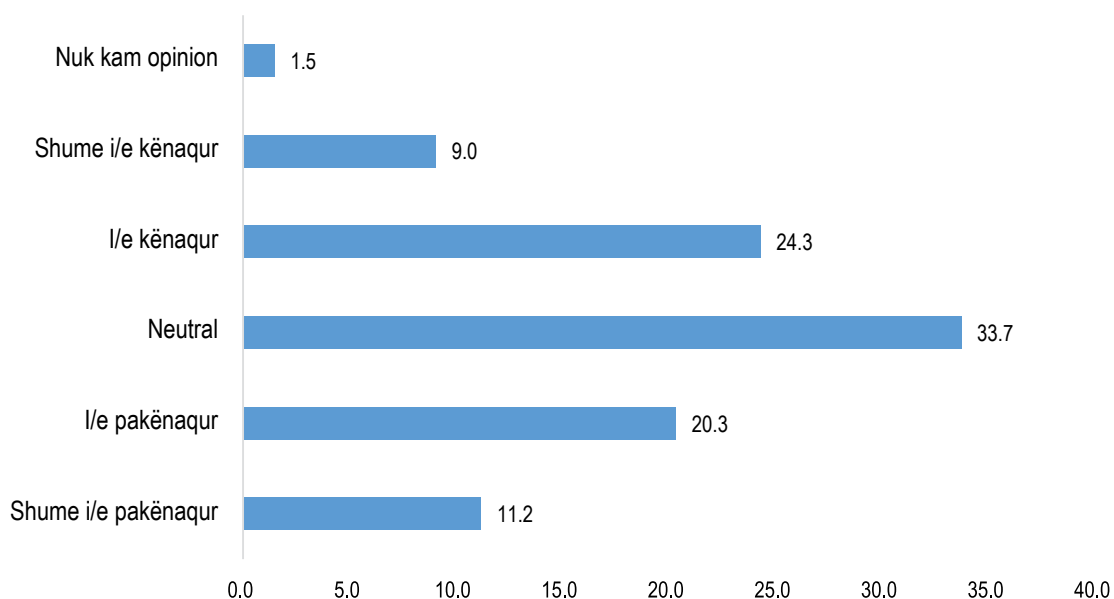
Figura 1: Kënaqshmëria me punën e Kryetarit të Komunës



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Sa i përket kënaqshmërisë me Kuvendin Komunal, qytetarët janë ndarë në tre grupe të barabarta. Më konkretisht, 33.3% e të anketuarve janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, 33.7% janë as të kënaqur e as të pakënaqur, ndërkaq 31.5% janë të pakënaqur ose shumë të pakënaqur (shih Figurën 2). Bazuar në rezultatet e DFG-ve, një arsye për përqindje më të ulët të qytetarëve të kënaqur në krahasim me Kryetarin e Komunës dhe përqindje më të lartë të atyre neutralë mund të jetë fakti se puna e Kuvendit Komunal është më pak e dukshme për qytetarët në krahasim me atë të Kryetarit. Pjesëmarrësit e fokus grupeve mendojnë se qytetarët prirën t'ia atribuojnë përparimin ose stagnimin në komunën e tyre më shumë Kryetarit të Komunës sesa Kuvendit Komunal. Në fund të fundit, përgjegjës është Kryetari i Komunës. Pak informata u jepen qytetarëve për punën e bërë nga Kuvendi Komunal gjatë një mandati. Kur kemi analizuar dallimet gjinore, rezultatet kanë treguar se gratë prirën të jenë pak më të kënaqura sesa burrat, pasi 37.4% e tyre janë shprehur të jenë të kënaqura ose shumë të kënaqura, ndërsa 29.5% e burrave janë shprehur ashtu. Sa i përket përkatësisë etnike, 32.8% e të anketuarve shqiptarë janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, ndërsa 41.1% e të anketuarve nga radhët e pakicave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur.

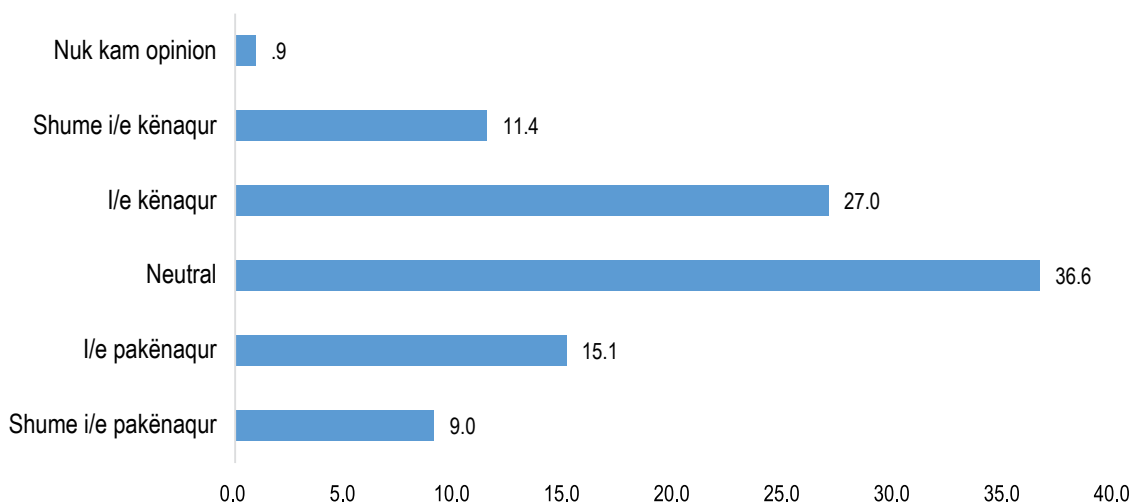
Figura 2: Kënaqshmëria me punën e Kuvendit Komunal



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Ndërkaq, sa i përket nivelit të kënaqshmërisë me Administratën Lokale, 38.4% janë të kënaqur ose shumë të kënaqur dhe 36.6% janë as të kënaqur dhe as të pakënaqur (shih Figurën 3). Rreth 40.6% e grave janë të kënaqura ose shumë të kënaqura, ndërsa 36.3% e burrave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur. Sa i përket përkatësisë etnike, 38.2% e të anketuarve shqiptarë janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, ndërsa 41.21% e të anketuarve nga radhët e pakicave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur.

Figura 3: Kënaqshmëria me punën e Administratës Lokale



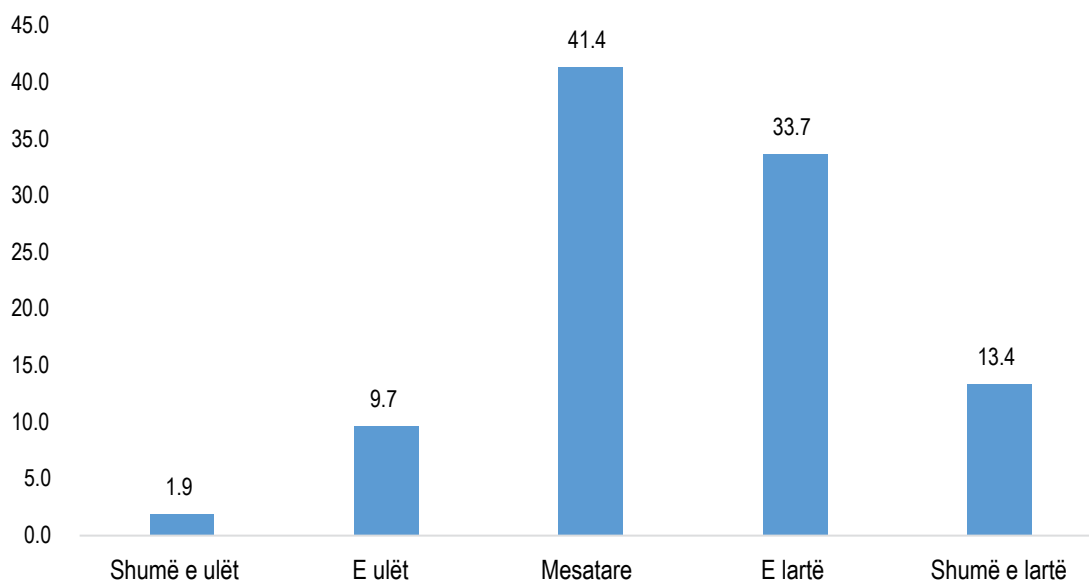
Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Sipas pjesëmarrësve të fokus grupeve, arsyeja e shkallës më të lartë të kënaqshmërisë me Kryetarin e Komunës mund të jetë për shkak të theksit që Kryetari i Komunës vë në prezantimin e punës së tij/saj para publikut, gjë që i bënë qytetarët të fitojnë përshtypjen se puna në komunë është duke u kryer nga Kryetari i Komunës. Më tej, pjesëmarrësit e DFG-ve të mbajtura me qytetarë shtuan se arsyet kryesore për pakënaqësinë me punën e Kryetarit janë që preferencat/interesat e qytetarëve nuk merren parasysh nga Kryetarët e Komunave por vetëm interesat e një grupi të caktuar njerëzish. Nuk ka bashkëpunim apo komunikim mes asamblistëve dhe kryetarëve të komunave për të adresuar çështjet lokale. Kur bëhet fjalë për Administratën Lokale, qytetarët vazhdojnë të përballen me procedura burokratike dhe nëpunës civilë të moshuar. Ndërkohë, pakënaqësia me punën e Kuvendit Komunal vjen si pasojë e faktit se shumë çështje apo projekte janë penguar për shkak të mungesës së konsensusit mes asamblistëve të partive të ndryshme politike.

Përveç llogaritjes së përqindjeve, ne kemi llogaritur edhe pikët e intensitetit të cilat mund të variojnë nga minimumi prej 20 deri në maksimumi prej 100 pikëve (informacionet për procedurën e llogaritjes janë paraqitur në Shtojcë). Sa më të larta të jenë pikët e intensitetit, aq më i lartë është niveli i kënaqshmërisë. Rezultatet (siç mund të shihet në Tabelën A të Shtojcës) tregojnë se pikët e intensitetit janë më të larta për Kryetarin, gjegjësisht 64.7 pikë. Një rezultat i tillë është mbi mesataren dhe është rezultat relativisht i mirë. Pikët e intensitetit për kënaqshmërinë me Administratën Lokale janë në vendin e dytë sipas radhitjes, me 63.4 pikë. Shkalla e kënaqshmërisë është më e ulëta për Kuvendin Komunal, me 59.9 pikë të intensitetit.

Të anketuarve gjithashtu iu është kërkuar të shprehin mendimin e tyre lidhur me kompetencën e komunave për të kryer punën e tyre dhe nëse i kanë në dispozicion burimet e nevojshme, ndërsa rezultatet tregojnë se 41.4% e tyre mendojnë se kompetencat e komunave janë në nivel mesatar, ndërkaq 47.1% e të anketuarve besojnë se janë në nivel të lartë ose shumë të lartë (shih Figurën 4). Duke treguar në këtë mënyrë se qytetarët në përgjithësi kanë pikëpamje pozitive për kompetencat dhe burimet e nevojshme komunale. Sa i përket gjinisë, nuk mund të vërehen dallime, pasi 47.7% e grave mendojnë se kompetencat e komunave janë në nivel të lartë ose shumë të lartë, ndërsa 46.5% e burrave e ndajnë këtë mendim. Rreth 46.9% e të anketuarve shqiptarë mendojnë se kompetencat e komunave janë në nivel të lartë ose shumë të lartë, ndërsa 48.6% e të anketuarve nga radhët e pakicave mendojnë se komunat janë kompetente.

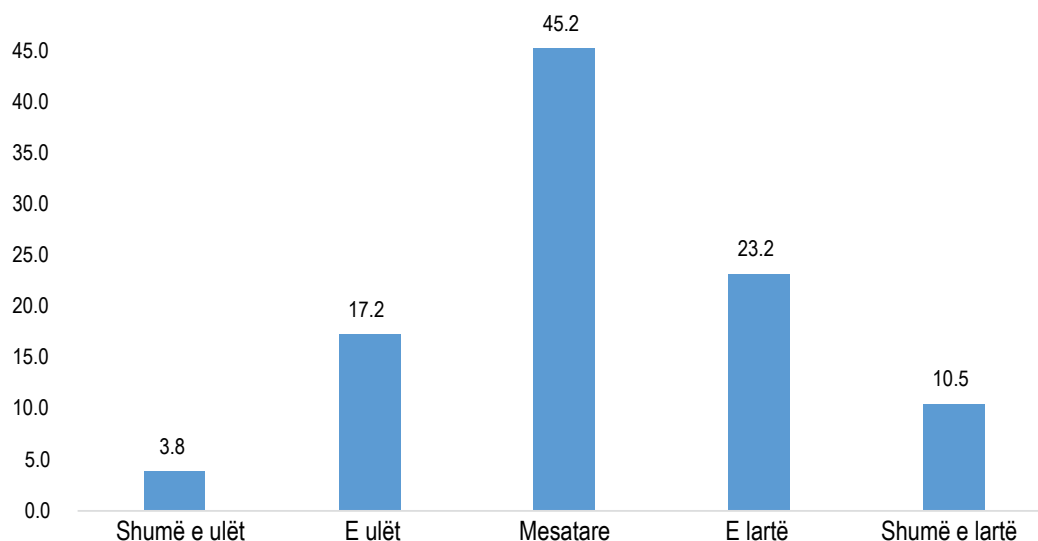
Figura 4: Kompetenca e komunave dhe disponueshmëria e burimeve për të kryer punën e tyre



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Sa i përket llogaridhënies, rreth 45.2% e të anketuarve besojnë se Kuvendi Komunal arrin të mbajë përgjegjësinë në masë mesatare organin ekzekutiv të komunës, Kryetarin e Komunës dhe Drejtorët e departamenteve (shih Figurën 5). Nuk ka dallime të mëdha gjinore, pasi 46.2% e burrave besojnë se Kuvendi Komunal arrin të mbajë përgjegjësinë në masë mesatare organin ekzekutiv të komunës, Kryetarin dhe Drejtorët e drejtorive komunale, e kështu mendojnë edhe 44.2% e grave. Sa i përket përkatësisë etnike, ka dallime të vogla, meqë ata duket se ndahen në tri grupe të barabarta, pasi 30.1% e tyre besojnë se Kuvendi Komunal arrin të mbajë përgjegjësinë në masë të ulët ose shumë të ulët organin ekzekutiv të komunës, Kryetarin e Komunës dhe Drejtorët e drejtorive, 31.5% në masë mesatare dhe 38.4% në masë të lartë ose shumë të lartë. Njëjtë si me sipër, meqenëse puna e Kryetarit është zakonisht më e dukshme sesa puna e Kuvendit Komunal, qytetarët mund të kenë perceptimin se Kryetari ka më shumë pushtet, dhe se Kuvendi i Komunës mund të bëjë shumë pak për ta mbajtur atë përgjegjësinë ose mund të mos jetë në dijeni se Kuvendi i Komunës ka kompetencë për të mbajtur përgjegjësinë Kryetarin e Komunës dhe organin ekzekutiv. Ndërsa pjesëmarrësit nga fokus grupi, i mbajtur me organizatat e shoqërisë civile dhe ato që janë mbajtur me qytetarët, kanë deklaruar se një vlerësim i tillë mund të jetë për faktin se qytetarët e Kosovës nuk kanë shumë informacione se si funksionon Kuvendi Komunal dhe cilat janë detyrat e tij.

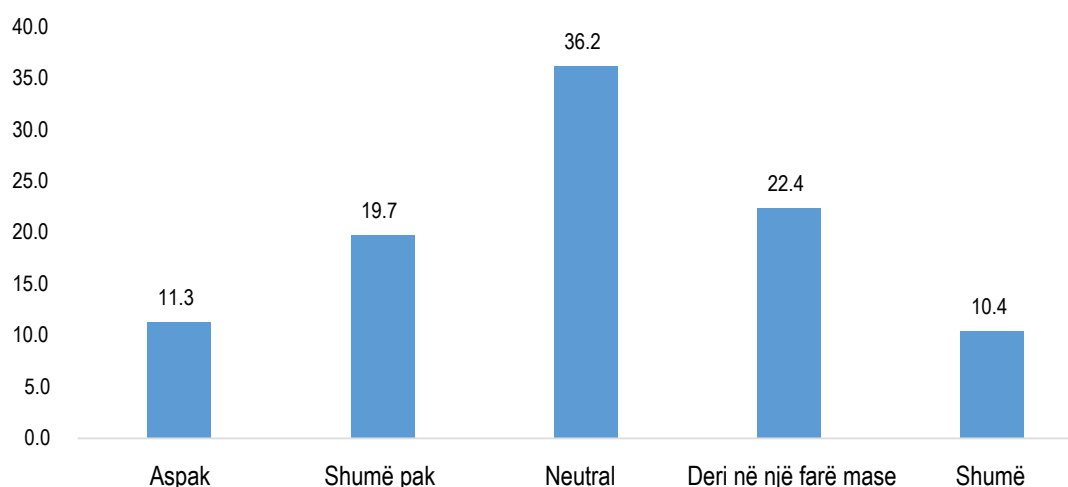
Figura 5: Shkalla në të cilën Kuvendi Komunal arrin ta mbajë përgjegjës organin ekzekutiv



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Të anketuarve iu kërkua gjithashtu të deklarojnë se sa besojnë se komuna e tyre punon sipas prioriteteve të qytetarëve. Rezultatet tregojnë se qytetarët janë të ndarë në tre grupe të barabarta, pasi 36.2% e të anketuarve kanë qëndrim neutral, 32.8% besojnë se komuna po punon deri diku ose në masë të madhe sipas prioriteteve të qytetarëve, 31% besojnë se komuna po punon shumë pak ose aspak (shih Figurën 6) sipas prioriteteve të qytetarëve. Të njëjtat rezultate paraqiten edhe për gratë dhe burrat kur analizohen në mënyrë të pavarur. Ndërkaq, 43.8% e të anketuarve nga radhët e pakicave mendojnë se komuna deri diku apo në masë të madhe po punon sipas prioriteteve të qytetarëve, ndërsa 32% e të anketuarve shqiptarë mendojnë të njëjtën gjë.

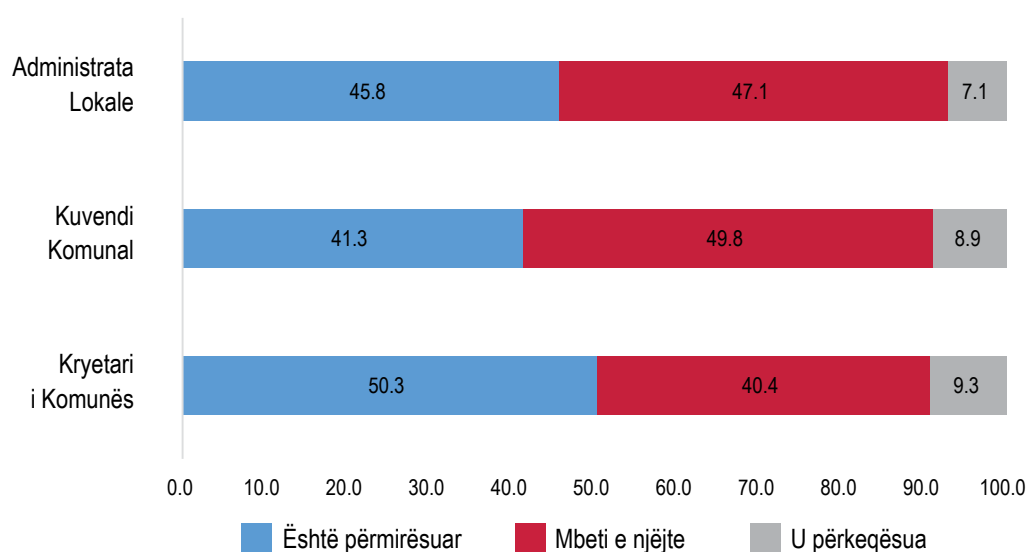
Figura 6: Shkalla në të cilën komuna po punon sipas prioriteteve të qytetarëve



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Një pjesë tjetër e rëndësishme e anketës ishte të kuptuarit se si të anketuarit e vlerësojnë punën e Kryetarit të Komunës, Kuvendit Komunal dhe Administratës Lokale në krahasim me tre vite më parë (2017). Në përgjithësi, për të tria rolet ka një përqindje të vogël të të anketuarve që besojnë se puna është përkeqësuar, pothuajse 50% e tyre besojnë se është përmirësuar, dhe pothuajse 45% e tyre besojnë se ka mbetur e njëjtë. Më konkretisht, 50.3% e të anketuarve besojnë se puna e Kryetarit të Komunës është përmirësuar, ndërkaq 40.4% e tyre mendojnë se ka mbetur e njëjtë. Sa i përket Kuvendit Komunal, 41.3% e të anketuarve besojnë se është përmirësuar, dhe 49.8% besojnë se ka mbetur e njëjtë. Ngjashëm me këtë, 45.8% e të anketuarve besojnë se puna e Administratës Lokale është përmirësuar në krahasim me tre vitet e fundit, ndërsa 47.1% e tyre besojnë se ajo ka mbetur e njëjtë (shih Figurën 7). Kur zbërthehen rezultatet sipas gjinisë, rezultate të ngjashme janë arritur edhe për punën e Kryetarit të Komunës. Ndërkaq, për Kuvendin Komunal 43.3% e burrave mendojnë se është përmirësuar, dhe 47.7% mendojnë se ka mbetur e njëjtë. Rreth 39.4% e grave mendojnë se është përmirësuar, ndërsa 52% e tyre mendojnë se ka mbetur e njëjtë. Për Administratën Lokale, 48,8% e burrave mendojnë se është përmirësuar, ndërkaq 43,6% e tyre mendojnë se ka mbetur e njëjtë. Rreth 42.6% e grave mendojnë se është përmirësuar, ndërkaq 50.8% e tyre mendojnë se ka mbetur e njëjtë. Kur analizohen rezultatet sipas përkatësinë etnike, rezultatet janë të njëjta për punën e Kryetarit të Komunës, nuk ka dallime. Për Kuvendin Komunal dhe Administratën Lokale, një përqindje pak më e lartë e pakicave, përkatësisht 56.9% dhe 55.6%, mendojnë se ka mbetur e njëjtë.

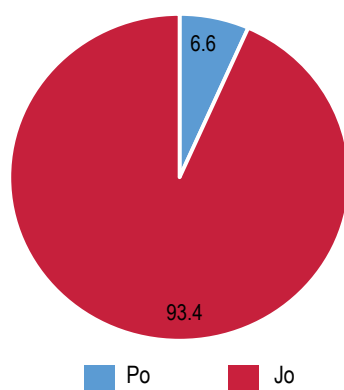
Figura 7: Puna e Kryetarit të Komunës, Kuvendit Komunal dhe Administratës Lokale krahasuar me tre vite më parë



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Të anketuarve u është kërkuar gjithashtu të deklarojnë nëse kanë marrë pjesë në ndonjë seancë të Kuvendit Komunal të mbajtur gjatë 12 muajve të fundit, dhe rezultatet tregojnë se shumica dërrmuese e të anketuarve, përkatësisht 93.4% e tyre, nuk kanë marrë pjesë në ndonjë seancë të tillë (shih Figurën 8). Megjithatë, kjo përqindje duhet të interpretohet me kujdes, pasi pandemia, e cila filloi në mars të vitit 2020, mund të ketë penguar komunitat të organizojnë seanca të tilla. Nuk ka dallime gjinore në rezultate. Ndërkohë, ka dallime të vogla në përkatësi etnike, pasi përqindja e personave që nuk kanë marrë pjesë shënon një rënie të lehtë kur është fjala për pakicat. Rreth 81.9% e të anketuarve nga radhët e pakicave nuk kanë marrë pjesë, kundrejt 94.2% të të anketuarve shqiptarë.

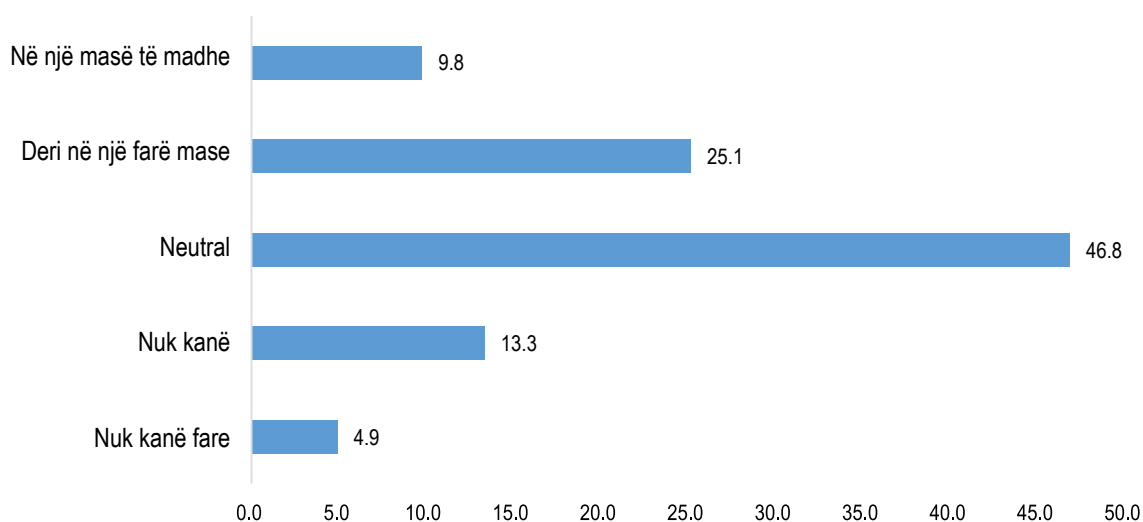
Figura 8: Pjesëmarrja në seancat e Kuvendit Komunal



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Për sa i përket perceptimit të qytetarëve për kompetencat e nëpunësve civilë, qytetarëve iu kërkuar të deklarojnë se deri në ç'masë besojnë se nëpunësit civilë (përfshirë Udhëheqësit e Departamenteve dhe Kryetarin e Komunës) kanë kompetencat e nevojshme për të përmbushur funksionet e tyre. Rreth një e treta e të anketuarve, ose më konkretisht 34,9% e tyre, besojnë se nëpunësit civilë kanë në një farë mase apo edhe në një masë të madhe kompetencat e nevojshme (shih Figurën 9), dhe pothuajse gjysma e të anketuarve, ose 46,8% e tyre, kanë qëndrim neutral (shih Figurën 9 për detaje). Për sa i përket aspektit gjinor dhe përkatësisë etnike, nuk ka dallime të mëdha në rezultate. Pjesëmarrësit e fokus grupeve u pyetën nga moderatori për kompetencat/aftësitë që u mungojnë më shumë nëpunësve lokalë, dhe të gjithë pjesëmarrësit e pranishëm u dakorduan që nëpunësit civilë tregojnë performancë më të ulët sa herë që kërkohet analizë më e thellë/më e thukët, siç është planifikimi i buxhetit ose hartimi i udhëzimeve administrative. Më tej, pjesëmarrësit kanë deklaruar se ekziston një perceptim i përbashkët në mesin e qytetarëve se një shumicë e mirë e nëpunësve civilë nuk i kanë kompetencat e nevojshme për shkak se janë punësuar në bazë të preferencave të tyre politike dhe jo në bazë të meritave të tyre.

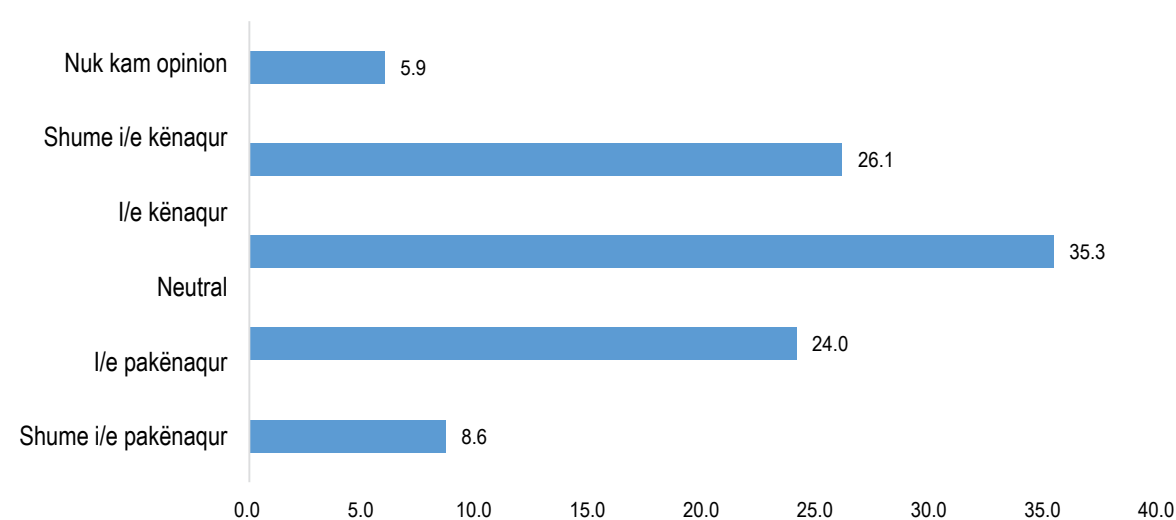
Figura 9: Shkalla në të cilën nëpunësit civilë kanë kompetencat e nevojshme për të përbushur funksionin e tyre



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Sa i përket kënaqshmërisë me menaxhimin e fondeve komunale, sërish të anketuarit duket se janë të ndarë në tre grupe të barabarta. Një e treta e të anketuarve, ose 32.0% e tyre, janë të kënaqur ose shumë të kënaqur (shih Figurën 10). Një e treta, ose 35.3% e tyre, janë neutral, dhe 32.7% janë të pakënaqur ose shumë të pakënaqur. Rezultatet janë afërsisht të njëjta për të dyja gjinitë. Sa i përket përkatësisë etnike, 37% e të anketuarve nga radhët e pakicave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, ndërsa 31.6% e të anketuarve shqiptarë të Kosovës ndjehen ngjashëm. Pikët e intensitetit (shih Tabelën A) janë 59.3.

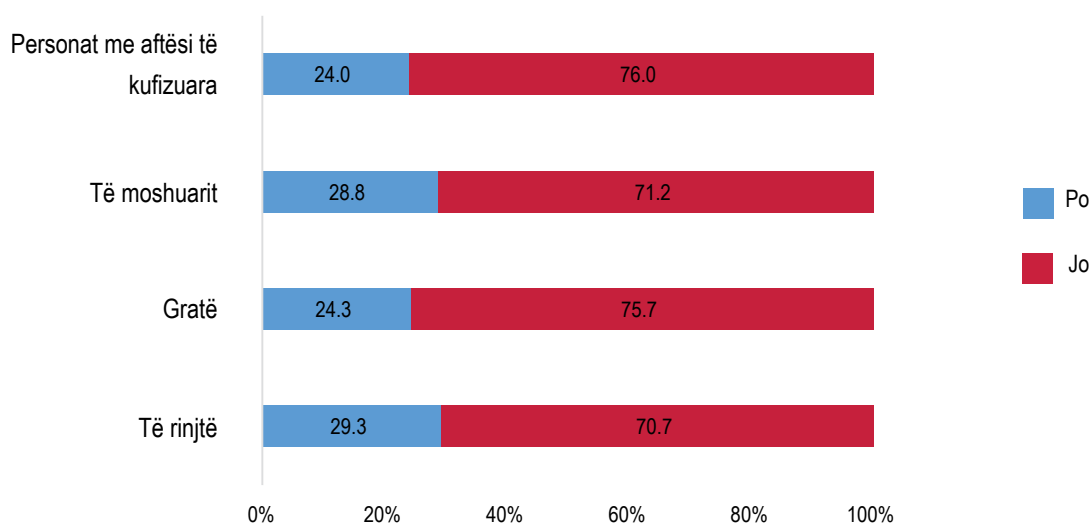
Figura 10: Kënaqshmëria me menaxhimin e buxhetit komunal



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Një pjesë tjetër e rëndësishme e anketës ishte të kuptuarit nëse të anketuarit mendojnë se nevojat e të rinjve, grave, të moshuarve dhe personave me aftësi të kufizuara janë përmbushur nga komuna. Rezultatet për të katër grupet janë afërsisht të njëjta (shih Figurën 11). Gjegjësisht, së paku 70% e të anketuarve besojnë se komuna nuk ka investuar mjaftueshëm në plotësimin e nevojave të të rinjve, grave, të moshuarve dhe personave me aftësi të kufizuara. Për më shumë detaje, shih Figurën 12. Rezultatet janë të ngjashme për të dyja gjinitë. Ndërkaq, ka dallime të vogla sipas përkatësisë etnike, pasi 61.1% e tyre besojnë se komuna nuk ka investuar mjaftueshëm në plotësimin e nevojave të të rinjve, kundrejt 71.4% të të anketuarve shqiptarë, 68.1% e të anketuarve nga radhët e pakicave besojnë se komuna nuk ka investuar mjaftueshëm në plotësimin e nevojave të grave, kundrejt 76.3% të të anketuarve shqiptarë, 71.8% e të anketuarve nga radhët e pakicave besojnë se komuna nuk ka investuar mjaftueshëm në përmbushjen e nevojave të personave me aftësi të kufizuara, kundrejt 76.4% të të anketuarve shqiptarë. Kur bëhet fjalë për prioritetet e të moshuarve nuk ka dallime të mëdha midis etnive.

Figura 11: Nëse nevojat e të rinjve, grave, të moshuarve dhe personave me aftësi të kufizuara janë përmbushur nga komuna



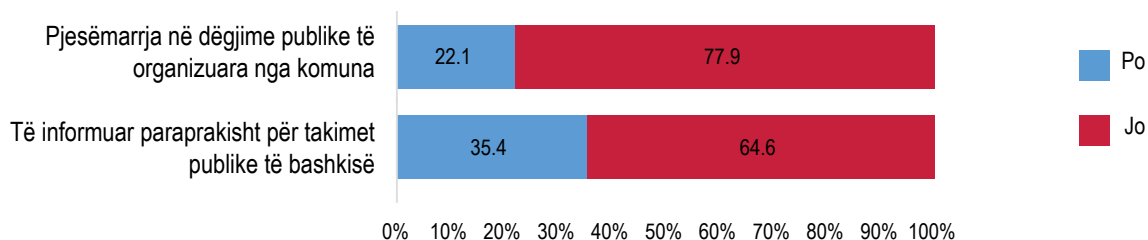
Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

3.2. Qeverisja e mirë

Në këtë nën-seksion paraqiten perceptimet e të anketuarve në lidhje me disa praktika të qeverisjes së mirë në komunat e tyre. Fillimisht i kemi prezantuar rezultatet mbi takimet publike. Më konkretisht, nëse të anketuarit besojnë se janë të informuar mirë rreth takimeve publike të mbajtura me qytetarët dhe nëse marrin pjesë në takime të tilla. Më pas prezantojmë informacionet nëse qytetarët janë të informuar për vendimet e marra nga komuna, dhe si u komunikohen qytetarëve vendimet e marra. Së fundi, shtjellojmë nivelin e ndërveprimit me uebfaqen e komunës dhe faqet e mediave sociale, si dhe perceptimet sesi komuna e ka menaxhuar situatën e krijuar nga pandemia COVID-19.

Shumica e të anketuarve, ose 64,6% e tyre, besojnë se nuk janë të informuar mjaftueshëm paraprakisht për takimet publike që komuna organizon me qytetarët. Më konkretisht, ata besojnë se nuk janë të informuar mirë për vendin, kohën, temën e diskutimit dhe agjendën e takimit (shih Figurën 12). Kur kemi analizuar dallimet gjinore, kemi vërejtur dallime të vogla, pasi 62.1% e burrave dhe 67.3% e grave kanë deklaruar se nuk janë të informuar paraprakisht. Rezultate të ngjashme vërehen për përkatësinë etnike, ku 64.9% e të anketuarve shqiptarë, dhe 61.1% e të anketuarve nga radhët e pakicave kanë deklaruar se nuk janë të informuar paraprakisht. Kjo mund të jetë arsyeja se pse 77.9% e të anketuarve kanë deklaruar se nuk kanë marrë pjesë në dëgjime publike të organizuara nga komuna. Analizat e mëtejshme tregojnë se 74.9% e burrave dhe 80% e grave kanë deklaruar se nuk kanë marrë pjesë në dëgjimet publike të organizuara nga komuna. Sa i përket përkatësisë etnike, një përqindje pak më e lartë e pakicave janë më aktive, pasi 78.4% e të anketuarve shqiptarë dhe 71.2% e të anketuarve nga radhët e pakicave kanë deklaruar se nuk kanë marrë pjesë në dëgjime publike të organizuara nga komuna. Nga ata që kanë marrë pjesë në dëgjime publike (22.1%), 42% e tyre kanë deklaruar se pikëpamjet e tyre janë marrë parasysh mesatarisht, ndërkaq 36% e tyre deri në një farë mase. Kur u janë prezantuar këto rezultate, pjesëmarrësit në takimet e fokus grupeve, të mbajtura me organizatat e shoqërisë civile, kanë deklaruar se në mënyrë që qeveritë komunale të sigurojnë pjesëmarrje aktive të qytetarëve, duhet të krijojnë platforma moderne për të zëvendësuar mënyrën e vjetër/klasike të organizimit të dëgjimeve publike. Ndërkohë, pjesëmarrësit në diskutimet e organizuara me qytetarë janë shprehur se qytetarët nuk janë të interesuar të marrin pjesë në dëgjime publike, kryesisht për shkak se besojnë se rekomandimet e tyre nuk merren parasysh.

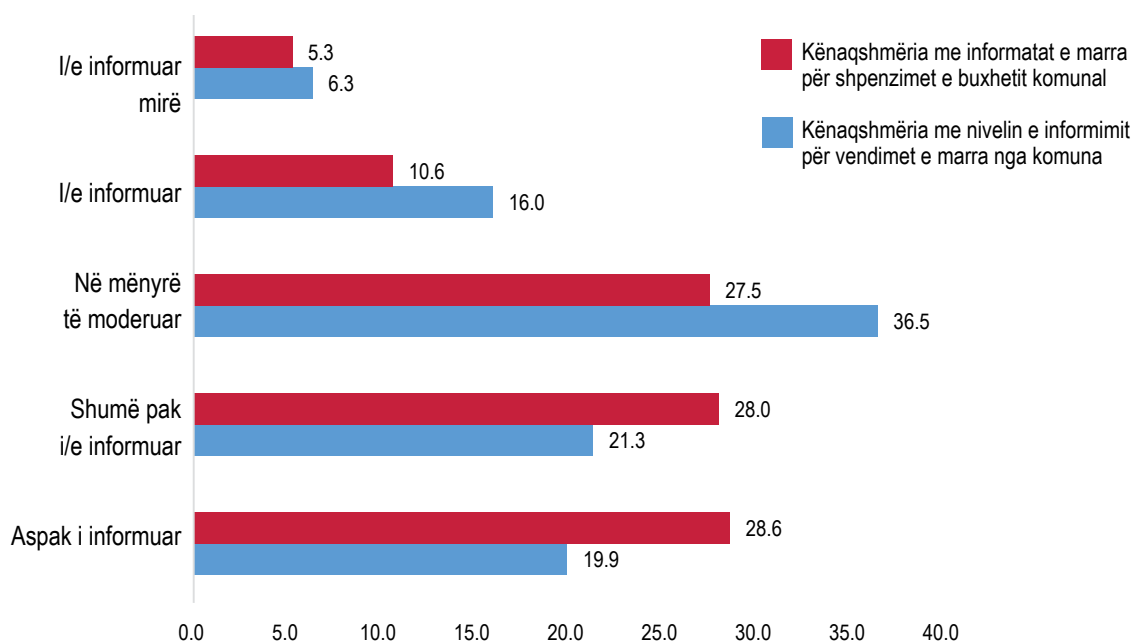
Figura 12: Informacione lidhur me dëgjimet publike dhe pjesëmarrjen



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Kur bëhet fjalë për informimin rreth vendimeve të marra nga komuna, 41.2% e të anketuarve besojnë se janë shumë pak ose aspak të informuar (shih Figurën 13), ndërsa 36.5% e të anketuarve besojnë se janë mesatarisht të informuar. Përderisa nuk ka dallime ndërmjet gjinive, ka dallime të vogla ndërmjet etnive, pasi 45.7% e të anketuarve nga radhët e pakicave kanë deklaruar se janë të informuar shumë pak ose aspak, ndërkaq 31.4% janë informuar mesatarisht. Ndërsa, 40.9% e të anketuarve shqiptarë janë shumë pak ose aspak të informuar, dhe 36.8% e tyre janë informuar mesatarisht. Ndërkaq, sa i përket informatave të marra për shpenzimin e buxhetit komunal, shumica e të anketuarve, ose 56.6% e tyre, besojnë se janë shumë pak ose aspak të informuar, dhe 27.5% e tyre mendojnë se janë informuar mesatarisht. Ngjashëm me rezultatet e mësipërme, nuk ka dallime të mëdha midis gjinive apo përkatësive etnike.

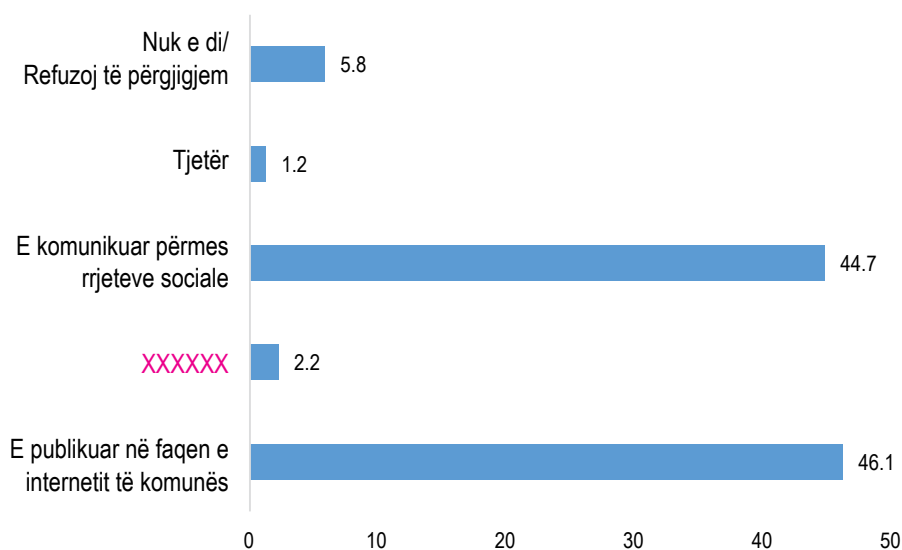
Figura 13: Kënaqshmëria me nivelin e informimit për vendimet e marra nga komuna dhe për shpenzimin e buxhetit komunal



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Sa i përket kanaleve të informimit për vendimet e marra, të anketuarit kanë deklaruar se vendimet janë publikuar në uebfaqen e komunës (46.1%) dhe komunikohen përmes mediave sociale (44.7%) (shih Figurën 14). Kjo për shkak se çdo komunë ka një uebfaqe dhe është e detyruar ta përditësojë atë. Më tej, për shkak të përdorimit të madh të mediave sociale nga qytetarët e Kosovës, komunat kanë krijuar edhe faqe në rrjete sociale, të cilat i përdorin për të informuar qytetarët.

Figura 14: Kanalet e informimit

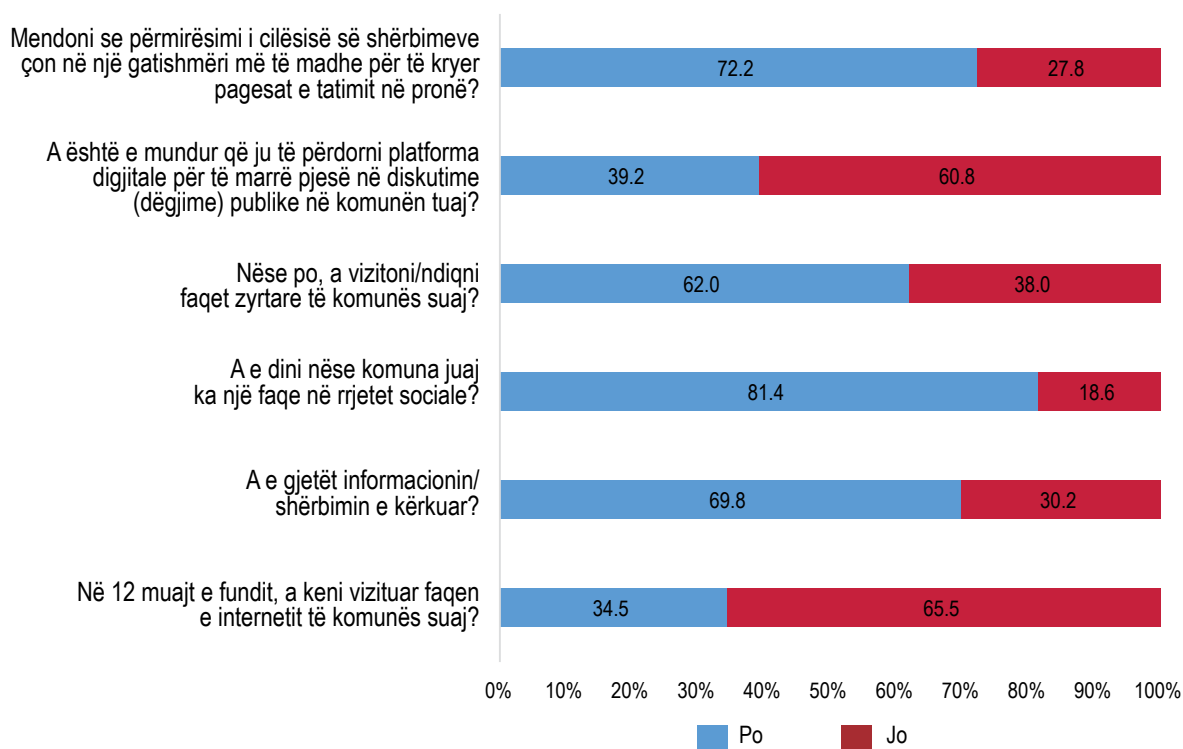


Burimi: *Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës*

Të anketuarve iu drejtuan gjithashtu një grup pyetjesh që kishin të bënin me uebfaqen e komunës dhe faqet e mediave sociale. Rezultatet tregojnë se rreth 34.5% e të anketuarve kanë vizituar uebfaqen e komunës së tyre në 12 muajt e fundit (shih Figurën 15), dhe 69.8% e tyre kanë arritur të gjejnë informacionin e kërkuar. Duke analizuar më tej, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha ndërmjet gjinive, por ka disa dallime ndërmjet etnive. Rreth 43.1% nga radhët e pakicave kanë deklaruar se kanë vizituar uebfaqen e komunës së tyre në 12 muajt e fundit dhe 56.9% e tyre kanë arritur të gjejnë informacionin e kërkuar, ndërsa 33.9% e shqiptarëve kanë deklaruar se e kanë vizituar uebfaqen e komunës së tyre dhe 70.9% kanë arritur të gjejnë informacionin e kërkuar. Shumica dërrmuese, ose 81.4%, janë të vetëdijshëm se komuna e tyre ka një faqe në rrjetet sociale dhe 62% e vizitojnë faqen zyrtare. Nuk ka dallime kur kjo analizohet sipas gjinive. Ndërkaq, në aspektin etnik vërehen disa dallime pasi 88.9% nga radhët e pakicave janë të vetëdijshëm se komuna e tyre ka faqe në media sociale dhe 55.4% e ndjekin faqen ndërsa 80.9% e shqiptarëve janë të vetëdijshëm dhe 62.5%

e ndjekin faqen. Pothuajse 39.2% deklarojnë se është e mundur të përdoren platformat digjitale për të marrë pjesë në diskutime/dëgjime publike në komunën e tyre. Kur zbërthehen për dallimet gjinore, rezultatet tregojnë se 41.3% e burrave dhe 36.8% e grave kanë deklaruar se është e mundur të përdoren platformat digjitale për të marrë pjesë në diskutime/dëgjime publike në komunën e tyre. Nëse zbërthehen më tej për dallimet ndërmjet etnive, rezultatet tregojnë se 41% e shqiptarëve dhe 21.3% e pakicave mendojnë se është e mundur të përdoren platformat digjitale për të marrë pjesë në diskutime/dëgjime publike.

Figura 15: Qasja në uebfaqen e komunës dhe faqet e mediave sociale

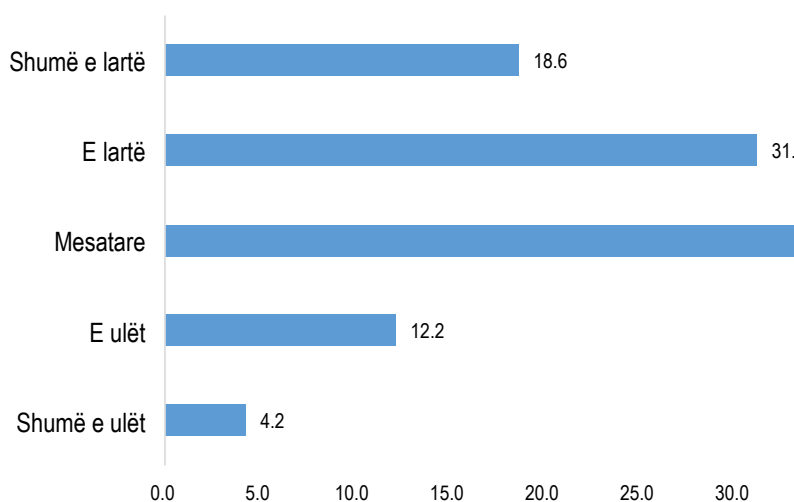


Lidhur me rezultatet e sipërpërmendura, pjesëmarrësit e fokus grupeve deklaruan se në secilën komunë duhet të krijohen platforma specifike për të shpallur dhe mbajtur dëgjime publike. Një nga pjesëmarrësit e një organizate të shoqërisë civile përmendi se gjatë pandemisë, organizimi i takimeve virtuale me komunat ka qenë mjaft efektiv pasi u mundësua përfshirja e grupeve të cënueshme siç janë grupet e njerëzve që kanë vështirësi të lëvizin nga shtëpia e tyre. Lidhur me këtë, ai propozoi që komunat të do të mund të organizonin takime të ngjashme. Të gjithë pjesëmarrësit në këtë fokus grup sugjeruan që takimet online të mbahen pas orarit të punës, në mënyrë që qytetarët të japin kontributin e tyre.

Kur bëhet fjalë për atë nëse pagesa e tatimit në pronë çon në përmirësime në shërbimet komunale, pothuajse gjysma e të anketuarve, ose 49.8%, besojnë se kjo është e vërtetë në një masë të madhe ose shumë të madhe dhe 33.8% në një masë mesatare

(shih Figurën 16). Arsyeja për njëfarë pesimizmi mund të jetë niveli i lartë i korrupsionit në Kosovë. Qytetarët mund të besojnë se paratë nga taksat e paguara do të keqpërdoren për shkak të korrupsionit. Duke i zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha ndërmjet gjinive, megjithatë, ka dallime ndërmjet etnive pasi 50.7% e shqiptarëve besojnë se deklarata është e vërtetë në masë të madhe ose shumë të madhe, ndërsa vetëm 35.8% nga radhët e pakicave mendojnë në këtë mënyrë. Më tej, 15.5% e shqiptarëve mendojnë se deklarata është e vërtetë në masë të vogël ose shumë të vogël, ndërsa 29.9% e pakicave mendojnë në të njëjtën mënyrë. Shumica e të anketuarve, ose 72.2%, mendojnë se përmirësimi i cilësisë së shërbimeve çon në gatishmëri më të madhe për të kryer pagesat e tatimit në pronë. Dhe kjo përgjigje është e logjikshme pasi që kur qytetarët të shohin se paratë nga pagesat e taksave në fakt po çojnë në përmirësimin e shërbimeve, ata do të motivohen të paguajnë taksat sepse do ta dinë se kjo do të shkojë në dobi të tyre. Duke i zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha në mes gjinive, megjithatë, ka dallime ndërmjet etnive pasi 73.9% e shqiptarëve mendojnë se përmirësimi i cilësisë së shërbimeve çon në gatishmëri më të lartë për të kryer pagesat e tatimit në pronë, ndërsa 49.2% nga radhët e pakicave e ndajnë këtë mendim. Pjesëmarrësit e fokus grupit u informuan gjithashtu se pothuajse gjysma e të anketuarve besojnë se përmirësimi i cilësisë së shërbimeve çon në gatishmëri më të madhe për të kryer pagesat e taksave dhe ata të gjithë ranë dakord gjithashtu. Sipas pjesëmarrësve të DFG, rritja e cilësisë së shërbimeve do të çonte në përmirësim në pagimin e taksave. Megjithatë, kjo duket e vështirë për t'u arritur pasi shumë qytetarë janë të pakënaqur me shërbimet që ofron pushteti lokal dhe për rrjedhojë nuk ndihen përgjegjës për pagesën e taksave.

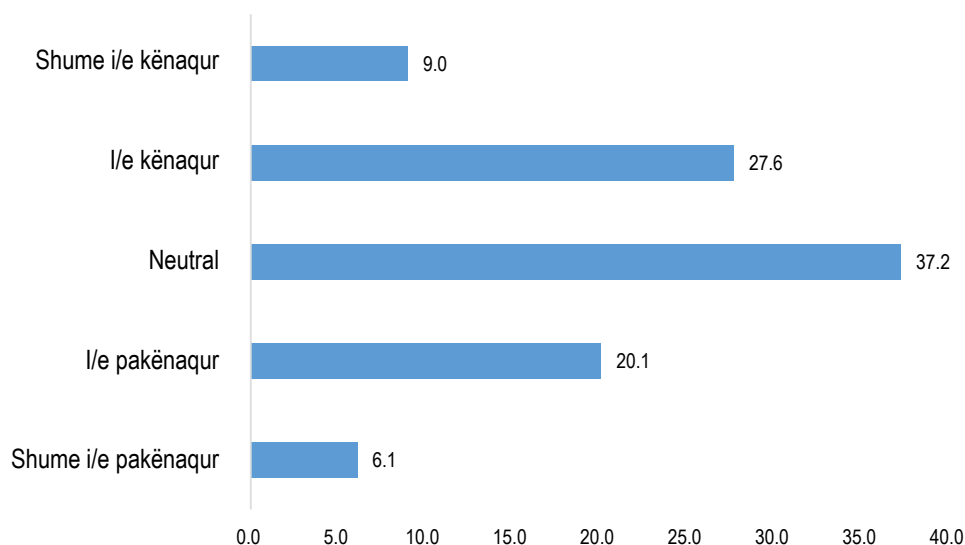
Figura 16: Shkalla në të cilën të anketuarit mendojnë se pagimi i tatimit në pronë çon në përmirësim në shërbimet komunale



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Për sa i përket menaxhimit të situatës së krijuar për shkak të COVID-19 në komunën e tyre, shumica e të anketuarve kanë ose qëndrim neutral ose janë të kënaqur. Më konkretisht, 37.2% janë as të kënaqur as të pakënaqur dhe 36.6% janë ose të kënaqur ose shumë të kënaqur (shih Figurën 17). Përveç llogaritjes së përqindjeve, ne kemi llogaritur edhe pikët e intensitetit të cilat mund të variojnë nga një minimum prej 20 deri në maksimum 100 pikë (informacionet për procedurën e llogaritjes janë paraqitur në Shtojcë). Sa më të larta të jenë pikët e intensitetit, aq më i lartë është niveli i kënaqshmërisë. Rezultatet (siç mund të shihet në tabelën A në Shtojcë) tregojnë se rezultati i intensitetit është mbi mesataren në 62.7. Një shpjegim për një rezultat të tillë mund të jetë se qytetarët e kuptojnë se komunat nuk mund të kenë bërë shumë për situatën pasi vendimet merreshin nga niveli qendror dhe situata menaxhohej nga niveli qendror. Shpjegimi i dytë mund të jetë se kur vlerësohet performanca e një qeverie, qytetarët mund të jenë të prirur të vlerësojnë në të vërtetë performancën e qeverisë qendrore dhe t'ia atribuojnë të njëjtën performancë edhe pushtetit lokal. Duke zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha ndërmjet gjinive, por ka dallime ndërmjet etnive pasi 36.3% e shqiptarëve janë të kënaqur ose shumë të kënaqur dhe 25.9% janë të pakënaqur ose shumë të pakënaqur, ndërsa 40.8% nga radhët e pakicave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur dhe 29.6% janë të pakënaqur ose shumë të pakënaqur. Pjesëmarrësit e fokus grupeve u informuan gjithashtu se për sa i përket menaxhimit të situatës së pandemisë, rreth tre të katërtat e të anketuarve janë ndier mesatarisht të kënaqur deri në shumë të kënaqur me punën e pushtetit lokal. Pjesëmarrësit e DFG ishin të mendimit se shumica e komunave kanë bërë përpjekje për të përmbushur nevojat elementare të qytetarëve të tyre gjatë pandemisë. Do të thotë se kanë bërë përpjekje për të lehtësuar barrën e familjeve dhe qytetarëve që kanë rezultuar pozitivë me virusin. Ata që nuk ishin të infektuar mund të kenë vlerësuar menaxhimin e situatës së pandemisë bazuar në informacionin që ata kanë marrë nga individë të infektuar dhe përditësimet e statusit të bëra nga zyrtarët qeveritarë në mediat sociale ose informacionin e dhënë në ndonjë media tjetër.

Figura 17: Kënaqshmëria me menaxhimin e situatës së krijuar për shkak të COVID-19



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

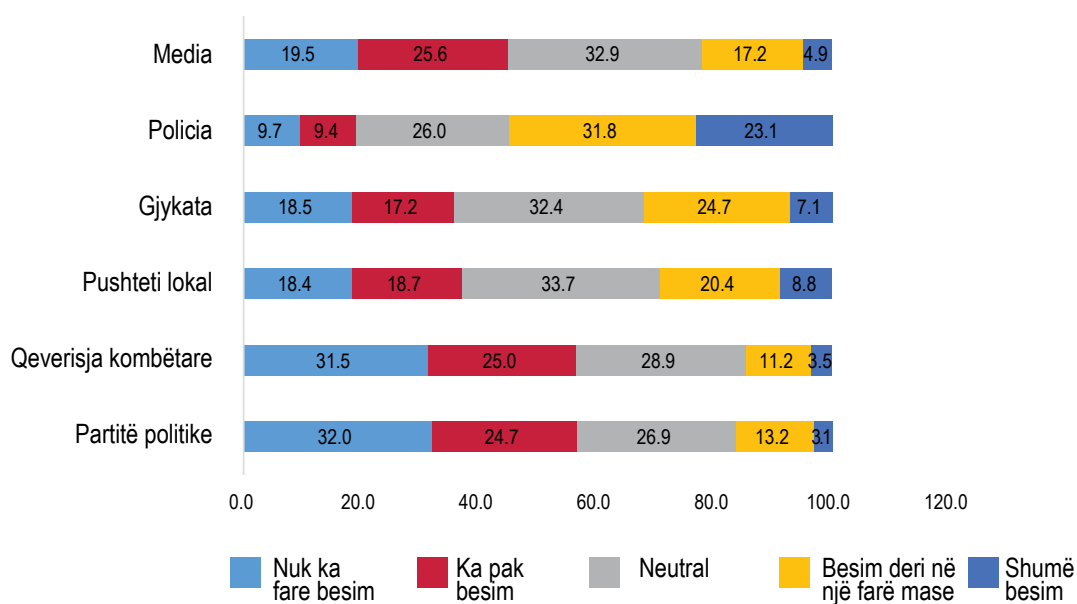
Sa i përket besimit, të anketuarve iu kërkua të vlerësojnë nivelin e tyre të besimit për institucione të ndryshme. Shumica e të anketuarve, 56.7%, kanë pak ose aspak besim në partitë politike (shih Figurën 18). Duke i zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha ndërmjet etnive, megjithatë, ka dallime ndërmjet gjinive pasi 52.2% e burrave kanë pak ose aspak besim në partitë politike ndërsa 61.5% e grave kanë deklaruar të njëjtën gjë. Vetëm 16.3% e të anketuarve u besojnë partive politike. Ngjashëm me këtë, 56.5% e të anketuarve kanë pak ose aspak besim te qeveria qendrore. Ndërkohë 14.6% janë shprehur se i besojnë qeverisë qendrore. Duke zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se ka dallime të lehta midis gjinive pasi 53.7% e burrave kanë pak ose aspak besim te qeveria qendrore ndërsa 59.5% e grave ndihen në të njëjtën mënyrë. Më tej, ka disa dallime edhe ndërmjet etnive pasi që 56% e shqiptarëve kanë pak ose aspak besim në qeverinë qendrore, ndërsa 63% nga radhët e pakicave ndajnë këtë mendim.

Kur bëhet fjalë për pushtetin lokal, niveli i besimit rritet lehtësisht në krahasim me dy institucionet e mëparshme pasi 37.1% nuk kanë besim ose nuk kanë fare besim, ndërsa 29.2% e të anketuarve i besojnë pushtetit lokal në një masë apo edhe në masë të madhe. Rezultatet janë afërsisht të njëjta për të dyja gjinitë. Sa i përket përkatësisë etnike, vërehen disa dallime pasi që 38.9% nga radhët e pakicave i besojnë pushtetit lokal deri diku apo edhe në masë të madhe, ndërsa 27.8% e shqiptarëve shprehën njësoj, 25% nga radhët e pakicave kanë qëndrim neutral ndërsa 41.9% e shqiptarëve kanë qëndrim të tillë dhe 36.1% e pakicave nuk kanë besim apo nuk kanë fare besim ndërsa 30.9% e shqiptarëve nuk kanë besim apo nuk kanë fare besim. Kur u janë

prezantuar rezultatet mbi besimin në pushtetin lokal, të cilat treguan se rreth 70% e të anketuarve kishin nivel të ulët deri në nivel mesatar të besimit, pothuajse të gjithë pjesëmarrësit nga fokus grupi i organizuar me organizatat e shoqërisë civile deklaruan se rezultate të tilla mund të jenë për dy arsye. Arsyeja e parë është se niveli i lartë i pakënaqësisë ose niveli i ulët i besimit në pushtetin qendror mund të reflektohet edhe tek pushteti lokal pasi qytetarët priren që përgjegjësinë e qeverisë qendrore për shumë shërbime t'ia atribuojnë nivelit lokal. Një arsye e dytë lidhet me COVID-19 që ka ndikuar në punën e administratave lokale. Më konkretisht, gjatë pandemisë, qeveritë lokale besohet se kanë ofruar shërbime komunale më pak efektive, si vonesa në ofrimin e dokumenteve dhe qasje të ulët në dokumente publike. Ndërkaq, qytetarët që morën pjesë në DFG mendojnë se besimi i ulët tek zyrtarët e pushtetit lokal është për shkak të mospërfundimit të projekteve lokale ose edhe në rast të përfundimit ato nuk mirëmbahen siç duhet. Një arsye tjetër janë premtimet jo të mbajtura që bëhen gjatë fushatave zgjedhore. Një arsye tjetër sipas qytetarëve është mungesa e debateve publike dhe mos përfshirja e qytetarëve në vendimmarrje.

Më shumë se gjysma e të anketuarve, ose 54,9% i besojnë policisë. Megjithatë, 19.1% deklaruan se kanë pak besim ose aspak besim. Duke i zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha ndërmjet gjinive, megjithatë, ka dallime ndërmjet etnive pasi 57.5% e shqiptarëve i besojnë policisë së paku deri në një masë, ndërsa vetëm 18.1% nga radhët e pakicave ndejnë të njëjtën gjë. Pothuajse 17% e shqiptarëve kanë pak ose aspak besim në polici, ndërsa 50% e pakicave kanë deklaruar se kanë pak ose aspak besim në polici. Rreth 31.9% e të anketuarve deklaruan se kanë të paktën njëfarë niveli besimi në gjykata, ndërsa 35.7% kanë pak ose aspak besim në gjykata. Duke i zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha ndërmjet gjinive, por ka dallime ndërmjet etnive pasi 32.7% e shqiptarëve u besojnë gjykatave së paku deri në njëfarë mase, ndërsa 20.8% nga radhët e pakicave ndejnë të njëjtën gjë. Rreth 34% e shqiptarëve kanë pak ose aspak besim në gjykata, ndërsa 52.8% e pakicave kanë deklaruar se kanë pak ose aspak besim në gjykata. Rreth 22.1% e të anketuarve kanë të paktën një nivel besimi në media, ndërsa pak më pak se gjysma e të anketuarve, ose 45%, kanë pak ose aspak besim në media. Nëse zbërthehen më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha midis gjinive apo etnive.

Figura 18: Besimi në institucione



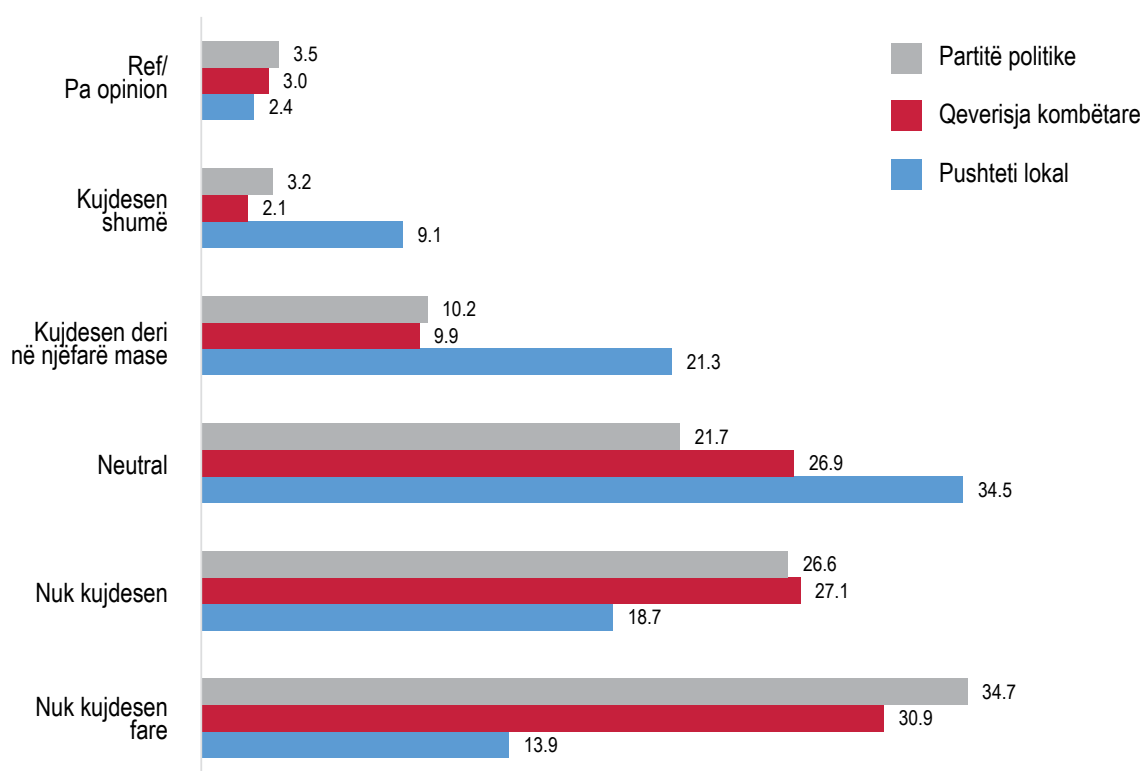
Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Për të krahasuar nivelin e besimit ndërmjet institucioneve të ndryshme, kemi llogaritur pikët e intensitetit të cilat mund të variojnë nga një minimum prej 20 deri në maksimum 100 (informacionet për procedurën e llogaritjes janë paraqitur në Shtojcë). Sa më të larta të jenë pikët e intensitetit, aq më i lartë është niveli i besimit në institucione. Siç shihet në tabelën C në Shtojcë, qytetarët kanë nivelin më të lartë të besimit tek Policia me pikë intensiteti prej 69.8, e ndjekur nga Pushteti Lokal me pikë intensiteti 59.1. Të dy rezultatet e intensitetit konsiderohen si mbi mesataren pasi janë mbi 50 pikë intensiteti. Gjykatat vijnë në vendin e tretë me 57.0 pikë intensiteti, ndjekur nga Media me 52.5 pikë intensiteti. Partitë politike dhe Qeveria Qendrore ndajnë të njëjtin nivel besimi pasi pikët e intensitetit janë 46.0 për secilën. Këto rezultate tregojnë se niveli i besimit si tek partitë politike ashtu edhe tek qeveria qendrore është nën mesataren dhe shumë më poshtë se te institucionet e tjera si policia, pushteti lokal.

Të anketuarit ishin pesimistë kur u pyetën nëse partitë politike, qeveria qendrore dhe pushteti lokal kujdesen vërtet për mirëqenien e lokalitetit të tyre. Rezultatet tregojnë se më shumë se gjysma e qytetarëve, ose 58.1%, besojnë se qeveria qendrore nuk kujdeset për mirëqenien e lokalitetit të tyre. Në mënyrë të ngjashme, 61.3% besojnë se partitë politike nuk kujdesen për mirëqenien e lokalitetit të tyre (shih Figurën 19). Ndërkaq, kur bëhet fjalë për pushtetin lokal, perceptimi është më pak pesimist pasi 32.6% e të anketuarve mendojnë se pushteti lokal nuk kujdeset për mirëqenien e lokalitetit të tyre dhe 30.5% mendojnë se pushteti lokal kujdeset. Një rezultat i tillë ka kuptim pasi qeveritë lokale janë drejtpërdrejt përgjegjëse për mirëqenien e lokaliteteve

lokale. Zyrtarët lokalë janë në kontakt të drejtpërdrejtë me qytetarët rreth nevojave të lokalitetit të tyre. Si të tillë, ata mund të perceptohen se interesohen më shumë se partitë politike apo qeveria qendrore. Duke zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha ndërmjet gjinive kur bëhet fjalë për pushtetin lokal, megjithatë ka disa dallime të vogla ndërmjet etnive pasi 30.1% e shqiptarëve mendojnë se pushteti lokal kujdeset për mirëqenien e lokalitetit të tyre ndërsa 35.6% nga radhët e pakicave mendojnë të njëjtën gjë. Rreth 32% e shqiptarëve mendojnë se pushteti lokal nuk kujdeset për mirëqenien e lokalitetit të tyre, ndërsa 37% nga radhët e pakicave mendojnë kështu.

Figura 19: Nëse partitë politike, qeveria lokale dhe qeveria qendrore kujdesen vërtet për mirëqenien e lokalitetit të tyre



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Pothuajse 40.2% e qytetarëve besojnë se zyrtarët e pushtetit lokal u shërbejnë interesave të tyre, 27.3% besojnë se u shërbejnë interesave të partisë së tyre politike. Vetëm 18.7% besojnë se zyrtarët e pushtetit lokal u shërbejnë interesave të të gjithë lokalitetit (shih Figurën 20). Duke zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha ndërmjet gjinive kur bëhet fjalë për pushtetin lokal, megjithatë ka disa dallime të vogla ndërmjet etnive pasi 34.2% e pakicave mendojnë se zyrtarët e pushtetit lokal u shërbejnë interesave të të gjithë lokalitetit ndërsa 17.5% e shqip-

tarëve mendojnë në të njëjtën mënyrë. Më tej, 45.2% e pakicave mendojnë se zyrtarët e pushtetit lokal u shërbejnë interesave të tyre vetanake, ndërsa 39.8% e shqiptarëve mendojnë të njëjtën gjë. Rreth 15.1% nga radhët e pakicave besojnë se u shërbejnë interesave të partive të tyre politike, ndërsa 28.2% e shqiptarëve mendojnë të njëjtën gjë. Sa i përket zyrtarëve qeveritarë në nivele më të larta, rezultatet janë pak a shumë të ngjashme. Rreth 40.5% besojnë se zyrtarët e nivelit më të lartë i shërbejnë interesave të tyre vetanake, 32.8% i shërbejnë interesave partiake dhe vetëm 13.4% besojnë se ata i shërbejnë interesave të të gjithë vendit (shih Figurën 21). Duke i zbërthyer më tej të dhënat, rezultatet tregojnë se nuk ka dallime të mëdha midis gjinive kur bëhet fjalë për pushtetin lokal, megjithatë ka disa dallime të vogla ndërmjet etnive pasi 45.2% e pakicave mendojnë se zyrtarët e nivelit më të lartë i shërbejnë interesave të tyre vetanake, ndërsa 40% e shqiptarëve ndihen njëjtë. Pothuajse 19% e pakicave mendojnë se i shërbejnë interesit të gjithë qytetit/vendit, ndërsa 13% e shqiptarëve mendojnë të njëjtën gjë.

Figura 20: Interesave të kujt mund t’u shërbejnë më shumë zyrtarët e qeverisjes lokale?

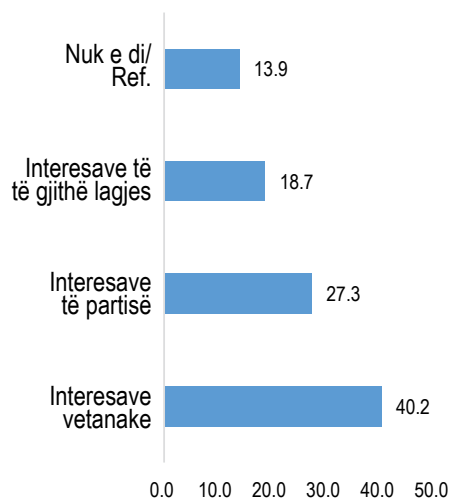
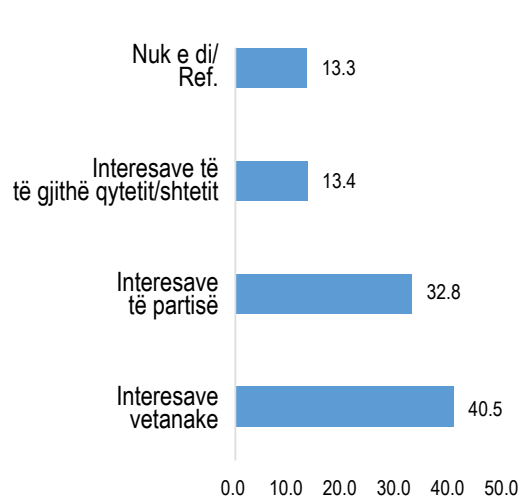


Figura 21: Interesave të kujt mund t’u shërbejnë më shumë zyrtarët e nivelit më të lartë qeveritar?



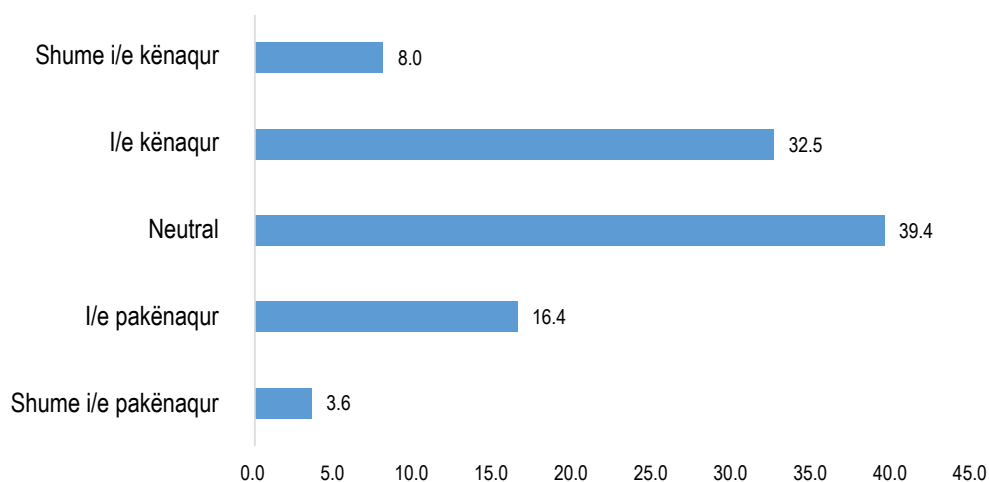
Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

3.3 Kënaqshmëria me shërbimet komunale

Ky nënseksion ofron informacion mbi kënaqshmërinë e qytetarëve me shërbimet specifike komunale. Për më tepër, nënseksioni gjithashtu paraqet informacion mbi përvojën e qytetarëve me shërbimet e nevojshme komunale. Më konkretisht, të anketuarve iu kërkua të deklarojnë nëse kanë vizituar komunën në tre vitet e fundit për të ngritur probleme të shërbimeve publike apo për të bërë kërkesa lidhur me prioritetet e qytetarëve. Nëse komuna iu përgjigj kërkesës së tyre dhe si është niveli i tyre i kënaqshmërisë me përgjigjen. Gjithashtu, në seksion do të prezantohen edhe llojet e shërbimeve të marra nga qytetarët gjatë 12 muajve të fundit dhe niveli i kënaqshmërisë me shërbimet specifike të marra.

Kur bëhet fjalë për kënaqshmërinë me shërbimet komunale në përgjithësi, 40.6% janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, (shih Figurën 22). Ka dallime të vogla sa i përket gjinive pasi 42.6% e grave janë të kënaqura ose shumë të kënaqura, ndërsa 38.7% e burrave ndihen njëjtë. Rreth 41.6% e burrave dhe 37.2% e grave kanë qëndrim neutral. Pothuajse 51% nga radhët e pakicave janë të kënaqur ose shumë të kënaqur, ndërsa 39.8% e shqiptarëve ndihen të tillë. Rezultati i intensitetit është 65.0.

Figura 22: Kënaqshmëria me shërbimet komunale në përgjithësi

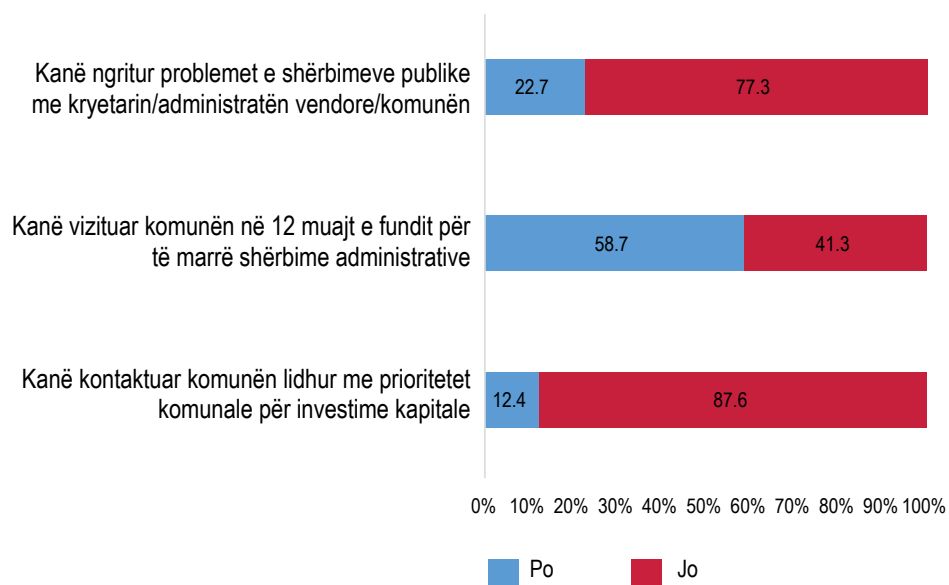


Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Të anketuarve iu kërkua të deklarojnë nëse kanë kontaktuar ndonjëherë me komunën e tyre lidhur me prioritetet komunale për investime kapitale dhe shumica dërrmuese, ose 87.6%, nuk e kanë bërë këtë. Rezultatet janë të ngjashme si për gjinitë ashtu dhe etnitë. Ndërkaq, sa i përket marrjes së shërbimeve administrative, shumica e të anketuarve, ose 58.7%, kanë vizituar komunën në 12 muajt e fundit për të marrë shërbime

administrative. Pak më shumë burra kanë vizituar komunën pasi 61.4% kanë deklaruar se e kanë bërë këtë, ndërsa 55.9% e grave e kanë vizituar komunën për të marrë shërbime administrative. Rreth 51% e pakicave dhe 59.2% e shqiptarëve kanë vizituar komunën për të marrë shërbime administrative. Shumica dërmuese e të anketuarve, ose 77.3%, nuk kanë ngritur probleme të shërbimeve publike te Kryetari/Administrata Lokale/Kuvendi i Komunës apo nuk kanë bërë ndonjë kërkesë në komunën e tyre lidhur me prioritetet e qytetarëve gjatë tre viteve të fundit (shih Figurën 23). Nuk ka dallime të mëdha gjinore apo etnike. Nga ata që kanë ngritur probleme (22.7%), shumica prej tyre, 65.6%, i janë drejtuar komunës për çështje të infrastrukturës lokale si rrugë, trotuare, ndriçim publik dhe sinjalistikë, 21.5% për aktivitete edukative dhe 11.5% për aktivitete kulturore (shih Figurën 24). Shumica e të anketuarve, 68.2%, deklaruan se komuna u është përgjigjur kërkesave të tyre (shih Figurën 25). Për sa i përket kënaqshmërisë me përgjigjen, 35.9% janë të kënaqur ose shumë të kënaqur (shih Figurën 26), 35.9% janë as të kënaqur dhe as të pakënaqur dhe 28.2% janë të pakënaqur ose shumë të pakënaqur.

Figura 23: Niveli i kontaktit me komunën për qëllime të ndryshme



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Figura 24: Llojet e çështjeve për të cilat qytetarët iu drejtuan institucioneve publike

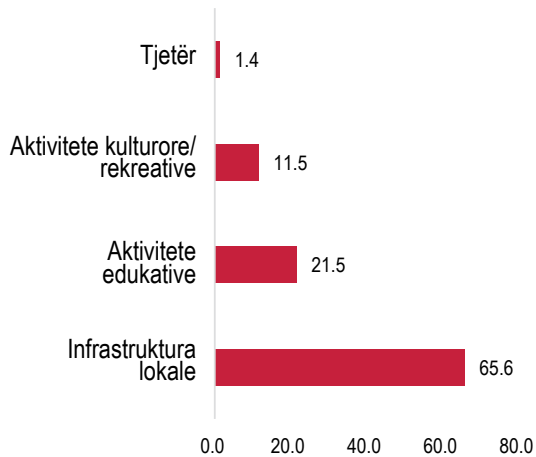
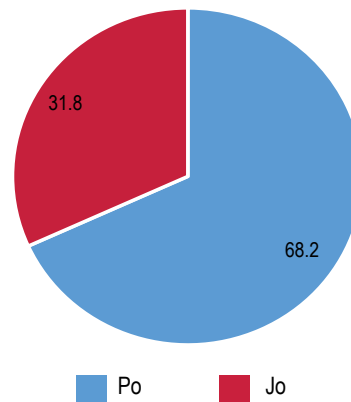
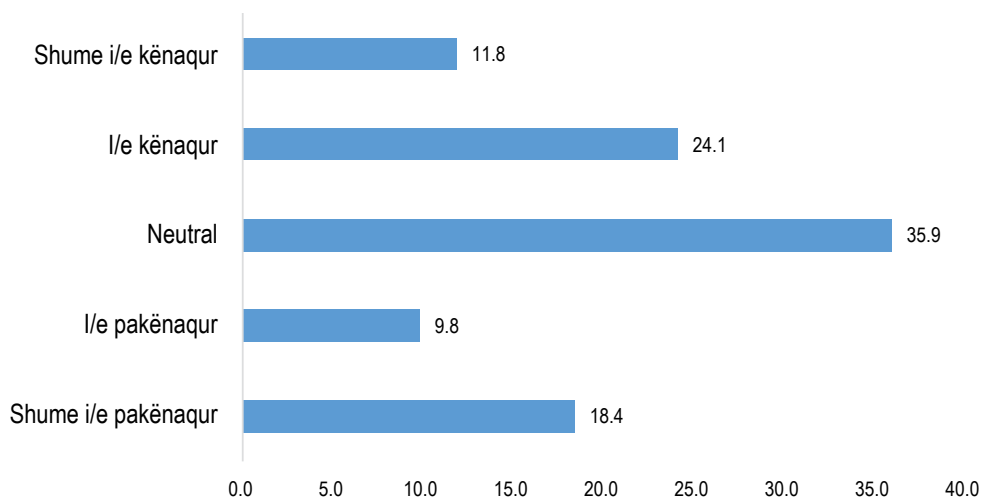


Figura 25: Nëse komuna iu përgjigj kërkesave



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

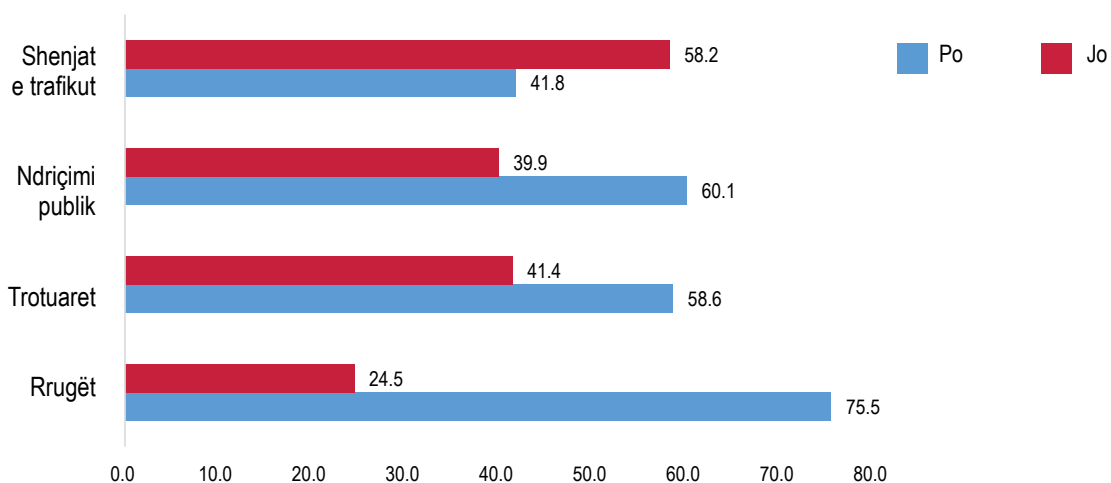
Figura 26: Kënaqshmëria me përgjigjen e komunës ndaj kërkesave



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Sa i përket investimeve publike në shërbimet e infrastrukturës në 12 muajt e fundit, shumica e të anketuarve, ose 75.5%, kanë përfituar nga investimet në rrugë, 58.6% nga investimet në trotuare, 60.1% nga investimet në ndriçim publik dhe 41.8% nga investimet në sinjalistikë (shih Figurën 27). Nuk ka dallime kur bëhet fjalë për gjininë. Megjithatë, ka dallime ndërmjet etnive pasi 77% e shqiptarëve dhe 54.9% nga radhët e pakicave kanë përfituar nga investimet në rrugë; 59.7% e shqiptarëve dhe 43.5% nga radhët e pakicave kanë përfituar nga investimet në trotuare; 60.7% e shqiptarëve dhe 52.1% nga radhët e pakicave kanë përfituar nga investimet në ndriçimin publik dhe 42.2% e shqiptarëve dhe 36.5% e pakicave kanë përfituar nga investimet në sinjalistikë.

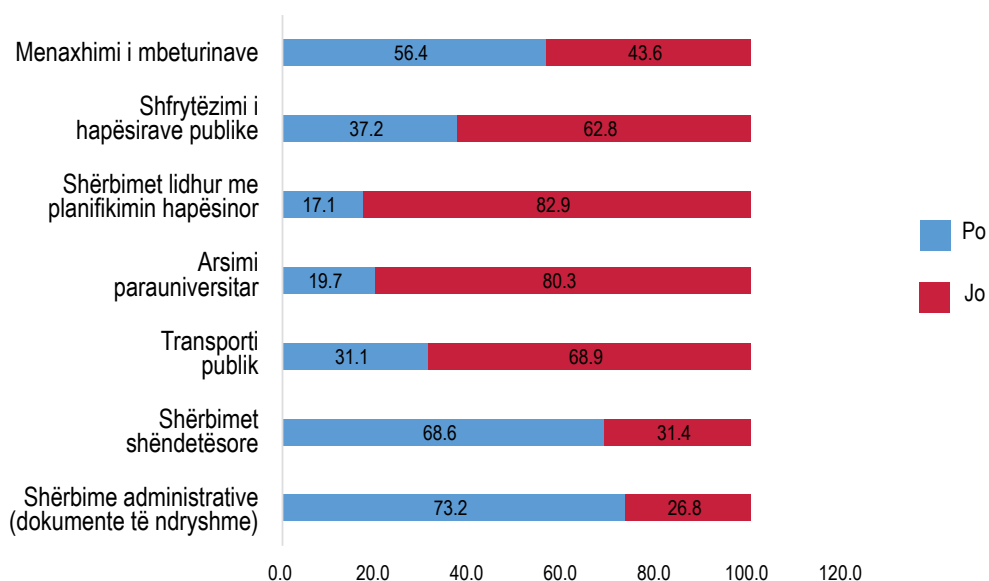
Figura 27: % e të anketuarve që kanë përfituar nga investimet publike në shërbimet e infrastrukturës në 12 muajt e fundit



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

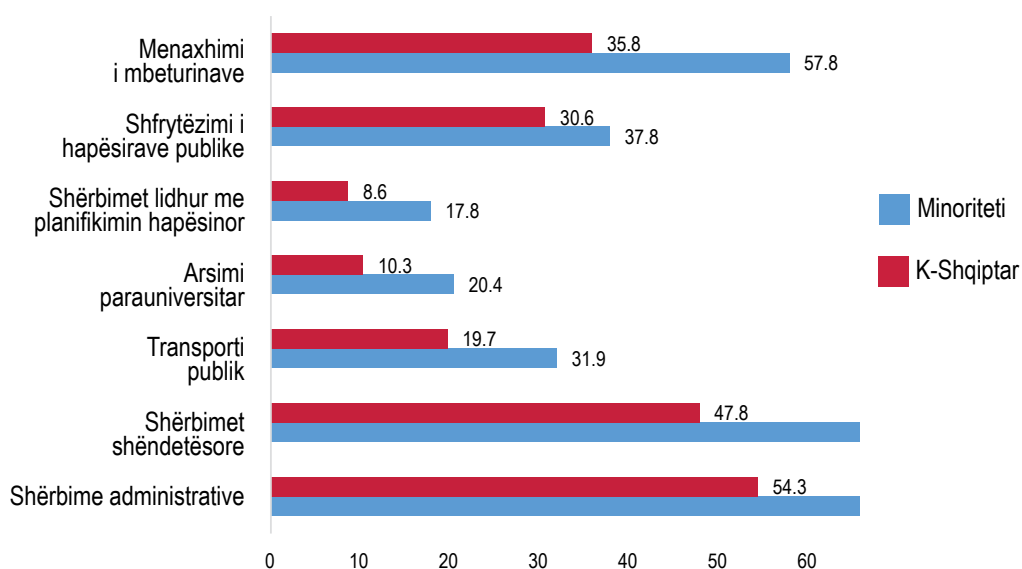
Për të vlerësuar shërbimet e marra nga komuna, të anketuarit fillimisht janë pyetur për llojet specifike të shërbimeve që kanë marrë gjatë 12 muajve të fundit. Sipas rezultateve, shumica e të anketuarve, ose 73.2%, kanë marrë shërbime administrative (dokumente të ndryshme), 68.6% kanë deklaruar se kanë marrë shërbime shëndetësore, dhe 56.4% kanë marrë shërbime për menaxhimin e mbeturinave. Llojet e tjera të shërbimeve si shfrytëzimi i hapësirave publike kanë marrë 37.2% të të anketuarve, transport publik kanë marrë 31.1%, arsimi parauniversitar kanë marrë 19.7%, shërbime që lidhen me planifikimin special kanë marrë 17.1% dhe lloje të tjera të shërbimeve kanë marrë 19% e të anketuarve. Vlen të theksohet se transportin publik e ofrojnë vetëm disa komuna në Kosovë. Me tutje, kur është fjala te transporti publik, qytetarët mund të kenë përfshirë autobusët ndërkomunalë si një formë transporti publik edhe pse ata janë në pronësi dhe operohen nga kompani private. Në aspektin gjinor, nuk ka dallime përveç shërbimeve administrative dhe shfrytëzimit të transportit publik. Rreth 76% e burrave kanë marrë shërbime administrative ndërsa 70% e grave kanë raportuar se e kanë bërë këtë. Pothuajse 36% e grave kanë përdorur transportin publik ndërsa 26% e burrave kanë raportuar se e kanë bërë këtë. Lidhur me dallimet ndërmjet etnive, ju lutemi shihni Figurën 29.

Figura 28: Llojet e shërbimeve të marra gjatë 12 muajve të fundit



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Figura 29: Llojet e shërbimeve të marra gjatë 12 muajve të fundit nga shqiptarët dhe pakicat



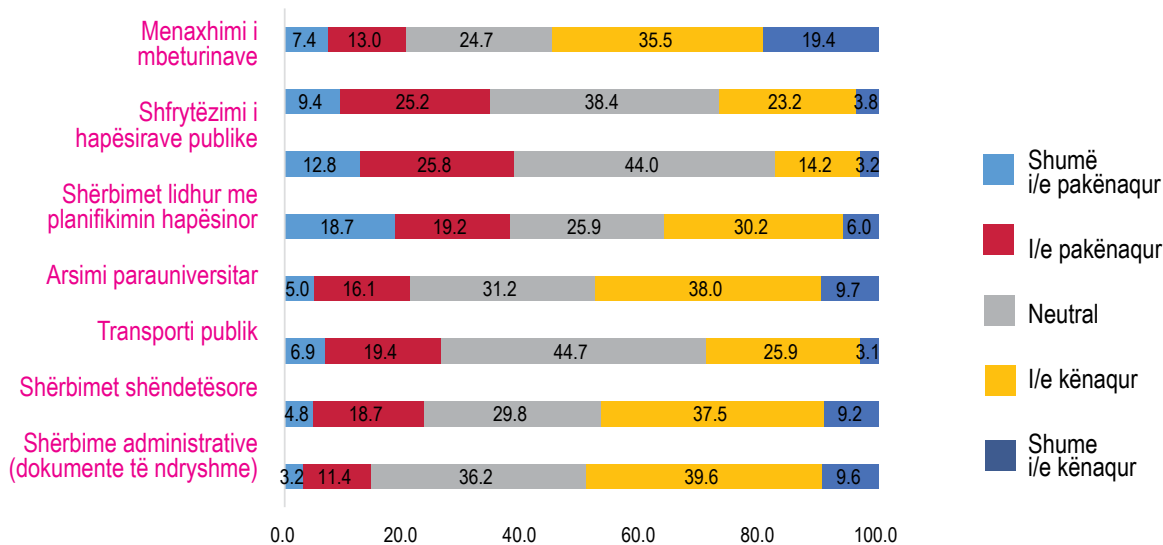
Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Sa i përket kënaqshmërisë me shërbimet e marra, më shumë se gjysma e të anketuarve që kanë marrë faktikisht shërbime nga komuna, 54.9%, janë të kënaqur ose shumë të kënaqur (shih Figurën 30) me shërbimet e menaxhimit të mbeturinave. Kjo mund të jetë për shkak se qytetarët janë të kënaqur vetëm me faktin që mbeturinat mbledhen nga ekonomitë e tyre familjare ose njësitë e banimit disa herë gjatë javës dhe nuk mendojnë për pjesë të tjera të sistemit të menaxhimit të mbeturinave. Sipas

pjesëmarrësve të fokus grupeve, arsyeja e kënaqshmërisë së lartë me shërbimet e menaxhimit të mbeturinave është për shkak të grumbullimit të rregullt të mbeturinave që bëhet nga ekonomitë familjare; edhe pse ofrimi i shërbimeve të menaxhimit të mbeturinave në hapësira publike, si rrugët, është në një nivel më pak të kënaqshëm. Ky është i vetmi lloj shërbimi me të cilin më shumë se gjysma e të anketuarve janë të kënaqur. Tre llojet e tjera të shërbimeve ku pothuajse gjysma e të anketuarve janë të kënaqur ose shumë të kënaqur janë shërbimet administrative (49.2%), shërbimet shëndetësore (46.7%) dhe shërbimet e infrastrukturës (47.7%).

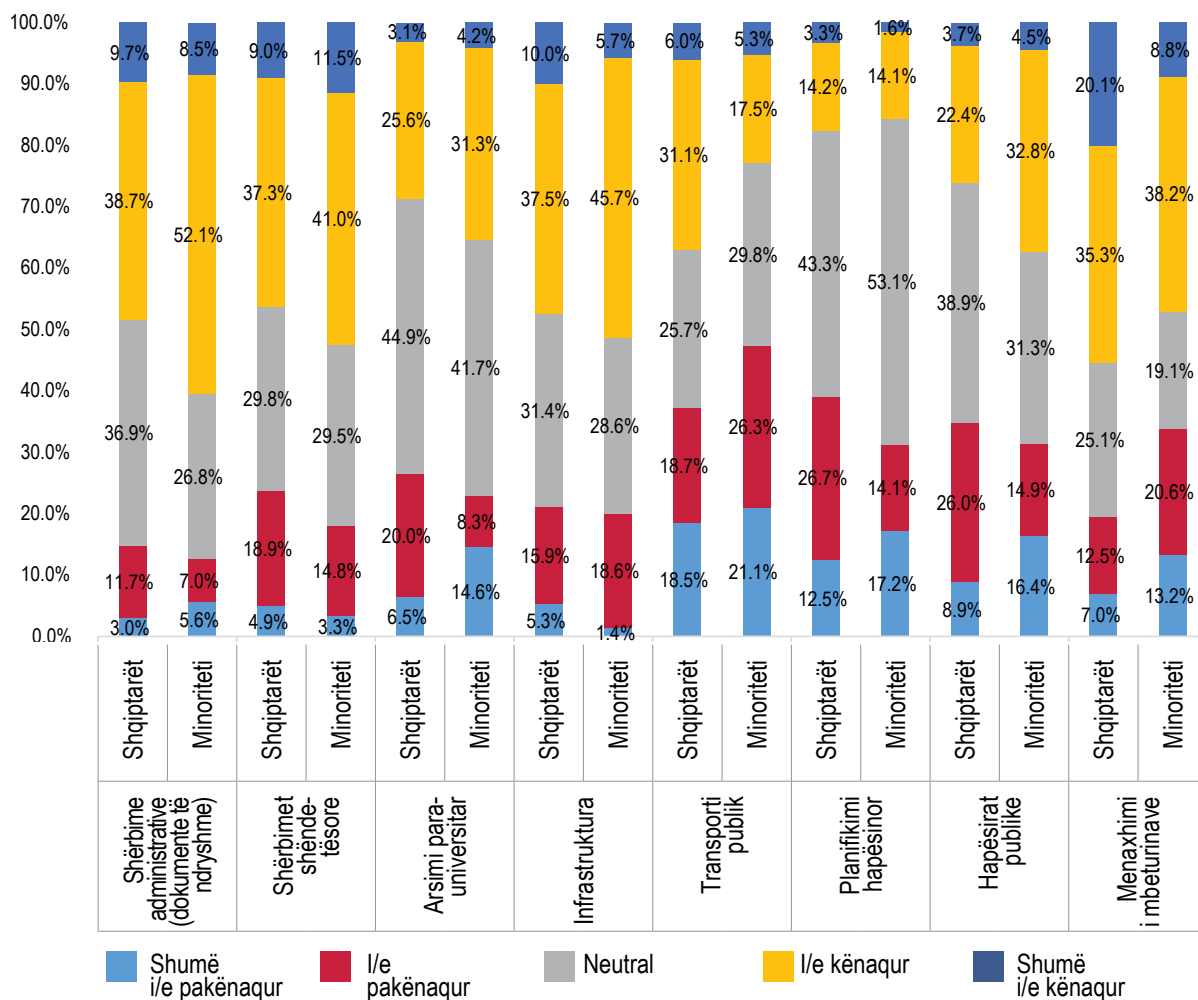
Për llojet e tjera të shërbimeve (shih Figurën 30) niveli i kënaqshmërisë është më i ulët. Për shembull, 36.2% e të anketuarve janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me transportin publik. Sërish, ky rezultat duhet të merret me kujdes pasi transporti ofrohet nga vetëm disa komuna në Kosovë. Rreth 29.0% janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me arsimin parauniversitar, 26.9% janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me hapësirat publike dhe 17.4% janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me shërbimet e planifikimit hapësinor. Tre llojet e shërbimeve që janë vlerësuar më së ulëti janë transporti publik ku 37.9% e të anketuarve janë të pakënaqur ose shumë të pakënaqur, planifikimi hapësinor me 38.6% dhe hapësirat publike me 34.6% të të anketuarve të pakënaqur ose shumë të pakënaqur. Menaxhimi i hapësirave publike është vlerësuar i dobët për shkak të ndërtimeve që po zhvillohen vazhdimisht dhe që po ngulfasin qytetin dhe hapësirat e gjelbra. Sa i përket dallimeve, nuk ka dallime të mëdha sa i përket gjinisë, përveç kur është fjala te transporti publik, i cili është vlerësuar më mirë nga gratë pasi 39.5% janë të kënaqura ose shumë të kënaqura me shërbimin ndërsa 32.9% e burrave kanë raportuar të jenë të kënaqur. Lidhur me dallimet ndërmjet etnive shih Figurën 31.

Figura 30: Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e marra gjatë 12 muajve të fundit



Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Figura 31: Dallimet ndërmjet etnive në lidhje me nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet e marra

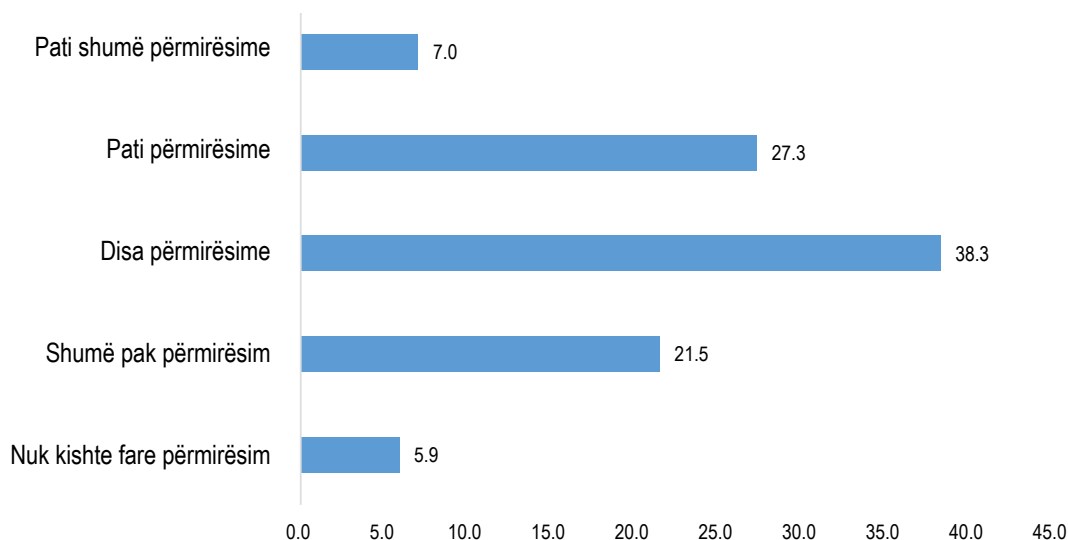


Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Përveç llogaritjes së përqindjeve për nivelin e kënaqshmërisë, kemi llogaritur edhe pikët e intensitetit, të cilat mund të variojnë nga një minimum prej 20 deri në maksimum 100 (informacionet për procedurën e llogaritjes janë paraqitur në Shtojcë). Sa më të larta të jenë pikët e intensitetit, aq më i lartë është niveli i kënaqshmërisë. Rezultatet (siç mund të shihet në Tabelën B në Shtojcë) tregojnë se qytetarët duket të jenë relativisht të kënaqur me shërbimet pasi pikët e intensitetit janë mbi mesataren (mbi 50) për çdo shërbim. Më konkretisht, qytetarët janë më së shumti të kënaqur me menaxhimin e mbeturinave (69.3 pikë intensiteti), pasuar nga shërbimet administrative (68.2 pikë intensiteti), infrastruktura (66.3 pikë intensiteti) dhe shërbimet shëndetësore (65.5 pikë intensiteti). Për katër shërbimet e tjera, rezultatet variojnë nga 53.8 në 59.8 (shih tabelën B).

Të anketuarve iu kërkua të vlerësonin nëse kishte ndonjë përmirësim në shërbime gjatë tre viteve të fundit. Rezultatet tregojnë se shumica e të anketuarve, ose 72.6%, mendojnë se ka pasur përmirësime (shih Figurën 32 për nivelin specifik të përmirësimit). Nuk ka dallime të mëdha midis burrave dhe grave. Megjithatë ka dallime ndërmjet etnive pasi 73.6% e shqiptarëve mendojnë se ka pasur së paku ndonjë përmirësim ndërsa 58.6% nga radhët e pakicave e ndajnë këtë mendim.

Figura 32: Përmirësimet në shërbime gjatë tre viteve të fundit



Burimi: *Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës*

Sa i përket kënaqshmërisë me shërbimet komunale, moderatori i njoftoi të anketuarit se rezultatet e anketës kanë treguar se më shumë se 77% e të anketuarve nuk kanë ngritur asnjëherë ndonjë çështje në lidhje me shërbimet publike me Kryetarin e Komunës/Administratën Lokale/Kuvendin Komunal apo nuk kanë bërë ndonjë kërkesë në komunën e tyre lidhur me prioritetet e qytetarëve gjatë tre viteve të fundit. Ata nuk kanë marrë pjesë as në takimet publike të organizuara nga Kuvendi Komunal. Më tej, shumica e qytetarëve mendojnë se komuna nuk ka bërë përpjekje të mjaftueshme për të përmbushur nevojat e të rinjve, grave, të moshuarve dhe personave me nevoja të veçanta dhe se komunat nuk i kanë prioritet nevojat e qytetarëve. Dhe përgjigja mbizotëruese nga pjesëmarrësit e fokus grupeve ishte se qytetarët hezitojnë të marrin pjesë në takimet publike të organizuara nga komuna sepse besojnë se debatet janë të politizuara dhe se interesat e qytetarëve nuk merren parasysh sa duhet, pasi që shumica e debateve organizohen vetëm për të përmbushur detyrimet ligjore. Për më tepër, qytetarët nuk besojnë se pjesëmarrja në debate çon në përmirësime dhe si të tillë ata nuk marrin pjesë në to. Po ashtu, është një numër i vogël i përfaqësuesve të lokalitetit, të cilët mund të përfaqësojnë ankesat dhe interesat e qytetarëve të atij lokaliteti në ko-

munë. Për më tepër, mungon kapaciteti dhe kreativiteti nga ana e komunave në gjetjen e mënyrave për përfshirjen e qytetarëve në një mënyrë më ndërvepruese në takimet publike. Pjesëmarrësit sugjeruan se pjesëmarrja mund të rritet nëse komunat do të jepnin një arsye pse një rekomandim i bërë nga qytetarët nuk është zbatuar ose është zbatuar. Si rezultat, qytetarët do të ndiheshin të vlerësuar dhe të motivuar për të marrë pjesë në debate publike. Më tej, komunat duhet të mbajnë përgjegjësi për pjesëmarrjen e ulët të qytetarëve në debatet lidhur me çështjet që kanë të bëjnë me shërbimet publike. Komunat duhet të informojnë qytetarët dhe t'i ndërgjegjësojnë se pjesëmarrja aktive në përmirësimin e politikave publike nuk ka fare të bëjë me politikën por me angazhimin qytetar. Sipas qytetarëve që morën pjesë në DFG, një arsye për mos ngritjen e ndonjë çështje ose për mos kontaktimin me komunën për të ngritur çështje mund të jetë besimi i ulët se të qenit aktiv do të kishte ndikim pozitiv në zgjidhjen e një problemi. Më tej, edhe nëse një qytetar ka bërë ankesë për një çështje të caktuar në komunë dhe nuk ka marrë asnjë përgjigje, kjo automatikisht e bën qytetarin të ndihet i zhgënjyer dhe si rrjedhojë edhe më pak i përgjegjshëm ndaj detyrimeve të tij/saj.

3.4 Tabelimi i tërthortë i rezultateve

Për të analizuar më tej të dhënat nga anketa, ne kemi bërë tabelimin e tërthortë të disa pyetjeve. Pyetjet e para që i kemi tabeluar në mënyrë tërthore janë nëse të anketuarit besojnë se janë të informuar paraprakisht për takimet që komuna organizon me qytetarët dhe nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet komunale në përgjithësi. Rezultatet tregojnë se sa më të informuar të jenë qytetarët, aq më i lartë është niveli i kënaqshmërisë me shërbimet komunale në përgjithësi (shih tabelën 2).

Tabela 2: Tabelimi i tërthortë i informimit mbi takimet publike me nivelet e kënaqshmërisë me shërbimet komunale

		Të informuar paraprakisht për takimet publike të komunës me qytetarët	
		Po	Jo
Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet komunale në përgjithësi	Shumë i pakënaqur	5.4%	94.6%
	I pakënaqur	16.9%	83.1%
	Neutral	31.2%	68.8%
	I kënaqur	44.0%	56.0%
	Shumë i kënaqur	72.5%	27.5%

Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Rezultate të ngjashme mund të vërehen edhe gjatë tabelimit të tërthortë të pjesëmarrjes në dëgjime publike me nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet komunale në përgjithësi. Sa më shumë që qytetarët marrin pjesë në dëgjimet publike, aq më i lartë është niveli i kënaqshmërisë (shih Tabelën 3).

Tabela 3: Tabelimi i tërthortë i pjesëmarrjes në dëgjime publike me nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet komunale

		A keni marrë pjesë në dëgjimet publike të organizuara nga komuna?	
		Po	Jo
Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet komunale në përgjithësi	Shumë i pakënaqur	0.0%	100.0%
	I pakënaqur	11.9%	88.1%
	Neutral	16.5%	83.5%
	I kënaqur	29.9%	70.1%
	Shumë i kënaqur	47.0%	53.0%

Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Në mënyrë të ngjashme, kur analizohet tabelimi i tërthortë ndërmjet nivelit të informimit për vendimet që merr komuna dhe nivelit të kënaqshmërisë me shërbimet komunale në përgjithësi, rezultatet në Tabelën 4 tregojnë se sa më të informuar të jenë qytetarët aq më e lartë është përqindja e qytetarëve që janë të kënaqur me shërbimet komunale në përgjithësi.

Tabela 4: Tabelimi i tërthortë i nivelit të informimit mbi vendimet e marra nga komuna dhe nivelit të kënaqshmërisë me shërbimet komunale

		Sa jeni të informuar për vendimet që merr komuna juaj?				
		Aspak i informuar	Shumë pak i informuar	Mesatarisht i informuar	I informuar	I informuar mirë
Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet komunale në përgjithësi	Shumë i pakënaqur	74.3%	11.4%	11.4%	0.0%	2.9%
	I pakënaqur	34.5%	30.4%	19.6%	10.7%	4.8%
	Neutral	18.9%	26.7%	40.7%	12.2%	1.6%
	I kënaqur	12.0%	12.6%	48.0%	23.7%	3.7%
	Shumë i kënaqur	4.8%	13.3%	15.7%	22.9%	43.4%

Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Në mënyrë të ngjashme, sa më mirë të jenë të informuar qytetarët për shpenzimin e buxhetit komunal, aq më e lartë është përqindja e qytetarëve që janë të kënaqur me nivelin e shërbimeve komunale në përgjithësi (shih tabelën 5).

Tabela 5: Tabelimi i tërthortë i nivelit të informimit mbi shpenzimin e buxhetit komunal dhe niveli i kënaqshmërisë me shërbimet komunale

		Sa jeni të informuar për shpenzimin e buxhetit komunal?				
		Aspak i informuar	Shumë pak i informuar	Mesatarisht i informuar	I informuar	I informuar mirë
Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet komunale në përgjithësi	Shumë i pakënaqur	71.1%	13.2%	13.2%	0.0%	2.6%
	I pakënaqur	44.4%	30.2%	14.8%	7.1%	3.6%
	Neutral	30.3%	36.3%	26.2%	6.5%	0.8%
	I kënaqur	16.6%	24.5%	39.8%	15.7%	3.4%
	Shumë i kënaqur	16.9%	3.6%	19.3%	22.9%	37.3%

Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Kur bëhet tabelimi i tërthortë i perceptimit të qytetarëve mbi përmirësimin e shërbimeve si shërbimet administrative, shërbimet shëndetësore, arsimit parauniversitar, infrastruktura, shërbimet e transportit publik, planifikimi hapësinor, shërbimet publike dhe menaxhimi i mbeturinave, gjatë tre viteve të fundit dhe niveli i kënaqshmërisë me shërbimet komunale, rezultatet (shih tabelën 6) tregojnë se sa më i lartë të jetë niveli i përmirësimit aq më e lartë është përqindja e qytetarëve të kënaqur.

Tabela 6: Tabelimi i tërthortë i perceptimit të përmirësimit të shërbimeve dhe niveli i kënaqshmërisë me shërbimet komunale

		A ka pasur përmirësime të shërbimeve gjatë tre viteve të fundit?				
		Aspak përmirësime	Shumë pak përmirësime	Njëfarë përmirësimi	Pati përmirësime	Pati shumë përmirësime
Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet komunale në përgjithësi	Shumë i pakënaqur	42.1%	50.0%	5.3%	2.6%	0.0%
	I pakënaqur	15.3%	46.0%	31.8%	6.3%	0.6%
	Neutral	3.4%	23.2%	49.3%	21.5%	2.7%
	I kënaqur	1.4%	9.0%	37.4%	45.5%	6.7%
	Shumë i kënaqur	0.0%	2.3%	15.1%	36.0%	46.5%

Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Kur analizohet niveli i besimit në pushtetin lokal me nivelin e informimit për vendimet e marra nga komuna, rezultatet (shih tabelën 7) tregojnë se sa më i lartë të jetë niveli i informacionit për vendimet e marra nga komuna aq më e lartë është përqindja e qytetarëve që i besojnë pushtetit lokal.

Tabela 7: Tabelimi i tërthortë i nivelit të besimit në pushtetin lokal dhe niveli i informimit mbi vendimet e marra nga komuna

		Niveli i besimit tek pushteti lokal				
		Aspak besim	Nuk ka besim	Neutral	Deri në një masë	Shumë besim
Niveli i informacionit mbi vendimet e marra nga komuna	Aspak i informuar	26.8%	33.3%	32.3%	5.6%	2.0%
	Shumë pak i informuar	10.6%	29.3%	46.6%	10.1%	3.4%
	Mesatarisht i informuar	1.7%	16.2%	51.0%	27.9%	3.3%
	I informuar	2.6%	11.0%	33.5%	43.9%	9.0%
	I informuar mirë	12.7%	6.3%	11.1%	14.3%	55.6%

Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Kur analizohet niveli i besimit në pushtetin lokal me nivelin e informacionit mbi shpenzimin e buxhetit komunal, rezultatet (shih tabelën 8) tregojnë se sa më i lartë të jetë niveli i informacionit për shpenzimin e buxhetit komunal aq më e lartë është përqindja e qytetarëve që i besojnë pushtetit lokal.

Tabela 8: Tabelimi i tërthortë i nivelit të besimit në pushtetin lokal dhe informacionit mbi shpenzimin e buxhetit komunal

		Niveli i besimit tek pushteti lokal				
		Aspak besim	Nuk ka besim	Neutral	Deri në një masë	Shumë besim
Niveli i informacionit mbi shpenzimin e buxhetit komunal	Aspak i informuar	19.6%	29.6%	38.6%	10.7%	1.4%
	Shumë pak i informuar	6.9%	27.1%	48.4%	15.9%	1.8%
	Mesatarisht i informuar	4.8%	15.2%	47.8%	28.5%	3.7%
	I informuar	4.0%	6.9%	24.8%	48.5%	15.8%
	I informuar mirë	7.7%	5.8%	7.7%	15.4%	63.5%

Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Ne gjithashtu kemi bërë tabelimin e tërthortë të nivelit të kënaqshmërisë me administratën lokale dhe shkallën në të cilën nëpunësit civilë kanë kompetencat e nevojshme për të përmbushur funksionin e tyre dhe rezultatet (shih Tabelën 9) tregojnë se sa më i lartë të jetë niveli i kompetencave të nëpunësve civilë aq më e lartë është përqindja e qytetarëve të kënaqur me administratën lokale.

Tabela 9: Tabelimi i tërthortë i shkallës në të cilën nëpunësit civilë kanë kompetencat e nevojshme për të përmbushur funksionin e tyre me nivelin e kënaqshmërisë me administratën lokale

		Niveli i kënaqshmërisë me administratën lokale				
		Shumë i pakënaqur	I pakënaqur	Neutral	I kënaqur	Shumë i kënaqur
Shkalla në të cilën nëpunësit civilë kanë kompetencat e nevojshme për të përmbushur funksionin e tyre	Aspak	36.0%	28.0%	26.0%	8.0%	2.0%
	Nuk i kanë kompetencat	17.0%	30.4%	34.8%	10.4%	7.4%
	Neutral	7.7%	12.4%	44.5%	28.0%	7.5%
	Deri në një masë	3.8%	10.0%	30.8%	39.2%	16.2%
	Në një masë të madhe	6.1%	12.1%	27.3%	20.2%	34.3%

Burimi: *Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës*

SHTOJCA

Për të llogaritur nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet komunale, autoritetet dhe besimin në autoritetet lokale, ekipi i Riinvest-it ka llogaritur vlerat e intensitetit për kënaqshmërinë dhe besimin. Për çdo shërbim, niveli i kënaqshmërisë ose niveli i besimit të shprehur nga çdo qytetar (nga 1-5) shumëzohet me një peshë të barabartë me nivelin e kënaqshmërisë ose nivelin e besimit (gjithashtu 1 deri në 5), pra shërbimet me të cilat qytetarët janë më të kënaqur marrin një peshë më të lartë dhe institucionet në të cilat qytetarët kanë besim më të lartë marrin një peshë më të lartë). Mesatarja e ponderuar më pas pjesëtohet me 5 (kënaqshmëria maksimale ose besimi maksimal) dhe shumëzohet me 100 në mënyrë që rezultati të konvertohet në një përqindje që tregon se sa afër kënaqshmërisë ose besimit maksimal është kënaqshmëria ose besimi mesatar. Me fjalë të tjera, rezultati s është llogaritur si: $s = (\sum \xi_i / n) * 100 / 5$, ku $\xi_i = x_i$; s është rezultati për kënaqshmërinë me çdo shërbim ose besimi, ξ është pesha, x është renditja e dhënë nga secili i anketuar dhe $i=1,2,\dots,n$ përfaqëson çdo të anketuar. Intensiteti më i lartë nënkupton nivel më të lartë kënaqshmërie ose besim më të lartë. Vlera maksimale është 100. Tabelat A, B, C paraqesin pikët e intensitetit.

Tabela A: Pikët e intensitetit për kënaqshmërinë me autoritetet, menaxhimin e buxhetit komunal, shërbimet komunale në përgjithësi dhe përgjigjen ndaj kërkesave të qytetarëve

	Niveli i intensitetit
Kënaqshmëria me Kryetarin e Komunës	64.7
Kënaqshmëria me Kuvendin Komunal	59.9
Kënaqshmëria me administratën lokale	63.4
Niveli i kënaqshmërisë me menaxhimin e fondeve komunale	59.3
Kënaqshmëria me shërbimet komunale në përgjithësi	65.0
Kënaqshmëria me përgjigjen e komunës ndaj kërkesave të qytetarëve	60.2
Kënaqshmëria me menaxhimin e situatës së pandemisë	62.7

Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Tabela B: Pikët e intensitetit për kënaqshmërinë me shërbimet komunale

Kënaqshmëria me shërbimet komunale	Niveli i intensitetit
Shërbimet administrative	68.2
Shërbimet shëndetësore	65.5
Arsimi parauniversitar	59.8
Infrastruktura (rrugët, trotualet, ndriçimi publik dhe sinjalizimi)	66.3
Shërbimet e transportit publik	57.1
Planifikimi hapësinor	53.8
Hapësirat publike	57.3
Menaxhimi i mbeturinave	69.3

Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës

Tabela C: Niveli i besimit

	Niveli i intensitetit
Pushteti lokal	59.1
Partitë politike	46.1
Qeveria qendrore	46.0
Gjykatat	57.0
Policia	69.8
Media	52.5

Burimi: Puna e autorëve e bazuar në rezultatet e anketës