



BASHKIA  
TIRANË

DREJTORIA E PËRGJITHSHME PËR MARRËDHËNIET ME PUBLIKUN DHE JASHTË  
DREJTORIA E KOMUNIKIMIT ME QYTETARËT  
SEKTORI I OPINIONEVE QYTETARE

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

Raport përmbledhës i sondazhit



Mars, 2019

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

<b>Përmbajtja e tabelave</b>	<b>Faqe</b>
<i>Grafik 1. Përshlyerja mbi mirëpritjen .....</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. Përqëndrimi 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, në këtë syth janë pasqyruar gjetjet totale të shërbimit në Sektorin e Informimit dhe Shërbimit për Qytetarët, lidhur me tiparet dhe elementët e komunikimit dhe profesionalizimit, si më poshtë:

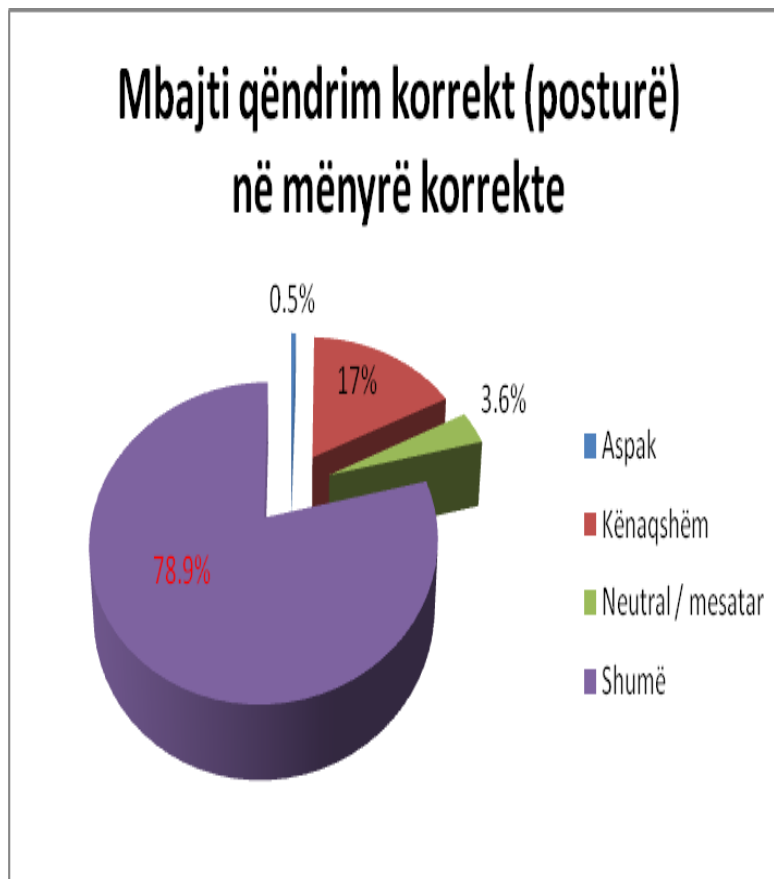
*Grafik 1. Përshtypja mbi mirëpritjen*



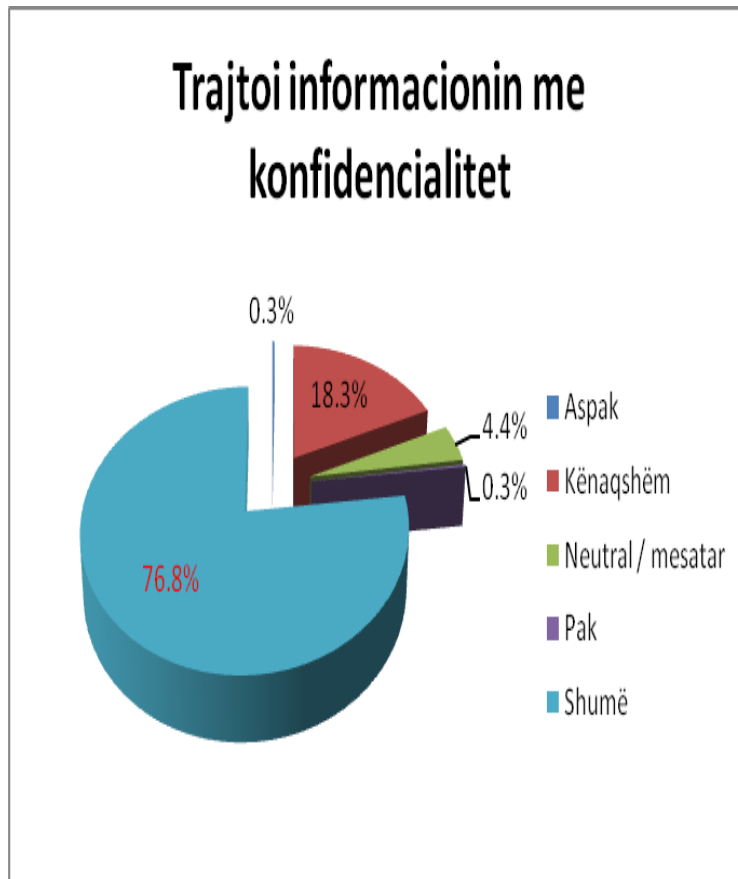
Grafik 2. Komunikimi etik



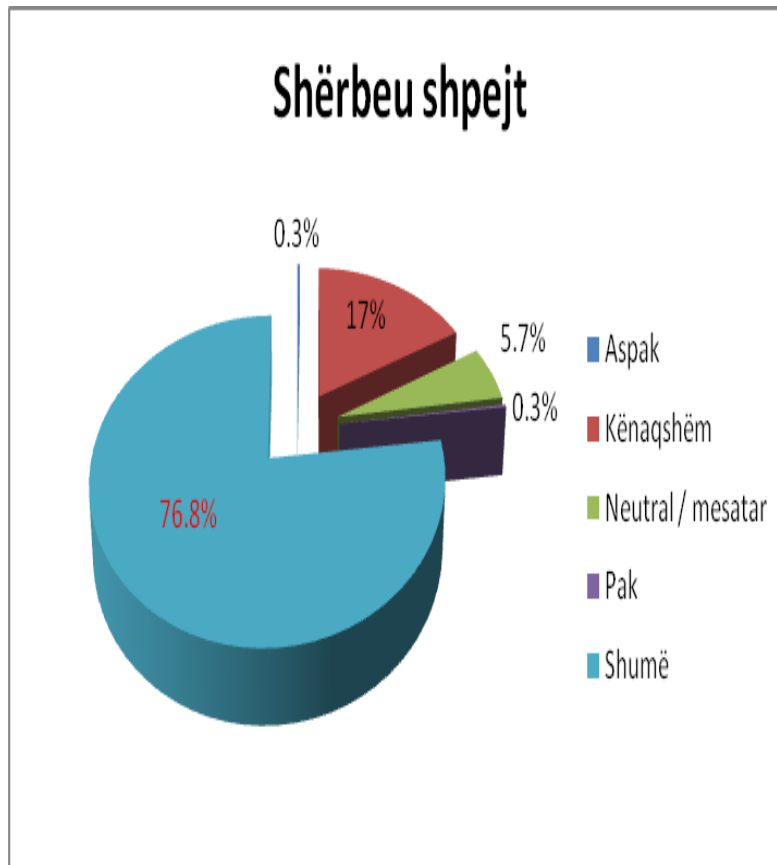
Grafik 3. Qëndrimi (postura) në mënyrë korrekte



Grafik 4. Konfidencialiteti i të dhënave në sportel



Grafik 5. Shpejtësia e shërbimit në sportel

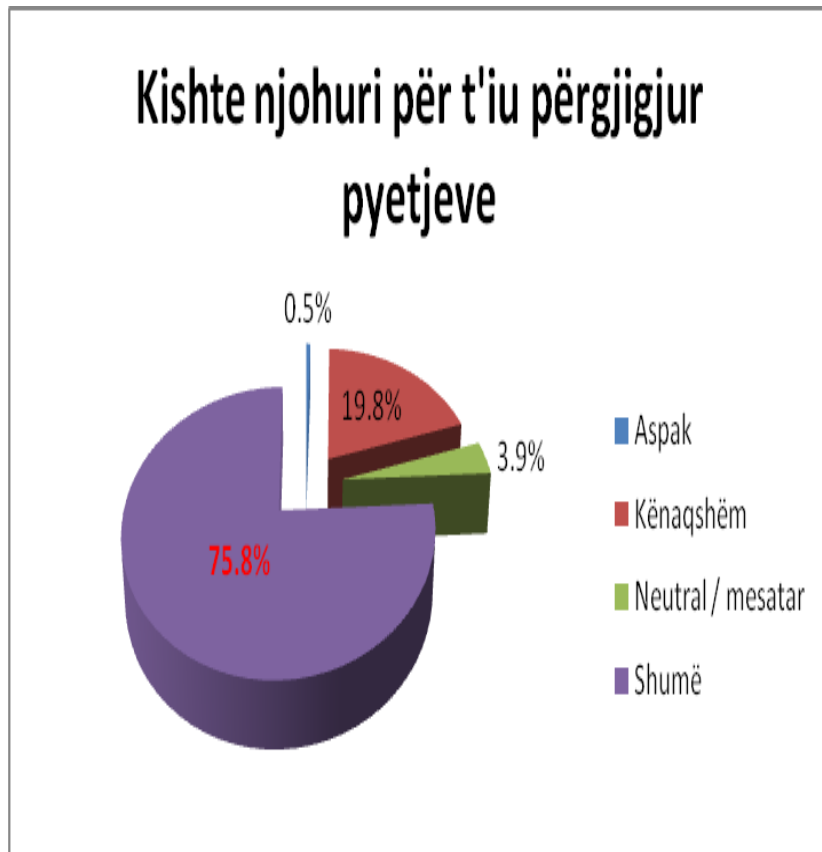


*Grafik 6. Përqëndrimi në punë*





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:

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.*