



ГЛАСОТ НА ГРАЃАНИТЕ

Истражување за задоволството на граѓаните
од општинските услуги во Република Македонија
Извештај 2012

ZËRI I QYTETARËVE

Hulumtimi i kënaqshmërisë së qytetarëve nga
shërbimet komunalenë Republikën e Maqedonisë
Reporti 2012

THE VOICE OF THE CITIZENS

Research on Citizens' Satisfaction with
Municipal Services in the Republic of Macedonia
2012 Report



ZËRI I YTETARËVE

Hulumtimi i kënaqshmërisë së qytetarëve nga
shërbimet komunalenë Republikën e Maqedonisë
Reporti 2012

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 2012

Boton:

Fondacioni Shoqëri e hapur - Maqedoni

Për botuesin:

Vladimir Millçin, Drejtor ekzekutiv

Përgatiti:

Georgi Hristov, Jane Vrteski, Natasha Ilijeva – Acevska, Armine Vrteska

- Qendra për zhvillimin e demokracisë lokale

Redaktorë:

Fani Karanfillova - Panovska

Kire Milovski

Aleksandar Stojanovski

Përkthimi:

Abakus

Formësimi artistik - grafik:

Koma

Shtyp:

Propoint

Tirazhi:

400

Tirazh pa pagesë/ jo komercial

PËRMBAJTJA

Përmbledhje ekzekutive.....	85
Konkluzionet kryesore	85
1 Kënaqësia e qytetarëve nga shërbimet komunale	
1 në nivel të RM	88
1.1 Hyrje	88
1.2 Analiza e rezultateve	89
1.2.1 Arsim, kulturë, sport dhe Çlodhje	92
1.2.2 Urbanizëm dhe planifikimi urbanistik	92
1.2.3 Zhvillimi lokal ekonomik.....	93
1.2.4 Mbrojtja sociale	94
1.2.5 Veprimtaritë komunale	95
1.2.6 Mbrojtje.....	96
1.2.7 Demokracia, transparenca dhe përgjegjshmëria.....	96
1.3 Kënaqshmëria nga puna e	97
pushtetit lokal	97
2 Analiza e kënaqshmërisë së përgjithshme	
2 nga decentralizimi	98
2.1 Analiza krahasuese e rezultateve për vitet 2010, 2011	102
dhe 2012 sipas demografisë së anketuesve.....	102
3 Analiza e rezultateve të përgjithshme në	
3 nivel të komunës	111
3.1 Kumanovë.....	111
3.2 Tetovë	112
3.3 Gostivar	113
3.4 Karposh	113
3.5 Strumicë	114
3.6 Veles	115
3.7 Ohër	115
3.8 Bogovinë	116
3.9 Dibër	116
3.10 Negotinë.....	117
3.11 Ilinden.....	118
3.12 NagoriÇan i Vjetër	119



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 - 2012. Më konkretisht, raporti është i tretë i radhës që bazohet mbi hulumtimin në teren për matjen e kënaqshmërisë së qytetarëve për shërbimet që i marrin nga pushtetet lokale në vitin 2012. Duke marrë parasysh faktin që hulumtimi i tillë bëhet për herën e tretë me rend, mund të bëhet një analizë krahasuese e tendencave të kënaqshmërisë së qytetarëve për shërbimet që i marrin nga pushteti lokal për periudhën e viteve 2010, 2011 dhe 2012. Qëllimi i projektit „Decentralizim transparent dhe efikas“ 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 ingerencave nga ana e komunave në fushat e: financave, arsimit, urbanizmit dhe planifikimit urbanistik, zhvillimit lokal dhe rajonal dhe veprimtaritë komunale.

Sipas strukturës, raporti është identik me dy raportet paraprake (2010 dhe 2011) mbi kënaqshmërinë e qytetarëve nga shërbimet lokale dhe përbëhet nga tre pjesë 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 ingerencave 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 ingerencave. Në pjesën e dytë, me figura janë prezantuar rezultatet e pyetjeve të përgjithshme me të cilat matet perceptimi

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

i qytetarëve kryesisht për rezultatet e procesit të decentralizimit dhe analizave krahasuese për vitet 2010, 2011 dhe 2012 sipas demografisë së të anketuarve. Në pjesën e tretë, janë vendosur rezultatet e përgjithshme për secilën partner-komunë në nivel të ingerencave, pa prezantimin e nivelit të shërbimeve në secilën ingerencë, ndërsa analizat e hollësishme individuale në nivel të shërbimeve janë të gatshme vetëm për partner-komunat që vetë ata të bëjnë krahasim të rezultateve gjatë viteve në hulumtim dhe të krahasojnë arritjet e tyre me mesataren e shtetit.

Konkluzionet kryesore

Analiza e rezultateve për vitin 2012 tregon që perceptimi i qytetarëve për kënaqshmërinë nga shërbimet lokale janë shumë të ngjashme me ata të dy viteve paraprake, andaj edhe zbulimet në masë të madhe përputhen me zbulimet e viteve paraprake. Tre konkluzionet e përgjithshme që mund të nxirren nga hulumtimi për periudhën 2010 - 2012 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 (2010), 2,81 (2011) dhe 2,84 (2012). Nga ana tjetër, nota e përgjithshme mesatare e cila ende është nën notën mesatare “mirë 3” dhe ajo që dobët, gjegjësisht me notë mesatare mes 1,5 dhe 2,5 janë notuar madje edhe 20 shërbime komunale, na tregon se ende ka mjaft hapësirë për përmirësim të shërbimeve lokale nëpërmjet stimulimit të procesit të decentralizimit.**
- 2. Përqindja më e madhe e qytetarëve ende janë indiferent sa i përket cilësisë së shërbimeve**

lokale, që tregojnë se ka nevojë për bashkëpunim të mëtutjeshëm me qytetarët (shoqatat qytetare) që ata më mirë të njohin ingerencat 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, përgjegjësi dhe përgjegjshmëri më të madhe të komunave.

- 3. Gjatë tre viteve të analizuar, 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 ingerencat tek pushteti lokal. Përveç kësaj, përqindja e qytetarëve të mendojnë se shërbimet janë përmirësuar rritet prej viti në vit.**

Konkluzione tjera më konkrete, ndërsa sipas notave të qytetarëve për dymbëdhjetë komunat partnere janë këto në vijim:

- ▶ Në vitin 2012, numri më i madh i shërbimeve janë notuar e nota mesatare prej 2,5 deri 3,5. Vetëm një shërbim (arsimi fillor) ka notë mesatare më të madhe se 3,5. Nga ana tjetër, dobët (“pamjaftueshëm 1” ose “mjaftueshëm 2”) janë notuar 20 shërbimet komunale (rritje për 9 në krahasim me vitin 2011) me notë mesatare prej 1,5 dhe 2,5. Pjesa më e madhe e shërbimeve dobët të notuar janë ingerencat e mbrojtjes sociale dhe zhvillimi ekonomik lokal.
- ▶ Në nivel të RM-së asnjë ingerencë komunale, dhe asnjë shërbim konkret nga Çfarëdo ingerence, mesatarisht nuk ka arritur notë më të lartë prej 4. Sidoqoftë në disa komuna, shërbime të posaçme, edhe grupe të tëra të ingerencave kanë arritur vlera mesatare më të larta se 4.
- ▶ Sa i përket analizës gjinore, popullata femërore është më e kënaqur nga shërbimet në krahasim me popullatën mashkullore në të dy vitet e analizuar. Gjegjesisht, niveli i kënaqësisë prej gjitha shërbimeve tek femrat është 2,76 (2010), 2,92 (2011) dhe 2,86 (2012), kurse tek meshkujt mesatarja është 2,66 (2010), 2,72 (2011) dhe 2,77 (2012).
- ▶ Sa i përket strukturës së moshës, gjatë viteve 2010 dhe 2011 më të kënaqur nga shërbimet komunale janë më të moshuarit (mbi 65 vjet) me nota mesatare 2,84 (2010) dhe 2,90 (2011), kurse më pak të kënaqur janë të rinjtë me moshë prej 18 deri 25 vjet me nota 2,64 (2010) dhe 2,73 (2011). Mirëpo, rezultatet nga viti 2012 tregojnë se edhe të rinjtë si dhe të moshuarit kanë kënaqësi më të madhe nga shërbimet me notë mesatare prej 2,86.
- ▶ 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), 2,86 (2011) dhe 2,91 (2012), kurse banorët nga vendet rurale e kanë vlerësuar kënaqësinë nga puna e pushtetit lokal me vlerë prej 2,50 (2010), 2,70 (2011) dhe 2,66 (2012). Vërehet qartë se banorët e mjedisve urbane kanë rritje të vazhdueshme të kënaqshmërisë nga shërbimet, ndërsa në viset rurale pas rritjes në vitin 2011, vërehet një ulje e vogël në vitin 2012.
- ▶ Sipas përkatësisë etnike, qytetarët me përkatësi etnike maqedonase janë më të kënaqur nga shërbimet me notë mesatare prej 2,79 (2010), 2,90 (2011) dhe 2,93 (2012), pas tyre janë qytetarët me përkatësi etnike shqiptare me vlera mesatare prej 2,48 (2010), 2,67 (2011) dhe 2,65 (2012), kurse më së paku të kënaqur janë qytetarët që ju takojnë bashkësive tjera etnike me notë mesatare prej 2,58 (2010), 2,54 (2011) dhe 2,59 (2012).
- ▶ Sipas fushës së ingerencave, në të dy vitet fusha me vlerësim më të mirë është arsimi me notë mesatare prej 3,10 (2010), 3,24 (2011) dhe 3,23 (2012), ndërsa fusha e dytë e vlerësuar ndryshon gjatë tre viteve, edhe atë: 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), ndërsa në 2012 urbanizmi (3,02).
- ▶ Fusha me vlerësime më të dobëta gjatë gjithë periudhës është fusha e mbrojtjes sociale, me nota 2,31 (2010), 2,39 (2011) dhe 2,39 (2012) si dhe zhvillimi lokal ekonomik me nota 2,32 (2010), 2,48 (2011) dhe 2,47 (2012).

- ▶ Pesë shërbimet me vlerësimet më të larta gjatë vitit 2012 janë: 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 për tre vitet e analizuara janë: jetimoret, institucionet për vartësit nga alkooli dhe droga, shtëpitë për persona të moshuar, menaxhimi me kafshët e endacake dhe aktivitetet për rritjen e punësimit.
- ▶ Në fushën e urbanizmit 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.
- ▶ Stimulimi i zhvillimit lokal ekonomik (ZHLE) vazhdon të jetë një nga sfidat kryesore të decentralizimit në Republikën e Maqedonisë.
- ▶ procesi i decentralizimit në shtet zhvillohet sipas parimit të institucionalizimit, kurse jo funksionalizimit. Gjegjesisht, notat e dobëta nga qytetarët në pjesën për mbrojtjen sociale, tregojnë se komunat nuk janë në gjendje pavarësisht të sigurojnë dhënie cilësore të këtyre shërbimeve që janë në ingerencat e tyre (qasja funksionale) nëse në komunat nuk kanë ekzistuar institucione të tilla (qasja institucionale) para se të transferohen këto ingerenca tek komunat me procesin e decentralizimit.
- ▶ Qytetarët janë më të kënaqur me shërbimet që janë ekskluzivisht nën ingerenca të komunës (për shembull, shërbimi zjarrfikës), për dallim nga shërbimet që janë nën ingerenca 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.

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

1.1 Hyrje

Fondacioni Shoqëri e Hapur – Maqedoni (FSHHM) dhe Qendra për Zhvillim të Demokracisë Lokale (QZHDL) tre vite me radhë zbatojnë projekte që kanë për qëllim të ndjekin dhe njoftojnë mbi zbatimin e procesit të decentralizimit në Republikën e Maqedonisë, me qëllim që të përkrahin një proces efikas, transparent dhe të përgjegjshëm të decentralizimit nëpërmjet ndjekjes së zbatimit të ingerencave të njësive të vetëqeverisë lokale. Gjatë vitit 2010 u zbatua projekti “Vëzhgimi i Zbatimit të Decentralizimit në RM 2008-2009”, kurse në vitin 2011 dhe 2012 u zhvillua projekti „Decentralizim Transparent dhe i Përgjegjshëm”. Brenda këtyre projekteve u zhvillua ndjekja e cilësisë së zbatimit të ingerencave 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, 2010 dhe 2011), si dhe raporti për zhvillimin lokal ekonomik (ZHLE) për vitin 2009 dhe 2010 dhe 2011, raporti për veprimtari komunale për vitin 2011. Këto i keni në dispozicion në gjuhën maqedonase, shqipe dhe anglishte në internet faqen e FSHHM në: <http://soros.org.mk/default.asp?lang=mak&menuid=2061>.

Megjithatë, gjatë vëzhgimeve të tilla nuk duhet të harrohet se në qendër të procesit të decentralizimit, qytetari është përdorues 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, tjetri i radhës menjëherë vitin e ardhshëm (nëntor 2011) kurse hulumtimi më i ri mbi të cilën bazohet ky raport, realizohet gjatë muajit tetor të vitit 2012. Hulumtimet në teren u zhvilluan nga një agjenci profesioniste² për hulumtimin e opinionit publik. 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 ingerencave. 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 ingerencave 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%, ndërsa margjinat individuale të gabimit për partner-komunat lëvizin prej 5% deri 10%. Ekzemplari i të anketuarve sipas partner komunat është dhënë në tabelat më poshtë:

² GfK, Shkup – <http://gfk.com.mk/>

KOMUNA	Kumanovë	Tetovë	Gostivar	Karposh	Ohër	Veles	Strumicë	Bogovinë	Dibër	Negotinë	Ilinden	NagoriÇan i vjetër	Gjithsej
Të anketuarit nga													
Rrethina urbane	192	167	162	149	122	122	124	0	63	54	0	0	1.155
Rrethina rurale	82	63	66	11	38	38	37	90	19	26	71	65	606
Gjithsej	274	230	228	160	160	160	161	90	82	80	71	65	1.761

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 ingerenca të komunës.

Sikur edhe në dy vitet paraprake, 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 komunitat, që është një tregues i rëndësishëm për transferimin e suksesshëm të ingerencave 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. Megjithatë, nota më e lartë nga qytetarët për vitin 2012 është arsimin fillor (3,58), që e ka vërtetuar konkludimin nga dy vitet paraprake. Shqyrtim në detaje të dhjetë shërbimeve me nota më të larta të dhëna nga ana e qytetarëve në dhjetë partner komunitat e projektit është dhënë në tabelën 1:

Tabela 1 Dhjetë shërbimet e notuar më së miri

Perceptimi i kënaqësisë prej shërbimeve	2010	2011	2012	Ndryshimi 2012/2011
Nota e përgjithshme për arsimin fillestar	3,45	3,55	3,58	+
Çerdhet dhe përkujdes për fëmijët	3,28	3,45	3,52	+
Transporti i nxënësve	3,46	3,48	3,51	+
Cilësia dhe profesionalizmi i kuadrove mësimdhënës	3,37	3,51	3,49	-
Nota e përgjithshme për arsimin e mesëm	3,44	3,40	3,39	-
Ndriçimi publik i rrugëve	3,29	3,32	3,37	+
Menaxhimi me mbeturinat (marrja, transporti dhe deponim)	3,36	3,23	3,31	+
Sporti dhe objektet sportive	3,03	3,27	3,23	-
Mbrojtja kundër zjarreve	3,10	3,26	3,23	-
Furnizimi me ujë dhe kanalizimi	3,15	3,02	3,20	+
Vlera mesatare:	3,29	3,35	3,38	+

Siç mund të vërehet nga tabela, vlera mesatare e dhjetë shërbimeve të notuar më së miri nga ana e qytetarëve gjatë tre vitet e analizuara, vazhdimisht rritet dhe në periudhën 2010-2012 është rritur prej 3,29 në 3,38 (2,7%). Rritja e kënaqshmërisë është më e madhe (7%) për shërbimin “Çerdhet dhe kujdes për fëmijët”, ndërsa vetëm dy prej dhjetë shërbimeve kanë ulje të kënaqshmërisë edhe atë “arsimi i mesëm” (shërbimi i vetëm që shënon ulje konstante) dhe “menaxhimi me mbeturinat”, por sërish ata edhe më tutje mbeten në grupin e 10 shërbimeve më së miri të notuar.

Edhe lista e shërbimeve me nota më të ulëta për vitin 2012 është shumë e ngjashme me dy vitet e hulumtuara. Dallimi i vetëm në listën është se në 2012 paraqitet shërbimi “kujdesi social dhe mbështetja e personave të vjetër dhe të lodhur”, në vend të shërbimit “Promovimi i kushteve për zhvillim të industrisë” që nuk gjendet

më në listën e 10 shërbimeve më dobët të notuar. Rezultatet e hulumtimit treguan se më dobët të notuar janë shërbimet e fushës së mbrojtjes sociale – ingerencë që ende nuk është e qartë dhe tërësisht e transferuar në nivelin lokal dhe që bashkërisht e zbatojnë pushteti lokal dhe pushteti qendror. Shërbimi më dobët i notuar në gjitha vitet e analizuara është “shtëpi për fëmijët pa prindër” ndërsa pas kësaj janë “institucionet për të varur nga alkooli dhe droga” dhe “menaxhimi i kafshëve të rrugës”. Grupi i dytë i shërbimeve më të dobëta janë zhvillimi ekonomik lokal, dhe vijojnë disa nga fusha e punës transparente dhe të përgjegjshme të administratës lokale. më hollësisht, për shërbimet më dobët të notuar, për krahasim të vitit 2012, janë dhënë në tabelën 2:

Tabela 2 Dhjetë shërbimet më dobët të notuar

Perceptimi për shërbimin	2010	2011	2012	Ndryshimi 2012/2011
Jetimore	1,73	1,78	1,81	+
Institucionet për të varur nga alkooli dhe droga	1,78	1,97	1,99	+
Menaxhimi me kafshët e rrugës	1,94	2,14	1,99	-
Shtëpitë për të moshuarit	2,09	2,09	2,04	-
Aktivitetet për rritje të punësimeve	2,07	2,24	2,22	-
Menaxhimi me korrupsionin	2,19	2,37	2,31	-
Shërbime për personat me nevojë të posaçme	2,41	2,44	2,36	-
Pjesëmarrja e qytetarëve dhe biznesit gjatë përpilimit të dokumenteve strategjike të komunës për zhvillim	2,23	2,43	2,38	-
Njohja e qytetarëve me shpenzimet e buxhetit komunal	2,20	2,39	2,42	+
Kujdesi social dhe mbështetja e personave të vjetër dhe të lodhur	2,35	2,46	2,42	-
Vlera mesatare:	2,10	2,23	2,19	-

Siç mund të vërehet nga tabela, pothuaj se gjitha (përveç dy shërbimet më dobët të notuar) tregojnë tendencë të uljes së notave në vitin 2012 në krahasim me 2011, ndonëse mesatarisht rezultatet janë më të mira në krahasim me 2010. Rritje më të madhe (11%) në

krahasim me 2010 shënohet në shërbimin “Institucionet për të varur nga alkooli dhe droga”, por e njëjta mbetet si shërbimi i dytë më dobët i notuar ndërsa ulje më të madhe (-2,3%) të notës mesatare ka marrë shërbimi “Shtëpitë për të moshuarit”.

Më tutje, fokusi i hulumentimit ka qenë në drejtim të caktimit të kënaqshmërisë së qytetareve për e grupuara në fushat e ingerencave, me qëllim të bëhet një vlerësim i perceptimit të qytetarëve për ingerencat e ndryshme. Në këtë kontekst, më poshtë në tekst janë paraqitur notat e përgjithshme për cilësinë e shërbimeve që i ofrojnë komunitat sipas ingerencave, kurse më tutje në raport jepet edhe një analizë në detaje mbi të gjitha shërbimet nga të gjitha fushat që janë në ingerencat 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 3 vërehet se vlera mesatare e plotë e kënaqshmërisë së qytetarëve është rritur prej 2,71 në 2,84 në periudhën prej 2010 deri 2012, gjegjësisht rritje

prej 5%. **Ndonëse notat mesatare të plota janë ende nën nivelin e “mirë 3”, vërehet që rritja e kënaqshmërisë së qytetarëve është konstante që tregon se edhe shërbimet që i ofrojnë pushtetet lokale vazhdimisht përmirësohen dhe që procesi i decentralizimit prej viti në vit kontribuon që qytetarët të marrin shërbime të përmirësuara nga pushtetet lokale, dhe si rezultat i asaj edhe rritje të kënaqshmërisë së plotë të qytetarëve prej 2,71 (2010), në 2,81 (2011) dhe 2,84 (2012). Ende, qytetarët janë më të kënaqur nga shërbimet në fushën e arsimit, kulturës dhe sportit, ndërsa rritje më të madhe të notës është vërejtur në fushën e urbanizimit, prej 2,80 (2010) në 3,02 (2012). Në fakt, këto dy ingerenca lokale janë të vetme që sipas perceptimit të qytetarëve e kalojnë kufirin e “mirë 3”, që nga ana tjetër tregon se ka mjaftë hapësirë për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve lokale nëpërmjet stimulimit e procesit të decentralizimit.**

Tabela 3 Nota të plota për ingerencat e NJVL-ve

Perceptimi për shërbimin	2010	2011	2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë, sport	3,10	3,24	3,23	9,17%	16,94%	31,94%	25,49%	16,47%
Urbanizëm	2,80	2,84	3,02	10,68%	21,87%	33,67%	22,04%	11,75%
Vepimtarë komunalë	2,90	2,94	2,95	14,93%	21,74%	29,71%	20,43%	13,18%
Mbrojtje...	2,84	2,95	2,93	13,51%	20,82%	35,23%	20,54%	9,91%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,53	2,68	2,75	18,83%	25,30%	28,52%	16,87%	10,47%
Zhvillimi ekonomik lokal	2,32	2,48	2,47	23,55%	31,27%	25,87%	13,15%	6,15%
Mbrojtja sociale	2,31	2,39	2,39	33,15%	24,31%	20,51%	14,04%	7,99%
Vlera mesatare	2,71	2,81	2,84	17,45%	22,95%	29,04%	19,19%	11,37%

Në vazhdim janë dhënë vlerat mesatare të kënaqshmërisë së qytetarëve nga shërbimet që i fitojnë nga komunitat brenda fushave/ingerencave 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, shërbimet nga këto fusha, mbesin në nivelin e dy viteve të mëparshme dhe siç është përmendur më herët, janë shërbimet me vlerësime më të larta në krahasim me ingerencat tjera lokale. Vetëm shërbimi “arsimi i mesëm” shënon tendencë të ulës konstante, ndërsa rritje të vazhdueshme gjatë këtyre viteve është shënuar për shërbimet “arsimi fillor” si dhe “mbrojtja e trashëgimisë historike dhe kulturore”, pastaj “Oferta e ngjarjeve kulturore në komunë” dhe “Sporti dhe objektet sportive”. Individualisht, shërbimet më mirë të notuar janë “arsimi fillor” dhe “transporti i nxënësve”,

ndërsa më dobët janë notuar “Ushqimi i nxënësve” dhe “bibliotekat dhe muze”. Duhet të theksohet që një prej problemeve më të mëdha financiare të disa prej komunave ishte transporti i nxënësve, por duke marrë parasysh notën e madhe që ka marrë ky shërbim (3,51), tregon në konkluzionin që **qytetarët nuk janë mjaft të informuar për problemin e shpenzimeve për transportin e nxënësve**, gjegjësisht, për ata është e duhur, që ka logjikën e vet, që nxënësit të marrin transport cilësor, pa dallim nga implikimet fiskale në komunë.

Tabela 4 Kënaqshmëria nga shërbimet komunale në fushën e arsimit

Kënaqshmëria e përgjithshme	2010	2011	2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsimi, kultura, sporti	3,10	3,24	3,23	9,17%	16,94%	31,94%	25,49%	16,47%
Nota e përgjithshme për arsimin fillor	3,45	3,55	3,58	2,19%	9,29%	35,95%	33,70%	18,87%
Nota e përgjithshme për arsimin e mesëm	3,44	3,40	3,39	4,45%	12,80%	36,65%	31,40%	14,70%
Cilësia dhe profesionalizmi i kuadrove mësimdhënëse	3,37	3,51	3,49	3,84%	11,74%	34,01%	32,03%	18,37%
Transporti i nxënësve	3,46	3,48	3,51	5,97%	13,22%	28,67%	27,82%	24,32%
Ushqimi i nxënësve	2,72	2,89	2,71	21,50%	24,25%	25,92%	18,35%	9,98%
Biblioteka dhe muze	2,75	2,99	2,97	14,18%	21,42%	31,12%	19,75%	13,52%
Mbrojtja e trashëgimisë historike dhe kulturore	2,79	2,94	2,99	12,89%	21,57%	32,23%	20,36%	12,95%
Oferta e ngjarjeve kulturore në komunë	2,88	3,12	3,13	9,95%	20,01%	32,27%	22,14%	15,63%
Sporti dhe objektet sportive	3,03	3,27	3,23	9,18%	19,16%	29,91%	22,76%	18,99%

1.2.2 Urbanizëm dhe planifikimi urbanistik

Në fushën e urbanizmit dhe planifikimit urbanistik, duhet të theksohet se notat vazhdimisht rriten për gjitha shërbimet gjatë gjithë periudhës së analizuar, që tregon se **me decentralizimin e kësaj ingerence, qytetarët marrin shërbime më cilësore ose kënaqshmëria është më e madhe**. Kjo është një dëshmi e mjaftueshme

për arsyetimin e vendimit që ingerencat e urbanizmit dhe planifikimit urbanistik të transferohen në nivelin lokal, megjithatë sipas parimit të subsidiaritetit. Njësoj sikur edhe gjatë viteve paraprake, 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 urbanizmit. Megjithatë, si pikë më e dobët vazhdon të theksohet planifikimi urbanistik në mjediset rurale. **Këto fakte tregojnë se më shumë**

theksohen mjediset urbane në shpinën e mjedisve rurale dhe decentralizimi ende nuk jep kontribut për zhvillimin e barabartë si në nivel të rajoneve ashtu edhe në nivel të mjedisve urbane/rurale brenda komunave.

Tabela 5 Kënaqshmëria nga shërbimet lokale në fushën e urbanizmit dhe planifikimit urbanistik

Kënaqshmëria e përgjithshme	2010	2011	2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Urbanizëm dhe planifikim urbanistik	2,80	2,84	3,02	10,68%	21,87%	33,67%	22,04%	11,75%
Rregullimi urbanistik i komunës	3,15	3,02	3,20	7,17%	18,57%	34,88%	25,51%	13,88%
Mbikëqyrje dhe kontroll gjatë ndërtimit/rindërtimit të objekteve	2,78	2,83	3,04	9,65%	21,95%	34,82%	21,65%	11,94%
Planifikimi urbanistik i mjedisve urbane	2,94	2,91	3,10	9,10%	20,86%	33,54%	24,01%	12,49%
Planifikimi urbanistik i mjedisve rurale	2,58	2,53	2,75	15,79%	29,61%	27,46%	17,88%	9,26%
Dhënia e dokumenteve nga fusha e urbanizmit	2,69	2,87	3,06	9,23%	19,78%	37,31%	22,65%	11,04%
Transparenca e procedurave në shpërndarjen e tokave	2,60	2,71	2,88	12,42%	24,90%	34,85%	17,75%	10,08%
Puna e kadastrës	2,76	2,97	3,09	11,87%	17,90%	32,66%	24,31%	13,25%

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. Edhe pse ZHLE ka treguar rritje në notën e mesme në vitin 2011 në përgjithësi, si edhe Çdo shërbim në vete, në vitin 2012 nuk është vërejtur rritje e mëtutjeshme dhe gjendet në nivelin e vitit 2011. **Nga kjo mund të nxjerrim një përfundim të përgjithshëm**

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 gjatë vitit 2012, kurse notat më të ulëta, njëlloj sikur edhe në vitet tjera kanë aktivitetet për rritje të punësimit.

Tabela 6 Kënaqshmëria nga shërbimet lokale nga fusha e zhvillimit lokal ekonomik

Kënaqshmëria e përgjithshme	2010	2011	2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Zhvillimi lokal ekonomik	2,32	2,48	2,47	23,55%	31,27%	25,87%	13,15%	6,15%
Aktivitetet për rritje të punësimit	2,07	2,24	2,22	34,74%	29,48%	19,65%	10,81%	5,32%
Promovimi dhe stimulimi i zhvillimit lokal ekonomik	2,39	2,52	2,52	19,71%	33,37%	27,80%	13,02%	6,10%
Sigurimi i shërbimeve për zhvillim të bujqësisë	2,47	2,69	2,65	18,65%	28,47%	28,90%	16,87%	7,12%
Promovimi i kushteve për zhvillim të NVM-ve	2,52	2,62	2,63	15,18%	32,65%	31,68%	14,87%	5,62%
Promovimi i kushteve për zhvillim të industrisë	2,24	2,42	2,42	25,23%	32,55%	23,29%	12,40%	6,53%
Pjesëmarrja e qytetarëve dhe biznesit gjatë përpilimit të dokumenteve strategjike për zhvillim	2,23	2,43	2,38	27,50%	31,09%	24,10%	11,01%	6,29%

1.2.4 Mbrojtja sociale

Shërbimet nga fusha e mbrojtjes sociale kanë notat më të ulëta në të tre hulumtimet. Në përgjithësi, nota mesatare mbetet e njëjtë sikur edhe në vitin 2011 (2, 39). Përveç shërbimit “Çerdhe dhe përkujdes për fëmijët” që në vazhdimësi është vlerësuar shkëlqyeshëm dhe tregon rritje konstante, gjitha shërbimet tjera janë ë vlerësuar me “të mjaftueshëm 2”. 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 ingerencat 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.

Tabela 7 Kënaqshmëria nga shërbimet lokale nga fusha mbrojtjes sociale

Kënaqshmëria e përgjithshme	2010	2011	2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Mbrojtje sociale	2,31	2,39	2,39	33,15%	24,31%	20,51%	14,04%	7,99%
Çerdhe dhe përkujdesje për fëmijët	3,28	3,45	3,52	8,39%	8,68%	29,06%	30,01%	23,86%
Kujdes social dhe përkrahje për të varfrit	2,43	2,49	2,52	23,75%	28,33%	26,80%	14,31%	6,80%
Kujdes social dhe përkrahje për të moshuarit dhe personat që nuk mund të kujdesen për veten	2,35	2,46	2,42	26,20%	30,78%	23,17%	14,68%	5,17%
Shërbime për personat me nevoja të posaçme	2,41	2,44	2,36	30,66%	28,26%	21,62%	12,87%	6,59%

Shtëpi për personat e moshuar	2,09	2,09	2,04	44,84%	25,33%	15,71%	9,63%	4,50%
Shtëpi për fëmijët pa prindër	1,73	1,78	1,81	53,88%	24,28%	11,40%	7,43%	3,01%
Institucione për personat e varur nga alkooli dhe droga	1,78	1,97	1,99	47,42%	24,64%	14,46%	8,26%	5,21%

1.2.5 Veprimtaritë komunale

Veprimtaritë komunale në Republikën e Maqedonisë sipas traditës janë shërbime që bien nën ingerenca lokale. Pikërisht për shkak të kësaj, notat mesatare në tre vitet e analizuara janë shumë të ngjashme madje edhe identike për pjesën më të madhe të shërbimeve komunale. Duhet të theksohet se ekziston tendenca e rritjes së vazhdueshme të notave për shërbimet “ndriçimi publik i rrugëve”, “hapësirat për parkim” dhe “rregullimi i trafikut dhe transportit publik”. Përkundrejt kësaj, ekziston tendenca e uljes së vazhdueshme të notave tek shërbimet “furnizim me ujë dhe kanalizim” dhe “tregjet për harxhime të mëdha”

Sikur edhe vitet e kaluara, duhet të theksohet se **përgjegjës të drejtpërdrejtë për këto shërbime janë**

Tabela 8 Kënaqshmëria nga shërbimet e fushës së veprimtarive komunale

Kënaqshmëria e përgjithshme	2010	2011	2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Veprimtaritë komunale	2,90	2,94	2,95	14,93%	21,74%	29,71%	20,43%	13,18%
Furnizimi me ujë dhe kanalizimi	3,30	3,24	3,17	12,51%	16,59%	29,33%	24,28%	17,28%
Menaxhimi me mbeturina (marrja, transporti dhe deponimi)	3,36	3,23	3,31	11,36%	15,59%	25,84%	25,55%	21,67%
Rrugicat lokale dhe rrugët, sinjalizimi i trafikut	3,01	3,08	3,13	8,28%	20,49%	34,09%	24,54%	12,62%
Ndriçimi publik i rrugëve	3,29	3,32	3,37	6,04%	13,97%	34,39%	28,23%	17,37%
Hapësira për parkim	2,50	2,62	2,73	18,32%	26,85%	28,51%	15,89%	10,43%
Rregullimi i trafikut dhe transportit publik	2,99	3,03	3,10	8,21%	19,64%	38,51%	21,34%	12,31%
Parqet dhe hapësirat e gjelbër	3,18	3,18	3,19	10,55%	19,94%	27,59%	24,12%	17,80%
Tregjet për harxhime të mëdha (tregjet e gjelbër)	3,16	3,14	3,11	12,37%	17,17%	32,03%	24,04%	14,39%
Mirëmbajtja e varrezave	2,76	2,89	2,92	12,96%	24,20%	31,54%	20,12%	11,17%

Mirëmbajtja e shtretërve të lumenjve	2,61	2,65	2,66	16,58%	31,63%	29,05%	14,19%	8,54%
Mirëmbajtja e kanaleve për ujitje/përcjellje uji	2,56	2,65	2,66	15,26%	33,40%	29,38%	13,92%	8,03%
Menaxhimi me kafshët e rrugës	1,94	2,14	1,99	47,38%	23,87%	16,15%	7,37%	5,24%

1.2.6 Mbrojtje

Në fushën e mbrojtjes së qytetarëve, në përgjithësi vërehet rritje në nivelin e kënaqshmërisë konstante (ose pakënaqshmërisë) në të tre ingerencat e analizuar ku "mbrojtja kundër zjarreve" është vlerësuar si shërbimi më i mirë kurse "mbrojtja dhe shpëtimi në raste krize" si më i dobët në të tre vitet e analizuar. Duke marr parasysh se ky shërbim realizohet në bashkëpunim mes pushtetit lokal dhe qendror, e imponon përfundimin

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

Tabela 9 Kënaqshmëria nga shërbimet lokale nga fusha e mbrojtjes...

Kënaqshmëria e përgjithshme	2010	2011	2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Mbrojtja...	2,84	2,95	2,93	13,51%	20,82%	35,23%	20,54%	9,91%
Mbrojtja e mjedisit jetësor dhe natyrës	2,75	2,82	2,80	15,03%	23,98%	35,53%	17,09%	8,37%
Mbrojtja dhe shpëtimi në kushte krize	2,68	2,78	2,74	16,63%	24,03%	34,68%	17,68%	6,97%
Mbrojtja kundër zjarreve	3,10	3,26	3,23	8,95%	14,48%	35,46%	26,80%	14,30%

1.2.7 Demokracia, transparenca dhe përgjegjshmëria

Në pjesën e transparencës dhe përgjegjshmërisë, në përgjithësi tek të gjitha shërbimet vërehet tendenca pozitive dhe rritje të notave mesatare përveç në pjesën e "promovimit të bashkëpunimit mes bashkësive të ndryshme etnike" dhe "menaxhimi me korrupsion" që kanë nota më të dobëta në krahasim me vitin e mëparshëm (2011). Edhe më tutje "qasja ndaj informatave tek komunat "dhe "informatat për shërbimet dhe aktivitetet e komunës" vazhdojnë të

jenë dy shërbimet me nota më të larta, dhe përsëri janë vlerësuar më mirë nga "qasja ndaj informatave tek shërbimet dhe aktivitetet shtetërore". **Kjo është edhe një vërtetim se qytetarët munden 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 dobëta nga kjo fushë në tre vitet e hulumtimit.

Tabela 10 Kënaqshmëria nga demokracia lokale, transparenca dhe përgjegjshmëria në nivel lokal

Kënaqshmëria e përgjithshme	2010	2011	2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Demokraci, Transparencë, Përgjegjshmëri	2,53	2,68	2,75	18,83%	25,30%	28,52%	16,87%	10,47%
Qasje ndaj informatave tek komuna	2,91	3,04	3,19	9,93%	18,83%	31,41%	21,66%	18,17%
Qasje ndaj informatave për aktivitetet dhe shërbimet komunale	2,73	2,87	3,04	10,42%	23,54%	31,37%	20,95%	13,73%
Qasje tek informatat për punën e Këshillit të komunës	2,57	2,71	2,87	14,08%	26,58%	29,52%	18,25%	11,57%
Qasje ndaj informatave për shërbimet shtetërore dhe aktivitetet	2,62	2,79	2,93	13,09%	24,34%	30,88%	20,14%	11,55%
Pjesëmarrje të qytetarëve në marrjen e vendimeve strategjike me rëndësi lokale	2,27	2,46	2,47	23,93%	31,51%	25,11%	12,87%	6,59%
Njohja e qytetarëve me shpenzimet e buxhetit komunal	2,20	2,39	2,42	30,02%	26,58%	23,02%	12,34%	8,04%
Promovimi i bashkëpunimit mes bashkësive të ndryshme etnike	2,70	2,80	2,74	17,72%	23,73%	33,31%	17,22%	8,02%
Menaxhimi me korrupsionin	2,19	2,37	2,31	32,14%	27,56%	23,35%	11,24%	5,71%

1.3 Kënaqshmëria nga puna e

pushtetit lokal

Gjatë vitit 2012, qytetarët kishin mundësinë për herë të parë të shprehin mendimin e tyre për punën e administratës komunale (nëpunësit shtetëror) dh

funksionarët e zgjedhur, gjegjësisht Kryetari dhe Këshilli i komunës. Rezultatet nga përgjigjet janë shfaqur në tabelën 11:

Tabela 11 Kënaqshmëria e përgjithshme nga puna e pushtetit lokal

Kënaqshmëria e përgjithshme nga puna e:	2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Administratës komunale	3,03	11,16%	17,92%	38,25%	22,50%	10,16%
Këshillit të komunës	2,97	12,63%	20,63%	35,78%	19,36%	11,61%
Kryetarit	3,12	16,13%	17,18%	26,27%	19,10%	21,32%

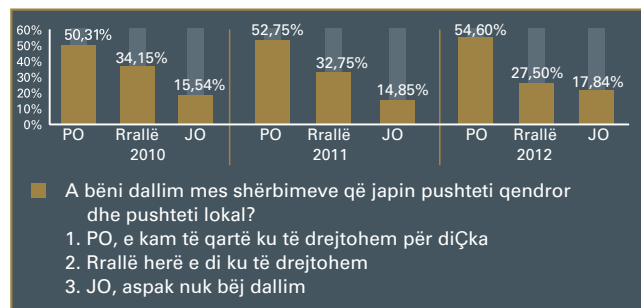
Siç mund të shihet nga tabela, mesatarisht, qytetarët janë më shumë të kënaqur nga puna e kryetarëve të komunave, pastaj vijon administrata komunale dhe në fund, më së paku të kënaqur nga puna e Këshillave. Përfundimi tjetër, që del nga shpërndarja e përgjigjeve, sugjeron se qytetarët më lehtë e krijojnë qëndrimin e tyre (pozitiv ose negativ) për punën e kryetarëve (më së shumti „1“ dhe „5“), kurse shpërndarja e barabartë e

përgjigjeve për Këshillin dhe administratën komunale tregojnë se qytetarët janë indiferent ndaj punës së tyre. Ose thënë ndryshe, ata mendojnë se kryetarët e komunave janë faktori kryesor për marrjen e vendimeve në nivel lokal, dhe jo Këshilli që është kundër vendosjes institucionale të vetëqeverisjes lokale të RM.

2. ANALIZA E KËNAQSHMËRISË SË PËRGJITHSHME NGA DECENTRALIZIMI

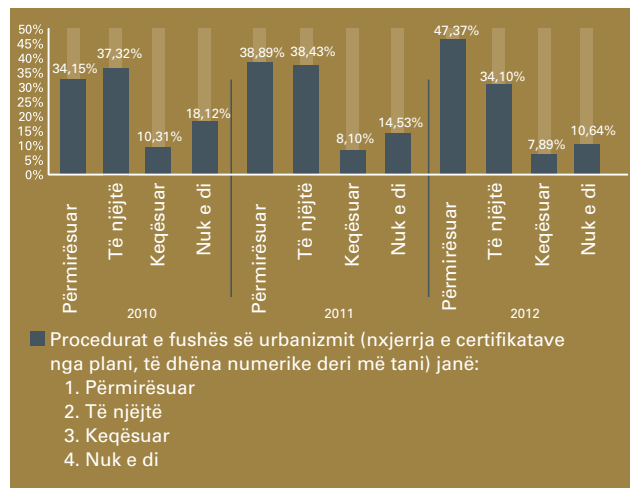
Në kuadër të komponentit të dytë hulumtimit mbi kënaqshmërisë e qytetarëve, të anketuarit kanë dhënë përgjigje me anë të rrotullimit të numrit para përgjigjes që më tepër përputhet me mendimin e tyre.

Analiza ishte bërë duke përcaktuar përqindjen e pjesëmarrjes në përgjigje të veçanta dhe lidhur me numrin e plotë të përgjigjeve të dhëna. Më poshtë, me anë të prezantimeve grafike, me analizë krahasuese për vitet 2010, 2011 dhe 2012, janë dhënë rezultatet përfundimtare mbi gjitha pyetjet të komponentit të dytë të hulumtimit.

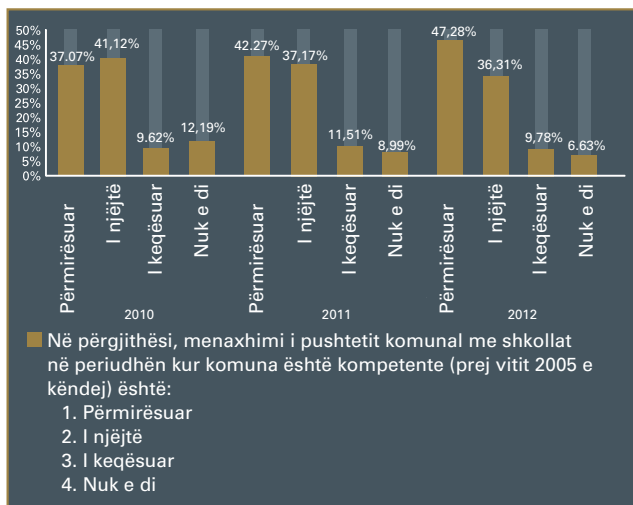


Mbi 50% nga të anketuarit në përgjithësi bëjnë dallim mes shërbimeve që i fitojnë nga pushteti qendror dhe lokal, dhe kjo përqindje ka një rritje të vogël prej viti në vit. Rreth 15% nga të anketuarit aspak nuk dallojnë

se kush është kompetent për sigurimin e shërbimeve në të tre vitet e analizuara, ndërsa përqindja e atyre që nuk dinë ku të drejtohen, nëse në pushtetin lokal ose qendror, vazhdimisht zvogëlohet prej 34% (2010) në 27% (2012).

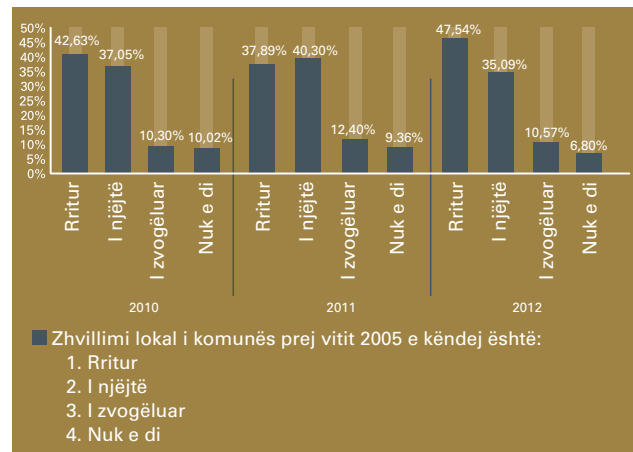


Përqindja e qytetarëve që mendojnë se shërbimet e urbanizmit janë përmirësuar prej që kur ingerenca është marrë nga pushteti lokal po rritet prej viti në vit, gjegjësisht prej 34% (2010) në 47% (2012), ndërsa përqindja e qytetarëve që mendojnë se shërbimet janë përkeqësuar po zvogëlohet prej 10% (2010) në 7,8% (2012), si dhe numri që nuk dinë ose nuk kanë përgjigje. Përqindja e qytetarëve që mendojnë se shërbimet janë të njëjtë është konstant dhe lëviz rreth 35%. Sipas kësaj, qartë është konkluzioni se Shumë më e madhe është përqindja e qytetarëve që mendojnë se shërbimet nga fusha e urbanizmit me decentralizimin e kësaj ingerence janë përmirësuar ose së paku janë në përmirësim vazhdimisht, gjegjësisht, rreth 71% (2010) dhe 81% (2012) mendojnë se shërbimet nga fusha e urbanizmit janë përmirësuar ose së paku kanë mbetur në nivel të njëjtë sikur më herët.

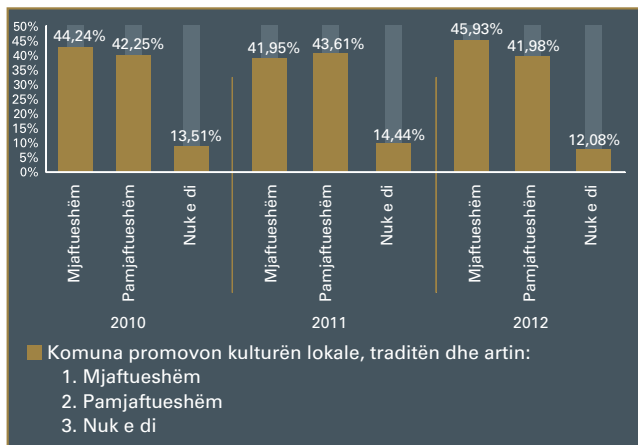


Në pjesën e arsimit, njëllor sikur në pjesën mbi urbanizmin, shumë më i madh është numri i qytetarëve që mendojnë se është përmirësuar niveli i shërbimeve prej momentit kur kjo ingerence është transferuar tek komunat. Gjegjësisht, prej 37% (2010) përqindja është rritur në 47% (2012). Megjithatë, këtu rritja është në pjesën e atyre që nuk kanë përgjigje ose nuk e dinë, ndërsa përqindja e atyre që mendojnë se menaxhimi me shkollat është përkeqësuar është rreth 10% në gjitha vitet e analizuar. Andaj, edhe këtu mund të përfundohet se

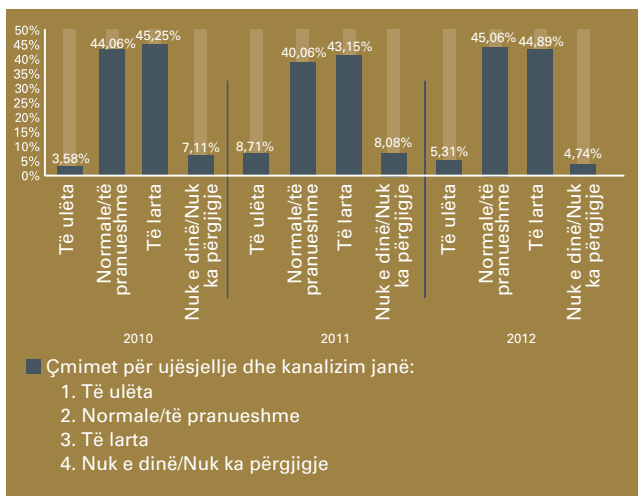
rreth 80% të qytetarëve në tre vitet e analizuar mendojnë se shërbimet në arsim janë përmirësuar ose së paku kanë mbetur të njëjtë sikur edhe para decentralizimit të kësaj ingerence..



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, ndërsa në 2012 gjithsej 82,6% mendojnë që është përmirësuar (47,5%) ose ka mbetur i njëjtë (35%). Megjithatë, edhe në këtë rast, numri i qytetarëve që mendojnë se ZHLE është ulur është konstant dhe paraqet rreth 10% ndërsa numri i qytetarëve që nuk kanë përgjigje ose nuk e dinë vazhdimisht zvogëlohet.

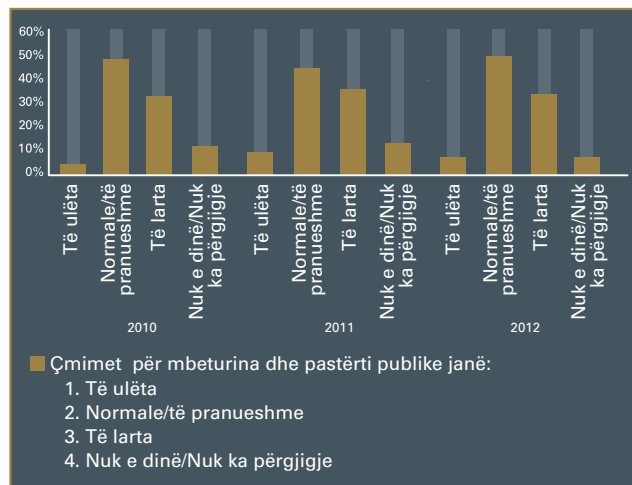


Sa i përket promovimit të kulturës lokale, traditës dhe artit, të dhënat tregojnë që nuk ka dallime të mëdha në 2012 në krahasim me të dhënat e 2010 dhe 2011. Në përgjithësi mund të konstatohet se opinioni është i ndarë barazi mbi promovimin e mjaftueshëm dhe pamjaftueshëm të kulturës lokale, traditës dhe artit.

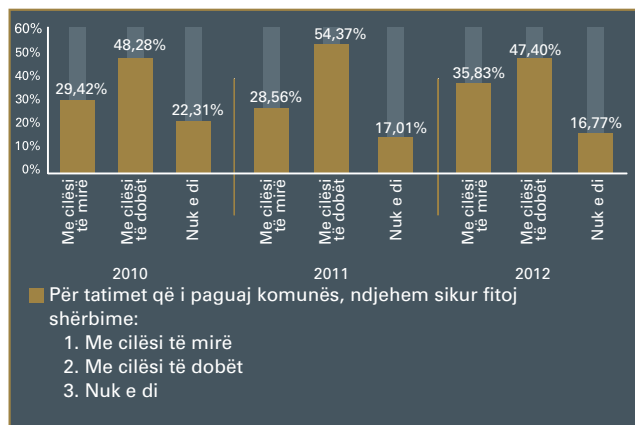


Sa i përket Çmimeve për shërbimet komunale për furnizim me ujë dhe kanalizim, mendimet janë gati identike për të tre vitet e analizuara. Konkluzioni i shumicës së qytetarëve është se Çmimet janë ose

normale (44,06% në 2010, 40,06% në 2011, 45% në 2012) ose të larta (45,25% në 2010, 43,15% në 2011, 44,9% në 2012), kurse një përqindje e vogël e qytetarëve mendojnë se Çmimet për furnizim me ujë dhe kanalizim janë të ulëta (3,58% në 2010, 8,71% në 2011, 5,31% në 2012).

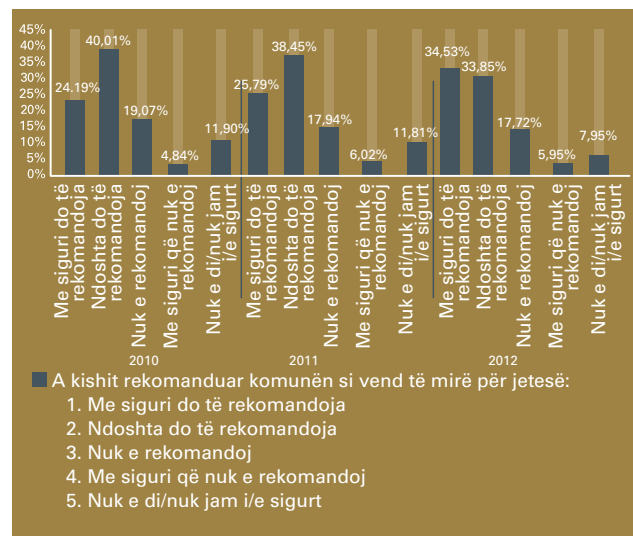


Sa i përket Çmimeve për shërbimet komunale për mbeturinat, njëlloj sikur edhe për furnizimin me ujë dhe kanalizimin, mendimet janë gati se identike në të tre vitet e analizuara. Konkluzioni i shumicës së qytetarëve është se Çmimet janë ose normale ose të larta, ndërsa shumë e vogël është përqindja e qytetarëve që mendojnë se Çmimet për menaxhimin me mbeturinat dhe pastrimin publik janë të ulëta.



Përqindja e qytetarëve që janë të kënaqur nga cilësia e shërbimeve të ofruara nga komuna gjatë vitit 2012 është rritur për dallim nga dy vitet paraprake, prej 29% (2010) në 36% (2012), si rezultat i uljes së përqindjes së qytetarëve që mendojnë se shërbimet janë me cilësi të dobët dhe ata që nuk e dinë ose nuk kanë përgjigje. Megjithatë, 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 „mirë 3“.

Si përfundim, edhe përkaj pakënaqësisë së tillë relative të qytetarëve nga shërbimet e pushteteve lokale, numri më i madh i qytetarëve, rreth 70% prej tyre, me siguri ose mundësisht do të rekomandojnë komunën e vet si vend të mirë për jetesë. Kurse rreth 23% të qytetarëve nuk do të rekomandojnë, siç mund të vëreni nga figura më poshtë:



2.1 Analiza krahasuese e rezultateve për vitet 2010, 2011

dhe 2012 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		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Gjithsej po области	3,10	3,24	3,23	3,03	3,14	3,15	3,17	3,38	3,30	3,00	3,08	3,19	3,10	3,29	3,21	3,16	3,31	3,27	3,36	3,43	3,44
Arsim, kulturë dhe sport	3,10	3,24	3,23	3,03	3,14	3,15	3,17	3,38	3,30	3,00	3,08	3,19	3,10	3,29	3,21	3,16	3,31	3,27	3,36	3,43	3,44
Urbanizëm	2,80	2,84	3,02	2,74	2,73	2,94	2,86	2,97	3,10	2,84	2,76	3,18	2,80	2,89	2,98	2,72	2,82	2,99	3,05	3,05	3,03
Zhvillimi lokal ekonomik	2,32	2,48	2,47	2,29	2,41	2,42	2,35	2,57	2,52	2,34	2,49	2,58	2,31	2,56	2,48	2,33	2,36	2,39	2,30	2,37	2,36
Sociale	2,31	2,39	2,39	2,27	2,29	2,35	2,34	2,52	2,43	2,20	2,33	2,43	2,36	2,44	2,37	2,31	2,36	2,41	2,37	2,50	2,37
Veprimtari komunale	2,90	2,94	2,95	2,85	2,84	2,92	2,95	3,07	2,98	2,81	2,82	3,02	2,95	3,01	2,93	2,89	2,93	2,92	3,07	3,08	3,06
Mbrojtje...	2,84	2,95	2,93	2,79	2,88	2,91	2,90	3,04	2,94	2,66	2,85	2,86	2,91	3,03	2,94	2,89	2,94	2,92	3,02	3,03	3,04
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,53	2,68	2,75	2,49	2,62	2,72	2,58	2,76	2,77	2,46	2,67	2,79	2,53	2,73	2,75	2,59	2,62	2,73	2,57	2,64	2,75
Vlera mesatare e përgjithshme	2,71	2,81	2,82	2,66	2,72	2,77	2,76	2,92	2,86	2,64	2,73	2,86	2,73	2,87	2,81	2,72	2,79	2,80	2,84	2,90	2,86

Demografia e të anketuarve	Gjithsej			Vendbanimi: mjedis urban (qytet)			Vendbanimi: mjedis rural (fshat)			Përkatësia etnike: Maqedonas			Përkatësia etnike: Shqiptar			Përkatësia etnike: Tjerë		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Gjithsej po области	3,10	3,24	3,23	3,18	3,26	3,31	2,94	3,20	3,08	3,21	3,39	3,43	2,79	3,01	2,88	3,05	2,89	2,96
Arsim, kulturë dhe sport	3,10	3,24	3,23	3,18	3,26	3,31	2,94	3,20	3,08	3,21	3,39	3,43	2,79	3,01	2,88	3,05	2,89	2,96
Urbanizëm	2,80	2,84	3,02	2,82	2,85	3,08	2,75	2,81	2,92	2,81	2,91	3,04	2,78	2,74	3,04	2,64	2,60	2,76
Zhvillimi lokal ekonomik	2,32	2,48	2,47	2,34	2,48	2,51	2,27	2,50	2,40	2,34	2,48	2,53	2,25	2,54	2,42	2,29	2,26	2,08
Sociale	2,31	2,39	2,39	2,49	2,51	2,56	1,95	2,15	2,06	2,40	2,52	2,52	2,07	2,17	2,15	2,05	2,20	2,32
Veprimtari komunale	2,90	2,94	2,95	3,05	3,03	3,01	2,61	2,78	2,84	3,02	3,09	3,05	2,57	2,70	2,80	2,86	2,63	2,74
Mbrojtje...	2,84	2,95	2,93	2,98	3,02	3,02	2,57	2,83	2,74	3,05	3,06	3,05	2,30	2,78	2,68	2,66	2,78	2,85
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,53	2,68	2,75	2,66	2,75	2,85	2,28	2,55	2,55	2,61	2,70	2,87	2,36	2,69	2,56	2,29	2,37	2,39
Vlera mesatare e përgjithshme	2,71	2,81	2,82	2,81	2,86	2,91	2,50	2,70	2,66	2,79	2,90	2,93	2,48	2,67	2,65	2,58	2,54	2,59

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		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Arsim, kulturë dhe sport	3,10	3,24	3,23	3,03	3,14	3,15	3,17	3,38	3,30	3,00	3,08	3,19	3,10	3,29	3,21	3,16	3,31	3,27	3,36	3,43	3,44
Arsimi fillor	3,45	3,55	3,58	3,41	3,42	3,50	3,50	3,70	3,65	3,46	3,37	3,54	3,48	3,63	3,57	3,41	3,61	3,61	3,44	3,63	3,68
Arsimi i mesëm	3,44	3,40	3,39	3,37	3,26	3,30	3,50	3,56	3,47	3,52	3,26	3,31	3,42	3,47	3,39	3,38	3,41	3,44	3,46	3,64	3,47
Cilësia dhe profesionalizmi i kuadrove mësimdhënëse	3,37	3,51	3,49	3,31	3,40	3,44	3,43	3,64	3,54	3,31	3,30	3,39	3,40	3,58	3,49	3,36	3,60	3,56	3,41	3,70	3,69
Transporti i nxënësve	3,46	3,48	3,51	3,42	3,36	3,41	3,50	3,63	3,60	3,27	3,40	3,68	3,46	3,49	3,44	3,58	3,58	3,52	3,85	3,39	3,48
Ushqimi i nxënësve	2,72	2,89	2,71	2,64	2,83	2,61	2,79	2,97	2,80	2,44	2,93	2,75	2,74	2,90	2,69	2,90	2,80	2,67	2,94	3,11	3,04
Biblioteka dhe muze	2,75	2,99	2,97	2,69	2,88	2,89	2,82	3,13	3,04	2,55	2,75	2,71	2,74	3,06	2,95	2,89	3,13	3,14	3,33	3,20	3,33
Mbrojtja e trashëgimisë historike dhe kulturore	2,79	2,94	2,99	2,72	2,84	2,90	2,85	3,07	3,07	2,67	2,76	2,83	2,76	2,99	3,01	2,89	3,03	3,05	3,04	3,24	3,17
Oferta të ngjarjeve kulturore në komunë	2,88	3,12	3,13	2,80	3,02	3,11	2,96	3,24	3,16	2,79	2,89	3,14	2,83	3,18	3,08	2,99	3,26	3,18	3,25	3,35	3,46
Sport dhe objekte sportive	3,03	3,27	3,23	2,92	3,17	3,17	3,15	3,40	3,29	2,93	3,09	3,31	3,03	3,32	3,17	3,06	3,35	3,22	3,51	3,57	3,55

Demografia e të anketuarve	Gjithsej			Vendbanimi: mjedis urban (qytet)			Vendbanimi: mjedis rural (fshat)			Përkatësia etnike: Maqedonas			Përkatësia etnike: Shqiptar			Përkatësia etnike: Tjerë		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Arsim, kulturë dhe sport	3,10	3,24	3,23	3,18	3,26	3,31	2,94	3,20	3,08	3,21	3,39	3,43	2,79	3,01	2,88	3,05	2,89	2,96
Nota e përgjithshme për arsimin fillor	3,45	3,55	3,58	3,47	3,53	3,60	3,43	3,58	3,53	3,47	3,70	3,75	3,41	3,29	3,26	3,43	3,35	3,42
Nota e përgjithshme për arsimin e mesëm	3,44	3,40	3,39	3,45	3,45	3,52	3,42	3,27	3,09	3,45	3,54	3,61	3,43	3,21	2,98	3,33	2,93	3,28
Cilësia dhe profesionalizmi i kuadrove mësimdhënëse	3,37	3,51	3,49	3,36	3,50	3,51	3,38	3,51	3,46	3,40	3,66	3,65	3,25	3,27	3,21	3,51	3,14	3,30
Transporti i nxënësve	3,46	3,48	3,51	3,35	3,41	3,52	3,67	3,60	3,50	3,54	3,65	3,62	3,21	3,25	3,35	3,66	2,96	3,16
Ushqimi i nxënësve	2,72	2,89	2,71	2,83	2,89	2,83	2,50	2,89	2,48	2,86	2,91	2,93	2,32	2,96	2,36	2,72	2,34	2,41
Biblioteka dhe muze	2,75	2,99	2,97	2,97	3,05	3,16	2,30	2,87	2,57	2,94	3,20	3,32	2,22	2,63	2,32	2,53	2,65	2,61
Mbrojtja e trashëgimisë historike dhe kulturore	2,79	2,94	2,99	2,94	3,01	3,09	2,47	2,80	2,79	2,93	3,13	3,21	2,38	2,62	2,59	2,57	2,73	2,66
Oferta të ngjarjeve kulturore në komunë	2,88	3,12	3,13	3,07	3,19	3,20	2,50	2,99	3,01	3,02	3,34	3,30	2,47	2,73	2,87	2,75	2,79	2,68
Sport dhe objekte sportive	3,03	3,27	3,23	3,16	3,30	3,28	2,77	3,21	3,15	3,23	3,36	3,41	2,45	3,12	2,91	2,87	3,05	3,00

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		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Urbanizëm	2,80	2,84	3,02	2,74	2,73	2,94	2,86	2,97	3,10	2,84	2,76	3,18	2,80	2,89	2,98	2,72	2,82	2,99	3,05	3,05	3,03
Rregullimi urbanistik i komunës	3,15	3,02	3,20	3,07	2,87	3,12	3,23	3,21	3,28	3,18	2,87	3,36	3,16	3,07	3,13	3,06	3,07	3,22	3,55	3,36	3,20
Mbikëqyrja dhe kontrolli i ndërtimit/ri-ndërtimit të objekteve	2,78	2,83	3,04	2,70	2,70	2,96	2,86	2,99	3,12	2,78	2,70	3,23	2,79	2,89	2,99	2,74	2,87	2,99	2,93	3,02	3,11
Planifikim urbanistik i mjediseve urbane	2,94	2,91	3,10	2,88	2,79	2,98	3,01	3,07	3,20	3,00	2,80	3,23	2,94	2,95	3,04	2,87	2,93	3,11	3,21	3,32	3,07
Planifikim i urbanistik i mjediseve rurale	2,58	2,53	2,75	2,55	2,44	2,60	2,60	2,64	2,89	2,74	2,52	3,04	2,54	2,62	2,69	2,46	2,42	2,67	2,83	2,38	2,66
Dhënia e dokumenteve nga fusha e urbanizimit	2,69	2,87	3,06	2,65	2,77	3,01	2,73	2,99	3,12	2,72	2,74	3,15	2,69	2,93	3,01	2,63	2,88	3,08	2,92	3,10	3,17
Transparenca e procedurave për shpërndarje të tokave	2,60	2,71	2,88	2,56	2,61	2,80	2,65	2,84	2,96	2,63	2,75	3,05	2,59	2,75	2,85	2,55	2,59	2,81	2,82	2,87	2,95
Puna e kadastrës	2,76	2,97	3,09	2,70	2,93	3,05	2,83	3,00	3,13	2,69	2,94	3,18	2,84	2,99	3,09	2,68	2,93	3,05	2,96	3,19	3,00

Demografia e të anketuarve	Gjithsej			Vendbanimi: mjedis urban (qytet)			Vendbanimi: mjedis rural (fshat)			Përkatësia etnike: Maqedonas			Përkatësia etnike: Shqiptar			Përkatësia etnike: Tjerë		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Urbanizëm	2,80	2,84	3,02	2,82	2,85	3,08	2,75	2,81	2,92	2,81	2,91	3,04	2,78	2,74	3,04	2,64	2,60	2,76
Rregullimi urbanistik i komunës	3,15	3,02	3,20	3,21	3,06	3,27	3,01	2,94	3,07	3,24	3,20	3,28	2,95	2,71	3,12	2,74	2,73	2,83
Mbikëqyrja dhe kontrolli i ndërtimit/ri-ndërtimit të objekteve	2,78	2,83	3,04	2,81	2,85	3,09	2,70	2,80	2,95	2,83	2,95	3,09	2,62	2,67	3,01	2,74	2,51	2,70
Planifikim urbanistik i mjediseve urbane	2,94	2,91	3,10	2,95	2,92	3,16	2,93	2,91	2,98	2,97	3,04	3,14	2,88	2,70	3,07	2,95	2,68	2,83
Planifikim i urbanistik i mjediseve rurale	2,58	2,53	2,75	2,59	2,53	2,78	2,54	2,53	2,71	2,54	2,51	2,75	2,75	2,59	2,80	2,27	2,36	2,45
Dhënia e dokumenteve nga fusha e urbanizimit	2,69	2,87	3,06	2,67	2,85	3,06	2,70	2,92	3,08	2,66	2,95	3,08	2,76	2,77	3,07	2,61	2,63	2,90
Transparenca e procedurave për shpërndarje të tokave	2,60	2,71	2,88	2,61	2,74	2,96	2,57	2,66	2,73	2,57	2,67	2,85	2,67	2,85	2,99	2,56	2,40	2,63
Puna e kadastrës	2,76	2,97	3,09	2,79	2,99	3,18	2,71	2,91	2,90	2,76	3,01	3,06	2,81	2,90	3,18	2,57	2,87	2,97

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		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Zhvillimi lokal ekonomik	2,32	2,48	2,47	2,29	2,41	2,42	2,35	2,57	2,52	2,34	2,49	2,58	2,31	2,56	2,48	2,33	2,36	2,39	2,30	2,37	2,36
Aktivitete për zmadhim të punësimit	2,07	2,24	2,22	2,11	2,19	2,21	2,03	2,28	2,23	2,11	2,26	2,34	2,09	2,32	2,26	2,03	2,10	2,11	2,03	2,08	2,07
Promovimi dhe stimulimi i zhvillimit lokal ekonomik	2,39	2,52	2,52	2,36	2,45	2,49	2,43	2,61	2,56	2,37	2,49	2,65	2,41	2,60	2,54	2,38	2,45	2,43	2,42	2,38	2,36
Sigurimi i shërbimeve për zhvillimin e bujqësisë	2,47	2,69	2,65	2,45	2,57	2,58	2,50	2,84	2,72	2,43	2,62	2,69	2,43	2,76	2,66	2,59	2,65	2,60	2,44	2,71	2,77
Promovimi i kushteve për zhvillim të NVM-ve	2,52	2,62	2,63	2,46	2,53	2,56	2,59	2,73	2,70	2,59	2,64	2,75	2,49	2,70	2,61	2,55	2,50	2,59	2,48	2,46	2,54
Promovimi i kushteve për zhvillim të industrisë	2,24	2,42	2,42	2,18	2,35	2,33	2,31	2,48	2,51	2,28	2,46	2,56	2,22	2,52	2,45	2,25	2,23	2,32	2,33	2,15	2,21
Pjesëmarrja e qytetarëve dhe biznesit në përpilimin e dokumenteve strategjike të komunës për zhvillim	2,23	2,43	2,38	2,20	2,36	2,33	2,26	2,49	2,42	2,29	2,48	2,49	2,23	2,49	2,37	2,20	2,26	2,31	2,03	2,51	2,24

Demografia e të anketuarve	Gjithsej			Vendbanimi: mjedis urban (qytet)			Vendbanimi: mjedis rural (fshat)			Përkatësia etnike: Maqedonas			Përkatësia etnike: Shqiptar			Përkatësia etnike: Tjerë		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Zhvillimi lokal ekonomik	2,32	2,48	2,47	2,34	2,48	2,51	2,27	2,50	2,40	2,34	2,48	2,53	2,25	2,54	2,42	2,29	2,26	2,08
Aktivitete për zmadhim të punësimit	2,07	2,24	2,22	2,08	2,23	2,26	2,04	2,26	2,15	2,05	2,21	2,25	2,14	2,33	2,24	2,05	2,00	1,86
Promovimi dhe stimulimi i zhvillimit lokal ekonomik	2,39	2,52	2,52	2,43	2,52	2,57	2,32	2,54	2,44	2,42	2,55	2,58	2,32	2,53	2,49	2,38	2,25	2,13
Sigurimi i shërbimeve për zhvillimin e bujqësisë	2,47	2,69	2,65	2,51	2,72	2,71	2,38	2,63	2,56	2,54	2,77	2,80	2,26	2,58	2,43	2,45	2,47	2,24
Promovimi i kushteve për zhvillim të NVM-ve	2,52	2,62	2,63	2,54	2,62	2,67	2,47	2,62	2,55	2,59	2,63	2,67	2,29	2,63	2,62	2,59	2,47	2,30
Promovimi i kushteve për zhvillim të industrisë	2,24	2,42	2,42	2,23	2,35	2,42	2,26	2,54	2,43	2,26	2,39	2,50	2,21	2,52	2,36	2,22	2,14	1,99
Pjesëmarrja e qytetarëve dhe biznesit në përpilimin e dokumenteve strategjike të komunës për zhvillim	2,23	2,43	2,38	2,28	2,45	2,44	2,10	2,40	2,25	2,21	2,33	2,41	2,30	2,65	2,38	2,05	2,26	1,99

Demografia e të anketuarve	Gjithsej			GJINIA: MASHKULLORE			GJINA: FEMËRORE			Moshë: prej 18 deri 25 vjet			Moshë: mes 26 dhe 45 vjet			Moshë: mes 46 dhe 65 vjet			Moshë: mbi 65 vjet		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Sociale	2,31	2,39	2,39	2,27	2,29	2,35	2,34	2,52	2,43	2,20	2,33	2,43	2,36	2,44	2,37	2,31	2,36	2,41	2,37	2,50	2,37
Çerdhet dhe përkujdes për fëmijët	3,28	3,45	3,52	3,19	3,34	3,45	3,37	3,61	3,59	3,07	3,21	3,50	3,30	3,51	3,41	3,40	3,57	3,71	3,66	3,92	3,70
Kujdesi social dhe përkrahja për të varfrit	2,43	2,49	2,52	2,38	2,38	2,47	2,48	2,63	2,56	2,33	2,42	2,54	2,45	2,54	2,50	2,45	2,46	2,56	2,63	2,68	2,42
Kujdesi social dhe përkrahja për personat e moshuar dhe personat që nuk mund të kujdesen për veten	2,35	2,46	2,42	2,33	2,37	2,37	2,37	2,59	2,46	2,24	2,42	2,46	2,39	2,52	2,39	2,35	2,41	2,45	2,51	2,54	2,30
Shërbime për personat me nevojë të posaçme	2,41	2,44	2,36	2,36	2,35	2,31	2,46	2,56	2,41	2,23	2,34	2,42	2,49	2,49	2,30	2,42	2,44	2,41	2,53	2,66	2,47
Shtëpitë për personat e moshuar	2,09	2,09	2,04	2,04	2,00	2,01	2,14	2,21	2,06	1,97	2,06	2,05	2,21	2,14	2,05	2,04	2,04	2,00	1,85	2,11	2,08
Shtëpi për fëmijët pa prindër	1,73	1,78	1,81	1,75	1,69	1,82	1,72	1,89	1,80	1,79	1,83	1,95	1,78	1,83	1,83	1,64	1,64	1,70	1,52	1,65	1,68
Institucionet për personat e varur nga alkooli dhe droga	1,78	1,97	1,99	1,78	1,87	1,96	1,79	2,09	2,02	1,75	2,01	2,04	1,84	1,97	2,01	1,75	1,94	1,95	1,72	1,75	1,78

Demografia e të anketuarve	Gjithsej			Vendbanimi: mjedis urban (qytet)			Vendbanimi: mjedis rural (fshat)			Përkatësia etnike: Maqedonas			Përkatësia etnike: Shqiptar			Përkatësia etnike: Tjërë		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Sociale	2,31	2,39	2,39	2,49	2,51	2,56	1,95	2,15	2,06	2,40	2,52	2,52	2,07	2,17	2,15	2,05	2,20	2,32
Çerdhet dhe përkujdes për fëmijët	3,28	3,45	3,52	3,58	3,62	3,77	2,67	3,10	3,01	3,51	3,73	3,81	2,66	2,97	2,98	2,90	3,11	3,33
Kujdesi social dhe përkrahja për të varfrit	2,43	2,49	2,52	2,60	2,57	2,68	2,08	2,33	2,21	2,53	2,57	2,59	2,17	2,38	2,42	2,24	2,21	2,31
Kujdesi social dhe përkrahja për personat e moshuar dhe personat që nuk mund të kujdesen për veten	2,35	2,46	2,42	2,52	2,55	2,60	2,00	2,30	2,07	2,43	2,55	2,50	2,15	2,35	2,26	2,09	2,12	2,40
Shërbime për personat me nevojë të posaçme	2,41	2,44	2,36	2,57	2,56	2,53	2,08	2,20	2,03	2,53	2,56	2,50	2,11	2,24	2,10	2,02	2,18	2,27
Shtëpitë për personat e moshuar	2,09	2,09	2,04	2,26	2,24	2,16	1,74	1,79	1,78	2,18	2,26	2,16	1,87	1,77	1,78	1,88	2,02	2,08
Shtëpi për fëmijët pa prindër	1,73	1,78	1,81	1,86	1,89	1,94	1,50	1,55	1,56	1,71	1,82	1,85	1,82	1,69	1,74	1,61	1,79	1,87
Institucionet për personat e varur nga alkooli dhe droga	1,78	1,97	1,99	1,91	2,08	2,13	1,54	1,74	1,70	1,83	2,07	2,11	1,70	1,77	1,78	1,57	1,93	1,86

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		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Veprimtari komunale	2,90	2,94	2,95	2,85	2,84	2,92	2,95	3,07	2,98	2,81	2,82	3,02	2,95	3,01	2,93	2,89	2,93	2,92	3,07	3,08	3,06
Furnizimi me ujë dhe kanalizimi	3,30	3,24	3,17	3,28	3,14	3,14	3,33	3,38	3,20	3,23	2,98	3,19	3,31	3,31	3,14	3,34	3,42	3,20	3,47	3,44	3,24
Menaxhimi me mbeturinat (marrja, transporti dhe deponimi)	3,36	3,23	3,31	3,33	3,11	3,28	3,39	3,40	3,33	3,32	2,98	3,28	3,33	3,30	3,25	3,40	3,34	3,37	3,50	3,74	3,60
Rrugët lokale dhe sinjalizimi i trafikut	3,01	3,08	3,13	2,92	2,95	3,05	3,11	3,24	3,19	2,92	3,02	3,22	3,05	3,10	3,12	3,01	3,10	3,05	3,13	3,35	3,26
Ndriçimi publik i rrugëve	3,29	3,32	3,37	3,27	3,21	3,35	3,31	3,46	3,38	3,31	3,13	3,48	3,29	3,37	3,33	3,25	3,35	3,34	3,53	3,85	3,52
Hapësirat për parkim	2,50	2,62	2,73	2,41	2,51	2,66	2,59	2,78	2,80	2,38	2,57	2,89	2,55	2,68	2,72	2,47	2,57	2,64	2,84	2,73	2,69
Rregullimi i trafikut dhe transportit publik	2,99	3,03	3,10	2,92	2,88	3,05	3,06	3,23	3,14	2,90	2,91	3,17	2,99	3,08	3,07	3,04	3,05	3,06	3,33	3,34	3,27
Parqet dhe sipërfaqet e gjelbër	3,18	3,18	3,19	3,12	3,04	3,16	3,26	3,38	3,21	3,05	3,03	3,13	3,22	3,26	3,19	3,24	3,24	3,21	3,48	3,12	3,30
Tregjet për harxhime të gjëra (tregjet e gjelbër)	3,16	3,14	3,11	3,09	3,01	3,04	3,23	3,32	3,17	3,02	3,04	3,17	3,23	3,21	3,06	3,18	3,13	3,12	3,27	3,26	3,32
Mirëmbajtja e varrezave	2,76	2,89	2,92	2,73	2,84	2,94	2,81	2,95	2,91	2,57	2,81	3,14	2,94	3,00	2,88	2,65	2,82	2,87	2,78	2,66	2,69
Mirëmbajtja e shtretërve të lumenjve	2,61	2,65	2,66	2,58	2,63	2,68	2,64	2,67	2,65	2,50	2,60	2,71	2,69	2,75	2,64	2,55	2,54	2,64	2,83	2,73	2,92
Mirëmbajtja e kanaleve për ujitje/përcjellje uji	2,56	2,65	2,66	2,53	2,59	2,64	2,59	2,71	2,68	2,56	2,60	2,79	2,66	2,78	2,68	2,41	2,48	2,52	2,51	2,48	2,70
Menaxhimi me kafshët e rrugës	1,94	2,14	1,99	1,94	2,08	1,94	1,94	2,22	2,04	1,87	2,13	2,06	2,01	2,22	1,97	1,92	2,01	1,96	1,86	2,07	2,03

Demografia e të anketuarve	Gjithsej			Vendbanimi: mjedis urban (qytet)			Vendbanimi: mjedis rural (fshat)			Përkatësia etnike: Maqedonas			Përkatësia etnike: Shqiptar			Përkatësia etnike: Tjerë		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Veprimtari komunale	2,90	2,94	2,95	3,05	3,03	3,01	2,61	2,78	2,84	3,02	3,09	3,05	2,57	2,70	2,80	2,86	2,63	2,74
Furnizimi me ujë dhe kanalizimi	3,30	3,24	3,17	3,46	3,39	3,24	3,00	2,97	3,05	3,38	3,50	3,39	3,06	2,81	2,80	3,33	2,78	2,78
Menaxhimi me mbeturinat (marrja, transporti dhe deponimi)	3,36	3,23	3,31	3,46	3,40	3,33	3,15	2,90	3,26	3,48	3,48	3,43	3,06	2,82	3,11	2,96	2,76	3,01
Rrugët lokale dhe sinjalizimi i trafikut	3,01	3,08	3,13	3,18	3,18	3,20	2,67	2,91	2,98	3,17	3,24	3,16	2,51	2,83	3,12	2,99	2,66	2,78
Ndriçimi publik i rrugëve	3,29	3,32	3,37	3,38	3,36	3,38	3,12	3,24	3,35	3,35	3,52	3,43	3,15	2,96	3,34	3,12	2,90	2,93



Hapësirat për parkim	2,50	2,62	2,73	2,60	2,62	2,75	2,31	2,63	2,69	2,57	2,72	2,77	2,22	2,48	2,70	2,72	2,41	2,52
Rregullimi i trafikut dhe transportit publik	2,99	3,03	3,10	3,08	3,08	3,12	2,82	2,94	3,07	3,14	3,22	3,25	2,51	2,69	2,83	3,07	2,72	2,84
Parqet dhe sipërfaqet e gjelbër	3,18	3,18	3,19	3,41	3,30	3,33	2,74	2,96	2,91	3,42	3,41	3,43	2,53	2,78	2,74	2,85	2,83	2,84
Tregjet për harxhime të gjëra (tregjet e gjelbër)	3,16	3,14	3,11	3,44	3,33	3,30	2,60	2,77	2,72	3,33	3,34	3,29	2,66	2,82	2,77	3,05	2,74	2,99
Mirëmbajtja e varrezave	2,76	2,89	2,92	2,90	2,94	2,94	2,52	2,80	2,89	2,88	2,97	2,85	2,45	2,77	3,06	2,86	2,69	2,97
Mirëmbajtja e shtretërve të lumenjve	2,61	2,65	2,66	2,81	2,74	2,66	2,22	2,47	2,67	2,71	2,66	2,63	2,27	2,64	2,72	2,77	2,59	2,73
Mirëmbajtja e kanaleve për ujtitje/përcjellje uji	2,56	2,65	2,66	2,68	2,72	2,69	2,37	2,52	2,61	2,56	2,68	2,69	2,57	2,61	2,64	2,59	2,44	2,47
Menaxhimi me kafshët e rrugës	1,94	2,14	1,99	2,06	2,13	2,10	1,71	2,14	1,79	1,98	2,14	2,09	1,82	2,16	1,79	1,91	2,03	2,01

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		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Mbrojtje...	2,84	2,95	2,93	2,79	2,88	2,91	2,90	3,04	2,94	2,66	2,85	2,86	2,91	3,03	2,94	2,89	2,94	2,92	3,02	3,03	3,04
Mbrojtja e mjedisit jetësor dhe natyrës	2,75	2,82	2,80	2,67	2,73	2,79	2,83	2,92	2,80	2,64	2,74	2,80	2,82	2,89	2,80	2,73	2,78	2,77	2,93	2,90	2,90
Mbrojtja dhe shpëtimi në raste të krizës	2,68	2,78	2,74	2,64	2,71	2,70	2,73	2,85	2,78	2,48	2,64	2,67	2,75	2,86	2,79	2,75	2,78	2,71	2,78	2,93	2,84
Mbrojtja kundër zjarreve	3,10	3,26	3,23	3,05	3,20	3,23	3,15	3,33	3,23	2,85	3,17	3,11	3,17	3,32	3,24	3,17	3,26	3,28	3,34	3,28	3,37

Demografia e të anketuarve	Gjithsej			Vendbanimi: mjedis urban (qytet)			Vendbanimi: mjedis rural (fshat)			Përkatësia etnike: Maqedonas			Përkatësia etnike: Shqiptar			Përkatësia etnike: Tjerë		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Mbrojtje...	2,84	2,95	2,93	2,98	3,02	3,02	2,57	2,83	2,74	3,05	3,06	3,05	2,30	2,78	2,68	2,66	2,78	2,85
Mbrojtja e mjedisit jetësor dhe natyrës	2,75	2,82	2,80	2,89	2,88	2,88	2,46	2,70	2,64	2,93	2,91	2,91	2,24	2,66	2,58	2,58	2,65	2,76
Mbrojtja dhe shpëtimi në raste të krizës	2,68	2,78	2,74	2,77	2,81	2,80	2,50	2,72	2,63	2,85	2,91	2,86	2,26	2,55	2,51	2,53	2,65	2,77
Mbrojtja kundër zjarreve	3,10	3,26	3,23	3,27	3,36	3,37	2,76	3,07	2,96	3,37	3,34	3,39	2,39	3,12	2,95	2,87	3,03	3,02

Demografia e të anketuarve	Gjithsej			GJINIA: MASHKULLORE			GJINIA: FEMËRORE			Mosha: prej 18 deri 25 vjet			Mosha: mes 26 dhe 45 vjet			Mosha: mes 46 dhe 65 vjet			Mosha: mbi 65 vjet		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,53	2,68	2,75	2,49	2,62	2,72	2,58	2,76	2,77	2,46	2,67	2,79	2,53	2,73	2,75	2,59	2,62	2,73	2,57	2,64	2,75
Qasje tek informatat e komunës	2,91	3,04	3,19	2,82	2,95	3,16	3,01	3,15	3,22	2,85	3,00	3,18	2,89	3,11	3,17	3,03	2,96	3,23	2,98	3,00	3,22
Qasje tek informatat për shërbimet dhe aktivitetet e komunës	2,73	2,87	3,04	2,66	2,78	3,01	2,80	2,99	3,06	2,70	2,83	3,13	2,72	2,94	3,03	2,78	2,82	3,01	2,75	2,78	2,95
Qasje tek informatat për punën e Këshillit të komunës	2,57	2,71	2,87	2,52	2,65	2,84	2,62	2,79	2,89	2,43	2,72	2,89	2,59	2,75	2,85	2,65	2,67	2,89	2,58	2,57	2,76
Qasje tek informatat për shërbimet dhe aktivitetet shtetërore	2,62	2,79	2,93	2,56	2,72	2,90	2,68	2,89	2,95	2,54	2,75	2,90	2,66	2,85	2,93	2,65	2,77	2,91	2,39	2,61	3,15
Pjesëmarrja e qytetarëve gjatë marrjes së vendimeve strategjike me rëndësi lokale	2,27	2,46	2,47	2,26	2,38	2,45	2,27	2,55	2,48	2,20	2,54	2,58	2,23	2,47	2,48	2,34	2,37	2,38	2,38	2,29	2,38
Njohja e qytetarëve për shpenzimet e buxhetit komunal	2,20	2,39	2,42	2,18	2,37	2,40	2,23	2,40	2,43	2,14	2,42	2,54	2,18	2,44	2,39	2,28	2,28	2,39	2,37	2,25	2,35
Promovimi i bashkëpunimit mes bashkësive të ndryshme etnike	2,70	2,80	2,74	2,68	2,75	2,71	2,73	2,87	2,76	2,62	2,73	2,70	2,72	2,83	2,74	2,75	2,82	2,74	2,81	3,02	2,95
Menaxhimi me korrupsionin	2,19	2,37	2,31	2,17	2,34	2,25	2,21	2,41	2,36	2,10	2,31	2,34	2,22	2,45	2,35	2,22	2,28	2,22	2,15	2,53	2,25

Demografia e të anketuarve	Gjithsej			Vendbanimi: mjedis urban (qytet)			Vendbanimi: mjedis rural (fshat)			Përkatësia etnike: Maqedonas			Përkatësia etnike: Shqiptar			Përkatësia etnike: Tjerë		
	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012	2010	2011	2012
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,53	2,68	2,75	2,66	2,75	2,85	2,28	2,55	2,55	2,61	2,70	2,87	2,36	2,69	2,56	2,29	2,37	2,39
Qasje tek informatat e komunës	2,91	3,04	3,19	3,06	3,11	3,31	2,62	2,89	2,96	3,05	3,14	3,38	2,56	2,90	2,91	2,60	2,56	2,56
Qasje tek informatat për shërbimet dhe aktivitetet e komunës	2,73	2,87	3,04	2,88	2,99	3,15	2,43	2,65	2,82	2,85	2,92	3,18	2,45	2,81	2,85	2,39	2,57	2,48
Qasje tek informatat për punën e Këshillit të komunës	2,57	2,71	2,87	2,73	2,81	2,98	2,26	2,52	2,62	2,69	2,75	2,99	2,26	2,70	2,69	2,41	2,38	2,38

Qasje tek informatat për shërbimet dhe aktivitetet shtetërore	2,62	2,79	2,93	2,78	2,89	3,02	2,27	2,61	2,74	2,72	2,87	3,06	2,36	2,66	2,65	2,37	2,64	2,84
Pjesëmarrja e qytetarëve gjatë marrjes së vendimeve strategjike me rëndësi lokale	2,27	2,46	2,47	2,36	2,52	2,55	2,07	2,34	2,30	2,28	2,41	2,53	2,28	2,61	2,40	2,05	2,15	2,16
Njohja e qytetarëve për shpenzimet e buxhetit komunal	2,20	2,39	2,42	2,34	2,45	2,51	1,91	2,26	2,21	2,24	2,30	2,48	2,13	2,65	2,33	1,95	1,97	2,16
Promovimi i bashkëpunimit mes bashkësive të ndryshme etnike	2,70	2,80	2,74	2,78	2,86	2,80	2,54	2,70	2,61	2,75	2,87	2,85	2,61	2,72	2,54	2,51	2,50	2,55
Menaxhimi me korrupsionin	2,19	2,37	2,31	2,26	2,37	2,42	2,04	2,38	2,08	2,21	2,33	2,42	2,16	2,48	2,12	2,04	2,17	2,02

3. ANALIZA E REZULTATEVE TË PËRGJITHSHME NË NIVEL TË KOMUNËS

Duke mos hyrë thellë në analizë më të hollësishme në të dhënat e secilës partner-komunë, dukshëm vërehet konkluzioni që gjithnjë më i madh është numri i qytetarëve që kanë qëndrim kritik (pa dallim pozitiv ose negativ) në lidhje me punën e komunës, që duhet të pranohet si një përfitim pozitive në kuptim të lëvizjeve demokratike në nivelin lokal. Për të siguruar transparencë dhe përgjegjshmëri më të madhe për punën e komunave, preferohet që ky trend të vazhdohet të stimulohet edhe në të ardhmen.

3.1 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 plotë për ingerencë Kumanovë	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	3,14	3,18	3,24	3,23	4,58%	16,35%	39,71%	29,31%	10,06%
Urbanizëm	2,60	2,74	2,96	3,02	7,00%	24,37%	38,90%	25,34%	4,38%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,29	2,45	2,53	2,95	15,90%	33,84%	34,16%	13,28%	2,81%
Sociale	2,42	2,83	2,72	2,93	17,70%	24,55%	31,73%	20,16%	5,86%
Veprimtari komunale	2,88	2,96	2,94	2,75	8,28%	23,31%	39,20%	24,26%	4,95%
Mbrojtje...	2,83	2,99	2,97	2,47	6,09%	19,30%	48,32%	23,70%	2,59%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,26	2,57	2,76	2,39	10,36%	28,23%	39,71%	18,01%	3,68%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,65	2,83	2,89	2,84	9,88%	24,26%	38,26%	22,33%	5,27%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Kumanovës është rritur në vitin 2012 (nota mesatare 2,89) në krahasim me vitin 2011 dhe 2010. Në të tre vitet e analizuara, nota më të larta kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës. Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e zhvillimit ekonomik lokal dhe mbrojtjes sociale, por në vitin 2010 vërehet një përmirësim i vogël i notës mesatare për zhvillimin ekonomik lokal që tregon trend të përmirësimit konstant.

3.2 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 plotë për ingerencë Tetovë	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	2,95	2,99	2,56	3,23	20,02%	27,43%	33,53%	14,56%	4,45%
Urbanizëm	2,81	2,53	2,42	3,02	20,10%	34,05%	32,18%	10,70%	2,97%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,43	2,44	2,03	2,95	32,66%	38,70%	22,76%	5,03%	0,85%
Sociale	2,36	1,93	1,81	2,93	48,41%	29,34%	15,96%	5,56%	0,73%
Veprimtari komunale	2,77	2,45	2,18	2,75	32,20%	30,29%	26,82%	8,62%	2,07%
Mbrojtje...	2,42	2,65	2,24	2,47	26,41%	31,56%	35,16%	5,78%	1,09%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,41	2,43	2,07	2,39	35,00%	31,96%	25,40%	6,20%	1,43%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,66	2,49	2,22	2,84	30,84%	31,47%	27,01%	8,56%	2,12%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Tetovës është zvogëluar në vitin 2012 (nota mesatare 2,07) në krahasim me 2011 dhe 2010. Në të tre vitet e analizuara, nota më të larta kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës. Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e zhvillimit ekonomik lokal dhe mbrojtjes sociale, të cilat në vitin 2012 janë zvogëluar ende më tepër në krahasim me dy vitet paraprake.

3.3 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 plotë për ingerencë Gostivar	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	2,54	2,31	3,02	3,23	10,81%	17,57%	43,24%	22,07%	6,31%
Urbanizëm	2,44	2,22	3,32	3,02	9,17%	20,64%	37,16%	21,56%	11,47%
Zhvillimi lokal ekonomik	1,85	1,76	2,26	2,95	10,43%	27,01%	31,75%	20,38%	10,43%
Sociale	1,96	1,80	2,37	2,93	10,43%	20,85%	27,49%	32,23%	9,00%
Veprimtari komunale	2,82	2,37	3,13	2,75	17,76%	39,25%	21,03%	16,36%	5,61%
Mbrojtje...	2,90	2,18	2,85	2,47	19,09%	29,09%	25,45%	14,09%	12,27%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,04	2,15	2,78	2,39	23,04%	35,02%	17,51%	11,52%	12,90%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,40	2,16	2,89	2,84	18,47%	20,80%	27,98%	21,47%	11,29%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Gostivarit është rritur në mënyrë drastike në vitin 2012 (nota mesatare 2,89) në krahasim me 2011 dhe 2010. Në 2012, vërehet rritje të notave për urbanizimin dhe veprimtaritë komunale, që tregon për lëvizje pozitive në punën e pushtetit lokal në fusha e rëndësishme për stimulimin e ZHEL, të cilat ndonëse ende kanë notimin e dobët, tregon rrite për dallim nga viti 2011.

3.4 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:

Kënaqshmëria e plotë për ingerencë Karposh	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	3,74	4,17	3,90	3,23	2,55%	8,03%	22,81%	30,23%	36,38%
Urbanizëm	3,51	3,94	3,67	3,02	4,53%	8,56%	28,64%	31,99%	26,28%
Zhvillimi lokal ekonomik	3,00	3,22	3,24	2,95	8,66%	18,62%	30,13%	25,27%	17,32%
Sociale	3,16	3,44	3,14	2,93	12,14%	21,56%	25,38%	21,66%	19,26%
Veprimtari komunale	3,71	4,13	3,68	2,75	4,89%	11,46%	26,48%	25,56%	31,61%
Mbrojtje...	3,62	3,94	3,81	2,47	3,46%	7,39%	26,56%	29,56%	33,03%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	3,35	3,66	3,61	2,39	6,04%	13,52%	24,15%	25,85%	30,44%
Vlera mesatare e përgjithshme	3,49	3,85	3,60	2,84	6,12%	13,02%	26,18%	26,78%	27,90%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Karposhit është zvogëluar në vitin 2012 (nota mesatare 3,60) në krahasim me 2011, por është përmirësuar në krahasim me vitin 2010. Mesatarisht, komuna e Karposhit ka notën më të lartë në krahasim me partner-komunat tjera. Në të tre vitet e analizuara, nota më të larta kanë fituar shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës, ndërsa vërehet edhe përmirësim konstant i notës për zhvillimin ekonomik lokal. Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet

nga fusha e mbrojtjes sociale, që kanë mbajtur nivelin e njëjtë nga viti 2010.

3.5 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 plotë për ingerencë Strumicë	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	3,60	3,61	3,73	3,23	1,69%	11,19%	25,85%	34,83%	26,44%
Urbanizëm	3,42	3,40	3,52	3,02	4,81%	14,26%	29,91%	26,20%	24,81%
Zhvillimi lokal ekonomik	3,01	2,99	3,29	2,95	7,70%	16,58%	31,23%	28,45%	16,04%
Sociale	2,78	2,65	2,96	2,93	17,68%	20,25%	25,69%	21,48%	14,90%
Veprimtari komunale	3,52	3,47	3,60	2,75	6,40%	12,48%	23,08%	31,04%	27,00%
Mbrojtje...	3,43	3,42	3,62	2,47	5,82%	11,21%	21,77%	37,50%	23,71%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	3,41	3,42	3,55	2,39	6,28%	11,83%	27,19%	29,85%	24,86%
Vlera mesatare e përgjithshme	3,35	3,33	3,50	2,84	7,34%	14,04%	26,32%	29,44%	22,86%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Strumicës është rritur në vitin 2012 (nota mesatare 3,50) në krahasim me vitet 2011 dhe 2010. Në të tre vitet e analizuara, nota më të larta kanë fituar shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës. Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e zhvillimit ekonomik lokal dhe mbrojtjes sociale, mirëpo në vitin 2012 vërehet përmirësim të notës mesare të këtyre dy shërbimeve në krahasim me dy vitet paraprake.

3.6 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 plotë për ingerencë Veles	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	3,41	3,51	3,38	3,23	4,15%	16,03%	34,33%	28,43%	17,06%
Urbanizëm	2,56	2,68	2,82	3,02	5,98%	32,06%	38,82%	19,90%	3,24%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,11	2,40	2,17	2,95	25,71%	43,80%	20,71%	7,51%	2,28%
Sociale	2,30	2,35	2,54	2,93	22,71%	36,74%	16,11%	13,12%	11,31%
Veprimtari komunale	2,81	2,82	2,91	2,75	15,76%	24,23%	26,30%	20,71%	12,99%
Mbrojtje...	2,89	3,02	2,92	2,47	10,17%	21,19%	41,10%	21,19%	6,36%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,78	2,59	2,98	2,39	14,68%	23,61%	26,71%	18,96%	16,04%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,77	2,81	2,90	2,84	14,10%	27,88%	28,21%	18,96%	10,84%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Velesit është rritur shumë pak në vitin 2012 (nota mesatare 2,90) në krahasim me vitin 2011 dhe 2010. Në 2012 vërehet rritje të notave pothuaj se në gjitha fushat përveç në pjesën e zhvillimit ekonomik lokal që është ulur në krahasim me vitin 2011 dhe bashkë me shërbimet e mbrojtjes sociale, janë fushat më dobët të notuar.

3.7 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 plotë për ingerencë Ohër	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	3,07	3,03	3,37	3,23	9,99%	15,01%	26,26%	25,35%	23,39%
Urbanizëm	2,31	2,29	2,60	3,02	24,86%	21,98%	28,11%	18,83%	6,22%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,16	2,14	2,15	2,95	36,76%	28,36%	20,80%	10,92%	3,15%
Sociale	2,50	2,32	2,35	2,93	33,49%	28,19%	17,79%	10,77%	9,76%

Veprimtari komunale	3,04	3,04	2,96	2,75	17,99%	20,25%	25,42%	20,25%	16,09%
Mbrojtje...	3,16	3,05	2,89	2,47	16,97%	22,40%	26,92%	21,72%	11,99%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,75	2,36	2,50	2,39	31,18%	21,39%	22,89%	15,39%	9,16%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,77	2,67	2,75	2,84	23,78%	21,92%	24,05%	17,90%	12,34%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Ohrit është rritur në vitin 2012 (nota mesatare 2,75) në krahasim me vitin 2011. Në të tre vitet e analizuar, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës. Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga zhvillimi lokal ekonomik dhe mbrojtja sociale. Ndonëse në vitin 2012 vërehet përmirësim i vogël i notës mesatare të këtyre dy shërbimeve më dobët të notuar në krahasim me vitin 2011, sërish niveli i kënaqshmërisë ka mbetur njësoj sikur në vitin 2010.

3.8 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 plotë për ingerencë Bogovinë	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	2,46	3,47	2,99	3,23	25,28%	15,83%	19,44%	13,61%	25,83%
Urbanizëm	3,01	3,02	3,42	3,02	7,96%	16,89%	28,93%	17,67%	28,54%
Zhvillimi lokal ekonomik	1,96	2,96	2,91	2,95	17,27%	23,09%	29,72%	11,65%	18,27%
Sociale	1,40	2,09	1,53	2,93	69,43%	15,72%	9,33%	3,11%	2,42%
Veprimtari komunale	2,17	3,03	3,24	2,75	15,19%	15,19%	26,07%	17,67%	25,88%
Mbrojtje...	2,02	3,16	3,05	2,47	10,94%	21,09%	33,98%	20,31%	13,67%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,41	2,98	2,69	2,39	22,15%	28,57%	22,57%	12,01%	14,70%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,26	2,99	2,89	2,84	24,90%	19,00%	23,31%	13,44%	19,36%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Bogovinës e ka mbajtur tendencën e vitit paraprak (2,89), kur ka pasur përmirësim të madhe në krahasim me 2010. Shërbimet në fushën e urbanizmit dhe veprimtarive komunale janë më së miri të notuar ndërsa më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e mbrojtjes sociale, që në vitin 2012 shënon ulje plotësuese të notës mesatare.

3.9 Dibër

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

Kënaqshmëria e plotë për ingerencë Dibrë	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	3,14	3,20	2,98	3,23	7,10%	19,57%	42,90%	28,84%	1,59%
Urbanizëm	2,60	2,92	2,86	3,02	4,78%	24,86%	51,05%	17,97%	1,34%
Zhvillimi lokal ekonomik	2,29	2,57	2,21	2,95	10,92%	58,19%	29,62%	1,05%	0,21%
Sociale	2,42	2,36	2,20	2,93	31,91%	30,67%	23,58%	12,77%	1,06%
Veprimtari komunale	2,88	2,58	2,35	2,75	14,84%	41,17%	38,56%	5,43%	0,00%
Mbrojtje...	2,83	2,96	2,71	2,47	3,32%	30,71%	57,68%	8,30%	0,00%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,26	2,74	2,46	2,39	7,17%	46,66%	39,49%	6,21%	0,48%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,69	2,75	2,53	2,84	12,42%	36,43%	38,79%	11,69%	0,67%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Dibrës është ulur në vitin 2012 (nota mesatare 2,53) në krahasim me vitet 2011 dhe 2010. Në të tre vitet e analizuara, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës. Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga zhvillimi ekonomik lokal dhe fusha e mbrojtjes sociale, që shënojnë ulje plotësuese në krahasim me vitet 2011 dhe 2010.

3.10 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 plotë për ingerencë Negotinë	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	3,36	3,83	3,73	3,23	1,59%	12,16%	23,01%	37,77%	25,47%
Urbanizëm	3,35	3,46	3,32	3,02	6,35%	20,00%	26,92%	28,46%	18,27%
Zhvillimi lokal ekonomik	1,91	2,31	2,49	2,95	21,71%	31,52%	26,93%	15,66%	4,18%
Sociale	2,48	3,29	2,91	2,93	17,41%	23,70%	24,42%	19,75%	14,72%
Veprimtari komunale	2,86	3,04	3,08	2,75	11,06%	24,03%	25,18%	25,40%	14,33%
Mbrojtje...	2,94	2,92	3,03	2,47	7,59%	21,10%	40,08%	23,63%	7,59%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,14	2,60	2,62	2,39	14,87%	35,28%	27,53%	17,25%	5,06%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,75	3,12	3,08	2,84	11,26%	23,83%	26,37%	24,72%	13,82%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Negotinës në vitin 2012 (nota mesatare 3,08) e mban tendencën e vitit 2011, ndërsa është përmirësuar në krahasim me vitin 2010. Në të tre vitet e analizuar, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës. Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar nga fusha e demokracisë, transparencës dhe përgjegjshmërisë. Megjithatë, për të shënuar është fakti se ZHEK shënon tendencë të përmirësimit të vazhdueshëm në krahasim me vitin 2010.

3.11 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 plotë për ingerencë Ilinden	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	3,43	3,84	3,11	3,23	12,98%	13,15%	39,97%	17,37%	16,53%
Urbanizëm	3,21	3,78	2,91	3,02	21,83%	9,61%	35,15%	22,05%	11,35%
Zhvillimi lokal ekonomik	3,21	3,40	2,70	2,95	27,08%	13,02%	31,25%	20,05%	8,59%
Sociale	1,87	1,83	1,36	2,93	81,70%	2,49%	14,35%	0,83%	0,62%
Veprimtari komunale	2,95	3,46	2,67	2,75	26,88%	15,25%	31,23%	17,55%	9,08%
Mbrojtje...	2,67	2,68	1,87	2,47	51,02%	19,39%	23,47%	4,08%	2,04%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	2,53	3,15	2,43	2,39	33,33%	14,88%	32,74%	13,89%	5,16%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,90	3,27	2,59	2,84	33,83%	12,44%	30,73%	14,72%	8,29%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e Ilindenit është ulur në vitin 2012 (nota mesatare 2,59) në krahasim me vitet 2011 dhe 2010. Në të tre vitet e analizuar, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës. Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e mbrojtjes sociale.

3.12 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 plotë për ingerencë NagoriÇan i Vjetër	2010	2011	2012	PM 2012	1 (2012)	2 (2012)	3 (2012)	4 (2012)	5 (2012)
Arsim, kulturë dhe sport	2,98	2,95	2,89	3,23	6,88%	26,02%	42,37%	20,22%	4,52%
Urbanizëm	2,26	2,34	2,34	3,02	12,38%	47,06%	34,37%	6,19%	0,00%
Zhvillimi lokal ekonomik	1,95	2,05	1,71	2,95	47,03%	37,57%	12,97%	2,16%	0,27%
Sociale	1,29	1,50	1,39	2,93	65,53%	30,30%	4,17%	0,00%	0,00%
Veprimtari komunale	2,22	2,10	2,24	2,75	27,78%	34,59%	26,52%	8,06%	3,05%
Mbrojtje...	2,32	2,57	2,72	2,47	11,38%	22,75%	49,70%	14,37%	1,80%
Demokraci, transparencë, përgjegjshmëri	1,59	1,76	1,83	2,39	46,96%	29,35%	17,81%	5,47%	0,40%
Vlera mesatare e përgjithshme	2,12	2,17	2,16	2,84	32,17%	32,57%	25,63%	7,95%	1,69%

Siç shihet nga tabela, kënaqshmëria mesatare e qytetarëve në komunën e NagoriÇanit të Vjetër e mban nivelin e njëjtë sikur vitet paraprake (nota mesatare 2,16). Në të tre vitet, notë më të lartë kanë shërbimet nga fusha e arsimit, sportit dhe kulturës. Nga ana tjetër, më dobët janë vlerësuar shërbimet nga fusha e mbrojtjes sociale, si dhe demokracia, transparenca dhe përgjegjshmëria e komunës.



20 ГОДИНИ FOUNDATION ФОНДАЦИЈА
OPEN OTBORENO OPENTBOPEHO
SOCIETY OPICTECTBO OPICTECTBO
MACEDONIA MAKEDONIJA