



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



Gusht, 2019

<i>Grafik 1. Përshtypja mbi mirëpritjen</i> .....	3
<i>Grafik 2. Komunikimi etik</i> .....	4
<i>Grafik 3. Qëndrimi (postura) në mënyrë korrekte</i> .....	5
<i>Grafik 4. Konfidencialiteti i të dhënave në sportel</i> .....	6
<i>Grafik 5. Shpejtësia e shërbimit në sportel</i> .....	7
<i>Grafik 6. Përqendrimi në punë</i> .....	8
<i>Grafik 7. Zotërimi i njohurive për t'iu përgjigjur pyetjeve</i> .....	9
<i>Grafik 8. Respektimi i të drejtave</i> .....	10

## 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.

*Grafik 1. Përshtypja mbi mirëpritjen*



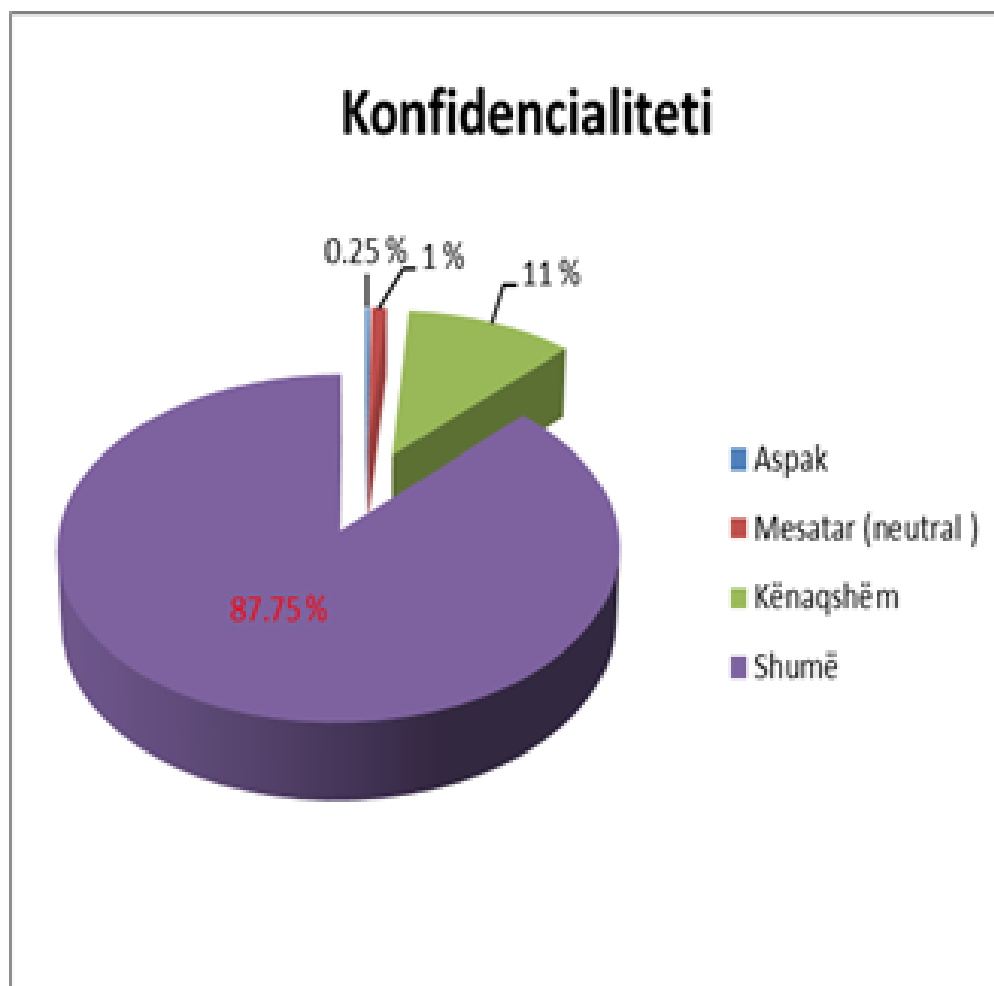
Grafik 2. Komunikimi etik



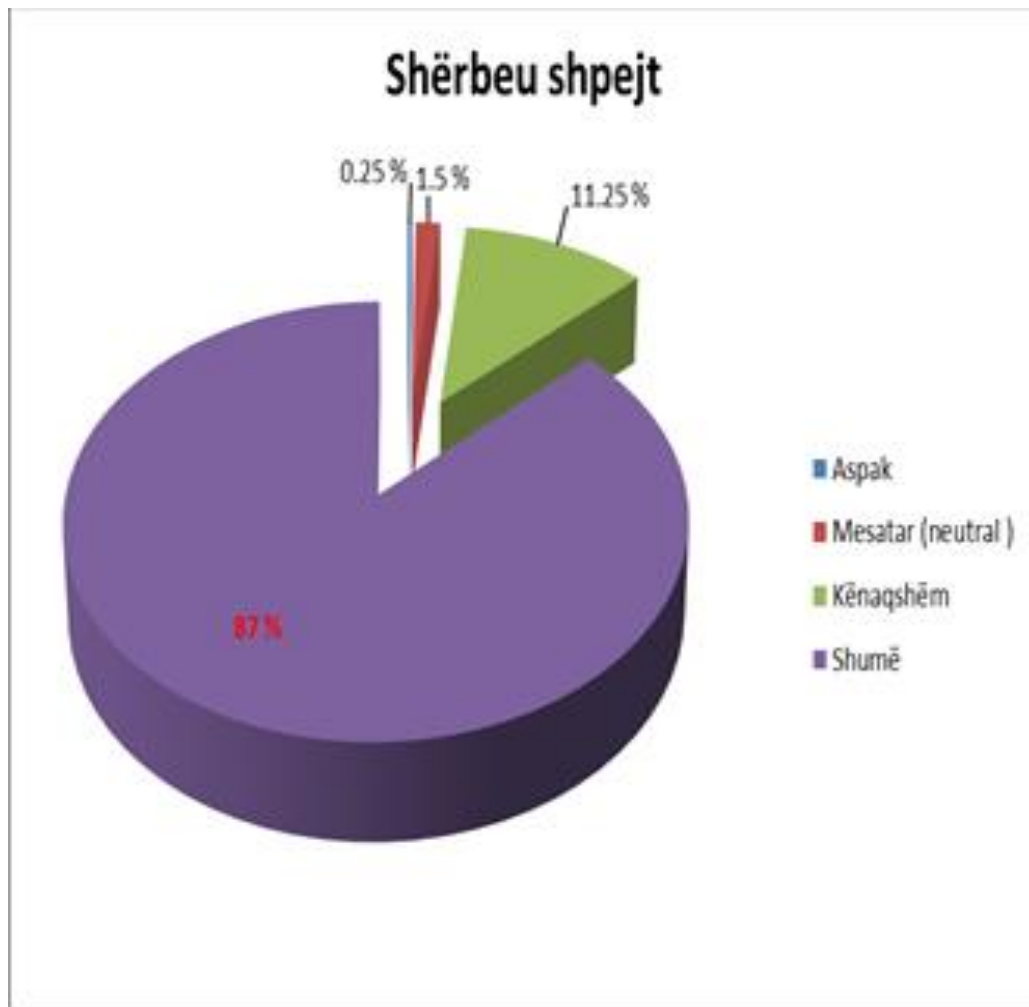
Grafik 3. Qëndrimi (postura) në mënyrë korrekte



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: 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	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. 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 plotësimi të këtij pyetësori dhe për mendimet që ndatë me ne, me vlerë për përmirësimin e shërbimeve ndaj qytetarëve të Tiranës.*

### **ANEKS 3 – LITERATURA/ LEGJISLACIONI I PËRDORUR**

1. Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë, miratuar me ligjin nr. 8417, datë 21.10.1998 "Kushtetuta e Republikës së Shqipërisë", ndryshuar me ligjin nr. 9675, datë 13.1.2007, ligjin nr. 9904, datë 21.4.2008, si edhe me ligjin nr. 88/2012, datë 18.09.2012.
2. Ligji nr. 119/2014 “Për të drejtën e informimit”.
3. Ligji nr. 120/2014 “Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr. 9887, datë 10.3.2008, “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar”, miratuar në datën 18.9.2014.
4. Ligji nr. 8652, datë 31.7.2000, “Për organizimin dhe funksionimin e qeverisjes vendore”, i ndryshuar me ligjin nr. 30/2015 “Për disa ndryshime dhe shtesa në ligjin nr. 8652, datë 31.7.2000, "Për organizimin dhe funksionimin e qeverisjes vendore””.