BASHKIA
TIRANË

Për shërbimin në sportelet e Sektorit të Komunikimit dhe Pritjes së Qytetarit

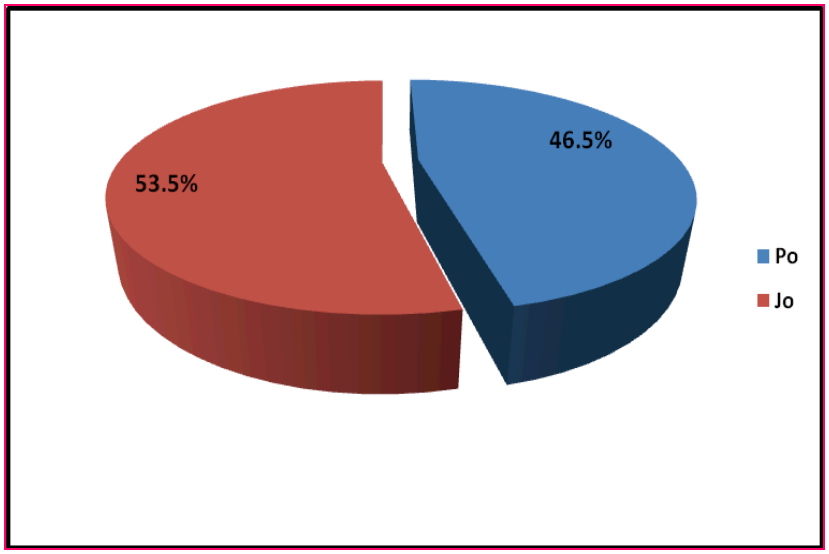
Sondazh

Shtator, 2015

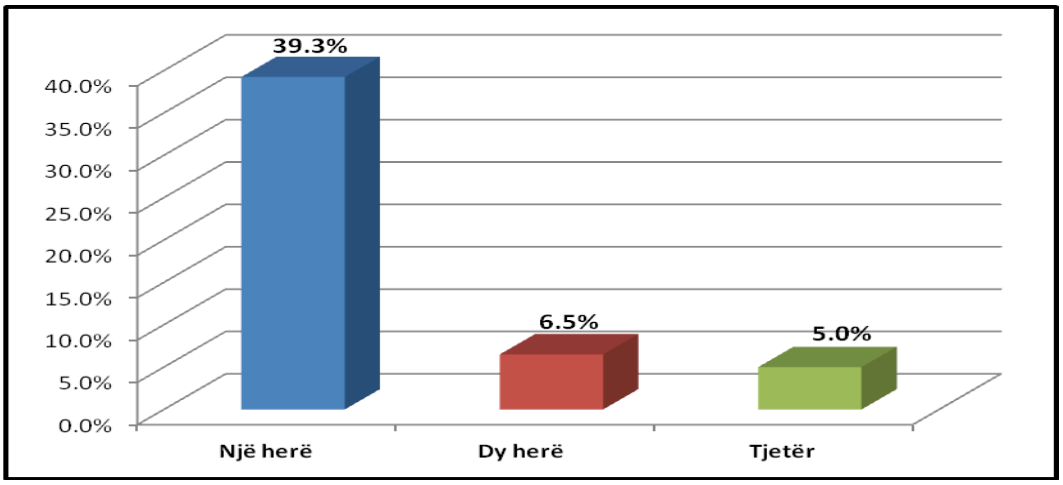
REZULTATET E SONDAZHIT[1]

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 intervistave ballë për ballë me qytetarët, gjatë procesit të vjeljes së mendimit qytetar lidhur me cilësinë dhe shërbimin e specialisteve në sportel.

1. ***Eshtë hera e parë që paraqiteni pranë sporteleve të Bashksië së Tiranës?***

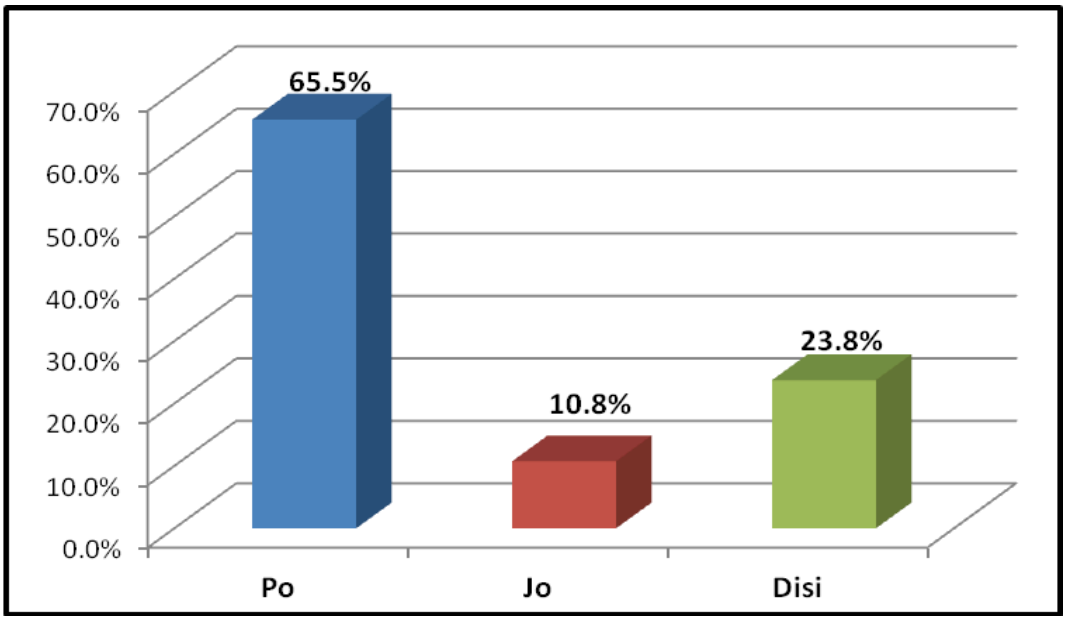


2. ***Sa herë jeni paraqitur për të njëjtën çështje?***

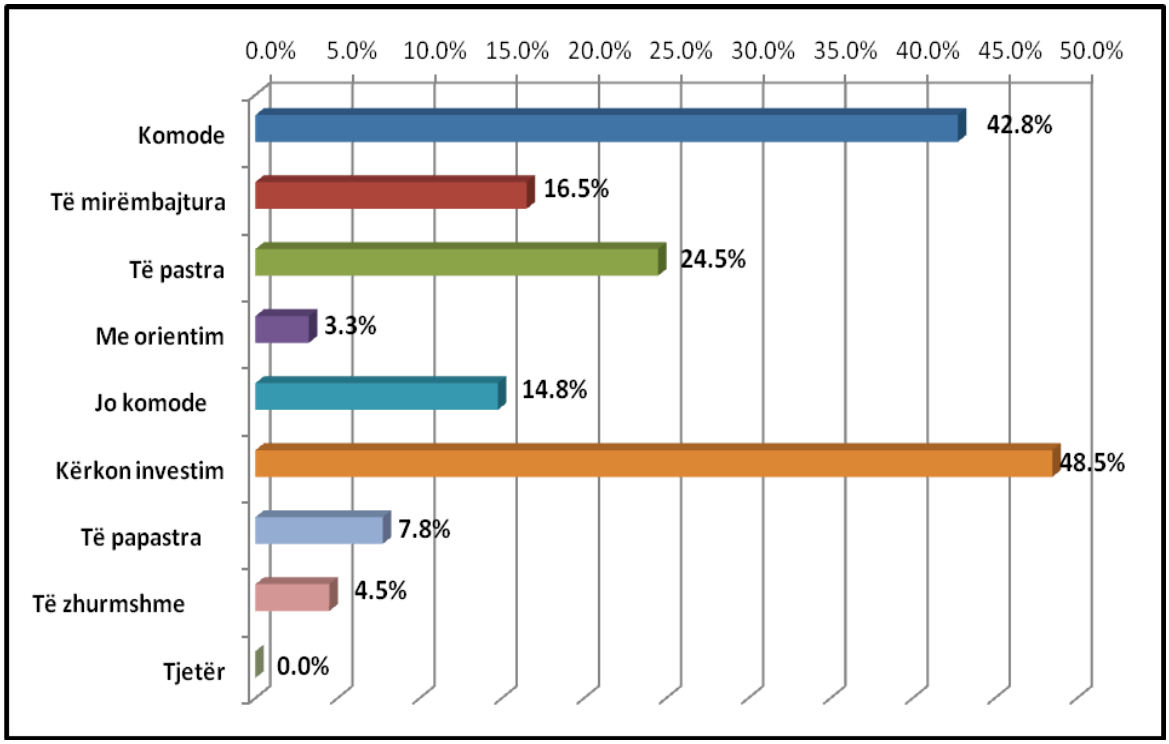


[1] ***Rezultati në grafikë dhe tabela, i paraqitur në këtë raport, si shumë totale mund të mos jetë i barabartë me 100% për shkak të mundësisë për të zgjedhur më shumë se një alternativë brenda të njëjtës pyetje dhe/ose si pasojë e rrumbullakosjes së shifrave.***

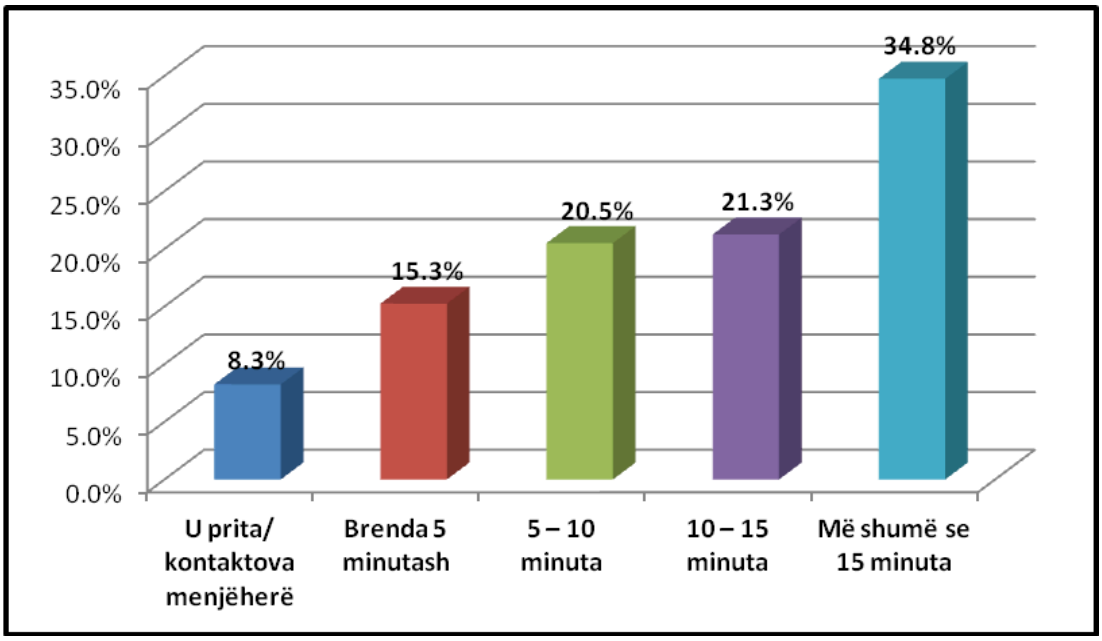
3. *A mendoni se Bashkia e Tiranës ka një sistem të mirë organizuar shërbimi për qytetarët?*



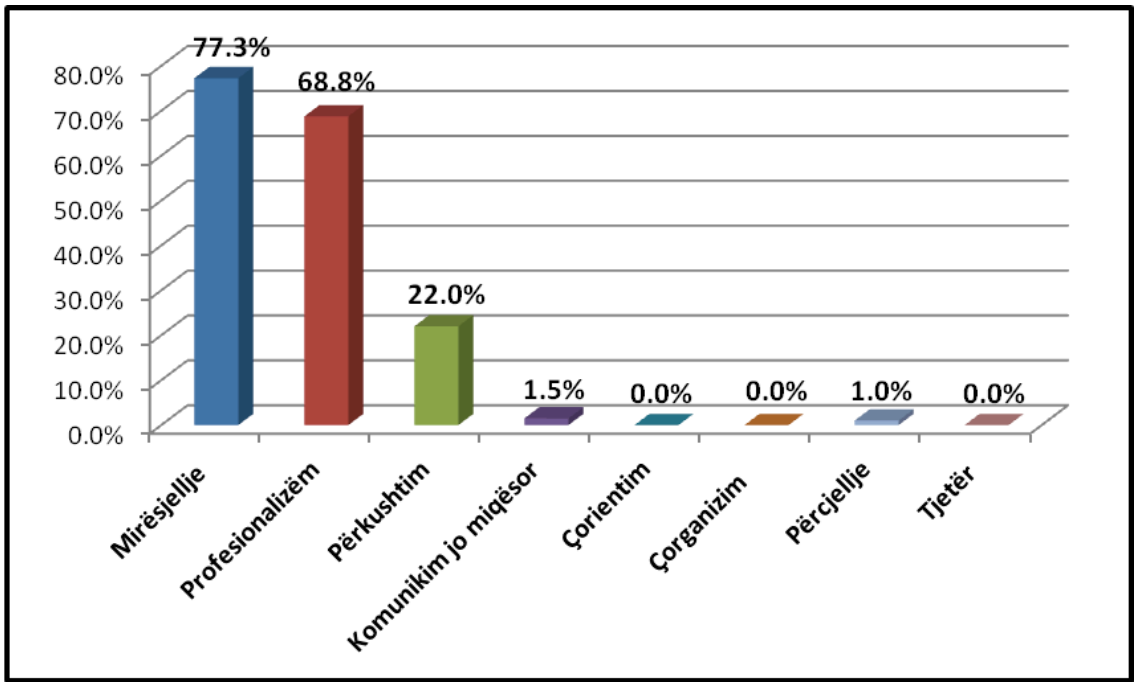
4. *Si i vlerësoni mjediset e zyrës së shërbimeve për qytetarët?*



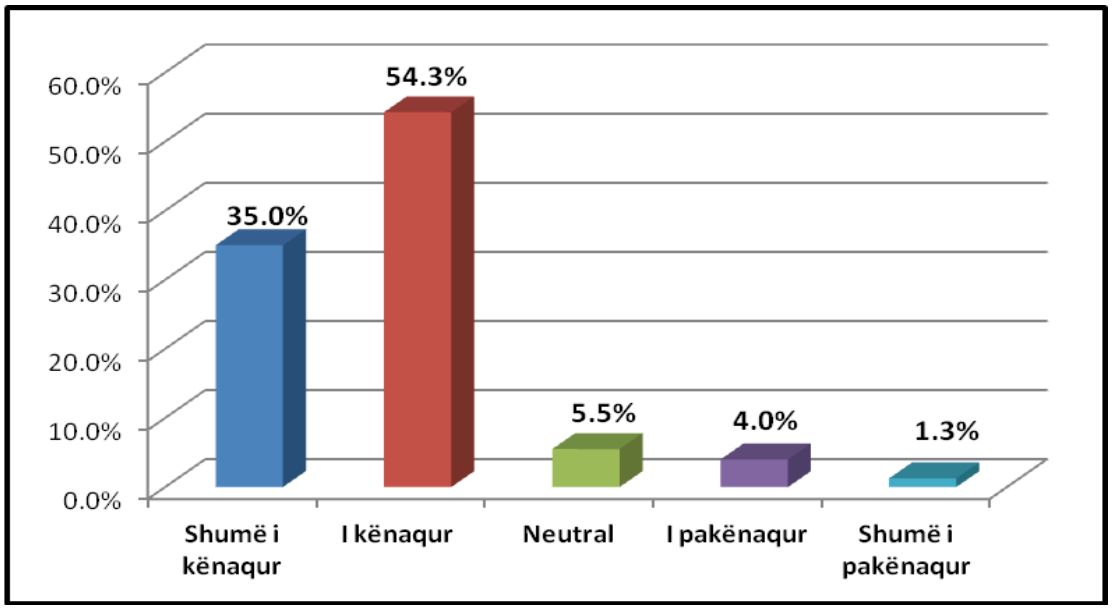
5. *Sa gjatë keni pritur në radhë për të kontaktuar me specialistin e sportelit të shërbimit?*



6. *Çfarë vërejtët në sjelljen e specialistes së sportelit?*



7. ***Sa të kënaqur jeni nga mënyra e trajtimit të çështjes tuaj në sportelin e shërbimit?***



PYETËSORI I SONDAZHIT

BASHKIA TIRANË

DREJTORIA E MARRËDHËNIEVE ME PUBLIKUN
SEKTORI I ZËRIT TË QYTETARIT

Pyetësor për shërbimin në sportelet e Sektorit të Komunikimit dhe Pritjes së Qytetarit (SKPQ)

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 se të dhënat që do jepni janë krejtësisht për qëllim studimi dhe të ruajtura nga ligji mbi konfidencialitetin.

1. Është hera e parë që vini në mjediset e zyrës së shërbimit për qytetarët?

☐ PO ☐ JO

2. *(Nëse jeni përgjigjur me "JO" tek pyetja e parë)* Sa herë jeni paraqitur për të njëjtin problem/ çështje?

☐ Një herë ☐ Dy herë ☐ Tjetër _____

3. A mendoni se Bashkia e Tiranës ka një sistem të organizuar shërbimi për qytetarët?

☐ PO ☐ JO ☐ Disi

4. Si i vlerësoni mjediset e zyrës së shërbimeve për qytetarët? *(mund të zgjidhni disa nga alternativat)*

☐ Komode ☐ Të mirëmbajtura ☐ Të pastra ☐ Me orientim
☐ Jo komode ☐ Kërkon investim ☐ Të papastra ☐ Të zhurmshme
☐ Tjetër_____

5. Sa gjatë keni pritur në radhë për të kontaktuar me specialistin e sportelit të shërbimit?

☐ U prita/ kontaktova menjëherë ☐ Brenda 5 minutash
☐ 5 – 10 minuta ☐ 10 – 15 minuta
☐ Më shumë se 15 minuta

6. Në cilin sportel e morët shërbimin?

☐ Urbanistika (7, 8) ___ ☐ Shërbime të tjera (2, 3, 4, 5, 6)____ ☐ Arka (1)____

7. Në sjelljen e specialistit në sportel in e shërbimit vërejtët: *(mund të zgjidhni disa nga alternativat)*

☐ Mirësjellje ☐ Profesionalizëm ☐ Përkushtim
☐ Komunikim jo miqësor ☐ Çorientim ☐ Çorganizim ☐ Përcjellje
☐ Tjetër _____

8. A jeni të kënaqur nga mënyra e trajtimit të çështjes tuaj në sportelin e shërbimit?

☐ Shumë i kënaqur ☐ I kënaqur ☐ Neutral
☐ I pakënaqur ☐ Shumë i pakënaqur

9. Çfarë sugjeroni të ndryshojë në mënyrën e ofrimit të shërbimit?

_____
_____

Ju faleminderit për opinionin tuaj. Vlerësojmë mendimin tuaj të sinqertë dhe ju sigurojmë që mendimi juaj do të merret në konsideratë për një shërbim sa më të kulturuar, profesional, duke i shërbyer sa më mirë qytetarëve.