



BASHKIA  
TIRANË

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

Raport i sondazhit



Shtator, 2017

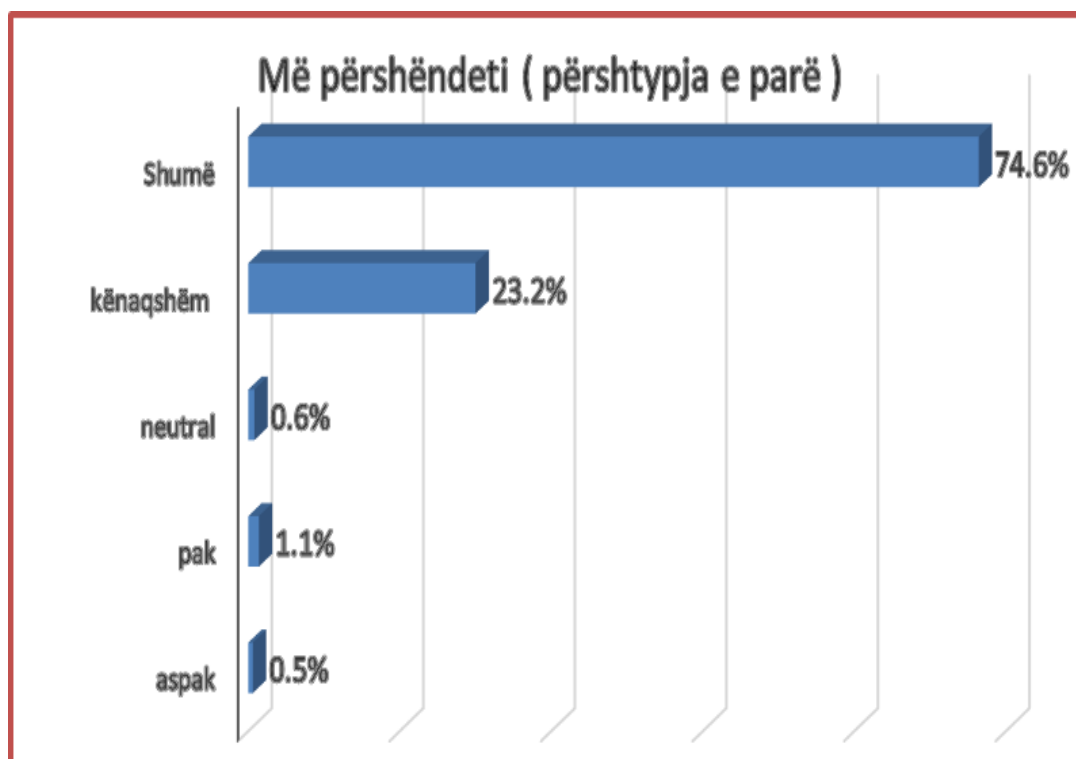
|   |          |
|---|----------|
| <i>Grafiku 1. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me përshëndetjen, mirëpritjen nga ana e stafit të SISHQ-së.....</i>    | <i>3</i> |
| <i>Grafiku 2. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me etikën në komunikim.....</i>  | <i>4</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.

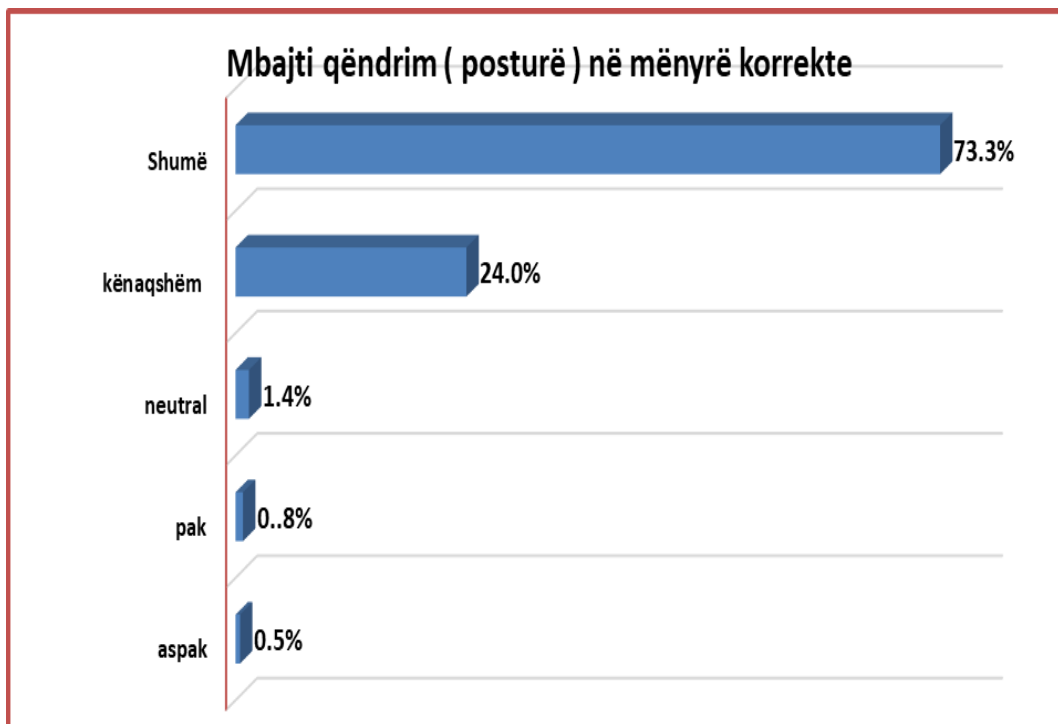
*Grafiku 1. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me përshëndetjen, mirëpritjen nga ana e stafit të SISHQ-së*



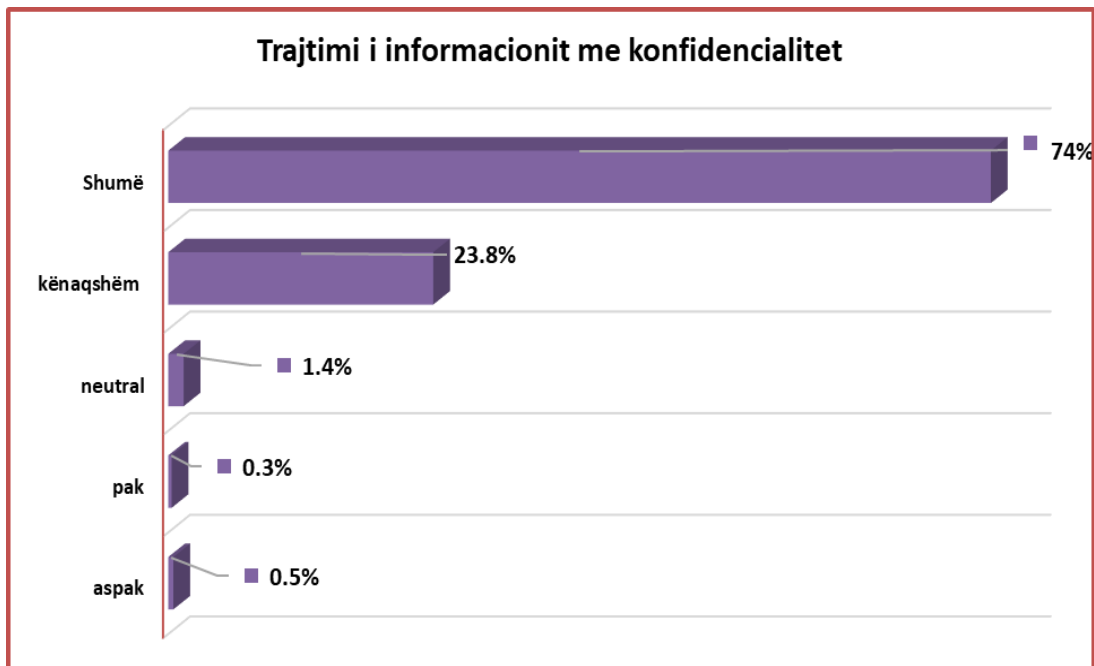
*Grafiku 2. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me etikën në komunikim*



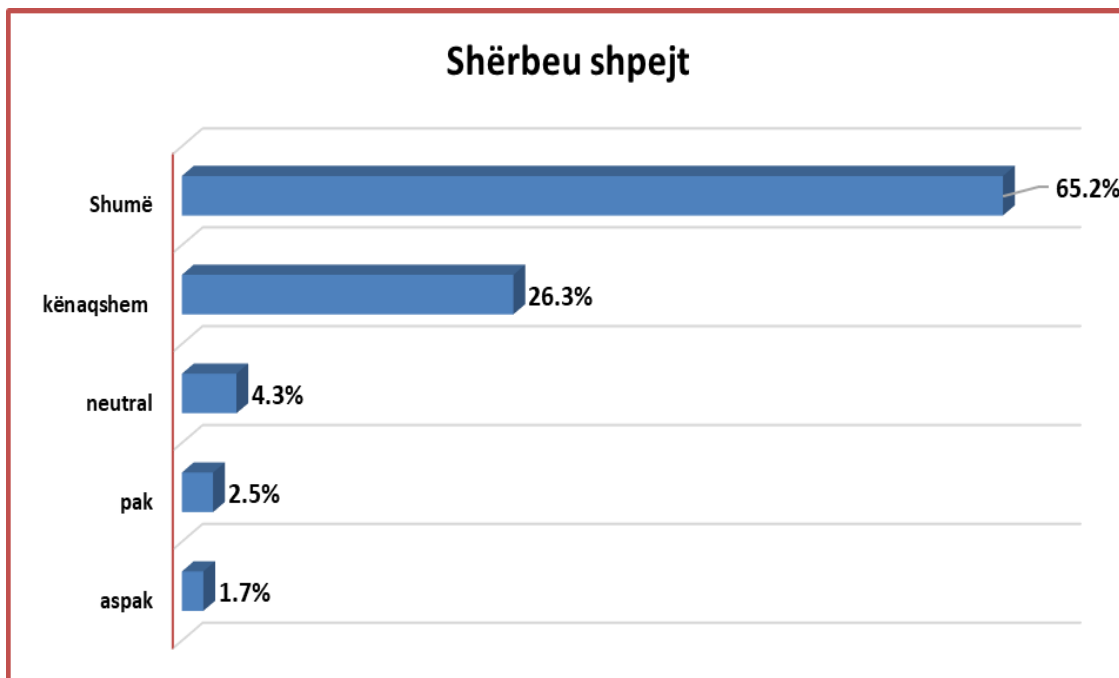
*Grafiku 3. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me qëndrimin (posturën) korrekte nga ana e stafit të SISHQ-së*



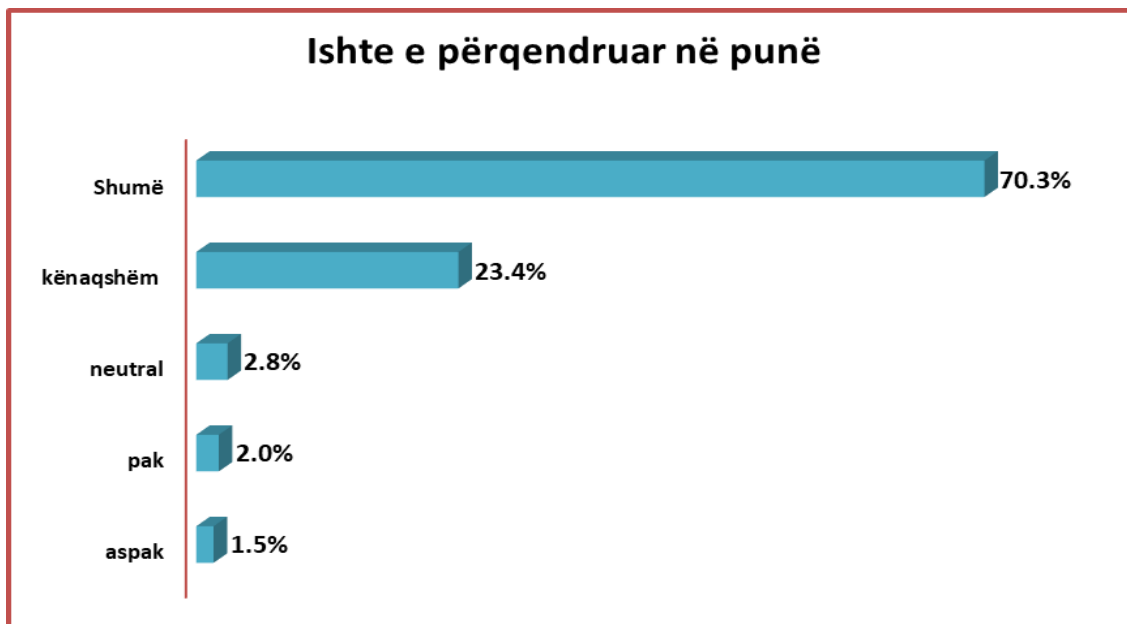
*Grafiku 4. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me konfidencialitetin*



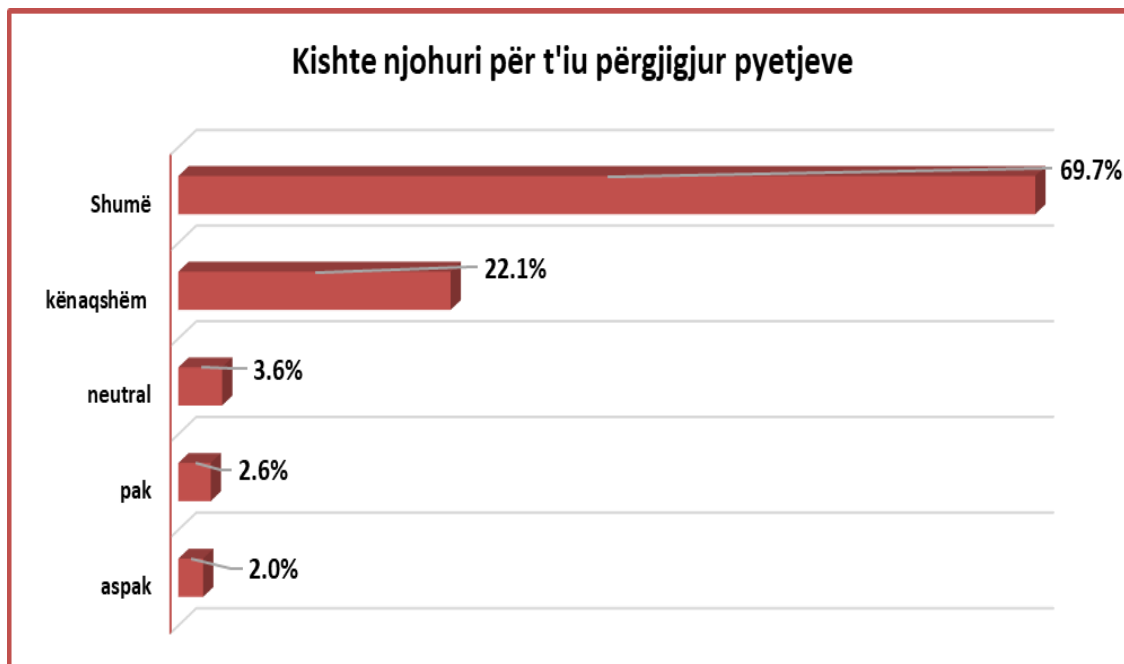
*Grafiku 5. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me shërbimin e shpejtë*



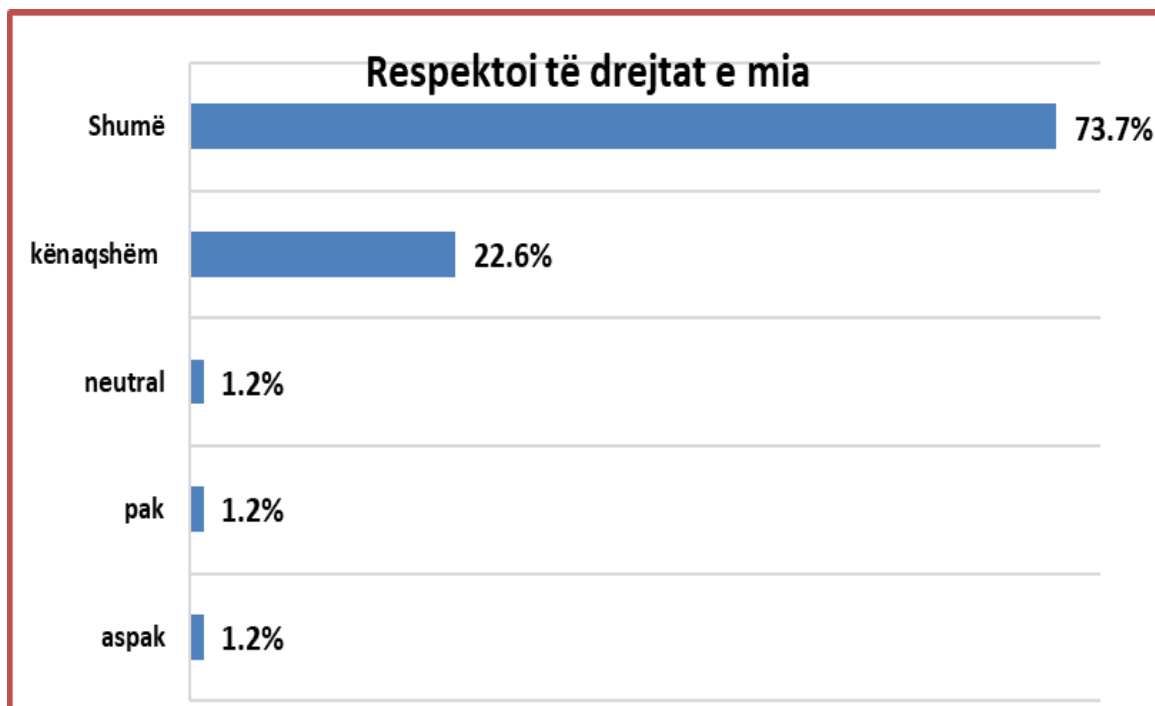
*Grafiku 6. Vlerësimi për sportelet e Bashkisë së Tiranës, në lidhje me përqendrimin në punë të stafit të SISHQ-së*



*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. | Specialistja                                  | Vlerësimi | 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.*