

Efeki i e-administratës në përsheptimin e procedurave në Komunën e Ferizajt

Shqipe Shaqiri

Abstrakt

Rritja e efikasitetit të shërbimeve komunale dhe rritja e transparencës së punës në komunat e Republikës së Kosovës janë ndër qëllimet kryesore të institucioneve lokale dhe Ministrisë së Administrimit të Pushtetit Lokal. E tërë kjo për të bërë plotësim të nevojave dhe realizim të shërbimeve publike të qytetarëve përmes vetëqeverisjes lokale, përkatësisht Komunës së Ferizajt në kohë dhe në formën e duhur. Ky hulumtim është i përqendruar në reformat që janë duke u aplikuar në administratën e Komunës së Ferizajt, më saktë në ato për elektronizimin e punës dhe vendosjes së mënyrave të reja që përshtaten me kushtet për ofrim të shpejtë dhe korrekt të shërbimeve nga ky institucion. Qëllimi i këtij studimi është i përqendruar në atë se sa ndihmon e-administrata në përsheptimin e procedurave dhe në kryerjen e punës nga ana e zyrtarëve të Komunës së Ferizajt. Është bërë identifikimi se cilat janë vështirësitë dhe sfidat që shfaqen gjatë realizimit dhe krijimit të një e-administrate efektive për udhëheqësit dhe zyrtarët komunalë që ofrojnë shërbime në aspektin e përgatitjes së tyre dhe aplikimit në praktikë të këtyre reformave.

Fjalët kyçe: *e-administrata, reformat, Komuna e Ferizajt, shërbimet publike.*

Hyrje

Ky projekt hulumtues ka për qëllim analizën dhe zbulimin se si proceset e reja si reformat në administratën e vetëqeverisjes lokale, përkatësisht Komunës së Ferizajt afektojnë në funksionet dhe

shërbimet që ofrohen nga ky institucion. Reformat në administratën publike në Republikën e Kosovës përfshijnë edhe elektronizimin e punëve dhe ofrimin e shërbimeve përmes sistemit të kompjuterizuar për qytetarët në vendin tonë.

Shërbimet elektronike publike për herë të parë kanë filluar të aplikohen që nga në vitet e 80-ta nga disa vende evropiane të cilat prezantuan "Fshatin elektronik". Qëllimi i kësaj iniciative ka qenë krijimi i një lidhjeje mes fshatrave të vendeve të ndryshme me qeveritë e tyre përkatëse. Për dy dekada kjo dukuri u shndërrua në një nga sfidat dhe qëllimet e qeverive për modernizim të shërbimeve të tyre dhe faktor kyç për e-qeverisjen, përmes reformave dhe ndjekjes së teknologjisë për të arritur ofrimin e shërbimeve online qytetarëve (Hasan, 2015).

Natyrisht që reformat në vendin tonë kanë filluar të aplikohen gradualisht si procese sa politike aq edhe reformuese të sistemit të punës në institucionet e tona. Deri ku kanë arritur të ndryshohen këto funksione, sa janë efektive këto ndryshime, cilët janë hapat që janë ndërmarrë deri tani dhe sa ka mbetur për t'u bërë janë vetëm disa nga objektet e hulumtimit të këtij projekti. Për një e-administratë efikase dhe për një ofrim të shërbimeve publike që realisht përshtaten me kërkesat e qytetarëve është një sfidë me të cilën ballafaqohen edhe zyrtarët dhe shërbyesit civilë të Komunës së Ferizajt. Këto ndryshime përveç që prekin edhe infrastrukturën e këtij institucioni, kërkojnë edhe përkushtim nga ana e ofruesve të këtyre shërbimeve. Sipas Strategjisë së Reformës së Administratës Publike hartuar nga Qeveria e Kosovës për 2010-2013 ajo ka synim reformimin në tetë fusha kryesore: burimet njerëzore, strukturën institucionale, menaxhimin e administratës publike, komunikimin me qytetarë, e-qeverisjen, menaxhimin e financave publike, veprimet kundër korrupsionit, si dhe politikat dhe legjislacionin.

E-qeverisja në Republikën e Kosovës është një ndër kushtet për integrimin në Bashkimin Evropian dhe një ndër proceset e patjetërsueshme të realizohen.

Problemi kërkimor:

Si një ndër prioritetet në vazhdimësi të institucioneve në Republikën e Kosovës është reforma në administratën publike e lokale, e cila mund të realizohet në tërësi vetëm nëse krijohet mundësia për ofrime të shërbimeve cilësore në administratë përmes teknologjisë së informacionit dhe komunikimit dhe shërbimet që mundësojnë qeverisjen elektronike (Rexhepi, Rexha, Dika, 2012).

Tani për tani është me rëndësi të madhe që të ofrohet hapësira të mjaftueshme për të gjitha prioritetet e institucioneve qeveritare lidhur me ngritjen e shërbimeve të tyre elektronike për qytetarët në Kosovë. Sipas strategjisë për qeverisje elektronike 2009-2015 nga Qeveria e Kosovës, me krijimin e Qendrës së të Dhënave të Kosovës, do të krijohen burime të nevojshme dhe të domosdoshme të informatave për t'ia ofruar ato përmes e-Portalit shtetëror qytetarit, biznesit, por edhe vetë institucioneve qeveritare. Me prioritet konsiderohet fuqizimi i Qendrës së Sistemit dhe rrjetit qeveritar, masivizimi dhe siguria e këtij rrjeti, përmes së cilit do të ofrohen qasje dhe kryerje të shërbimeve për të gjitha institucionet qeveritare, si në nivelin qendror e po ashtu edhe në atë lokal. Realizimi dhe plotësimi i vazhdueshëm me shërbime elektronike i e-Portalit shtetëror është me rëndësi parësore për një administratë publike moderne.

Sipas kësaj strategjie parashihet që të gjitha pengesat burokratike të administratës do të eliminohen me ofrimin e shërbimeve administrative përmes e-Portalit shtetëror apo e-nën-portaleve. Pritjet para sporteleve të zyrave administrative, si në nivel qendror dhe atë lokal do të eliminohen. Me shërbimet përmes vijës së internetit, administrata ofron shërbimet e veta të drejtpërdrejta, transparente dhe efikase. Paralelisht me prioritetet e mësipërme, për të pasur një administratë efektive është edhe ngritja e nivelit të kapaciteteve të burimeve njerëzore në administratë (OKB, 2014) në aspektin e teknologjisë së informacionit e cila parashihet të realizohet edhe sipas strategjisë për reforma në administratë publike të hartuar nga Qeveria e Kosovës. Në modernizimin e një administrate publike me e-qeverisje, kanë rol të madh edhe orientimet programore rajonale, evropiane dhe botërore për qeverisjen elektronike dhe TIK-un. Prioritetet e theksuara

në kuadër të e-administratës, do të ndikojnë në masë të madhe në reduktimin e shpenzimeve administrative (Eggers, 2004), gjë që paralelisht me synimin e BE-së do të jetë qëllim edhe i Republikës së Kosovës.

Sipas strategjisë Agjenda digjitale lokale, objektivat për ofrimin e shërbimeve elektronike në komunat e Republikës së Kosovës janë:

- Përdorimi me efikasitet i resurseve të TIK-ut për të arritur kënaqshmërinë e qytetarëve me shërbime online;
- Krijimi i mundësisë që shërbimet e komunës të ofrohen nga një pikë e vetme e administratës;
- Krijimi i kushteve që indikatorët e përdorimit të sistemeve elektronike të jenë të matshme me përdorimin e Sistemeve për Menaxhim të Performancës, si synim të përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimeve, ngritjes së performancës së administratës si dhe avancimit të proceseve administrative, shfrytëzimin me efikasitet të resurseve njerëzore;
- Krijimi i sporteveve elektronike për marrjen e shërbimeve duke përfshirë edhe personat me nevoja të veçanta, për të promovuar dhe vetëdijësuar qytetarët dhe bizneset për shërbimet elektronike të ofruara nga administrata me synim të rritjes dhe zhvillimit demokracisë lokale si dhe pjesëmarrje të tyre në proceset vendimmarrëse;
- Rritja e transparencës në administratën publike, eliminim i burokracisë dhe korrupsionit.

Transparenca e qeverive për vendimmarrjen e saj dhe qasja e kënaqshme në të dhënat ndihmon në fitimin e besimit të qytetarëve tek vendimmarrësit dhe përmirësimin e llogaridhënies të politikbërësve të vendeve (Këshilli Evropian, 2010). Kjo natyrisht që edhe në rastin e Kosovës do të përmirësonte qeverisjen dhe do të krijonte kushtet e përshtatshme për realizimin e të drejtave dhe kërkesave të qytetarëve. Ky projekt do të arrijë të krijojë një pasqyrim të asaj se si është gjendja e aplikimit të këtyre reformave dhe strategjive në Komunën e Ferizajt. Përveç të tjerave ky proces i elektronizimit të funksionimit të administratës ka edhe problemet që shfaqen për ofruesit e shërbimeve publike komunale dhe ky hulumtim përmes metodologjisë së kërkimit

do të arrijë të zbardhë dhe të ofrojë edhe rekomandime për përmirësimin dhe zbatimin e e-administratës në këtë institucion.

Hipotezat e studimit: E-administrata ndihmon përshpejtimin e procedurave në Komunën e Ferizajt.

H1: E-administrata mundëson shërbime më efikase në Komunën e Ferizajt.

Metodologjia:

Metodologjia e përdorur në këtë hulumtim do të bazohet në analizën e fushës ligjore që rregullon këtë fushë si Ligji për qasje në dokumentet zyrtare, për procedurat administrative, për shërbimet e shoqërisë informatike e të tjera, duke përfshirë raportet, strategjitë dhe të dhënat të cilat institucionet kompetente i kanë përpiluar për t'i aplikuar reformat për një e-administratë efikase në vendin tonë.

Kërkimi do të fokusohet edhe në shqyrtimin e hapave të ndërmarrë deri më tani dhe efektivitetin e këtyre iniciativave, duke analizuar gjendjen reale të e-administratës në Komunën e Ferizajt. Si metodë e kërkimit do të përdoret intervista e standardizuar me zyrtarët komunalë, të cilët punojnë për aplikimin dhe zhvillimin e sistemit elektronik të punës në komunë, për të arritur të dhënat autentike që nevojiten për këtë studim. Përveç të tjerave do të bëhet edhe krahasimi i kryerjes së punës të sistemit të më hershëm me mënyrën e re të e-administratës.

Përmes anketës si metodë e kërkimit që do të realizohet me qytetarë të Komunës së Ferizajt do të nxjerrim informatat edhe rreth kënaqshmërisë së qytetarëve me mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike që ofron Komuna e Ferizajt, dhe vërejtjet që kanë ata drejt këtij institucioni, apo vështirësitë që shfaqen gjatë realizimit të së drejtave të tyre. Anketa do të plotësohet nga gjithsejtë 80 respondentë të zgjedhur si mostër për banorët që shfrytëzojnë shërbimet në Komunën e Ferizajt.

Të dhënat dhe analiza:

Për t'u njohur më mirë me objektin e studimit të këtij hulumtimi është përdorur anketa si një burim shumë i rëndësishëm për mbledhjen e të dhënave dhe informative. Anketa ka synuar që të nxjerrë në pah gjendjen reale të e-administratës, pra shërbimet online që ofrohen nga ana e institucionit të Komunës së Ferizajt. Përveç të dhënave demografike të mostrës së përdorur, fillimisht qytetarët janë përgjigjur në pyetjet rreth kënaqshmërisë së tyre me shërbimet komunale të ofruara, pjesë e të cilave janë edhe ato online që ofrohen. Është munduar të nxirret edhe një pasqyrë se sa qytetarët mesatarisht shfrytëzojnë shërbimet e komunës, për të vazhduar më tej edhe me kohëzgjatjen e realizimit të kërkesave të ndryshme të qytetarit. Duke pasur parasysh që shërbimet që ofron komuna janë nga më të ndryshmet, pra të gjitha shërbimet publike, anketa është fokusuar në shërbimet dhe kontaktin e parë të komunës me qytetarin pra zyrën pritëse apo qendrën e shërbimit të qytetarëve dhe zyrën e gjendjes civile.

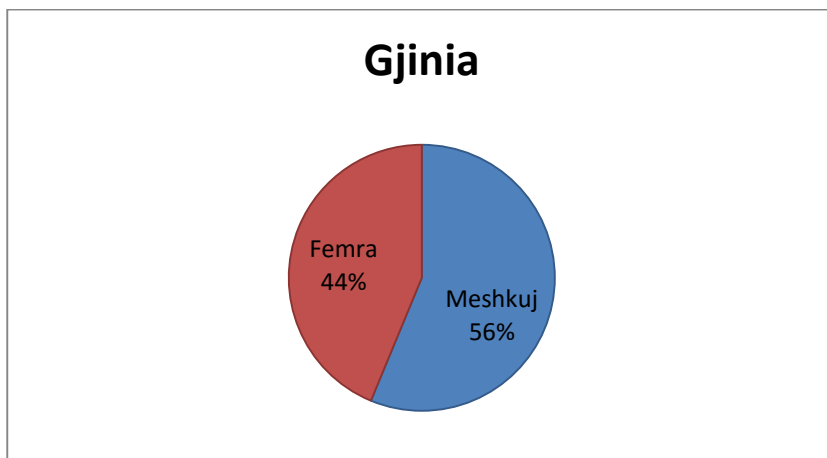
Përveç anketës, një burim tjetër i informatave ka ofruar edhe intervista e realizuar me zyrtarët e Komunës së Ferizajt. Intervista është realizuar në objektin e Komunës së Ferizajt ku është mundësuar edhe një vëzhgim i shkurtër i gjendjes aktuale të ofrimit të shërbimeve komunale. Zyrtarët komunalë kanë ofruar të dhëna rreth reformave të aplikuara në administratën komunale, shërbimet online që aktualisht janë të disponueshme për qytetarët, rreth trajnimit të punonjësve në komunë për të kryer këto shërbime si dhe detaje të tjera si kohëzgjatja e kryerjes së punës, mënyra e ofrimit, dhe reformat e ndryshmet që pritet të bëhen në vazhdim për përmirësimin e e-administratës në Komunën e Ferizajt.

Gjetjet:

Gjetjet nga anketa me qytetarë:

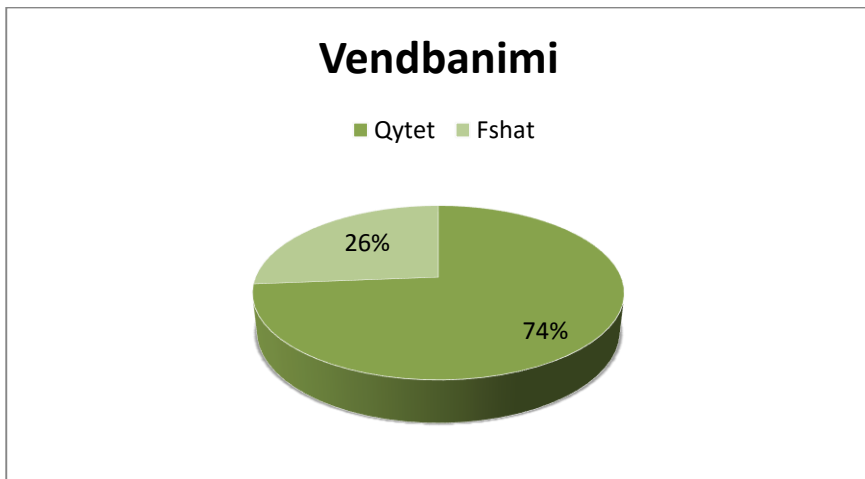
I. Të dhënat demografike:

Numri i përgjithshëm i popullsisë në Komunën e Ferizajt e vlerësuar për vitin 2014 nga Agjencia e statistikave të Kosovës (31 dhjetor 2014) është 107,985.



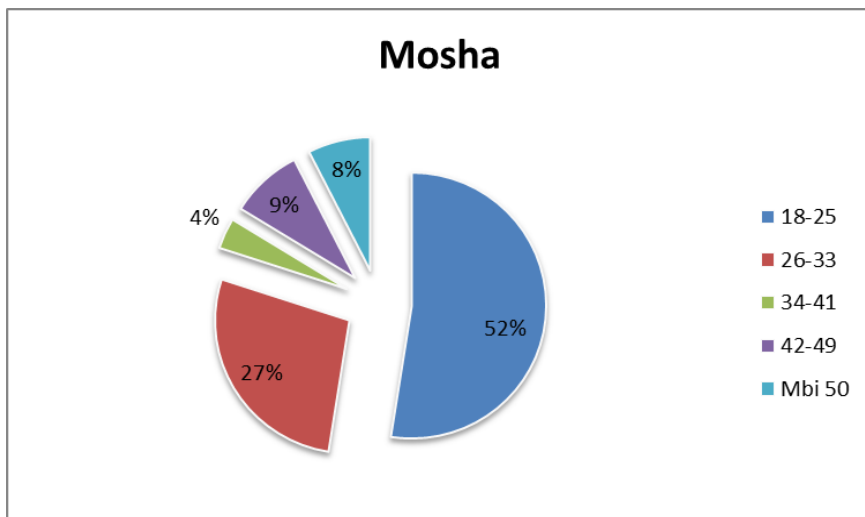
Grafiku 1. Gjinia e të anketuarve

Në grafikun e parë paraqitet ndarja gjinore e të anketuarve ku 45 meshkuj (56% janë anketues të gjinisë mashkullore) dhe 35 femra (44% të gjinisë femërore). Ky numër i përzgjedhur i të anketuarve korespondon me të dhënat statistikore të vitit 2014 në lidhje me përfaqësimin gjinor të popullatës në Komunën e Ferizajt. Gjatë realizimit të anketimit përzgjedhja e të anketuarve u bë në mënyrë të barabartë me qëllim që nga të dyja palët të fitohet pjesëmarrje e barabartë.



Grafiku 2. Vendbanimi i të anketuarve

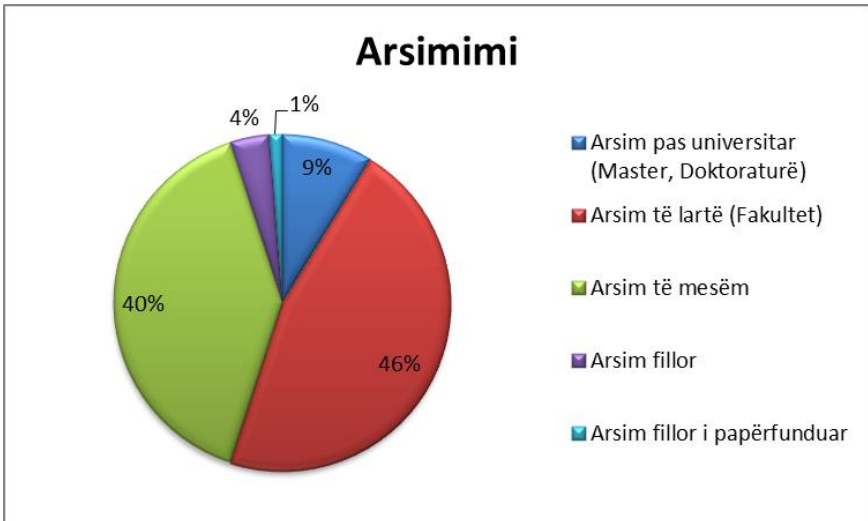
Gjithashtu në këtë hulumtim një theks të veçantë kemi pasur në shpërndarjen e popullatës, fshat-qytet (vendbanimi). Të anketuar janë 74% përfaqësues të qytetit dhe 26 % përfaqësues të fshatrave.



Grafiku 3. Moshë e të anketuarve

Në grafikun e mësipërm gjithashtu vëmendje e posaçme i është kushtuar edhe pjesëmarrjes së anketuarve sipas moshës. Duke u nisur

nga fakti se opinionet e popullatës nga përfaqësuesit e moshave të ndryshme për fushat e cekura janë të ndryshme gjatë realizimit të anketimit u përpoqëm që të përfshimë grupime moshash të tilla. Grupi i të anketuarave sipas përkufizimeve të përzgjedhura nga mosha është në përputhje me shifrat e mësipërme: 18-25 vjet/ 52%; 26-33 vjet/ 27%; 34-41 vjet/ 4%; 42-49 vjet/ 9%; mbi 50 vjet/8%.

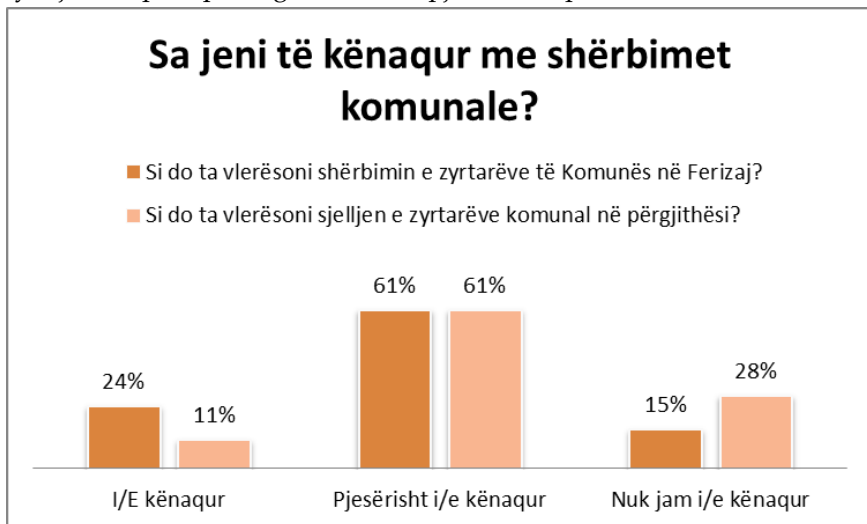


Grafiku 4. Arsimimi i të anketuarve

Gjatë realizimit të anketimit gjithashtu rëndësi e veçantë i është kushtuar edhe shkallës së arsimimit të të anketuarve. Përpyekja ishte që në këtë hulumtim të përfshihen të anketuar me shkallë të ndryshme të arsimimit duke u mbështetur se pikërisht ky element do ta rrisë kualitetin e hulumtimit nga të dhënat që do të rrjedhin nga procesi i anketimit. Gjatë anketimit në lidhje me pjesëmarrjen e të anketuarve me shkallë të ndryshme të arsimimit rezultojnë shifrat vijuese: 9% me shkollim pas universitar (master), 46% të të anketuarve janë me arsimim të lartë, 40% janë me arsimim të mesëm, 4% me arsimim fillor, 1% me arsimim fillor të papërfunduar.

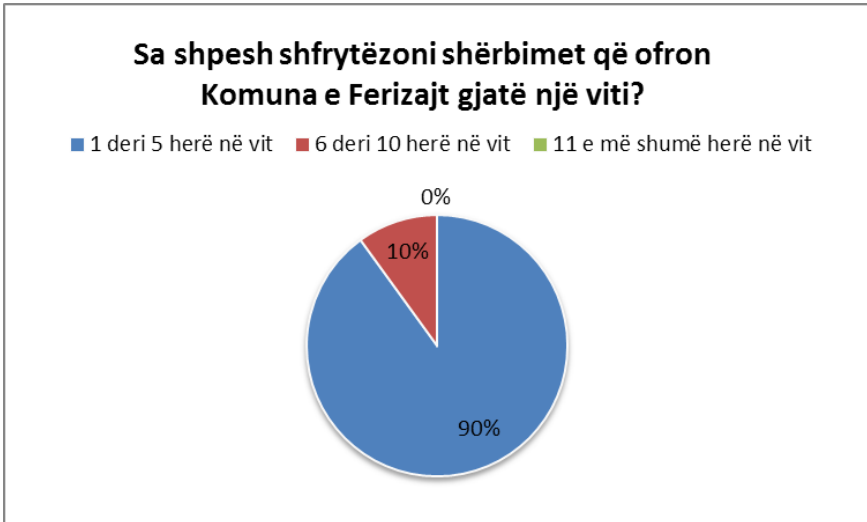
II. Kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet komunale

Kjo pjesë e gjetjeve të hulumtimit ka të bëjë me pyetjet rreth kënaqësisë së qytetarëve të Ferizajt me shërbimet që ofron aktualisht komuna si ato elektronike, edhe ato aty për aty në objektin e komunës. Përgjigjet e tyre janë të paraqitura grafikisht në pjesën e mëposhtme:



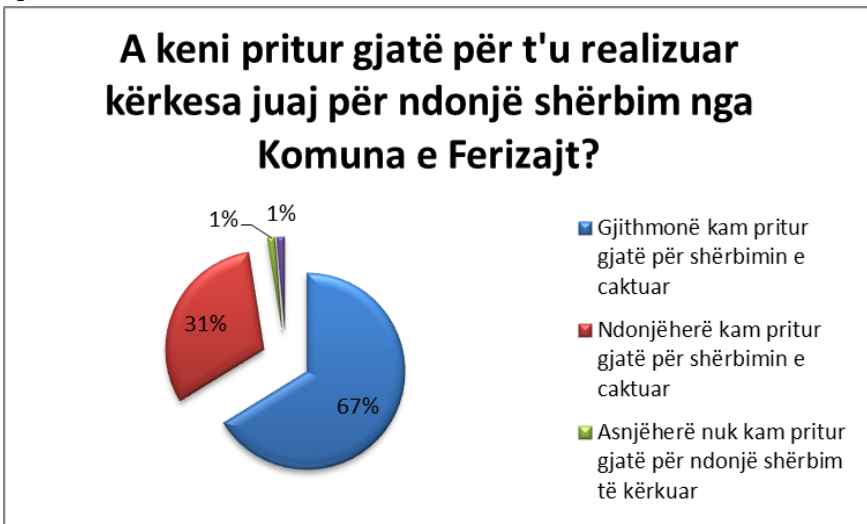
Grafiku 5. Kënaqshmëria me shërbimet komunale.

Grafiku lart paraqet përgjigjet e të anketuarve në pyetjet e shtruara rreth shërbimeve që ofrojnë zyrtarët e Komunës së Ferizajt dhe sjelljen e tyre gjatë kryerjes dhe realizimit të kërkesave të qytetarëve. Theksohet që një përqindje shumë e ulët shprehen të pakënaqur.



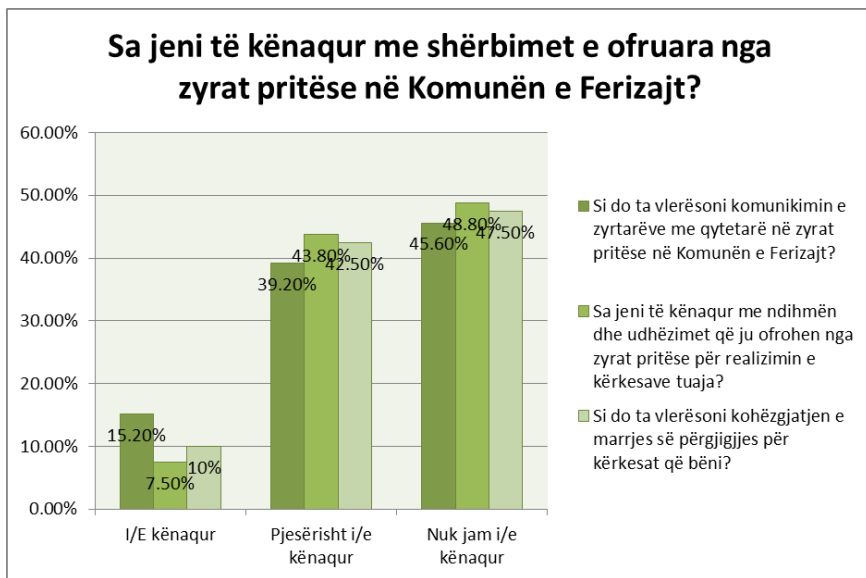
Grafiku 6. Shfrytëzimi i shërbimeve që ofron Komuna e Ferizajt gjatë një viti.

Sipas përgjigjeve të dhënave nga grafiku lart 90% e qytetarëve të anketuar shfrytëzojnë 1 deri 5 herë në vit shërbime të ndryshme nga Komuna e Ferizajt, 10% 6 deri në 10 herë në vit, dhe asnjë prej tyre 11 apo më shumë herë.



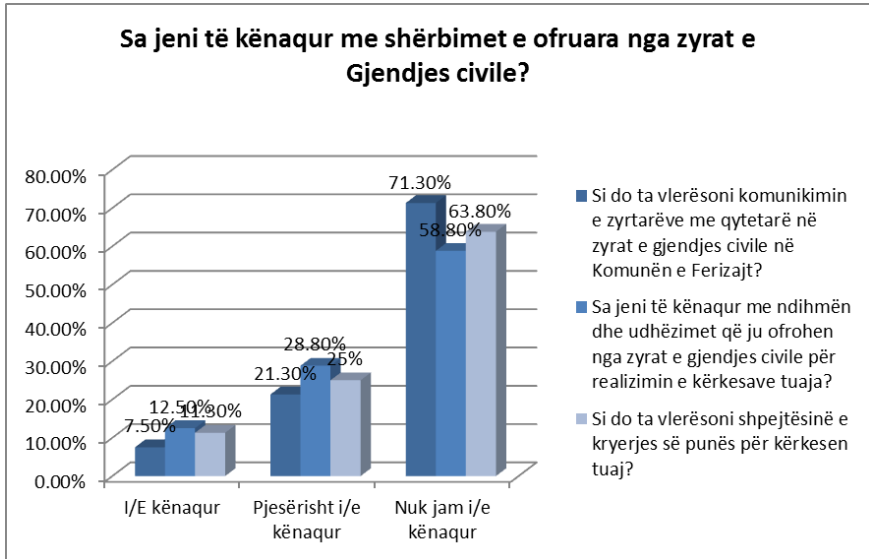
Grafiku 7. Pritjet për realizim të kërkesave në Komunën e Ferizajt.

Në pyetjen e kohëzgjatjes së pritjes për realizim të kërkesës apo shërbimit 67% e qytetarëve janë deklaruar që gjithmonë kanë pritur gjatë për shërbimin e caktuar, përderisa 31% prej tyre kanë deklaruar se vetëm ndonjëherë kanë pritur, dhe vetëm 1% është përgjigjur që asnjëherë nuk ka pritur në Komunën e Ferizajt për shërbim.



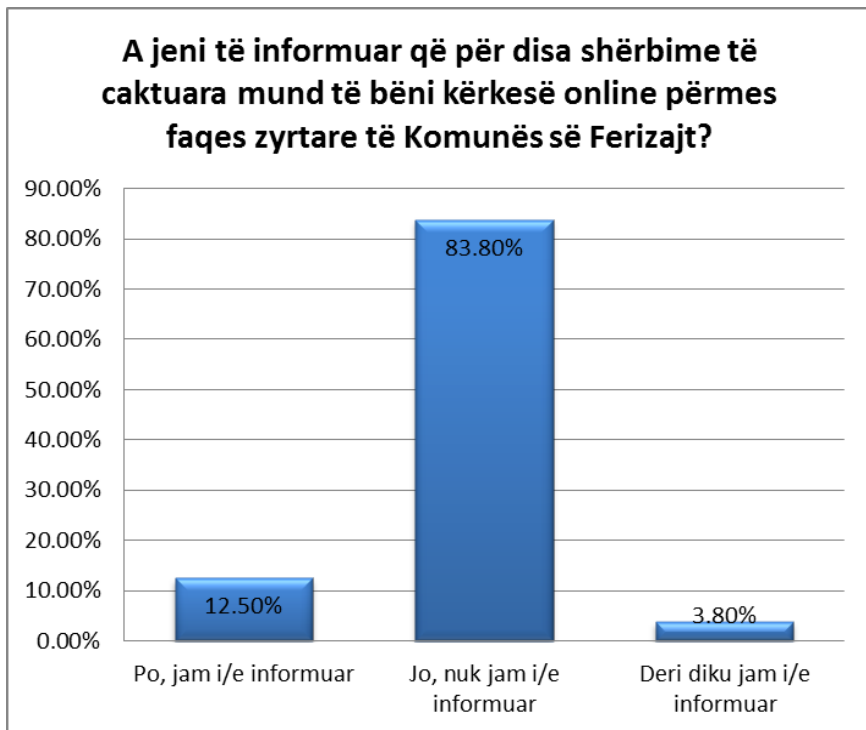
Grafiku 8. Kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet e Zyrës pritëse në Komunën e Ferizajt.

Grafiku lart paraqet deklaratimet e qytetarëve rreth shërbimeve që ofron Qendra për Shërbim të Qytetarëve apo zyrat pritëse. Pra, paraqiten grafikisht përgjigjet rreth komunikimit, ndihmës dhe udhëzimet që ofrohen, dhe kohëzgjatjen e marrjes së përgjigjeve.



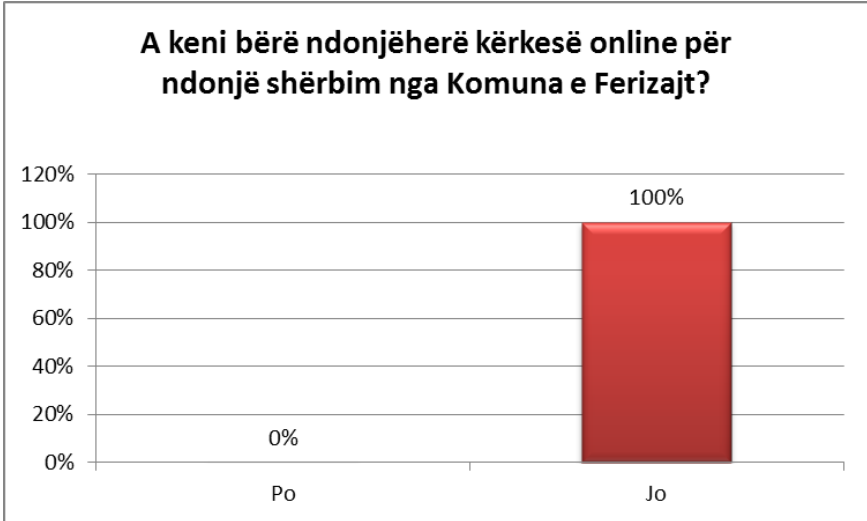
Grafiku 9. Kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet e ofruara nga zyrat e Gjendjes Civile në Komunën e Ferizajt.

Grafiku i mësipërm paraqet përgjigjet e të të anketuarve rreth punës së zyrës së Gjendjes Civile në Komunën e Ferizajt. Paraqitja grafike shpreh deklarimet e qytetarëve rreth pyetjeve të parashtruara lidhur me komunikimin e zyrtarëve të kësaj zyre me qytetarë, ndihmën dhe udhëzimet e ofruara nga zyrtarët e kësaj zyre për qytetarët si dhe shpejtësinë e kryerjes së punës për kërkesat apo shërbimet.



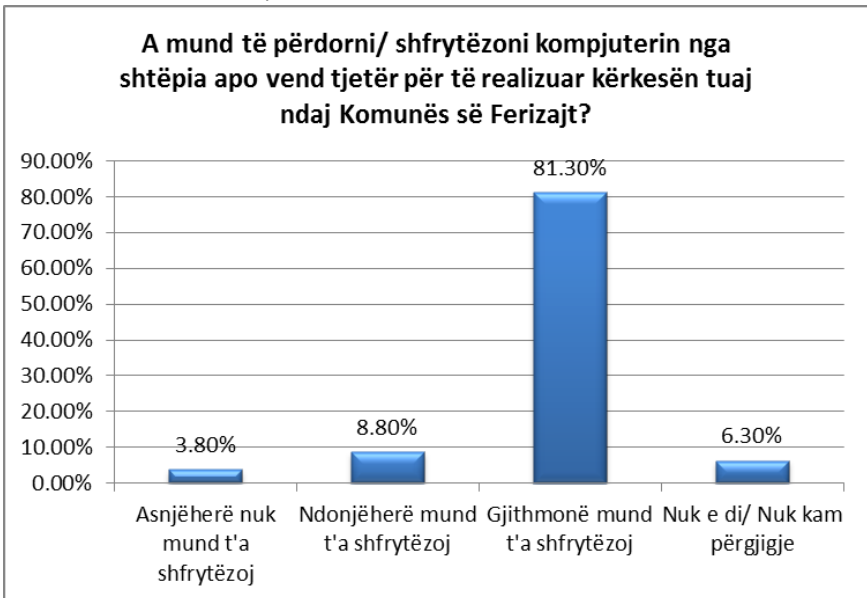
Grafiku 10. Informimi për shërbimet online të Komunës së Ferizajt

Grafiku lart, paraqet se sa janë të informuar qytetarët e Komunës së Ferizajt se për disa shërbime të caktuara ata mund të bëjnë kërkesë online përmes faqes zyrtare të Komunës së Ferizajt. Theksohet se 83.80% e tyre nuk janë të informuar, 3.80% e tyre janë deri diku të informuar dhe vetëm 12.50% janë të informuar rreth shërbimeve online të ofruara.



Grafiku 11. Kërkesat për shërbime online në Komunën e Ferizajt

Sipas të dhënave nga grafikoni lartë asnjë nga qytetarët e anketuar nuk ka bërë ndonjëherë kërkesë online për shërbimet që ofron e-administrata në Ferizaj.



Grafiku 12. Përdorimi i kompjuterit për kërkesat online

Edhe pse asnjë nga qytetarët e anketuar nuk ka aplikuar online për shërbimet që ofron komuna përmes faqes zyrtare, 81.30% e tyre gjithmonë mund ta shfrytëzojnë kompjuterin, duke pasuar me përgjigjet e tjera si të paraqitura lartë në grafikun.

Intervista në Komunën e Ferizajt:

Gjetjet nga intervista e realizuar me zyrtarë të Komunës së Ferizajt janë të dhëna me shumë rëndësi për këtë hulumtim, pasi kjo ofron një pasqyrë të punës që bën ky institucion në aspektin e e-administratës. Sipas të dhënave nga Komuna e Ferizajt reformat që janë bërë për e-administratë deri tani përfshijnë maksimalizimin e kryerjes së punëve online. Tani pas aplikimit të reformave sektori i gjendjes civile, ofron shërbime online për qytetarë. Sipas të dhënave nga intervista, ndryshimet që pritet të finalizohen është marrëveshja me Postën e Kosovës, rreth dërgesave të shërbimeve online që ofron komuna e Ferizajt. Nëse një qytetar nga data 19.02.2013 ka nxjerrë dokument të gjendjes civile njëherë atëherë shërbimi i ofrohet brenda një minute. Ky shërbim mund të realizohet në cilëndo zyre në Kosovë, pra, pa marrë parasysh se në cilën komunë të Kosovës drejtohet qytetari. Programi i punës së gjendjes civile tani ka nevojë për ndryshime. Programi aktualisht përmban:

- shërbimin ndaj qytetarëve dhe
- administrimin e të dhënave.

I ndarë në katër segmente:

1. interneti,
2. Arkiva elektronike,
3. Programi i arkës,
4. Gjendja civile.

Sipas të dhënave nga intervista e realizuar zyrtarët e komunës së Ferizajt kanë mbajtur trajnime të ndryshme, rreth kryerjes së punëve online dhe të digjitalizuar. Është mbajtur një trajnim në 2013 ku është theksuar organizimi i punës sikur me sistemin elektronik edhe atë fizik. Shërbimet që ofrohen online për qytetarë janë të gjitha dokumentet e gjendjes civile, përveç statusin martesor i cili për shkaqe të natyrave të ndryshme nuk lëshohet. Aplikimi online për shërbime bëhet përmes faqes zyrtare te një opsion që i ofrohet qytetarit për të aplikuar. Deri tani nuk ka asnjë rast të aplikimit online të qytetarëve të Komunës së

Ferizajt që jetojnë jashtë Republikës së Kosovës, por këto shërbime aktualisht ofrohen edhe në bashkëpunim me ambasadat e shteteve përkatëse, ndërkaq pritet që pas realizimit të marrëveshjes me Postën e Kosovës këto shërbime të ofrohen drejtpërdrejt nga komuna.

Ofrimi i shërbimeve në formë elektronike nuk ndikon shumë në punën e zyrtarëve të Komunës së Ferizajt. I njejtë zyrtar që kryen punën me kërkesën e qytetarit brenda objektit të komunës, kryen edhe bën realizimin e kërkesave që pranohen online, dhe kjo nuk e pengon aspak punën e zyrtarit pasi edhe kjo është pjesë e detyrave. Vlen të theksohet që kërkesat që arrijnë online kanë prioritet të lartë dhe qytetarëve u realizohen shërbimet e kërkuara.

Në rastin kur qytetari bën kërkesë në zyrat e komunës ai merr përgjigjen apo shërbimin e kërkuar aty për aty, për 1 minutë (duke pasur parasysh që kjo vlen nga momenti i kontaktit me zyrtarin e komunës dhe paraqitjen e kërkesës së tij). Ndërsa nëse qytetari aplikon online për ndonjë kërkesë atëherë shërbimi kryhet brenda 24 orë pune. Në rastet kur qytetari i ka të gjitha dokumentet e kompletuara shërbimin online apo edhe në komunë e realizon aty për aty, ndërkaq në raste kur duhet plotësuar dokumentacioni atëherë qytetari informohet se çka duhet të sjellë përkatësisht të veprorë për realizimin e kërkesës së tij. Sipas të dhënave nga intervista deri tani nuk është numër i madh i shërbimeve online të realizuara, apo kërkesave që pranohen online, mesatarisht deri tani në adresën e Komunës së Ferizajt pranohen 60 kërkesa në muaj, përkatësisht 720 në vit shërbime të realizuara online.

Sipas gjetjeve nga intervista Komuna e Ferizajt paraqet se deri tani nuk ka pasur ankesa nga ana e qytetarëve për shërbimet online të ofruara nga Komuna e Ferizajt, dhe me rritjen e informimit të qytetarëve pritet që do të rritet edhe numri i shfrytëzuesve të shërbimeve online. Në rastet kur qytetarët e Ferizajt kërkojnë ndihmë rreth shërbimeve të ndryshme, ajo ju ofrohet tek qendra për shërbimin e qytetarëve ku informacioni, udhëzimet apo të dhënat iu jepen aty për aty.

Vështirësi të theksuara gjatë ofrimit të shërbimeve online nga Komuna e Ferizajt nuk paraqiten. Përveç kërkesave për t'u pajisur me dokumentin për statusin martesor që nuk realizohen, apo në rastet kur të dhënat në sistem nuk i ka, pra nuk ka nxjerrë dokumente nga data

19.02.2013 atëherë qytetari informohet se ku duhet të paraqitet për të realizuar kërkesën e tij.

Nga realizimi i intervistës janë nxjerrë ndryshimet që planifikohen të realizohen me qëllim të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve online dhe si ndryshim i parë është marrëveshja që pritet të realizohet me Postën e Kosovës, që është duke diskutuar për detaje rreth çmimeve, dhe ende nuk është vendosur pasi pritet diskutuar edhe disa mundësi, ndërkaq aktualisht pagesa është duke u kryer aty për aty tek zyrtari i komunës i cili ka bërë dërgesën e dokumentit të kërkuar online. Në mesin e këtyre ndryshimeve pritet të realizohet është elektronizimi i arkivit të gjendjes civile, pra të gjitha të dhënat që gjenden në këto zyre të insertohen në një sistem elektronik; rritja e numrit të zyrtarëve komunalë në zyrën e gjendjes civile, dhe zgjerimi i hapësirës së punës.

Diskutimet:

- Një numër i konsiderueshëm i banorëve të Komunës së Ferizajt nuk janë të informuar rreth shërbimeve online që ofron Komuna e Ferizajt, apo rreth procedurave të aplikimit për shërbime të tilla.
- Numër shumë i vogël i qytetarëve shfrytëzojnë aktualisht shërbimet e ofruara online nga Komuna e Ferizajt.
- Menaxhimi i punës në zyrat e Komunës së Ferizajt ndajnë të pakënaqur një numër të madh të qytetarëve rreth pritjeve të gjata në objektin e komunës për realizimin e kërkesave të tyre.
- Krijimi i hapësirës së përshtatshme për zyrtarët komunalë për ofrimin e shërbimeve për qytetarë me theks të veçantë ato të zyrës së gjendjes civile.
- Trajnimi dhe përgatitja e zyrtarëve të Komunës së Ferizajt për të përmirësuar punën e tyre dhe për të përshtatur kërkesat dhe nevojat e qytetarëve me aftësitë e tyre.
- Elektronizimi i arkivit të gjendjes civile në Komunën e Ferizajt, si proces në vazhdim e sipër.

Kufizimet e studimit:

Gjatë realizimit të hulumtimit, përkatësisht grumbullimit të të dhënave, është hasur në mungesë të të dhënave të shkruara nga ana e Komunës së Ferizajt rreth ofrimit të shërbimeve online, kërkesave të realizuara.

Si komunë që relativisht nuk ka shumë kërkesa për shërbime online, ka hasur në mungesë të informacioneve për shkak të përvojës të paktë të kryerjes së shërbimeve online.

Hulumtimi, do të nxjerrte edhe një pasqyrë reale edhe me aplikimin e metodës së vëzhgimit të punës së zyrtarëve komunalë për një periudhë më të gjatë, gjatë kryerjes së detyrave, duke shfaqur edhe mangësitë më të detajuara të këtij objekti të studimit.

Përfundim:

Duke pasur parasysh rëndësinë e të ofruarit të shërbimeve publike për qytetarët e vendit tonë si dhe qasjen e ofrimit të këtyre shërbimeve, ky punim ka arritur të identifikojë dhe të krijojë një pasqyrë për shërbimet të cilat aktualisht i gëzojnë qytetarët, shërbimet online si dhe gjendjen aktuale të e-administratës në rastin e Komunës së Ferizajt.

Sipas të dhënave të mbledhura dhe kërkimit të bërë qytetarët e Komunës së Ferizajt me shërbimet komunale, përkatësisht 61% e tyre janë pjesërisht të kënaqur me ofrimin e tyre, përderisa 15 % e qytetarëve të anketuar shprehen jo të kënaqur. Ndërsa 90% e qytetarëve të Komunës së Ferizajt shfrytëzojnë shërbimet publike nga komuna e tyre 1 deri 5 herë në vit.

Sipas gjetjeve të hulumtimit është vërejtur se për t'u realizuar një kërkesë apo shërbim nga Komuna e Ferizajt 67% e qytetarëve të anketuar gjithmonë kanë pritur për to, përderisa 31% të tyre ju ka ndodhur vetëm ndonjëherë kjo dukuri.

Edhe për segmentet e komunës si zyrat pritëse apo zyrat e gjendjes civile rezultatet e të anketuarve janë kryesisht jo të kënaqshme, kjo ndoshta për shkak të kushteve në të cilat ofrohen këto shërbime, duke pasur parasysh edhe përpjekjet e komunës për ofrim të shërbimeve sa më kualitative dhe në kohë.

Vlen të theksohet se prej qytetarëve të anketuar vetëm 12.50% e tyre janë të informuar që Komuna e Ferizajt ofron shërbime të caktuara online, ndërkaq asnjë prej tyre nuk e ka shfrytëzuar këtë mundësi, dhe arsye për këtë numër të vogël të të informuarve apo shfrytëzuesve mund të jetë informacioni i ulët që kanë qytetarët dhe “reklamimi” i dobët se si të shfrytëzohen këto shërbime, sepse 81.30% e qytetarëve janë deklaruar që mund të përdorin dhe kanë qasje në kompjuter për të realizuar kërkesat e tyre në komunë.

Në anën tjetër zyrtarët e komunës janë ende në hapat e parë të fillimit të ofrimit të shërbimeve online për qytetarë, dhe ende nuk kanë të definuara disa aspekte me rëndësi për këtë lloj të shërbimeve. Ata në vazhdimësi janë duke u përpjekur që të kryejnë marrëveshjet dhe të realizojnë qëllimet e përcaktuara me strategjitë dhe projektet që janë iniciuar për këtë fushë pasi edhe vetë ata vlerësojnë se ky lloj i shërbimeve do të përshpejtonte realizimin e kërkesave dhe të drejtave të qytetarëve si dhe do të lehtësonte vetë punën e këtyre zyrtarëve. Pohim i cili edhe e vërteton hipotezën kryesore të vendosur në këtë hulumtim.

Në kushtet aktuale në Komunën e Ferizajt, ofrimi i shërbimeve online nuk pengon apo ngadalëson punën e zyrtarëve të komunës, dhe të njëjtit ofrojnë shërbimet si ato drejtpërdrejt me palët edhe ato online. Numri i qytetarëve që shfrytëzojnë shërbime online edhe pse ngadalë është duke u rritur, ka përmirësime të vogla, dhe deri tani nuk ka ankesa për to.

Komuna e Ferizajt, aktualisht është duke negociuar marrëveshjen me Postën e Kosovës për dërgesat e dokumenteve të qytetarëve, dhe planifikon ndryshimet si elektronizimi i arkivit të gjendjes civile, rritja e numrit të zyrtarëve komunalë në zyrën e gjendjes civile dhe zgjerimi i hapësirës së punës.

Referencat:

1. Dika, A., Rexha, B. & Rexhepi, A., (2012) Assessment of success factors of e-government project implementation: challenges for the Kosovo e-government perspective. **New York, NY,**

USA ©2012

ISBN:

978-1-4503-1200-

4 doi>[10.1145/2463728.2463790](https://doi.org/10.1145/2463728.2463790)

2. Ministria e shërbimeve publike, (2008) *Strategjia për qeverisje elektronike 2009-2015*, Prishtinë marrë më 21.12.2015 në http://www.kryeministri-ks.net/repository/docs/STRATEGJIA_E_QEVERISJES_ELEKTRONIKE_2009_2015.pdf
3. United Nations, (2014), *E-government survey 2014*, marrë më 20.06.2015 në https://publicadministration.un.org/egovkb/Portals/egovkb/Documents/un/2014-Survey/E-Gov_Complete_Survey-2014.pdf
4. Qeveria e Kosovës, (2010), *Strategjia e reformës së Administratës publike (2010-2013)*, Prishtinë
5. Eggers, W. D. (2004). *Boosting E-Government Adoption*. Deloitte Research Public Sector, FTA Annual Conference.
6. Asociacioni i komunave të Kosovës (2013) , *Agjenda lokale digjitale*, pjesë e projektit “e-Qeverisja në Komunitet e Kosovës”
7. Information resources management association (2015), *Public affairs and administration: Concepts, Methodologies, Tools and Applications*, marrë nga [https://books.google.com/books?id=2S51CQAAQBAJ&pg=PA560&lpg=PA560&dq=1.+\(Rexhepi,+Rexha,+Dika,+2012\).&source=bl&ots=FIg33z6x3h&sig=9MEM-IPUArzIvpSirI_yHI0BdiM&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiV1Oii6_KAhXEfiwKHTBqCIIQ6AEILDAC#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com/books?id=2S51CQAAQBAJ&pg=PA560&lpg=PA560&dq=1.+(Rexhepi,+Rexha,+Dika,+2012).&source=bl&ots=FIg33z6x3h&sig=9MEM-IPUArzIvpSirI_yHI0BdiM&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwiV1Oii6_KAhXEfiwKHTBqCIIQ6AEILDAC#v=onepage&q&f=false)
8. Hasan, M.M., (2015) *E-government service research development: A literature review*, Orebro University, Sweden.
9. Këshilli evropian, (2010), *The European eGovernment Action Plan 2011-2015 Harnessing ICT to promote smart, sustainable & innovative Government*, Brussels
10. Agjencia e statistikave të Kosovës, (2015), *Vlerësim Popullsisë e Kosovës 2014*, Prishtinë