



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

BASHKIA TIRANË
DREJTORIA E PËRGJITHSHME E QEVERISJES ELEKTRONIKE DHE INOVACIONIT
DREJTORIA E KOMUNIKIMIT ME QYTETARËT
SEKTORI I KONSULTIMIT PUBLIK DHE OPINIONEVE QYTETARE

Raport sondazhi

Mbi shërbimin e Numrit të Gjelbër të Bashkisë Tiranë

0800 0888

Maj 2024

Rezultate

I. Njohja dhe përdorimi

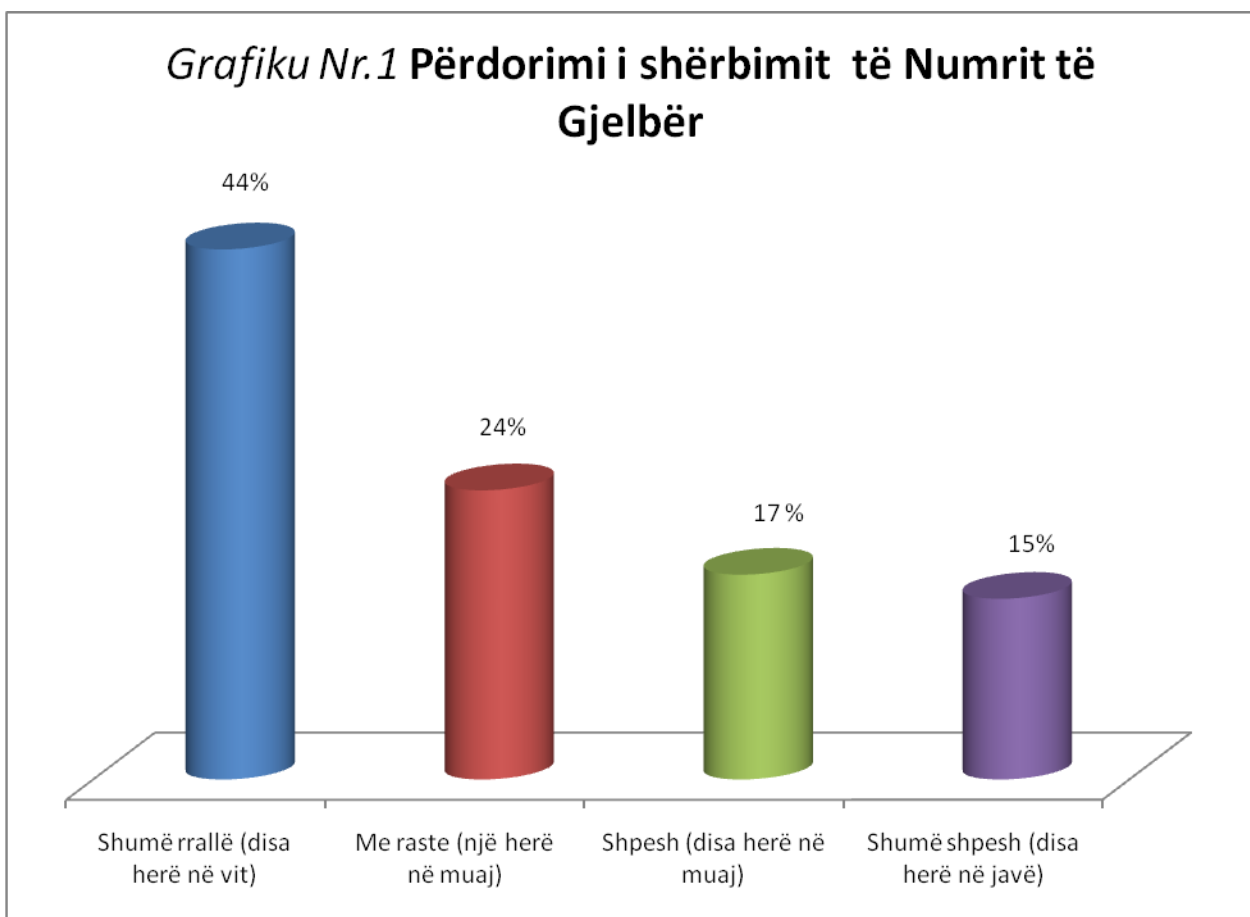
- *Shpeshtësia e përdorimit të shërbimit të Numrit të Gjelbër nga telefonuesit:*

44% shumë rrallë (disa herë në vit);

24% me raste (një herë në muaj);

17% shpesh (disa herë në muaj);

15% shumë shpesh (disa herë në javë) (*Grafiku 1*).



- *Informacioni që kërkojnë zakonisht përmes Numrit të Gjelbër:*

26% raportojnë shqetësime (infrastrukturë rrugore, asfaltime, ndriçim, sinjalistikë etj.)

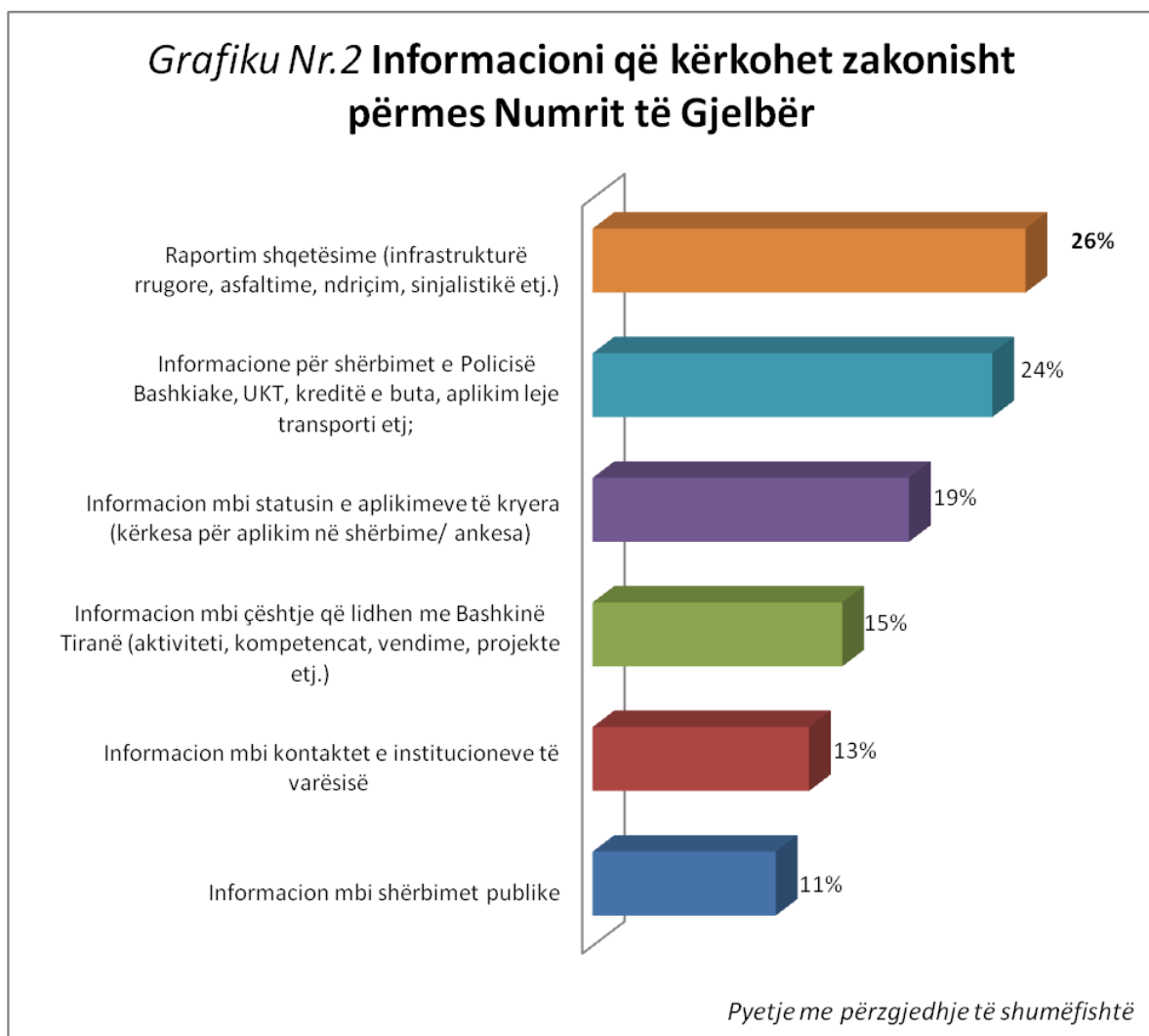
24% kërkojnë informacione për shërbimet e Policisë Bashkiake, UKT, kreditë e buta, aplikim leje transporti etj;

19% kërkojnë informacione mbi statusin e aplikimeve të kryera (kërkesa për aplikim në shërbime/ ankesa);

15% kërkojnë informacione mbi çështje që lidhen me Bashkinë Tiranë (aktiviteti i institucionit, kompetenca, vendime, projekte etj.)

13% kërkojnë informacione mbi kontaktet e institucioneve të varësisë

11% kërkojnë informacione mbi shërbimet publike (*Grafiku 2*).



II. Kënaqshmëria dhe eksperiencia e përdoruesit

- *Vlerësimi për eksperiencën lidhur me shërbimin e marrë nga Numri i Gjellbër:*

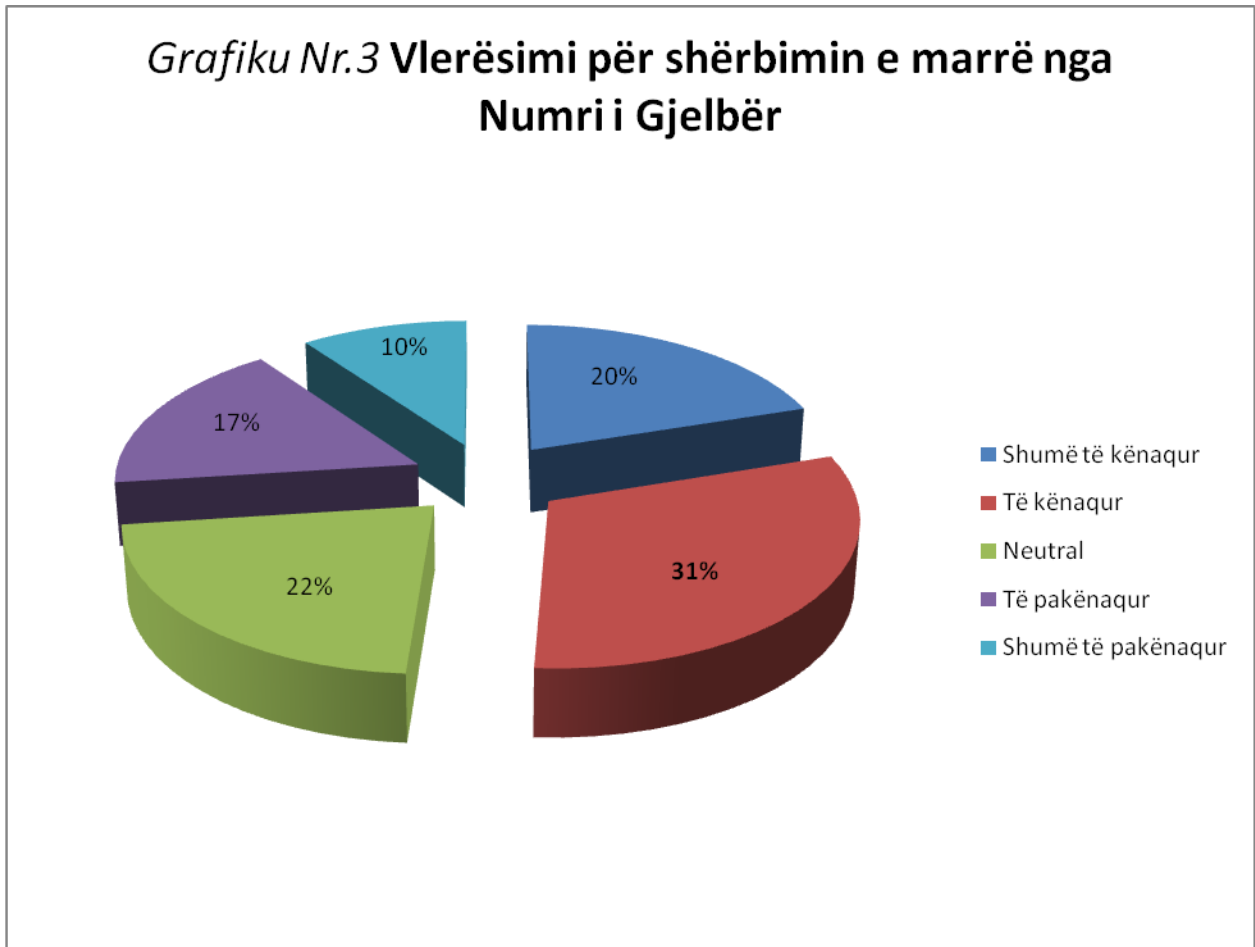
31% janë të kënaqur;

20% janë shumë të kënaqur;

22% janë neutralë;

17% janë të pakënaqur

10% janë shumë të pakënaqur (*Grafiku 3*).

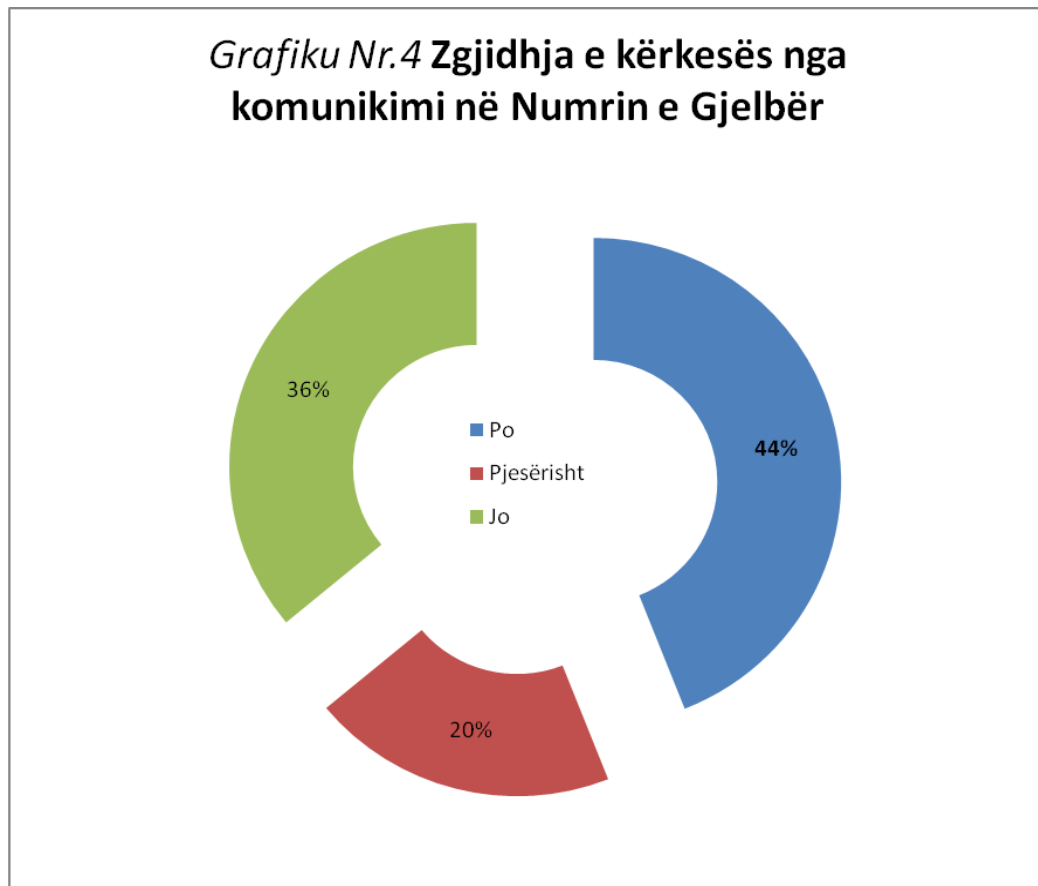


- *A kanë marrë zgjidhje nga komunikimi i fundit në Numrin e Gjelbër:*

44% kanë marrë zgjidhje (**Po**);

20% janë përgjigjur (**Pjesërisht**);

36% nuk kanë marrë zgjidhje (**Jo**) (*Grafiku 4*).

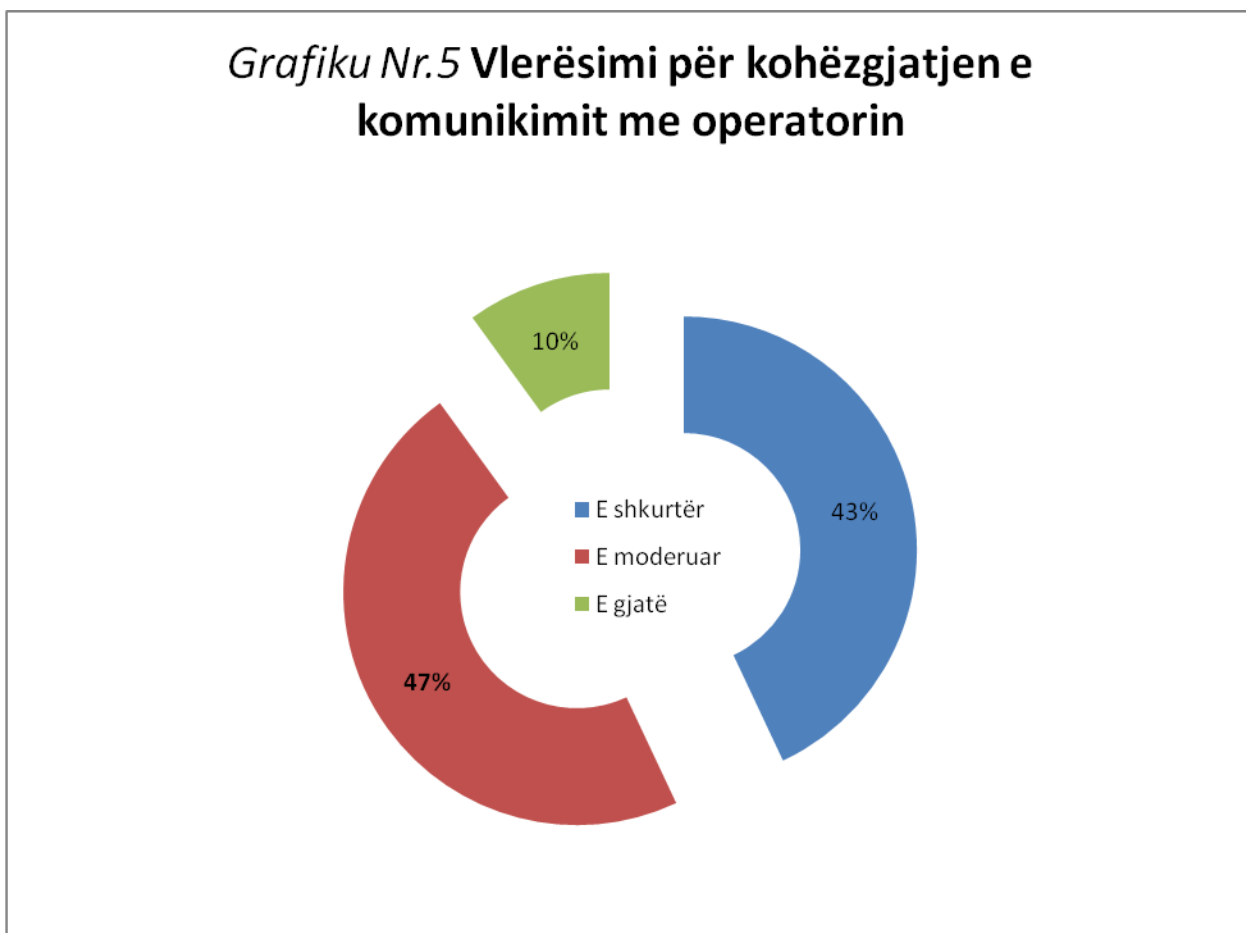


- *Vlerësimi për kohëzgjatjen e komunikimit me operatorin për të trajtuar çështjen:*

47% janë shprehur se kohëzgjatja e komunikimit ka qenë **e moderuar**;

43% janë shprehur se kohëzgjatja ka qenë e shkurtër;

10% janë shprehur se kohëzgjatja ka qenë e gjatë (*Grafiku 5*).



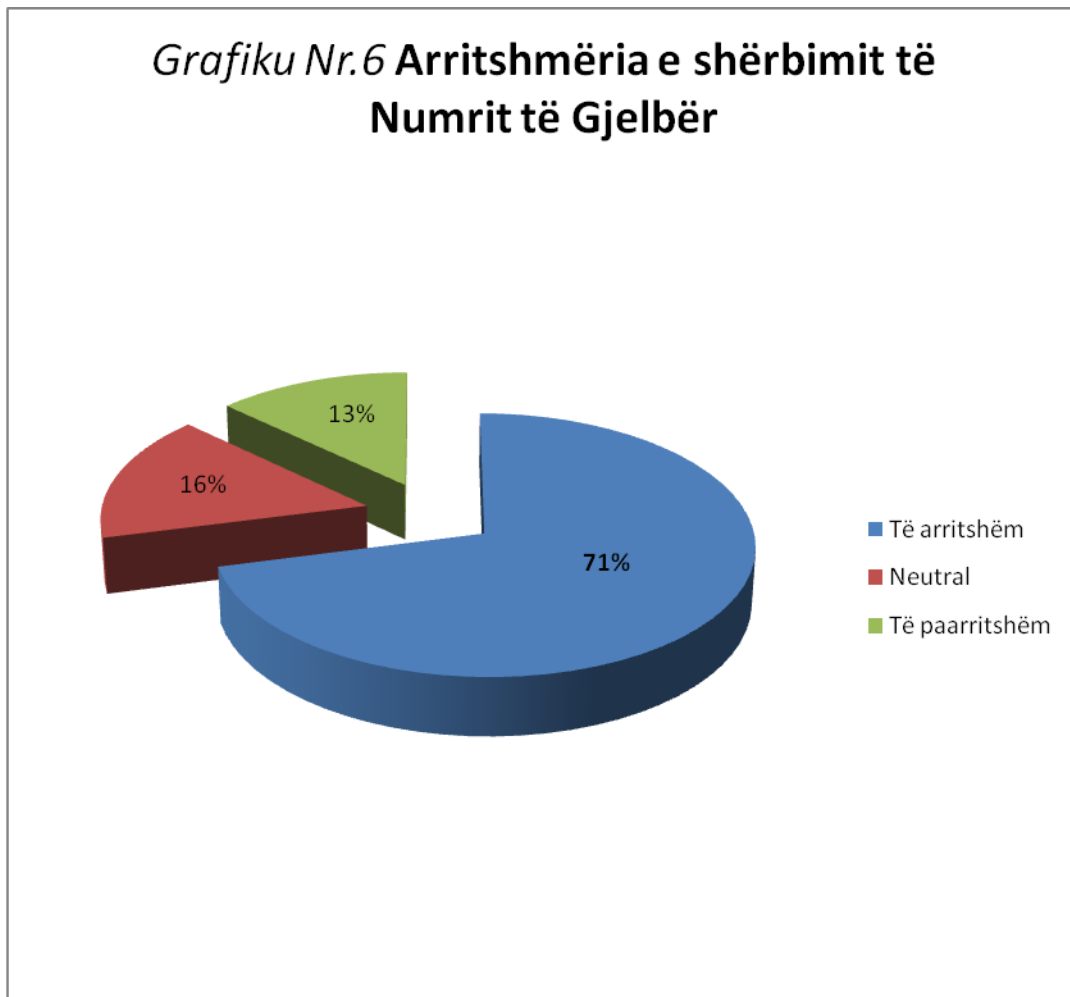
III. Aksesueshmëria dhe komunikimi

- *Arritshmëria e shërbimit të Numrit të Gjelbër:*

71% e gjejnë **të arritshëm** shërbimin;

16% janë neutralë;

13% e gjejnë të paarritshëm (*Grafiku 6*);

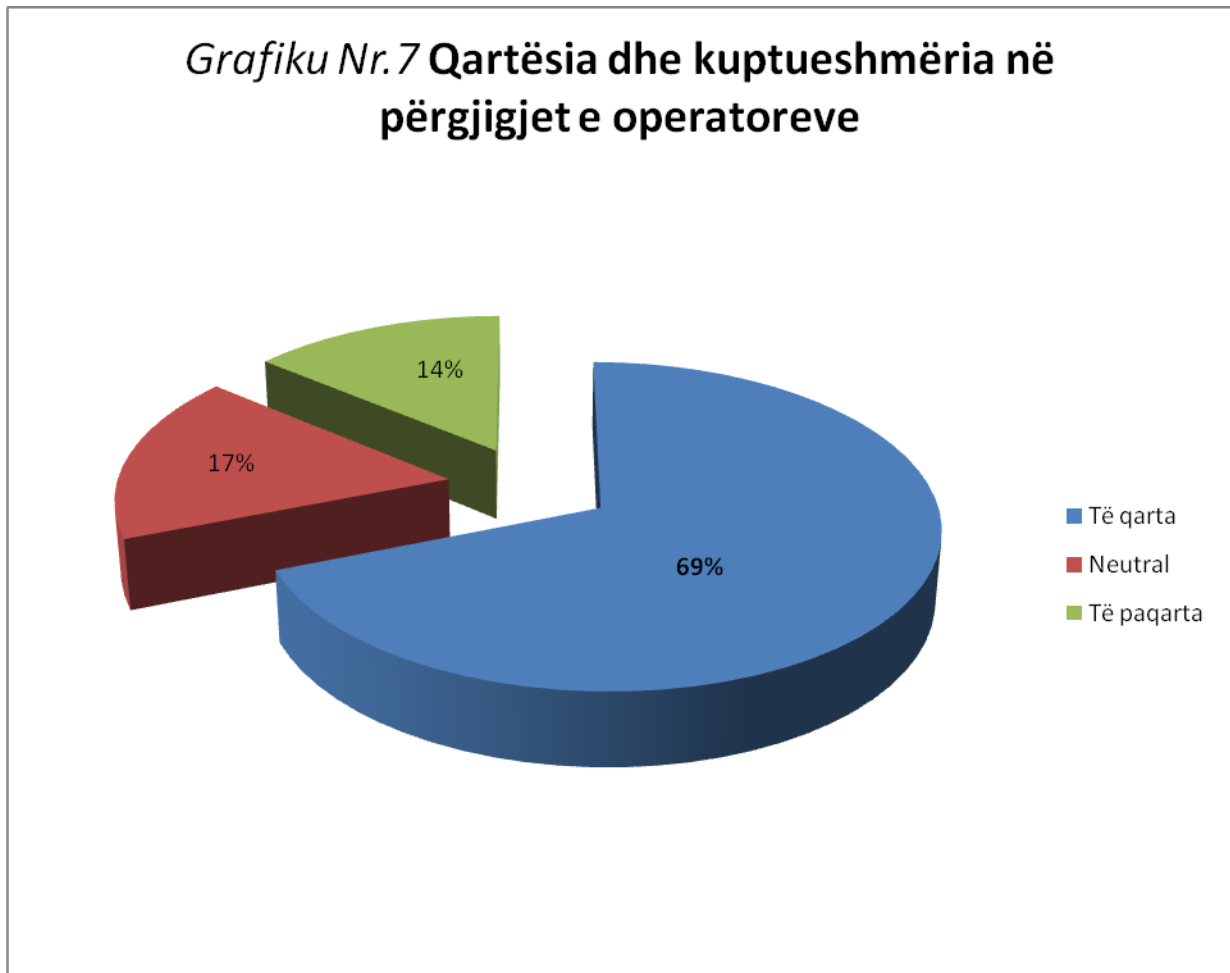


- *Qartësia dhe kuptueshmëria e përgjigjeve që japin operatorët:*

69% janë shprehur se operatorët janë **të qarta dhe të kuptueshme**;

16% janë neutralë;

14% janë shprehur se operatorët janë të paqarta (*Grafiku 7*);



IV. Sugjerime për përmirësimin e shërbimit të Numrit të Gjellbër

- *Çfarë informacioni shtesë dëshirojnë të ofrohet përmes Numrit të Gjellbër:*

Të ofrohet informacion më i zgjeruar (kartë rezidenti, kredi të buta, liçensim taksish, listë shërbime etj.) **(10 sugjerime)**

Të mos ofrohet vetëm informacion por edhe zgjidhje për shqetësimet **(4 sugjerime)**

- *Çfarë mund të përmirësohet në shërbimin që ofrohet përmes Numrit të Gjellbër:*

Të funksionojë edhe pas orës 16:00 **(4 sugjerime)**

Pakënaqësi ndaj shërbimit të numrit fiks të Policisë Bashkiake **(3 sugjerime)**

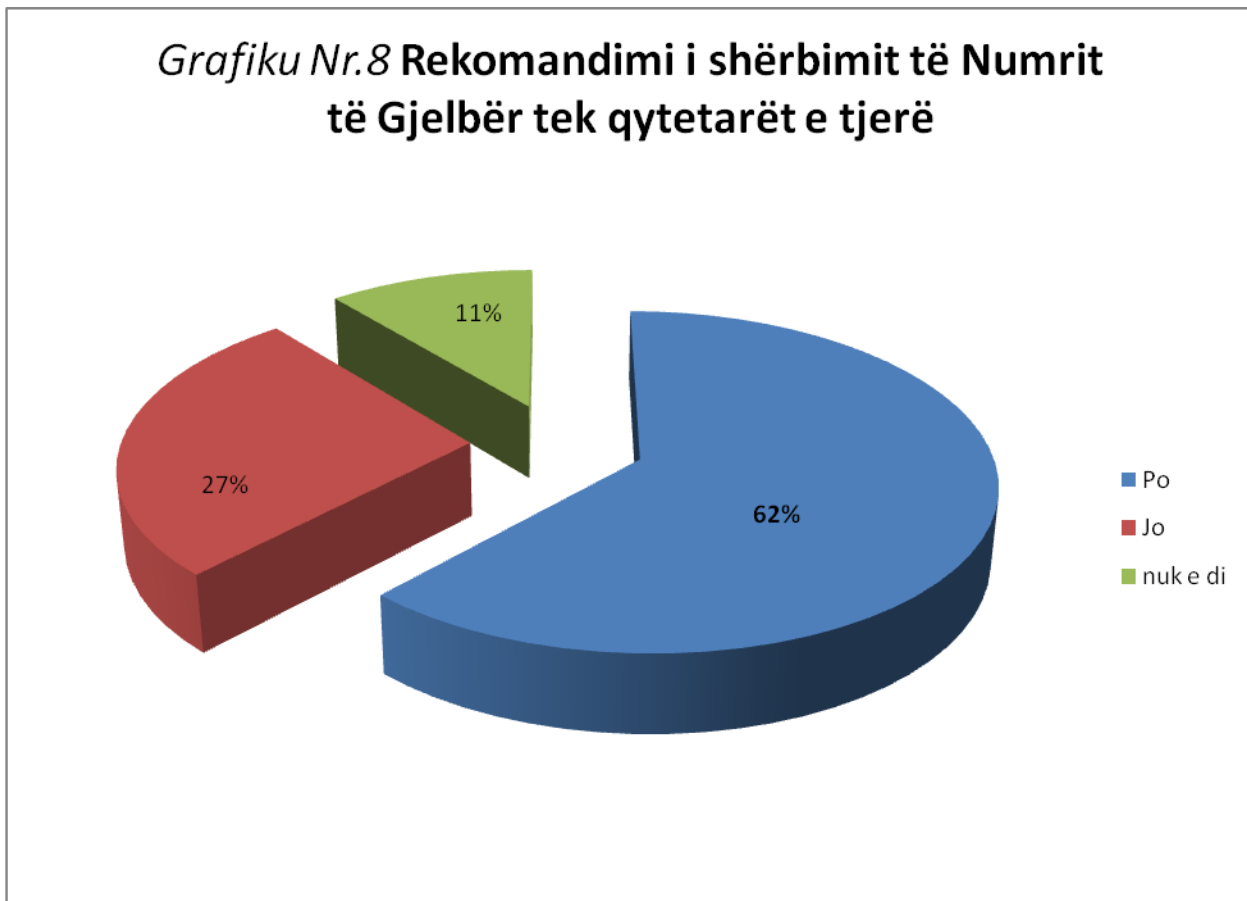
Thirrjet të transferohen pranë strukturave **(2 sugjerime)**

- *A do t'a rekomandonin qytetarët shërbimin e Numrit të Gjellbër tek qytetarët e tjerë:*

62% janë shprehur se do ta rekomandonin (Po);

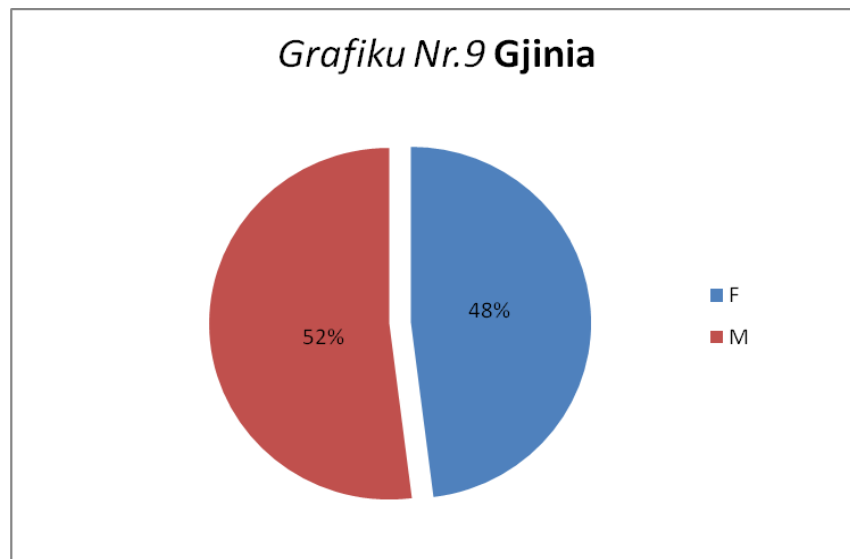
27% nuk do ta rekomandonin (Jo);

11% janë të pavendosur (*Grafiku 8*);

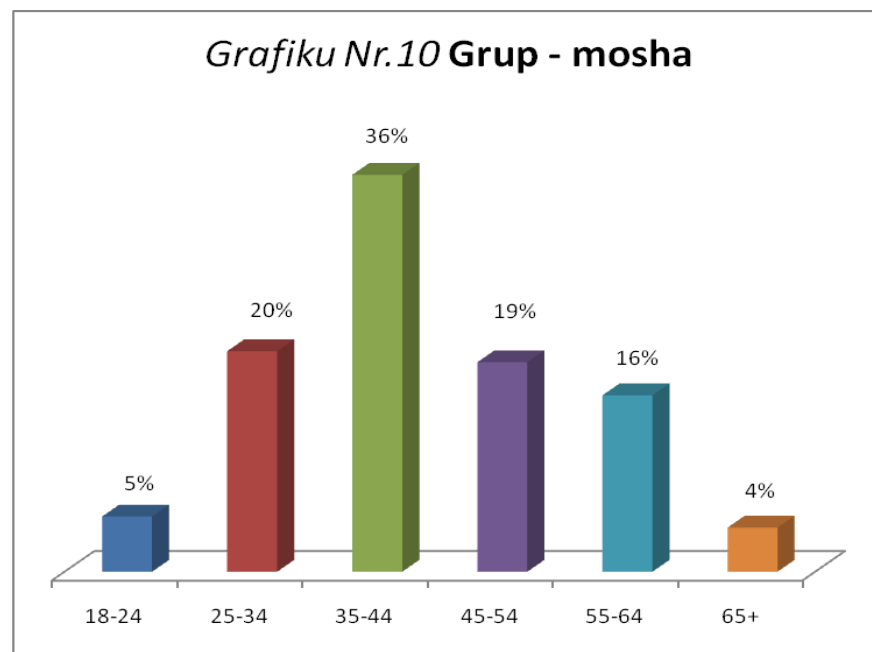


Demografia

Nga 100 qytetarë të anketuar nëpërmjet telefonit, **52%** janë meshkuj dhe 48% femra (*Grafiku 9*).



36% janë të grup – moshës 35-44 vjeç, 20% 25-34 vjeç, 19% 45-54 vjeç, 16% 54-64 vjeç etj. (*Grafiku 10*).



Pyetësi i sondazhit

PYETËSOR

MBI SHËRBIMIN E NUMRIT TË GJELBËR 0800 0888

Bashkia Tiranë

Ky pyetësor ka si qëllim të vlerësojë mendimin e qytetarëve lidhur me shërbimin e numrit të gjelbër 0800 0888 të Bashkisë Tiranë (numër pa pagesë)

1. Njohja dhe përdorimi

- ***Sa shpesh e përdorni shërbimin e Numrit të Gjelbër?***
 - *Shumë rrallë (disa herë në vit)*
 - *Me raste (një herë në muaj)*
 - *Shpesh (disa herë në muaj)*
 - *Shumë shpesh (disa herë në javë)*

- ***Çfarë informacioni kërkonit zakonisht përmes Numrit të Gjelbër?***
 - *Informacion mbi statusin e aplikimeve të kryera (kërkesa për aplikim në shërbime/ankesa)*
 - *Raportim shqetësime (infrastrukturë rrugore, asfaltime, ndriçim, sinjalistikë etj.)*
 - *Informacion mbi shërbimet publike*
 - *Informacion mbi çështje që lidhen me Bashkinë Tiranë (aktiviteti, kompetencat, vendime, projekte etj.)*
 - *Informacion mbi kontaktet e institucioneve të varësisë*
 - *Tjetër: (lutem specifikoni): _____*

2. Kënaqshmëria dhe eksperiencia e përdoruesit

- ***Si do e vlerësonit eksperiencën tuaj lidhur me shërbimin e marrë nga Numri i Gjelbër?***
 - *Shumë i/e kënaqur*
 - *I/e kënaqur*
 - *Neutral*
 - *I/e pakënaqur*
 - *Shumë i/e pakënaqur*

- *A morët zgjidhje për kërkesën tuaj nga komunikimi i fundit në Numrin e Gjellbër?*
 - *Po*
 - *Pjesërisht*
 - *Jo*

- *Si e vlerësoni kohëzgjatjen e komunikimit me operatorin për të trajtuar çështjen tuaj?*
 - *E shkurtër*
 - *E moderuar*
 - *E gjatë*

3. Aksesueshmëria dhe komunikimi

- *Sa të arritshëm¹ e gjeni shërbimin e Numrit të Gjellbër?*
 - *Të arritshëm*
 - *Neutral*
 - *Të paarritshëm*

- *Sa të qarta dhe të kuptueshme janë përgjigjet që ju japin operatorët e Numrit të Gjellbër?*
 - *Të qarta*
 - *Neutral*
 - *Të paqarta*

4. Sugjerime për përmirësimin e shërbimit të Numrit të Gjellbër

- *Çfarë informacioni shtesë do të dëshironit të merrnit përmes Numrit të Gjellbër?*
(pyetje e hapur)
-

- *A ka diçka që ju mendoni se do të duhet të përmirësohet në shërbimin që ofrohet përmes Numrit të Gjellbër?* (pyetje e hapur)
-

- *A do e rekomandonit shërbimin e Numrit të Gjellbër tek qytetarët e tjerë të Tiranës?*
(pyetje e hapur)
-

¹Lehtësia për të kapur linjën, përgjigjen në kohë etj.

5. Demografia

- *Gjinia:*
 - *F*
 - *M*

- *Cila është grup-mosha juaj?*
 - *18-24*
 - *25-34*
 - *35-44*
 - *45-54*
 - *55-64*
 - *65+*

Faleminderit!

STAFI I KONSULTIMIT ME QYTETARET