



STUDIMET PASDIPLOMIKE - CIKLI I DYTË

KANDIDATI/ja:

Pranvera Gjocaj ,BA

MENTORI:

Dr.Sc.Jonuz Abdullai

Tetovë,2016



STUDIMET PASDIPLOMIKE – CIKLI I DYTË

TEZA

“CILËSIA E SHËRBIMEVE PUBLIKE (GJAKOVË –FERIZAJ)”

KANDIDATI/ja:

Pranvera Gjocaj ,BA

MENTORI:

Dr.sc.Jonuz Abdullai

Tetovë,2016

Abstrakt

ky punim i diplomës , përmban rishikimin e materialit për shtetin ,institucionet , administratën shtetërore dhe publike, zyrtarët shtetëror dhe rolin e shërbimeve publike. Për shpërbërjen e ish-Jugosllavisë që ishin një nga ngjarjet më të rëndësishme të luftës së ftohtë të asaj kohe , e deri tek pavarësia e Kosovës.

Rëndësi i është kushtuar edhe ofrimit të shërbimeve në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit dhe krahasimit të tyre .

Si qëllim kryesor ishte të sigurojë një opinion të përgjithshëm për shërbimet publike nga qytetarët e komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit dhe gjetjet e përgjithshme ishin : 100% e qytetarëve të intervistuar në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit kanë dëgjuar për shërbimet publike. 100% e qytetarëve të intervistuar në të dy komunat , kanë deklaruar se Kosova ka shërbime publike , dhe se këto shërbime janë të pranishme në komunën e tyre . 100% e qytetarëve në të dy komunat kanë deklaruar , se cilësia e ulët e shërbimeve publike ndikon në mirëqenien e qytetarëve. Faktorët kryesorë që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike në komuna janë: mungesa e menaxhimit , mungesa e investimeve , kapaciteti financiar jo i mjaftueshëm , mungesa e investimeve dhe mungesa e mjeteve. Dhe 100% e qytetarëve të intervistuar kanë deklaruar se në të ardhmen qeveria duhet të siguroj buxhet të mjaftueshëm për ta përmirësuar cilësinë e shërbimeve publike

Fjalët kyçe :Shteti, Institucionet,Pavarësia e Kosovës, Shërbimet Publike ,

Abstract

This paper diploma features Materials A review of state institutions, public and state administration, state officials and the role of public services. For the dissolution of the former Yugoslavia were one of the most important events of the Cold War at the time, independence for Kosovo.

The importance is given to the provision of services in the municipality of Gjakova and Ferizaj and their comparison.

The main aim was to provide an overall opinion on the services public by the citizens of Gjakova municipality of Ferizaj and general findings were: 100% of the interviewed citizens in Gjakova and Ferizaj municipality have heard of public services. 100% of the people interviewed in the two municipalities have stated that Kosovo public services and that these services are present in their municipality. 100% of the citizens in both municipalities have stated that the low quality of public services affecting the welfare of the citizens. The main factors affecting the quality of public services in the municipality are: the lack of management, lack of investment, insufficient financial capacity, lack of investment and lack of funds. And 100% of the people interviewed stated that in the future the government should provide a sufficient budget to improved quality of services public

Keywords: State, institutions, the independence of Kosovo, Public Services.

Struktura e Punimit

1.0.Hyrje	10
1.1.Qëllimi i punimit	11
1.2. Objektivat	11
1.3.Rëndësia e punimit	11
1.4. Metodologjia e hulumtimi (Shërbimet Publike).....	12
1.5. Pyetjet kërkimore.....	13
1.6. Formulimi i hipotezave.....	13
1.7.Struktura e punimit.....	14
KAPITULLI -I- RISHIKIM I LITERATURES (SHËRBIMET PUBLIKE).....	16
2.1.Shteti dhe institucionet shtetërore.....	16
2.2 Administrata shtetërore dhe administrata publike	20
2.3 .Institucionet dhe zyrtarët shtetëror	22
2.4.Shërbimet publike, Historiku, Rëndësia dhe Llojet e shërbimev publike.....	25
KAPITULLI -II - PAVARËSIA E KOSOVËS DHE FORMIMI I INSTITUCIONËVE SHTETËRORE	27
3.1 Shpërbërja e Jugosllavisë dhe Pavarësia e Kosovës	27
3.2 Roli i faktorit ndërkombëtar në formimin e institucioneve shtetërore	29
3.3.Raporti i pushtetit Qendëror dhe Lokal	31
3.4 Dallimi (Diskrepanca) në mes normative dhe reales në funksionim e institucionev shtetërore në Republikën e Kosovës.....	33
KAPITULLI –III- SHËRBIMET PUBLIKE NË NIVELIN KOMUNAL	34
4.1.Kompetencat e pushtetit lokal në bazë të Kushtetutës së Kosovës	34
4.2.Roli i administratës komunale në ofrimin e shërbimeve publike.....	36

4.3. Analiza e funksionimit të komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit	37
4.4 Shërbimet publike të ofruar nga komuna e Gjakovës.....	40
4.3. Shërbimet publike të ofruar nga komuna e Ferizajit.....	41
4.5 Roli i qytetarit në procesin e vendimmarjes në nivel komunal	42
KAPITULLI –IV- ADMINISTRATA KOMUNALE - ASPEKTI KOMPARATIV	43
5.1 SWOT analiza e komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit.....	43
5.2 Shfrytëzimi i praktikave të mira dhe eliminimi i pakënaqësisë qytetare	45
5.3 Pjesëmarrja e qytetarëve në përmirësimin e gjendjes aktuale në ofrimin e shërbimeve cilësore në komunë	46
5.4 Roli i OJQ-ëve në ndryshimin e mjedisit jetësor.....	47
KAPITULLI - V -SHPALOSJA E REZULLTATEVE NGA HULUMTIMI I REALIZUAR	48
6.1.Rezultatet nga hulumtimi	48
6.3.Vërtetimi/testimi i Hipotezave	59
6. Përfundim i përgjithshëm.....	60
6.5.Konkluza dhe Rekomandime	69
6.6.Bibliografija	70
6.7.Shtojca.....	73

Lista e Figurave

Figura 1. Institucionet e një shteti ,Rasti i Kosovës.....	19
Figura 2. Kompetencat e pushtetit lokal në Kosovë.	34

Lista e Tabelave

Tabela 1. Drejtoritë komunale në komunën e Gjakovës dhe Ferizajit.	39
--	----

Lista e Grafikëve

Grafiku.1. Gjinia e qytetarëve të intervistuarve në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit.....	48
Grafiku.2. Grup-mosha e qytetarëve të intervistuar në komunën e Gjakovës dhe Ferizajit... ..	49
Grafiku.3. A kanë dëgjur për shërbimet publike qytetarët e komunës së Gjakovës dhe Ferizajit.....	50
Grafiku.4. Opinionit i qytetarëve të komunës së Gjakovës dhe Ferizajit se a ka Kosova shërbime publike.....	51
Grafiku.5. Prania e shërbimeve publike në qytetin ku jetojnë qytetarët e intervistuar.....	52
Grafiku.6. Cilësia e shërbimeve publike sipas opinionit të qytetarëve.....	53
Grafiku.7. Faktorët që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike.	54
Grafiku.8. Ndikimi i cilësisë së ulët, a ndikon në mirëqenien e qytetarëve.....	55
Grafiku.9. Rritja e investimeve nga ana e qeverisë.	56
Grafiku.10. Opinionit i qytetarëve të intervistuar se a duhet të sigurojë buxhet qeveria për përmirësimin e shërbimeve publike.	57
Grafiku.11. Sa janë të kënaqur qytetarët e intervistuar me shërbimet publike.	58

Falënderime

Përfundimi i kësaj teme është finalizimi i studimeve për të cilët në radhë të parë, falënderime dhe mirënjohje pa fund shkojnë për familjen time , për mbështetjen e vazhdueshme të tyre, mirëkuptimin , dhe dashurinë që mora çdo ditë dhe krijimin e kushteve të përshtatshme për realizimin me sukses gjatë gjithë studimit .

Një falënderim shumë i veçantë shkon për profin Jonuz Abdullai , udhëheqës i pregaditjes së temës së diplomës . Faleminderit për bashkëpunimin e vazhdueshëm dhe për ndihmën e tij profesionale të ofruar në çdo moment .

I Falënderoj të gjithë stafin pedagogjik të Universitetit të Evropës Juglindore , ku unë kam gjetur vazhdimisht përkrahjen , mbështetjen , vlerësimin , dha dashamirësinë nga të gjithë ata.

Gjithashtu, një faleminderim për të gjithë miqtë e mi të afërt , faleminderit që më kuptuat duke më qëndruar pranë gjatë gjithë periudhës së studimeve.

Ju faleminderit të gjithëve!!!

DEDIKIM

Këtë temë diplome ia dedikoj familjes sime , të cilët më kanë treguar rrugën për të arritur deri tek suksesi .

Gjatë studimeve ju keni qenë mbështetja dhe frymëzimi im i vazhdueshëm.

Faleminderit shumë.

1.0.Hyrje

- **Paraqitja e problemit**

Shërbimet publike kanë një efekt të madh në zhvillimin ekonomik social të një vendi . Sot nuk ka ndonjë shtet që nuk ka probleme në lidhje me shërbimet publike . Në republikën e Kosovës , ka pasur probleme dhe vazhdon të ketë probleme në lidhje me shërbimet publike.

Pra, problemi aktual që përballët Republika e Kosovës janë shërbimet publike ,si pasojë e luftës së fundit , këto shërbime e humbën cilësinë që e kishin , përshkak që pas luftës së fundit , Kosova ishte në hapat e fillimit të rimëkëmbjes së funksionimit dhe zhvillimit si shtet.

Edhe pas deklaratave të njëpasnjëshme vjetore që Kosova ka një zhvillim ekonomik , dhe se viteve të fundit ka pasur përmirësime në këtë fushë , ka pasur investime nga ana e qeverisë për përmirësimin e shërbimeve publike , por gjendja e shërbimeve publike vazhdon të jetë jo e kënaqshme dhe me cilësi jo të mirë.

1.1.Qëllimi i punimit

Qëllimi i punimit të diplomës është të kuptohen shërbimet publike , të dihen shërbimet që ofrohen nga komunat për qytetarët e saj. Mirëpo , si qëllim kryesor është të sigurojë një opinion të përgjithshëm për shërbimet e publike nga qytetarët e komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit.

1.2. Objektivat

Janë formuluar disa objektiva kryesore , që përmes këtyre objektivave unë do të mund ta finalizojë këtë tezë diplome.

- I. Rishikimi i literaturës;
- II. Shërbimet publike në komunën e Gjakovës;
- III. Shërbimet publike në komunën e Ferizajit;
- IV. Krahësimi i shërbimeve publike në mes komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit;
- V. Hulumtimi rreth shërbimeve publike dhe formulimi i hipotezave;
- VI. Përfundim dhe rekomandimet , për ndryshimin e ofrimit të cilësisë së shërbimeve publike në të ardhmen.

1.3.Rëndësia e punimit

Punimi ka një rëndësi të madhe , për tre arsye:

1. Se po paraqitet një problem aktual që po përballen qytetarët e Republikës së Kosovës në lidhje me shërbimet publike të vendit.
2. Rëndësi tjetër është se po paraqitet opinionimi i qytetarëve në lidhje me shërbimet publike të komunës së Gjakovës dhe Ferizajit.
3. Dhe se në këtë punim po paraqiten rekomandimet, se çfarë duhet të ndryshohet për të ardhmen .

1.4. Metodologjia e hulumtimi (Shërbimet Publike)

Hulumtimi në këtë punim përfshinë definimin dhe ridefinimin e problemit, formulimin e hipotezave, mbledhjen, organizimin dhe vlerësimin e të dhënave në arritjen e konkluzioneve dhe rekomandimeve për shërbimet publike në komunën e Gjakovës dhe Ferizajit. Përmes këtij hulumtimi është synuar që të dihet opinioni i qytetarëve për shërbimet publike, të dihet se a kanë dëgjuar në lidhje me shërbimet publike. Të dihet opinioni i tyre në lidhje se a ka qyteti ku jetojnë shërbime publike dhe se a janë të kënaqur me shërbimet publike.

- ***Metoda e hulumtimit dhe zgjedhja e mostrës***

Gjatë përfundimit të këtij hulumtimi në këtë punim është përdorur metoda sasiore e mbledhjes së të dhënave dhe për të arritur përfundimin e këtij hulumtimi është përdorur pyetësi online me anë të Google Drive, për mbledhjen e të dhënave, ku ky pyetësor u zhvillua me pyetje të mbyllura për qytetarët e qytetit të Gjakovës dhe të Ferizajit.

Instrument i hulumtimit: Pyetësor Online.

Kohëzgjatja e hulumtimit: 3 javë.

Numri i mostrës: Komuna e Gjakovës -286 qytetarë të intervistuar dhe komuna e Ferizajit-297 qytetarë të intervistuar.

1.5. Pyetjet kërkimore

Punimi synon që të paraqesë një opinion të përgjithshëm në lidhje me shërbimet publike në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit, ku hulumtimi rreth shërbimeve publike , fokusohet në këto pyetje kërkimore :

- A keni dëgjuar për shërbimet publike?
- A ka Kosova shërbime publike?
- Nëse Po, a janë këto shërbime publike të pranishme në qytetin ku jetoni ?
- Çfarë cilësie kanë shërbimet publike në komunën tuaj, cilësi të ulët apo cilësi të lartë?
- Cilët janë faktorët kryesorë që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike?
- A ndikon cilësia e ulët e shërbimeve publike në mirëqenien e qytetarëve?
- A janë rritur investimet nga ana e qeverisë për shërbimet publike?
- Në të ardhmen, a duhet qeveria të siguroj buxhet të mjaftueshëm për ta përmirësuar cilësinë e shërbimeve publike ?
- Si qytetarë, në përgjithësi me shërbimet publike jeni : Shumë të kënaqur , Mesatarisht të kënaqur, Pak të kënaqur?

1.6. Formulimi i hipotezave

- I. **Hipoteza e parë :** Shërbimet publike nuk ofrohen me cilësi shumë të lartë , dhe se qytetarët e komunës së Gjakovës dhe Ferizajit nuk janë shumë të kënaqur me këto shërbime .
- II. **Hipoteza e dytë :** Shërbimet publike ndikojnë në mirëqenien e qytetarëve .
- III. **Hipoteza e tretë:** Në komunën e Gjakovës , qeveria investon më shumë në shërbimet publike se në komunën e Ferizajit dhe se ka rritje të investimeve në këtë komunë.

1.7.Struktura e punimit

Ky punim është i ndarë në 5 (Pesë) kapituj , ku për tu finalizuar ky punim diplome , është ndarë në kapituj , ku secili kapitull, shpjellon një çështje të rëndësishme të punimit.

Në fillim të punimit është shpjeguar pjesa e hyrjes , qëllimit të punimit , objektivave se si realizohet përmbushja e qëllimit dhe struktura e punimit .

Kapitulli i parë ,është i përbërë kryesisht prej rishikimit të literaturës për të kuptuar më gjerësisht rreth shtetit dhe institucioneve shtetërore , administratës shtetërore dhe administratës publike, Për historinë e shërbimeve publike , historiku dhe rëndësia e këtyre shërbimeve.**Në kapitullin e dytë**, shpjegohet pavarësia e Kosovës dhe formimi i institucioneve shtetërore. **Në kapitullin e tretë**, shpjegohen shërbimet publike në nivelin komunal.

Kapitulli i katër, “Administrata komunale- aspekti komparativ” , ku ky kapitull përbëhet prej SWOT analizës së komunës së Gjakovës dhe të Ferizajit , Shfrytëzimi i praktikave të mira dhe eliminimi i pakënaqësisë qytetare , Pjesëmarrja e qytetarëve në përmirësimin e gjendjes aktuale në ofrimin e shërbimeve cilësore në komunë. Dhe roli I OJQ-ëve në ndryshimin e mjedisit jetësor.

Në kapitullin e pestë ,shpjegohet se si është bërë hulumtimi dhe rezultatet e hulumtimit të marra nga intervista me qytetarë, gjithashtu në këtë kapitull janë formuluar hipotezat .është bërë një përmbledhje e përgjithshme e literaturës dhe rezultateve të hulumtimit ,si dhe është bërë testimi/vërtetimi i hipotezave .Në këtë kapitull është edhe pjesa e rekomandimeve , ku rekomandimet janë si rezultat i analizës së të dhënave nga hulumtimi .Gjithashtu është paraqitur pjesa e bibliografisë dhe shtojcës.

Autorësia

Unë Pranvera Gjocaj , deklaroj që ky punim është përkushtim i punës sime , dhe nuk përmban ndonjë material që është shkruar prej të tjerëve , përveç materialeve të huazuara nga literaturat e autorëve të ndryshëm , të cilët janë citu, nga janë marr sipas standardeve ndërkombëtare të referencimit dhe nuk përmban plagjiaturë. Gjithashtu deklaroj që pjesa e hulumtimit , është rezultat i punës sime dhe deklaroj që ky hulumtim nuk është prezantuar apo publikuar më parë .

©Copyright, Pranvera Gjocaj

Të gjitha të drejtat të rezervuara

2016

KAPITULLI -I- RISHIKIM I LITERATURES (SHËRBIMET PUBLIKE)

2.1.Shteti dhe institucionet shtetërore

*Kemi edhe shumë përkufizime të ndryshme nga filozof të ndryshëm , që kanë dhënë opinionin e tyre rreth kuptimit të shtetit :*Një filozof Hegel , shtetin e identifikon me praninë e zotit, pra sipas Hegelit shtet quhet një grumbull njerëzish , vetëm kur ai është i lidhur tokë për mbrojtjen e përbashkët të tërësisë së mbrojtjes së vetë.¹

Shteti është bashkimi i një grumbulli njerëzish me ligjin(Kanti).²Aristoteli shtetin e përkufizon si bashkësi të krijuar për shkak të ndonjë të mire , e cila përfshin në vetvete të gjitha të tjerat, Aristoteli e paraqet shtetin , si njeriun nga natyra, të pajisur me funksione të qarta,³kurse platonit shtetin e shihte të përbërë nga filozof që do të kujdeseshin nga ligjet, që do të jenë ndër më të diturit , sepse do të marrin nën përgjegjësinë e tyre punët e brendshme dhe të jashtme të shtetit.⁴

Dhe Sipas Max Weber-it, shteti është “institucion që ka monopol detyrimi me forcë në shoqëri”,⁵ ku përkufizimi i Weber-it karakterizohet me teritorin si element kryesor i shtetit i cili e përcakton fushëveprimin e institucioneve ose individëve të cilët mundet të përdorin forcën fizike , d.m.th që shteti është i vetmi burim legjitim që ka të drejtë për të përdorur dhunën.⁶ Shteti është një formë e shoqatës politike dhe përmban në vetvete një formë të organizimit njerëzor, shteti është një institucion përmes së cilit individët dhe grupet kërkojnë të ushtrojnë pushtet.⁷

Ka mendime të ndryshme rreth përkufizimit të shtetit , nuk mund të themi se me shtet mund të kuptojmë një komb , apo një popull , përshkak se në atë shtet jetojnë popuj të ndryshëm. Ka qasje të ndryshme rreth shtetit si një kategori historiko-politike , dhe shoqërore, varësisht nga roli , funksionet, bartësit e pushtetit , institucionet , aktorët e politikëbërjes, etj. Dhe sipas

¹ **Hegel**, rreth koncepti i shtetit, enciklopedia e lirë,

² **Immanuel Kanti**, kuptimi i shtetit, enciklopedia e lirë,

³ **Aristoteli**, Filozof grek , (384-322p.e.r),

⁴ **Platonit**, enciklopedia e lirë,

⁵ **Jonuz Abdullahi** , “Politika dhe politikat publike”, Botimi i tretë , Tetovë 2016 , faqe 55

⁶ **Jonuz Abdullahi** , “Politika dhe politikat publike”, Botimi i tretë , Tetovë 2016 , faqe 54.

⁷ **Chandran Kukuthas**, “a Defenition of the state” Departament of Government, Presented at the conference on “Dominations and Powers:Universitz of Wisconsin ,Madison , March 29,2008

një përkufizimi më të pranueshëm të përmendur në librin “Politika dhe Politika publike, Tetovë, 2016” , të autorit Jonuz Abdullai, shteti përkufizohet si një tërsi e dallueshme institucionesh politike , qëllimi i veçantë i të cilëve është organizimi i sundimit , në emër të interesit të përbashkët, brenda një territori të caktuar , shteti është institucion i cili lind me paraqitjen e klasave, me ndarjen e punës , me çka paraqitet tepricë e prodhimit dhe me atë edhe nevoja e formimit të një institucioni, siç është shteti që do të siguronte, mbronte dhe të garantonte gjendjen e rendit politik. **Sipas A.Heywood**, “fjala shtet është përdorur për t’iu referuar një sërë gjërash, një tufë institucionesh , një njësie tokësore , një ideje filozofike, një mjeti shtrëngimi apo shtypjeje”, (Heywood 2008: 84).⁸

Disa termin shtet e përdorin në dy kuptime: Organizatë e studimit politik dhe Politikogjeografik.⁹

1. Si organizatë e studimit politik , është një fuqi e organizuar e cila vullnetin e saj ia imponon të gjithë shoqërisë, dhe
2. Në kuptimin politiko-gjeografik , shteti përbëhet nga tri elemente: territori ,popullsia , dhe pushteti politik që vepron në një territor dhe mbi një popullsi të caktuar.

Në lidhje me paraqitjen e shtetit ekzistojnë ndarje sipas periudhave të caktuara varësisht nga autor të ndryshëm në periudha kohore, ku studiues të shumtë kanë bërë ndarje të shumta shteti historikisht është ndërtuar nëpërmjet prodhimit të politikave publike duke marrë pamje të ndryshme gjatë shekujve dhe dallohen shumë etapa, që tregojnë për funksioneve të veçanta të shtetit.¹⁰

⁸ Jonuz Abdullai , “Politika dhe politikat publike”, Botimi i tretë , Tetovë 2016 , faqe 54.

⁹Kuptimi i shtetit Shih: <http://shtetiweb.org/2012/09/18/c-jane-institucionet/>

¹⁰ Historia e ndërtimit të shtetit , shih: <http://shtetiweb.org/2013/01/23/ndryshimet-historike-te-politikave-publike/>

- I- Deri në shekullin e **XVIII-të** , shteti kryen kryesisht tre politika publike, që janë ato të *shtetit regalian*, domethënë politikat e mbajtjes së rendit, politikat ushtarake dhe politikat fiskale.
- II- Në shekullin e **XIX-të**: politikat e ndërhyrjes direkte janë në kulmin e tyre dhe formojnë bazën e *shtetit-komb*.
- III- Në fundin e shekullit **XIX-të**: shfaqen politikat rishpërndarëse, ato formojnë bazën e *shtetit-social*.
- IV- **Pas luftës së dytë** botërore,shteti bëhet një *shtet prodhues*, ai rrit ndërhyrjen në fushën ekonomike për të shpejtuar rindërtimin, zgjeron mbulimin e sistemeve të mbrojtjes shoqërore.
- V- **Pas viteve 70'**: Shteti bëhet një *shtet-regullator*, që ndërhyr në mënyrë indirekte, në bashkërendim me aktorë të tjerë, ai nuk bën më çdo gjë vet.

Elementet e nocionit të shtetit, janë: Populli , territori dhe pushteti sovran , kurse elementet kryesore të shtetit ligjor janë: Njohja e të drejtave dhe lirive të njeriut dhe shtetasit, legjitimiteti i pushtetit, kushtetutshmëria dhe ligjshmëria,gjykatat e pavarura , e drejta e pronës private dhe e veprimtarisë së lirë ekonomike.¹¹

Kushtetuta është akti më i lartë i një shteti , por përkufizimi i shtetit përcaktohet në kushtetutën e vet shtetit , Shembull sipas kushtetutës së Republikës së Kosovës , shtet është i pavarur , sovran , demokratik, unik , dhe i pandashëm, dhe ushtron autoritetin të bazuar në respektimin e të drejtave dhe lirive të qytetarëve të vet dhe të gjithë individëve brenda kufijve të saj.¹²

¹¹ **Arsim Bajrami**, "Sistemi Kushtetuese i Ripublikës së Kosovës", Prishtinë, .,2011.

¹² **Kushtetuta e Republikës Kosovës**, "Përkufizimi i Shtetit", neni 1,

Fjala institucion , rrjedh prej latinishtes instituo që d.m.th. (krijoj , formoj).¹³ Institucionet janë rregulla dhe norma formale dhe joformale që organizojnë mardhënjet shoqërore ,politike dhe ekonomike(North,1990) ato nuk janë të njëjta si organizatat dhe se karakteristikë kryesore e institucioneve janë: se janë sjellë në jetë nga njerëzit dhe organizatat.¹⁴

- ***Institucionet e një shteti :Rasti i Republikës së Kosovës***

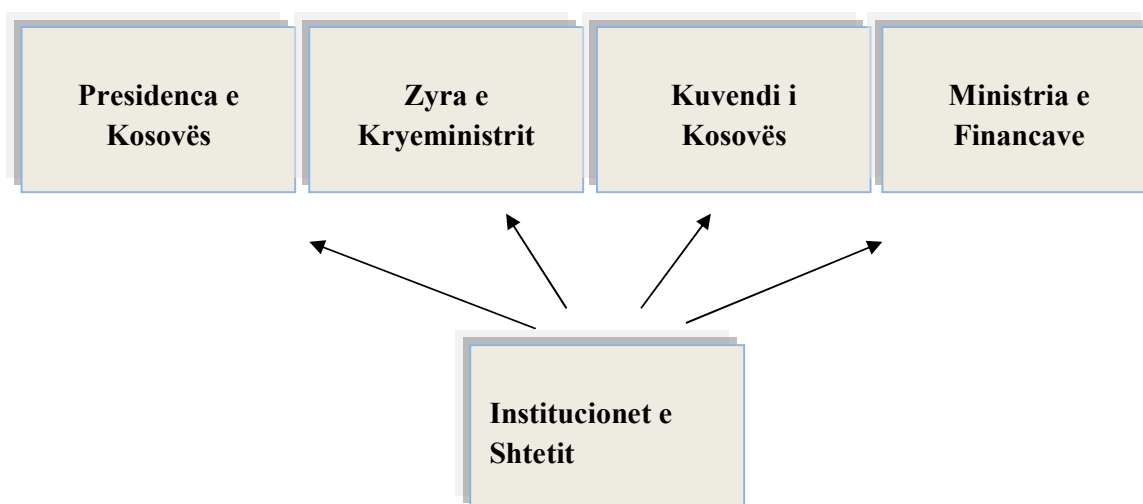


Figura 1 Institucionet e një shteti ,Rasti i Kosovës¹⁵

Në figurën 1, është paraqitur institucionet e një shteti , shembull është marrë institucionet e Republikës së Kosovës. Ku këto institucione janë: 1.Presidenca e Kosovës, 2.Zyra e Kryeministrit ,3.Kuvendi i Kosovës , 4.Ministria e Financave.

¹³Definicioni i Institucioneve ,Shih: <http://shtetiweb.org/2012/09/14/ceshte-shteti/>

¹⁴North,D.(1990),Institutions,Institutional Change and Ekonomik Performance,Cambridge:Cambridge University Press.

¹⁵BQK, Institucionet e Republikës së Kosovës .

2.2 Administrata shtetërore dhe administrata publike

- **Termi Administrat**

Sipas **Herbert Alexander Simon** " Administrata mund të përkufizohet si aktivitetet e grupeve që bashkëpunojnë për të përmbushur qëllimet e përbashkëta".¹⁶Dhe sipas **George E. Berkley**, "Administrata është një proces që përfshin qeniet njerëzore, të angazhuar së bashku për të punuar drejt qëllimeve të përbashkëta".¹⁷

- **Administrata Shtetërore**

Administrata shtetërore përfaqëson njërin nga instrumentet e aparatit shtetëror, përmes së cilit shteti ushtron veprimtarin e vet. Ku veprimtaria shtrihet në fusha të ndryshme të jetës shoqërore, politike dhe ekonomike të një vendi. Dhe një nga format e veçanta të shtrimit të veprimtarisë shteti e bënë , përmes administratës shtetërore. **Nga një kuptim i përgjithshëm i Administratës shtetërore, burojnë dy kuptime të ndryshme:**¹⁸

1. Kuptimi formal ose organizativ i administratës shtetërore dhe
2. Kuptimi material ose funksional i administratës shtetërore .

¹⁶ **Herbert, A (1994)**,Administrative behavior; How organizations can be understood interms of decision making process. Roskide: Roskide university press.

¹⁷ **George E. Berkley** "Public Administration And Managment "Primer for Masters Published by the National Institute of Corrections, U.S. Department of Justice September 1983,

¹⁸**Kuptimi i Administratës Shtetërore**Shih: <https://sites.google.com/site/juridikal/fusha-te-se-drejte/e-drejta-administrative>

- **Administrata Publike**

Administrata publike është pjesë e termit më të gjerë "Administrata" . Ku kemi dhjetra e dhjetra përkufizime nga autor të ndryshëm të cilët nga pikpamja e tyre u munduan të ofronin një përkufizim sa më të kuptueshëm për administratën publike .

Sic e dimë që administrata publike ndryshon nga ajo private , pasi që administrata publike vihet në shërbim të përgjithshëm të shoqërisë. Shpesh thuhet nga autorë të ndryshëm , se termi administratë publike është një koncept më kompleks dhe duhet të studiohet nga një shumëllojshmëri e prespektivave disiplinore (ligjore ,psikologjike , sociale , ekonomike , historike ,politike) dhe për më tepër si një fenomen kulturor, dhe se kuptimi i saj varet nga konteksti gjuhësor dhe kombëtar.¹⁹

Administrata Publike ishte aspekti më i rëndësishëm i burokracive në të gjithë botën,²⁰ dhe tashmë Administratën publike mund ta kuptojmë në dy kuptime të veçanta , si ndihmë që nënkupton për të ndihmuar ose të shërbej dhe për të menaxhuar drejtëdrejt (Dunsire ,1973) ²¹.

Sipas **Paul H. Administrata Publike** përkufizohet si “Udhëheqëje publike, drejtpërdrejt përgjegjës për veprimin ekzekutiv”.²²

¹⁹ Mark R.Rutgers. ,”heory and Scope of Public Administration”, An Intruction to the Studys Epostemology. Page 15.

²⁰ Joseph A.Schumpeter, ”Nature and Scope of Public Administration”, <http://www.managementstudyguide.com/public-administration-nature-and-scope.htm>

²¹ Dunsire.A.(1973).”Administration.The word and the Science”, Oxford: Martin Robertson , Page 1-22

²² Paul H.(1947),”Toward Better Public Administration”, Vol.7,No.2 page 93-99

2.3 .Institucionet dhe zyrtarët shtetëror

Institucionet e një shteti zakonisht janë të ndarë në institucionet qendrore të një Republike dhe institucionet lokale të një republike , Shembull një ndarje të tillë e kemi edhe në Republikën e Kosovës , ku janë të klasifikuar dy grupe : a) Institucionet Qendrore dhe b) Institucionet Lokale.

Institucionet Qendrore të Republikës së Kosovës janë:²³

- [Presidenca e Republikës së Kosovës](#)
- [Kuvendi i Republikës së Kosovës](#)
- [Zyra e Kryeministrit të Republikës së Kosovës](#)
- [Ministria e Administratës Publike](#)
- [Ministria e Administrimit të Pushtetit Lokal](#)
- [Ministria e Arsimit, Shkencës dhe Teknologjisë](#)
- [Ministria e Bujqësisë, Pylltarisë dhe Zhvillimit Rural](#)
- [Ministria e Diasporës](#)
- [Ministria e Drejtësisë](#)
- [Ministria e Financave](#)
- [Ministria e Zhvillimit Ekonomik](#)
- [Ministria e Integritimit Evropian](#)
- [Ministria e Forcës së Sigurisë së Kosovës](#)
- [Ministria për Komunitete dhe Kthim](#)
- [Ministria e Kulturës, Rinisë dhe Sportit](#)
- [Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor](#)
- [Ministria e Punës dhe Mirëqenies Sociale](#)
- [Ministria e Punëve të Brendshme](#)
- [Ministria e Punëve të Jashtme](#)
- [Ministria e Shëndetësisë](#)
- [Ministria e Infrastrukturës](#)
- [Ministria e Tregtisë dhe Industrisë](#)

²³Institucionet Qendrore, shih: <https://www.rks-gov.net/sq/AL/vegeza/Pages/InstitucioneteKosoves.aspx>

Institucionet Lokale të Republikës së Kosovës janë:²⁴

- Komuna e Deçanit
- Komuna e Dragashit
- Komuna Ferizaj
- Komuna e Fushë Kosovës
- Komuna e Gjakovës
- Komuna e Gjilanit
- Komuna Gllogovc
- Komuna e Graçanicës
- Komuna Hani i Elezit
- Komuna e Istogut
- Komuna e Junikut
- Komuna e Kamenicës
- Komuna e Kaçanikut
- Komuna e Klinës
- Komuna e Klokotit
- Komuna Leposaviq
- Komuna e Lipjanit
- Komuna e Malishevës
- Komuna e Mamushës
- Komuna e Mitrovicës
- Komuna e Novobërdës
- Komuna e Obiliqit
- Komuna e Parteshit
- Komuna e Podujevës
- Komuna e Pejës
- Komuna e Prishtinës
- Komuna e Prizrenit
- Komuna e Rahovecit
- Komuna Ranillug
- Komuna e Shtërpces
- Komuna e Shtimes
- Komuna Skënderaj
- Komuna e Suharekës
- Komuna e Vitisë
- Komuna e Vushtrrisë
- Komuna Zubin Potok
- Komuna Zveçan

Zyrtarët shtetëror janë persona të zgjedhur apo të emëruar për të kryer një pjesë të kompetencave sovrane të një qeverie .

Zyrtarët shtetëror në institucionet Qendrore të republikës së Kosovës janë: Presidenti i Republikës dhe punonjësit në kabinetin e tij qeveritar , Udhëheqësi i kuvendit dhe deputetët ,dhe Ministrat udhëheqës dhe punonjësit e ministrive në Republikën e Kosovës ,kurse zyrtarët shtetëror në institucionet Lokale janë: Kryetarët e Komunave dhe punonjësit në kabinetin e kryetarit , udhëheqësit dhe këshilltarët e kuvendit komunal , dhe udhëheqësit dhe punonjësit e drejtorive në komuna.

²⁴Institucionet Lokale : Shih <https://www.rks-gov.net/sq-AL/vegeza/Pages/InstitucionetLokale.aspx>

Presidenti i Republikës dhe punonjësit në kabinetin e tij qeveritar; Presidenti - është kreu i shtetit dhe përfaqëson unitetin e popullit të Republikës së Kosovës. Presidenti zgjidhet nga Kuvendi, me votim të fshehtë.²⁵ Presidenti i Republikës, pas zgjedhjeve, konsultohet me partinë që e ka fituar shumicën e vendeve në Kuvend dhe Presidenti ia propozon Kuvendit kandidatin për kryeministër.²⁶ Dhe Presidenti i Republikës zgjedhë zyrtarët në kabinetin e tij qeveritar.

Udhëheqësit e kuvendit dhe deputetët; Pasi që deputetët janë të zgjedhur nga votat e shtetasëve të një republike dhe nga deputetët e kuvendit zgjedhet, kryesia e Kuvendit (kryetari dhe nënkryetarët e kuvendit),²⁷

Ministrat udhëheqës dhe punonjësit e ministrive në Republikën e Kosovës; Pasi që kryeministri zgjedhet nga parlamenti, ai më pas emëron drejtuesit egzekutivë të departamenteve qeveritare siq janë ministrat dhe drejtuesit e departamenteve më të rëndësishme.

Kryetarët e Komunave të Republikës Kosovës dhe punonjësit në kabinetin e kryetarit ; Kryetarët e Komunave të Republikës së Kosovës zgjedhen me zgjedhje të drejtpërdrejtë në pajtim me ligjin mbi zgjedhjet lokale. Kryetari i Komunës emëron nënkryetarin dhe kabinetin e tij që do ti ndihmojë gjatë mandatit të tij katër vjeçar.

Udhëheqësit dhe këshilltarët e kuvendit komunal; Këshilltarët komunal zgjedhen nga votat e qytetarëve të një komune, dhe se kuvendi i komunës e zgjedh Kryesuesin e Kuvendit të Komunës nga radhët e anëtarëve të vet, me shumicën e votave të këshilltarëve të zgjedhur.²⁸

Udhëheqësit dhe punonjësit e drejtorive në komuna; Udhëheqësit e drejtorive, janë poste partiake, që zgjedhen nga kryetari i Komunës, apo edhe nga partitë që janë në koalicion.

Të gjithë llogariten të jenë zyrtarë shtetëror, sepse kanë një detyrë që ju shërben qytetarëve të një republike, kanë pozita në institucione shtetërore dhe paguhen nga vet Republika e Kosovës.

²⁵ **Burimi:** portali shtetëror i Republikës së Kosovës "Presidenca".

²⁶ **Neni 29**, Rregullore e Kuvendit të Republikës së Kosovës, Prishtinë, 29 prill 2010

²⁷ **Neni 6**, Rregullore e Kuvendit të Republikës së Kosovës, Prishtinë, 29 prill 2010

²⁸ **Neni 41**, Ligji për Vetëqeverisje Lokale, Republika e Kosovës

2.4.Shërbimet publike, Historiku, Rëndësia dhe Llojet e shërbimeve publike

- ***Historia e shërbimeve publike***

Shërbimet publike kanë ekzistuar qysh në kohën kur është themeluar pushteti lokal , dhe shërbimet publike kanë ardh si rezultat i kërkesave , që u janë adresu ,për nevojat që kanë pasur qytetarët e një shteti. Dhe këto shërbime kanë filluar të ofrohen nga shteti për qytetarët e saj , me arsye që të përmirësohet mirëqenia e jetës së qytetarëve.

Historikisht, shërbimet publike kanë filluar në fund të shekullit të nëntëmbëdhjetë ,në praktikën e këshillit shtetëror francez, gjithashtu thuhet se në vendet e tjera shërbimet publike filluan me zhvillimin komunal të gazit dhe shërbimeve të ujit dhe më vonë filluan të ofrohen edhe shërbimet e tjera si , shërbimet e energjisë elektrike dhe shërbimet e shëndetësisë.²⁹

- ***Shërbimet publike***

Shërbimet publike, janë puna e ofruar nga nënpunuesit publik për tju ndihmuar qytetarëve të një vendi për të bërë një përfitim të caktuar. Termi është i lidhur me një konsensus shoqëror (zakonisht e shprehur nëpërmjet zgjedhjeve demokratike) që shërbime të caktuara duhet të jenë në dispozicion për të gjithë, pavarësisht nga të ardhurat. Shërbimi publik është një shërbim i cili është siguruar nga qeveria për njerëzit që jetojnë brenda juridiksionit të tij, në mënyrë të drejtpërdrejtë ose duke financuar ofrimin e shërbimeve.³⁰

Sipas Hartës së evolucionit për shërbime Publike në Evropë, shërbimet publike shpesh janë quajtur , si shërbime me interes të përgjithshëm të vendit, dhe janë shtylla kurrizore e një shoqërie , sepse këto shërbime ju ndihmojnë qytetarëve në jetën e përditshme.³¹

²⁹ **Historia e Shërbimeve Publike** - Enciklopedia e Lirë

³⁰McGregor,Eugene B.,Jr, Campbell, A. K., Macy,John W.,Jr, & Cleveland, H. (1982). Symposium: The public service as institution. Public Administration Review, 304

³¹**European Center of Employers and Enterprises providing Public services** ,Rue des Deux Eglises, 26boite 5 Be-1000 Brussels

- ***Llojet e shërbimeve publike***

Shërbimet publike klasifikohen sipas objektit të shërbimit publik , dhe mënyra se si sigurohet interesi publike. Shërbimet publike janë të njëjta shërbime që ofrohen për përmirësimin e mirëqenies së qytetarëve , mirëpo kjo nuk do të thotë , se të gjithë shtetet në botë kanë të njëjta shërbime publike dhe se ato mund të jenë shërbime fikse për të gjithë shtetet , Por shërbimet publike dallojnë në base të problemeve që qytetarët ju drejtohen shtetit .

Llojet e shërbimeve publike janë: ujësjellësi, kanalizimi, menaxhimi i mbeturinave, transporti publik, mirëmbajtja e rrugëve dhe hapësirave publike dhe ndërmarrjet publike. Këto shërbime ndërlidhen me komunën nëpërmjet ndërmarrjeve publike, të cilat kanë përgjegjësi për ofrimin e shërbimeve publike dhe të emergjencave.³²

- ***Rëndësia e shërbimeve publike***

Shërbimet publike luajnë një rol thelbësor në ofrimin e shërbimeve mbështetëse për të krijuar një komunitet të qëndrueshëm. Shërbimet publike janë të rëndësishme si për shtetin , ashtu edhe për qytetarët e atij shteti , sepse me anë të shërbimeve publike ,krijohet lidhja kryesor e prekshëm mes qeverive dhe popujve të tyre. Shumë shpesh shërbimet publike, janë parë si mjet politik për të ndërtuar legjitimitetin dhe konceptet e shtetësisë të shtetit.

Nga një analizë e historisë së Evropës Perëndimore zbulon tre procese kryesore me të cilat shërbimet publike kanë kontribuar në një shtetë dhe ndërtimit të kombit:³³**1.**Shërbimet publike kanë krijuar kontrollin , autoritetin dhe vizibilitetin e shtetit apo fuqive sunduese. Kanë kontribuar në kohezionin dhe legjitimitetin e shtetit përmes një procesi të socializimit politik dhe territorial. **2.**Krijimi i një kulture të përbashkët me anë të pranisë së shërbimeve publike të ngjashme dhe lehtësisht të identifikueshme. **3.**Shërbimet publike kanë kontribuar të shërbejnë si mjete për zgjidhjen e mosmarrëveshjeve dhe për krijimin e besnikërisë politike.

³²**Republika e Kosovës**” Organizimi dhe Funksionimi i Vetëqeverisjes Lokale në Kosovë”Shërbimet publike faqe 39,

³³Van de Walle, S. and Scott, Z., 2009, 'The Role of Public Services in State- and Nation-building: Exploring Lessons from European History for Fragile States', GSDRC Research Paper, Governance and Social Development Resource Centre, Birmingham

KAPITULLI -II - PAVARËSIA E KOSOVËS DHE FORMIMI I INSTITUCIONËVE SHETËRORE

3.1 Shpërbërja e Jugosllavisë dhe Pavarësia e Kosovës

Formimi i Jugosllavisë zgjati gati një shekull, Pas Luftës së parë botërore u krijua shteti Jugosllav me 1 dhjetor 1918 , prej 6 kombe sllave : Sllovenët ,Kroatët,Serbët ,Malazezët dhe ,Maqedonasit dhe Muslimanët. Tashmë kanë kaluar 25 vjet nga shpërbërja e Jugosllavisë. Dhe autor të ndryshëm japin shpjegime të ndryshme rreth shkaqeve që çuan në shpërbërjen e Jugosllavisë.

Shpërbërja e Jugosllavisë , filloi në Slloveni dhe mbaroj në Kosovë.³⁴, thonë se shpallja dhe njohja e pavarësisë së Kosovës përbën edhe aktin e fundit të shpërbërjes së ish-Jugosllavisë. Shkaqet e shpërbërjes së Jugosllavisë ,gjatë zhvillimit të sajë, posaçërisht gjatë viteve të fundit të saj , filluan të krijoreshin dy mënyra të ndryshme në zhvillimin e vetëvendosjes në kuadër të ish Jugosllavisë, i parë ka qenë i bazuar në vlerat dhe normat perëndimore me theks të veçantë vlerat , kurse i dyti vlerat dhe normat antidemokratike dhe antiliberale, i veçantë në vlerat dhe idetë joliberalë. Ku mënyrën e parë e kanë përkrahur dy republikat veriore të Jugosllavisë, Slloveni dhe Kroacia dhe në mënyrën e dytë nga Serbia dhe Mali i Zi.³⁵

Shkaqet kryesore të shpërbërjes së Jugosllavisë , ishin marrëdhënjet në mes Kroatëve dhe Serbëve.Lufta e Kroatëve filloi gjatë vitit 1991 deri më 1995 , lufta e Bosnjës gjatë viteve 1992-1995 dhe lufta e Kosovës 1999.³⁶

³⁴Skënder Mulliqi,"Shpërbërja e jugosllavisë", <http://gazeta55.al/shperberja-e-ish-jugosllavisë-dhe-Kosova/>

³⁵Enver Hasani , "Territorial integrity and international stability: the case of Yugoslavia", faqe 64

³⁶Luftërat në Jugosllavi ,Enciklopedia e Lirë

Pasi që shteti i Kroacisë dhe shteti i Sllovenisë në vitin 1991 ,e njohën ndërkombëtarisht pavarësinë e Bosnjes dhe pas kësaj ngjarje këto tre shtete u bashkuan me Kombet e Bashkuara. Dhe Serbia me Malin e zi , e formuan një Republikë të re Federale të Jugosllavisë , që mendonin ta bënin si pasues të jugosllavisë së vjetër , por as prej ndërkombëtarve nuk e njohën pretendimin e saj . Më pas ,në vitet e ardhëm lufta e Bosnjës dhe Hercegovinës mori qindra e mijëra jetë dhe miliona të tjerë u larguan ,dhe kjo është njohur si lufta më e madhe dhe shumë e tmerrshme në Evropë nga fundi i luftës së dytë botërore. Në vitin 1998 dhe vitin 1999, filluan trazirat sërish në Kosovë, ku i gjithë populli shqiptarë u munduan ta dëshmonin që kosova nuk ishte pjesë e shtetit Serb, dhe bënin thirrje për pavarësi nga Serbia, Nato ishte ai që dëgjoi thirrjet, dhe me bombardimet e Nato-s dhe sanksionet ekonomike e detyruan regjimin e Milosheviçit , të pranojë kërkesat , për mbajtjen e paqës së vendëve. Në vitet në vazhdim , gjatë vitit 2001 ,Milosheviçi, u arrestua dhe u akuzua nga Tribunali Ndërkombëtar për Krime në Hagë , por fatkeqësisht para se ai të paguante për të gjitha krimet e kryera në Kosovë , dhe para se të përfundonte gjyqi i tij,vdiq në burg në vitin 2006.³⁷

Prej qershorit të vitit 1999, kur forcat serbe u detyruan të largoheshin nga Kosova, vendi administrohej nga misioni i Organizatës së Kombëve të Bashkuara UNMIK dhe institucionet demokratike të Kosovës, Edhe pse Kontrolli i Serbisë mbi Kosovën nuk kishte fuqi ,shpesh herë është përdorur nga Rezuluta 1244 se Kosova është pjesë e Republikës Federale të Jugosllavisë.³⁸ Më 2 shkurt 2007 i dërguari special për statusin e Kosovës, Martti Ahtisaari, dorëzoi propozimin e tij në Prishtinë dhe Beograd, për pavarësinë e kushtëzuar të Kosovës, hap që çoi drejt krijimit të një shteti të pavarur. Pasi u mbajtën disa raunde bisedimesh.³⁹Për vite me radhë, deri në qershor të 1999-ës, shqiptarët vuajtën pasojat e spastrimit etnik nga ushtria e Millosheviçit. Pas përfundimit të luftës dhe vendosjes së trupave ndërkombëtare në Kosovë , në nëntor të vitit 2005 nisi zyrtarisht procesi për statusin përfundimtar,dhe pas një rrugëtimi të gjatë prej vitesh me 17 shkurt 2008,⁴⁰ Kosova shpalli pavarësinë dhe u njoh nga Shtetet e Bashkuara dhe shumicën e shteteve Evropiane, pavarësisht kundërshtimeve nga shtetët që nuk e donin pavarësin e saj.

³⁷ **Burimi:** Gazeta 55online.al , shpërbërja e ish-Jugosllavisë

³⁸ **Rezuluta 1244**,”Këshilli I Sigurimit të Kombëve të Bashkuara(1999)

³⁹ **GazetaPress**,Shih : <http://www.kosovapress.com/sq/mobile/politike/pervjetori-i-pakos-se-ahtisarit-34624/>

⁴⁰ **Deklarata e Pavarësisë**,”Republika e Kosovës”, 17 shkurt 2008 .

3.2 Roli i faktorit ndërkombëtar në formimin e institucioneve shtetërore

Faktorët ndërkombëtar kishin një rol shumë të rëndësishëm në procesin e formimit të institucioneve shtetërore në Kosovë. Pasi që Kosova , me 2 Korrik të vitit 1990 shpalli deklaratën kushtetuese të kuvendit të Kosovës,⁴¹ Filluan edhe reagimet e ndërkombëtareve të cilët i erdhën në ndihmë Kosovës , dhe ndihmuan në formimin e institucioneve.

Pasi u shpall deklarata kushtetuese , Senati amerikan miratoi rezolutën mbi shkeljet e të drejtave të njeriut të kombit Shqiptarë në Jugosllavi dhe kërkohet që të ndërprehet dhuna që po përdorte qeveria serbe në krahinat e Kosovës dhe të mbrojnë të drejtat themelore dhe liritë demokratike.

Gjithashtu në konferencat për dimensionin njerëzorë të KSBE (Këshilli për Sigurim dhe Bashkëpunim Evropian) të mbajtur në Kopenhagë në qershorë të vitit 1990 , ku Maks Kampelman, shefi i delegacionit amerikan e bëri të ditur se e brengos dhuna në Jugosllavi, dhe se problemet mund të zgjidhen vetëm me dialog në mes të dy vendeve.⁴²

Të gjithë faktorët ndërkombëtarë luajtën një rol të rëndësishëm për formimin e institucioneve, por vlen të ceket , roli që OSBE ka pasur në Kosovë. OSBE e themeluar në vitin 1999 , ku kishte për mision të drejtat e njeriut dhe sigurinë e të gjithë njerëzve në Kosovë përmes monitorimit dhe mbështetjes së punës së institucioneve lokale, kontriboi në ndërtimin e institucioneve , që ishin shtyllat kryesore të Misionit të OSBE-së në Kosovë.⁴³

OSBE ndihmoi kuvendin e Kosovës , që nga themelimi i tij në vitin 2001 duke siguruar respektim të rregullave , procedurave në Kuvend dhe në të gjitha organet e Kuvendit, të jenë funksionale dhe transparente, në pajtim me standardet ndërkombëtare dhe parimet e një qeverisje të mirë.

⁴¹Deklarata Kushtetuese e Kosovës , e 2 Korrikut ,1990

^{42,43}OSCE-Organization for Security and C-operation in Europe,”Mision in Kosovo”.

Misioni i OSBE-së në Kosovë ka luajtur rol të rëndësishëm edhe në themelimin e shkollës së policisë, pasi edhe ishte një nga detyrat e para të Misionit të OSBE-së në vitin 1999 , OSBE ka ndihmuar themelimin e institucioneve të pavarura, Ku këto institucione janë: Avokati i Popullit, Bordi i Pavarur Mbikëqyrës i Shërbimit Civil të Kosovës, dhe Komisionin e Pavarur për Media. Ka ndihmuar deri në vitin 2007 në Kosovë ,të mbahen pesë palë zgjedhje dhe Ka ndihmuar në themelimin e institucioneve vendore të zgjedhjeve si Komisioni Qendror i Zgjedhjeve dhe Sekretariatit e KQZ-së.⁴⁴

⁴⁴Ky paragraf u bazua tek : Raporti i Misionit të OSBE-së në Kosovë, “Organizata për siguri dhe Bashkëpunim në Evropë (OSBE)” , punon për stabilitet , prodheritet dhe demokraci , përmes dialogut politik , për vlerat e përbashkëta dhe përmes punës praktike për rezultate afatgjata.

3.3.Raporti i pushtetit Qendëror dhe Lokal

Sistemi i qeverisjes ndryshonë nga pushteti qendëror dhe lokal në të gjitha vendet , por që kanë një qëllim të njëjtë ,për miratimin e një sistem të vazhdueshëm e efikas të administratës. Pushteti qendrorë është një formë e një qeverie që ka kompetenca të veçanta në lidhje me vendimet e bëra dhe delegimin e autoriteteve për pushtetin lokal, kurse pushteti lokale , nuk është një sistem i qeverisë. Ajo është thjesht një sistem i administratës publike që ekziston në nivel më të ulët të shtetit .

Raporti ndërmjet qeverisë qendrore dhe qeverisë lokale është se komunat kanë nevojë të ruajnë bashkëpunimin e tyre me nivelin qendror edhe pse si komunë kanë një zhvillim të lartë. Pavarësisht të kompetencave që u delegohen si pushtet lokal , një pjesë e përgjegjësi mbetet në nivelin qendror , pasi që pushteti qendror është përgjegjëse për zhvillimin e vendit. Pra , që të dy nivele janë në funksion të njëra tjetrës, është e domosdoshme që të organizohet dhe të rregullohet , dhe të vazhdojë raporti i mirë ndërmjet tyre. Për zbatimin e politikave kombëtare në nivel lokal, qeveria harton ligje dhe akte tjera nënligjore, ndanë mjete të konsiderueshme buxhetore dhe burime njerëzore për të ndihmuar vetëqeverisjen lokale. Krahas kësaj, Pushteti qendrorë ofron edhe mbikëqyrjen e zbatimit të politikave në pushtetin lokal .⁴⁵

Ekziston një lidhje e ngusht në mes pushtetit qendëror dhe lokal , duke filluar nga përcaktimi i ligjeve ,implementimi i tyre dhe mbikëqyrja , pasi që mundësia e mbikëqyrjes të pushtetit lokal , nga pushteti qendëror , është çështje e ngritur edhe në nivelin kushtetues.

⁴⁵Republika e Kosovës "Organizimi dhe funksionimi i vetëqeverisjes lokale në Kosovë ",Gusht 2013, Prishtinë faqe 49

Shembull mund të paraqesim Ministrinë e Administratës të Pushtetit Lokal , që është një nga institucionet qendërore të Republikës së Kosovës,⁴⁶ dhe Pushtetin Lokal, që është themeluar si pjesë e MAPL-së në pesë vjetorin e themelimit të saj.

Pushteti Lokal dhe Ministria e Administratës të Pushtetit Lokal , kanë bashkpunim të vazhdueshëm në mes vete. Ky bashkëpunim vjen si pjesë e delegimit të kompetencave , pasi që një pjesë e kompetencave të PL , mbikëshyret nga MPAL-ja. Sepse MAPL-ja është përgjegjëse për zhvillimet në nivel të vendit , kurse PL është përgjegjëse për zhvillimet vetëm në një pjesë të caktuara.

Raporti i Organizimit , funksionimit , mbikëqyrjes dhe kontrollit i Pushtetit Qendror me Pushtetin Lokal bëhet nëpërmjet ligjeve, planeve strategjike, dhe të bashkëpunimit të drejtpërdrejt. Bashkëpunimi i drejtpërdrejt ndërmjet komunës dhe qeverisë bëhet edhe kur MAPL konstaton se kryetari i komunës, shkel ligjet dhe kushtetutën e vendit dhe qeveria bën suspendimin e kryetarit.⁴⁷

⁴⁶Institucionet Qendërore të Republikës së Kosovës, shih web Faqen : <https://www.rks-gov.net/sqAL/vegeza/Pages/InstitucioneteKpspves.aspx>

⁴⁷Raporti i Organizimit dhe Funksionimit të vetqeverisjes lokale në Republikën e Kosovës , Gushtë 2013 , Prishtinë , faqe 50..

3.4 Dallimi (Diskrepanca) në mes normatives dhe reales në funksionim e institucionev shtetërore në Republikën e Kosovës

Siq e dimë se pjesë e rendit juridik janë normat juridike dhe sjellja njerëzore sipas atyre normave, dhe prandaj ndahet në dy elemente përbërse : a) Elementi Normativ dhe Elementi Real.

Në mes normatives dhe reales në funksionim e institucionev shtetërore në Kosovë ekziston një lidhje reciproke dhe varshmërie , sepse vetëm me njërin element në funksionimin e institucioneve shtetërore , qoftë elementi i normatives apo elementi i reales nuk mund të ekzistojnë apo të funksionojnë si duhet , sepse me norma dhe njerëz të cilët në raportet reciproke realizojnë veprime të tyre dhe sjelljet e caktuara.

Shembull në bazë të elementit normative , institucionet shtetërore të Kosovës funksionojnë në bazë të normave juridike , akteve juridike dhe raportet jurisike , kurse në bazë të elementit real, institucionet shtetërore funksionojnë në bazë të elementit normative.

Dallimi në mes normatives dhe reales është se elementin normative e përbëjnë : normat juridike , aktet juridike dhe raportet juridike kurse në elementin real , e përbëjnë subjektet e drejtësisë dhe veprimet materiale (trupore) në të cilët normat juridike realizohen ,gjegjësisht aplikohen në jetën e përditshme.⁴⁸

⁴⁸V.Grnçarevski , R.Kucullovska , V.Millanova, "Fillet e së Drejtës", Shkup 2013 , faqe 105

KAPITULLI –III- SHËRBIMET PUBLIKE NË NIVELIN KOMUNAL

4.1.Kompetencat e pushtetit lokal në bazë të Kushtetutës së Kosovës

Në procesin e decentralizimit janë përcaktuar më shumë kompetenca vetanake të komunës , si njësi bazë e qeverisjes lokale , si dhe janë bartë shumë kompetenca tjera të Pushtetit Qendror, kompetencat vetanake janë pjesë përbërse e sistemit të Vetëqeverisjes Lokale, për të cilat të drejta , është themeluar sistemi. Sipas planit të veprimit, Ligji për Vetëqeverisje do të përforcojë kompetencat dhe organizimin e komunave. Dhe paraqiten kompetenca vetanake të komunave, kompetenca të shtuara vetanake dhe kompetenca të deleguara.⁴⁹

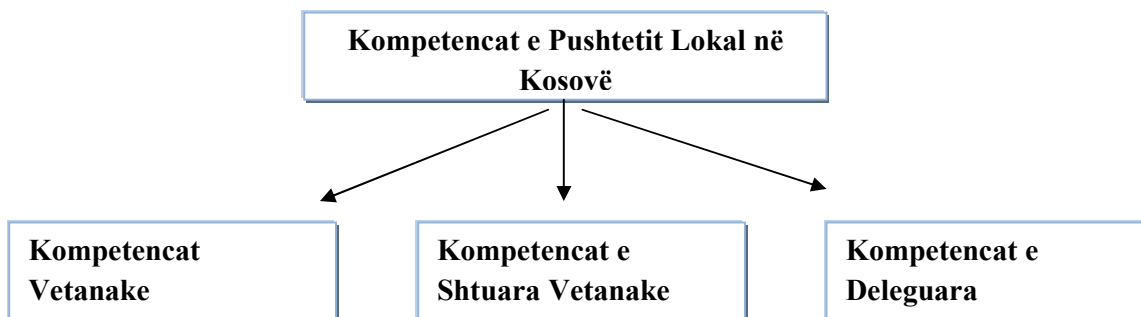


Figura 2 Kompetencat e pushtetit lokal në Kosovë.

⁴⁹Kuvendi I Kosovës, "Ligji për vetqeverisje Lokale", Nr;03/L-040 , neni 17.

1.Kompetencat vetanake janë kompetencat bazë të komunave, brenda fushëveprimit në të cilin ato kanë të drejtë që lirisht të rregullojnë dhe udhëheqin punët e komunës.⁵⁰

Kompetencat vetanake sigurohen nga Ligjin për Vetëqeverisje Lokale, ku për momentin përfshinë: zhvillimin ekonomik lokal; planifikimin urban dhe rural; shfrytëzimin dhe zhvillimin e tokave; implementimi i rregulloreve për ndërtim dhe kontrollim të standardeve të ndërtimit; mbrojtjen e mjedisit në nivel lokal; furnizimin dhe mirëmbajtjen e shërbimeve publike dhe komunalive; dhe reagimin ndaj emergjencave lokale.⁵¹

2.Kompetencat e shtuara vetanake nuk janë paraparë për të gjitha komunat, por vetëm për komunat e banuara kryesisht me komunitetin serb në Kosovë, përderisa në komunat tjera këto kompetenca do të vazhdojnë të ushtrohen nga institucionet e nivelit qendror. Këto kompetenca të shtuara janë të parapara për të adresuar brengat politike dhe për t'i akomoduar më mirë nevojat e komunitetit serb të Kosovës. Shembujt përfshijnë: arsimin e lartë, përfshirë regjistrimin dhe licencimin e institucioneve arsimore; kujdesin sekondar mjekësor, përfshirë regjistrimin dhe licencimin e institucioneve shëndetësore, rekrutimin, pagesat e rrogave dhe trajnimit të personelit shëndetësor; dhe çështjeve kulturore, përfshirë mbrojtjen dhe promovimin e trashëgimisë kulturore dhe fetare serbe brenda territorit të komunës, si dhe përkrahjen për komunitetet fetare lokale si dhe të drejtat e shtuara pjesëmarrëse në emërimin e Komandantëve të Stacioneve Policore.⁵²

3.Kompetencat e deleguara janë kompetenca të nivelit qendror të ushtruara nga komunat me qëllim të ofrimit të shërbimeve më të mira për banorët.⁵³ Janë Kompetenca që autoritetet qendrore u delegojnë kompetencat komunave ku është e domosdoshme njëtrajtshmëria qendrore, siç janë regjistrat kadastrale, regjistrat civil, regjistrimi i votuesve, regjistrimi dhe licencimi i bizneseve, shpërndarja e pagesave të ndihmës sociale (duke përjashtuar pensionet) dhe mbrojtjen e pyjeve. Kompetencat tjera të duhura mund të delegohen vetëm në përputhje me ligjin.⁵⁴

⁵⁰ **Raporti i OSBE**, Për strukturat paralele në Kosovë, 2006-2017.

^{51,52,53,54} **Departamenti i monitorimit**, "Organizata për Siguri dhe bashkëpunim në Evropë, Misioni në Kosovë", 2008, faqe 11-12.

4.2.Roli i administratës komunale në ofrimin e shërbimeve publike

Në Kohën e sotme , në demokracitë moderne , shumë prej nesh e kuptojnë rolin e administratës komunale si të rëndësishëm , sepse fokusohet kryesisht në shërbimin ndaj qytetarëve. Administrata ofron mbështetje profesionale, administrative dhe teknike. Ku ka një rol të rëndësishëm ,për krijimin e kushteve dhe mjeteve për të arritur përmbushjen e objektivave të shërbimeve publike.

Në epokën e tanishme të ndryshimeve dramatike ekonomike, politike, sociale dhe teknologjike, rëndësi e administratës komunale është ofrimi i mbështetjeve për zbatimin dhe arritjen e objektivave themelore , për realizimin e shërbimeve publike. Administrata komunale , ka rol të veçantë në ofrimin e shërbimeve publike ,duke bërë që shërbimet publike të jenë efektive, efikase dhe të orientuar drejt zhvillimit.

Roli i administratës komunale në ofrimin e shërbimeve publike është të sigurojë kushte dhe standarde të drejta ,e të barabarta si bazë për përmirësimin e aktiviteteve në jetën e përditshme të qytetarëve të saj.

Administrata komunale ka ndikim edhe në procesin pas realizimit të shërbimeve publike , sepse gjatë idendifikimit të nevojave për shërbime , dhe pasi të realizohen ato shërbime , mund të bëhet rianalizimi , apo kontrolli se sa janë përmbushur kushtet , dhe me çfarë cilësie është ofruar ai shërbim , në mënyrë që këto shërbime në të ardhmen të ofrohen me kushte sa më të mira dhe të një cilësie të lartë.

4.3. Analiza e funksionimit të komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit

Kjo analizë përmbledhë mënyrën e funksionimit të komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit , drejt përmbushjes së obligimeve ligjore, dhe se funksionimi i komunave të Kosovës bazohet nga Ligji për Vetëqeverisje Lokale dhe ligjet e tjera të nivelit lokal të qeverisjes.

Kuvendi i komunës është organi më i lartë përfaqësues i pushtetit lokal dhe njëkohësisht organi mbikëqyrës i autorizuar për sigurimin e ofrimit të shërbimeve nga ekzekutivi i komunës në përputhje me legjislacionin në fuqi,⁵⁵ dhe ushtron funksionin e tij nga mbledhjet ,ku nga korniza ligjore për Vetëqeverisje Lokale në Republikën e Kosovës⁵⁶ janë të përcaktuar disa kritere në lidhje me zhvillimin e aktiviteteve të organeve komunale. Ku në bazë të këtij ligj , duhet të mbahen më së paku 10 mbledhje në vit në kuvendin e komunës, pesë prej të cilave duhet të mbahen në gjashtë mujorin e parë të vitit, si në komunën e Gjakovës ashtu edhe në komunën e Ferizajit. Me legjislacionin për Vetëqeverisje Lokale, kuvendet e komunave themelojnë komitetet e obligueshme për të mbështetur punën e tyre. Komunitat janë të obliguara për të themeluar komitete të përhershme. Kuvendi i Komunës themelon edhe komitete konsultative Brenda sektorëve me qëllim që të bëjë të mundur pjesëmarrjen e qytetarëve në procesin e vendimmarrjes. ⁵⁷

Aktet e kuvendeve të komunave (Gjakovës dhe Ferizajit) kompetencë dhe funksion themelor i Kuvendit të Komunës është miratimi (nxjerrja) i vendimeve dhe rregulloreve për zbatimin e ligjeve që prekin kompetencat e komunave. Gjithashtu nga kuvendi i komunës nxirren rregulloret dhe vendimet e miratuara në Kuvendet e Komunave dhe nxirren aktet juridike nënligjore.⁵⁸

⁵⁵ **Republika e Kosovës,**” Raporti për Funksionimin e Komunave të Republikës së Kosovës ” ,Janar-Dhjetor 2013, faqe 10.

⁵⁶ Ligji nr.03 L-040 për Vetëqeverisje Lokale, neni 43.2

⁵⁷ **Republika e Kosovës,**” Raporti për Funksionimin e Komunave të Republikës së Kosovës ” ,Janar-Dhjetor 2013, faqe 10.

⁵⁸ **Republika e Kosovës,**” Raporti për Funksionimin e Komunave të Republikës së Kosovës ” ,Janar-Dhjetor 2013, faqe 15-16.

Kryetari i komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit . ka pëgjegjësinë e raportimit në baza të rregullta në kuvend , por edhe atëher kur kërkohet nga kuvendi i komunës.⁵⁹ Komunitat janë të obliguara të mbajnë takimet publike me qytetarë, përmes formave të ndryshme të komunikimit me qytetarë, takimeve të drejtpërdrejta, informimit publik dhe çfarëdo metode tjetër që do përdoret , dhe sipas Ligjit për Vetëqeverisje Lokale komuna mban 2 herë në vit takime publike.⁶⁰ Duke marrë parasysh se takimet publike me qytetarë , paraqesin vlera të demokracisë së drejtpërdrejtë, dhe se aplikimi i tyre, duhet të vazhdojë edhe në të ardhmen dhe të jetë pjesë integrale e politikave komunale.

Komunitat kanë Ueb-faqet zyrtare të komunave , të rregulluara sipas udhëzimeve administrative për Ueb-faqet e institucioneve publike.⁶¹ Përdorimi i Ueb-faqeve nga ana e komunave , po tregon për transparencën gjatë punës së tyre dhe krijon lehtësira për qasje të publikut në informacionet dhe ngjarjet e komunave, si dhe të krijojnë mundësinë për qasje më të lehtë në dokumentet zyrtare të komunës nga ana e qytetarëve. Si mjet kryesor për të ofruar qasjen e publikut në këto të dhëna, janë faqet zyrtare elektronike të komunave.⁶² Ku faqja zyrtare e komunës së Gjakovës është: <https://kk.rks-gov.net/Gjakove/> dhe faqja zyrtare e komunës së Ferizajit është: <https://kk.rks-gov.net/ferizaj/> .

Pjesë e funksionit të komunave janë edhe zgjedhjet lokale , që janë të përcaktuara në bazë të normave, parimeve, dhe kriterëve të përcaktuara me Kushtetutë dhe Ligjin për Zgjedhjet Lokale në Republikën e Kosovës.

Zgjedhjet lokale për kryetar të komunave dhe kuvende të komunave , pasi që presidenti/ja Republikës Kosovës , nxjerrë vendimin për shpalljen e zgjedhjeve lokale në komunitat e Republikës së Kosovës.⁶³ Sipas vendimit, Komisioni Qendror i Zgjedhjeve i Republikës të Kosovës (KQZ-ja) bënë organizimin që është e nevojshme për mbajtjen e zgjedhjeve lokale, dhe zgjedhjet për organet e Vetëqeverisjes Lokale në Kosovë mbahen çdo 4 vite.

⁵⁹ **nenit 58** , i “Ligjit për Vetëqeverisje Lokale”, Nr;03/L-040 .

⁶⁰ **Republika e Kosovës,**” Raporti për Funksionimin e Komunave të Republikës së Kosovës ” ,Janar-Dhjetor 2013, faqe 18

⁶¹ **Udhëzimin Administrativ**, Nr.03/2011 për Ueb-faqet e Institucioneve Publike

⁶² **Republika e Kosovës,**” Raporti për Funksionimin e Komunave të Republikës së Kosovës ” ,Janar-Dhjetor 2013, faqe 19

⁶³ **Nenin 4** , “Ligjit për Zgjedhjet Lokale” Nr;03/L-040 , në Republikën e Kosovës.

Pasi të shpallen rezultatet përfundimtare për zgjedhjen e kryetares/it të komunës, Kryetari/ja zgjedhë kabinetin e tij /saj . Në mbledhjet e para të kuvendit nga këshilltarët votohet për kryesuesin e kuvendit të komunës , Më pas zgjedhen udhëheqësit e drejtorive , pasi që pozita e udhëheqësve të drejtorive është post partiak , që ndryshon në bazë të partisë që është në pushtet.

Aktualisht komuna e Gjakovës dhe komuna e Ferizajit ka këto drejtori :⁶⁴

<i>NR</i>	<i>Drejtoritë Komunale në Gjakovë</i>	<i>Drejtoritë Komunale në Ferizaj</i>
1	Drejtoria e Administratës dhe Personelit;	Drejtoria e Administratës së Përgjithshme
2	Drejtoria e Arsimit;	Drejtoria e Financave
3	Drejtoria e Bujqësis , Pylltari dhe zhvillim Rural;	Drejtoria e Urbanizimit dhe Mjedisit
4	Drejtoria për Buxheti dhe Financa;	Drejtoria e Zhvillimit Ekonomik dhe Turizmit
5	Drejtoria e Gjeodezisë, Kadastër dhe Pronë;Drejtori	Drejtoria e Infrastrukturës
6	Drejtoria e Kulturës, Rinisë dhe Sportit;	Drejtoria e Arsimit
7	Drejtoria për mbrojtje dhe Shpëtim;	Drejtoria e Kulturës, Rinisë dhe Sportit;
8	Drejtoria për punë inspektuese;	Drejtoria e Shëndetësisë dhe M.Sociale
9	Drejtoria e Shëndetësisë dhe Mirëqenies Sociale;	Drejtoria e Pronës , Kadastrit dhe Gjeodezisë
10	Drejtoria e Shërbimeve Publike;	Drejtoria e Bujqësisë dhe Pylltarisë
11	Drejtoria për Urbanizëm dhe mbrojtje të mjedisit ,	Drejtoria e Shërbimeve Publike dhe Emergjencës
12	Drejtoria për Zhvillim Ekonomik;	Drejtoria e Komuniteteve
13	Përfundimet e Bordit të Drejtorëve;	Zyra e Prokurorit

Tabela 1. Drejtoritë komunale në komunën e Gjakovës dhe Ferizajit.

⁶⁴Faqja zyrtare, Komuna e Gjakovës, <https://kk.rks-gov.net/gjakova/>
Faqja zyrtare, Komuna e Ferizajit , <https://kk.rks-gov.net/ferizaj/>

4.4 Shërbimet publike të ofruar nga komuna e Gjakovës

Shërbimet publike në komunën e Gjakovës ofrohen nga drejtoria për shërbime publike , ku Drejtoria e shërbimeve publike, përcjell punimet të veprimtarisë së shërbimeve publike, në tërë territorin e komunës si dhe menaxhon të gjitha punimet në pronën publike dhe komunale. Shërbimet e kësaj drejtorie janë të përcaktuara në bazë të statutit komunal, ligjeve dhe rregulloreve në fuqi. Kjo drejtori ka të ndara shërbimet në pesë njësi themelore, ku secila ka detyrat dhe përgjegjësit e saj.⁶⁵

Shërbimet publike të ofruar nga komuna e Gjakovës(Marrim si bazë vitin 2015), ku këto shërbime janë ofruar nga Drejtoria e shërbimeve publike në komunën e Gjakovës për qytetarët e kësaj komune .

Gjatë kësaj periudhe kohore në kuadër të DSHP-së janë kryer edhe këto punë⁶⁶

1. Mirëmbajtja e ndriqimit publik;
2. Menaxhimi i mbeturinave;
3. Mirëmbajtja verore dhe dimnore e rrugëve dhe shtratit të lumenjeve ;
4. Mirëmbajtja e sinjalizimit të komunikacionit;
5. Kanalizimet-sanim dhe ndërtim;
6. Mirëmbajtja dhe ndërtimi i parqeve;
7. Sanim i rrugëve me asfalt;
8. Mirëmbajtja dhe sanim i rrugëve me zhavor dhe kubëza;
9. Mirëmbajtja e urave;
10. Shtrirja e rrjetit të ujësjellsit;

⁶⁵Faqja zyrtare e Komunës Gjakovës , “Drejtoria e shërbimeve Publike” , Shih Web faqen : <https://kk.rks-gov.net/gjakove/Drej/Sherbimeve-Publike/Sherbimet-e-Drejtorise.aspx>

⁶⁶Raporti Vjetor i Punës Për Vitin 2015 ,Drejtoria e Shërbimeve Publike në Komunën e Gjakovës ,

4.3. Shërbimet publike të ofruar nga komuna e Ferizajit

Në kuadër të Qeverisë komunal në Ferizaj funksionon drejtoria e Shërbimeve Publike dhe Emergjencës. Shërbimet publike në komunën e Ferizajit ofrohen nga Drejtoria për Shërbime Publike dhe Emergjencës , Drejtoria e SHP dhe Emergjencës ndahet në tri njësi (sektor) dhe atë: 1. Njësin për shërbime publike, 2. Njësin e emergjencës dhe , 3. Njësin e mbrojtjes nga zjarri.⁶⁷

Shërbimet publike të ofruar nga komuna e Ferizajit (Marrim si bazë vitin 2015) Drejtoria për Shërbime Publike dhe Emergjencë, për vitin 2015 ka funksionuar në bazë të këtyre sektorëve: Sektorin e emergjencës, Sektorin e shërbimeve publike, Sektori i ndriçimi publik, dhe Sektori i komunikacionit rrugor.⁶⁸

Gjatë kësaj periudhe kohore në kuadër të DSHPE-së janë kryer edhe këto punë:⁶⁹

- 1) Kanalizimi;
- 2) Shtruarja e rrugëve me zhavor: a) Zhavor-rrugët e qytetit dhe b) Zhavor- rrugët e fshatrave;
- 3) Mbeturinat;
- 4) Hapja-pastrimi i kanaleve dhe shtretërve të lumenjve;
- 5) Varrezat;
- 6) Mbushja e gropave me asfalt;
- 7) Mbjellja e drunjtëve dekorativ;
- 8) Sektori i ndriçimi publik;
- 9) Sinjalizimi Vertikal dhe Horizontal;

⁶⁷ Faqja zyrtare e Komunës së Ferizajit , “Drejtoria për Shërbime Publike dhe Emergjencës” , shih web faqen <https://kk.rks-gov.net/ferizaj/Temat/Public-Services.aspx>

⁶⁸ Raporti Vjetor i Punës Për Vitin 2015 ,Drejtoria e Shërbimeve Publike dhe Emergjencë . faqe 218 .

⁶⁹ Raporti Vjetor i Punës Për Vitin 2015 ,Drejtoria e Shërbimeve Publike dhe Emergjencë, faqe 219-229

4.5 Roli i qytetarit në procesin e vendimmarrjes në nivel komunal

Është e vështirë të përcaktohet shkurt dhe qartë se çfarë roli kanë qytetarët në procesin e vendimmarrjes në nivelin komunal.

Qytetarët në procesin e vendimmarrjes, kanë një rol të rëndësishëm ,sepse qytetarët vlerësojnë nevojat e tyre , dhe japin ide si të planfikohen dhe të menaxhohen nevojat e tyre. Pjesëmarrja qytetare në procesin e vendimmarrjes kërkon besim se pjesëmarrja e tyre mund të bëjë një ndryshim, dhe ndjenjën që janë të përfshirë në shoqëri.

Paraqesin rol të rëndësishëm në përmirësimin e menaxhimit të burimeve publike dhe uljen e korrupsionit, duke e bërë nëpunësit publikë dhe liderët politikë të përgjegjshëm për popullin. Angazhimi i qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në nivelin lokal, përmirëson përgjegjësinë dhe aftësinë e autoriteteve lokale për të zgjidhur problemet, krijon komunitete dhe rrit numrin dhe cilësinë e nismave të bëra nga komunitetet.⁷⁰

Përfshirja e qytetarëve në vendimmarrje ,luan rol të rëndësishëm se tregon që shqetësimet që kanë qytetarët janë duke u trajtuar. Roli i qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në nivelin lokal , në një mënyrë ndikonë për të rritur ndërgjegjësimin dhe për fuqizimin e qytetarëve që të ketë një zë .⁷¹

⁷⁰ **Citizen Participation and Local Democracy** in Zimbabwean Local Government System ”Journal of Humanities and Social Science Volume 13, Issue 2 (Jul. - Aug. 2013)

⁷¹ **Jonga W. and Munzwa K. (2008)** Councillor training: a missing link in urban good governance in Zimbabwe, Civil Service College, Addis Ababa

KAPITULLI –IV- ADMINISTRATA KOMUNALE - ASPEKTI KOMPARATIV

5.1 SWOT analiza e komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit

- ***Anët e mira :***

- I. Punonjësit e ditur, dhe mundësia e krijimit të kushteve të favorshme për zhvillimin e shërbimeve të administratës komunale;
- II. Punonjës me përvojë të punës;
- III. Menaxhimi i duhur;

Dhe duke e bërë krahasimin në mes komunës së Gjakovës me komunën e Ferizajit , punonjësit e komunës e Ferizajit janë më të moshuar dhe kanë përvojë të punës më shumë , duke krijuar njohuri tek punonjësit , që të jenë të ditur në vlersimin e gjendjes aktuale dhe mundësi të krijimit të kushteve të favorshme për zhvillimin e shërbimeve të administratës komunale dhe rekomandoj që në komunën e Gjakovës për punonjësit e rinj të ofrohen trajnimet që të rrisin aftësit e tyre që të jenë në gjendje të vlersojnë gjendjen aktuale dhe që mos ta ndjejnë mungesën e përvojës , gjë që ka peshë të madhe në realizimin e suksesëve të komunës. Dhe të dy komunat kanë përparësi që të kenë menaxhim të duhur sepse , puna bëhet në grupe , nxitë zhvillimin e mendimit për zgjidhjen e problemeve aktuale dhe bënë që punonjësit të jenë faktor primar në sukseset e komunës.

- ***Anët e Dobëta:***

- I. Mungesa e planifikimit të fondeve për përmirësimin e gjendjes aktuale.
- II. Mungesa e ofrimit të njohurive qytetarëve në lidhje me shërbimet administrative , dhe funksionimin e administratës komunale.

Anë e dobët për të dy komunat (Gjakovës dhe Ferizajit) është se fondet janë çështje e brendshme e të dy komunave dhe se ka mungesë në planifikimin e fondeve për përmirësimin e gjendjes aktuale dhe se nuk ka ofrim të informacioneve në lidhje me shërbimet administrative , dhe funksionimin e administratës komunale. Prandaj është e rëndësishme që në këto komuna të bëhet një planifikim i fondeve duke u përcaktuar në detaje ,dhe analizuar se shuma e caktuar sa do të ndikojë në përmirësimin e gjendjes aktuale , e jo fondet të përcaktohen pa analiza adekuate.

- **Mundësi:**

- I. Bashkëpunimi me qytetarë
- II. Lehtësim dhe modernizim i procedurave për shërbime:

Bashkëpunimi në mes qytetarëve dhe komunës Gjakovës dhe Ferizajit nuk është në nivelin e duhur , mirëpo komuna e Ferizajit jep mundësi dhe forma më shumë që të ketë bashkëpunim me qytetarët e saj. Në këtë rast komuna e Gjakovës duhet të përdor forma dhe mënyra të ndryshme për të nxitur bashkëpunimin me qytetarët e saj , mundëson evitimin e problemeve të cilat mund ti ketë me qytetarët dhe në rast të shfaqjes së problemeve ka mundësi të krijimit të një rruge më të lehtë dhe më të shprejt të zgjidhjes së problemit. Bashkëpunimi me qytetarë mund të rregullohet , duke organizuar takime të rregullta me qytetar dhe duke shprehur intersim për gadishmërin që e kanë të zhvillohet ky bashkëpunim.

Komuna e Ferizajit është një hap para komunës së Gjakovës për nga letësimi i procedurave për shërbime , ku i mundëson qytetarëve të saj procedura më të thjeshta dhe elektronike për shërbime. Pasi që jemi në një kohë moderne , ku ka zhvillime të shpejta të procedurave për modernizimin e procedurave për shërbime edhe komuna e Gjakovës duhet të bëjë përpjekje që të krijoj mundësi për ide sa më inovative që të bëjë lehtësimin e pordorimit të procedurave për shërbime.

- **Kërcënime:**

- I. Ndikimet e partive politike në vendimet/krijimin e politikave për një qeverisje dhe mundësia për konflikt.

Në komunën e Gjakovës mund të kenë ndikim partit në opozit në vendimet/krijimin e politikave për një qeverisje , mirëpo ndikim më të lartë ka në komunën e Ferizajit sepse udhëheqëja e zgjedhur për një qeverisje përbëhet nga partit në kualicion , dhe kjo ndikon që në këtë komunë të kenë ndikim partit politike në vendimet/krijimin e politikave për një qeverisje dhe në rast të mos pajtimit në marrjen vendimeve dhe në krijimin e politikave paraqet rrezik të ketë konflikt. Ndikimet e partive politike në vendimet/krijimin e politikave mund të zgjidhen më lehtë me bashkëpunim dhe mirëkuptim të ndërsjellt.

5.2 Shfrytëzimi i praktikave të mira dhe eliminimi i pakënaqësisë qytetare

Qytetarët duhet të kuptojnë ide rreth shetësisë , politikave dhe qeverisjes , kanë nevojë të marrin njohuri , në lidhje me vendimet e zgjedhjes dhe përcaktimit të politikave , të jenë të informuar rreth qeverisjes së vendit , dhe sëbashku me të gjitha këto , tu lejohet ti shprehin shqetësimet e tyre dhe të veprojnë kolektivisht në mënyrë që qytetarët të jenë të kënaqur.

Pjesëmarrja e qytetarëve në debate publike për çështje të ndryshme, do të ishte çelës kryesor i eliminimit të pakënaqësisë qytetare, sepse kjo bëhet me qëllim për të forcuar dhe rritur angazhimin aktiv të qytetarëve, pasi llogaritet si një ndihmës , që qytetarët ti ndihmojnë zyrtarët dhe udhëheqësit në përmirësimin e çështjeve që janë thelbësore për komunitetin. Sigurimi i programeve për pjesëmarrjetë qytetarëve në procesin e vendimmarrjes , tregon mbështetje të qëndrueshme të udhëheqësve ,që qytetarët të fillojnë organizimin dhe pjesëmarrjen e tyre në proceset politike .

Për të eliminuar paknaqësit e qytetarëve , duhet të ofrojnë praktika të mira të pjesëmarrjes së qytetarëve në votimet lokale, shtetërore dhe zgjedhje nacionale , në marrjen pjesë të diskutimeve publike të ndryshme të organizuar nga pushtetit qendror apo edhe lokal, participim në proceset e vendimmarrjes që kanë të bëjnë me përmirësimin e mirëqenies së tyre, kjo do ti bëjë qytetarët të kënaqur , sepse e shohin pozicionin e vet , si të rëndësishëm , në identifikimin e nevojave , organizimit dhe planifikimit të tyre.

5.3 Pjesëmarrja e qytetarëve në përmirësimin e gjendjes aktuale në ofrimin e shërbimeve cilësore në komunë

Një problem i trashëguar nga strukturat e kaluara administrative , ka bërë që të mos kemi një qëndrueshmëri në cilësinë e shërbimeve të ofruar në komuna , prandaj është e rëndësishme pjesëmarrja e qytetarëve që kjo gjendje të përmirësohet sadopak. Pjesëmarrja e qytetarëve në përmirësimin e gjendjes aktuale të ofrimit e shërbimeve të komunës me cilësi sa më të lartë , llogaritet të jetë bazë e thellimit të demokracisë së një shteti.

Kush më mirë se vetë qytetarët e një komune të caktuar , mund të ndikojnë në përmirësimin e gjendjes aktuale në ofrimin e shërbimeve cilësore të komunës. Asnjë zyrtar që merret, me identifikimin e nevojave për shërbime , në planifikimin e ofrimit të shërbimeve apo edhe në krijimin e kushteve që shërbimet të ofrohen me cilësi sa më të lartë , nuk mund të përcaktojë me një siguri të lartë se çfarë shërbime ofrohen , pasi që në komunat e Kosovës gjendja aktuale e ofrimit të shërbimeve për qytetarët është e ulët , pasi kemi edhe një numër të lartë të ankesave të qytetarëve për shërbimet e ndryshme që po ofrohen nga zyrtarët përgjegjës të komunave.

Pjesëmarrja e qytetarëve në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve të ofruar , i ndihmon që si qytetar të filloj me veprime , për të zgjidhur problemet që ndikojnë në uljen e cilësisë së shërbimeve. Kjo pjesëmarrje siguron një lidhje të fortë në mes të qytetarëve dhe udhëheqësve.

5.4 Roli i OJQ-ëve në ndryshimin e mjedisit jetësor

Në shumë shtete të botës por edhe në shtetin e Kosovës ,po përballen me probleme , shpesh të thella mjedisore . Në Kosovë roli i organizatave joqeveritare është i lartë , nga mënyra se si ndikojnë në ndryshimin e mjedisit jetësor. Sepse me anë të organizatave joqeveritare , po u kushtohet rëndësi disa rasteve të cilët janë të rëndësishme , por që lihen pasdore nga udhëhqësit , apo nuk merren masa të caktuara , edhe pse ndryshimet janë në nivel të ulët , sepse ndryshimet arrihen nga ato që janë të vogla dhe të kufizuara., por me një rol të rëndësishëm.

Roli i organizatave joqeveritare , shpesh mund të kuptohen që janë shumë të rëndësishme , sepse bëhen zëri i qytetarëve , për të paraqitur ndonjë çështje që duket e pakapërcyeshme. Organizatat Joqeveritare mund të luajnë një rol vendimtar për të përmirësuar boshllëqet , që bëhen nga ana e udhëheqësve në zhvillimin e politikave , ndonjë shërbim të caktuar , apo edhe gjatë dialogeve të ndryshme shoqërore.

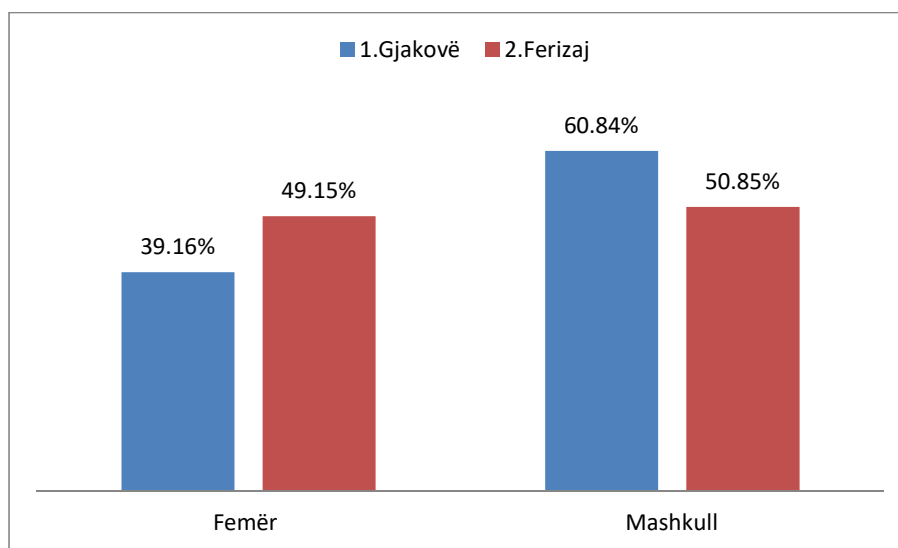
Organizatat joqeveritare llogariten të jenë shumë të rëndësishme për publikun dhe autoritetet , sepse tërheqin vëmendjen e tyre ,për trajtimin e problemeve të përditshme të qytetarëve.

Qytetarët përdorin kritika të adresuara në zyret e organizatave joqeveritare për problemet e përgjithshme që ndikojnë në mjedisin e vendit ku jetojnë , dhe organizatat bëhen zëri i qytetarëve , duke u dalur në ndihmë , për kërkesa të caktuara që përmirësojnë mjedisin ku jetojnë, një nga problemet që zakonisht adresohen janë në lidhje me pakënaqësit në qeverisjen e partisë aktuale , duke përfshirë , korrupsionin , paraqitjen e ndonjë rasti të rryshfetit , problemet e caktuara që shfaqen gjatë intervistimit apo të punsimit në pozita të caktuara shtetërore , dhe problemet që adresohen për çështjet e shërbimeve publike.

KAPITULLI - V - SHPALOSJA E REZULTATEVE NGA HULUMTIMI I REALIZUAR

6.1.Rezultatet nga hulumtimi

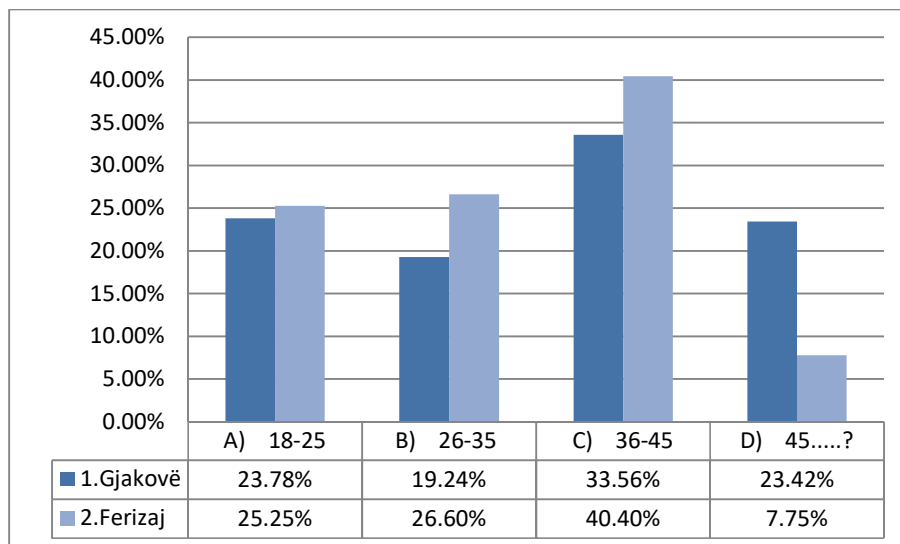
1. Gjinia e qytetarëve të intervistuar?



Grafiku 1. Gjinia e qytetarëve të intervistuarve në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit.

Nga përgjigjet e marra nga qytetarët e intervistuar në komunën e Gjakovës 39.16% , i takojnë gjinisë femërore kurse 60.84% e qytetarëve të intervistuar në komunën e Gjakovës i takojnë gjinisë mashkullore.Kurse nga komuna e Ferizajit pjesë e hulumtimit ishin 49.15% e qytetarëve të gjinisë femërore , dhe 50.85% e qytetarëve të intervistuar ishin të gjinisë mashkullore.

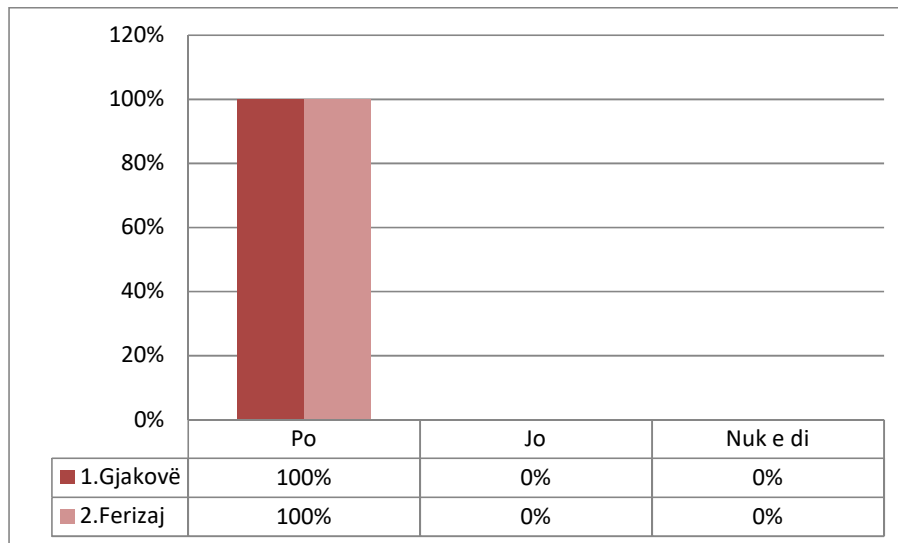
2. Mosha juaj ?



Grafiku 2. Grup-mosha e qytetarëve të intervistuar në komunën e Gjakovës dhe Ferizajit.

Nga përgjigjet e marra nga qytetarët e intervistuar në komunën e Gjakovës , 23.78% i takojnë grup-moshës 18-25 vjeç , 19,24% i takojnë grup-moshës 26-35 vjeç ,33.56% i takojnë grup-moshës 36-45 vjeç , dhe mbi 45 vjeç në hulumtim ishin 23.42% e qytetarëve të intervistuar. Kurse nga qytetarët e intervistuar në komunën e Ferizajit , 25.25% e qytetarëve të intervistuar ishin të grup-moshës 18-25 vjeç ,26.60% i takojnë grup-moshës 26-35 vjeç , 40.40% i takojnë grup-moshës 36-45 vjeç , dhe mbi 45 vjeç në hulumtim ishin 7.75% e qytetarëve të intervistuar.

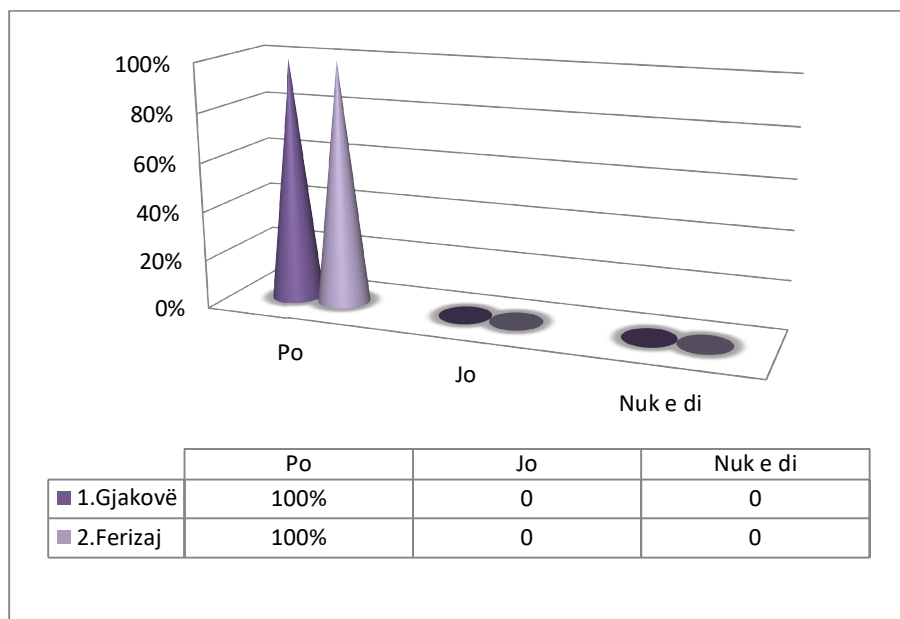
3. A keni dëgjuar për shërbimet publike?



Grafiku 3. A kanë dëgjuar për shërbimet publike qytetarët e komunës së Gjakovës dhe Ferizajit.

Në bazë të grafikut të lartë paraqitur , se a kanë dëgjuar qytetarët për shërbimet publike , dhe nga përgjigjjet e marra vijmë në përfundim se 100% qytetarëve të intervistuar në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit kanë dëgjuar për shërbimet publike

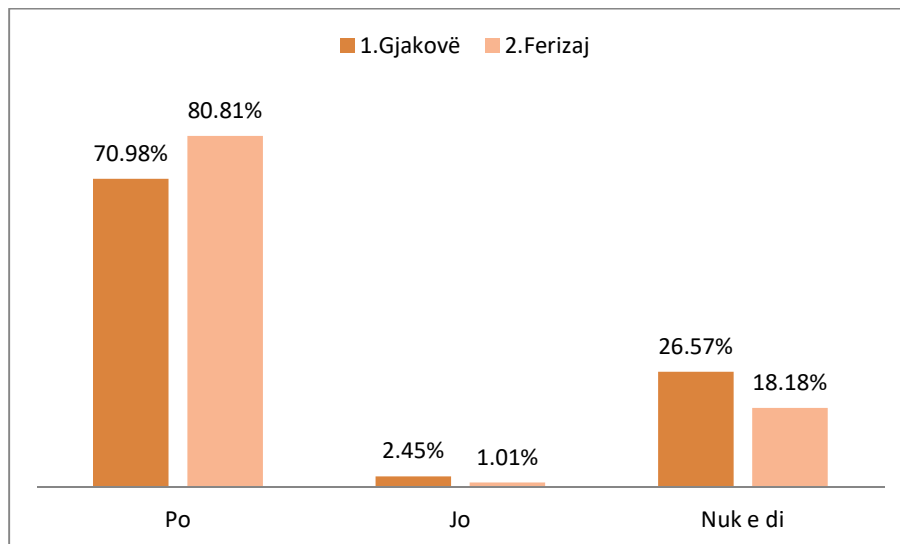
4. A ka Kosova shërbime publike?



Grafiku 4. Opinioni i qytetarëve të komunës së Gjakovës dhe Ferizajit se a ka Kosova shërbime publike.

Nga përgjigjet e marra nga qytetarët e komunës së Gjakovës dhe qytetarët e komunës së Ferizajit, vijmë në përfundim se 100% e qytetarëve të intervistuar në të dy komunat, kanë deklaruar se Kosova ka shërbime publike.

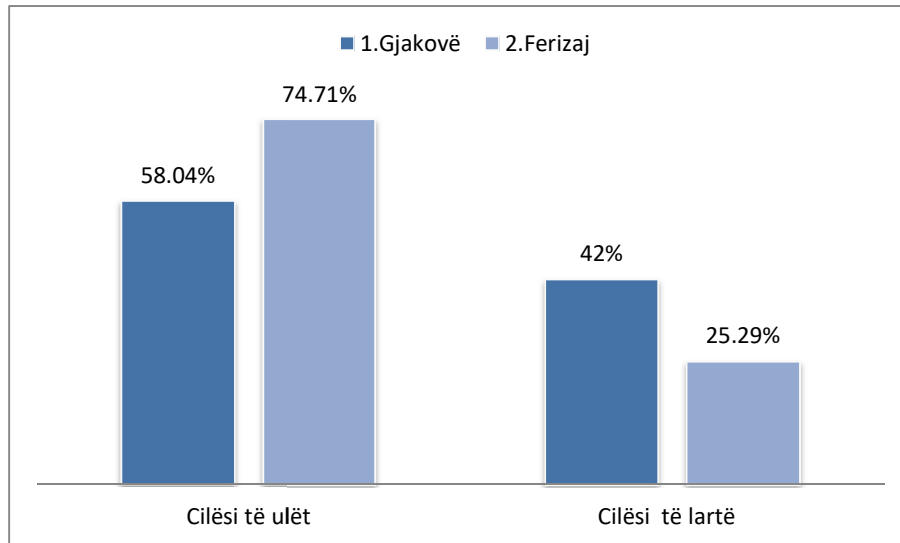
5. Nëse Kosova ka shërbime publike, a janë këto shërbime publike të pranishme në qytetin ku jetoni ?



Grafiku 5. Prania e shërbimeve publike në qytetin ku jetojnë qytetarët e intervistuar.

Në grafikun 5. Janë paraqitur shërbimet publike sipas opinionit të qytetarëve të intervistuar në komunën e Gjakovës dhe në komunën e Ferizajit. Ku nga pyetja se a ka qyteti ku jetojnë shërbime publike , qytetarët e komunës së Gjakovës , 70.98% e tyre kanë deklaruar që ka shërbime publike , 2.45% kanë deklaruar që komuna e Gjakovës nuk ka SH.P. dhe 26.57% e qytetarëve të intervistuar kanë deklaruar që nuk e dinë nëse komuna e Gjakovës ka shërbime publike. Kurse qytetarët e intervistuar të komunës së Ferizajit , 80.81% e tyre kanë deklaruar se komuna e Ferizajit ka shërbime publike , 1.01% e tyre kanë deklaruar që nuk ka shërbime publike , dhe 18.18% e tyre nuk e dinë se a ka shërbime publike në qytetin ku jetojnë.

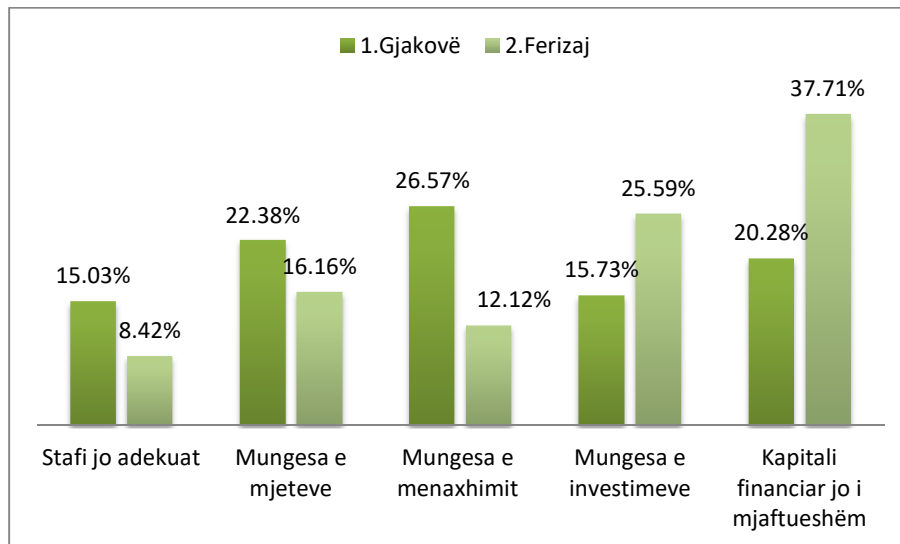
6. Çfarë cilësie kanë shërbimet publike në qytetin tuaj ?



Grafiku 6. Cilësia e shërbimeve publike sipas opinionit të qytetarëve.

Qytetarët e komunës së Gjakovës kanë deklaruar se në komunën e Gjakovës janë shërbimet publike me cilësi të lartë 58.04% dhe 42% e qytetarëve të intervistuar kanë deklaruar se shërbimet publike në komunën e Gjakovës kanë cilësi të ulët, kurse në komunën e Ferizajit sipas qytetarëve të intervistuar shërbimet publike janë me cilësi të lartë 74.71% , dhe 25.29% e të intervistuarve kanë deklaruar se shërbimet publike kanë cilësi të ulët.

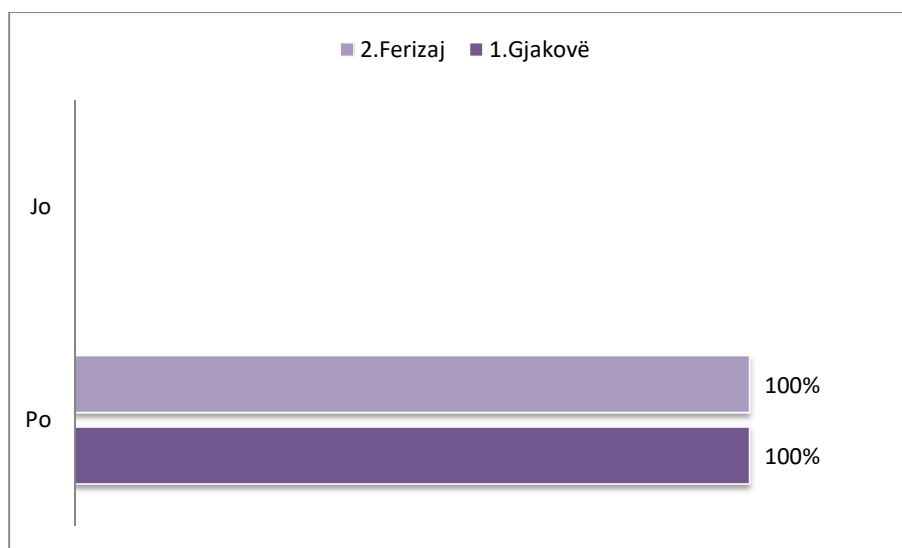
7. Cilët janë faktorët kryesorë që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike?



Grafiku 7. Faktorët që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike.

Faktorët kryesorë që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike në komunën e Gjakovës janë mungesa e menaxhimit me 26.57% ,mungesa e mjeteve 22.38%, mungesa e investimeve me 15.73% ,stafi jo adekuat me 15.03% dhe kapaciteti financiar jo i mjaftueshëm me 20.28% , Kurse faktorët kryesorë që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike në komunën e Ferizajit janë :kapaciteti financiar jo i mjaftueshëm me 37.71%, mungesa e investimeve me 25.59%, mungesa e mjeteve 16.16%, mungesa e menaxhimit me 12.12%, dhe stafi jo adekuat me 8.42%.

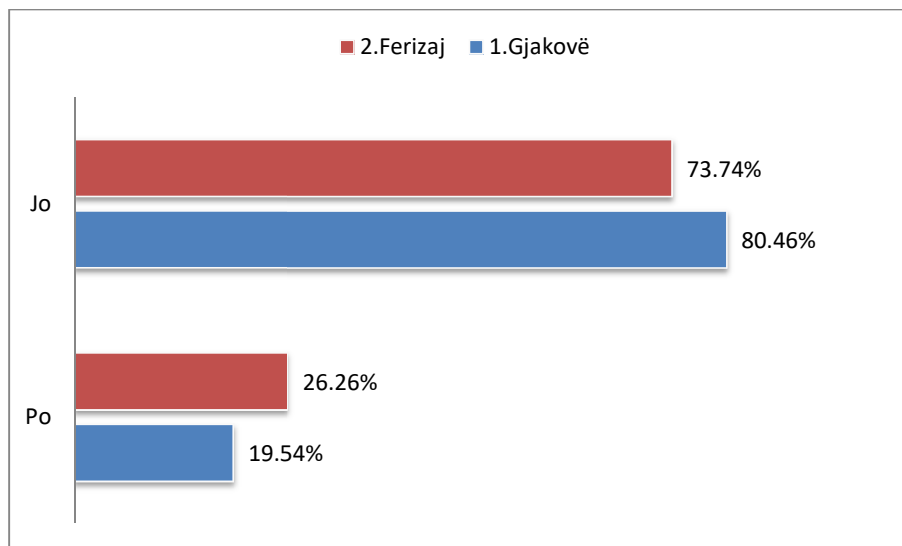
8. A ndikon cilësia e ulët e shërbimeve publike në mirëqenien e qytetarëve?



Grafiku 8. Ndikimi i cilësisë së ulët, a ndikon në mirëqenien e qytetarëve.

Ndikimi i cilësisë së ulët të shërbimeve publike, a ndikon në mirëqenien e qytetarëve ,ku qytetarët e intervistuar në komunën e Gjakovës dhe në komunën e Ferizajit ,kanë deklaruar me 100% se cilësia e ulët e shërbimeve publike ndikonë në mirëqenien e qytetarëve.

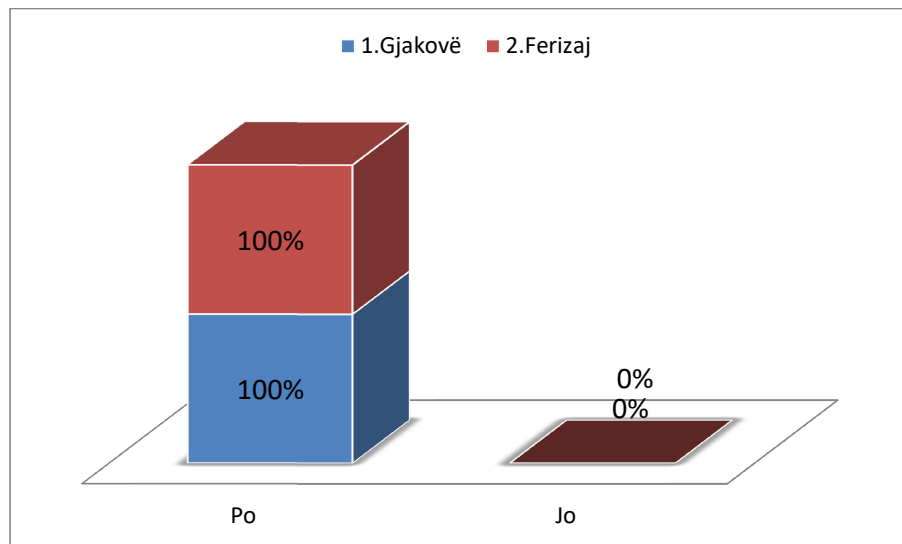
9. A janë rritur investimet nga ana e qeverisë për shërbimet publike?



Grafiku 9. Rritja e investimeve nga ana e qeverisë.

Në bazë të grafikut 9. Është paraqitur opinion i qytetarëve të komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit për investimet nga ana e qeverisë në shërbimet publike, ku qytetarë e intervistuar në komunën e Gjakovës, kanë deklaruar se 80.46% me jo, nuk janë rritur investimet nga ana e qeverisë për shërbime publike, kurse po kanë deklaruar 19.54% ,Kurse qytetarët e intervistuar në komunën e Ferizajit , kanë deklaruar se 73.74% me jo , kurse po kanë deklaruar 26.26 %, që janë rritur investimet nga ana e qeverisë për shërbime publike ,

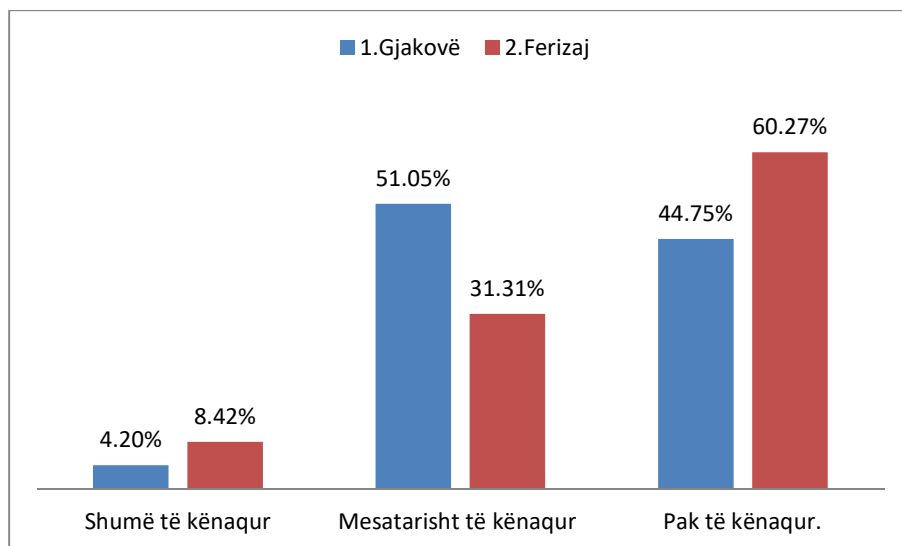
10. Në të ardhmen a duhet qeveria të siguroj buxhet të mjaftueshëm për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve publike ?



Grafiku 10. Opinioni i qytetarëve të intervistuar se a duhet të sigurojë buxhet qeveria për përmirësimin e shërbimeve publike.

Nga përgjigjet e marra nga qytetarët e komunës së Gjakovës dhe qytetarët e komunës së Ferizajit , vijnë në përfundim se 100% e qytetarëve të intervistuar kanë deklaruar se në të ardhmen qeveria duhet të siguroj buxhet të mjaftueshëm për ,të përmirësuar cilësinë e shërbimeve publike .

11. Ju si qytetarë, në përgjithësi sa jeni të kënaqur me shërbimet publike ?



Grafiku 11. Sa janë të kënaqur qytetarët e intervistuar me shërbimet publike.

Qytetarët e intervistuar në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit , ku qytetarët e komunës së Gjakovës janë 4.20% shumë të kënaqur me shërbimet publike , mesatarisht të kënaqur me 51.05% , dhe pak të kënaqur me 44.75% , kurse qytetarët e komunës së Ferizajit janë 8.42% shumë të kënaqur me shërbimet publike , mesatarisht të kënaqur me 31.31% , dhe pak të kënaqur me 60.27% .

6.3.Vërtetimi/testimi i Hipotezave

Pas formulimit të hipotezave, ku nga rezultatet e studimitit për shërbimet publike në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit ,kemi të dhëna të mjaftueshme për testimin e hipotezave , për të konfirmuar , apo për të hedhur poshtë një hipotezë.

 **Hipoteza e parë : Shërbimet publike nuk ofrohen me cilësi shumë të lartë , dhe se qytetarët e komunës së Gjakovës dhe Ferizajit nuk janë shumë të kënaqur me këto shërbime .**

Nga të dhënat e paraqitura në grafikun 6, ku qytetarët kanë deklaruar se shërbimet publike kanë cilësi të ulët ,kanë deklaruar se në komunën e Gjakovës me 58.04% kurse në komunën e Ferizajit kanë cilësi të ulët , me 74.71% dhe nga të dhënat e grafikut 11, kemi të dhënat që qytetarët në komunën e Gjakovës janë pak të kënaqur me 44.75% kurse qytetarët e komunës së Ferizajit,me 60.27% , Pra , në përgjithësi shërbimet publike janë të cilësisë së ulët dhe se qytetarët nuk janë shumë të kënaqur me shërbimet publike , Pra ,kemi të dhëna të mjaftueshme për ta konfirmuar këtë hipotezë.

 **Hipoteza e dytë : Shërbimet publike ndikojnë në mirëqenien e qytetarëve .**

Nga të dhënat e hulumtimit të paraqitura në grafikun 8. Kemi të dhënat nga qytetarët e intervistuar në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit , 100% kanë deklaruar se cilësia e ulët e shërbimeve publike ndikon në mirëqenien e qytetarëve , Pra kemi të dhëna të mjaftueshme për ta konfirmuar këtë hipotezë.

 **Hipoteza e tretë: Në komunën e Gjakovës qeveria investon më shumë në shërbimet publike se në komunën e Ferizajit , dhe se ka rritje të investimeve në këtë komunë.**

Në bazë të grafikut 9. Kemi të dhënat nga intervista e qytetarëve që kanë deklaruar se investimi i qeveris në shërbimet publike në komunën e Gjakovës nuk janë rritë me 80.46%, dhe në komunën e Ferizajit me 73.74% ,dhe për nga investimi i bërë në komuna nuk kemi ndonjë të dhënë të saktë , Prandaj kjo hipotezë pjesërisht hidhet poshtë , apo pjesërisht refuzohet.

6. Përfundim i përgjithshëm

Në bazë të literaturës së përgjithshme të shfrytëzuar nga literaturat e ndryshme , nga botimet e librave dhe publikimet e autorëve të ndryshëm , vijmë në përfundim se :

Ka mendime të ndryshme rreth përkufizimit të shtetit , nuk mund të themi se me shtet mund të kuptojmë një komb , apo një popull , përshkak se në atë shtet jetojnë popuj të ndryshëm. Kemi edhe shumë përkufizime të ndryshme nga filozof të ndryshëm , që kanë dhënë opinionin e tyre rreth kuptimit të shtetit p.sh Aristoteli shtetin e përkufizon si bashkësi të krijuar për shkak të ndonjë të mire , e cila përfshin në vetvete të gjitha të tjerat kurse Kanti thotë se Shteti është bashkimi i një grumbulli njerëzish me ligjin. Dhe sipas një përkufizim më të pranueshëm e kemi në librin “Politika dhe Politikat publike” të autorit Jonuz Abdullahi, shteti përkufizohet si një tërsi e dallueshme institucionesh politike , qëllimi i veçantë i të cilëve është organizimi i sundimit , në emër të interesit të përbashkët, brenda një territori të caktuar , shteti është institucion i cili lind me paraqitjen e klasave, me ndarjen e punës , me çka paraqitet tepriçë e prodhimit dhe me atë edhe nevoja e formimit të një institucioni, siç është shteti që do të siguronte, mbronte dhe të garantonte gjendjen e rendit politik

Pasi që Kushtetuta është akti më i lartë i një shteti , dhe përkufizimi i shtetit përcaktohet nga kushtetuta e vet shtetit , Shembull sipas kushtetutës së Republikës së Kosovës , shtet është i pavarur , sovran , demokratik, unik , dhe i pandashëm.,dhe ushtron autoritetin të bazuar në rrespektimin e të drejtave dhe lirive të qytetarëve të vet dhe të gjithë individëve brenda kufijve të saj.

Sipas " **Herbert Alexander Simon** " Administrata mund të përkufizohet si aktivitetet e grupeve që bashkëpunojnë për të përmbushur qëllimet e përbashkëta .Dhe se ka dallime në mes termit administrat shtetërore dhe administrat publike . Administrata shtetërore përfaqëson njërin nga instrumentet e aparatit shtetëror, përmes së cilit shteti ushtron veprimtarin e vet, kurse sipas **Paul H. Administrata Publik** është “Udhëheqëje publike e drejtpërdrejt , përgjegjëse për veprimin ekzekutiv

Institucionet janë rregulla dhe norma formale dhe joformale që organizojnë mardhënjet shoqërore ,politike dhe ekonomike , ato nuk janë të njëjta si organizatat dhe se karakteristikë kryesore e institucioneve janë: se janë sjellë në jetë nga njerëzit dhe organizatat. Institucionet e një shteti zakonisht janë të ndarë në institucionet qendrore të një Republike dhe institucionet lokale të një republike , Shembull një ndarje të tillë e kemi edhe në Republikën e Kosovës , ku janë të klasifikuar dy grupe : a) institucionet Qendrore dhe b) Institucionet Lokale

Institucionet Qendrore të republikës së Kosovës janë: 1.Presidenca e Republikës së Kosovës, 2.Kuvendi i Republikës së Kosovës, 3.Zyra e Kryeministrit të Republikës së Kosovës, 4.Dhe të gjithë Ministritë në republikën e Kosovës .Dhe Institucionet Lokale të republikës së Kosovës janë të gjithë Komunat që operojnë në Republikën e Kosovës.

Zyrtarët shtetëror janë persona të zgjedhur apo të emëruar për të kryer një pjesë të kompetencave sovrane të një qeverie .Zyrtarët shtetëror në institucionet Qendrore të republikës së Kosovës janë: Presidenti i Republikës dhe punonjësit në kabinetin e tij qeveritar , Udhëheqësi i kuvendit dhe deputetët ,dhe Ministrat udhëheqës dhe punonjësit e ministrive në Republikën e Kosovës ,kurse zyrtarët shtetëror në institucionet Lokale janë: Kryetarët e Komunave dhe punonjësit në kabinetin e kryetarit , udhëheqësit dhe këshilltarët e kuvendit komunal , dhe udhëheqësit dhe punonjësit e drejtorive në komuna.

Shërbimet publike kanë filluar në fund të shekullit të nëntëmbëdhjetë, .Dhe këto shërbime kanë filluar të ofrohen nga shteti për qytetarët e saj , me arsye që të përmirësohet mirëqenia e jetës së qytetarëve. Sipas Hartës së evolucionit për shërbime publike në Evropë, Shërbimet publike shpesh janë quajtur , si shërbime me interes të përgjithshëm të vendit., janë shtylla kurrizore e një shoqërie , sepse këto shërbime ju ndihmojnë qytetarëve në jetën e përditshme. Llojet e shërbimeve publike janë: ujësjellësi, kanalizimi, menaxhimi i mbeturinave, transporti publik, mirëmbajtja e rrugëve dhe hapësirave publike dhe ndërmarrjet publike. Këto shërbime ndërliiden me komunën nëpërmjet ndërmarrjeve publike, të cilat kanë përgjegjësi për ofrimin e shërbimeve publike dhe të emergjencave.

Shërbimet publike luajnë një rol thelbësor në ofrimin e shërbimeve mbështetëse për të krijuar një komunitet të qëndrueshëm. Shërbimet publike janë të rëndësishme si për shtetin , ashtu edhe për qytetarët e atij shteti , sepse me anë të shërbimeve publike ,krijohet lidhja kryesor e prekshëm mes qeverive dhe popujve të tyre. Shumë shpesh shërbimet publike, janë parë si mjet politik për të ndërtuar legjitimitetin dhe konceptet e shtetësisë të shtetit.

Formimi i Jugosllavis zgjati gati një shekull, Pas Luftës së parë botërore u krijua shteti Jugosllav me 1 dhjetor 1918 , prej 6 kombe sllave : Sllovenët ,Kroatët,Serbët ,Malazezët dhe ,Maqedonasit dhe Muslimanët. Tashmë u bënë 25 vjet nga shpërbërja e Jugosllavisë.Shkaqet kryesore të shpërbërjes së Jugosllavisë , ishin marrëdhënjet në mes Kroatëve dhe Serbëve.Lufta e Kroatëve filloi gjatë vitit 1991 deri më 1995 , lufta e Bosnjës gjatë viteve 1992-1995 dhe lufta e Kosovës 1999.

Pasi që shteti i Kroacisë dhe shteti i Sllovenisë në vitin 1991, e njohën ndërkombëtarisht pavarësinë e Bosnjes , dhe pas kësaj ngjarje këto tre shtete u bashkuan me Kombet e bashkuara. Dhe Serbia me Malin e zi formoi një Republikë të re Federale të Jugosllavisë , që mendonin ta bënin si pasues të Jugosllavisë së vjetër , por disa prej ndërkombëtarve nuk e njohën pretendimin e saj . Më pas në vitet e ardhëm lufta e Bosnjës dhe Hercegovinës mori qindra e mijëra jetë dhe miliona të tjerë u larguan, dhe kjo është njohur si lufta më e madhe dhe shumë e tmerrshme në Evropë nga fundi i luftës së dytë botërore. Në vitin 1998 dhe vitin 1999, filluan trazirat sërisht në Kosovë, ku i gjithë populli shqiptarë u munduan ta dëshmonin që Kosova nuk ishte pjesë e shtetit Sërbë, dhe bënin thirrje për pavarësi nga Serbia Prej qershorit të vitit 1999, kur forcat serbe u detyruan të largoheshin nga Kosova, dhe vend administrohej nga misioni i Organizatës së Kombeve të Bashkuara UNMIK dhe institucionet demokratike të Kosovës, Më 2 shkurt 2007 i dërguari special për statusin e Kosovës, Martti Ahtisaari, dorëzoi propozimin e tij në Prishtinë dhe Beograd, për pavarësinë e kushtëzuar të Kosovës, hap që çoi drejt krijimit të shtetit të pavarur , Pas përfundimit të luftës dhe vendosjes së trupave ndërkombëtare në Kosovë , në nëntor 2005 nisi zyrtarisht procesi për statusin përfundimtar,dhe pas një rrugëtimi të gjatë prej vitesh me 17 shkurt 2008, Kosova shpalli pavarësinë dhe u njoh nga Shtetet e Bashkuara dhe shumicën e shteteve evropiane, pavarësisht kundërshtimeve nga shtetet që nuk e donin pavarësin e saj.

Faktorët ndërkombëtar kishin një rol shumë të rëndësishëm në procesin e formimit të institucioneve shtetësore në Kosovë. Pasi që Kosova, me 2 Korrik të vitit 1990 shpalli deklaratën kushtetuese të kuvendit të Kosovës, Filluan edhe reagimet e ndërkombëtarve të cilët i erdhën në ndihm Kosovës , dhe ndihmuan në formimin e institucioneve. Të gjithë faktorët ndërkombëtarë luajtën një rol të rëndësishëm për formimin e institucioneve, por vlen të ceket , roli që OSBE ka pasur në Kosovë. OSBE e themeluar në vitin 1999 , ku kishte për mision të drejtat e njeriut dhe sigurinë e të gjithë njerëzve në Kosovë përmes monitorimit dhe mbështetjes së punës së institucioneve lokale, dhe kontriboi në ndërtimin e institucioneve , që ishin shtyllat kryesore të Misionit të OSBE-së në Kosovë , ndihmoi kuvendin , dhe i udhëheqi pesë palë zgjedhje në Kosovë.

Ekziston një lidhje e ngusht në mes pushtetit qendror dhe lokal , duke filluar nga përcaktimi i ligjeve ,implementimi i tyre dhe mbikëqyrja , pasi që mundësia e mbikëqyrjes të pushtetit lokal , nga pushteti qendror , është çështje e ngritur edhe në nivelin kushtetues. Shembull mund të paraqesim Ministrinë e Administratës të Pushtetit Lokal, që është një nga institucionet qendrore të Republikës së Kosovës, dhe Pushtetin Lokal (PL) ,që është themeluar si pjesë e MAPL-së në pesë vjetorin e themelimit të saj. Raporti i Organizimit , funksionimit , mbikëqyrjes dhe kontrollit i Pushtetit Qendror me PL bëhet nëpërmjet ligjeve, planeve strategjike, të bashkëpunimit të drejtpërdrejt, ministri e linjës komunë.

Siq e dimë se pjesë e rendit juridik janë normat juridike dhe sjellja njerësore sipas atyre normave, dhe prandaj ndahet në dy elemente përbërse : a) Elementi Normativ dhe Elementi Real. Shembull në bazë të elementit normative , institucionet shtetërore të Kosovës funksionojnë në bazë të normave juridike , akteve juridike dhe raportet jurisike , kurse në bazë të elementit real, institucionet shtetërore funksionojnë në bazë të elementit normative.

Dallimi në mes normatives dhe reales është se elementin normative e përbëjnë : normat juridike , aktet juridike dhe raportet juridike kurse në elementin real , e përbëjnë subjektet e drejtësisë dhe veprimet materiale (trupore) në të cilët normat juridike realizohen ,gjegjësisht apolikohen në jetën e përditshme.

Sipas planit të veprimit, Ligji për Vetëqeverisje do të përforcojë kompetencat dhe organizimin e komunave. Dhe paraqiten kompetenca vetanake të komunave, kompetenca të shtuara vetanake dhe kompetenca të deleguara. **Kompetencat vetanake** janë kompetencat bazë të komunave, brenda fushëveprimit në të cilin ato kanë të drejtë që lirisht të rregullojnë dhe udhëheqin punët e komunës. **Kompetencat e shtuara vetanake** nuk janë paraparë për të gjitha komunat, por vetëm për komunat e banuara kryesisht me komunitetin Serbë të Kosovës, përderisa në komunat tjera këto kompetenca do të vazhdojnë të ushtrohen nga institucionet e nivelit qendror. **Kompetencat e deleguara** janë kompetenca të nivelit qendror të ushtruara nga komunat me qëllim të ofrimit të shërbimeve më të mira për banorët

Roli i administratës komunale në ofrimin e shërbimeve publike është të sigurojë kushte dhe standarde të drejta ,e të barabarta si bazë për përmirësimin e aktiviteteve në jetën e përditshme të qytetarëve të saj dhe ka rol të veçantë në ofrimin e shërbimeve publike ,duke bërë që shërbimet publike të jenë efektive, efikase dhe të orientuar drejt zhvillimit.

Shërbimet publike në komunën e Gjakovës ofrohen nga drejtoria për shërbime publike , ku drejtoria e Drejtoria e Shërbimeve Publike përcjell punimet të veprimtarisë së shërbimeve publike, në tërë territorin e Komunës Shërbimet publike të ofruar nga komuna e Gjakovës (Marrim si bazë vitin 2015): Mirëmbajtja e ndriqimit publik; Menaxhimi i mbeturinave; Mirëmbajtja verore dhe dimnore e rrugëve dhe shtratit të lumenjeve ; Mirëmbajtja e sinjalizimit të komunikacionit; Kanalizimet-sanim dhe ndërtim; Mirëmbajtja dhe ndërtimi i parqeve; Sanim i rrugëve me asfalt; Mirëmbajtja dhe sanim i rrugëve me zhavor dhe kubëza; Mirëmbajtja e urave; dhe Shtrirja e rrjetit të ujësjellsit;

Shërbimet publike të ofruar nga komuna e Ferizajit (Marrim si bazë vitin 2015) Drejtoria për Shërbime Publike dhe Emergjencë, për vitin 2015 ka funksionuar në bazë të këtyre sektorëve: Sektorin e emergjencës, Sektorin e shërbimeve publike, Sektori i ndriçimi publik, Sektori i komunikacionit rrugor , Gjatë kësaj periudhe kohore në kuadër të DSHPE-së janë kryer edhe këto punë:Kanalizimi;Shtruarja e rrugëve me zhavorr: a) Zhavorr-rrugët e qytetit dhe b) Zhavorr- rrugët e fshatrave; Mbeturinat;Hapja-pastrimi i kanaleve dhe shtretërve të lumenjve; Varrezat; Mbushja e gropave me asfalt;Mbjellja e drunjtëve dekorativ; Sektori i ndriçimi publik; dhe Sinjalizimi Vertikal dhe Horizontal;

Qytetarët në procesin e vendimmarrjes, kanë rol të rëndësishëm ,sepse qytetarët vlerësojnë nevojat e tyre , dhe japin ide si te planifikohen dhe të menaxhohen nevojat e tyre .Përfshirja e qytetarëve në vendimmarrje ,luan rol të rëndësishëm se tregon që shqetësimet që kanë qytetarët janë duke u trajtuar. Roli i qytetarëve në procesin e vendimmarrjes në nivelin lokal , në një mënyrë ndikonë për të rritur ndërgjegjësimin dhe për fuqizimin e qytetarëve që të ketë një zë.

SWOT analiza e komunës së Gjakovës dhe të komunës së Ferizajit :

• ***Anët e mira :***

- IV. Punonjësit e ditur, dhe mundësia e krijimit të kushteve të favorshme për zhvillimin e shërbimeve të administratës komunale;
- V. Punonjës me përvoj të punës;
- VI. Menaxhimi i duhur;

• **Anët e Dobëta:**

- III. Mungesa e planifikimit të fondeve për përmirësimin e gjendjes aktuale.
- IV. Mungesa e ofrimit të njohurive qytetarëve në lidhje me shërbimet administrative , dhe funksionimin e administratës komunale.

• **Mundësi:**

- III. Bashkëpunimi me qytetarë
- IV. Lehtësim dhe modernizim i procedurave për shërbime:

• **Kërcënime:**

- II. Ndikimet e partive politike në vendimet/krijimin e politikave për një qeverisje dhe mundësia për konflikt.

Qytetarët duhet të kuptojnë ide rreth shetësisë , politikave dhe qeverisjes , kanë nevojë të marrin njohuri , në lidhje me vendimet e zgjedhjes dhe përcaktimit të politikave , të jenë të informuar rreth qeverisjes së vendit , dhe sëbashku me të gjitha këto tu lejojnë ti shprehin shqetësimet e tyre dhe të veprojnë kolektivisht në mënyrë që qytetarët të jenë të kënaqur.Pjesëmarrja e qytetarëve në debate publike për çështje të ndryshme, do të ishte çelës kryesor i eliminimit të pakënaqësisë qytetare, sepse kjo bëhet me qëllim për të forcuar dhe rritur angazhimin aktiv të qytetarëve.

Pjesëmarrja e qytetarëve në përmirësimin e gjendjes aktuale të ofrimit e shërbimeve të komunës me cilësi sa më të lartë , llogaritet të jetë bazë e thellimit të demokracisë së një shteti.Kush më mirë se vetë qytetarët e një komune të caktuar , mund të ndikojnë në përmirësimin e gjendjes aktuale në ofrimin e shërbimeve cilësore të komunës. Asnjë zyrtar që merret me identifikimin e nevojave për shërbime , në planifikimin e ofrimit të shërbimeve apo edhe në krijimin e kushteve që shërbimet të ofrohen me cilësi sa më të lartë , nuk mund të përcaktojë me një siguri të lartë se çfarë shërbime ofrohen. Pjesëmarrja e qytetarëve në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve të ofruar , i ndihmon që si qytetar të filloj me veprime , për të zgjidhur problemet që ndikojnë në uljen e cilësisë së shërbimeve. Kjo pjesëmarrje siguron një lidhje të fortë në mes të qytetarëve dhe udhëheqësve.

Roli i organizatave joqeveritare , shpesh mund të kuptohen që janë shumë të rëndësishme , sepse bëhen zëri i qytetarëve , për të paraqitur ndonjë çështje që duket e pakapërcyeshme. Organizatat Joqeveritare mund të luajnë një rol vendimtar për të përmirësuar boshllëqet , që bëhen nga ana e udhëheqësve në zhvillimin e politikave , ndonjë shërbim të caktuar , apo edhe gjatë dialogueve të ndryshme shoqërore. Organizatat joqeveritare llogariten të jenë shumë të rëndësishme për publikun dhe autoritetet , sepse tërheqin vëmendjen e tyre ,për trajtimin e problemeve të përditshme të qytetarëve

Në bazë të hulumtimit në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit , dhe në bazë të dhënave të paraqitura në grafikë vijmë në përfundim se :

- ✚ Pjesë e intervistes ishin qytetarët e komunës së Gjakovës , ku 60.84% të gjinisë mashkullore dhe 39.16% të gjinisë femrore. Kurse pjesë e intervistes ishin qytetarët e komunës së Ferizajit , të gjinisë femrore 49.15% dhe gjinisë mashkullore 50.85%.
- ✚ Në komunën e Gjakovës qytetarët e intervistuar , 23.78% i takojnë grup-moshës 18-25 vjeç , 19.24% i takojnë grup-moshës 26-35 vjeç ,33.56% i takojnë grup-moshës 36-45 vjeç , dhe mbi 45 vjeç në hulumtim ishin 23.42% e qytetarëve të intervistuar. Kurse nga qytetarët e intervistuar në komunën e Ferizajit , 25.25% e qytetarëve të intervistuar ishin të grup-moshës 18-25 vjeç ,26.60% i takojnë grup-moshës 26-35 vjeç , 40.40% i takojnë grup-moshës 36-45 vjeç , dhe mbi 45 vjeç në hulumtim ishin 7.75% e qytetarëve të intervistuar.
- ✚ 100% qytetarëve të intervistuar në komunën e Gjakovës dhe komunën e Ferizajit kanë dëgjuar për shërbimet publike.
- ✚ 100% e qytetarëve të intervistuar në të dy komunat , kanë deklaruar se Kosova ka shërbime publike.
- ✚ Qytetarët e komunës së Gjakovës , 70.98% kanë deklaruar që ka shërbime publike , 2.45% kanë deklaruar që komuna e Gjakovës nuk ka shërbime publike. dhe 26.57% e qytetarëve të anketuar kanë deklaruar që nuk e dinë nëse komuna e Gjakovës ka shërbime publike. Kurse qytetarët e intervistuar të Komunës së Ferizajit , 80.81% e tyre kanë deklaruar se Komuna e Ferizajit ka shërbime publike , 1.01% e tyre kanë deklaruar që nuk ka shërbime publike , dhe 18.18% e tyre nuk e dinë se a ka shërbime publike në qytetin ku jetojnë.

-  Në komunën e Gjakovës janë shërbimet publike me cilësi të lartë 58.04% dhe 42% e qytetarëve të intervistuar kanë deklaruar se shërbimet publike në komunën e Gjakovës kanë cilësi të ulët, kurse në komunën e Ferizajit sipas qytetarëve të intervistuar shërbimet publike janë me cilësi të lartë 74.71% , dhe 25.29% e të intervistuarve kanë deklaruar se shërbimet publike kanë cilësi të ulët.

-  Faktorët kryesorë që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike në komunën e Gjakovës janë: mungesa e menaxhimit me 26.57% ,mungesa e mjeteve 22.38%, dhe mungesa e investimeve me 15.73% , Kurse faktorët kryesorë që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike në komunën e Ferizajit janë : kapaciteti financiar jo i mjaftueshëm me 37.71%, mungesa e investimeve me 25.59%, dhe mungesa e mjeteve 16.16%,

-  100% e qytetarëve në të dy komuna kanë deklaruar , se cilësia e ulët e shërbimeve publike ndikon në mirëqenien e qytetarëve.

-  Qytetarët e intervistuar në komunën e Gjakovës kanë deklaruar se 80.46% me jo , nuk janë rritur investimet nga ana e qeverisë për shërbime publike , kurse po kanë deklaruar 19.54% , Qytetarë e intervistuar në komunën e Ferizajit , kanë deklaruar se 73.74% me jo , kurse po kanë deklaruar 26.26 % , që janë rritur investimet nga ana e qeverisë për shërbime publike

-  100% e qytetarëve të intervistuar kanë deklaruar se në të ardhmen qeveria duhet të siguroj buxhet të mjaftueshëm për ta përmirësuar cilësinë e shërbimeve publike .

-  Qytetarët e komunës së Gjakovës janë 4.20% shumë të kënaqur me shërbimet publike , mesatarisht të kënaqur me 51.05% , dhe pak të kënaqur me 44.75% , kurse qytetarët e komunës së Ferizajit janë 8.42% shumë të kënaqur me shërbimet publike , mesatarisht të kënaqur me 31.31% , dhe pak të kënaqur me 60.27% .

6.5. Konkluzë dhe Rekomandime

Në bazë të dhënave të marra nga hulumtimi , dhe analizës së tyre , kam këto rekomandime për udhëheqësit përgjegjës të shërbimeve publike në komuna, dhe për udhëheqësit e komunës së Gjakovës dhe Ferizajit.

- Rekomandoj që udhëheqësit e komunës së Gjakovës dhe komunës së Ferizajit , të mbajnë të informuar qytetarët për praninë e shërbimeve publike në qytetin e tyre , dhe është e rëndësishme që të përdorin mjete të ndryshme duke filluar prej ligjeratave publike , informimit me anë medie etj.
- Në komunën e Gjakovës të menaxhohet më mirë , me shërbimet publike dhe të sigurojnë mjete të përshtatshme , staf adekuat dhe investime.
- Në komunën e Ferizajit ,të sigurohet më shumë kapital financiar për shërbimet publike , ti menaxhojnë shërbimet publike dhe të investojnë më shumë në këto shërbime.
- Të identifikojnë se çka ndikon në cilësinë e shërbimeve publike , dhe të përmirësojnë në mënyrë e shërbimeve publike , me qëllim që të ketë rritje të cilësisë,
- Komuna e Ferizajit dhe Gjakovës ta paraqet ndonjë plan të hollësishëm se çka mungon që shërbimet të jenë të cilësisë së lartë , dhe të kërkoj më shumë investim nga qeveria në shërbimet publike. Dhe në bazë të planit të paraqitur se ku ka mungesa në shërbime publike , të rritet investimi i qeverisë në përmirësimin e shërbimeve publike .
- Dhe rekomandoj që në komunën e Ferizajit dhe të Gjakovës, të gjejnë mënyra , të siguroj buxhet të mjaftueshëm për të siguruar cilësinë e shërbimeve publike sepse në këtë mënyrë , duke i ofruar shërbimet publike me cilësi të lartë rritet edhe numri i qytetarëve të kënaqur.

6.6.Bibliografija

- **Aristoteli**, Filozof grek , (384-322p.e.r)
- **Arsim Bajrami**,”Sistemi Kushtetuese i Ripublikës së Kosovës”, Prishtinë,2011..
- **BQK**, Institucionet e Republikës së Kosovës .
- **Chandran Kukuthas**, “a Defenition of the state” Departament of Government, Presented at the conference on “Dominations and Powers:Universitz of Wisconsin ,Madison , March 29,2008.
- **Citizen Participation and Local Democracy** in Zimbabwean Local Government System ”Journal of Humanities and Social Science Volume 13, Issue 2 (Jul. - Aug. 2013.
- **Deklarata Kushtetuese e Kosovës** , e 2 Korrikut ,1990
- **Departamenti i monitorimit** , ” Organizata për Siguri dhe bashkëpunim në Evropë, Misioni në Kosovë”, 2008.
- **Republika e Kosovës**,” Raporti për Funksonimin e Komunave të Republikës së Kosovës ” ,Janar-Dhjetor 2013.
- **Dunsire.A.**”Administration.The word and the Science”, Oxford: Martin Robertson , 1973.
- **Enver Hasani** ,”Territorial integrity and international stabilty:the case of Yugoslavia
- **European Center of Employers and Enterprises providing Public services** ,Rue des Deux Eglises, 26boite 5 Be-1000 Brussels
- **Gazeta 55online.al** , shpërbërja e ish-Jugosllavisë, Jun 4 , 2011
- **George E. Berkley** “Public Administration And Managment “Primer for Masters Published by the National Institute of Corrections, U.S. Department of Justice September 1983.
- **Herbert**, “A Administrative behavior; How organizations can be understood interms of decision making process”s. Roskide: Roskide university press,1994.
- **Jonuz Abdullahi** , “Politika dhe politikat publike”, Botimi i tretë ,Tetovë 2016
- **Jonga W. and Munzwa K.** Councillor training: a missing link in urban good governance in Zimbabwe, Civil Service College, Addis Ababa,2008.

- **Mark R. Rutgers.** „Theory and Scope of Public Administration”, An Introduction to the Study of Epistemology.
- **McGregor, Eugene B., Jr, Campbell, A. K., Macy, John W., Jr, & Cleveland, H.** Symposium: The public service as institution. *Public Administration Review*, 304 , 1982.
- **North, D.** *Institutions, Institutional Change and Economic Performance*, Cambridge: Cambridge University Press ,1990.
- **Paul H.** „*Toward Better Public Administration*”, Vol.7, No.2 1947
- **Raporti i Misionit të OSBE-së në Kosovë**, “Organizata për siguri dhe Bashkëpunim në Evropë (OSBE)” , punon për stabilitet , prodheritet dhe demokraci , përmes dialogut politik , për vlerat e përbashkëta dhe përmes punës praktike për rezultate afatgjata. 2011
- **Raporti i OSBE** , Për strukturat paralele në Kosovë, 2006-2017.
- **Raporti Vjetor i Punës**, Drejtoria e Shërbimeve Publike në Komunën e Gjakovës , 2015
- **Republika e Kosovës** "Organizimi dhe funksionimi i vetëqeverisjes lokale në Kosovë ", Prishtinë, Gusht 2013.
- **Republika e Kosovës** “Ligji për Vetëqeverisje Lokale” nr.03 L-040. Prishtinë ,2013.
- **Rezoluta 1244**, “Këshilli i Sigurimit të Kombëve të Bashkuara (1999)
- **Rregullore e Kuvendit të Republikës së Kosovës** , Prishtinë, 29 prill 2010
- **Udhëzimin Administrativ**, Nr.03/2011 për Ueb-faqet e Institucioneve Publike , 2011
- **V. Grnčarevski , R. Kucullovska , V. Millanova**, “Fillet e së Drejtës”, Shkup 2013
- **Van de Walle, S. and Scott, Z.** , 'The Role of Public Services in State- and Nation-building: Exploring Lessons from European History for Fragile States', GSDRC Research Paper, Governance and Social Development Resource Centre, Birmingham, 2009.

Bibliografia e shfrytëzuar nga Web Faqet

- **Definicioni i Institucioneve** ,Shih: <http://shtetiweb.org/2012/09/14/ceshte-shteti/>
- **Faqja zyrtare e Komunës Gjakovës** , “Drejtoria e shërbimeve Publike” , Shih Web faqen : <http://kk.rks-gov.net/gjakove/Drej/Sherbimeve-Publike/Sherbimet-e-Drejtore.aspx>
- **Faqja zyrtare e Komunës së Ferizajit** , “Drejtoria për Shërbime Publike dhe Emergjencës” , shih web faqen <https://kk.rks-gov.net/ferizaj/Temat/Public-Services.aspx>
- **Faqja zyrtare, Komuna e Gjakovës**, <https://kk.rks-gov.net/gjakova/>
- **Faqja zyrtare, Komuna e Ferizajit** ,<https://kk.rks-gov.net/ferizaj/>
- **GazetaPress,Shih** : <http://www.kosovapress.com/sq/mobile/politike/pervjetori-i-pakos-se-ahtisarit-34624/>
- **Hegel**, “Koncepti i Shtetit”, enciklopedia e lire
- **Historia e ndërtimit të shtetit** , shih: <http://shtetiweb.org/2013/01/23/ndryshimet-historike-te-politikave-publike/>
- **Immanuel Kanti**, “Kuptimi i Shtetit”, enciklopedia e lirë
- **Institucionet Lokale** : Shih <https://www.rks-gov.net/sq-AL/vegeza/Pages/InstitucionetLokale.aspx>
- **Institucionet Qendërore të Republikës së Kosovës**, shih web Faqen :<https://www.rks-gov.net/sq-AL/vegeza/Pages/InstitucioneteKosoves.aspx>
- **Institucionet Qendrore**,shih:<https://www.rks-gov.net/sq-AL/vegeza/Pages/InstitucioneteKosoves.aspx>
- **Joseph A.Schumpeter**, “Nature and Scope of Public Administration”, <http://www.managementstudyguide.com/public-administration-nature-and-scope.htm>
- **Kuptimi i Administratës Shtetërore** Shih: <https://sites.google.com/site/juridikale/sha-te-se-drejte-administrative>
- **Kuptimi i shtetit** Shih: <http://shtetiweb.org/2012/09/18/c-jane-institucionet/>
- **Luftërat në Jugosllavi** ,Enciklopedia e Lirë
- **Platoni**, enciklopedia e lirë,
- **Skënder Mulliqi**,”Shperberja e jugosllavise” ,<http://gazeta55.al/shperberja-e-ish-jugosllavise-dhe-Kosova/>

6.7.Shtojca

Pyetësor i hulumtimit për shërbimet publike në Republikën e Kosovës (Qytetin e Gjakovës dhe qytetin e Ferizajit)

1. Gjinia Juaj ?

	Femër	Mashkull
1.Gjakovë	112	174
2.Ferizaj	146	151
Gjithsej	286	297

2. Mosha juaj ?

	1.Gjakovë	2.Ferizaj
A) 18-25	68	75
B) 26-35	55	79
C) 36-45	96	120
D) 45.....?	67	23

3. A keni dëgjuar për shërbimet publike?

	Po	Jo	Nuk e di
1.Gjakovë	286	0	0
2.Ferizaj	297	0	0

4. A ka Kosova shërbime publike?

	Po	Jo	Nuk e di
1.Gjakovë	286	0	0
2.Ferizaj	297	0	0

5. Nëse Po , Kosova ka shërbime publike , a janë këto shërbime publike të pranishme në qytetin ku jetoni ?

	Po	Jo	Nuk e di
1.Gjakovë	203	7	76
2.Ferizaj	240	3	54

6. Çfarë cilësie kanë shërbimet publike ?

	Cilësi të ulët	Cilësi të lartë
1.Gjakovë	166	120
2.Ferizaj	127	170

7. Cilët janë faktorët kryesorë që ndikojnë në cilësinë e shërbimeve publike?

	Stafi jo adekuat	Mungesa e mjeteve	Mungesa e menaxhimit	Mungesa e investimeve	Kapitali financiar jo i mjaftueshëm
1.Gjakovë	43	64	76	45	58
2.Ferizaj	25	48	36	76	112

8. A ndikon cilësia e ulët e shërbimeve publike në mirëqenien e qytetarëve?

	Po	Jo
1.Gjakovë	286	0
2.Ferizaj	297	0

9. A janë rritur investimet nga ana e qeverisë për shërbimet publike?

	Po	Jo
1.Gjakovë	56	230
2.Ferizaj	78	219

10. Në të ardhmen a duhet qeveria të siguroj buxhet të mjaftueshëm për ta përmirësuar cilësinë e shërbimeve publike ?

	Po	Jo
1.Gjakovë	286	0
2.Ferizaj	297	0

11. Ju në përgjithësi me shërbimet publike jeni ?

	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Pak të kënaqur.
1.Gjakovë	12	146	128
2.Ferizaj	25	93	179