



N.T.SH. "XONI-2"

Therandë

Raport nga projekti

“Shërbimet e veqanta në kuadër të Komunës së Prizrenit – Përmirësimi i shërbimeve komunale, përgjegjshmëria dhe zhvillimi i ekonomisë lokale”

Dhjetor, 2013



Financuesi i Projektit:
Komuna e Prizrenit

Zbatuesi i Projektit
N.T.SH."XONI-2"

N.T.SH."XONI-2"

Therandë

Përmbajtja

Hyrje.....	4
Qëllimi i projektit.....	4
Metodologjia.....	7
Metodologjia e mbledhjes së të dhënave.....	7
Gjetjet e hulumtimit dhe analiza e tyre.....	8
Përfundim dhe rekomandimet.....	14

Hyrje

Komuna e Prizrenit punon ngushtë me të gjitha bizneset e vogla dhe të mesme duke mos anashkaluar edhe ato të mëdha me qëllim nxitjen e zhvillimit ekonomik lokal, përmirësimin e qeverisjes vendore dhe forcimin e angazhimit të sektorit privat dhe të shoqërisë civile në zhvillimin lokal. Komuna e Prizrenit ka si qëllim nxitjen dhe lehtësimin zhvillimit ekonomik lokal ndërmjet rritjeve në investime krijimit të vendeve të punës, rritjes së të ardhurave, dhe së fundi rritjen e inkasimit të të hyrave vetanake të komunës. Forcimi i përfshirjes së grupeve të shoqërisë civile, grupeve të interesit, dhe biznesit në procesin e qeverisjes vendore përbën një fokus tjetër të Komunës së Prizrenit.

DIZAJNIMI I PYETESORIT

N.T.SH."XONI-2" ka dizajnuar pyetesorin për realizimin e këtij hulumtimi. Në bashkëpunim me Komunen e Prizrenit është definuar mirë me qëllim që të mblidhen të dhënat themelore që nderlidhen në natyrën e këtij hulumtimi.

Pas miratimit të pyetesorit kompania hulumtuese **N.T.SH."XONI-2"** ka filluar punën në terren duke filluar nga 14 nëntor 2013 deri më 14 dhjetor 2013, ka arritur të intervistojë gjithsej 642 respondent.

Qëllimi i projektit

Qëllimi i këtij projekti është rritja e efikasitetit të shërbimeve komunale në kuadër të administratës lokale dhe mundësitë e krijimit të kushteve më të mira për qytetarët e Prizrenit për zhvillimin e bizneseve të mesme.

Në pamundësi për realizimin e anketimeve me qytetarët nga Drejtoritë e Komunës së Prizrenit, kërkohet që këto anketime të bëhen nga një operator ekonomik, institut, organizatë joqeveritare (OJQ), që është profesionale në këtë fushë.

Hulumtimet do të fokusohen në:

-Opinionet e qytetarëve në raport me ofrimin e shërbimeve nga ana e komunës;

-Sa janë të kënaqur me transparencën e administratës lokale;

-Efikasitetin e administratës lokale;

-Sa është punuar nga komuna për vetëdijesimin e qytetarëve për kryerjen e obligimeve ndaj komunës;

-Sa është punuar për stimulimin e qytetarëve për hapjen e bizneseve të reja apo zhvillimin e bizneseve aktuale;

-Ky projekt është paraparë të realizohet përmes anketës ku do të ankohen rreth 642 qytetarë të të gjitha komuniteteve. Anketimi do të behët në Komunën e Prizrenit. Ne 60 të anketuar, diku rreth 20% duhet të jenë nga komunitetet jo shqiptare.

-Pyetësi duhet të përgatitet nga operatori ekonomik, dhe duhet aprovuar nga Autoriteti Kontraktues.

-Po ashtu organizata preferohet të formojë databazën në “Statistical Package for Social Science” (SPSS) me Variabël dhe Vlera dhe me emërtimin e tyre ose ofertuesi duhet të ketë një databazë të formuar në menyrë që rezultatet të jenë të proceduara mirë dhe të kuptueshme.

Operatori ekonomik, Instituti, organizata joqeveritare aplikuese duhet t’i përmbahet:

Do të siguroj që investimet të jenë të njohura mirë me ndjeshmërinë e pyetjeve dhe të jenë të paanshëm dhe t’i trajnojë intervistuesit.

Instituti\organizata joqeveritare duhet të paraqes bazën e të dhënave.

Organizata për hulumtim do të jetë përgjegjëse për:

Për realizimin e anketimeve me qytetarët nën mbikëqyrjen e Menaxherit të përcaktuar nga AK.

Realizimi i anketimeve të bëhet sipas mostrës së caktuar.

Sigurimi i të dhënave finale për hulumtimet nën mbikëqyrjen e Menaxherit.

Përcaktimi i afati kohor për realizimin e anketimit.

Kompania fituese duhet t'i ofrojë këto kushte:

- kryerjen e hulumtimit në teren,
- procedimin e të dhënave në databazë,
- ta sjell listën e kontrollimit për së paku 40% të të anketuarve dhe të shpjegoj metodën e kontrollit që e ka bërë.
- ta kontrolloj pyetësin dhe nëse ka vërejtje për ndonjë pyetje në bashkëpunim me Menaxherin ta përmirësojë atë.

Propozimi i planit të punës dhe qasjes

Propozimi i planit të punës për realizimin e anketimeve me qytetarë.

Procesin (metodën) e rishikimit (kontrollimit) të pyetësit.

Procesin (metodën) e drejtimit të opinionit të hulumtimit.

Kontrollin e kualitetit.

Plani i punës do të deklarojë aktivitetet, inputet dhe datat korresponduese të aktiviteteve.

Rezultatet

- Raporti i Hulumtimit në formë të shtypur dhe elektronike jo më shumë se 14 faqe duke përfshirë anekset.
- Databaza në formë elektronike.
- Rekomandimet të përfshira në raport nga konsulenti për zbatimin nga Komuna e Prizrenit.

Metodologjia

Metodologjia e mbledhjes së të dhënave

Për realizimin e këtij hulumtimi është përzgjedhur metodologjia kuantitative. Mënyra e mbledhjes së të dhënave është bërë përmes një pyetësoi të dizajnuar me pyetje kryesisht të mbyllura, pyetje të cilat mbulojnë çështjet e parapara për këtë hulumtim si:

- Opinionet e qytetarëve në raport me ofrimin e shërbimeve nga ana e komunës;
- Sa janë të kënaqur me transparencën e administratës lokale;
- Efikasitetin e administratës lokale;
- Sa është punuar nga komuna për vetëdijesimin e qytetarëve për kryrjen e obligimeve ndaj komunës;
- Sa është punuar për stimulimin e qytetarëve për hapjen e bizneseve të reja apo zhvillimin e bizneseve aktuale;

Për këtë hulumtim është zgjedhur metoda e anketimit ballë-për-ballë. Është vendosur për të përdorur këtë metode sepse ka disa përparësi në krahasimin me teknikat të tjera e në radhë të parë vije në shprehje vlerësimi e karakterit personal, mundësia e përsëritjes së pyetjes nëse nuk është kuptuar nga respondentit, koha relativisht e shkurtë, shkalla më e ultë e refuzimit të përgjigjeve, çmimi më i volitshëm, respondentët lejojnë kohë më të gjatë sidomos nëse anketimet kryhen nëpër shtëpi etj.

Seleksionimin i lagjeve dhe shtëpive është bërë në mënyrë të rastësishme (random), duke u dhënë paraprakisht hulumtuesve në teren udhëzime për numrin e shtëpive në mes të dy kateve të zhgjedhura, anën e rrugës prej kah do të fillohet, numrin e kateve në mes të dy kateve të zhgjedhura, aparateve, ku udhëzimet zakonisht dallojnë për zonat urbane dhe ato rurale, dendësia e banimit etj.

Po që se personi i zgjedhur nuk është në dispozicion, atëherë hulumtuesit i lejohej deri në 3 përpjekje (vizita e parë plus vizitat e tjera). Po që se edhe pas herës së tretë nuk ka sukses vizita, atëherë lejohet ndryshimi i respondentit në shtëpi tjetër, ndërsa shënohet si “anketimi nuk ishte i mundshëm” ose konsiderohet si refuzim.

Në fund, duke përsëritur dhe siguruar respondentin se përgjigjet e dhëna nuk do të zbulohen, anketuesit kanë kërkuar që të tregohet numri kontaktus i telefonit fiks apo mobil i cili do të përdoret nga financuesi i projektit për shkaqe të kontrollit. Intervistat janë ndarë në mënyrë proporcionale për secilin rajon, ku afërsisht janë paraparë 450 respondent për një rajon.

STRUKTURA E MONSTËS

Duke u bazuar në një mostër prej 642 intervistash të realizuar në mënyrë proporcionale për secilin rajon dhe komunitet, është vlersuar se një numër i tillë respondentësh është reprezentativ për tërë territorin dhe specifikat që ka popullsia e Kosovës duke përfshirë të gjitha variablat e ndryshme socio-demokrafike; duke përfaqësuar popullatën e Kosovës, në të gjitha segmentet e saj, përfshirë të gjitha komunitetet që zyrtarisht jetojnë në Kosovë. Një mostër e tillë garanton rezultatet të besueshme që mund të shfrytëzohen sa i përket shikushmëris dhe nivelit të penetrimit të shërbimeve mediale audiovizuale në Kosovë.

GJETJET E HULUMTIMIT DHE ANALIZA E TYRE

Përmes realizimit të intervistimit të gjithsej 642 respondentëve, kompania ka arritur të sigurojë të dhënat lidhur me:

- Opinionet e qytetarëve në raport me ofrimin e shërbimeve nga ana e komunës;
- Sa janë të kënaqur me transparencën e administratës lokale;
- Efikasitetin e administratës lokale;
- Sa është punuar nga komuna për vetëdijesimin e qytetarëve për kryrjen e obligimeve ndaj komunës;
- Sa është punuar për stimulimin e qytetarve për hapjen e bizneseve të reja apo zhvillimin e bizneseve aktuale;

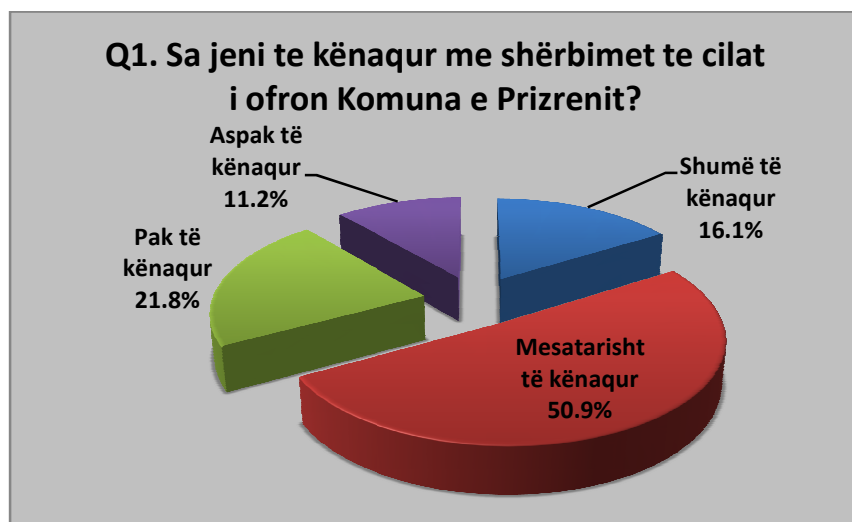
Detajet rreth gjetjeve të hulumtimit janë të paraqitura përmes grafikoneve të cilat përmbajnë numrat dhe përqindjet për secilin pyetje:

OPINIONET E QYTETARËVE NË RAPORT ME OFRIMIN E SHËRBIMEVE NGA ANA E KOMUNË

Sipas këtij hulumtimit i cili në këtë kapitull vlerëson nivelin e kënaqësisë së qytetarëve në lidhje me ofrimin e shërbimeve nga ana e komunave. Hulumtimi nxjerrë në pah faktin se qytetarët nuk janë sa duhet të kënaqur në lidhje me shpejtësin dhe cilsinë e ofrimit të shërbimeve.

	Q1. Sa jeni të kënaqur me shërbimet të cilat i ofron Komuna e Prizrenit?
	%
Shumë të kënaqur	16.1%
Mesatarisht të kënaqur	50.9%
Pak të kënaqur	21.8%
Aspak të kënaqur	11.2%

Marrë në përgjithësi nga të gjithë të anketuarit janë përgjigjur që **50.9%** janë mesatarisht të kënaqur me shërbimet të cilat i ofron Komuna e Prizrenit. Mirëpo, **49.1%** nuk janë të kënaqur me shërbimet të cilat i ofron kjo komunë.

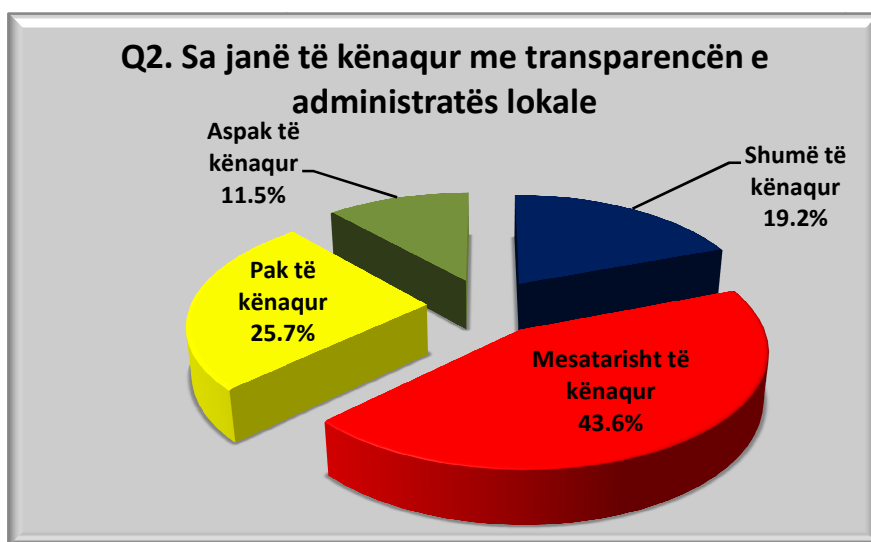


SA JANË TË KËNAQUR ME TRANSPARENCËN E ADMINISTRATËS LOKALE

Transparenca, rregullon pjesëmarrjen e publikut në mbledhjen e Kuvendit të Komunës dhe komiteteve të tij, mbledhjet e publikut në vendimarrje si dhe qasjen në dokumentet zyrtare të komunës. Sa i përket transparencës në përgjegjësi qytetarët nuk janë mirë të informuar rreth transparencës së administratës lokale.

	Q2. Sa janë të kënaqur me transparencën e administratës lokale
	%
Shumë të kënaqur	19.2%
Mesatarisht të kënaqur	43.6%
Pak të kënaqur	25.7%
Aspak të kënaqur	11.5%

Marrë në përgjithësi rreth **43.6%** janë deklaruar mesatarisht të kënaqur me transparencën e administratës lokale. Niveli i pakënaqësisë arrin **56.4%** duke llogaritur respondentët të cilët janë përgjigjur me “Pak të kënaqur” dhe “Aspak të kënaqur”.



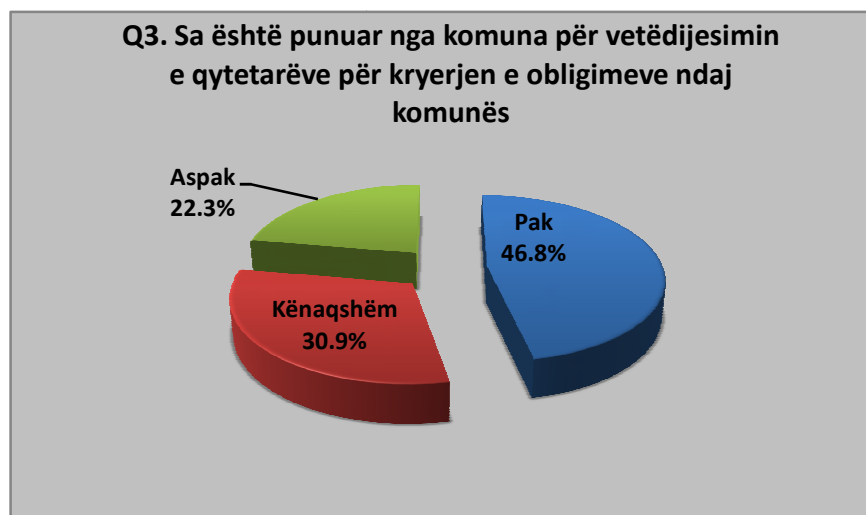
SA ËSHTË PUNUAR NGA KOMUNA PËR VETËDIJESIMIN E QYTETARËVE PËR KRYRJEN E OBLIGIMEVE NDAJ KOMUNËS

Në muajin nëntorë 2013, Komuna e Prizrenit ka lansuar një fushatë për ngritjen e vetëdijshmërisë për Tatimin në Pronë, përbëjnë pjesën më të madhe të të hyrave të komunës (30%) dhe është identifikuar si prioritet nga Komuna e Prizrenit.

	Q3. Sa është punuar nga komuna për vetëdijesimin e qytetarëve për kryerjen e obligimeve ndaj komunës	
		%
Pak		46.8%
Kënaqshëm		30.9%
Aspak		22.3%

Mirëpo, pavarësisht fushatës për ngritjen e vetëdijes së qytetarëve për pagesën e tatimit në pronë, rreth **69.1%** e të anketuarve janë deklaruar se nuk janë të kënaqur me vetëdijesimin e qytetarëve për kryerjen e obligimeve ndaj komunës.

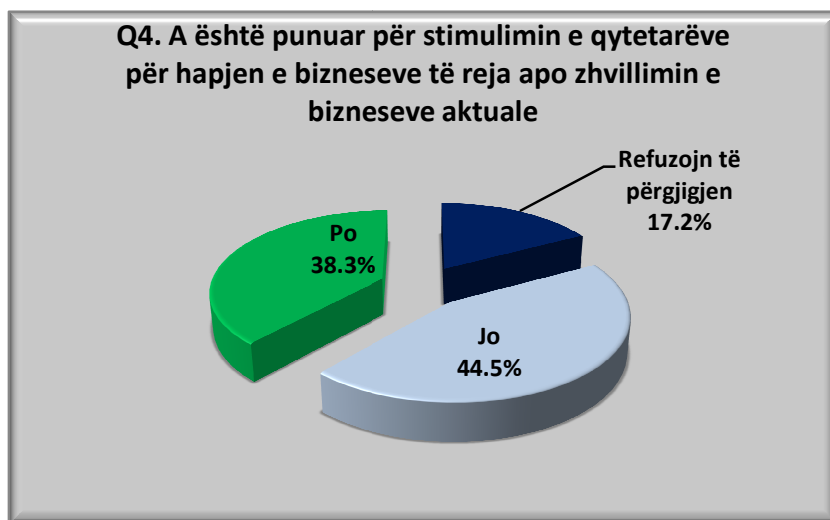
Ndërsa, vetëm **30.9%** janë deklaruar se janë të kënaqur.



SA ËSHTË PUNUAR PËR STIMULIMIN E QYTETARËVE PËR HAPJEN E BIZNESEVE TË REJA APO ZHVILLIMIN E BIZNESEVE AKTUALE

	Q4. A është punuar për stimulimin e qytetarëve për hapjen e bizneseve të reja apo zhvillimin e bizneseve aktuale	%
Refuzojn të përgjigjen		17.2%
Jo		44.5%
Po		38.3%

Për stimulimin e qytetarëve për hapjen e bizneseve të reja apo zhvillimin e bizneseve aktuale **38.3%** të qytetarëve mendojnë se është punuar për stimulimin e qytetarëve për hapjen e bizneseve të reja apo zhvillimin e bizneseve aktuale.



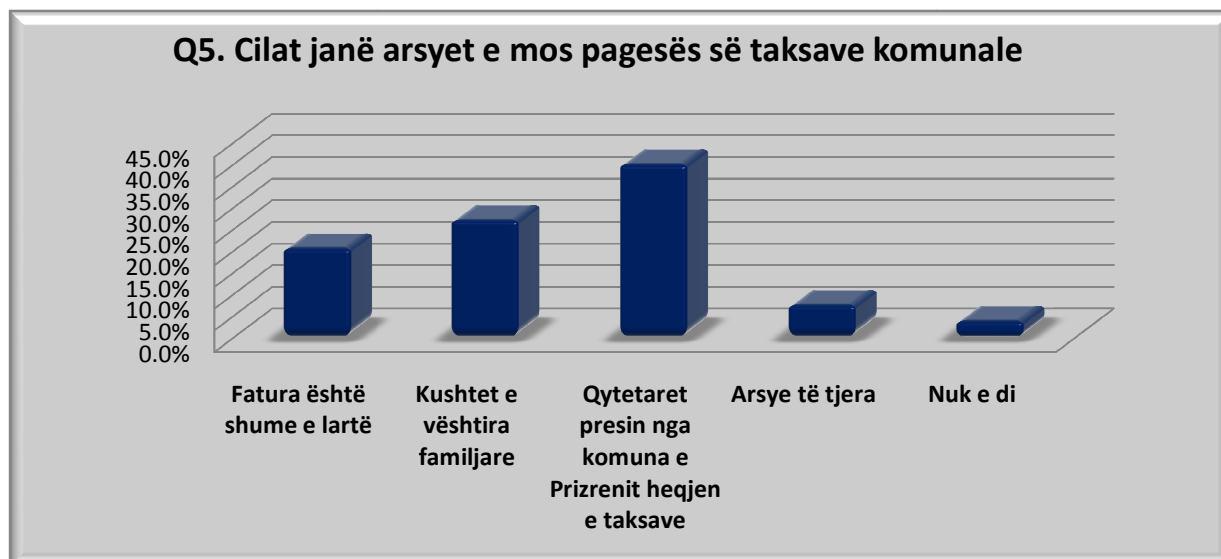
Ndërsa **61.7%** janë përgjigjur që nuk punohet për stimulimin e qytetarëve për hapjen e bizneseve të reja apo zhvillimit të bizneseve aktuale.

ARSYET E MOS PAGESËS SË TAKSAVE KOMUNALE

Në bazë të rregullores së Komunës së Prizrenit për taksa, ngarkesa dhe gjoba, komuna ka paraparë nivelin e pagesës për funksionimin e çdo lloj të biznesit në këtë komunë. Gjithashtu, në bazë të rregullores ekziston edhe tarifat tatimore mbi pronën në bazë vjetore. Mirëpo, për dallim nga vitet e kaluara në dy vitet e fundit ka një rënje drastike të pagesave për taksat komunale.

	Q5. Cilat janë arsyet e mos pagesës së taksave komunale
	%
Fatura është shume e lartë	20.8%
Kushtet e vështira familjare	27.3%
Qytetarët presin nga komuna e Prizrenit heqjen e taksave	40.2%
Arsye të tjera	7.7%
Nuk e di	4.0%

Arsyet për mos pagesën janë të shumta mirëpo, disa të cilat i kemi identifikuar përmes këtij hulumtimi janë se Komuna qytetarëve dhe bizneseve presin heqjen e taksave prandaj edhe nuk ju kanë përgjigjen me pagesë, për këtë janë deklaruar 40.2%. Arsye të tjera janë edhe “Kushtet e vështira familjare” që janë deklaruar rreth 27.3%. Rreth 20.8% mendojnë që faktura është shumë e shtrenjtë, në krahasim me standartin që e kanë qytetarët e Prizrenit.



PËRFUNDIM DHE REKOMANDIMET

Realizimi i hulumtimit lidhur me “Përmirësimin i shërbimeve komunale, përgjegjshmëria dhe zhvillimi i ekonomisë lokale” është kryer në përgjithësi me sukses. Si pjesë e vështërsive të relizimit të projektit mund të konsiderohet refuzimi i responentëve për intervestim. Margjina e gabimeve në këtë projekt është + / – 4%.

Në bazë të rezultateve të nxjerra nga përpunimi i të dhënave që janë mbledhur në terren, mund të konstatohen se në Komunën e Prizrenit disa nga arsyet e mospagesës së taksave komunale janë paknaqësia e qytetarëve me punën e administratës lokale, mos qasja e mirë e të punuarve të komunës ndaj qytetarëve, niveli i ultë i sedijes së qytetarëve për kryrjen e obligimeve me kohë ndaj komunës, gjendja e rëndë ekonomike si dhe shkalla e lartë e taksës për pagesë.

REKOMANDIMET

Këto rezultate do të shërbejnë për definimin e një udhërrëfyese për hartimin e një strategjie mbi mundësin e rritjes së inkasimit të taksave komunale. Duke u bazuar në të dhënat të hulumtimit rekomandojmë që Komuna e Prizrenit duhet të ndër marrë masa urgjente për të ngritur shkallën e inkasimit të taksave komunale. Disa nga aktivitetet që rekomandojmë të ndërmerren janë:

- Të trajnohet stafi i administratës të cilët punojnë në mënyrë direkte në inkasimin e taksave komunale. Trajnimi duhet të realizohet për mënyrën e qasjes së tyre ndaj qytetarëve në mënyrë profesionale dhe niveli i komunikimit të përgjigjet qytetarëve.
- Të organizohet një fushatë mediale për vetdijësimin e qytetarëve për pagesat e taksave komunale. Fushata duhet që të realizohet përmes TV dhe radiostacioneve lokale, si dhe me anë të broshurave të informohet çdo qytetar i Komunës së Prizrenit për rëndësinë e pagesave të tatimit në pronë dhe ndëshkimet në rast që nuk i paguajnë.
- Të organizohet debat publik për vetdijësimin e qytetarëve, ku në bazë të lagjeve ftohen qytetarët të përgjigjen Komunës për takime me qytetarë në grupe më të vogla.
- Si dhe të hartohet një strategji e veprimit për inkasimin e tatimit në pronë si dhe taksave komunale për bizneset dhe të fillohet sa më shpejtë aplikimi i tyre.

