REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KRYEMINISTRIA

Klienti Misterioz 2019

Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve nga institucionet qendrore në Shqipëri

Raport Përmbledhës

Ipsos

AGENZIA ITALIANA PER LA COOPERAZIONE ALLO SVILUPPO

AUSTRIAN DEVELOPMENT COOPERATION

UNDP
Empowered lives.
Resilient nations.

Ky raport përmbledhës është përgatitur në kuadër të projektit "Mbështetje për inovacionin kundër korrupsionit: Ngritja e një modeli shërbimesh me në qendër qytetarin në Shqipëri" (ISDA Support Project) i financuar nga Qeveria italiane, Qeveria austriake dhe UNDP-ja, i zbatuar nga Qeveria shqiptare në partneritet me UNDP-në.

Përmbajtja e këtij raporti është përgjegjësi e Ipsos dhe nuk përfaqëson domosdoshmërisht pikëpamjet e qeverisë, UNDP-së ose partnerëve të tjerë në këtë projekt.

Përmbajtja

HYRJE 4

METODOLOGJIA 5

Objektivat e hulumtimit 5

Përshkrimi i metodologjisë 5

Dimensionet e shërbimeve për vlerësimin 6

Sistemi i vlerësimit dhe interpretimi 7

Specifikat e vizitave 8

PASQYRA E GJETJEVE KRYESORE 9

Pasqyra e treguesve kryesorë të performancës 9

Performanca sipas bashkive 15

Performanca sipas qarqeve 18

Çmimet e Ekselencës për Shërbimet Publike 2019 19

Rezultatet sipas institucioneve 20

Krahasimi me 2018-n 37

PERMBLEDHJE DHE REKOMANDIME 41

Përmbledhje 41

Rekomandime 43

Sugjerime për hulumtime të mëtejshme 44

HYRJE

Ky raport u përgatit në kuadër të projektit "Mbështetje për inovacionin kundër korrupsionit: Ngritja e një modeli shërbimesh me në qendër qytetarin në Shqipëri" (ISDA Support Project) i financuar nga Qeveria italiane, Qeveria austriake dhe UNDP, dhe i zbatuar nga Qeveria shqiptare në partneritet me UNDP-në.

Ky është edicioni i tretë i vlerësimit të ofrimit të shërbimeve përmes Klientit Misterioz dhe i dyti që zhvillohet në kuadër të ISDA Support Project. Studimi në fjalë u krye nga Ipsos. Edicioni i parë u realizua në vitin 2016, ndërsa i dyti në vitin 2018.

Fokusi i Klientit Misterioz 2019 (KM-i, 2019), ishte mjaft më i gjerë për sa i përket numrit të institucioneve dhe degëve të përfshira, si dhe kampionimit të hulumtimit. Duhet gjithashtu të theksohet se pyetësori i përdorur pasqyron standardet e përditësuara për ofrimin e shërbimeve publike në Shqipëri. Nga ana tjetër dhe sistemi i peshave për dimensionet e vlerësuara (Dimensioni 2: Komunikimi i ndërsjellë me punonjësit, dhe Dimensioni 3: Cilësia e shërbimit të ofruar) është ndryshe nga ai i vitit të kaluar, duke mos lejuar kështu krahasime të drejtpërdrejta midis dy edicioneve.

METODOLOGJIA

Objektivat e hulumtimit

Qëllimi i përgjithshëm i KMi 2019 ishte kryerja nga një palë e tretë e një vlerësimi të performancës së ofrimit të shërbimeve nga ana e institucioneve të qeverisjes qendrore nga perspektiva e qytetarëve që i kërkojnë ato, si dhe matja në mënyrë objektive nëse punonjësit që ofrojnë këto shërbime publike, zbatojnë standardet e përcaktuara të cilësisë, si pjesë e monitorimit të përgjithshëm të performancës.

KMi 2019, gjithashtu, synoi dhënien e një pasqyre se si institucionet ose degët krahasohen me njëri-tjetrin, përsa i përket performancës në ofrimin e shërbimeve, si dhe ofrimin e konkluzioneve dhe rekomandimeve për përmirësime të mëtejshme.

Së fundmi, rezultatet e këtij studimi janë baza për dhënien e Çmimeve të Ekselencës për Shërbimet Publike 2019 për institucionet dhe degët e vizituara me performancën më të mirë.

Përshkrimi i metodologjisë

Vlerësimi përmes Klientit Misterioz ofron:

Metodologjia e Klientit Misterioz siguron vlerësimin objektiv të performancës bazuar në standarde të paracaktuara, i cili kryhet në institucionet shtetërore në fokus nga klientët misteriozë të trajnuar. Pas secilës vizitë plotësohet një pyetësor për të regjistruar me saktësi një përmbledhje të vëzhgimeve të bëra gjatë asaj vizite misterioze. Ky pyetësor mat objektivisht nëse standardet janë përmbushur apo jo, duke shmangur çdo paragjykim paraprak apo influenca të induktuara pozitive ose negative.

Gjatë KMi 2019, çdo vizitë u realizua bazuar në skenarë specifikë për 36 shërbime të ndryshme të ofruara nga institucionet e qeverisjes qendrore në focus të vlerësimit, të cilat përfshijnë temat e mëposhtme të paracaktuara të vizitave:

1. Informacion (skenari 1: pyetje informuese për një shërbimin specifik)
2. Aplikim (skenari 2: bërja e aplikimit për një shërbim, gjë që kërkon profil specifik të klientit misterioz, p.sh. një person që ka një titull pronësie).

Ankesat u përfshinë si një subjekt specifik hulumtimi në secilin skenar të përgatitur.

Dimensionet e shërbimeve për vlerësimin

Vlerësimi i KMi 2019 u bë për të matur nëse ofrimi i shërbimit ishte në përputhje me standardet e përcaktuara në pesë dimensione thelbësore:

1. Koha e pritjes dhe organizimi - Përfshin matjen e plotësimit të standardeve që i referohen **pritjes** dhe **orientimit** të qytetarëve në vendin e duhur, si dhe pranisë së **sinjalistikës** brenda degës.

2. Komunikimi i ndërsjellë me punonjësin - Përfshin matjen e punës së punonjësve gjatë bashkëveprimit me qytetarët lidhur me standardet e **mirësjelljes**, **vëmendjes**, **komunikimit të qartë** si dhe **efikasitetit** në shërbim.

3. Cilësia e shërbimit të ofruar - Përfshin matjen e zbatimit të standardeve që i përkasin **menaxhimit të radhës**, **asistencës aktive, integritetit** si dhe **ofrimit të informacionit të plotë dhe të qartë** te qytetari.

4. Profesionalizmi i punonjësve - Përfshin matjen e zbatimit nga ana e punonjësve të standardeve që kanë të bëjnë me **respektimin e procedurave**, **etikën** e punës, **sjelljen e duhur** dhe mbajtjen e një **uniforme** të përshtatshme.

5. Pamja - Përfshin matjen e zbatimit të standardeve lidhur me **gjendjen e ambientit të jashtëm dhe të brendshëm të degëve**, **aksesibilitetin**, **disponueshmërinë e informacionit** si dhe **facilitetet** dhe **sigurinë**.

Çdo dimension vlerësohet me një rezultat që mat përqindjen e përmbushjes së standardeve të përcaktuara nga secila degë. Rezultati i kombinuar i të gjitha dimensioneve prodhon një rezultat unik për secilën degë të quajtur **Rezultati i Standardeve të Arritura në Sportel (FAS).**

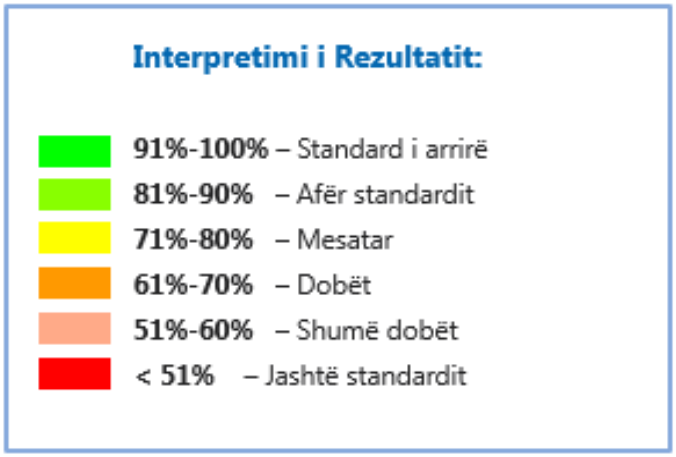
Rezultati i përgjithshëm për secilën degë llogaritet si rezultati mesatar i të gjitha vizitave të kryera në atë degë specifike.[1] Rezultati i përgjithshëm për institucion llogaritet si rezultati mesatar i të gjitha vizitave të kryera në institucionin përkatës.

Sistemi i vlerësimit dhe interpretimi

Çdo dimension ndikon tek FAS-i në përqindje të ndryshme bazuar në peshën individuale të paracaktuar.

Dimensionet	**Pesha**
Dimension 1: Koha e pritjes dhe organizimi	15%
Dimension 2: Komunikimi i ndërsjellë me punonjësin	20%
Dimension 3: Cilësia e shërbimit të ofruar	30%
Dimension 4: Profesionalizmi i punonjësve	25%
Dimension 5: Pamja	10%
Totali	**100%**

Të gjitha rezultatet maten në një shkallë nga 0% në 100%, e cila përcakton në çfarë mase janë përmbushur standardet e propozuara. Bazuar në një skemë të paracaktuar, çdo arritje mund të vihet nën një kategori specifike pikësh:



Të gjitha arritjet nën 51% kategorizohen si jashtë standardit, ndërkohë që arritjet prej 1% deri në 100% kategorizohen si plotësim i gjithë standardeve.

[1] Pikët e degëve të institucioneve qendrore sportelet e shërbimit të të cilave janë marrë përsipër nga ADISA ose janë bashkëvendosur në qendrat ADISA u janë atribuar rezultatit institucional të ADISA-s dhe jo instituticonit original, siç është bërë dhe në edicionin pararendës të Klientit Misterioz.

Specifikat e vizitave

Gjatë KMi 2019 u zhvilluan gjithsej 1818 vizita të cilat përfshinë 18 institucione dhe 350 degë të ndryshme në 51 bashki dhe 12 qarqe. Këto vizita u realizuan në ditë dhe orare të ndryshme. Hulumtimi u krye në dy valë: 683 vizita në valën e parë; dhe 1135 vizita në valën e dytë. Vala e parë e vizitave u realizua nga 16 shtatori deri në 25 tetor 2019 dhe vala e dytë nga 30 shtatori deri më 27 dhjetor 2019. Në total u angazhuan 125 klientë misteriozë. Tabela e mëposhtme tregon numrin e vizitave të kryera për çdo institucion.

Tabela 1: Numri i vizitave të kryera për çdo institucion

Institucioni	Akronimi	Nr. i degëve	Nr. i vizitave
Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara	ADISA	13	331
Autoriteti Kombëtar i Ushqimit	AKU	13	69
Arkivi Qëndror Teknik i Ndërtimit	AQTN	1	4
Agjencia Shtetërore e Kadastrës	ASHK	34	187
Agjencia e Trajtimit të Pronave	ATP	1	5
Agjencia për Zhvillimin Bujqësor dhe Rural	AZHBR	19	77
Drejtoria e Përgjithshme Detare	DPDet.	1	5
Drejtoria e Përgjithshme e Doganave	DPDog.	18	70
Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile	DPGJC	24	83
Drejtoria e Përgjithshme e Përmbarimit	DPP	22	85
Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor	DPSHTRR	15	80
Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve	DPT	10	69
Instituti i Sigurimeve Shoqërore	ISSH	50	244
Qendra Kombëtare e Biznesit	QKB	27	104
Qendra e Shërbimeve Arsimore	QSHA	1	10
Shërbimi Kombëtar i Punësimit	SHKP	37	173
Shërbimi Social Shtetëror	SHSSH	12	67
Zyrat e Studentit / Sekretari mësimore - Universitete Publike	Universiteti	52	155
Totali		**350**	**1818**

Për të ruajtur integritetin dhe vërtetësinë e të dhënave, të gjitha rezultatet janë verifikuar nga ekipi i kontrollit të cilësisë. Duke pasur parasysh natyrën e këtij studimi, të gjithë pjesëmarrësit u kontrolluan përmes koordinatave GPS në momentin e hyrjes dhe daljes nga institucionet.

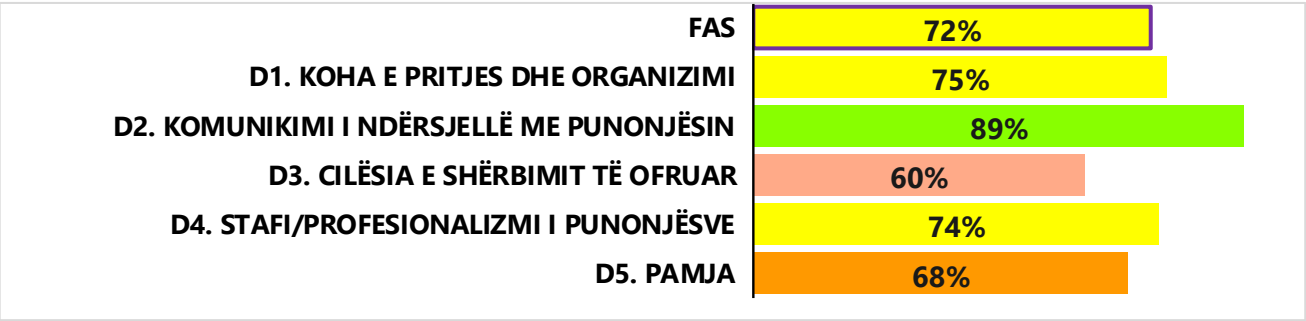
PASQYRA E GJETJEVE KRYESORE

Pasqyra e treguesve kryesorë të performancës

Performanca e përgjithshme e institucioneve të përfshira në studim qëndron në një nivel mesatar (72%). Duke iu referuar dimensioneve individuale, përsa i përket komunikimit të ndërsjellë me punonjësin pothuajse plotësohen të gjitha standardet e propozuara, ndërsa përmbushja e standardeve të cilësisë së shërbimit del më dobët në krahasim me dimensionet e tjera të matura.

Grafiku 1: Rezultatet sipas dimensioneve

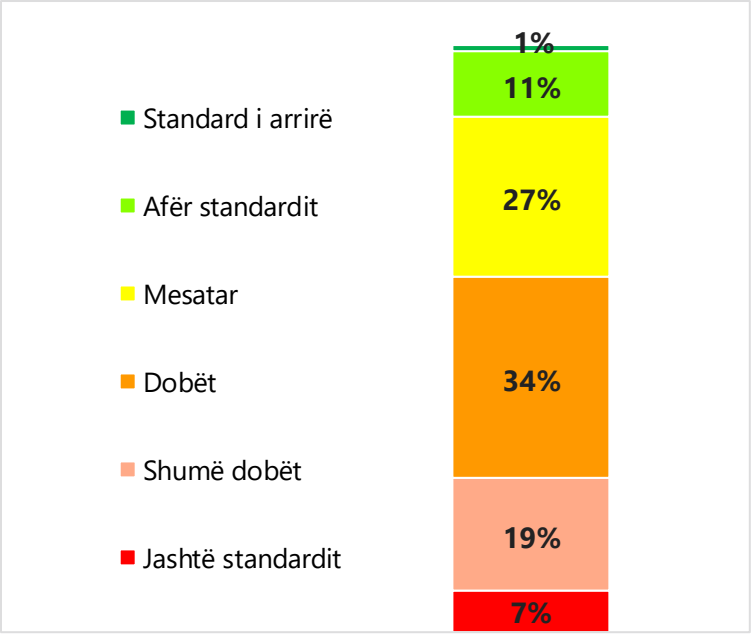
Baza: Të gjitha vizitat (N=1818)



Rreth 4 në 10 degë performojnë në nivel mesatar ose më të lartë, 1% shënon arritje të shkëlqyera, ndërsa 7% nuk i plotësojnë standardet.

Grafiku 2: Niveli i arritur

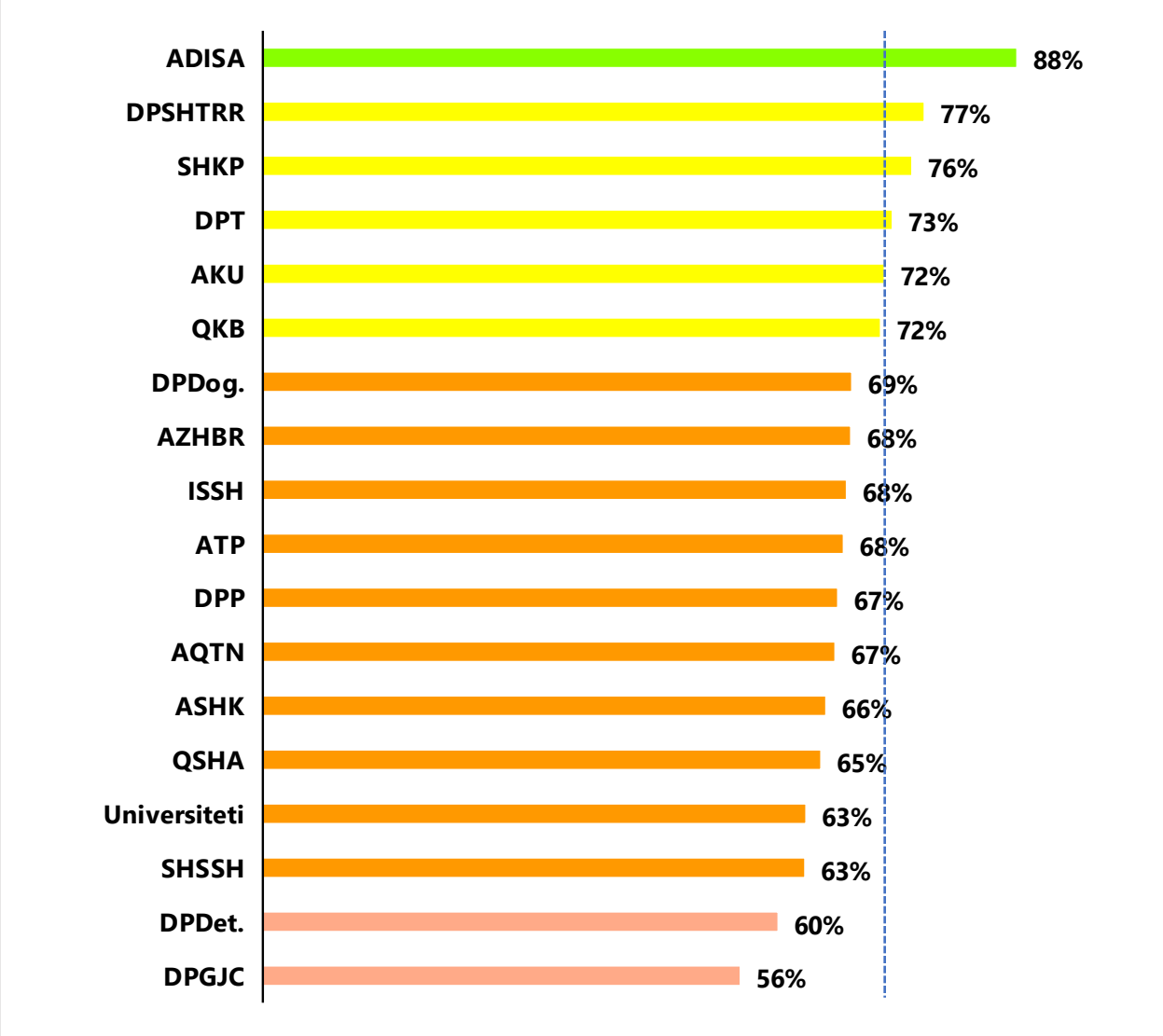
Baza: Të gjitha vizitat (N=1818)



Duke konsideruar të gjitha institucionet e vizituara, ADISA ka rezultatin më të lartë dhe me diferencë të dukshme nga institucionet e tjera, ndërsa rezultati më i ulët është regjistruar për DPGJC-në. Niveli i përmbushjes së standardeve për 10 nga 18 institucionet e vizituara është i dobët, ndërsa për dy institucione, shumë i dobët.

Grafiku 3: Rezultatet për institucion

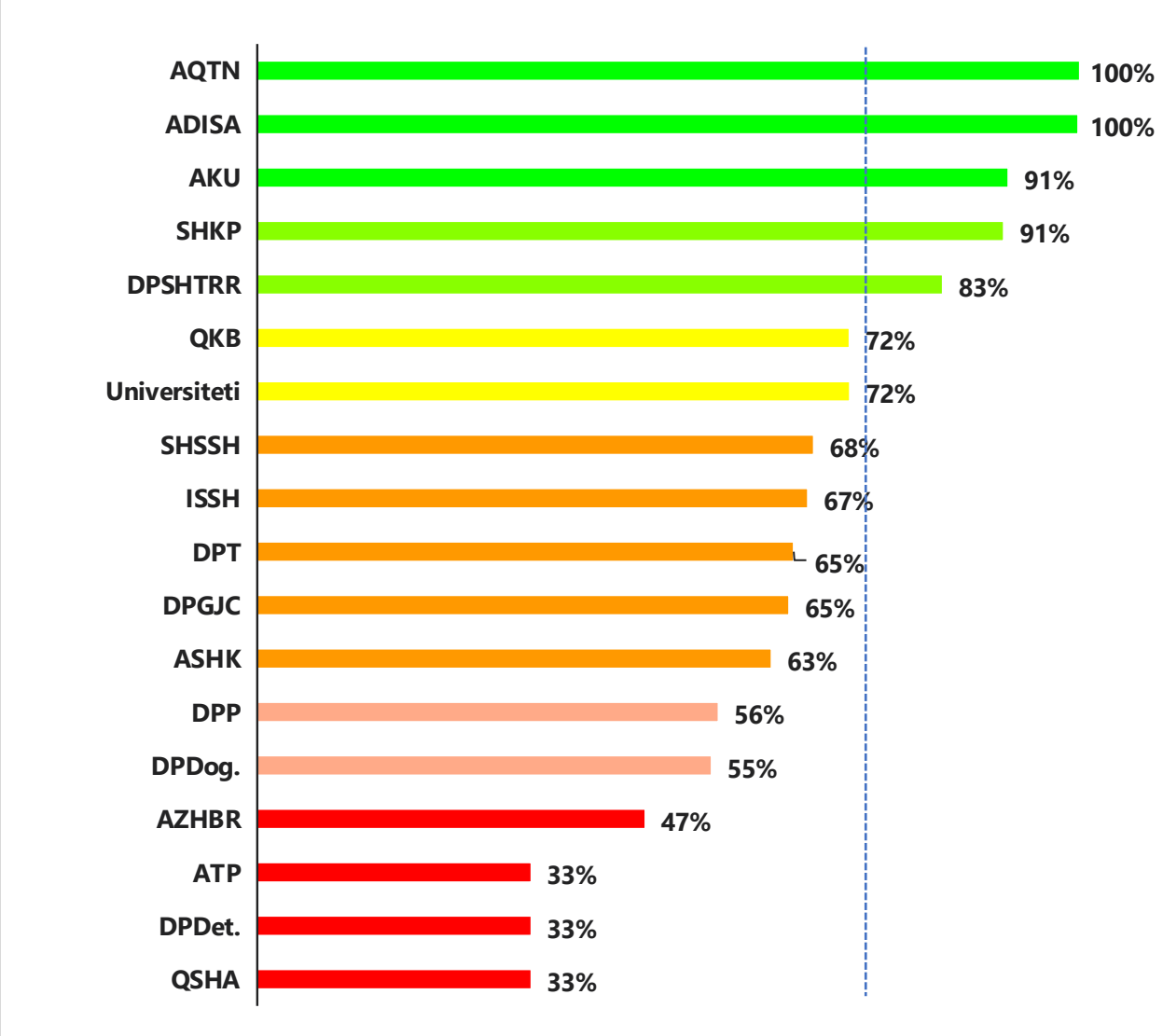
Baza: Të gjitha vizitat (N=1818) ----- *FAS (72%)*



ADISA dhe AQTN plotësojnë 100% të standardeve të orientimit, pritjes dhe sinjalistikës nën dimensionin e kohës së pritjes dhe organizimit, ndërsa ATP, QSHA dhe DPDet. përmbushin rreth një të tretën e këtyre standardeve.

Grafiku 3.1: Rezultatetet e institucioneve për D1. Koha e pritjes dhe organizimi

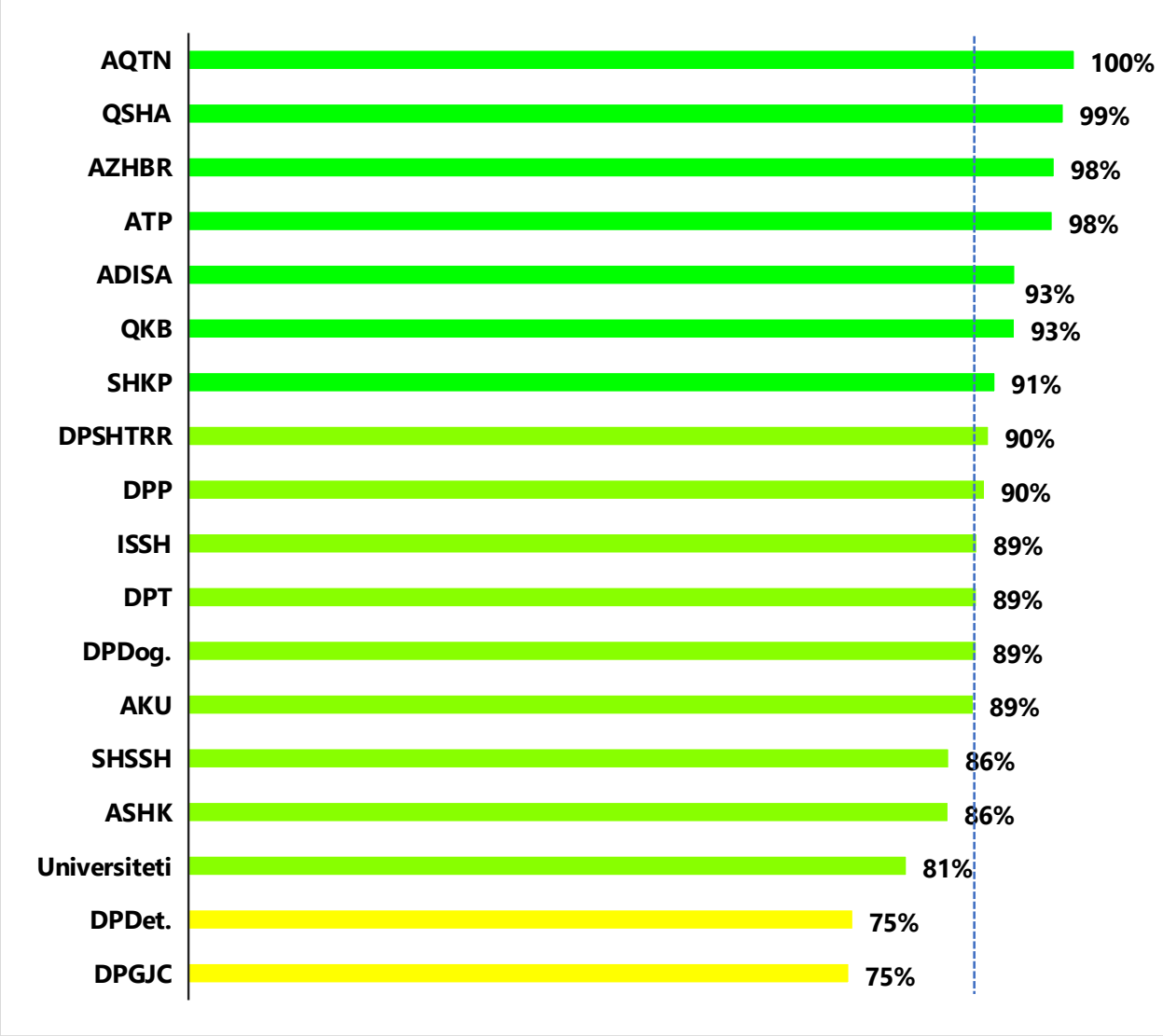
Baza: Të gjitha vizitat (N=1818) ----- *Mesatarja e dimensionit (75%)*



Standardet e mirësjelljes, efikasitetit, vëmendjes dhe komunikimit të qartë nën dimensionin e komunikimit të ndërsjellë me punonjësin janë kryesisht të përmbushura. AQTN, QSHA, ABZHR, ATP, ADISA, QKB dhe SHKP i plotësojnë të gjitha standardet.

Grafiku 3.2: Rezultatet e institucioneve për D2. Komunikimi i ndërsjellë me punonjësin

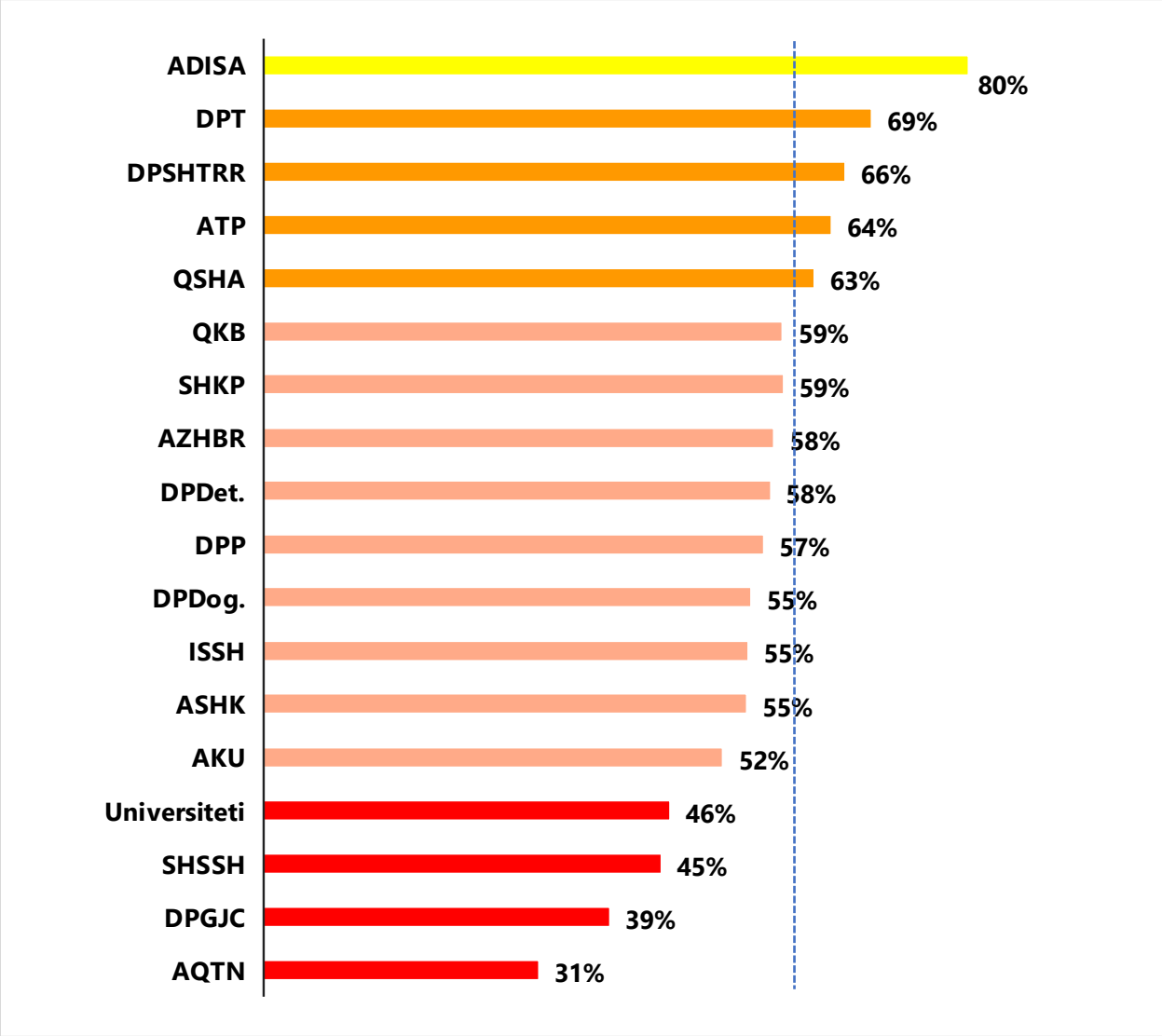
Baza: Të gjitha vizitat (N=1818) ------- *Mesatarja e dimensionit (89%)*



Cilësia e shërbimit të ofruar që lidhet me plotësimin e standardeve të menaxhimit të radhës, informacionit të plotë dhe të qartë, asistencës aktive si dhe të integritetit, ka rezultatin më të ulët krahasuar me dimensionet e tjera. Gjysma e institucioneve shënojnë një arritje shumë të dobët të standardeve, ndërkohë që vetëm ADISA është në nivel mesatar.

Grafiku 3.3: Rezultatetet e institucioneve për D3. Cilësia e shërbimit të ofruar

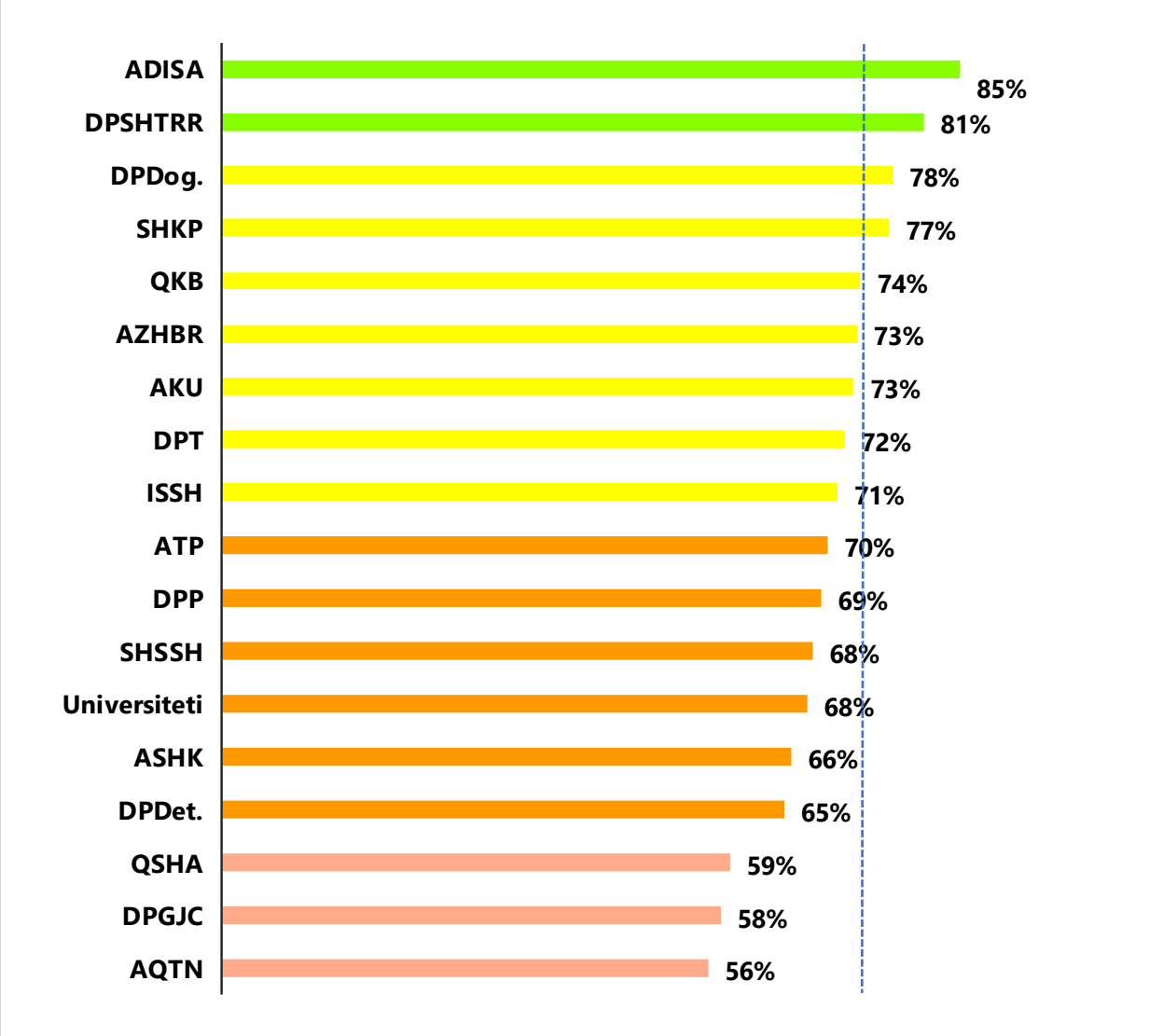
Baza: Të gjitha vizitat (N=1818) ----- *Mesatarja e dimensionit (60%)*



Dy institucione, ADISA dhe DPSHTRR thuajse i plotësojnë të gjitha standardet e profesionalizmit të punonjësve që kanë të bëjnë me respektimin e procedurave, etikën, sjelljen e duhur dhe uniformën, ndërsa gjysma e institucioneve janë në nivelet 'Dobët' ose 'Shumë dobët'.

Grafiku 3.4: Rezultatet e institucioneve për D4. Profesionalizmi i punonjësve

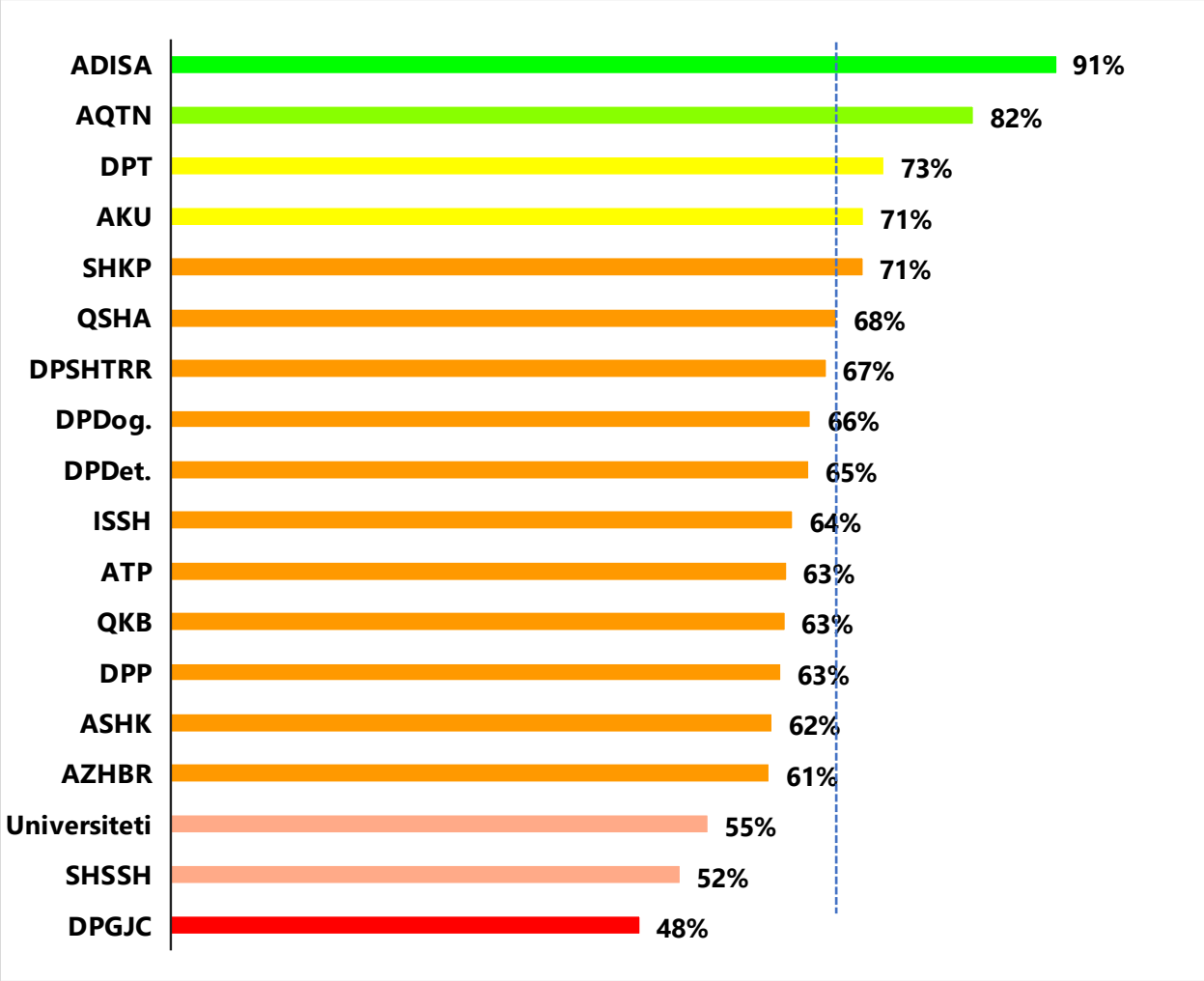
Baza: Të gjitha vizitat (N=1818) ------ *Mesatarja e dimensionit (74%)*



Standardet lidhur me kushtet e ambientit të jashtëm dhe të brendshëm, aksesueshmërinë, disponueshmërinë e informacionit, si dhe facilitetet dhe sigurinë nën dimensionin e pamjes përmbushen vetëm nga një institucion, ADISA, ndërkohë që AQTN-ja shënon rezultatin e dytë më të lartë. Trembëdhjetë institucione renditen në nivelet 'Dobët' ose 'Shumë dobët', ndërsa zyrat e Gjendjes Civile që funksionojnë në bashki kategorizohen si jashtë standardit.

Grafiku 3.5: Rezultatet e institucioneve për D5. Pamja

Baza: Të gjitha vizitat (N=1818) ----- *Mesatarja e dimensionit (68%)*

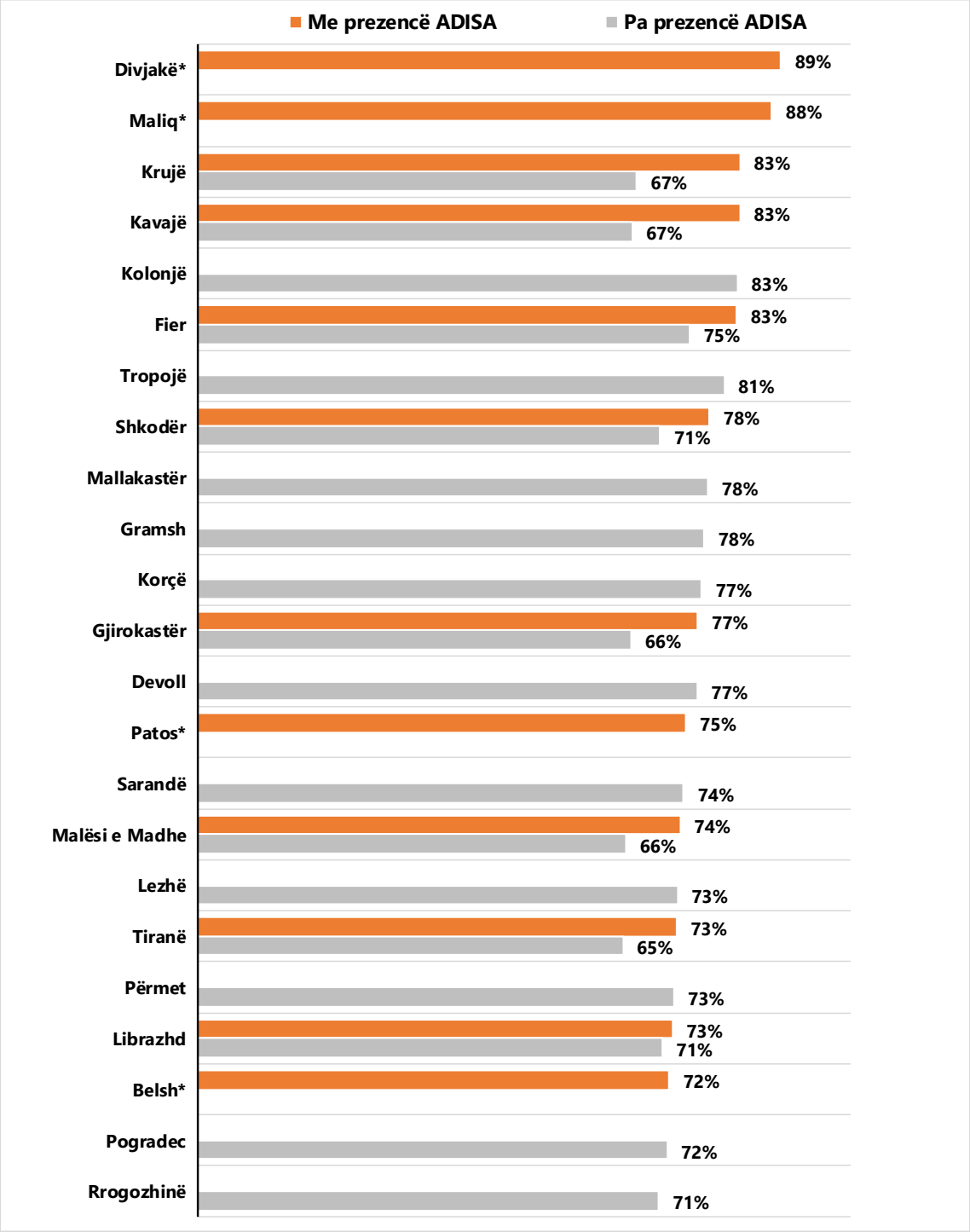


Performanca sipas bashkive

Degët e institucioneve në bashkitë Divjakë, Maliq, Krujë, Kavajë dhe Fier pothuajse i plotësojnë të gjitha standardet e propozuara kur merret parasysh prania e ADISA-s. Në 11 nga 13 bashkitë ku ishte e pranishme ADISA (në kohën e zhvillimit të vizitave të KMi 2019 në terren), rezultati u përmirësua me të paktën një nivel, ndërsa në Krujë dhe Kavajë u përmirësua me dy.

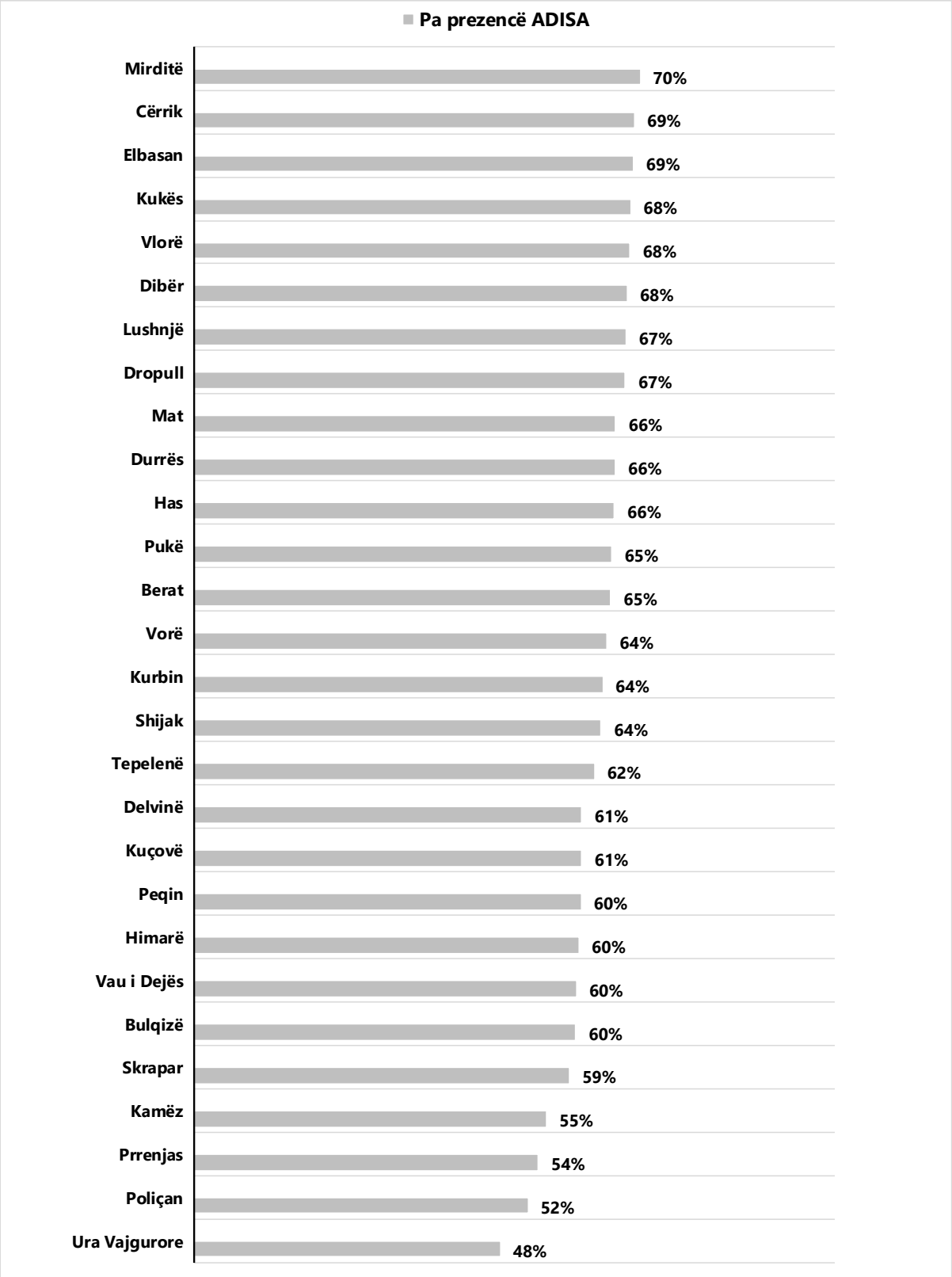
Grafiku 4: Rezultatet sipas bashkive

Baza: Të gjitha vizitat (N=1818)



** Asnjë institucion i qeverisjes qendrore brenda kampionit nuk ishte i pranishëm me degë në bashki para hapjes së sporteleve të shërbimit ADISA.*

Bashkitë në vijim nuk kishin prezencë ADISA. Nga të gjitha bashkitë, Ura Vajgurore shënon rezultatin më të ulët.

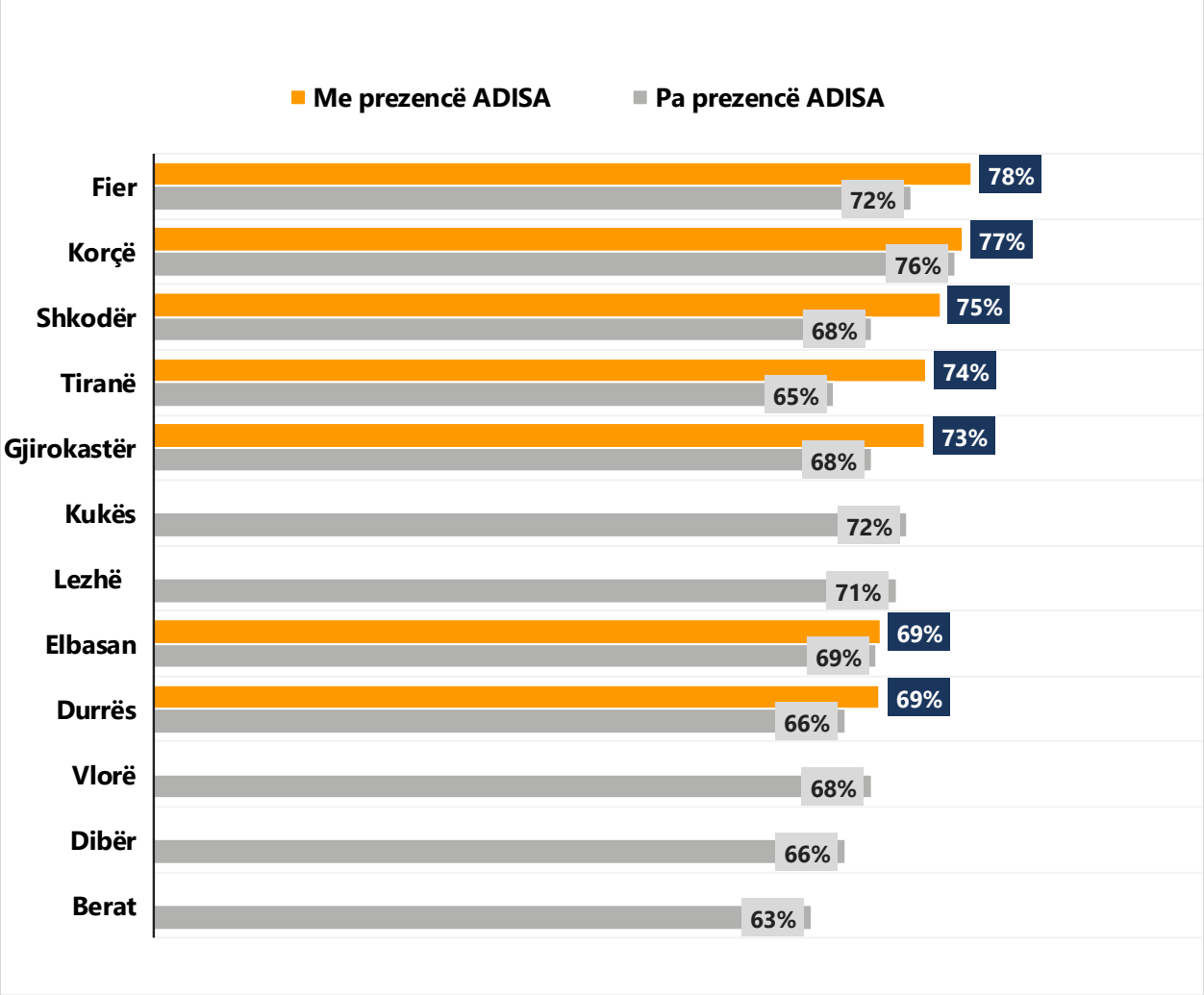


Performanca sipas qarqeve

Krahasuar me qarqet e tjera, degët në qarqet Fier, Korçë, Shkodër, Tiranë, Gjirokastër dhe Kukës plotësojnë mesatarisht standardet. Degët e qarkut Berat kanë rezultuar më dobët nga të gjitha. Në qarqet me prezencë ADISA (në kohën e zhvillimit të vizitave të KMi 2019 në terren), qoftë qendër apo sportele të bashkëvendosura, kishte një përmirësim të përgjithshëm të rezultateve. Për Tiranën, Shkodrën, Fierin dhe Gjirokastrën arritja është dukshëm më e lartë kur merret parasysh prezenca e ADISA-s.

Grafiku 5: Rezultatet sipas qarqeve

Baza: Të gjitha vizitat (N=1818)



Çmimet e Ekselencës për Shërbimet Publike 2019

Rezultatet e vlerësimit të KMi-së formojnë bazën për Çmimet e Ekselencës për Shërbimet Publike për vitin 2019 për institucionet dhe degët e vizituara që rezultojnë me performancën më të mirë.

Sipas rezultateve të arritura, përsa i përket institucioneve, tri të parat janë: ADISA (88%), DPSHTRR (77%) dhe SHKP (76%).

Ndër to, ADISA shënon arritjet më të larta në të gjitha dimensionet, duke përmbushur plotësisht standardet në lidhje me kohën e pritjes dhe organizimin (100%), komunikimit të ndërsjellë me punonjësin (93%) dhe pamjen (91%). ADISA thuajse i plotëson standardet e profesionalizmit të punonjësve (85%), ndërsa cilësia e shërbimit është në nivel mesatar (80%).

Nga ana tjetër, rezultati i përgjithshëm për DPSHTRR-në dhe SHKP-në është në nivel mesatar, ndërkohë që shkalla e arritjes së standardeve është më e ulët në dimensionin e pamjes (DPSHTRR 67%, SHKP 71%) dhe cilësisë së shërbimit (DPSHTRR 66%, SHKP 59%).

Përsa i përket degëve, tri performueset më të mira jo-ADISA janë: SHKP Devoll (98%), DPSHTRR Fier (94%) dhe ISSH Korçë (93%).

Tri performueset më të mira mes degëve ADISA janë: ADISA Krujë (92%), ADISA Shkodër (90%) dhe ADISA Divjakë (89%).

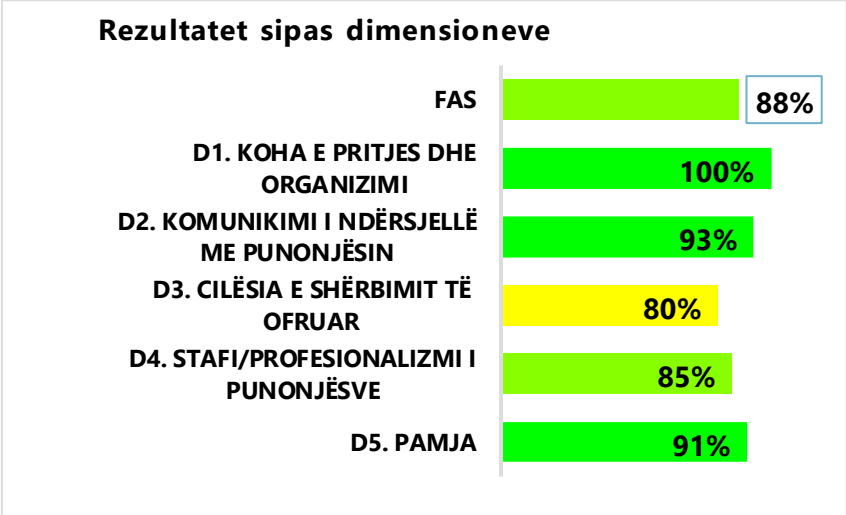
Rezultatet sipas institucioneve

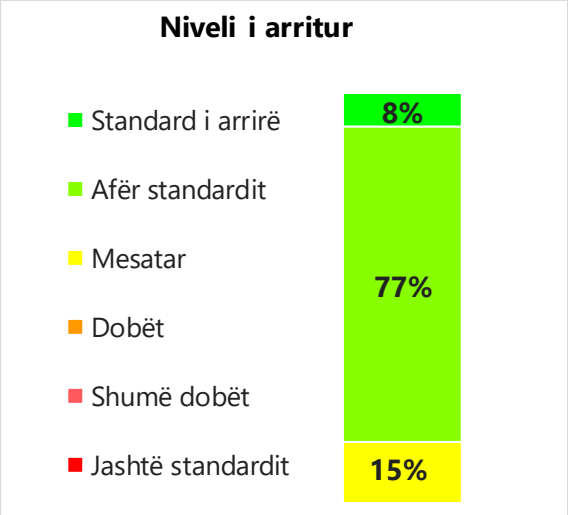
ADISA

ADISA ka performancën më të mirë në krahasim me institucionet e tjera të vizituara. Me një rezultat prej 88%, ADISA plotëson pothuajse të gjitha standardet në total. Mes degëve ADISA, ADISA Krujë shënon rezultatin më të lartë, ndërsa ADISA Belsh rezulton më dobët se të tjerat, sërish duke mbetur në nivelin mesatar. Duke iu referuar secilit dimension, standardet e kohës së pritjes dhe organizimit janë përmbushur 100%. Po ashtu standardet e komunikimit të ndërsjellë me punonjësin (93%) dhe pamjes së degës (91%) janë gjithashtu të arrira. Në dimensionin e profesionalizmit të punonjësve (85%) standardet janë pothuaj të plotësuara, ndërsa përmbushja e standardeve të cilësisë së shërbimit vlerësohet në nivel mesatar (80%). Performanca nga ADISA mbetet në një nivel të ngjashëm pa dallim ndërmjet shërbimit për të cilin qytetari aplikon ose kërkon informacion.

Grafiku 6: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat tek ADISA (N=331)





Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim me të ulët përfshijnë faktin që punonjësit zakonisht nuk rikonfirmojnë me qytetarët nëse gjithçka është e qartë për ta dhe nuk u japin informacion mbi kohën e kërkuar për marrjen e shërbimit. Gjithashtu, më shumë se gjysma e punonjësve nuk mbajnë etiketë me emrin. Për sa i përket pamjes/aspekteve fizike, posterat e

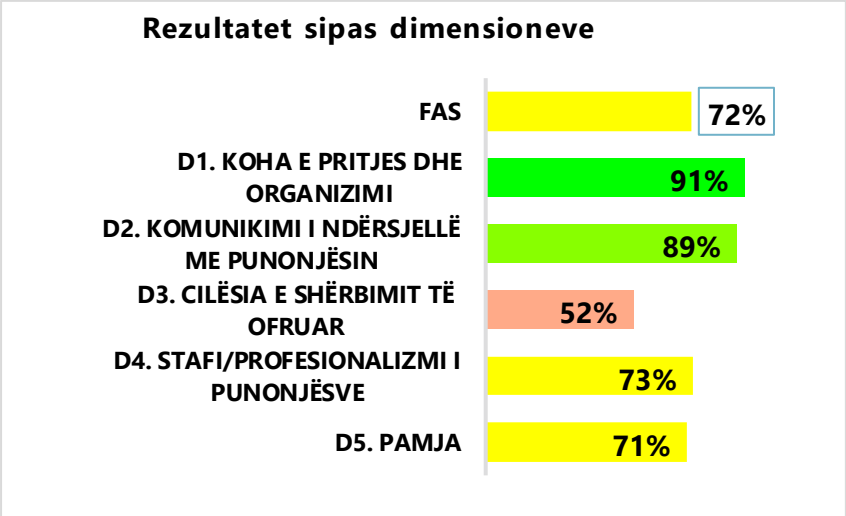
derregullimit dhe 'shqiperiaqeduam.al'[2] nuk janë gjithmonë të afishuara dukshëm, nuk përdoren çdo herë formularët standardë të aplikimit, si dhe një në çdo dy degë nuk ka tualete për qytetarët. Ka pasur raportime që ndonjëherë në degë ambienti ka qenë i zhurmshëm, me njerëz që flisnin me zë të lartë.

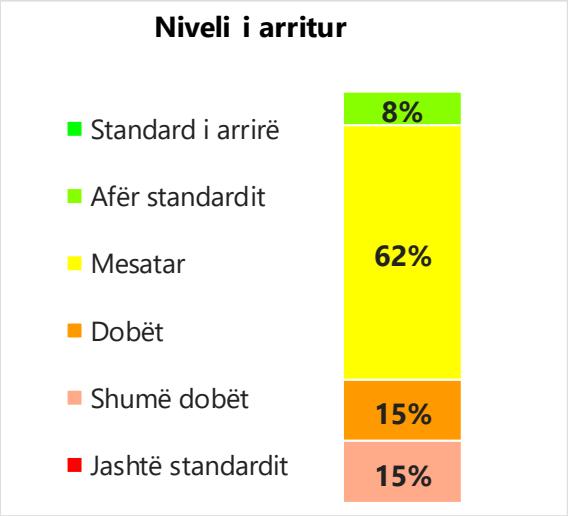
AKU

AKU performon në përgjithësi në një nivel mesatar, me një rezultat prej 72%. AKU Korçë performon më mirë nga të gjitha degët e institucionit, ndërsa AKU Kukës dhe AKU Selitë performojnë shumë dobët. Duke iu referuar secilit dimension, në vlerësimin e standardeve të kohës së pritjes dhe organizimit, duhet përmendur që AKU nuk ka një zone pritjeje. Në komunikimin e ndërsjellë me punonjësin, standardet janë pothuajse të plotësuara (89%). Plotësimi i standardeve të pamjes (71%) dhe profesionalizmit të punonjësve (73%) është në nivel mesatar, ndërsa përmbushja e standardeve të cilësisë së shërbimit vlerësohet si shumë e dobët (52%). Performanca mbetet në një nivel të ngjashëm pavarësisht shërbimit për të cilin qytetari kërkon informacion.

Grafiku 7: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat tek AKU (N=69)





Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që zakonisht punonjësit nuk rikonfirmojnë me qytetarët nëse gjithcka është e qartë për ta dhe nuk u japin informacion mbi kohën e kërkuar për marrjen e shërbimit. Përgjithësisht, punonjësit nuk

[2] Këto postera informojnë qytetarët mbi dokumentat të cilat ata nuk kanë më nevojë të dorëzojnë kur kërkojnë shërbime publike duke qenë se këto merren online nga punonjësit përkatës të administratës publike, si dhe mbi mundësinë për të paraqitur ankesat që ata mund të kenë.

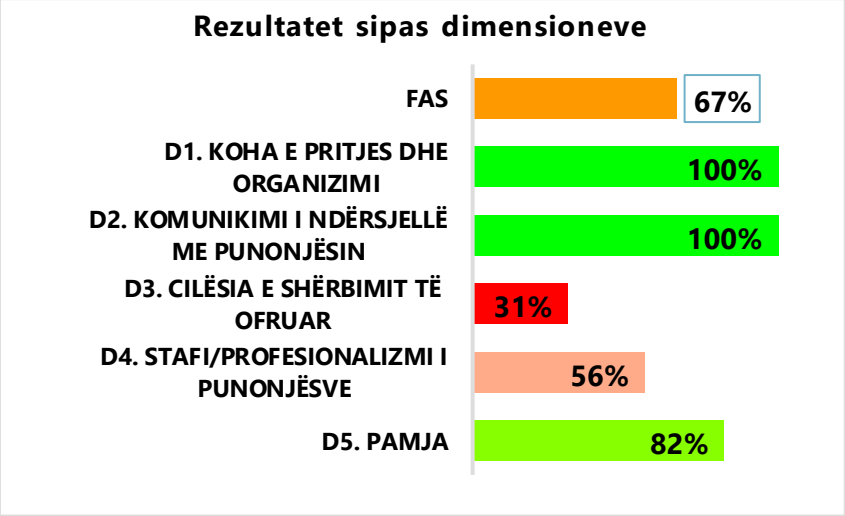
mbajnë etiketë me emrin ose uniformë. Nuk ka sistem të menaxhimit të radhës. Aksesi për personat me aftësi të kufizuara nuk është i përshtatur. Nuk është e afishuar lista e shërbimeve. Mungon një hapësirë pritjeje e pajisur me karrige, kosha, si dhe kënd informacioni apo vetë-shërbimi. Gjithashtu, është raportuar se nga të gjithë institucionet në fokus të vlerësimit, zyrat e AKU-së janë gjetur mbyllur më së shumti, kur janë vizituar.

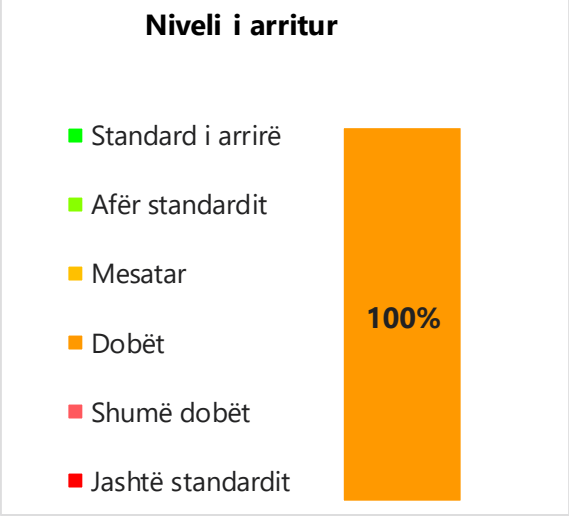
AQTN

Dega AQTN në Tiranë performon në përgjithësi dobët, me një rezultat prej 67%. Ndërkohë që standardet e kohës së pritjes dhe organizimit dhe ato të komunikimit të ndërsjellë me punonjësit plotësohen në masën 100%, si dhe pothuajse plotësohen standardet e pamjes (82%), përmbushja e standardeve të profesionalizmit të punonjësve vlerësohet shumë e dobët (56%), ndërsa performanca lidhur me cilësinë e shërbimit është jashtë standardit (31%). Sidoqoftë, megjithëse standardet e cilësisë së shërbimit përgjithësisht nuk janë të plotësuara, punonjësit paraqiten të mirinformuar dhe nuk ka asnjëlloj kërkese për ndonjë rryshfet.

Grafiku 8: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat tek AQTN (N=4)





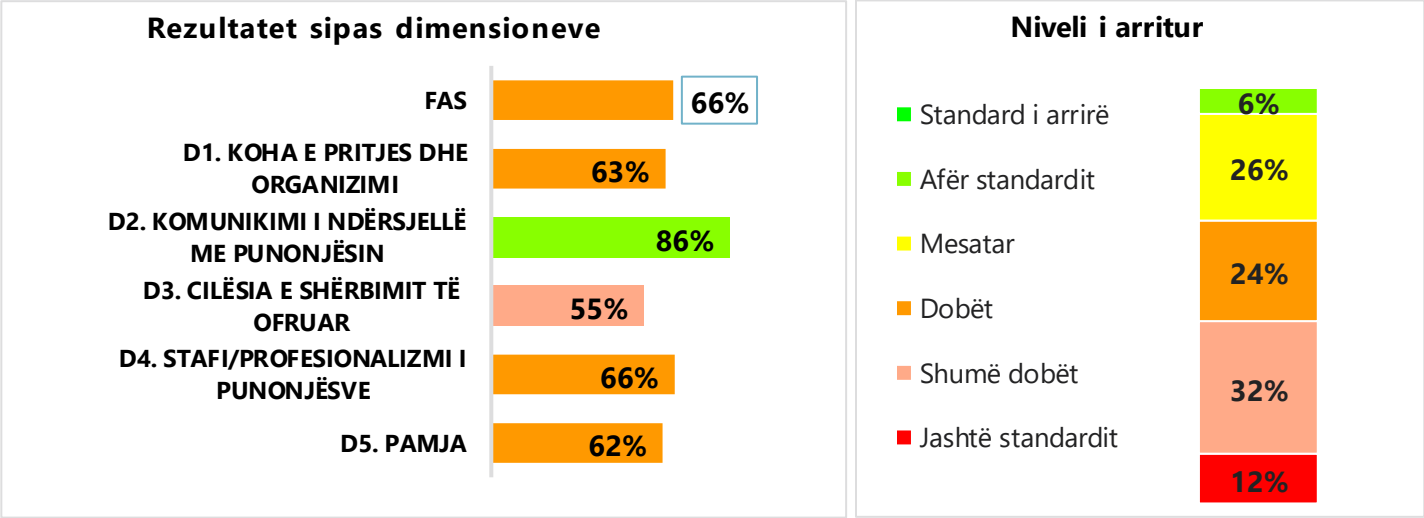
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë: Punonjësit nuk kanë uniformë apo etiketë me emrin dhe nuk bëjnë përpjekje të ruajnë konfidencialitetin. Gjithashtu, sipas raportimeve, rreth gjysma e punonjësve bënin biseda për çështje personale para qytetarëve. Brenda në degë, daljet e emergjencës nuk janë të dukshme qartë, nuk ka tualet për qytetarët, si dhe mungojnë kënde informacioni apo vetë-shërbimi. Formularë standardë aplikimi nuk përdoren.

ASHK

ASHK performon në përgjithësi dobët, me një rezultat prej 66%. Nga degët e ASHK-së, ASHK Korçë (91%) dhe ASHK Kolonjë (85%) performojnë më mirë, ndërsa ASHK Bulqizë (49%), ASHK Kuçovë (47%), ASHK Mat (46%) dhe ASHK Vorë (45%) performojnë jashtë standardit. Duke iu referuar secilit dimension, standardet e komunikimit të ndërsjellë me punonjësin përmbushen pothuajse plotësisht (86%), ndërsa performanca në dimensionet e tjera është pak a shumë e dobët. Kështu, kur bëhet fjalë për kohën e pritjes dhe organizimit (63%), profesionalizmin e punonjësve (66%) dhe pamjen e degës (62%), plotësimi i standardeve vlerësohet i dobët, ndërsa për cilësinë e shërbimit (55%) shumë i dobët. Performanca mbetet në një nivel të ngjashëm pavarësisht shërbimit për të cilin qytetari kërkon informacion.

Grafiku 9: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat tek ASHK (N=187)



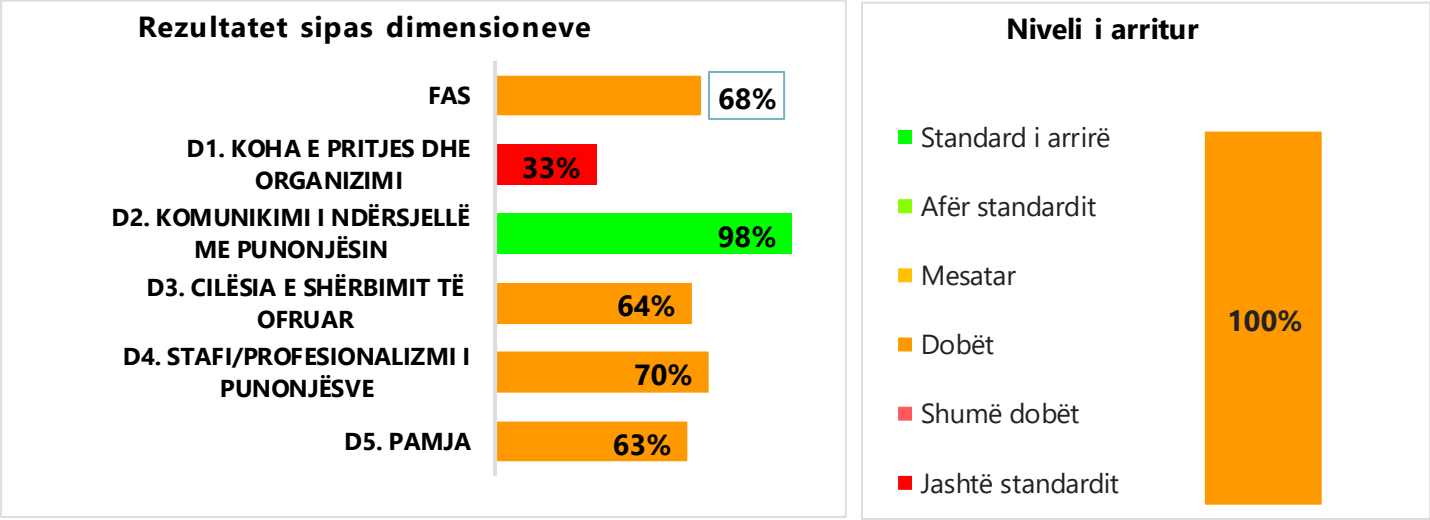
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që zakonisht nuk ka sinjalistikë të qartë treguese në lidhje me shërbimet e ofruara, ose sistem për menaxhimin e radhës. Punonjësit zakonisht nuk e informojnë qytetarin për kohën e kërkuar për marrjen e shërbimit ose nuk interesohen nëse diçka i ka mbetur e paqartë. Ata nuk mbajnë uniformë apo etiketë me emrin. Punonjësit nuk sigurojnë ruajtjen e konfidencialitetit gjatë shërbimit. Nuk përdoren formularë standardë të aplikimit. Në zonën e pritjes nuk ka kosha. Daljet e emergjencës nuk janë qartësisht të dukshme. Mungojnë mbrojtësit nga zjarri. Nuk ka kënd vetë-shërbimi dhe tualet për qytetarët. Në shumicën e rasteve, fasada e jashtme nuk është në gjendje të mirë. Degët nuk janë gjithmonë të përshtatura për personat me aftësi të kufizuara.

ATP

Dega ATP në Tiranë performon në përgjithësi dobët, me një rezultat prej 68%. Duke iu referuar secilit dimension, standardet e komunikimit të ndërsjellë me punonjësin janë plotësisht të arritura (98%), ndërsa përmbushja e standardeve vlerësohet në nivel të dobët lidhur me profesionalizmin e punonjësve (70%), pamjen e degës (63%), dhe cilësinë e shërbimit (64%). Nga ana tjetër, performanca lidhur me kohën e pritjes dhe organizimin është jashtë standardit (33%).

Grafiku 10: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat tek ATP (N=5)



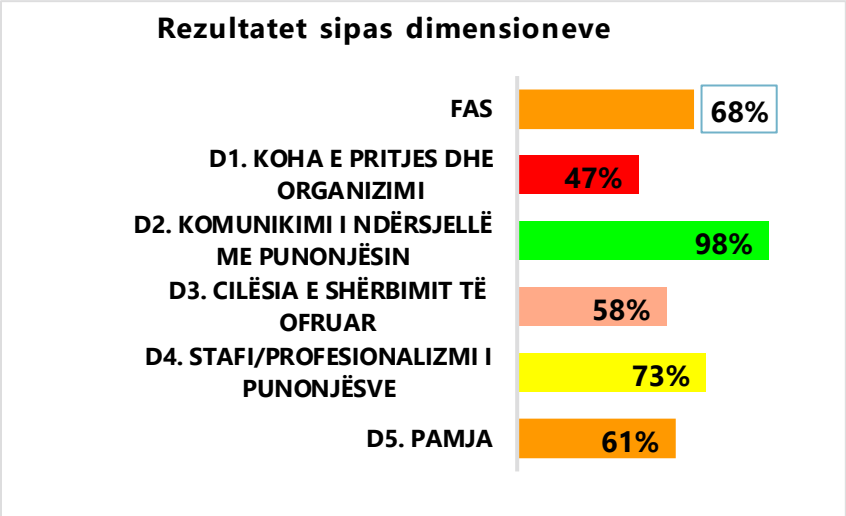
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që dega nuk ka sinjalistikë të qarta treguese apo orientuese në lidhje me shërbimet e ofruara. Punonjësit zakonisht nuk e informojnë qytetarin për hapat që duhen ndjekur për të marrë shërbimin e kërkuar, për kohën e dhënies së shërbimit ose nuk interesohen nëse gjithçka është e qartë për të. Ata nuk mbajnë uniformë ose etiketë me emrin. Kartelat informative dhe lista e shërbimeve nuk janë të afishuara dukshëm. Sistemi i ndriçimit nuk është funksional. Mungojnë daljet e emergjencës dhe sistemet e mbrojtjes nga zjarri. Nuk ka tualet për qytetarët, kënd informacioni dhe vetë-shërbimi.

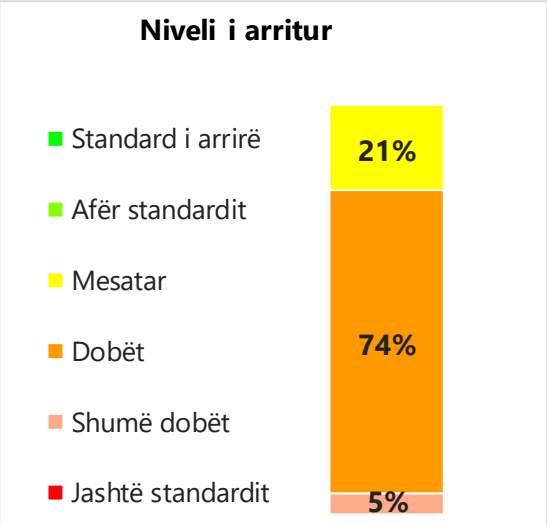
AZHBR

AZHBR performon në përgjithësi dobët, me një rezultat prej 68%. Ndër degët e AZHBR-së, AZHBR Vlorë (80%) performon më mirë, ndërsa AZHBR Tiranë (58%) performon më dobët. Duke iu referuar secilit dimension, standardet e komunikimit të ndërsjellë me punonjësin janë përmbushur plotësisht (98%), ato të profesionalizmit të punonjësve janë arritur në një nivel mesatar (73%), ndërsa plotësimi i standardeve të pamjes është i dobët (61%). Standardet e cilësisë së shërbimit vlerësohen të realizuara shumë dobët (58%), ndërsa performanca lidhur me kohën e pritjes dhe organizimin është jashtë standardit (47%).

Grafiku 11: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat tek AZHBR (N=77)





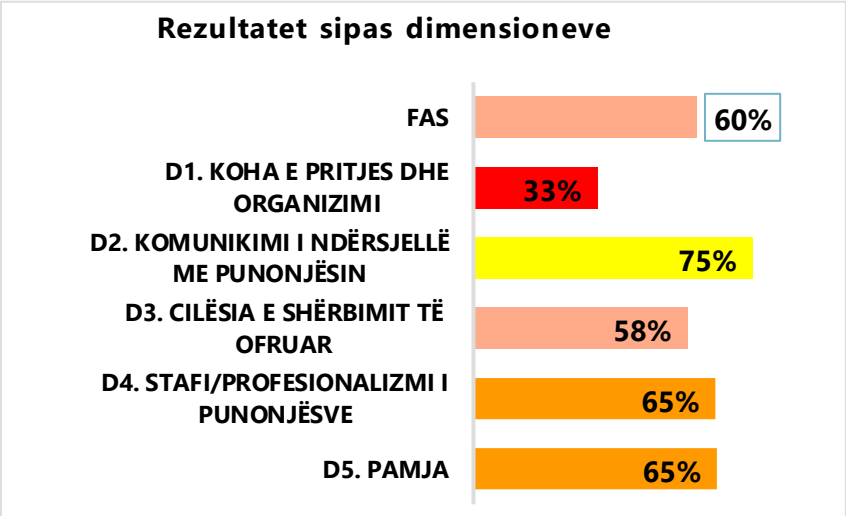
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që zakonisht degët nuk kanë sinjalistikë të qartë orientuese apo treguese në lidhje me shërbimet e ofruara ose i referohen mungesës së sistemit të menaxhimit të radhës. Punonjësit zakonisht nuk e informojnë qytetarin për kohën e nevojshme për marrjen e shërbimit dhe nuk interesohen nëse ka mbetur diçka e paqartë për të. Ata nuk mbajnë uniformë dhe etiketë me emrin. Degët nuk janë të përshtatura për personat me aftësi të kufizuara. Nuk ka zonë pritjeje të pajisur me karrige dhe kosha në të gjitha degët, apo tualete për qytetarët. Kartelat informative dhe lista e shërbimeve jo gjithmonë janë të afishuara dhe të aksesueshme për qytetarët. Mungojnë këndet e informacionit dhe të vetë-shërbimit, si dhe daljet qartësisht të dukshme të emergjencës. Gjithashtu, vihet në dukje që disa zyra të AZHBR-së u gjetën mbyllur gjatë orarit të punës.

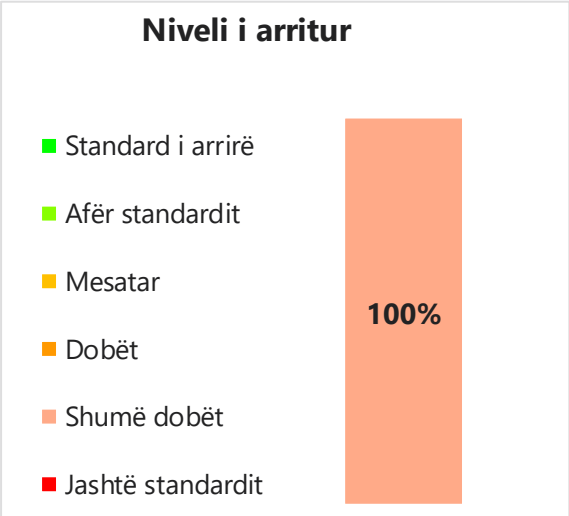
DPDet.

DPDet. në Durrës performon në përgjithësi shumë dobët, me një rezultat prej 60%. Duke iu referuar secilit dimension, standardet e komunikimit të ndërsjellë me punonjësin janë plotësuar në një nivel mesatar (75%), ndërsa performanca në dimensione të tjera është në nivele më të ulëta. Performanca lidhur me profesionalizmin e punonjësve dhe pamjen e degëve vlerësohet e dobët (65%). Përmbushja e standardeve të cilësisë së shërbimit është shumë e dobët (58%), kurse performanca përsa i përket kohës së pritjes dhe organizimit (33%) është jashtë standardit.

Grafiku 12: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat te DPDet. (N=5)





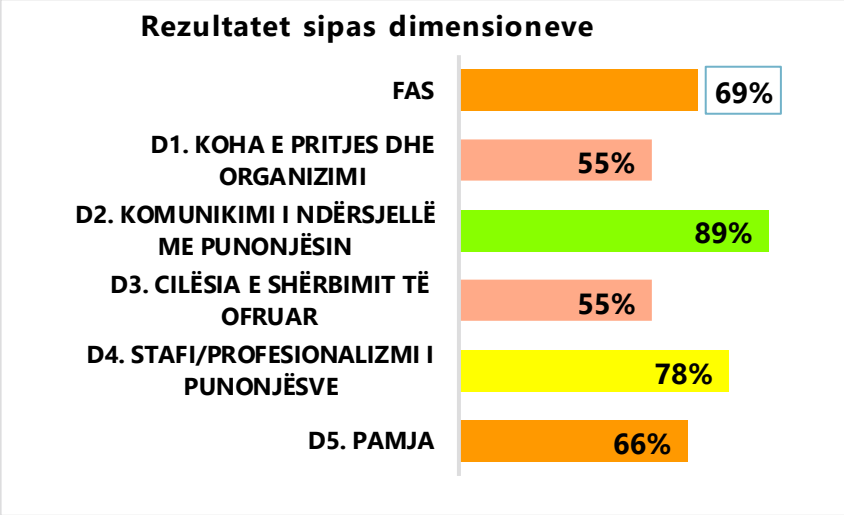
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin se dega DPDet. nuk ka sinjalistikë të qartë orientuese dhe treguese në lidhje me shërbimet e ofruara si dhe mungon sistemi i menaxhimit të radhës. Punonjësit nuk interesohen nëse qytetari ka paqartësi. Ata nuk mbajnë uniformë dhe etiketë me emrin. Në degë, mungon informacioni rreth orarit të punës në hyrje. Nuk janë të afishuara posterat e derregulimit dhe posterat 'shqiperiaqeduam.al', ashtu si dhe lista e shërbimeve. Mungojnë këndet e informacionit dhe vetë-shërbimit, tualetet për qytetarët, daljet qartësisht të dukshme të emergjencës dhe sistemet e mbrojtjes nga zjarri.

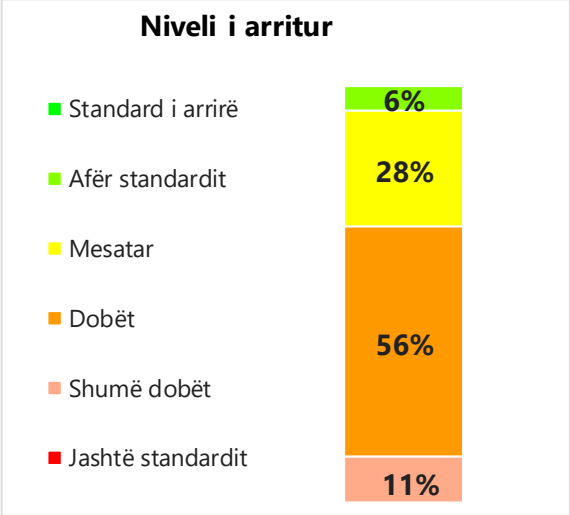
DPDog.

DPDog. performon në përgjithësi dobët, me një rezultat prej 69%. Nga degët e DPDog., Dogana Kukës-Morinë (82%) performon më mirë, ndërsa Dogana Bllatë-Peshkopi (60%) dhe Dogana Durrës (59%) performojnë shumë dobët. Duke iu referuar secilit dimension, standardet e komunikimit të ndërsjellë me punonjësit janë përmbushur pothuajse plotësisht (89%), dhe plotësimi i standardeve të profesionalizmit të punonjësve vlerësohet si mesatar (78%). Standardet lidhur me pamjen e degës janë arritur në nivel të dobët (66%), ndërsa realizimi i atyre që kanë të bëjnë me cilësinë e shërbimit (55%) si dhe kohën e pritjes dhe organizimin vlerësohet si shumë i dobët. Performanca mbetet në një nivel të ngjashëm pavarësisht shërbimit për të cilin qytetari kërkon informacion.

Grafiku 13: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat te DPDog. (N=70)





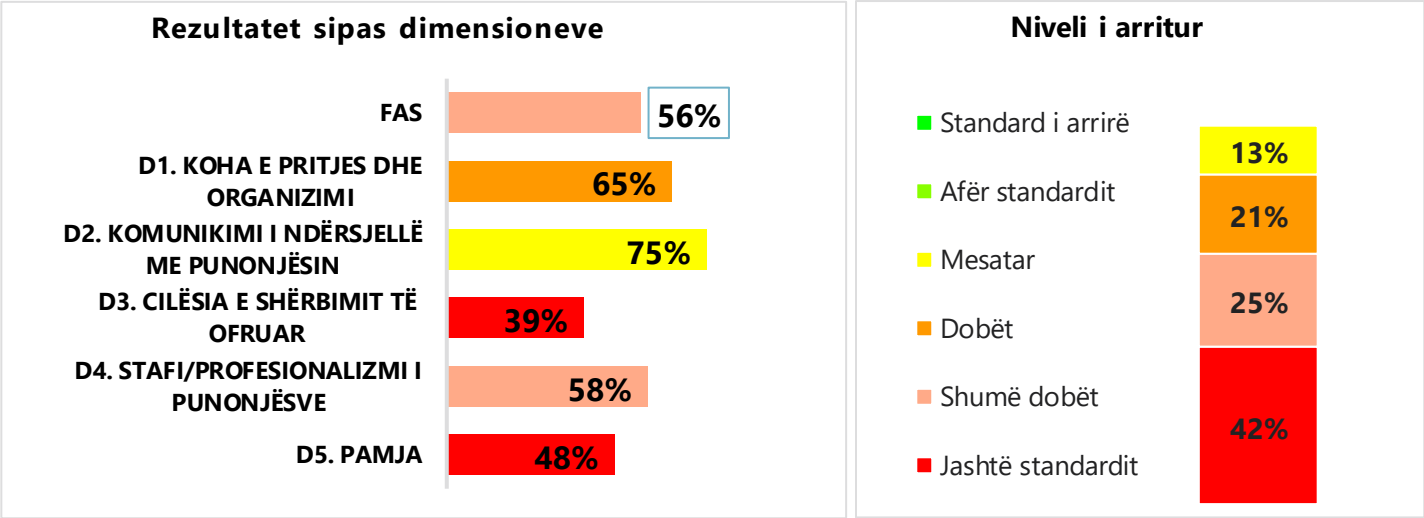
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që degët zakonisht nuk kanë sinjalistikë të qartë orientuese apo treguese në lidhje me shërbimet e ofruara, ose mungon sistemi i menaxhimit të radhës. Punonjësit në disa raste nuk e informojnë qytetarin për kohën e kërkuar për shërbimin dhe nuk interesohen nëse gjithçka është e qartë për të. Ata rrallë veshin uniformë dhe etiketë me emrin. Për personat me aftësi të kufizuara nuk ka rampa ose ashensor. Kartelat informative dhe lista e shërbimeve nuk janë gjithmonë të vendosura dhe të akesueshme. Disa degë nuk kanë zonë pritjeje të pajisur me karrige dhe kosha, kënd informacioni apo dalje emergjence qartësisht të dukshme. Në të gjitha degët mungon këndi i vetë-shërbimit.

DPGJC

DPGJC performon në përgjithësi dobët dhe ka rezultatin më të ulët ndër të gjitha institucionet e vizituara, prej 56%. Nga të gjitha degët e institucionit, Gjendja Civile Korçë (74%), Gjendja Civile Lezhë (73%) dhe Gjendja Civile Durrës 2 (72%) performojnë më mirë, ndërsa Gjendja Civile Durrës 3 (33%) performon jashtë standardit dhe ka rezultatin më të ulët kur merren parasysh të gjitha degët e vizituara në çdo institucion. Duke iu referuar secilit dimension, standardet e komunikimit të ndërsjellë me punonjësin janë arritur në nivel mesatar (75%). Plotësimi i standardeve të kohës së pritjes dhe organizimit vlerësohet si i dobët (65%) dhe i atyre të profesionalizmit të punonjësve si shumë i dobët (58%). Ndërsa performanca në lidhje me pamjen (48%) dhe cilësinë e shërbimit (39%) është jashtë standardit.

Grafiku 14: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat te DPGJC (N=83)



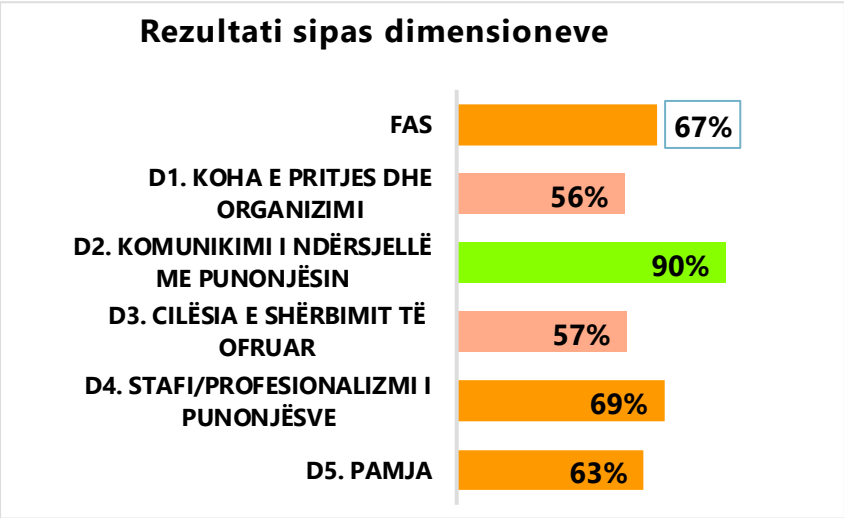
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që degët e DPGJC-së zakonisht nuk kanë sinjalistikë të qartë treguese në lidhje me shërbimet e ofruara dhe iu mungon sistemi i menaxhimit të radhës. Punonjësit ndonjëherë nuk e informojnë qytetarin për hapat që duhen ndjekur për të marrë shërbimin e kërkuar apo për kohën e dhënies së shërbimit. Ata rrallë interesohen nëse gjithcka është e qartë për të. Punonjësit nuk bëjnë përpjekje të mjaftueshme që të ruajnë konfidencialitetin. Ata nuk mbajnë uniformë dhe etiketë me emrin. Pamja e degëve të DPGJC-së është përgjithësisht jashtë standardit. Përjashtim përbëjnë ambienti i jashtëm që është i pastër, i pajisur me emrin dhe logon e institucionit si dhe ndriçimi i brendshëm funksional.

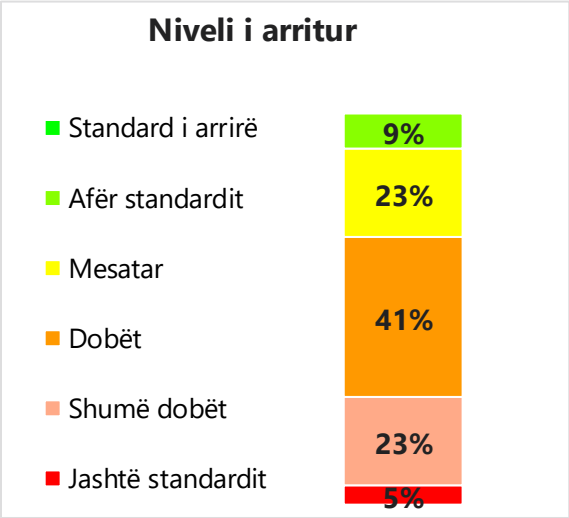
DPP

DPP performon në përgjithësi dobët, me një rezultat prej 67%. Nga të gjitha degët e institucionit, DPP Përmet (85%) dhe DPP Tropojë (83%) performojnë më mirë, ndërsa DPP Mat (45%) performon jashtë standardit. Duke iu referuar secilit dimension, në komunikimin e ndërsjellë me punonjësin plotësohen pothuajse të gjitha standardet (90%). Përmbushja e standardeve të profesionalizmit të punonjësve (69%) dhe atyre të pamjes së degës (63%) vlerësohet si e dobët, ndërsa për kohën e pritjes dhe organizimin (56%) dhe cilësinë e shërbimit (57%) niveli është shumë i dobët. Performanca nga DPP mbetet në një nivel të ngjashëm pavarësisht shërbimit për të cilin qytetari kërkon informacion.

Grafiku 15: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat te DPP (N=85)





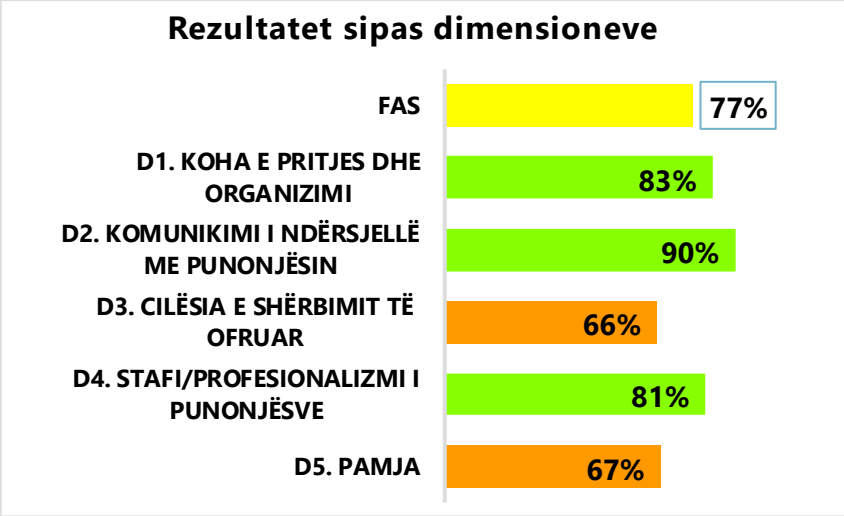
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që degët zakonisht nuk kanë sinjalistikë të qartë në lidhje me shërbimet e ofruara ose sistem për menaxhimin e radhës. Punonjësit ndonjëherë nuk e informojnë qytetarin për kohën e kërkuar për marrjen e shërbimit ose nuk interesohen nëse diçka i ka mbetur e paqartë. Ata nuk mbajnë uniformë dhe etiketë me emrin. Degët nuk janë të përshtatura për personat me aftësi të kufizuara. Nuk përdoren gjithmonë formularët standardë të aplikimit. Lista e shërbimeve nuk është e afishuar. Nuk ka kënde informacioni apo vetë-shërbimi, tualet për qytetarët, dalje qartësisht të dukshme të emergjencës dhe kosha në zonat e pritjes, zona të cilat, në fakt, mungojnë në të gjitha degët e DPP-së. Gjithashtu, vihet në dukje se shumë zyra të DPP-së u gjetën mbyllur gjatë orarit të punës, ose vetëm me personelin mbështetës të pranishëm.

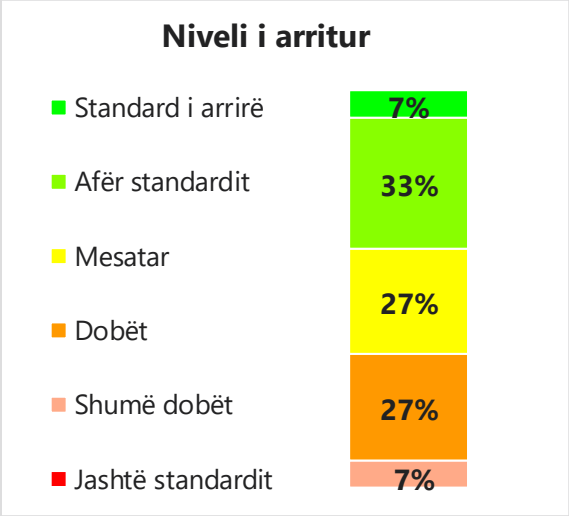
DPSHTRR

DPSHTRR performon në përgjithësi në nivel mesatar, me një rezultat prej 77%. DPSHTRR Fier (94%) ka rezultatin më të mirë nga të gjitha degët, ndërsa DPSHTRR Dibër (57%) performon shumë dobët. Duke iu referuar secilit dimension, në komunikimin e ndërsjellë me punonjësit (90%), kohën e pritjes dhe organizimin (83%), si dhe në profesionalizmin e punonjësve (81%), plotësohen pothuajse të gjitha standardet e propozuara. Ndërsa përmbushja e standardeve lidhur me cilësinë e shërbimit (66%) dhe pamjen (67%) vlerësohet e dobët. Performanca mbetet në një nivel të ngjashëm pavarësisht shërbimit për të cilin qytetari kërkon informacion.

Grafiku 16: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat te DPSHTRR (N=80)





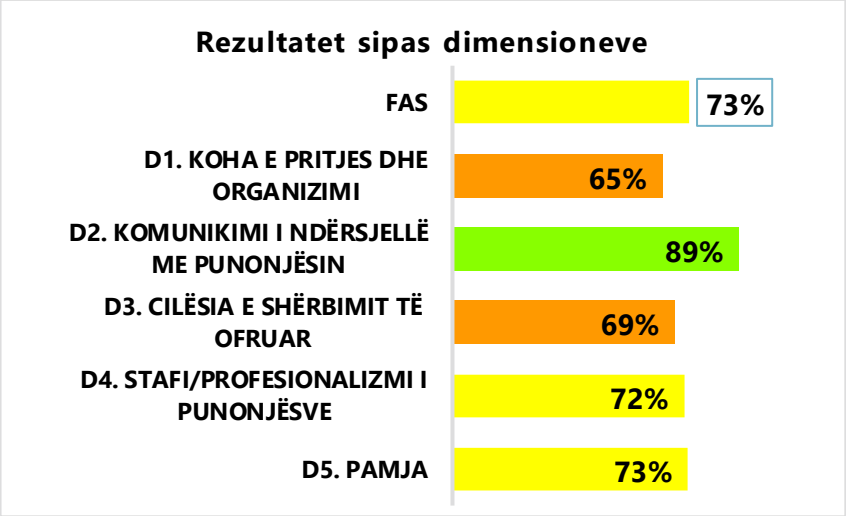
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që jo të gjitha degët kanë një sistem të menaxhimit të radhës. Shpesh punonjësit nuk interesohen nëse qytetari është i qartë për hapat që duhen ndjekur më tej. Pati një rast ku u dha të kuptohej se qytetari do të duhej të paguante në mënyrë që të merrte shërbimin e kërkuar më shpejt se normalisht. Degët zakonisht nuk kanë listë shërbimesh të afishuar, kënde informacioni dhe vetë-shërbimi, tualet për qytetarët, apo dalje qartësisht të dukshme të emergjencës.

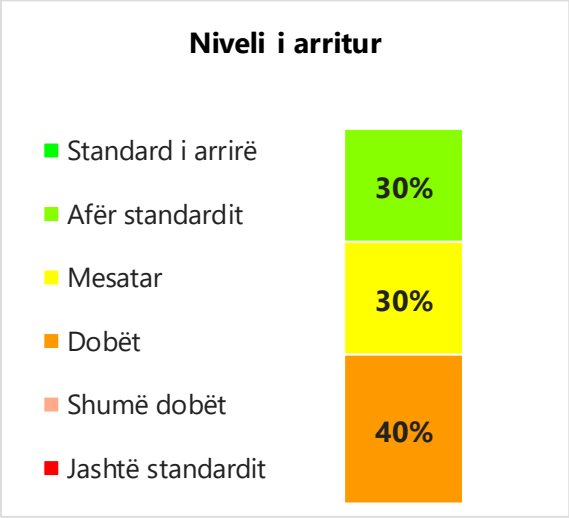
DPT

DPT performon në përgjithësi në nivel mesatar, me një rezultat prej 73%. Nga të gjitha degët e institucionit, DPT Sarandë (85%), DPT Korçë (82%) dhe DPT Lezhë (82%) performojnë më mirë, ndërsa DPT Vlorë (67%) dhe DPT Dibër (67%) performojnë më dobët. Duke iu referuar secilit dimension, në komunikimin e ndërsjellë me punonjësin (89%) përmbushen pothuajse tëgjitha standardet. Plotësimi i standardeve lidhur me profesionalizmin e punonjësve (72%) dhe pamjen (73%) vlerësohet si mesatar, ndërsa për kohën e pritjes dhe organizimin (65%), si dhe cilësinë e shërbimit (69%) vlerësimi është në nivelin dobët. Performanca mbetet në një nivel të ngjashëm pavarësisht shërbimit për të cilin qytetari kërkon informacion.

Grafiku 17: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat te DPT (N=69)





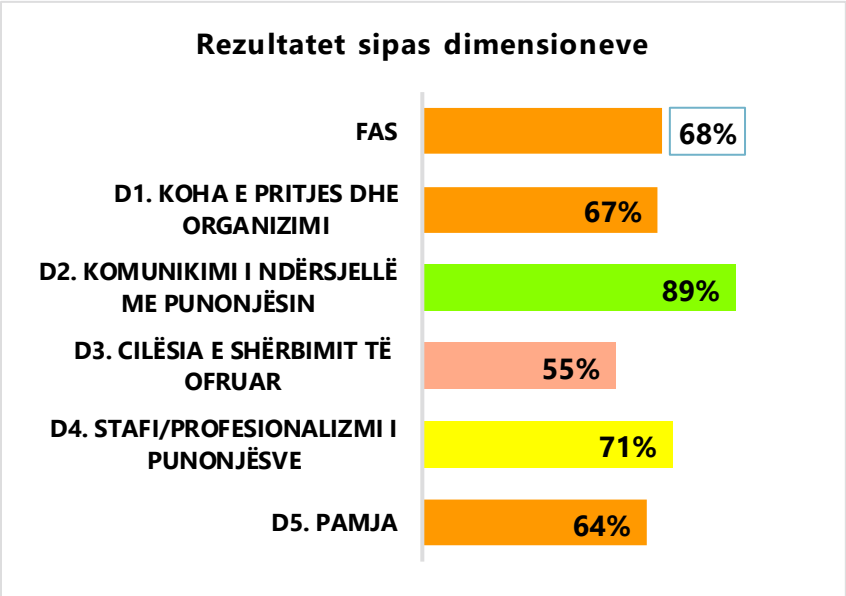
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që degët zakonisht nuk kanë shenja të qarta orientuese dhe treguese në lidhje me shërbimet e ofruara, ose sistem për menaxhimin e radhës. Punonjësit ndonjëherë nuk pyesin nëse qytetari ka pyetje/paqartësi shtesë. Ata rrallë mbajnë uniformë ose etiketë me emrin. Degët nuk janë të përshtatura për personat me aftësi të kufizuara. Lista e shërbimeve nuk është gjithmonë e afishuar. Daljet e emergjencës nuk janë qartësisht të dukshme. Nuk ka kënde vetë-shërbimi, tualet për qytetarët dhe kosha në zonat e pritjes në të gjitha degët e DPT-së.

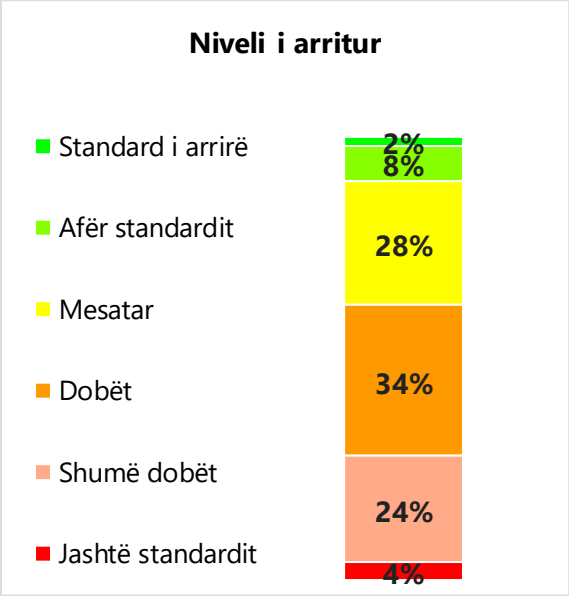
ISSH

ISSH performon në përgjithësi dobët, me një rezultat prej 68%. ISSH Korçë (93%) i arrin të gjitha standardet dhe performon më mirë nga të gjitha degët e ISSH-së, ndërsa ISSH Urë Vajgurore (48%) dhe ISSH Bulqizë (34%) performojnë jashtë standardit. Duke iu referuar secilit dimension, në komunikimin e ndërsjellë me punonjësin (89%) plotësohen pothuajse të gjitha standardet. Përmbushja e standardeve të profesionalizmit të punonjësve (71%) vlerësohet si mesatare. Për kohën e pritjes dhe organizimin (67%) dhe pamjen (64%), niveli i plotësimit të standardeve është i dobët, ndërsa për cilësinë e shërbimit të ofruar (55%), shumë i dobët. Performanca mbetet në një nivel të ngjashëm pavarësisht shërbimit për të cilin qytetari kërkon informacion.

Grafiku 18: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat tek ISSH (N=244)





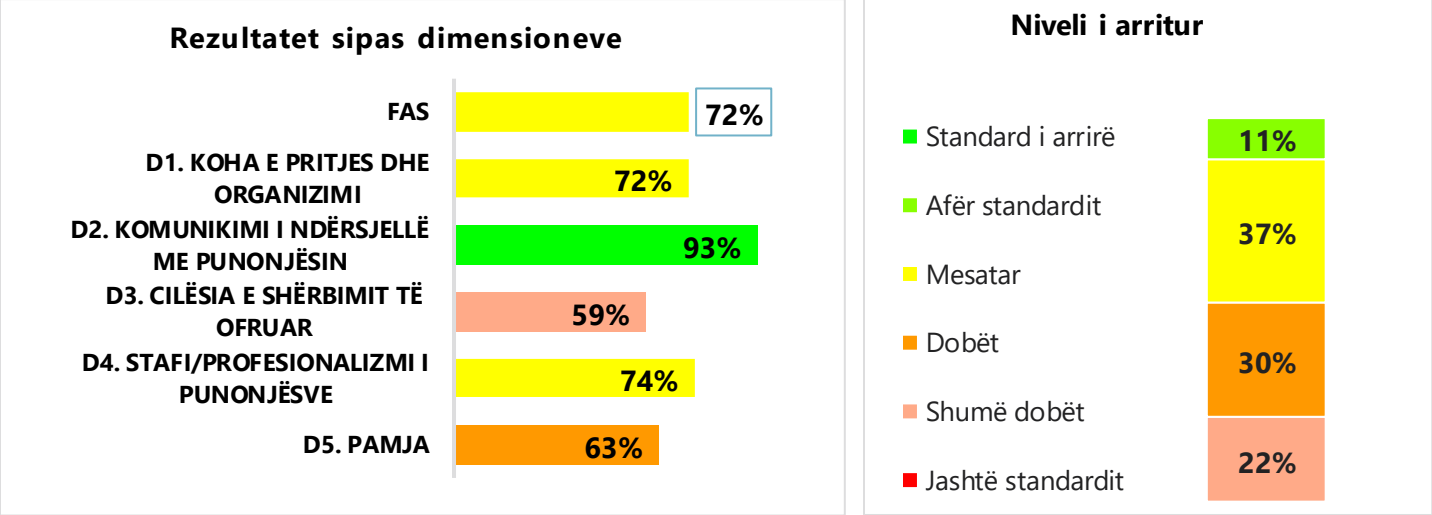
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që degët zakonisht nuk kanë sinjalistikë të qartë në lidhje me shërbimet e ofruara dhe iu mungon sistemi i menaxhimit të radhës. Punonjësit ndonjëherë nuk e informojnë qytetarin për kohën e kërkuar për marrjen e shërbimit ose nuk pyesin nëse gjithcka është e qartë për të. Ata rrallë mbajnë uniforma dhe etiketa me emrin. Brenda, degët zakonisht nuk kanë listë të shërbimeve të afishuara dukshëm, nuk kanë dalje të dukshme të emergjencës, kënde informacioni dhe vetë-shërbimi, tualet për qytetarët, si dhe nuk janë gjithmonë të pajisura me kosha në zonën e pritjes. Një në dy degë nuk është e përshtatur për personat me aftësi të kufizuara.

QKB

QKB performon në përgjithësi në një nivel mesatar, me një rezultat prej 72%. Nga të gjitha degët e institucionit, QKB Tropojë (87%) dhe QKB Tiranë (Qendër) (86%) performojnë më mirë, ndërsa QKB Tepelenë (54%) performon më dobët. Duke iu referuar secilit dimension, në komunikimin e ndërsjellë me punonjësin (93%) plotësohen të gjitha standardet. Përmbushja e standardeve të profesionalizmit të punonjësve (74%) dhe kohës së pritjes dhe organizimit (72%) vlerësohet si mesatare. Për pamjen (63%), niveli i plotësimit të standardeve është i dobët, ndërsa për cilësinë e shërbimit të ofruar (59%), shumë i dobët. Performanca mbetet në një nivel të ngjashëm pavarësisht shërbimit për të cilin qytetari kërkon informacion.

Grafiku 19: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat te QKB (N=104)



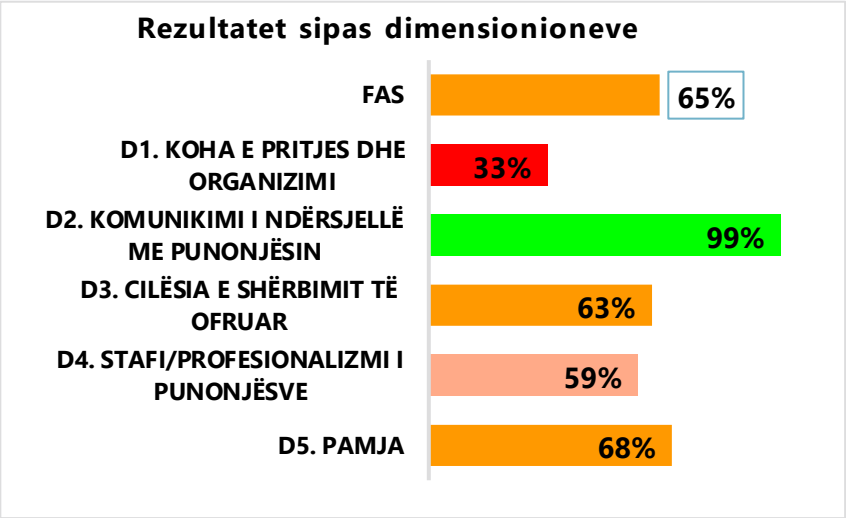
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që degët zakonisht nuk kanë sistem të menaxhimit të radhës. Vetëm një e katërta e punonjësve mbajnë uniformë ose etiketë me emrin. Ata rrallë interesohen nëse qytetari ka ndonjë paqartësi. Pati një rast ku u dha të kuptohej që qytetari do të duhej të paguante ekstra për të marrë shërbimin e kërkuar. Jo të gjitha degët kanë rampa apo ashensorë për personat me aftësi të kufizuara. Brenda tyre rrallë gjenden një zonë pritjeje e pajisur me karrige dhe kosha, kënde informacioni dhe vetë-shërbimi, tualet për qytetarët, dalje qartësisht të dukshme të emergjencës apo sistem mbrojtjeje nga zjarri.

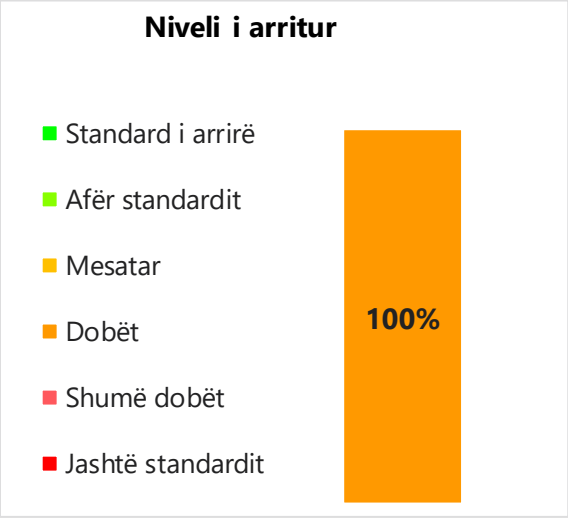
QSHA

QSHA në Tiranë performon në përgjithësi dobët, me një rezultat prej 65%. Duke iu referuar secilit dimension, standardet e komunikimit të ndërsjellë me punonjësin janë përmbushur plotësisht (99%), megjithatë, performanca në dimensionet e tjera është mjaft më e ulët. Përmbushja e standardeve të cilësisë së shërbimit të ofruar (63%) dhe pamjes (68%) vlerësohet dobët, e atyre të profesionalizmit të punonjësve, shumë dobët (59%), ndërsa performanca lidhur me kohën e pritjes dhe organizimin (33%) është jashtë standardit.

Grafiku 20: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat tek QSHA (N=10)





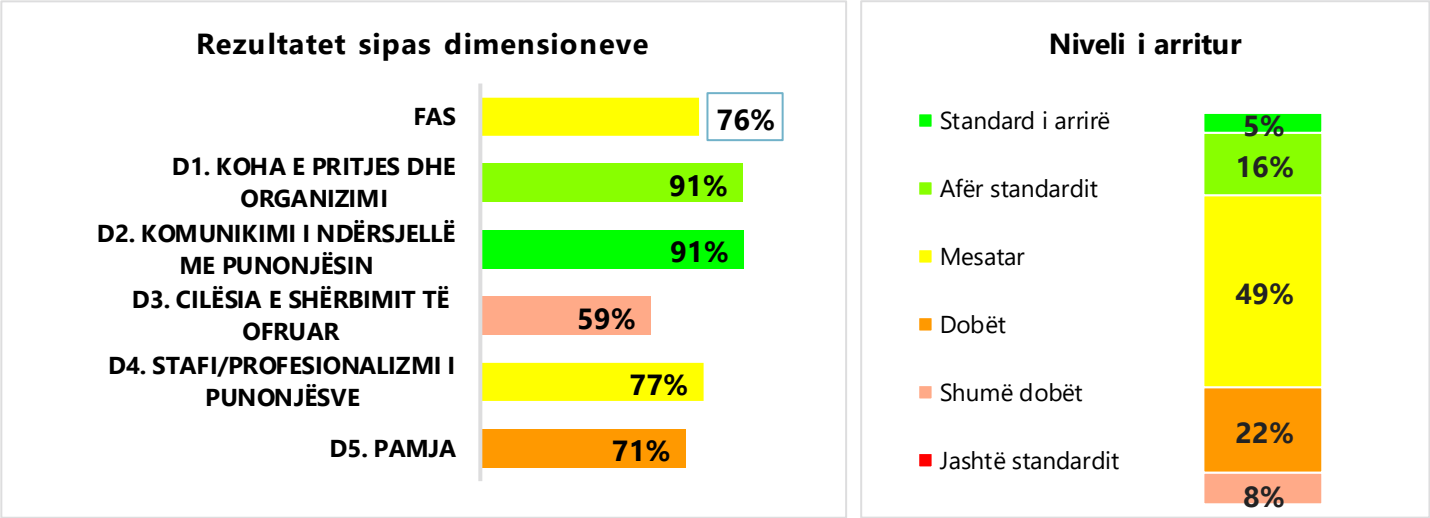
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që dega QSHA nuk ka sinjalistikë të qartë orientuese dhe treguese në lidhje me shërbimet e ofruara apo sistem për menaxhimin e radhës. Ndonjëherë, punonjësit nuk interesohen nëse qytetari ka pyetje/paqartësi shtesë dhe nuk bëjnë përpjekje të mjaftueshme që të ruajnë konfidencialitetin. Ata nuk mbajnë uniformë ose etiketë me emrin. Dega nuk është e përshtatur për akses nga personat me aftësi të kufizuara. Nuk ka asnjë listë shërbimesh të afishuar. Nuk ka kënde të informacionit ose vetë-shërbimit, tualet për qytetarët, kondicioner, apo dalje emergjence qartësisht të dukshme.

SHKP

SHKP performon në përgjithësi në nivel mesatar, me një rezultat prej 76%. SHKP Devoll (98%) performon më mirë nga të gjitha degët e vizituara të të gjitha institucioneve në fokus, ndërsa SHKP Malësi e Madhe (61%), SHKP Delvinë (60%) dhe SHKP Peqin (59%) performojnë më dobët ndër degët e SHKP-së. Duke iu referuar secilit dimension, standardet e komunikimit të ndërsjellë me punonjësin (91%) si dhe të kohës së pritjes dhe organizimit janë të përmbushura (91%). Niveli i plotësimit të standardeve të profesionalizmit të punonjësve (77%) vlerësohet mesatar, i atyre të pamjes (71%) vlerësohet i dobët, ndërsa vlerësimi lidhur me cilësinë e shërbimit të ofruar (59%) është shumë dobët.

Grafiku 21: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat te SHKP (N=173)



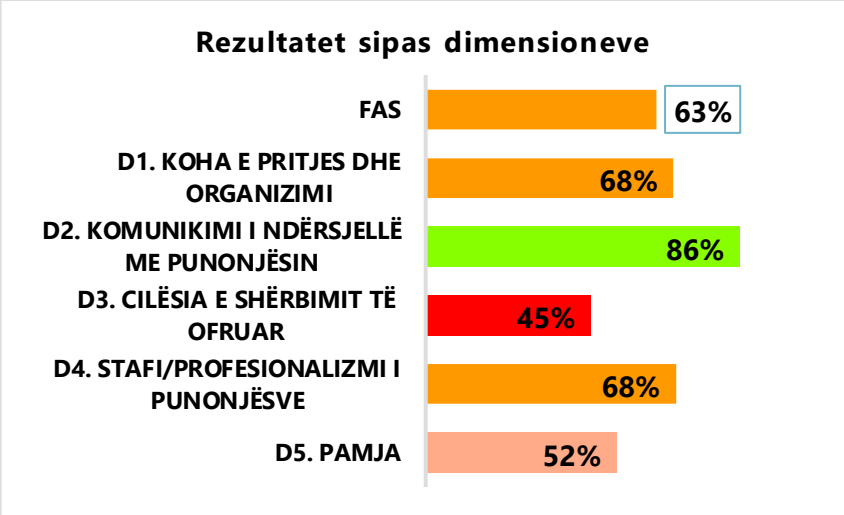
Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që degët zakonisht nuk kanë sistem të menaxhimit të radhës. Punonjësit nuk mbajnë uniformë ose etiketë me emrin. Ata zakonisht nuk interesohen nëse qytetari ka pyetje/paqartësi shtesë. Degët e SHKP-së nuk janë të përshtatura për personat me aftësi të kufizuara. Brenda degëve, zakonisht nuk ka listë të shërbimeve të afishuar. Mungojnë dalje qartësisht të dukshme të emergjencës, tualet për qytetarët, kosha në zonën e pritjes apo kënd vetë-shërbimi.

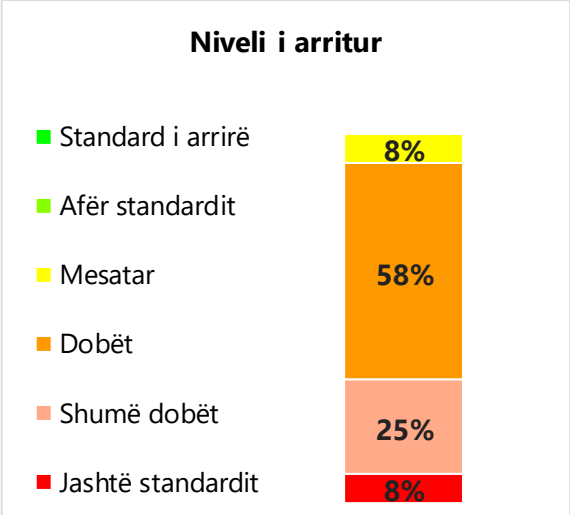
SHSSH

SHSSH performon në përgjithësi dobët, me një rezultat prej 63%. Ndër degët e institucionit, SHSSH Fier (78%) performon më mirë, ndërsa SHSSH Gjirokastër (51%) performon jashtë standardit. Duke iu referuar secilit dimension, në komunikimin e ndërsjellë me punonjësin përmbushen pothuajse të gjitha standardet (86%), ndërsa performanca në të tjerat është mjaft më ulët. Plotësimi i standardeve të profesionalizmit të punonjësve (68%) dhe i kohës së pritjes dhe organizimit (68%) vlerësohet në nivel të dobët, kurse i atyre të pamjes, si shumë të dobët (52%). Ndërsa performanca lidhur me cilësinë e shërbimit të ofruar (45%) është jashtë standardit.

Grafiku 22: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat te SHSSH (N=67)





Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që degët zakonisht nuk kanë sistem të menaxhimit të radhës. Punonjësit nuk informojnë për kohën e nevojshme për marrjen e shërbimit ose nuk interesohen nëse diçka ka mbetur e paqartë për qytetarin. Ata nuk veshin uniformë dhe nuk mbajnë etiketë me emrin. Degët zakonisht nuk janë të përshtatura për personat me aftësi të kufizuara. Ato nuk kanë gjithmonë orare pune të afishuara në hyrje. Kartelat informative, lista e shërbimeve, postera të derregullimit dhe 'shqiperiaqeduam.al', rrallë gjenden në degë. Mungojnë kënde informacioni dhe vetë-shërbimi, zona pritjeje me karrige dhe kosha, tualet për qytetarët dhe ajri i kondicionuar. Daljet e emergjencës dhe sistemet e mbrojtjes nga zjarri nuk janë qartësisht të dukshme.

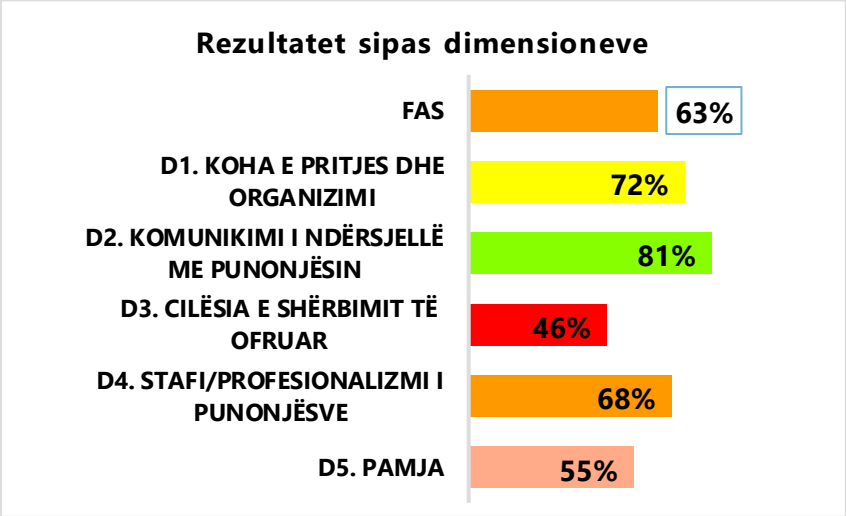
Universiteti

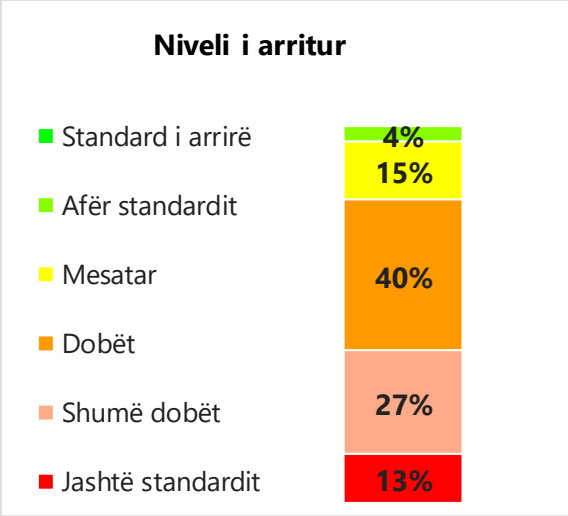
Universiteti performon në përgjithësi dobët, me një rezultat prej 63%. Fakulteti i Drejtësisë Shkodër-Universiteti "Luigj Gurakuqi" (87%) performon më mirë ndër të gjitha fakultetet, ndërsa Fakulteti i Shëndetit Publik Vlorë-Universiteti "Ismail Qemali" (50%), Fakulteti i Arteve të Bukura Tiranë-Universiteti i Tiranës (48%), Fakulteti i Shkencave Teknike Vlorë-Universiteti "Ismail Qemali" (47%), Fakulteti i Inxhinierisë Mekanike Tiranë-Universiteti Politeknik (45%). Fakulteti Ekonomik Gjirokastër-Universiteti "Fan Noli" (42%) dhe Fakulteti i Mjekësisë Tiranë-Universiteti i Mjekësisë (39%) performojnë jashtë standardit. Duke iu referuar secilit dimension, në komunikim e ndërsjellë me punonjësin përmbushen pothuajse të gjitha standardet (81%). Performanca lidhur me kohën e pritjes dhe organizimin vlerësohet si mesatare (72%). Plotësimi i standardeve të profesionalizmit të punonjësve është në nivel të dobët (68%), i standardeve që kanë të bëjnë me pamjen, në nivel shumë të dobët (55%), ndërsa performanca përsa i përket cilësisë së

shërbimit të ofruar (46%) është jashtë standardit. Performanca mbetet në një nivel të ngjashëm pa dallim ndërmjet aplikimit apo kërkimit të informacionit nga studenti dhe pavarësisht llojit të shërbimit.

Grafiku 23: Rezultatet sipas dimensioneve dhe niveli i arritur

Baza: Vizitat tek Universiteti (N=155)





Ndërkohë, disa nga aspektet që ndikojnë kryesisht në vlerësim më të ulët përfshijnë faktin që zakonisht nuk ka sistem të menaxhimit të radhës. Punonjësit nuk informojnë për kohën e nevojshme për marrjen e shërbimit, ose nuk interesohen nëse diçka ka mbetur e paqartë për studentin/qytetarin. Punonjësit gjithashtu, nuk mbajnë uniformë apo etiketë me emrin. Zyrat nuk janë lehtësisht të aksesueshme nga personat me aftësi të kufizuara. Ato nuk kanë zonë pritjeje të pajisur me karrige dhe kosha. Nuk përdoren formularë standardë aplikimi. Nuk janë gjithmonë të afishuara, kartelat informative të shërbimeve, lista e shërbimeve, posterat e derregullimit dhe 'shqiperiaqeduam.al'. Daljet e emergjencës nuk janë të dukshme qartë dhe mungojnë këndet e informacionit dhe vetë-shërbimit.

Krahasimi me 2018-n

Kur krahasohen rezultatet e vitit 2019 me ato të vitit 2018 duhet të merret në konsideratë që pyetësori, i cili ka një numër të rritur të standardeve të përcaktuara, numri e vendndodhja e vizitave dhe sistemi i pikëzimit (Dimensioni 2: Komunikimi i ndërsjellë me punonjësin; Dimensionin 3: Cilësia e shërbimit të ofruar) ndryshojnë nga një vit në tjetrin. Kjo është e rëndësishme, pasi nuk lejon një krahasim të drejtpërdrejtë midis dy edicioneve. Prandaj, tendencat pozitive dhe negative të identifikuara duhet të shihen vetëm si indikacione që ofrohen thjesht për qëllime informimi dhe duhet të përdoren me kujdes duke marrë parasysh të gjitha kufizimet. Kjo do të thotë që përkundër

faktit se mund të ketë një ndryshim në dukje të rezultateve (qoftë rritje apo zbritje) midis 2018-ës dhe 2019-ës, kjo nuk pasqyron domosdoshmërisht faktin që institucioni në fjalë në të vërtetë ka dalë më mirë apo më keq, pasi matja ka ndryshim ndërmjet dy viteve.

Institucionet të cilat u vizituan si në vitin 2018 ashtu edhe në vitin 2019 dhe përfshihen në fokus të ushtrimit krahasues janë: ADISA, QKB, DPT, DPSHTRR, ISSH, DPGJC, ASHK. Në rastin e ASHK-së, vizitat në 2018 janë bërë në dy nga institucionet përbërëse: ZRPP dhe ALUIZNI. Gjithashtu, në total në vitin 2019 u bënë 1818 vizita në 350 degë dhe 18 institucione, ndërsa në vitin 2018 numri ishte më i ulët: 344 vizita; 75 degë; 8 institucione.

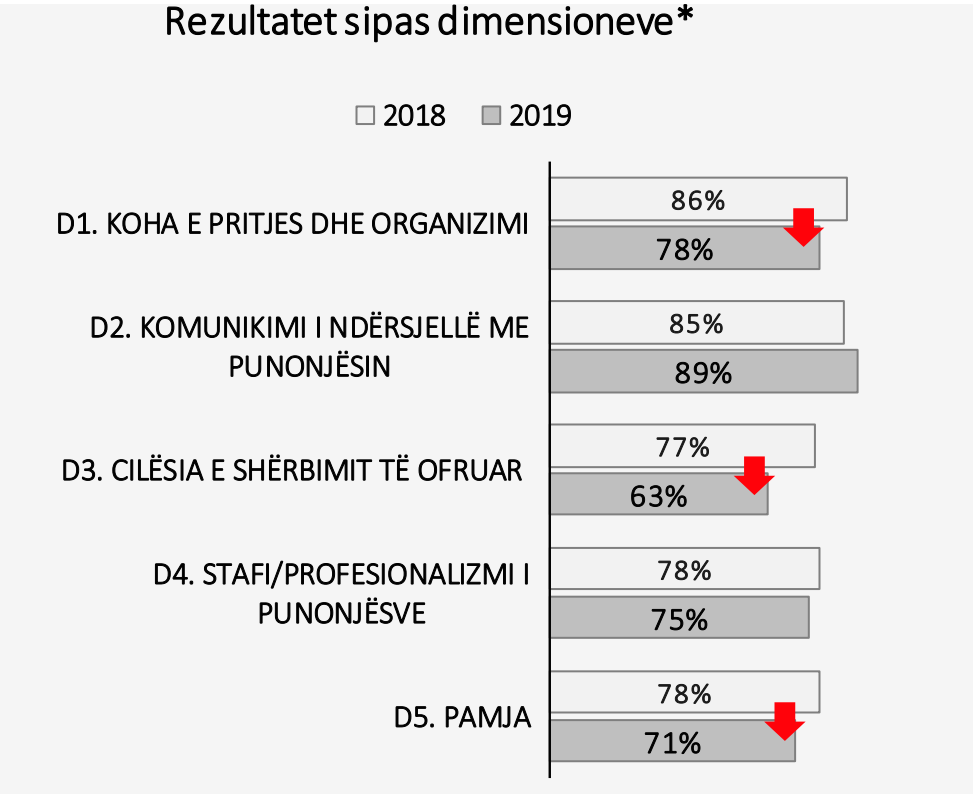
Rezultati i përgjithshëm për 2019-n është më i ulët, por mbetet gjithsesi në të njëjtin nivel si 2018-a (mesatar). Në 2019-n, ka patur rezultate më të ulëta të regjistruara formalisht për shumicën e dimensioneve.

Grafiku 24: Rezultatet sipas dimensioneve

Baza: Të gjitha vizitat e kryera në 2018 (N=344); Vizitat tek institucionet specifike në 2019 (N=1098)

*Rritje në pikë (pikët >5%) krahasuar me 2018**

*Zbritje në pikë (pikët <5%) krahasuar me 2018**



** Për vitin 2019 rezultatet janë vetëm indikative nisur nga ndryshimet e përmendura me KMi 2018.*

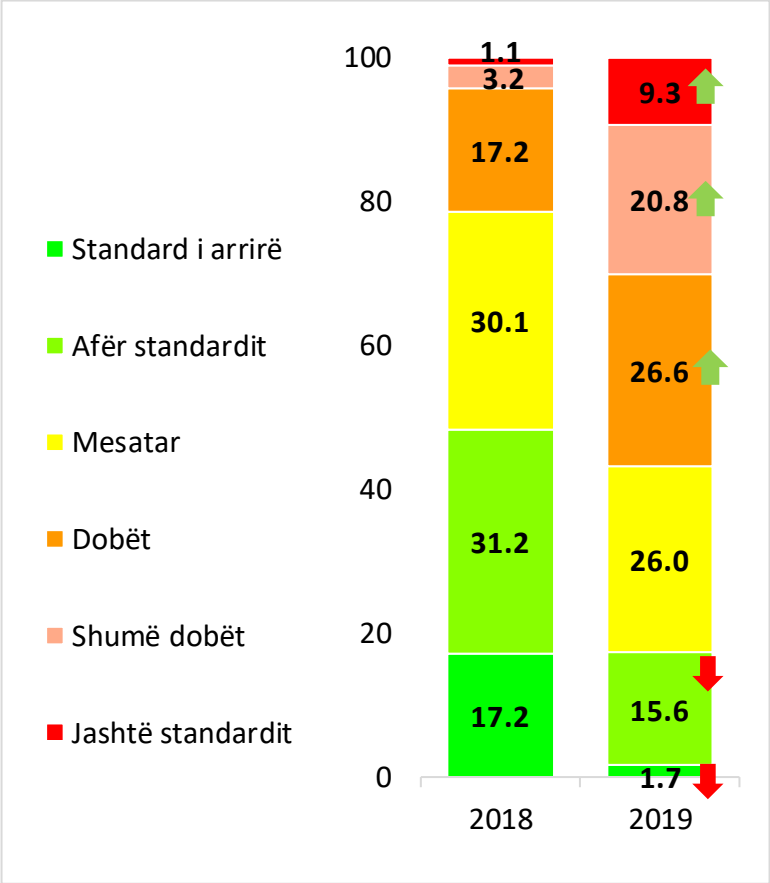
Prandaj, ekziston një përqindje më e lartë e degëve që performojnë nën nivelin mesatar në vitin 2019. Vetëm 2% e degëve plotësojnë të gjitha standardet e propozuara, krahasuar me 17% në vitin 2018.

Grafiku 25: Niveli i arritur

Baza: Të gjitha vizitat e kryera në 2018 (N=344; Vizitat tek institucionet specifike në 2019 (N=1098)

*Rritje në pikë (pikët >5%) krahasuar me 2018**

*Zbritje në pikë (pikët <5%) krahasuar me 2018**



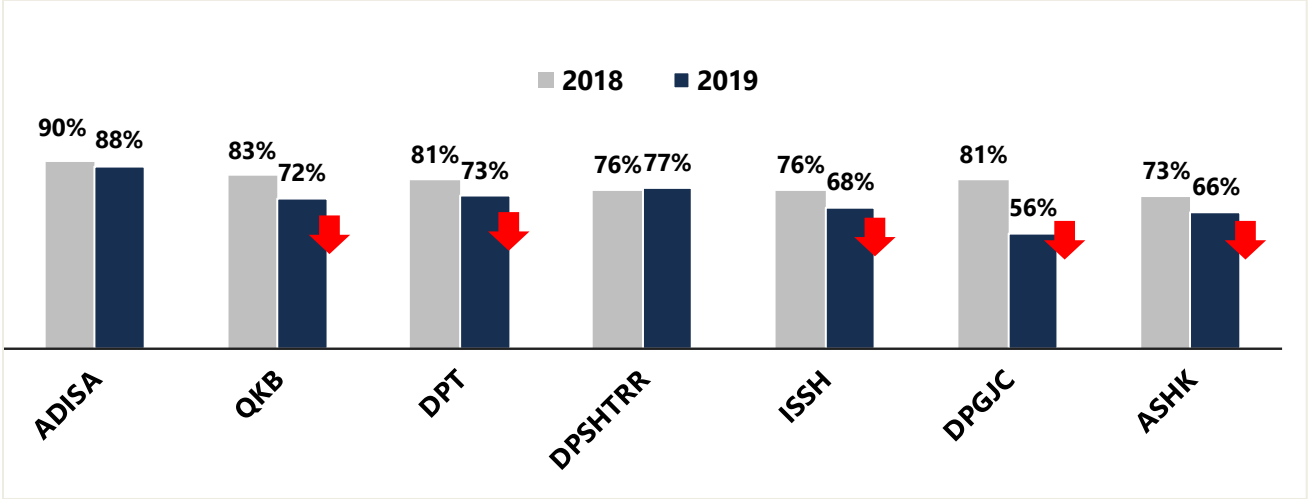
Në të dyja vitet, ADISA ka rezultatet më të larta. Në drejtimin pozitiv, në 2019-n krahasuar me 2018-n vlen të identifikohet performanca nga DPSHTRR-në, ndërsa nga ana tjetër uljen më të lartë e ka DPGJC-ja.

Grafiku 26: Rezultatet sipas institucioneve

Baza: Të gjitha vizitat e kryera në 2018 (N=344); Vizitat tek institucionet specifike në 2019 (N=1098)

*Rritje në pikë (pikët >5%) krahasuar me 2018**

*Zbritje në pikë (pikët <5%) krahasuar me 2018**



PERMBLEDHJE DHE REKOMANDIME

Përmbledhje

KMi 2019 FAS për institucionet e vizituara të qeverisjes qendrore është 72%, rezultat që shënon një nivel mesatar të përmbushjes së standardeve në ofrimin e shërbimeve publike në Shqipëri. ADISA ka performancën më të lartë krahasuar me institucionet e tjera (88%), ndërsa DPGJC më të ultën (56%). Në bazë të vendndodhjes së degëve sipas qarqeve, rezultati më i lartë u regjistrua në Fier (78%), bazuar në ndikimin e prezencës nga ADISA, si dhe në Korçë (77%), ndërsa qarku i Beratit (63%) (pa prani ADISA) shënoi rezultatin më të ulët.

Përveç ADISA-s, dy institucionet me performancën më të mirë janë: DPSHTRR (77%) dhe SHKP (76%). Ndër këto të tre, ADISA shënon arritjen më të lartë në të gjitha dimensionet, duke përmbushur plotësisht standardet në tri nga pesë dimensione. Nga ana tjetër, rezultati i përgjithshëm i DPSHTRR dhe SHKP është në një nivel mesatar, por zbatimi i standardeve zbret me një deri në dy nivele në dimensionet që lidhen me pamjen (DPSHTRR 67%, SHKP 71%) dhe cilësinë e shërbimit (DPSHTRR 66%, SHKP 59%).

Rreth 4 në 10 degë performojnë në nivel mesatar ose më lart, 1% shënon arritje të shkëlqyera, ndërsa 7% nuk i plotësojnë standardet. Gjendja Civile Durrës 3 (33%) ka rezultatin më ulët në krahasim me degët e tjera, ndërsa tri degët më të mira jo ADISA janë: SHKP Devoll (98%), DPSHTRR Fier (94%) dhe ISSH Korçë (93%). Tri degët më të mira ADISA janë: ADISA Krujë (92%), ADISA Shkodër (90%) dhe ADISA Divjakë (89%).

Standardet e komunikimit të ndërsjellë të punonjësit me qytetarët/klientët janë pothuajse të përmbushura (89%), ndërsa niveli i përmbushjes së standardeve lidhur me profesionalizmin e stafit (74%) si dhe me kohën e pritjes dhe organizimin/menaxhimin e klientit (75%) vlerësohet si mesatar.

Përgjithësisht, qytetarët drejtohen në vendin e duhur. Punonjësit janë të sjellshëm dhe duket se janë të interesuar për kërkesat e qytetarëve. Ata përshendesin në fillim dhe në fund të bisedës në mënyrë të sjellshme, punojnë në mënyrë mjaftueshmërisht efikase dhe flasin qartë dhe me ton aq të lartë sa duhet. Punonjësit respektojnë radhën, bashkëbisedojnë me qytetarët dhe i kushtojnë vëmendje personit të cilit i shërbejnë.

Punonjësit gjithashtu duken mjaftueshëm të informuar mbi shërbimet specifike dhe përpiqen t'i ofrojnë qytetarëve informacionet e nevojshme. Ata zakonisht u japin atyre informacion të qartë dhe të plotë.

Ndërkohë, nga ana tjetër, shumica e punonjësve nuk mbajnë uniforma apo etiketa me emrat. Në 3 nga 4 institucione, nuk është raportuar të ketë pasur një sistem të menaxhimit të radhës. Ndonjëherë nuk është e qartë se ku duhet të shkojnë qytetarët në mënyrë që të marrin informacionin / dokumentet / shërbimet e nevojshme, për shkak të mungesës së sinjalistikës orientuese.

Gjithashtu, posaçërisht në lidhje me dimensionin e pamjes, një në çdo dy institucione të vizituara nuk ka lehtësitë e duhura për aksesibilitet nga njerëzit me aftësi të kufizuara. Ato nuk kanë të afishuar listën e shërbimeve. Në zonën e pritjes, ndër ato raste ku ka në fakt një zonë pritjeje (degët e AKU-së dhe DPP-së nuk kanë një të tillë), evidentohet një problem me menaxhimin e mbeturinave (mungojnë koshat). Daljet e emergjencës nuk janë qartësisht të dukshme dhe shumica e degëve nuk kanë kënde vetë-shërbimi ose informacioni, apo tualet për qytetarët.

Në dimensionin e cilësisë së shërbimit nga punonjësit ka disa çështje shtesë. Në përgjithësi nuk është e qartë se sa kohë kërkohet për të marrë shërbimin dhe qytetarët nuk inkurajohen të pyesin nëse nevojiten informacione ose sqarime shtesë. Në bazë të raportimeve të klientëve misteriozë, në disa vizita, punonjësit nuk pranuan të japin informacionin e kërkuar, kryesisht me argumente të tipit që shërbimi nuk ishte në kompetencën e tyre, që qytetari së pari duhet të sillte me vete dokumentet e nevojshme, që ai/ajo nuk mund të pyeste në emër të dikujt tjetër, ose që do të duhej të interesohej në kohën e aplikimit për shërbimin në fjalë, pra jo paraprakisht. Në dy vizita, (një vizitë te DPSHTRR Durrës dhe një vizitë te QKB Vlorë), një punonjës në sportel la të kuptohej që një pagesë shtesë do të mundësonte/përshpejtonte procesin e marrjes së shërbimit të kërkuar. Pati gjithashtu raste punonjësit bënin biseda me kolegë të tjerë ose telefonata personale në prani të qytetarit.

Përsa i përket disa aspekteve të tjera, rezulton që në përgjithësi degët nuk janë mjaftueshëm të përgatitura për trajtimin e ankesave. Punonjësit zakonisht nuk e orientojnë qytetarin se si mund të bëjë një ankesë, nuk ka sportel të dedikuar për ankesat, apo formular standard për t'u plotësuar.

Degët ADISA janë më të mbushura për sa i përket numrit mesatar të klientëve që presin në radhë për shërbim si dhe kohës së pritjes, por kanë gjithashtu kapacitetin më të madh në ofrimin e shërbimeve, nisur nga numri i sporteleve në funksionim. Kohë mesatare e gjatë pritjeje u regjistrua në degët e ASHK-së, ATP-së dhe DPGJC-së. Sipas bashkive, degët e vendosura në Shkodër kanë një numër më të madh të njerëzve që presin në radhë, me rreth 5 klientë mesatarisht. Nga ana tjetër, punonjësit rrallë përmendin kanalet alternative, si atë online, në vend të paraqitjes së qytetarit në degë. Një informacion i tillë u dha vetëm në 12 % të të gjitha vizitave.

Një numër degësh u gjetën të mbyllura gjatë orarit të tyre të punës, gjë që u kontrollua në periudha të ndryshme gjatë punës në terren. Ky ishte rasti i DPP Berat, DPP Mat dhe AZHBR Gjirokastër, të cilat u vizituan të paktën tri herë në ditë të ndryshme dhe u gjetën gjithnjë mbyllur. Në disa raste të tjera, degët u mbyllën për shkak të dëmeve që rezultuan nga tërmeti në nëntor 2019.

Së fundi, lidhur me krahasimin me rezultatet e vitit 2018, për vitin 2019, ndryshimet në pyetësor, me një numër të rritur të standardeve të përcaktuara, numri e vendndodhja e vizitave dhe diferencat në sistemin e vlerësimit (matjes) bëjnë që tendencat pozitive/negative të identifikuara të mund të shihen vetëm si indikacione duke pasur parasysh të gjitha kufizimet. Në këtë kontekst, kur merren në konsideratë vetëm të njëjtat institucione të vizituara në 2018 dhe 2019, rezultati i përgjithshëm për 2019-n është më i ulët (74%) por ende në të njëjtin nivel (mesatar) si në 2018-n (80%). Në

vitin 2019, arritjet në të gjitha dimensionet rezultojnë më të ulëta, përveç komunikimit të ndërsjellë me punonjësit, ku shënohet përmirësim. Në të dyja vitet, ADISA ka rezultatet më të larta.

Rekomandime

Duke marrë parasysh natyrën e punës në institucionet publike, të gjithë punonjësit duhet të kenë **uniformë të përshtatshme si dhe etiketë** me emrin e tyre dhe pozicionin e punës. Mbajtja e tyre duhet të jetë pjesë e rutinës të secilit punonjës kur përgatitet të fillojë punën e përditshme. Do të vlente që përgjegjësit dhe menaxherët të bëjnë kujtesat e duhura dhe të kontrollojnë zbatimin e këtij standardi veshjeje në mënyrë që të përmbushet në çdo ditë pune.

Punonjësit gjithashtu duhet të tregojnë më shumë iniciativë kur flasin me qytetarin që ka ardhur për të kërkuar informacion ose për të aplikuar për një shërbim. **Sqarimi i detajuar për procedurat dhe kohën e nevojshme për secilin shërbim** mund të jetë informacion shumë i rëndësishëm për një qytetar i cili ka nevojë të kryejë gjithçka në mënyrë sa më të shpejtë dhe mundësisht brenda një vizite, veçanërisht kur përballet me pritje të gjata në radhë. Lënia e disa elementeve të paqarta bëhet shkak që i njëjti qytetar të duhet të kthehet edhe një herë tjetër dhe që një punonjës të duhet të dedikojë kohë dhe përpjekje shtesë për t'iu përgjigjur kërkesës së qytetarit. Procedurat dhe hapat e mëtejshme mund të sqarohen, p.sh. **në formën e një posteri,** i cili duhet të afishohet në një vend të dukshëm në çdo degë.

Orari standard i punës nëpër degë është 08: 00 - 16: 00 (me përjashtim të ditës së premte), ndonëse duhet përmendur se disa degë zbatojnë orare të ndryshme e më të shkurtra pune nga të tjerat, edhe brenda të njëjtit institucion. Kjo përbën problem sidomos për qytetarët në marrëdhënie pune. Ata duhet të lënë punën nëse kanë nevojë të vizitojnë një sportel dege për të marrë një shërbim, gjë që nuk është e përshtatshme. Duhet konsideruar **zgjatja e orarit të punës së degëve** deri të paktën në 18:00, me organizimin e orarit **në dy ose tre turne**. Në këtë mënyrë, qytetarët do të jenë në gjendje të vizitojnë degën specifike pas punës, gjë e cila mund të funksionojë më mirë.

Aspektet fizike, d.m.th. elementet teknike dhe organizative të degëve duhet të mbahen më shumë në vëmendje, nisur nga pritshmëria që ato të jenë të njëjta në çdo institucion dhe të përmbushura 100%. Kur nuk ka një pajisje të posaçme, atëherë **menaxhimi i radhës** së qytetarëve duhet të bëhet nga një ose më shumë punonjës për të siguruar që çdo qytetar drejtohet në vendin e duhur, veçanërisht kur ka një grup që pret. Një organizim i tillë kursen kohën dhe energjitë si të qytetarëve ashtu dhe të punonjësve. Afishimi i **listës së shërbimeve** dhe **vendosja** e **sinjalistikës orientuese në hapësirën ku shërbehet** kanë një rëndësi thelbësore për orientimin e qytetarëve. Nëse në institucione do të kishte **kënde informacioni dhe vetë-shërbimi**, kjo do të kursente kohë. Gjithashtu, të gjitha institucionet publike duhet të përshtaten për të gjithë qytetarët. Prandaj, vëmendje duhet t'i kushtohet aksesit sa më të lehtë nga personat me aftësi të kufizuara duke instaluar rampa apo ashensorë, sipas nevojës, në secilën degë. Zonat e pritjes duhet të kenë **kosha për mbeturinat**, të cilat duhet të zbrazen vazhdimisht. Meqenëse një numër qytetarësh mund të

detyrohen të presin për një kohë të gjatë në radhë, është e nevojshme që të ketë **tualet** me sinjalistikën e qartë përkatëse, i cili mund të përdoret nga ata.

Sektori i shërbimeve po bëhet gjithnjë e më i dixhitalizuar, kështu që produkte dhe shërbime të ndryshme janë tashmë në dispozicion përmes internetit - shërbimet publike nuk bëjnë përjashtim. **Drejtimi i qytetarëve online** zgjidh problemet e radhës në degë, kursen kohë dhe energji në menaxhim, duke e bërë punën e përditshme më eficente. Tranzicioni online është posaçërisht tërheqës për më të rinjtë, ata më të familjarizuar me teknologjinë, sidomos studentët. Gjithashtu, ai është shumë i përshtatshëm për shërbime të thjeshta, të cilat nuk kërkojnë shumë dokumente. Në fillim, platformat online duhet të **promovohen në media dhe në degë, përmes reklamave, posterave, broshurave dhe punonjësit duhet që të informojnë qytetarët** se cili është qëllimi i platformave dhe si t'i aksesojnë ato. Për t'i bërë më të pranueshme për brezin më të madh në moshë, mund të zhvillohen video që shpjegojnë hap pas hapi procedurat, të cilat mund të aksesohen lehtësisht në faqet përkatëse në internet. Duke pasur parasysh që e-Albania siguron aksesin në platformën online ku të gjithë qytetarët mund të hyjnë me detajet e tyre dhe fjalëkalimin specifik, një veçori shtesë do ishte mundësia e qytetarëve për të caktuar orarin e vizitës në sportelin fizik, në rastin kur procedurat nuk mund të përfundohen online. Mund të përfshihet intervistimi me telefon i asistuar nga kompjuteri (Computer Assisted Telephone Interviewing, CATI) për të kontrolluar në kohë reale kënaqësinë e qytetarëve me një shërbim, si dhe një numër telefoni ku të gjithë qytetarët mund të marrin nëse hasin ndonjë problem.

Sugjerime për hulumtime të mëtejshme

Duke marrë parasysh fokusin në shërbimet publike online, sugjerohet një hulumtim i formës "**Omnibus**" në mënyrë që të merret më shumë njohuri rreth përdorimit të platformës online nga qytetarët dhe predispozitës së tyre për të nisur apo vazhduar përdorimin e saj në të ardhmen. Ndër të tjera, si ata që janë dhe nuk janë përdorues mund të pyeten se cilat janë shërbimet për të cilat ata kanë aplikuar apo kërkuar më shpesh informacion online apo në sportelet fizike si dhe rreth çfarë shpresojnë të përfitojnë nga kanali online.

Vetë ndërfaqja online mund të studiohet në detaje nga një hulumtim përmes **provës së shfrytëzueshmërisë (Usability test)**, e cila është një metodë cilësore e testimit të përvojave të përdoruesve të faqeve ose platformave specifike në internet. Duke regjistruar në kohë reale përvojën e përdorimit të platformës për qëllime të caktuara, ky hulumtim mund të identifikojë se si përdoruesit e perceptojnë platformën, si lundrojnë në të, cilat janë vështirësitë me të cilat përballen, a e kuptojnë gjuhën e përdorur, funksionalitetet, etj.

Një tjetër hulumtim i sugjeruar, ka të bëjë me vizitorët e vërtetë në degë të ndryshme. **Intervistat në dalje** të institucionit me kohëzgjatje maksimalisht prej 5 minutash zhvillohen para ose brenda degëve të përcaktuara. Qytetarët që kanë ardhur për të marrë shërbime specifike, intervistohen në

dalje në lidhje me kënaqësinë e tyre për shërbimin e ofruar, sjelljen e punonjësve, si dhe kohën e pritjes dhe menaxhimin e radhës.

Nga ana tjetër, sugjerohet që përveç vazhdimit të vlerësimit të performancës së degëve përmes Klientit Misterioz (Mystery Shopper), të realizohet dhe vlerësimi i Qendrës së Informacionit për Shërbimet përmes **Telefonuesit Misterioz** (Mystery Caller). Telefonuesit misteriozë telefonojnë qendrën e informacionit për të pyetur për shërbime specifike, në mënyrë që ata të mund të shkojnë më pas në degë ose të kryejnë të gjitha hapat online. Disa nga aspektet që mund të maten janë: përgjigjja e punonjësve, toni i bisedës, gatishmëria për të dhënë informacionin e nevojshëm, drejtimi në kanalin online, shpjegimi i hapave të mëtejshëm, etj.

Hulumtimet e mësipërme mund të ndihmojnë për të identifikuar cilat janë pikat e forta dhe të dobëta në ofrimin e shërbimeve dhe informacionit për to, si dhe çfarë mund të përmirësohet në përputhje me nevojat dhe pritshmëritë e qytetarëve.