



BASHKIA
TIRANË



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

Sondazh



Maj, 2018

Përmbajtja

Faqe

Rezultatet e sondazhit.....	3
Aneks: Pyetësi i sondazhit.....	11

Përmbajtja e grafikëve

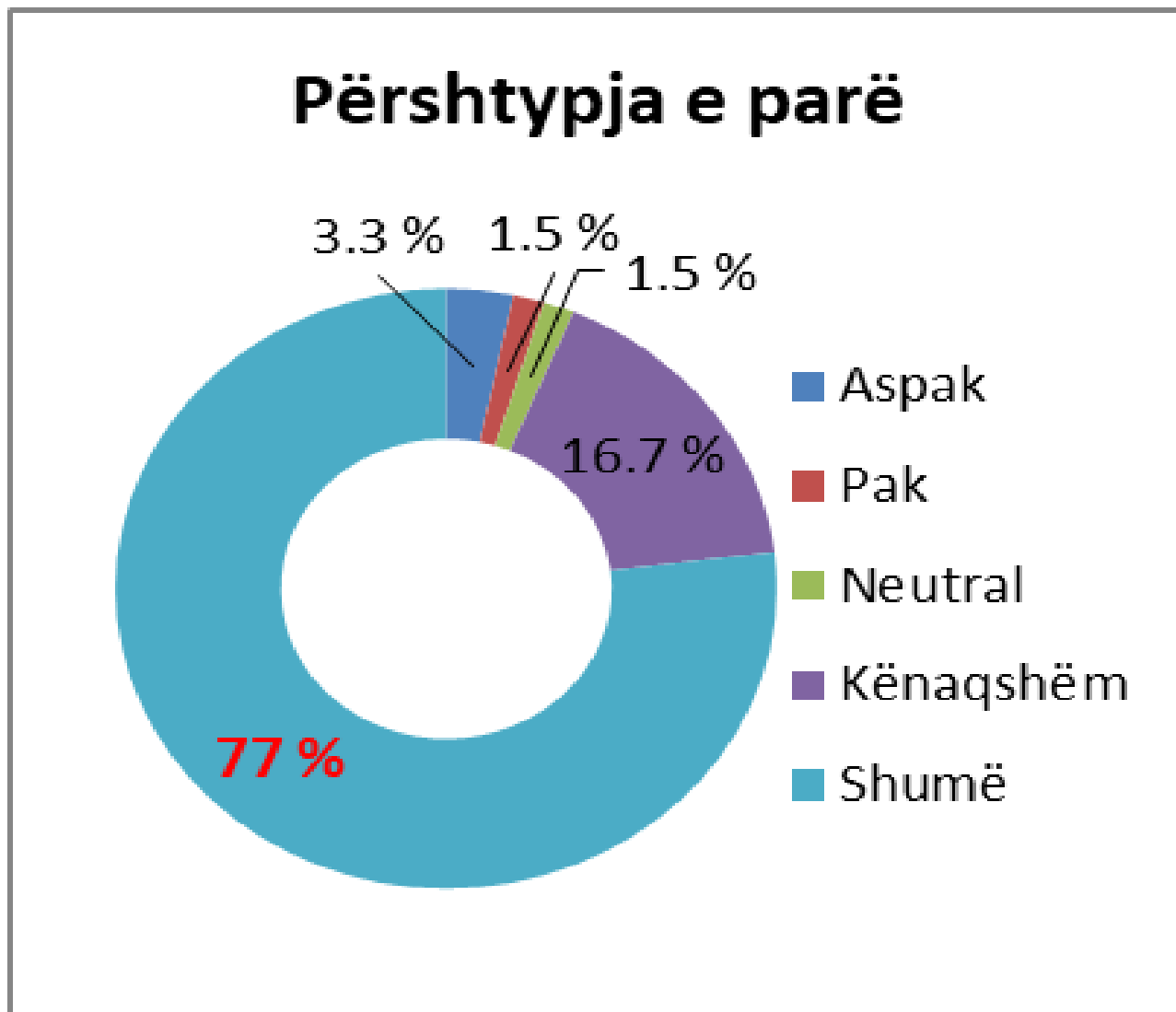
<i>Grafik 1. Vlerësimi qytetar për mirëpritjen (Përshëndetja)</i>	<i>3</i>
<i>Grafik 2. Etika në komunikim e pasqyruar në marrëdhënien punonjës-qytetar</i>	<i>4</i>
<i>Grafik 3. Qëndrimi (postura) e mbajtur gjatë shërbimit në sportele</i>	<i>5</i>
<i>Grafik 4. Trajtimi i informacionit dhe të dhënave personale me konfidencialitet</i>	<i>6</i>
<i>Grafik 5. Vlerësimi për shpejtësinë e ofrimit të shërbimit</i>	<i>7</i>
<i>Grafik 6. Përqendrimi në punë i sportelisteve gjatë dhënies së shërbimit</i>	<i>8</i>
<i>Grafik 7. Zotërimi i njohurive për dhënien e informacioneve</i>	<i>9</i>
<i>Grafik 8. Respektimi i të drejtave qytetare nga punonjësit e sektorit.....</i>	<i>10</i>

REZULTATET E SONDAZHIT

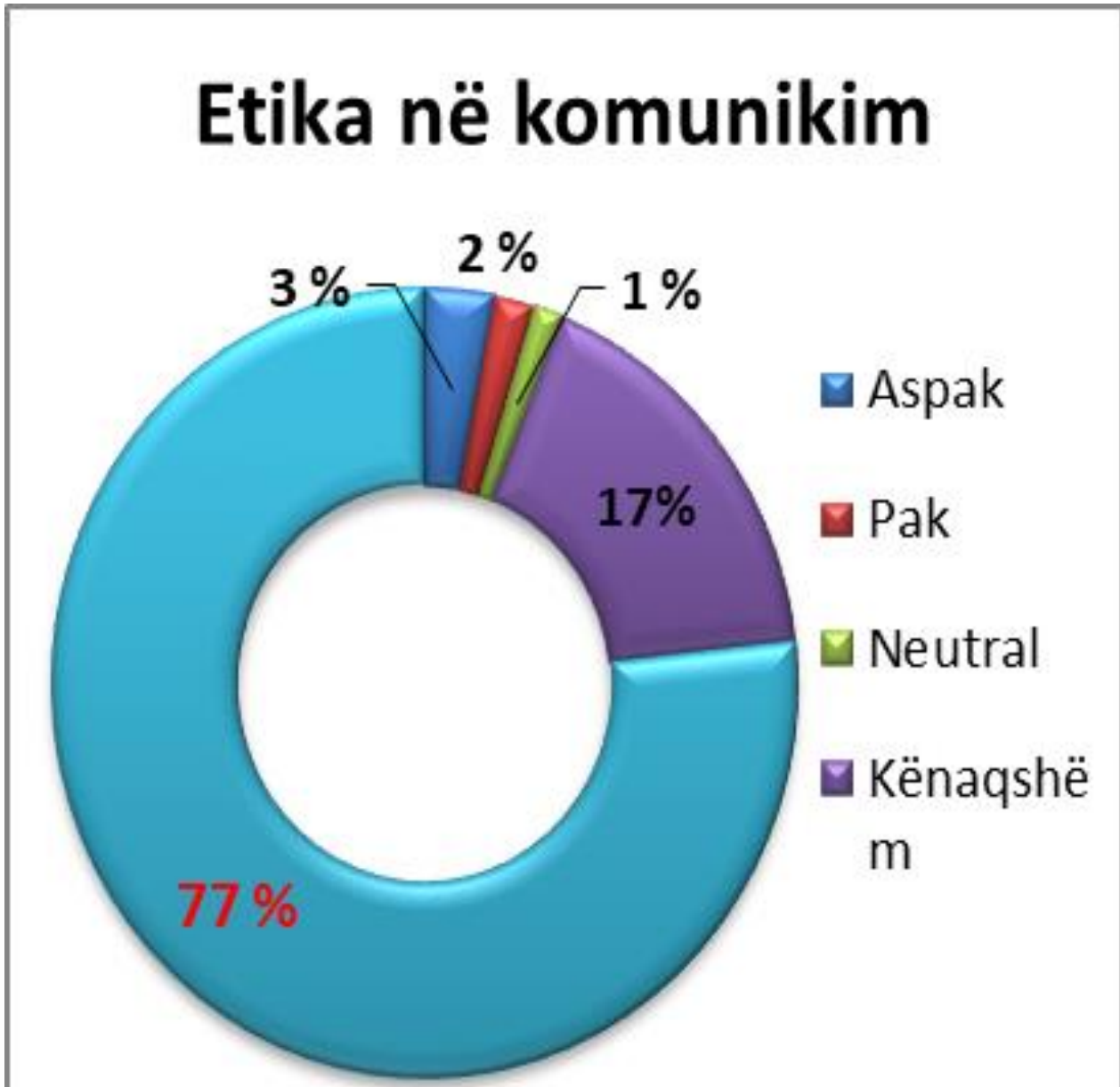
Nëpërmjet grafikëve, ky raport pasqyron rezultatet kryesore në total të sondazhit, ku secili zë i grafikëve të mëposhtëm shënon të dhënat e intervistave të kryera përmes pyetësorit përkatës, gjatë procesit të vjeljes së mendimit qytetar.

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

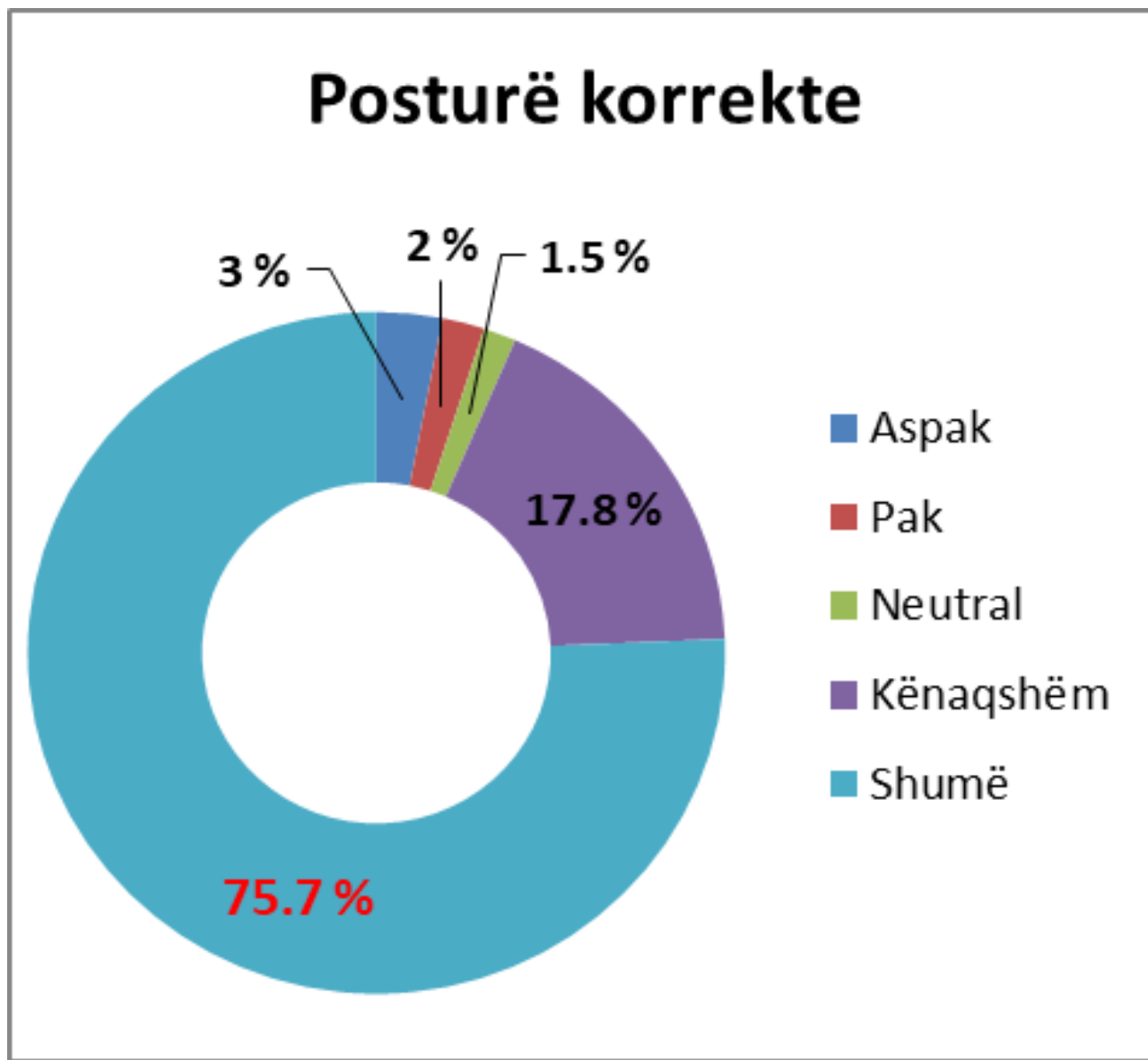
Grafiku 1. Vlerësimi qytetar për mirëpritjen (Përshtëndetja)



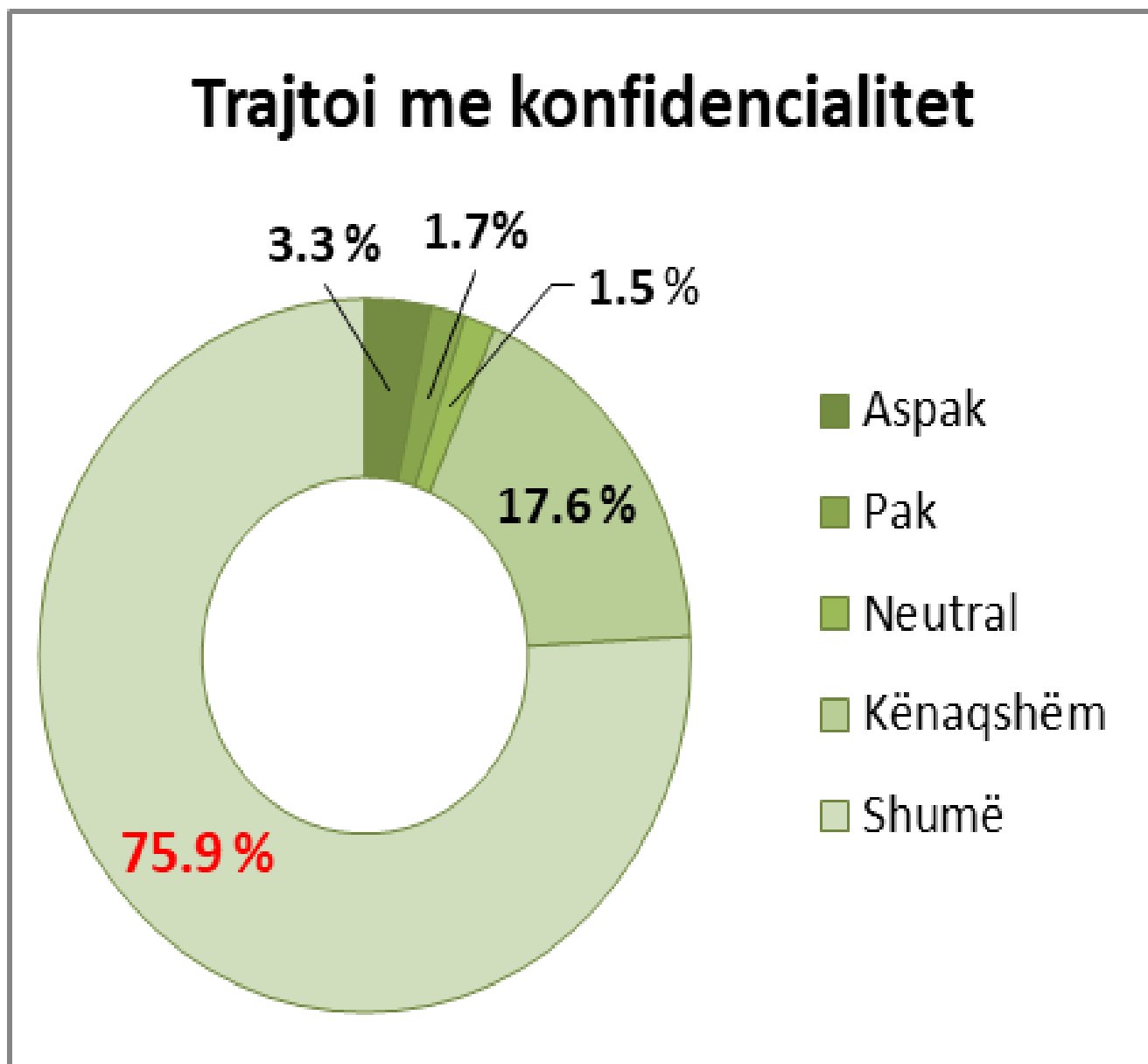
Grafiku 2. Etika në komunikim e pasqyruar në marrëdhënien punonjës-qytetar



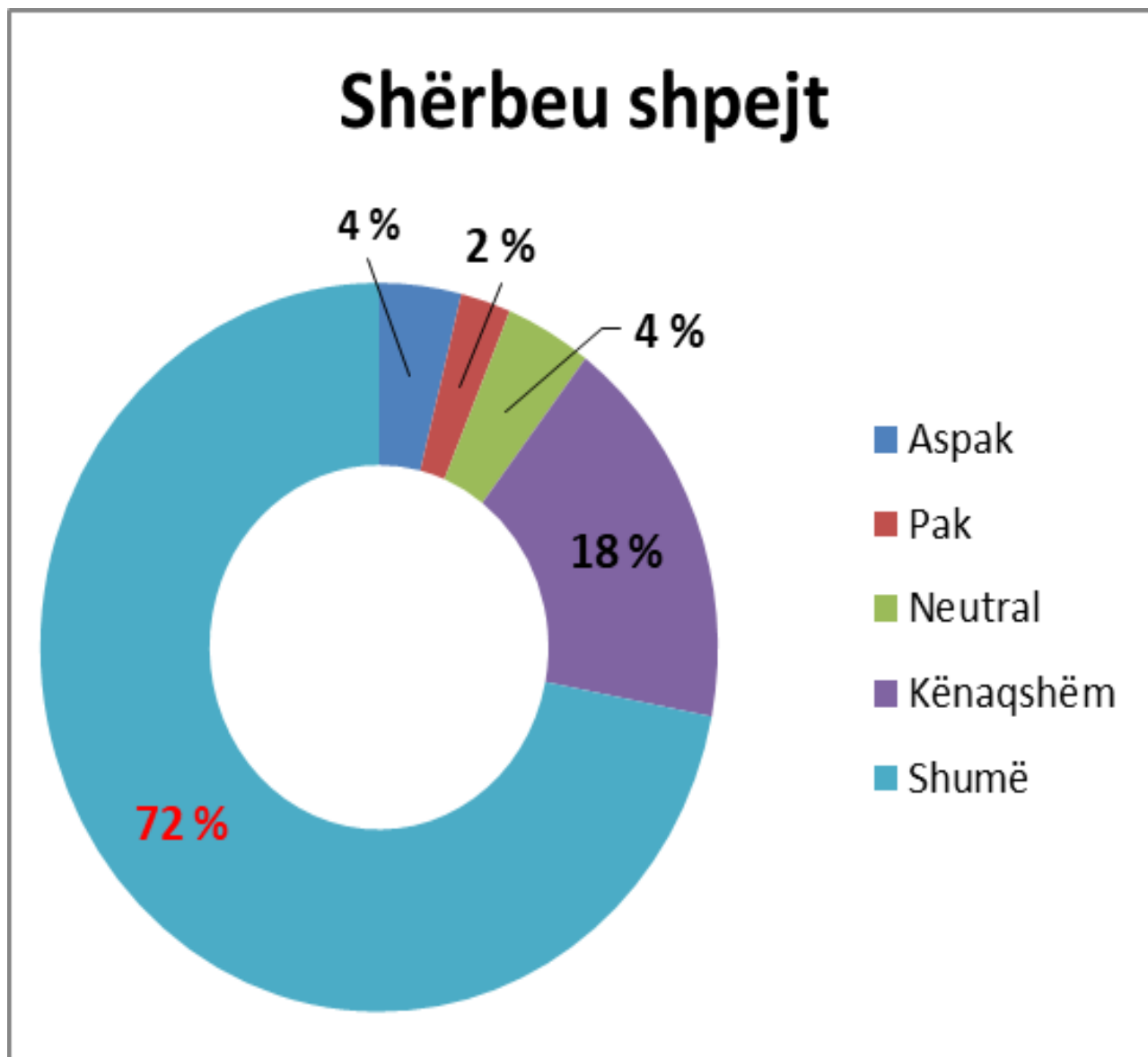
Grafiku 3. Qëndrimi (postura)e mbajtur gjatë shërbimit në sportele



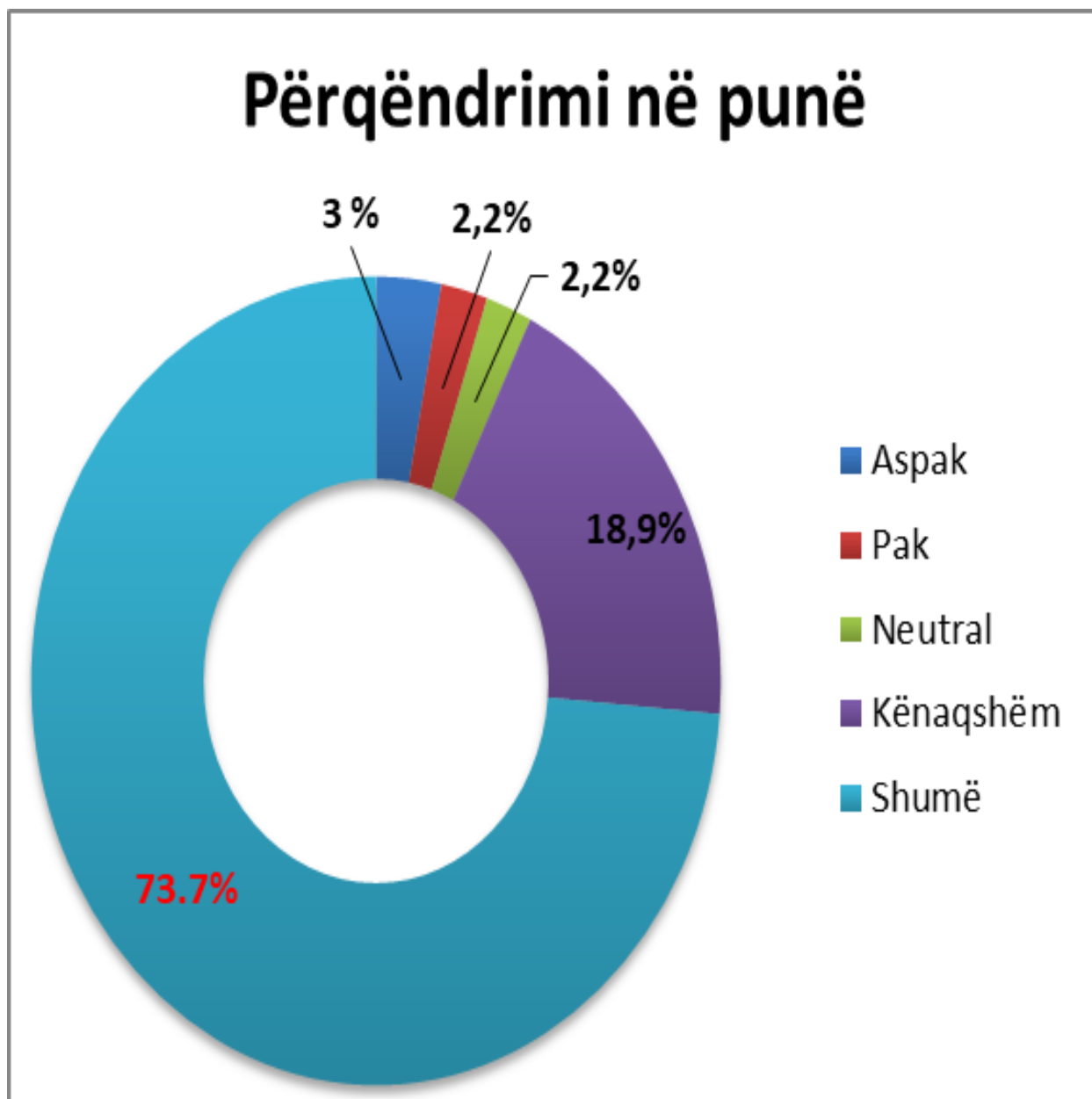
Grafiku 4. Trajtimi i informacionit dhe të dhënave personale me konfidencialitet



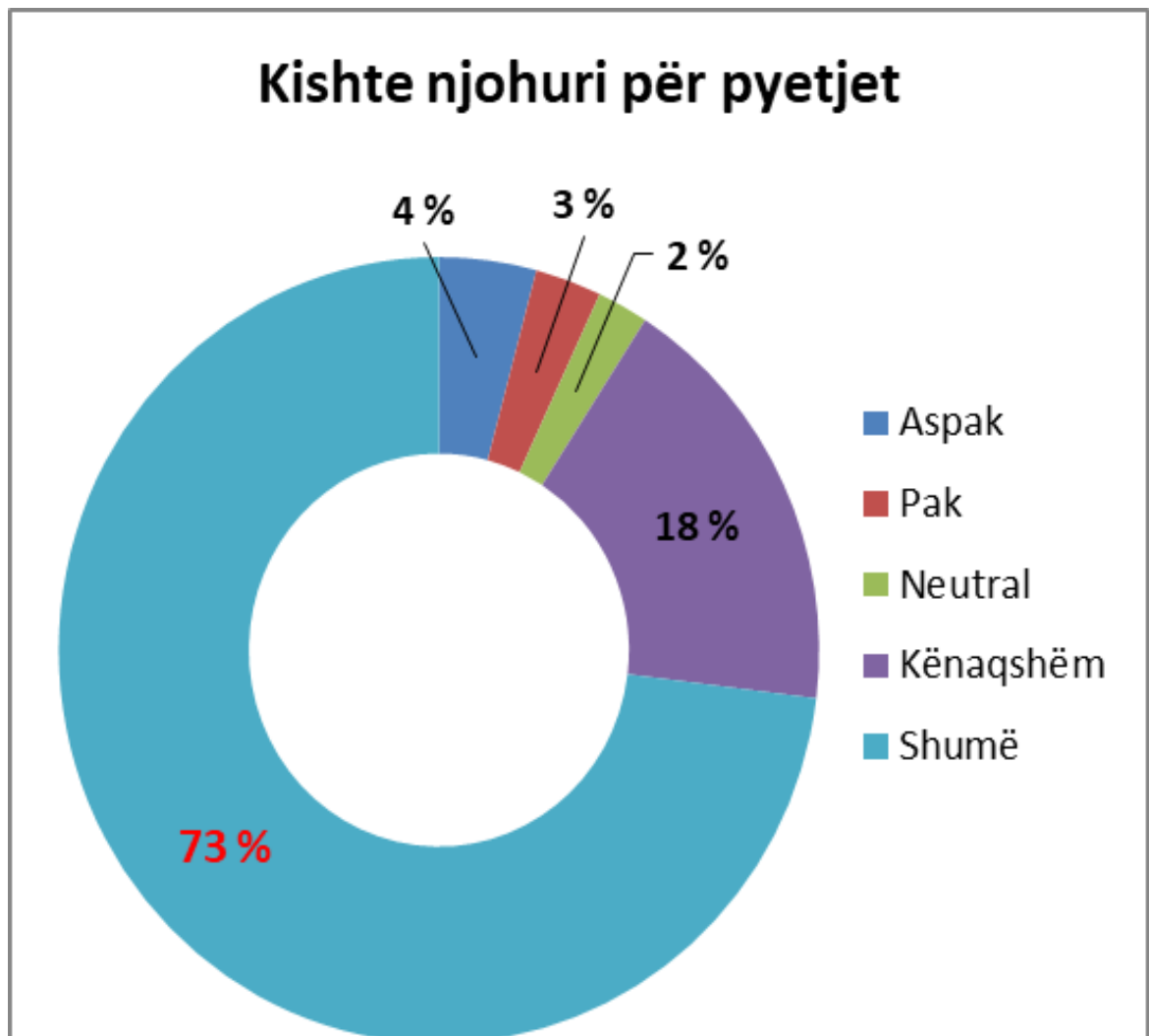
Grafiku 5. Vlerësimi për shpejtësinë e ofrimit të shërbimit



Grafiku 6. Përqëndrimi në punë i sportelisteve gjatë dhënies së shërbimit



Grafiku 7. Zotërimi i njohurive për dhënien e informacioneve



Grafiku 8. Respektimi i të drejtave qytetare nga punonjësit e sektorit



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 _____ 2018

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	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. 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.