

BASHKIA BELSH

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 Metodologjia e vlerësimit të shkallës së zbatimit të PVMIM.....	7
4.1.2 Rezultatet e monitorimit të shkallës së zbatimit të PVMIM.....	9
4.1.3 Rekomandime për zbatimin e metodologjisë së monitorimit të zbatimit të PVMIM	14
4.2 TREGUESIT E PERFORMANCËS	15
4.2.1 Metodologjia e vlerësimit të performancës së shërbimit në Bashkinë Belsh	15
4.2.2 Rezultatet e monitorimit të treguesve të performancës në Bashkinë Belsh	18
4.2.3 Rekomandime për zbatimin e metodologjisë për matjen e tregueseve të performancës	24
4.3 MATJA E KËNAQËSISË SË BANORËVE PËR SHËRBIMIN E PASTRIMIT	25
4.3.1 Metodologjia për matjen e kënaqësisë së banorëve	25
4.3.2 Rezultatet e sondazhit për matjen e opinionit të banorëve	27
V. REKOMANDIMET PËR PËRMIRËSIMIN E PERFORMANCËS SË SHËRBIMIT	34
ANEKSI 1 – MATRICA E PLOTË E VLERËSIMIT TË ZBATUESHMËRISË SË AKTIVITETEVE TË PLMIM	35
ANEKSI 2 – LLOGARITJA E TREGUESËVE CILËSOR TË PERFORMANCËS	38
ANEKSI 3 – PYETËSORI PËR MATJEN E KËNAQËSISË SË BANORËVE PËR SHËRBIMIN E PASTRIMIT	40

LISTA E FIGURAVE

Figura 1: Përmbajtja e raportit të vlerësimit	6
Figura 2: Organizimi i Planit të Veprimit të PLMIMU për Bashkinë Belsh.....	7
Figura 3: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve të planit të veprimit të PLMIMU	8
Figura 4: Pesha specifike e çdo objekti dhe komponenti në përmbushjen e PLMIMU për Bashkinë Belsh	9
Figura 5: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve dhe përqindja e realizmit të objektivave specifike të komponentit 1 të PLMIMU për Bashkinë Belsh	10
Figura 6: Shkalla e zbatimit të komponentit 1 të PLMIMU për Bashkinë Belsh	10
Figura 7: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve dhe përqindja e realizmit të objektivave specifike të komponentit 2 të PLMIMU për Bashkinë Belsh	11
Figura 8: Shkalla e zbatimit të komponentit 2 të PLMIMU për Bashkinë Belsh	11
Figura 9: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve dhe përqindja e realizmit të objektivave specifike të komponentit 3 të PLMIMU për Bashkinë Belsh	12
Figura 10: Shkalla e zbatimit të komponentit 3 të PLMIMU për Bashkinë Belsh	12

Figura 11: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve dhe përqindja e realizmit të objektivave specifike të komponentit 4 të PLMIMU për Bashkinë Belsh	13
Figura 12: Shkalla e zbatimit të komponentit 4 të PLMIMU për Bashkinë Belsh	13
Figura 13: Shkalla e zbatimit të të gjithë komponentëve dhe planit të veprimit të PLMIMNU për Bashkinë Belsh	14
Figura 14: Përmirësimi i shërbimit bazuar mbi treguesit e performancës	15
Figura 15: Indikatorët sasior dhe cilësor për vlerësimin e performancës së shërbimit	16
Figura 16: Llogaritja e Indikatorëve sasiorë	16
Figura 17: Vlerësimi i Indikatorëve cilësor	17
Figura 18: Sistemi i benchmark-ut për sektorin e mbetjeve	18
Figura 19: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i zonës me shërbim në bashkinë Belsh	18
Figura 20: Rezultatet e treguesit – Pastërtia e bashkisë Belsh	19
Figura 21: Rezultatet e treguesit – Gadishmëria e bashkisë për të adresuar ankesat e publikut.....	20
Figura 22: Rezultatet e treguesit – Shkalla grumbullimit të diferencuar në bashkinë Belsh ..	20
Figura 23: Rezultatet e treguesit – Trajimi i mbetjeve në përputhje me legjislacionin në bashkinë Belsh	20
Figura 24: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i kostos së shërbimit për bashkinë Belsh	21
Figura 25: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Belsh	22
Figura 26: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Belsh	23
Figura 27: Kontributi i perfitueseve të shërbimit në grumbullimin e tarifës në bashkinë Belsh	23
Figura 28: Rezultatet e treguesit – Transparenca e sistemit të faturimit për bashkinë Belsh ..	23
Figura 29: Rezultatet e treguesit – koherenca në aspektet institucionale.....	24
Figura 30: Zona e shërbimit të pastrimit ku banojnë plotësuesit e pyetësorit në bashkinë Belsh	26
Figura 31: Vlerësimi për ofrimin e shërbimit në Bashkinë Belsh	27
Figura 32: Aspektet që ndikojnë negativisht në cilësinë e shërbimit në bashkinë Belsh	28
Figura 33: Mjaftueshmëria e kontenierëve dhe frekuenca e ofrimit të shërbimit	28
Figura 34: Cilësia e pastërtisë për sheshet dhe rrugët në bashkinë Belsh.....	29
Figura 35: Prania e depozitimeve ilegale të mbetjeve në territorin e bashkisë Belsh	29
Figura 36: Gadishmëria për të ndarë mbetjet në burim në bashkinë Belsh.....	30
Figura 37: Paga e tarifës së pastrimit në bashkinë Belsh	30
Figura 38: Gadishmëria për të paguar më shumë për një shërbim më cilësor	31
Figura 39: Informimi i qytetarëve për çështjet e menaxhimit të mbetjeve	31
Figura 40: Vlerësimi i alternativave për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve	32
Figura 41: Vlerësimi i alternativave që bashkia mund të ndërmarrë për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve	33
.....	33
Figura 42: Vlerësimi nga qytetarët i shërbimit në bashkinë Belsh.....	33

I. Përmbledhja e gjetjeve kryesore

Shkalla aktuale e zbatueshmërisë së PLMIM¹ në bashkinë Belsh, 1 vit pas miratimit të tij, është në nivelin 47%.

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

- 1 Hartimi i kuadrit ligjor 92%
- 2 Ndërgjegjësimi publik dhe edukimi 15%
- 3 Infrastruktura dhe Mjedisi 25%
- 4 Menaxhimi financiar i qendrueshëm 58%

Në vitin 2021 bashkia Belsh ka arritur mbulueshmërinë e territorit me shërbim në masën 82%.

Ky nivel i lartë i mbulueshmërisë së territorit me shërbim nuk është shoqëruar me një nivel të lartë të pastërtisë së territorit, e cila vlerësohet, nga bashkia, të jetë vetëm në masën 56% në vitin 2021.

Në bashkinë Belsh për herë të parë u realizuar matja e kënaqësisë së publikut kundrejt shërbimit të pastrimit. Në total u morën 102 përgjigje në rang bashkie dhe dolën këto rezultate:

- 73.4% deklarojnë se marrin shërbimin në zonën ku banojnë.
- 69.23% 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.**
- 57.89% e tyre vlerësojnë që numri i kontenierëve nuk është i mjaftueshëm dhe 51.42% e tyre vlerësojnë se frekuenca shërbimit të grumbullimit të mbetjeve nuk është e rregullt.
- 57.97% e qytetarëve vlerësojnë si të pastra dhe shumë të pastra sheshet dhe rrugët kryesore të bashkisë.
- 57.38% 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.
- 87.1% e qytetarëve deklarojnë se janë të gatshëm të ndajnë mbetjet në burim në dy rryma: të njoma dhe të thata.
- 45% 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.
- 88.14% e qytetarëve deklarojnë se paguajnë tarifën dhe vetëm 8.47% 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 36.84% e qytetarëve.

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

- 45.61% e qytetarëve pranojnë se janë të informuar për çështjet e menaxhimit të mbetjeve dhe 54.39% e tyre deklarojnë se nuk janë të informuar.
- 42.31% e të anketuarve vlerësojnë faqen e internetit dhe rrjetet sociale të bashkisë 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.
- 67% e qytetarëve e vlerësojnë shërbimin e pastrimit me një notë mesatare 5-8.

Bashkia Belsh 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 Belsh 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 në masën 95% në vitin 2021, mbulimi i kostos së shërbimi nga tarifat e grumbulluara ishte vetëm në masën 69%. Konsumatori familjar është kontribuesi më i madh i sasisë së mbetjeve që gjeneron, por në bashkinë Belsh, gjatë vitit 2021, ka kontribuar në grumbullimin e tarifës vetëm me 29% dhe 66% është grumbulluar nga biznesi. Këto shifra të nivelit të grumbullimit të tarifës janë reflektuar në një mbulim kosto vetëm me 21% nga kontributi i konsumatorit familjar dhe 48% nga ai i biznesit.

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 Belsh 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.

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 Belsh si dhe hartimin e masave korrektuese dhe rekomandime konkrete për bashkinë Belsh 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 projektin **“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 Belsh, ashtu siç tregohet në figurën më poshtë:

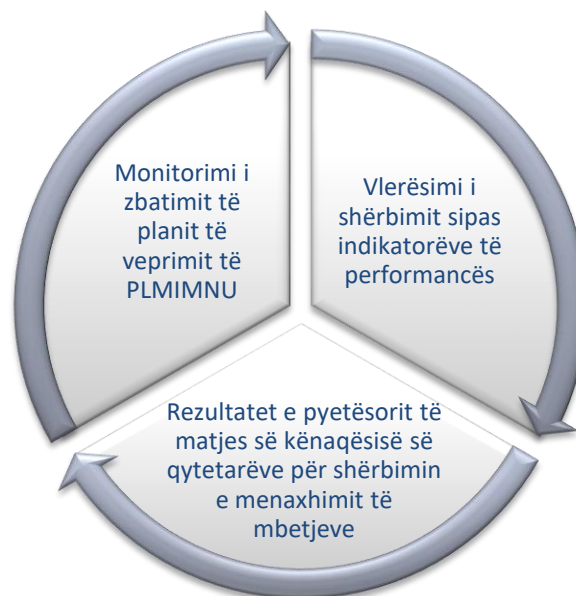


Figura 1: Përmbajtja e raportit të vlerësimit

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 Belsh.

Në pjesën e fundit raporti synon të japë rekomandime për Bashkinë Belsh 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 Elbasan (RFP), zhvilloi dhe zbatoi këtë metodologji për vlerësimin e nivelit të zbatimit të veprimeve të detajuara të planit. Vlerësimi u realizua nga vetë përfaqësuesit e Bashkisë Belsh, të asistuar nga Pika Fokale Rajonale e Qarkut Elbasan dhe asistencë teknike e EcoDES Consultancy 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 PLMIM

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

Përfaqësuesit në Bashkinë Belsh, nëpërmjet kësaj metodologjie, vlerësojnë për herë të parë zbatueshmërinë e PLMIMU, **një vit pas miratimit të tij**. Gjithsesi, kjo metodologji mund të aplikohet nga Bashkia Belsh, 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 PLMIMU të Bashkisë Belsh, përbëhet nga një plan kryesor, i cili ka komponentët e tij dhe çdo komponent është i kompozuar nga objektiva specifike, ku këto të fundit përbëhen 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 PLMIMU në Bashkinë Belsh:

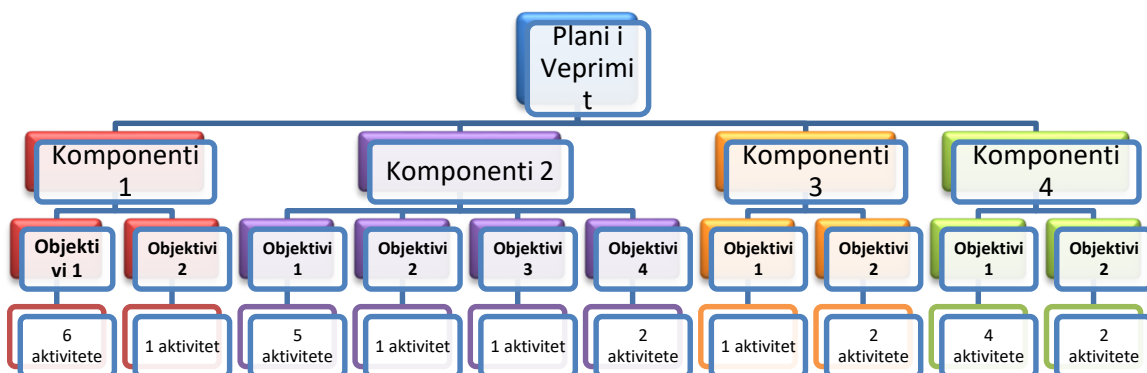


Figura 2: Organizimi i Planit të Veprimit të PLMIMU për Bashkinë Belsh

Përmbyshja 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 projektit	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 PLMIMU

Vlerësimi me pikë i çdo aktiviteti bën të mundur vlerësimin sasior fillimisht të përmbyshjes së objektivave specifike, dhe më tej të çdo komponenti meqënëse objektivat specifike janë pjesë përbërëse të çdo komponenti. Në metodologjinë e zhvilluar me grupin e punës është rënë dakord që një objektiv specifik të quhet i plotësuar do të duhet që të gjitha aktivitetet nën atë objektiv specifik 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 përmbyshjen e objektivi specifik. Në po të njëjtën mënyrë, edhe pesha specifike në % e çdo objektivi specifik për të përmbyshur një komponent është e njëjtë për çdo objektiv specifik dhe e barabartë me 100%.

Në figurën e mëposhtme paraqitet rasti i vlerësimit të zbatimit të planit të Bashkisë së Belshit deri në fund të vitit 2021, ku siç do ta shohim, ai rezulton të jetë i zbatuar në deri në masën 47%, siç tregohet në grafikun më poshtë:

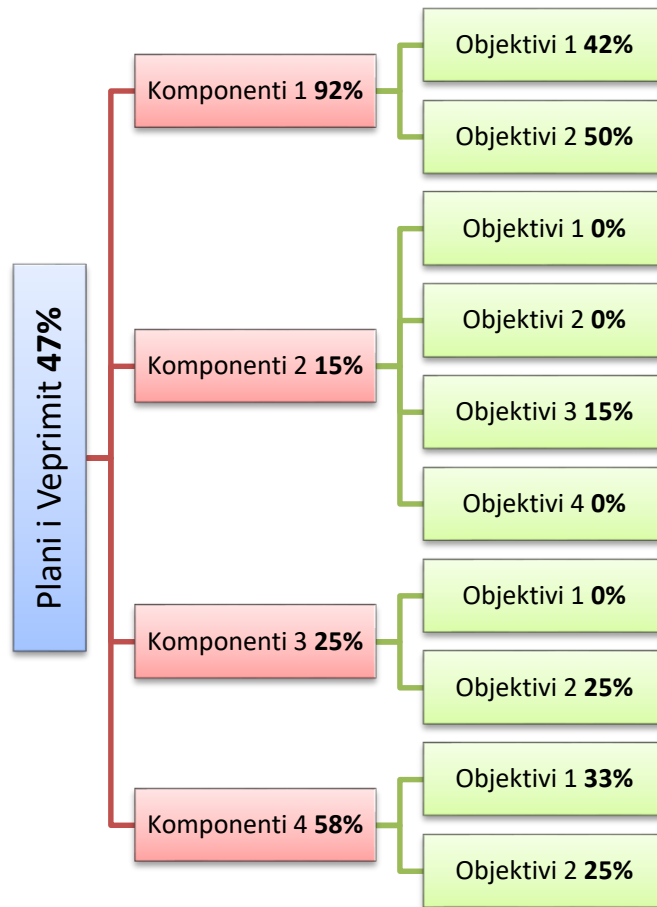


Figura 4: Peshë specifike e çdo objektivi dhe komponenti në përmbushjen e PLMIMU për Bashkinë Belsh

Në këtë mënyrë, përfaqësuesit e bashkisë Belsh 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 komponentëve dhe së fundi përmbushja e PLMIMU.

Në kapitujt më poshtë, secili prej komponentëve dhe objektivave do të shqyrtohet me kujdes, por ajo që vëmë re është fakti se **komponenti I** (Hartimi i kuadrit ligjor) pothuajse është zbatuar plotësisht në masën 92%, ndërsa **komponenti II** (Ndërgjegjësimi publik dhe edukimi) është zbatuar vetëm në masën 15%.

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 objektivave, aktiviteve dhe peshë 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 komponenti të planit të veprimit për PLMIMU për bashkinë Belsh, rreth një vit pas miratimit të tij.

Komponenti i parë, i cili lidhet me hartimin e kuadrit ligjor, ka vetëm dy objektiva specifike të organizuar në aktivitete, të cilët janë zbatuar në masën **42%** dhe **50%** respektivisht. Ky komponent ka përqindjen më të lartë të realizimit krahasuar me komponentët e tjerë të planit dhe është në prag të realizimit të plotë të tij. Njëri nga objektivat është i përbushur 100%, prandaj dhe aktiviteti përbërës i tij merr dhe vlerësimin maksimal prej 5 pikësh.

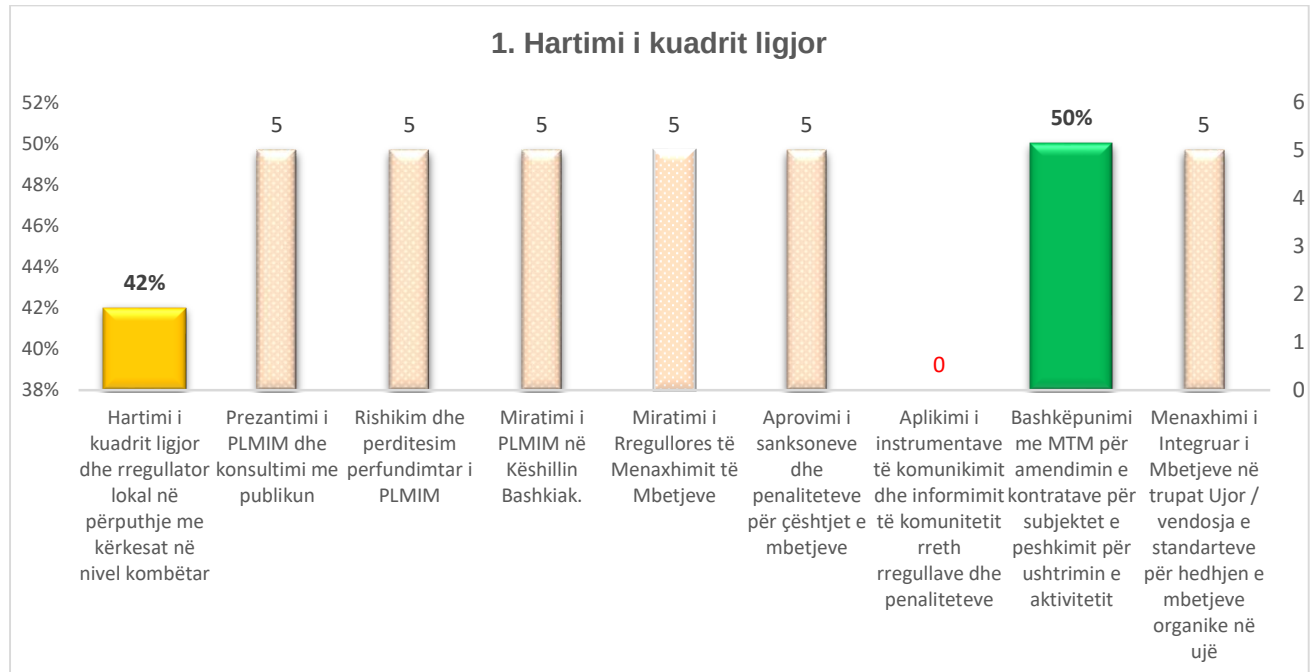


Figura 5: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve dhe përqindja e realizimit të objektivave specifike të komponentit 1 të PLMIMU për Bashkinë Belsh

Më poshtë paraqitet përqindja e realizimit të **komponentit të parë** të planit të menaxhimit të mbetjeve për Bashkinë Belsh. Meqënëse, realizimi i komponentit varet plotësisht nga realizimi i objektivave të tij, shkalla e zbatimit të komponentit jepet si shumë e përqindjeve të realizimit të objektivave të tij specifike, konkretisht 92%.

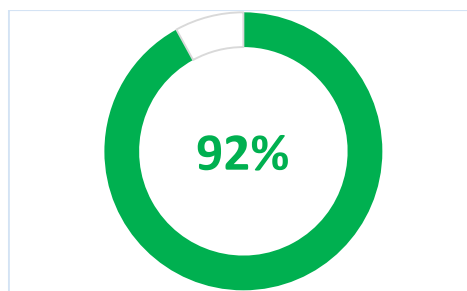


Figura 6: Shkalla e zbatimit të komponentit 1 të PLMIMU për Bashkinë Belsh

Komponenti i dytë është më pak i realizuari në të gjithë PLMIMU-në e Bashkisë Belsh. Përbëhet nga katër objektiva specifike, ku vetëm njëri prej tyre është në proces zbatimi. Objektivi i ndodhur në këtë fazë procesi (Riciklimi) përmban vetëm një aktivitet: “Minimizimi i plastikës dhe kartonit duke përfshirë bizneset në riciklimin e tyre”, i cili është duke u realizuar nga projekti GIZ dhe për këtë arsye vlerësohet me 3 pikë dhe niveli i zbatueshmërisë është

15%. Tre objektivat e tjerë janë **në 0%** të realizimit të tyre, rrjedhojë e faktit që aktivitetet e tyre nuk janë të zbatuara dhe për këtë arsye vlerësohen me zero pikë.

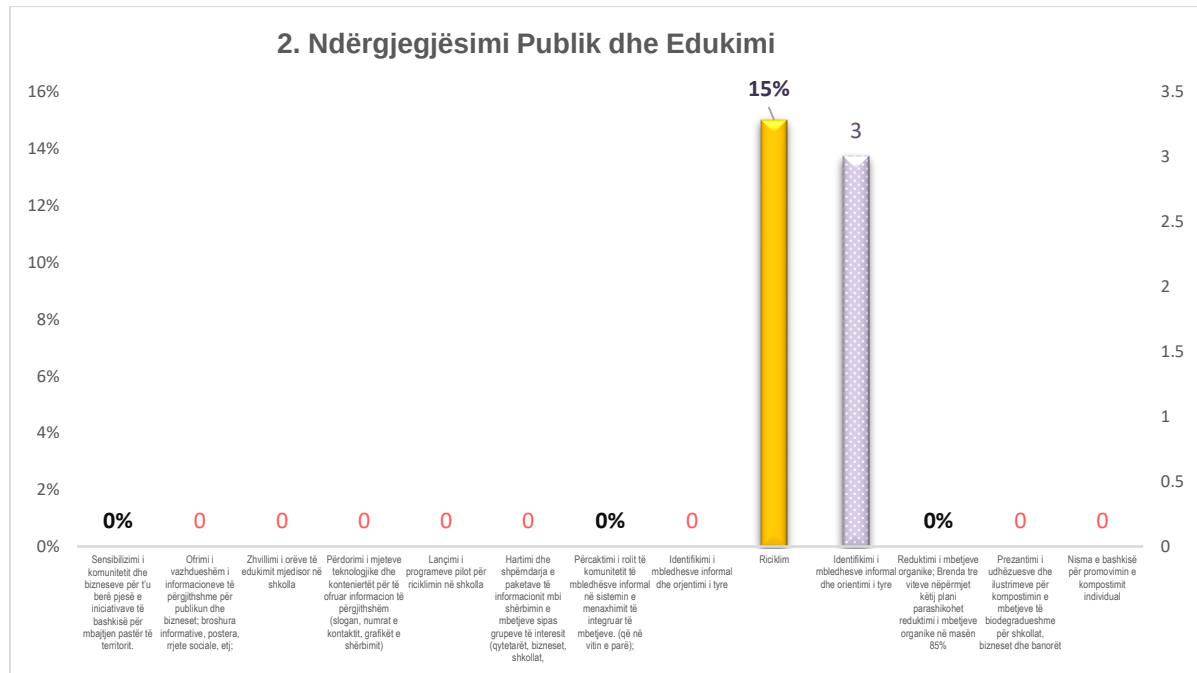


Figura 7: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve dhe përqindja e realizimit të objektivave specifike të komponentit 2 të PLMIMU për Bashkinë Belsh

Duke qenë se nga katër objektivat specifike përbërës të komponentit të dytë të planit, vetëm njëri prej tyre ka një shifër të përcaktuar të progresit të tij, i gjithë komponenti do të marrë vlerën e realizimit të objektivit të tretë të tij (15%) dhe sistemi e kategorizon në hapësirën e kuqe. Kjo përket në nevojën për të bërë progres në këtë komponent duke u dhënë rëndësi përbushjes së aktiviteteve të objektivave të tij.

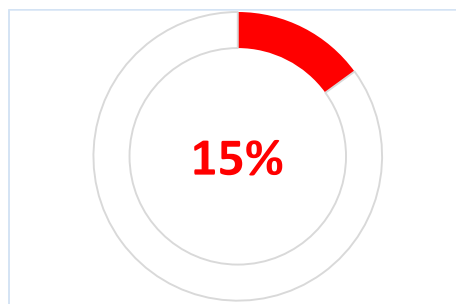


Figura 8: Shkalla e zbatimit të komponentit 2 të PLMIMU për Bashkinë Belsh

Infrastruktura dhe mjedisi është komponenti i tretë, i cili përmban vetëm dy objektiva specifike dhe tre aktivitete. Vetëm një aktivitet: Investimi në shtim të kontenerëve është i vlerësuar me 5 pikë (pjesë e objektivit të dytë), kjo në sajë të shtimit të 34 kontenerëve të përmasave të ndryshme nga projekti GIZ. Dy të tjerët janë të vlerësuar me zero pikë, pasi ende nuk janë ndërmarrë procedurat për fillimin e procesit të realizimit të tyre.

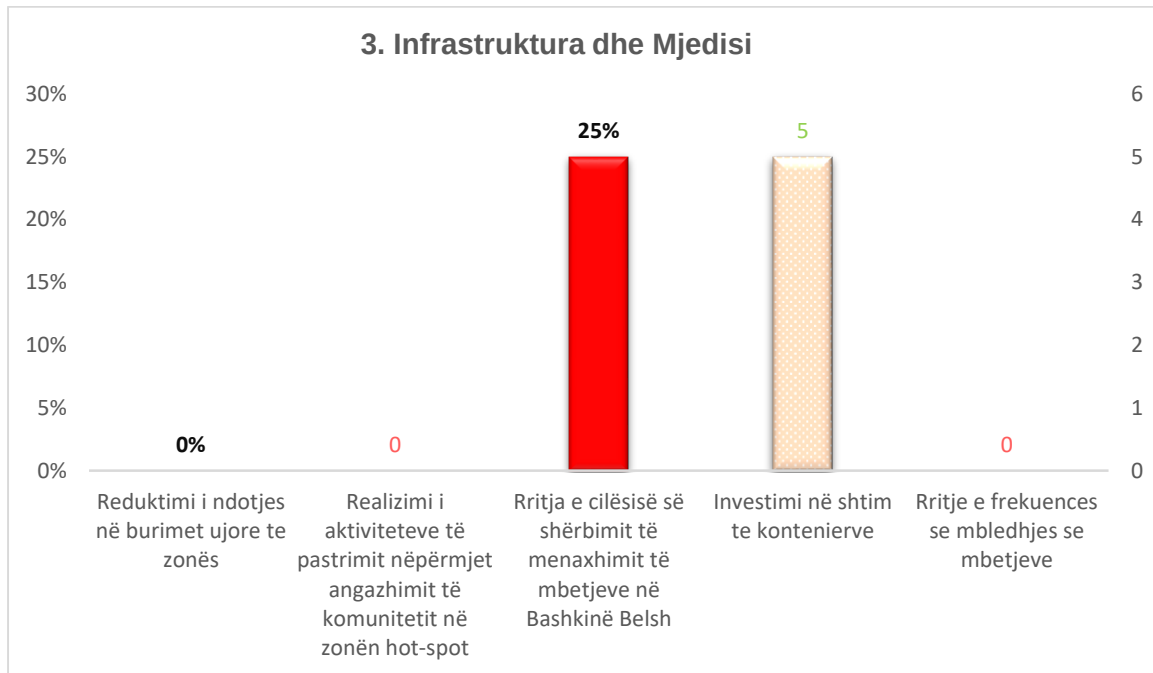


Figura 9: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve dhe përqindja e realizimit të objektivave specifike të komponentit 3 të PLMIMU për Bashkinë Belsh

Ashtu si dhe në rastin e mësipërm, edhe ky komponent do të mbajë vlerësimin e realizimit në përqindje të vetëm njërit prej objektivave të tij, duke qenë se tjetri është i porealizuar. Shkalla e zbatimit të tij i përket po ashtu zonës së kuqe, siç paraqitet në skemën e mëposhtme:

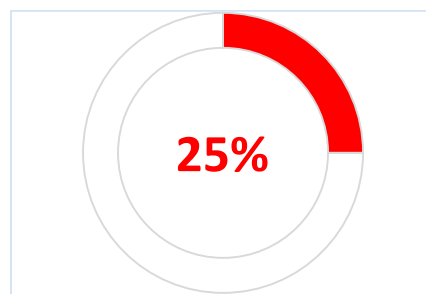


Figura 10: Shkalla e zbatimit të komponentit 3 të PLMIMU për Bashkinë Belsh

Komponenti i fundit vjen i dyti në radhë përsa i përket përqindjes së realizimit. Aktivitetet brenda objektivave të këtij komponenti janë të vlerësimeve të ndryshme. Krijimi i një sistemi të ri të mbledhjes së tarifës, mbledhja e tarifës përmes shërbimit të ujësjellësit dhe transparenca e tarifave e komunikimi i duhur i tyre, janë aktivitete të vlerësuara me 5 pikë në sajë të zbatimit të plotë të tyre.

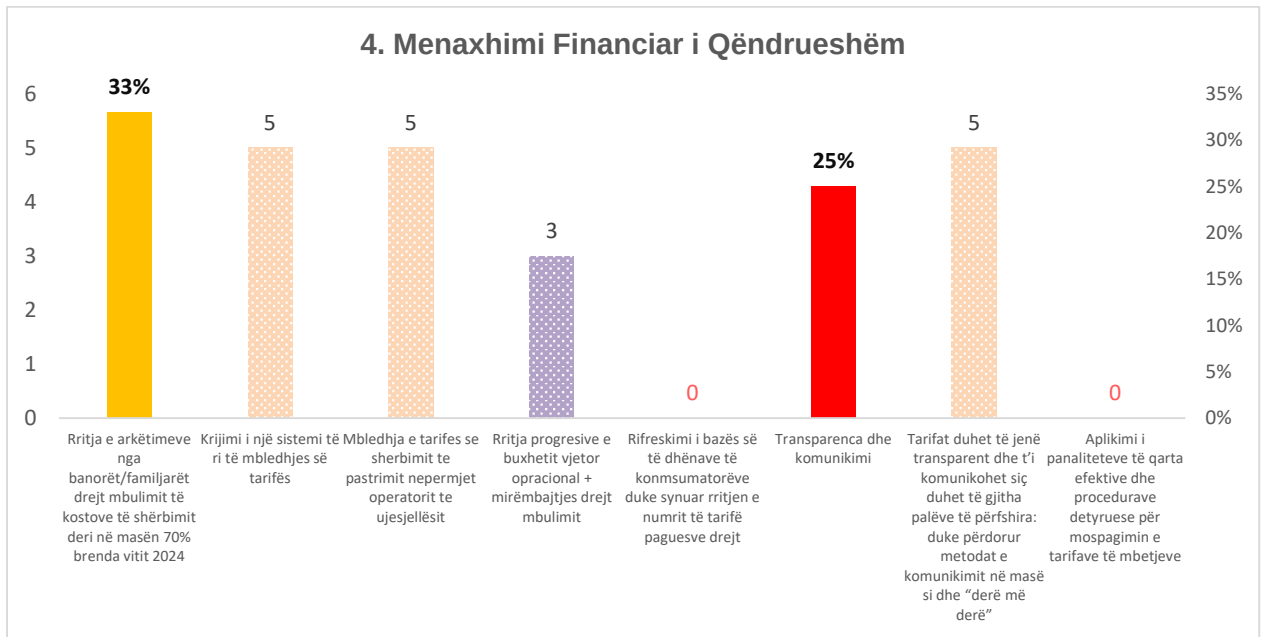


Figura 11: Vlerësimi me pikë i aktiviteteve dhe përqindja e realizimit të objektivave specifike të komponentit 4 të PLMIMU për Bashkinë Belsh

Komponenti i fundit i PLMIMU për Bashkinë Belsh vlerësohet me **58%**. Kjo do të thotë që për realizimin e plotë të tij duhet të punohet ende për disa nga aktivitetet e tij si: Realizimi i plotë i rritjes progresive të buxhetit vjetor operacional dhe punimet për fillesën e realizimit të dy aktiviteteve të vlerësuara me zero pikë (Rifreskimi i bazës së të dhënave të konsumatorëve, duke synuar rritjen e numrit të tarifë paguesve drejt mbulimit total dhe Aplikimi i panaliteteve të qarta efektive dhe procedurave detyruese për mospagimin e tarifave të mbetjeve).

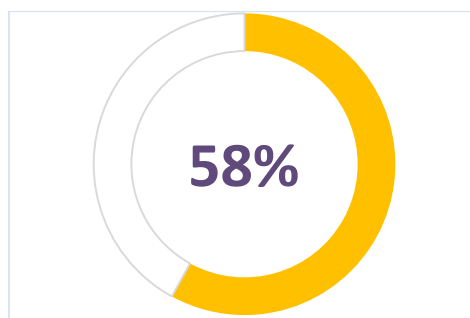


Figura 12: Shkalla e zbatimit të komponentit 4 të PLMIMU për Bashkinë Belsh

Rezultatet e monitorimit të PLMIMU, 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 komponentëve përcakton dhe shkallën e zbatimit të të gjithë planit të veprimit, i cili aktualisht është në masën 47% të zbatueshmërisë. Kjo do të thotë që plani është në kufi të zonës së verdhë (mesatare të zbatimit të planit) duke marrë në konsideratë që mund të bëjë përparime për tre vitet e ardhshme deri në përfundim të 5 vjeçarit të zbatimit të planit.

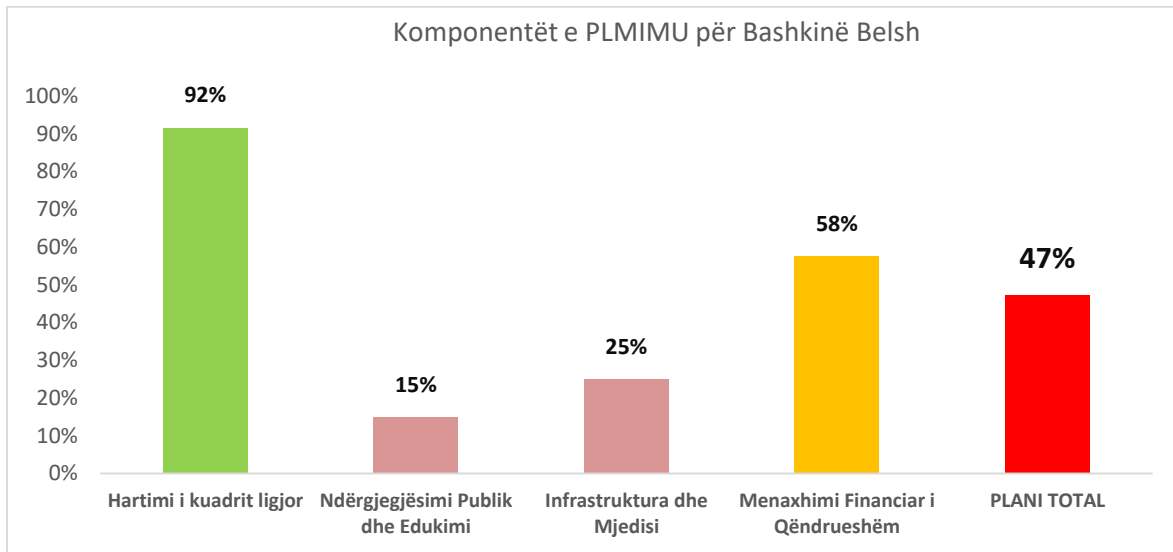


Figura 13: Shkalla e zbatimit të të gjithë komponentëve dhe planit të veprimit të PLMIMU për Bashkinë Belsh

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 PLMIMU për Bashkinë Belsh, 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 PLMIMU.

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

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 dhe komponentëve 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 PLMIMU, 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 Belsh, 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, apo edhe vetë raportimi i ndërmarrjeve të pastrimit që ofrojnë shërbimin, nuk bazohen 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 orientojnë drejt përmirësimit të cilësisë së shërbimit.

4.2.1 Metodologjia e vlerësimit të performancës së shërbimit në Bashkinë Belsh

Kjo metodologji synon të vlerësojë performancën e njësive të vetqeverisjes vendore Belsh në termit e ofrimit të shërbimit eficient dhe efikas nëpërmjet disa treguesve cilësorë dhe sasiorë të efektshmërisë.

Këta tregues janë matës të shkallës së plotësisë të objektivave që Bashkia Belsh 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 Belsh 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 drejtpërsëdrejti në hartimin e standarteve të cilësisë së shërbimit.

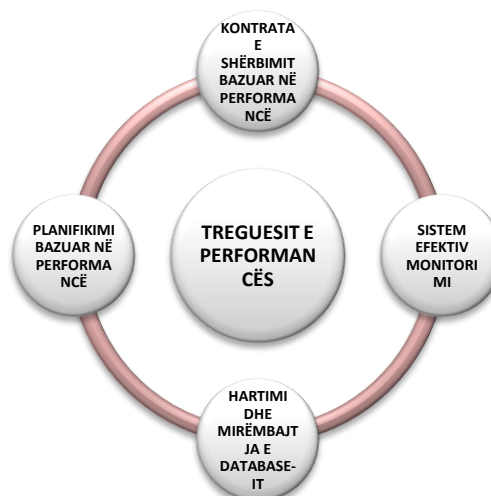


Figura 14: Përmirësimi i shërbimit bazuar mbi treguesit e performancës

Për të bërë të mundur vlerësimin e performancës së shërbimit të ofruar nga Bashkia Belsh 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 financiare
- (iv) qendrueshmërinë institucionale dhe qeverisëse

TREGUESIT SASIORË	TREGUESIT CILËSORË
• MBULUESHMËRIA ME SHËRBIM • GRUMBULLIMI I DIFERENCUAR • TRAJTIMI SIPAS LEGJISLACIONIT • MBULIMI I KOSTOS • GRUMBULLIMI I TARIFËS	• 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 kriter 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 sasiorë.

TREGUESIT CILËSORË	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 kontenerëve të dëmtuar - Prezenca e mbetjeve të akumuluar përrreth kontenerëve - Prezenca e mbetjeve në rrugët kryesore - Pika ilegale dhe djegie e mbetjeve në periferi - Përdorimi i mjeteve personale mbrojtëse
C3. Kënaqësia e banorëve me shërbimin	- E ulët - E mesme - E lartë
E3. Transparenca e sistemit të faturimit	- 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 indikatori 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 shkalla më e lartë e arritjes së këtij objekti.

4.2.2 Rezultatet e monitorimit të treguesve të performancës në Bashkinë Belsh

Në figurat e mëposhtme jepet në mënyrë të përmblendhur krahasimi i treguesve të performancës për Bashkinë Belsh 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 Belsh, në sajë të vlerësimit të indikatorëve të performancës deklaron se në vitin 2020 mbulimi i bashkisë me shërbim ishte në masën 84% dhe më pas në vitin 2021 bashkia deklaron se bashkia mbulohet 82% me shërbim. Gjithësesi kjo ulje në nivelin e mbulimit të bashkisë me shërbim mund të interpretohet si një pandryshueshmëri në nivelin e mbulimit të bashkisë me shërbim, gjatë dy viteve, e cila është në një përqindje të kënaqshme rreth 82%.

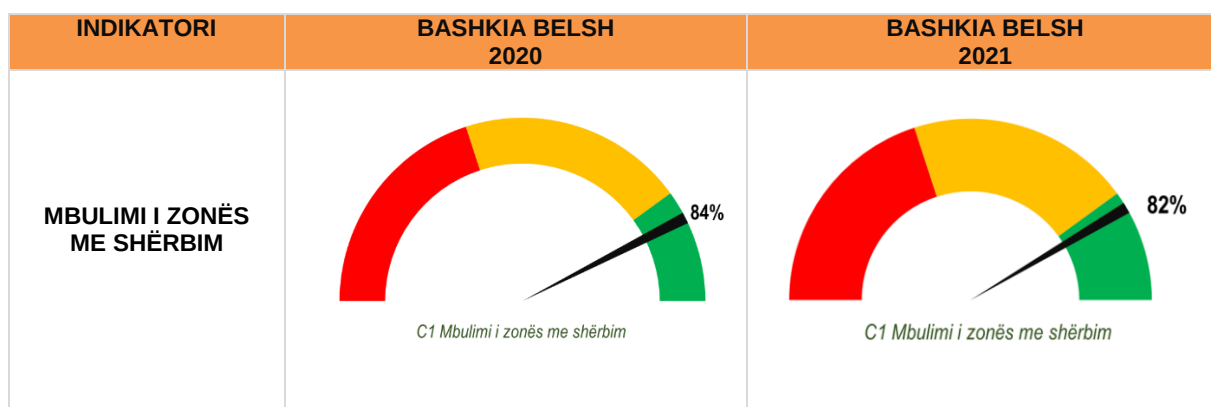


Figura 19: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i zonës me shërbim në bashkinë Belsh

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 kriterëve siç prezantohen në Figurën 17, dhe është vlerësuar sipas metodologjisë me pikë të prezantuar në Aneksin 1 nga Bashkin Belsh. Ky tregues gjithashtu po në të njëjtën mënyrë mund të vlerësohet edhe nga audites të jashtëm.

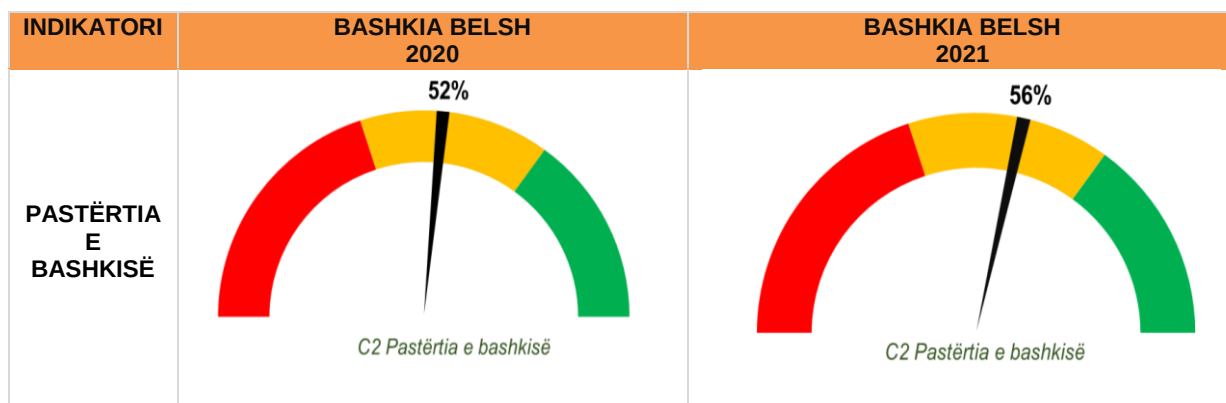


Figura 20: Rezultatet e treguesit – Pastërtia e bashkisë Belsh

Cilësia e shërbimit e ofruar nga bashkia Belsh, ashtu si bashkia e ka vlerësuar është në nivelin mesatar gjatë të dyja viteve, duke shënuar një rritje të vogël me 4% në vitin 2021. Sigurisht bashkia e ka të qartë që fenomene, si prania e mbetjeve jashtë kontenerëve, 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 autoritet 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 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 drejtpërdrejtë përmes intervistave me pyetësor, siç është pyetësori i zhvilluar në gjatë periudhës Shkurt-Mars 2022 në Bashkinë Belsh i analizura në pikën 4.3. Në figurën e mëposhtme jepet në mënyrë të përmbledhur rezultatet e këtij treguesi për Bashkinë Belsh gjatë vitit 2020 dhe 2021 në lidhje me raportin e ankesave të marra dhe të adresuara nga bashkia:

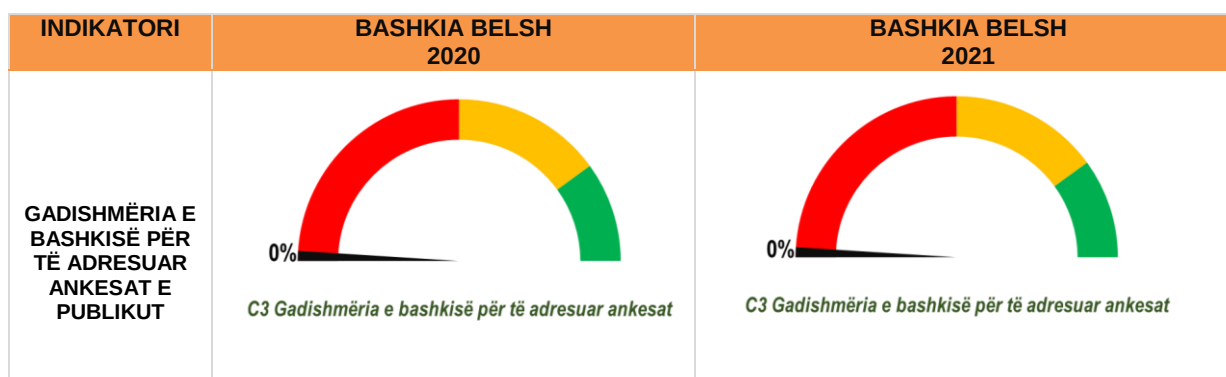


Figura 21: Rezultatet e treguesit – Gadishmëria e bashkisë për të adresuar ankesat e publikut

Ashtu siç mund ta shikojmë edhe nga grafikët më lart, Bashkia Belsh deklaron se nuk ka marrë dhe nuk ka adresuar asnjë ankesë 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 Belsh deri në vitin 2021.

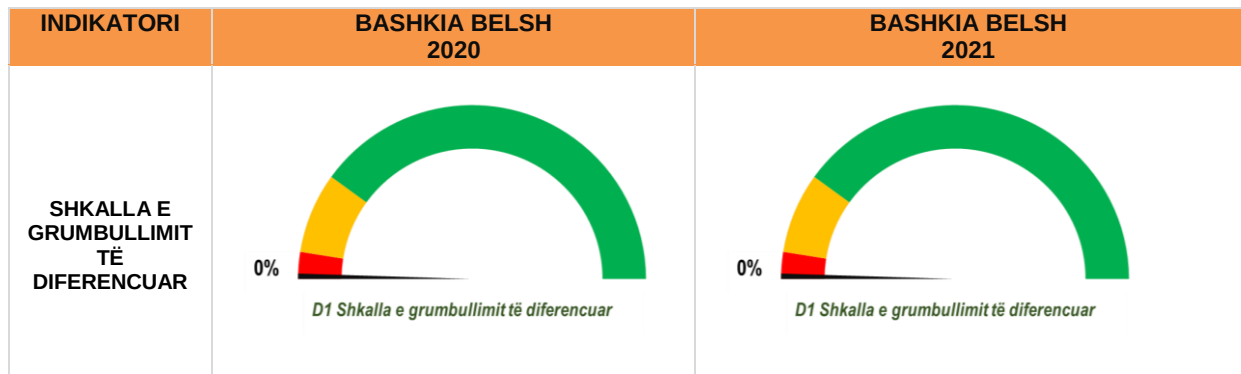


Figura 22: Rezultatet e treguesit – Shkalla grumbullimit të diferencuar në bashkinë Belsh

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.

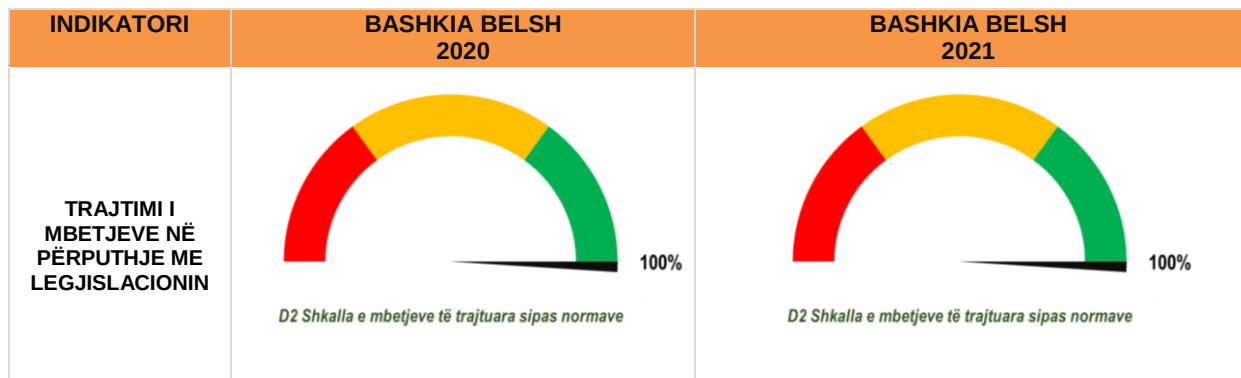


Figura 23: Rezultatet e treguesit – Trajtimi i mbetjeve në përputhje me legjislacionin në bashkinë Belsh

Siç mund ta shohim nga grafiku bashkia Belsh, 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 koston 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.

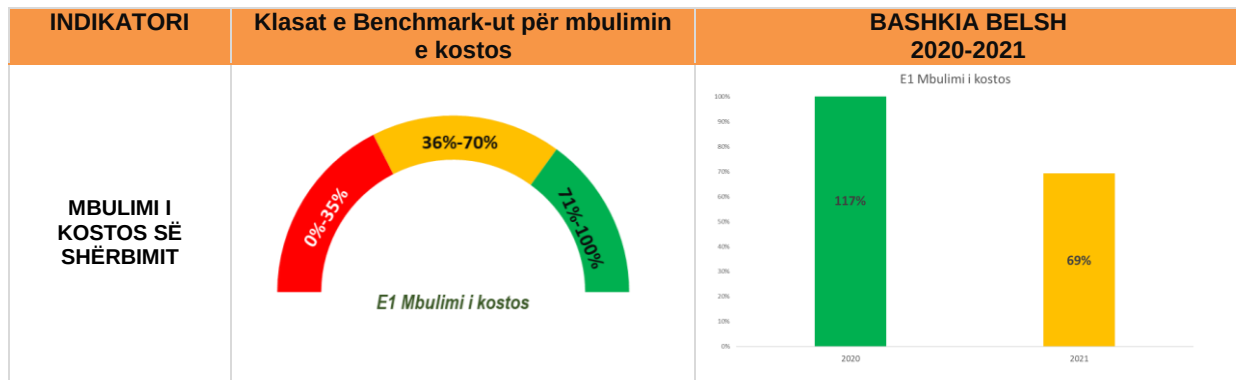


Figura 24: Rezultatet e treguesit – Mbulimi i koston së shërbimit për bashkinë Belsh

Nga grafiku shohim se bashkia Belsh gjatë vitit 2020, niveli i mbulimit të koston e tejkalon 100%, si pasojë e shumë aspekteve të ndryshme, të cilat bashkia i liston si më poshtë:

- (i) Bashkia për vitin 2020 ka grumbulluar edhe borxhet e viteve të kaluara dhe të gjitha janë llogaritur si tarifa të grumbulluara, duke mos i ndarë zërat.
- (ii) Bashkia planifikon një buxhet sipas popullsisë me formulën e Ministrisë së Financave dhe Ekonomisë, ndërsa të ardhurat që duhet të grumbullojë i planifikon sipas numrit të popullsisë sipas regjistrit të gjendjes civile që është me i lartë se ai i ministrisë.

Ndërkohë për vitin 2021, bashkia deklaron se niveli i mbulimit të koston nga arkëtimi i tarifave të pastrimit është në masën **69%**.

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:

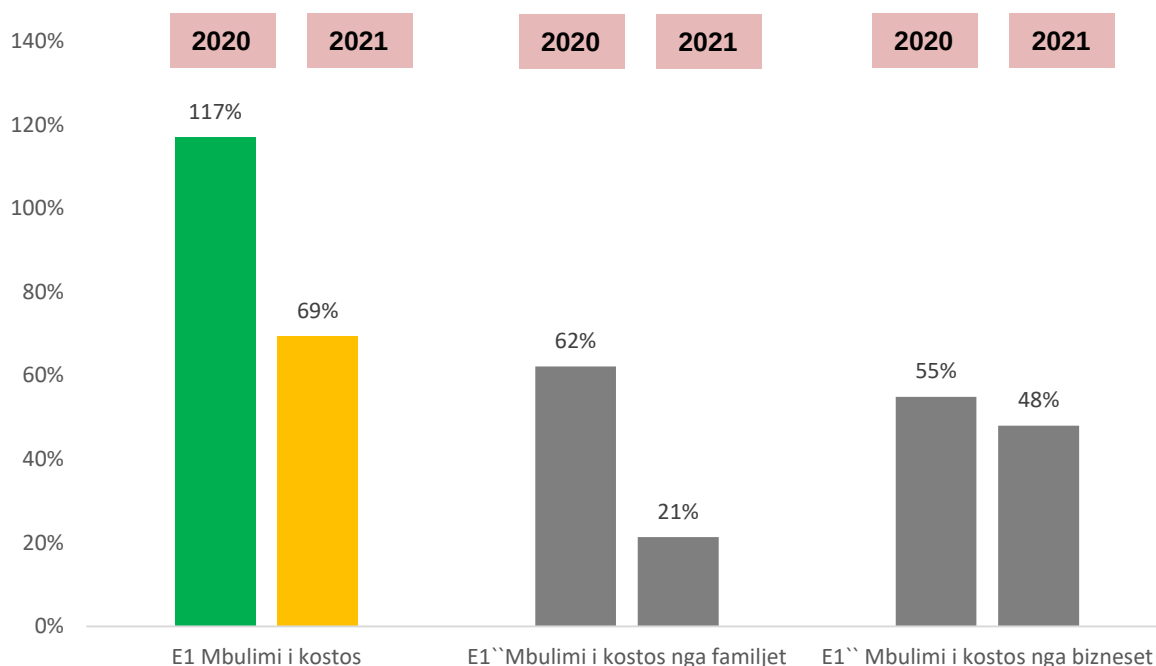


Figura 25: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Belsh

Siç tregohet edhe në grafik, viti 2020, i konsideruar edhe si një vit pandemik, ka sjellë edhe grumbullimin e borxheve të mos pagesës së tarifave të pastrimit nga konsumatorët. Ndonëse të dy kategoritë e konsumatorëve kanë derdhur vlera të larta të tarifës së pastrimit në arkën e bashkisë, pjesa më e madhe e tyre kanë qënë të mbartuara, duke mos treguar asgjë në lidhje me sa realisht mbulohet kosto në vit. Ndërkohë viti 2021, tregon një pasqyrë më të qartë të situatës, ku kosto mbulohet 69% nga grumbullimi i tarifave, dhe konsumatori familjar kontribon vetëm me 21%, në ndryshim nga biznesi me 48%.

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.

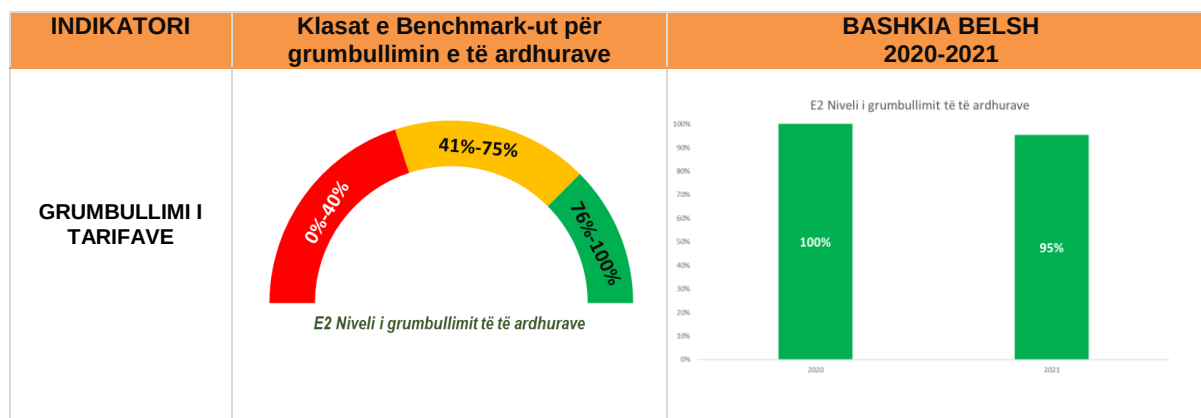


Figura 26: Rezultatet e treguesit – Grumbullimi i tarifës së shërbimit në bashkinë Belsh

Situata në Bashkinë Belsh për të dyja vitet paraqitete relativisht positive në lidhje me niveli e grumbullimit të të ardhurave, por qartësisht këto të ardhura edhe pse grumbullohen pothuajse në masën 100%, nuk arrijnë të mbulojnë koston e shërbimit. Arsyet për këtë fenomen mund të jenë:

- Planifikimi i buxhetit të shërbimit të mbetjeve nuk bëhet në bazë të nivelit të tarifave që aplikohen, apo sipas konceptit të mbulimit të plotë të koston
- Nivelet e tarifave e pastrimit janë shumë të ulta dhe duhen rishikuar për të përmbushur politikën e mbulimit të koston nga grumbullimi i tarifave

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 29% kundrejt asaj që është planifikuar dhe biznesi 66% për vitin 2021 (viti 2020 nuk mund të merret në konsideratë pasi është një vit ku janë arkëtuar shumë borxhe të viteve të kaluara). Qartësisht, familjet ndonëse gjenerojnë sasinë më të madhe të mbetjeve, paguajnë më pak në krahasim me biznesin, dhe është biznesi ai që mban barrën fiskale të tarifave të pastrimit.

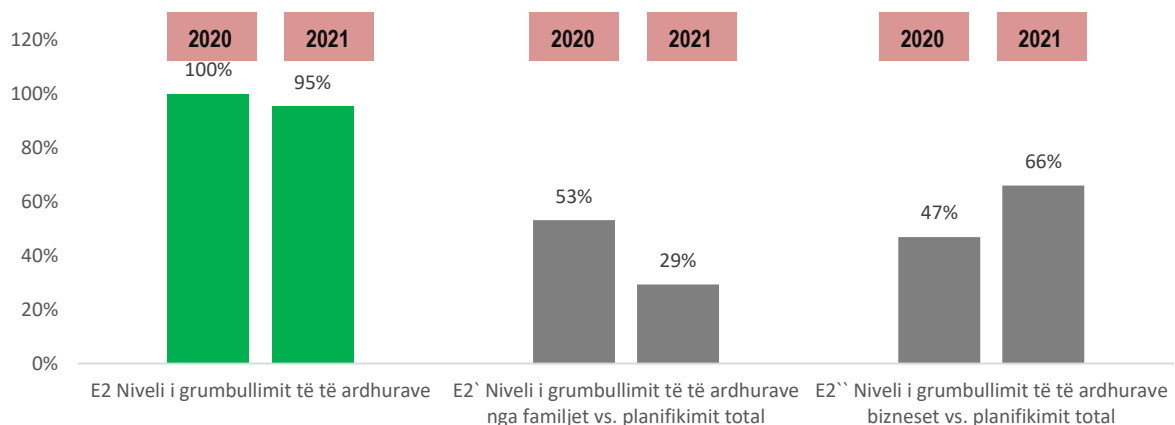


Figura 27: Kontributi i perfutueseve të shërbimit në grumbullimin e tarifës në bashkinë Belsh

Treguesi E3: Transparenca në sistemin e faturimit

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

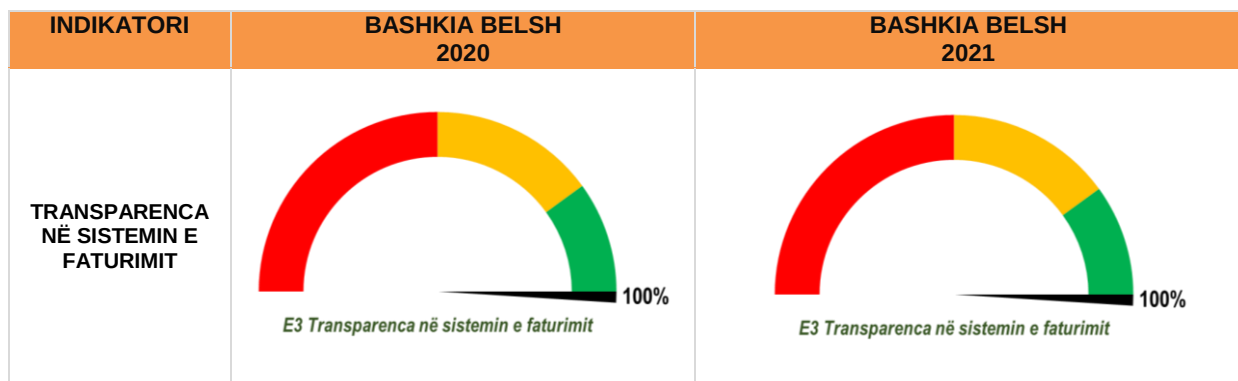


Figura 28: Rezultatet e treguesit – Transparenca e sistemit të faturimit për bashkinë Belsh

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 Belsh. Ky tregues gjithashtu po në të njëjtën mënyrë mund të vlerësohet edhe nga auditës të jashtëm.

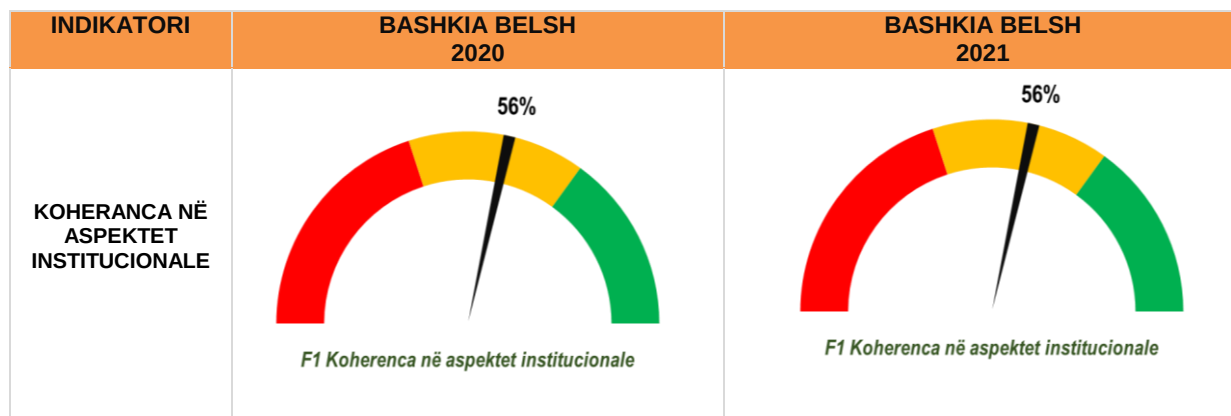


Figura 29: Rezultatet e treguesit – koherenca në aspektet institucionale

Sç shihet edhe nga grafiku i mësipërm bashkia ka qendruar konstant në lidhje me koherencën institucionale gjatë të dyja viteve me një përqindje mesatare në realizueshmërinë e saj prej 56%. 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 treguesve 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 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 angazhimit për vlerësimin e performancës së shërbimit në bashkinë Belsh, 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:

- Aspektet teknike të ofrimit të shërbimit
- Aspektete financiare, tarifat e pastrimit
- 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 Belsh 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 102 përgjigje, prej të cilave 58% nga NJA Belsh dhe 42% nga njësitet e tjera administrative (Kajan, Fierzë, Rrasë dhe Grekan), siç tregohet në grafikun më poshtë:

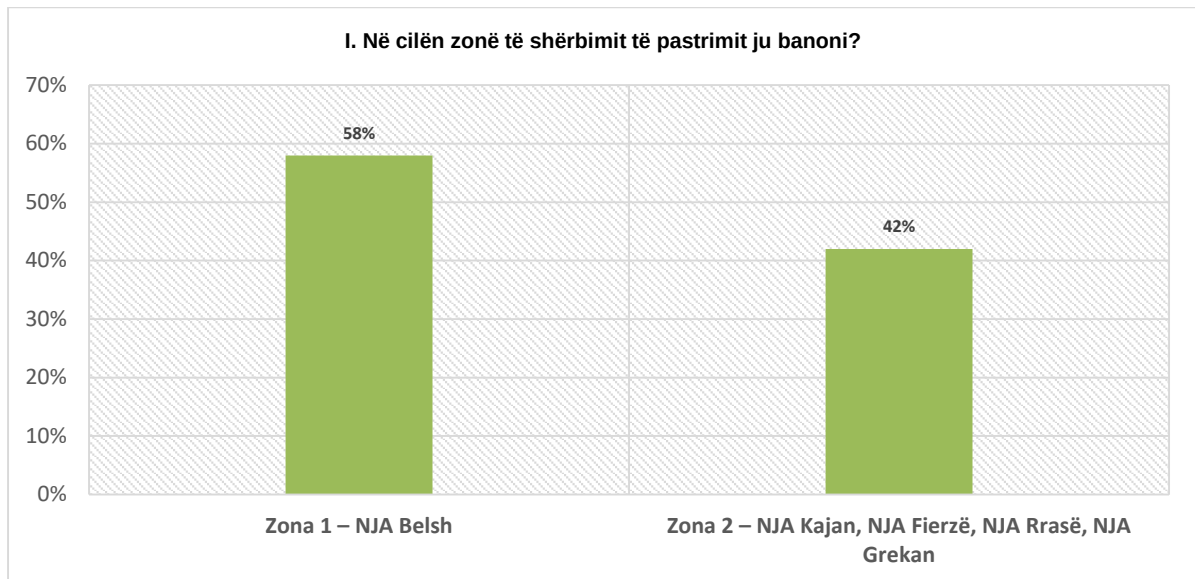


Figura 30: Zona e shërbimit të pastrimit ku banojnë plotësuesit e pyetësorit në bashkinë Belsh

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, **73.4%** e banorëve deklarojnë se marrin shërbimin e mbetjeve në territorin e tyre dhe rreth **70%** e tyre janë të kënaqur me shërbimin që ofrohet në territor:

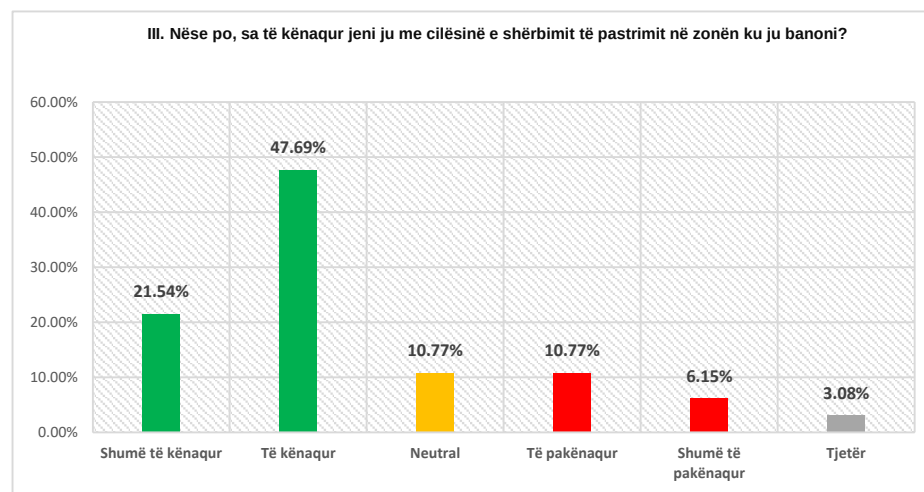
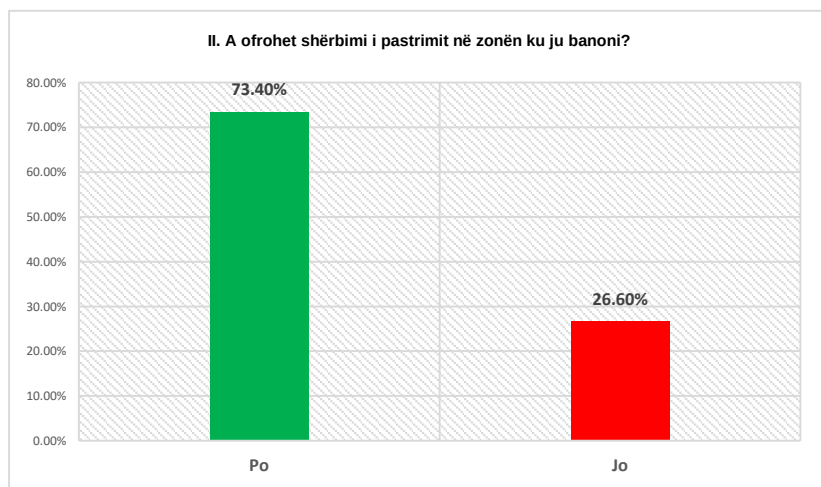


Figura 31: Vlerësimi për ofrimin e shërbimit në Bashkinë Belsh

- **Vlerësimi i cilësisë së shërbimit**

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

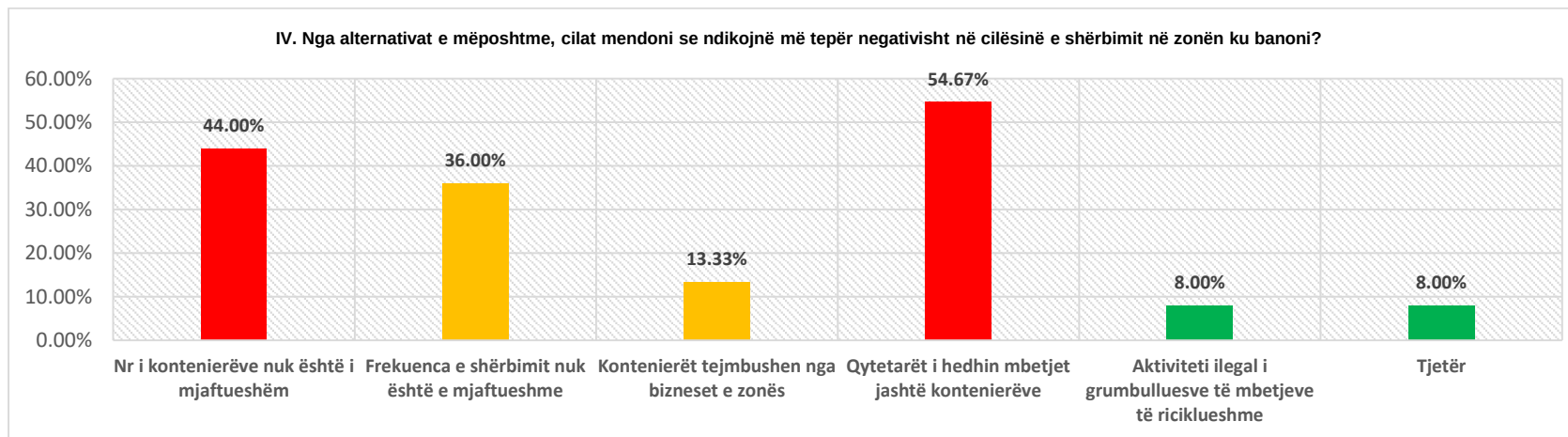


Figura 32: Aspektet që ndikojnë negativisht në cilësinë e shërbimit në bashkinë Belsh

Ndërkohë komuniteti e përformcon këtë opinion duke u shprehur se numri i kontenierëve nuk është i mjaftueshëm (57.89% e tyre) dhe frekuenca e ofrimit të shërbimit për 38.57% prej tyre vlerësohet si jo e rregullt.

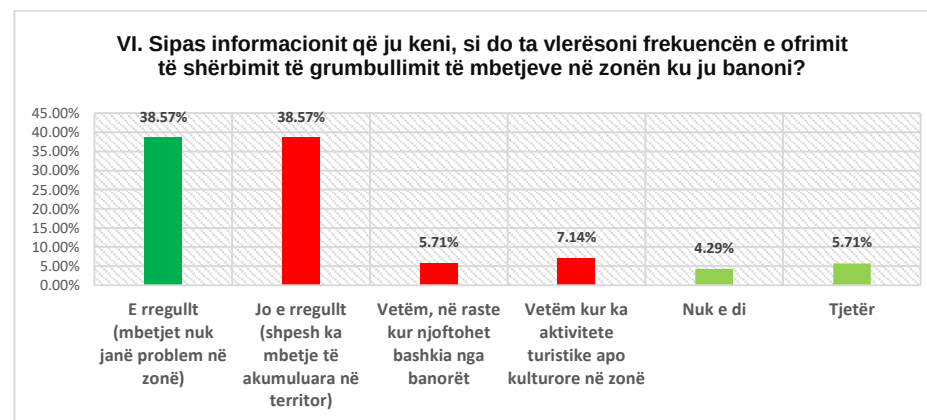
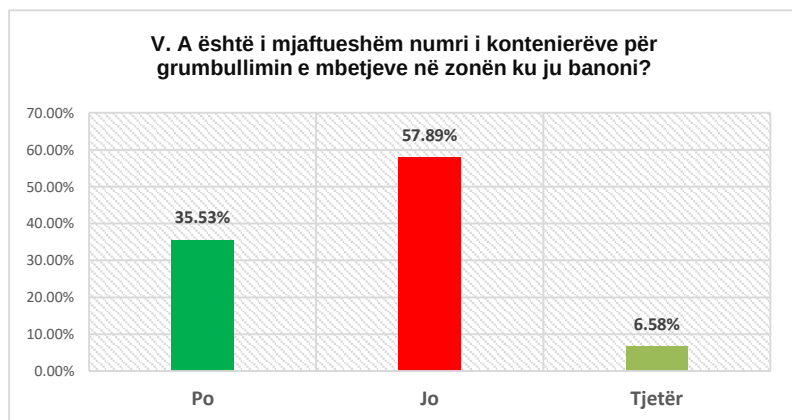


Figura 33: Mjaftueshmëria e kontenierëve dhe frekuenca e ofrimit të shërbimit

58% e komunitetit i vlerëson si të pastra sheshet dhe rrugët kryesore të bashkisë dhe problem për komunitetin në masën **36.07%** mbetet prania e mbetjeve të akumuluarra përreth kontenerëve para kryerjes së shërbimit.

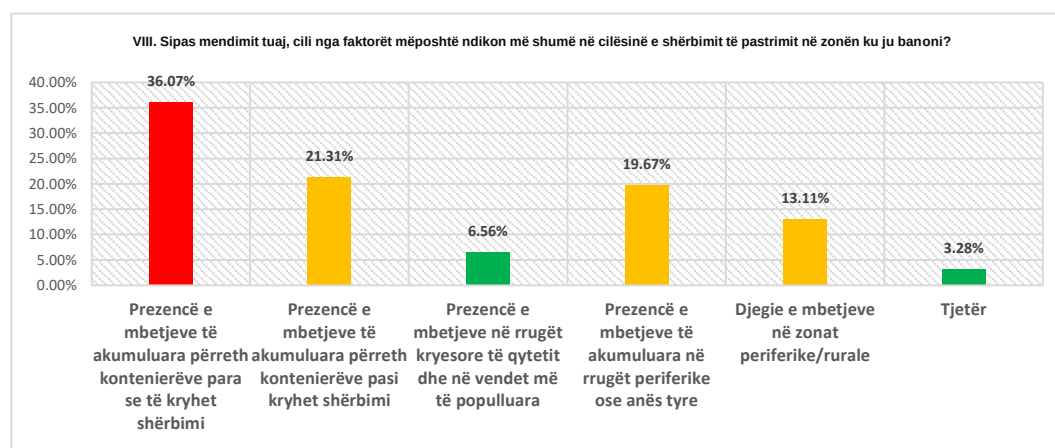
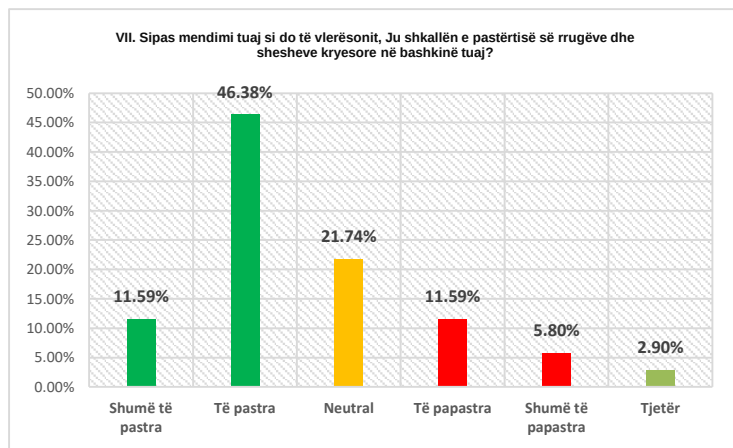


Figura 34: Cilësia e pastërtisë për sheshet dhe rrugët në bashkinë Belsh

45% e banorëve deklarojnë se në territorin e tyre ka prani grumbuj mbetjesh të depozituara në mënyrë ilegale, kryesisht pranë tokave bujqësore dhe anës rrugëve automobilistike.

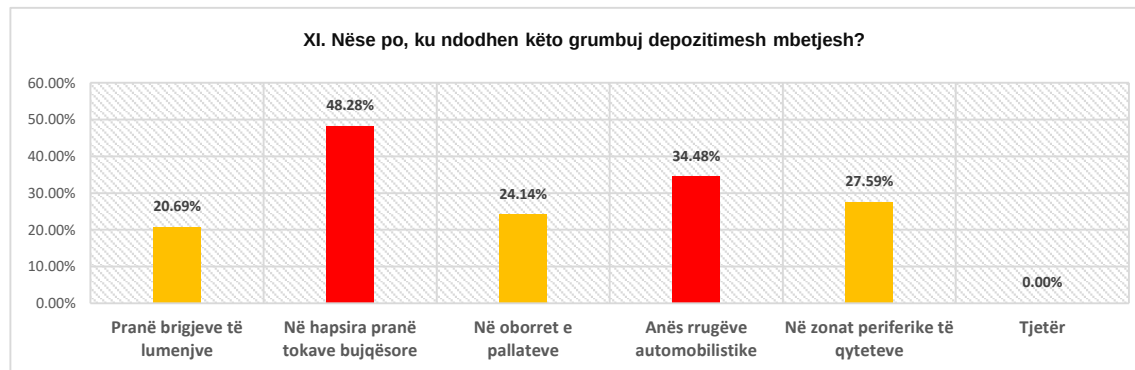
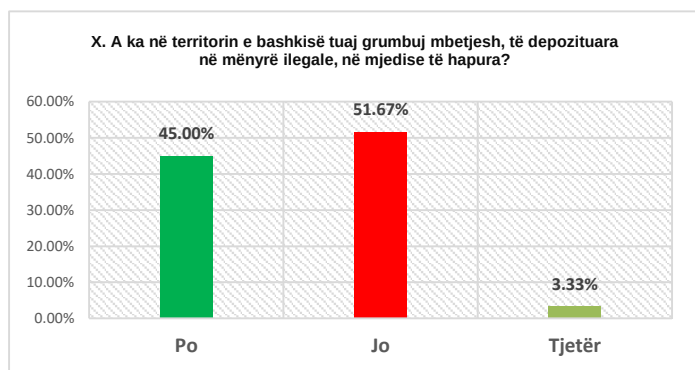


Figura 35: Prania e depozitimeve ilegale të mbetjeve në territorin e bashkisë Belsh

Ndërkohë, **87.1%** qytetarëve të bashkisë Belsh janë të gatshëm të fillojnë ndarjen në burim të mbetjeve në dy kategori të njoma dhe të thata:

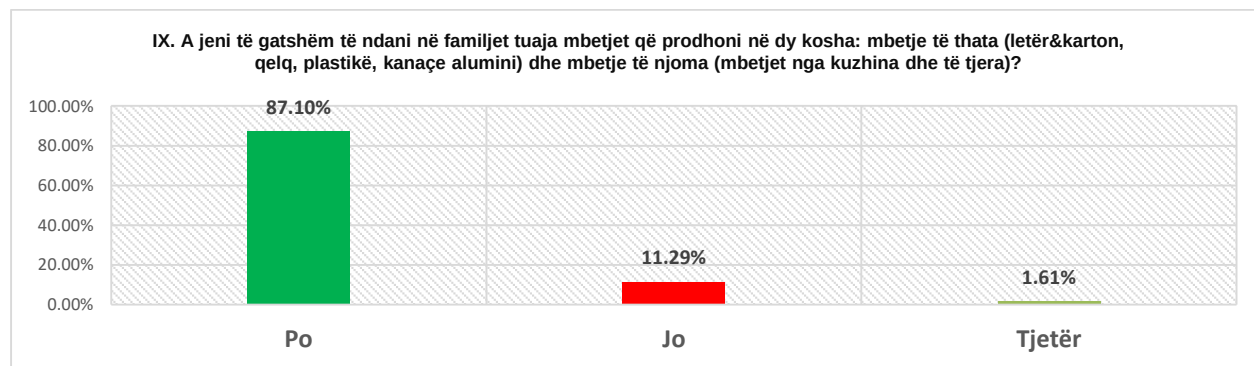


Figura 36: Gadishmëria për të ndarë mbetjet në burim në bashkinë Belsh

• Aspektet fiskale të ofrimit të shërbimit të mbetjeve

88.14% e qytetarëve deklarojnë se paguajnë tarifën e pastrimit në bashkinë Belsh dhe ata të cilët nuk e paguajnë japin këto arsye: i) nuk kanë dijeni që ekziston një tarifë pastrimi; ii) nuk ka kërkesë llogarie për pagesën e tarifës dhe nuk aplikohen penalitete për mos pagimin e saj; iii) cilësia e dobët e shërbimit.

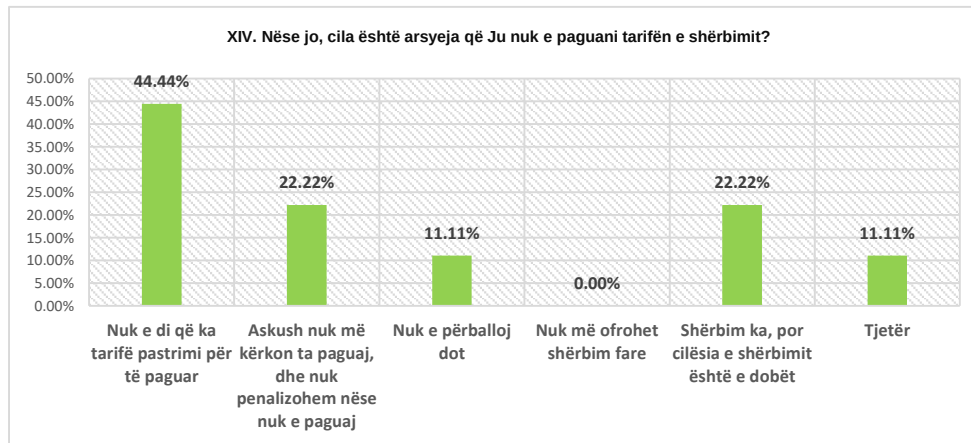
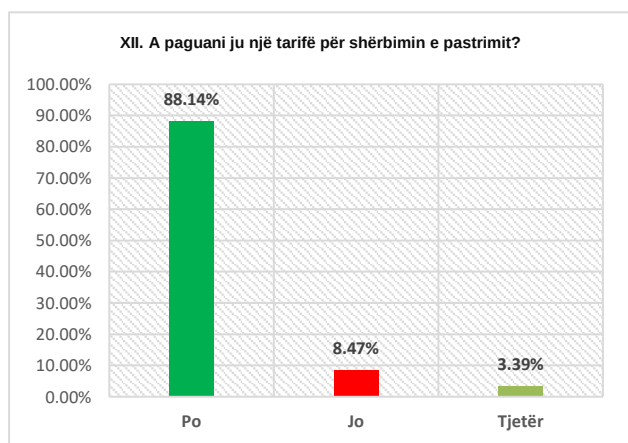


Figura 37: Pagesa e tarifës së pastrimit në bashkinë Belsh

Të pyetur nëse qyteratë do të ishin të gatshëm të paguajnë më shumë për një shërbim më të cilësor **61.4%** e tyre përgjigjen që nuk janë të gatshëm të paguajnë më shumë:

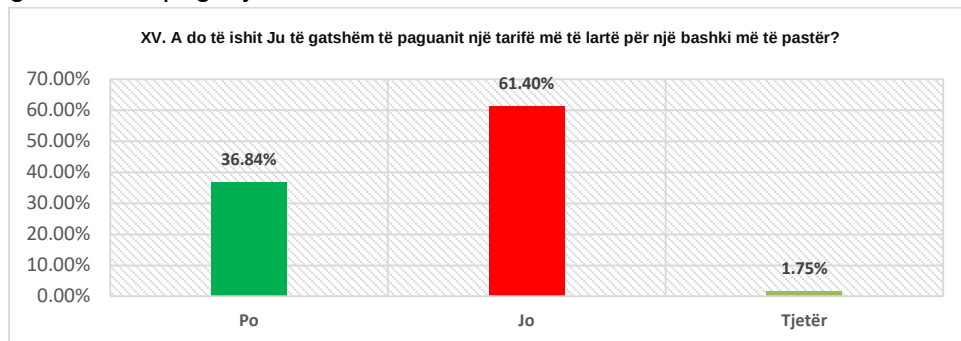


Figura 38: Gadishmëria për të paguar më shumë për një shërbim më cilësor

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

Vetëm 45.61% e qyterëve deklarojnë se janë të informuar në lidhje me shërbimin e menaxhimit të mbetjeve, ku faqja e internetit e bashkitë dhe rrjetet sociale përbëjnë mjetin kryesor të informimit:

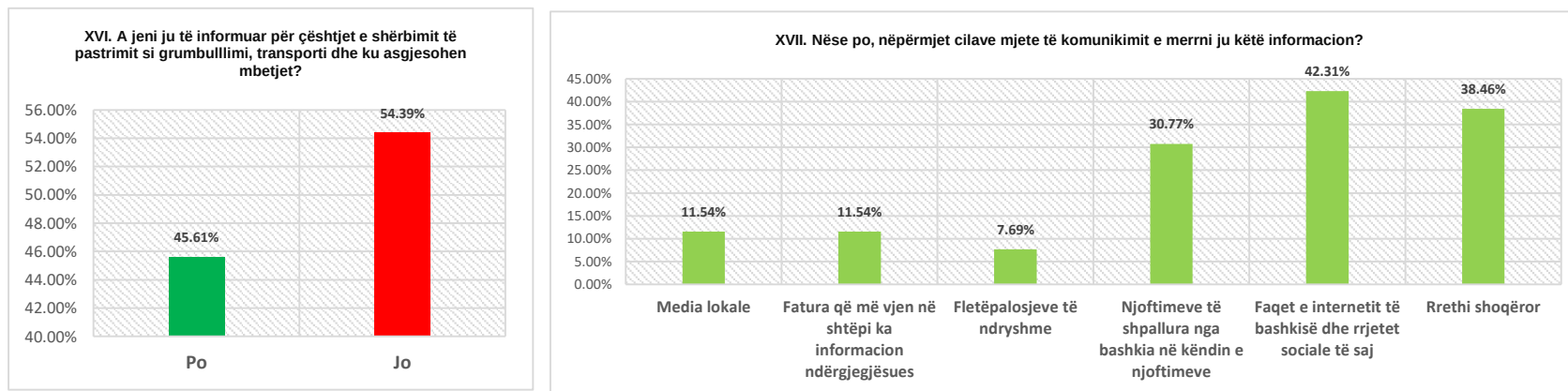


Figura 39: Informimi i qytetarëve për çështjet e menaxhimit të mbetjeve

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.

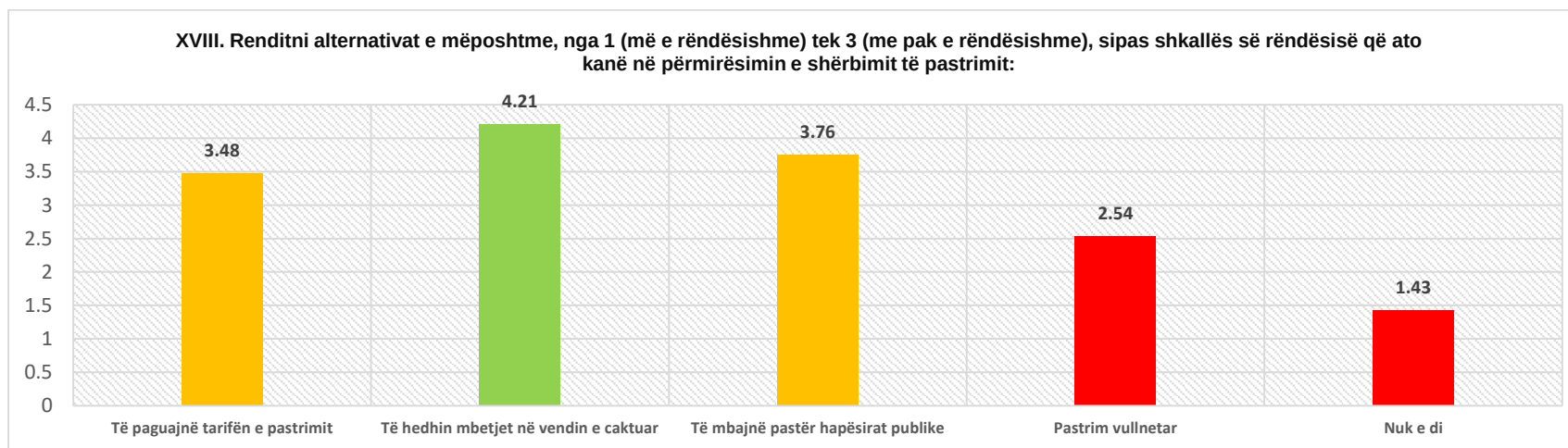


Figura 40: Vlerësimi i alternativave për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve

Qytetarët mendojnë që:

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

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

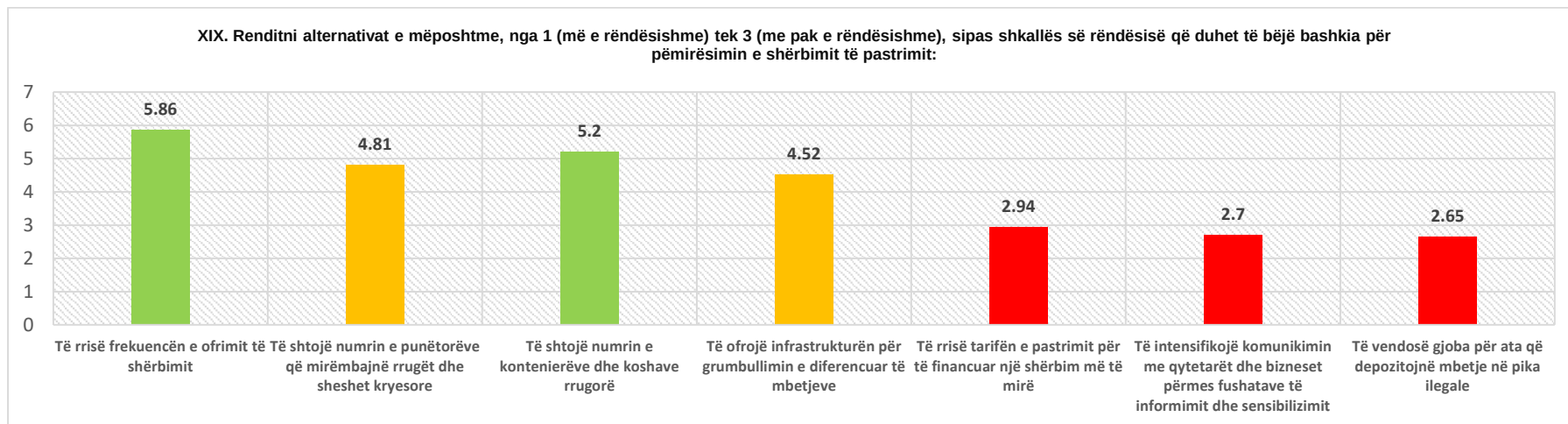


Figura 41: Vlerësimi i alternativave që bashkia mund të ndërmarrë për përmirësimin e shërbimit sipas qytetarëve

Në përfundim të pyetësorit qytetarët kanë dhënë notën e vlerësimit për shërbimin e pastrimit në tërësi që ofrohet në terriortrin e tyre, ku 67% e tyre i japin notën nga 5-8 shërbimit të pastrimit:

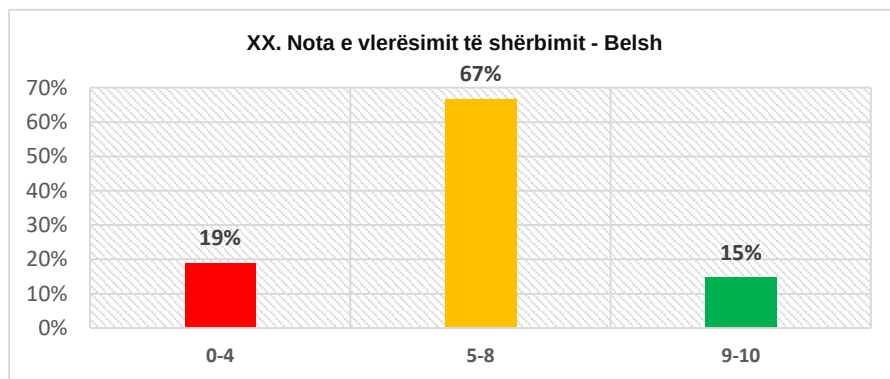


Figura 42: Vlerësimi nga qytetarët i shërbimit në bashkinë Belsh

V. Rekomandimet për përmirësimin e performancës së shërbimit

Për bashkinë Belsh 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 rena dakort; 2) dëmshpërblimi për mos arritjen e rezultateve të rena dakort; 3) bonuse financiare që shërbejnë si incentiva për arritjen e rezultateve të larta të rena dakord. Gjithësesi, 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

Objektivi Strategjik	Objektivi specifik	Veprimet e detajuara	Piket maksimale nese aktiviteti eshte plotesuar	Piket
Hartimi i kuadrit ligjor				92%
	Hartimi i kuadrit ligjor dhe rregullator lokal në përputhje me kërkesat në nivel kombëtar	42%		
		Prezantimi i PLMIM dhe konsultimi me publikun	16.65	5.00
		Rishikim dhe perditësim perfundimtar i PLMIM	16.65	5.00
		Miratimi i PLMIM në Këshillin Bashkiak.	16.65	5.00
		Miratimi i Rregullores të Menaxhimit të Mbetjeve	16.65	5.00
		Aprovimi i sanksioneve dhe penaliteteve për çështjet e mbetjeve	16.65	5.00
		Aplikimi i instrumentave të komunikimit dhe informimit të komunitetit rreth rregullave dhe penaliteteve	0	0.00
	Bashkëpunimi me MTM për amendimin e kontratave për subjektet e peshkimit për ushtrimin e aktivitetit	50%		
		Menaxhimi i Integruar i Mbetjeve në trupat Ujor / vendosja e standarteve për hedhjen e mbetjeve organike në ujë	100.0	5.00

Objektivi Strategjik	Objektivi specifik	Veprimet e detajuara	Piket maksimale nese aktiviteti eshte plotesuar	Piket
Ndërgjegjësimi Publik dhe Edukimi				15%
	Sensibilizimi i komunitetit dhe bizneseve për t'u berë pjesë e iniciativave të bashkisë për mbajtjen pastër të territorit.	0%		
		Ofrimi i vazhdueshëm i informacioneve të përgjithshme për publikun dhe bizneset; broshura informative, postera, rrjete sociale, etj;	0	0.00
		Zhvillimi i orëve të edukimit mjedisor në shkolla	0	0.00
		Përdorimi i mjeteve teknologjike dhe konteniertët për të ofruar informacion të përgjithshëm (slogan, numrat e kontaktit, grafikët e shërbimit)	0	0.00
		Lançimi i programeve pilot për riciklimin në shkolla	0	0.00
		Hartimi dhe shpërndarja e paketave të informacionit mbi shërbimin e mbetjeve sipas grupeve të interesit (qytetarët, bizneset, shkollat, industria)	0	0.00
	Përcaktimi i rolit të komunitetit të mbledhësve informal në sistemin e menaxhimit të integruar të mbetjeve. (që në vitin e parë);	0%		
		Identifikimi i mbledhesve informal dhe orjentimi i tyre	0	0.00
	Riciklim	15%		
		Minimizimi i plastikës dhe kartonit duke përfshirë bizneset në riciklimin e tyre	60	3.00
	Reduktimi i mbetjeve organike; Brenda tre viteve nëpërmjet këtij plani parashikohet reduktimi i mbetjeve organike në masën 85%	0%		
		Prezantimi i udhëzuesve dhe ilustrimeve për kompostimin e mbetjeve të biodegradueshme për shkollat, bizneset dhe banorët	0.00	0.00
		Nisma e bashkisë për promovimin e kompostimit individual	0.00	0.00

Objektivi Strategjik	Objektivi specifik	Veprimet e detajuara	Piket maksimale nese aktiviteti eshte plotesuar	Piket
Infrastruktura dhe Mjedis				25%
	Reduktimi i ndotjes në burimet ujore te zonës	0%		
		Realizimi i aktiviteteve të pastrimit nëpërmjet angazhimit të komunitetit në zonën hot-spot	0	0.00
	Rritja e cilësisë së shërbimit të menaxhimit të mbetjeve në Bashkinë Belsh	25%		
		Investimi në shtim te konteniervave	50.00	5.00
		Rritje e frekuences se mbledhjes se mbetjeve	0.00	0.00
Objektivi Strategjik	Objektivi specifik	Veprimet e detajuara	Piket maksimale nese aktiviteti eshte plotesuar	Piket
Menaxhimi Financiar i Qëndrueshëm				58%
	Rritja e arkëtimeve nga banorët/familjarët drejt mbulimit të kostove të shërbimit deri në masën 70% brenda vitit 2024	33%		
		Krijimi i një sistemi të ri të mbledhjes së tarifës	25	5.00
		Mbledhja e tarifës së shërbimit të pastrimit nëpërmjet operatorit të ujesjellësit	25	5.00
		Rritja progresive e buxhetit vjetor operacional + mirëmbajtjes drejt mbulimit	15	3.00
		Rifreskimi i bazës së të dhënave të konsumatorëve duke synuar rritjen e numrit të tarifë paguesve drejt mbulimit total	0	0.00
	Transparenca dhe komunikimi	25%		
		Tarifat duhet të jenë transparente dhe t'i komunikohet siç duhet të gjitha palëve të përfshira: duke përdorur metodat e komunikimit në masë si dhe “derë më derë”	50	5.00
		Aplikimi i panaliteteve të qarta efektive dhe procedurave detyruese për mospagimin e tarifave të	0	0.00

Aneksi 2 – Llogaritja e treguesëve cilësor të performancës

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

Kriteret që vlerësohen	MENYRA E VLERESIMIT	Piket
1. Plani lokal për menaxhimin e mbetjeve	1.1. Bashkia nuk ka plan për menaxhimin e mbetjeve 1.2. Bashkia ka një plan të miratuar që nuk zbatohet 1.3. Bashkia ka një plan të miratuar që monitorohet në koherencë me politikën kombëtare	0 10 20
2. Struktura organizative e bashkise	2.1. Bashkia ka vetëm një person përgjegjës për MM 2.2. Bashkia ka një strukturë me detyra dhe përgjegjësi të përcaktuara 2.3. Staf i trajnohet të paktën 2 herë në vit për çështjet e MM	0 10 20
3. Database-i i mbetjeve	3.1. Bashkia ka evidencë të matjes ditore mujore të sasisë së grumbulluar të mbetjeve por jo një database ku regjistron çdo ditë/muaj këto të dhëna 3.2. Bashkia kryen matje dhe vlerësime në mënyrë të rregullt të sasisë së gjeneruar të mbetjeve, përberjes mercologjike, sasisë së grumbulluar, të ricikluar & trajtuar 3.3. Bashkia plotëson database-in bazuar vetëm në matje sipas procedurave dhe metodologjive standarte dhe jo në baze të sugjerimeve/vlerësimeve/përafrimeve	0 10 20
4. Sistemi i monitorimit	4.1. Bashkia ka supervisor për monitorimin e shërbimit / por ka mundësi evidencash statistikore që përcaktojnë sasinë dhe cilësinë e shërbimit të ofruar 4.2. Bashkia ka supervisor për monitorimin dhe evidencë përshkimore për shërbimin por mungojnë treguesit e performancës dhe matjes së cilësive të shërbimit 4.3. Bashkia ka procedurë standarte të miratuara për monitorimin e shërbimit dhe matjen e indikatorëve të performancës	0 10 20
5. Fushatat e ndergjegjesimit	5.1. Bashkia / Firma kryejnë fushatë ndergjegjesimi sporadike pa matje impakti, të pakoordinuara dhe të pa monitoruara 5.2. Bashkia informon banorët për rolin dhe detyrimet që ata kanë për menaxhimin e mbetjeve përmes ëëbsite-it dhe mediave sociale 5.3. Bashkia ka një strategji të miratuar në keshill të shoqëruar me buxhet për fushatat e ndergjegjesimit/informimit dhe raportin para keshikut duke vlerësuar impactin e tyre	0 10 20

Llogaritja e indikatorit cilësor: Pastërtia e bashkise

Kriteret që vlerësohen	MENYRA E VLERESIMIT	Piket
1. Prezenca e kontenierëve të demtuar që nuk janë riparuar (pa rrota, të deformuar pa kapak)	1.1. Konteniere me demtime strukturore (të deformuar të çare) me shumë se 50% e tyre 1.2. Konteniere me demtime mesatare (mundësi rrotash, kapakesh) me shumë se 30% e tyre 1.3. Konteniere shumë pak të demtuar (kryesisht mundësi 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 kunetave te rruges (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 gjitha mjetet mbrojtese perfshire dhe maskat	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	1.1. Publiku eshte shume i pakenaqr per cilesine e sherbimit (e vlereson ate me noten 4 – 6)	E Ulet
	1.2. Publiku eshte mesatarish I kenaqr me cilesine e sherbimit (e vlereson ate me noten 6 – 8)	E mesme
	1.3. Publiku eshte i kenaqr 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 transparenc es 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 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 kontenierëve para se të kryhet shërbimi	b	Prezencë e mbetjeve të akumuluar 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 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?
