



BASHKIA
TIRANË

Mbi cilësinë e shërbimit në Sektorin e Informimit dhe Shërbimeve për Qytetarët

Raport i sondazhit



Nëntor, 2017

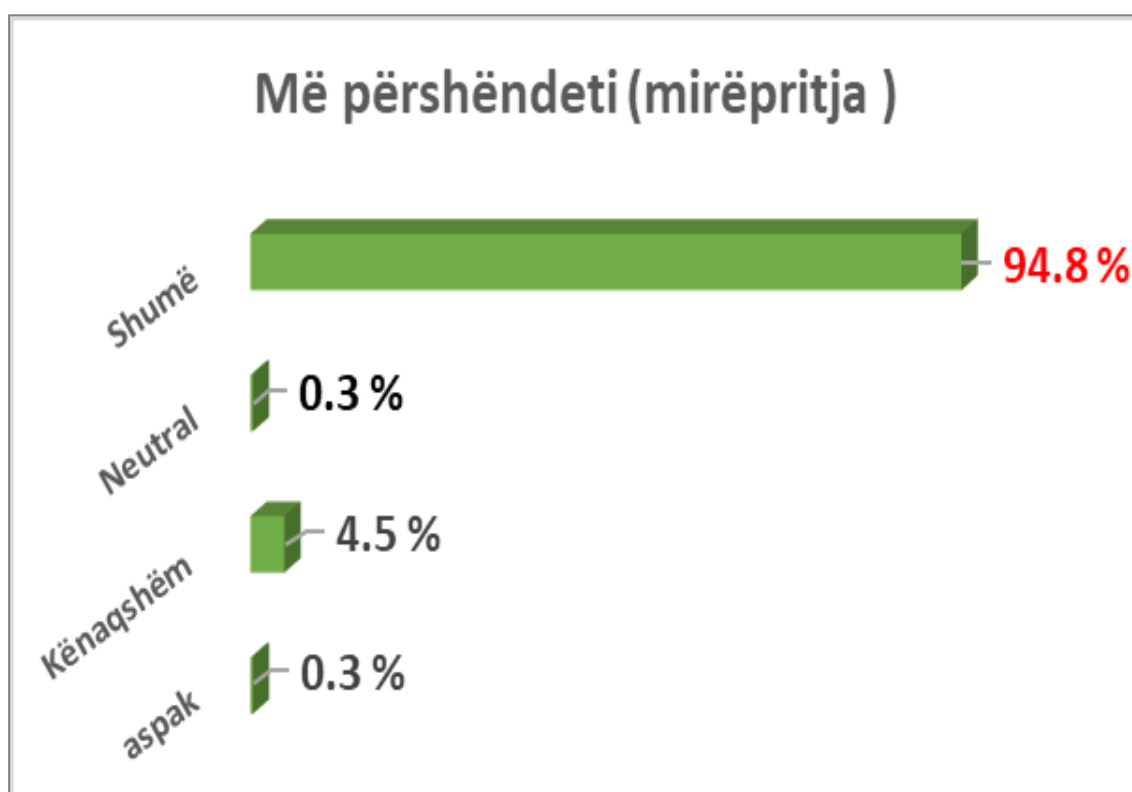
<i>Grafiku 1. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me përshëndetjen, mirëpritjen nga ana e stafit të SISHQ-së.....</i>	<i>3</i>
<i>Grafiku 2. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me etikën në komunikim.....</i>	<i>4</i>
<i>Grafiku 3. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me qëndrimin (posturën) korrekte nga ana e stafit të SISHQ-së.....</i>	<i>4</i>
<i>Grafiku 4. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me konfidencialitetin.....</i>	<i>5</i>
<i>Grafiku 5. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me shërbimin e shpejtë.....</i>	<i>5</i>
<i>Grafiku 6. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me përqendrimin në punë të stafit të SISHQ-së..</i>	<i>6</i>
<i>Grafiku 7. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me zotërimin e njohurive nga ana e stafit të SISHQ-së.....</i>	<i>6</i>
<i>Grafiku 8. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me respektimin e të drejtave nga ana e stafit të SISHQ-së.....</i>	<i>7</i>

REZULTATET E SONDAZHIT

Nëpërmjet grafikëve, ky raport pasqyron rezultatet kryesore në total të sondazhit, ku secili zë i grafikëve të mëposhtëm shënon të dhënat e intervistave të kryera përmes pyetësorit përkatës, gjatë procesit të vjeljes së mendimit qytetar.

Ky sondazh, sipas qëllimit dhe objektivave të tij, evidentoi çështjet e mëposhtme.

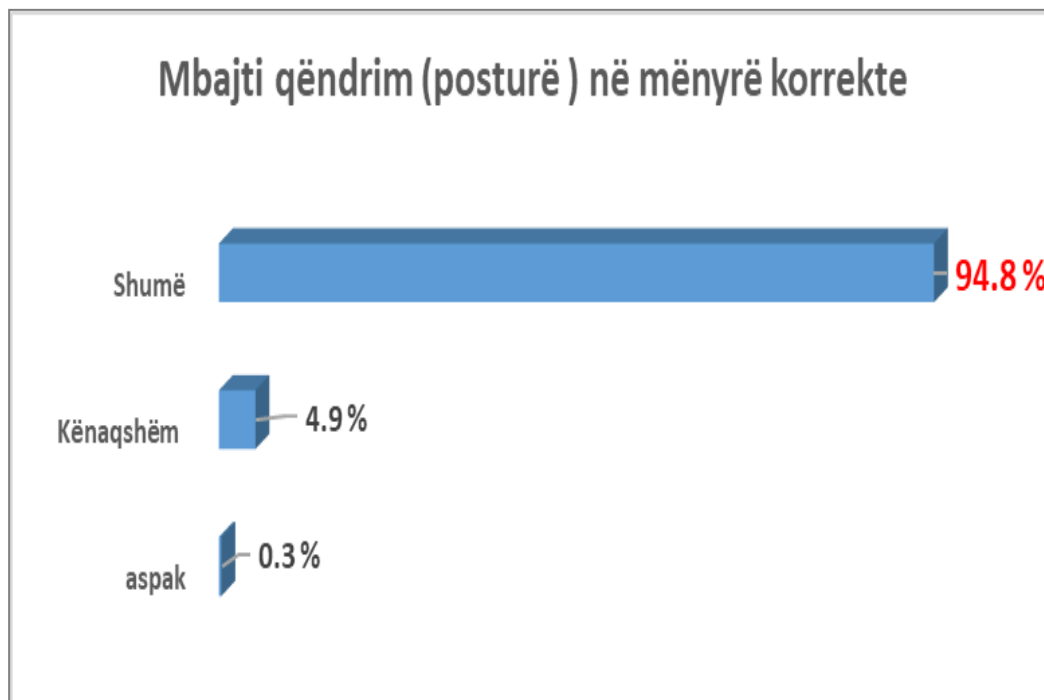
Grafiku 1. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me përshëndetjen, mirëpritjen nga ana e stafit të SISHQ-së



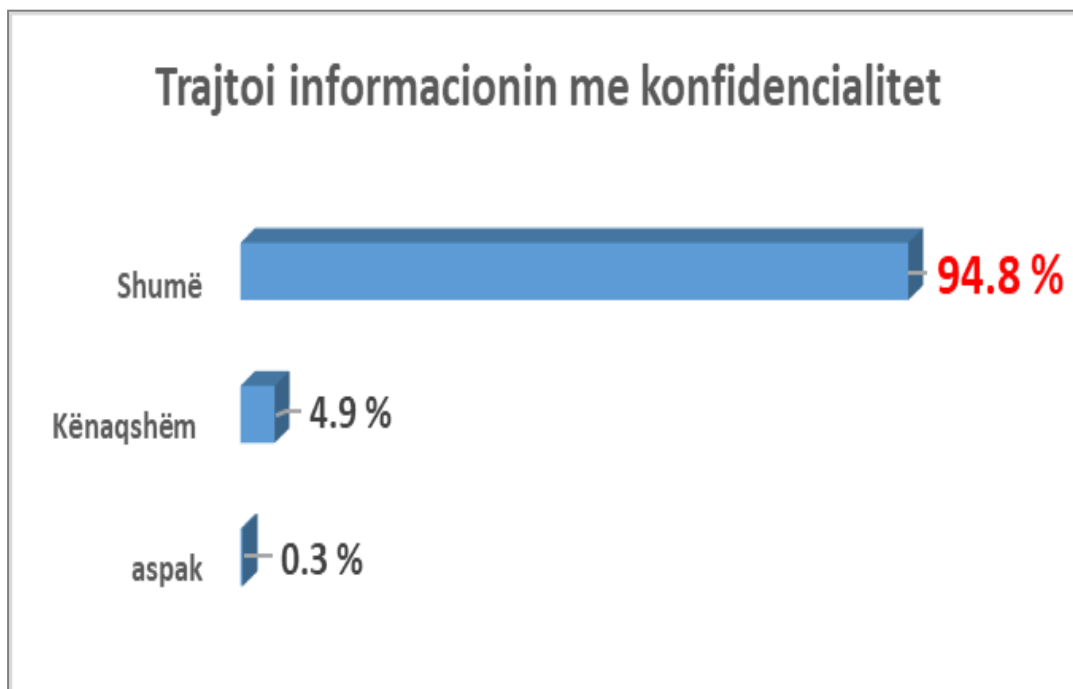
Grafiku 2. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me etikën në komunikim



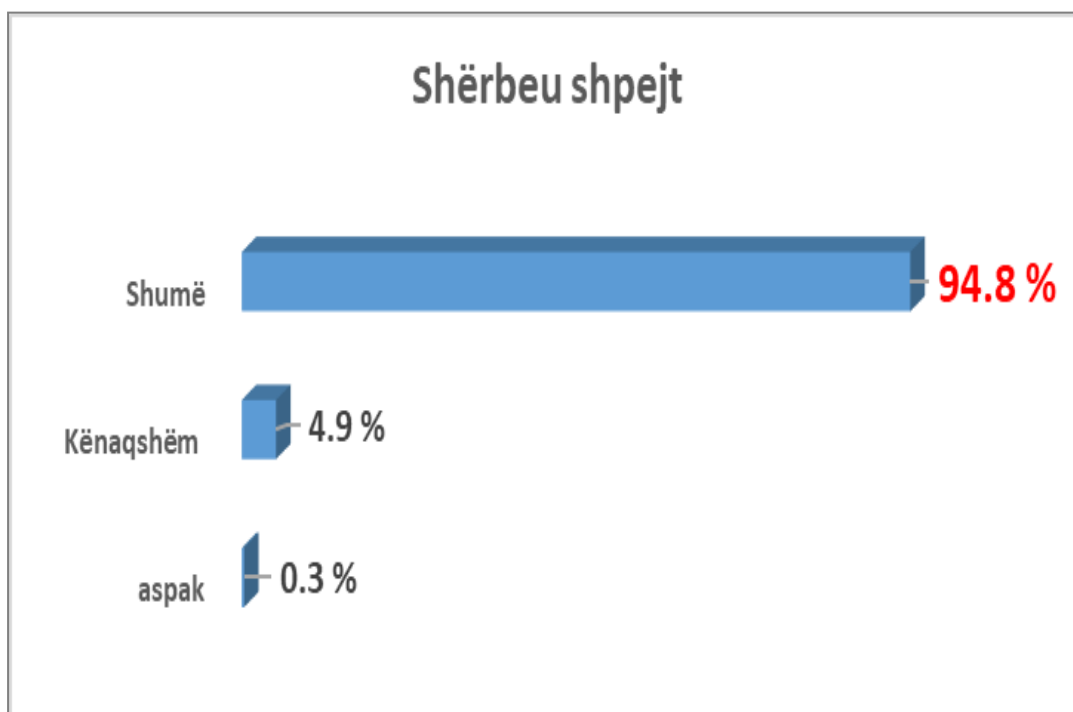
Grafiku 3. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me qëndrimin (posturën) korrekte nga ana e stafit të SISHQ-së



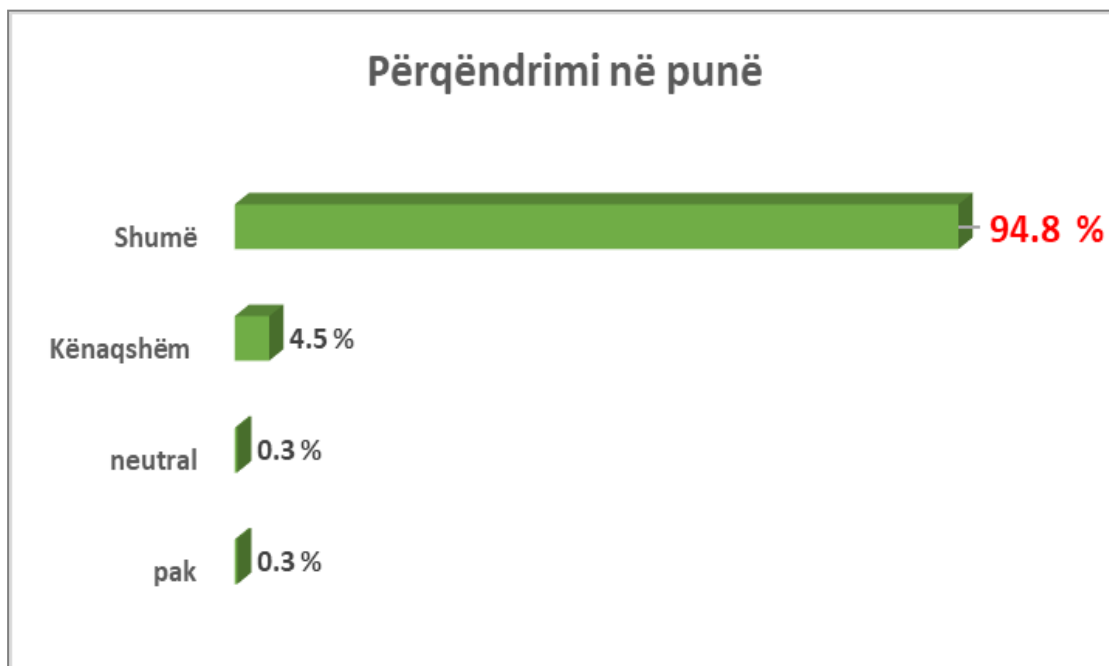
Grafiku 4. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me konfidencialitetin



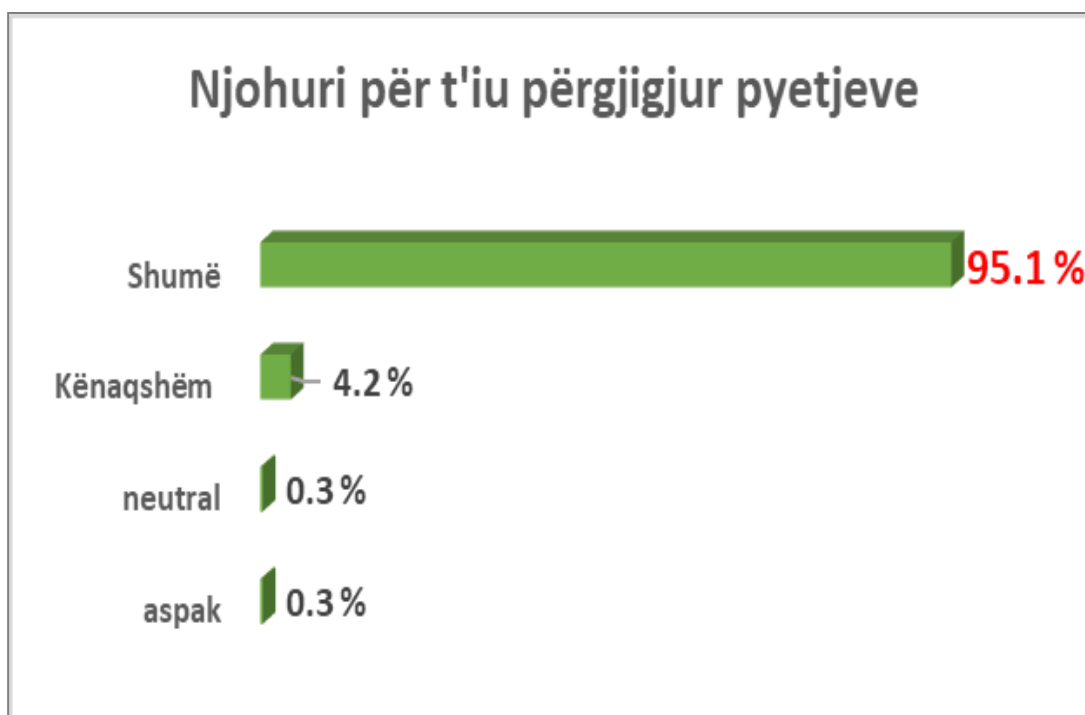
Grafiku 5. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me shërbimin e shpejtë



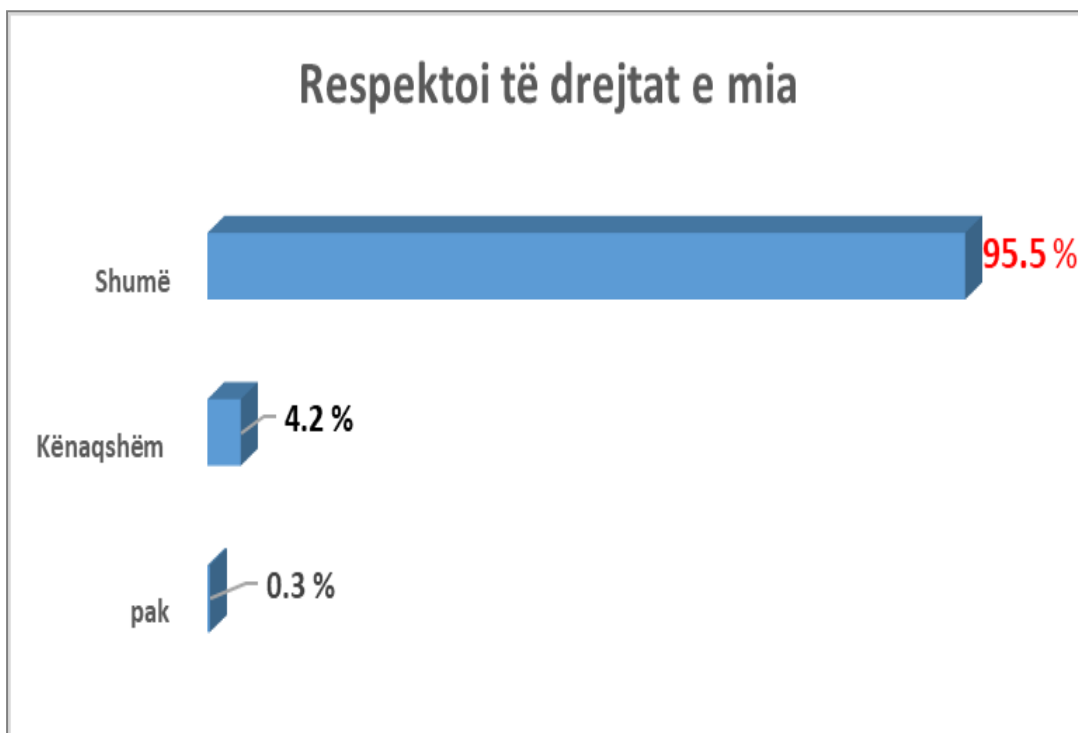
Grafiku 6. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me përqendrimin në punë të stafit të SISHQ-së



Grafiku 7. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me zotërimin e njohurive nga ana e stafit të SISHQ-së



Grafiku 8. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me respektimin e të drejtave nga ana e stafit të SISHQ-së



PYETËSORI I SONDAZHIT



DREJTORIA E PËRGJITHSHME E KOMUNIKIMIT DHE MARRËDHËNIEVE ME PUBLIKUN
DREJTORIA E KOMUNIKIMIT ME QYTETARËT
SEKTORI I OPINIONEVE QYTETARE

PYETËSOR PËR MATJEN E CILËSISË SË SHËRBIMIT NË SEKTORIN E INFORMIMIT DHE SHËRBIMEVE PËR QYTETARËT

Nr. i pyetësorit _____

Tiranë, më _____ 2017

SEKSIONI I: Të dhëna personale

<i>Emri i qytetarit (opsionale)</i>										
<i>Sporteli ku ka marrë shërbim</i>	Arkë	Informacion	3	4	5	6	7	8	9	10

SEKSIONI II:

P1. Shprehni qëndrimin tuaj në lidhje me etikën e komunikimit dhe profesionalizmin e specialistes në sportelet e Bashkisë së Tiranës.

Nr.	Vlerësimi Specialistja	Aspak	Pak	I/E pavendosur (neutral)	Kënaqshëm	Shumë
1	Më përshëndeti (mirëpritja)					
2	Pasqyroj etikë në komunikim					
3	Mbajti qëndrim (posturë) në mënyrë korrekte					
4	Trajtoi informacionin me konfidencialitet					
5	Shërbeu shpejt					
6	Ishte e përqendruar në punë					
7	Kishte njohuritë për t'iu përgjigjur pyetjeve					
8	Respektoi të drejtat e mia					

P2. Gjatë kohës që pritët radhën, çfarë përshtypje krijuat mbi mënyrën e shërbimit në këtë zyrë?

P3. Komente: _____

Ky pyetësor organizohet nga Bashkia e Tiranës dhe ka për qëllim matjen e cilësisë së shërbimit për qytetarët në sportelet e shërbimit për qytetarët. Ju sigurojmë që të dhënat tuaja janë për qëllim studimi dhe në përputhje me ligjin nr. 119/2014 "Për të drejtën e informimit" dhe ligjin nr. 120/2014 "Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr. 9887, datë 10.3.2008, "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar". Ju falënderojmë për kohën që i kushtuat plotësisht të këtij pyetësori dhe për mendimet që ndatë me ne, me vlerë për përmirësimin e shërbimeve ndaj qytetarëve të Tiranës.