**BASHKIA LIBRAZHD**

**Vlerësimi i Performancës së Shërbimit të Menaxhimit të Mbetjeve**

**Qershor 2022**

**TABELA E PERMBAJTJES**

[I. Përmbledhja e gjetjeve kryesore 3](#_Toc106287350)

[II. Qëllimi dhe objektivat e raportit 5](#_Toc106287351)

[III. Përmbajtja e raportit të vlerësimit 6](#_Toc106287352)

[IV. Vlerësimi i performancës së shërbimit 6](#_Toc106287353)

[4.1 Monitorimi i zbatimit të aktiviteteve të parashikuara në PLMIM 6](#_Toc106287354)

[4.1.1 Metodologjia e vlerësimit të shkallës së zbatimit të PVMIM 7](#_Toc106287355)

[4.1.2 Rezultatet e monitorimit të shkallës së zbatimit të PVMIM 10](#_Toc106287356)

[4.1.3 Rekomandime për zbatimin e metodologjisë së monitorimit të zbatimit të PVMIM 14](#_Toc106287357)

[4.2 Treguesit e performancës 15](#_Toc106287358)

[4.2.1 Metodologjia e vlerësimit të performancës së shërbimit në Bashkinë Librazhd 15](#_Toc106287359)

[4.2.2 Rezultatet e monitorimit të tregueseve te performancës në Bashkinë Librazhd 18](#_Toc106287360)

[4.2.3 Rekomandime për zbatimin e metodologjisë për matjen e tregueseve të performancës 23](#_Toc106287361)

[4.3 Matja e kënaqësisë së banorëve për shërbimin e pastrimit 24](#_Toc106287362)

[4.3.1 Metodologjia për matjen e kënaqësisë së banorëve 24](#_Toc106287363)

[4.3.2 Rezultatet e sondazhit për matjen e opinionit të banorëve 26](#_Toc106287364)

[V. Rekomandimet për përmirësimin e performancës së shërbimit 33](#_Toc106287365)

[Aneksi 1 – Matrica e plotë e vlerësimit të zbatueshmërisë së aktiviteteve të PLMIM 34](#_Toc106287366)

[Aneksi 2 – Llogaritja e treguesëve cilësor të performancës 37](#_Toc106287367)

[Aneksi 3 – Pyetësori për matjen e kënaqësisë së banorëve për shërbimin e pastrimit 39](#_Toc106287368)

**LISTA E FIGURAVE**

[Figura 1: Përmbajtja e raportit të vlerësimit 6](#_Toc106287369)

[Figura 2: Organizimi i Planit të Veprimit të PMMU për Bashkinë Librazhd 7](#_Toc106287370)

[Figura 3: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të planit të veprimit të PMMU 8](#_Toc106287371)

[Figura 4: Pesha specifike e çdo objektivi në përmbushjen e PMMU për Bashkinë Librazhd 9](#_Toc106287372)

[Figura 5: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të objektivit 1 të PMMU për bashkinë Librazhd 10](#_Toc106287373)

[Figura 6: Shkalla e zbatimit të objektivit 1 të PMMU për bashkinë Librazhd 10](#_Toc106287374)

[Figura 7: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të objektivit 2 të PMMU për bashkinë Librazhd 11](#_Toc106287375)

[Figura 8: Shkalla e zbatimit të objektivit 2 të PMMU për bashkinë Librazhd 11](#_Toc106287376)

[Figura 9: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të objektivit 3 të PMMU për bashkinë Librazhd 12](#_Toc106287377)

[Figura 10: Shkalla e zbatimit të objektivit 3 të PMMU për bashkinë Librazhd 12](#_Toc106287378)

[Figura 11: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të objektivit 4 të PMMU për bashkinë Librazhd 12](#_Toc106287379)

[Figura 12: Shkalla e zbatimit të objektivit 4 të PMMU për bashkinë Librazhd 13](#_Toc106287380)

[Figura 13: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të objektivit 5 të PMMU për bashkinë Librazhd 13](#_Toc106287381)

[Figura 14: Shkalla e zbatimit të objektivit 5 të PMMU për bashkinë Librazhd 13](#_Toc106287382)

[Figura 15: Shkalla e zbatimit të të gjithë objektivave dhe planit të veprimit të PMMU për bashkinë Librazhd 14](#_Toc106287383)

[Figura 16: Përmirësimi i shërbimit bazuar mbi treguesit e performancës 15](#_Toc106287384)

[Figura 17: Indikatorët sasior dhe cilësor për vlerësimin e performancës së shërbimit 16](#_Toc106287385)

[Figura 18: Llogaritja e Indikatorëve sasiorë 16](#_Toc106287386)

[Figura 19: Vlerësimi i Indikatorëve cilësor 17](#_Toc106287387)

[Figura 20: Sistemi i benchmark-ut për sektorin e mbetjeve 18](#_Toc106287388)

[Figura 21: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i zonës me shërbim në bashkinë Librazhd 18](#_Toc106287389)

[Figura 22: Rezultatet e treguesit – Pastërtia e bashkisë Librazhd 19](#_Toc106287390)

[Figura 23: Rezultatet e treguesit – Gadishmëria e bashkisë për të adresuar ankesat e publikut 19](#_Toc106287391)

[Figura 24: Rezultatet e treguesit – Shkalla grumbullimit të diferencuar në bashkinë Librazhd 20](#_Toc106287392)

[Figura 25: Rezultatet e treguesit – Trajimi i mbetjeve në përputhje me legjislacionin në bashkinë Librazhd 20](#_Toc106287393)

[Figura 26: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i kostos së shërbimit për bashkinë Librazhd 21](#_Toc106287394)

[Figura 27: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Librazhd 21](#_Toc106287395)

[Figura 28: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Librazhd 22](#_Toc106287396)

[Figura 29: Kontributi i perfitueseve të shërbimit në grumbullimin e tarifës në bashkinë Librazhd 22](#_Toc106287397)

[Figura 30: Rezultatet e treguesit – Transparenca e sistemit të faturimit për bashkinë Librazhd 23](#_Toc106287398)

[Figura 31: Rezultatet e treguesit – koherenca në aspektet institucionale 23](#_Toc106287399)

[Figura 32: Zona e shërbimit të pastrimit ku banojnë plotësuesit e pyetësorit në bashkinë Librazhd 25](#_Toc106287400)

[Figura 33: Vlerësimi për ofrimin e shërbimit në Bashkinë Librazhd 26](#_Toc106287401)

[Figura 34: Aspektet që ndikojnë negativisht në cilësinë e shërbimit në bashkinë Librazhd 27](#_Toc106287402)

[Figura 35: Mjaftueshmëria e kontenierëve dhe frekuenca e ofrimit të shërbimit 27](#_Toc106287403)

[Figura 36: Cilësia e pastërtisë për sheshet dhe rrugët në bashkinë Librazhd 28](#_Toc106287404)

[Figura 37: Prania e depozitimeve ilegale të mbetjeve në territorin e bashkisë Librazhd 28](#_Toc106287405)

[Figura 38: Gadishmëria për të ndarë mbetjet në burim në bashkinë Librazhd 29](#_Toc106287406)

[Figura 39: Pagesa e tarifës së pastrimit në bashkinë Librazhd 29](#_Toc106287407)

[Figura 40: Gadishmëria për të paguar më shumë për një shërbim më cilësor 30](#_Toc106287408)

[Figura 41: Informimi i qytetarëve për çështjet e menaxhimit të mbetjeve 30](#_Toc106287409)

[Figura 42: Vlerësimi i alternativave për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve 31](#_Toc106287410)

[Figura 43: Vlerësimi i alternativave që bashkia mund të ndërmarrë për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve 32](#_Toc106287411)

[Figura 44: Vlerësimi nga qytetarët i shërbimit në bashkinë Librazh 32](#_Toc106287412)

# Përmbledhja e gjetjeve kryesore

Shkalla aktuale e zbatueshmërisë së PLMIM[[1]](#footnote-1) në bashkinë Librazhd, 1 vit pas miratimit të tij, është në nivelin 76%.

Shkalla e përmbushjes së 4 objektivave sspecifikë të PLMIM (zbatimi i çdo aktiviteti brenda çdo objektivi) është si më poshtë:

1. Deri në vitin 2024 të kemi arritur shtrirjen e shërbimit të pastrimit deri në 80% të popullsisë **70%**
2. Ndërgjegjësimi i komunitetit pir hedhjen e mbetjeve ni venddepozitimet e caktuara, ni vendet ku shirbimi ofrohet pir heri ti parë **55%**
3. Menaxhimi i mbetjeve urbane në zonat turistike si parku kombëtar Shebenik Jabllanicë, Rezervati i gjuetisë Kuturman dhe në të gjitha monumentet e natyrës deri në vitin 2024 **75%**
4. Të ulet sasia e mbetjeve që dërgohen në incinerator në masën 20% krahasuar me vitin 2019 **100%**
5. Nxitja e bizneseve ricikluese neper favorizimeve me taksat vendore dhe mbeshtetje nepermjet formave te partneritetit publik privat **80%**

Në vitin 2021 bashkia Librazhd ka arritur mbulueshmërinë e territorit me shërbim në masën 41%.

Ky nivel i mesatar i mbulueshmërisë së territorit më shërbim tregon që bashkia Librazhd nuk e mbulon të gjithë territorin e njësive rurale. Në lidhje me nivelin e pastërtisë së shesheve dhe rrugëve, bashkia e vlerëson në një nivel mesatar në 56%.

Në bashkinë Librazhd për herë të parë u realizuar matja e kënaqësisë së publikut kundrejt shërbimit të pastrimit. Në total u morën 93 përgjigje në rang bashkie dhe dolën këto rezultate:

* 61.45% deklarojnë se marrin shërbimin në zonën ku banojnë.
* 75% shprehen se janë shumë të kënaqur dhe të kënaqur me shërbimin e ofruar, ndërkohë që 16.92% 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.**
* 54.41% e tyre vlerësojnë që numri i kontenierëve nuk është i mjaftueshëm dhe 46.97% e tyre vlerësojnë së frekuenca shërbimit të grumbullimit të mbetjeve nuk është e rregullt.
* 60.61% e qytetarëve vlerësojnë si të pastra dhe shumë të pastra sheshet dhe rrugët kryesore të bashkisë.
* Të anketuarit vlerësojnë se “prezenca e akumuluar e mbetjeve përreth kontenierëve përpara dhe pas kryerjes së shërbimit” dhe prezenca e mbetjeve në akumuluar në periferitë e qyteteve si faktorët më të rëndësishëm që ndikojnë drejtëpërdrejti në cilësinë e shërbimit në territorin e bashkisë.
* 86.89% e qytarëve deklarojnë se janë të gatshëm të ndajnë mbetjet në burim në dy rryma: të njoma dhe të thata.
* 59.02% e qytetarëve deklarojnë se në territorin e bashkisë ka grumbuj mbetjesh të depozituar në pika ilegale, të cilat kryesisht ndodhen pranë brigjeve të lumenjve dhe në zonat periferike.
* 84.75% e qytetarëve deklarojnë se paguajnë tarifën dhe vetëm 13.56% 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 32.14% e qytetarëve.
* 58.93% e qytetarëve pranojnë se janë të informuar për çështjet e menaxhimit të mbetjeve dhe 41.07% e tyre deklarojnë se nuk janë të informuar.
* Të anketuaritvlerësojnë faqen e internetit dhe 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 shtojë numrin e kontenierëve; ii) Të rrisë frekuencën e shërbimit të pastrimit; 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 Librazhd nuk ka ende progres në grumbullimin e diferencuar të mbetjeve, i cili do të mundësonte zvogëlimin e sasisë së mbetjeve që shkojnë në Impiantin me trajtim energjie në Elbasan. Si për vitin 2020 ashtu edhe për vitin 2021 ky tregues ishte 0%.

Trajtimi i mbetjeve në bashkinë Librazhd kryhet në përputhje me kriteret e legjislacionit, pasi mbetjet dërgohen rregullisht, si për 2020 ashtu edhe për 2021 në Impiantin me Trajtim Energjie në Elbasan.

Ndonëse niveli i grumbullimit të tarifave të pastrimit kundrejt planifikimit të tyre ishte pothuajse 100% në të dyja vitet, mbulimi i kostos së shërbimi nga tarifat e grumbulluara pati një rënie nga viti në vit, nga 76% në vitin 2020 deri në 53% 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 vlerërson në masën 88%.

Ndërkohë që për të arritur një performancë më të lartë të shërbimit të ofruar, bashkia Librazhd 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.

# Qëllimi dhe objektivat e raportit

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

# 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 Librazhd, 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. 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 Librazhd.

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

# Vlerësimi i performancës së shërbimit

## 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 Elbasan (RFP), u zhvillua dhe u zbatua kjo metodologji për vlerësimin e nivelit të zbatimit të veprime te detajuarave të planit. Vlerësimi u realizua nga vetë përfaqësuesit e Bashkisë Librazhd, të asistuar nga Pika Fokale Rajonale e Qarkut Elbasan dhe asistenca 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.

### Metodologjia e vlerësimit të shkallës së zbatimit të PVMIM

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

Përfaqësuesit në Bashkinë Librazhd, nëpërmjet kësaj metodologjie, synuan të vlerësojnë për herë të parë zbatueshmërinë e PMMU, ***një vit pas miratimit të tij****.* Gjithsesi, kjo metodologji mund të aplikohet nga Bashkia Librazhd, 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 Elbasan 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 PMMU të Bashkisë Librazhd, përbëhet nga një plan kryesor, i cili ka objektiva specifikë, ku çdo objektiv përbëhet nga aktivitete, përmbushja e të cilave është e parashikuar në kohë përgjatë periudhës 2020 – 2024. Në skemën më poshtë tregohet mënyra se si është kompozuar plani i veprimit në PMMU në Bashkinë Librazhd:

Figura 2: Organizimi i Planit të Veprimit të PMMU për Bashkinë Librazhd

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

|  |  |
| --- | --- |
| **Mënyra e vlerësimit të aktivitetit** | **Pikët** |
| **Nëse aktiviteti është realizuar plotësisht** | **5** |
| **Nëse aktiviteti është duke u realizuar** | **3** |
| **Nëse aktiviteti nuk është nisur ende** | **0** |

Figura 3: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të planit të veprimit të PMMU

Vlerësimi me pikë i çdo aktiviteti bën të mundur vlerësimin sasior fillimisht të përmbushjes së objektivave specifikë, dhe më tej të planit meqënëse objektivat specifikë janë pjesë përbërëse të planit. Në metodologjinë e zhvilluar me grupin e punës është rënë dakord që një objektiv specifik të jetë i plotësuar do të duhet që të gjitha aktivitetet nën atë objektiv të jenë të zbatuara plotësisht. Në këtë rast objektivi specifik merr vlerën 100%.

Më tej në metodologji është vendosur që pesha specifike në % e çdo aktiviteti përbërës të një objektivi specifik të jetë e njëjtë ndërkohë që shuma e tyre të jetë e barabartë me 100%. Pra është paraparë që rëndësia e çdo aktiviteti të jetë e njëjtë në përmbushjen e objektivit. Në po të njëjtën mënyrë, edhe pesha specifike në % e çdo objektivi specifik për të përmbushur planin është e njëjtë për çdo objektiv specifik. Konkretisht, në planin e veprimit të bashkisë Librazhd, meqënëse janë pesë objektiva, pesha specifike e secilit prej tyre në realizimin e planit total është 20%.

Në figurën e mëposhtme paraqitet rasti i vlerësimit të zbatimit të planit të Bashkisë së Librazhdit, deri në fund të vitit 2021, ku siç do ta shohim, ai rezulton të jetë i zbatuar në deri në masën 76%, siç tregohet në grafikun më poshtë:

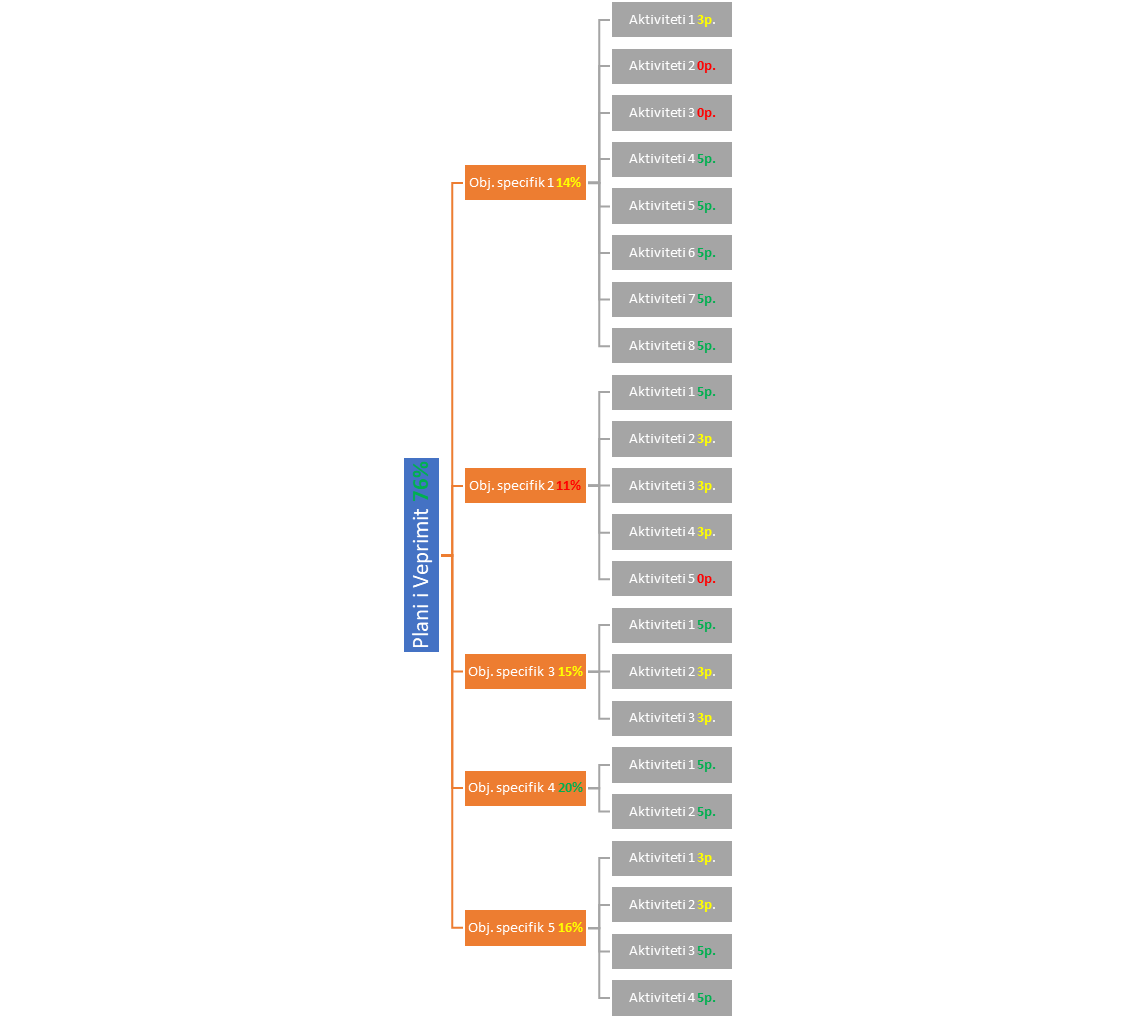


Figura 4: Pesha specifike e çdo objektivi në përmbushjen e PMMU për Bashkinë Librazhd

Në këtë mënyrë, përfaqësuesit e bashkisë Librazhd së bashku me RFP e Qarkut Elbasan kanë analizuar çdo aktivitet duke vlerësuar me pikë përkatësisht me 0, 3 dhe 5, nëse aktiviteti 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 objektivave dhe së fundi përmbushja e PMMU.

Në kapitujt më poshtë, secili prej objektivave do të shqyrtohet me kujdes.

### Rezultatet e monitorimit të shkallës së zbatimit të PVMIM

Plani është hedhur në formatin e metodologjisë në programin MSExcel, e cila është përshatur në bazë të karakteristikave të planit (numri i objektivave, aktiviteteve dhe pesha specifike e tyre në përqindje të realizimit të planit).

Në grafikët e mëposhtëm paraqiten në përqindje rezultatet e monitorimit të shkallës së përmbushjes së çdo objektivi të planit të veprimit për PMMU për bashkinë Librazhd, një vit pas miratimit të tij.

Objektivi i parë i planit të veprimit cilëson: *“Deri në vitin 2024 të kemi arritur shtrirjen e shërbimit të pastrimit deri në 80% të popullsisë.”* Ky objektiv përbëhet nga tetë aktivitete, pesë prej të cilave janë vlerësuar maksimalisht me pesë pikë si pasojë e përmbushjes së tyre. Dy aktivitete nuk janë realizuar, ndërsa një tjetër është në process zbatimi. Në grafikun e mëposhtëm paraqiten aktivitetet e objektivit të parë, të vlerësuar sipas pikëve (me 0, 3 ose 5 pikë). Nga pikëzimi i aktiviteteve shihet nevoja për të punuar me miratimin dhe rishikimin e PVMMU-së për Bashkinë Librazhd.

Figura 5: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të objektivit 1 të PMMU për bashkinë Librazhd

Në skemën e mëposhtme tregohet shkalla e realizimit të këtij objektivi si pjesë e planit të veprimit. Ky objektiv konsiston në 20% të realizimit të planit dhe vlerësimi i statusit aktual të tij paraqitet si 14/20%.

Figura 6: Shkalla e zbatimit të objektivit 1 të PMMU për bashkinë Librazhd

Objektivi i dytë është më pak i realizuari në të gjithë PMMU-në e bashkisë Librazhd. Përbëhet nga pesë aktivitete, ku përqindjen më të lartë, e zënë ato që janë në proces zbatimi. Ky objektiv ka këtë synim: “Ndërgjegjësimi i komunitetit për hedhjen e mbetjeve në venddepozitimet e caktuara, në vendet ku shërbimi ofrohet për herë të parë.” Pikëzimi maksimal përkon me aktivitetin e parë të këtij objektivi, i cili konsiston në zhvillimin e aktiviteteve ndërgjegjësuese në komunitet dhe shkolla për mbrojtjen e mjedisit.

Figura 7: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të objektivit 2 të PMMU për bashkinë Librazhd

Objektivi i dytë është më pak i realizuari në të gjithë PMMU-në e bashkisë Librazhd. Përbëhet nga pesë aktivitete, ku përqindjen më të lartë, e zënë ato që janë në proces zbatimi. Ky objektiv ka këtë. Skema e mëposhtme paraqet vlerësimin e realizimit të objektivit të dytë të PMMU-së për Bashkinë Librazhd. Për realizimin e plotë të këtij objektivi duhet punuar ende për aktivitetet e papërmbushura, të cilat janë vlerësuar me 3 pikë, si dhe rëndësi më të madhe i duhet kushtuar organizimit të ditëve të pastrimit me pjesmarrjen e komunitetit.

Figura 8: Shkalla e zbatimit të objektivit 2 të PMMU për bashkinë Librazhd

*“Menaxhimi i mbetjeve urbane në zonat turistike si parku kombëtar Shebenik Jabllanicë, Rezervati i gjuetisë Kuturman dhe në të gjitha monumentet e natyrës deri në vitin 2024.”* Është objektivi i tretë i planit të veprimit të Bashkisë Librazhd. Nga tre aktivitetet e tij përbërëse, dy janë në proces zbatimi, kurse aktiviteti tjetër është i realizuar plotësisht, gjë e cila pasqyrohet në vlerësimet me pikë për çdo aktivitet në grafikun e mëposhtëm:

Figura 9: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të objektivit 3 të PMMU për bashkinë Librazhd

Finalizimi i aktivitetit 2 dhe 3 deri në fund të vitit 2024 do të përmbylli dhe realizimin e objektivit të tretë të planit të veprimit, realizimi i të cilit është i vlerës 15%, siç shihet dhe në grafikun e mëposhtëm.

Figura 10: Shkalla e zbatimit të objektivit 3 të PMMU për bashkinë Librazhd

Objektivi i katërt: *“Të ulet sasia e mbetjeve që dërgohen në incinerator në masën 20% krahasuar me vitin 2019.”* është i përmbushur në sajë të realizimit të kompletuar të dy aktiviteteve përbërës të tij. Aktivitetet e mëposhtme janë pasqyrues të punës së bashkisë në lidhje me ndërgjegjësimin dhe nismat e ndërmarra për ndarjen e mbetjeve në burim dhe riciklimin e tyre.

Figura 11: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të objektivit 4 të PMMU për bashkinë Librazhd

Pikëzimi maksimal i aktiviteteve të objektivit të katërt, për rrjedhojë çon në ngjyrimin e gjëlbër të grafikut të mëposhtëm, i cili paraqet dhe realizimin e plotë të tij me 20%.

Figura 12: Shkalla e zbatimit të objektivit 4 të PMMU për bashkinë Librazhd

Objektivi i pestë dhe i fundit përbëhet nga katër aktivitete dhe vjen i dyti në radhë përsa i përket përqindjes së realizimit. Synimi i tij është: *“Nxitja e bizneseve ricikluese nëpërmjet favorizimeve me taksat vendore dhe mbeshtetje nëpërmjet formave të partneritetit publik privat.”* Dy prej katër aktiviteteve janë të vlerësuar me 3 pikë sepse janë ende në proces zbatimi. Këto aktivitete konsistojnë në takime me biznese ricikluese dhe hartimin e një pakete fiskale në favor të tyre. Dy aktivitetet e fundit janë të vlerësuara me nga pesë pikë dhe kanë në fokus transparencën dhe komunikimin.

Figura 13: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të objektivit 5 të PMMU për bashkinë Librazhd

Figura 14: Shkalla e zbatimit të objektivit 5 të PMMU për bashkinë Librazhd

Rezultatet e monitorimit të PMMU, 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 objektivave përcakton dhe shkallën e zbatimit të të gjithë planit të veprimit, i cili aktualisht është në masën 76% të zbatueshmërisë së tij.

Figura 15: Shkalla e zbatimit të të gjithë objektivave dhe planit të veprimit të PMMU për bashkinë Librazhd

### 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 PMMU për Bashkinë Librazhd, 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 komponenti 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 PMMU.

Akoma më tepër rezultatet vjetore të monitorimit të zbatueshmërisë së PMMU 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 PMMU.

Si përfundim, vlen të theksojmë faktin që rezultatet e kësaj metodologjie duhen analizuar dhe interpretuar me shumë kujdes. Zbatimi ose moszbatimi i një aktiviteti e për rrjedhojë i objektivave 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 aktivitete 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 PMMU, kjo metodologji krijon një instrument për të analizuar në detaje punën e bërë nga bashkia çdo vit në këtë drejtim.

## Treguesit e performancës

Jo vetëm në rastin e Bashkisë Librazhd, 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 përmirësim të cilësisë së shërbimit.

### Metodologjia e vlerësimit të performancës së shërbimit në Bashkinë Librazhd

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

Këto tregues janë matës të shkallës së plotësimit të objektivave që Bashkia Librazhd 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 jo vetëm Bashkine Librazhd në:

1. Përmirësimin e kontratave të shërbimit duke i hartuar ato bazuar mbi treguesit e performancës
2. Hartimin dhe zbatimin e një programi të detajuar dhe efektiv monitorimi, i cili do të krijojë mundësitë për përmirësimin e shërbimit
3. Hartimin dhe mirëmbajtjen e një sistemi të dhënash për menaxhimin e mbetjeve
4. 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 16: Përmirësimi i shërbimit bazuar mbi treguesit e performancës

Për të bërë të mundur vlerësimin e performancës së shërbimit të ofruar nga Bashkia Librazhd 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:

1. cilësinë e shërbimit
2. qendrueshmërinë mjedisore
3. qendrueshmërinë ekonomike dhe
4. qendrueshmërinë institucionale dhe qeverisëse

Figura 17: 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** |  |
| **Ripërdorimi – Grumbullimi i diferencuar** |  |
| **Trajtimi sipas legjislacionit** |  |
| **Mbulimi i kostos** |  |
| **Grumbullimi i tarifës** |  |

Figura 18: 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 kritere 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 mblidhen dhe indikatori 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** | * 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** | * Prezenca e kontenierëve të dëmtuar * Prezenca e mbetjeve të akumuluara përreth kontenierëve * Prezenca e mbetjeve në rrugët kryesore * Pika ilegale dhe djegie e mbeturinave në periferi * Përdorimi i mjeteve personale mbrojtëse |
| **C3. Kënaqësia e banorëve me shërbimin** | * E ulët * E mesme * E lartë |
| **E3. Transparenca e sistemit te faturimit** | * E ulët * E mesme * E lartë |

Figura 19: Vlerësimi i Indikatorëve cilësor

Mënyra e vlerësimit të kritereve 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 20: Sistemi i benchmark-ut për sektorin e mbetjeve

Është e rëndësishme të theksohet fakti se rëndësia e çdo indikatori sasior është e ndryshme dhe varion në varësi të vlerave që janë të konsideruara si praktikat më të mira në literature, 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 shkalla më e lartë e arritjes së këtij objektivi.

### Rezultatet e monitorimit të tregueseve te performancës në Bashkinë Librazhd

Në figurat e mëposhtme jepet në mënyrë të përmbledhur krahasimi i treguesve të performancës për Bashkinë Librazhd të llogaritura në vitin 2020-2021, periudhë 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 Impiantin me Trajtim Energjie në Elbasan. Bashkia Librazhd, në sajë të vlerësimit të indikatorëve të performancës deklaron së në vitin 2020 mbulimi i territorit me shërbim ka qënë i ulët në vetëm 34%, dhe në vitin 2021 ka patur një rritje deri në 46%. Qartësisht këto të dhëna tregojnë që bashkia mbulon me shërbim plotësisht zonën urbane dhe zonat rurale janë shumë pak të prekura nga shërbimi i grumbullimit dhe transportit të mbetjeve.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDIKATORI | BASHKIA LIBRAZHD  2020 | BASHKIA LIBRAZHD  2021 |
| MBULIMI I ZONËS ME SHËRBIM |  | A picture containing diagram  Description automatically generated |

Figura 21: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i zonës me shërbim në bashkinë Librazhd

**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 19, dhe është vlerësuar sipas metodologjisë me pikë të prezantuar në Aneksin 1 nga Bashkinë Librazhd. Ky tregues gjithashtu po në të njëjtën mënyrë mund të vlerësohet edhe nga audites të jashtëm.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDIKATORI | BASHKIA LIBRAZHD  2020 | BASHKIA LIBRAZHD  2021 |
| PASTËRTIA E BASHKISË |  |  |

Figura 22: Rezultatet e treguesit – Pastërtia e bashkisë Librazhd

Mbulimi i ulët i territorit me shërbimin e grumbullimit dhe transportit të mbetjeve është reflektuar në një nivel pastërtie të shesheve të bashkisë në një nivel mesatar në rënie nga 60% në vitin 2020 në 56% në vitin 2021.

**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 rregjistruara 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 Librazhd i analizura në pikën 4.3. Në figurën e mëposhtme jepet në mënyrë të përmbledhur rezultatet e këtij treguesi për Bashkinë Librazhd gjatë vitit 2020 dhe 2021 në lidhje me raportin e ankesave të marra dhe të adresuara nga bashkia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDIKATORI | BASHKIA LIBRAZHD  2020 | BASHKIA LIBRAZHD  2021 |
| GADISHMËRIA E BASHKISË PËR TË ADRESUAR ANKESAT E PUBLIKUT |  |  |

Figura 23: Rezultatet e treguesit – Gadishmëria e bashkisë për të adresuar ankesat e publikut

Ashtu siç mund ta shikojmë edhe nga grafikët më lart, Bashkia Librazhd deklaron se i ka marrë dhe i ka adresuar të gjitha ankesat nga publiku për çështjet e menaxhimit të mbetjeve.

**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 veçuar, e cila ende nuk ka filluar të aplikohet në bashkinë Librazhd deri në vitin 2021.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDIKATORI | BASHKIA LIBRAZHD  2020 | BASHKIA LIBRAZHD  2021 |
| SHKALLA E GRUMBULLIMIT TË DIFERENCUAR | Graphical user interface  Description automatically generated with medium confidence | Graphical user interface  Description automatically generated with medium confidence |

Figura 24: Rezultatet e treguesit – Shkalla grumbullimit të diferencuar në bashkinë Librazhd

**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 Impiantin me trajtim energjie në Elbasan 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDIKATORI | BASHKIA LIBRAZHD  2020 | BASHKIA LIBRAZHD  2021 |
| TRAJTIMI I MBETJEVE NË PËRPUTHJE ME LEGJISLACIONIN | Graphical user interface  Description automatically generated with medium confidence | Graphical user interface  Description automatically generated with medium confidence |

Figura 25: Rezultatet e treguesit – Trajimi i mbetjeve në përputhje me legjislacionin në bashkinë Librazhd

Siç mund ta shohim nga grafiku bashkia Librazhd, për të dyja vitet ka deklaruar se mbetjet e ngurta urbane i ka transportuar për trajtim final në Impiantin me Trajtim Energjie të Elbasanit dhe jë në venddepozitime të hapura.

**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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDIKATORI | Klasat e Benchmark-ut për mbulimin e kostos | BASHKIA LIBRAZHD  2021 |
| MBULIMI I KOSTOS SË SHËRBIMIT | Chart, sunburst chart  Description automatically generated |  |

Figura 26: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i kostos së shërbimit për bashkinë Librazhd

Gjatë dy viteve që është bërë monitorimi i nivelit të mbulimit të kostos së shërbimit nga tarifat e pastrimit, bashkia Librazhd, ka ulur performancën e saj në këtë drejtim nga 76% që kostoja mbulohej në 2020, në 53% në vitin 2021.

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

**2021**

**2020**

**2021**

**2020**

**2021**

**2020**

Figura 27: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Librazhd

Siç tregohet edhe në grafik, kategoria e konsumatorëve familjarë ka kontribuar me një përqindje shumë të vogël në mbulimin e kostos së shërbimit si për vitin 2020 (13%) ashtu edhe për vitin 2021 (7%), ndërsa konsumatori biznes ka mbuluar koston e shërbimit rreth 6 herë më shumë se konsumatori familjar (66%) për vitin 2020 dhe 46% për vitin 2021.

**Treguesi E2: Eficienca 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.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDIKATORI | Klasat e Benchmark-ut për grumbullimin e të ardhurave | BASHKIA LIBRAZHD  2021 |
| GRUMBULLIMI I TARIFAVE | Chart  Description automatically generated |  |

Figura 28: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Librazhd

Situata në Bashkinë Librazhd për të dyja vitet paraqitet shumë pozitive në lidhje me niveli e grumbullimit të të ardhurave, i cili ka qënë në nivelin pothuajse 100%. Edhe pse një nivel relativisht i lartë i grumbullimit të ardhurave për të dyja vitet, mbulimi i kostos së shërbimit nuk ka qënë i lartë, gjë që mund të shpjegohet me faktin se niveli i tarifave është i ulët, ose planifikimi i të ardhurave nuk bëhet sipas kostos së shërbimit të llogaritur nga bashkia.

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 13% për të dyja vitet kundrejt asaj që është planifikuar dhe biznesi 91% për vitin 2020 dhe 85% për vitin 2021. Qartësisht bashkia Librazhd ka mbingarkuar me barrë fiskale katëgorinë e biznesit në pamundësi për të grumbulluar tarifën e pastrimit nga kategoria e konsumatorit familjar.

**2021**

**2020**

**2021**

**2020**

**2020**

**2021**

Figura 29: Kontributi i perfitueseve të shërbimit në grumbullimin e tarifës në bashkinë Librazhd

**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 te mbetjeve.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDIKATORI | BASHKIA LIBRAZHD  2020 | BASHKIA LIBRAZHD  2021 |
| TRANSPARENCA NË SISTEMIN E FATURIMIT | A picture containing chart  Description automatically generated | A picture containing chart  Description automatically generated |

Figura 30: Rezultatet e treguesit – Transparenca e sistemit të faturimit për bashkinë Librazhd

**Treguesi F1: Koherenca në aspektet institucionale**

Ky tregues përfshin vlerësimin e 5 kritereve: 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 ne Aneksin 1 nga Bashkia Librazhd. Ky tregues gjithashtu po në të njëjtën mënyrë mund të vlerësohet edhe nga auditës të jashtëm.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| INDIKATORI | BASHKIA LIBRAZHD  2020 | BASHKIA LIBRAZHD  2021 |
| KOHERANCA NË ASPEKTET INSTITUCIONALE |  |  |

Figura 31: Rezultatet e treguesit – koherenca në aspektet institucionale

Sç shihet edhe nga grafiku i mësipërm bashkia ka qendruar pothuasje konstant në lidhje me koherencën institucionale gjatë të dyja viteve me një përqindje që varion nga 76% në vitin 2020 në 88% në vitin 2021.

### 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 me 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 besueshmerisë 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 statistikate mbetjeve, për miratimin e metodologjisë së grumbullimit, gjenerimit dhe përpunimit të të dhënave për Menaxhimin e mbetjeve.

## Matja e kënaqësisë së banorëve për shërbimin e pastrimit

### Metodologjia për matjen e kënaqësisë së banorëve

Si pjesë e angazhimit për vlerësimin e performancës së shërbimit në bashkinë Librazhd, 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. Pyetësori përmban 13 pyetje, të cilat kërkojnë vlerësimin e komunitetit në lidhje me tre aspektet kryesore të ofrimit të shërbimit:

1. Aspektet teknike të ofrimit të shërbimit
2. Aspektete financiare, tarifat e pastrimit
3. 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 preznatua drafti tek bashkia Librazhd 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 pyetësor online dhe pëpunimi i të dhënave dhe nxjerrja e rezultateve.

Në total gjatë dy muajve që pyetësori qëndroi i hapur online, u morën 93 përgjigje, prej të cilave 69.23% nga NjA Librazhd, 30.77% nga NjA në zonat rurale, siç tregohet në grafikun më poshtë:

Figura 32: Zona e shërbimit të pastrimit ku banojnë plotësuesit e pyetësorit në bashkinë Librazhd

### Rezultatet e sondazhit për matjen e opinionit të banorëve

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

Sipas përgjigjeve në pyëtësorët e marrë, **61.45%** e banorëve deklarojnë se marrin shërbimin e mbetjeve në territorin e tyre dhe rreth **75%** e tyre janë të kënaqur me shërbimin që ofrohet në territor:

Figura 33: Vlerësimi për ofrimin e shërbimit në Bashkinë Librazhd

* **Vlerësimi i cilësisë së shërbimit**

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

Figura 34: Aspektet që ndikojnë negativisht në cilësinë e shërbimit në bashkinë Librazhd

Ndërkohë komuniteti e përformcon këtë opinion duke u shprehur së numri i kontenierëve nuk është i mjaftueshëm (**54.41%** e tyre) dhe frekuenca e ofrimit të shërbimit për **46.97%** prej tyre vlerësohet si jo e rregullt.

Figura 35: Mjaftueshmëria e kontenierëve dhe frekuenca e ofrimit të shërbimit

**60.61%** e komunitetit i vlerëson si të pastra sheshet dhe rrugët kryesore të bashkisë dhe problem për komunitetin në masën 40% mbetet prania e mbetjeve të akumuluara para dhe pas kryerjes së shërbimit dhe 35% prezenca e mbetjeve e akumuluar në rrugët periferike të qytetit dhe

Figura 36: Cilësia e pastërtisë për sheshet dhe rrugët në bashkinë Librazhd

**59.02%** e banorëve deklarojnë së në territorin e tyre ka prani grumbuj mbetjesh të depozituara në mënyrë ilegale, kryesisht pranë brigjeve të lumenjve dhe në zonat periferike të qytetit.

Figura 37: Prania e depozitimeve ilegale të mbetjeve në territorin e bashkisë Librazhd

Ndërkohë, **86.89%** qytetarëve të bashkisë Librazhd janë të gatshëm të fillojnë ndarjen në burim të mbetjeve në dy kategori të njoma dhe të thata:

Figura 38: Gadishmëria për të ndarë mbetjet në burim në bashkinë Librazhd

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

**84.75%** e qytetarëve deklarojnë se paguajnë tarifën e pastrimit në bashkinë Librazhd dhe ata të cilët nuk e paguajnë japin si arsye kryesore faktin që nuk ofrohet shërbim.

Figura 39: Pagesa e tarifës së pastrimit në bashkinë Librazhd

Të pyetur nëse qyteratë do të ishin të gatshëm të paguajnë më shumë për një shërbim më të cilësor **62.5%** e tyre përgjigjen që nuk janë të gatshëm të paguajnë më shumë:

Figura 40: Gadishmëria për të paguar më shumë për një shërbim më cilësor

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

Vetëm **58.93%** e qyterëve deklarojnë së janë të informuar në lidhje me shërbimin e menaxhimit të mbetjeve, ku faqja e internetit e bashkitë dhe rrjetet sociale dhe rrethi shoqëror përbëjnë mjetin kryesorë të informimit:

Figura 41: Informimi i qytetarëve për çështjet e menaxhimit të mbetjeve

Qytetarët mendojnë që:

1. Hedhja e mbetjeve në vendin e caktuar
2. Mbajtja pastër e hapsirave publike
3. Pagesa e tarifës së pastrimit

Janë tre alternativat që mund të përmirësojnë shërbimin e pastrimit.

Figura 42: Vlerësimi i alternativave për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve

Qytetarët mendojnë që:

1. Shtimi i numrit të kontenierëve
2. Rritja e frekuencës të ofrimit të shërbimit
3. Shtimi i numrit të punëtorëve që mirëmbajnë rrugët

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

Figura 43: 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 terriotrin e tyre, ku 62% e tyre i japin notën nga 5-8 shërbimit të pastrimit:

Figura 44: Vlerësimi nga qytetarët i shërbimit në bashkinë Librazh

# Rekomandimet për përmirësimin e performancës së shërbimit

Për bashkinë Librazhd 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 baze të incentivave financiare: 1) pagesat për realizimin e rezultateve të rëna dakord; 2) dëmshpërblimi për mos arritjen e rezultateve teë rena dakort; 3) bonuse financiare që shërbejnë si incentiva për arritjen e rezultateve të larta të rëna dakord. Gjithësesi, është shumë e rëndësishme që të merret në kosideratë 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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Objektivi Strategjik** | **Objektivi specifik** | **Veprimet e detajuara** | **Piket maksimale nese aktiviteti eshte plotesuar** | **Piket** |
| **Plani i Veprimit** |  |  |  | 76% |
|  | Deri ne vitin 2024 te kemi arritur shtrirjen e sherbimit te pastrimit deri ne 80% te popullsise. | 14% |  | |
|  | Prezantimi i PLMIM dhe konsultimi me publikun. | 7.5 | 3.00 |
| Rishikim dhe perditesim perfundimtar i PLMIM. | 0 | 0.00 |
| Miratimi i PVMMU. | 0 | 0.00 |
| Investimi në infrastrukturën e pastrimit (blerja e konteniere shtese ne zonat e reja ku do te shtohet sherbimi i pastrimit). | 12.5 | 5.00 |
| Krijimi i një ekipi per zbatimin dhe monitorimin e PVMMU në gjithe territorin e Bashkisë. | 12.5 | 5.00 |
| Shtrirja e shërbimit në NJA në të cilat nuk ofrohej shërbimi I mbetjeve dhe konsolidimi I shërbimit në NJA të cilat kanë patur shërbim të grumbullimit dhe largimit të mbetetjeve urbane. | 12.5 | 5.00 |
| Takime paraprake me komunitetin për shtrirjen e shërbimit. | 12.5 | 5.00 |
| Aprovimi i sanksoneve dhe penaliteteve për çështjet e mbetjeve. | 12.5 | 5.00 |
| Ndergjegjesimi I komunitetit per hedhjen e mbetjeve ne venddepozitimet e caktuara, ne vendet ku sherbimi ofrohet per here te pare. | 11% |  | |
|  | Aktivitete ndergjegjesuese ne komunitet dhe ne shkolla, per mbrojten e mjedisit. | 20.0 | 5.00 |
| Ndërhyrje të vazhdueshme në shtratin e lumit për pastrimin e mbetjeve të akumuluara. | 12.0 | 3.00 |
| Përgjatë Lumit Shkumbin dhe degëve të tij, pastrimi, rehabilitimi dhe sinjalistika e nevojshme në këto zona. | 12.0 | 3.00 |
| Informimi i komunitetit për tarifën dhe koston e shërbimit. | 12.0 | 3.00 |
| Organizimi i ditëve të pastrimit me pjesmarrjen e komunitetit. | 0.0 | 0.00 |
| Menaxhimi i mbetjeve urbane ne zonat turistike si parku kombetar Shebenik Jabllanice, Rezervati i gjuetise Kuturman dhe ne te gjitha monumentet e natyres deri ne vitin 2024. | 15% |  |  |
|  | Krijimi i dhe miratimi i një strukture lokale të inspektorëve bashkiak në lidhje me mjedisin dhe mbetjet. | 33.3 | 5.00 |
| Zbatimi i sistemit të monitorimit në të gjitha NJ.A. të Bashkisë dhe aplikimi i sanksioneve kundrejt shkelësve të rregullave apo dëmtuesve. | 20.0 | 3.00 |
| Përmirësimi i procedurave të licencimit mjedisor të S.T. në kooperim të ngushtë me strukturat e Agjensisë Rajonale të Mjedisit (A.R.M) dhe I.SH.M.P.U. | 20.0 | 3.00 |
| Te ulet sasia e mbetjeve qe dergohen ne incinerator ne masen 20% krahasuar me vitin 2019. | 20% |  |  |
|  | Organizimi i aktiviteteve ndergjegjesuese ne shkolla dhe komunitet per ndarjen e mbetjeve qe mund te kompostohen dhe per parandalimin dhe minimizimin e plastikës. | 50.0 | 5.00 |
| Projekte pilot për ndarjen e mbetjeve në burim dhe nxitjen e riciklimit (plastikë dhe letër/karton). | 50.0 | 5.00 |
| Nxitja e bizneseve ricikluese neper favorizimeve me taksat vendore dhe mbeshtetje nepermjet formave te partneritetit publik privat. | 16% |  |  |
|  | Takime me bizneset ricikluese, shpjegimi i skemes se perbashket per grumbullimin e mbetjeve te riciklueshme). | 15.0 | 3.00 |
| Hartimi dhe miratimi i nje pakete fiskale me kushte favorizuese per bizneset ricikluese. | 15.0 | 3.00 |
| Transparenca dhe komunikimi: Procesi i caktimit të tarifave duhet të jetë transparent dhe duhet ti komunikohet siç duhet të gjitha palëve të përfshira: duke përdorur metodat e komunikimit në masë si dhe atë “derë më derë”. | 25.0 | 5.00 |
| Aplikimi i penaliteteve të qarta efektive dhe procedurave detyruese për mospagimin e tarifave të mbetjeve. | 25.0 | 5.00 |

# Aneksi 2 – Llogaritja e treguesëve cilësor të performancës

**Llogaritja e indikatorit cilesor: Roli i bashkise ne menaxhimin e mbetjeve**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kriteret**  **që vlerësohen** | **MENYRA E VLERESIMIT** | **Piket** |
| 1. Plani lokal per menaxhimin e mbetjeve | 1. Bashkia nuk ka plan per menaxhimin e mbetjeve 2. Bashkia ka nje plan te miratuar qe nuk zbatohet 3. Bashkia ka nje plan te miratuar qe monitorohet ne koherence me politikat kombetare | 0  10  20 |
| 1. Struktura organizative e bashkise | 1. Bashkia ka vetem nje person pergjegjes per MM 2. Bashkia ka nje strukture me detyra dhe pergjegjesi te percaktuara 3. Stafi trajnohet te pakten 2 here ne vit per ceshtjet e MM | 0  10  20 |
| 1. Database-i i mbetjeve | 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 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. Bashkia ploteson database-in bazuar vetem ne matje sipas procedurave dhe metodologjive standarte dhe jo ne baze te sugjerimeve/vleresimeve/perafrimeve | 0  10  20 |
| 1. Sistemi i monitorimit | 1. Bashkia ka supervizor per monitorimin e sherbimit / por ka mungese evidencash statistikore qe percaktojne sasine dhe cilesine e sherbimit te ofruar 2. Bashkia ka supervizor per monitorimin dhe evidenca pershkrimore per sherbimin por mungojne treguesit e performances dhe matjes se cilesise se sherbimit 3. Bashkia ka procedura standarte te miratuara per monitorimin e sherbimit dhe matjen e indikatoreve te performances | 0  10  20 |
| 1. Fushatat e ndergjegjesimit | 1. Bashkia / Firma kryejne fushata ndergjegjesimi sporadike pa matje impakti, te pakoordinuara dhe te pa monitoruara 2. Bashkia informon banoret per rolin dhe detyrimet qe ata kane per menaxhimin e mbetjeve permes ëebsite-it dhe mediave sociale 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 cilesor: Pastertia e bashkise**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kriteret qe vleresohen** | **MENYRA E VLERESIMIT** | **Piket** |
| 1. Prezenca e konteniereve te demtuar qe nuk jane riparuar (pa rrota, te deformuar pa kapak) | 1. Konteniere me demtime strukturore (te deformuar te care) me shume se 50% e tyre 2. Konteniere me demtime mesatare (mungese rrotash, kapakesh) me shume se 30% e tyre 3. Konteniere shume pak te demtuar (kryesisht mungesa kapaku) me pak se 5% e tyre | 0  10  20 |
| 1. Prezenca e mbetjeve te akumuluara rreth kontenierit pas kryerjes se sherbimit | 1. Prezence e qeseve me mbeturin rreth konteniereve (shume e dukshme) 2. Prezence e paket e mbeturinave te pafshira perreth konteniereve (sporadike) 3. Prezence e vogel e mbeturinave dhe mosdisinfektim i konteniereve (pothuaj asgje) | 0  10  20 |
| 1. Prezenca e mbetjeve ne rruget kryesore pas kryerjes se fshirjes/larjes | 1. Prezence e madhe e mbeturinave te perhapura anes rruges prane trotuareve (shume e dukshme) 2. Prezence mesatare e mbeturinave anes kunetave te rrugeve (sporadike) 3. Prezence e vogel e mbeturinave copa te vogla mbtjesh te riciklueshme (pak pothuajse fare) | 0  10  20 |
| 1. Prezenca e mbetjeve ne periferi, pika ilegale dhe djegie e mbetjeve ne konteniere | 1. Prezenca e pikave ilegale historike te grumbullimit te mbetjeve / gjurme te djegies 2. Prezenca e mbetjeve te perhapura ne rruge si pasoje e mungeses se grumbullimit 3. Prezence e vogel e mbetjeve vetem perreth konteniereve (pak e dukshme) | 0  10  20 |
| 1. Përdorimi i mjeteve personale mbrojtëse nga puntoret e pastrimit dhe zbatimi i protokollove në rast incidentesh | 1. Puntoret e bashkise ose te firmes nuk perdorim mjete mbrojtese personale 2. Puntoret e bashkise dhe firmes perdorin shume pak mjetet mbrojtese (doreza, cizme dhe jelek fosforeshent) 3. Puntoret e bashkise dhe ose te firmes kryejne rregullisht vizitat mjeksore, vaksinimet, mbajte te gjithe mjetet mbrojtese perfshire dhe maskat | 0  10  20 |

**Llogaritja e indikatorit cilesor: Kenaqesia e publikut**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kriteret qe vleresohen** | **MENYRA E VLERESIMIT** | **Piket** |
| 1. Matja me pyetesor e kenaqesise se publikut per sherbimin e pastrimit | 1. Publiku eshte shume i pakenaqur per cilesine e sherbimit (e vlereson ate me noten 4 – 6) 2. Publiku eshte mesatarish I kenaqur me cilesine e sherbimit (e vlereson ate me noten 6 – 8) 3. Publiku eshte i kenaqur me cilesine e sherbimit (e vlereson ate me noten 8 – 10) | E Ulet  E mesme  E larte |

**Llogaritja e indikatorit cilesor: Transparenca e sistemit te faturimit**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Kriteret qe vleresohen** | **MENYRA E VLERESIMIT** | **Piket** |
| 1. Matja e transparences se sistemit te faturimit | 1. Nuk ka një sistem faturimi për tarifën e mbetjeve 2. Ekziston një system faturimi, gjeneruesit marrin një faturë të përmbledhur. 3. Ekziston një sistem faturimi. Qytetarët kanë akses në informacion për të kuptuar llogaritjen e tarifës. Mënyra sesi është llogaritur tarifa është e qartë dhe transparente për gjeneruesit e mbetjeve | E Ulet  E Mesme  E Larte |

# Aneksi 3 – Pyetësori 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 pyetësorit |
| \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |  |

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. 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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. **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 e shërbimit nuk është e mjaftueshme |  | c | Kontenierët tejmbushen nga bizneset e zonës |
| d | Qytetarët i hedhin mbetjet jashtë kontenierëve |  | e | Aktiviteti ilegal i grumbulluesve të mbetjeve të riciklueshme |  | f | Tjetër\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

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

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| a | Po |  | b | Jo |  | c | Tjetër\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. **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 *(mbetjet nuk janë problem në zonë)* |  | b | Jo e rregullt *(shpesh ka mbetje të akumuluara në territor)* |  | 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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. **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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. **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 akumuluara përreth kontenierëve para se të kryhet shërbimi |  | b | Prezencë e mbetjeve të akumuluara përreth kontenierëve pasi kryhet shërbimi |  | c | Prezencë e mbetjeve në rrugët kryesore të qytetit dhe në vendet më të populluara |
| d | Prezencë e mbetjeve të akumuluara në rrugët periferike ose anës tyre |  | e | Djegie e mbetjeve në zonat periferike/rurale |  | f | Tjetër\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. **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\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. **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 automobilistike |  | e | Në zonat periferike të qyteteve |  | f | Tjetër\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. **A paguani ju një tarifë për shërbimin e pastrimit?**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| a | Po |  | b | Jo |  | c | Tjetër\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

9.1 Nëse **po**, sa është tarifa për shërbimin e pastrimit që ju paguani? \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ lek/vit

9.2 Nëse **jo**, cila është arsyeja që Ju nuk e paguani tarifën e shërbimit?

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **A do të ishit Ju të gatshëm të paguanit një tarifë më të lartë për një bashki më të pastër? Ju lutemi zgjidhni një prej alternativave të mëposhtme:**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| a | Po |  | b | Jo |  | c | Tjetër\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. **A jeni ju të informuar për çështjet e shërbimit të pastrimit si grumbulllimi, transporti dhe ku asgjesohen mbetjet?**

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

11.1. Nëse **po**, nëpërmjet cilave mjete të komunikimit e merrni ju këtë informacion?

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| a | Media lokale |  | e | Faqet e internetit të bashkisë dhe rrjetet sociale të saj |
| b | Fatura që më vjen në shtëpi ka informacion ndërgjegjësues |  | f | Rrethi shoqëror |
| c | Fletëpalosjeve të ndryshme |  | g | Tjetër (specifiko) |
| d | Njoftimeve të shpallura nga bashkia në këndin e njoftimeve |  |  |

1. **Renditni alternativat e mëposhtme, nga 1 (më e rëndësishme) tek 3 (me pak e rëndësishme), sipas shkallës së rëndësisë që ato kanë në përmirësimin e shërbimit të pastrimit:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| a | Të paguajnë tarifën e pastrimit |  | d | Pastrim vullnetar |
| b | Të hedhin mbetjet në vendin e caktuar |  | e | Nuk e di |
| c | Të mbajnë pastër hapësirat publike |  | f | Tjetër |

1. **Ju lutem zgjdhini 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 pyetësori 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?**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

1. Kjo shkallë merr në konsideratë zbatimin e të gjitha aktiviteteve të planifikuara në “Planin e Aktiviteteve” të PLMIM për bashkinë Librazhd [↑](#footnote-ref-1)