

Raportim nga komuniteti mbi qeverisjen e mirë dhe administrimin publik në Durrës dhe Pukë



This project is financed by
the European Union



Kingdom of the Netherlands





Raportim nga komuniteti mbi qeverisjen e mirë dhe administrimin publik në Durrës dhe Pukë



This project is financed by
the European Union



Kingdom of the Netherlands



Dhjetor, 2017



Rrjeti për Zhvillim Komunitar
“Sot për të Ardhmen”
“Today for the Future”
Community Development Network

Raporti **“RAP-311,000 - Raportim nga komuniteti mbi qeverisjen e mirë dhe administrimin publik në Durrës dhe Pukë”** u përgatit nga Qendra për Zhvillim Komunitar “Sot për të Ardhmen”, si pjesë e instrumentit të grantit të vogël të projektit WeBER që zbatohet në Shqipëri nga Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM).

Ky dokument u mundësua me mbështetjen financiare të Bashkimit Evropian dhe Mbretërisë së Holandës. Përbajtja e dokumentit është përgjegjësi e “Sot për të Ardhmen” dhe në asnjë mënyrë nuk mund të konsiderohet se pasqyron qëndrimin e Bashkimit Evropian dhe të Mbretërisë së Holandës.

Raporti u përgatit nga grupi i punës:

Fabiola Laço Egro – Drejtuese e grupit të punës

Manjola Doko – Hulumtuese

Viola Cikalleshi - Hulumtuese

Kontribuan me diskutimet, mbledhjen e të dhënave statistikore:

Drita Zeneli, Drejtore e Drejtorisë së Burimeve Njerëzore, Bashkia Durrës

Ditika Ziu, Etleva Voci, Sektori i Analizës dhe Statistikave, Drejtoria e Politikave të Zhvillimit, Bashkia Durrës

Gjon Gjonaj, Kryetar, Bashkia Pukë

Astrit Kuqi, Nënkyetar, Bashkia Pukë

Denisa Islami, Drejtore e Drejtorisë së Burimeve Njerëzore, Bashkia Pukë

Fokus Grupi Durrës

Fokus Grupi Pukë

Kontribuoi me paraqitjen vizuale të analizës nëpërmjet videoeve ndërgjegjësuese dhe prezantimit të gjetjeve

Teo Film

Falenderime i dedikohen qytetarëve dhe aktivistëve të komuniteteve Durrës dhe Pukë që dhanë informacionin aktual me të cilin u mundësua hulumtimi sasior dhe cilësor i perceptimit të tyre mbi shërbimet publike të ofruara.

Falenderohen gjithashtu Bashkia Durrës dhe Bashkia Pukë që mundësuan ofrimin e informacionin statistikor krahasimor, krijuan mundësinë e diskutimit publik dhe validimin e të dhënave në tryezat e rumbullakta, si dhe Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim që mbështeti realizimin e këtij projekti, nëpërmjet programit WeBER.

Përmbajtja

HYRJE	4
METODOLOGJIA	5
BASHKIA DURRËS	6
Kapitulli i Shërbimit Publik dhe menaxhimit të burimeve njerëzore.....	6
Prezantim i burimeve njerëzore.....	6
Perspektiva gjinore në menaxhimin e burimeve njerëzore.....	6
Prezantim i profilit të kampionit të intervistuar në lidhje me kapitujt e llogaridhënies dhe ofrimit të shërbimeve publike.....	8
Kapitulli i llogaridhënies.....	10
Njohja e së drejtës për informim publik.....	10
Njohja me profilin e autoriteteve publike, niveli dhe motorët e kërkimit.....	10
Niveli i kërkimit të informacionit publik dhe mënyrat e kërkimit.....	11
Informacioni publik i ofruar në faqen zyrtare të Bashkisë.....	11
Perceptimi qytetar mbi informacionin publik ofruar nga autoritetet vendore.....	12
Kapitulli i Ofrimit të shërbimeve.....	19
Vlerësimi i shërbimit të ofruar sipas treguesve.....	20
BASHKIA PUKË	22
Kapitulli i Shërbimit Publik dhe menaxhimit të burimeve njerëzore.....	22
Prezantim i burimeve njerëzore.....	22
Perspektiva gjinore në menaxhimin e burimeve njerëzore.....	22
Prezantim i profilit të kampionit të intervistuar në lidhje me kapitujt e llogaridhënies dhe ofrimit të shërbimeve publike.....	24
Kapitulli i llogaridhënies.....	25
Njohja e së drejtës për informim publik.....	25
Njohja me profilin e autoriteteve publike, niveli dhe motorët e kërkimit.....	26
Niveli i kërkimit të informacionit publik dhe mënyrat e kërkimit.....	26
Informacioni publik i ofruar në faqen zyrtare të Bashkisë.....	27
Perceptimi qytetar mbi informacionin publik ofruar nga autoritetet vendore.....	27
Kapitulli i Ofrimit të shërbimeve.....	32
Vlerësimi i shërbimit të ofruar sipas treguesve.....	33

Përmbajtja

KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME.....	35
Kapitulli i Shërbimit Publik dhe menaxhimit të burimeve njerëzore.....	35
Konkluzione.....	35
Rekomandime.....	36
Kapitulli i llogaridhënies.....	36
Konkluzione.....	36
Rekomandime.....	37
Kapitulli i Ofrimit të shërbimeve	37
Konkluzione.....	37
Rekomandime.....	38



Hyrje Metodologjia

Hyrje

Raporti “RAP-311,000 - Raportim nga komuniteti mbi qeverisjen e mirë dhe administrimin publik në Durrës dhe Pukë”, është një nga produktet e projektit me të njëjtin titull, që ka për qëllim dhënien e kontributit në përmirësimin e zbatueshmërisë së reformës së administratës publike (RAP) në nivel vendor nga NJVQL-të Durrës dhe Pukë, nëpërmjet rekomandimeve me bazë opinionin nga komuniteti dhe shoqëria civile në 5 parime SIGMA të kapituve:

- A) Shërbimi publik dhe menaxhimi i burimeve njerëzore
- B) Llogaridhënia
- C) Ofrimi i shërbimeve

Raporti paraqet opinionin qytetar dhe një situatë prezente mbi tre kapitujt e mësipërm, paralelisht në një bashki të madhe dhe në një bashki të vogël; me profile të ndryshme, por me pika takimi të përbashkëta.

a) Bashkia e Durrësit në sipërmarrjen e saj për zbatimin e reformës administrative publike ka përpara sfidat e një shtrirjeje më të madhe gjeografike dhe të përfshirjes tashmë të një popullsie të katërfishuar, duke konsideruar që kjo popullsi është e karakterizuar nga një shkallë

e lartë migrimi të brendshëm dhe të jashtëm dhe me problematika të mëdha në aspektin social dhe gjinor. Qyteti i Durrësit është pikë ndërveprimi për të gjithë institucionet e NJQV-ve përbërëse të rrethit Durrës me prezencën e institucioneve publike, shtetërore dhe qeverisjes. Kjo ndikon në aksesin e shërbimeve për zona të ndryshme të rrethit Durrës.

b) Bashkia Pukë është një zonë malore, me papunësi, varfëri dhe probleme sociale të mëdha. Përveç problemeve të mbartura, bashkia ka vuajtur mungesën e investimeve dhe hapjen e fronteve të punës. Shërbimet publike në Bashkinë Pukë janë të limituara në numër ose në cilësi, si dhe me raste dhe në numër edhe në cilësi. Jeta e qytetarëve të Pukës nuk paraqitet e lehtë, dhe kjo shikohet nga trendi i tkurrjes së numrit të popullsisë nga viti në vit, të cilët po braktisin zonën për mungesën e mundësive aty.

Rreth 4,000 pukianë janë pjesë e popullsisë migratore të vendosur kryesisht në zonën e ish-Kenetës së Durrësit, duke krijuar një pikë-takimi të fortë mes dy bashkive, me interes për t'u analizuar në lidhje me shërbimet publike të ofruara.

Metodologjia

Fotografimi i situatës së shërbimeve publike në dy bashkitë paraqet perceptimin qytetar rezultuar nga intervistimet e thëlluara me 254 qytetarë, nga diskutimet me dy fokus grupe të ngritura me rreth 20 organizata lokale të shoqërisë civile, aktivistë dhe anëtarë të komunitetit, të validuar gjatë diskutimeve të thëlluara me përfaqësues të të dy bashkive.

Kampionimi prej 254 intervistash të drejtpërdrejta paraqet një nivel besueshmërie 95%, me marzh gabimi prej +/- 6.15%, i cili duke u alternuar me intervistimin e dyfishtë të qytetarëve në dy kohë të ndryshme, si dhe me kryerjen e intervistave të thëlluara me fokus grupe dhe përfaqësues të bashkive (rreth 60) paraqet të dhëna të një niveli besueshmërie 95%, me marzh gabimi prej +/- 5.53%. Këto të dhëna janë validuar nga të dy bashkitë.

Nëpërmjet një metodologjie që ka replikuar metodologjinë e matjes e parimeve SIGMA në nivel qendror, tre pyetësorë të ndryshëm janë

përdorur për intervistimin e qytetarëve, fokus grupeve dhe njërive të shërbimeve publike, duke patur në konsideratë: a) mbledhjen e të dhënave sasiore dhe cilësore, b) mbulimin e faktorëve të brendshëm dhe të jashtëm, ndikues të drejtpërdrejtë dhe të ndërthortë c) sigurimin e pyetjeve konfirmuese në lidhje me saktësimin e të përgjigjeve të dhëna, d) sigurimin e përgjigjeve që mundëson krijimin e një baze të dhënash krahasimore për të dy bashkitë.

Si rezultat i punës për mbledhjen e të dhënave, bazuar në metodologjinë e mësipërme, ky raport është një produkt që i shërben të dy bashkive dhe njërive përkatëse të ofrimit të shërbimeve publike, si një bazë të dhënash dhe pikë referimi për përgatitjen e planeve të punës dhe planeve të monitorimit dhe matjes së performancës së punonjësve të administratës publike dhe rritjes së cilësisë së ndërveprimit dhe shërbimit ndaj qytetarëve



Bashkia Durrës

Bashkia Durrës

Kapitulli i Shërbimit Publik dhe menaxhimit të burimeve njerëzore

“Rekrutimi i nëpunësve civilë në NJQL bazohet në merita dhe trajtim të barabartë gjatë të gjitha fazave të tij, kriteret për ulje në pozitë dhe largimi i nëpunësve civilë janë eksplicite”

Nga Njësitë Administrative 1 deri në 6, katër prej tyre janë të përbëra vetëm nga burra, dhe vetëm dy prej tyre kanë në përbërje gra, duke përbërë për këto njësi vetëm 16.6% të ad-

ministratës. Më ndryshe paraqitet situata për Njësitë Administrative të Sukthit, Katundit të Ri, Rrashbull, Manëz dhe Ishëm, ku kjo përqindje shkon deri në 37.8%.

Prezantim i burimeve njerëzore

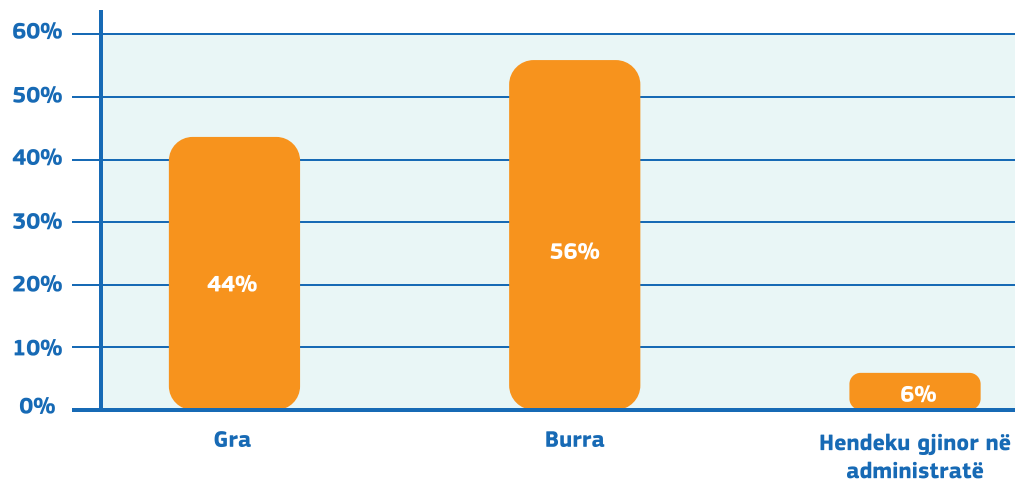
Perspektiva gjinore në menaxhimin e burimeve njerëzore

Administrata e Bashkisë Durrës është e përbërë prej 321 punonjës në Bashki dhe Njësi Administrative, me një ndarje gjinore prej 44% gra dhe 56% burra, duke paraqitur një hendek gjinor të përfaqësimit prej 6%.

Me gjithë paraqitjen në terma totalë, hendeku gjinor është i ndryshëm brenda administratës:

Vihet re se nga numri total i punonjësve brenda bashkisë prej 242, gratë përbëjnë 48.7%, kurse nga njësitë administrative prej 79 punonjës, gratë përbëjnë vetëm 32.9% të administratës.

Përberja gjinore në Bashkinë Durrës



Vetëm njësia administrative Sukth paraqet një përbërje të barabartë 50% gra dhe 50% burra, kurse njësia administrative Rrashbull ka një përbërje të përmbysur me 53% gra dhe 47% burra.

Nëntë institucionet e varësisë së Bashkisë Durrës kanë 887 punonjës në administratë, për të cilët nuk u mundësua marrja e të dhënave të ndara sipas gjinisë, me përbërje respektivisht: Qendra Kulturorë "Aleksandër Moisiu" - 40 punonjës, Qendra Ekonomike e Arsimit - 152 punonjës, Klubi shumësportësh - 22 punonjës, Klubi i Futbollit - 7 punonjës, Ndërmarrja e shërbimit komunal - 381 punon-

jës, Ndërmarrja Rruga - 77 punonjës, Ndërmarrja Komonale Plazh - 170 punonjës, Qendra ditore e të moshuarve - 23 punonjës, Biblioteka - 15 punonjës.

Paraqitja gjinore e departamenteve të bashkisë Durrës është si më poshtë:

Vihet re se gratë përbëjnë shumicën në 8 nga 14 departamentet e Bashkisë, me një përbërje 100% në 3 Drejtori: Politikave të Zhvillimit, Ekonomisë dhe Auditit të Brendshëm.

Vihet re se Kabineti është i përbërë vetëm nga 25% gra.

Përsa i përket ndarjes gjinore brenda strukturës dhe pozicionit të punës (Bashki + Njësi Administrative), gratë zënë pozicionet nga niveli i mirëmbajtjes deri në nivelin e drejtores.

Në nivelin e mirëmbajtjes, duhet cituar që janë dy pozicione pune, përkatësisht "roje" dhe "sanitar/e" dhe ku gratë janë 100% në pozicionin e sanitaresh.

Më tej, gratë përbëjnë pakicën (40%) në pozicionin "specialist/e" dhe shumicën në pozicionet "përgjegjës/e sektori" dhe "drejtor/e".

Ndonëse nuk ka hendek gjinor në pagë për

Nr.	Përbërja Gjinore, Administrata - Bashkia Durrës	Gra	Burra
1	Drejtorja e Politikave të Zhvillimit	100%	0%
2	Drejtorja Ekonomike	100%	0%
3	Drejtorja e Auditit të brendshëm	100%	0%
4	Drejtorja e Shërbimit Social	83%	17%
5	Drejtorja e Burimeve Njerëzore	63%	38%
6	Drejtorja e Arsimit dhe Kulturës	61%	39%
7	Drejtorja e Shërbimeve	61%	39%
8	Drejtorja e Planifikimit të Territorit	57%	43%
9	Drejtorja Ligjore	40%	60%
10	Drejtorja e Bujqësisë, Pyjeve, Shërb.Veterinar, Emergj. Civile	40%	60%
11	Drejtorja e Taksave dhe Tarifave vendore	26%	74%
12	Kabineti	25%	75%
13	Inspektoriati i Mbrojtjes së Territorit	7%	93%
14	Policia Bashkiake	0%	100%

pozicion pune, vihet re një disnivel midis përbërjes gjinore dhe nivelit të përgjithshëm të zërit buxhetor sipas gjinisë.

Nëse Administrata e Bashkisë Durrës dhe Një-sive Administrative ka në përbërjen e saj **44% gra dhe 56% burra (me hendek gjinor në përbërje 6%)**, aktualisht, pagesa ndaj grave zë **41% të buxhetit për paga, kurse për burrat 59% e buxhetit për paga** (matur në nivel page bazë), duke krijuar një **hendek gjinor në pagë prej 3%** si pasojë e shpërndarjes gjinore të pozicioneve të punës.

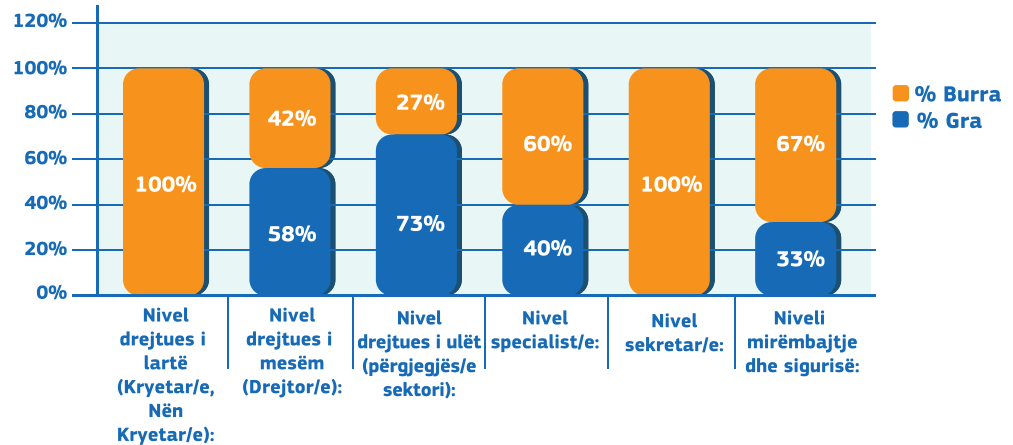
Gjatë 3 viteve të fundit 2015 – 2017, 24.6% e pozicioneve të punës janë shpallur, kryesisht me reformën territoriale. Nga këto pozicione të reja, 100% janë të shpallura me afishim, dhe 52% e tyre janë publikuar në faqen zyrtare të Bashkisë.

100% e pozicioneve të shpallura të punës u janë nënshtruar procedurës së konkurimit të hapur, dhe në 100% të rasteve janë publikuar rezultatet e konkurimit.

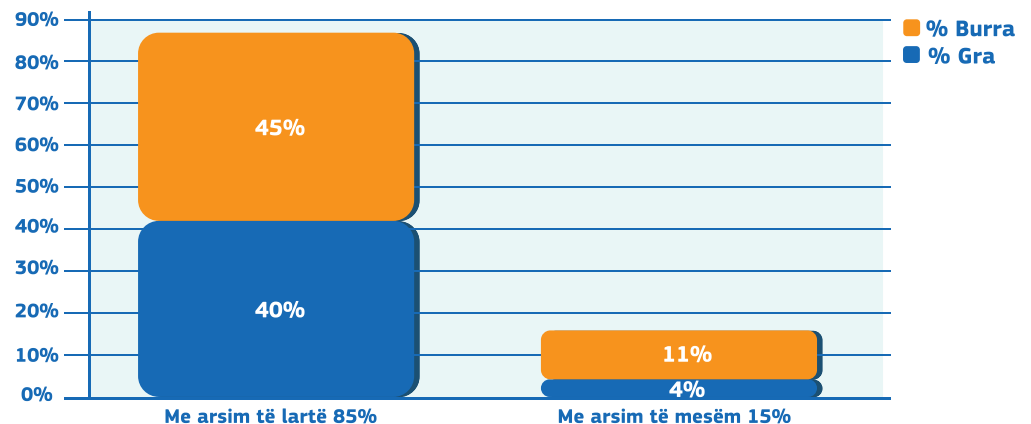
Në asnjë rast nuk ka patur ankimum për pozicionet e punës gjatë periudhës në shqyrtim 2015-2017.

Niveli arsimor i administratës paraqitet 85% me arsim të lartë dhe 15% me arsim të mesëm. Shpërndarja gjinore paraqitet në tabelën përkatëse, ku niveli arsimor i grave në administratë është 40% me arsim të lartë dhe 4% me arsim të mesëm (44% gjithsej në përbërjen e administratës), dhe niveli arsimor i burrave në administratë është 45% me arsim të lartë dhe 11% me arsim të mesëm (56% gjithsej në përbërjen e administratës)

Përberja gjinore sipas strukturës në Bashkinë Durrës



Përberja arsimore dhe sipas gjinisë në Bashkinë Durrës



Prezantim i profilit të kampionit të intervistuar në lidhje me kapitujt e llogaridhënies dhe ofrimit të shërbimeve publike

Në Durrës u intervistuan 154 qytetarë, nga të cilët u vu re se gratë përgjithësisht janë më të interesuara për t'u shprehur mbi ofrimin e shërbimeve publike si grupi më i përballur me to, përkatësish 55% gra dhe vajza, ndaj 45% burra dhe djem. (grafiku 1)

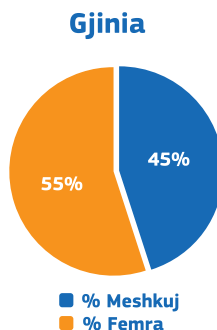
Procesi i intervistimit u zbatua në zona të ndryshme të Durrësit, duke siguruar një mbulim territorial nga grupmosha dhe target grupe të ndryshme.

Në lidhje me grupmoshën, vihet re se qytetarët që janë përfitues më të shpeshtë të shërbimeve publike janë kryesisht të grupmoshës 30 – 50 vjeç, duke u ndjekur nga grupmosha 18 – 30 vjeç kurse grupmosha mbi 50 vjeç, përgjithësisht ëshët në përqindje më të ulët duke qënë se janë më shumë të interesuar në disa shërbime publike specifike. Përqindjet respektive janë të shprehura në grafikun 2.

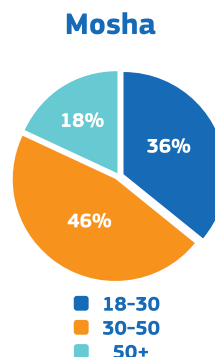
Në vijim të profilit të kampionit të intervistuar, 56% e tyre janë të punësuar dhe 44% janë të papunë, duke siguruar dhe një mbulim të interesave të ndryshme ndaj shërbimeve publike dhe si pasojë këndvështrim më të plotë të përqasjes së cilësisë së shërbimeve të marra nga qytetarët. (grafiku 3). Gjithashtu, për të bërë të plotë kuadrin personal të të

intervistuarve, të dhëna të nivelit arsimor u morën për të pasqyruar dhe kuptueshmërinë dhe pritshmërinë ndaj konceptit të ofrimit dhe cilësisë së shërbimeve publike. 68% e të intervistuarve ishin me arsim të mesëm dhe të lartë, ndaj 32% me arsim 8 – 9 vjeçar dhe fillor (grafiku 4).

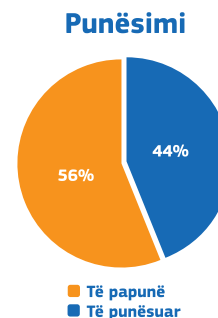
Një ndër objektivat për profilin e kampionimit të intervistuesve për Durrësin, ishte diversifikimi në karakterin e grupeve migratore, etnike dhe të marginalizuara. 42% e të intervistuarve janë pjesë respektivisht e këtyre grupimeve (grafiku 5) në një përbërje prej 92% migratorë, 5% Romë dhe 3% me aftësi të veçantë (grafiku 6).



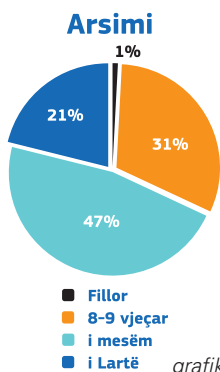
grafiku 1



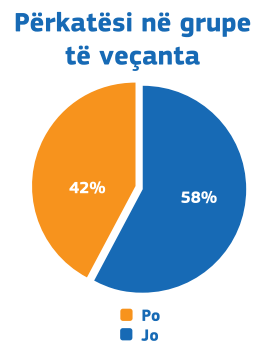
grafiku 2



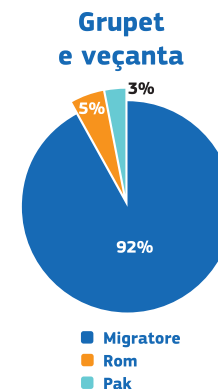
grafiku 3



grafiku 4



grafiku 5



grafiku 6

Kapitulli i Ilogaridhënies

“E drejta për qasje në informata publike është e miratuar me ligj dhe në mënyrë të qëndrueshme aplikohet në praktika të NJVQL-ve”

Njohja e së drejtës për informim publik

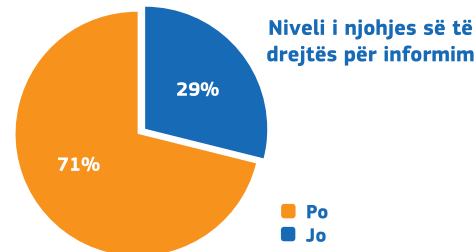
71% e të intervistuarve janë shprehur se kanë dëgjuar për të drejtën mbi informimin publik (grafiku 7). Kjo dijeni sipas tyre është marrë më së shumti (63%) nga burime jo të autoriteteve publike, por nga media, njerëzit, organizatat civile (grafiku 8).

Njohja me profilin e autoriteteve publike, niveli dhe motorët e kërkimit

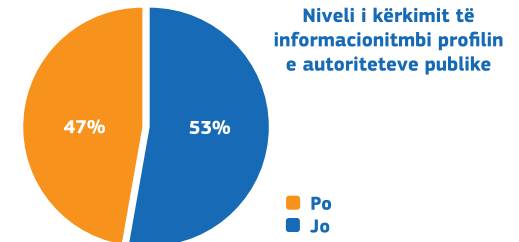
Ndërsa vetëm 44% e kampionit të intervistuar janë hasur të paktën një herë me nevojën për të patur informacion publik, 47% kanë kërkuar të dinë mbi rolin dhe përgjegjësinë, pra profilin e autoritetit publik (grafiku 9). Diferenca prej 3% korrespondon me numrin e njerëzve që duan të dinë profilin e autoritetit publik edhe pse mund të mos kenë nevojë për informacion publik prej autoritetit përkatës. 67% e tyre u

janë drejtuar kanaleve zyrtare për të ditur mbi profilin e autoritetit publik, kurse 33% kanë përdorur të tjerë motorë kërkimi si nëpërmjet medias, OJF-ve dhe të tjerëve (grafiku 10). Ndër kanalet zyrtare, më e përdorura është

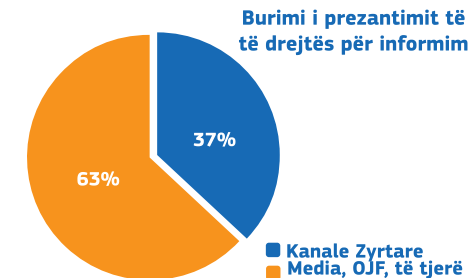
marrja e informacionit drejtpërsëdrejti nga autoriteti publik, dhe më pak e njohur / e përdorur nëpërmjet faqes zyrtare. Kurse në rastin e dytë media mbetet motori më i fuqishëm i kërkimit për informacion.



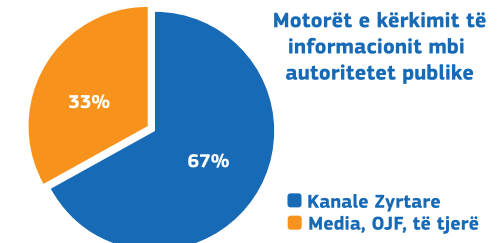
grafiku 7



grafiku 9



grafiku 8



grafiku 10

Niveli i kërkimit të informacionit publik dhe mënyrat e kërkimit

44% e të intervistuarve kanë kërkuar së paku njëherë informacion publik dhe në pjeesën më të madhe (93%) u janë drejtuar zyrave të autoritetit publik.

Përgjithësim nga kampionimi:

Njerëzit janë të njohur për të drejtën e tyre për informim, më së shumti nga media, bisedat mes njëri tjetrit dhe rolit ndërgjegjësues të shoqërisë civile.

Megjithatë më pak se gjysma e tyre njohin profilin e autoriteteve publike lokale, si dhe janë të interesuar për informacionin publik, dhe më tej, njohja e rolit të autoritetit dhe marrja e informacionit publik lidhet në masë të madhe me interesin apo nevojën personale.

Njohja e profilit të autoritetit publik lokal dhe interesimi për ta marrë këtë informacion ndodh në rastin dërrmues drejtpërsëdrejti nga autoriteti, që çon në një rekomandim të fortë për autoritetet për sigurimin e informacionit të plotë, të rifreskuar, të shpejtë e të arritshëm, duke u bazuar në parimin e thjeshtë ofertë – kërkesë (në këtë rast ofrim sipas nevojës).

Informacioni publik i ofruar në faqen zyrtare të Bashkisë

Sipas kërkimit të bërë në faqen e bashkisë Durrës rezulton:

Të dhëna të përgjithshme, mbi strukturën e bashkisë dhe organet drejtuese	Informacion në faqen zyrtare
Të dhëna të përgjithshme mbi institucionet e varësisë	Informacioni i pjesshëm në faqen zyrtare
Të dhëna mbi projekte	Informacion në faqen zyrtare për projektet e paraqitura
Njoftime / Shpallje	Funksional
Shërbimet sociale	Funksional
E drejta e informimit	Funksional <i>(buxhet, raport i realizimit të buxhetit, procedurat e brendshme, e drejta e informimit, programi i transparencës, rregullore për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, regjistri i kërkesave dhe përgjigjeve)</i>

Perceptimi qytetar mbi informacionin publik ofruar nga autoritetet vendore

Pasqyra e perceptimit qytetar mbi shërbimet

Indikatorët e përdorur për matjen e perceptimit qytetar mbi informacionin publik janë:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. Informacion i plotë | Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të gjitha detajet për të cilat qytetari ka nevojë |
| 2. Informacion i përditësuar | Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të dhënat e fundit |
| 3. Informacion i qartë | Niveli sipas të cilit informacioni është i kuptueshëm |
| 4. Informacioni i saktë | Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të dhëna të sakta |
| 5. Informacioni i lehtë | Niveli sipas të cilit informacioni i lehtë për t'u marrë |
| 6. Informacion në faqe zyrtare | Niveli sipas të cilit informacioni ndodhet në faqe zyrtare |

Autoritetet vendore dhe Institucionet publike lokale për të cilat është dhënë opinioni qytetar janë: Bashkia, Njësitë Administrative, Zyra e Punës, Gjendja Civile, Drejtoria Arsimore, Drejtoria e Shëndetit Publik, Drejtoria e Shërbimeve Publike, Drejtoria e Tatim Taksave, Hipoteka dhe Gjykata.

BASHKIA	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit	NJ.A	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit
	Informacion jo i përditësuar	68%		Informacioni mungon në faqe zyrtare	71%
	Informacion jo i saktë	55%		Informacion jo i përditësuar	61%
	Informacion jo i lehtë	53%		Informacion jo i plotë	58%
	Informacioni mungon në faqe zyrtare	50%		Pohimet kryesore pozitive	Niveli i perceptimit
	Pohimet kryesore pozitive	Niveli i perceptimit		Informacion i qartë	70%
	Informacion i qartë	75%		Informacion i saktë	61%
Informacion i plotë	51%	informacion i lehtë	58%		
Shpjegime:	Në përgjithësi, pavarësisht se informacioni është mjaftueshëmërisht i kuptueshëm dhe mesatarisht paraqet detajet për të cilat qytetari ka nevojë, ai konsiderohet jo i përditësuar në masë të madhe dhe si rrjedhojë nuk i ka të dhënat e sakta, si dhe është i vështirë për t'u arritur qoftë në mënyrë të drejtpërdrejtë, qoftë nëpërmjet faqes zyrtare.		Shpjegime:	Kontradikta në pohimet e mësipërme vjen si rrjedhojë e funksioneve të limituara të NJ.A-ve dhe përgjithësisht pozicionit ndërmjetës mes qytetarëve të zonës administrative dhe bashkisë apo institucioneve publike lokale. Për këtë arsye, duke u bazuar në një informacioni të limituar të ofruar nga Nj.A-të shpjegohet dhe konsiderimi i tij si i kuptueshëm, me të dhëna adresimi ku mund të merret më tej informacioni, si dhe lehtësisht i arritshëm në mënyrë të drejtpërdrejtë, por jo në faqe zyrtare.	
Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	Mesatar	49%	Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	49%

	Shërbimi i punësimit		Shërbimi i gjendjes civile	
	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit
	Informacioni mungon në faqe zyrtare	65%	Informacioni mungon në faqe zyrtare	69%
	Informacion jo i përditësuar	60%	Informacion jo i përditësuar	58%
	Shërbimi i punësimit		Shërbimi i gjendjes civile	
	Pohimet kryesore pozitive	Niveli i perceptimit	Pohimet kryesore pozitive	Niveli i perceptimit
	Informacion i qartë	69%	Informacion i qartë	76%
	Informacion i saktë	56%	Informacion i saktë	76%
	Informacion i plotë	55%	Informacion i plotë	67%
	informacion i lehtë	54%	informacion i lehtë	67%
Shpjegime:	<p>Përgjithësisht informacioni i dhënë nga shërbimi i punësimit më tepër në formë të drejtëpërdrejtë se sa nëpërmjet shërbimit online, konsiderohet i kuptueshëm, me të dhëna të plota, të sakta dhe i lehtë për t'u marrë duke qënë se përgjithësisht informacioni i referuar ka të bëjë me procedura fikse, për të cilat dhe përditësimi është më i rrallë.</p> <p>Megjithatë vlen për t'u përmendur se niveli i përgjithshëm i frekuencës së kërkimit dhe marrjes së informacionit nga zyrat e punës është nën 50%</p>		<p>Përgjithësisht informacioni i dhënë nga shërbimi i gjendjes civile më tepër në formë të drejtëpërdrejtë se sa nëpërmjet shërbimit online, konsiderohet i kuptueshëm, me të dhëna të plota, të sakta dhe i lehtë për t'u marrë duke qënë se përgjithësisht informacioni i referuar ka të bëjë me procedura fikse, për të cilat dhe përditësimi është më i rrallë.</p> <p>Vlen për t'u përmendur se niveli i përgjithshëm i frekuencës së kërkimit dhe marrjes së informacionit nga shërbimi i gjendjes civile është mbi 50%</p>	
Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	47%	Mbi mesatare	53%

	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit		Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit
Shërbimi arsimor	Informacion jo i plotë	52%	Shërbimi Shëndetsor	Informacioni mungon në faqe zyrtare	78%
	Pohimet kryesore pozitive	Niveli i perceptimit		Informacion jo i përditësuar	70%
	Informacion i qartë	74%		Informacion jo i lehtë	67%
	Informacion i saktë	68%		Informacioni jo i plotë	60%
	Informacion i lehtë	54%		Informacion jo i saktë	59%
	informacion i përditësuar	53%		Informacion jo i qartë	53%
	Informacion në faqe zyrtare	51%			
	Shpjegime:	Përgjithësisht informacioni i dhënë nga shërbimi arsimor konsiderohet i qartë dhe i saktë për sa i përket procedurave, ndërkohë që mendimi për shërbim mesatar në vlera të përfarta +/- 50% është për sa i përket lehtësisë për t'u marrë, si drejtëpërdrejtë ashtu dhe nëpërmjet shërbimit online. Shërbimi konsiderohet se është i përditësuar me të dhënat e fundit në një masë pak më lart se mesatarja, por jo shumë i kënaqshëm në lidhje me ofrimin e të gjitha detajeve, për të cilat kanë nevojë qytetarët. Vlen për t'u përmendur se sic vlerësimi i shërbimit arsimor është pothuajse i ndarë 50 me 50, po kështu është i ndarë dhe mendimi për nivelin e përgjithshëm të frekuencës së shërbimit dhe informacionit midis të ulët dhe të lartë. Një nga faktorët ndikues është mbulimi territorial jo i barabartë.		Shpjegime:	Vlerësimi qytetar për shërbimin shëndetsor është negativ. Të gjithë indikatorët e përdorur për matjen e perceptimit qytetar mbi informacionin publik janë vlerësuar negativisht mbi 50%.
Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	38%	Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	Nën mesatare	48%
	Mesatar	24%			
	I lartë	38%			

	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit
Shërbimet komunale	Informacioni mungon në faqe zyrtare	85%
	Informacion jo i përditësuar	73%
	Informacion jo i lehtë	71%
	Informacioni jo i qartë	70%
	Informacion jo i plotë	69%
	Informacion jo i saktë	67%
	Shpjegime:	Vlerësimi qytetar për shërbimet komunale është negativ. Të gjithë indikatorët e përdorur për matjen e perceptimit qytetar mbi informacionin publik janë vlerësuar negativisht në një masë të konsiderueshme.
Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	70%

	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit
Tatim taksa	Informacion jo i plotë	66%
	Informacioni mungon në faqe zyrtare	63%
	Informacion jo i lehtë	57%
	Informacioni jo i përditësuar	52%
	Informacion jo i qartë	52%
	Informacion jo i saktë	52%
	Shpjegime:	Vlerësimi qytetar për tatim taksat është negativ. Të gjithë indikatorët e përdorur për matjen e perceptimit qytetar mbi informacionin publik janë vlerësuar negativisht mbi 50%
Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	66%

	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit		Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit	
Hipoteka	Informacion jo i lehtë	79%	Shërbimi gjyqsor	Informacioni mungon në faqe zyrtare	65%	
	Informacioni mungon në faqe zyrtare	76%		Informacion jo i qartë	57%	
	Informacion jo i përditësuar	68%		Informacion jo i lehtë	55%	
	Informacioni jo i saktë	65%		Pohimet kryesore pozitive		
	Informacion jo i plotë	62%		Informacion i plotë	Niveli i perceptimit 60%	
	Informacion jo i qartë	61%		Informacion i përditësuar	55%	
Shpjegime:	Vlerësimi qytetar për shërbimet e hipotekës është negativ. Të gjithë indikatorët e përdorur për matjen e perceptimit qytetar mbi informacionin publik janë vlerësuar negativisht në një masë të konsiderueshme.		Shpjegime:	Në përgjithësi, konsiderohet se shërbimi gjyqsor paraqet informacion me të dhëna të plota, të sakta dhe është i përditësuar, por është jo i lehtë për t'u marrë si drejtpërdrejtë ashtu dhe nëpërmjet shërbimit online, si dhe është i pakuptueshëm në masë të konsiderueshme.		
	Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit			Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	68%
	I ulët	50%		I ulët		

Renditja e cilësisë së shërbimit të informacionit publik sipas indikatorëve pozitive të ponderuar

renditja	shërbimi/institucioni	indikatorë pozitivë	ponderimi
1.	shërbimi arsimor	5	77.4%
2.	shërbimi gjendjes civile	4	71.5%
3.	Bashkia	2	63%
4.	NJA	3	63%
5.	shërbimi punësimit	4	58.5%
6.	shërbimi gjyqsor	3	56%
7.	shërbimi shëndetsor	0	0%
8.	shërbimet komunale	0	0%
9.	hipoteka	0	0%
10.	Tatim taksa	0	0%

Renditja e cilësisë së shërbimit të informacionit publik sipas indikatorëve negativë të ponderuar

renditja	shërbimi/institucioni	indikatorë negativë	ponderimi
1.	Shërbimet komunale	6	72.5%
2.	hipoteka	6	68.5%
3.	shërbimi shëndetsor	6	64.5%
4.	shërbimi gjendjes civile	2	63.5%
5.	NJA	3	63%
6.	shërbimi punësimit	2	62.5%
7.	shërbimi gjyqsor	3	59%
8.	Tatim taksa	6	57%
9.	Bashkia	4	56.5%
10.	shërbimi arsimor	5	52%

Renditja e problematikave më të ndeshura me ofrimin e informacionit sipas qytetarëve

1.	Informacioni mungon në faqe zyrtare	Niveli sipas të cilit informacioni ndodhet në faqe zyrtare
2.	Informacion jo i përditësuar	Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të dhënat e fundit
3.	informacion jo i lehtë	Niveli sipas të cilit informacioni i lehtë për t'u marrë
4.	informacion jo i plotë	Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të gjitha detajet për të cilat qytetari ka nevojë
5.	informacion jo i saktë	Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të dhëna të sakta
6.	informacion jo i qartë	Niveli sipas të cilit informacioni është i kuptueshëm

Kapitulli i Ofrimit të shërbimeve

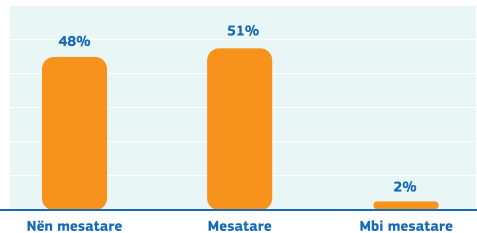
Politikat dhe mekanizmat për administratën lokale të orientuar drejt qytetarëve janë të instaluar dhe aplikohen

NJVQL-të kanë krijuar mekanizma për të siguruar cilësi të shërbimeve publike

Sigurohet qasja e shërbimeve publike të ofruara nga NJVQL-të

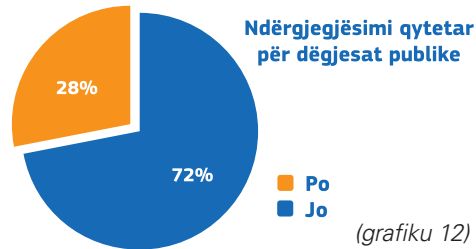
Cilësia e shërbimeve të ofruara në bashkinë Durrës konsiderohet mesatare në lidhje me procedurat e marrjes së shërbimit, afishimin e informacionit, kohës së shërbimit, aksesit, procedurave për ankim dhe vlerësim. (grafiku 11)

Cilësia e shërbimeve të ofruara

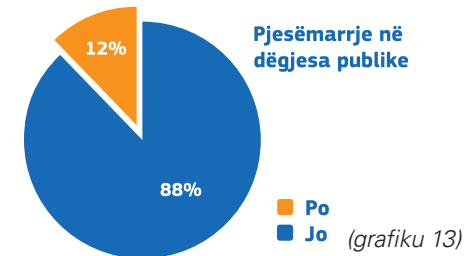


(grafiku 11)

Të anketuar mbi ndërgjegjësimin dhe pjesëmarrjen në dëgjesat publike, vetëm 28% e të anketuarve u përgjigjën që e njohin dëgjesën publike, si dhe 12% kanë marrë pjesë.



(grafiku 12)



(grafiku 13)

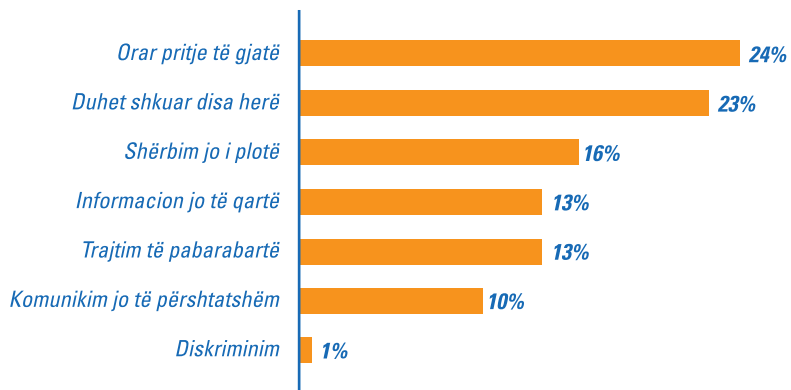
Në lidhje me shërbimet e dedikuara niveli i adresimit dhe të procedurave është si më poshtë. Me ngjyre portokalle' janë shënuar shërbimet për të cilat niveli i njohjes është më i vogël.

Shërbimet	Qytetarët dinë ku të adresohen	Procedurat nuk janë të komplikuar
1. Shërbime të arsimit (<i>kopshti, cerdhe, mbështetje financiare, etj</i>)	87%	53%
2. Shërbime të punësimit Zyra e punës (<i>ndihma ekonomike, regjistrimi si punëkërkuës etj</i>)	73%	50%
3. Shërbimet sociale (<i>ndihma ekonomike për familjet në nevojë, ndihma financiare për personat me aftësi të kufizuara</i>)	57%	43%
4. Shërbimet sociale të dedikuara (<i>trajtimi i rasteve të dhunës në familje etj</i>), programe të fuqizimit social dhe ekonomik	34%	41%
5. Shërbime sociale të dedikuara (<i>për grupet etnike /migratore dhe minoritetet</i>)	15%	42%
6. Shërbime sociale të dedikuara për strehim (<i>strehim për familjet në nevojë, akomodimi i të moshuarve /jetimëve në shtëpitë e pritjes etj</i>)	30%	47%
7. Shërbime të gjendjes civile (<i>certifikata, dokumentacion regjistri etj</i>)	90%	56%
8. Shërbime të Tatim Taksave (<i>informacion, etj</i>)	61%	46%
9. Shërbime të Hipotekës (<i>informacion, etj</i>)	63%	36%
10. Shërbime të shëndetsisë (<i>ndihma e parë, mjeku familjes, etj</i>)	84%	52%

Vlerësimi i shërbimit të ofruar sipas treguesve

Renditja e problematikave / arsyeve të mësipërme sipas shërbimeve

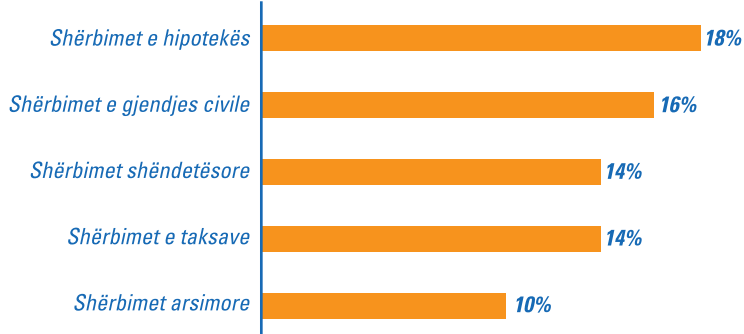
Perceptimi mbi arsyet për t'u ankuar



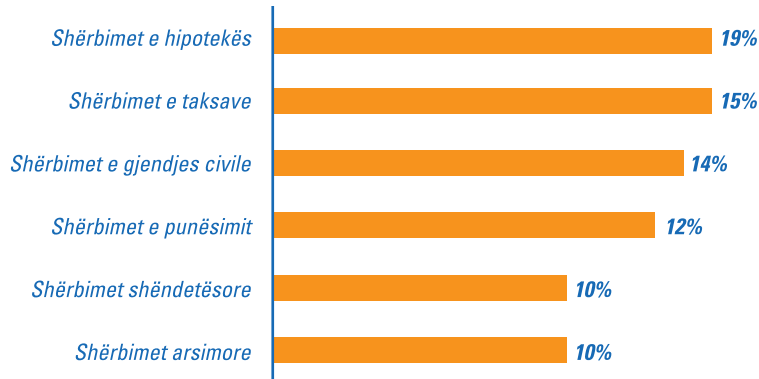
Kohë pritjeje e gjatë



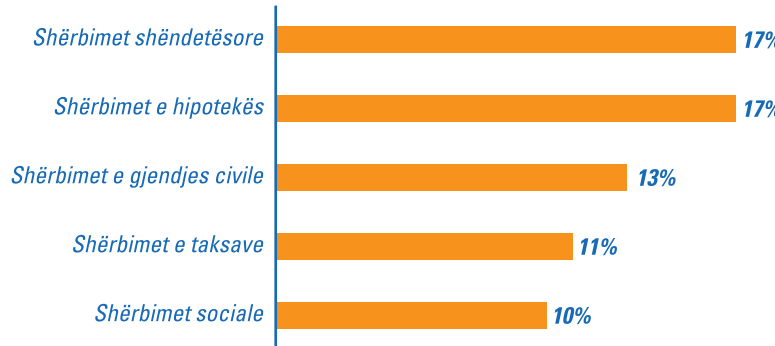
Duhet të shkojnë disa herë



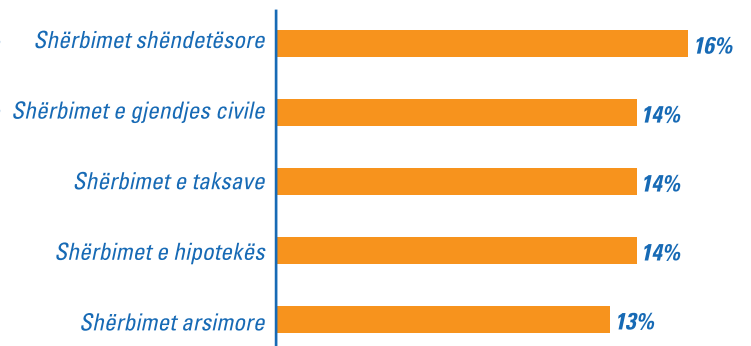
Informacion jo i qartë



Komunikim jo i përshtatshëm



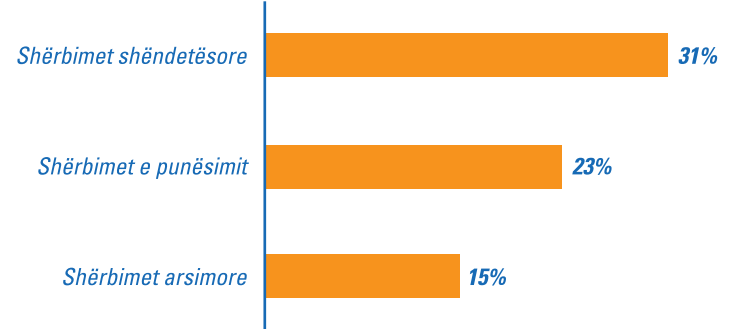
Shërbim jo i plotë



Trajtim të pabarabartë



Diskriminim



Bashkia Pukë



BASHKIA PUKË

Kapitulli i Shërbimit Publik dhe menaxhimit të burimeve njerëzore

“Rekrutimi i nëpunësve civilë në NJQL bazohet në merita dhe trajtim të barabartë gjatë të gjitha fazave të tij, kriteret për ulje në pozitë dhe largimi i nëpunësve civilë janë eskplícite”

Prezantim i burimeve njerëzore

Perspektiva gjinore në menaxhimin e burimeve njerëzore

Administrata e Bashkisë Pukë është e përbërë prej 64 punonjës në Bashki dhe Njësi Administrative, me një ndarje gjinore prej 42% gra dhe 58% burra, duke paraqitur një hendek gjinor të përfaqësimit prej 8%.

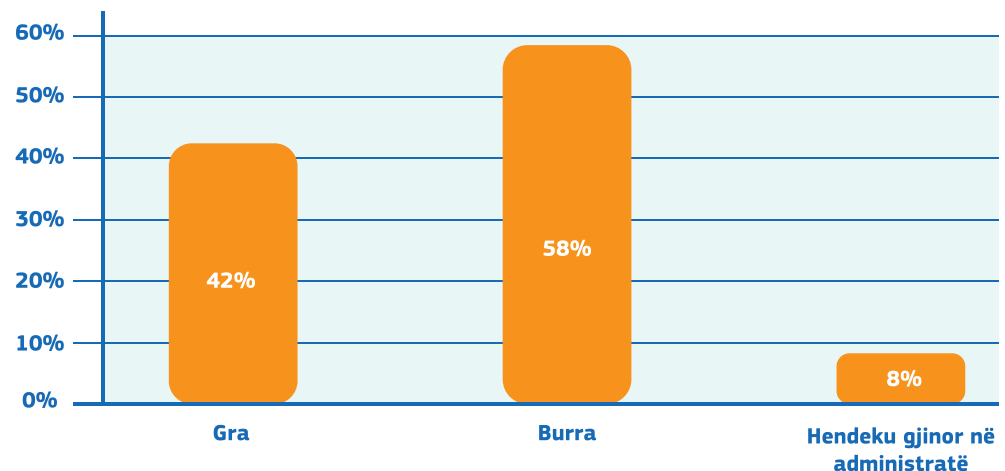
Me gjithë paraqitjen në terma totalë, hendeku gjinor është i ndryshëm brenda administratës:

Vihet re se nga numri total i punonjësve brenda bashkisë prej 42, gratë përbëjnë 38%, kurse nga njësi administrative prej 22 punonjës, gratë përbëjnë 50% të administratës.

Nga 4 Njësitë Administrative, vetëm Njësia Administrative Qelëz ka në përbërjen e saj 20% gra, kurse në 3 njësitë e tjera gratë përfaqësojnë 50% - 75% të administratës respektive.

Katër institucionet e varësisë së Bashkisë Pukë kanë 57 punonjës në administratë nga të cilët 46% janë gra dhe 54% janë burra, me një hendek në shpërndarje prej 4%.

Përberja gjinore në Bashkinë Pukë



Paraqitja gjinore e departamenteve të bashkisë Pukë është si më poshtë:

Vihet re se gratë përbëjnë shumicën në 2 nga 8 departamentet e Bashkisë, me një përbërje 75% dhe 60% në 2 Drejtori: Ekonomisë dhe Burimeve njerëzore, ndërkohë që dy drejtori kanë një shpërndarje të barabartë gjinore prej 50% respektivisht: Zyra e taksave dhe tarifave vendore dhe sektori juridik

Vihet re se Kabineti është i përbërë vetëm nga 100% burra.

Përsa i përket ndarjes gjinore brenda strukturës dhe pozicionit të punës (Bashki), gratë zënë pozionet nga niveli i mirëmbajtjes deri në nivelin e drejtores.

Në nivelin e mirëmbajtjes, gratë janë 100% në pozicionin e sanitaresh.

Më tej, gratë përbëjnë pakicën (39%) në pozicionin "specialist/e", (33%) në pozicionin "përgjegjës/e sektori" dhe arrijnë të jenë 50% në pozicionin "drejtor/e".

Ndonëse nuk ka hendek gjinor në pagë për pozicion pune, vihet re një disnivel midis përbërjes gjinore dhe nivelit të përgjithshëm të zërit buxhetor sipas gjinisë.

Nëse Administrata vetëm e Bashkisë Pukë ka në përbërjen e saj **38% gra dhe 62% burra (me hendek gjinor në përbërje 12%)**, aktualisht, pagesa ndaj **grave zë 35% të buxhetit për paga**, kurse për burrat 65% e buxhetit për paga (matur në nivel page bazë), duke krijuar një **hendek gjinor në pagë prej 3%** si pasojë e shpërndarjes gjinore të pozicioneve të punës.

Gjatë 3 viteve të fundit 2015 – 2017, 12% e pozi-

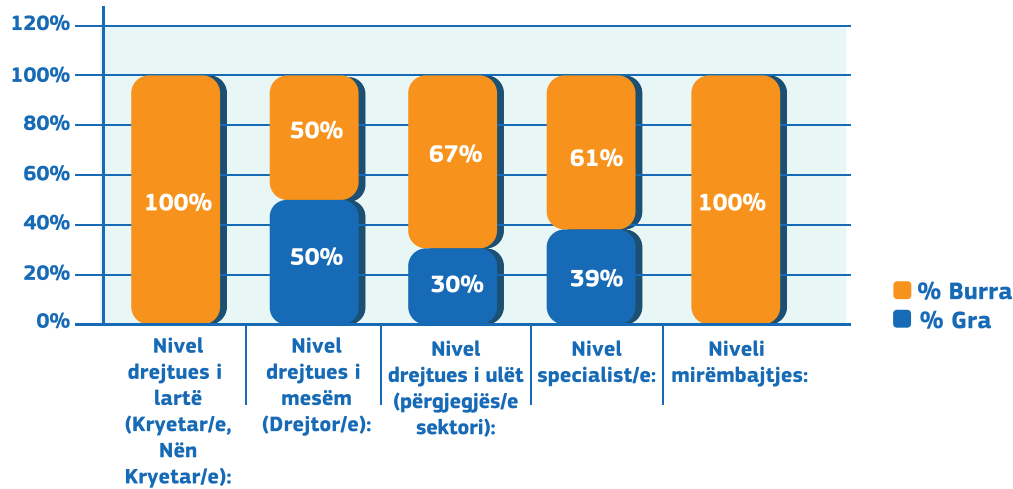
cioneve të punës janë shpallur dhe aktualisht janë të hapura në momentin e marrjes së të dhënave. Nga këto pozicione të reja, 100% janë të shpallura me afishim, dhe janë publikuar në faqen zyrtare të Bashkisë.

Në asnjë rast nuk ka patur ankimum për pozicionet e punës gjatë periudhës në shqyrtim 2015-2017.

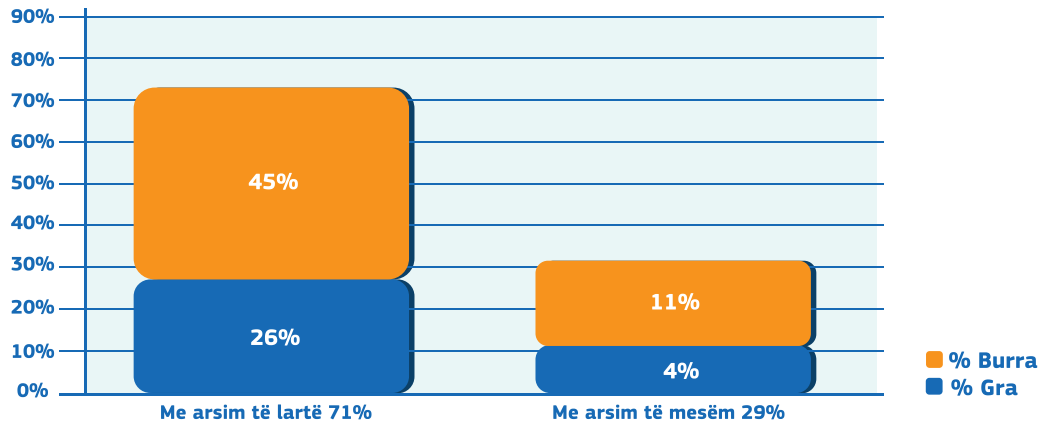
Niveli arsimor i administratës (bashki) paraqitet 71% me arsim të lartë dhe 29% me arsim të mesëm. Shpërndarja gjinore paraqitet në tabelën përkatëse, ku niveli arsimor i grave në administratë është 26% me arsim të lartë dhe 12% me arsim të mesëm (38% gjithsej në përbërjen e administratës së Bashkisë), dhe niveli arsimor i burrave në administratë është 45% me arsim të lartë dhe 17% me arsim të mesëm (62% gjithsej në përbërjen e administratës së bashkisë)

Nr.	Përbërja Gjinore, Administrata - Bashkia Durrës	Gra	Burra
1	Drejtoria Ekonomike	75%	25%
2	Drejtoria e Burimeve Njerëzore	60%	40%
3	Zyra e Taksave dhe Tarifave vendore	50%	50%
4	Sektori juridik	50%	50%
5	Drejtoria e Urbanistikës	13%	88%
6	Kabineti	0%	100%
7	Sektori i Emergjencave Civile	0%	100%
8	Drejtoria e Zhvillimit Rural dhe Bujqësor	0%	100%

Përberja gjinore sipas strukturës në Bashkinë Pukë



Përberja arsimore dhe sipas gjinisë në Bashkinë Pukë



Prezantim i profilit të kampionit të intervistuar në lidhje me kapitujt e llogaridhënies dhe ofrimit të shërbimeve publike

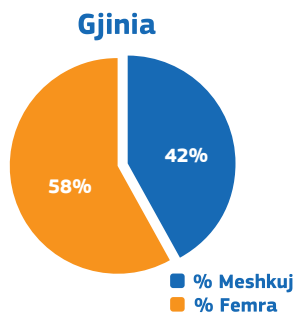
Në Pukë u intervistuan 100 qytetarë, nga të cilët u vu re se gratë përgjithësisht janë më të interesuara për t'u shprehur mbi ofrimin e shërbimeve publike si grupi më i përballur me to, përkatësisht 58% gra dhe vajza, ndaj 42% burra dhe djem. (grafiku 1). Procesi i intervistimit u zbatua në zona të ndryshme të Pukës, duke siguruar një mbulim territorial nga grupmosha dhe target grupe të ndryshme.

Në lidhje me grupmoshën, vihet re se qytetarët që janë përfitues më të shpeshtë të shërbimeve publike janë kryesisht të grupmoshës 30 – 50 vjeç, duke u ndjekur nga grupmosha mbi 50 vjeç, e cila është e interesuar sidomos në disa shërbime publike specifike kurse grupmosha 18 – 30 vjeç është më pak e përfshirë si rezultat i disa faktorëve siç janë interesimi për të lëvizuar, mospjesëmarrja dhe mentaliteti i kryerjes së këtyre shërbimeve nga familja. Përqindjet respektive janë të shprehura në grafikun 2.

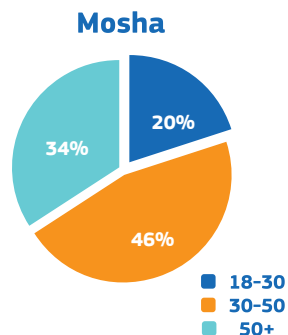
Në vijim të profilit të kampionit të intervistuar, 33% e tyre janë të punësuar dhe 67% janë të papunë, duke siguruar dhe një mbulim të interesave të ndryshme ndaj shërbimeve publike dhe si pasojë këndvështrim më të plotë të përjasjes së cilësisë së shërbimeve

të marra nga qytetarët. (grafiku 3). Gjithashu, për të bërë të plotë kuadrin personal të të intervistuarve, të dhëna të nivelit arsimor u morën për të pasqyruar dhe kuptueshmërinë dhe pritshmërinë ndaj konceptit të ofrimit dhe cilësisë së shërbimeve publike. 53% e të intervistuarve ishin me arsim të mesëm dhe të lartë, ndaj 47% me arsim 8 – 9 vjeçar dhe fillor (grafiku 4).

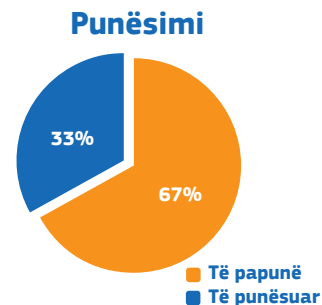
Një ndër objektivat për profilin e kampionimit të intervistuesve për Pukën, ishte diversifikimi në karakterin e grupeve migratore, etnike dhe të marginalizuara. 16% e të intervistuarve janë pjesë respektivisht e këtyre grupimeve (grafiku 5) në një përbërje prej 50% me aftësi të veçantë, 30% migratorë, 10% Romë dhe 10% përkatësi të tjera. (grafiku 6).



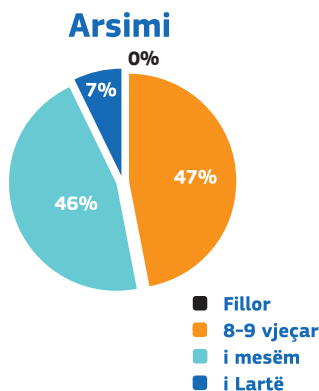
grafiku 1



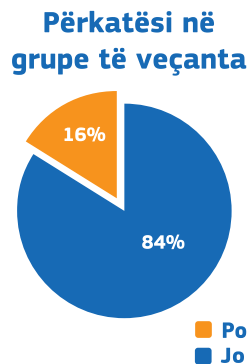
grafiku 2



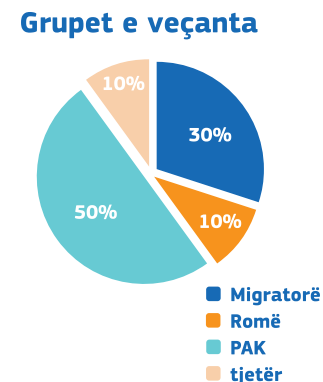
grafiku 3



grafiku 4



grafiku 5



grafiku 6

Kapitulli i Ilogaridhënies

“E drejta për qasje në informata publike është e miratuar me ligj dhe në mënyrë të qëndrueshme aplikohet në praktika të NJVQL-ve”

Njohja e së drejtës për informim publik

71% e të intervistuarve janë shprehur se kanë dëgjuar për të drejtën mbi informimin publik (grafiku 7). Kjo dijeni sipas tyre është marrë më së shumti (59%) nga burime të autoriteteve publike. (grafiku 8).

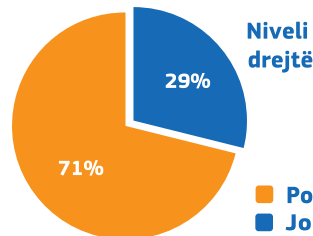
Njohja me profilin e autoriteteve publike, niveli dhe motorët e kërkimit

Ndërsa vetëm 50% e kampionit të intervistuar janë hasur të paktën një herë me nevojën për të patur informacion publik, 57% kanë kërkuar të dinë mbi rolin dhe përgjegjësinë, pra profilin e autoritetit publik (grafiku 9). Diferenca prej 7% korrespondon me numrin e njerëzve që duan të dinë profilin e autoritetit publik edhe pse mund të mos kenë nevojë për informacion publik prej autoritetit përkatës.

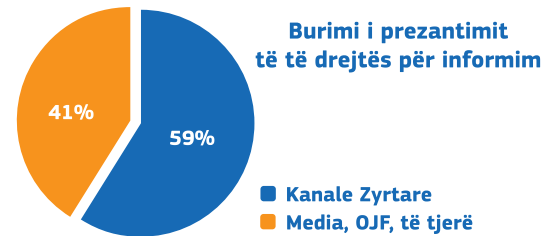
66% e tyre u janë drejtuar kanaleve zyrtare për

të ditur mbi profilin e autoritetit publik, kurse 34% kanë përdorur të tjerë motorë kërkimi si nëpërmjet medias, OJF-ve dhe të tjerëve (grafiku 10). Ndër kanalet zyrtare, më e përdorura është marrja e informacionit drejtpërsëdre-

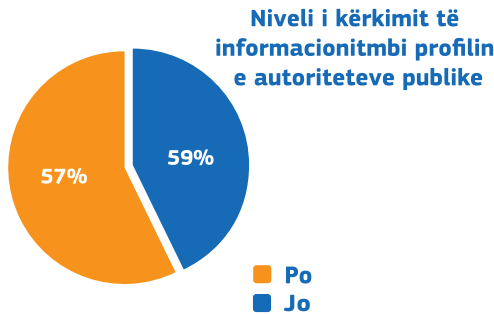
jti nga autoriteti publik, dhe më pak e njohur / e përdorur nëpërmjet faqes zyrtare. Dhe në rastin e dytë kontakti i drejtpërdrejtë me autoritetet vendore mbetet motori më i fuqishëm i kërkimit për informacion.



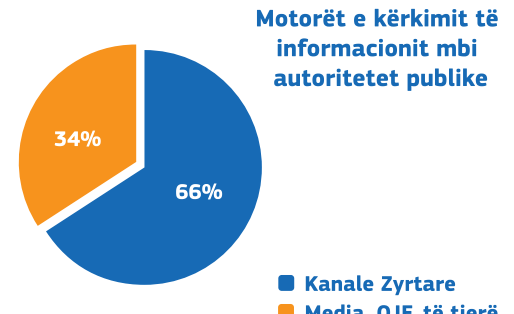
grafiku 7



grafiku 9



grafiku 8



grafiku 10

Niveli i kërkimit të informacionit publik dhe mënyrat e kërkimit

50% e të intervistuarve kanë kërkuar së paku njëherë informacion publik dhe në pjesën më të madhe (66%) u janë drejtuar zyrove të autoritetit publik.

Përgjithësim nga kampionimi:

Njerëzit janë të njohur për të drejtën e tyre për informim, më së shumti nga kontakti i drejt-përsërdrejtë me autoritetet vendore se sa nga media, bisedat mes njëri tjetrit dhe rolit ndërgjegjësues të shoqërisë civile.

Më shumë se gjysma e tyre njohin profilin e autoriteteve publike lokale, si dhe janë të interesuar për informacionin publik, dhe më tej, njohja e rolit të autoritetit dhe marrja e informacionit publik lidhet në masë të madhe me interesin apo nevojën personale.

Njohja e profilit të autoritetit publik lokal dhe interesimi për ta marrë këtë informacion ndodh në rastin dërrmues drejtpërsëdrejti nga autoriteti, që çon në një rekomandim të fortë për autoritetet për sigurimin e informacionit të plotë, të rifreskuar, të shpejtë e të arritshëm, duke u bazuar në parimin e thjeshtë ofertë – kërkesë (në këtë rast ofrim sipas nevojës).

Informacioni publik i ofruar në faqen zyrtare të Bashkisë

Sipas kërkimit të bërë në faqen e bashkisë Pukë rezulton:

Të dhëna të përgjithshme, mbi strukturën e bashkisë dhe organet drejtuese	Informacion në faqen zyrtare
Të dhëna të përgjithshme mbi institucionet e varësisë	Informacion i pjesshëm në faqen zyrtare
Të dhëna mbi projekte	Pjesërisht
Njoftime / Shpallje	Funksional
Shërbimet	Pjesërisht Funksional
E drejta e informimit	Pjesërisht Funksional (buxhet, raport i realizimit të buxhetit, e drejta e informimit, programi i transparencës)

Perceptimi qytetar mbi informacionin publik ofruar nga autoritetet vendore

Pasqyra e perceptimit qytetar mbi shërbimet

Indikatorët e përdorur për matjen e perceptimit qytetar mbi informacionin publik janë:

- | | |
|---------------------------------------|--|
| 1. Informacion i plotë | Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të gjitha detajet për të cilat qytetari ka nevojë |
| 2. Informacion i përditësuar | Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të dhënat e fundit |
| 3. Informacion i qartë | Niveli sipas të cilit informacioni është i kuptueshëm |
| 4. Informacion i saktë | Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të dhëna të sakta |
| 5. Informacion i lehtë | Niveli sipas të cilit informacioni i lehtë për t'u marrë |
| 6. Informacion në faqe zyrtare | Niveli sipas të cilit informacioni ndodhet në faqe zyrtare |

Autoritetet vendore dhe Institucionet publike lokale për të cilat është dhënë opinioni qytetar janë: Bashkia, Njësitë Administrative, Zyra e Punës, Gjendja Civile, Drejtoria Arsimore, Drejtoria e Shëndetit Publik, Drejtoria e Shërbimeve Publike, Drejtoria e Tatim Taksave, Hipoteka dhe Gjykata.

	Pohimet kryesore pozitive	Niveli i perceptimit		Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit
BASHKIA	Informacion në faqe zyrtare	86%	NJ.A	Informacioni mungon në faqe zyrtare	92%
	Informacion i përditësuar	80%		Informacion jo i lehtë	89%
	Informacion i plotë	77%		Informacion jo i qartë	89%
	Informacion i lehtë	76%		Informacion jo i plotë	88%
	Informacion i qartë	76%		Informacion jo i saktë	86%
	Informacion i saktë	75%		Informacion jo i përditësuar	83%
Shpjegime:	<p>Informacioni konsiderohet mjaftueshmërisht i kuptueshëm dhe paraqet detajet për të cilat qytetari ka nevojë.</p> <p>Ai konsiderohet i përditësuar në njoftime dhe si rrjedhojë i ka të dhënat e sakta, si dhe është i lehtë për t'u arritur qoftë në mënyrë të drejtpërdrejtë, qoftë nëpërmjet faqes zyrtare (këtu përfshihet dhe informacioni nëpërmjet medias sociale).</p>		Shpjegime:	<p>Disniveli mes shërbimit të informacionit publik midis Bashkisë dhe Nj.A vjen si rrjedhojë jo vetëm e funksioneve të limituara të Nj.A-ve dhe përgjithësisht pozicionit ndërmjetës mes qytetarëve të zonës administrative dhe bashkisë apo institucioneve publike lokale, por edhe si rrjedhojë e kontaktit të drejtpërdrejtë që qytetarët vendosin me bashkinë.</p>	
Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit			Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit		
	Mesatar	42%		Mesatar	54%
	I lartë	38%			

Shërbimi i punësimit	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit	Shërbimi arsimor	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit
	Informacioni mungon në faqe zyrtare	90%		Informacion jo i lehtë	68%
	Informacion jo i qartë	88%		Informacion jo i i qartë	52%
	Informacion jo i saktë	87%		Informacion jo i saktë	51%
	Informacion jo i lehtë	86%		Informacion jo i plotë	51%
	Informacion jo i plotë	86%		Pohimet kryesore pozitive	Niveli i perceptimit
	Informacion jo i përditësuar	82%		Informacion i saktë	53%
Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	44%	Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I lartë	46%
Shërbimi i gjendjes civile	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit	Shërbimi Shëndetsor	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit
	Informacioni mungon në faqe zyrtare	97%		Informacion jo i përditësuar	89%
	Informacion jo i plotë	85%		Informacion jo i qartë	77%
	Informacion jo i lehtë	85%		Informacion jo i plotë	76%
	Informacion jo i përditësuar	82%		Informacioni jo i saktë	74%
	Informacion jo i qartë	82%		Informacion jo i lehtë	74%
	Informacion jo i saktë	81%		Informacioni mungon në faqe zyrtare	70%
Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	Mesatar	49%	Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	57%

	Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit		Pohimet kryesore negative	Niveli i perceptimit
Shërbimet komunale	Informacioni mungon në faqe zyrtare	100%	Hipoteka	Informacioni mungon në faqe zyrtare	95%
	Informacion jo i plotë	91%		Informacion jo i lehtë	86%
	Informacion jo i përditësuar	91%		Informacion jo i plotë	81%
	Informacioni jo i saktë	91%		Informacioni jo i përditësuar	79%
	Informacion jo i qartë	87%		Informacion jo i qartë	79%
	Informacion jo i lehtë	87%		Informacion jo i saktë	79%
Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	100%	Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	68%
Tatim taksa	Informacion jo i lehtë	95%	Shërbimi gjyqsor	Informacion jo i lehtë	64%
	Informacioni mungon në faqe zyrtare	95%		Informacion jo i saktë	64%
	Informacion jo i plotë	84%		Informacion jo i qartë	64%
	Informacioni jo i qartë	84%		Informacioni mungon në faqe zyrtare	62%
	Informacion jo i saktë	84%		Informacion jo i plotë	62%
	Informacion jo i përditësuar	82%		Informacion jo i përditësuar	62%
Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	84%	Niveli i përgjithshëm i frekuencës së shërbimit dhe informacionit	I ulët	70%

Renditja e cilësisë së shërbimit të informacionit publik sipas indikatorëve pozitive të ponderuar

renditja	shërbimi/institucioni	indikatorë pozitivë	ponderimi
1.	Bashkia	6	78%
2.	Shërbimi arsimor	2	53%
3.	Shërbimi gjendjes civile	0	0%
4.	NJA	0	0%
5.	Shërbimi punësimit	0	0%
6.	Shërbimi gjyqsor	0	0%
7.	Shërbimi shëndetsor	0	0%
8.	Shërbimet komunale	0	0%
9.	Hipoteka	0	0%
10.	Tatim taksa	0	0%

Renditja e cilësisë së shërbimit të informacionit publik sipas indikatorëve negativë të ponderuar

renditja	shërbimi/institucioni	indikatorë negativë	ponderimi
1.	Shërbimet komunale	6	91%
2.	Nj.A	6	88%
3.	Shërbimi punësimit	6	87.5%
4.	Tatim Taksa	6	87%
5.	Shërbimi i gjendjes civile	6	85%
6.	Hipoteka	6	83%
7.	Shërbimi shëndetsor	6	77%
8.	Shërbimi gjyqsor	6	63%
9.	Shërbimi arsimor	4	55.5%
10.	Bashkia	0	0%

Renditja e problematikave më të ndeshura me ofrimin e informacionit sipas qytetarëve

1.	Informacioni mungon në faqe zyrtare	Niveli sipas të cilit informacioni ndodhet në faqe zyrtare
2.	Informacion jo i përditësuar	Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të dhënat e fundit
3.	informacion jo i lehtë	Niveli sipas të cilit informacioni i lehtë për t'u marrë
4.	informacion jo i qartë	Niveli sipas të cilit informacioni është i kuptueshëm
5.	informacion jo i plotë	Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të gjitha detajet për të cilat qytetari ka nevojë
6.	informacion jo i saktë	Niveli sipas të cilit informacioni paraqet të dhëna të sakta

Kapitulli i Ofrimit të shërbimeve

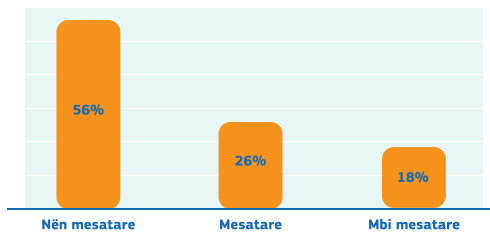
Politikat dhe mekanizmat për administratën lokale të orientuar drejt qytetarëve janë të instaluar dhe aplikohen

NJVQL-të kanë krijuar mekanizma për të siguruar cilësi të shërbimeve publike

Sigurohet qasja e shërbimeve publike të ofruara nga NJVQL-të

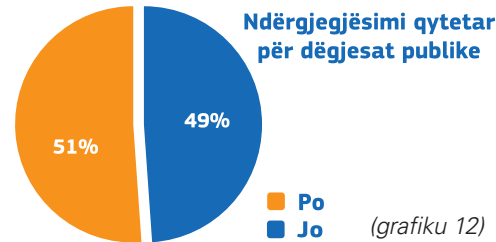
Cilesia e shërbimeve të ofruara në territorin e bashkisë Pukë, në lidhje me procedurat e marrjes së shërbimit, afishimin e informacionit, kohës së shërbimit, aksesit, procedurave për ankim dhe vlerësim konsiderohet në masën 56% nën mesatare, dhe 44% mesatare e lart. (grafiku 11)

Cilësia e shërbimeve të ofruara

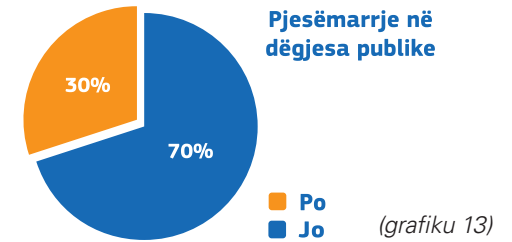


(grafiku 11)

Të anketuar mbi ndërgjegjësimin dhe pjesëmarrjen në dëgjesat publike, 51% e të anketuarve u përgjigjën që e njohin dëgjesën publike, si dhe 30% kanë marrë pjesë.



(grafiku 12)



(grafiku 13)

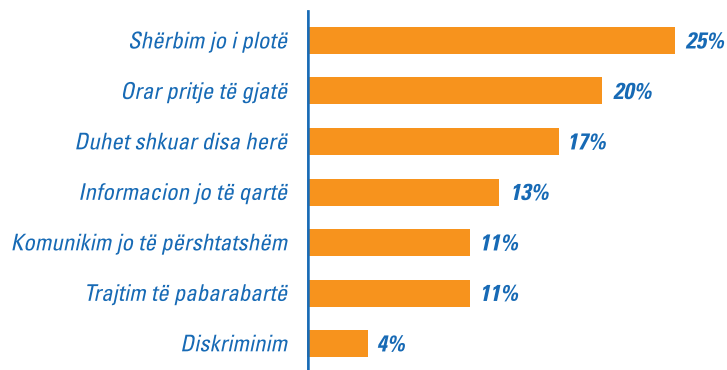
Në lidhje me shërbimet e dedikuara niveli i adresimit dhe të procedurave është si më poshtë. Me të kuqe janë shënuar shërbimet për të cilat niveli i njohjes është më i vogël

Shërbimet	Qytetarët dinë ku të adresohen	Procedurat nuk janë të komplikuar
1. Shërbime të arsimit (<i>kopshti, cerdhe, mbështetje financiare, etj</i>)	96%	76%
2. Shërbime të punësimit Zyra e punës (<i>ndihma ekonomike, regjistrimi si punëkërkuës etj</i>)	94%	71%
3. Shërbimet sociale (<i>ndihma ekonomike për familjet në nevojë, ndihma financiare për personat me aftësi të kufizuara</i>)	88%	59%
4. Shërbimet sociale të dedikuara (<i>trajtimi i rasteve të dhunës në familje etj</i>), programe të fuqizimit social dhe ekonomik	56%	41%
5. Shërbime sociale të dedikuara (<i>për grupet etnike / migratore dhe minoritetet</i>)	17%	18%
6. Shërbime sociale të dedikuara për strehim (<i>strehim për familjet në nevojë, akomodimi i të moshuarve /jetimëve në shtëpitë e pritjes etj</i>)	11%	14%
7. Shërbime të gjendjes civile (<i>certifikata, dokumentacion regjistri etj</i>)	88%	60%
8. Shërbime të Tatim Taksave (<i>informacion, etj</i>)	75%	41%
9. Shërbime të Hipotekës (<i>informacion, etj</i>)	82%	45%
10. Shërbime të shëndetsisë (<i>ndihma e parë, mjeku familjes, etj</i>)	96%	74%

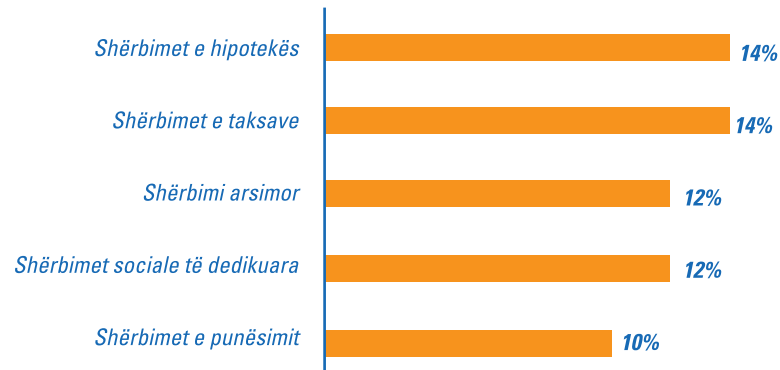
Vlerësimi i shërbimit të ofruar sipas treguesve

Renditja e problematikave / arsyeve të mësipërme sipas shërbimeve

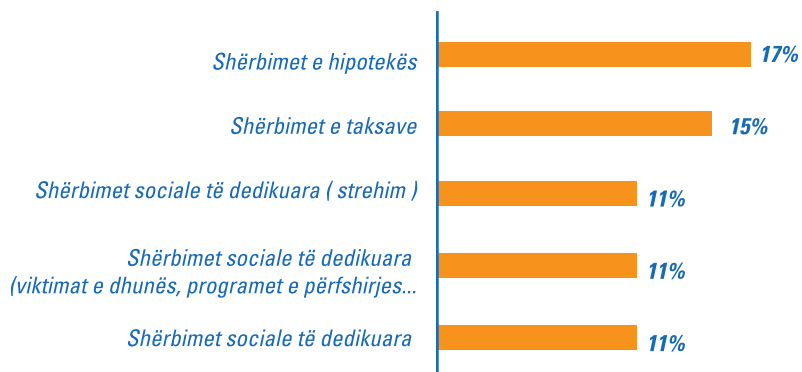
Perceptimi mbi arsyet për t'u ankuar



Kohë pritjeje e gjatë



Duhet të shkojnë disa herë



Informacion jo i qartë



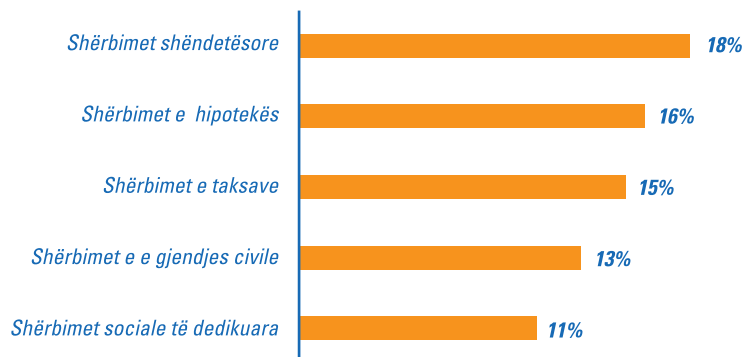
Komunikim jo i përshtatshëm



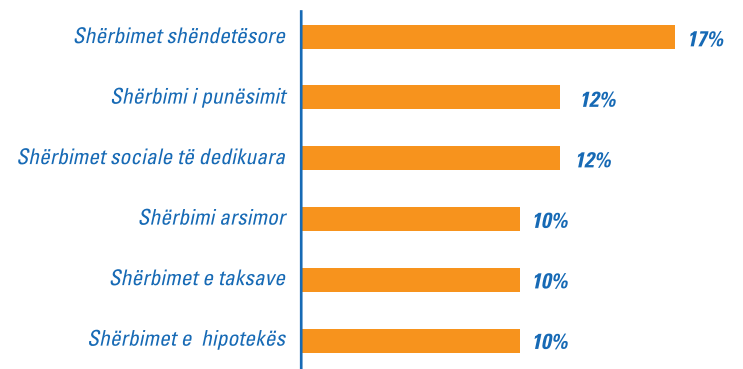
Shërbim jo i plotë



Trajtim të pabarabartë



Diskriminim



The background is a solid blue color. On the right side, there are several thick, stylized lines in orange and teal. These lines start from the top right and curve downwards and to the left, creating a sense of movement and depth. The lines are layered, with some appearing in front of others, creating a 3D effect.

Konkluzione dhe rekomandime

Konkluzione dhe rekomandime

Kapitulli i Shërbimit Publik dhe menaxhimit të burimeve njerëzore

“Rekrutimi i nëpunësve civilë në NJQL bazohet në merita dhe trajtim të barabartë gjatë të gjitha fazave të tij, kriteret për ulje në pozitë dhe largimi i nëpunësve civilë janë eksplicite”

Konkluzione

Durrës

- Bashkia Durrës ka një administratë të madhe prej 1,208 punonjësish duke përfshirë Bashkinë, 11 Njësi Administrative dhe 9 Institucione në varësi.
- Në përbërjen prej 321 punonjës Bashki + Njësi Administrative, **përbërja gjinore është 44% gra dhe 56% burra, duke paraqitur një hendek gjinor të përfaqësimit prej 6%**, ku vihet re se përbërja e grave në Bashki është më e lartë se në Njësitë Administrative respektivisht 48.7% me 32.9%.

- Më problematike shfaqet situata në njësitë administrative 1 deri 6, ku përbërja e gjinore është 16.6% gra dhe 83.4% burra.
- Fenomeni i tavanit të qelqtë është i pranishëm, ku përbërja gjinore e kabinetit është 25% gra dhe 75% burra, si dhe niveli më i lartë drejtues i mbajtur nga gratë është pozicioni “Drejtor/e”.
- Pavarësisht nivelit mbizotërues në numër të grave në pozicionet “Drejtor/e” dhe “Specialis/e”, dhe pavarësisht mos pasjes së hendekut gjinor në pagë për nivel/pozicion pune, pagesa ndaj **grave zë 41% të buxhetit për paga, kurse për burrat 59% e buxhetit për paga** (matur në nivel page bazë), duke krijuar një **hendek gjinor në pagë prej 3%¹** si pasojë e shpërndarjes gjinore të pozicioneve të punës .
- Niveli arsimor paraqitet në propocion të drejtë me shpërndarjen gjinore dhe pozicionet e punës.

.....
1 krahasuar me përbërjen gjinore 44% gra, 56% burra të administratës së bashkisë

- Bashkia shfaq përgjithësisht qëndrueshmëri në mbajtjen e administratës, duke respektuar procedurat e konkurimit të hapur dhe transparent.

Pukë

- Bashkia Pukë ka një administratë të vogël prej 121 punonjësish duke përfshirë Bashkinë, 4 Njësi Administrative dhe 4 institucione në varësi.
- Në përbërjen prej 64 punonjës Bashki + Njësi Administrative, **përbërja gjinore është 42% gra dhe 58% burra, duke paraqitur një hendek gjinor të përfaqësimit prej 8%**, ku vihet re se përbërja e grave në Bashki është më e ulët me një përfaqësim prej 38%.
- Në përbërjen e institucioneve në varësi, hendeku gjinor shfaqet më i ulët, në masën prej 4%.

- Për t'u marrë shëmbull është situata në njësitë administrative, ku përbërja e gjinore është 50% gra dhe 50% burra.
- Fenomeni i tavanit të qelqtë është i dukshëm, ku përbërja gjinore e kabinetit është 100% burra, si dhe niveli më i lartë drejtues i mbajtur nga gratë është pozicioni "Drejtor/e" në masën 50% dhe në nivelet "përgjegjës/e sektori" 33%, "specialist/e 39% dhe në mirëmbajtje 100%.
- Pavarësisht mos pasjes së hendekut gjinor në pagë për nivel/pozicion pune, në administratën vetëm të Bashkisë Pukë, pagesa ndaj **grave zë 35% të buxhetit për paga, kurse për burrat 65% e buxhetit për paga** (matur në nivel page bazë), duke krijuar një **hendek gjinor në pagë prej 3%²** si pasojë e shpërndarjes gjinore të pozicioneve të punës .
- Niveli arsimor paraqitet në propocion të drejtë me shpërndarjen gjinore dhe pozicionet e punës.
- Bashkia shfaq përgjithësisht qëndrueshmëri në mbajtjen e administratës, duke respektuar procedurat e konkurimit të hapur dhe transparent.

Rekomandime

.....

2 krahasuar me përbërjen gjinore 38% gra, 62% burra të administratës së bashkisë

- Bashkitë duhet të paraqesin në raportet e tyre dhe analizën e burimeve njerëzore, parë në këndvështrimin gjinor, si dhe duhet të marrin masa të diskriminimit pozitiv dhe eliminimit të tavanit të qelqtë, të ndërthurur mbi baza të meritës dhe profesionalizmit.
- Matja e performancës në punë ku bazohet dhe analiza e burimeve njerëzore, duhet të mbështetet në indikatorë konkretë dhe standard të profesionalizmit.
- Shpallja e vendeve të punës duhet të nxisë pjesëmarrjen e vajzave dhe grave, duke u përpjekur të eliminohen paragjykimet tradicionale mbi pozicione të caktuara pune.

Kapitulli i llogaridhënies

"E drejta për qasje në informata publike është e miratuar me ligj dhe në mënyrë të qëndrueshme aplikohet në praktika të NJVQL-ve"

Konkluzione

Durrës

- 71% e të intervistuarve janë shprehur se kanë dëgjuar për të drejtën mbi informim-

in publik. Kjo dijeni sipas tyre është marrë më së shumti (63%) **nga burime jo të autoriteteve publike**

- Njerëzit janë të njohur me të drejtën e tyre për informim, **më së shumti nga media, bisedat mes njëri tjetrit dhe rolit ndërgjegjësues të shoqërisë civile.**
- **Megjithatë më pak se gjysma e tyre** njohin profilin e autoriteteve publike lokale, si dhe janë të interesuar për informacionin publik, dhe më tej, njohja e rolit të autoritetit dhe marrja e informacionit publik lidhet në masë të madhe me interesin apo nevojën personale.
- Përgjithësisht informacioni i ofruar në faqen zyrtare të bashkisë Durrës është funksional dhe i plotëson kriteret kryesore të transparencës në ofrimin e informacionit publik.

Pukë

- 71% e të intervistuarve janë shprehur se kanë dëgjuar për të drejtën mbi informimin publik. Kjo dijeni sipas tyre është marrë më së shumti (59%) **nga burime të autoriteteve publike.**
- Njerëzit janë të njohur me të drejtën e tyre për informim, **më së shumti nga kontakti i drejtpërsëdrejtë me autoritetet vendore** se sa nga media, bisedat mes njëri tjetrit

dhe rolit ndërgjegjësues të shoqërisë civile.

- **Më shumë se gjysma e tyre** njohin profilin e autoriteteve publike lokale, si dhe janë të interesuar për informacionin publik, dhe më tej, njohja e rolit të autoritetit dhe marrja e informacionit publik lidhet në masë të madhe me interesin apo nevojën personale.
- Përgjithësisht informacioni i ofruar në faqen zyrtare të bashkisë Pukë është pjesërisht funksional dhe i plotëson disa prej kriteret kryesore të transparencës në ofrimin e informacionit publik.

Rekomandime

- Njohja e profilit të autoritetit publik lokal dhe interesimi për ta marrë këtë informacion ndodh në rastin dërrmues drejtpërsëdrejti nga autoriteti publik. Kjo nevojë publike, krijon një rekomandim të fortë për autoritetet për ofrimin e informacionit të plotë, të rifreskuar, të shpejtë e të arritshëm, duke u bazuar në parimin e thjeshtë ofertë – kërkesë (në këtë rast ofrim sipas nevojës).
- Duke patur parasysh natyrën e ndryshme të ndërveprimit të komuniteteve në Durrës dhe Pukë me autoritetet përkatëse publike, qasja e ofrimit të informacionit publik duhet të përshtatet ndaj profileve të ndryshme.
- Përdorimi i medias lokale për shpërndarjen

e informacionit publik duhet të jetë një praktikë e bashkive.

- Duhet të ngrihen kapacitetet e njësive administrative në dhënien e informacionit publik si njësitë më të afërta të pushtetit vendor me komunitetet e largëta.
- Duke iu referuar indikatorëve të matjes së perceptimit qytetar për cilësinë e informacionit publik të ofruar, bashkitë duhet të marrin masa për të përmirësuar shërbimin sipas listës përkatëse të indikatorëve negativë të cilësuar nga qytetarët, ndaj çdo shërbimi / institucioni vendor dhe në varësi.

Kapitulli i Ofrimit të shërbimeve

“Politikat dhe mekanizmat për administratën lokale të orientuar drejt qytetarëve janë të instaluar dhe aplikohen”

“NVJQL-të kanë krijuar mekanizma për të siguruar cilësi të shërbimeve publike”

“Sigurohet qasja e shërbimeve publike të ofruara nga NVJQL-të”

Konkluzione

Durrës

- Cilësia e shërbimeve të ofruara në bashkinë Durrës konsiderohet **mesatare** në lidhje me procedurat e marrjes së shërbimit, afishimin e informacionit, kohës së shërbimit, aksesit, procedurave për ankim dhe vlerësim.
- 28% e të anketuarve u përgjigjën që e njohin dëgjesën publike, si dhe 12% kanë marrë pjesë.
- Në lidhje me adresimin për marrjen e shërbimeve të dedikuara, më problematike shfaqen:
 - Shërbimet sociale të dedikuara (*trajtimi i rasteve të dhunës në familje etj, programe të fuqizimit social dhe ekonomik*),
 - Shërbime sociale të dedikuara (*për grupet etnike /migratore dhe minoritetet*),
 - Shërbime sociale të dedikuara për strehim (*strehim për familjet në nevojë, akomodimi i të moshuarve/jetimëve në shtëpitë e pritjes etj*)
- Në lidhje me procedurat e ofrimit të shërbimeve, më problematike shfaqen:
 - Shërbimet sociale të dedikuara (*trajtimi i rasteve të dhunës në familje etj, programe të fuqizimit social dhe ekonomik*),
 - Shërbime sociale të dedikuara (për grupet etnike /migratore dhe minoritetet),
 - Shërbime sociale të dedikuara për strehim (*strehim për familjet në nevojë*,

akomodimi i të moshuarve /jetimëve në shtëpitë e pritjes etj)

- Shërbimet sociale (*ndihma ekonomike për familjet në nevojë, ndihma financiare për personat me aftësi të kufizuar*)
 - Shërbime të Tatim Taksave (*informacion, etj*)
 - Shërbime të Hipotekës (*informacion, etj*)
- Koha e pritjes për marrjen e shërbimit dhe nevoja për të shkuar disa herë për të marrë shërbimin e plotë janë dy prej ankesave më të larta të qytetarëve.

Pukë

- Cilësia e shërbimeve të ofruara në territorin e bashkisë Pukë, në lidhje me procedurat e marrjes së shërbimit, afishimin e informacionit, kohës së shërbimit, aksesit, procedurave për ankim dhe vlerësim konsiderohet në masën 56% nën mesatare (kryesisht nga banorë të zonave të largëta), dhe 44% mesatare e lart (kryesisht nga banorë të qytetit).
- 51% e të anketuarve u përgjigjën që e njohin dëgjuesën publike, si dhe 30% kanë marrë pjesë.
- Në lidhje me adresimin për marrjen e shërbimeve të dedikuara, më problematike shfaqen:
 - Shërbime sociale të dedikuara (për gru-

pet etnike /migratore dhe minoritetet),

- Shërbime sociale të dedikuara për strehim (strehim për familjet në nevojë, akomodimi i të moshuarve /jetimëve në shtëpitë e pritjes etj)
- Në lidhje me procedurat e ofrimit të shërbimeve, më problematike shfaqen:
 - Shërbimet sociale të dedikuara (*trajtimi i rasteve të dhunës në familje etj, programe të fuqizimit social dhe ekonomik*),
 - Shërbime sociale të dedikuara (*për grupet etnike /migratore dhe minoritetet*),
 - Shërbime sociale të dedikuara për strehim (*strehim për familjet në nevojë, akomodimi i të moshuarve /jetimëve në shtëpitë e pritjes etj*)
 - Shërbime të Tatim Taksave (*informacion, etj*)
 - Shërbime të Hipotekës (*informacion, etj*)
- Shërbim jo i plotë dhe nevoja për të shkuar disa herë për të marrë shërbimin e plotë janë dy prej ankesave më të larta të qytetarëve.

Rekomandime

- Afishimi, publikimi i procedurave për shërbimet duhet të jetë praktikë jo vetëm e bashkive, por edhe e zyrës përkatëse të shërbimit publik.

- Duhet të ngrihen kapacitetet e administratës së shërbimeve, për ofrimin e shërbimit në kohë, cilësi dhe të plotë.
- Trajnimi i administratës së shërbimit publik në etikë dhe komunikim janë dy prej elementëve kyç që mundësojnë zbutjen e moskuptimit nga qytetarët dhe adresimin e saktë të problemit të tyre.
- Përdorimi i medias lokale, njërive administrative dhe OJF-ve, për shpërndarjen e informacionit mbi shërbimin publik duhet të jetë një praktikë e bashkive.
- Duhet të ngrihen kapacitetet e njërive administrative në dhënien e informacionit publik si njësitë më të afërta të pushtetit vendor me komunitetet e largëta.
- Duke iu referuar çdo problematike të nxjerrë nga qytetarët për cilësinë e shërbimit të ofruar, bashkitë dhe institucionet vendore publike, duhet të marrin masa për të përmirësuar shërbimin sipas listës përkatëse të problematikës të cilësuar nga qytetarët, ndaj çdo shërbimi / institucioni vendor dhe në varësi.



Raportim nga komuniteti mbi qeverisjen e mirë dhe administrimin publik në Durrës dhe Pukë



Kingdom of the Netherlands



Rrjeti për Zhvillim Komunitar
"Sot për të Ardhmen"
"Today for the Future"
Community Development Network



info@cdc-tff.org



www.facebook.com/AlbanianCommunityCentre



www.youtube.com/SotPerTeArdhmen



www.twitter.com/SotPerTeArdhmen



www.cdc-tff.org