


ZËRI I YTETARËVE



Hulumtimi i kënaqshmërisë së
qytetarëve nga shërbimet komunale
në Republikën e Maqedonisë

RAPORTI 2011

Ky raport është përgatitur në kuadër të projektit „Decentralizim transparent dhe efektiv”, që e zbaton Fondacioni Shoqëri e Hapur – Maqedoni (FSHH) në bashkëpunim me Qendrën për Zhvillim të Demokracisë Lokale (QYHDL)

Shkup, nëntor 2011

Boton:

Fondacioni Shoqëri e hapur - Maqedoni

Për botuesin:

Vlladimir Millçin, Drejtor ekzekutiv

Përgatiti:

Georgi Hristov, Jane Vrteski, Natasha Ilijeva – Acevska
-Qendra për zhvillimin e demokracisë lokale

Redaktorë:

Fani Karanfillova - Panovska
Kire Milovski
Ana Medarska - Llazova

Përkthimi:

Abakus

Formësimi artistik - grafik:

Koma

Shtyp:

Bato i Divajn

Tirazhi:

400

Tirazh pa pagesë/ jo komercial

PËRMBAJTJA

Përmbledhje ekzekutive.....	89
Konkluzionet kryesore.....	89
1 Kënaqshmëria e qytetarëve nga shërbimet komunale	
1. në nivel të RM.....	92
1.1 Hyrje.....	92
1.2 Analizë e rezultateve.....	93
1.2.1 Arsim, kulturë, sport dhe çlodhje.....	95
1.2.2 Urbanizmi dhe planifikimi urbanistik.....	96
1.2.3 Zhvillimi lokal ekonomik.....	97
1.2.4 Mbrojtja sociale.....	97
1.2.5 Veprimtaritë komunale.....	98
1.2.6 Mbrojtja.....	99
1.2.7 Demokracia, mbrojtja dhe përgjegjshmëria.....	99
1.3 Nota e përgjithshme nga kënaqshmëria prej shërbimeve.....	100
1.4 Analiza e kënaqshmërisë së përgjithëshme për vitin 2010 dhe 2011.....	101
1.5 Analizë krahasuese e rezultateve nga hulumtimet e kënaqshmërisë së qytetarëve në vitin 2010 dhe 2011 sipas demografisë së të anketuarve.....	104
2 Kënaqshmëria e qytetarëve nga shërbimet e komunave, sipas komunave.....	108
2.1 Komuna Kumanovë.....	108
2.2 Komuna Tetovë.....	109
2.3 Komuna Gostivar.....	110
2.4 Komuna Karposh.....	112
2.5 Komuna Strumicë.....	113
2.6 Komuna Veles.....	115
2.7 Komuna Ohër.....	116
2.8 Komuna Bogovinë.....	117
2.9 Komuna Dibër.....	119
2.10 Komuna Negotinë.....	120
2.11 Komuna Ilinden.....	121
2.12 Komuna Nagoriçanë e Vjetër.....	123



PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Ky raport është raporti i tretë tremujorësh i përpunuar në kuadër të projektit „Decentralizim transparent dhe efikas“, zbatuar nga Fondacioni Shoqëri e Hapur – Maqedonia (FSHHM) në bashkëpunim me Qendrën për Zhvillim të Demokracisë Lokale (QZHDL) në 12 komuna¹ në periudhën prej vitit 2011 deri vitin 2012. Qëllimi i projektit është të stimulojë procesin e decentralizimit i cili do të jetë efikas, transparent dhe i hapur, nëpërmjet ndjekjes, njoftimit dhe informimit publik për transferimin dhe zbatimin e kompetencave nga ana e komunave në fushat e: financave, arsimit, urbanizmit dhe planifikimit urbanistik, zhvillimit lokal dhe rajonal dhe veprimtaritë komunale.

Ky raport është rezultat i hulumtimeve në teren të kryera në nëntor të vitit 2011, me qëllim që të matet kënaqësia e qytetarëve nga shërbimet që i fitojnë nga pushteti lokal dhe të bëhet një analizë krahasuese mbi trendin e kënaqësisë së qytetarëve nga shërbimet e fituara në nivel lokal për vitin 2010 dhe 2011.

Raporti përbëhet prej dy pjesëve kryesore. Në pjesën e parë, menjëherë pas përmbledhjes ekzekutive dhe konkluzioneve kryesore nga hulumtimi, prezantohet kënaqësia e qytetarëve nga shërbimet e ndara sipas fushave të kompetencave në nivel të Republikës së Maqedonisë. Në këtë pjesë, përveç shfaqjes tabelore dhe grafike të rezultateve janë dhënë edhe komente të vogla për secilën fushë të kompetencave. Në pjesën e dytë, janë lëvizur versionet e shkurtuara të rezultateve për secilën komunë në vete, kurse rezultatet në detaje, për secilën komunë në vete janë në dispozicion vetëm në formë elektronike dhe mund të shkarkohen nga uebfaqja e Fondacionit Shoqëri e Hapur Maqedonia (www.soros.org.mk), si aneks i këtij raporti. Pastaj, rezultatet për secilën komunë janë prezantuar me shfaqje tabelore

1 Bogovinë, Veles, Gostivar, Dibër, Ilinden, Karposh, Kumanovë, Negotinë, Ohër, Nagoricanë e Vjetër, Strumicë dhe Tetovë

ose grafike pa mos ndërhyrë në analiza të rezultateve për secilën komunë në vete. Qëllimi i kësaj ishte që komunat të kenë hapësirën, që secila vet të kryen krahasimet e rezultateve në kohëzgjatjen e dy viteve hulumtuese, dhe sipas dëshirës të krahason arritjet e veta me mesataren e nivelit të shtetit dhe/ose komunat tjera që marrin pjesë në hulumtimin.

Konkluzionet kryesore

Tre konkluzionet e përgjithshme që mund të nxirren nga hulumtimi janë:

- 1. Procesi i decentralizimit ndihmon që prej viti në vit pushteti lokal të ofron shërbime më të mira për qytetarët, dhe si rezultat i kësaj është rritur kënaqësia mesatare e qytetarëve prej 2,71 në vitin 2010, në 2,81 në vitin 2011. Nga ana tjetër, nota e përgjithshme mesatare e cila ende është nën notën mesatare (3) na tregon se ende ka mjaft hapësirë për përmirësim të shërbimeve lokale nëpërmjet stimulimit, zgjerimit dhe thellimit të procesit të decentralizimit.**
- 2. Përqindja më e madhe e qytetarëve (42,5%) ende janë indiferent sa i përket cilësisë së shërbimeve lokale, që tregon se ka nevojë për bashkëpunim të mëtutjeshëm me qytetarët (shoqatat qytetare) që ata më mirë të njohin kompetencat dhe punën e vetëqeverisjeve lokale, me qëllim që ata më mirë të ndjekin punën e qeverive lokale, dhe me këtë të japin kontribut për transparencë dhe përgjegjshmëri më të madhe.**
- 3. Përqindja më e madhe e qytetarëve (~80%) mendojnë se shërbimet e transferuara të komunave janë përmirësuar ose së paku kanë mbetur në gjendje të njëjtë siç kanë qenë edhe**

para se të transferohen kompetencat tek pushteti lokal.

Konkluzione tjera më konkrete sipas notave të 12 komunave partnere janë këto në vijim:

- ▶ Numri më i madh i shërbimeve (tërësisht 41) janë notuar me nota të mesme prej 2,5 deri 3,5, kurse nota të dobëta mes 1,5 dhe 2,5 kanë fituar 11 komuna.
- ▶ Në nivel të RM-së asnjë kompetencë komunale, dhe asnjë shërbim konkret nga çfarëdo kompetence, mesatarisht nuk ka arritur notë më të lartë prej 4. Sidoqoftë në disa komuna, shërbime të posaçme, edhe grupe të tëra të kompetencave kanë arritur vlera mesatare më të larta se 4.
- ▶ Sipas fushës së kompetencave, në të dy vitet fusha me vlerësim më të mirë është arsimit me notë mesatare prej 3,10 (2010) dhe 3,24 (2011). Fusha e dytë në rend gjatë vitit 2010 kanë qenë veprimtaritë komunale (2,90), kurse në vitin 2011 u vlerësuan shërbimet nga fusha e mbrojtjes kundër zjarreve (2,95) dhe veprimtaritë komunale (2,94).
- ▶ Fusha me vlerësime më të dobëta në vitin 2010 dhe 2011 është fusha e mbrojtjes sociale, me nota 2,31 (2010) dhe 2,39 (2011), si dhe zhvillimi lokal ekonomik me nota 2,32 (2010) dhe 2,48 (2011).
- ▶ Pesë shërbimet me vlerësimet më të larta gjatë vitit 2010 janë: transporti i nxënësve, nota e përgjithshme për arsimin fillestar, nota e përgjithshme për arsimimin e mesëm, cilësia dhe profesionalizmi i kuadrit mësimdhënës dhe menaxhimi me mbeturinat. Në vitin 2011, pesë shërbimet me vlerësimet më të mira kanë qenë: nota e përgjithshme për arsimin fillestar, cilësia dhe profesionalizmi i kuadrit mësimdhënës, transporti i nxënësve, çerdhet dhe përkujdesja për fëmijët dhe nota e përgjithshme për arsimimin e mesëm.
- ▶ Pesë shërbimet me vlerësimet më të ultë gjatë vitit 2010 dhe 2011 janë: jetimoret, institucionet për vartësit nga alkooli dhe droga, shtëpitë për persona të moshuar, menaxhimi me kafshët e endacake dhe aktivitetet për rritjen e punësimin.
- ▶ Stimulimi i zhvillimit lokal ekonomik (ZHLE) vazhdon të jetë një nga sfidat kryesore të decentralizimit në Republikën e Maqedonisë.
- ▶ Në fushën e urbanizimit dhe planifikimit urbanistik, më shumë theksohen rrethinat urbane e jo ato rurale dhe decentralizimi akoma nuk jep kontribut për zhvillim barabartë si në nivel të rajoneve ashtu edhe në nivel të rrethinave urbane/rurale në vet komunat.
- ▶ Gjatë vitit 2011 vërehet zvogëlim i kënaqësisë nga një pesë e shërbimeve komunale në krahasim me vitin 2010, gjegjësisht shërbimin për furnizim me ujë dhe kanalizim që janë zvogëluar prej 3,30 (2010) në 3,24 (2011), si dhe menaxhimi me mbeturina prej 3,36 (2010) në 3,23 (2011). Duke marr parasysh se përgjegjës të drejtpërdrejtë për këto shërbime janë Ndërmarrjet Publike Komunale, përfundohet se në vitin 2010 qytetarët janë më pak të kënaqur nga puna e NPK në krahasim me vitin 2010.
- ▶ Në përgjithësi, procesi i decentralizimit në shtet zhvillohet sipas parimit të institucionalizimit, kurse jo funksionalizimit. Gjegjësisht, notat e dobëta nga qytetarët në pjesën për mbrojtjen sociale, tregojnë se komunat nuk janë në gjendje pavarësisht të sigurojnë dhënien cilësore të këtyre shërbimeve që janë në kompetencat e tyre (qasja funksionale) nëse në komunat nuk kanë ekzistuar institucione të tilla (qasja institucionale) para se të transferohen këto kompetenca tek komunat me procesin e decentralizimit.
- ▶ Qytetarët janë më të kënaqur me shërbimet që janë ekskluzivisht nën kompetenca të komunës (për shembull, shërbimi zjarrfikës), për dallim nga shërbimet që janë nën kompetenca të „përziera“ të pushtetit qendror dhe lokal (për shembull, mbrojtja e mjedisit jetësor dhe mbrojtja dhe shpëtimi në kushte të krizës).
- ▶ Qytetarët shumë më lehtë mund të fitojnë informata në nivel lokal se sa në nivel qendror, që e konfirmon faktin se pushteti lokal gjithmonë është më afër me qytetarët dhe më mirë mund të ju përgjigjet kërkesave dhe nevojave të tyre.

Megjithatë, komunat duhet të bëjnë përpjekje plotësuese për rritje të pjesëmarrjes së qytetarëve në marrjen e vendimeve strategjike në nivel lokal, njohjen e qytetarëve me harxhimin e buxhetit komunal dhe menaxhimin me korrupsionin që në të vërtet paraqesin tre shërbimet me nota më të dobëta nga kjo fushë.

- ▶ Sa i përket analizës gjinore, popullata femërore është më e kënaqur nga shërbimet në krahasim me popullatën mashkullore në të dy vitet e analizuara. Gjegjësisht, niveli i kënaqësisë prej gjitha shërbimeve tek femrat është 2,76 (2010) dhe 2,92 (2011), kurse tek meshkujt mesatarja është 2,66 (2010) dhe 2,72 (2011).
- ▶ Sa i përket strukturës së moshës, më të kënaqur nga shërbimet komunale janë më të moshuarit (mbi 65 vjet), kurse më pak të kënaqur janë të rinjtë me moshë prej 18 deri 25 vjet. Gjegjësisht, kënaqësia tek personat më të moshuar se 65 vjet ka vlerën mesatare prej 2,84 (2010) dhe 2,90 (2011), kurse tek popullata më e re prej 18-25 vjet, mesatarja është 2,64 (2010) dhe 2,73 (2011).
- ▶ Sa i përket vendbanimeve (urbane dhe rurale), banorët nga mjediset urbane tregojnë kënaqësi më të madhe nga shërbimet me notë mesatare prej 2,81 (2010) dhe 2,86 (2011), kurse banorët nga vendet rurale e kanë vlerësuar kënaqësinë nga puna e pushtetit lokal me vlerë prej 2,50 (2010) dhe 2,70 (2011). Dukshëm vërehet që banorët në rrethinat rurale më dobët i kanë vlerësuar shërbimet, por njëkohësisht rritja e kënaqësisë së tyre në vitin 2011 në krahasim me vitin 2010 është shumë më e madhe se sa tek banorët e mjedisve urbane.
- ▶ Sipas përkatësisë etnike, qytetarët me përkatësi etnike maqedonase janë më të kënaqur nga shërbimet me notë mesatare prej 2,79 (2010) dhe 2,90 (2011), pas tyre janë qytetarët me përkatësi etnike shqiptare me vlera mesatare prej 2,48 (2010) dhe 2,67 (2011), kurse më së paku të kënaqur janë qytetarët që ju takojnë bashkësive tjera etnike me notë mesatare prej 2,58 (2010) dhe 2,54 (2011).

1. KËNAQËSIA E QYTETARËVE NGA SHËRBIMET KOMUNALE NË NIVEL TË RM

1.1 Hyrje

Ky raport është raporti i tretë tremujorësh i përpunuar në kuadër të projektit „Decentralizim transparent dhe efikas“, zbatuar nga Fondacioni Shoqëri e Hapur – Maqedonia (FSHHM) në bashkëpunim me Qendrën për Zhvillim të Demokracisë Lokale (QZHDL) në 12 komuna² në periudhën prej vitit 2011 deri vitin 2012. Qëllimi i projektit është të stimulojë procesin e decentralizimit i cili do të jetë efikas, transparent dhe i hapur, nëpërmjet ndjekjes, njoftimit dhe informimit publik për transferimin dhe zbatimin e kompetencave nga ana e komunave në fushat e: financave, arsimit, urbanizimit dhe planifikimit urbanistik, zhvillimit lokal dhe rajonal dhe veprimtaritë komunale. Ky projekt është vazhdim i projektit “Vëzhgimi i Zbatimit të Decentralizimit në RM” të cilin FSHHM ka zbatuar gjatë periudhës kohore prej 2009-2010.

Brenda këtyre projekteve u zhvillua ndjekja e cilësisë së zbatimit të kompetencave lokale në 12 partner komuna sipas metodologjisë objektive të hulumtimit, që bazohet në të dhëna reale nga komunat dhe i përfshinë të punësuarit në administratat komunale të partner komunave. Si rezultat i punës së deritashme janë botuar tre raporte, dy prej të cilave kanë të bëjnë me vëzhgimin e decentralizimit nga fushat e decentralizimit fiskal, arsim dhe urbanizim (për vitin 2008, 2009 dhe 2010), si dhe raporti për zhvillimin lokal ekonomik (ZHLE) për vitin 2009 dhe 2010. Këto i keni në dispozicion në internet faqen e FSHHM në: <http://soros.org.mk/default.asp?lang=mak&menuid=2061> në gjuhën maqedonase, shqipe dhe anglishte.

Megjithatë, gjatë vëzhgimeve të tilla nuk duhet të harrohet se në qendër të procesit të decentralizimit, qytetari është shfrytëzuesi i shërbimeve publike dhe qeliza demokratike bazë e shoqërive lokale dhe njësive të vetëqeverisjes lokale. Zëri i qytetarëve që shpreh

kënaqësinë dhe pakënaqësinë nga shërbimet e fituara në nivel lokal nuk mund të zëvendësohet as me notat më të mira për cilësi të shërbimeve të fituara me metodologji më të sofistikuar. Për këtë shkak, projektet për vëzhgim të zbatimit të decentralizimit rregullisht përfshijnë hulumtime për mendimin e qytetarëve në lidhje me kënaqësinë nga shërbimet që i fitojnë nga pushteti lokal. Hulumtimi i tillë i parë u krye në nëntor të vitit 2010, kurse hulumtimi më i ri është bërë një vit më vonë, gjegjësisht në periudhën prej 04 deri më 17 nëntor të vitit 2011. Të dy hulumtimet në teren u zhvilluan nga një agjenci profesioniste për hulumtimin e opinionit publik (GfK, Shkup). Për zbatimin e aktiviteteve në teren u angazhuan gjithsej 45 anketues që i anketuan banorët e partner komunave ku banorët jepnin nota për shërbimet që i fitojnë nga pushteti lokal në fushat e ndryshme të kompetencave. Intervistat e amvisërisë dhe anëtarit të amvisërisë që është intervistuar janë zgjedhur rastësisht dhe është përdorur metoda „ballë për ballë“. Gjatë kësaj është përdorur një pyetësor që është përpiluar më herët, me gjithsej 52 pyetje të mbyllura, të grupuara në 7 fusha të kompetencave dhe 9 pyetje të përgjithshme. Pyetësori ka përfshirë edhe seksion demografik që mundëson analizë krahasuese të rezultateve varësisht prej moshës, arsimimit, vendbanimit (urbane ose rurale) dhe përkatësisë etnike. Qytetarët e vlerësuan cilësinë e secilit shërbim të komunës në shkallë prej 1 deri 5: 1 – shumë dobët; 2 - dobët; 3 - mirë; 4 – shumë mirë; 5 - shkëlqyer. Hulumtimi në vitin 2011 ka përfshirë gjithsej 1.757 qytetar nga të gjitha 12 partner komuna, që në nivel të RM jep cak të gabimeve prej 2,5%. Ekzemplari i të anketuarve sipas partner komunat është dhënë në tabelat më poshtë:

² Bogovinë, Veles, Gostivar, Dibër, Ilinden, Karposh, Kumanovë, Negotinë, Ohër, Nagoriçanë e Vjetër, Strumicë dhe Tetovë

KOMUNA	Kumanovë	Tetovë	Gostivar	Karposh	Ohër	Veles	Strumicë	Bogovinë	Dibër	Negotinë	Ilinden	Nagorican i vjetër	Gjithsej
Të anketuarit nga													
Rrethina urbane	176	167	157	152	124	120	123	0	73	55	0	0	1.147
Rrethina rurale	84	62	71	7	37	38	38	89	6	25	70	73	600
Pa përgjigje	2	1	2		1	2		1	1				10
Gjithsej	262	230	230	159	162	160	161	90	80	80	70	73	1.757

1.2 Analiza e rezultateve

Rezultati i parë i rëndësishëm nga hulumtimi i kënaqshmërisë së qytetarëve nga zbatimi i procesit të decentralizimit në nivel lokal është lista e dhjetë shërbimeve komunale me notat më të larta dhe më të ultë. Pastaj, në një pjesë janë përfshirë dhe shërbime që ofrohen bashkërisht dhe prej pushtetit qendror edhe lokal me qëllim që të krahasohen niveli i kënaqshmërisë së qytetarëve nga këto shërbime dhe me shërbimet që janë vetëm nën kompetenca të komunës.

Sikur edhe në vitin 2010, në pesë vendet e para për shërbime me vlerësime më të larta nga ana e komunave janë shërbimet nga fusha e arsimit dhe një shërbim nga fusha e mbrojtjes sociale (çerdhet e fëmijëve). Duhet të theksohet fakti se këto shërbime janë nga shërbimet

sapo të transferuara tek komunat, që është një tregues i rëndësishëm për transferimin e suksesshëm të kompetencave nga ana e komunave. Në vazhdim të listës së dhjetë shërbimeve me vlerësime më të larta gjenden edhe ato që i takojnë fushës së shërbimeve „tradicionale“ komunale, siç janë: ndriçimi i rrugëve, furnizimi me ujë, kanalizimi dhe menaxhimi me mbeturinat. Nota më e lartë nga qytetarët për vitin 2011 është nota e përgjithshme për arsimin fillor (3,55), që e ka vërtetuar konkludimin nga viti 2010 kur arsimit fillor përsëri ishte shërbimi me notë më të lartë prej 3,45. Shqyrtim në detaje të dhjetë shërbimeve me nota më të larta të dhëna nga ana e qytetarëve në dhjetë partner komunat e projektit është dhënë në tabelën në vijim:

Perceptimi i shërbimeve	Total satisfaction 2010	Total satisfaction 2011
Nota e përgjithshme për arsimin fillestar	3,45	3,55
Cilësia dhe profesionalizmi i kuadrove mësimdhënës	3,37	3,51
Transporti i nxënësve	3,46	3,48
Çerdhet dhe përkujdes për fëmijët	3,28	3,45
Nota e përgjithshme për arsimin e mesëm	3,44	3,40
Ndriçimi publik i rrugëve	3,29	3,32
Sporti dhe objektet sportive	3,03	3,27
Mbrojtja kundër zjarreve	3,10	3,26
Furnizimi me ujë dhe kanalizimi	3,30	3,24
Menaxhimi me mbeturinat (marrja, transporti dhe deponim)	3,36	3,23

Edhe lista e shërbimeve me nota më të ulëta për vitin 2011 është shumë e ngjashme, madje edhe identike në dy vitet e hulumtuara. Gjegjësisht, rezultatet nga hulumtimet treguan se tre shërbimet me nota më të dobëta nga qytetarët në të gjitha 12 partner komuna janë nga fusha e mbrojtjes sociale – kompetencë që ende nuk është tërësisht dhe qartë e transferuar në nivel lokal dhe që bashkërisht zbatohet nga komuna dhe pushteti qendror. Shërbimi me nota më të ultë në vitin 2010 dhe 2011 është menaxhimi me jetimoret. Grupi i dytë i shërbimeve me nota të ulëta përfshinë fushat e zhvillimit lokal ekonomik, pastaj disa nga transparencja dhe përgjegjshmëria në punën e komunës. Tabela në vijim tregon një shqyrtim në detaje të shërbimeve me nota më të ulëta së bashku me ato të vitit 2010 për krahasim:

Perceptimi për shërbimin	2010	2011
Jetimoret	1,73	1,78
Institucionet për të varur nga alkooli dhe droga	1,78	1,97
Shtëpitë për të moshuarit	2,09	2,09
Menaxhimi me kafshët e rrugës	1,94	2,14
Aktivtete për rritje të punësimeve	2,07	2,24
Menaxhimi me korrupsionin	2,19	2,37
Njohja e qytetarëve me shpenzimet e buxhetit komunal	2,20	2,39
Promovimi i kushteve për zhvillim të industrisë	2,24	2,42
Pjesëmarrja e qytetarëve dhe biznesit gjatë përpilimit të dokumenteve strategjike të komunës për zhvillim	2,23	2,43
Shërbime për personat me nevoja të posaçme	2,41	2,44

Veç kësaj, fokusi i qytetarëve ishte në drejtim të zbulimit të kënaqshmërisë së qytetarëve nga shërbimet e grupuara në fushat e kompetencave, me qëllim të bëhet një vlerësim i perceptimit të qytetarëve për kompetencat e ndryshme. Në këtë kontekst, më poshtë në tekst janë paraqitur notat e përgjithshme për cilësinë e shërbimeve që i ofrojnë komunat sipas kompetencave, kurse më tutje në raport jepet edhe një analizë në detaje mbi të gjitha shërbimet nga të gjitha fushat që janë në kompetencat e pushtetit lokal. Përveç notës mesatare të kënaqshmërisë nga shërbimet në fushën konkrete, në tabela është paraqitur edhe struktura e këtyre notave sipas pjesëmarrjes (në përqindje) të notave prej 1 deri 5.

Nga tabela më poshtë shihet se në vitin 2010 dhe 2011 qytetarët kanë qenë më të kënaqur nga shërbimet në fushën e arsimit, kulturës dhe sportit. Gjatë kësaj, nota mesatare në vitin 2011 (3,24) është rritur në krahasim me vitin 2010 (3,10). Ngjashëm me këtë, shërbimet nga mbrojtja sociale janë shumë më pak të vlerësuara në të dy vitet e analizuar, me notë mesatare 2,31 (2010) dhe 2,39 (2011). Megjithatë, konkluzion i përgjithshëm është se të gjitha kompetencat pa përjashtim janë më mirë të vlerësuar në vitin 2011 në krahasim me vitin 2010. Kjo na tregon se procesi i decentralizimit, ndihmon që prej viti në vit të përmirësohen cilësia e shërbimeve të pushtetit lokal që ua ofron qytetarëve, dhe si rezultat i kësaj është rritja e mesatares së notës së kënaqshmërisë të qytetarëve prej 2,71 në vitin 2010, në 2,81 në vitin 2011. Nga ana tjetër, duke marr parasysh se nota e mesme e përgjithshme ende është nën notën mesatare (3) e kuptojmë se ka mjaftë hapësirë për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve lokale nëpërmjet stimulimit e procesit të decentralizimit.

	2010	2011	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	3,10	3,24	8,90%	18,15%	29,70%	26,43%	16,82%
Mbrojtje...	2,84	2,95	10,18%	24,15%	35,23%	20,96%	9,48%
Vepimtari komunale	2,90	2,94	13,25%	23,62%	31,04%	20,07%	12,03%
Urbanizëm	2,80	2,84	12,56%	27,44%	32,62%	18,34%	9,05%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,53	2,68	19,06%	26,63%	29,82%	15,99%	8,50%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,32	2,48	20,74%	32,35%	29,64%	12,34%	4,92%
Mbrojtja sociale	2,31	2,39	30,46%	27,21%	22,02%	13,48%	6,84%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,71	2,81	16,41%	25,21%	29,67%	18,53%	10,18%

Në vazhdim janë dhënë vlerat mesatare të kënaqshmërisë së qytetarëve nga shërbimet që i fitojnë nga komunitat brenda fushave/kompetencave të posaçme, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë përkatëse për secilin shërbim.

1.2.1 Arsim, kulturë, sport dhe çlodhje

Në përgjithësi të gjitha notat për këtë fushë, me përjashtim të notës e përgjithshme për arsimin e mesëm, janë më mirë të vlerësuar në vitin 2011 në krahasim me 2010. Në këtë grup të shërbimeve, qytetarët, në 2011 njëlloj sikur edhe në 2010, janë më të kënaqur me zbatimin e përgjithshëm të kompetencave në arsimin fillor, si dhe nga cilësia e kuadrove mësimdhënëse dhe organizimin e transportit të nxënësve. Më dobët janë notuar

shërbimet nga fusha e sportit dhe mirëmbajtjes së objekteve sportive, si dhe oferta e ngjarjeve kulturore dhe bibliotekave e muzeve. Megjithatë, rritje më të madhe të kënaqshmërisë në krahasim me 2010 vërehet pikërisht në ofrimin e ngjarjeve kulturore, si dhe punën e muzeve dhe bibliotekave. Komunitat kanë fituar nota më të dobëta për mbrojtjen e trashëgimisë historike dhe kulturore dhe në pjesën mbi ushqimin e nxënësve.

	2010	2011	1	2	3	4	5
Arsimi, kultura, sporti	3,10	3,24	8,90%	18,15%	29,70%	26,43%	16,82%
Nota e përgjithshme për arsimin fillor	3,45	3,55	3,29%	11,80%	32,28%	32,28%	20,36%
Cilësia dhe profesionalizmi i kuadrove mësimdhënëse	3,37	3,51	3,72%	12,11%	32,01%	34,26%	17,90%
Transporti i nxënësve	3,46	3,48	6,69%	15,34%	25,58%	28,10%	24,29%
Nota e përgjithshme për arsimin e mesëm	3,44	3,40	6,10%	13,12%	32,82%	31,03%	16,93%
Sporti dhe objektet sportive	3,03	3,27	7,67%	20,20%	28,97%	23,95%	19,22%
Oferta e ngjarjeve kulturore në komunë	2,88	3,12	10,51%	22,78%	28,42%	20,55%	17,73%
Biblioteka dhe muze	2,75	2,99	13,21%	20,62%	32,16%	22,06%	11,95%
Mbrojtja e trashëgimisë historike dhe kulturore	2,79	2,94	13,54%	24,91%	27,14%	22,56%	11,85%
Ushqimi i nxënësve	2,72	2,89	16,06%	22,72%	27,74%	22,91%	10,57%

1.2.2 Urbanizimi dhe planifikimi urbanistik

Në fushën e urbanizimit dhe planifikimit urbanistik, njëlloj sikur edhe në vitin 2010, qytetarët janë më të kënaqur nga rregullimi urbanistik i komunave dhe planifikimi i mjediseve urbane, kurse përparim të madh është vërejtur në punën e kadastrës dhe dhënien e dokumenteve nga fusha e urbanizimit. Megjithatë, si pikë më e dobët thekso-

het planifikimi urbanistik në mjediset rurale. **Këto fakte tregojnë se më shumë theksohen mjediset urbane në shpinën e mjediseve rurale dhe decentralizimi ende nuk jep kontribut për zhvillimin e barabartë si në nivel të rajoneve ashtu edhe në nivel të mjediseve urbane/rurale brenda komunave.**

	2010	2011	1	2	3	4	5
Urbanizëm	2,80	2,84	12,56%	27,44%	32,62%	18,34%	9,05%
Rregullimi urbanistik i komunës	3,15	3,02	10,03%	24,49%	32,24%	19,77%	13,47%
Puna e kadastrës	2,76	2,97	10,37%	24,01%	34,05%	21,59%	9,98%
Planifikimi urbanistik i mjediseve urbane	2,94	2,91	10,64%	27,02%	33,31%	18,40%	10,64%
Dhënia e dokumenteve nga fusha e urbanizimit	2,69	2,87	11,49%	25,94%	35,13%	18,78%	8,67%
Mbikëqyrje dhe kontroll gjatë ndërtimit/rindërtimit të objekteve	2,78	2,83	11,99%	27,64%	33,98%	17,95%	8,45%
Transparenca e procedurave në shpërndarjen e tokave	2,60	2,71	15,15%	27,69%	34,00%	17,07%	6,10%
Planifikimi urbanistik i mjediseve rurale	2,58	2,53	18,62%	35,40%	25,84%	14,76%	5,38%

1.2.3 Zhvillimi lokal ekonomik

Zhvillimi lokal ekonomik, së bashku me shërbimet sociale janë dy fushat me nota më të dobëta gjatë këtyre dy viteve të hulumtuara. Por duhet të theksohet se ZHLE ka treguar rritje në notën e mesme në vitin 2011 në përgjithësi, në krahasim me vitin 2010, dhe secili shërbim në vete tregon se ka përmirësime në vitin 2011, sipas mendimit të qytetarëve. **Nga kjo mund të përfundojmë se stimulimi i ZHLE vazhdon të jetë**

edhe një prej sfidave kryesore të decentralizimit në Republikën e Maqedonisë.

Sigurimi i shërbimeve për zhvillim të bujqësisë ka notën më të lartë në vitin 2011, kurse notat më të ulëta, njëjloj sikur edhe në vitin 2010 kanë aktivitetet për rritje të punësimit.

	2010	2011	1	2	3	4	5
Zhvillimi lokal ekonomik	2,32	2,48	20,74%	32,35%	29,64%	12,34%	4,92%
Sigurimi i shërbimeve për zhvillim të bujqësisë	2,47	2,69	15,06%	28,40%	35,04%	15,57%	5,93%
Promovimi i kushteve për zhvillim të MSP-së	2,52	2,62	14,73%	31,71%	34,96%	13,80%	4,81%
Promovimi dhe stimulimi i zhvillimit lokal ekonomik	2,39	2,52	17,47%	34,14%	31,77%	11,75%	4,87%
Pjesëmarrja e qytetarëve dhe biznesit gjatë përpilimit të dokumenteve strategjike për zhvillim	2,23	2,43	24,33%	30,85%	28,09%	11,09%	5,65%
Promovimi i kushteve për zhvillim të industrisë	2,24	2,42	22,74%	34,81%	25,65%	11,81%	4,99%
Aktivitetet për rritje të punësimit	2,07	2,24	29,81%	33,86%	22,69%	10,17%	3,47%

1.2.4 Mbrojtja sociale

Shërbimet nga fusha e mbrojtjes sociale kanë notat më të ulëta në të dy hulumtimet. Në përgjithësi, gjithë shërbimet nga kjo fushë kanë pak përmirësim në notat mesatare të vitit 2011, përveç shërbimit çerdhe dhe përkujdes për fëmijët që në të dy vitet është vlerësuar shkëlqyeshëm dhe tregon rritje më të madhe në 2011, në krahasim me të gjitha shërbimet tjera nga kjo fushë. Dy shërbimet me nota më të dobëta vazhdojnë të jenë institucionet për të varurit prej alkoolit dhe drogës, si dhe shtëpitë për fëmijët pa prindër. **Këto rezultate vërtetojnë**

se procesi i decentralizimit zhvillohet sipas parimit institucional, e jo atë funksional. Gjegjësisht, notat e dobëta të fituara nga qytetarët në pjesën mbi mbrojtjen sociale tregojnë se komunat aspak nuk mundën pavarësisht të japin këto shërbime që janë nën kompetencat e tyre (parimi funksional) nëse në komunat nuk kanë ekzistuar institucione të tilla (parim institucional) para se të transferohen tek komunat me procesin e decentralizimit.

	2010	2011	1	2	3	4	5
Mbrojtje sociale	2,31	2,39	30,46%	27,21%	22,02%	13,48%	6,84%
Çerdhe dhe përkujdesje për fëmijët	3,28	3,45	5,55%	14,47%	30,50%	28,09%	21,40%
Kujdes social dhe përkrahje për të varfrit	2,43	2,49	20,42%	34,40%	26,85%	12,62%	5,71%
Kujdes social dhe përkrahje për të moshuarit dhe personat që nuk mund të kujdesen për veten	2,35	2,46	21,99%	32,83%	26,63%	13,98%	4,58%
Shërbime për personat me nevoja të posaçme	2,41	2,44	24,88%	29,78%	26,73%	13,88%	4,72%
Shtëpi për personat e moshuar	2,09	2,09	41,40%	26,28%	18,60%	9,57%	4,15%
Institucione për personat e varur nga alkooli dhe droga	1,78	1,97	46,42%	26,85%	14,45%	8,31%	3,96%
Shtëpi për fëmijët pa prindër	1,73	1,78	55,02%	25,60%	9,15%	7,24%	2,99%

1.2.5 Veprimtaritë komunale

Veprimtaritë komunale në Republikën e Maqedonisë sipas traditës janë shërbime që bien nën kompetenca lokale. Pikërisht për shkak të kësaj, notat mesatare në dy vitet e analizuara janë shumë të ngjashme madje edhe identike. Megjithatë, vërehet se ulje më të madhe të notës për vitin 2011 ka pasur shërbimi për menaxhim me mbeturinat (prej 3,36 në 2010 në 3,23 në 2011), gjithashtu ulje vërehet tek furnizimi me ujë dhe kanalizimi si dhe tek tregjet për harxhime të mëdha. **Duke marr parasysh**

se përgjegjës të drejtpërdrejtë për këto shërbime janë Ndërmarrjet Publike Komunale, duhet të përfundojmë se qytetarët në vitin 2011 janë më pak të kënaqur me punën e NPK në krahasim me vitin 2010, edhe pse këto shërbime janë lartë në listën e kompetencave të veprimtarisë komunale. Në të dy vitet e analizuara, nota më të dobëta kanë fituar shërbimet për mirëmbajtje të kanaleve ujitje/përcjellje të ujit, hapësirat për parkim dhe menaxhimi me kafshët e rrugës.

	2010	2011	1	2	3	4	5
Veprimtaritë komunale	2,90	2,94	13,25%	23,62%	31,04%	20,07%	12,03%
Ndriçimi publik i rrugëve	3,29	3,32	4,68%	18,53%	34,87%	24,42%	17,49%
Furnizimi me ujë dhe kanalizimi	3,30	3,24	9,09%	16,26%	32,99%	24,42%	17,25%
Menaxhimi me mbeturina (marrja, transporti dhe deponimi)	3,36	3,23	10,94%	16,87%	29,59%	23,20%	19,40%
Parqet dhe hapësirat e gjelbër	3,18	3,18	7,57%	22,06%	31,20%	22,76%	16,41%
Tregjet për harxhime të mëdha (tregjet e gjelbër)	3,16	3,14	8,92%	19,80%	32,88%	24,85%	13,56%
Rrugicat lokale dhe rrugët, sinjalizimi i trafikut	3,01	3,08	7,06%	23,90%	34,26%	23,21%	11,57%
Rregullimi i trafikut dhe transportit publik	2,99	3,03	7,24%	23,59%	38,94%	19,35%	10,88%
Mirëmbajtja e varrezave	2,76	2,89	13,49%	23,46%	33,61%	19,67%	9,77%
Mirëmbajtja e shtretërve të lumenjve	2,61	2,65	17,07%	31,16%	28,38%	16,42%	6,98%

Mirëmbajtja e kanaleve për ujitje/përcjellje uji	2,56	2,65	16,84%	29,61%	31,51%	16,16%	5,88%
Hapësira për parkim	2,50	2,62	18,10%	33,45%	24,79%	15,23%	8,42%
Menaxhimi me kafshët e rrugës	1,94	2,14	39,55%	26,66%	19,12%	9,86%	4,81%

1.2.6 Mbrojtje

Në fushën e mbrojtjes së qytetarëve, në përgjithësi vërehet rritje në nivelin e kënaqshmërisë në të tre kompetencat e analizuara ku mbrojtja kundër zjarreve është vlerësuar si shërbimi më i mirë kurse mbrojtja dhe shpëtimi në raste krize si më i dobët. Duke marr parasysh se ky shërbim realizohet në bashkëpunim mes qeverisë qendrore dhe publike, mund të përfundojmë

se qytetarët janë më të kënaqur nga shërbimet që janë vetëm nën kompetencat e komunës (mbrojtja kundër zjarreve), për dallim nga shërbimet që janë nën kompetencë „të përzierë“ të pushtetit qendror dhe lokal (mbrojtja e mjedisit jetësor dhe mbrojtja dhe shpëtimi në raste krize).

	2010	2011	1	2	3	4	5
Mbrojtja...	2,84	2,95	10,18%	24,15%	35,23%	20,96%	9,48%
Mbrojtja kundër zjarreve	3,10	3,26	6,15%	17,17%	34,90%	28,32%	13,46%
Mbrojtja e mjedisit jetësor dhe kafshëve	2,75	2,82	11,43%	27,77%	35,61%	17,77%	7,42%
Mbrojtja dhe shpëtimi në kushte krize	2,68	2,78	13,11%	27,63%	35,18%	16,59%	7,49%

1.2.7 Demokracia, transparenca dhe përgjegjshmëria

Në pjesën e transparençës dhe përgjegjshmërisë, në përgjithësi tek të gjitha shërbimet vërehen rezultate më të mira në vitin 2011 në krahasim me vitin 2010. Qasja ndaj informatave tek komunat dhe informatave për shërbimet dhe aktivitetet e komunës vazhdojnë të jenë dy shërbimet me nota më të larta, dhe gjenden më para qasjes ndaj informatave tek shërbimet dhe aktivitetet shtetërore. **Kjo është edhe një vërtetim se qytetarët mundin shumë më lehtë të fitojnë informata në nivel lokal se sa në nivel qendror, që e konfirmon faktin se pushteti lokal është gjithmonë më i afërt me qytetarët**

dhe mund të ju përgjigjet kërkesave dhe nevojave të tyre. Megjithatë, komunat duhet të japin më shumë mund për rritjen e pjesëmarrjes së qytetarëve në marrjen e vendimeve strategjike në nivel lokal, njohjen e qytetarëve me shpenzimin e buxhetit komunal dhe menaxhimin me korrupsionin që në të vërtet janë tre shërbimet me nota më të ulëta nga kjo fushë. Por, duhet të theksohet se këto tre shërbime, edhe pse i kanë notat më të dobëta, ata kanë rritjen më të madhe të notave mesatare për vitin 2011.

	2010	2011	1	2	3	4	5
Demokraci, Transparencë, Përgjegjshmëri	2,53	2,68	19,06%	26,63%	29,82%	15,99%	8,50%
Qasje ndaj informatave tek komuna	2,91	3,04	12,31%	21,62%	30,74%	20,82%	14,51%
Qasje ndaj informatave për aktivitetet dhe shërbimet komunale	2,73	2,87	13,04%	24,46%	33,83%	19,62%	9,06%
Promovimi i bashkëpunimit mes bashkësive të ndryshme etnike	2,70	2,80	15,43%	24,24%	33,31%	18,46%	8,55%
Qasje ndaj informatave për aktivitetet dhe shërbimet shtetërore	2,62	2,79	12,37%	28,08%	34,05%	18,84%	6,66%
Qasje tek informatat për punën e Këshillit të komunës	2,57	2,71	17,47%	26,26%	32,00%	16,03%	8,23%
Pjesëmarrje të qytetarëve në marrjen e vendimeve strategjike me rëndësi lokale	2,27	2,46	23,69%	32,38%	24,90%	12,58%	6,45%
Njohja e qytetarëve me shpenzimet e buxhetit komunal	2,20	2,39	29,59%	27,87%	23,98%	11,35%	7,21%
Menaxhimi me korrupsionin	2,19	2,37	29,24%	28,41%	25,45%	9,83%	7,07%

1.3 Nota e përgjithshme nga kënaqshmëria prej shërbimeve

Qytetarët jepnin nota të përgjithshme mbi kënaqshmërinë e tyre nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna. Në tabelën janë prezantuar përgjigjet e të anketuarve nga 12 komunat mbi përshtypjen e përgjithshme të qytetarëve për cilësinë e shërbimeve komunale.

	Shumë i/e pakënaqur	I/e pakënaqur	As i/e kënaqur as i/e pakënaqur	I/e kënaqur	Shumë i/e kënaqur
2010	3,63%	17,88%	50,06%	20,9%	7,56%
2011	4,71%	16,25%	42,52%	28,3%	8,19%

Siç mund të shihet prej tabelës, përqindja e qytetarëve që janë „të kënaqur„ dhe „shumë të kënaqur“ nga shërbimet komunale në vitin 2011 është 36,5% për dallim nga viti 2010 kur ishte 28,5%, gjegjësisht, ka rritje prej 8%. Njëkohësisht, numri i qytetarëve që janë „shumë të pakënaqur“ dhe „të pakënaqur“ në të dy vitet është rreth 21%.

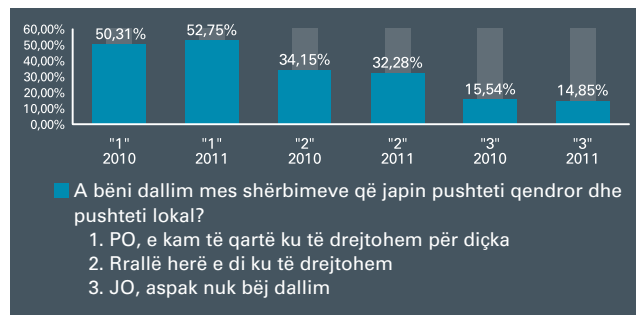
Duke krahasuar përgjigjet prej vitit 2010 dhe 2011, tre konkluzionet e përgjithshme nga përgjigjet e kësaj pyetje mund të përmbliken si:

1. Në vitin 2011, numër më i madh i qytetarëve është i kënaqur nga shërbimet e pushtetit lokal nga numri i qytetarëve që nuk janë të kënaqur,

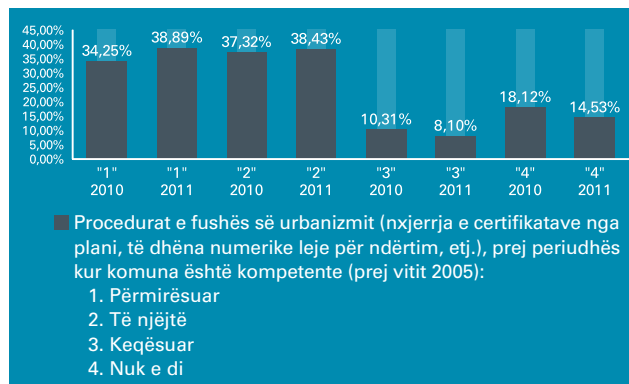
- Në vitin 2011, është zvogëluar numri i qytetarëve që janë indiferent, gjegjësisht „as të kënaqur, as të pakënaqur“ që tregojnë se është rritur numri i qytetarëve që mundën (duan) në mënyrë kritike të vështronjë punën e pushtetit lokal, dhe
- Përqindja më e madhe e qytetarëve në të dy vitet e analizuara, ende është indiferent sa i përket cilësisë së shërbimeve lokale, që na tregojnë se ka nevojë për punë të mëtutjeshme me qytetarët (shoqatat e qytetarëve), që ata më mirë të njohohen me kompetencat dhe punën e vetëqeverisjeve lokale, që më mirë të ndjekin punën e tyre dhe me këtë të japin kontribut më të madh në rritjen e transparencës, përgjegjshmërinë dhe përgjegjësinë e tyre.

1.4 Analiza e kënaqshmërisë së përgjithshme për vitin 2010 dhe 2011

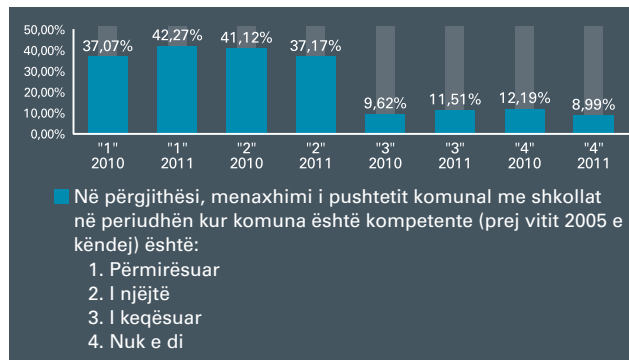
Më poshtë keni prezantime grafike dhe konkluzione të shkurtra në lidhje me nëntë pyetjet e përgjithshme që janë parashtruar të anketuarve. Për shkak të krahasimit të rezultateve dhe mapimin e trendëve, në prezantimet janë dhënë rezultatet nga hulumtimet e kryera në vitin 2010 dhe 2011.



Mbi 50% nga të anketuarit në përgjithësi bëjnë dallim mes shërbimeve që i ftojnë nga pushteti qendror dhe lokal, dhe kjo përqindje ka një rritje të vogël prej 2,5% në vitin 2011 në krahasim me vitin 2010. Rreth 15% nga të anketuarit aspak nuk dallojnë se kush është kompetent për sigurimin e shërbimeve në të dy vitet e analizuara.

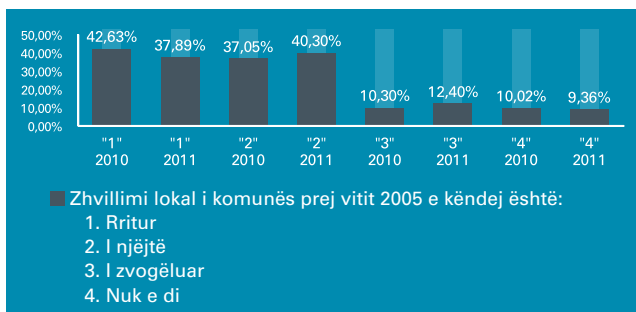


Shumë më e madhe është përqindja e qytetarëve që mendojnë se shërbimet nga fusha e urbanizmit janë përmirësuar ose së paku kanë mbetur në nivel të njëjtë pasi janë transferuar në pushtetin lokal nga përqindja e qytetarëve që mendojnë se cilësia e këtyre shërbimeve ka rënë. Gjegjësisht, në vitin 2010, 72,5% të qytetarëve kanë menduar se shërbimet janë përmirësuar (34,25%) ose së paku kanë mbetur njëjloj (37,32%), derisa në vitin 2011, 78,3% përqind mendojnë se janë përmirësuar (38,89%) ose kanë mbetur të njëjtë (38,43%). Numri i qytetarëve që mendojnë se shërbimet nuk e kanë cilësinë e mëparshme është zvogëluar prej 10,31% në vitin 2010 në 8,1% në vitin 2011.

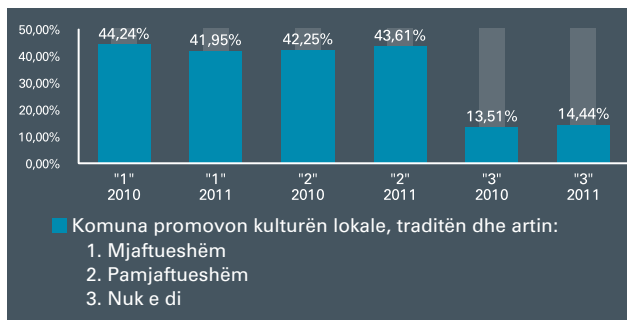


Në pjesën e arsimit, njëjloj sikur në pjesën mbi urbanizmin, shumë më i madh është numri i qytetarëve që mendojnë se është përmirësuar niveli i shërbimeve prej momentit kur kjo kompetence është transferuar tek komunat. Gjegjësisht, 37,07% në vitin 2010, dhe

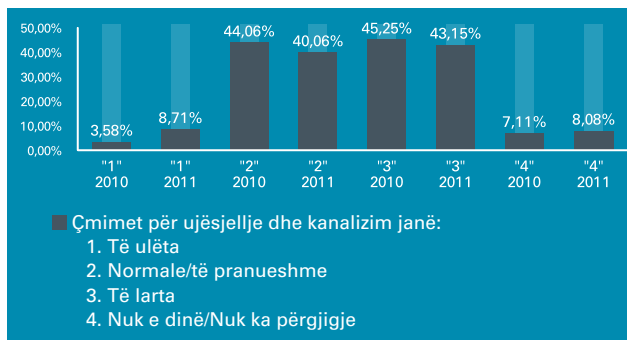
42,27% në 2011 mendojnë se shërbimet në arsim janë përmirësuar, kurse 41,12% në 2010 dhe 37,17% në 2011 mendojnë se kanë mbetur të pandryshuar. **Domethënë se 80% të qytetarëve në dy vitet e analizuar mendojnë se shërbimet në arsim janë përmirësuar ose së paku kanë mbetur të njëjtë si edhe para decentralizimit të kësaj kompetence.** Sidoqoftë, duhet theksuar që në vitin 2011, numri i qytetarëve që mendojnë se shërbimet në arsim kanë humbur cilësinë është për 2% më i madh në krahasim me vitin 2010.



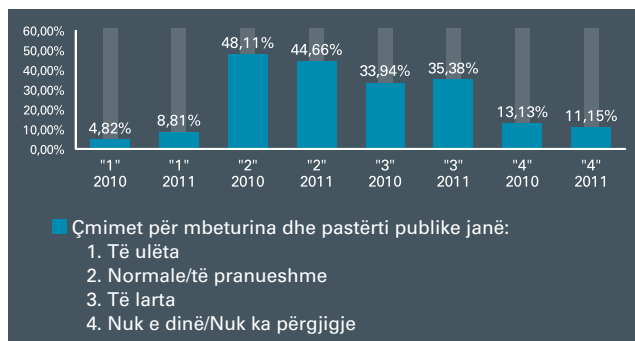
Ngjashëm si me arsimin dhe urbanizmin, edhe në pjesën e ZHLE shumica e qytetarëve mendojnë se ka përmirësime në zhvillimin lokal prej vitit 2005 e deri tash. Kështu që në vitin 2010, gjithsej 79,7% nga qytetarët mendojnë se ZHLE është përmirësuar (42,63%) ose së paku ka mbetur i njëjtë (37,05%) si prej 2005, dhe ngjashëm edhe në 2011 gjithsej 78,2% mendojnë se është përmirësuar (37,89%) ose ka mbetur i njëjtë (40,3%). Megjithatë, edhe në këtë rast, gjatë vitit 2011, 12,4% të qytetarëve mendojnë se ZHLE është zvogëluar prej vitit 2005 e këndeje, për dallim prej 10,02% në 2010 që e kanë pasur atë mendim.



Sa i përket promovimit të kulturës lokale, traditës dhe artit, në vitin 2011 vërehet zvogëlim i vogël i trendit, gjegjësisht më i vogël është numri i të anketuarve që mendojnë se komuna e promovon kulturën lokale në mënyrë të kënaqshme (41,95%) se sa ato që mendojnë se nuk bën aq sa duhet (43,61%). Për dallim nga kjo, në vitin 2010, përpjesëtimi ishte 44,24% (promovim i mjaftueshëm) përkundër 42,25% (promovim i pamjaftueshëm). Sidoqoftë, **në përgjithësi mund të konstatohet se opinioni është i ndarë barazi mbi promovimin e mjaftueshëm dhe pamjaftueshëm të kulturës lokale, traditës dhe artit.**

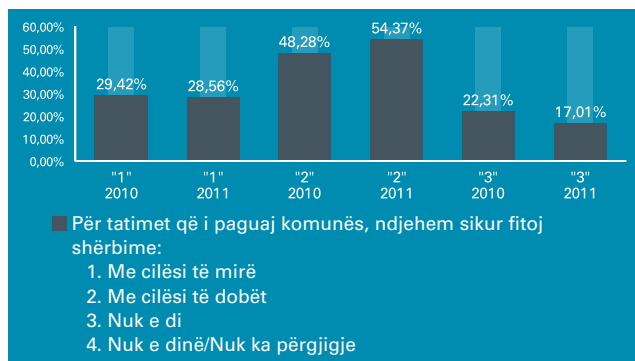


Sa i përket çmimeve për shërbimet komunale për furnizim me ujë dhe kanalizim, mendimet janë gati identike për të dy vitet e analizuar. **Konkludimi i përgjithshëm është se shumica e qytetarëve mendojnë se çmimet janë ose normale (44,06% në 2010, 40,06% në 2011) ose të larta (45,25% në 2010, 43,15% në 2011), kurse një përqindje e vogël e qytetarëve mendojnë se çmimet për furnizim me ujë dhe kanalizim janë të ulëta (3,58% në vitin 2010, dhe 8,71% në vitin 2011).**

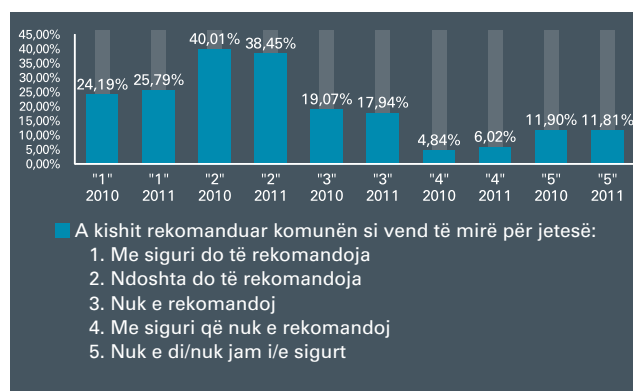


Sa i përket çmimeve për shërbimet komunale për mbeturinat, njëlloj sikur edhe për furnizimin me ujë dhe kanalizimin, mendimet janë gati se identike në të dy vitet e analizuar. Konkluzioni i shumicës së qytetarëve është se çmimet janë ose normale (48,11% në vitin 2010, dhe 44,66% në 2011) ose të larta (33,94% në 2010, dhe 35,38% në 2011). Shumë e vogël është përqindja e qytetarëve që mendojnë se çmimet për menaxhimin me mbeturinat dhe pastrimin publik janë të ulëta.

Një përfundim që imponohet sa u përket çmimeve të shërbimeve komunale është se në vitin 2011 përqindja e qytetarëve që mendojnë se çmimet janë të ulëta është dy herë më i madh nga përgjigjet e fituara në vitin 2010. Kjo tregon se numri më i madh i qytetarëve është bërë i vetëdijshëm për vlerën e këtyre shërbimeve komunale dhe ndikimin që e kanë mbi cilësinë e jetës dhe ruajtjes së mjedisit jetësor, që sigurisht paraqet një trend pozitiv.



Përqindja e qytetarëve që janë të kënaqur nga cilësia e shërbimeve të ofruara nga komuna në të dy vitet e analizuar është gati se identik (29,42% në 2010, dhe 28,56% në 2011). Sidoqoftë, numri i qytetarëve që mendojnë se fitojnë shërbime me cilësi më të dobët duke marr parasysh taksat e paguara është rritur prej 48,28% në 2009 në 54,37% në 2011. **Konkluzioni i përgjithshëm këtu është se qytetarët nuk janë të kënaqur nga shërbimet që i fitojnë prej pushtetit lokal, që u tregua edhe me analizat në detaje të paraqitura më lartë, ku shërbimet komunale rrallë fitonin notë më të lartë se 3 (në shkallë prej 1 deri 5).**



Numri më i madh i qytetarëve rekomandojnë komunën e vet si vend të mirë për jetesë, këtë me siguri e bëjnë (25%), dhe ndoshta (40%), kurse rreth 23% të qytetarëve në të dy vitet e analizuar nuk do të rekomandojnë komunën si vend për jetesë.

1.5 Analiza krahasuese e rezultateve nga hulumtimet e kënaqshmërisë së qytetarëve në 2010 dhe 2011 sipas demografisë së anketuesve

DEMOGRAFIA E TË ANKETUARVE	Gjithsej		GJINIA: MASHKULLORE		GJINIA: FEMËRORE		Moshë: prej 18 deri 25 vjet		Moshë: mes 26 dhe 45 vjet		Moshë: mes 46 dhe 65 vjet		Moshë: mbi 65 vjet		Vendbanimi: mjedis urban (qytet)		Vendbanimi: mjedis rural (fshat)		Përkatësia etnike: Maqedonas		Përkatësia etnike: Shqiptar		Përkatësia etnike: Tjerë	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Gjithsej sipas fushave	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Arsim, kulturë dhe sport	3,10	3,24	3,03	3,14	3,17	3,38	3,00	3,08	3,10	3,29	3,16	3,31	3,36	3,43	3,18	3,26	2,94	3,20	3,21	3,39	2,79	3,01	3,05	2,89
Urbanizëm	2,80	2,84	2,74	2,73	2,86	2,97	2,84	2,76	2,80	2,89	2,72	2,82	3,05	3,05	2,82	2,85	2,75	2,81	2,81	2,91	2,78	2,74	2,64	2,60
Zhvillimi lokal ekonomik	2,32	2,48	2,29	2,41	2,35	2,57	2,34	2,49	2,31	2,56	2,33	2,36	2,30	2,37	2,34	2,48	2,27	2,50	2,34	2,48	2,25	2,54	2,29	2,26
Sociale	2,31	2,39	2,27	2,29	2,34	2,52	2,20	2,33	2,36	2,44	2,31	2,36	2,37	2,50	2,49	2,51	1,95	2,15	2,40	2,52	2,07	2,17	2,05	2,20
Veprimtari komunale	2,90	2,94	2,85	2,84	2,95	3,07	2,81	2,82	2,95	3,01	2,89	2,93	3,07	3,08	3,05	3,03	2,61	2,78	3,02	3,09	2,57	2,70	2,86	2,63
Mbrojtje...	2,84	2,95	2,79	2,88	2,90	3,04	2,66	2,85	2,91	3,03	2,89	2,94	3,02	3,03	2,98	3,02	2,57	2,83	3,05	3,06	2,30	2,78	2,66	2,78
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,53	2,68	2,49	2,62	2,58	2,76	2,46	2,67	2,53	2,73	2,59	2,62	2,57	2,64	2,66	2,75	2,28	2,55	2,61	2,70	2,36	2,69	2,29	2,37
Vlera mesatare e përgjithshme	2,71	2,81	2,66	2,72	2,76	2,92	2,64	2,73	2,73	2,87	2,72	2,79	2,84	2,90	2,81	2,86	2,50	2,70	2,79	2,90	2,48	2,67	2,58	2,54

DEMOGRAFIA E TË ANKETUARVE	Gjithsej		GJINIA: MASHKULLORE		GJINIA: FEMËRORE		Moshë: prej 18 deri 25 vjet		Moshë: mes 26 dhe 45 vjet		Moshë: mes 46 dhe 65 vjet		Moshë: mbi 65 vjet		Vendbanimi: mjedis urban (qytet)		Vendbanimi: mjedis rural (fshat)		Përkatësia etnike: Maqedonas		Përkatësia etnike: Shqiptar		Përkatësia etnike: Tjerë	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Gjithsej	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Arsim, kulturë, dhe sport	3,10	3,24	3,03	3,14	3,17	3,38	3,00	3,08	3,10	3,29	3,16	3,31	3,36	3,43	3,18	3,26	2,94	3,20	3,21	3,39	2,79	3,01	3,05	2,89
Nota e përgjithshme për arsimin fillestar	3,45	3,55	3,41	3,42	3,50	3,70	3,46	3,37	3,48	3,63	3,41	3,61	3,44	3,63	3,47	3,53	3,43	3,58	3,47	3,70	3,41	3,29	3,43	3,35
Nota e përgjithshme për arsimin e mesëm	3,44	3,40	3,37	3,26	3,50	3,56	3,52	3,26	3,42	3,47	3,38	3,41	3,46	3,64	3,45	3,45	3,42	3,27	3,45	3,54	3,43	3,21	3,33	2,93
Cilësia dhe profesionalizmi i kadrove mësimdhënëse	3,37	3,51	3,31	3,40	3,43	3,64	3,31	3,30	3,40	3,58	3,36	3,60	3,41	3,70	3,36	3,50	3,38	3,51	3,40	3,66	3,25	3,27	3,51	3,14
Transporti i nxënësve	3,46	3,48	3,42	3,36	3,50	3,63	3,27	3,40	3,46	3,49	3,58	3,58	3,85	3,39	3,35	3,41	3,67	3,60	3,54	3,65	3,21	3,25	3,66	2,96
Ushqimi i nxënësve	2,72	2,89	2,64	2,83	2,79	2,97	2,44	2,93	2,74	2,90	2,90	2,80	2,94	3,11	2,83	2,89	2,50	2,89	2,86	2,91	2,32	2,96	2,72	2,34
Biblioteka dhe muze	2,75	2,99	2,69	2,88	2,82	3,13	2,55	2,75	2,74	3,06	2,89	3,13	3,33	3,20	2,97	3,05	2,30	2,87	2,94	3,20	2,22	2,63	2,53	2,65
Mbrojtja e trashëgimisë historike dhe kulturore	2,79	2,94	2,72	2,84	2,85	3,07	2,67	2,76	2,76	2,99	2,89	3,03	3,04	3,24	2,94	3,01	2,47	2,80	2,93	3,13	2,38	2,62	2,57	2,73
Oferta të ngjarjeve kulturore në komunë	2,88	3,12	2,80	3,02	2,96	3,24	2,79	2,89	2,83	3,18	2,99	3,26	3,25	3,35	3,07	3,19	2,50	2,99	3,02	3,34	2,47	2,73	2,75	2,79
Sport dhe objekte sportive	3,03	3,27	2,92	3,17	3,15	3,40	2,93	3,09	3,03	3,32	3,06	3,35	3,51	3,57	3,16	3,30	2,77	3,21	3,23	3,36	2,45	3,12	2,87	3,05

DEMOGRAFIA E TË ANKETUARVE	Gjithsej		GJINIA: MASHKULLORE		GJINIA: FEMËRORE		Moshë: prej 18 deri 25 vjet		Moshë: mes 26 dhe 45 vjet		Moshë: mes 46 dhe 65 vjet		Moshë: mbi 65 vjet		Vendbanimi: mjedis urban (qytet)		Vendbanimi: mjedis rural (fshat)		Përkatësia etnike: Maqedonas		Përkatësia etnike: Shqiptar		Përkatësia etnike: Tjerë	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Gjithsej	2,80	2,84	2,74	2,73	2,86	2,97	2,84	2,76	2,80	2,89	2,72	2,82	3,05	3,05	2,82	2,85	2,75	2,81	2,81	2,91	2,78	2,74	2,64	2,60
Urbanizëm	3,15	3,02	3,07	2,87	3,23	3,21	3,18	2,87	3,16	3,07	3,06	3,07	3,55	3,36	3,21	3,06	3,01	2,94	3,24	3,20	2,95	2,71	2,74	2,73
Rregullimi urbanistik i komunës	2,78	2,83	2,70	2,70	2,86	2,99	2,78	2,70	2,79	2,89	2,74	2,87	2,93	3,02	2,81	2,85	2,70	2,80	2,83	2,95	2,62	2,67	2,74	2,51
Mbikëqyrja dhe kontrolli i ndërtimit/ri-ndërtimit të objekteve	2,94	2,91	2,88	2,79	3,01	3,07	3,00	2,80	2,94	2,95	2,87	2,93	3,21	3,32	2,95	2,92	2,93	2,91	2,97	3,04	2,88	2,70	2,95	2,68
Planifikim urbanistik i mjediseve urbane	2,58	2,53	2,55	2,44	2,60	2,64	2,74	2,52	2,54	2,62	2,46	2,42	2,83	2,38	2,59	2,53	2,54	2,53	2,54	2,51	2,75	2,59	2,27	2,36
Planifikim i urbanistik i mjediseve rurale	2,69	2,87	2,65	2,77	2,73	2,99	2,72	2,74	2,69	2,93	2,63	2,88	2,92	3,10	2,67	2,85	2,70	2,92	2,66	2,95	2,76	2,77	2,61	2,63
Dhënia e dokumenteve nga fusha e urbanizmit	2,60	2,71	2,56	2,61	2,65	2,84	2,63	2,75	2,59	2,75	2,55	2,59	2,82	2,87	2,61	2,74	2,57	2,66	2,57	2,67	2,85	2,56	2,40	
Transparenca e procedurave për shpërndarje të tokave	2,76	2,97	2,70	2,93	2,83	3,00	2,69	2,94	2,84	2,99	2,68	2,93	2,96	3,19	2,79	2,99	2,71	2,91	2,76	3,01	2,81	2,90	2,57	2,87

DEMOGRAFIA E TË ANKETUARVE	Gjithsej		GJINIA: MASHKULLORE		GJINIA: FEMËRORE		Moshë: prej 18 deri 25 vjet		Moshë: mes 26 dhe 45 vjet		Moshë: mes 46 dhe 65 vjet		Moshë: mbi 65 vjet		Vendbanimi: mjedis urban (qytet)		Vendbanimi: mjedis rural (fshat)		Përkatësia etnike: Maqedonas		Përkatësia etnike: Shqiptar		Përkatësia etnike: Tjerë	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Zhvillimi lokal ekonomik	2,07	2,24	2,11	2,19	2,03	2,28	2,11	2,26	2,09	2,32	2,03	2,10	2,03	2,08	2,08	2,23	2,04	2,26	2,05	2,21	2,14	2,33	2,05	2,00
Aktivitetet për zmadhim të punësimit	2,39	2,52	2,36	2,45	2,43	2,61	2,37	2,49	2,41	2,60	2,38	2,45	2,42	2,38	2,43	2,52	2,32	2,54	2,42	2,55	2,32	2,53	2,38	2,25
Promovimi dhe stimulimi i zhvillimit lokal ekonomik	2,47	2,69	2,45	2,57	2,50	2,84	2,43	2,62	2,43	2,76	2,59	2,65	2,44	2,71	2,51	2,72	2,38	2,63	2,54	2,77	2,26	2,58	2,45	2,47
Sigurimi i shërbimeve për zhvillimin e bujqësisë	2,52	2,62	2,46	2,53	2,59	2,73	2,59	2,64	2,49	2,70	2,55	2,50	2,48	2,46	2,54	2,62	2,47	2,62	2,59	2,63	2,29	2,63	2,59	2,47
Promovimi i kushteve për zhvillim të MSP	2,24	2,42	2,18	2,35	2,31	2,48	2,28	2,46	2,22	2,52	2,25	2,23	2,33	2,15	2,23	2,35	2,26	2,54	2,26	2,39	2,21	2,52	2,22	2,14
Pjesëmarrja e qytetarëve dhe biznesit në përpilimin e dokumenteve strategjike të komunës për zhvillim	2,23	2,43	2,20	2,36	2,26	2,49	2,29	2,48	2,23	2,49	2,20	2,26	2,03	2,51	2,28	2,45	2,10	2,40	2,21	2,33	2,30	2,65	2,05	2,26

DEMOGRAFIA E TË ANKETUARVE	Gjithsej		GJINIA: MASHKULLORE		GJINIA: FEMËRORE		Moshë: prej 18 deri 25 vjet		Moshë: mes 26 dhe 45 vjet		Moshë: mes 46 dhe 65 vjet		Moshë: mbi 65 vjet		Vendbanimi: mjedis urban (qytet)		Vendbanimi: mjedis rural (fshat)		Përkatësia etnike: Maqedonas		Përkatësia etnike: Shqiptar		Përkatësia etnike: Tjerë	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Gjithsej	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Sociale	2,31	2,39	2,27	2,29	2,34	2,52	2,20	2,33	2,36	2,44	2,31	2,36	2,37	2,50	2,49	2,51	1,95	2,15	2,40	2,52	2,07	2,17	2,05	2,20
Çerdhjet dhe përkujdes për fëmijët	3,28	3,45	3,19	3,34	3,37	3,61	3,07	3,21	3,30	3,51	3,40	3,57	3,66	3,92	3,58	3,62	2,67	3,10	3,51	3,73	2,66	2,97	2,90	3,11
Kujdesi social dhe përkrahja për të varfrit	2,43	2,49	2,38	2,38	2,48	2,63	2,33	2,42	2,45	2,54	2,45	2,46	2,63	2,68	2,60	2,57	2,08	2,33	2,53	2,57	2,17	2,38	2,24	2,21
Kujdesi social dhe përkrahja për personat e moshuar dhe personat që nuk mund të kujdesen për veten	2,35	2,46	2,33	2,37	2,37	2,59	2,24	2,42	2,39	2,52	2,35	2,41	2,51	2,54	2,52	2,55	2,00	2,30	2,43	2,55	2,15	2,35	2,09	2,12
Shërbime për personat me nevojë të posaçme	2,41	2,44	2,36	2,35	2,46	2,56	2,23	2,34	2,49	2,49	2,42	2,44	2,53	2,66	2,57	2,56	2,08	2,20	2,53	2,56	2,11	2,24	2,02	2,18
Shtëpitë për personat e moshuar	2,09	2,09	2,04	2,00	2,14	2,21	1,97	2,06	2,21	2,14	2,04	2,04	1,85	2,11	2,26	2,24	1,74	1,79	2,18	2,26	1,87	1,77	1,88	2,02
Shtëpi për fëmijët pa prindër	1,73	1,78	1,75	1,69	1,72	1,89	1,79	1,83	1,78	1,83	1,64	1,64	1,52	1,65	1,86	1,89	1,50	1,55	1,71	1,82	1,82	1,69	1,61	1,79
Institucionet për personat e varur nga alkooli dhe droga	1,78	1,97	1,78	1,87	1,79	2,09	1,75	2,01	1,84	1,97	1,75	1,94	1,72	1,75	1,91	2,08	1,54	1,74	1,83	2,07	1,70	1,77	1,57	1,93

DEMOGRAFIA E TË ANKETUARVE	Gjithsej		GJINIA: MASHKULLORE		GJINIA: FEMËRORE		Moshë: prej 18 deri 25 vjet		Moshë: mes 26 dhe 45 vjet		Moshë: mes 46 dhe 65 vjet		Moshë: mbi 65 vjet		Vendbanimi: mjedis urban (qytet)		Vendbanimi: mjedis rural (fshat)		Përkatësia etnike: Maqedonas		Përkatësia etnike: Shqiptar		Përkatësia etnike: Tjerë	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Gjithsej	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Veprimtaritë komunale	2,90	2,94	2,85	2,84	2,95	3,07	2,81	2,82	2,95	3,01	2,89	2,93	3,07	3,08	3,05	3,03	2,61	2,78	3,02	3,09	2,57	2,70	2,86	2,63
Furnizimi me ujë dhe kanalizimi	3,30	3,24	3,28	3,14	3,33	3,38	3,23	2,98	3,31	3,31	3,34	3,42	3,47	3,44	3,46	3,39	3,00	2,97	3,38	3,50	3,06	2,81	3,33	2,78
Menaxhimi me mbeturinat (marrja, transporti dhe deponimi)	3,36	3,23	3,33	3,11	3,39	3,40	3,32	2,98	3,33	3,30	3,40	3,34	3,50	3,74	3,46	3,40	3,15	2,90	3,48	3,48	3,06	2,82	2,96	2,76
Rrugët lokale dhe sinjalizimi i trafikut	3,01	3,08	2,92	2,95	3,11	3,24	2,92	3,02	3,05	3,10	3,01	3,10	3,13	3,35	3,18	3,18	2,67	2,91	3,17	3,24	2,51	2,83	2,99	2,66
Ndriçimi publik i rrugëve	3,29	3,32	3,27	3,21	3,31	3,46	3,31	3,13	3,29	3,37	3,25	3,35	3,53	3,85	3,38	3,36	3,12	3,24	3,35	3,52	3,15	2,96	3,12	2,90
Hapësirat për parkim	2,50	2,62	2,41	2,51	2,59	2,78	2,38	2,57	2,55	2,68	2,47	2,57	2,84	2,73	2,60	2,62	2,31	2,63	2,57	2,72	2,22	2,48	2,72	2,41
Rregullimi i trafikut dhe transportit publik	2,99	3,03	2,92	2,88	3,06	3,23	2,90	2,91	2,99	3,08	3,04	3,05	3,33	3,34	3,08	3,08	2,82	2,94	3,14	3,22	2,51	2,69	3,07	2,72
Parqet dhe sipërfaqet e gjelbër	3,18	3,18	3,12	3,04	3,26	3,38	3,05	3,03	3,22	3,26	3,24	3,24	3,48	3,12	3,41	3,30	2,74	2,96	3,42	3,41	2,53	2,78	2,85	2,83
Tregjet për harxhime të gjëra (tregjet e gjelbër)	3,16	3,14	3,09	3,01	3,23	3,32	3,02	3,04	3,23	3,21	3,18	3,13	3,27	3,26	3,44	3,33	2,60	2,77	3,33	3,34	2,66	2,82	3,05	2,74
Mirëmbajtja e varrezave	2,76	2,89	2,73	2,84	2,81	2,95	2,57	2,81	2,94	3,00	2,65	2,82	2,78	2,66	2,90	2,94	2,52	2,80	2,88	2,97	2,45	2,77	2,86	2,69
Mirëmbajtja e shtretërve të lumenjve	2,61	2,65	2,58	2,63	2,64	2,67	2,50	2,60	2,69	2,75	2,55	2,54	2,83	2,73	2,81	2,74	2,22	2,47	2,71	2,66	2,27	2,64	2,77	2,59
Mirëmbajtja e kanaleve për ujitje/përcjellje uji	2,56	2,65	2,53	2,59	2,59	2,71	2,56	2,60	2,66	2,78	2,41	2,48	2,51	2,48	2,68	2,72	2,37	2,52	2,56	2,68	2,57	2,61	2,59	2,44
Menaxhimi me kafshët e rrugës	1,94	2,14	1,94	2,08	1,94	2,22	1,87	2,13	2,01	2,22	1,92	2,01	1,86	2,07	2,06	2,13	1,71	2,14	1,98	2,14	1,82	2,16	1,91	2,03

DEMOGRAFIA E TË ANKUTUARVE	Gjithsej		GJINIA: MASHKULLORE		GJINIA: FEMERORE		Moshë: prej 18 deri 25 vjet		Moshë: mes 26 dhe 45 vjet		Moshë: mes 46 dhe 65 vjet		Moshë: mbi 65 vjet		Vendbanimi: mjedis urban (qytet)		Vendbanimi: mjedis rural (fshat)		Përkatësia etnike: Maqedonas		Përkatësia etnike: Shqiptar		Përkatësia etnike: Tjerë	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Gjithsej	2,84	2,95	2,79	2,88	2,90	3,04	2,66	2,85	2,91	3,03	2,89	2,94	3,02	3,03	2,98	3,02	2,57	2,83	3,05	3,06	2,30	2,78	2,66	2,78
Mbrojtja...	2,75	2,82	2,67	2,73	2,83	2,92	2,64	2,74	2,82	2,89	2,73	2,78	2,93	2,90	2,88	2,46	2,70	2,93	2,91	2,24	2,66	2,58	2,65	2,65
Mbrojtja e mjedisit jetësor dhe natyrës	2,68	2,78	2,64	2,71	2,73	2,85	2,48	2,64	2,75	2,86	2,75	2,78	2,78	2,93	2,77	2,81	2,50	2,72	2,85	2,91	2,26	2,55	2,53	2,65
Mbrojtja dhe shpëtimi në raste të krizës	3,10	3,26	3,05	3,20	3,15	3,33	2,85	3,17	3,17	3,32	3,17	3,26	3,34	3,28	3,27	3,36	2,76	3,07	3,37	3,34	2,39	3,12	2,87	3,03

DEMOGRAFIA E TË ANKUTUARVE	Gjithsej		GJINIA: MASHKULLORE		GJINIA: FEMERORE		Moshë: prej 18 deri 25 vjet		Moshë: mes 26 dhe 45 vjet		Moshë: mes 46 dhe 65 vjet		Moshë: mbi 65 vjet		Vendbanimi: mjedis urban (qytet)		Vendbanimi: mjedis rural (fshat)		Përkatësia etnike: Maqedonas		Përkatësia etnike: Shqiptar		Përkatësia etnike: Tjerë	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Demokracia, transparenca, përgjegjshmëria	2,53	2,68	2,49	2,62	2,58	2,76	2,46	2,67	2,53	2,73	2,59	2,62	2,57	2,64	2,66	2,75	2,28	2,55	2,61	2,70	2,36	2,69	2,29	2,37
Qasje tek informatat e komunës	2,91	3,04	2,82	2,95	3,01	3,15	2,85	3,00	2,89	3,11	3,03	2,96	2,98	3,00	3,06	3,11	2,62	2,89	3,05	3,14	2,56	2,90	2,60	2,56
Qasje tek informatat për shërbimet dhe aktivitetet e komunës	2,73	2,87	2,66	2,78	2,80	2,99	2,70	2,83	2,72	2,94	2,78	2,82	2,75	2,78	2,88	2,99	2,43	2,65	2,85	2,92	2,45	2,81	2,39	2,57
Qasje tek informatat për punën e Këshillit të komunës	2,57	2,71	2,52	2,65	2,62	2,79	2,43	2,72	2,59	2,75	2,65	2,67	2,58	2,57	2,73	2,81	2,26	2,52	2,69	2,75	2,26	2,70	2,41	2,38
Qasje tek informatat për shërbimet dhe aktivitetet shtetërore	2,62	2,79	2,56	2,72	2,68	2,89	2,54	2,75	2,66	2,85	2,65	2,77	2,39	2,61	2,78	2,89	2,27	2,61	2,72	2,87	2,36	2,66	2,37	2,64
Pjesëmarrja e qytetarëve gjatë marrjes së vendimeve strategjike me rëndësi lokale	2,27	2,46	2,26	2,38	2,27	2,55	2,20	2,54	2,23	2,47	2,34	2,37	2,38	2,29	2,36	2,52	2,07	2,34	2,28	2,41	2,28	2,61	2,05	2,15
Njohja e qytetarëve për shpenzimet e buxhetit komunal	2,20	2,39	2,18	2,37	2,23	2,40	2,14	2,42	2,18	2,44	2,28	2,28	2,37	2,25	2,34	2,45	1,91	2,26	2,24	2,30	2,13	2,65	1,95	1,97
Promovimi i bashkëpunimit mes bashkësive të ndryshme etnike	2,70	2,80	2,68	2,75	2,73	2,87	2,62	2,73	2,72	2,83	2,75	2,82	2,81	3,02	2,78	2,86	2,54	2,70	2,75	2,87	2,61	2,72	2,51	2,50
Menaxhimi me korrupsionin	2,19	2,37	2,17	2,34	2,21	2,41	2,10	2,31	2,22	2,45	2,22	2,28	2,15	2,53	2,26	2,37	2,04	2,38	2,21	2,33	2,16	2,48	2,04	2,17

2. KËNAQSHMËRIA E QYTETARËVE NGA SHËRBIMET E KOMUNAVE, SIPAS KOMUNAVE

2.1 Komuna Kumanovë

Në tabelën më poshtë janë paraqitur notat e përgjithshme për cilësinë e shërbimeve që i jep komuna e Kumanovës, si dhe përqindjen e të anketuarve që kanë dhënë nota të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	3,14	3,18	4,94%	6,58%	19,80%	17,29%	39,64%	36,11%	27,84%	31,29%	7,78%	8,73%
Urbanizëm	2,60	2,74	15,07%	15,11%	30,96%	26,73%	34,71%	31,19%	17,14%	22,58%	2,13%	4,39%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,29	2,45	21,42%	26,26%	36,76%	25,80%	34,19%	28,78%	7,16%	15,05%	0,47%	4,11%
Mbrojtja sociale	2,42	2,83	20,25%	11,44%	35,83%	24,60%	27,84%	37,05%	13,50%	23,00%	2,59%	3,91%
Veprimtaria komunale	2,88	2,96	12,08%	9,57%	22,59%	21,41%	35,24%	38,01%	25,28%	25,74%	4,81%	5,27%
Mbrojtja...	2,83	2,99	6,41%	7,48%	28,04%	21,90%	43,66%	41,77%	19,49%	22,31%	2,40%	6,53%
Demokracia, transparenca, përgjegjshmëria	2,26	2,57	24,00%	21,70%	37,86%	25,72%	27,52%	30,99%	9,63%	17,16%	0,99%	4,43%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	2,65	2,83	15,16%	13,74%	29,50%	23,05%	33,96%	34,70%	17,97%	23,14%	3,42%	5,39%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Kumanovës është rritur në vitin 2011 (nota mesatare 2,83) në krahasim me vitin 2010 (nota mesatare 2,65). Në të dy vitet, nota më të larta kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës, edhe atë 3,14 (2010) dhe 3,18 (2011). Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga zhvillimi lokal ekonomik, si dhe fusha e demokracisë, transparencës

dhe përgjegjshmërisë së komunës, por përsëri, në vitin 2010 vërehet përmirësim i notës së mesme edhe tek këto shërbime në krahasim me vitin 2011.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është përgjegjëse komuna e Kumanovës janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	0,76%	4,03%	12,98%	19,35%	59,92%	45,16%	24,8%	28,6%	1,53%	2,82%

Të dhënat nga tabela tregojnë se në vitin 2011 është rritur numri i qytetarëve që kanë qëndrim të caktuar ndaj shërbimeve që i fitojnë prej komunës. Gjegjësisht, në vitin 2010 numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj komunës („as i/e kënaqur, as i/e të pakënaqur“) ka qenë rreth 60%, kurse në 2011 kjo përqindje është zvogëluar në 45%. Sipas kësaj, përqindja e qytetarëve që janë „shumë i/e pakënaqur“ është rritur për 0,76% (2010) në 4,03% (2011), por gjithashtu ka rritje edhe tek qytetarët që janë „shumë i/e kënaqur“ nga puna e komunës, gjegjësisht nga 1,53% (2010) në 2,82 (2011). E ngjashme është edhe situata me numrin e qytetarëve që janë „i/e pakënaqshëm“ ose të „i/e kënaqshëm“, gjegjësisht, përqindja në vitin 2011 në të dy kategoritë është më e madhe krahasuar me 2010.

Pa mos hyrë në analizë të thellë të këtyre të dhënave, është i qartë konkluzioni se vazhdon të rritet numri i

qytetarëve që kanë qëndrim kritik ndaj komunës së Kumanovës (pa marr parasysh a është pozitiv ose negativ), sa i përket punës së komunës, që duhet të konsiderohet si një përfitim pozitiv në lëvizjet lokale demokratike. Rekomandohet që stili i këtillë të stimulohet edhe në të ardhmen, me qëllim që të sigurohet transparencë dhe përgjegjshmëri më e madhe në punën e komunës.

2.2 Komuna Tetovë

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Tetovës, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shtëlqyer 2010	5 = Shtëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	2,95	2,99	10,61%	8,66%	20,38%	25,13%	39,05%	33,93%	23,28%	23,37%	6,68%	8,91%
Urbanizëm	2,81	2,53	9,22%	13,50%	25,67%	33,59%	43,15%	39,53%	18,44%	12,66%	3,52%	0,71%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,43	2,44	17,98%	13,21%	35,00%	39,38%	34,34%	38,35%	11,37%	8,59%	1,32%	0,48%
Mbrojtja sociale	2,36	1,93	21,09%	35,70%	34,79%	40,98%	32,83%	18,69%	10,10%	3,74%	1,20%	0,90%
Veprimtaria komunale	2,77	2,45	12,68%	18,98%	26,82%	31,56%	37,56%	36,80%	16,69%	11,19%	6,25%	1,47%
Mbrojtja...	2,42	2,65	22,50%	13,34%	28,82%	34,43%	34,41%	30,15%	12,79%	17,63%	1,47%	4,45%

Demokracia, transparenca, përgjegjshmëria	2,41	2,43	20,21%	18,00%	34,23%	35,07%	33,00%	34,52%	9,57%	11,00%	2,98%	1,41%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	2,63	2,49	0,15	0,18	0,29	0,34	0,37	0,34	0,15	0,13	0,04	0,03

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Tetovës është zvogëluar në vitin 2011 (nota mesatare 2,49) në krahasim me 2010 (nota mesatare 2,63). Në të dy vitet, nota më të larta kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës, edhe atë 2,95 (2010) dhe 2,99 (2011) që paraqet një rritje të vogël të notës mesatare. Nga ana tjetër, në të dy vitet, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e mbro-

jtjes sociale ku në vitin 2011 ka pasur zvogëlim shtesë dhe të rëndësishëm në krahasim me vitin 2010 prej 2,36 në 1,93.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e Tetovës janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	2,69%	7,51%	19,73%	18,78%	56,05%	53,99%	17,0%	19,7%	4,48%	0,01%

Të dhënat na tabela tregojnë se nuk ka dallime të mëdha në notat e qytetarëve në vitin 2010 dhe 2011. Gjegjesisht, në vitin 2010 është rritur numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj shërbimeve në komunë („as i/e kënaqur, as i/e pakënaqur“) dhe ka qenë rreth 56%, kurse në vitin 2011 kjo përqindje është 54%. Përqindja e qytetarëve që janë „shumë i/e pakënaqur“ është rritur prej 2,69% (2010) në 7,51% (2011), por gjithashtu është zvogëluar numri i qytetarëve që janë „shumë i/e kënaqur“ nga puna e komunës, gjegjesisht prej 4,48% (2010) në 0,01% (2011).

2.3 Komuna Gostivar

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Gostivarit, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	2,54	2,31	24,54%	25,77%	26,74%	32,21%	26,49%	30,40%	14,59%	8,15%	7,65%	3,47%
Urbanizëm	2,44	2,22	17,60%	23,80%	33,42%	39,52%	38,20%	29,33%	8,59%	5,31%	2,18%	2,04%
Zhvillimi lokal ekonomik	1,85	1,76	39,60%	48,32%	39,06%	32,80%	18,34%	15,02%	2,39%	2,52%	0,62%	1,34%
Mbrojtja sociale	1,96	1,80	47,73%	50,82%	24,82%	26,43%	15,51%	16,72%	7,40%	4,26%	4,53%	1,77%
Veprimtaria komunale	2,92	2,37	15,17%	19,91%	22,63%	36,48%	37,04%	32,49%	15,21%	8,68%	9,95%	2,44%
Mbrojtja...	2,90	2,18	13,34%	24,96%	22,03%	40,32%	37,46%	28,80%	15,43%	3,84%	11,74%	2,08%
Demokracia, transparenca, përgjegjshmëria	2,04	2,15	37,26%	31,45%	33,60%	31,92%	21,01%	29,02%	4,53%	5,39%	3,60%	2,22%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	2,37	2,14	0,28	0,31	0,29	0,34	0,28	0,27	0,10	0,06	0,06	0,02

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Gostivarit është zvogëluar në vitin 2011 (nota mesatare 2,14) në krahasim me 2010 (nota mesatare 2,37). Në të dy vitet, nota më të larta kanë fituar shërbimet komunale, edhe atë 2,92 (2010) dhe 2,37 (2011) që tregon se ka ulje në notën mesatare në 2011 edhe për veprimtarinë komunale. Nga ana tjetër, në të dy vitet, me nota më të dobëta janë vlerësuar shërbimet

nga fusha e zhvillimit lokal ekonomik, ku në vitin 2011 ka ulje e mëtutjeshme në krahasim me 2010, prej 1,85 në 1,76.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e Gostivarit janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	5,38%	9,95%	24,66%	30,77%	60,99%	43,44%	7,2%	14,0%	1,79%	1,81%

Të dhënat nga tabela tregojnë se në vitin 2011 është rritur numri i qytetarëve që kanë qëndrim të caktuar mbi shërbimet që i fitojnë nga komuna. Gjegjësisht, në vitin 2010 numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent për shërbimet e komunës („as i/e kënaqur, as i/e pakënaqur“) ka qenë rreth 61%, kurse në 2011 kjo përqindje është zvogëluar në 44%. Për këtë shkak, përqindja e qytetarëve që janë „shumë i/e pakënaqur“ është rritur prej 5,38% (2010) në 9,95% (2011), por gjithashtu ka një rritje të vogël në përqindjen e qytetarëve që janë „shumë i/e kënaqur“ nga puna e komunës, gjegjësisht, prej 1,79% (2010) në 1,82 (2011). E ngjashme është edhe gjendja me numrin e qytetarëve që janë „i/e pakënaqur“ ose „i/e kënaqur“, gjegjësisht, në vitin 2011 në të dy kategoritë është më i madh se në 2010.

Pa mos hyrë në analiza të thella të këtyre të dhënave, është i qartë konkluzioni se vazhdimisht rritet numri i qytetarëve të komunës së Gostivarit që kanë qëndrim

kritik (pa dallim a është pozitiv ose negativ), sa i përket punës së komunës, që duhet të konsiderohet si përfitim pozitiv për lëvizjet demokratike në nivel lokal. Që të sigurohet transparenca dhe përgjegjshmëri më e madhe në punën e komunës, preferohet stimulimi i trendit të tillë edhe në të ardhmen.

2.4 Komuna Karposh

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Karposhit, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve. Duhet theksuar se komuna e Karposhit ka fituar notën mesatare më të lartë për vitin 2011 (3,82) prej të gjitha komunave që janë përfshirë me hulumtimin në teren.

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	3,74	4,17	2,99%	0,60%	10,97%	3,08%	24,18%	17,64%	32,61%	36,26%	29,25%	42,42%
Urbanizëm	3,51	3,94	6,17%	1,78%	13,10%	7,74%	30,41%	20,92%	24,57%	33,37%	25,76%	36,19%
Zhvillimi lokal ekonomik	3,00	3,22	12,31%	7,87%	21,11%	20,60%	34,72%	29,00%	18,39%	26,51%	13,47%	16,01%
Mbrojtja sociale	3,16	3,44	18,28%	9,17%	16,73%	14,80%	18,96%	22,92%	22,53%	28,94%	23,50%	24,16%
Veprimtaria komunale	3,71	4,13	5,62%	2,22%	11,49%	5,34%	22,32%	15,18%	27,89%	32,18%	32,68%	45,08%
Mbrojtja...	3,62	3,94	5,10%	1,37%	14,81%	5,03%	24,27%	21,28%	24,76%	42,56%	31,07%	29,75%
Demokracia, transparenca, përgjegjshmëria	3,35	3,66	8,34%	4,12%	18,97%	12,61%	25,48%	24,96%	24,01%	30,21%	23,19%	28,11%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	3,46	3,82	0,08	0,04	0,15	0,10	0,25	0,21	0,26	0,32	0,26	0,33

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Karposhit është rritur në vitin 2011 (nota mesatare 3,82) në krahasim me 2010 (nota mesatare 3,46). Në të dy vitet, nota më të larta kanë fituar shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës edhe atë 3,74 (2010) dhe 4,17 (2011). Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e zhvil-

limit lokal ekonomik, por në vitin 2011 përsëri vërehet përmirësim i notës mesatare edhe tek këto shërbime në krahasim me 2010 prej 3,00 në 3,22.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e Karposhit janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	0,00%	0,63%	5,06%	1,26%	22,78%	15,09%	44,9%	49,1%	27,22%	33,96%

Të dhënat nga tabela tregojnë se në vitin 2011 është rritur numri i qytetarëve që kanë qëndrim të caktuar mbi shërbimet që i fitojnë nga komuna. Gjegjësisht. Në vitin 2010 numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj shërbimeve të komunës („as i/e pakënaqur, as i/e kënaqur“) ka qenë rreth 23%, kurse në vitin 2011 kjo përqindje është zvogëluar në 15%. Për këtë shkak, përqindja e qytetarëve që janë „shumë i/e pakënaqur“ është rritur prej 0% (2010) në të parëndësishmet 0,6% (2011), por gjithashtu ka edhe rritje të përqindjes së qytetarëve që janë „shumë i/e kënaqur“ nga puna e komunës, gjegjësisht, prej 27,2% (2010) në 34% (2011). Numri i qytetarëve që janë „i/e pakënaqur“ është zvogëluar në 1,26% në 2011 (5,06% në 2010) kurse përqindja e „i/e kënaqur“ është rritur në 45% (2010) në 49% (2011).

Pa mos hyrë më thellë në detaje të kësaj analize, është i qartë konkluzioni se vazhdon të rritet numri i qytetarëve

të komunës së Karposhit që kanë qëndrim kritik (pa dalim a është pozitiv ose negativ), në lidhje me punën e komunës, duhet të konsiderohet si një përfitim pozitiv për lëvizjet pozitive në nivel lokal. Duhet të theksohet se numri i qytetarëve indiferent është më i ulët në komunën e Karposhit, krahasuar me 12 komunat e përfshira me hulumtimin.

2.5 Komuna Strumicë

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Strumicës, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Education, culture, sports and recreation	3,60	3,61	4,78%	4,80%	12,31%	9,52%	28,96%	28,49%	26,49%	34,17%	27,46%	23,03%
Urbanizëm	3,42	3,40	5,88%	4,97%	16,47%	17,75%	29,96%	30,02%	24,86%	26,88%	22,83%	20,39%
Local economic development	3,01	2,99	10,01%	8,97%	23,96%	24,52%	31,61%	37,12%	23,51%	16,91%	10,91%	12,49%
Social protection	2,78	2,65	19,31%	20,63%	25,02%	28,64%	27,59%	24,14%	14,98%	18,38%	13,10%	8,21%
Utilities	3,52	3,47	6,38%	6,74%	14,42%	11,97%	27,30%	29,97%	25,10%	30,19%	26,80%	21,13%
Protection...	3,43	3,42	5,60%	4,09%	15,73%	14,87%	29,31%	34,48%	28,88%	28,02%	20,47%	18,53%
Democracy, transparency and accountability	3,41	3,42	5,26%	7,52%	18,98%	15,44%	29,17%	28,96%	22,76%	23,36%	23,83%	24,72%
Overall average assessment	3,32	3,29	0,08	0,09	0,18	0,17	0,29	0,30	0,23	0,26	0,22	0,19

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Strumicës në të dy vitet e analizuar është përafërsisht e njëjtë, gjegjësisht në vitin 2011 nota mesatare është 3,29, kurse në 2010, nota mesatare është 3,32. Në të dy vitet, nota më të larta kanë fituar shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës edhe atë 3,60 (2010) dhe 3,61 (2011). Nga ana tjetër, më

dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e mbrojtjes sociale, që ka zvogëlim në 2011 krahasuar me vitin 2010, prej 2,78 në 2,65.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e Strumicës janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	1,94%	1,29%	9,68%	5,81%	36,13%	35,48%	27,1%	35,5%	25,16%	21,94%

Të dhënat nga tabela tregojnë se nuk ka lëshime të rëndësishme në rezultatet e dy viteve të analizuara. Gjegjesisht, në të dy vitet numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj shërbimeve në komunë („as i/e kënaqur, as i/e pakënaqur“) ka qenë rreth 36%. Numri i qytetarëve që janë „shumë i/e pakënaqur“ është zvogëluar prej 1,94% në 2010 në 1,29% në vitin 2011, njëllor sikur edhe numri i qytetarëve që janë „shumë i/e kënaqur“ nga puna e komunës, gjegjesisht, prej 25% (2010) në 22% (2011). Numri i qytetarëve „i/e pakënaqur“ është zvogëluar në 5,81% në 2011 (9,7% në 2010) kurse

përqindja e „i/e kënaqur“ është rritur prej 27% (2010) në 35,5% (2011).

2.6 Komuna Veles

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Velesit, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	3,41	3,51	3,53%	2,95%	15,22%	14,18%	32,23%	29,95%	23,88%	35,13%	13,85%	17,78%
Urbanizëm	2,56	2,68	14,83%	7,72%	39,12%	33,40%	34,14%	44,37%	16,82%	12,47%	8,44%	2,05%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,11	2,40	32,26%	17,26%	40,09%	42,76%	26,57%	25,84%	9,57%	10,69%	3,83%	3,45%
Mbrojtja sociale	2,30	2,35	37,13%	27,94%	29,89%	35,75%	21,46%	18,91%	11,20%	8,18%	6,65%	9,22%
Veprimtaria komunale	2,81	2,82	17,12%	15,65%	27,68%	27,81%	30,86%	26,83%	19,88%	17,83%	11,64%	11,89%
Mbrojtja...	2,89	3,02	9,61%	4,96%	19,91%	17,24%	35,83%	52,16%	17,76%	22,63%	8,77%	3,02%
Demokracia, transparenca, përgjegjshmëria	2,78	2,59	16,67%	23,19%	28,48%	25,95%	26,39%	25,69%	12,91%	18,71%	7,93%	6,47%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	2,71	2,77	0,19	0,15	0,29	0,28	0,29	0,30	0,16	0,18	0,09	0,09

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Velesit është rritur shumë pak në vitin 2011 (nota mesatare 2,77) në krahasim me vitin 2010 (nota mesatare 2,71). Në të dy vitet, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e arsimit, kulturës dhe sportit 3,41 (2010) dhe 3,51 (2011). Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga zhvillimi lokal ekonomik, si

dhe shërbimet sociale, por përsëri në vitin 2011 vërehet përmirësim i notës mesatare edhe tek këto shërbime në krahasim me vitin 2010.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e Velesit janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
General perception for the quality of all services	6,41%	4,71%	30,13%	16,25%	46,79%	42,52%	12,18%	28,3%	4,49%	8,19%

Të dhënat nga tabela tregojnë se në vitin 2011 është rritur numri i qytetarëve që kanë qëndrim të caktuar mbi shërbimet që i fitojnë nga komuna. Gjegjësisht, në vitin 2010 numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj shërbimeve të fituara nga komuna („as i/e kënaqur, as i/e pakënaqur“) ka qenë rreth 47%, kurse në 2011 kjo përqindje është zvogëluar në 42%. Për këtë shkak, ka rritje në përqindjen e qytetarëve që janë „shumë i/e kënaqur“ nga puna e komunës, prej 4,5% (2010) në 8,2% (2011). E ngjashme është edhe gjendja me qytetarët që janë „i/e kënaqur“, gjegjësisht, përqindja në 2011 është rritur në 28,3% në krahasim me 12% në 2010. Sipas kësaj, numri i qytetarëve që janë „i/e pakënaqur“ është zvogëluar në 2011(16%) krahasuar me 2010 (30%).

Pa mos hyrë në analizë të thellë të këtyre të dhënave, i qartë është konkluzioni se vazhdon të rritet numri i

qytetarëve të komunës së Velesit që kanë qëndrim kritik (pa dallim a është pozitiv ose negativ) ndaj punës së komunës, që duhet të konsiderohet si përfitim për lëvizjet demokratike në nivel lokal. Që të sigurohet transparencë dhe përgjegjshmëri më e lartë në punën komunës, preferohet stimulimi i trendit të tillë edhe në të ardhmen.

2.7 Komuna Ohër

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Ohrit, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	3,07	3,03	9,82%	13,40%	17,30%	21,17%	38,44%	28,72%	24,47%	22,10%	9,97%	14,61%
Urbanizëm	2,31	2,29	25,45%	25,84%	33,87%	34,79%	28,36%	26,48%	8,82%	10,59%	3,51%	2,28%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,16	2,14	28,07%	27,77%	39,49%	39,19%	22,84%	24,81%	7,29%	7,57%	2,31%	0,66%
Mbrojtja sociale	2,50	2,32	23,50%	33,33%	25,92%	30,41%	31,55%	14,52%	14,76%	14,43%	4,27%	7,31%
Veprimtaria komunale	3,04	3,04	10,30%	12,79%	20,03%	19,08%	33,75%	31,88%	26,92%	23,46%	8,99%	12,79%
Mbrojtja...	3,16	3,05	5,52%	10,72%	17,51%	22,38%	41,73%	30,30%	26,14%	24,01%	9,11%	12,59%

Demokracia, transparencja, përgjegjshmëria	2,75	2,36	17,39%	26,84%	25,78%	31,73%	29,01%	24,94%	19,76%	11,37%	8,06%	5,13%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	2,73	2,63	0,17	0,21	0,25	0,28	0,32	0,26	0,19	0,17	0,07	0,08

As shown in the table above, in the Municipality of Ohrid citizens' average satisfaction has decreased in 2011. Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Ohrit është zvogëluar në vitin 2011 (nota mesatare 2,63) në krahasim me vitin 2010 (nota mesatare 2,73). Në të dy vitet, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e mbrojtjes (mbrojtja kundër zjarreve dhe mbrojtja e mjedisit jetësor) edhe atë 3,16 (2010) dhe

3,05 (2011). Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga zhvillimi lokal ekonomik dhe urbanizmi, ku vërehet zvogëlim i notës mesatare në vitin 2011 në krahasim me 2010.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e Ohrit janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	4,08%	5,06%	15,65%	22,78%	57,14%	51,27%	18,4%	14,6%	4,76%	6,33%

Të dhënat nga tabela tregojnë se në vitin 2011 është rritur numri i qytetarëve që kanë qëndrim të caktuar mbi shërbimet që i fitojnë nga komuna. Gjegjesisht, në vitin 2010 numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj shërbimeve të fituara nga komuna („as i/e kënaqur, as i/e pakënaqur“) ka qenë rreth 57%, kurse në 2011 kjo përqindje është zvogëluar në 51%. Për këtë shkak, ka rritje në përqindjen e qytetarëve që janë „shumë i/e pakënaqur“ nga puna e komunës, prej 4% (2010) në 5% (2011), por gjithashtu ka rritje edhe tek qytetarët që janë „shumë i/e kënaqur“, prej 4,7% (2010) në 6,3% (2011). E ngjashme është gjendja me qytetarët që janë „i/e pakënaqur“, gjegjesisht, përqindja në 2011 (23%) është më e madhe nga ajo në vitin 2010 (16%). Numri i qytetarëve që janë „i/e kënaqur“ është zvogëluar prej 18% (2010) në 14% (2011).

Pa mos hyrë në analizë të thellë të këtyre të dhënave, i qartë është konkluzioni se vazhdon të rritet numri i

qytetarëve të komunës së Ohrit që kanë qëndrim kritik (pa dallim a është pozitiv ose negativ) ndaj punës së komunës, që duhet të konsiderohet si përfitim për lëvizjet demokratike në nivel lokal. Që të sigurohet transparencë dhe përgjegjshmëri më e lartë në punën e komunës, preferohet stimulimi i trendit të tillë edhe në të ardhmen.

2.8 Komuna Bogovinë

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Bogovinës, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	2,46	3,47	36,25%	0,38%	20,00%	15,93%	18,00%	37,14%	13,38%	29,11%	12,38%	17,44%
Urbanizëm	3,01	3,02	6,13%	0,00%	21,15%	29,89%	46,25%	44,26%	18,58%	19,39%	7,91%	6,46%
Zhvillimi lokal ekonomik	1,96	2,96	26,39%	0,19%	54,08%	31,33%	16,95%	44,47%	2,36%	19,89%	0,21%	4,13%
Mbrojtja sociale	1,40	2,09	68,29%	40,89%	23,39%	21,02%	8,01%	27,91%	0,31%	8,21%	0,00%	1,97%
Veprimtaria komunale	2,17	3,03	34,75%	1,25%	27,91%	27,42%	25,14%	44,87%	10,17%	20,23%	2,03%	6,23%
Mbrojtja...	2,02	3,16	28,31%	0,00%	50,00%	31,30%	14,71%	35,88%	5,51%	17,94%	1,47%	14,89%
Demokracia, transparenca, përgjegjshmëria	2,41	2,98	28,62%	0,14%	27,93%	31,91%	23,97%	43,16%	12,59%	19,66%	6,90%	5,13%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	2,23	2,97	0,34	0,06	0,29	0,26	0,22	0,40	0,10	0,20	0,05	0,08

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Bogovinës është rritur në vitin 2011 (nota mesatare 2,97) në krahasim me vitin 2010 (nota mesatare 2,23). Në 2011, nota më të larta kanë fituar shërbimet nga fusha e arsimit, kulturës dhe sportit kurse në vitin 2010 notë më të lartë ka fusha e urbanizmit ku notën mesatare më të lartë (3,02) e kanë ruajtur edhe në vitin 2011. Nga ana tjetër, në të dy vitet, më dobët

janë vlerësuar shërbimet nga fusha e mbrojtjes sociale, por përsëri ka rritje të dukshme të notës prej 1,4 (2010) në 2,09 (2011).

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e Bogovinës janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	2,27%	0,00%	26,14%	6,90%	50,00%	52,87%	19,3%	37,9%	2,27%	2,30%

Për dallim nga komunat e tjera të analizuar, të dhënat nga tabela tregojnë se në vitin 2011 nuk është rritur numri i qytetarëve që kanë qëndrim të caktuar ndaj shërbimeve që i fitojnë nga komuna. Gjegjësisht, në vitin 2010 numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj shërbimeve të fituara nga komuna („as i/e kënaqur, as i/e pakënaqur“) ka qenë 50%, kurse në 2011 kjo përqindje është rritur në 53%. Përqindja e qytetarëve që janë „shumë i/e pakënaqur“ është zvogëluar prej 2,2% (2010) në 0% (2011), si dhe numri i qytetarëve që janë „i/e pakënaqur“ që është zvogëluar prej 26% (2010) në 7% (2011). Sipas kësaj, numri i qytetarëve që janë „i/e

kënaqur“ është rritur dukshëm prej 19% (2010) në 38% (2011), kurse numri i qytetarëve që janë „shumë i/e kënaqur“ është identik në të dy vitet e analizuar (2,3%).

2.9 Komuna Dibër

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Dibërës, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	2,62	3,20	20,42%	8,21%	24,93%	21,61%	33,10%	31,27%	15,35%	20,03%	6,20%	18,88%
Urbanizëm	2,43	2,92	16,82%	3,65%	37,57%	26,54%	33,08%	48,27%	11,21%	16,92%	1,31%	4,62%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,06	2,57	29,75%	9,26%	42,19%	36,81%	23,21%	43,06%	2,32%	9,26%	2,53%	1,62%
Mbrojtja sociale	1,99	2,36	43,24%	33,21%	27,75%	23,80%	18,20%	24,35%	8,47%	11,44%	2,34%	7,20%
Veprimtaria komunale	2,26	2,58	25,05%	13,68%	36,84%	35,12%	27,60%	33,37%	8,17%	14,77%	2,34%	3,06%
Mbrojtja...	2,14	2,96	29,49%	5,78%	32,26%	21,33%	33,64%	48,44%	3,69%	19,56%	0,92%	4,89%
Demokracia, transparencja, përgjegjshmëria	2,28	2,74	25,16%	9,03%	32,48%	27,08%	32,32%	46,18%	8,92%	16,67%	1,11%	1,04%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	2,28	2,75	0,27	0,12	0,33	0,28	0,29	0,38	0,09	0,15	0,03	0,06

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Dibërës është rritur në vitin 2011 (nota mesatare 2,75) në krahasim me vitin 2010 (nota mesatare 2,28). Në të dy vitet, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës edhe atë 2,62 (2010) dhe 3,20 (2011). Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e mbrojtjes

sociale, por përsëri në vitin 2011 vërehet përmirësim i notës mesatare edhe tek këto shërbime në krahasim me 2010, prej 1,99 në 2,36.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e Dibërës janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	16,00%	3,95%	25,33%	14,47%	41,33%	36,84%	12,0%	39,5%	5,33%	5,26%

Të dhënat nga tabela tregojnë se në vitin 2011 është rritur numri i qytetarëve që kanë qëndrim të caktuar mbi shërbimet që i fitojnë nga komuna. Gjegjësisht, në vitin 2010 numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj shërbimeve të fituara nga komuna („as i/e kënaqur, as i/e pakënaqur“) ka qenë rreth 41%, kurse në 2011 kjo përqindje është zvogëluar në 37%. Gjithashtu, përqindja e qytetarëve që janë „shumë i/e pakënaqur“ nga puna e komunës është zvogëluar, prej 16% (2010) në 4% (2011). Për këtë shkak ka edhe rritje drastike të përqindjes së qytetarëve që janë „i/e kënaqur“, 39% (2011) krahasuar me 12% (2010), kurse numri i qytetarëve „shumë i/e

kënaqur“ ka mbetur përafërsisht i njëjtë në të dy vitet (5%).

2.10 Komuna Negotinë

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Negotinës, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	3,36	3,83	4,98%	3,48%	16,89%	8,96%	30,62%	18,08%	32,43%	39,97%	15,08%	29,52%
Urbanizëm	3,35	3,46	9,51%	7,79%	16,16%	14,07%	22,62%	22,05%	33,08%	36,12%	18,63%	19,96%
Zhvillimi lokal ekonomik	1,91	2,31	42,12%	21,58%	30,67%	38,25%	22,25%	29,06%	4,32%	10,26%	0,65%	0,85%
Mbrojtja sociale	2,48	3,29	27,12%	8,14%	30,00%	19,27%	19,04%	25,27%	15,96%	30,41%	7,88%	16,92%
Veprimtaria komunale	2,86	3,04	15,45%	14,61%	24,92%	19,66%	26,77%	26,10%	23,83%	26,85%	9,03%	12,78%
Mbrojtja...	2,94	2,92	6,39%	9,24%	26,94%	24,37%	39,27%	38,24%	21,00%	21,43%	6,39%	6,72%
Demokracia, transparenca, përgjegjshmëria	2,14	2,60	29,42%	14,74%	39,23%	31,85%	21,54%	34,07%	7,88%	17,27%	1,93%	2,06%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	2,74	3,11	0,19	0,11	0,26	0,21	0,25	0,26	0,20	0,27	0,09	0,14

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Negotinës është rritur në vitin 2011 (nota mesatare 3,11) në krahasim me vitin 2010 (nota mesatare 2,74). Në të dy vitet, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës edhe atë 3,36 (2010) dhe 3,83 (2011). Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e demokracisë,

transparencës dhe përgjegjshmërisë, por përsëri në vitin 2011 vërehet përmirësim i notës mesatare edhe tek këto shërbime në krahasim me 2010.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e Negotinës janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	6,25%	1,25%	15,00%	17,50%	50,00%	28,75%	27,5%	41,3%	1,25%	11,25%

Të dhënat nga tabela tregojnë se në vitin 2011 është rritur numri i qytetarëve që kanë qëndrim të caktuar mbi shërbimet që i fitojnë nga komuna. Gjegjësisht, në vitin 2010 numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj shërbimeve të fituara nga komuna („as i/e kënaqur, as i/e pakënaqur“) ka qenë rreth 50%, kurse në 2011 kjo përqindje është zvogëluar në 29%. Si pasojë, përqindja e qytetarëve që janë „shumë i/e kënaqur“ është rritur prej 1,25% (2010) në 11,25% (2011), por gjithashtu ka rritje edhe tek përqindja e qytetarëve që janë „të kënaqur“ nga puna e komunës, gjegjësisht prej 27% (2010) në 41% (2011). Numri i qytetarëve që janë „i/e pakënaqur“ ka mbetur përafërsisht i njëjtë në të dy vitet (15%) derisa ka zvogëlim të përqindjes së qytetarëve që janë „i/e shumë kënaqur“ prej 6% (2010) në 1% (2011).

Pa mos hyrë në analizë të thellë të këtyre të dhënave, i qartë është konkluzioni se vazhdon të rritet numri i

qytetarëve të komunës së Ohrit që kanë qëndrim kritik (pa dallim a është pozitiv ose negativ) ndaj punës së komunës, që duhet të konsiderohet si përfitim për lëvizjet demokratike në nivel lokal. Që të sigurohet transparencë dhe përgjegjshmëri më e lartë në punën komunës, preferohet stimulimi i trendit të tillë edhe në të ardhmen.

2.11 Komuna Ilinden

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Ilindenit, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	3,43	3,84	12,38%	8,04%	11,99%	9,69%	23,60%	15,90%	24,56%	23,03%	27,47%	43,33%
Urbanizëm	3,21	3,78	13,28%	5,71%	14,32%	11,14%	31,77%	18,00%	19,01%	29,71%	21,61%	35,43%
Zhvillimi lokal ekonomik	3,21	3,40	12,81%	8,58%	16,71%	18,64%	25,91%	22,49%	25,63%	25,15%	18,94%	25,15%
Mbrojtja sociale	1,87	1,83	57,59%	61,84%	18,97%	14,47%	10,04%	9,43%	5,80%	7,46%	7,59%	6,80%
Veprimtaria komunale	2,95	3,46	24,72%	13,89%	12,85%	14,14%	24,85%	17,55%	17,38%	20,71%	20,20%	33,71%
Mbrojtja...	2,67	2,68	28,36%	22,22%	17,16%	26,11%	26,12%	22,22%	15,67%	20,00%	12,69%	9,44%
Demokracia, transparenca, përgjegjshmëria	2,53	3,15	32,54%	20,79%	20,33%	15,35%	21,77%	18,32%	12,44%	19,06%	12,92%	26,49%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	2,83	3,20	0,27	0,20	0,16	0,15	0,23	0,17	0,17	0,20	0,18	0,27

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e llindenit është rritur në vitin 2011 (nota mesatare 3,20) në krahasim me vitin 2010 (nota mesatare 2,83). Në të dy vitet, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës edhe atë 3,43 (2010) dhe 4,84 (2011). Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e mbrojtjes sociale, ku më tutje vërehet se ka një ulje të vogël të notës në vitin 2011 krahasuar me 2010, prej 1,87 në 1,83.

Duhet theksuar në komunën e llindenit nota mesatare është dukshëm më e madhe në fushën e zhvillimit lokal ekonomik në krahasim me komunat tjera të analizuara, ku në vitin 2011 ka rritje shtesë në krahasim me 2010, prej 3,21 në 3,40.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e llindenit janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	4,23%	0,00%	14,08%	8,57%	42,25%	18,57%	31,0%	52,9%	8,45%	20,00%

Të dhënat nga tabela tregojnë se në vitin 2011 është rritur numri i qytetarëve që kanë qëndrim të caktuar mbi shërbimet që i fitojnë nga komuna. Gjegjësisht, në vitin 2010 numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj shërbimeve të fituara nga komuna („as i/e kënaqur, as i/e pakënaqur“) ka qenë rreth 42%, kurse në 2011 kjo përqindje është zvogëluar në 18%. Si pasojë, përqindja e qytetarëve që janë „shumë i/e kënaqur“ është rritur prej gati 8% (2010) në 20% të konsiderueshme (2011), por gjithashtu ka rritje edhe tek përqindja e qytetarëve që janë „i/e kënaqur“ nga puna e komunës, gjegjësisht prej 31,2% (2010) në 53% (2011). Numri i qytetarëve që janë „i/e pakënaqur“ është zvogëluar prej 14% (2010) në vetëm 8% (2011), kurse përqindja e qytetarëve që janë „i/e shumë pakënaqur“ është 0%.

Në bazë të këtyre të dhënave, duhet të theksohet se qytetarët e komunës së Ilindenit, së bashku me qytetarët e komunës së Karposhit, kanë treguar nivelin më të lartë të kënaqshmërisë nga shërbimet që i fitojnë nga pushteti lokal.

2.12 Komuna Nagoriçan i Vjetër

Në tabelën më poshtë janë prezantuar notat e përgjithshme për cilësitë e shërbimeve që i jep komuna e Nagoriçanit të Vjetër, si dhe përqindjet e të anketuarve që kanë dhënë notë të përshtatshme për secilën nga fushat e shërbimeve:

	Kënaqshmëria e përgjithshme 2010	Kënaqshmëria e përgjithshme 2011	1 = Shumë dobët 2010	1 = Shumë dobët 2011	2 = Dobët 2010	2 = Dobët 2011	3 = Mirë 2010	3 = Mirë 2011	4 = Shumë mirë 2010	4 = Shumë mirë 2011	5 = Shkëlqyer 2010	5 = Shkëlqyer 2011
Arsim, kulturë, sport	2,98	2,95	16,19%	12,11%	18,17%	22,81%	30,22%	32,98%	22,12%	22,46%	13,31%	9,65%
Urbanizëm	2,26	2,34	28,10%	25,80%	25,98%	29,28%	38,67%	30,72%	6,65%	13,91%	0,60%	0,29%
Zhvillimi lokal ekonomik	1,95	2,05	36,43%	32,67%	36,18%	35,40%	23,51%	25,99%	3,88%	5,69%	0,00%	0,25%
Mbrojtja sociale	1,29	1,50	78,05%	64,49%	15,61%	22,72%	5,43%	10,70%	0,90%	2,09%	0,00%	0,00%
Veprimtaria komunale	2,22	2,10	38,45%	35,96%	19,61%	29,00%	26,84%	25,07%	11,35%	8,53%	3,74%	1,44%
Mbrojtja...	2,32	2,57	23,56%	17,35%	27,75%	25,51%	41,36%	42,86%	7,33%	11,22%	0,00%	3,06%
Demokracia, transparenca, përgjegjshmëria	1,59	1,76	54,39%	50,19%	33,97%	30,08%	10,21%	14,56%	0,95%	4,21%	0,48%	0,96%
Vlera Mesatare e Përgjithshme	2,10	2,15	0,40	0,36	0,24	0,27	0,24	0,24	0,08	0,10	0,03	0,02

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Nagoriçanit të Vjetër ka rritje të ulët në vitin 2011 (nota mesatare 2,15) në krahasim me vitin 2010 (nota mesatare 2,10). Në të dy vitet, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës edhe atë 2,98 (2010) dhe 2,95 (2011). Nga

ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e mbrojtjes sociale, si dhe demokracia, transparenca dhe përgjegjshmëria e komunës, por përsëri në vitin 2011 vërehet përmirësim i notës mesatare edhe tek këto shërbime krahasuar me 2010.

Nota e përgjithshme mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet për të cilat është kompetente komuna e Nagoriçanit të Vjetër janë dhënë në tabelën në vijim:

	Shumë i/e pakënaqur		I/e pakënaqur		As i/e pakënaqur, as i/e kënaqur		I/e kënaqur		Shumë i/e kënaqur	
	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011	2010	2011
Perceptimi i përgjithshëm i cilësisë së gjitha shërbimeve	1,47%	9,59%	22,06%	17,81%	61,76%	60,27%	11,8%	12,3%	2,94%	0,00%

Të dhënat nga tabela tregojnë se në vitin 2011 është rritur numri i qytetarëve që kanë qëndrim të caktuar mbi shërbimet që i fitojnë nga komuna. Gjegjësisht, në vitin 2010 dhe 2011 numri i qytetarëve që kanë qenë indiferent ndaj shërbimeve të fituara nga komuna („as i/e kënaqur, as i/e pakënaqur“) ka qenë rreth 60%. Si pasojë, përqindja e qytetarëve që janë „shumë i/e kënaqur“ ose „i/e kënaqur“ lëviz prej 12% dhe 13%, kurse numri i qytetarëve që janë „i/e pakënaqur“ është zvogëluar prej 22% (2010) në 17% (2011), kurse përqindja e qytetarëve që janë „i/e shumë pakënaqur“ është rritur prej 1,5% (2010) në gati se 10% (2011).

Pa mos hyrë në analizë të thellë të këtyre të dhënave, i qartë është konkluzioni se është shumë i madh numri i qytetarëve të komunës së Nagoriçanit të Vjetër që nuk kanë qëndrim kritik (pa dallim a është pozitiv ose negativ) ndaj punës së komunës, që duhet të konsiderohet si përfitim negativ për lëvizjet demokratike në nivel lokal. Që të sigurohet transparencë dhe përgjegjshmëri më e lartë në punën komunës, preferohet ndryshim i trendit të tillë dhe stimulim i qytetarëve për të dhënë nota kritike për punën e pushtetit lokal, pa marr parasysh a është pozitive ose negative.



20 ГОДИНИ FOUNDATION ФОНДАЦИЈА
OPEN OTBORENO OPENTBOPENO
SOCIETY OPIITESTBO OPIITESTBO
MACEDONIA MAKEDONIJA