



SHËRBIMET KOMUNALE PËR MBËSHTETJE TË BIZNESEVE NË USAID/AKT-LS KOMUNAT PARTNERE NË KOSOVË 2017

Dhjetor 2017

Rishikim i situatës aktuale në ofrimin e shërbimeve komunale të mbështetjes për NVM-të që veprojnë në 16 komuna partnere të programit të USAID Ta Avancojmë Kosovën së bashku – Zgjidhje Lokale në Kosovë dhe boshllëqet me të cilat ballafaqohen NVM-të në marrjen e shërbimeve të tilla.

Hulumtimi është dakorduar nga:

Fondi për Zhvillim të Komunitetit - CDF

Autor:

OJQ AKTIV

Publikuar nga:

Fondi për Zhvillim të Komunitetit – CDF

Heqje e përgjegjësisë

Ky publikim është mbështetur nga programi Ta Avancojmë Kosovën së bashku – Zgjidhje Lokale (AKT-LS) në Kosovë i financuar nga Agjencia e SHBA për Zhvillim Ndërkombëtar (USAID) dhe e menaxhuar nga Fondi për Zhvillim të Komunitetit (CDF). Përmbajtja e këtij publikimi është përgjegjësi vetëm e OJQ AKTIV dhe në asnjë mënyrë nuk mund të merret si pasqyrim i pikëpamjeve të USAID apo CDF.

Parathënie

Ky raport i prezanton gjetjet dhe rekomandimet nga një vlerësim i shërbimeve komunale për mbështetje të sektorit privat në 16 komuna partnere të programit të USAID/AKT-LS në Kosovë. Bazohet në informacionet e grumbulluara përgjatë katër muajve përmes sondazheve, intervistave, analizave dhe shqyrtimit të të dhënave nga raportet dhe legjislacionet e ndryshme.

Raporti i adreson boshllëqet kyçe të ofertës dhe kërkesës me të cilat ballafaqohen ndërmarrjet e vogla dhe të mesme (NVM) gjatë qasjes në shërbimet komunale për mbështetje dhe ofron rekomandime se si të adresohen këto boshllëqe. Është dakorduar nga Fondi për Zhvillim të Komunitetit (CDF) dhe është përgatitur nga OJQ AKTIV nën patronatin e programit të USAID/Ta Avancojmë Kosovën së bashku- Zgjidhje Lokale (AKT-LS) që ka për synim nxitjen e komunikimit pozitiv dhe konstruktiv ndër-etnik në Kosovë.

Në shpërndarjen e këtij raporti, USAID/AKT-LS i ka tre objektiva:

1. Ta përshkruaj situatën aktuale të ofrimit të shërbimeve komunale për mbështetje për NVM në 16 komuna partnere në Kosovë dhe boshllëqet me të cilat ballafaqohen NVM-të në marrjen e shërbimeve të tilla.
2. T'i promovojë reformat specifike institucionale të cilat janë të nevojshme për përmirësimet e qëndrueshme në ofrimin e shërbimeve komunale për mbështetje.
3. Ta ngritë ndërgjegjësimin në mesin e politikë-bërësve, donatorëve, dhe pjesëmarrësve në treg në lidhje me sfidat me të cilat përballet sektori privat dhe të nxis një përgjigje të koordinuar për t'i zbatuar reformat.

Përmbajtja	
Parathënie	1
Përmbajtja	2
Lista e shkurtesave.....	4
1. Hyrje	5
1.1. Historiku dhe qëllimi i këtij hulmtimi	6
1.2. Definicioni i “Zyrës për shërbime në një vend”(“one-stop shop”)	7
1.3. Metodologjia.....	7
1.4. Fokusi i Raportit	8
2. Vlerësimi i shërbimeve komunale për mbështetje të bizneseve	10
2.1 Shërbimet ekzistuese për mbështetje të bizneseve në komunat e synuara	10
2.2 Shërbime plotësuese të mbështetjes së bizneseve, të ofruara nga komunat e synuara	11
2.3 Çështjet kryesore me të cilat ballafaqohen ZRB-të komunale dhe rekomandimet për përmirësim.....	13
3. Vlerësimi i kërkesës për shërbime të mbështetjes së bizneseve.....	16
3.1 Informacion mbi NVM-të e anketuara	16
3.1.1 Statusi i Regjistrimit.....	16
3.1.2 Numri i stafit të punësuar dhe punonjësve të regjistruar për ndërmarrjet e anketuara.....	17
3.1.3 Madhësia e ndërmarrjeve të anketuara	18
3.2 Vlerësimi i sektorit privat të shërbimeve komunale të mbështetjes së bizneseve	19
3.2.1 Vlerësimi i mjedisit të biznesit lokal.....	19
3.2.2 Shërbimet më të nevojshme standarde të ZRB-ve sipas NVM-ve të anketuara.....	19
3.2.3 Shërbimet më të përdorura standarde të ZRM-ve sipas NVM-ve të anketuara.....	22
3.2.4 Vlerësimi i nevojave dhe qasja në shërbimet shtesë të mbështetjes për sektorin privat	23
3.2.5 Qasja tek ofruesit e shërbimeve	28
3.2.6 Të dhënat tjera relevante nga sondazhi	30
3. Rekomandimet.....	31
4.1 Rekomandimet e përgjithshme	31
4.2 Rekomandime mbi qasjet dhe metodologjinë	32
Rekomandimi 1: Decentralizimi	32
Rekomandimi 2: Vizibiliteti/dukshmëria dhe qasshmëria	33
Rekomandimi 3: Bashkëpunimi ndërsektorial dhe organizimi	33

Rekomandimi 4: Infrastruktura teknike.....	34
Rekomandimi 5: Burimet njerëzore	34
Rekomandimi 6: Financimi	34
Rekomandimi 7: Marrja e mbështetjes publike	34
5. Literatura.....	35

Lista e shkurtesave

ZRB	Zyra për Regjistrim të Bizneseve
CDF	Fondi për Zhvillim të Komunitetit
BERZH	Banka Evropiane për Rindërtim dhe Zhvillim
BEI	Banka Evropiane për Investime
BE	Bashkimi Europian
EUR	Valuta Euro
FAO	Organizata e Ushqimit dhe Bujqësisë e Kombeve të Bashkuara
FDI	Investimi i Huaj Direkt
IF	Institucion Financiar
PVB	Prodhimi Vendor Bruto
GIZ	Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit
KFN	Korporata Financiare Ndërkombëtare
IFNI	Institucionet Financiare Ndërkombëtare
KOSME	Programi i Kosovës për Promovimin e NVM-ve
ARBK	Agjencia e Regjistrimit të Bizneseve në Kosovë
IMF	Institucioni Mikrofinanciar
NMVM	Ndërmarrje Mikro, të Vogla dhe të Mesme
OECD	Organizata për Bashkëpunim dhe Zhvillim Ekonomik
UNDP	Programi i Kombeve të Bashkuara për Zhvillim
USAID	Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar
USD	Dollarë të Shteteve të Bashkuara
WB	Banka Botërore

1. Hyrje

Ndërmarrësia është aktivitet lokal. Hapat fillestar (*start-ups*) paraqiten në nivelin lokal, dhe disponueshmëria lokale e klientëve, resurseve dhe mbështetja institucionale ndikojnë në vendimin për ta filluar një biznes. Pas fazës fillestare të *start-up*, është kryesisht mjedisi lokal i biznesit ai që e mban biznesin aktiv dhe në rritje. Kështu që, nxitja e proceseve lokale të ndërmarrësisë ndihmon zhvillimin lokal ekonomik, derisa kontekstet lokale kanë një ndikim madhor në shkallën dhe natyrën e zhvillimit të ndërmarrësisë.

Prandaj qeveritë lokale janë një instrument me rëndësi në krijimin e një mjedisi miqësor për biznese duke e përfshirë mbështetjen për firmat e reja dhe ato ekzistuese. Dëshmitë empirike¹ tregojnë se ndërmarrësit i vlerësojnë shumë lartë faktorët siç janë shërbimet e kualifikuara dhe të shpejta administrative dhe, në mënyrë implicite, edhe më pak burokraci në nivelin lokal.

Me qëllim të përmirësimit të mjedisit biznesor, qasja e përbashkët bazohet në integrimin dhe thjeshtësimin e shërbimeve lokale. Kjo bëhet përmes vendosjes së zyrave komunale (apo rajonale) për shërbime në një vend (*“one-stop”*) ku ndërmarrësit që aspirojnë dhe ata ekzistues mund t’i marrin shumicën apo edhe të gjitha informacionet që nevojiten për funksionimin e biznesit apo edhe mund të ridrejtohen tek ofruesit e shërbimeve me ekspertizë më specifike.

Zyra për shërbime në një vend është një koncept relativisht i ri, të cilit sot shpesh i referohen si reformë e administratës publike dhe hulumtime. Koncepti e përfshin integrimin dhe racionalizimin e shërbimeve publike bazuar në nevojat e vërteta të klientëve. Sipas një studimi mbi praktikën më të mira në shërbimet në një vend në Shtetet e Bashkuara *‘Nën paradigmen e zyrës për shërbime në një vend, të gjitha punët e klientit mund të kryhen me një kontakt të vetëm, qoftë përmes takimit sy më sy apo përmes telefonit, faksit, internetit apo mjeteve tjera. Shërbimi për klientë i zyrave për shërbime në një vend është i përshtatshëm, i qasshëm, dhe i personalizuar*². Me fjalë tjera, idea kyçe që gjendet pas zyrave për shërbime në një vend është që t’i bëjë shërbimet bashkë nën një çati, për ta ndarë koston por edhe për ta bërë më të lehtë për klientët qasjen në një numër shërbimesh të gjitha në një vend.

Në Kosovë, kjo qasje është mbështetur nga një numër i agjencive dhe organizatave ndërkombëtare duke e përfshirë USAID, Bankën Botërore, Bashkimin Evropian, GIZ, Zyrën Zvicerane për Bashkëpunim në Kosovë, etj. Banka Boërore i ka themeluar 22 zyra për shërbime në një vend nën programin “Operacioni i Politikave Zhvillimore për Punësim të Qëndrueshëm (SEDPO)”. Disa prej zyrave për shërbime në një vend siç është ajo në Kamenicë³ kanë krijuar reputacion të mirë dhe e kanë dhënë shembull të praktikës së mirë në ofrimin e shërbimeve komunale.

Megjithatë, kur bëhet fjalë për shërbimet për sektorin privat, strukturat e qeverisjes së mirë ende janë duke u zhvilluar në shumicën e komunave të anketuara. Studimi ynë tregon se zyrat për mbështetje të biznesit në komunat partnere të programit të USAID/AKT-LS, pa e marrë parasysh ofrimin dhe sigurimin e

¹ OECD, 2013

² Federal Benchmarking Consortium (1997), *Shërbimi i publikut amerikan. Praktikën më të mira në Shërbimin për Klientë nëpër Zyrat për shërbime në një vend*, Washington, D.C., NPR.

³ Zyra Zvicerane për Bashkëpunim në Kosovë, Doracaku për themelimin e zyrave për shërbime në një vend dhe praktikën e mira nga rasti i komunës së Kamenicës, 2012

shërbimeve statutores bazë të biznesit (siç janë regjistrimi i biznesit, ndryshimi i adresës apo pronësisë, numri i të punësuarve, etj.) kanë mungesë të adresimit të llojllojshmërisë së shërbimeve tjera mbështetëse që nevojiten për një zhvillim të strukturuar të biznesit (siç është ofrimi i informacioneve mbi aktivitetet e rritjes, subvencioneve nga ana e donatorëve lokal dhe ndërkombëtar, mundësisë për zhvillim profesional, e kështu me radhë.)

Shërbimet e tilla shpesh janë veçanërisht të nevojshme nga NVM-të që funksionojnë nëpër komunat jo-shumicë në Kosovë, ende nën dritën e të pranishmes distancë etnike që ndikon në qasjen e tyre në tregun e gjithëmbarshtëm të Kosovës.

Nëse nuk adresohen, këto mangësi mund të kenë implikime serioze në dinamikën e zhvillimit lokal ekonomik, në shkallën e punësimit dhe në integrimin e tregjeve të shumicës dhe jo-shumicës. Mbështetja institucionale e kufizuar vetëm në ofrimin e shërbimeve bazike administrative, jo vetëm që i privon NVM-të nga qasja në informacion dhe mundësitë që kërkohen për zgjerimin e bizneseve të tyre, por edhe e shuan shpirtin e ndërmarrësisë në mesin e të rinjëve dhe të të papunëve. Mungesa e informacioneve, këshillimeve dhe udhëzimeve përgjatë procesit të integritimit në sistemin ligjor dhe administrativ të Kosovës i shtyn NVM-të e jo-shumicës në ekonominë gri, në evazionin fiskal, në papërputhshmërinë me rregulloret dhe standardet, në shkeljen e të drejtave të punës dhe në dëmtimin e konkurrencës së bizneseve legjitime.

Për më shumë, ofrimi i pamjaftueshëm i shërbimeve komunale krijon reputacion negativ veçanërisht në qeveritë e sapofomuara lokale dhe potencialisht i mohon disa prej përfitimeve të cilat janë arritur përmes proceseve shumë të vështira por të domosdoshme politike.

1.1. Historiku dhe qëllimi i këtij hulumtimi

Qëllimi i programit të USAID-it Ta Avancojmë Kosovën së Bashku – Zgjidhja Lokale (AKT – LS) është që ta nxisë komunikimin pozitiv dhe konstruktiv ndër-etnik në Kosovë, duke u përqendruar në problemet, nevojat dhe zgjidhjet e përbashkëta. Kjo përfshin mundësitë për integrimin më të mirë të tregjeve të shumicës dhe jo-shumicës, si dhe reagimin e shtuar të administratave lokale në adresimin e nevojave të komuniteteve jo-shumicë.

Një objektivë kyçe e programit është që ta përmirësojë cilësinë dhe diversitetin e shërbimeve komunale që u ofrohen qytetarëve dhe u mundësojnë qeverive lokale që t'i planifikojnë dhe zbatojnë më mirë politikat lokale zhvillimore.

Ky hulumtim e njeh rolin e sektorit privat si një forcë shtytëse të ekonomisë së Kosovës dhe, si të tillë, edhe ndikimin e saj mbi stabilitetin e përgjithshëm lokal dhe rajonal. Përmirësimi i cilësisë së mbështetjes institucionale të sektorit privat në nivelin lokal është njëri prej elementeve kyçe në krijimin e një mjedisi të favorshëm biznesor. Prandaj, qëllimi i detyrës ishte që të hulumtohet se cilat lloje të shërbimeve mbështetëse shtesë, përveç atyre ekzistuese, nevojiten nga bizneset mikro, të vogla dhe të mesme në nivelin lokal dhe nëse ato shërbime mund të prezantohen dhe të ofrohen përmes Zyrave komunale për shërbime në një vend për sektorin privat. Dokumenti po ashtu i hulumton modalitetet për ndihmë të strukturave të qeverisë lokale në ngritjen e kapaciteteve të tyre për ofrimin e shërbimeve të tilla. Çështjet thelbësore që adresohen në këtë hulumtim janë:

1. Përcaktimi i llojit të shërbimeve për mbështetje të bizneseve të cilat aktualisht i ofrojnë qeveritë e synuara lokale dhe si mund të përmirësohen shërbimet/kapacitetet e tyre.
2. Perceptimi i sektorit privat mbi cilësinë e shërbimeve të disponueshme komunale për mbështetje të bizneseve në komunat partnere të AKT- LS në Kosovë.
3. Opcionet strategjike për zhvillim të mëtejshëm të shërbimeve komunale për sektorin privat në komunat e synuara në Kosovë.

1.2. Definicioni i “Zyrës për shërbime në një vend”(“*one-stop shop*”)

Në këtë raport “zyra për shërbime në një vend” definohet/përcaktohet si një departament komunal i projektuar për të mundësuar një pikë të vetme qasjeje për informacione dhe shërbime që u ofrohen qytetarëve.

Sot, administrata publike ofron një gamë të gjerë të shërbimeve për qytetarë dhe ka rol tepër të rëndësishëm në ofrimin e një mjedisi stabil, të sigurtë dhe të qëndrueshëm për investime, zhvillim dhe rritje sociale dhe ekonomike.

Njëra prej mënyrave përmes së cilave qeveritë lokale po kërkojnë ta përmirësojnë ofrimin e shërbimeve publike është që t’i “bashkëngjiten” shërbimeve të ndryshme në një vend dhe ta miratojnë një qasje më të orinetuar kah klienti. Qëllimi kryesor pas kësaj ideje është:

- Ta përmirësojë ndërveprimin me qytetarë.
- Ta thjeshtësojnë qasjen në një gamë të shërbimeve, pa marrë parasysh se kush është ofruesi përgjegjës i shërbimit.
- Ta zhvillojnë ofrimin e shërbimeve rreth nevojave të klientëve.

Ideja për t’iu “bashkëngjitur” shërbimeve mund të marrë shumë forma të ndryshme dhe është emërtuar në shumë mënyra të ndryshme; iniciativa të tilla shumë shpesh emërtohen si qendra informative, zyra për shërbime në një vend, dritare unike, shërbime të integruara, qendra për shërbime të komunitetit, qendra për shërbime të qytetarëve, etj. Pavarësisht dallimeve të vogla që mund të ekzistojnë në të gjitha këto modele të ndryshme, në rastet më të shpeshta ideja bazike mbetet e njëjtë⁴.

1.3. Metodologjia

Hulumtimi është bërë në mes të muajve janar dhe gusht të vitit 2017 dhe është kryer përmes kombinimit të tri metodave të mëposhtme:

- Metoda hulumtuuese sasore është përdorur për vlerësimin e aspektit të kërkesës së shërbimit. Ajo e ka përfshirë një sondazh ballë-për-ballë me 215 NVM-ve të përzgjedhura rastësisht në secilën prej 16 komunave partnere të programit të USAID/AKT-LS në Kosovë. Të anketuarit ishin edhe nga komunitetet shumicë edhe nga ato jo-shumicë në komunat përkatëse me një raport që aspiron ta

⁴ Komisioni Evropian, CARDS programi, *Qendrat Informative dhe Zyrat për shërbime në një vend – Shqipëri, Mal i Zi, Kroaci, 2007*

përsërisë ndarjen demografike në Kosovë (80 - 90 % nga komunitetet shumicë dhe 10 - 20 % nga komunitetet jo-shumicë). Pyetësi përbëhet nga 55 pyetje të mbyllura të adresuara ekskluzivisht për pronarët e bizneseve.

- Metoda hulumtuese cilësore, intervista të drejtpërdrejta, janë përdorur si mjet i përshtatshëm për vlerësimin e aspektit të ofrimit të shërbimit duke i përfshirë zyrtarët relevant komunal në 16 komuna partnere të programit të USAID/AKT-LS në Kosovë. Fokusi kryesor ishte në hartëzimin e shërbimeve ekzistuese në kuadër të komunave të synuara si dhe të identifikohen pengesat për përmirësim të shërbimeve. Duke u bazuar në ekspertizën e tyre teknike, prej të intervistuarve po ashtu u kërkua që të ofrojnë rekomandime për intervenime të përshtatura për përmirësim të shërbimeve nëpër komunat e tyre përkatëse.
- Hulumtimi i historikut është kryer në mënyrë që të identifikohen praktikat më të mira ndërkombëtare me synim të sigurimit të mbështetjes komunale për sektorin privat si dhe për të analizuar literaturën, legjislacionin dhe dokumentet strategjike ekzistuese mbi zhvillimin lokal ekonomik dhe mbështetjen komunale të sektorit të NVM-ve në Kosovë.

Ky element i hulumtimit përfshinë gjithashtu shqyrtimin e një numri të studimeve të ngjajshme të kryera në të kaluarën:

1. OJQ Aktiv, *Të bërit biznes në Kosovën Veriore: nevojat dhe pengesat për zgjerim në tregun e Kosovës*, 2017
2. Bashkëpunimi Austriak për Zhvillim, programi KOSME, *Rishikimi i Konkurrencës Komunale (RKK) – Matja e konkurrencës së komunave në Kosovë*, 2016
3. Zyra Zvicerane për Bashkëpunim në Kosovë, *Doracakut për themelimin e zyrës për shërbime në një vend dhe praktikat e mira nga rasti i komunës së Kamenicës*, 2012
4. OJQ Zgjidhjet D&G, *Analiza e Sfidave aktuale të Ndërmarrësisë dhe Zhvillimit të Bizneseve në Kosovën Veriore*, 2015

1.4. Fokusi i Raportit

Raporti synon t'i vlerësojë shërbimet ekzistuese të mbështetjes së bizneseve të ofruara nga 16 komuna partnere të programit të USAID/AKT-LS në Kosovë kundrejt nevojave të vërteta të bizneseve që veprojnë në fushat përkatëse. Sapo të krahasohen ato e japin një pasqyrë të qartë dhe gjithëpërfshirëse të potencialeve dhe kërkesave për përmirësim të shërbimeve që më vonë janë përkthyer në rekomandime në përfundim të raportit. Rrjedhimisht, raporti përmban:

- Vlerësimin e ofrimit të shërbimit. Kjo komponente e hulumtimit sqaron se çfarë lloji të shërbimeve ofrojnë komunat e synuara për sektorin privat përmes Zyrave të tyre për Regjistrim të Bizneseve, që veprojnë në kuadër të Drejtorisë për Zhvillim Ekonomik, kapacitetet e tyre ekzistuese sa i përket resurseve në dispozicion, dinamikat e rrjetëzimit dhe pengesat/rekomandimet për zgjerimin e ofrimit të shërbimit.
- Vlerësimin e kërkesës së shërbimit. Qëllimi i kësaj komponente të hulumtimit ishte që të identifikonte se çfarë shërbimesh shtesë të mbështetjes nevojiten për bizneset mikro, të vogla dhe të mesme në komunat e synuara në Kosovë përveç atyre që tashmë janë të disponueshme.

- Konkluzionet dhe Rekomandimet. Të gjeturat e pjesëve të mëhershme të hulumtimit u riorganizuan në rekomandime mbi opsionet strategjike për krijimin e Zyrave funksionale dhe të qëndrueshme për shërbime në një vend për sektorin privat në komunat partnere të programit AKT-LS. Rekomandimet nuk ofrojnë pika specifike dhe të detajizuara të veprimit, pasi që ato u janë lënë në dorë komunave për t'i zhvilluar në mënyrë individuale, por më shumë fokusohen mbi kërkesat dhe strategjitë për krijimin e kushteve të përgjithshme për reformat në ofrimin e shërbimeve.

2. Vlerësimi i shërbimeve komunale për mbështetje të bizneseve

Programi i USAID-it Ta avancojmë Kosovën së Bashku – Zgjidhja Lokale është projektuar për t'i zbatuar aktivitetet me synim në komunitetet përfituese në 16 komuna partnere në Kosovë, si në vijim:

Gjashtë komuna me shumicë serbe në jug:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Graçanicë 2. Kllokot 3. Novobërdë 4. Partesh 5. Ranillug 6. Shtërpcë
Gjashtë komuna me shumicë shqiptare me një numër të konsiderueshëm të popullatës jo-shumicë serbe:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Gjilan 2. Istog 3. Klinë 4. Obiliq 5. Pejë 6. Vushtrri
Katër komuna me shumicë serbe në veri:
<ol style="list-style-type: none"> 1. Mitrovicë e Veriut 2. Leposaviq 3. Zubin Potok 4. Zveçan

Tabela 1. Komunitat partnerë të programit USAID/AKT-LS në Kosovë

Qëllimi i këtij komponenti kërkimor ishte vlerësimi i fushës së shërbimeve mbështetëse të ofruara për sektorin privat nga administratat e anketuara të qeverisjes lokale përmes Zyrave Komunale të Regjistrimit të Bizneseve.

2.1 Shërbimet ekzistuese për mbështetje të bizneseve në komunitat e synuara

Në mesin e 16 komunave partnere të anketuara të programit AKT-LS, Zyrat për Regjistrim të Bizneseve (ZRB) ekzistojnë në 10 komuna. Tabela mëposhtë i liston këto komuna si dhe shërbimet të cilat ato i ofrojnë:

Komuna	Shërbimet e përgjithshme të ofruara
1. Vushtrri	
2. Graçanicë	- Regjistrimi i biznesit
3. Novobërdë	- Ndërrimi i pronarit të biznesit
4. Ranillug	- Ndërrimi i adresës së biznesit
5. Shtërpçë	- Shtimi i aktivitetit të ri të biznesit
6. Gjilan	- Ndërrimi i aktivitetit të biznesit
7. Istog	- Ndërrimi i numrit të të punësuarve
8. Klinë	- Ndërrimi i llojit të biznesit
9. Pejë	- Mbyllja e biznesit
10. Mitrovicë e Veriut	

Tabela 2. Shërbimet themelore të ofruara nga Zyrat komunale për Regjistrim të Bizneseve që veprojnë në 10 komuna partnere të AKT-LS

Zyrat për Regjistrim të Bizneseve veprojnë në kuadër të Drejtorive komunale për Zhvillim Ekonomik si ofrues të drejtpërdrejtë të shërbimeve dhe si pika kryesore të kontaktit në mes të sektorit privat dhe publik në nivelin lokal. Janë themeluar gjatë periudhës 2009 - 2012 dhe zakonisht punësojnë 1 deri në 2 pjesëtarë stafi. Siç e zbulon edhe studimi, shërbimet që ofrohen aktualisht nga komunat e anketuara janë zakonisht të kufizuara në asistencë/ndihmë që lidhet me statusin ligjor të bizneseve dhe procedurat për amendamentimin/ndryshimin e tij.

Zyrat për Regjistrim të Bizneseve nuk ekzistojnë në gjashtë komunat e mbetura të anketuara, si pasojë e procesit jo të kompletuar të integritimit d.m.th. krijimi i shërbimeve dhe departamenteve të parapara me kornizën ligjore të Kosovës, në komunat e sapoformuara me shumicë serbe, ose për shkak të afërsisë së qendrave më të mëdha administrative të cilat ofrojnë shërbime të tilla. Në një situatë të tillë autoritetet komunale përdorin zgjidhje të ndërmjetme dhe të improvizuara në mënyrë që t'i plotësojnë kërkesat e klientëve. Për shembull, në vend të krijimit të Zyrës së vet të Regjistrimit të Bizneseve, Komuna e Obiliqit i ka përcjellë kërkesat e klientëve të saj në Komunën e Prishtinës. Ngjashëm, Komuna e Parteshit po i shfrytëzon shërbimet e komunës më të madhe fqinje asaj të Gjilanit, ndërsa Zyra e Regjistrimit të Bizneseve në Viti i përpunon kërkesat e paraqitura në Komunën e Klllokotit. Në Komunat e Zveçanit, Zubin Potokut dhe Leposaviqit, Zyrat e Regjistrimit të Bizneseve nuk ekzistojnë dhe e vetmja qeveri lokale në veri që e ofron regjistrimin e bizneseve dhe shërbimet statutores është Komuna e Mitrovicës Veriore.

Gjatë periudhës së hulumtimit, Komuna e Obiliqit ishte në proces të marrjes së licencës nga Agjencia e Regjistrimit të Bizneseve të Kosovës e cila është e nevojshme për krijimin e një Zyre për Regjistrimin e Bizneseve.

2.2 Shërbime plotësuese të mbështetjes së bizneseve, të ofruara nga komunat e synuara

Hulumtimi tregon se disa qeveri lokale, duke u bazuar në kompetencat dhe kapacitetet e tyre të brendshme, gjithashtu i kanë ofruar informatat / shërbimet shtesë, që janë vënë në listën më poshtë:

- Informacion mbi procedurën për regjistrimin e të punësuarve
- Lëshimi i lejeve të punës
- Informacion mbi procedurën e pagesës së tatimit dhe kontributeve personale të punonjësve
- Informacion/Regjistrim i shoqatave të biznesit
- Informacion mbi trajnimet e biznesit dhe aktivitetet e tjera të ndërtimit të kapaciteteve
- Informacion mbi panairët lokale, rajonale dhe ndërkombëtare të biznesit / bujqësisë
- Informacion mbi procedurën për marrjen e certifikatave fito-sanitare dhe veterinare
- Informacion mbi subvencionet dhe grantet në dispozicion, të ofruara nga ministritë e linjës
- Informacion mbi procedurën për marrjen e certifikatave të eksport-importit
- Informacion mbi procedurën për marrjen e bar kodeve për produkte
- Informacion mbi procedurën për marrjen e Certifikatave ISO, HAASP, Global Gap
- Mundësimi i lidhjes dhe bashkëpunimit biznes-me-biznes
- Informacion mbi rrjetëzimin me furnizuesit për lëndë të para / gjysëm produkte
- Informacion mbi procedurat për zgjidhjen e çështjeve ligjore ndërmjet bizneseve
- Informacione mbi programet e disponueshme të dhënies së granteve nga donatorët

Tabela 3. Shërbimet shtesë të ofruara nga disa ZRB në komunitat e synuara

Këto shërbime janë shembull i mirë i kompetencave të zgjeruara të përshtatura për nevojat e vërteta të NVM-ve lokale, por për fat të keq ato nuk ofrohen në mënyrë të standardizuar në të gjitha komunitat e synuara në Kosovë. Kjo është për shkak të faktit se ofrimi i tyre është më tepër një ambicie individuale sesa një mandat i strukturuar ligjor. Rrjedhimisht, lista e shërbimeve të ofruara ndryshon nga një komunë në tjetrën duke lënë një pjesë të komunitetit të biznesit në Kosovë të privuar nga shërbimet e asistencës në dispozicion në nivel lokal.

Komunitat e Graçanicës, Ranillugut, Gjilanit dhe Mitrovicës së Veriut po ofrojnë një sërë shërbimesh mjaft gjithëpërfshirëse duke i vendosur shembujt më të mirë të praktikës për komunitat e tjera partnere. Puna e tyre hap një mundësi për bashkëpunim ndërkomunal në shkëmbimin e praktikave më të mira dhe rrjetëzimin me institucionet e nivelit qendror.

Komunitat e Gjilanit është veçanërisht shembullorë në këtë drejtim pasi ofron një gamë të gjerë shërbimesh mbështetëse për bizneset lokale. Drejtorja e saj e Zhvillimit Ekonomik Lokal përfshin Qendrën e Regjistrimit të Biznesit, Inkubatorin e Biznesit, Qendrën për Mbështetjen e Biznesit, Zyrën për Promovimin e Investimeve dhe Zyrën për Eficiencë të Energjisë.

Siç u përmend më parë, Zyra për Regjistrimin e Bizneseve në Mitrovicën e Veriut ofron shërbime mbështetëse biznesi për katër komunitat veriore duke e përfshirë paketën bazë të shërbimeve (Tabela 2) dhe shumicën e shërbimeve shtesë, të cilat, nga ana tjetër, krijojnë ngarkesë të madhe pune për zyrën e cila i punëson vetëm dy persona.

Kur bëhet fjalë për bashkëpunimin midis Zyrave Komunale të Regjistrimit të Bizneseve dhe Institucioneve të nivelit qendror, fusha e këtij bashkëpunimi po ashtu ndryshon nga njëra komunë në tjetrën, përsëri pa qasje të standardizuar dhe kryesisht duke u mbështetur në kontaktet personale të stafit të ZRB-ve.

Institucionet Kombëtare	Numri i ZRB-ve të komunave të synuara që bashkëpunojnë me institucionin e dhënë
Oda Ekonomike e Kosovës	4
Ministria e Tregtisë dhe Industrisë	11
Ministria e Bujqësisë	4
Administrata Tatimore e Kosovës	8
Administrata Doganore e Kosovës	1
Agjencia Fitosanitare	5
Agjencia e Veterinarisë	5
Inspektorati i Tregtisë	8
Inspektorati Financiar	3

Tabela 4. Bashkëpunimi ndërmjet ZRB-ve të anketuara dhe institucioneve të nivelit qendror të Kosovës

Deri në 8 nga 10 Zyrat ekzistuese të Regjistrimit të Bizneseve i kanë paraqitur të dhënat e bashkëpunimit me donatorë të ndryshëm ndërkombëtarë dhe OJQ-të që i zbatojnë skemat për mbështetjen me dhënie të granteve për biznes. Në mënyrë të ngjashme, 7 zyra marrin gazeta të rregullta dhe përditësime mbi programet e granteve të ofruara nga donatorët ndërkombëtarë.

Zyrat e Regjistrimit të Bizneseve bashkëveprojnë me NVM-të lokale nëpërmjet kanaleve të mëposhtme të komunikimit: kontaktet personale në zyrë, me telefon, përmes web-faqeve komunale, me adresë elektronike, përmes buletine komunale dhe rrjeteve sociale.

Megjithatë, këto kanale komunikimi nuk janë gjithmonë efektive. Për shembull, hetimi ynë tregon se shumica e ndërmarrësve të intervistuar në Komunën e Parteshit besojnë se ka një Zyrë të Regjistrimit të Bizneseve në komunën e tyre edhe pse kërkesat dhe pyetjet e tyre përcillen dhe përpunohen nga Zyra e Gjilanit.

2.3 Çështjet kryesore me të cilat ballafaqohen ZRB-të komunale dhe rekomandimet për përmirësim

Ky hulumtim gjithashtu ofroi mundësi për stafin e intervistuar të komunave për t'i vënë në pah problemet kryesore, pengesat dhe mangësitë në punën e Zyrave të Regjistrimit të Bizneseve. Tabela më poshtë i përmbledh mangësitë më të shpeshta të ZRB-ve komunale të anketuara:

Problemet, pengesat, mangësitë	Komuna
Mungesa e stafit për ofrimin e shërbimeve efikase	Gjilan, Istog, Obiliq, Mitrovica Veriore
Buxheti i pamjaftueshëm i zyrës	Gjilan
Mungesa e hapësirës së punës	Ranillug, Istog, Klinë, Novobërdë
Mungesa e interesit për trajnimin e biznesit dhe këshillimin ndërmjet NVM-ve	Obiliq
Mungesa e kontaktit me Ministrinë e Tregtisë dhe Industrisë	Klinë
Mungesa e bashkëpunimit me pronarët e bizneseve	Kllokot
Lidhje e dobët interneti	Novobërdë
Mungesa e ndarjes së informacionit të koordinuar ndërmjet akterëve të mbështetjes së biznesit	Mitrovicë Veriore

Tabela 5. Problemet e perceptuara, pengesat, mangësitë e ZRB-ve komunale

Me rastin e njëjtë, anëtarët e stafit të ZRB-ve i dhanë sugjerimet dhe rekomandimet e mëposhtme për përmirësimin e kapacitetit të ofrimit të shërbimeve të zyrave të tyre:

Sugjerimet dhe rekomandimet	Komuna
Krijimi i ndërmarrësisë dhe trajnimeve të biznesit për fillestarët në biznes dhe të rinjtë përmes programeve të mbështetjes ndërkombëtare të donatorëve	Gjilan
Mundësimi i punësimit të stafit shtesë	Istog, Pejë, Obiliq, Mitrovicë Veriore
Zgjerimi i mjediseve të punës	Istog
Krijimi i zyrës së veçantë për shërbimet e këshillimit të biznesit	Mitrovicë Veriore
Përmirësimi i bashkëpunimit ndërmjet ZRB-ve dhe inspektorateve dhe agjencive qeveritare	Kllokot
Nxitja e bashkëpunimit të pronarëve të bizneseve me inspektoratin e tregtisë.	Kllokot
Përmirësimi i kapaciteteve të stafit të zyrës	Novobërdë

Tabela 6. Sugjerime dhe rekomandime për përmirësimin e ZRB-ve komunale të synuara

Siç përmbledhet edhe në tabelën e mësipërme, problemet më të rëndësishme të Zyrave të Regjistrimit të Bizneseve, ashtu siç perceptohen nga stafi i tyre, lidhen me burimet e pamjaftueshme njerëzore dhe me kapacitetet e infrastrukturës së brendshme për ta zgjeruar fushën e shërbimeve në dispozicion dhe për ta përfshirë p.sh. mbështetjen teknike këshilluese për biznesin. Për më tepër, argumentet e tyre nënkuptojnë që institucionet teknike të nivelit qendror nuk i shfrytëzojnë burimet e zyrave komunale për mbështetje të biznesit në një masë optimale, por më shumë mbështeten në kontaktet e drejtpërdrejta me bizneset. Me një praktikë të tillë, shërbimet e nevojshme në nivel lokal mund të merren ekskluzivisht në nivel qendror duke përfshirë shërbime të tilla si qasja në informata të cilat mund të përfshihen lehtësisht në portfolion e Zyrave Komunale të Regjistrimit të Bizneseve duke i bërë kështu këto shërbime më të qasshme për bizneset lokale.

3. Vlerësimi i kërkesës për shërbime të mbështetjes së bizneseve

3.1 Informacion mbi NVM-të e anketuara

Hulumtimi i ka përfshirë 215 NVM që veprojnë në 16 komuna partnere të AKT-LS. Nga numri i përgjithshëm i NVM-ve të anketuara, 60 kompani janë me bazë në katër komuna në veri të lumit Ibër, ndërsa 155 kompani veprojnë në 12 komunat e synuara në jug të Kosovës.

3.1.1 Statusi i Regjistrimit

Sipas të dhënave të anketës, 80% e kompanive të përfshira janë të regjistruara në Agjencinë Kosovare të Regjistrimit të Biznesit (AKRB). Përsa i përket shpërndarjes së regjistrimit të Veriut kundrejt Jugut, rezultatet tregojnë dallime të konsiderueshme. Ndër kompanitë e anketuara në katër komuna veriore, çdo e treta nuk është e regjistruar në kuadër të sistemit ligjor të Kosovës (shih figurën më poshtë).

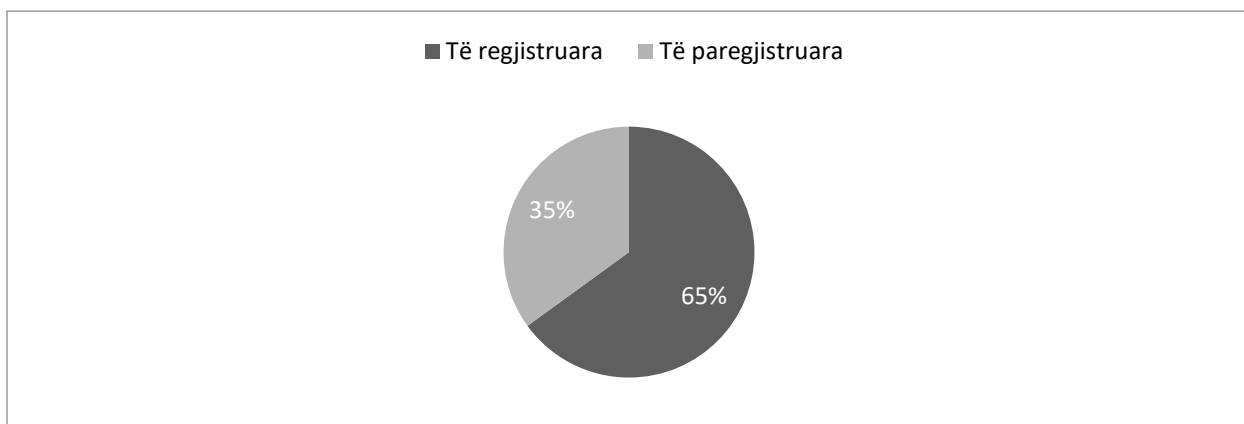


Figura 1. Kompanitë e regjistruara kundrejt atyre të paregjistruara – Kosova veriore (katër komuna të synuara)

Në pjesën tjetër të komunave partnere të AKT-LS 14% e të gjitha kompanive të anketuara nuk janë të regjistruara, duke ia atribuar këtë kryesisht statusit të tyre fillestarë në biznes (*start-up*).

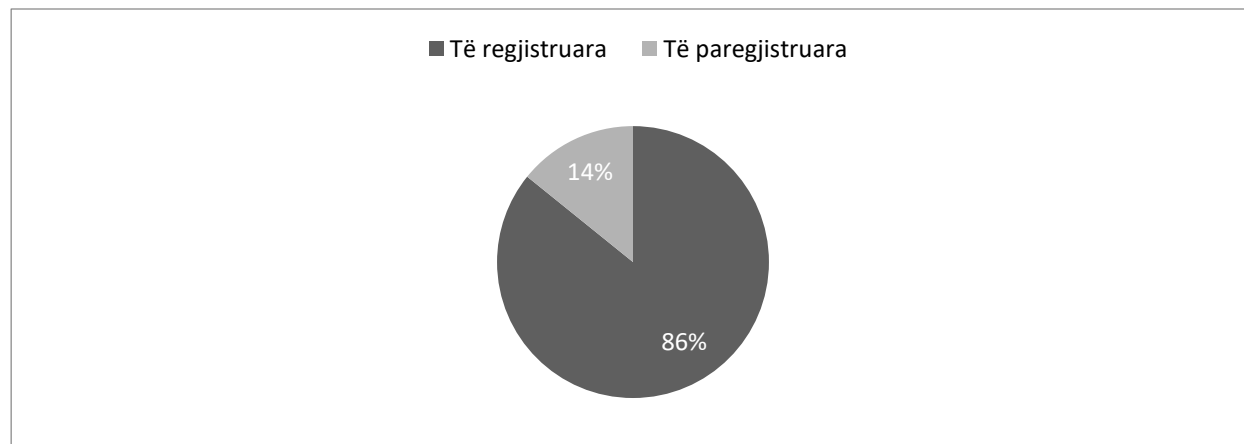


Figura 2. Kompanitë e regjistruara kundrejt atyre të paregjistruara – Kosova jugore (12komuna të synuara)

Vërehet se komunat e veriut të Kosovës, përkatësisht Mitrovica e Veriut dhe Zveçani, kanë një numër jashtëzakonisht të lartë të ndërmarrjeve të regjistruara, respektivisht 46,7% dhe 40%. Tabela më poshtë e paraqet shpërndarjen e ndërmarrjeve të regjistruara kundrejt atyre të paregjistruara për komunën e anketuar.

Komuna	Të regjistruara	Përqindja	Të paregjistruara	Përqindja	Gjithsej
Mitrovica Veriore	8	43.3%	7	46.7%	15
Zveçan	9	60%	6	40%	15
Leposaviq	11	73.3%	4	26.7%	15
Zubin Potok	11	73.3%	4	26.7%	15
Vushtrri	13	86.7%	2	13.3%	15
Obiliq	15	100%	0	0%	15
Graçanicë	15	100%	0	0%	15
Klllokot	8	80%	2	20%	10
Novobërdë	9	90%	1	10%	10
Partesh	8	80%	2	20%	10
Ranillug	8	80%	2	20%	10
Shtërpcë	10	100%	0	0%	10
Gjilan	15	100%	0	0%	15
Istog	10	66.7%	5	33.3%	15
Klinë	10	66.7%	5	33.3%	15
Pejë	12	80%	3	20%	15

Tabela 7. Ndarja e kompanive të regjistruara dhe të paregjistruara për komunën e synuar

Megjithëse mostra është shumë e vogël për ndonjë përfundim të caktuar, anketa tregon një problem të dukshëm me statusin ligjor të bizneseve në Kosovën e veriut. Numri i lartë i kompanive të paregjistruara mund t'i atribuohet integritit të vonuar të komunave veriore në sistemin ligjor të Kosovës, megjithatë, një situatë e tillë vë në pah problemet e konsiderueshme me të cilat këto kompani përballen në qasjen në tregun më të gjerë të Kosovës, programet e mbështetjes financiare, si dhe qasjen në kapital (kredi bankare) dhe mundësi të tjera, mungesa e të cilave ndikon rëndë në potencialin zhvillimor të ekonomisë së veriut të Kosovës.

3.1.2 Numri i stafit të punësuar dhe punonjësve të regjistruar për ndërmarrjet e anketuara

Ndërmarrjet e konsultuara punësojnë mesatarisht 3.7 punonjës, me NVM-të me një mesatare prej 3.95 të punësuarve në veri të Kosovës, krahasuar me 3.46 në jug. Për sa i përket numrit të punonjësve në prodhim kundrejt shërbimeve, ndarja tregon mesataren 4.76 kundrejt 3.05 në favor të kompanive prodhuese.

Analiza krahasuese e statusit të regjistrimit të punonjësve tregon një numër shumë më të ulët të punonjësve që janë regjistruar në përputhje me kërkesat ligjore.

Mesatarisht vetëm 2.03 punonjës të të gjitha NVM-ve të anketuara janë regjistruar, gjë që përbën rreth 55% të fuqisë punëtore mesatare të raportuar në studim. Dallimi vërehet edhe kur këto norma krahasohen në baza gjeografike, kështu që kompanitë e Kosovës veriore raportojnë mesatarisht vetëm 0.73 punonjës të regjistruar për kompani, ndërkohë që të njëjtat të dhëna në kompanitë e anketuara në pjesët tjera të Kosovës raportojnë mesataren e 2.42 punonjësve të regjistruar për kompani. Dallimi është i dukshëm dhe përsëri mund t'i atribuohet vonesës në integrimin e komunave dhe institucioneve të Kosovës veriore në kornizën kushtetuese të Kosovës.

Megjithatë, dallimi i dukshëm është veçanërisht i rëndësishëm në aspektin e të drejtave të punës, pasi që numrat tregojnë se mesatarisht vetëm 1 nga 5 punonjës në kompanitë e Kosovës veriore janë të regjistruar dhe kanë të drejtë të marrin përfitime ligjore nga statusi i tyre i punësimit (nga 3.95 mesatarisht të punësuar për kompani vetëm 0.73 janë të regjistruar).

- **81.51% e punëtorëve të punësuar nga NVM-të e anketuara në katër komunat veriore nuk janë të regjistruar në sistemin e Kosovës.**

Megjithëse nuk lidhen drejtpërdrejt me objektivin kryesor të këtij studimi, të dhënat sugjerojnë nevojën për përmirësim në zbatimin e sundimit të ligjit dhe mbrojtjen e të drejtave të punës në tërë Kosovën dhe në veçanti në komunat e saj veriore. Gjetjet gjithashtu shpiejnë drejt një fushe plotësisht të re të angazhimit të mundshëm të Zyrave Komunale për Regjistrim të Bizneseve.

3.1.3 Madhësia e ndërmarrjeve të anketuara

Ndërmarrjet në pronësi dhe ndërmarrjet fillestare përbëjnë segmentin më të madh të kompanive të anketuara⁵ (48%). Ngjashëm në madhësi është edhe segmenti i mikro ndërmarrjeve (47%). Ndarja e NVM-ve të anketuara sipas madhësisë së tyre në masë të madhe pasqyron strukturën e ndërmarrjeve në tërë Kosovën dhe është si mëposhtë:

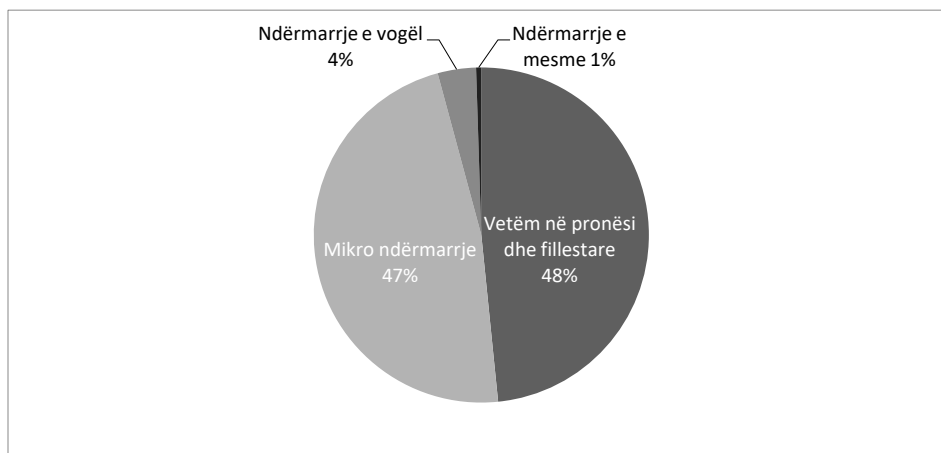


Figura 3. Madhësia e ndërmarrjeve të anketuara (mostër hulumtimi)

⁵ Sipas Ligjit Nr. 03 / L-031, Mikro Ndërmarrje konsiderohet çdo ndërmarrje që ka 1 deri në 9 të punësuar, Ndërmarrje e Vogël konsiderohet çdo ndërmarrje që ka 10 deri në 49 të punësuar dhe Ndërmarrje e Mesme konsiderohet çdo ndërmarrje që ka 50 deri 249 të punësuar.

3.2 Vlerësimi i sektorit privat të shërbimeve komunale të mbështetjes së bizneseve

3.2.1 Vlerësimi i mjedisit të biznesit lokal

Në anketimin e vlerësimit të mjedisit të zhvillimit të biznesit në komunat e tyre në një shkallë nga 1-5, ku 1 është "shumë i keq" dhe 5 është "shumë i mirë" bizneset lokale i dhanë përgjigjet si më poshtë:

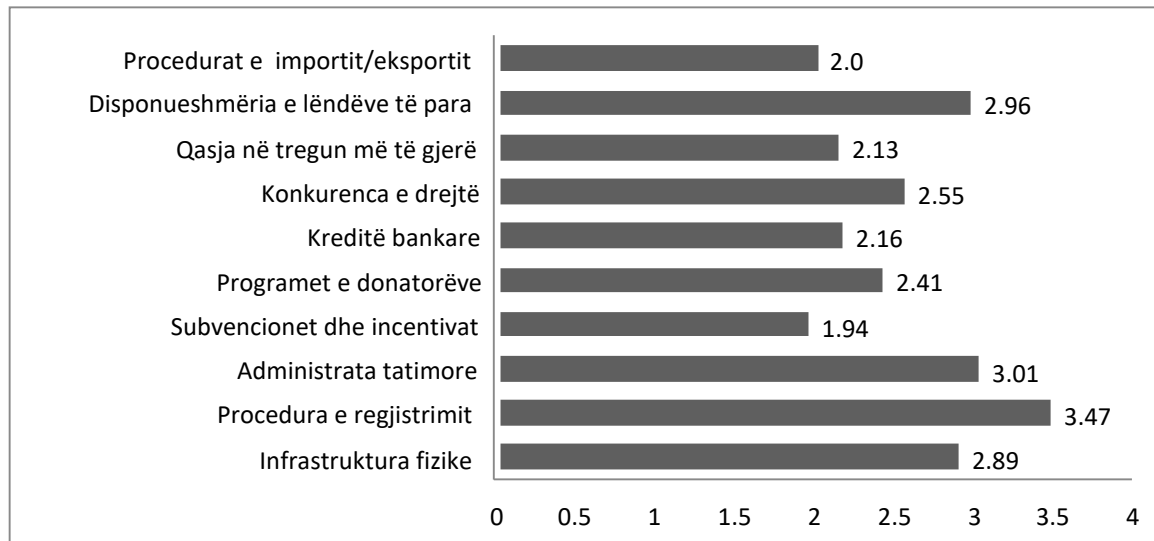


Figura 4. Vlerësimi i sektorit privat të mjedisit aktual të biznesit në nivelin lokal

"Procedura e regjistrimit" është vlerësuar me rezultatin më të lartë, ndjekur nga cilësia dhe efikasiteti i "administratës tatimore" dhe "disponueshmërisë së lëndëve të para". Në të njëjtën kohë, disponueshmëria e "subvencioneve dhe incentivave/stimulimeve" qeveritare për sektorin privat në nivelin lokal mori pikët më të ulëta të ndjekura nga "procedurat e import/eksportit" dhe "qasja në tregun më të gjerë".

Është mjaft indikative se pyetjet që kanë të bëjnë me "qasjen në treg" kanë dalë me rezultat relativisht të ulët, duke treguar se kompanitë kanë vështirësi në shitjen e produkteve të tyre dhe në lidhjen me tregjet e synuara. Në këtë drejtim, njësitë komunale të mbështetjes së bizneseve duhet të sigurohen që shërbimet e tyre të zhvillohen në një mënyrë që i plotëson nevojat aktuale të NVM-ve lokale. Në këtë rast kjo do ta kërkonte shtrirjen e mbështetjes ekzistuese që po ashtu t'i përfshijë edhe shërbimet që e synonin rritjen e kapaciteteve të marketingut të NVM-ve lokale.

3.2.2 Shërbimet më të nevojshme standarde të ZRB-ve sipas NVM-ve të anketuara

Kur iu ofrua një zgjedhje prej tetë shërbimeve standarde të ofruara nga Zyrrat Komunale të Regjistrimit të Bizneseve, kompanitë e pyetura thanë se shërbimet e mëposhtme përputhen me nevojat e tyre:

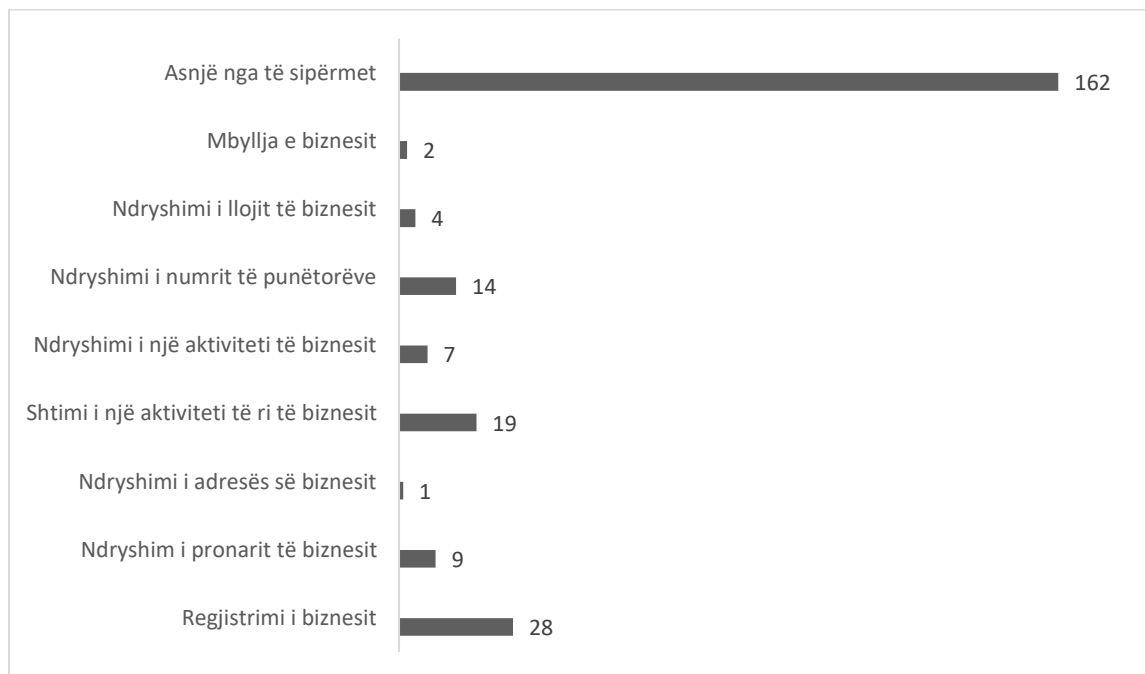


Figura 5. Shërbimet standarde të ZRB-ve më të nevojshmet për NVM-të – në mbarë Kosovën

Gjetjet tregojnë se Zyrat Komunale të Regjistrimit të Bizneseve njihen si pika qendrore për çështjet statutorë të bizneseve. Siç tregon pjesa tjetër e hulumtimit, shumica e kompanive të anketuara kanë përdorur tashmë disa nga shërbimet që lidhen me statutet, jo të përsëritura, kryesisht gjatë fazës së regjistrimit, ndërsa shërbimet e mbështetjes për zhvillimin e biznesit, janë zgjeruar në adresat e ndryshme. Kjo e shpjegon se pse pjesa më e madhe e bizneseve të anketuara (deri në 162) nuk kërkon shumë nga shërbimet e disponueshme të ZRB-ve sapo të përfundojë procesi i regjistrimit. Për më tepër, kjo nënkupton që puna e ZRB-ve, nëse kufizohet vetëm në ofrimin e shërbimeve bazë të mbështetjes së bizneseve (regjistrimi), nuk është e ngarkuar me kërkesat e shumta të klientëve, por përbëhet vetëm nga puna me letra me një intensitet të ulët. Kjo situatë lë hapësirë për forcimin e rolit të ZRB-ve në dinamikën e përgjithshme të zhvillimit lokal të biznesit përmes zgjerimit dhe diversifikimit të shërbimeve. Me fjalë të tjera, ka hapësirë që burimet ekzistuese të qeverisjes vendore të shfrytëzohen në një masë më të madhe.

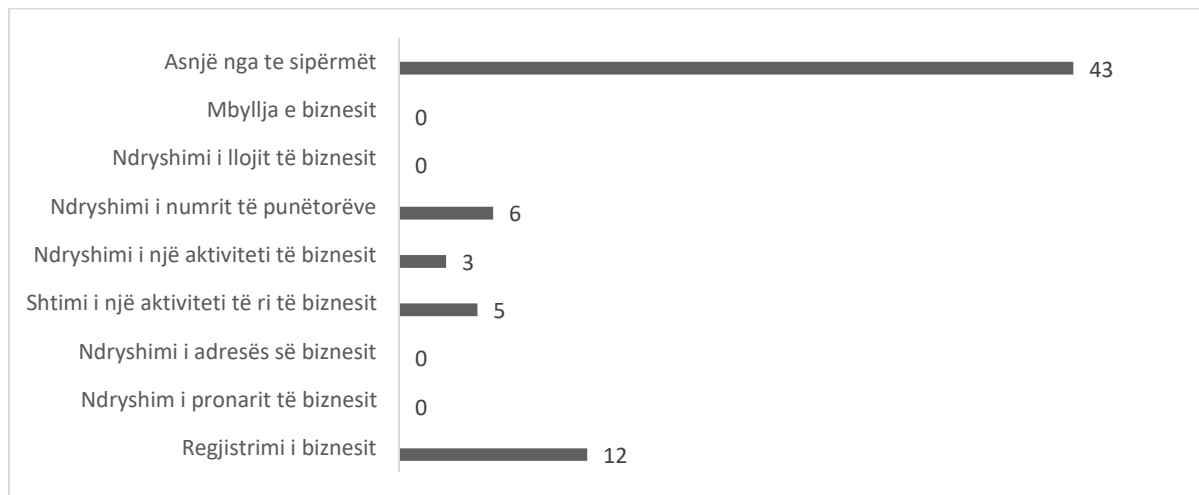


Figura 6. Shërbimet standarde të ZRB-ve më të nevojshmet për NVM-të – Kosova Veriore

Megjithëse në shikim të parë statistikat tregojnë të njëjtat prirje kur analizohen vetëm të dhënat e Kosovës veriore, interpretimi dhe hulumtimi cilësor tregon një arsytim krejtësisht të ndryshëm prapa kësaj.

Më shumë se dy të tretat e bizneseve të veriut të Kosovës të përfshira në anketë treguan se nuk kanë nevojë për shërbime të ZRB-ve. Gjetjet mund t'i atribuohen kryesisht një përbindjeje më të vogël të kompanive të regjistruara, d.m.th. një numri më të madh të kompanive që veprojnë jashtë qarqeve formale ekonomike. Nevoja e kufizuar për shërbimet e ZRB-ve nuk është çështje e mungesës së motivimit apo vetëdijes, por më shumë e faktit se mekanizmat ligjorë që i rregullojnë funksionet e biznesit nuk janë instaluar plotësisht në Kosovën Veriore, gjë e cila ua mundëson kompanive që ta shtyjnë legalizimin dhe t'i shmangin pagesat e detyrimeve të tyre për sa kohë që munden.

Në mungesë të instrumenteve të sundimit të ligjit që do ta detyronte legalizimin e bizneseve private, është vërejtur se skemat e ndryshme të granteve të donatorëve që kërkojnë kritere të tilla, i nxisin bizneset që t'i nënshtrohen një procesi të shpejtë të regjistrimit për ta fituar statusin e përshtatshmërisë/pranueshmërisë. Edhe pse efikas, ky mekanizëm mund të arrijë rezultate të kufizuara që demonstrojnë nevojën për një reagim të strukturuar institucional që synon formalizimin e veprimtarive të biznesit dhe shtypjen e ekonomisë gri në nivelin maksimal të mundshëm.

Kompanitë në veri gjithashtu tregojnë shumë më pak njohuri në lidhje me shërbimet që mund të merren përmes Zyrave Komunale të Regjistrimit të Bizneseve duke thënë se kjo është për shkak të integritetit në sistemin ligjor të Kosovës i cili ende po vazhdon, çështjes së mosrespektimit të gjuhëve dhe si e fundit, por jo edhe nga rëndësia, stigmës shoqërore rreth institucioneve të Kosovës që ende vazhdon në veri të Kosovës. Këtu pikërisht qëndron edhe potenciali për angazhim proaktiv të ZRB-ve pasi që këto zyra mund ta shpërndajnë informacionin në mënyrë efektive, të promovojnë përfitime dhe t'u ndihmojnë bizneseve me këshillime teknike dhe udhëzime si nëpër proceseve të integritetit ashtu edhe nëpër procese të zhvillimit.

3.2.3 Shërbimet më të përdorura standarde të ZRM-ve sipas NVM-ve të anketuara

Kur u pyetën për listën e tetë shërbimeve standarde të ofruara nga Zyrat Komunale të Regjistrimit të Bizneseve, kompanitë e pyetura thanë se i kishin përdorur shërbimet e mëposhtme:

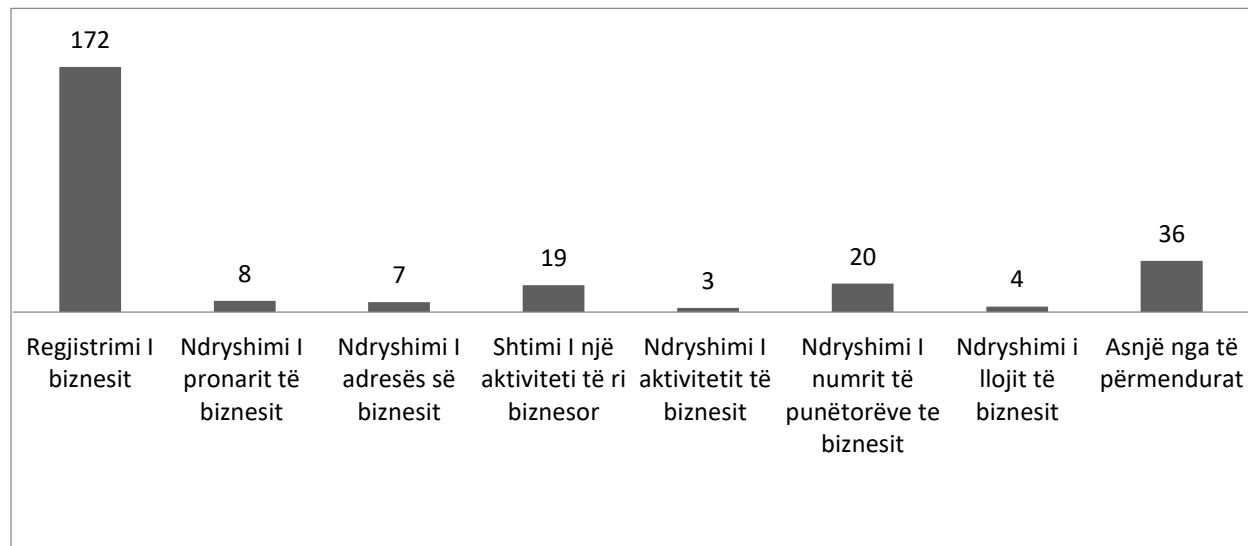


Figura 7. Shërbimet standarde të ZRB-ve më shpesh të përdorura nga NVM-të – në mbarë Kosovën

Në pjesën veriore të Kosovës shërbimet më shpesh të përdorura janë si më poshtë:

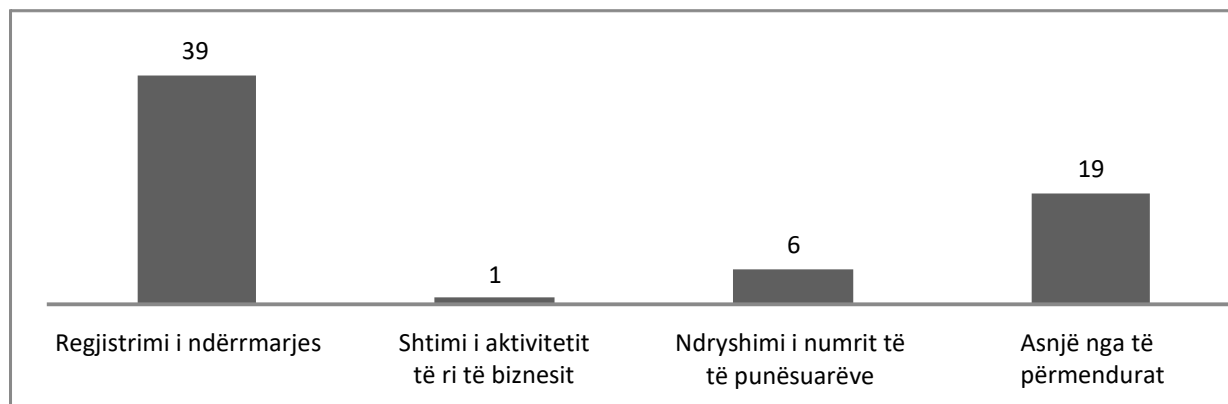


Figura 8. Shërbimet standarde të ZRB-ve më shpesh të përdorura nga NVM-të – Kosova e veriut

Analiza krahasuese e të dhënave mbi përdorimin e shërbimeve administrative standarde në mbarë Kosovën dhe në Kosovën e veriut vetëm tregon se shërbimet standarde të ZRB-ve janë përshtatur për t'i përbushur nevojat themelore të bizneseve dhe se ZRB-të janë të njohura si pikat qendrore për çështjet statutores të biznesit. Për më tepër, ai gjithashtu vë në dukje potencialin e Zyrave të Regjistrimit të Bizneseve që të transformohen lehtë ofrues të shërbimeve si "Zyra për shërbime në një vend" duke e rritur gamën dhe cilësinë e shërbimeve të ofruara për NVM-të që tashmë janë të angazhuara. Rezultati i lartë i shërbimeve si "regjistrimi i ndërmarrjes", "shtimi i aktivitetit të ri të biznesit" dhe "ndryshimi i numrit të të punësuarëve" gjithashtu tregon se procedurat ligjore janë përshtatur në mënyrë konstruktive për nevojat/përfitimet e klientit. Raporti i Bankës Botërore "Bërja e Biznesit" e konfirmon këtë arritje duke e vendosur Kosovën në

pozitën e 13-të të rangut të lartë prej 190 ekonomive globale në lidhje me "lehtësinë e të bërit biznes" duke i matur rregulloret e biznesit për firmat lokale dhe zbatimin e tyre.

3.2.4 Vlerësimi i nevojave dhe qasja në shërbimet shtesë të mbështetjes për sektorin privat

Përveç ofrimit të të dhënave për shërbimet ekzistuese për mbështetjen e bizneseve dhe ndërgjegjësimin e ndërmarrjeve lokale të mandatit komunal të ZRB-ve, sondazhi gjithashtu synon të vlerësoj nevojën e NVM-ve për shërbime shtesë mbështetëse, të nevojshme për avancimin e mëtejshëm të veprimtarive të tyre të biznesit si dhe njohurive mbi bizneset e anketuara rreth institucioneve ku këto shërbime mund të merren. Tabela 9 (më poshtë) i rendit nevojat më të shpeshta të NVM-ve të anketuara në aspektin e shërbimeve shtesë të zhvillimit të biznesit. Ato kryesisht lidhen me përputhshmërinë e rregullave dhe standardeve, qasjen në financa dhe në tregje të reja, rrjetëzimin dhe aktivitetet e ndërtimit të kapaciteteve etj. Sidoqoftë, siç tregohet më pas në figurën 10, nevoja primare e NVM-ve të anketuara është **nevoja për informacion** në lidhje me shërbimet e listuara, kërkesat dhe procedurat që ato përfshijnë dhe, më e rëndësishmja, informacione në lidhje me adresat e sakta ku mund të sigurohen këto shërbime.

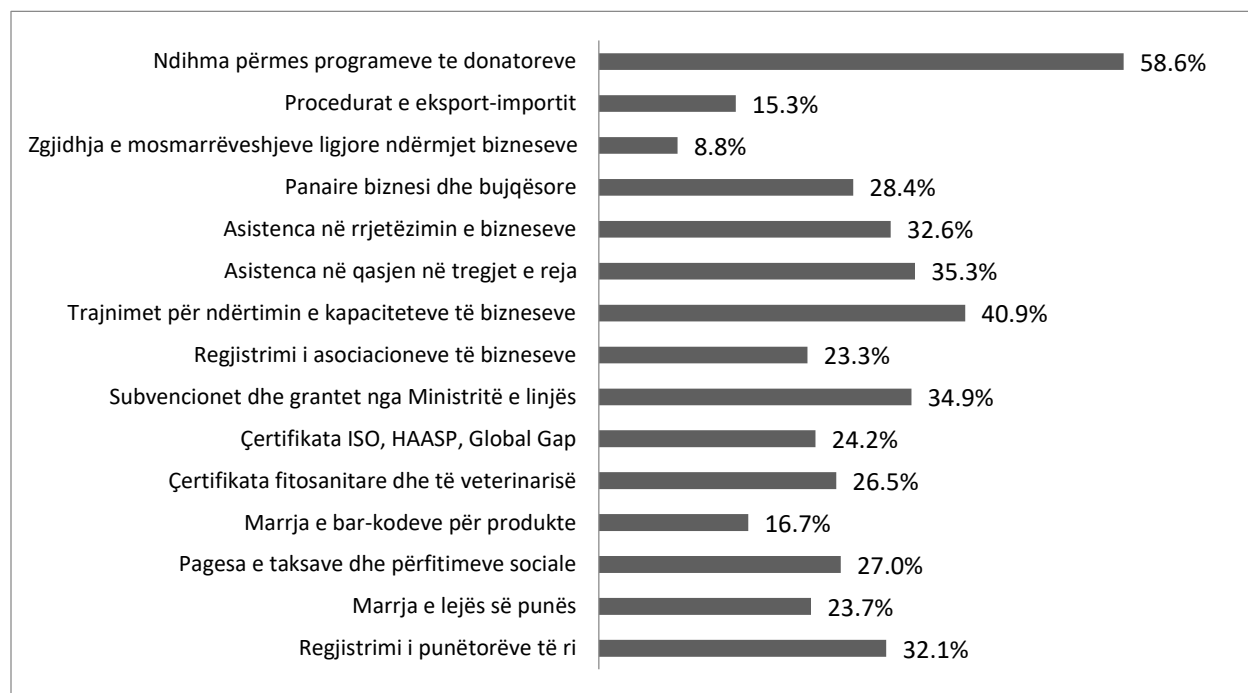


Figura 9. Përqindja e NVM-ve që shprehin nevojën për shërbime shtesë të mbështetjes së biznesit – në mbarë Kosovë

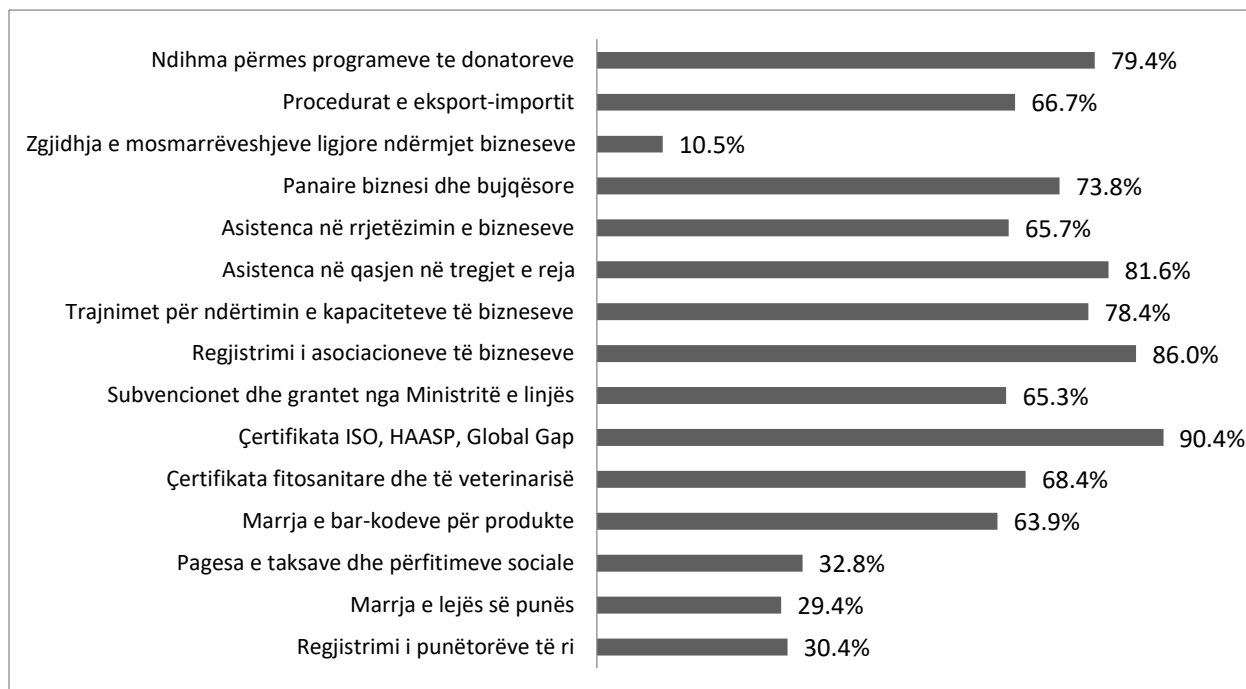


Figura 10. Përqindja e NVM-ve që NUK E DINË se ku mund të marrin informacione rreth shërbimeve të listuara – në mbarë Kosovën

Përfundimi i përgjithshëm nga të dhënat e paraqitura në figurat e mësipërme do të ishte që NVM-të në 16 komuna të synuara janë jashtëzakonisht të pa njoftuara me institucionet ku mund të sigurohen shërbimet jashtë mandatit të Zyrave të Regjistrimit të Bizneseve. Në të njëjtën kohë, NVM-të e anketuara tregojnë nevojë të madhe për shërbime të tilla.

Nevoja më e madhe është evidentuar në lidhje me asistencën në qasjen e ndihmës financiare (programet e granteve dhe subvencioneve), trajnimet për ngritjen e kapaciteteve të biznesit dhe zgjerimin e rrjetit të biznesit. Përveç kësaj, përfundimet tjera kryesore për shërbimet mbështetëse shtesë të kërkuara nga bizneset e anketuara në mbarë Kosovën janë si më poshtë:

- 40.9% e kompanive kanë thënë se kanë nevojë për trajnime për ngritjen e kapaciteteve të biznesit, ndërsa në të njëjtën kohë 78.4% të kompanive kanë thënë se nuk e dinin se ku mund të merrnin një lloj trajnimi të tillë.
- 35.3% e kompanive kanë thënë se kanë nevojë për mbështetje në qasjen në tregje të reja, derisa 81.6% nuk e dinin se kush mund të ofronte këtë lloj mbështetjeje.
- 32.6% e kompanive deklaruan se kanë nevojë për ndihmë në rrjetëzimin e biznesit dhe në gjetjen e furnizuesve të rinj dhe burimeve të lëndëve të para, ndërkohë që 65.7% nuk dinin se ku mund të merrnin mbështetje për këto aktivitete.
- 86% e kompanive të pyetura nuk e dinë procedurën për krijimin e një asociacioni të biznesit apo institucioni përgjegjës për këtë aktivitet.

- *Deri në 80% të kompanive nuk e dinë se ku mund të marrin informacione mbi programet e disponueshme për dhënies e granteve nga donatorët për sektorin privat.*

E njëjta lidhje, ndërmjet nevojave të shprehura dhe informacioneve në dispozicion rreth asaj se ku mund të adresohen këto nevoja, vihet re në më shumë mbështetje teknike të bizneseve dhe shërbime rregullatore, p.sh. marrja e çertifikatave të kërkuara ligjërisht për vendosjen e produkteve, rregullorja për prodhimin ose shitjen me pakicë në industrinë ushqimore etj. Sa më specifike dhe teknike të bëhen shërbimet, aq më e vogël është përqindja e bizneseve që janë të njoftuara me procesin dhe institucionet relevante përgjegjëse për këto procese.

- *Madje edhe 90.4% e kompanive të anketuara nuk e dinë ku dhe si t'i marrin çertifikatat ISO, HACCP, Global Gap.*
- *68.4% e kompanive që e potencuan nevojën për çertifikata fitosanitare dhe veterinarë nuk e dinë se ku mund të merren këto çertifikata.*

Kompanitë që u intervistuan në veri të lumit Ibër shprehën nevojën për shërbimet e mëposhtme:

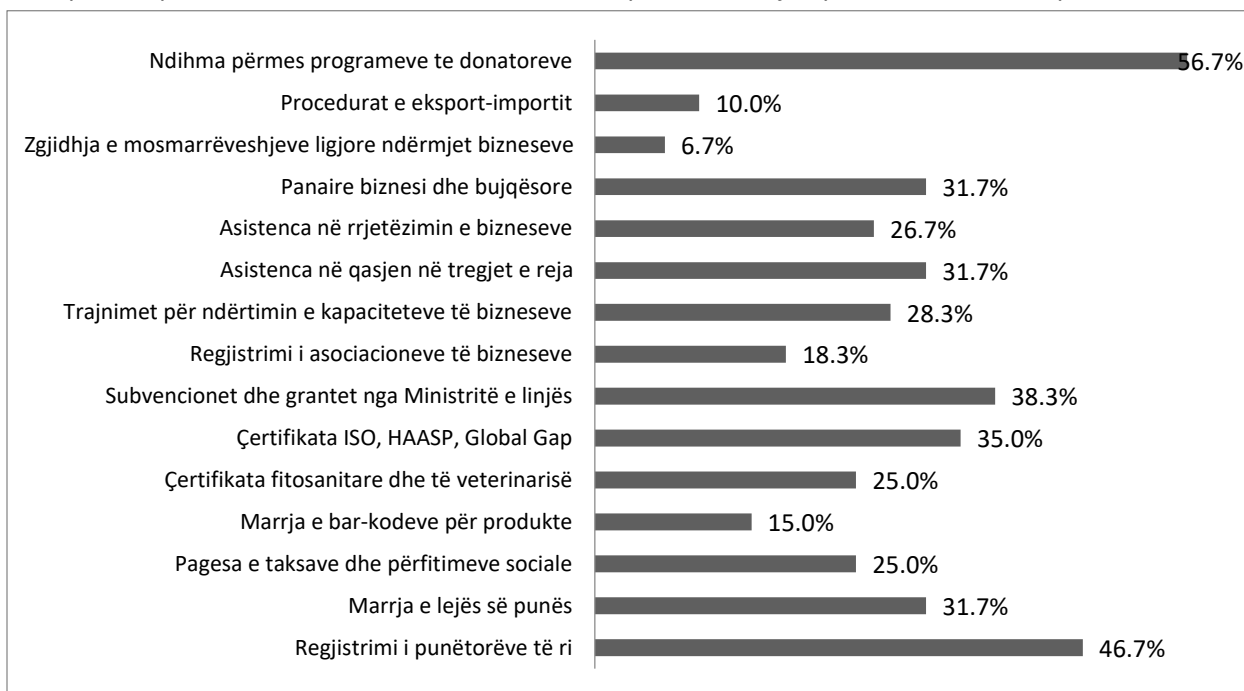


Figura 11. Përqindja e NVM-ve që shprehin nevojën për shërbime shtesë të mbështetjes së biznesit – Kosova e veriut

Tabela e mësipërme nxjerr në pah disa tendenca interesante, të cilat në të njëjtën kohë i riprezantojnë gjetjet e mëparshme të këtij sondazhi. Së pari, kërkesa relativisht e ulët në shërbimet e kërkuara për vendosjen e produkteve në Kosovë dhe në tregjet rajonale (bar kodet, çertifikatat e eksportit etj.) konfirmon orientimin e brendshëm të ekonomisë së veriut të Kosovës, d.m.th. përqendrimin e saj në tregun lokal në Kosovën e veriut, ku çertifikatat e tilla ende nuk kërkohen për shkak të zbatimit të dobët të sundimit të ligjit.

Nevoja për ndihmë juridike në zgjidhjen e mosmarrëveshjeve të biznesit është jashtëzakonisht e ulët dhe korrespondon me shifrat e paraqitura më parë që dëshmojnë se shumica e transaksioneve të biznesit në veri kryhen jashtë sistemit ligjor, p.sh. marrëveshjet e pashkruara të biznesit, pagesa në para të gatshme etj. Nga ana tjetër, përqindja e bizneseve që tregojnë nevojën për përkrahje në procesin e regjistrimit të punonjësve (46.7%) është mjaft inkurajuese pasi që tregojnë për një gatishmëri në rritje të bizneseve në veri për t'u përshtatur me konsolidimin e ardhshëm të sistemit të sundimit të ligjit në veri të Kosovës. Përveç kësaj, legalizimi i statusit të punonjësve është prezantuar si një kërkesë e përshtatshmërisë/pranueshmërisë në shumë skema grantesh të zbatuara më parë.

Asistenca në marrjen e informacionit mbi programet e mbështetjes financiare (skemat e granteve) në dispozicion në Kosovën e veriut është një kërkesë e lartë pavarësisht faktit nëse këto programe zbatohen nga agjencitë ndërkombëtare apo nga Qeveria e Kosovës. Kërkesa është e lartë për shkak të mungesës reale të informatave mbi mundësitë e tilla, d.m.th. mungesës së ndonjë adrese referimi që e unifikon këtë lloj informacioni dhe e shpërndan atë në komunitetin e biznesit në veri. Një zgjidhje e dukshme për ofrimin e këtij shërbimi do të ishte transformimi i Zyrës së Regjistrimit të Bizneseve të Mitrovicës Veriore në burimin kryesor të informacionit në nivel lokal (si komunale ashtu edhe rajonale në këtë rast), por, për momentin, ky shërbim nuk është në portfolion e ZRB-s.

Meqenëse informatat e kërkuara janë të shpërndara në mbarë rrethin e gjerë të akterëve, hulumtimi gjithashtu synonte t'i vlerësonte njohuritë e bizneseve të veriut të Kosovës për institucionet që mund t'i ofrojnë shërbimet e nevojshme për ta demonstruar ndikimin e tij në veprimtarinë e biznesit. Tabela e mëposhtme tregon përqindjen e kompanive që nuk janë të njoftuara me institucionet/organizatat që i ofrojnë shërbimet e listuara ose informacionet mbi shërbimet:

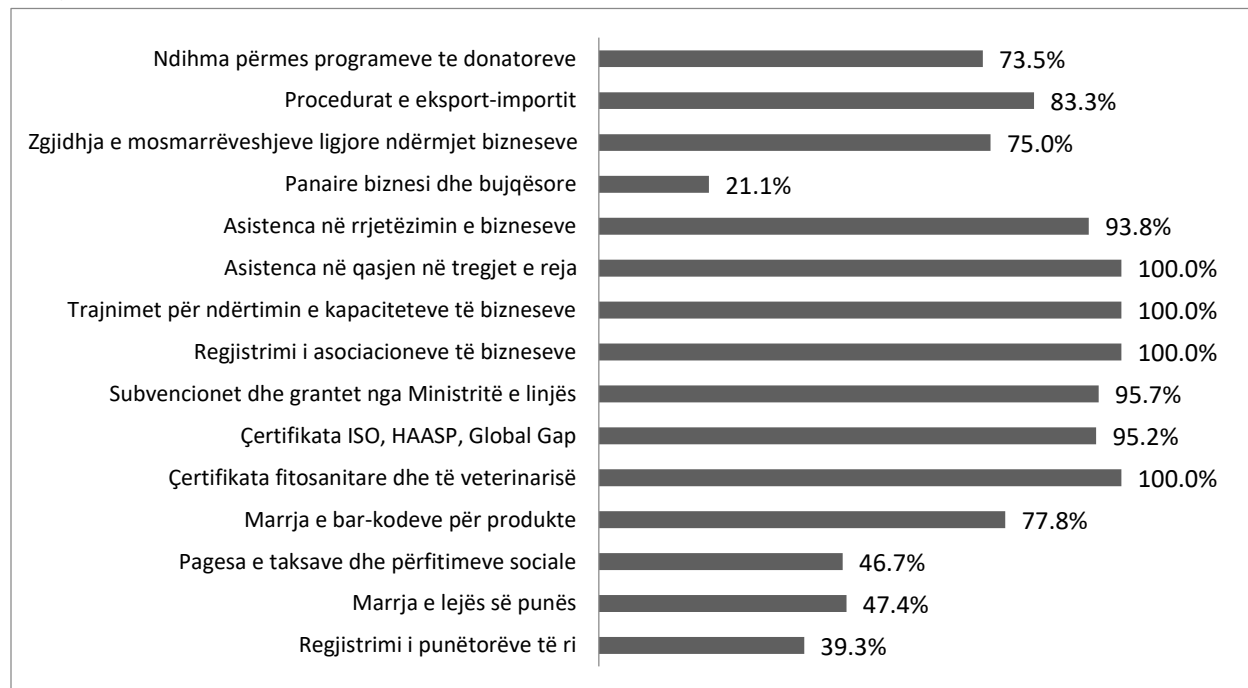


Figura 12. Përqindja e NVM-ve që NUK E DINË se ku mund të marrin informacione rreth shërbimeve të listuara – Kosova e veriut

Është alarmante se shumica dërrmuese, nganjëherë deri në 100% e kompanive të anketuara nuk e dinë se ku mund të marrin informacione në lidhje me: a) shërbimet e certifikimit dhe standardizimit dhe b)

informacionin e rrjetëzimit dhe të zhvillimit të biznesit (trajnim biznesi, skema grantesh) dhe c) **diversifikimin e zinxhirit të ofrimit të informatave** (zgjerimi i tregut të ri, furnizuesit e lëndëve të para dhe gjysmë produkteve etj).

Megjithatë, vërehen rezultate shumë më të mira kur NVM-të u pyetën për shërbimet që janë në dispozicion në nivel lokal (regjistrimi i punonjësve të rinj, lejet e punës, pagesat e taksave dhe përfitimeve sociale etj.), duke e konfirmuar edhe një herë njohjen e Zyrës Komunale për Regjistrim të Bizneseve si një adresë e vetme dhe/ose kryesore referimi për çështjet e lidhura me bizneset. Këto të dhëna vetëm e ripohojnë atë që ky studim ka demonstruar më parë, që ZRB-të komunale njihen si potencial i rëndësishëm i qeverisjes lokale që duhet të zhvillohet në një ofruar më gjithëpërfshirës të mbështetjes institucionale për sektorin privat.

Befasues është numri i NVM-ve në Kosovën e veriut që janë të njoftuara me mundësitë për pjesëmarrje në panairë bujqësore dhe biznesi në nivelin kombëtar (pothuajse 80%). Kjo mund t'i atribuohet programeve të ndryshme të rrjetëzimit të zbatuara nga organizatat e shoqërisë civile lokale dhe/ose qendrore. Të angazhuar në bazë të projektit, OSHC-të demonstuan aftësinë për të gjeneruar burime të mjaftueshme për ofrimin efikas të shërbimeve specifike, p.sh. duke e mundur pjesëmarrjen e bizneseve në panairë të ndryshme lokale, kombëtare dhe rajonale të biznesit, takime biznes-me-biznes dhe aktivitete të tjera të rrjetëzimit. Megjithëse nuk është e qëndrueshme në afat të gjatë, vetëm nëse inkorporohet në portfolion e shërbimeve të institucioneve të qeverisjes lokale, shërbimet e ofruara nga OSHC-të janë shumë të rëndësishme për komunitetin e gjerë të biznesit dhe kjo simbiozë nuk e ka shfrytëzuar potencialin e saj të plotë. Organizatat e sektorit civil duhet të ndihmojnë në krijimin e kapaciteteve të qëndrueshme lokale për ofrimin e shërbimeve gjithëpërfshirëse të mbështetjes së biznesit dhe gradualisht të përgatiten për t'u zhvendosur nga pozicioni i përmbushjes së boshllëqeve institucionale në monitorimin e performancës së institucioneve, duke vazhduar me punën kërkimore dhe punën në nivelin e politikave të fokusuar në përmirësimin e mjedisit të biznesit në Kosovë.

Sa i përket NVM-ve të anketuara në Kosovën e veriut, ndërlihdhet kryesore midis nevojës për shërbime shtesë dhe njohurive rreth institucionit/eve që janë përgjegjës/e për t'i ofruar ato janë me sa vijon:

- *35% e kompanive të anketuara e pohuan nevojën për çertifikata ISO, HACCP, Global Gab, derisa 95.2% e kompanive nuk e dinë se ku dhe si ta marrin këtë shërbim, d.m.th. se kush është ofruesi aktual i shërbimit.*
- *46.7% e kompanive të anketuara deklaruan se kanë nevojë për shërbimin e regjistrimit të të punësuarve të rinj, ndërsa 39.3% e kompanive nuk e dinë se kush e ofron këtë shërbim.*
- *56.7% e kompanive janë të interesuara të aplikojnë për grante të donatorëve, ndërsa 73.5% e të gjitha kompanive të pyetura nuk e dinë se ku mund ta marrin këtë informacion.*

3.2.5 Qasja tek ofruesit e shërbimeve

Seksioni në vijim e analizon mënyrën në të cilën biznesi i ka arritur shërbimet e mbështetjes shtesë të biznesit (jashtë portfolios standarde të ZRB-ve). Të dhënat u analizuan përsëri veçmas për tërë mostrën, d.m.th. Kosovën në përgjithësi dhe për pjesën e saj veriore. Rezultatet janë si më poshtë:

	Përqindja e kompanive që arritën shërbim/aktivitet	Përqindja e kompanive që arritën shërbim pa ndihmë të jashtme	Përqindja e kompanive që arritën shërbim me ndihmën e ZRB-ve komunale	Përqindja e kompanive që arritën shërbim me ndihmën e OJQ-ve
Regjistrimi i punonjësve të rinj	61.4%	87.9%	5.3%	6.8%
Marrja e lejeve të punës	36.7%	81%	12.7%	6.3%
Pagesa e taksave dhe përfitimeve sociale për punonjësit	53.5%	90.4%	7%	2.6%
Marrja e bar kodeve për produkte	6.5%	57.2%	35.7%	7.1%
Çertifikatat fitosanitare dhe veterinare	9.3%	65%	25%	10%
Çertifikatat ISO, HAASP, Global Gap	3.7%	25%	37.5%	37.5%
Subvencionet dhe grantet e ofruara nga ministritë e linjës	12.1%	53.8%	26.9%	19.2%
Regjistrimi i shoqatave të biznesit	8.4%	50.0%	22.2%	27.8%
Trajnime për ngritjen e kapaciteteve të biznesit	14.0%	36.7%	33.3%	30.0%
Hyrja në tregje të reja	13.5%	62.1%	27.6%	10.3%
Rrjetëzimi në biznes	9.3%	75.0%	25.0%	0.0%
Pjesëmarrja në panairë biznesi / bujqësore	14.0%	16.7%	20.0%	63.3%
Zgjidhja e mosmarrëveshjeve ligjore ndërmjet bizneseve	3.3%	42.9%	57.1%	0.0%
Marrja e çertifikatave të eksport-importit	5.1%	63.7%	36.4%	0.0%
Aplikimi për grante të donatorëve	47.9%	13.6%	5.8%	80.6%

Tabela 8. Shërbimet specifike të mbështetjes / aktivitetet për zhvillim të biznesit të arritura nga NVM-të e anketuara – në mbarë Kosovën

Siç tregojnë të dhënat, bizneset e Kosovës kryesisht mbështeten në veten e tyre në kërkimin e shërbimeve shtesë të mbështetjes së biznesit. Kjo tregon një kulturë të vetë-mbështetjes që është zhvilluar në mungesë të mbështetjes strukturore institucionale. Kjo nuk tregon se bizneset mund të menaxhojnë vetë, por thjesht tregojnë se pronarët e bizneseve janë të detyruar të improvizojnë dhe të bëjnë përpjekje shtesë që marrin më shumë kohë për t'i arritur ato. Përsëri, bizneset lokale kanë nevojë për mbështetje më të madhe kur shërbimet bëhen më shumë teknike, për shembull, pothuajse 6.5% e kompanive kanë arritur t'i marrin bar-

kodet për prodhimet e tyre pa ndihmën e jashtme (në 57.2% të rasteve).

Analiza e të dhënave gjithashtu zbulon një rol të ngjashëm të OSHC-ve në ndihmë të shërbimeve shtesë për bizneset në krahasim me mbështetjen e ofruar nga institucionet lokale ose qendrore. Në disa raste, bizneset mbështeten më shumë ose ekskluzivisht në organizatat e shoqërisë civile. Kjo i atribuohet thjesht disponueshmërisë lokale të OSHC-ve dhe qasjes së tyre proaktive në arritjen e bizneseve. I dobishëm aq sa është aktualisht, ky rol i OSHC-ve duhet të merret përsipër nga institucionet, pasi që ato po zhvillohen dhe po marrin mandate të reja, sepse kjo është mënyra e vetme për ta siguruar qëndrueshmërinë e ofrimit të shërbimeve.

Tabela e mëposhtme ofron të njëjtën pasqyrë, këtë herë për mostrën e veriut të Kosovës. Rezultatet e konfirmojnë modelin e mirënjohur në të cilin OSHC-të janë të dobishme në ofrimin e shërbimeve kur institucionet janë të pazhvilluara. Në këtë rast të veçantë shërbimet e tilla përfshijnë trajnimet për ndërmarrësi, rrjetëzimin përmes panairove të biznesit apo edhe procesin e çertifikimit/standardizimit të lartë teknik. OSHC-të mund të vlerësohen për vigjilencë në përmbushjen e kërkesave të komuniteteve lokale të biznesit, por përsëri, këto marrëveshje për përkrahjen e biznesit nuk mund të bëhen të qëndrueshme përveç nëse institucionet lokale i përfshijnë ato në portfoliot e tyre.

Rezultatet në pjesën veriore të Kosovës janë paraqitur më poshtë:

	Përqindja e kompanive që arritën shërbim/aktivitetet	Përqindja e kompanive që arritën shërbim pa ndihmë të jashtme	Përqindja e kompanive që arritën shërbim me ndihmën e ZRB-ve komunale	Përqindja e kompanive që arritën shërbim me ndihmën e OJQ-ve
Regjistrimi i punonjësve të rinj	31.7%	52.6%	5.3%	42.1%
Marrja e lejeve të punës	23.3%	57.1%	7.1%	35.7%
Pagesa e taksave dhe përfitimeve sociale për punonjësit	23.3%	64.3%	14.3%	21.4%
Marrja e bar kodeve për produkte	3.3%	100.0%	0.0%	0.0%
Çertifikatat fitosanitare dhe veterinare	3.3%	50.0%	0.0%	50.0%
Çertifikatat ISO, HAASP, Global Gap	3.3%	0.0%	0.0%	100.0%
Subvencionet dhe grantet e ofruara nga ministritë e linjës	5%	66.7%	33.3%	0.0%
Regjistrimi i shoqatave të biznesit	0%	0.0%	0.0%	0.0%
Trajnime për ngritjen e kapaciteteve të biznesit	6.7%	0.0%	0.0%	100.0%
Hyrja në tregje të reja	5%	66.7%	33.3%	0.0%
Rrjetëzimi në biznes	3.3%	100.0%	0.0%	0.0%
Pjesëmarrja në panairove biznesi / bujqësore	20%	8.3%	0.0%	91.7%

Zgjidhja e mosmarrëveshjeve ligjore ndërmjet bizneseve	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Marrja e çertifikatave të eksport-importit	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Aplikimi për grante të donatorëve	43.3%	11.5%	0.0%	88.5%

Tabela 9. Shërbimet specifike të mbështetjes / aktivitetet për zhvillim të biznesit të arritura nga NVM-të e anketuara – Kosova e veriut

Përkundër ngjashmërive me tabelën e mëparshme që paraqet situatën në mbarë Kosovën, tendenca më e dukshme këtu është përqindja jashtëzakonisht e ulët e bizneseve që kanë përdorur ndonjë nga shërbimet e listuara. Mund të thuhet se kolona e parë e Tabelës 9 pasqyron, me pak fjalë, pasojat e problemeve të shumta të theksuara në këtë studim: orientimi i brendshëm i ekonomisë së Kosovës së veriut, prevalenca e ekonomisë gri, zbatimi i dobët i dispozitave ligjore që e rregullojnë veprimtarinë e biznesit, distanca etnike ende prezente dhe probleme të tjera që ndikojnë në klimën e investimeve dhe në transaksionet e përditshme të biznesit.

3.2.6 Të dhënat tjera relevante nga sondazhi

- Vetëm 17.7% e të gjitha kompanive të pyetura kanë deklaruar se janë anëtarë të shoqatave të biznesit, ndërsa ky numër në Kosovën e veriut është 23%.
- Nga 215 kompanitë e pyetura, 11.7% kanë deklaruar se janë anëtarë të Odës Ekonomike të Kosovës ose që kanë bashkëpunuar me Dhomën e Tregtisë.
- Kur u pyetën për të vlerësuar cilësinë e shërbimeve mbështetëse të biznesit të ofruara nga komunat e synuara në sektorin privat, në një shkallë prej 1 deri në 5, kompanitë e anketuara në tërë Kosovën e kanë dhënë notën mesatare prej 2.47 derisa kompanitë në veri të lumit Ibër e vlerësojnë cilësinë e këtyre shërbimeve komunale me 1.85.
- Kompanitë e anketuara u pyetën për nevojën dhe dobinë e Zyrave për shërbime në një vend ose Pikave informative për Biznese, dhe 96% e të anketuarve deklaruan se do të ishte shumë e dobishme që ofruesit e shërbimeve të tilla të vendoseshin në nivel lokal ku do të ishin në gjendje t'i merrnin të gjitha informacionet relevante për funksionimin e biznesit të tyre në një vend.

3. Rekomandimet

4.1 Rekomandimet e përgjithshme

Është një pikëpamje përgjithësisht e pranuar që ndërmarrjet e vogla dhe të mesme kanë rëndësi të veçantë si një forcë shtytëse e zhvillimit ekonomik lokal dhe se aftësia e tyre për ta luajtur këtë rol potencialisht mund të pengohet nga ngarkesa administrative ose mbështetja e pamjaftueshme institucionale. Ky studim e konkludon këtë të fundit.

Sektori privat në Kosovë nuk ka mbështetje të strukturuar institucionale në zgjerimin e veprimtarive të bizneseve. Kështu që, transformimi i strukturave të qeverisjes lokale me qëllim të ofrimit të mbështetjes adekuate për sektorin privat është një sfidë, megjithatë, ajo duhet të adresohet.

Nuk ekziston një qasje e vetme 'korrekte' për arritjen e transformimit të ofrimit të shërbimeve në sektorin publik. Megjithëse ekziston një numër i trendeve të përbashkëta si dhe sfidave me të cilat përballen komunat e Kosovës, reagimet do të ndryshojnë në varësi të kontekstit lokal. Atë që këto përpjekje kanë të përbashkët, është nevoja për t'u përqëndruar në përmirësimin e cilësisë së përvojës së klientit, duke siguruar që komuniteti lokal i biznesit të mund të arrijë rezultate më të mira nga ndërveprimet me sektorin publik.

Sa i përket komunave partnere të programit të USAID/AKT-LS në Kosovë, ndërfaqet kryesore të ofrimit të shërbimeve të qeverisjeve lokale në sektorin privat janë Zyrat Komunale të Regjistrimit të Bizneseve që funksionojnë në kuadër të Departamenteve të Zhvillimit Ekonomik Lokal.

Zyrat e Regjistrimit të Bizneseve janë pikat më të zakonshme të ndërveprimit ndërmjet sektorit privat dhe atij publik dhe ato njihen si pikat e para referuese lokale për çështjet e lidhura me biznesin. Stafit i ZRB-ve komunale janë të njoftuar me kontekstet lokale dhe sfidat specifike të sektorëve përkatës, ndërkohë që vetë zyrat mbahen përmes buxheteve komunale. Qëndrueshmëria e tyre sigurohet më tej nga fakti se alokimet vjetore të buxhetit komunal mund të ndikohen përmes mekanizmave vendim-marrëse lokale, pjesë e të cilave është komuniteti i biznesit. Për këtë dhe për shumë arsye të tjera praktike ky studim arrin në përfundimin se ZRB-të duhet të ndihmohen në zgjerimin e kompetencave dhe shërbimeve të tyre në mënyrë që të transformohen në Zyra komunale për shërbime në një vend për sektorin privat.

Shumica e iniciativave për "Zyrat e shërbimeve në një vend" janë të decentralizuara dhe të krijuara në nivel lokal. Kjo zakonisht justifikohet nga fakti që qeveritë lokale zakonisht janë niveli i parë i sistemit të shpërndarjes së shërbimeve dhe më të afërtat për bizneset.

Siç është shpjeguar më herët në këtë dokument, ne rekomandojmë që Zyrat Komunale të Regjistrimit të Bizneseve të avancohen në "Zyrat e shërbimeve në një vend" për sektorin privat ose që të plotësohen me këtë iniciativë. Të themeluara në përputhje me mjedisin ekonomik lokal, Zyrat e shërbimeve në një vend do të jenë të afta për t'i synuar të gjitha NVM-të në një komunë. Ato mund të jenë veçanërisht të dobishme

për bizneset që ndodhen në zona të largëta rurale për shkak të aftësisë së tyre për të siguruar informacionet e nevojshme në një vizitë të vetme pa pasur nevojë për vizita të përsëritura në departamente të ndryshme komunale ose në institucione qeveritare lokale dhe qendrore.

Përvoja tregon se përfitimet kryesore nga iniciativa të tilla si Zyrat e shërbimeve në një vend janë si në vijim:

- Duke marrë parasysh nevojat e komunitetit të biznesit përmirësohet imazhi i qeverive lokale.
- Ndërveprimi i drejtpërdrejtë ndërmjet sektorit privat dhe administratës qeveritare e bën bashkëpunimin më efikas dhe efektiv.
- Mundëson që shërbimet të përshtaten me nevojat e NVM-ve lokale dhe të ofrohen në nivel lokal.
- Lehtëson ofrimin e shërbimeve të koordinuara.
- Është efikase sa i përket kostos.
- Koordinim më i mirë ndërmjet agjencive ekzistuese dhe proceseve.
- Rritja e shpërndarjes së informatave dhe transparenca.

Iniciativa për transformimin e ZRB-ve në Zyre për shërbime në një vend duhet të jetë përpjekje lokale, e validuar përmes strukturave të qeverisjes qendrore. Sidoqoftë, avokimi për këtë iniciativë duhet të ketë origjinën nga përfituesit e drejtpërdrejtë, pra bizneset, qoftë individuale ose të bashkuara në shoqata/asociacione, si dhe organizatat e shoqërisë civile në mënyrë që të vërtetojë besueshmërinë e iniciativës. Për këtë qëllim duhet të vendosen mekanizma të ndryshëm për të siguruar pjesëmarrjen e komuniteteve në proceset vendimmarrëse lokale, duke përfshirë konsultimet me qytetarët, formimin e grupeve të ekspertëve në nivel lokal, dëgjimet e buxhetit publik, takimet publike, seancat e kuvendit, peticionet dhe shumë të tjera.

4.2 Rekomandime mbi qasjet dhe metodologjinë

Sa i përket zhvillimit të Zyrave për shërbime në një vend në komunat e synuara në Kosovë, mund të merren në konsideratë grupet e mëposhtme të rekomandimeve:

Rekomandimi 1: Decentralizimi

Qendrat Informative dhe/ose Zyrat për shërbime në një vend duhet të veprojnë në nivel të decentralizuar (lokal) me qëllim që të sigurohet afërsia e bizneseve. Zyrat për shërbime në një vend duhet të krijohen përmes një zgjerimi të strukturuar dhe të koordinuar të kompetencave të Zyrave ekzistuese të Regjistrimit të Bizneseve ose këto zyra mund të plotësohen përmes formimit të Qendrave të Informacioneve ose Qendrave të Informacionit të Biznesit që do të ofrojnë informata për çështjet që lidhen me bizneset dhe i mbështesin bizneset lokale në marrjen e shërbimeve të nevojshme. Zgjerimi i kompetencave lidhur me ngritjen dhe strukturimin e " Zyrave për shërbime në një vend " duhet të zbatohet në koordinim të plotë me institucionet përkatëse të nivelit qendror, kryesisht Agjencinë e Regjistrimit të Bizneseve të Kosovës që vepron në kuadër të Ministrisë së Tregtisë dhe Industrisë dhe e cila përcakton mandatin e Zyrave për shërbime në një vend.

Në rastin e Kosovës veriore, rekomandimi ndryshon. Duke marrë parasysh numrin relativisht të vogël të popullsisë, mbulueshmërinë gjeografike, numrin dhe madhësinë e bizneseve dhe arsyet e tjera praktike,

duket se zgjidhja më racionale do të jetë zhvillimi i mëtejshëm i Zyrës së Regjistrimit të Bizneseve në Mitrovicën e Veriut për t'u marrë me klientët nga të katër komunat në veri të Kosovës. Me fjalë të tjera, kompetencat dhe kapacitetet e ZRB-ve të Mitrovicës së Veriut duhet të transformohen në një Zyrë Rajonale të Mbështetjes së Bizneseve, përsëri, në koordinim të plotë me institucionet relevante të nivelit qendror. Nëse duhet të supozohet ky kurs veprimi, do të jetë e nevojshme të zgjerohet numri i stafit dhe kompetencave të tyre, të rritet lidhja me komunat tjera në Kosovën veriore dhe me institucionet përkatëse në nivel rajonal dhe qendror, të sigurohet plani i duhur komunal i kontaktit dhe të krijohen kanale të përshtatshme të komunikimit dhe shkëmbimit të informacionit (p.sh. faqet e internetit dhe mediat sociale, buletini mujor, sesionet informative, debatet publike etj.).

Meqenëse ndryshimet e propozuara institucionale kërkojnë kohë të konsiderueshme, mund të vendosen zgjidhje të ndërmjetme për t'i plotësuar nevojat e bizneseve, ndërsa e presin përfundimin e reformave të shërbimit. Organizatat e Shoqërisë Civile mund të luajnë një rol të rëndësishëm në këtë proces duke krijuar zyra të përkohshme të shërbimit në një vend duke bashkëpunuar ngushtë me zyrat komunale dhe institucionet e nivelit qendror që ofrojnë shërbime për NVM-të.

Rekomandimi 2: Vizibiliteti/dukshmëria dhe qasshmëria

Është jetësore që sukcesi i "Zyrave për shërbime në një vend" të jetë i dukshëm dhe plotësisht i qasshëm për qytetarët.

- Zyra për shërbime në një vend duhet të ketë një identitet të fortë, gjegjësisht një identitet vizuel të njohur.
- Zyra duhet të jetë plotësisht e qasshme për të gjithë përdoruesit (pronarët e bizneseve nga komunitetet jo-shumicë, personat me aftësi të kufizuara etj.)
- Duhet të ketë një zonë të dukshme të ekspozimit, si dhe sinjalizime të përshtatshme, në mënyrë që klientët të jenë në dijeni të funksionit të tyre, shërbimeve në dispozicion dhe tërheqjes së saj⁶.
- Ajo duhet të ketë kapacitet për të ofruar shërbime në shumë gjuhë në përputhje me Ligjin për Përdorimin e Gjuhëve në Kosovë dhe praktikat më të mira.

Rekomandimi 3: Bashkëpunimi ndërsektorial dhe organizimi

Sigurimi i një informacioni gjithëpërfshirës dhe të besueshëm për klientët presupozon që ndarja e detyrës midis akterëve të ndryshëm brenda dhe jashtë komunave të jetë i përcaktuar qartë dhe se sistemi i shkëmbimit të informacionit është thjeshtësuar dhe riorganizuar për të siguruar një rrjedhë efektive funksionale.

Bashkëpunimi në mes të departamenteve të institucioneve të ndryshme të përfshira në ofrimin e shërbimeve mbështetëse të sektorit privat është i domosdoshëm për të gjitha procedurat administrative të vendosura në Zyrat për shërbime në një vend. Me qëllim të sigurimit të bashkëpunimit organizativ horizontal dhe vertikal, duhet të studiohen mekanizmat koordinues ndërmjet departamenteve të ndryshme dhe të hartohen procedura përkatëse⁷.

⁶ Countryside Agency, Vendosija e Zyrave për shërbime në një vend, Një doracak i praktikave të mira për lidhjen e shërbimeve në qytetet tregtare, Publikimet e Countryside Agency, dhjetor 2003, website: www.countryside.gov.uk

⁷ Komisioni Evropian, Programi CARDS, Qendrat Informative dhe Zyrat për shërbime në një vend, 2007

Rekomandimi 4: Infrastruktura teknike

Zyrat për shërbime në një vend duhet të aplikojnë teknologjitë e azhurnuara të TI. Sistemet e informacionit të shërbimeve të ndryshme dhe kanalet për shpërndarjen e informacionit duhet të jenë të ndërlidhura për ta lejuar shkëmbimin e sigurt dhe efikas të informacionit.

Është gjithashtu e rëndësishme që zyrat të përdorin mjete të tjera të komunikimit në internet për të siguruar shtrirje të shpejtë në audiencat e synuara (platformat e mediave sociale, adresat elektronike dhe njoftime me SMS, etj.).

Rekomandimi 5: Burimet njerëzore

Sa i përket zgjidhjes së propozuar përmes këtij dokumenti, që nënkupton më shumë zgjerimin e kompetencave të ZRB-ve ekzistuese sesa krijimin e strukturave të reja, është e rëndësishme të sigurohet:

- Zgjerimi i numrit të stafit të ZRB-ve me ekspertizë dhe përvojë që i plotësojnë kërkesat teknike dhe ngarkesat e punës të gjeneruara përmes zgjerimit të portfoliove të zyrës, dhe;
- Zhvillimi dhe shpërndarja e programeve të ndërtimit të kapaciteteve profesionale që do t'i rrisin kompetencat dhe aftësitë e anëtarëve të stafit në ofrimin e shërbimeve shtesë.

Rekomandimi 6: Financimi

Projekti i Zyrave për shërbime në një vend zakonisht përfshin elemente të tilla si vendndodhja e qasshme dhe tërheqëse fizike, infrastruktura e TI, stafi i trajnuar mirë dhe procedurat dhe standardet e vendosura funksionale. Prandaj, financimi është një çështje e rëndësishme për këtë lloj të projektit. Duhet të identifikohen fondet adekuate për funksionimin efikas të " Zyrave për shërbime në një vend ", ndërsa kostoja e këtyre projekteve duhet të llogaritet siç duhet.

Në rastet kur komunat nuk kanë burime për zbatimin e iniciativave të tilla, rekomandohet të kërkohet përkrahja e OSHC-ve lokale dhe komunitetit ndërkombëtar të donatorëve të pranishëm në Kosovë. Megjithatë, edhe në atë rast autoritetet komunale duhet të angazhojnë burime të mjaftueshme për veprimtaritë bazike të zyrave që minimalisht përfshijnë pagat e stafit, hapësirën e zyrave dhe kostot operacionale. Këto kosto duhet të përfshihen në buxhetet vjetore komunale.

Rekomandimi 7: Marrja e mbështetjes publike

Meqë kjo ndërhyrje përfshin angazhimin e shumë akterëve (institucionet dhe agjencitë në nivel qendror dhe lokal, shoqërinë civile, qytetarët, komunitetet shumicë dhe jo-shumicë, etj) është e rëndësishme që përfituesit e drejtpërdrejtë, vendimmarrësit dhe publiku më i gjerë të informohen për përfitimet e Zyrave për shërbime në një vend, në mënyrë që iniciativa të marrë mbështetje të fortë politike dhe të komunitetit. Në këtë drejtim, duhet të zhvillohet një strategji e qartë e komunikimit dhe e shpërndarjes.

5. Literatura

Raport mbi NVM-të në Kosovë, Programi për promovimin e NVM-ve në Kosovë - KOSME, 2014

Doracak për themelimin e një zyre për shërbime në një vend dhe praktikave të mira nga rasti i komunës së Kamenicës, Helvetas, Zyra Zvicerane për Bashkëpunim, Kosovë, 2012

Qendrat Informative dhe Zyrat për Shërbime në një vend, Programi EU CARDS, 2007

Rishikimi i konkurrencës komunale (MCR) – Matja e konkurrencës së komunave në Kosovë, Programi i Kosovës për Promovimin e NVM-ve – KOSME, 2016

Nga shiriti i kuq në shirit të mençur – Thjeshtësimi administrativ në vendet e OECD, OECD, 2003

Transformimi i përvojës së qytetarëve – Zyrat për Shërbime në një vend për shërbime publike, PricewaterhouseCoopers, 2014