



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

Sondazh



Gusht, 2018

Përmbajtja

Faqe

Rezultatet e sondazhit.....	3
Aneks: Pyetësi i sondazhit.....	11
ANEKS – LITERATURA/ LEGJISLACIONI	I
PËRDORUR.....	12

Përmbajtja e tabelave

Faqe

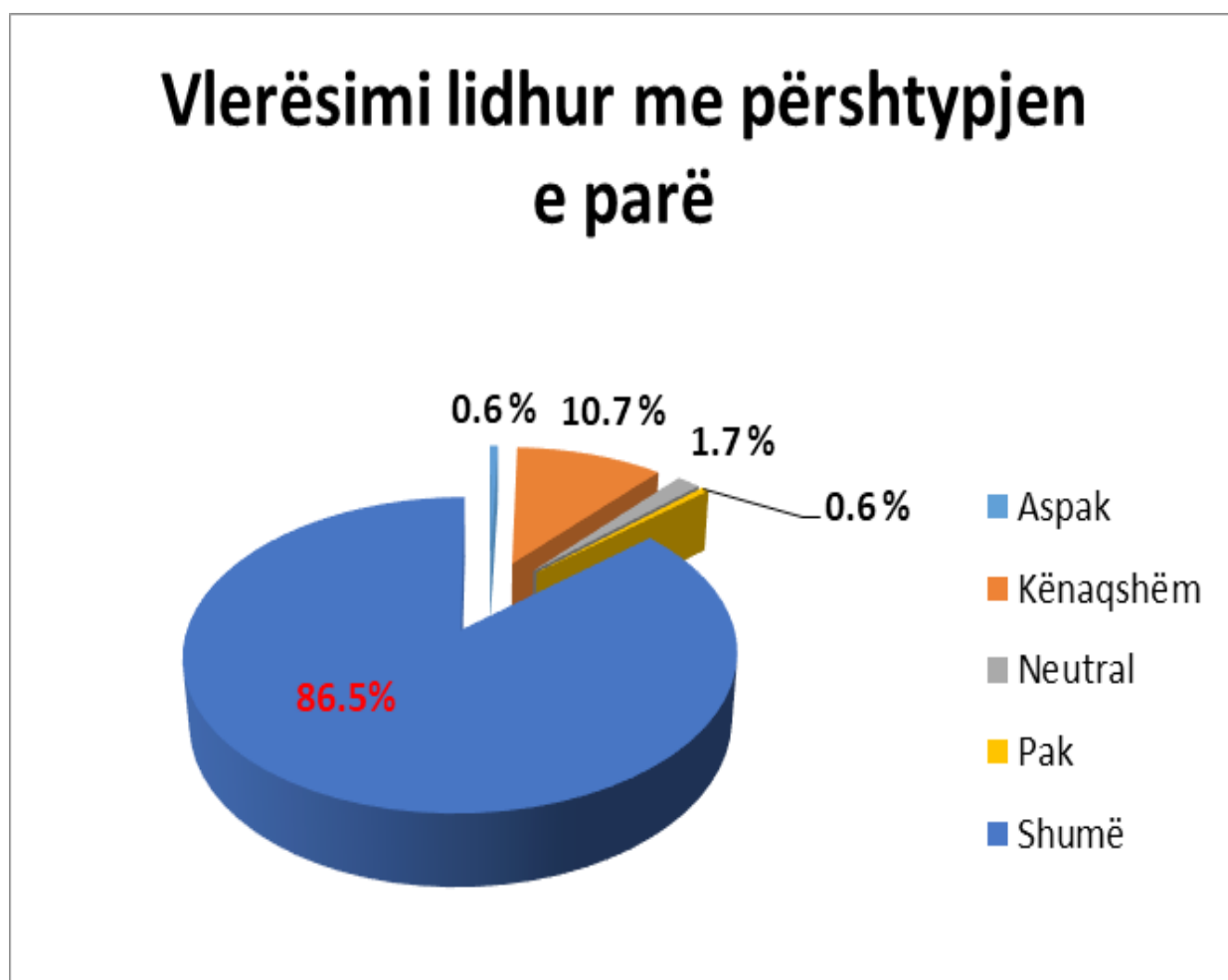
<i>Grafik 1. Përshëndetja, mirëpritja.....</i>	3
<i>Grafik 2. Etika në komunikim.....</i>	4
<i>Grafik 3. Qëndrimi (postura) korrekte.....</i>	5
<i>Grafik 4. Konfidencialiteti.....</i>	6
<i>Grafik 5. Shpejtësia e shërbimit në sportel.....</i>	7
<i>Grafik 6. Përqendrimi në punë.....</i>	8
<i>Grafik 7. Zotërimi i njohurive për t'iu përgjigjur pyetjeve.....</i>	9
<i>Grafik 8. Respektimi i të drejtave.....</i>	10

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.

Grafik 1. Përshëndetja, mirëpritja

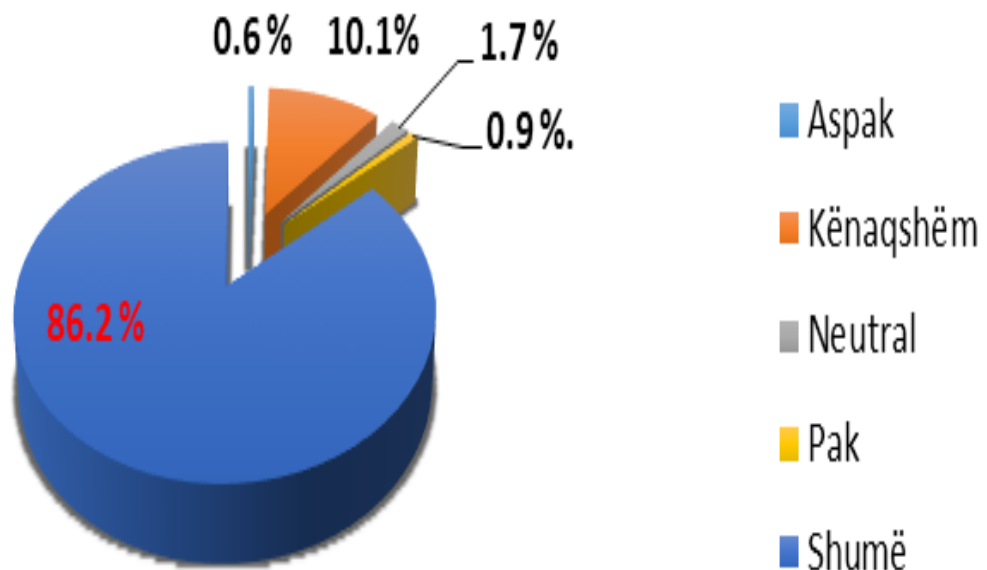


Grafik 2. Etika në komunikim



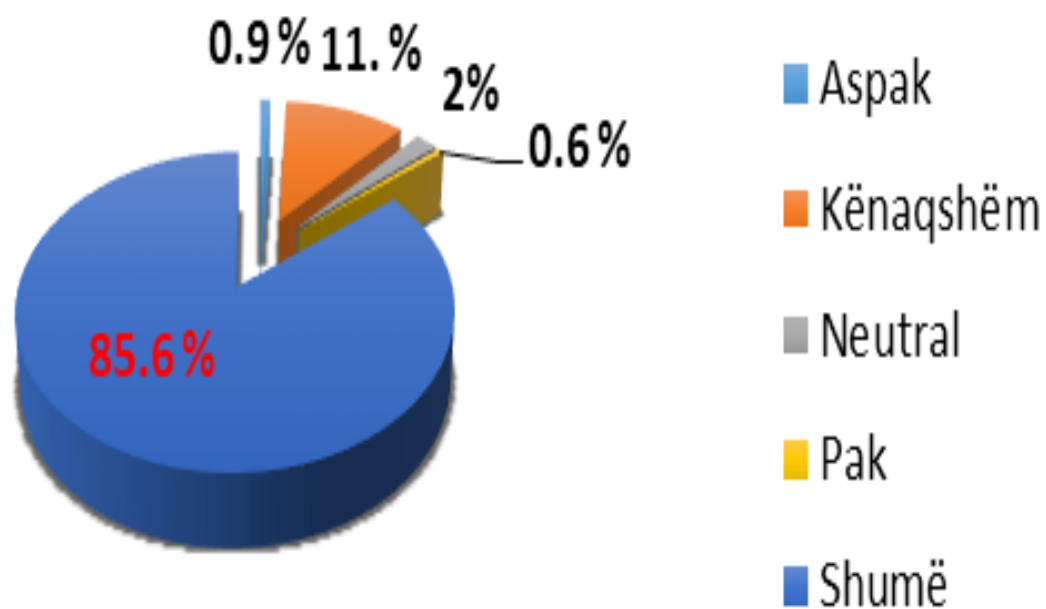
Grafik 3. Qëndrimi (postura) korrekte

Posturë korrekte

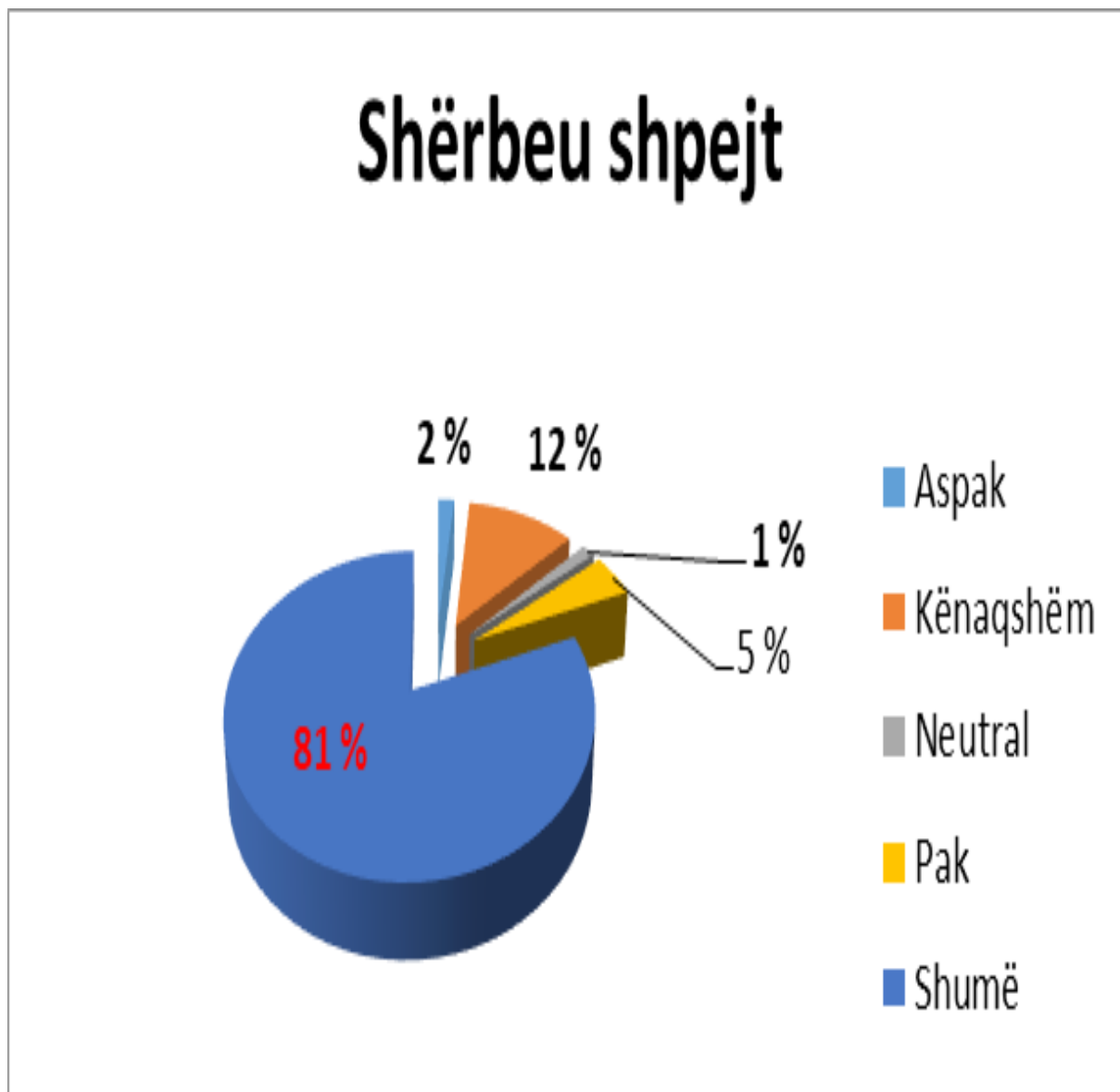


Grafik 4. Konfidencialiteti

Trajtoi me konfidencialitet

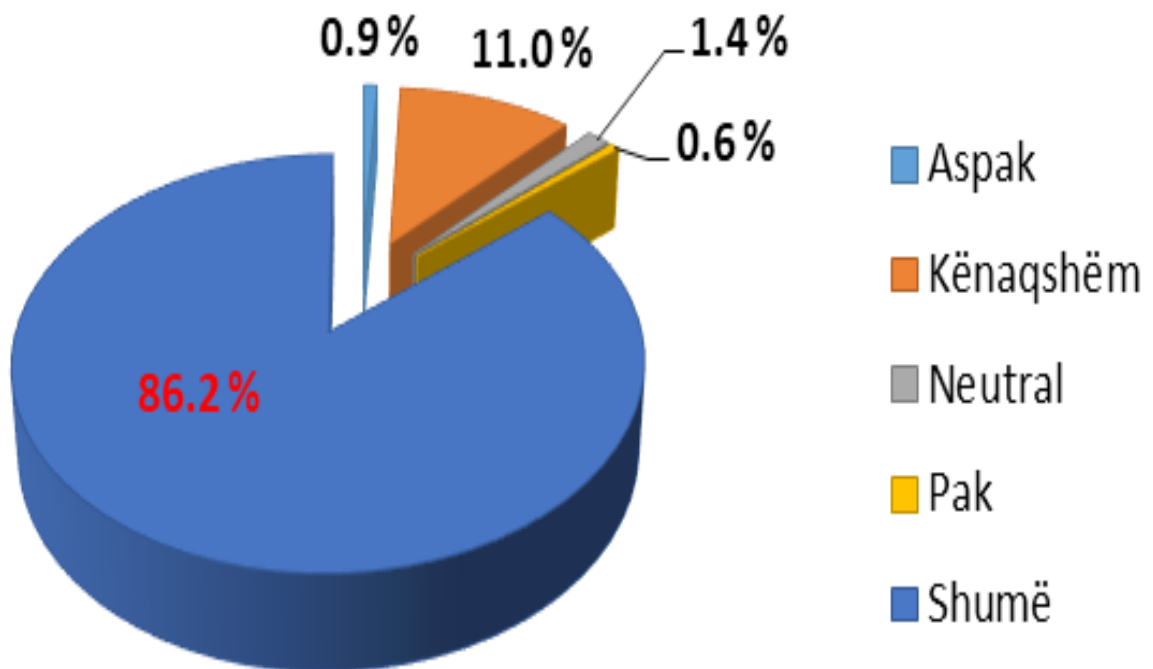


Grafik 5. Shpejtësia e shërbimit në sportel



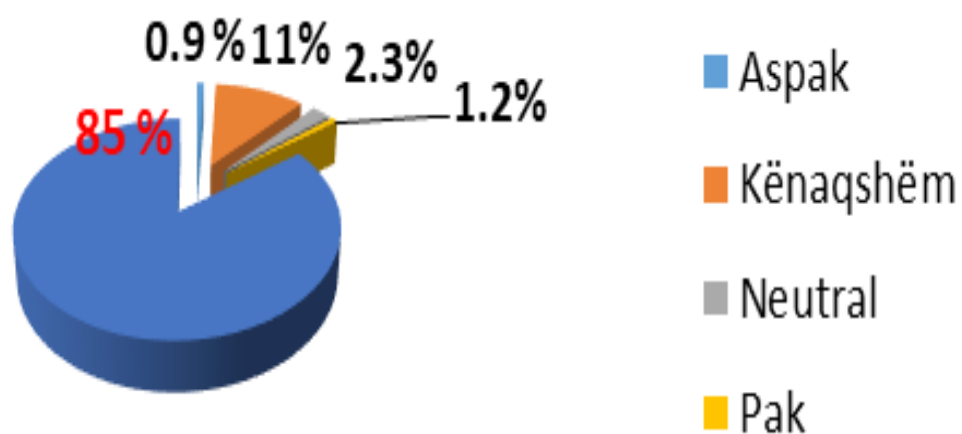
Grafik 6. Përqëndrimi në punë

Përqëndrimi në punë



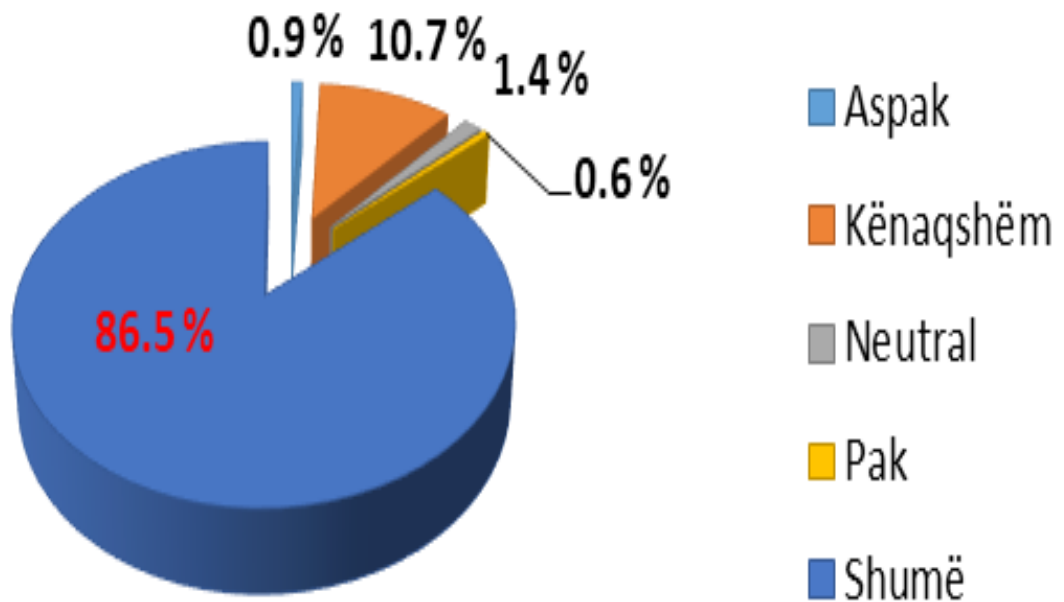
Grafik 7. Zotërimi i njohurive për t'iu përgjigjur pyetjeve

Kishte njohuri për pyetjet e mija



Grafik 8. Respektimi i të drejtave

Respektoi të drejtat e mija



II. ANEKS 1 – PYETËSORI I SONDAZHIT



DREJTORIA E PËRGJITHSHME PËR MARRËDHËNIET ME PUBLIKUN DHE JASHTË
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.	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. Komentet: _____

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

III. 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””.