

BASHKIA DIVJAKË

Vlerësimi i Performancës së Shërbimit të Menaxhimit të Mbetjeve

Qershor 2022

TABELA E PERMBAJTJES

I. PËRMBLEDHJA E GJETJEVE KRYESORE	4
II. QËLLIMI DHE OBJEKTIVAT E RAPORTIT	5
III. PËRMBAJTJA E RAPORTIT TË VLERËSIMIT	6
IV. VLERËSIMI I PERFORMANCËS SË SHËRBIMIT	7
4.1 MONITORIMI I ZBATIMIT TË AKTIVITETEVE TË PARASHIKUARA NË PLMIM	7
4.1.1 <i>Metodologjia e vlerësimit të shkallës së zbatimit të PVMIM.....</i>	<i>7</i>
4.1.2 <i>Rezultatet e monitorimit të shkallës së zbatimit të PVMIM.....</i>	<i>9</i>
4.1.3 <i>Rekomandime për zbatimin e metodologjisë së monitorimit të zbatimit të PVMIM.....</i>	<i>13</i>
4.2 TREGUESIT E PERFORMANCËS	14
4.2.1 <i>Metodologjia e vlerësimit të performancës së shërbimit në Bashkinë Divjakë.....</i>	<i>14</i>
4.2.2 <i>Rezultatet e monitorimit të tregueseve të performancës në Bashkinë Divjakë.....</i>	<i>18</i>
4.2.3 <i>Rekomandime për zbatimin e metodologjisë për matjen e tregueseve të performancës</i>	<i>24</i>
4.3 MATJA E KËNAQËSISË SË BANORËVE PËR SHËRBIMIN E PASTRIMIT	24
4.3.1 <i>Metodologjia për matjen e kënaqësisë së banorëve</i>	<i>24</i>
4.3.2 <i>Rezultatet e sondazhit për matjen e opinionit të banorëve</i>	<i>26</i>
V. REKOMANDIMET PËR PËRMIRËSIMIN E PERFORMANCËS SË SHËRBIMIT	33
ANEKSI 1 – MATRICA E PLOTË E VLERËSIMIT TË ZBATUESHMËRISË SË AKTIVITETEVE TË PLMIM	34
ANEKSI 2 – LLOGARITJA E TREGUESËVE CILËSOR TË PERFORMANCËS.....	36
ANEKSI 3 – PYETËSORI PËR MATJEN E KËNAQËSISË SË BANORËVE PËR SHËRBIMIN E PASTRIMIT	38

LISTA E FIGURAVE

Figura 1: Përmbajtja e raportit të vlerësimit	6
Figura 2: Organizimi i Planit të Veprimit të PMIM për Bashkinë Divjakë.....	7
Figura 3: Vlerësimi me pikë i projekteve të planit të veprimit të PMIM	8
Figura 4: Peshat specifike të çdo programi në përmbushjen e PMIM për Bashkinë Divjakë	9
Figura 5: Vlerësimi me pikë i projekteve të programit 1 të PMIM për Bashkinë Divjakë	10
Figura 6: Shkalla e zbatimit të programit 1 të PMIM për Bashkinë Divjakë	10
Figura 7: Vlerësimi me pikë i projekteve të programit 2 të PMIM për Bashkinë Divjakë	11
Figura 8: Shkalla e zbatimit të programit 2 të PMIM për Bashkinë Divjakë	11
Figura 9: Vlerësimi me pikë i projekteve të programit 3 të PMIM për Bashkinë Divjakë	11
Figura 10: Shkalla e zbatimit të programit 3 të PMIM për Bashkinë Divjakë	12
Figura 11: Vlerësimi me pikë i projekteve të programit 4 të PMIM për Bashkinë Divjakë	12
Figura 12: Shkalla e zbatimit të programit 4 të PMIM për Bashkinë Divjakë	12
Figura 13: Shkalla e zbatimit të PMIM për Bashkinë Divjakë.....	13
Figura 14: Përmirësimi i shërbimit bazuar mbi treguesit e performancës	15
Figura 15: Indikatorët sasior dhe cilësor për vlerësimin e performancës së shërbimit	15
Figura 16: Llogaritja e Indikatorëve sasiorë	16
Figura 17: Vlerësimi i Indikatorëve cilësor.....	17

Figura 18: Sistemi i benchmark-ut për sektorin e mbetjeve	17
Figura 19: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i zonës me shërbim në bashkinë Divjakë	18
Figura 20: Rezultatet e treguesit – Pastertia e bashkisë Divjakë	19
Figura 21: Rezultatet e treguesit – Gadishmëria e bashkisë për të adresuar ankesat e publikut.....	19
Figura 22: Rezultatet e treguesit – Shkalla grumbullimit të diferencuar në bashkinë Divjakë	20
Figura 23: Rezultatet e treguesit – Trajimi i mbetjeve në përputhje me legjislacionin në bashkinë Divjakë	20
Figura 24: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i kostos së shërbimit për bashkinë Divjakë	21
Figura 25: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Divjakë...	21
Figura 26: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Divjakë...	22
Figura 27: Kontributi i përfitueseve të shërbimit në grumbullimin e tarifës në bashkinë Divjakë	22
Figura 28: Rezultatet e treguesit – Transparenca e sistemit të faturimit për bashkinë Divjakë	23
Figura 29: Rezultatet e treguesit – koherenca në aspektet institucionale.....	23
Figura 30: Zona e shërbimit të pastrimit ku banojnë plotësuesit e pyetësorit në bashkinë Divjakë	25
Figura 31: Vlerësimi për ofrimin e shërbimit në Bashkinë Divjakë	26
Figura 32: Aspektet që ndikojnë negativisht në cilësinë e shërbimit në bashkinë Divjakë	27
Figura 33: Mjaftueshmëria e kontenerëve dhe frekuenca e ofrimin të shërbimit	27
Figura 34: Cilësia e pastërtisë për sheshet dhe rrugët në bashkinë Divjakë.....	28
Figura 35: Prania e depozitimeve ilegale të mbetjeve në territorin e bashkisë Divjakë	28
Figura 36: Gadishmëria për të ndarë mbetjet në burim në bashkinë Divjakë.....	29
Figura 37: Pagesa e tarifës së pastrimit në bashkinë Divjakë	29
Figura 38: Gadishmëria për të paguar më shumë për një shërbim më cilësor	30
.....	30
Figura 39: Informimi i qytetarëve për çështjet e menaxhimit të mbetjeve	30
Figura 40: Vlerësimi i alternativave për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve.....	31
Figura 41: Vlerësimi i alternativave që bashkia mund të ndërmarrë për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve	32
Figura 42: Vlerësimi nga qytetarët i shërbimit në bashkinë Divjakë.....	32

I. Përmbledhja e gjetjeve kryesore

Shkalla aktuale e zbatueshmërisë së PLMIM¹ në bashkinë Divjakë, 1 vit pas miratimit të tij, është në nivelin 53%.

Shkalla e përmbushjes së 4 programeve të PLMIM (zbatimi i çdo projekti brenda çdo programi) është si më poshtë:

- 1 Programi për përmirësimin dhe eficientimin e shërbimit të pastrimit dhe menaxhimit të mbetjeve 30%
- 2 Programi për përmirësimin dhe zhvillimin e infrastrukturave për kryerjen e shërbimit të pastrimit të mbetjeve të ngurta me cilësi më të lartë me efekte minimale në mjedis 60%
- 3 Forcimi i menaxhimit financiar në kuadër të menaxhimit efektiv të shërbimit të pastrimit të mbetjeve të ngurta 60%
- 4 Programi për sensibilizimin e komunitetet për menaxhimin efektiv të mbetjeve dhe për mbajtjen pastër të qytetit 60%

Në vitin 2021 bashkia Divjakë ka arritur mbulueshmërinë e territorit me shërbim në masën 51%.

Ky nivel i lartë i mbulueshmërisë së territorit, ndonëse i ulët, për bashkinë Divjakë nuk ka rezultuar negativ në lidhje me nivelin e pastërtisë të territorit, i cili vlerësohet nga bashkia të jetë 88% për të dyja vitet

Në bashkinë Divjakë për herë të parë u realizuar matja e kënaqësisë së publikut kundrejt shërbimit të pastrimit. Në total u morën 54 përgjigje në rang bashkie dhe dolën këto rezultate:

- 84.91% deklarojnë se marrin shërbimin në zonën ku banojnë.
- 69.05% shprehen se janë shumë të kënaqur dhe të kënaqur me shërbimin e ofruar, ndërkohë që 21.43% shprehen të pakënaqur për këtë shërbim.
- Qytetarët vlerësojnë dy probleme kryesore që ndikojnë në cilësinë e shërbimit: **hedhja e mbetjeve jashtë kontenierëve dhe numri i pamjaftueshëm i kontenierëve.**
- 70.21% e tyre vlerësojnë që numri i kontenierëve nuk është i mjaftueshëm dhe 40% e tyre vlerësojnë së frekuenca shërbimit të grumbullimit të mbetjeve nuk është e rregullt.
- 66.66% e qytetarëve vlerësojnë si të pastra dhe shumë të pastra sheshet dhe rrugët kryesore të bashkisë.
- 41.46% e të anketuarëve vlerësojnë “prezenca e akumuluar e mbetjeve përreth kontenierëve përpara dhe pas kryerjes së shërbimit” si faktorët më të rëndësishëm që ndikon drejtëpërdrejtë në cilësinë e shërbimit në territorin e bashkisë.
- 92.68% e qytetarëve deklarojnë se janë të gatshëm të ndajnë mbetjet në burim në dy rryma të njoma dhe të thata.
- 55% e qytetarëve deklarojnë se në territorin e bashkisë ka grumbuj mbetjesh të depozituar në pika ilegale, të cilat kryesisht ndodhen pranë tokave bujqësore dhe anës rrugëve automobilistike.

¹ Kjo shkallë merr në konsideratë zbatimin e të gjitha aktiviteteve të planifikuara në “Planin e Aktiviteteve” të PLMIM për bashkinë Divjakë

- 97.5% e qytetarëve deklarojnë se paguajnë tarifën dhe vetëm 2.5% e tyre deklarojnë se nuk e paguajnë atë. Ndërkohë pyetjes në lidhje me sa të gatshëm janë për të paguar më shumë për një shërbim më cilësor, i përgjigjen pozitivisht vetëm 44.44% e qytetarëve.
- 63.89% e qytetarëve pranojnë se janë të informuar për çështjet e menaxhimit të mbetjeve dhe 36.11% e tyre deklarojnë se nuk janë të informuar.
- 78.26% e të anketuarve vlerësojnë faqen e internetit, rrjetet sociale të bashkisë dhe rrethin shoqëror si mjetet kryesore të informimit.
- Qytetarët vlerësojnë 3 masa që ata mund të ndërmarrin për të përmirësuar cilësinë e shërbimit: i) Hedhja e mbetjeve në vendin e caktuar; ii) Mbajtja pastër e hapësirave publike; iii) Pagesa e tarifës së pastrimit.
- Qytetarët vlerësojnë 3 masa që bashkia duhet të ndërmarrë për të rritur cilësinë e shërbimit të pastrimit: i) Të rrisë frekuencën e shërbimit të pastrimit; ii) Të shtojë numrin e kontenierëve; iii) Të shtojë numrin e punëtorëve për mirëmbajtjen e rrugëve dhe shesheve.
- 62% e qytetarëve e vlerësojnë shërbimin e pastrimit me një notë mesatare 5-8.

Bashkia Divjakë nuk ka ende progres në grumbullimin e diferencuar të mbetjeve, i cili do të mundësonte zvogëlimin e sasisë së mbetjeve që shkojnë për depozitim apo trajtim final. Si për vitin 2020 ashtu edhe për vitin 2021 ky tregues ishte 0%.

Trajtimi i mbetjeve në bashkinë Divjakë gjatë dy viteve të monitorimit nuk është kryer sipas rregullave standardeve ligjore, pasi janë hedhur në venddepozitim të hapur dhe jo në një impiant të kontrolluar.

Ndonëse nga viti 2020 në vitin 2021 ka një rënie të mbulimit të kostos nga grumbullimi i tarifave të pastrimit (nga 87% në 82%), niveli i grumbullimit të të ardhurave është rritur nga viti në vit, nga 66% në vitin 2020 në 85% në vitin 2021.

Për sa i takon transparencës së sistemit të faturimit ai vlerësohet të jetë 100% nga bashkia, ndërsa aspektet që lidhen me pjesën institucionale, kuadrin ligjor lokal në fuqi, stafin e angazhuar, ngritjen dhe zbatimin e sistemit të monitorimit dhe databazës së mbetjeve, bashkia e vlerëson në masën 56%.

Ndërkohë që për të arritur një performancë më të lartë të shërbimit të ofruar, bashkia Divjakë duhet që në kontratën e re të shërbimit të prioritarizojë objektivat bazuar mbi matjen e performancës si dhe të përfshijë raportimin periodik të treguesëve të performancës.

Ndërkohë që për të arritur një performancë më të lartë të shërbimit të ofruar, bashkia Divjakë duhet që në kontratën e re të shërbimit të prioritarizojë objektivat bazuar mbi matjen e performancës si dhe të përfshijë raportimin periodik të treguesve të performancës.

II. Qëllimi dhe objektivat e raportit

Ky raport synon të zhvillojë një metodologji për të vlerësuar performancën e shërbimit të menaxhimit të mbetjeve në bashkinë Divjakë si dhe hartimin e masave korrektuese dhe rekomandime konkrete për bashkinë Divjakë për të përmirësuar shërbimin e menaxhimit të mbetjeve.

Produkti final i kësaj metodologjie do të jetë një raport vjetor monitorimi, i thjeshtë, me hapa dhe i standartizuar, i cili duhet hartuar nga bashkia çdo vit për të monitoruar performancën e shërbimit të menaxhimit të mbetjeve që i ofrohet banorëve dhe bizneseve. Bërja transparente e raportit vjetor të monitorimit do të shërbejë jo vetëm si një kanal eficient komunikimi me të gjithë përfituesit e shërbimit, por në të njëjtën kohë mund t'i shërbejë bashkisë edhe si një instrument për të lehtësuar vendim marrjen në këshillin bashkiak.

III. Përmbajtja e raportit të vlerësimit

Në kuadër të angazhimit të EcoDES Consultancy në kuadër të projektit **“Zbatimi i Planeve Lokale të menaxhimit të Mbetjeve në sajë të Monitorimit të Performancës dhe Partneritetit me Qytetarët dhe Këshillave për Përmirësimin e Shërbimit”**, në kuadër të projektit bashki të Forta financuar nga Helvetas, raporti i performancës do të përmbajë tre komponentë kryesorë, të zhvilluara gjatë vitit 2021-2022 në Bashkinë Divjakë, ashtu siç tregohet në figurën më poshtë:

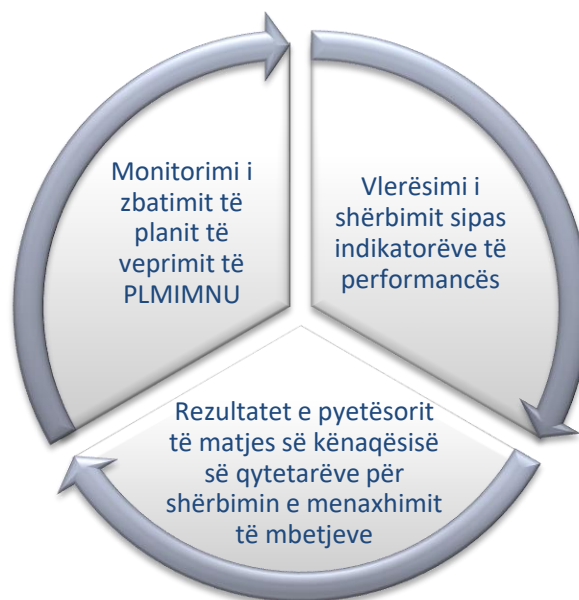


Figura 1: Përmbajtja e raportit të vlerësimit

Në komponentin e parë raporti synon të vlerësojë shkallën e zbatimit të PLMIMNU duke vlerësuar nivelin e zbatimit të të aktiviteteve në planin e veprimit të planit të miratuar. Komponenti i dytë, përmes llogaritjes së treguesve të performancës bashkia duhet të vlerësojë nga ana cilësore dhe sasiore performancën e shërbimit të ofruar duke përfshirë këtu edhe vlerësimin e rolit të saj në menaxhimin e mbetjeve gjatë viteve 2020-2021. Komponenti i tretë do të fokusohet në prezantimin e rezultateve të pyetësorit të zhvilluar për matjen e kënaqësisë qytetare për shërbimin e ofruar në territorin e Bashkisë Divjakë.

Në pjesën e fundit raporti synon të japë rekomandime për Bashkinë Divjakë si të hartojë masat korrektuese, të cilat lidhen jo vetëm me zbatueshmërinë e PLMIMNU, por edhe me përmirësimin e performancës së shërbimit.

IV. Vlerësimi i performancës së shërbimit

4.1 Monitorimi i zbatimit të aktiviteteve të parashikuara në PLMIM

Për të realizuar monitorimin e planit të veprimit dhe për të vlerësuar shkallën e zbatueshmërisë së tij, ekipi i EcoDES Consultancy me mbështetjen e projektit “Bashki të Forta” dhe Pikës Rajonale Fokale të Qarkut Fier (RFP), zhvilloi dhe zbatoi këtë metodologji për vlerësimin e nivelit të zbatimit të projekteve të planit. Vlerësimi u realizua nga vetë përfaqësuesit e Bashkisë Divjakë, të asistuar nga Pika Fokale Rajonale e Qarkut Fier dhe asistencë teknike e EcoDES Cosultancy me mbështetjen e Helvetas Swiss, por që mund të realizohet edhe nga auditues të jashtëm të pavarur duke ndjekur po të njëjtën metodologji.

4.1.1 Metodologjia e vlerësimit të shkallës së zbatimit të PVMIM

Kjo metodologji synon të bëjë një vlerësim të zbatueshmërisë së PMIM për Bashkinë Divjakë nëpërmjet vlerësimit të “satusit” aktual të zbatimit të çdo projekti që është planifikuar në planin e veprimit të PMIM të Bashkisë Divjakë.

Përfaqësuesit në Bashkinë Divjakë, nëpërmjet kësaj metodologjie, synuan të vlerësojnë për herë të parë zbatueshmërinë e PMIM, **një vit pas miratimit të tij**. Gjithsesi, kjo metodologji mund të aplikohet nga Bashkia Divjakë, çdo vit për të monitoruar dhe analizuar përmbushjen e objektivave strategjike (komponentëve) e specifike dhe aktivitetet e synuara në plan, si dhe për të nxjerrë konkluzionet dhe rekomandimet për vitin pasardhës, çfarë ka funksionuar dhe çfarë nuk ka funksionuar dhe cilat janë rrugët që duhet të ndiqen për të përmirësuar situatën. Duhet theksuar, se ky proces i kryer nga vete bashkia dhe asistuar nga Pika Fokale Rajonale Qarkut Fier është bazuar kryesisht vetëm në vlerësimin pikësor të aktiviteteve të planit dhe jo në shpjegimin apo vërtetimin e zbatimit të tyre duke prezantuar dhe shpjeguar materiale konkrete.

Plani i veprimit që është parashikuar në PMIM të Bashkisë Divjakë, përbëhet nga një plan kryesor, i cili ka programet e tij specifike dhe çdo program është i detajuar me projekte, përmbushja e të cilave është e parashikuar në kohë përgjatë periudhës 2020 – 2030.

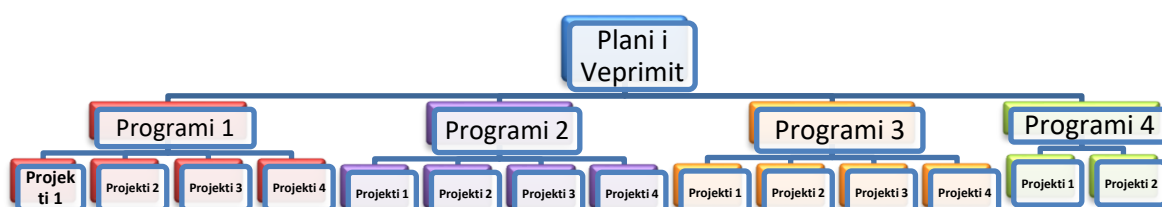


Figura 2: Organizimi i Planit të Veprimit të PMIM për Bashkinë Divjakë

Përbushja e një projekti është e shtrirë në kohë (jo domosdoshmërisht brenda një viti), ndaj dhe statusi aktual i tij në kohën e monitorimit mund të jetë: (i) projekt i realizuar dhe në këtë rast vlerësohet me 5 pikë, (ii) projekt që ka nisur të realizohet por ende nuk ka përfunduar, në këtë rast vlerësohet me 3 pikë dhe (iii) projekt që nuk ka nisur ende, në këtë rast vlerësohet me 0 pikë, siç tregohet në tabelën më poshtë.

Mënyra e vlerësimit të projektit	Pikët
Nëse projekti është realizuar plotësisht	5
Nëse projekti është duke u realizuar	3
Nëse projekti nuk është nisur ende	0

Figura 3: Vlerësimi me pikë i projekteve të planit të veprimit të PMIM

Vlerësimi me pikë i çdo projekti bën të mundur vlerësimin sasior të përbushjes së programeve. Në metodologjinë e zhvilluar është rënë dakord që një program të jetë i plotësuar do të duhet që të gjitha projektet nën atë program specifik të jenë të zbatuara plotësisht. Në këtë rast programi merr vlerën 100%. Më tej, në metodologji është vendosur që pesha specifike në % e çdo projekti përbërës të një programi të jetë e njëjtë ndërkohë që shumën e tyre të jetë e barabartë me 100%. Pra, është paraparë që rëndësia e çdo projekti të jetë e njëjtë në përbushjen e programit. Në po të njëjtën mënyrë, edhe pesha specifike në % e çdo programi për të përbushur planin total është e njëjtë për çdo program dhe e barabartë me 100%.

Në figurën e mëposhtme paraqitet rasti i zbatimit të plotë të planit të Bashkisë së Divjakës deri në fund të vitit 2021ku siç do ta shohim, ai rezulton të jetë i zbatuar në deri në masën 53%, Kujtojmë që plani është miratuar në vitin 2020:

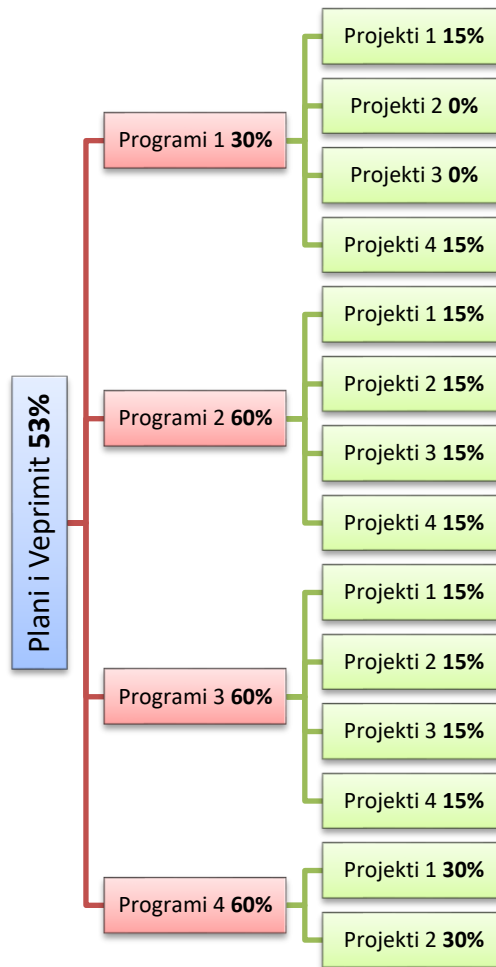


Figura 4: Peshat specifike të çdo programi në përmbushjen e PMIM për Bashkinë Divjakë

Në këtë mënyrë, përfaqësuesit e bashkisë Divjakë së bashku me RFP e Qarkut Fier kanë analizuar çdo projekt duke vlerësuar me pikë përkatësisht me 0, 3 dhe 5, nëse projekti nuk ka nisur ende, ka nisur por s’ka përfunduar dhe është realizuar plotësisht. Më tej, në përqindje sipas rregullit të mësipërm është llogaritur përmbushja e programeve dhe së fundi përmbushja e PMIM.

Në kapitujt më poshtë, secili prej programeve dhe objektivave do të shqyrtohet me kujdes, por ajo që vëmë re është fakti se **programi I** (Cilësia e Shërbimit) ka nivelin më të ulët të zbatimit me 30%, ndërsa **programet e tjera** kanë një nivel zbatimi deri në 60%.

4.1.2 Rezultatet e monitorimit të shkallës së zbatimit të PVMIM

Plani është hedhur në formatin e metodologjisë në programin MSEXcel, e cila është përshtatur në bazë të karakteristikave të planit (numri i programeve, projekteve dhe peshat specifike të tyre në përqindje të realizimit të planit).

Në grafikët e mëposhtëm paraqiten në përqindje rezultatet e monitorimit të shkallës së përmbushjes së çdo programi të planit të veprimtimit për PMIM për bashkinë Divjakë, një vit pas miratimit të tij.

Programi I për përmirësimin dhe eficientimin e shërbimit të pastrimit dhe menaxhimit të mbetjeve në Bashkinë Divjakë kompozohet nga katër projekte, ku dy prej tyre janë të përfunduar dhe dy të tjerët janë në proces zbatimi. Ky është edhe programi më pak i realizuar në të gjithë planin e Bashkisë Divjakë.

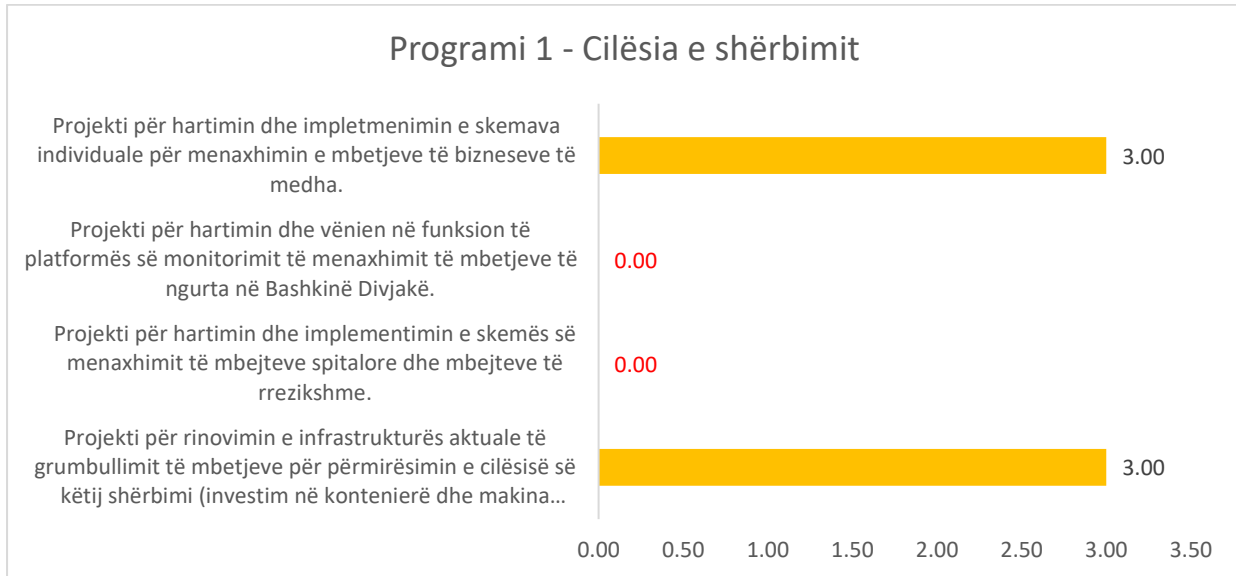


Figura 5: Vlerësimi me pikë i projekteve të programit 1 të PMIM për Bashkinë Divjakë

I zbatuar në masën 30% siç tregohet dhe në skemën e mëposhtme, programit të parë të planit të menaxhimit të integruar të mbetjeve për Bashkinë Divjakë, i duhet kushtuar rëndësi në përbushjen e projekteve të tij që të marrin vlerësimin maksimal prej 5 pikësh.

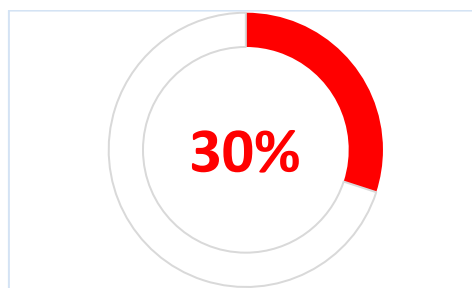


Figura 6: Shkalla e zbatimit të programit 1 të PMIM për Bashkinë Divjakë

Programi II “Përmirësimi për përmirësimin dhe zhvillimin e infrastrukturave për kryerjen e shërbimit të pastrimit të mbetjeve të ngurta me cilësi më të lartë me efekte minimale në mjedis në Bashkinë Divjakë është programi i dytë i PMIM-së së bashkisë Divjakë Përbëhet nga katër projekte, ku të gjitha janë në fazën e zbatimit të tyre. Kjo do të thotë që vlerësimi i tyre është i njëjtë, pra 3 pikë për secilin projekt.

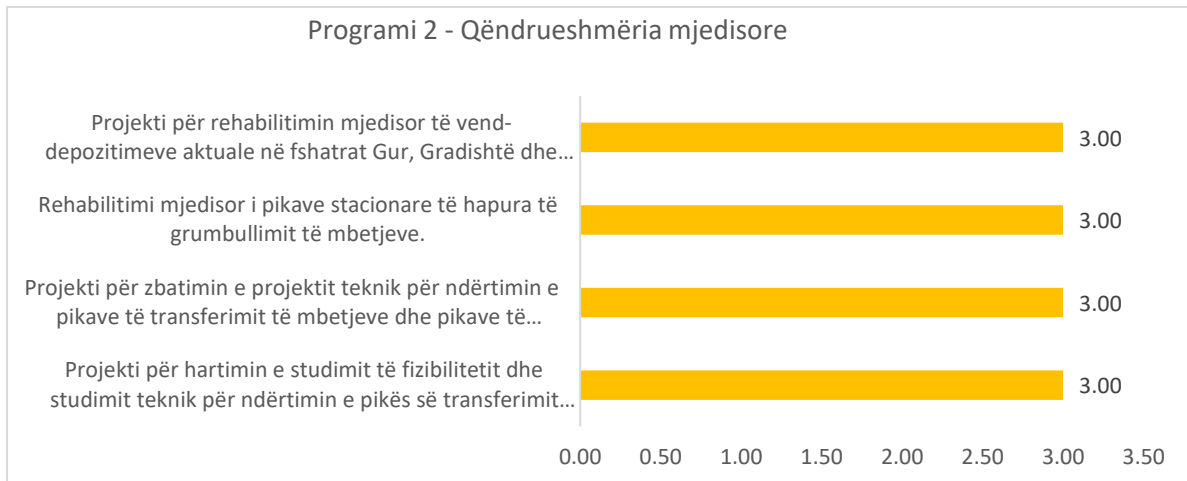


Figura 7: Vlerësimi me pikë i projekteve të programit 2 të PMIM për Bashkinë Divjakë

Në skemën e mëposhtme paraqitet përqindja e realizimit të programit të dytë, e cila është 60%. Kjo do të thotë që programi për Qëndrueshmërinë Mjedisore është në një stad të mirë të realizimit të tij dhe priten hapat e fundit të realizimit të projekteve në përmbajtje të tij.

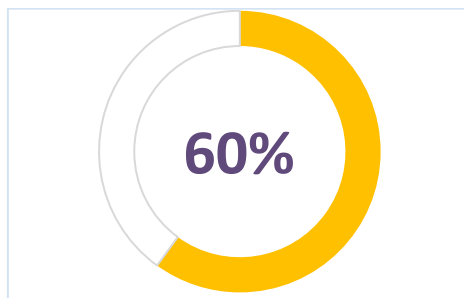


Figura 8: Shkalla e zbatimit të programit 2 të PMIM për Bashkinë Divjakë

Programi III “Forcimi i menaxhimit financiar në kuadër të menaxhimit efektiv të shërbimit të pastrimit” përbëhet nga 4 projekte, të cilat janë vlerësuar me pikëzimin 3 pasi janë në zbatim e sipër dhe nuk kanë përfunduar ende, ashtu siç tregohet edhe në grafikun më poshtë:

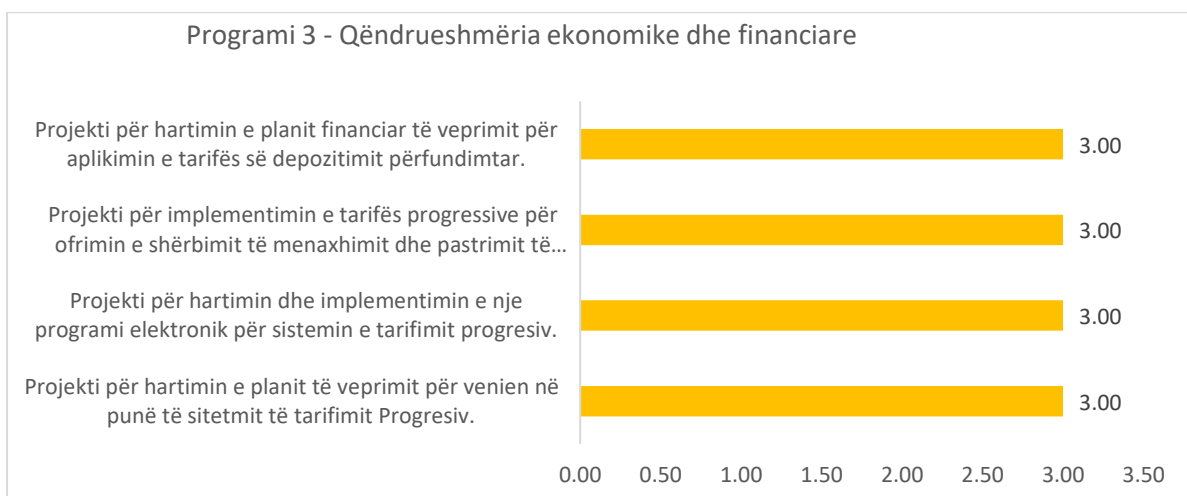


Figura 9: Vlerësimi me pikë i projekteve të programit 3 të PMIM për Bashkinë Divjakë

Përqindja e realizimit të programit të tretë është 60%, si në grafikun e mëposhtëm. Kjo vlerë vjen si përlogaritje në përqindje e secilit prej projekteve përbërës të programit. Të vlerësuar me nga 3 pikë secili, çdo projekt mbart një vlerë prej 15% në realizimit total të programit.

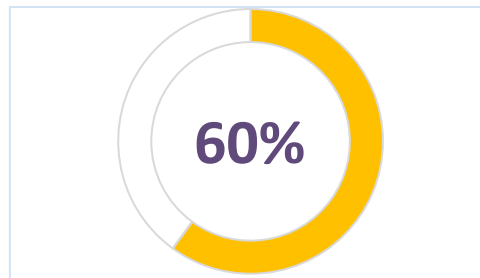


Figura 10: Shkalla e zbatimit të programit 3 të PMIM për Bashkinë Divjakë

Programi IV “Sensibilizimi i komunitetit” përmban vetëm dy projekte, të cilat gjithashtu janë në fazën e zbatimit të tyre dhe të vlerësuar me nga 3 pikë. Ky program fokusohet tek sensibilizimi i komunitetit në lidhje me rëndësinë e menaxhimit të duhur të mbetjeve dhe iniciativave të riciklimit e kompostimit. Edhe ky program, ashtu si dhe dy të mësipërmit është i realizuar në masën 60%.

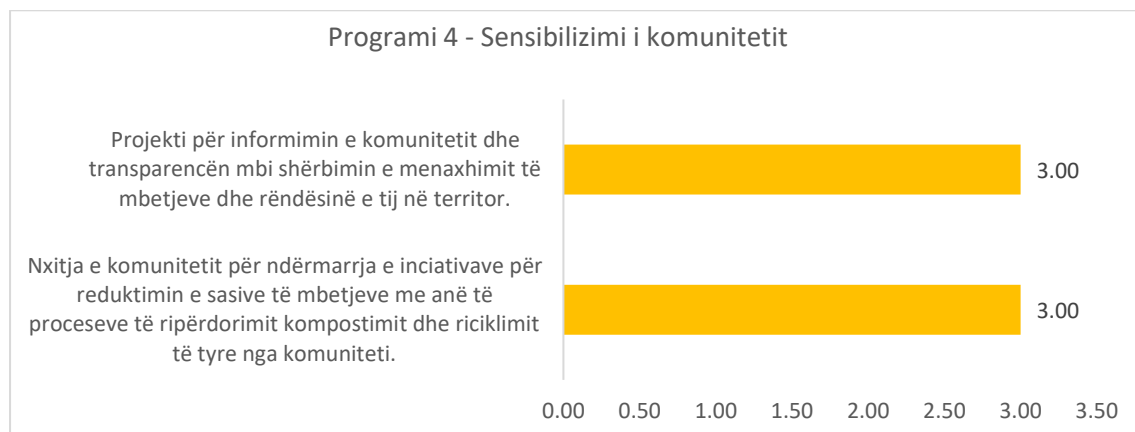


Figura 1: Vlerësimi me pikë i projekteve të programit 4 të PMIM për Bashkinë Divjakë

Programi i katërt ka të njëjtën skematikë vlerësimi si ato të programeve 2 dhe 3. Në sajë të reduktimit të numrit të projekteve përbërëse (nga katër në dy) të këtij programi, tashmë pesha e tyre kontribuuese konvertohet në 30% për secilin projekt, duke dhënë një vlerë totale 60% për realizimin e programit për Sensibilizimin e Komunitetit.

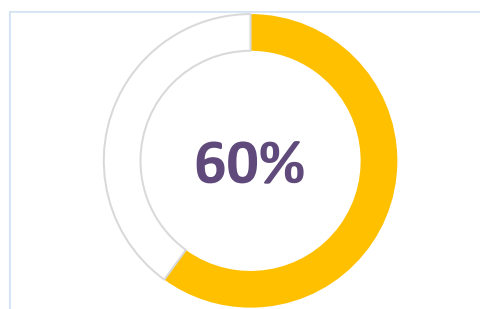


Figura 2: Shkalla e zbatimit të programit 4 të PMIM për Bashkinë Divjakë

Rezultatet e monitorimit të PMIM, në fillim të vitit të dytë të zbatimit të tij, jepen në mënyrë të përmbledhur në figurën e mëposhtme. Vlera e llogaritur e të gjithë programeve e përcakton dhe shkallën e zbatimit të të gjithë planit të veprimit, i cili aktualisht është në masën 53% të zbatueshmërisë. Kjo do të thotë që Bashkisë Divjakë, gjatë viteve të ardhshme, i duhet të realizojë plotësisht të gjithë programet e planit për të arritur përmbushjen maksimale.

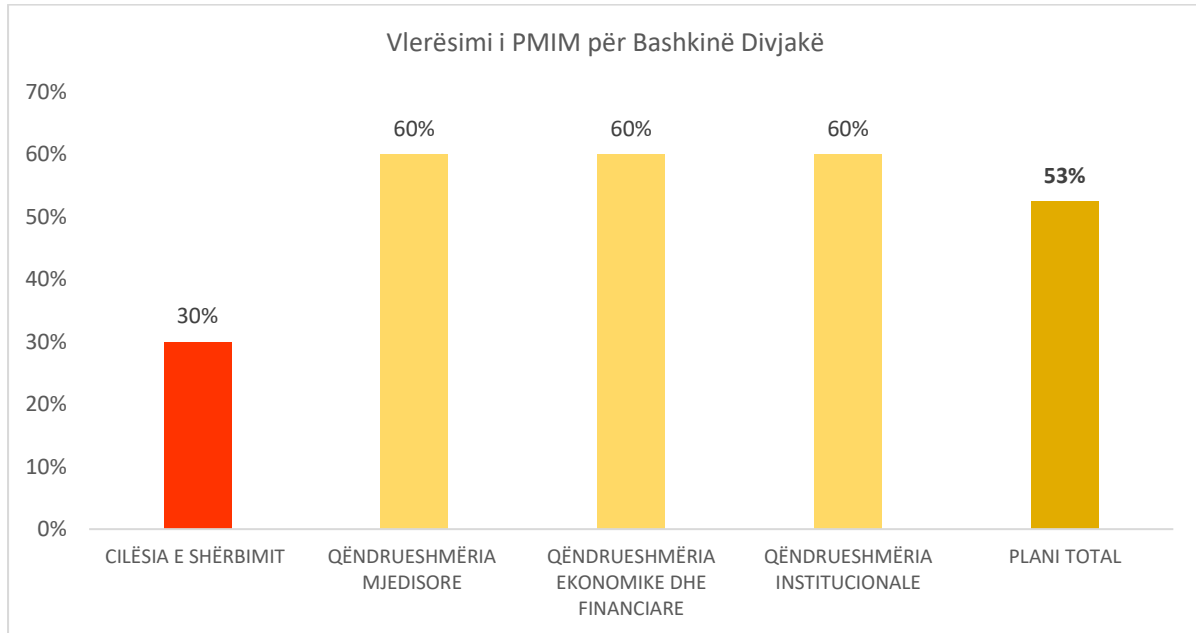


Figura 33: Shkalla e zbatimit të PMIM për Bashkinë Divjakë

4.1.3 Rekomandime për zbatimin e metodologjisë së monitorimit të zbatimit të PVMIM

Fillimisht, aplikimi i kësaj metodologjie çdo vit, për të parë shkallën e zbatueshmërisë së planit të veprimit të parashikuar në PMIM për Bashkinë Divjakë, i krijon mundësinë grupit të punës (drejtorisë së shërbimit) që të paraqesë jo vetëm vizualisht shkallën e zbatueshmërisë së planit, në raportet vjetore të saj, por në të njëjtën kohë të evidentojë dhe lokalizojë drejtimet kryesore sipas çdo programi ku bashkia ka bërë progres apo ku ka nevojë për të adresuar masa konkrete për t'i plotësuar.

Pas analizimit të shkallës së zbatueshmërisë së planit, sigurisht që kjo metodologji i krijon mundësi drejtorisë përkatëse që të vendosë objektiva të detajuara, relevante dhe realiste për vitin pasardhës (të orientuara në kohë) për të arritur një shkallë më të madhe të zbatimit të PMIM.

Akoma më tepër rezultatet vjetore të monitorimit të zbatueshmërisë së PMIM mund të krahasohen dhe analizohen çdo vit duke krijuar kështu një instrument shumë të rëndësishëm për të vlerësuar rolin e bashkisë në përmirësimin e shërbimit dhe zbatimit të PMIM.

Si përfundim, vlen të theksojmë faktin që rezultatet e kësaj metodologjie duhen analizuar dhe interpretuar me shumë kujdes. Zbatimi ose moszbatimi i një projekti e për rrjedhojë i programeve mund të jetë i kushtëzuar nga shumë faktorë, qoftë të brendshëm ashtu edhe të

jashtëm. Evidentimi dhe hartimi i një plani konkret masash për adresimin e tyre mund të jetë çelësi i suksesit për zbatimin e planit. Gjithashtu, në planin e veprimeve mund të ketë projekte të cilat janë të shtrira për më shumë se një vit, ose që përsëriten periodikisht çdo vit, ose që ndoshta fillojnë zbatimin e tyre vitin e fundit të planit. Ndaj më tepër sesa thjesht një rezultat i çastit në % për shkallën e zbatueshmërisë së PMIM, kjo metodologji krijon një instrument për të analizuar në detaje punën e bërë nga bashkia çdo vit në këtë drejtim.

4.2 Treguesit e performancës

Jo vetëm në rastin e Bashkisë Divjakë, por edhe për të gjitha bashkitë e vendit kontrata e shërbimit të menaxhimit të mbetjeve që bashkitë kanë me kompanitë private që ofrojnë këtë shërbim nuk bazohet mbi treguesit e performancës, pasi standartet e cilësisë së shërbimit mungojnë. Për këtë arsye shpesh herë monitorimi i zbatueshmërisë së kontratës nuk është eficient dhe nuk na orienton drejt përmirësimit të cilësisë së shërbimit.

4.2.1 Metodologjia e vlerësimit të performancës së shërbimit në Bashkinë Divjakë

Kjo metodologji synon të vlerësojë performancën e njësisë së vetqeverisjes vendore Divjakë në termat e ofrimit të shërbimit eficient dhe efikas nëpërmjet disa treguesve cilësorë dhe sasiorë të efektshmërisë.

Këta tregues janë matës të shkallës së plotësimit të objektivave që Bashkia Divjakë ka për ofrimin e shërbimit dhe krijimin e një bazë sistematike për monitorimin dhe vlerësimin e nivelit të shërbimit të ofruar.

Zbatimi i kësaj metodologjie do të ndihmojë Bashkinë Divjakë në:

- (i) Përmirësimin e kontratave të shërbimit duke i hartuar ato bazuar mbi treguesit e performancës
- (ii) Hartimin dhe zbatimin e një programi të detajuar dhe efektiv monitorimi, i cili do të krijojë mundësitë për përmirësimin e shërbimit
- (iii) Hartimin dhe mirëmbajtjen e një sistemi të dhënash për menaxhimin e mbetjeve
- (iv) Përmirësimin e planifikimit bazuar mbi treguesit e performancës

Në nivel kombëtar kjo metodologji synon që të bëjë një krahasim të strukturuar të performancës së njësive të vetqeverisjes vendore në ofrimin e shërbimit, duke hartuar kështu sistemin e benchmarkut në këtë sektor, duke kontribuar drejt përsëdrejti në hartimin e standarteve të cilësisë së shërbimit.

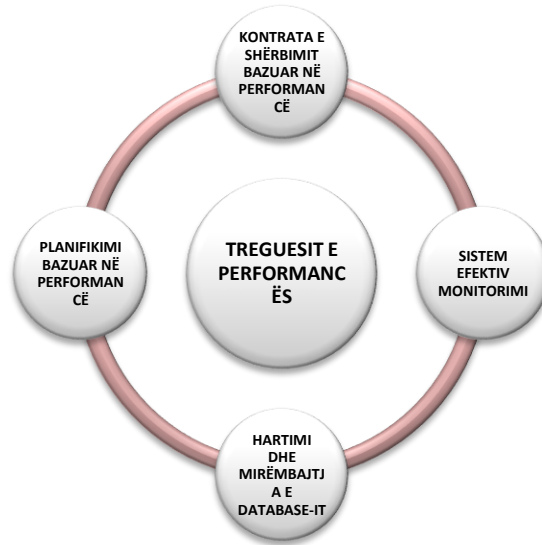


Figura 14: Përmirësimi i shërbimit bazuar mbi treguesit e performancës

Për të bërë të mundur vlerësimin e performancës së shërbimit të ofruar nga Bashkia Divjakë kjo metodologji propozon përdorimin e dy grupe treguesish, treguesit cilësor dhe ata sasiorë, siç paraqiten në figurën e mëposhtme.

Të gjithë treguesit sasiorë dhe cilësor janë përdorur për të matur:

- (i) cilësinë e shërbimit
- (ii) qendrueshmërinë mjedisore
- (iii) qendrueshmërinë ekonomike dhe
- (iv) qendrueshmërinë institucionale dhe qeverisëse

TREGUESIT SASIORË	TREGUESIT CILËSORË
<ul style="list-style-type: none"> • MBULUESHMËRIA ME SHËRBIM • GRUMBULLIMI I DIFERENCUAR • TRAJTIMI SIPAS LEGJISLACIONIT • MBULIMI I KOSTOS • GRUMBULLIMI I TARIFËS 	<ul style="list-style-type: none"> • ROLI I BASHKISË ME MM • PASTËRTIA E BASHKISË • KËNAQËSIA E BANORËVE • TRANSPARENCA E SISTEMIT TË FATURIMIT

Figura 15: Indikatorët sasior dhe cilësor për vlerësimin e performancës së shërbimit

Treguesit sasiorë llogariten sipas formulave të përcaktuara në tabelën e mëposhtme:

TREGUESIT SASIOR	FORMULA LLOGARITËSE
Mbulueshmëria me shërbim	$C1 = \frac{\text{Sasia e mbetjeve te grumbulluara } (\frac{\text{ton}}{\text{vit}})}{\text{Sasia e mbetjeve te prodhuara } (\frac{\text{ton}}{\text{vit}})} \times 100$
Ripërdorimi – Grumbullimi i diferencuar	$D1 = \frac{\text{Sasia e mbetjeve te grumbulluara vecmas}}{\text{Sasia e mbetjeve te grumbulluar}} \times 100$
Trajtimi sipas legjislacionit	$D2 = \frac{\text{Sasia e mbetjeve te trajtuara sipas legjislacionit}}{\text{Sasia e mbetjeve te grumbulluara}} \times 100$
Mbulimi i kostos	$E1 = \frac{\text{Të ardhurat vjetore nga MM } (\frac{\text{lek}}{\text{vit}})}{\text{Kosto vjetore operative } (\frac{\text{lek}}{\text{vit}})} \times 100$
Grumbullimi i tarifës	$E2 = \frac{\text{Te ardhurat vjetore nga MM } (\frac{\text{lek}}{\text{vit}})}{\text{Totali i te ardhurave te planifikuara } (\frac{\text{lek}}{\text{vit}})} \times 100$

Figura 16: Llogaritja e Indikatorëve sasiorë

Çdo tregues sasior pasi është vlerësuar, kategorizohet më pas në një sistem të ndarë në tre shkallë, e të koduar sipas ngjyrave. Kjo ndarje lejon një krahasim visual më të lehtë ndërmjet NjA (njësi administrative), sikurse edhe orienton drejtimin e zhvendosjes së cilësisë së shërbimit për çdo NjA.

Për të plotësuar më mirë indikatorët sasior dhe për t'i dhënë atyre një kuptim me tepër sesa thjesht një përqindje numerike, janë përdorur edhe indikatorët cilësor. Për shembull, në qoftë se shkalla e mbulimit me shërbim (grumbullim dhe transport i mbetjeve) në një NjVQV është 95%, kjo nuk do të thotë se ky shërbim ka domosdoshmërisht edhe cilësinë më të mirë të ofruar. Indikatorët cilësor përbëhen nga disa kriterë vlerësimi, siç paraqiten në tabelën e mëposhtme, ku çdo kriter vlerësimi vlerësohet me 0, 5, 10, 15 ose 20 pikë. Në fund të gjitha pikët për çdo kriter mbledhen dhe indikator i cilësor konvertohet në një përqindje duke u klasifikuar edhe ai njësoj si indikatorët sasior.

TREGUESIT CILESORË	KRITERET QË VLERËSOHEN
F1. Roli i bashkisë në menaxhimin e mbetjeve	<ul style="list-style-type: none"> • Plani lokal për menaxhimin e mbetjeve • Struktura organizative e bashkisë • Database-i i mbetjeve • Sistemi i monitorimit • Fushatat e ndërgjegjësimit
C2. Pastërtia e territorit të bashkisë	<ul style="list-style-type: none"> • Prezenca e kontenerëve të dëmtuar • Prezenca e mbetjeve të akumuluarra përreth kontenerëve • Prezenca e mbetjeve në rrugët kryesore

	<ul style="list-style-type: none"> • Pika ilegale dhe djegie e mbeturinave në periferi • Përdorimi i mjeteve personale mbrojtëse
C3. Kënaqësia e banorëve me shërbimin	<ul style="list-style-type: none"> • E ulët • E mesme • E lartë
E3. Transparenca e sistemit të faturimit	<ul style="list-style-type: none"> • E ulët • E mesme • E lartë

Figura 17: Vlerësimi i Indikatorëve cilësor

Mënyra e vlerësimit të kriterëve me pikë për çdo tregues cilësor është detajuar në Aneksin 2.

VLERESIMI	INDIKATORËT	I ULËT	I MESËM	I LARTË
CILËSIA E SHËRBIMIT	C1. Mbulueshmëria me shërbim	0 – 40 %	41 – 80 %	81 – 100 %
	C2. Pastërtia e territorit të bashkisë	0 – 40 %	41 – 70 %	71 – 100 %
	C3. Kënaqësia e banorëve me shërbim	0 – 50 %	51 – 80 %	81 – 100 %
QENDRUESHMËRIA MJEDISORE	D1. Grumbullimi i diferencuar i mbetjeve	0 – 5 %	5 – 20 %	21 – 100 %
	D2. Trajtimi i mbetjeve në përputhje me legjislacionin	0 – 30 %	31 – 70 %	71 – 100 %
QENDRUESHMËRIA FINANCIARE	E1. Mbulimi i kostos së shërbimit	0 – 35 %	36 – 70 %	71 – 100 %
	E2. Grumbullimi i tarifave	0 – 40 %	41 – 75 %	76 – 100 %
	E3. Transparenca e sistemit të faturimit	0 – 50 %	51 – 80 %	81 – 100 %
ASPEKTET INSTITUCIONALE	F1. Roli i bashkisë në MM	0 – 40 %	41 – 70 %	71 – 100 %

Figura 18: Sistemi i benchmark-ut për sektorin e mbetjeve

Është e rëndësishme të theksohet fakti se rëndësia e çdo indikatorit sasior është e ndryshme dhe varion në varësi të vlerave që janë të konsideruara si praktikë më të mira në literaturë, në varësi të kushteve reale lokale dhe politikave kombëtare të miratuara. Kështu për shembull, në qoftë se shkalla e mbulimit me shërbim në nivelin 60 % është konsideruar mesatarisht e ulët, nuk mund të themi të njëjtën gjë për një shkallë 30% të grumbullimit të diferencuar të mbetjeve, e cila është konsideruar si shkallë më e lartë e arritjes së këtij objekti.

4.2.2 Rezultatet e monitorimit të tregueseve te performancës në Bashkinë Divjakë

Në figurat e mëposhtme jepet në mënyrë të përmbledhur krahasimi i treguesve të performancës për Bashkinë Divjakë të llogaritura në vitin 2020-2021, periudhe kur PLMIMNU kishte rreth 1 vit që ishte miratuar në Këshill Bashkiak.

INDIKATORI I: CILËSIA E SHËRBIMIT

Treguesi C1: Mbulimi i zonës me shërbim

Për llogaritjen e këtij treguesi nevojitet sasia e mbetjeve të gjeneruara, e cila është e llogaritur dhe sasia e mbetjeve të depozituara në vend depozitimin e Bashkisë Divjakë, në sajë të vlerësimit të indikatorëve të performancës deklarohet se në vitin 2020 mbulimi i bashkisë me shërbim ishte në masën 49% dhe më pas në vitin 2021 bashkia deklarohet se bashkia mbulohet 51% me shërbim. Gjithësesi kjo ngritje e vogël e nivelit të mbulimit të bashkisë me shërbim nuk tregon për një përmirësim të konsiderueshëm në këtë drejtim nga ana e bashkisë.

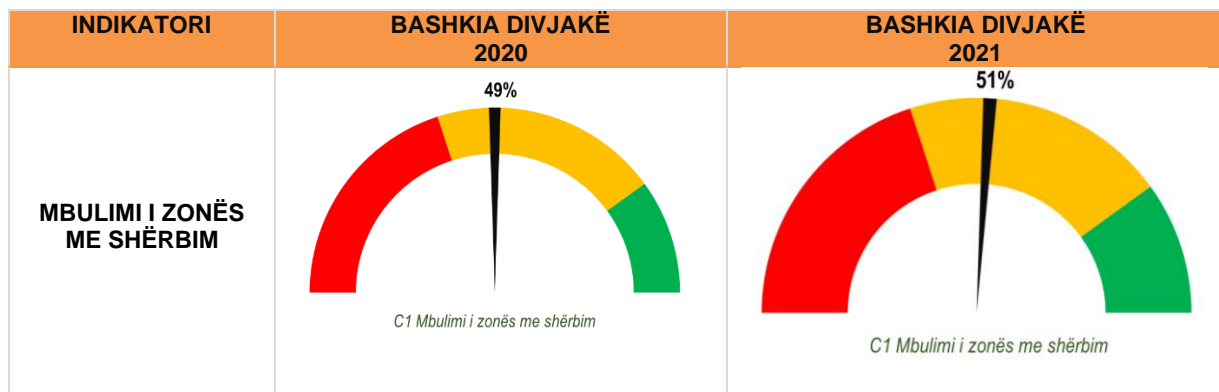


Figura 19: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i zonës me shërbim në bashkinë Divjakë

Treguesi C2: Pastërtia e territorit të bashkisë

Për të kuptuar me mirë treguesin e analizuar më sipër “Mbulimi me shërbim” dhe për t’i dhënë atij një kuptim më të plotë sesa thjesht një vlerë numerike, nëpërmjet treguesit të rradhës, “Pastërtia e territorit të bashkisë”, i cili është një tregues cilësor, duam të analizojmë faktin sesi qendron shtrirja e këtij shërbimi në territor në raport me cilësinë e tij.

Ky tregues përfshin vlerësimin e 5 kritereve siç prezantohen në Figurën 17, dhe është vlerësuar sipas metodologjisë me pikë të prezantuar në Aneksin 1 nga Bashkin Divjakë. Ky tregues gjithashtu po në të njëjtën mënyrë mund të vlerësohet edhe nga audites të jashtëm.

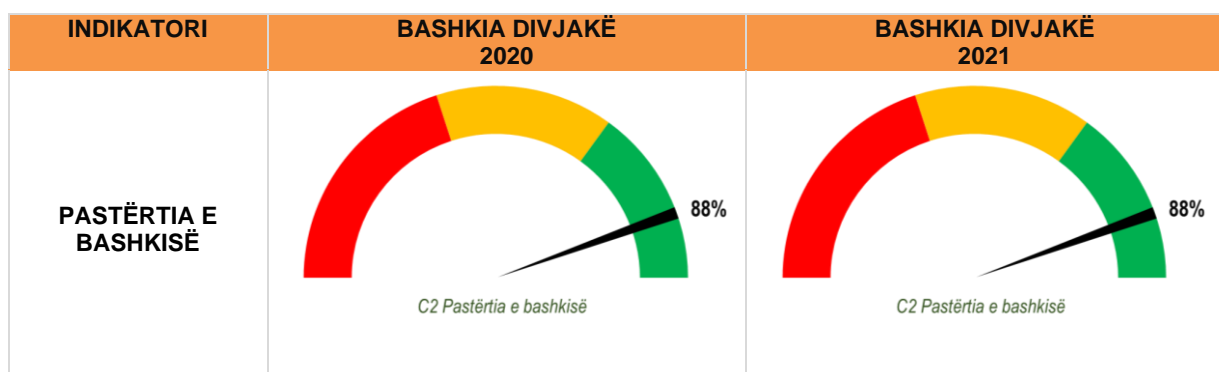


Figura 20: Rezultatet e treguesit – Pastertia e bashkisë Divjakë

Cilësia e shërbimit e ofruar nga bashkia Divjakë, ashtu si bashkia e ka vlerësuar është në të njëjtin nivel gjatë të dyja viteve, dhe vlerësohet si e kënaqshme nga ana e bashkisë (88%) ndonëse bashkia mbulohet me shërbim në masën 51%. Sigurisht bashkia e ka të qartë që fenomene, si prania e mbetjeve jashtë kontenierëve, edhe pas kryerjes së shërbimit, apo mbetje të hedhura në mënyrë ilegale në dalje të zonave të banuara, mbetet një fenomen, i cili kërkon më shumë punë monitoruese, kontrolluese dhe ndërgjegjësuere nga autoritetet lokale.

Treguesi C3: Gadishmëria e bashkisë për të adresuar ankesat e publikut

Matja e perceptimit të publikut mund të gjenerohet në dy mënyra. Në mënyrë indirekte ai mund të matet me raportin e ankesave të qytetarëve që lidhen me cilësinë e shërbimit të regjistruara përgjatë një muaji kundrejt numrit të ankesave, të cilat janë zgjidhur po gjatë atij muaji. Gjithashtu perceptimi i banorëve në lidhje me cilësinë e shërbimit mund të matet edhe në mënyrë të drejtëpërdrejtë përmes intervistave me pyetësor, siç është pyetësori i zhvilluar në gjatë peridhës Shkurt-Mars 2022 në Bashkinë Divjakë i analizura në pikën 4.3. Në figurën e mëposhtme jepet në mënyrë të përmbledhur rezultatet e këtij treguesi për Bashkinë Divjakë gjatë vitit 2020 dhe 2021 në lidhje me raportin e ankesave të marra dhe të adresuara nga bashkia:

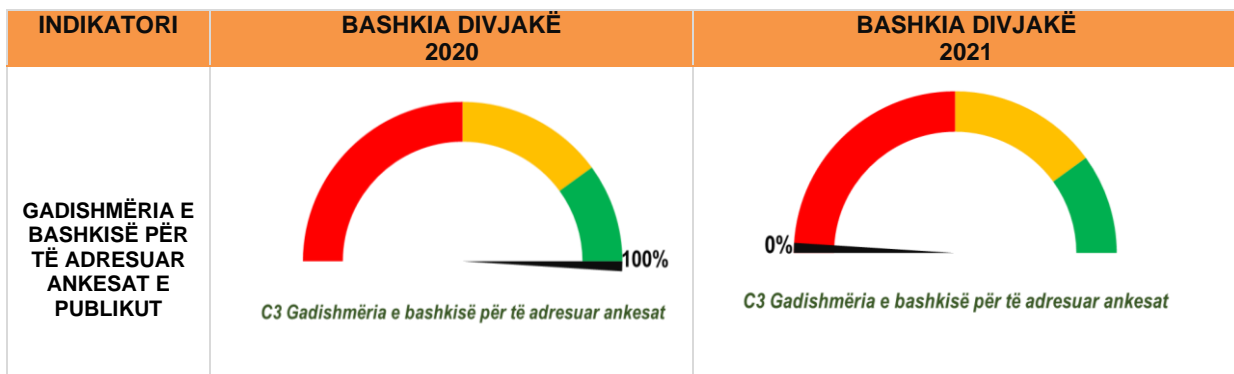


Figura 21: Rezultatet e treguesit – Gadishmëria e bashkisë për të adresuar ankesat e publikut

Ashtu siç mund ta shikojmë edhe nga grafikët më lart, Bashkia Divjakë deklaron se gjatë vitit 2020 i ka reflektuar të gjitha ankesat e marra, ndërsa në vitin 2021 nuk ka marrë asnjë ankesë dhe për pasojë nuk ka reflektuar asnjë.

INDIKATORI II: QENDRUESHMËRIA MJEDISORE

Treguesi D1: Shkalla e grumbullimit të diferencuar të mbetjeve

Për llogaritjen e këtij treguesi nevojitet sasia e mbetjeve e grumbulluar në mënyrë të veçantë, e cila ende nuk ka filluar të aplikohet në bashkinë Divjakë deri në vitin 2021.

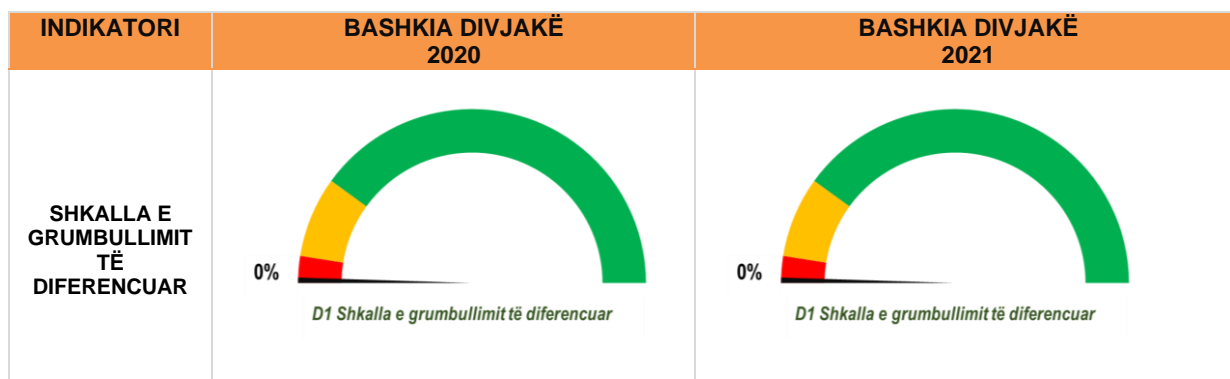


Figura 22: Rezultatet e treguesit – Shkalla grumbullimit të diferencuar në bashkinë Divjakë

Treguesi D2: Trajtimi i mbetjeve në përputhje me legjislacionin

Ky tregues mat shkallën e mbetjeve që shkojnë në një impiant të trajtimit ashtu siç parashikohet në legjislacion. Ai synon të evidentojë atë sasi të mbetjeve, e cila depozitohet në mënyrë ilegale ose në venddepozitime pa leje dhe kontroll mjedisor. Ky indikator matet duke bërë raportin e sasisë së mbetjeve që depozitohen në venddepozitim të bashkisë Divjakë me sasinë e mbetjeve që gjenerohen. Praktikisht ajo sasi mbetjesh e cila nuk grumbullohet është e destinuar të depozitohet ose të digjet në mjedise të hapura në kundërshtim me legjislacionin.

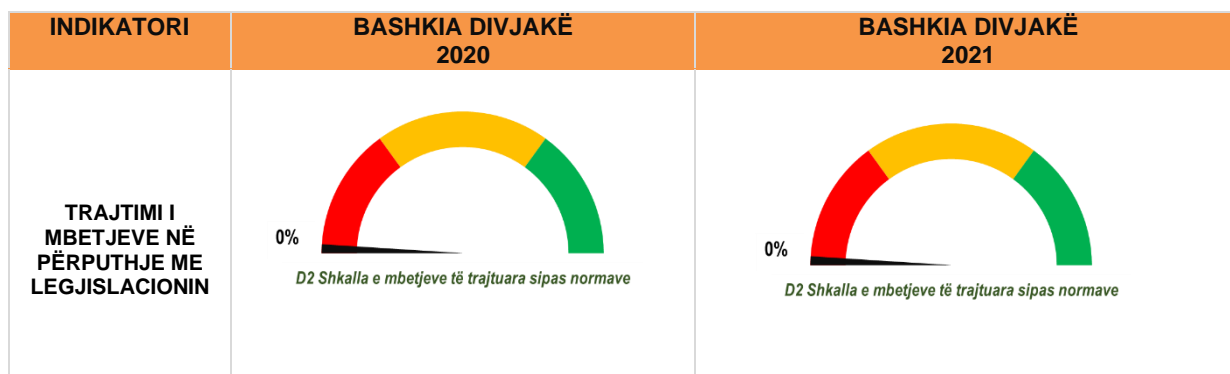


Figura 23: Rezultatet e treguesit – Trajtimi i mbetjeve në përputhje me legjislacionin në bashkinë Divjakë

Siç mund ta shohim nga grafiku në bashkinë Divjakë për të dyja vitet ka deklaruar se mbetjet e ngurta urbane i ka transportuar për trajtim final në venddepozitim të hapur të bashkisë Divjakë.

INDIKATORI III: QENDRUESHMËRIA EKONOMIKE DHE FINANCIARE

Treguesi E1: Mbulimi i kostos së shërbimit

Ky tregues na tregon se në çfarë shkalle mbulohet kosto e shërbimit nga të ardhurat e mbledhura nga përfituesit e shërbimeve dhe është njëri prej treguesve të qendrueshmërisë financiare të shërbimit.

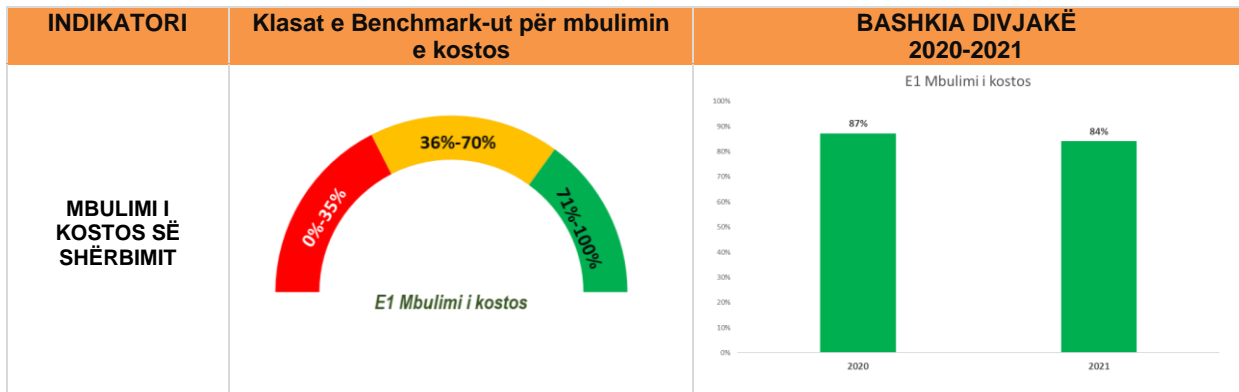


Figura 24: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i koston së shërbimit për bashkinë Divjakë

Nga grafiku shikohet që gjatë dy viteve niveli i mbulimit të koston nga grumbullimi i tarifave ka qënë pothuajse në të njëjtat nivele 87% dhe 82% respektivisht, me një ulje të vogël prej 5% nga viti 2020 në vitin 2021.

Në grafikun më poshtë jepet një detajim në lidhje me kontributin që kanë kategoritë e konsumatorëve nga pagesa e tarifës së shërbimit në mbulimin e koston:

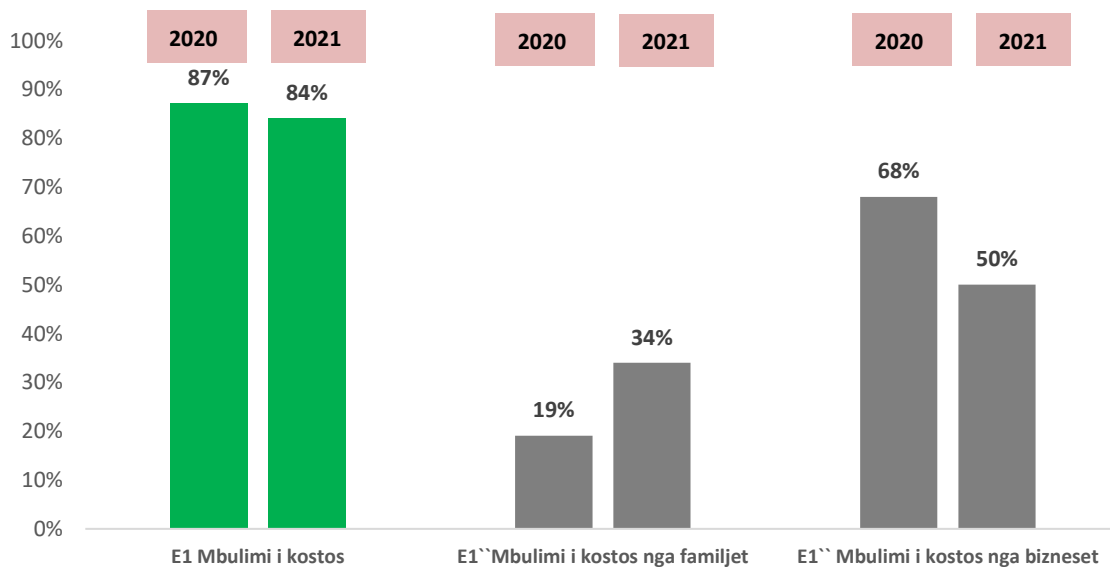


Figura 25: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Divjakë

Siç tregohet edhe në grafik, kontributi i kategorive të konsumatorëve për mbulimin e koston së shërbimit të pastrimit ka qënë i ndryshëm. Konsumatori familjar ka kontribuar vetëm me 19% në vitin 2020 dhe më pas ka pësuar një rritje në 34% në vitin 2021. Ndërkohë për konsumatorin biznes kjo situatë ka qënë e kundërta. Viti 2020 shënoi një mbulim të koston me 68% dhe viti 2020 pati një ulje deri në 50%.

Treguesi E2: Eficiencia në grumbullimin e tarifave

Ky tregues mat shkallën e grumbullimit të të ardhurave nga përfituesit e shërbimit në raport me të ardhurat e parashikuar për t'u grumbulluar.

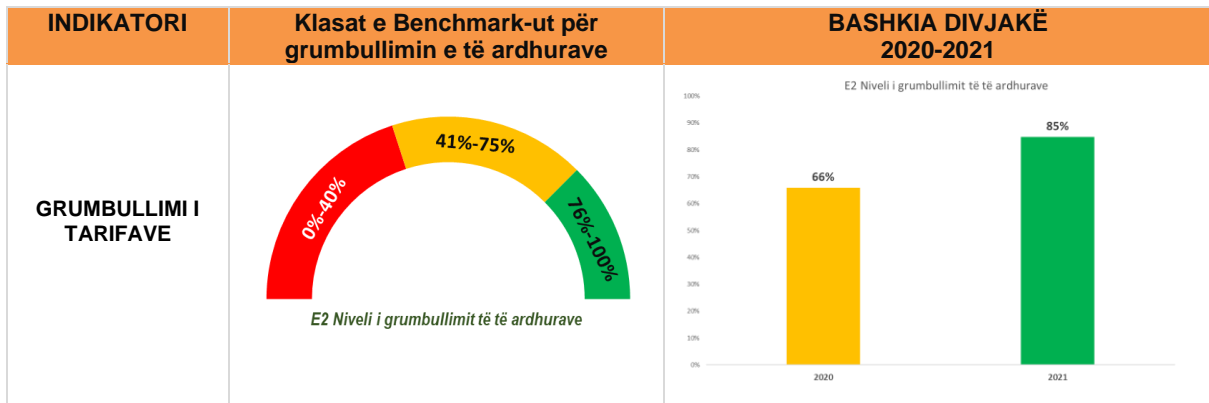


Figura 26: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Divjakë

Nga viti në vit bashkia Divjakë ka shënuar një rritje të nivelit të grumbullimit të tarifës, ku nga 66% që ka shënuar viti 2020, niveli i grumbullimit ka shkuar në 85%.

Në grafikun më poshtë jepet një detajim në lidhje me kontributin që kanë kategoritë e konsumatorëve në nivelin e grumbullimit të të ardhurave kundrejt planifikimit të tyre. Siç mund ta shohim, konsumatori familjar arkëton deri në masën 14% kundrejt asaj që është planifikuar dhe biznesi 51% për vitin 2020. Ndërsa në vitin 2021, konsumatori familjar e ka rritur nivelin e arkëtimit në 34%, kundrejt biznesit, i cili ka qëndruar pothuajse në të njëjtat nivele në 50%. Ndonëse kemi një rritje të nivelit të arkëtimit nga viti në vit, përsëri mbulimi i kostos së shërbimit nuk është rritur, gjë e cila mund të lidhet më një rritje të buxhetit për shërbimin e mbetjeve dhe një mos ndryshim të niveleve të tarifave të pastrimit.

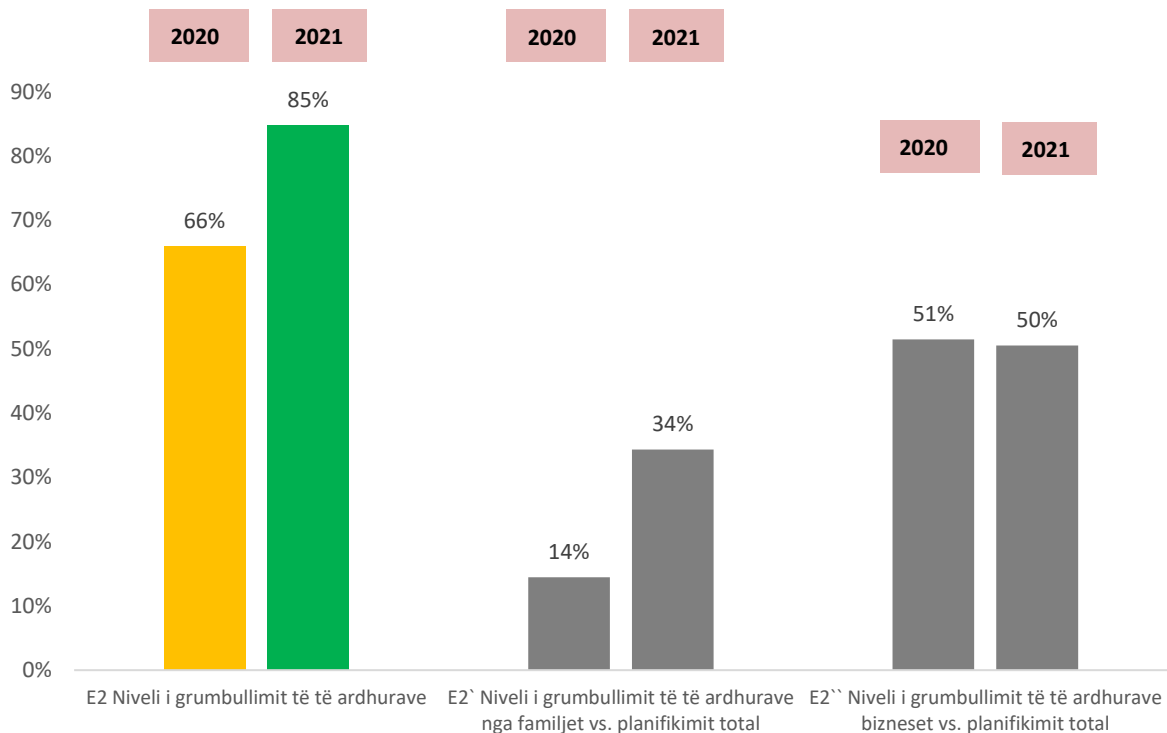


Figura 27: Kontributi i përfitueseve të shërbimit në grumbullimin e tarifës në bashkinë Divjakë

Treguesi E3: Transparenca në sistemin e faturimit

Ky tregues vlerëson kapacitetin e bashkisë për të mundësuar një transparencë në sistemin e faturimit për të gjithë prodhuesit dhe përfituesit e shërbimit të menaxhimit të mbetjeve.

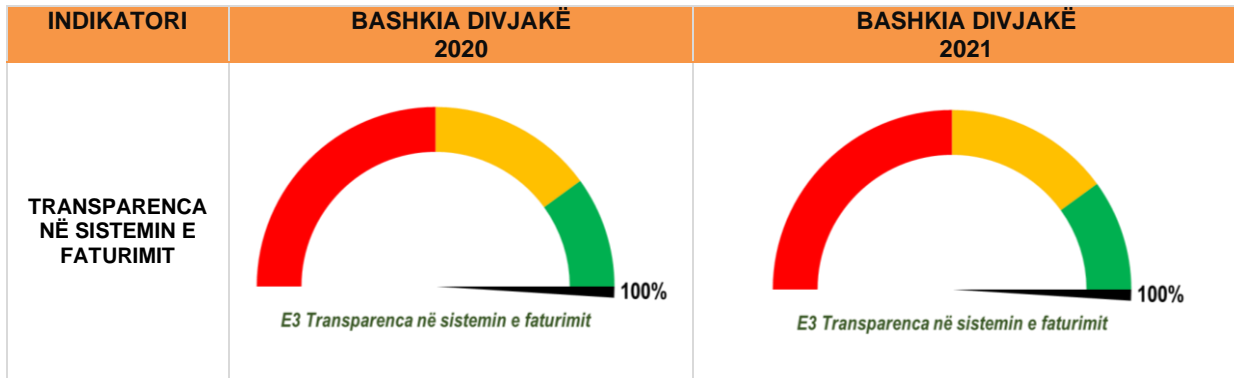


Figura 28: Rezultatet e treguesit – Transparenca e sistemit të faturimit për bashkinë Divjakë

Treguesi F1: Koherenca në aspektet institucionale

Ky tregues përfshin vlerësimin e 5 kriterëve: i) struktura organizative për menaxhimin e mbetjeve; ii) kapacitetet e stafit për shërbimin e mbetjeve; iii) kuadri ligjor lokal për shërbimin e mbetjeve; iv) databaza e mbetjeve e instaluar në bashki; v) sistemi i monitorimit të shërbimit të menaxhimit të mbetjeve, dhe është vlerësuar sipas metodologjisë me pikë të prezantuar në Aneksin 1 nga Bashkia Divjakë. Ky tregues gjithashtu po në të njëjtën mënyrë mund të vlerësohet edhe nga auditës të jashtëm

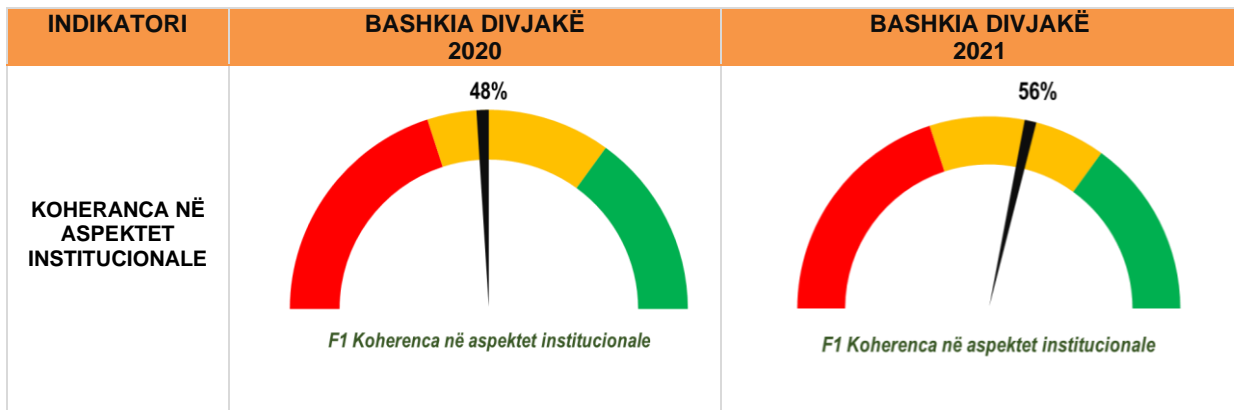


Figura 29: Rezultatet e treguesit – koherenca në aspektet institucionale

Sç shihet edhe nga grafiku i mësipërm bashkia ka bërë një progres relativisht të vogël në lidhje me koherencën institucionale nga 48% në vitin 2020 në 56% në vitin 2021. Bashkia ka staf për shërbimin e mbetjeve, por jo të mjaftueshëm, i cili ka marrë trajnime në kohë, por një pjesë edhe ka ndryshuar ndër vite. Plani lokal për menaxhimin e mbetjeve është miratuar dhe ka mëse 1 vit që ka filluar zbatimin e tij, ndërkohë është duke punuar për ngritjen e një sistemi monitorimi dhe databazën e mbetjeve.

4.2.3 Rekomandime për zbatimin e metodologjisë për matjen e tregueseve të performancës

Elementi më i rëndësishëm për zbatimin e kësaj metodologjie është ekzistenca e të dhënave ose më saktë mënyra e gjenerimit të tyre. Shkalla e besueshmërisë së indikatorëve varet gjerësisht nga metodat e përdorura për grumbullimin e të dhënave.

Metodologjia për gjenerimin e të dhënave të nevojshme për matjen e indikatorëve të mësipërm, VKM 538, datë 22.09.2021, përdor tri nivele të besueshmërisë së grumbullimit apo prodhimit të të dhënave (C, B dhe A). Niveli i gjenerimit të të dhënave sipas metodës C është më pak i besueshëm dhe është i bazuar mbi supozime të thjeshta, të cilat gjithësesi i japin mundësi bashkisë që të grumbullojë të dhënat e nevojshme për matjen e indikatorëve. Ndërkohë që niveli i gjenerimit të të dhënave sipas metodës A është më shumë i besueshëm dhe është i bazuar në matje në terren, të cilat gjithësesi kërkojnë burime njerëzore dhe financiare.

Kështu, duke marrë në konsideratë edhe kontekstin lokal, secila NjVQV-vë mund të zgjedhë metodën e saj të gjenerimit të të dhënave për matjen e treguesve të performancës. Megjithatë, qëllimi është që bashkia përgjatë një periudhe tranzicioni në grumbullimin e të dhënave gradualisht të fillojë të zhvendoset nga metodat më pak të besueshme C drejt atyre më të besueshme A.

Metoda C (më pak e besueshme)	Metoda B (mesatarisht e besueshme)	Metoda A (shumë e besueshme)
---	--	--



Më shumë detaje në lidhje me klasat e besueshmërisë së të dhënave që grumbullohen nga bashkitë jepen në Manualin e shërbimeve të bazuara mbi performancë” i përgatitur nga Programi për Decentralizimin dhe Zhvillimin Lokal (dldp), me mbështjetjen financiare të Agjencisë Zvicerane për Bashkëpunim dhe Zhvillim (SDC) dhe VKM nr.538, datë 22.09.2021, amendim i VKM nr. 687/2015 për statistikat mbetjeve, për miratimin e metodologjisë së grumbullimit, gjenerimit dhe përpunimit të të dhënave për Menaxhimin e mbetjeve.

4.3 Matja e kënaqësisë së banorëve për shërbimin e pastrimit

4.3.1 Metodologjia për matjen e kënaqësisë së banorëve

Si pjesë e anagazhimit për vlerësimin e performancës së shërbimit në bashkinë Divjakë, gjatë muajve Shkurt – Mars 2022 u hartua dhe u zhvillua një pyetësor për të Vlerësuar kënaqësinë e qytetarëve për shërbimin e menaxhimit të mbetjeve në këtë bashki.

Pyetësi përmban 13 pyetje, të cilat kërkojnë vlerësimin e komunitetit në lidhje me tre aspektet kryesore të ofrimit të shërbimit:

- a. Aspektet teknike të ofrimit të shërbimit
- b. Aspektete financiare, tarifat e pastrimit
- c. Nivelin e informimit dhe propozimet e qytetarëve në lidhje me përmirësimin e shërbimit të menaxhimit të mbetjeve

Një kopje e pyetësorit paraqitet bashkëlidhur këtij raporti në aneksin 3.

Zhvillimi i pyetësorit u krye në tre faza: i) Në fazën e parë u prezantua drafti tek bashkia Divjakë për të marrë propozimet e saja; ii) Faza e dytë konsistoi në reflektimin e komenteve dhe hedhjen e pyetësorit në platformën online SurveyMonkey; iii) Faza e tretë konsistoi në zhvillimin e pyetësorit online dhe pëpunimi i të dhënave dhe nxjerrja e rezultateve.

Në total gjatë dy muajve që pyetësi qëndroi i hapur online, u morën 54 përgjigje, prej të cilave 40.74% nga NjA Divjakë dhe plazh dhe 33.33% nga NjA Remas dhe Gradishtë dhe 25.93% nga Nja Tërbuf dhe Grabian:

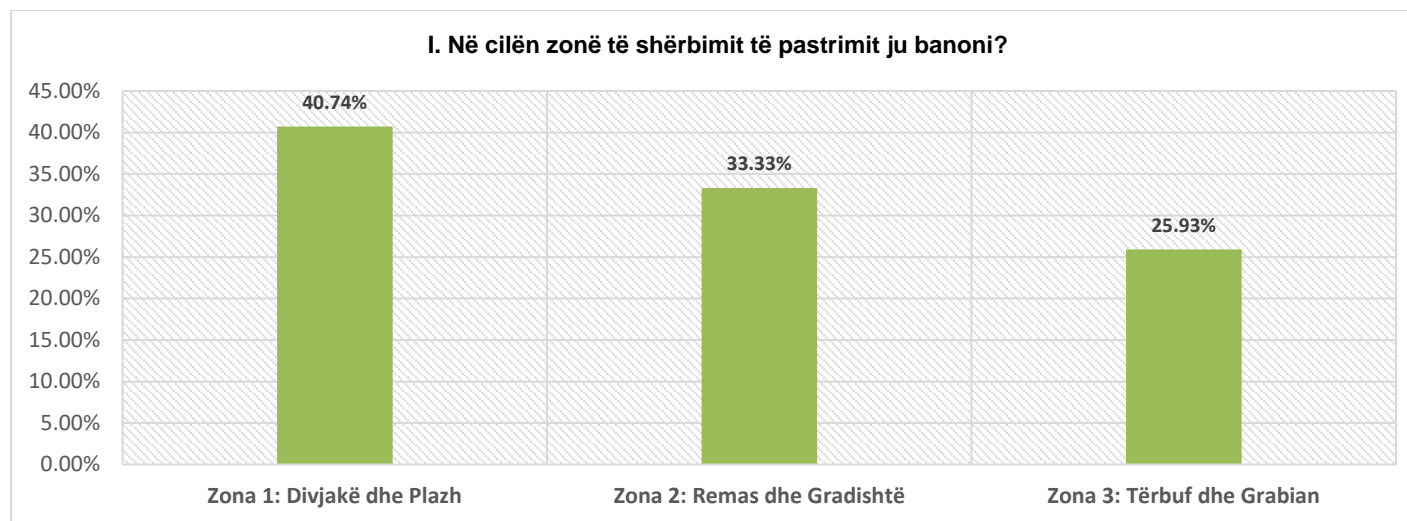


Figura 30: Zona e shërbimit të pastrimit ku banojnë plotësuesit e pyetësorit në bashkinë Divjakë

4.3.2 Rezultatet e sondazhit për matjen e opinionit të banorëve

- Ofrimi i shërbimi të menaxhimit të mbetjeve në territorin e bashkisë**

Sipas përgjigjeve në pyetësorët e marrë, **84.91%** e banorëve deklarojnë se marrin shërbimin e mbetjeve në territorin e tyre dhe rreth **69.05%** e tyre janë të kënaqur me shërbimin që ofrohet në territor:

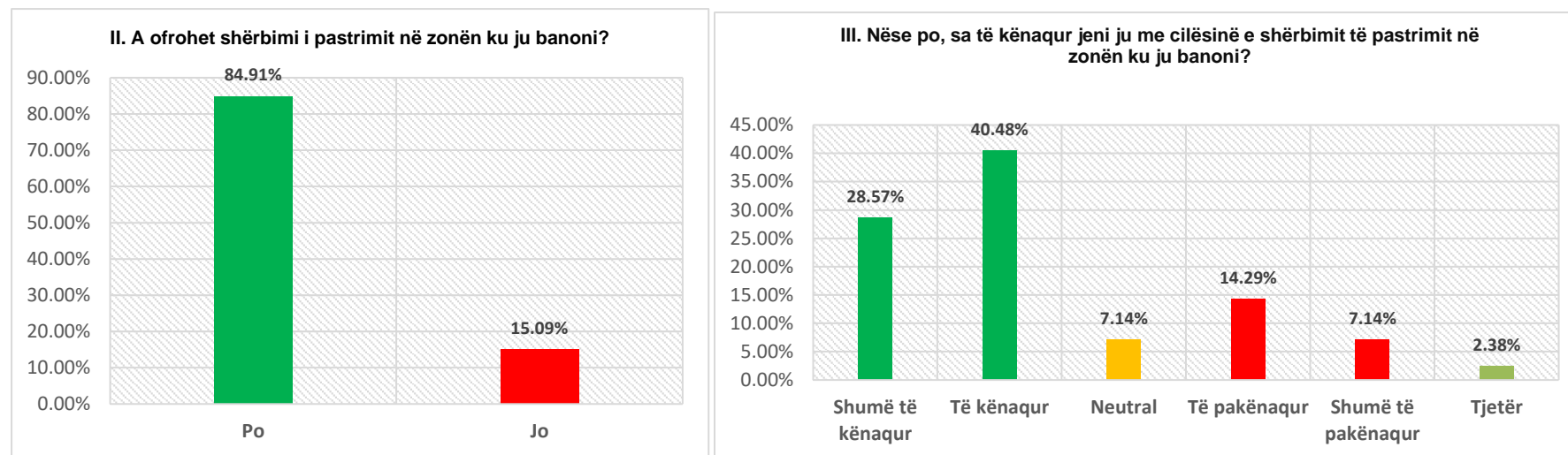


Figura 31: Vlerësimi për ofrimin e shërbimit në Bashkinë Divjakë

- Vlerësimi i cilësisë së shërbimit**

Qytetartë në bashkinë Divjakë vlerësojnë si dy nga problematikat kryesore në cilësinë e ofrimit të shërbimit: i) Hedhjen e mbetjeve jashtë kontenerëve; ii) Pamjaftueshmëria e kontenerëve në territor:

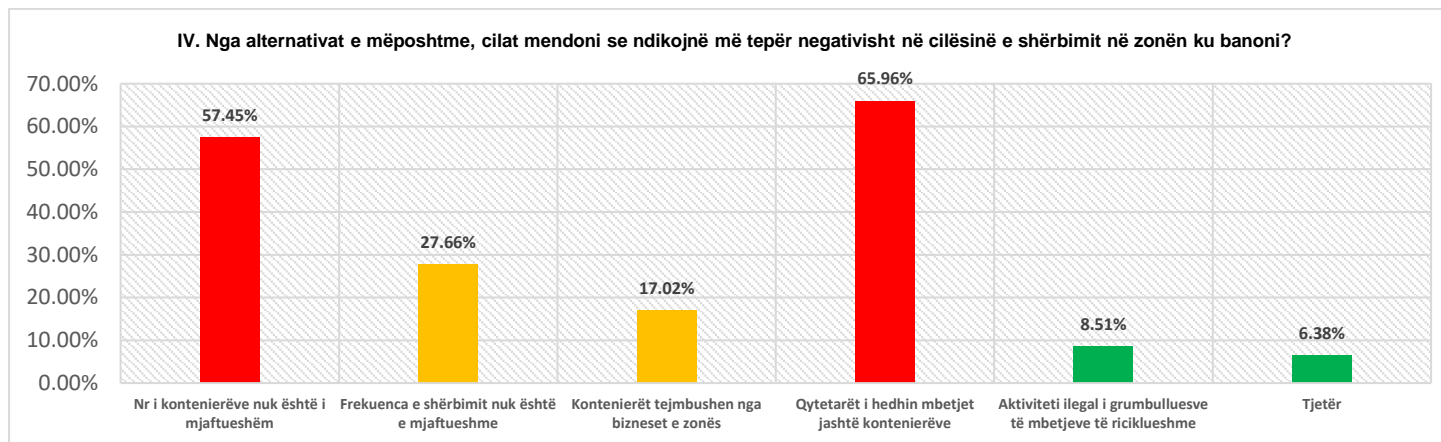


Figura 32: Aspektet që ndikojnë negativisht në cilësinë e shërbimit në bashkinë Divjakë

Ndërkohë komuniteti e përforcon këtë opinion duke u shprehur së numri i kontenierëve nuk është i mjaftueshëm (70.21% e tyre) dhe frekuenca e ofrimit të shërbimit për 40% prej tyre vlerësohet si jo e rregullt.

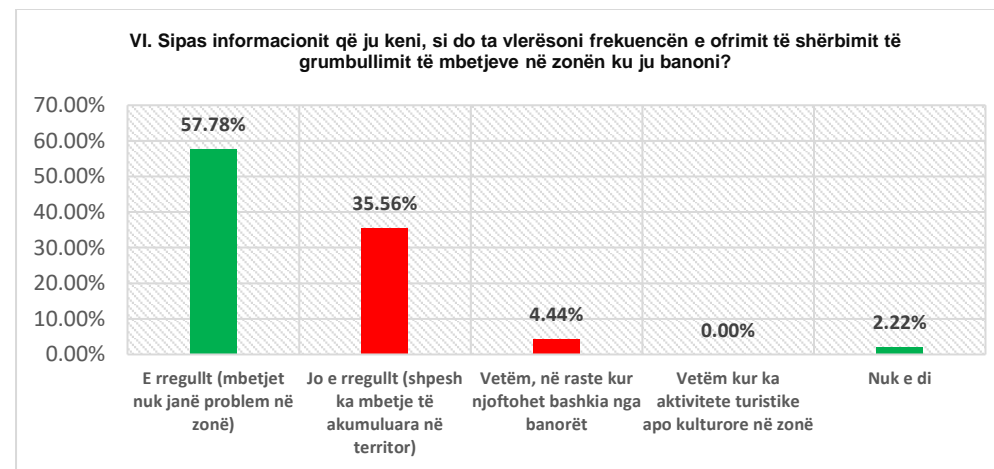
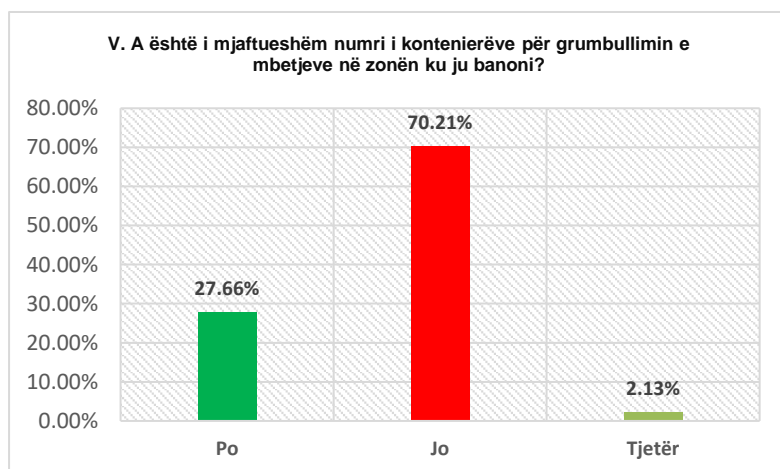


Figura 33: Mjaftueshmëria e kontenierëve dhe frekuenca e ofrimit të shërbimit

66.66% e komunitetit i vlerëson si të pastra sheshet dhe rrugët kryesore të bashkisë dhe problem për komunitetin në masën **41.46%** mbetet prania e mbetjeve të akumuluarra përreth kontenerëve para kryerjes së shërbimit.

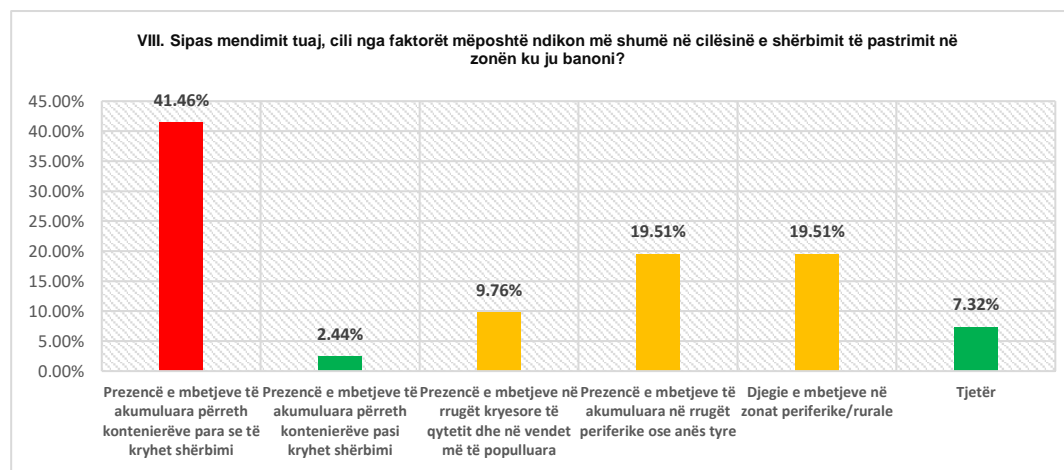
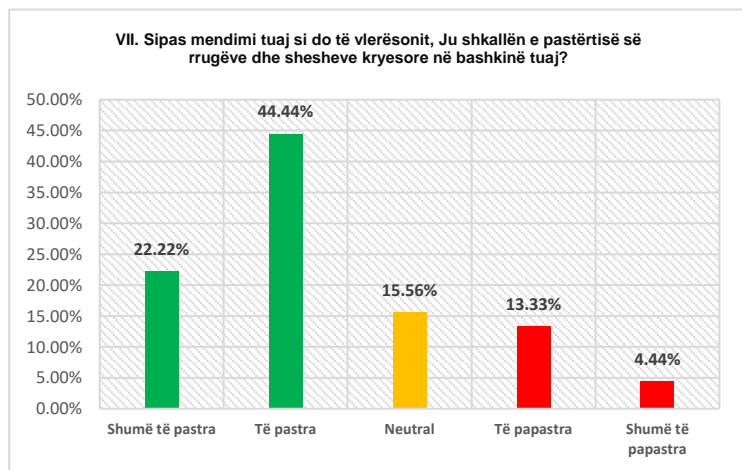


Figura 34: Cilësia e pastërtisë për sheshet dhe rrugët në bashkinë Divjakë

55% e banorëve deklarojnë së në territorin e tyre ka prani grumbuj mbetjesh të depozituara në mënyrë ilegale, kryesisht pranë tokave bujqësore dhe zonave periferike të qytetit.

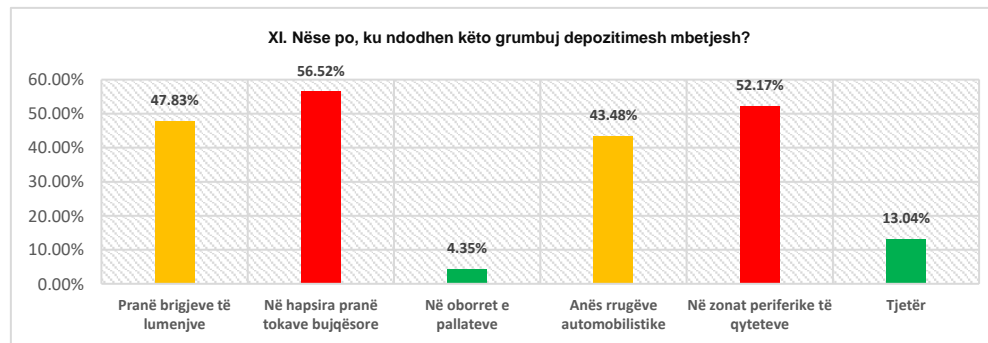
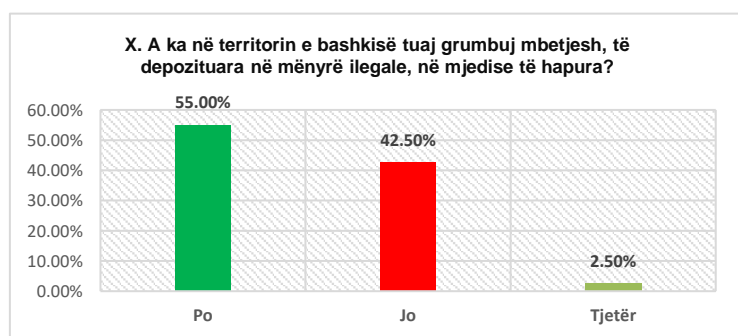


Figura 35: Prania e depozitimeve ilegale të mbetjeve në territorin e bashkisë Divjakë

Ndërkohë, **92.68%** qytetarëve të bashkisë Divjakë janë të gatshëm të fillojnë ndarjen në burim të mbetjeve në dy kategori të njoma dhe të thata:

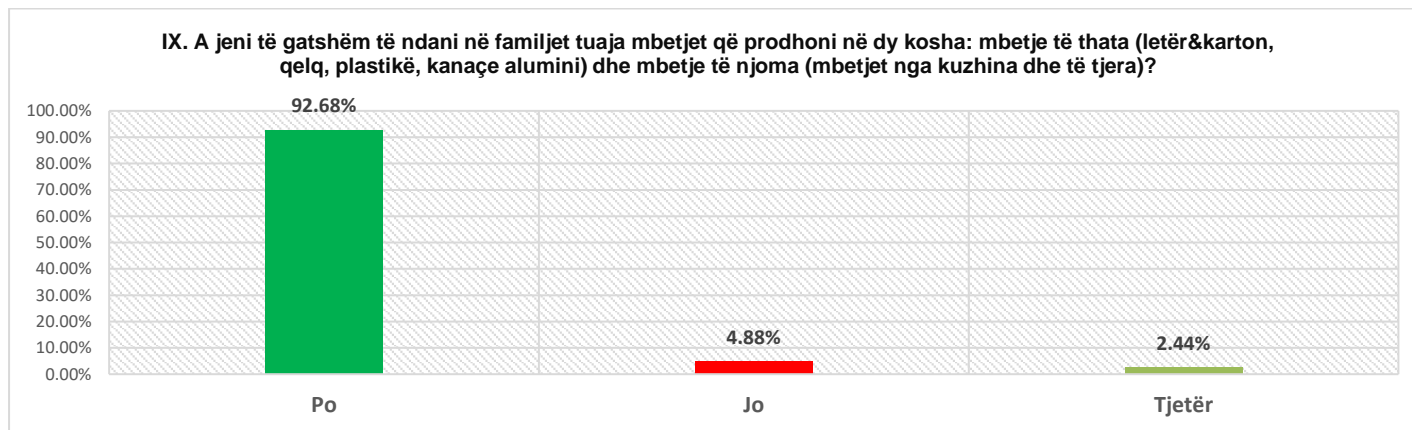


Figura 36: Gadishmëria për të ndarë mbetjet në burim në bashkinë Divjakë

- **Aspektet fiskale të ofrimit të shërbimit të mbetjeve**

97.5% e qytetarëve deklarojnë se paguajnë tarifën e pastrimit në bashkinë Divjakë dhe ata të cilët nuk e paguajnë japin këto arsye: i) cilësia e dobët e shërbimit; ii) nuk ka kërkesë llogarie për pagesën e tarifës dhe nuk aplikohen penalitete për mos pagimin e saj.

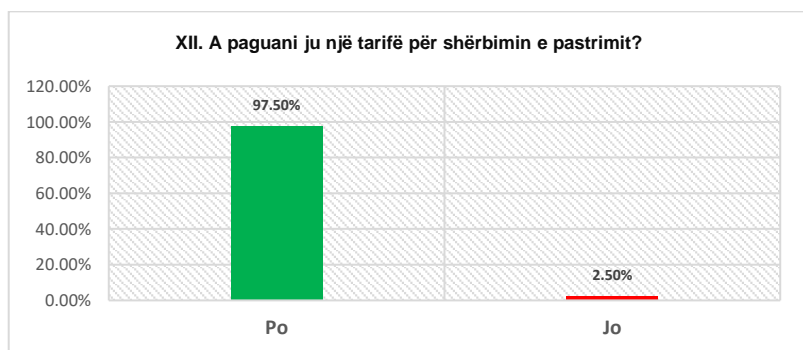


Figura 37: Pagesa e tarifës së pastrimit në bashkinë Divjakë

Të pyetur nëse qytetarët do të ishin të gatshëm të paguanjë më shumë për një shërbim më cilësor **52.78%** e tyre përgjigjen që nuk janë të gatshëm të paguanjë më shumë:



Figura 38: Gadishmëria për të paguar më shumë për një shërbim më cilësor

- Informimi i komunitetit për shërbimin e menaxhimit të mbetjeve**

Vetëm 63.89% e qytetarëve deklarojnë se janë të informuar në lidhje me shërbimin e menaxhimit të mbetjeve, ku faqja e internetit e bashkitë dhe rrjetet sociale dhe rrethi shoqëror përbëjnë mjetet kryesore të informimit:

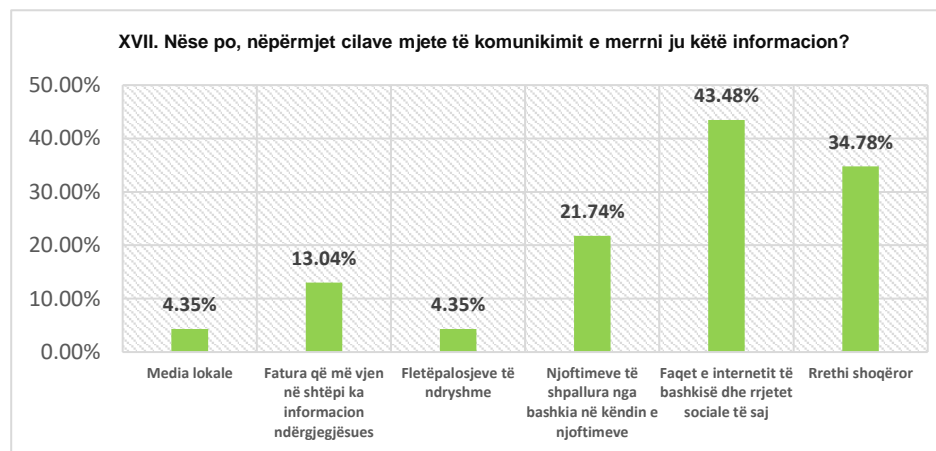
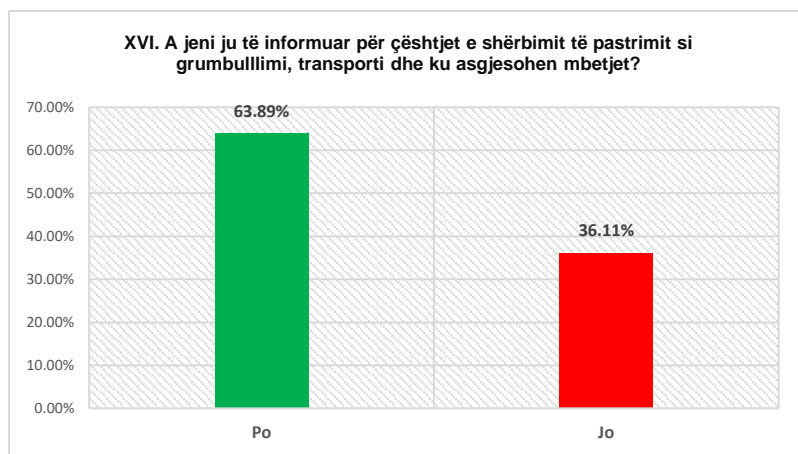


Figura 39: Informimi i qytetarëve për çështjet e menaxhimit të mbetjeve

Qytetarët mendojnë që:

- (i) Hedhja e mbetjeve në vendin e caktuar
- (ii) Mbajtja pastër e hapësirave publike
- (iii) Pagesa e tarifës së pastrimit

Janë tre alternativat që mund të përmirësojnë shërbimin e pastrimit.

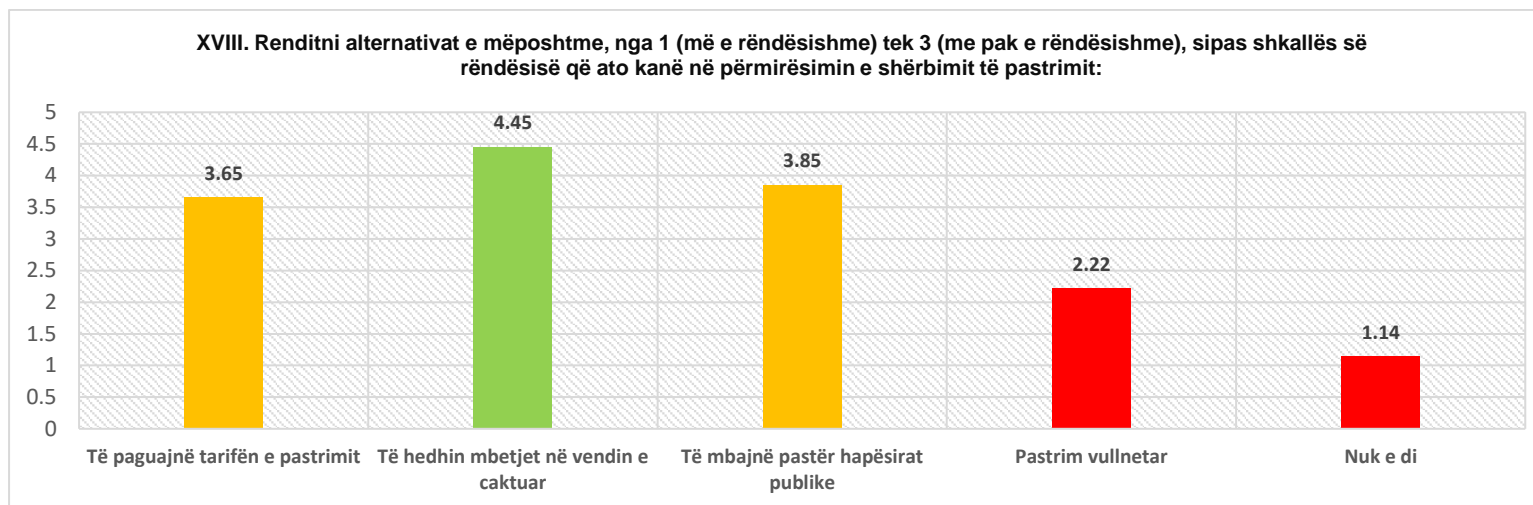


Figura 40: Vlerësimi i alternativave për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve

Qytetarët mendojnë që:

- (i) Rritja e frekuencës të ofrimit të shërbimit
- (ii) Shtimi i numrit të kontenierëve
- (iii) Shtimi i numrit të punëtorëve që mirëmbajnë rrugët
- (iv)

Janë tre alternativat që mund të ndër marrë bashkia për përmirësimin e shërbimit të pastrimit.

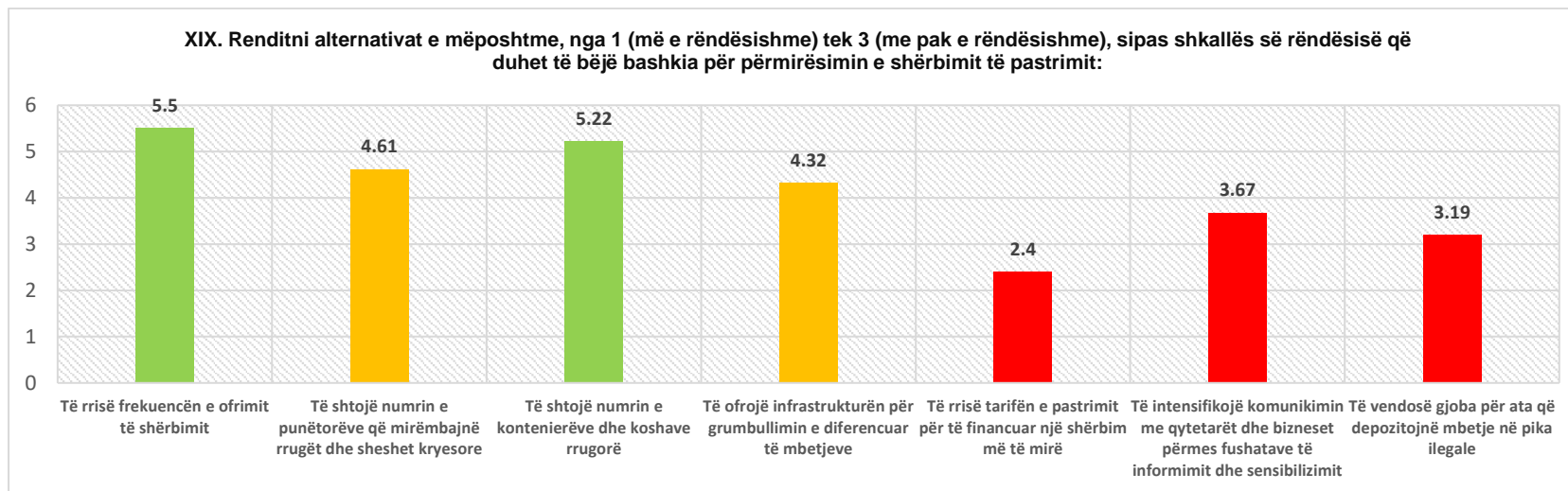


Figura 41: Vlerësimi i alternativave që bashkia mund të ndërmarrë për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve

Në përfundim të pyetësorit qytetarët kanë dhënë notën e vlerësimit për shërbimin e pastrimit në tërësi që ofrohet në territorin e tyre, ku 62% e tyre i japin notën nga 5-8 shërbimit të pastrimit:

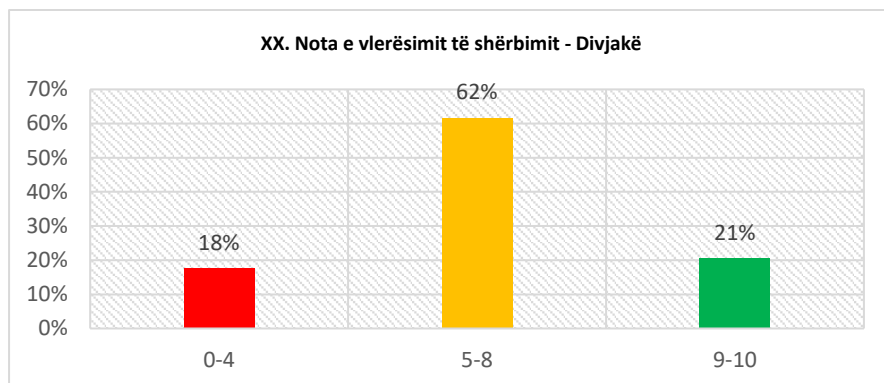


Figura 42: Vlerësimi nga qytetarët i shërbimit në bashkinë Divjakë

V. Rekomandimet për përmirësimin e performancës së shërbimit

Për bashkinë Divjakë përmirësimi i kushteve të kontratës për operatorin e shërbimit është elementi thelbësor për përmirësimin e cilësisë së shërbimit. Kontrata e bazuar mbi vlerësimin e shërbimit të ofruar ose mbi matjen e performancës na prezanton me një koncept të ri, i cili realizon një zhvendosje të kontratës ekzistuese për ofrimin e shërbimit drejt një kontrate të re, e cila na ofron rezultate.

Kontratat e lidhura mbi performancë përcaktojnë rezultatet finale që kontraktuesi do të arrijë në fund të shërbimit të ofruar, por jo metodat dhe rrugët sesi duke krijuar kështu stimuj për zhvillimin e zgjidhjeve inovative për të arritur rezultatet e dëshiruara. Kontratat e bazuara mbi performancë megjithëse janë komplekse në zhvillimin e tyre ato përbëhen nga elementet e mëposhtëm:

- Bashkia duhet **të prioritarizojë objektivat e shërbimit**. Identifikohen rrezultatet e synuara që shërbimi duhet të arrijë. Kjo kërkon që bashkia të përcaktojë me përparësi objektivat më të rëndësishme për shërbimin dhe të qartësojë kostot reale për elementet e veçantë të ofrimit të shërbimit. Bashkia duhet të qartësojë se cili duhet të jetë niveli i synuar i cilësisë dhe cilat mund të jenë kufizimet e kostos në përmbushjen e kësaj cilësie.
- Bashkia duhet **të hartojë/konsolidojë grumbullimin e të dhënave dhe raportimin**. Një nga elementet kryesor për zbatimin e modeleve të kontratave të bazuara mbi performancë është grumbullimi dhe menaxhimi i të dhënave që masin performancën. Mbledhja dhe menaxhimi i të dhënave mund të ndahen në tre aktivitete: 1) përcaktimi i metodave për të grumbulluar të dhënat, 2) përcaktimi i formatit të raportimit, përfshirë afatet kohore dhe deadline; 3) përcaktimi i mënyrës sesi do të rrjedhë informacioni që do të paraqitet.
- Bashkia duhet **të përcaktojë mjetet financiare** për përmbushjen ose tejkalimin e performancës. Në përgjithësi janë tre forma bazë të incentivave financiare: 1) pagesat për realizimin e rezultateve të rena dakord; 2) dëmshpërblimi për mos arritjen e rezultateve të rena dakord; 3) bonuse financiare që shërbejnë si incentiva për arritjen e rezultateve të larta të rena dakord. Gjithsesi, është shumë e rëndësishme që të merret në konsideratë fakti që stimujt duhet të lidhen me arritjen e pikave të rëndësishme që lidhen me performancën e shërbimit dhe jo me ofrimin e tij. Pra nuk kanë të bëjnë me realizimin e aktivitetit, por me performancën e lartë të realizimit të tij.
- Bashkia duhet **të lidhë vendimet e ardhshme të prokurimit** me performancën e kontraktuesit. Këtu dallojmë tre incentiva prokurimi të cilat mund të shkojnë përtej termave të një kontrate normale: 1) trajtim preferencial në tenderin pasardhës për kontraktorin që ka ofruar shërbimin me një performancë të lartë; 2) përcaktimi i opsionit nëse mund të zgjatet një periudhë kontraktuale bazuar kjo mbi performancën e shërbimit; dhe 3) përjashtimi i kontraktuesve të pasukseshëm nga pjesëmarrja në tenderat e ardhshëm.
- Bashkia duhet **të përfshijë në kontratën e performancës** të gjithë elementet e përshkruar më sipër si dhe **procesin e monitorimit** të performancës. Monitorimi i performancës realizohet përmes matjes periodike të tregueseve të performancës. Raportimet e rregullta të performancës duhet të përfshihen në të gjitha kontratat e bazuara në performancë.

Aneksi 1 – Matrica e plotë e vlerësimit të zbatueshmërisë së aktiviteteve të PLMIM

	Programi	Projekti	Piket maksimale nese aktiviteti eshte plotesuar	Piket
I	Programi për përmirësimin dhe eficientimin e shërbimit të pastrimit dhe menaxhimit të mbetjeve në Bashkinë Divjakë			30%
		Projekti për rinovimin e infrastrukturës aktuale të grumbullimit të mbetjeve për përmirësimin e cilësisë së këtij shërbimi (investim në kontenerë dhe makina teknologjike, makina fshirjeje).	15%	3.00
		Projekti për hartimin dhe implementimin e skemës së menaxhimit të mbejeteve spitalore dhe mbejeteve të rrezikshme.	0%	0.00
		Projekti për hartimin dhe vënien në funksion të platformës së monitorimit të menaxhimit të mbetjeve të ngurta në Bashkinë Divjakë.	0%	0.00
		Projekti për hartimin dhe impletmenimin e skemave individuale për menaxhimin e mbetjeve të bizneseve të medha.	15%	3.00
II	Programi për përmirësimin dhe zhvillimin e infrastrukturave për kryerjen e shërbimit të pastrimit të mbetjeve të ngurta me cilësi më të lartë me efekte minimale në mjedis në Bashkinë Divjakë			60%
		Projekti për hartimin e studimit të fizibilitetit dhe studimit teknik për ndërtimin e pikës së transferimit të mbetjeve për në landfillin/incineratorin (f1) në Gradishtë dhe pikës së kompostimit në Grabian.	15%	3.00
		Projekti për zbatimin e projektit teknik për ndërtimin e pikave të transferimit të mbetjeve dhe pikave të kompostimit të mbetjeve organike në Gradishtë dhe në Grabian.	15%	3.00
		Rehabilitimi mjedisor i pikave stacionare të hapura të grumbullimit të mbetjeve.	15%	3.00
		Projekti për rehabilitimin mjedisor të vend-depozitimeve aktuale në fshatrat Gur, Gradishtë dhe Grabian.	15%	3.00

III	Forcimi i menaxhimit financiar në kuadër të menaxhimit efektiv të shërbimit të pastrimit të mbetjeve të ngurta në Bashkinë Divjakë			60%
		Projekti për hartimin e planit të veprimit për venien në punë të sitetmit të tarifimit Progresiv.	15%	3.00
		Projekti për hartimin dhe implementimin e nje programi elektronik për sistemin e tarifimit progresiv.	15%	3.00
		Projekti për implementimin e tarifës progressive për ofrimin e shërbimit të menaxhimit dhe pastrimit të mbetjeve të ngurta urbane në Bashkinë Divjakë.	15%	3.00
		Projekti për hartimin e planit financiar të veprimit për aplikimin e tarifës së depozitimit përfundimtar.	15%	3.00
IV	Programi për sensibilizimin e komunitetet për menaxhimin efektiv të mbetjeve dhe për mbajtjen pastër të qytetit			60%
		Nxitja e komunitetit për ndërmarrja e iniciativave për reduktimin e sasive të mbetjeve me anë të proceseve të ripërdorimit kompostimit dhe riciklimit të tyre nga komuniteti.	30%	3.00
		Projekti për informimin e komunitetit dhe transparencën mbi shërbimin e menaxhimit të mbetjeve dhe rëndësinë e tij në territo.	30%	3.00
Vlerësimi Total i Zbatimit të Planit				53%

Aneksi 2 – Llogaritja e treguesëve cilësor të performancës

Llogaritja e indikatorit cilësor: Roli i bashkise ne menaxhimin e mbetjeve

Kriteret që vlerësohen	MENYRA E VLERSIMIT	Piket
1. Plani lokal per menaxhimin e mbetjeve	1.1. Bashkia nuk ka plan per menaxhimin e mbetjeve 1.2. Bashkia ka nje plan te miratuar qe nuk zbatohet 1.3. Bashkia ka nje plan te miratuar qe monitorohet ne koherence me politikat kombetare	0 10 20
2. Struktura organizative e bashkise	2.1. Bashkia ka vetem nje person pergjegjes per MM 2.2. Bashkia ka nje strukture me detyra dhe pergjegjesi te percaktuara 2.3. Stafi trajnohet te pakten 2 here ne vit per ceshtjet e MM	0 10 20
3. Database-i i mbetjeve	3.1. Bashkia ka evidenca te matjes ditore mujore te sasise se grumbulluar te mbetjeve por jo nje database ku rregjistron cdo dite/muaj keto te dhena 3.2. Bashkia kryen matje dhe vleresime ne menyre te rregullt te sasise se gjeneruar te mbetjeve, perberjes mercologjike, sasise se grumbulluar, te ricikluar & trajtuar 3.3. Bashkia ploteson database-in bazuar vetem ne matje sipas procedurave dhe metodologjive standarte dhe jo ne baze te sugjerimeve/vleresimeve/perafrimeve	0 10 20
4. Sistemi i monitorimit	4.1. Bashkia ka supervisor per monitorimin e sherbimit / por ka mungese evidencash statistikore qe percaktojne sasine dhe cilesine e sherbimit te ofruar 4.2. Bashkia ka supervisor per monitorimin dhe evidenca pershkrimore per sherbimin por mungojne treguesit e performances dhe matjes se cilesise se sherbimit 4.3. Bashkia ka procedura standarte te miratuara per monitorimin e sherbimit dhe matjen e indikatorëve te performances	0 10 20
5. Fushatat e ndergjegjesimit	5.1. Bashkia / Firma kryejne fushata ndergjegjesimi sporadike pa matje impakti, te pakoordinuara dhe te pa monitoruara 5.2. Bashkia informon banoret per rolin dhe detyrimet qe ata kane per menaxhimin e mbetjeve permes ẽbsite-it dhe mediave sociale 5.3. Bashkia ka nje strategji te miratuar ne keshill e shoqeruar me buxhet per fushatat e ndergjegjesimit/informimit dhe raporton para keshikit duke vleresuar impactin e tyre	0 10 20

Llogaritja e indikatorit cilësor: Pastertia e bashkise

Kriteret që vlerësohen	MENYRA E VLERSIMIT	Piket
1. Prezenca e konteniereve te demtuar qe nuk jane riparuar (pa rrota, te deformuar pa kapak)	1.1. Konteniere me demtime strukture (te deformuar te care) me shume se 50% e tyre 1.2. Konteniere me demtime mesatare (mungese rrotash, kapakesh) me shume se 30% e tyre 1.3. Konteniere shume pak te demtuar (kryesisht mungesa kapaku) me pak se 5% e tyre	0 10 20

2. Prezenca e mbetjeve te akumuluar rreth kontenerit pas kryerjes se sherbimit	2.1. Prezenca e qeseve me mbeturin rreth konteniereve (shume e dukshme)	0
	2.2. Prezenca e paket e mbeturinave te pafshira perreth konteniereve (sporadike)	10
	2.3. Prezenca e vogel e mbeturinave dhe mosdisinfektim i konteniereve (pothuaj asgje)	20
3. Prezenca e mbetjeve ne rruget kryesore pas kryerjes se fshirjes/larjes	3.1. Prezenca e madhe e mbeturinave te perhapura anes rruges prane trotuareve (shume e dukshme)	0
	3.2. Prezenca mesatare e mbeturinave anes kuletave te rrugëve (sporadike)	10
	3.3. Prezenca e vogel e mbeturinave copa te vogla mbtjesh te riciklueshme (pak pothuajse fare)	20
4. Prezenca e mbetjeve ne periferi, pika ilegale dhe djegie e mbetjeve ne konteniere	4.1. Prezenca e pikave ilegale historike te grumbullimit te mbetjeve / gjurme te djegies	0
	4.2. Prezenca e mbetjeve te perhapura ne rruge si pasoje e mungeses se grumbullimit	10
	4.3. Prezenca e vogel e mbetjeve vetem perreth konteniereve (pak e dukshme)	20
5. Përdorimi i mjeteve personale mbrojtëse nga puntoret e pastrimit dhe zbatimi i protokollove në rast incidentesh	5.1. Puntoret e bashkise ose te firmes nuk perdorim mjete mbrojtese personale	0
	5.2. Puntoret e bashkise dhe firmes perdorin shume pak mjetet mbrojtese (doreza, cizme dhe jelek fosforeshent)	10
	5.3. Puntoret e bashkise dhe ose te firmes kryejne rregullisht vizitat mjeksore, vaksinimet, mbajte te gjithë mjetet mbrojtese perfshire dhe maskat	20

Llogaritja e indikatorit cilesor: Kenaqesia e publikut

Kriteret qe vleresohen	MENYRA E VLERESIMIT	Piket
1. Matja me pyetesore e kenaqesise se publikut per sherbimin e pastrimit	1.1. Publiku eshte shume i pakenaqur per cilesine e sherbimit (e vlereson ate me noten 4 – 6)	E Ulet
	1.2. Publiku eshte mesatarish i kenaqur me cilesine e sherbimit (e vlereson ate me noten 6 – 8)	E mesme
	1.3. Publiku eshte i kenaqur me cilesine e sherbimit (e vlereson ate me noten 8 – 10)	E larte

Llogaritja e indikatorit cilesor: Transparenca e sistemit te faturimit

Kriteret qe vleresohen	MENYRA E VLERESIMIT	Piket
1. Matja e transparencës se sistemit te	1.1. Nuk ka një sistem faturimi për tarifën e mbetjeve	E Ulet
	1.2. Ekziston një system faturimi, gjeneruesit marrin një faturë të përmbledhur.	E Mesme
	1.3. Ekziston një sistem faturimi. Qytetarët kanë akses në informacion për	

faturimit	të kuptuar llogaritjen e tarifës. Mënyra sesi është llogaritur tarifa është e qartë dhe transparente për gjeneruesit e mbetjeve	E Larte
-----------	---	---------

Aneksi 3 – Pyetësi për matjen e kënaqësisë së banorëve për shërbimin e pastrimit

PYETËSOR PËR VLERËSIMIN E KËNAQËSISË QYTETARE PËR SHËRBIMIN E MENAXHIMIT TË MBETJEVE NË BASHKINË _____

Bashkia	Njësia administrative	Zona e Shërbimit	Nr. i pyetësit
---------	-----------------------	------------------	----------------

Ky pyetësor realizohet nga Bashkia _____ dhe ka si qëllim të vlerësojë shkallën e kënaqësisë së qytetarëve për shërbimin e pastrimit të ofruar nga Bashkia _____. Përgjigjet Tuaja janë konfidenciale dhe nuk do të publikohen, apo nuk do të përdoren për asnjë qëllim tjetër përveçse për të vlerësuar shërbimin e menaxhimit të mbetjeve.

1. A ofrohet shërbimi i pastrimit në zonën ku ju banoni?

a Po	b Jo
------	------

1.1. Nëse **po**, sa të kënaqur jeni ju me cilësinë e shërbimit të pastrimit në zonën ku ju banoni?

a Shumë të kënaqur	b Të kënaqur	c Neutral
d Të pakënaqur	e Shumë të pakënaqur	f Tjetër _____

2. Nga alternativat e mëposhtme, cilat mendoni se ndikojnë më tepër negativisht në cilësinë e shërbimit në zonën ku banoni? (Zgjidhni max 3 prej tyre)

a Nr i kontenierëve nuk është i mjaftueshëm	b Frekuenca shërbimit nuk është e mjaftueshme	e Kontenierët tejmbushen nga bizneset e zonës
d Qytetarët i hedhin mbetjet jashtë kontenierëve	e Aktiviteti ilegal i grumbulluesve të mbetjeve të riciklueshme	f Tjetër _____

3. A është i mjaftueshëm numri i kontenierëve për grumbullimin e mbetjeve në zonën ku ju banoni?

a Po	b Jo	c Tjetër _____
------	------	----------------

4. Sipas informacionit që ju keni, si do ta vlerësoni frekuencën e ofrimit të shërbimit të grumbullimit të mbetjeve në zonën ku ju banoni?

a	E rregullt (<i>mbetjet nuk janë problem në zonë</i>)	b	Jo e rregullt (<i>shpesh ka mbetje të akumuluar në territor</i>)	c	Vetëm, në raste kur njoftohet bashkia nga banorët
d	Vetëm kur ka aktivitete turistike apo kulturore në zonë	e	Nuk e di	f	Tjetër _____

5. Sipas mendimi tuaj si do të vlerësonit, Ju shkallën e pastërtisë së rrugëve dhe shesheve kryesore në bashkinë tuaj?

a	Shumë të pastra	b	Të pastra	c	Neutral
d	Të papastra	e	Shumë të papastra	f	Tjetër _____

6. Sipas mendimit tuaj, cili nga faktorët mëposhtë ndikon më shumë në cilësinë e shërbimit të pastrimit në zonën ku ju banoni?

a	Prezencë e mbetjeve të akumuluar përreth kontenerëve para se të kryhet shërbimi	b	Prezencë e mbetjeve të akumuluar përreth kontenerëve pasi kryhet shërbimi	c	Prezencë e mbetjeve në rrugët kryesore të qytetit dhe në vendet më të populluara
d	Prezencë e mbetjeve të akumuluar në rrugët periferike ose anës tyre	e	Djegje e mbetjeve në zonat periferike/rurale	f	Tjetër _____

7. A jeni të gatshëm të ndani në familjet tuaja mbetjet që prodhoni në dy kosha: mbetje të thata (*letër&karton, qelq, plastikë, kanaçe alumini*) dhe mbetje të njoma (*mbetjet nga kuzhina dhe të tjera*)?

a	Po	b	Jo	c	Tjetër _____
---	----	---	----	---	--------------

8. A ka në territorin e bashkisë tuaj grumbuj mbetjesh, të depozituara në mënyrë ilegale, në mjedise të hapura?

a	Po	b	Jo	c	Tjetër _____
---	----	---	----	---	--------------

8.1 Nëse po, ku ndodhen këto grumbuj depozitimesh mbetjesh?

a	Pranë brigjeve të lumenjve	b	Në hapsira pranë tokave bujqësore	c	Në oborret e pallateve
d	Anës rrugëve	e	Në zonat periferike	f	Tjetër _____

13. Ju lutem zgjidhni 3 nga alternativat e mëposhtme si më të rëndësishmet, sipas mendimit tuaj që duhet të bëjë bashkia, në drejtim të përmirësimit të cilësisë së shërbimit të pastrimit. Renditni nga 1 (më e rëndësishme) në 3 (më pak e rëndësishme):

a	Të rrisë frekuencën e ofrimit të shërbimit	d	Të ofrojë infrastrukturën për grumbullimin e diferencuar të mbetjeve
b	Të shtojë numrin e punëtorëve që mirëmbajnë rrugët dhe sheshet kryesore	e	Të rrisë tarifën e pastrimit për të financuar një shërbim më të mirë
c	Të shtojë numrin e kontenierëve dhe koshave rrugorë	f	Të intensifikojë komunikimin me qytetarët dhe bizneset përmes fushatave të informimit dhe sensibilizimit
g	Të vendosë gjoba për ata që depozitojnë mbetje në pika ilegale		
h	Tjetër		

Duke ju falenderuar për përgjigjet, në përfundim të këtij pyetësi do të dëshironim të kishim një vlerësim final nga Ju për cilësinë e shërbimit të pastrimit për Bashkinë _____ . Nga 1 deri tek 10 cilën notë do t'i jepnit këtij shërbimi?
