

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

Raport përmbledhës i sondazhit



Janar, 2019

<b>Përmbajtja</b>	Faqe
<b>Rezultatet e sondazhit .....</b>	<b>3</b>
<b>ANEKS 1 – Pyetësi i sondazhit .....</b>	<b>11</b>

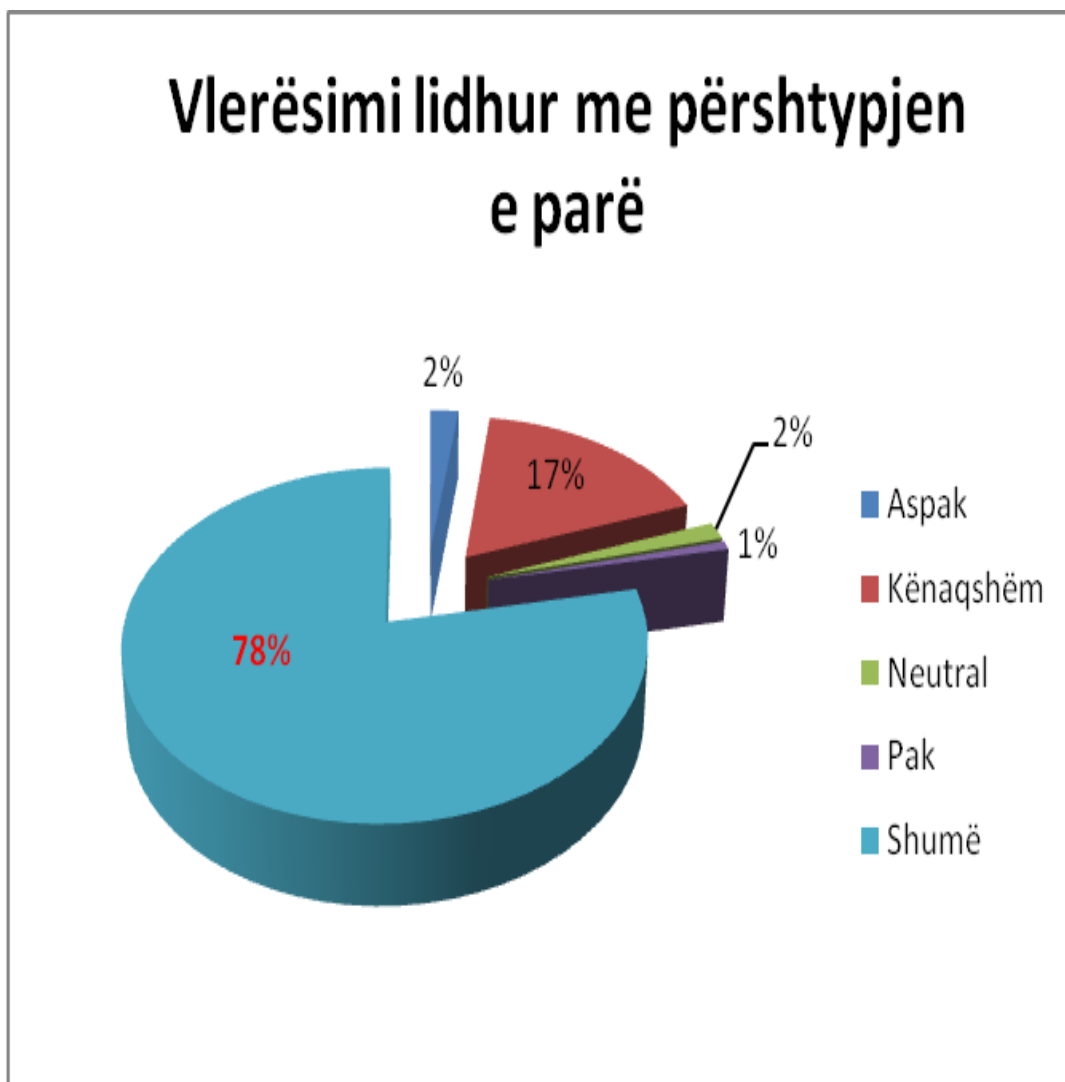
<b>Përmbajtja e tabelave</b>	Faqe
<i>Grafik 1. Përshlypja mbi mirëpritjen në sportel.....</i>	<i>3</i>
<i>Grafik 2. Komunikimi etik.....</i>	<i>4</i>
<i>Grafik 3. Qëndrimi (postura) në mënyrë korrekte .....</i>	<i>5</i>
<i>Grafik 4. Konfidencialiteti i të dhënave në sportel .....</i>	<i>6</i>
<i>Grafik 5. Shpejtësia e shërbimit në sportel.....</i>	<i>7</i>
<i>Grafik 6. Përqendrimi në punë .....</i>	<i>8</i>
<i>Grafik 7. Zotërimi i njohurive për t’iu përgjigjur pyetjeve.....</i>	<i>9</i>
<i>Grafik 8. Respektimi i të drejtave .....</i>	<i>10</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, për të matur cilësinë e shërbimit që ofrohet nga punonjësit e Bashkisë Tiranë në Sektorin e Informimit dhe Shërbimeve për Qytetarët, evidentoi çështjet e mëposhtme:

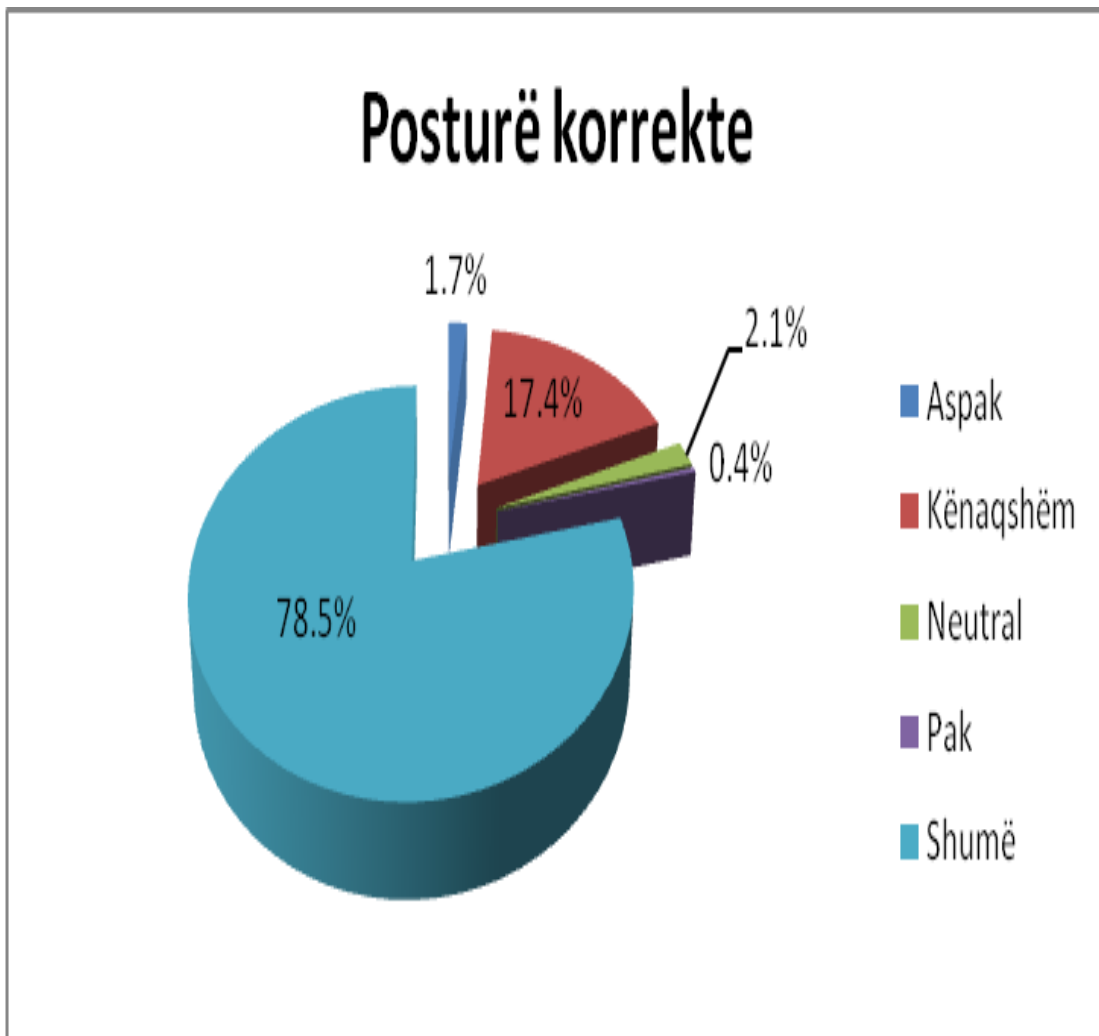
*Grafik 1. Përshtypja mbi mirëpritjen në sportel*



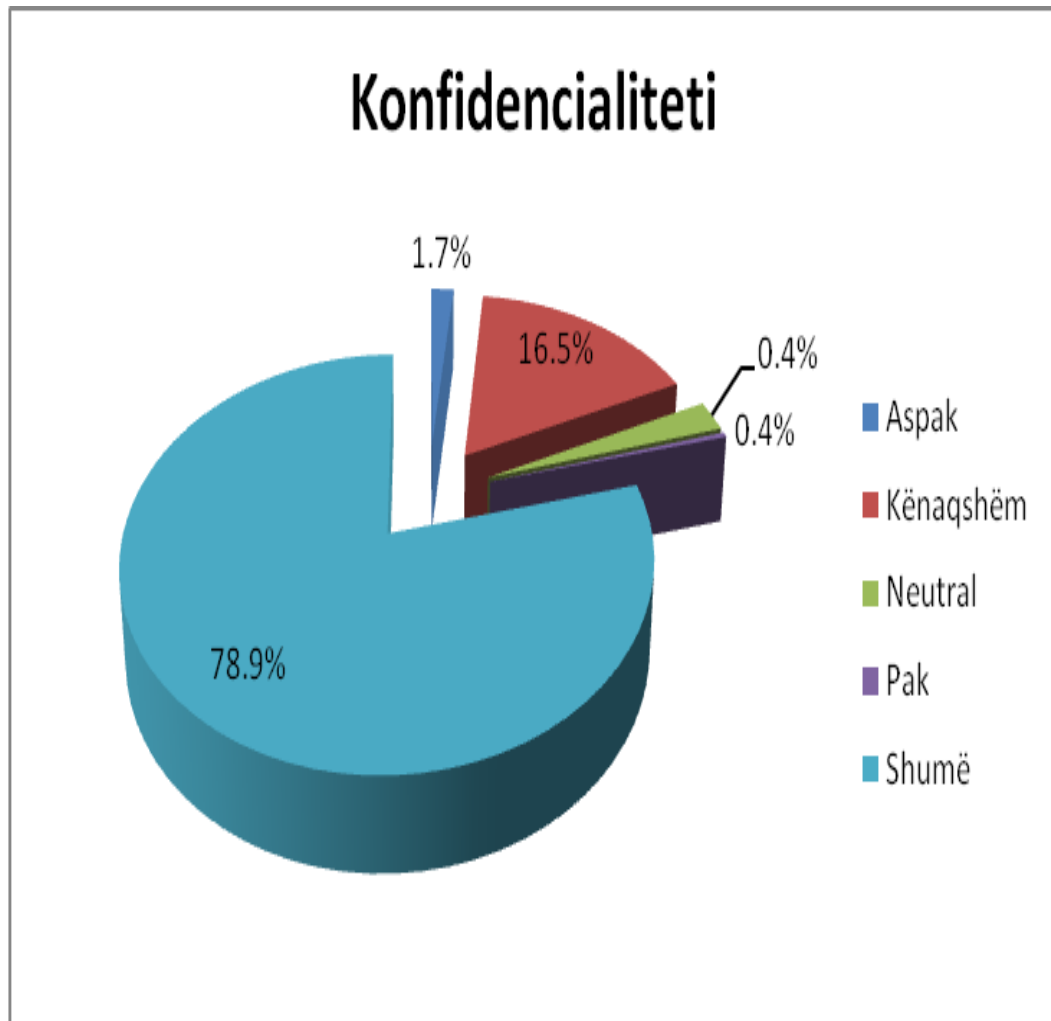
Grafik 2. Komunikimi etik



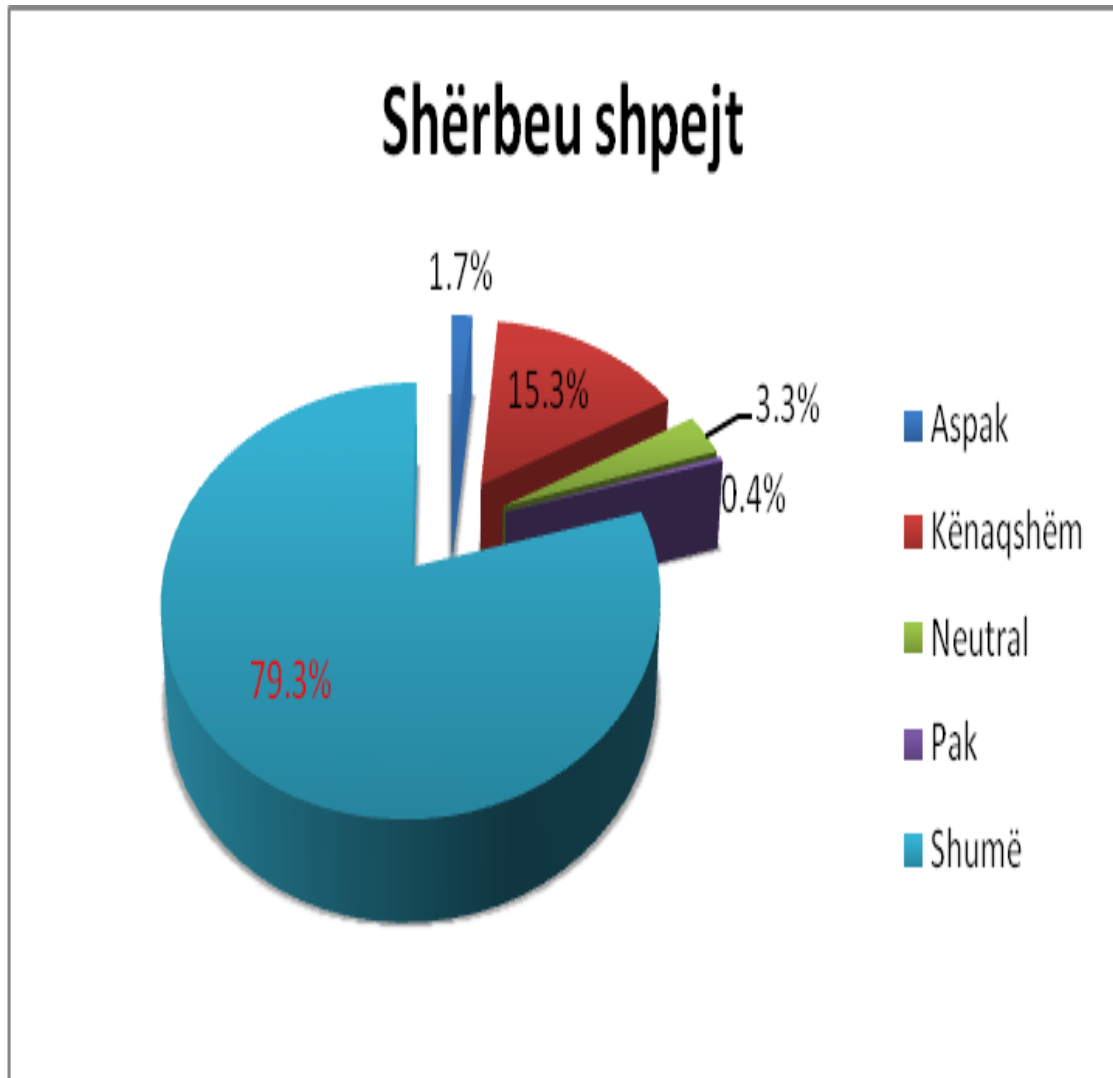
Grafik 3. Qëndrimi (postura) në mënyrë korrekte



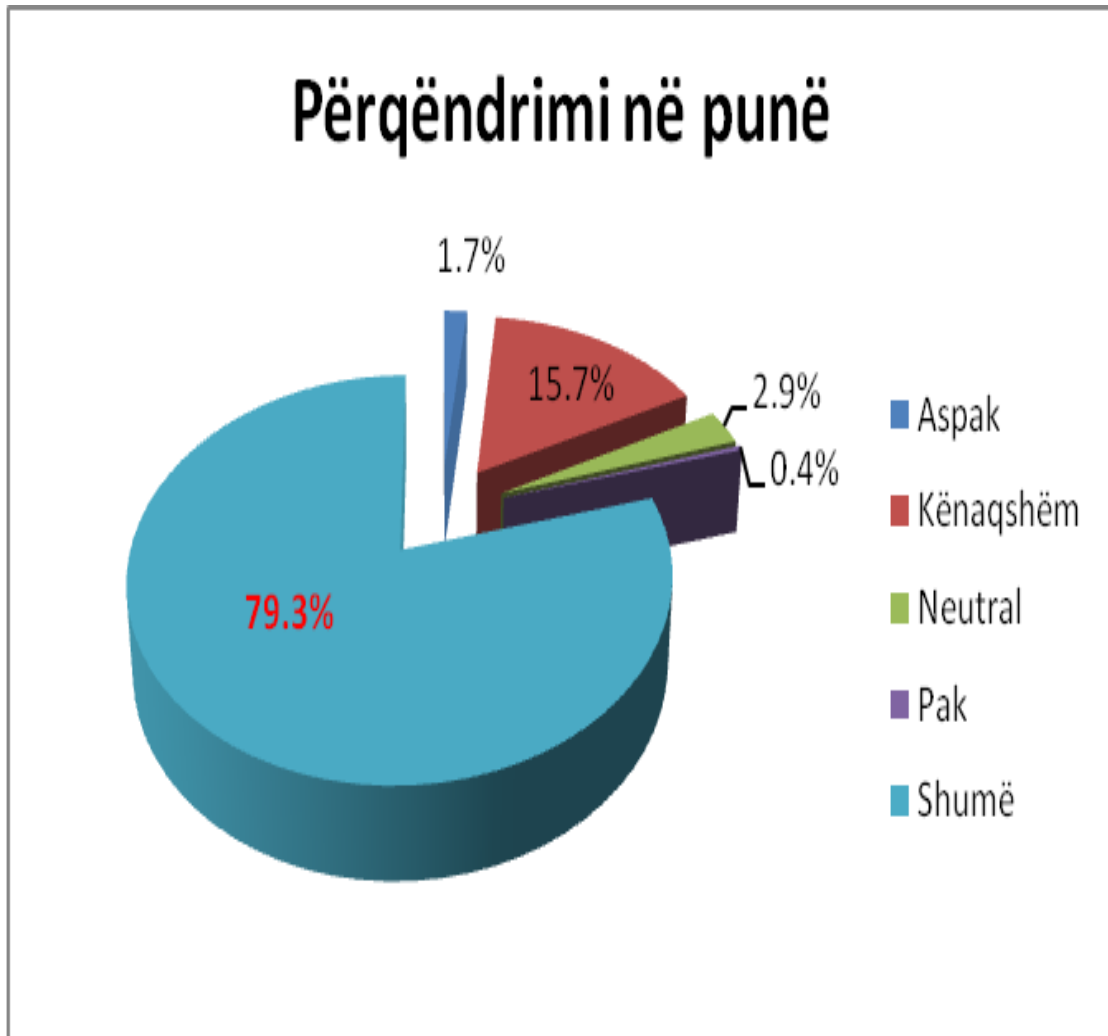
*Grafik 4. Konfidencialiteti i të dhënave në sportel*



Grafik 5. Shpejtësia e shërbimit në sportel

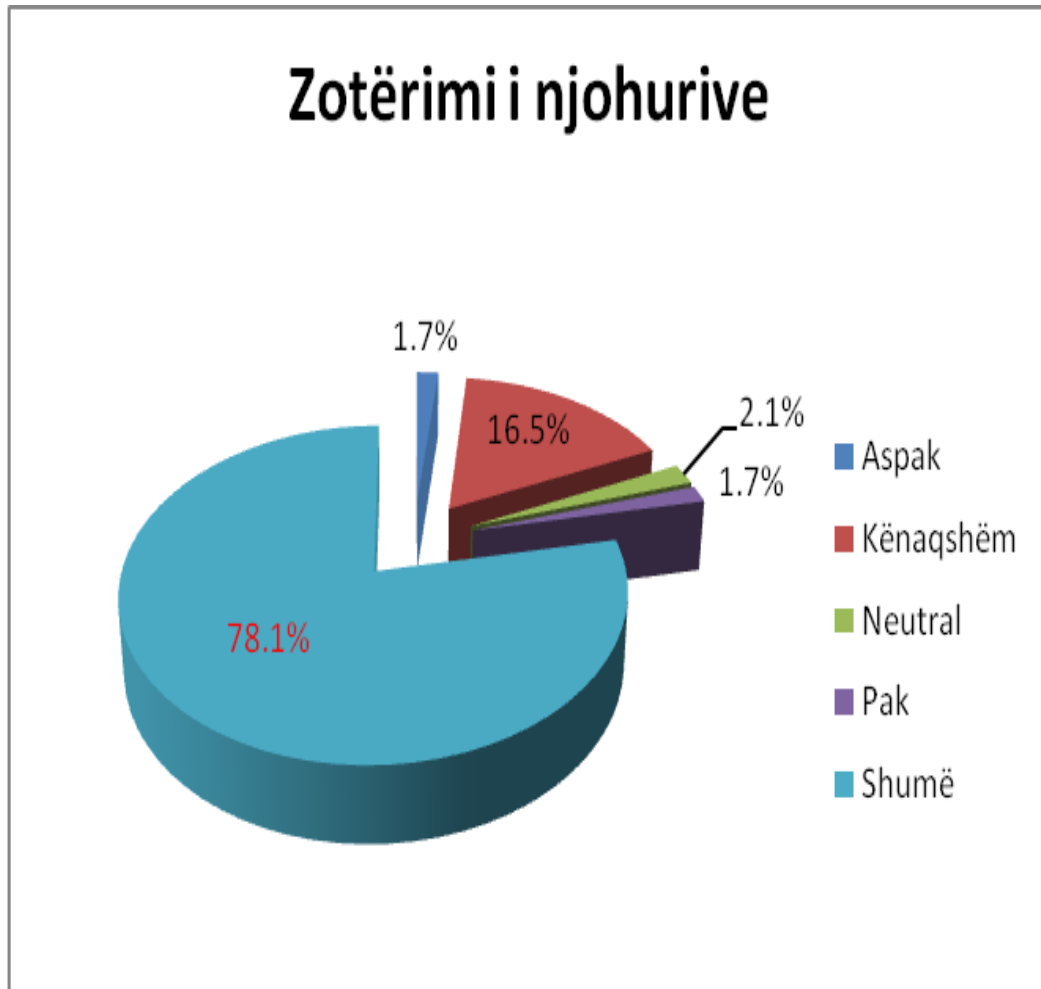


Grafik 6. Përqëndrimi në punë

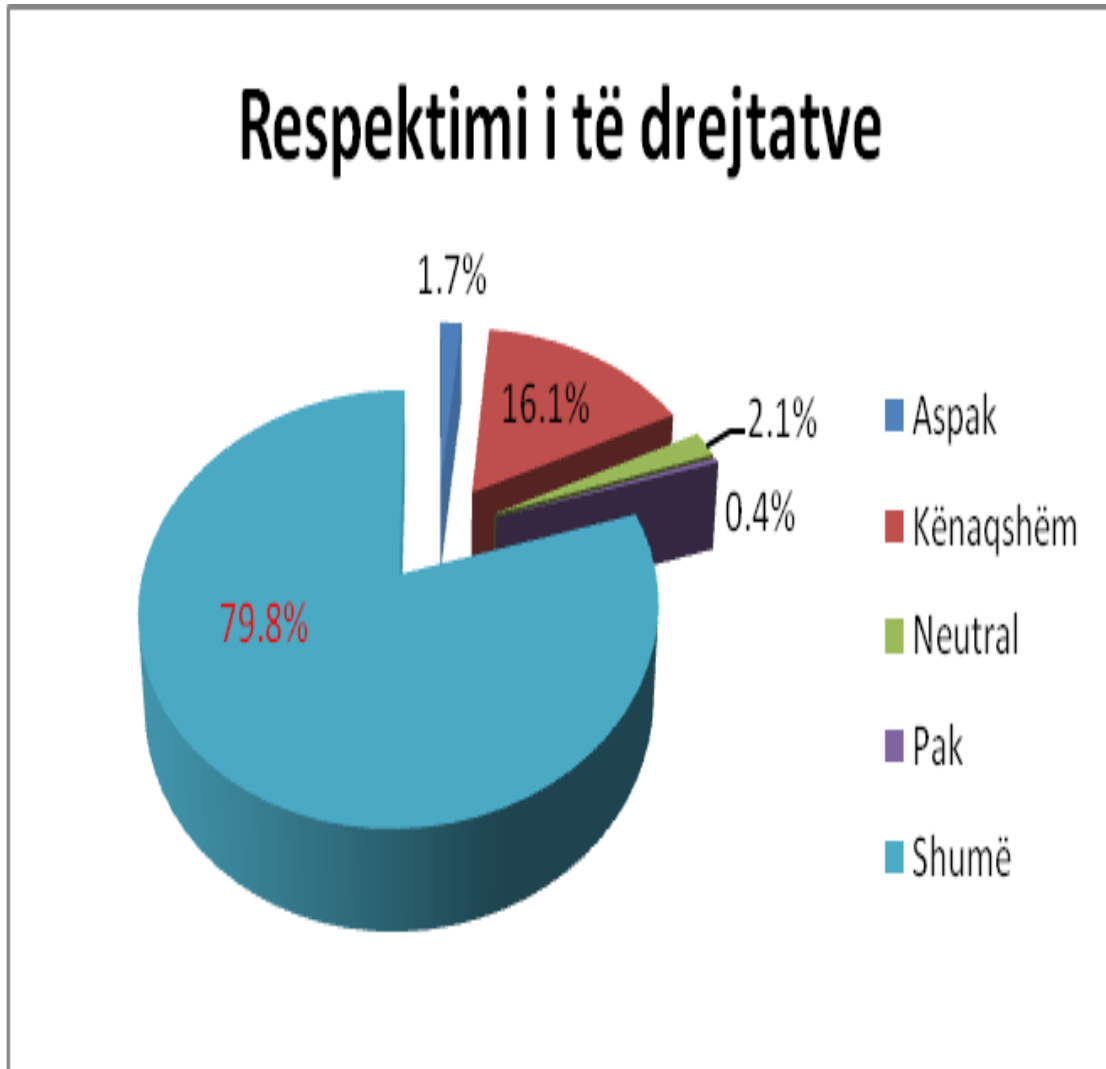




Grafik 7. Zotërimi i njohurive për t'iu përgjigjur pyetjeve



Grafik 8. Respektimi i të drejtave



# ANEKS 1 – 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 \_\_\_\_\_ 2019

### 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: Pyetje

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	Pasqyroi 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. Komete:

*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.*