



REPUBLIKA E SHQIPËRIE
KRYEMINISTRIA

VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ 2018

VLERËSIMI I PERFORMANCËS NË
OFRIMIN E SHËRBIMEVE PUBLIKE
NGA INSTITUCIONET QENDRORE



Gender Alliance for Development Center
Qendra Aleanca Gjimore për Zhvillim



center for information and development



AGENZIA ITALIANA
PER LA COOPERAZIONE
ALLO SVILUPPO



AUSTRIAN
DEVELOPMENT
COOPERATION Empowered lives.
Resilient nations.





REPUBLIKA E SHQIPËRIË
KRYEMINISTRIA

KLIENTI MISTERIOZ 2018

Vlerësimi i performancës në ofrimin
e shërbimeve publike nga institucionet qendrore

Tiranë, Korrik 2018



Gender Alliance for Development Center
Qendra Alianca Gjinore për Zhvillim



Center for Information and Development



AGENZIA ITALIANA
PER LA COOPERAZIONE
ALLO SVILUPPO



AUSTRIAN
DEVELOPMENT
COOPERATION
Empowered lives.
Resilient nations.



Ekipi i Autorëve

Auron Pashaj
Lorena Zajmi

Ekipi i Koordinatorëve të Anketës

Esjona Kryemadhi
Fatjola Gora
Fjorinda Lazi
Esmeralda Hoxha

Ekipi i Analistëve të të dhënave

Pjerina Dodbiba
Edmond Cera
Dhimiter Peci

Publikuar nga

CID- Qendra për Informim dhe Zhvillim

Projekti “Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore” nga konsorciumi i tri organizatave të shoqërisë civile, i përbërë nga Instituti për Kërkime dhe Alternativa Zhvillimi (IDRA), kryesuese, Qendra Aleanca Gjinore për Zhvillim (GADC) dhe Qendra për Informim dhe Zhvillim (CID), anëtare, u realizua me mbështetjen e ISDA Support Project, fond i përbashkët i donatorëve me kontribut nga qeveria italiane, ajo austriake dhe Programi i Zhvillimit i Kombeve të Bashkuara (UNDP), i cili mbështet progresin e reformës për shërbime me në qendër qytetarin në Shqipëri dhe zbatohet nga qeveria shqiptare në partneritet me UNDP-në. Kjo përmbledhje e raportit të vlerësimit botohet në kuadër të këtij projekti. Brenda e saj është përgjegjësi e autorëve dhe nuk përfaqëson detyrimisht pikëpamjet e qeverisë shqiptare, donatorëve apo UNDP-së.

Pasqyra e lëndës

Lista e Shkurtimeve.....	4
Përmbledhje ekzekutive.....	5
1. Hyrje	6
2. Metodologjia.....	7
2.1 Metodologjia – Teknikat e Klientit Misterioz.....	7
2.2 Metodologjia – Objektiva dhe qasja	8
2.3 Metodologjia – Përcaktimi i dimensioneve.....	10
3. Përmbledhja e Rezultateve	12
3.1 Përmbledhja e Rezultateve për Qendrat ADISA.....	17
3.2 Raporti për Qendren Kombëtare të Biznesit	21
3.3 Raporti për Drejtorinë e Përgjithshme të Tatimeve.....	28
3.4 Raporti për Drejtorinë e Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor	35
3.5 Raporti për Institutin e Sigurimeve Ushqimore	42
3.6 Raporti për Drejtorinë e Përgjithshme të Gjendjes Civile ..	48
3.7 Raporti për Zyren e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme.	56
3.8 Raporti për Agjencinë e Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritimit të Zonave/Ndërtimeve Informale	63
4. Konkluzionet	70
5. Rekomandimet	72

Lista e Shkurtimeve

ADISA
ALUIZNI

Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara
Agjencia e Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritit të Zonave/
Ndërtimeve Informale

CID

Qendra për Informim dhe Zhvillim

DPGJC

Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile

DPSHTRR

Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor

DPT

Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve

GADC

Qendra Aleanca Gjinore për Zhvillim

IDRA

Instituti për Kërkime dhe Alternativa Zhvillimi

ISSH

Instituti i Sigurimeve Shoqërore

QKB

Qendra Kombëtare e Biznesit

UNDP

Programi i Zhvillimit të Kombeve të Bashkuara

ZRPP

Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme



Përmbledhje ekzekutive

“KLIENTI MISTERIOZ: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore”

Projekti “Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore” u krye nga konsorciumi Instituti për Kërkime dhe Alternativa Zhvillimi (IDRA), Qendra për Informim dhe Zhvillim (CID) dhe Qendra Aleanca Gjinore për Zhvillim (GADC), me mbështetjen e ISDA Support Project, fond i përbashkët i donatorëve me kontribut nga qeveria italiane, ajo austriake dhe Programi i Zhvillimit i Kombeve të Bashkuara (UNDP), i cili mbështet progresin e reformës së shërbimeve dhe zbatohet nga qeveria shqiptare në partneritet me UNDP-në. Për realizimin e këtij studimi u aplikua si instrument vlerësimi “Vizitat e Klientit Misterioz”, instrument ky i përdorur gjerësisht në vlerësimin e dhënies së shërbimeve nga operatorët privatë, i cili po përdoret për herë të dytë në vlerësimin e shërbimit të ofruar në institucionet publike.

Krahasimisht me herën e parë, ky vlerësim pati një qëllim dhe shtrirje më të madhe, duke qenë se:

- ↳ Vlerësimi është shtrirë në një numër më të madh institucionesh;
- ↳ Në këtë valë janë përfshirë në vlerësim dhe sportelet e qendrave ADISA;

- ↳ Dimensionet e vlerësimit janë përpunuar dhe zhvilluar akoma më shumë;
- ↳ Në fokus të vlerësimit, krahas komponentit të marrjes së informacionit janë shtuar dhe dy komponentë të tjerë, përkatësisht marrja e shërbimit dhe parashtrimi i ankesës;
- ↳ Është bërë pilotimi i vlerësimit të sportelit virtual të ofrimit të shërbimeve përmes vlerësimit për përvojën e aplikimit për shërbimin online të e – lejeve.

“Klienti Misterioz” është një vëzhgues i trajnuar për procedurat e shërbimeve publike, që ndërvepron me personelin e shërbimit ndaj qytetarit dhe kryen një raportim të menjëhershëm në bazë të eksperiencës së tij. Qëllimi i vizitës së klientit misterioz është testimi nëse shërbimi i ofruar plotëson standartet e deklaruara, vëzhgimi i aftësive ndërpersonale të punonjësve, vlerësimi i performancës së tyre me synimin identifikimin e pikave të forta dhe të dobëta gjatë marrjes së shërbimit duke treguar se ku nevojiten përmirësime.

HYRJE

- ➔ Projekti “Klienti Misterioz: Vlersimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore”, në vazhden e aktiviteteve të reformës së shërbimeve publike prioritet i qeverisë shqiptare.
- ➔ U realizua nga konsorciumi i tre organizatave të shoqërisë civile: Instituti për Kërkime dhe Alternativa Zhvillimi (IDRA) udhëheqës i projektit, Qendra Aleanca Gjimore për Zhvillim (GADC) dhe Qendra për Informim dhe Zhvillim (CID), anëtare;
- ➔ Është financuar nga ISDA Support Project, fond i përbashkët i donatorëve me kontribut nga qeveria italiane, austriake dhe Programi i Zhvillimit i Kombeve të Bashkuara (UNDP);
- ➔ Projekti përfshin:
 - ◆ Raportin e vlerësimit, brendia e tij është përgjegjësi e autorëve dhe nuk përfaqëson detyrimisht pikëpamjet e qeverisë shqiptare, donatorëve dhe UNDP-së;
 - ◆ Rekomandime për realizimin e këtij vlerësimi në shkallë të gjerë dhe në mënyrë të qëndrueshme; si dhe
 - ◆ Ceremoninë e ndarjes së çmimeve të ekselencës në ofrimin e shërbimeve publike në Shqipëri.
- ➔ Kjo është vala e dytë e ndërmarrjes së këtij vlerësimi përmes teknikës së “Vizitave të Klientit Misterioz”. Vala e parë u realizua në fund të vitit 2016, po nga një konsorcium i dy organizatave të shoqërisë civile: Instituti për Kërkime dhe Alternativa Zhvillimi (IDRA) udhëheqës i projektit, dhe Qendra për Informim dhe Zhvillim (CID), anëtare, me mbështetjen e AMSHC-së*.
- ➔ Krahasimisht me valën e parë, vlerësimi i valës së dytë ka një qëllim dhe shtrirje më të madhe, duke qenë se:
 - ◆ Vlerësimi është shtrirë në një numër më të madh institucione;
 - ◆ Në këtë valë janë përfshirë në vlerësim dhe sportelet ADISA;
 - ◆ Dimensionet e vlerësimit janë përpunuar dhe zhvilluar akoma më shumë;
 - ◆ Në fokus të vlerësimit, krahas komponentit të marrjes së informacionit janë shtuar dhe dy komponentë të tjerë, përkatësisht marrja e shërbimit dhe parashtrimi i ankesës;
 - ◆ Është bërë pilotimi i vlerësimit të sportelit virtual të ofrimit të shërbimeve përmes vlerësimit për përvojën e aplikimit për shërbimin online të e – lejeve.

Për të dytin vit rishtazi po mbahet ceremonia e ndarjes së çmimeve të ekselencës për ofrimin e shërbimeve publike në Shqipëri. Në valën e parë u dhanë çmimet për institucionin më të mirë (3 vendet e para) dhe degën më të mirë (3 vendet e para). Risi për këtë vit përbën fakti që krahas dhënies së çmimeve për institucionet dhe degën jo-ADISA me performancë më të lartë do të vlerësohet me çmim dhe qendra ADISA me performancë më të lartë. Shpërndarja e këtyre çmimeve synohet të kthehet në një traditë të përvitshme.

*Vizitat e Klientit Misterioz: Një Platformë Vlerësimi për të përmirësuar shërbimet publike me në Qendër Qytetarin”, 2016; <http://www.idrainstitute.org/files/klienti%20misterioz%20final.pdf>



METODOLOGJIA

Teknika e Klientit Misterioz

Çfarë është klienti misterioz?

Vëzhgues të trajnuar që ndërveprojnë me personelin e shërbimit ndaj qytetarit, dhe kryejnë një raportim të menjëhershëm në bazë të eksperiencës së tyre.

Është një fotografim i ngjarjeve aktuale, si ndërveprimet e shitjes apo të shërbimit

Tregon se çfarë punonjësit bëjnë faktikisht, dhe jo thjesht opinione të qytetarëve.

Cilat janë objektivat e klientit misterioz?

Të testojë nëse shërbimi i dhënë plotëson qëllimet dhe standardet e deklaruara apo praktikat e pranura

Të vlerësojë funksionet administrative dhe aftësitë ndërpersonale të punonjësve.

Të vlerësojë profesionalizmin, cilësinë e shërbimit, dhe paraqitjen.

Të identifikojë pikat e forta dhe të dobëta të shërbimit dhe të tregojë se ku nevojiten përmirësime.

Cilat janë përfitimet?

Ofron këshilla dhe informacion për sa i përket veprimeve që nevojiten për të përmirësuar punën e institucioneve në drejtim të dhënies së shërbimeve publike.

Evidenton pikat/fushat specifike ku duhet përmirësuar dhënia e shërbimit.

Kush janë klientët misteriozë?

Të trajnuar për procedurat dhe pritshmëritë e “standardeve” që duhet të realizohen gjatë shërbimit

Më pak të anshëm, dhe me shumë objektiv se qytetarët aktualë.

Mundësojnë informacion atëherë kur kërkohet në bazë të një strukture të caktuar.

METODOLOGJIA

Objektivi dhe Qasja

Objektivi i Studimit

- ➔ Objektivi i këtij studimi është vlerësimi dhe monitorimi i standardeve në institucionet publike dhe dhënies së shërbimeve në degët përkatëse.
- ➔ Vlerësimi fokusohet në pesë dimensione kryesore:
 - ◆ Koha e pritjes
 - ◆ Sjellja e punonjësit
 - ◆ Cilësia e shërbimit
 - ◆ Profesionalizmi
 - ◆ Ambienti

Çdo dimension përbëhet nga një grup pyetjesh relevante.

- ◆ Komponentët në fokus të vlerësimit janë:
- ◆ Marrja e shërbimit
- ◆ Marrja e informacionit
- ◆ Parashtrimi i ankesës

Qasja në Institucione

Ky studim është kryer në sportelet pritëse në 7 institucione kryesore si edhe tek ADISA. Vizitat e realizuara në degët e institucioneve janë bërë në intervale të ndryshme kohe nga "klientë" të ndryshëm. Në total janë aplikuar 14 skenarë, si më poshtë:

- QKB, me skenarë: Informacion për "Mbylljen e biznesit-gregjistrimi" dhe Marrje shërbimi "Kërkesë për rezervim emri"
- DPT, me skenarë: Informacion për "Vërtetim shlyerje detyrimesh (sh.p.k. pa detyrime)" dhe Marrje shërbimi "Vërtetimi për individët e paregjistruar në Organin Tatimor (pa aktivitet)"
- DPSHTRR, me skenarë: Informacion për "Mjet i blerë jashtë shtetit" dhe Marrje shërbimi "Pajisja me leje drejtimi ndërkombëtare"
- ISSH, me skenarë: Marrje shërbimi "Vërtetim për derdhjen e kontributeve si i punësuar pas datës 01.01.1994" dhe Informacion për "Pension i Pleqërisë"
- DPGJC, me skenarë: Marrje shërbimi "Certifikatë Trungu Familjar" dhe Informacion për "Regjistrimin e martesës"
- ZRPP, me skenarë: Marrje shërbimi "Informacion zyrtar i pasurisë për individët dhe institucionet" dhe Informacion për "Regjistrim i aktit të trashëgimisë"
- ALUIZNI, me skenarë: Informacion për "Lëshim i lejes së legalizimit" dhe Informacion për "Lëshim vërtetim aplikimi për legalizim ndërtim informal"





Skenarët e mësipërm janë përdorur sipas rastit edhe tek ADISA. Duke qenë se në Qendrat ADISA gjendet një zyrë informacioni e përbashkët për të gjitha sportelet, në to janë kryer vetëm 2 vizita me skenarin 'Kërkesë për informacion'.

Në këtë studim është pilotuar dhe vlerësimi i një shërbimi të ofruar nëpërmjet kanalit online, përmes zhvillimit të 4 intervistave të thelluara me aplikantë realë mbi përvojën e aplikimit të tyre në e-leje.

Shpërndarja e Vizitave (Mars-Prill 2018)			
Qyteti	Institucioni		Total
	Adisa	Jo-Adisa	
BERAT		28	28
DIBËR		28	28
DURRËS		28	28
KRUJE	10	2	12
ELBASAN		28	28
FIER	10	12	22
GJIROKASTËR	12	8	20
KORÇË		28	28
KUKËS		28	28
LEZHË		28	28
SHKODËR		28	28
KAVAJË	10		10
TIRANË	4	24	28
VLORË		28	28
Total	46	298	344

METODOLOGJIA

Përcaktimi i dimensioneve

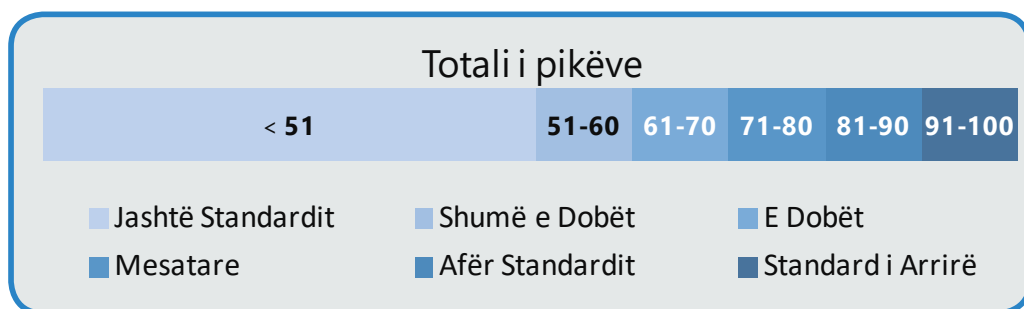
Terma dhe Përcaktime

- **Koha e pritjes**, është një përlo-garitje e kohës së pritjes në radhë.
- **Sjellja e punonjësit**, është një vlerësim i sjelljes së punonjësit gjatë ndërveprimit me klientin. Në këtë seksion maten aspekte si mirësjellja, mirëpritja, mënyra e komunikimit etj.
- **Cilësia e shërbimit**, është vlerësimi në tërësi i informacionit dhe shërbimit që i jepet qytetarit. Vlerësohen aspekte si saktësia dhe qartësia e informacionit.
- **Profesionalizmi**, është vlerësimi i nivelit të respektit nga punonjësi ndaj qytetarit duke përfshirë respektimin e radhës, konfidencialitetit, vëmendjen dhe në përgjithësi etikën e përdorur.
- **Ambienti**, është vëzhgimi i paraqitjes së brendshme dhe të jashtme të degës/sportelit.

- **Indeksi i përgjithshëm**, është një kombinim i pikëve për secilin dimension, ku pesha e secilit është:

Koha e pritjes	15%
Sjellja e punonjësit	15%
Cilësia e shërbimit	35%
Profesionalizmi	25%
Ambienti	10%
Totali	100%

- Shkalla e Vlerësimit të Standardit i klasifikon degët bazuar në pikët e përgjithshme që ato mbledhin nga 0-100 ku 0=Asnjë lloj standardi dhe 100=Standard i arritur.
- Duke u bazuar në sa më sipër, është vendosur se çdo degë që merr deri në 50.9 pikë do të konsiderohet si “jashtë standardit” dhe të gjitha ato degë që marrin nga 91-100 pikë do të konsiderohen se e kanë arritur standardin plotësisht (referoju grafikut më poshtë).





SHËNIM SHPJEGUES

Indeksi për degë = mesatare e vizitave të realizuara në degë

Indeksi për institucion = mesatare e indekseve të degëve për institucion (institucioni është vlerësuar vetëm për ato degë që menaxhon vetë, jashtë qendrave ADISA)

Indeksi i përgjithshëm = mesatare e indekseve të institucioneve

Indeksi sipas skenarëve = mesatare e vizitave të realizuara brenda skenarit përkatës

Matja e dimensioneve bëhet në bazë të kritereve/karakteristikave që vijnë nga praktika të konsoliduara nga sektori privat dhe praktikat ndërkombëtare (benchmarks), si dhe standarde të përcaktuara në Shqipëri.

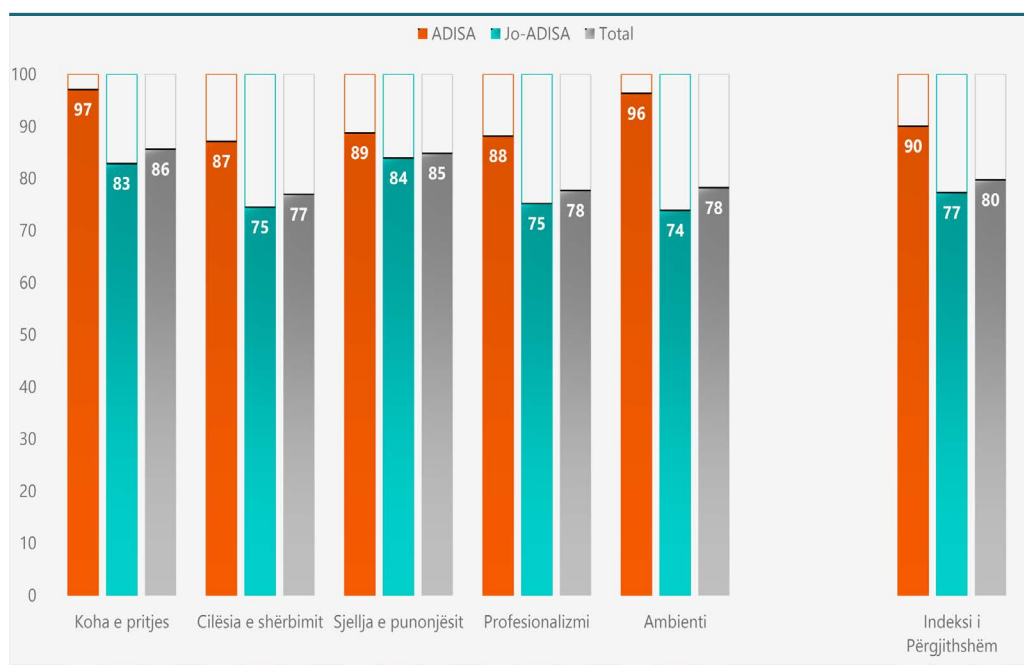
The background features several large, faceted teal geometric shapes, resembling crystals or abstract buildings, scattered across the page. These shapes are rendered in various shades of teal and light blue, creating a modern, architectural aesthetic. The shapes are positioned in the corners and along the sides, framing the central text.

PËRMBLEDHJE E REZULTATEVE

Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin
e shërbimeve publike nga institucionet qendrore

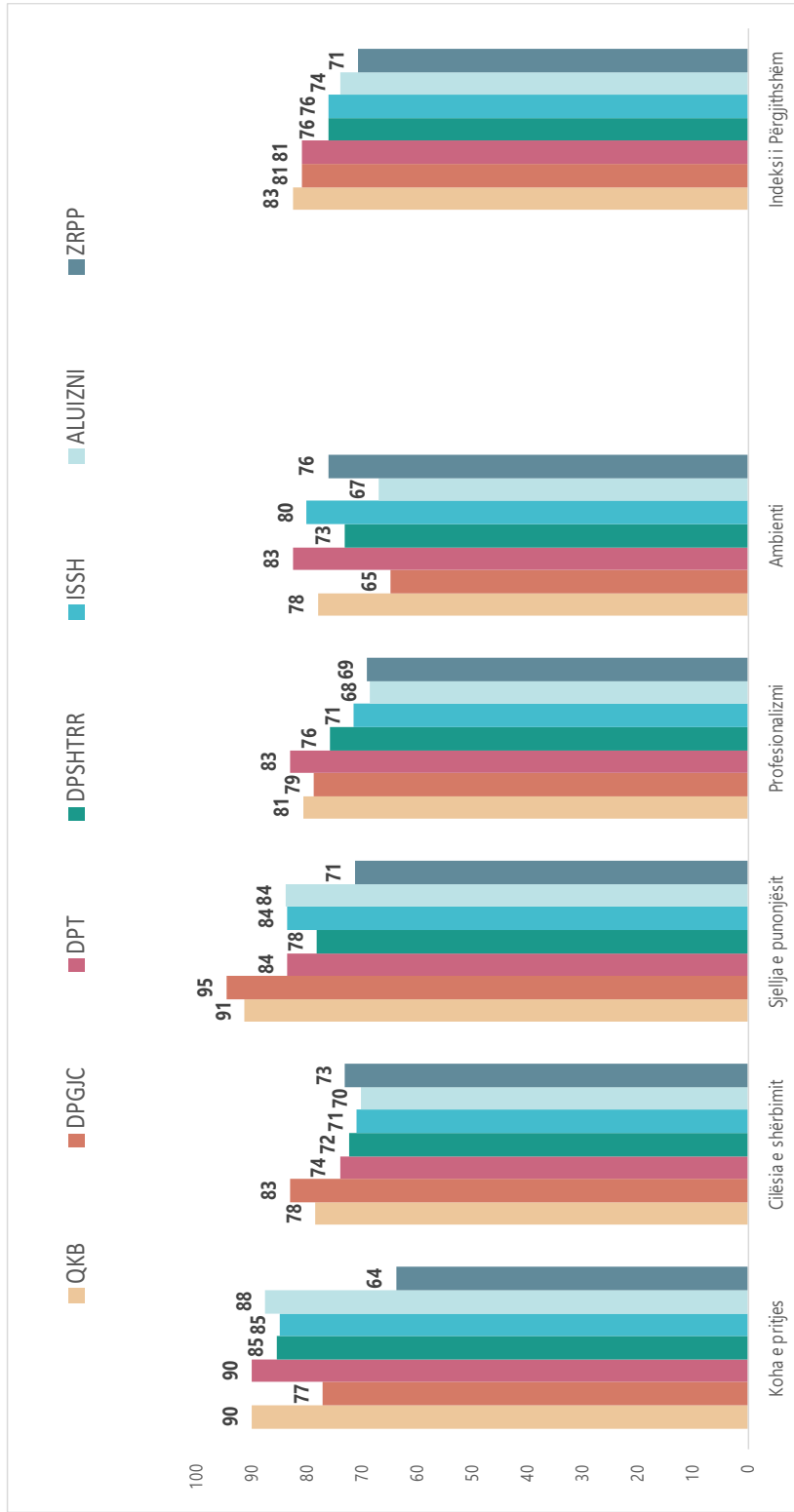
VLERËSIMI I PËRGJITHSHËM

- ➔ Gjendja e përgjithshme e institucioneve të vlerësuara në Shqipëri paraqitet në nivel mesatar (80 nga 100).
- ➔ Ka një performancë më të lartë ana e qendrave ADISA (90 nga 100), duke përfshirë këtu të gjitha sportelet që janë në to. Sportelet e Institucioneve pa “efektin” ADISA janë në nivelin 77 pikë/100.
- ➔ Për sportelet “Jo ADISA” dimensionet e vlerësuara më dobët janë Ambienti (74/100), Profesionalizmi dhe Cilësia e Shërbimit (75/100).
- ➔ Për qendrat ADISA vlerësimi është i lartë për të gjitha dimensionet ku spikasin më shumë Koha e Pritjes (97/100) dhe Ambienti (96/100).



VLERËSIMI PËR ÇDO INSTITUCION

Jo-ADISA*



10 Degët e Para & të Fundit

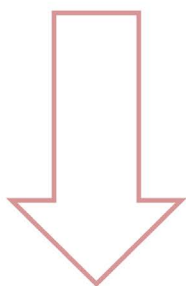
Të gjitha degët*

Duke analizuar në nivel performace dege rezultojn që 3 degët me rezultat më të lartë në territor janë:

- QKB Kavajë
- ZRPP Kavajë
- ISSH Krujë.

Ndërkohë që 3 degët me performancë më të dobët rezultojn të jenë:

- ZRPP Dibër
- ZRPP Vlorë
- QKB Fier.

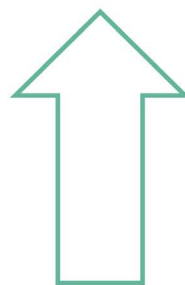


10 Degët e para:

QKB - KAVAJË (98.3 pikë) *
ZRPP - KAVAJË (98.2 pikë) 
ISSH - KRUIË (98 pikë) 
DPT - FIER (97 pikë) *
ZRPP – GJIROKASTËR (96.1 pikë) 
DPT – KRUIË (94.4 pikë) *
DPT – KORÇË (94.1 pikë)
ZRPP – KRUIË (93.7 pikë) 
ISSH – GJIROKASTËR (93.5 pikë) 
QKB – TIRANË (93.2 pikë)

10 Degët e fundit:

DPT – DIBËR (66.1 pikë)
DPSHTRR – GJIROKASTËR (65.7 pikë)
ZRPP – SHKODËR (65.1 pikë)
DPSHTRR – FIER (64.8 pikë)
DPSHTRR – DURRËS (63.3 pikë)
ALUIZNI – ELBASAN (63.2 pikë)
QKB – VLORË (58.6 pikë)
QKB - FIER (58.2 pikë) *
ZRPP – VLORË (52.9 pikë)
ZRPP – DIBËR (48.8 pikë)



ZYRAT E RENDITURA SIPAS VLERËSIMIT TË PËRGJITHSHËM JO-ADISA*

Rendi	Zyra	Vlerësimi
1	DPT - KORÇË	94.1
2	QKB - TIRANË	93.16
3	QKB - LEZHË	91.71
4	DPT - BERAT	91.3
5	DPSHTRR - KORÇË	90.5
6	DPSHTRR - KUKËS	89.28
7	DPSHTRR - BERAT	89
8	DPGJC - VLORË	88.46
9	QKB - DURRËS	87.99
10	QKB - ELBASAN	87.22
11	ISSH - KORÇË	87.07
12	QKB - BERAT	87
13	DPT - ELBASAN	86.71
14	DPSHTRR - ELBASAN	86.44
15	DPGJC - BERAT	86.27
16	DPT - VLORË	86.21
17	DPGJC - KORÇË	86.03
18	QKB - KORÇË	85.84
19	ZRPP - KUKËS	85.66
20	DPT - SHKODËR	85.14
21	ISSH - BERAT	85.01
22	DPT - LEZHË	84.85
23	DPGJC - ELBASAN	84.49
24	DPGJC - DURRËS	82.92
25	ALUIZNI - BERAT	82.45
26	DPSHTRR - DIBËR	81.77
27	ZRPP - DURRËS	81.69
28	QKB - SHKODËR	80.54
29	DPGJC - SHKODËR	80.42
30	ISSH - ELBASAN	80.33
31	ALUIZNI - KUKËS	80.1
32	ALUIZNI - TIRANË	79.95
33	DPGJC - DIBËR	79.79
34	QKB - KUKËS	79.18
35	DPGJC - KRUIJE	78.89
36	DPGJC - TIRANË	78.84
37	ZRPP - BERAT	78.45
38	DPGJC - FIER	78.34
39	ALUIZNI - DIBËR	78.05
40	DPT - DURRËS	78.04

Rendi	Zyra	Vlerësimi
41	DPGJC - LEZHË	77.98
42	ALUIZNI - KORÇË	77.76
43	ZRPP - ELBASAN	77.39
44	ISSH - VLORË	76.57
45	ISSH - LEZHË	76.25
46	ALUIZNI - DURRËS	76.05
47	ISSH - SHKODËR	75.66
48	DPSHTRR - SHKODËR	75.62
49	QKB - DIBËR	74.97
50	ZRPP - LEZHË	73.67
51	ALUIZNI - LEZHË	73.31
52	ZRPP - KORÇË	72.87
53	DPSHTRR - LEZHË	72.05
54	ISSH - DURRËS	71.09
55	ALUIZNI - GJIROKASTËR	70.83
56	ALUIZNI - VLORË	70.69
57	ISSH - TIRANË	69.68
58	ISSH - KUKËS	69.61
59	DPT - TIRANË	69.34
60	ALUIZNI - SHKODËR	69.32
61	DPGJC - KUKËS	69.24
62	ISSH - DIBËR	68.3
63	DPT - KUKËS	67.84
64	DPSHTRR - TIRANË	67.43
65	DPSHTRR - VLORË	67.43
66	ALUIZNI - FIER	67.04
67	DPT - DIBËR	66.14
68	DPSHTRR - GJIROKASTËR	65.72
69	ZRPP - SHKODËR	65.12
70	DPSHTRR - FIER	64.8
71	DPSHTRR - DURRËS	63.26
72	ALUIZNI - ELBASAN	63.19
73	QKB - VLORË	58.6
74	ZRPP - VLORË	52.85
75	ZRPP - DIBËR	48.81





PËRMBLEDHJE E REZULTATEVE PËR ADISA-n

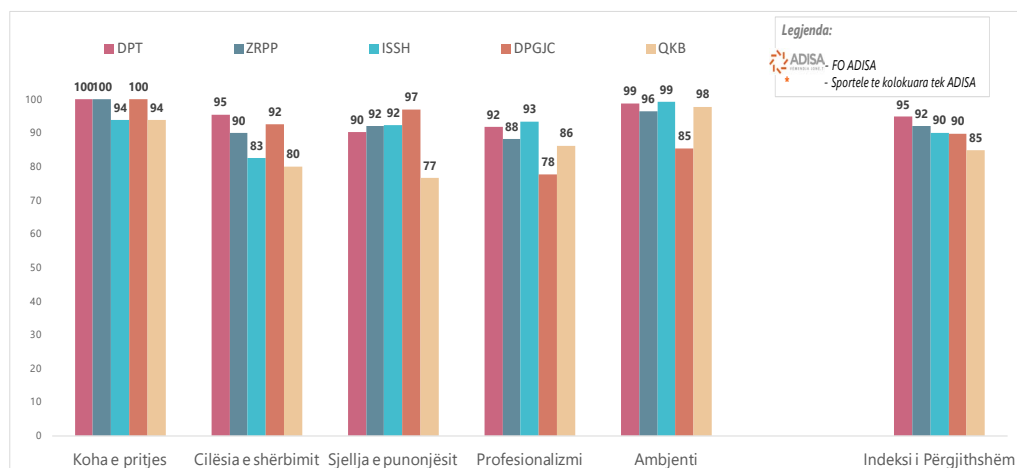
Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin
e shërbimeve publike nga institucionet qendrore



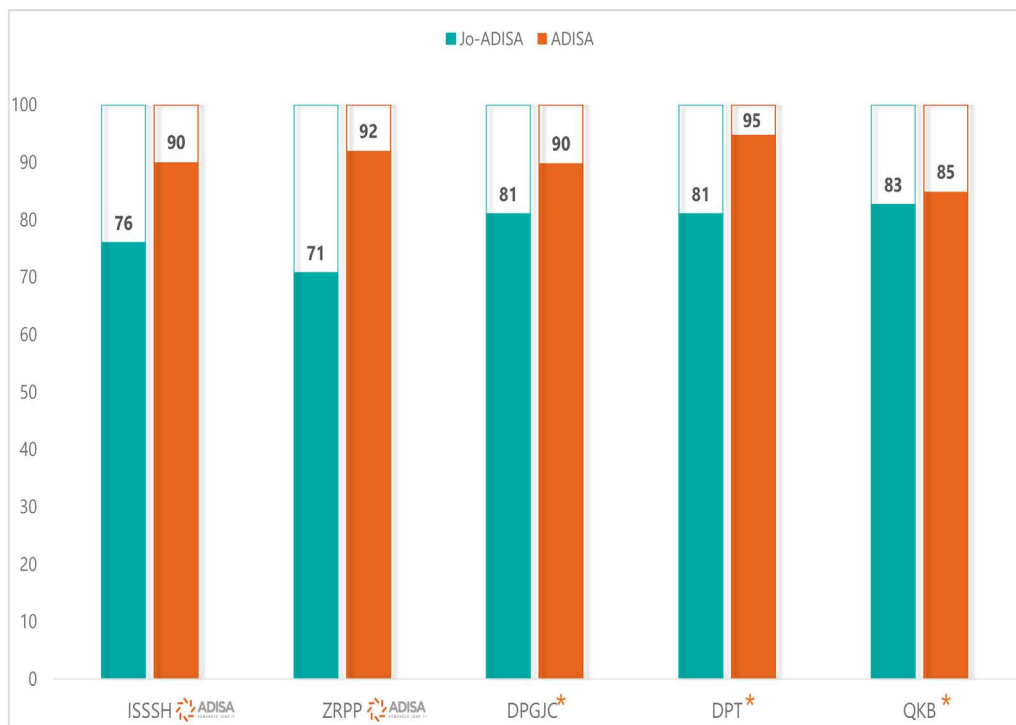
- ↳ Indeksi i vlerësimit i Qendrave ADISA të analizuara është në nivel të lartë afër standardit (90/100). Në tërësi rreth 11 sportele kanë “arritur standardin”, 6 sportele janë “afër standardit”, ndërkohë që vetëm 1 sportel (i kolokuar) rezulton si shumë dobët.
- ↳ Qendrat ADISA me performancën më të lartë dhe të cilat e kanë arritur standardin në të gjitha dimensionet e vlerësuara janë ADISA Krujë (94 pikë) dhe ADISA Kavajë (93 pikë).
- ↳ Sporteli me pikët më të larta është QKB-Kavajë (98.3 pikë) i pasuar ngushtësisht nga ZRPP Kavajë dhe ISSH Krujë, ndërkohë pozicionohet me pikët më të ulëta QKB-Fier (58.2 pikë), vlerësuar ndjeshëm më ulët krahasimisht me sportelet e tjera tek qendrat ADISA.
- ↳ Cilësia e shërbimit dhe sjellja e punonjësve janë dy dimensione që kanë paraqitur disa elementë që duhet të adresohen, si p.sh. përmirësimi i njohurive dhe kompetencave apo kushtimi i vëmendjes së duhur nga punonjësi. Këto dy dimensione kanë marrë vlerësim të ulët sidomos në Qendrën e Fierit. Ambienti i Qendrave ADISA është një dimension i vlerësuar mirë nga klienti misterioz. Godinat janë të rikonstruara dhe të rregullta, si brenda, ashtu edhe jashtë, ka gjithnjë rampë për të mundësuar aksesin në shërbime të të gjithë qytetarëve, etj. Sidoqoftë vihet re që në disa raste sportelet janë më të lartë se 0.75 m, gjë që vështirëson ndërveprimin me personat me aftësi ndryshe.
- ↳ Edhe pse Qendrat ADISA rezultojnë të kenë një sistem të mirëfilltë të menaxhimit të ankesave, nga vizitat e kryera vërehet se në disa raste punonjësit nuk kanë qenë në gjendje të sqarojnë në mënyrë të mjaftueshme qytetarët. Kjo është një pikë që duhet të adresohet në kohë të shkurtër.



VLERËSIMI PËR ÇDO INSTITUCION ADISA*



VLERËSIMI I PËRGJITHSHËM NË NIVEL INSTITUCIONI



Vërehet se nëse vlerësimi i degëve që institucioni menaxhon vetë (jashtë qendrave ADISA) krahasohet me vlerësimin e degëve/sportelevë të tij te qendrat ADISA, në rastin e dytë institucioni ka në mënyrë të padiskutueshme një vlerësim më të lartë.

Vlen të përmendet se kjo ngritje në vlerësim rezulton të jetë më e lartë në rastet kur sportelet merren nga ADISA. Megjithatë shihet një tendencë pozitive dhe në institucionet që kolokojnë sportelet e tyre pranë qendrave ADISA.

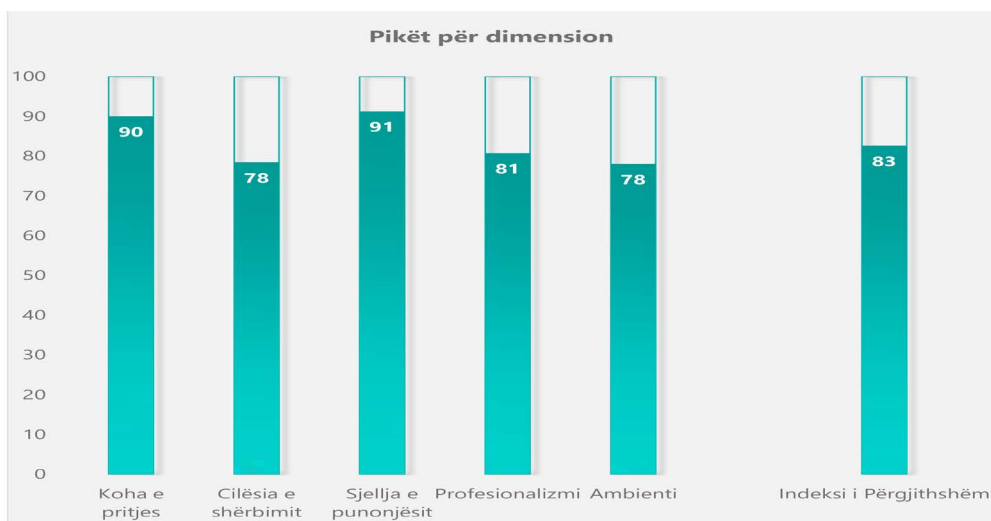
The background is a solid teal color with several large, faceted, geometric shapes in various shades of teal and light blue scattered across the page. These shapes resemble stylized crystals or abstract architectural forms.

RAPORTI PËR QENDRËN KOMBËTARE TË BIZNESIT

Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore

- Qendra Kombëtare e Biznesit është vlerësuar si institucioni më i mirë jo-ADISA, gjatë studimit të vlerësimit me teknikat e klientit misterioz. Duke konsideruar indeksin e përgjithshëm, 83, shërbimet e ofruara nga ky institucion vlerësohen të jetë në nivel «Afër Standardit».
- Në rang vendi, degët në zonën juglindore të territorit rezultojnë me performancë më të lartë, ndërsa ato të zonës veriore të Shqipërisë, shënojnë një vlerësim më të ulët. Ndërmjet degëve jo-ADISA, dega e Tiranës është dega me vlerësimin më të lartë, me 93 pikë. Dega me vlerësimin më të ulët rezulton të jetë QKB Vlorë, me 59 pikë, ku situata përshkruhet si kaotike. Punonjësit shërbenin disa persona njëkohësisht; ishin të vendosur në një zyrë të vogël ku punonin 3 veta në 2 kompjutera dhe nuk kuptohej se ku duhet të drejtoheshe për të marrë shërbimin.
- Për institucionin në tërësi dimensiononi i sjelljes ndaj qytetarit dhe kohës së pritjes kanë marrë vlerësimin më të lartë. Përgjithësisht, punonjësit kanë pasur një sjellje pozitive dhe janë treguar profesionalë me qytetarët, duke dhënë informacion të qartë dhe të kuptueshëm.
- Cilësia e shërbimit rezulton të jetë dimensiononi i vlerësuar me pikët më të ulëta nga klientët misteriozë. Mungon sistemi i menaxhimit të radhës.
- Përmirësime të ndjeshme mund të sillen me përpjekje të vogla për të siguruar orarin gjithnjë të afishuar, etiketat me emërtimet e sakta.
- Nga pikëpamja e ambientit, sigurimi i një zone informacioni për qytetarët dhe rampa për personat me aftësi ndryshe rezultojnë të jenë çështje që duhen adresuar.





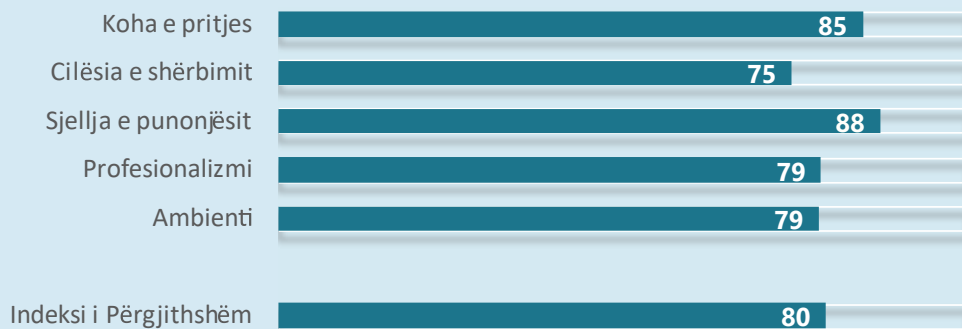
Informacion për “Mbylljen e biznesit - çregjistrimi”

N=20



Marrje shërbimi “Kërkesë për rezervim emri”

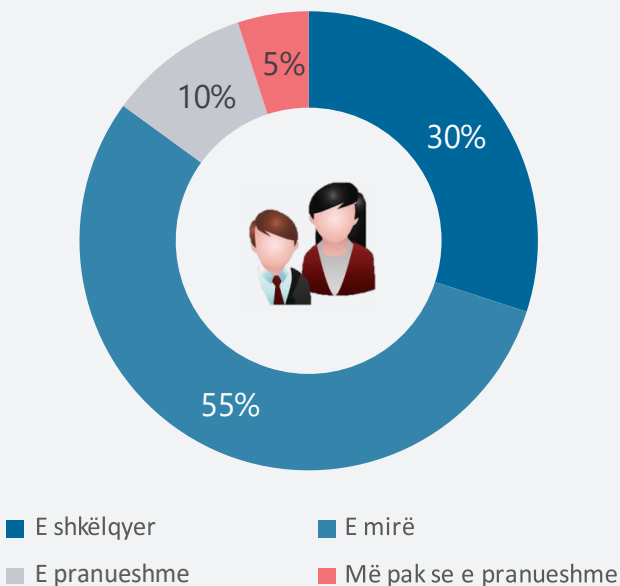
N=20



SJELLJA E PUNONJËSIT GJATË NDËRVEPRIMIT ME QYTETARIN

QKB

Si do ta vlerësonit përvojën tuaj të ndërveprimit me punonjës?

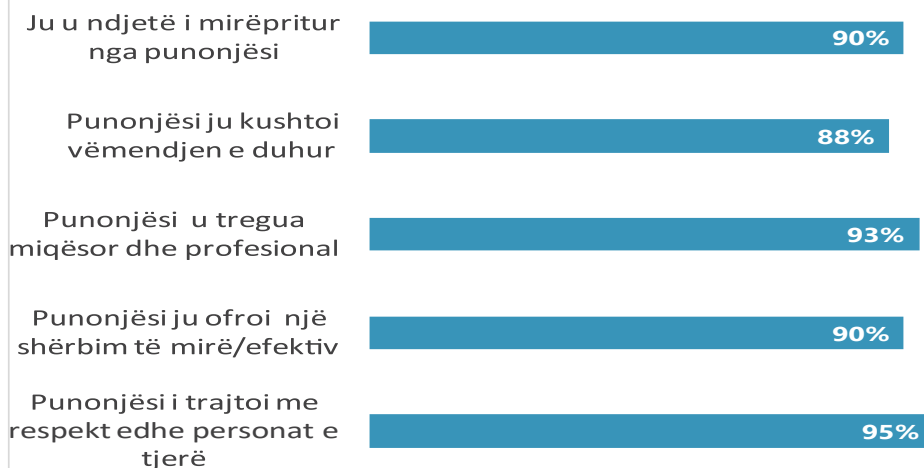


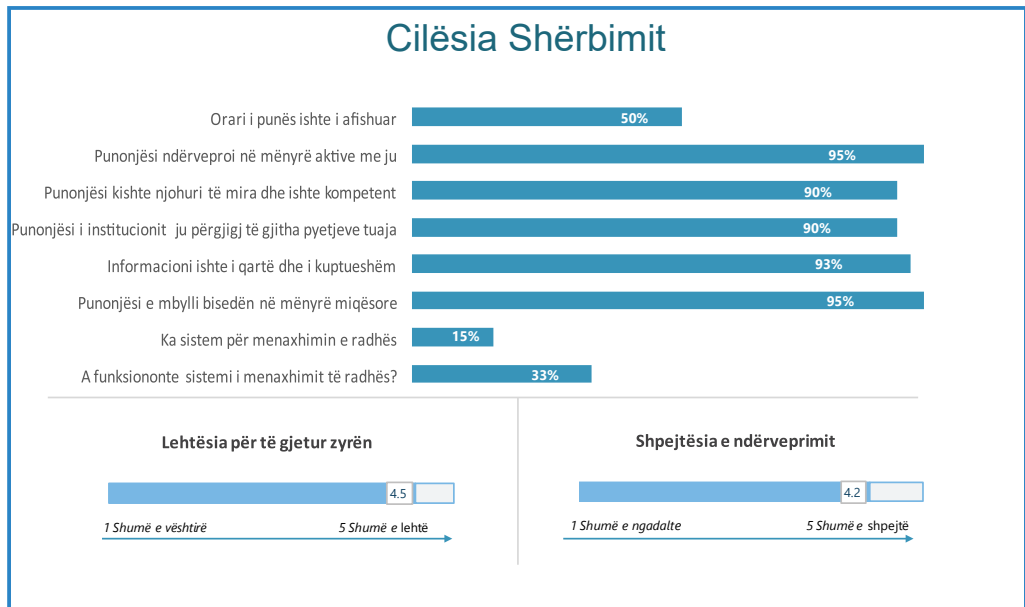
e punonjësve është vlerësuar me nota pozitive (nga 85% e vizitave konsiderohet e mirë dhe e shkëlqyer).

- ↳ Nga 95% e vizitave rezulton se punonjësi ka trajtuar me respekt edhe personat të tjerë të cilëve u ka shërbyer.
- ↳ Pikët më të ulëta i atribuohen vëmendjes së kushtuar nga punonjësi, që sidoqoftë rezulton të jetë afër standardit.
- ↳ Në 5% të rasteve, ndërveprimi me punonjësën nuk është konsideruar i pranueshëm.

N=40

Sjellja e punonjësit

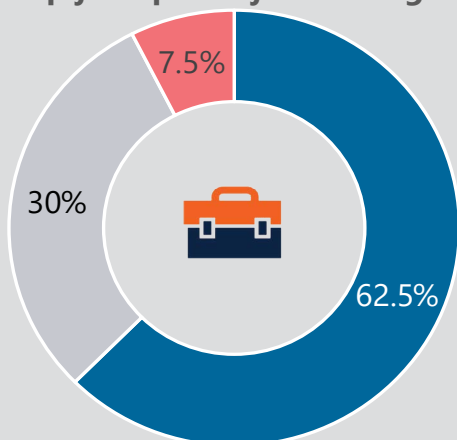




- ➔ QKB ofron shërbim për qytetarët dhe bizneset. Vlerësohet ndërveprimi me punonjësin dhe përcjellja e qytetarëve në mënyrë miqësore.
- ➔ Informacioni gjykohet i qartë dhe i kuptueshëm dhe punonjësit i janë përgjigjur në 90% të rasteve të gjitha pyetjeve të parashtruara.
- ➔ Orari i punës ishte i afishuar vetëm në 50% të rasteve, ndërsa sistem të menaxhimit të radhës kishte në 15% të vizitave dhe ishte funksional vetëm në 1/3 e rasteve.
- ➔ Zyrat ishin të lehta për t'u gjetur dhe shpejtësia e ndërrimit konsiderohet e lartë.

PROFESIONALIZMI I PUNONJËSIT QKB

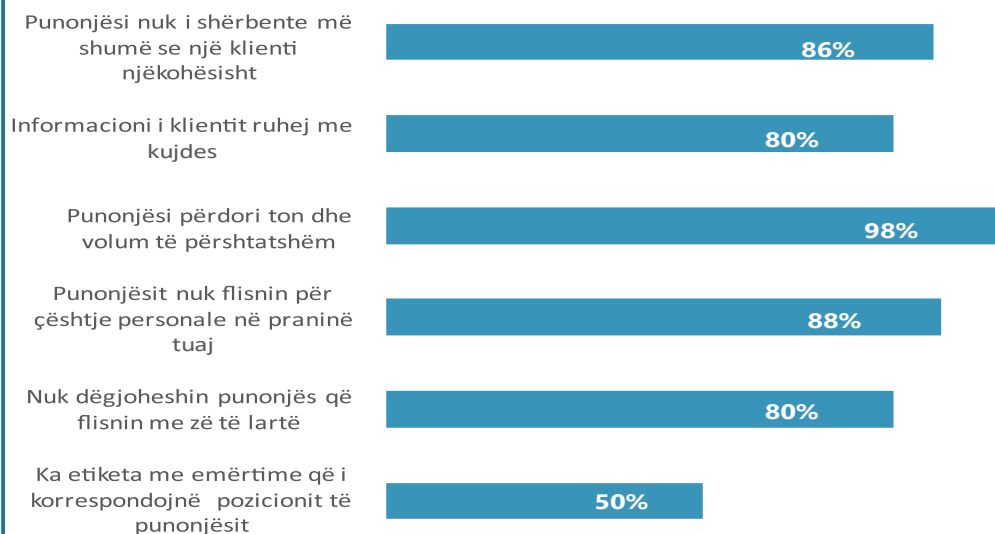
Cila alternativë përshkruan më mirë paraqitjen e punonjësve të degës?

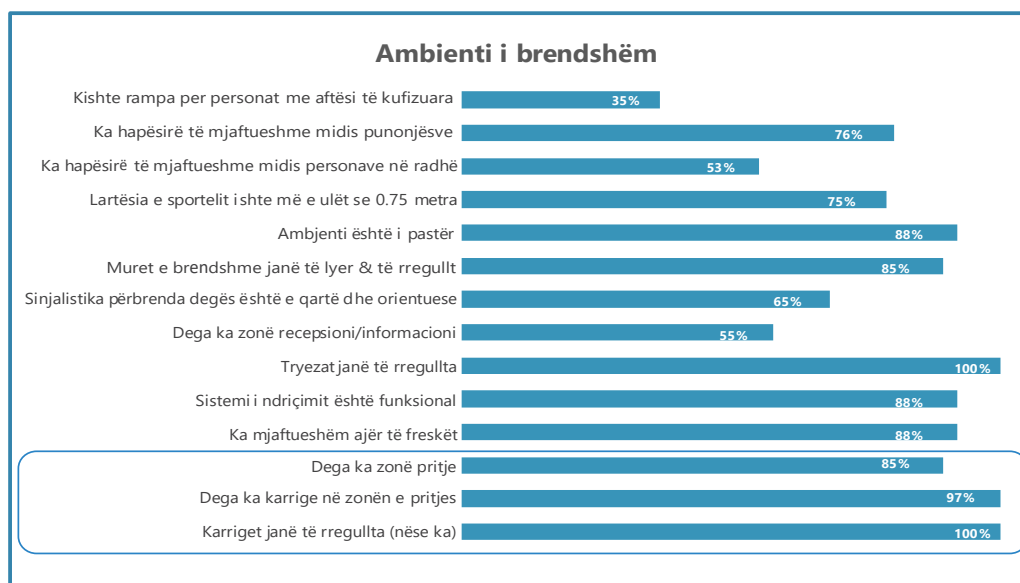


■ Shumë profesionale □ Deri diku profesionale
■ Jo profesionale

- ➔ Në 62.5% të vizitave paraqitja e punonjësve rezulton të jetë shumë profesionale. Gjithsesi, përqindja e paraqitjes deri diku dhe jo profesionale tregon se ka ende disa aspekte për të përmirësuar.
- ➔ Në ekzaktësisht gjysmën e rasteve mungonin etiketat dhe emërtimet e pozicioneve të punonjësve.
- ➔ Në pothuajse të gjitha vizitat (98%) punonjësit kanë përdorur ton dhe volum të përshtatshëm.
- ➔ Pak më tepër kujdes duhet treguar në ruajtjen e informacionit të klientit

Profesionalizmi i Punonjësit





- ➔ Situata e ambienteve të institucionit ka marrë vlerësimin më të ulët nga 5 dimensionet e analizuara.
- ➔ Rampa për personat me aftësi ndryshe ekziston vetëm në 35% të vizitave.
- ➔ Në 88% të vizitave sistemi i ndriçimit rezulton funksional dhe ajri i pastër.
- ➔ Çështjet që kërkojnë më tepër vëmendje lidhen me zonën e informacionit, hapësirën e pamjaftueshme për qytetarët dhe sinjalistikën brenda degës.

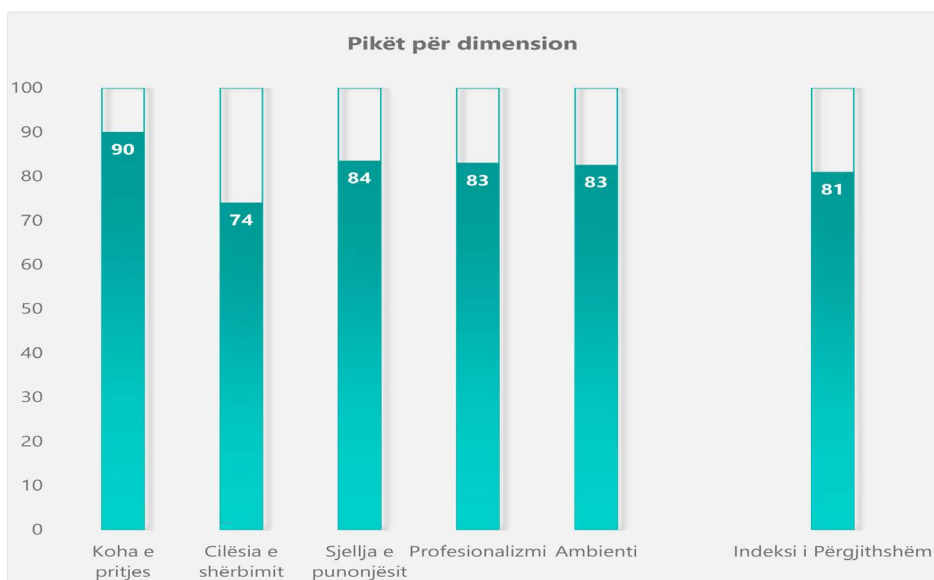


RAPORTI PËR DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË TATIMEVE

Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore



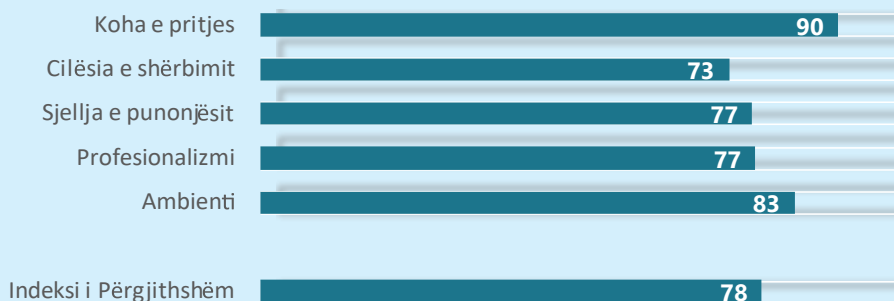
- ↳ Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve ka performuar mirë gjatë vizitave të klientit misterioz, duke u vlerësuar në indeksin e përgjithshëm me 81 pikë. Shërbimet e ofruara nga ky institucion konsiderohen «Afër Standardit».
- ↳ Të dhënat e analizuar në bazë të rajonit gjeografik, tregojnë se degët e pozicionuara në qendër dhe jug-lindje të Shqipërisë, kanë performancë më të mirë se degët në rajonet e tjera. Dega e Korçës është dega me vlerësimin më të lartë, me 94 pikë (standardi i arritur me 100% pothuajse në të gjitha dimensionet), ndërsa ajo e Dibrës ka marrë vlerësimin më të ulët, me 66 pikë (dega rezulton e mbyllur paradite, gjatë orarit zyrtar të institucionit, dhe njerëzit presin në radhë kthimin e punonjësit në zyrë).
- ↳ Për institucionin në tërësi dimensionet e kohës së pritjes dhe sjelljes së punonjësit kanë marrë vlerësimin më të lartë. Me përjashtim të 2-3 degëve, punonjësit kanë ndërvepruar kryesisht në mënyrë aktive me qytetarët, duke ofruar informacion të saktë dhe duke transmetuar njohuri dhe kompetencë për shërbimet.
- ↳ Cilësia e shërbimit rezulton të jetë dimensionin më të vlerësuar me pikë më të ulëta nga klientët misteriozë, me 74 pikë.

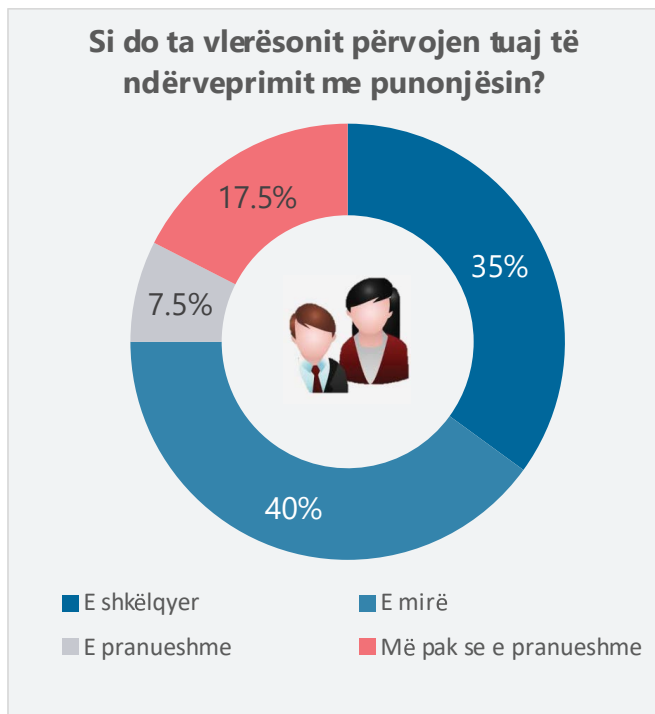


N=20 Informacion për “Vërtetim shlyerje detyrimesh (Sh.p.k pa detyrime)”

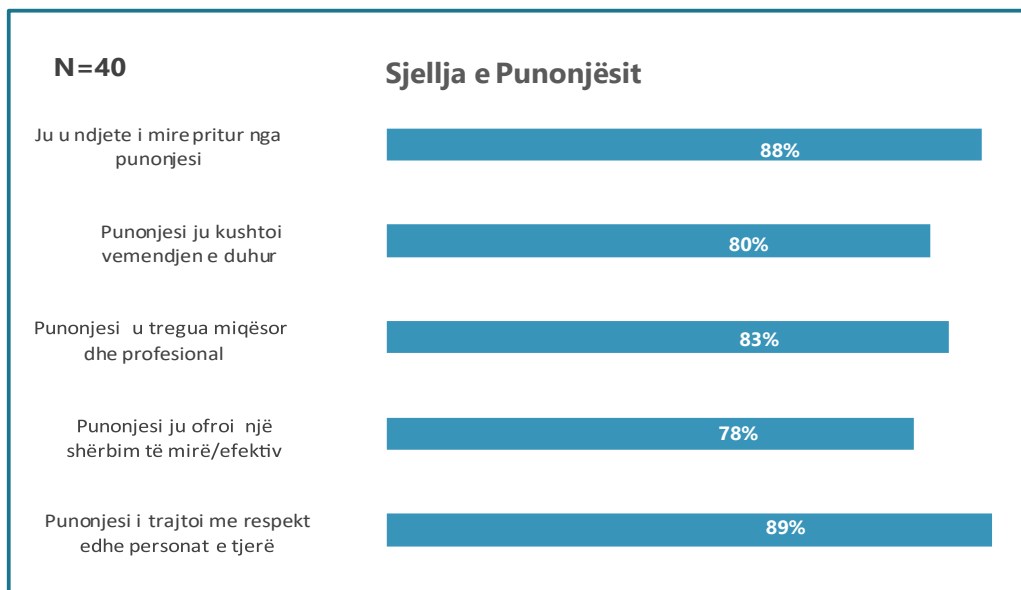


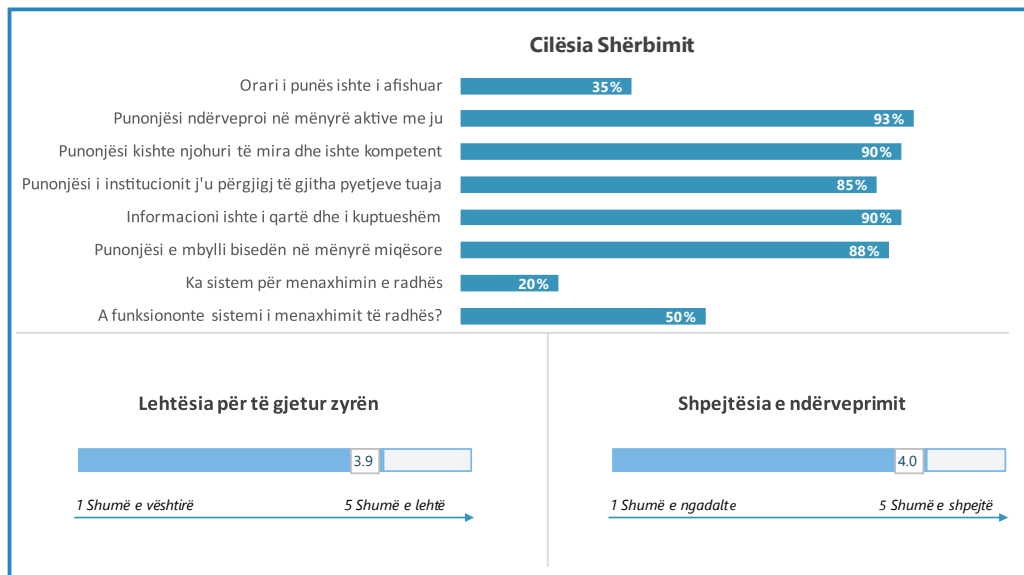
N=20 Marrje shërbimi “Vërtetimi për individët e paregjistruar në Organin Tatimor (pa aktivitet)”





- ↳ Në 75% të vizitave, ndërveprimi me punonjësin është gjykuar si shumë i mirë dhe i shkëlqyer. Gjithsesi, rezultati 17.5% që i korrespondon vlerësimit “më pak se i pranueshëm” kërkon vëmendje.
- ↳ Në shumicën e rasteve klienti misterioz është ndjerë i mirëpritur nga punonjësi, i cili e ka trajtuar me respekt atë dhe qytetarët e tjerë që prisnin të merrnin shërbimin.
- ↳ Vlerësimi më i ulët i këtij dimension i rezultoi në jetë mbi ofrimin e një shërbimi të mirë/efektiv, i cili nuk gjykohej i tillë në 12% të vizitave.

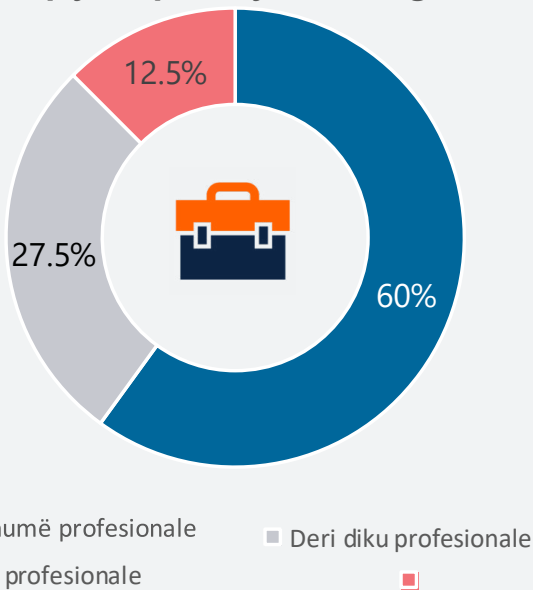




- ➔ Dy elementët më problematikë janë përkatësisht orari – i afishuar vetëm në 35% të vizitave – dhe sistemi i menaxhimit të radhës – që rezultojnë vetëm në 20% të vizitave, nga ku funksional vetëm në gjysmën e rasteve.
- ➔ Rezultojnë me pikë të larta elementët e ndërveprimit aktiv nga ana e punonjësit, njohuritë dhe kompetenca mbi shërbimin e kërkuar, si edhe qartësia dhe kuptueshmëria e informacionit të ofruar.

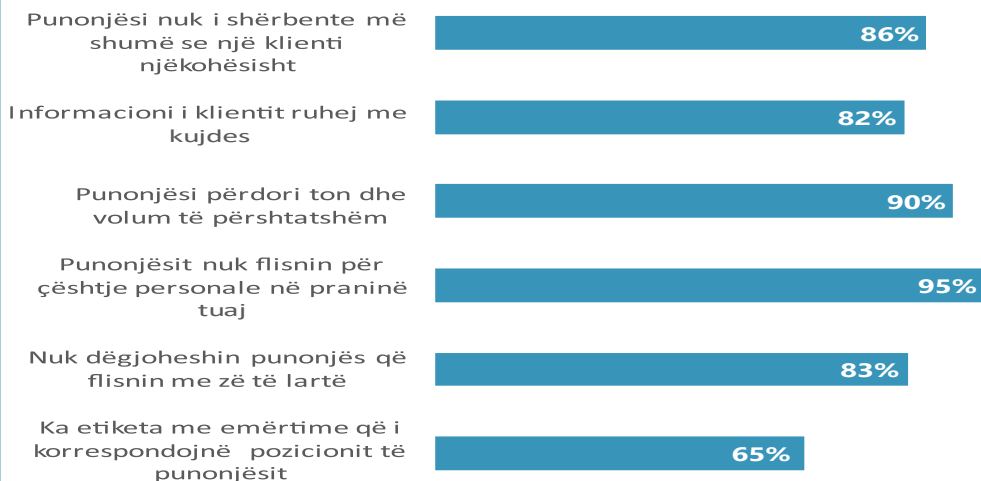


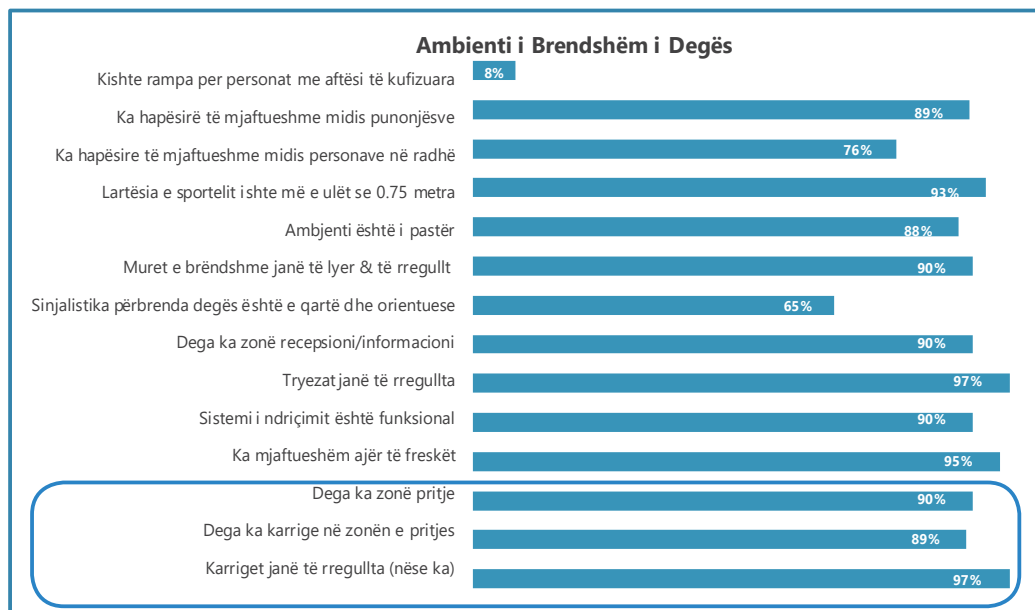
Cila alternativë përshkruan më mirë paraqitjen e punonjësve të degës?



- ↳ Paraqitja e punonjësve në degë është perceptuar si shumë profesionale në 60% të vizitave.
- ↳ Elementët me vlerësim më të lartë në kuadrin e dimensionit të profesionalizmit të punonjësve të DPT-së rezultojnë të jenë fakti që punonjësit ishin të dedikuar te qytetari dhe nuk flisnin për çështje personale, si edhe që kishin komunikim shumë të mirë me qytetarët, duke përdorur ton dhe volum zëri të përshtatshëm.
- ↳ Dy çështje sensitive, edhe në rastin e këtij institucioni, mbeten mungesa e etiketave me emërtimet dhe ruajta me kujdes e informacionit të qytetarit që nuk perceptohet si i tillë në 18% të rasteve.

Profesionalizmi i Punonjësit





- ➔ Mungesa e rampës e ul ndjeshëm vlerësimin e këtij dimension. Ajo rezulton të jetë e pranishme vetëm në 8% të vizitave në terren. Edhe sinjalistika brenda degës rezulton të mungojë apo të mos jetë e qartë dhe funksionale në 35% të rasteve.
- ➔ Të gjithë parametrat e tjerë të ambientit kanë një vlerësim të lartë, nga ku spikatin kryesisht ekzistenca e zonave pritëse dhe të informacionit, tavolina dhe karriget e rregullta dhe ambienti i pastër e i rregullt.



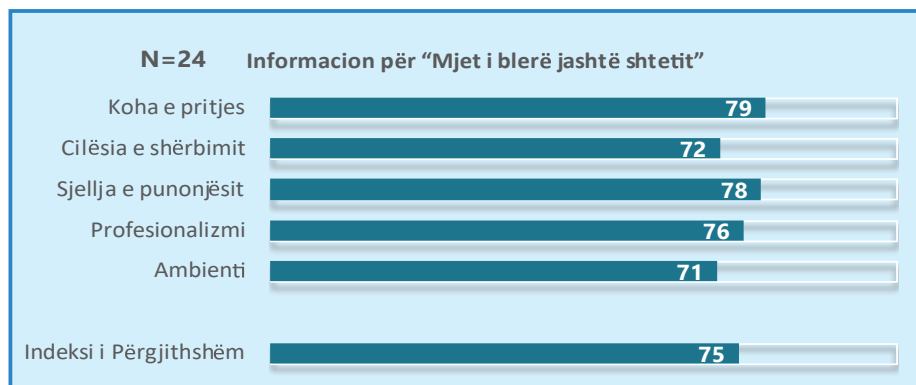
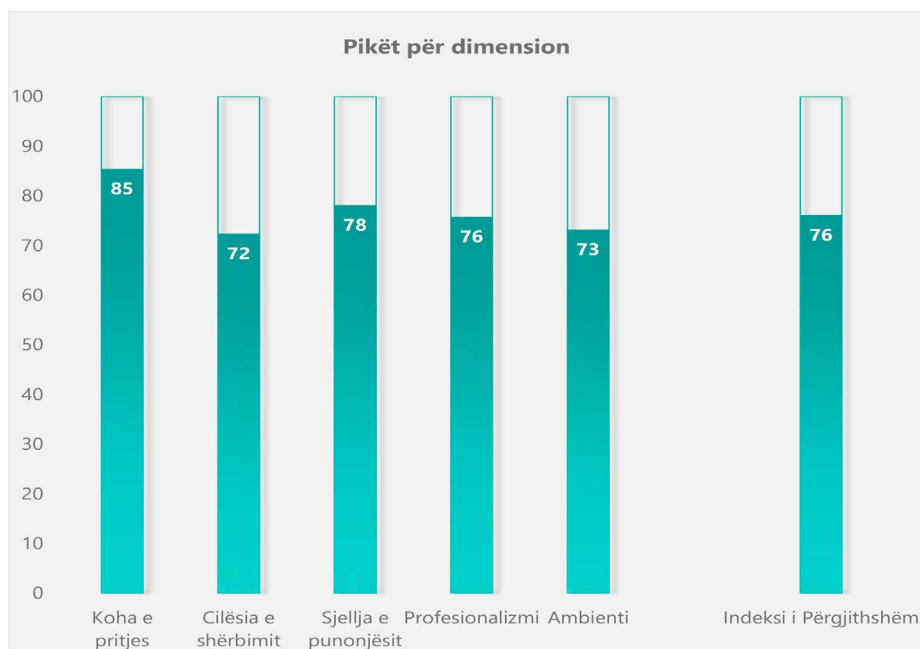


RAPORTI PËR DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË SHËRBIMEVE TË TRANSPORTIT RRUGOR

Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore

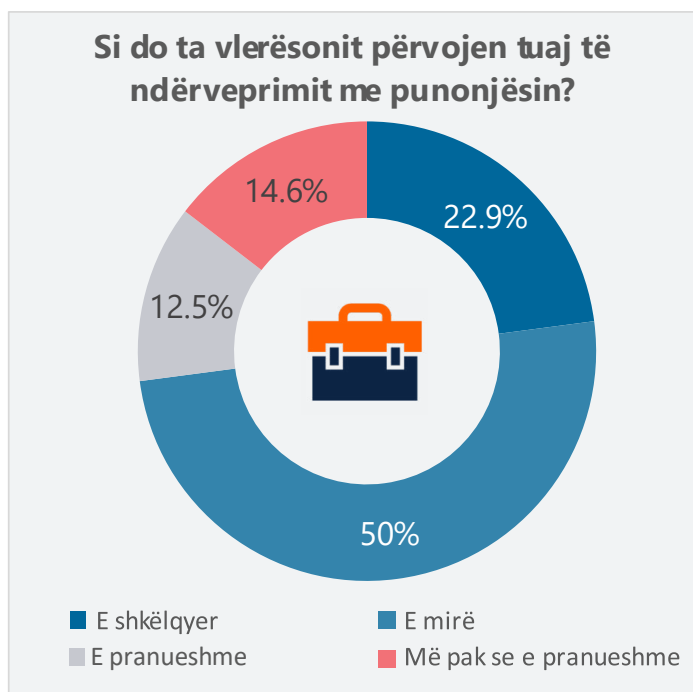


- ➔ Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor ka performuar në nivel mesatar gjatë vizitave të klientit misterioz, duke u vlerësuar me indeksin e përgjithshëm me 76 pikë.
- ➔ Nga pikëpamja rajonale, rezultojnë degët e zonës veriore të vendit të kenë performancën më të lartë, me 100% të degëve të gjykuara në nivel mesatar dhe afër standardit. Dega e Korçës është dega me vlerësimin më të lartë (afër standardit, me 90 pikë), ndërsa ajo e Durrësit ka marrë vlerësimin më të ulët (standard i dobët, me 63 pikë, veçanërisht sa i takon ndërveprimin me qytetarin dhe cilësinë e shërbimit). Klienti misterioz mendon se punonjësit ishin deri diku profesionalë, pasi kishin dijeni të mira për procedurën, por ishin shumë të dobët në komunikim. Pritej një shërbim më profesional dhe një informacion më i plotë, që fatkeqësisht nuk u arrit.
- ➔ Koha e pritjes është dimension i vlerësuar më mirë nga klienti misterioz ndërkohë që cilësia e shërbimit rezultojnë të jetë dimension i vlerësuar me pikë më të ulëta, ku përmirësimi mund të fillojë duke afishuar gjithnjë oraret zyrtare të punës, për qytetarët.
- ➔ Profesionalizmi (lehtësisht në rritje në krahasim me valën e kaluar) dhe sjellja e punonjësve janë dy dimensione të tjera që kanë mundësi të përmirësohen, së bashku me disa elemente të ambientit që i bëjnë shërbimet të aksesueshme nga të gjithë.

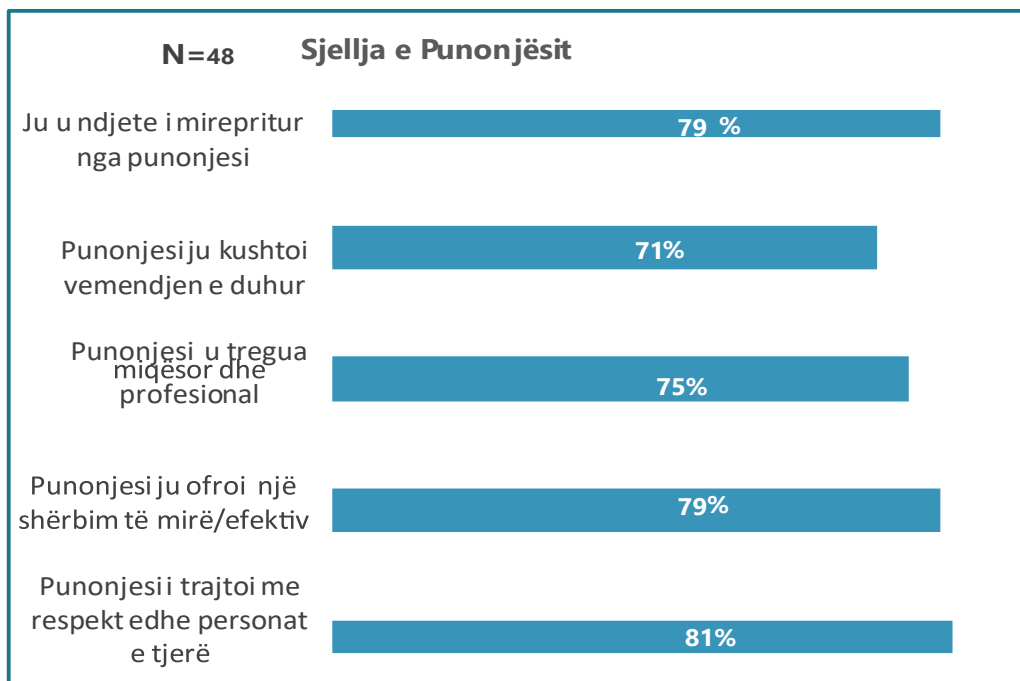


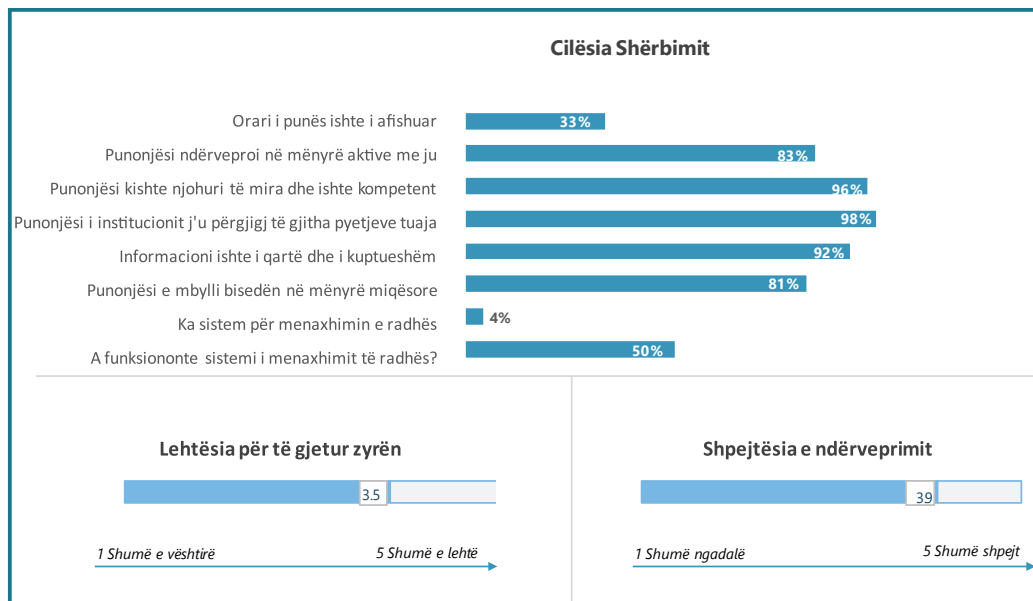
SJELLJA E PUNONJËSIT GJATË NDËRVEPRIMIT ME QYTETARIN

DPSHTRR



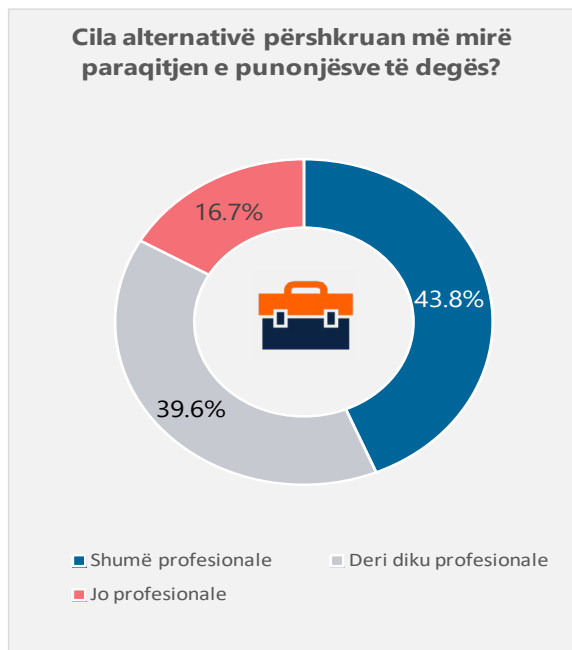
- ➔ Në 73% të vizitave gjykohet se ndërveprimi me punonjësin ka qenë i mirë ose i shkëlqyer.
- ➔ Në këtë dimension, elementi më i “dobët” rezulton të jetë “vëmendja e duhur e kushtuar nga punonjësin”, që sidoqoftë është pozitive në 71% të vizitave.
- ➔ Klientët misteriozë kanë qenë përgjithësisht të kënaqur nga mënyra sesi janë trajtuar nga punonjësin, ata dhe qytetarët e tjerë të pranishëm në sportel (81%).



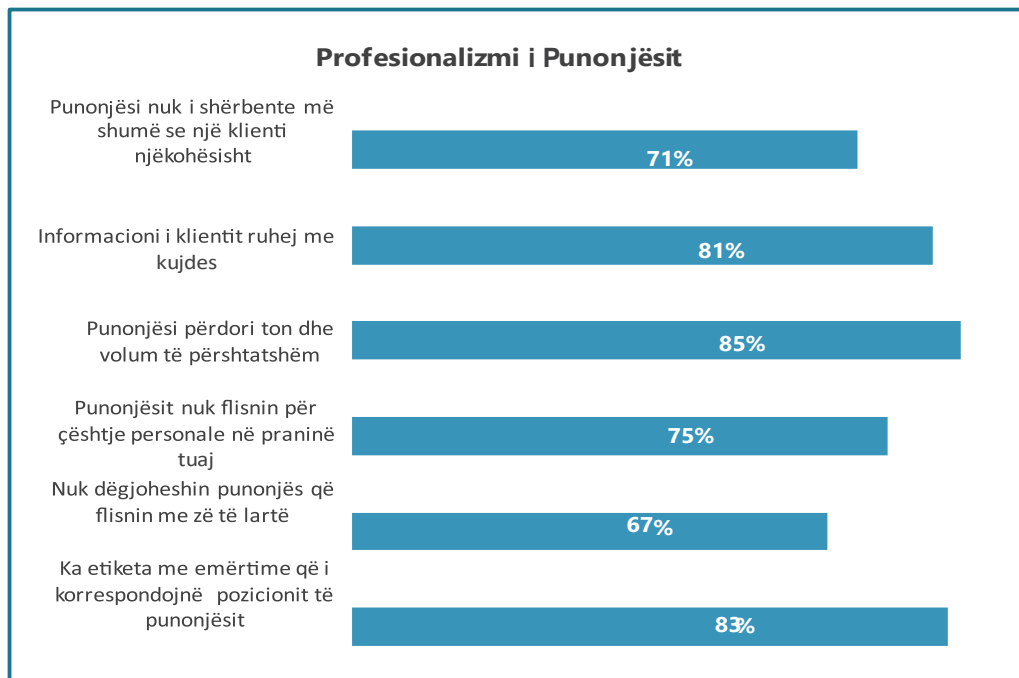


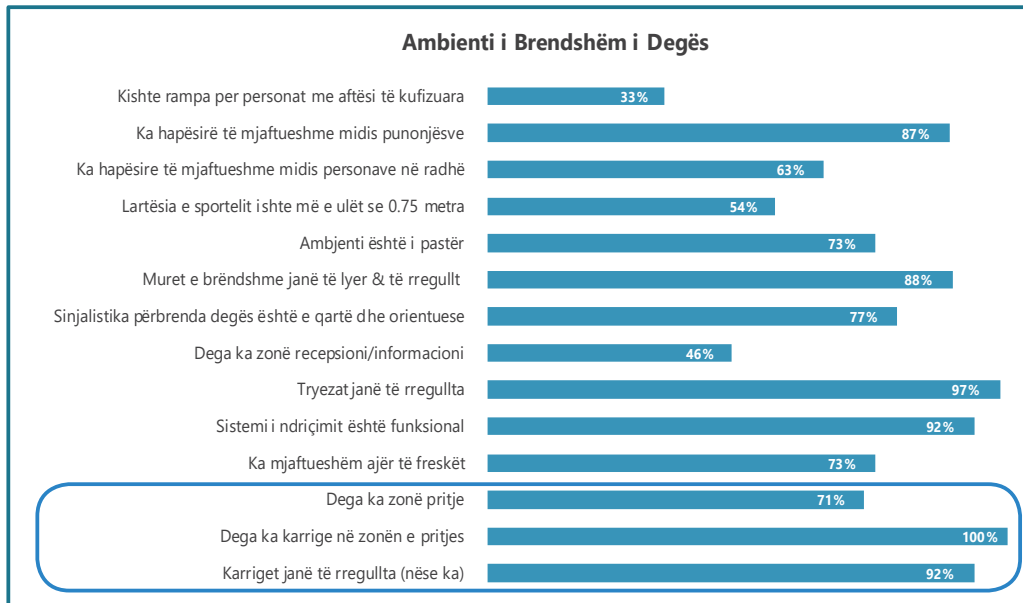
- ➔ Në lidhje me cilësinë e shërbimit, vërehet se parametrat e njohurive të mira dhe kompetencës së punonjësit si edhe përgjigjeve shteruese të punonjësit ndaj të gjitha pyetjeve të qytetarit, kanë marrë një vlerësim pozitiv në pothuajse të gjitha rastet (96% dhe 98%, përkatësisht).
- ➔ Elementët e vlerësuar më dobët rezultojnë të jenë mungesa e një sistemi të menaxhimit të radhës dhe i afishimit të orarit zyrtar të punës.

PROFESIONALIZMI I PUNONJËSIT DPSHTRR



- ➔ Sa i përket paraqitjes së punonjësve të DPSHTRR-së, nga 39.6% e vizitave rezultojnë që ajo perceptohet si “deri diku profesionale” dhe në 16.7% të rasteve “jo profesionale”.
- ➔ Dimensioni i profesionalizmit të punonjësve shënon vlera të kënaqshme, ku vetëm në 33% të rasteve punonjësit dëgjoheshin të flisnin me zë të lartë apo në 25% të rasteve flisnin për çështje personale në prani të qytetarëve.





- ➔ Rampa është e pranishme vetëm në 33% të vizitave të kryera dhe vetëm në 54% të rasteve, sportelet kanë rezultuar më të ulët se 0.75 m, duke qenë të përshtatshëm edhe për personat me aftësi ndryshe.
- ➔ Në shumicën e rasteve ambienti është i pastër dhe i rregullt, me zonë pritjeje (71% e vizitave) me karrige në dispozicion të qytetarëve. Vetëm në 46% të rasteve, zyrat kanë një zonë recepsioni.
- ➔ Sinjalistika rezulton jo e qartë dhe funksionale ose mungon tërësisht në 23% të vizitave.

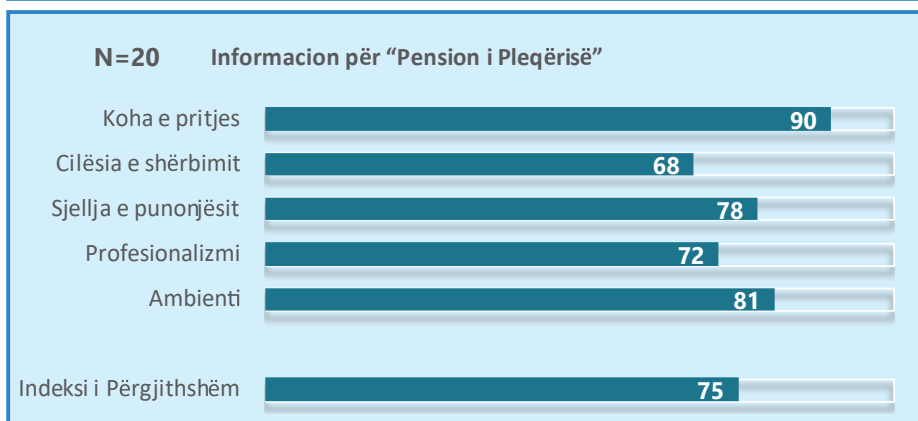
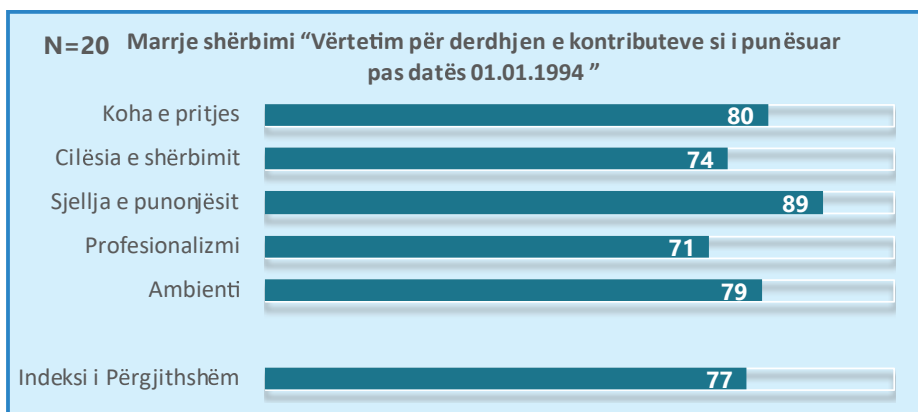
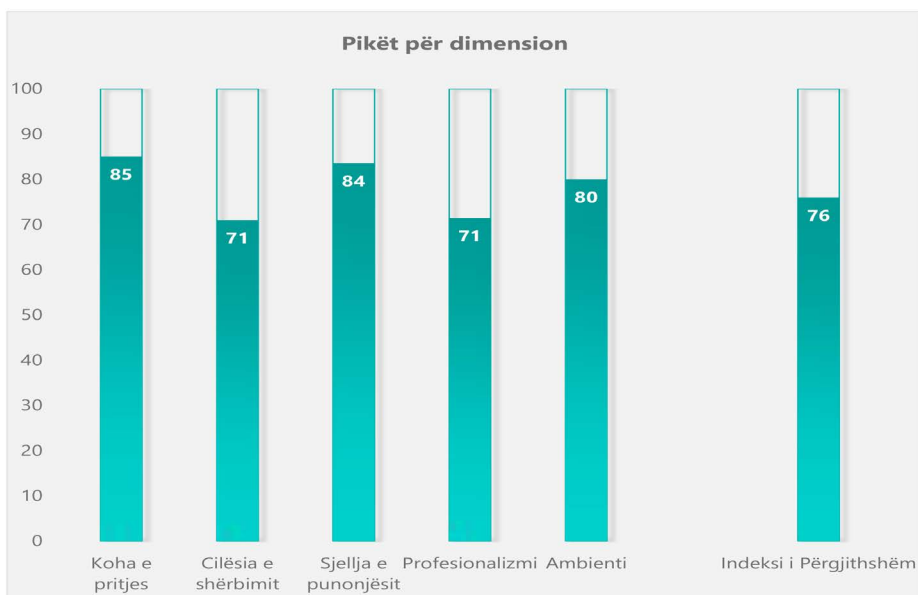


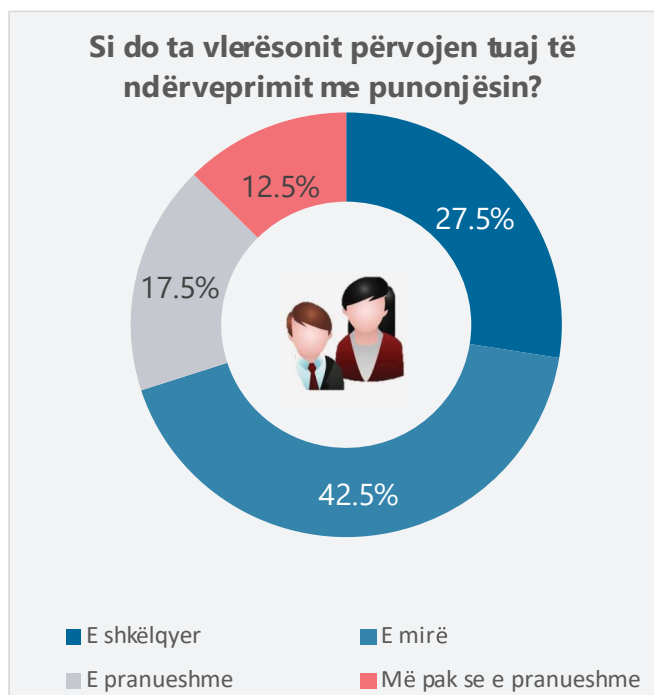
RAPORTI PËR INSTITUTIN E SIGURIMEVE SHOQËRORE

Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore

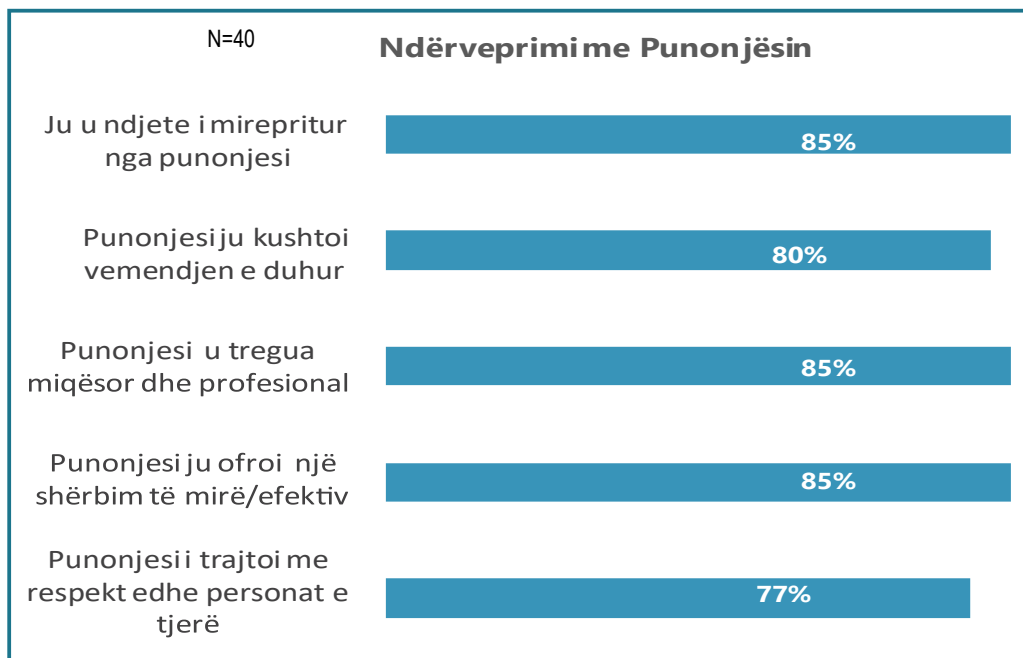


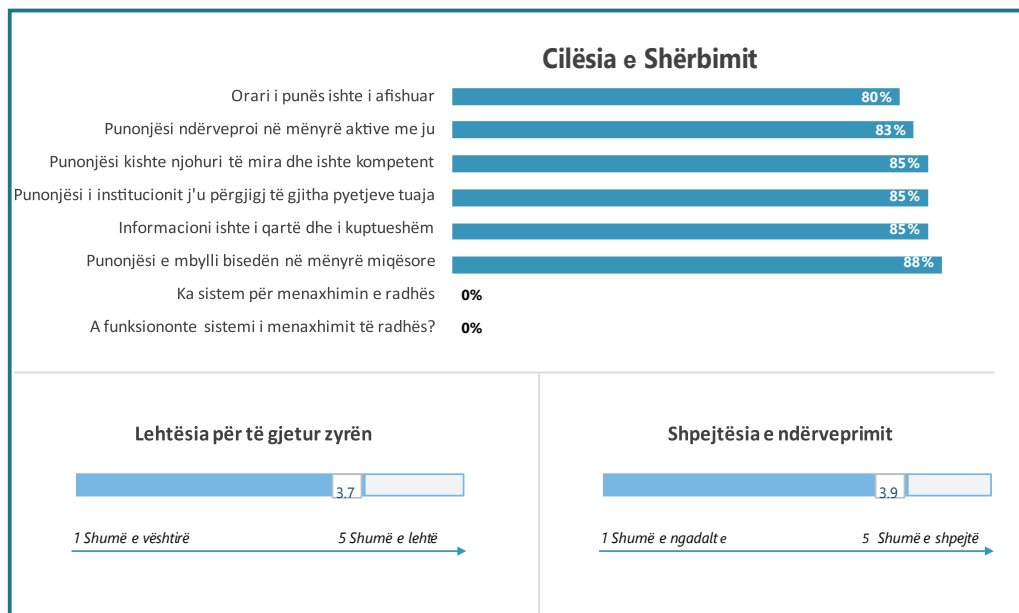
- ➔ Instituti i Sigurimeve Shoqërore ka arritur një nivel mesatar gjatë vizitave të klientit misterioz, duke u vlerësuar me indeksin e përgjithshëm, 76 pikë.
- ➔ Dega me performancë më të lartë ka rezultuar ajo e Beratit (afër standardit, me 87 pikë), e cila nuk ka marrë pikët maksimale për shkak të mungesës së sistemit të menaxhimit të radhës dhe faktit që dëgjoheshin punonjës që flisnin me zë të lartë. Ndërkohë, dega me performancë më të ulët rezulton ajo e Dibërës (dobët, me 68 pikë), ku eksperiencia përshkruhet si larg pritshmërive. Eksperiencia e një prej klientëve misteriozë tregon se klientit i është dashur të shkojë të paktën dy herë për të marrë shërbimin. Herën e parë punonjësi nuk gjendej në zyrë, edhe pse ishte brenda orarit zyrtar të afishuar pranë institucionit.
- ➔ Nga pikëpamja rajonale, rezultojnë degët e zonës juglindore të vendit të kenë arritur rezultate shumë më të larta, me 100% të degëve të gjykuara afër standardit, kurse zona veriore shënon nivele më të ulëta vlerësimi, me gjysmën e degëve të gjykuara në nivelin mesatar dhe gjysmën tjetër, dobët.
- ➔ Koha e pritjes dhe sjellja e punonjësit janë dimensionet e vlerësuara më mirë nga klienti misterioz, të konsideruar afër standardit.
- ➔ Profesionalizmi dhe cilësia e shërbimit, dy dimensionet me peshën më të lartë në studim, janë edhe ato të vlerësuara më dobët për institucionin. Të dy këto elementë kanë nevojë për veprime të dedikuara, përse i përket përmirësimit të informacionit që jepet qytetarit dhe nivelit të kompetencës së punonjësve në sportel, si edhe të komunikimit, etikës dhe tonit të përdorur gjatë bisedës.





- ↳ Sa i takon ndërveprimit me punonjësin, në 30% të vizitave, ky është gjykuar i pranueshëm dhe më pak se i pranueshëm.
- ↳ 27.5% e rasteve shprehen se ndërveprimi ka qenë i shkëlqyer dhe pjesa tjetër se ka qenë i mirë.
- ↳ Punonjësit kanë ofruar shërbim të mirë dhe efektiv dhe janë treguar miqësorë dhe profesionalë në 85% të vizitave.
- ↳ Ndërkohë, në 23% të rasteve, klientët misteriozë apo qytetarët e pranishëm në degë nuk janë trajtuar me respekt.

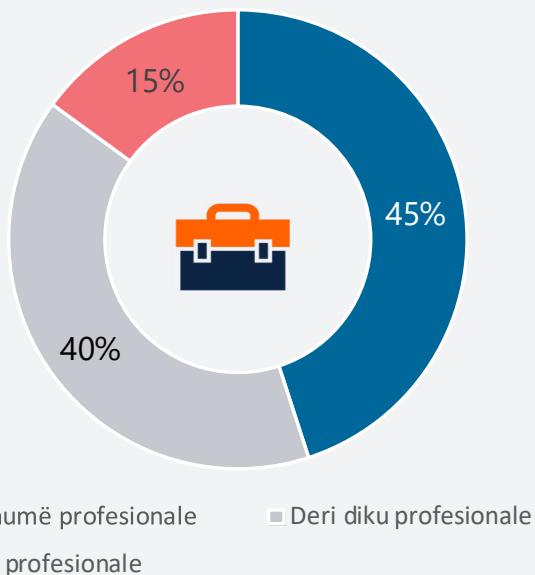




- ➔ Përveç mungesës së sistemit të menaxhimit të radhës, të gjithë elementët e tjerë të këtij dimensionit kanë marrë një vlerësim mesatarisht të lartë.
- ➔ Orari i punës i afishuar në 80% të rasteve, është një nga rezultatet më të larta, të verifikuara në këtë studim, për këtë element.
- ➔ Ndërveprimi mes punonjësit dhe qytetarit konsiderohet relativisht i shpejtë dhe zyra e institucionit e lehtë për t'u gjetur.

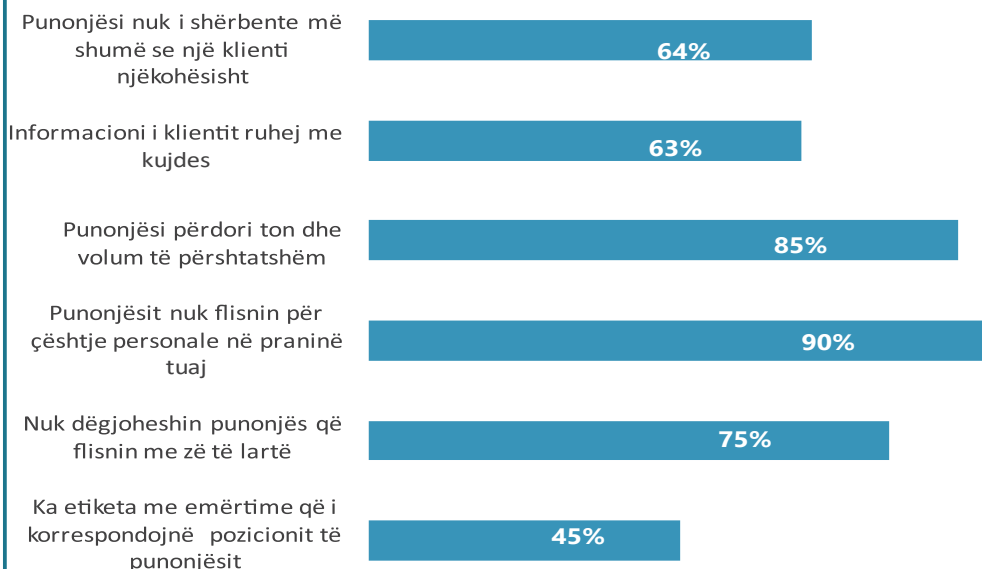
PROFESIONALIZMI I PUNONJËSIT ISSH

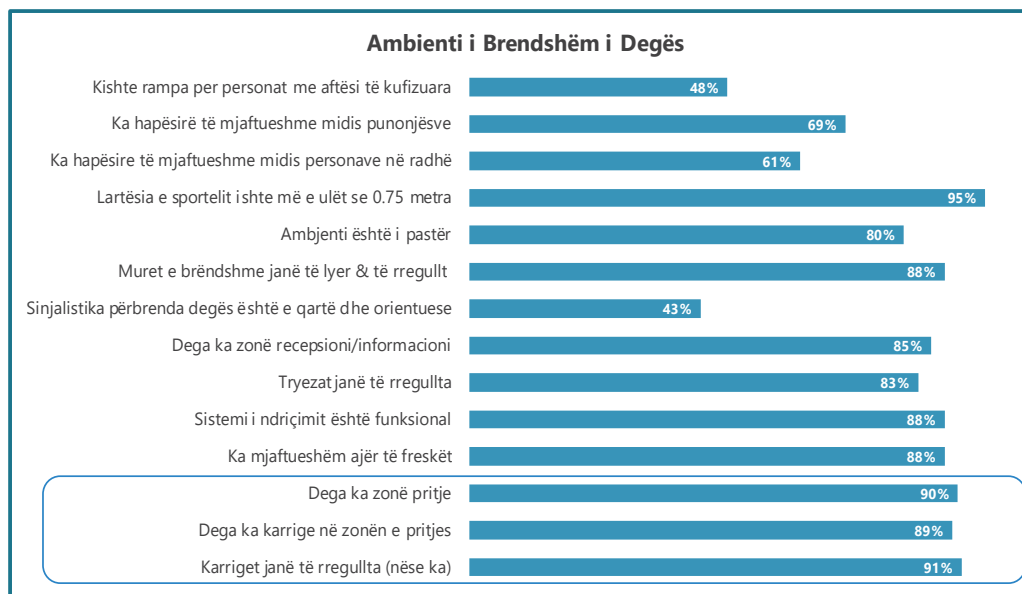
Si do ta vlerësonit përvojën tuaj të ndërveprimit me punonjësin?



- ↳ Në 90% të rasteve, punonjësit nuk merreshin me apo nuk flisnin për çështje personale.
- ↳ Në më shumë se gjysmën e rasteve mungonin etiketat me emërtimet e pozicionit të punonjësit.
- ↳ Ruajtja me kujdes e informacionit të qytetarit verifikohet në 63% të vizitave, ndërsa në 36% të vizitave, u konstatuan raste ku punonjësi shërbente disa qytetarë paralelisht.

Profesionalizmi i Punonjësit





- ➔ Përsa i përket dimensionit të ambientit, elementët që gjykohen më dobët gjatë vizitave, në rastin e ISSH-së, lidhen me mungesën e një sinjalistike të qartë dhe funksionale (57% e rasteve) dhe me mungesën e rampës (në 52% të rasteve. Vlen sidoqoftë të përmendet fakti që ky institucion paraqet përqindjen më të lartë të prezencës së rampës nga institucionet jo-ADISA të analizuar në këtë studim.
- ➔ Ambienti i zyrave rezulton i rregullt dhe i pastër në 88% të vizitave dhe ka zonë pritjeje dhe informimi në 90% dhe 85% të rasteve.

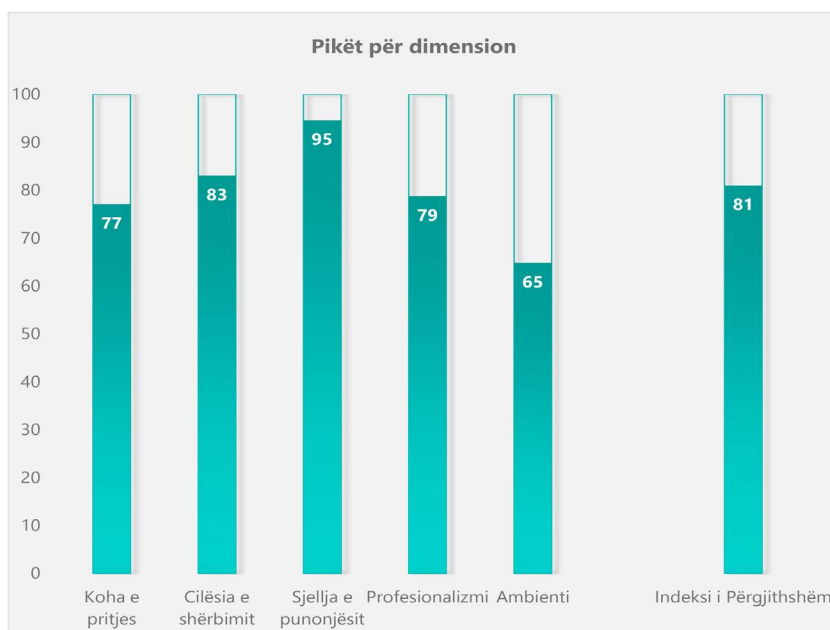


RAPORTI PËR DREJTORINË E PËRGJITHSHME TË GJENDJES CIVILE

Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore



- ↳ Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile ka realizuar një nivel afër standardit (indeksi i përgjithshëm, 81 pikë) gjatë vizitave të klientit misterioz.
- ↳ Nga pikëpamja rajonale, rezultojnë që degët e zonës juglindore të vendit të kenë arritur rezultate shumë më të larta, me 100% të degëve (4 degë) të gjykuara afër standardit. Me 25% të degëve të cilësuar si dobët, degët e alokuara në zonën veriore rezultojnë me performacë më të ulët.
- ↳ Dega me pikët më të larta është ajo e Vlorës me 88 pikë (ku ndërveprimi me punonjësit dhe cilësia e shërbimit janë vlerësuar si afër standardit), ndërsa ajo me pikët më të ulëta, 69 pikë, Kukësi (ku të gjitha dimensionet rezultojnë jashtë standardit, përveç profesionalizmit të punonjësve që konsiderohet i dobët).
- ↳ Në këndvështrimin institucional, dimensionin e vlerësuar më lart (standard i arritur) është sjellja e punonjësve (me 95 pikë), ndërsa dimensionin e vlerësuar më dobët është ambienti, që mbetet në nivelin dobët dhe që ka nevojë për një përmirësim të ndjeshëm. Vëmendje për përmirësim kërkon edhe dimensionin e profesionalizmit, i cili vlerësohet në nivel mesatar.
- ↳ Në 91% të rasteve, përvoja pranë këtij institucioni i ka përmbushur dhe tejkaluar pritshmëritë e klientit misterioz dhe në 9% të rasteve është larg tyre.



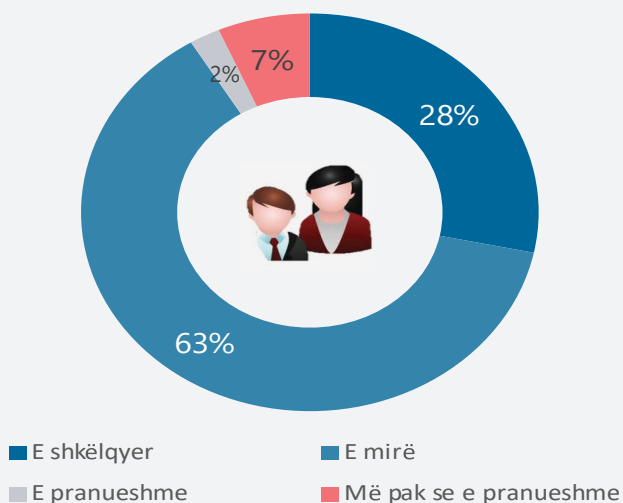
N=24 Marrje shërbimi "Certifikatë Trungu Familjar"



N=22 Informacion për "Regjistrimin e martesës"

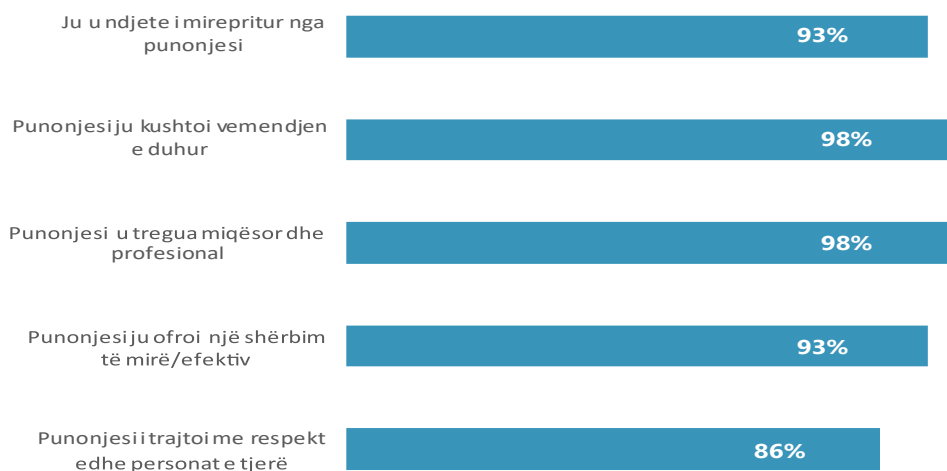


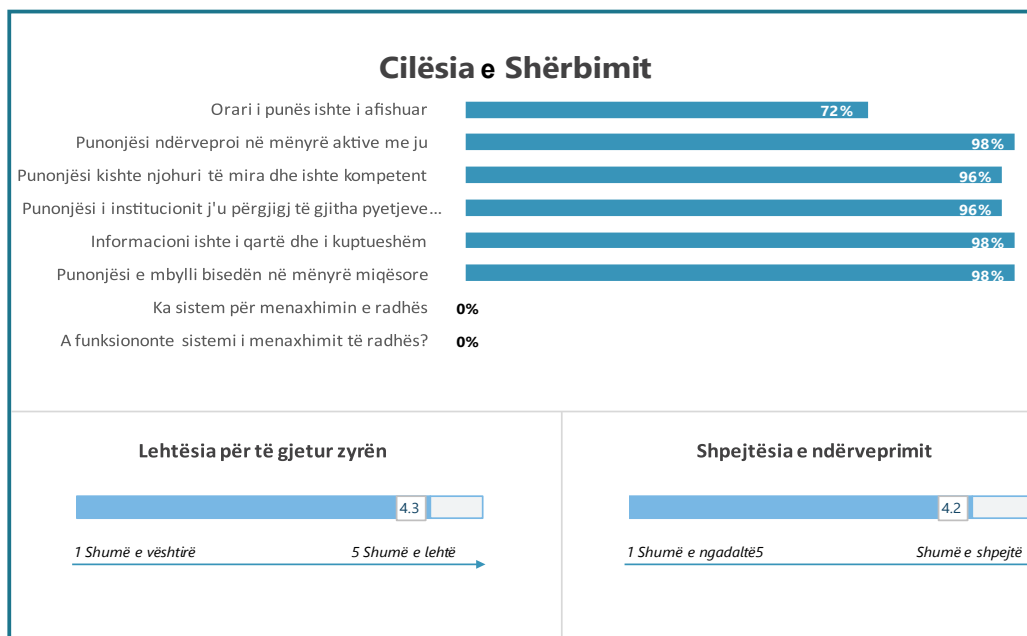
Si do ta vlerësonit përvojën tuaj të ndërveprimit me punonjësin?



- ↳ Një rezultat shumë i mirë vërehet në ndërveprimin me punonjësin, i cili ka qenë i mirë dhe i shkëlqyer në 91% të rasteve, i pranueshëm në 2% të rasteve dhe më pak se i pranueshëm në 7% të vizitave.
- ↳ Pothuajse të gjithë elementët brenda këtij dimensionit shënojnë përqindje të larta perceptimi pozitiv nga ana e klientëve misteriozë.

Ndërveprimi me Punonjësin

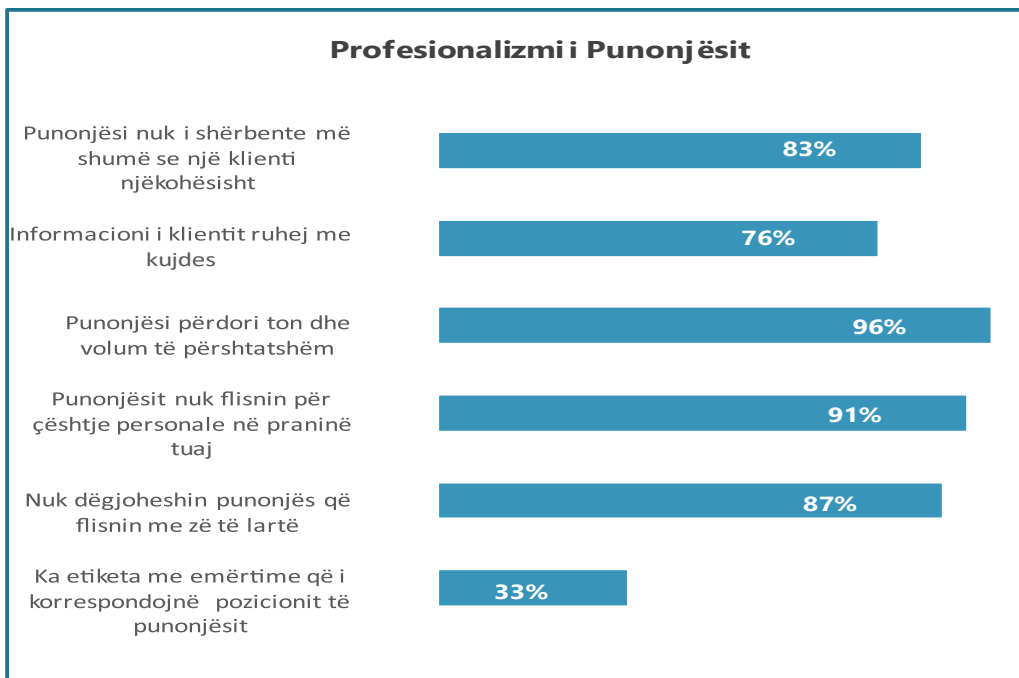


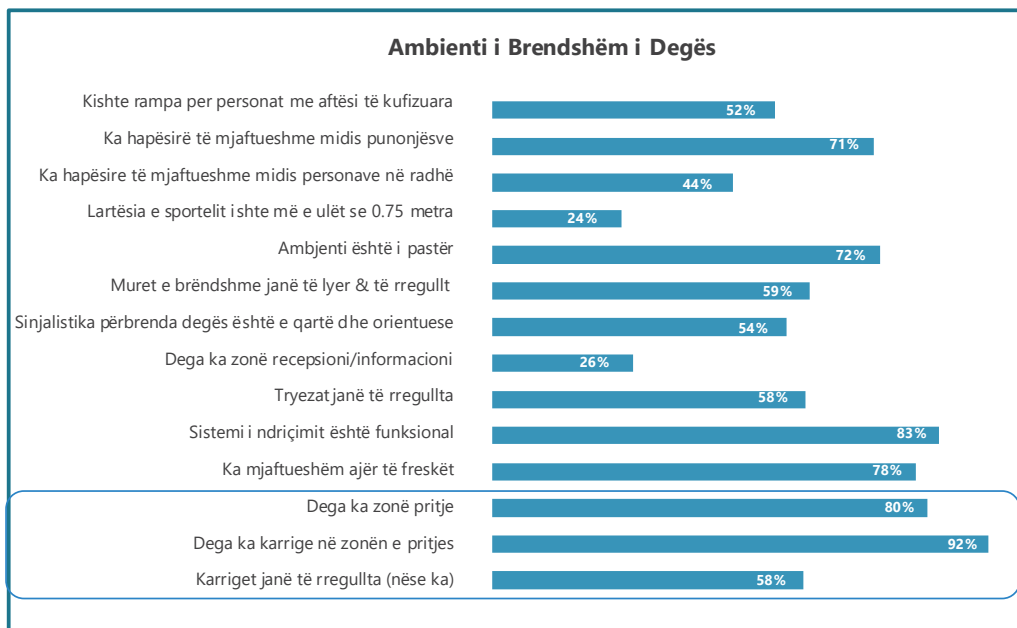


- ➔ Ndërveprimi me punonjësin ishte shumë i shpejtë dhe zyra ishte e lehtë për t'u gjetur.
- ➔ Të gjithë parametrat e këtij dimensionit rezultojnë të vlerësuar shumë mirë nga klienti misterioz.
- ➔ Sistemi i menaxhimit të radhës nuk është hasur në asnjë vizitë në terren, ndërsa orari i punës rezultoi i afishuar në 72% të rasteve (një nga rezultatet më të larta në kampionin e institucioneve të analizuar).



- ➔ Përsa i përket profesionalizmit të punonjësve të institucionit, për 61% të vizitave ndërveprimi me punonjësit ishte shumë profesional dhe për pjesën tjetër deri diku profesional.
- ➔ Ndër elementët e këtij dimensioni, rezulton i që në 96% të vizitave punonjësit përdorin ton dhe volum të përshtatshëm.
- ➔ Ndërkohë në 67% të rasteve nuk ka etiketa me emërtim që i korrespondon pozicionit të punonjësve.



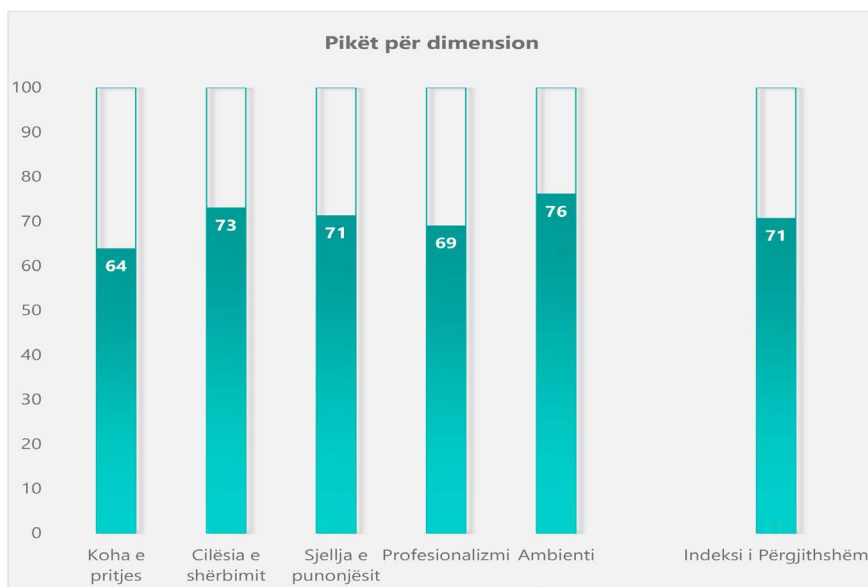


- ➔ Ambienti është dimension i vlerësuar me më pak pikë (në krahasim me dimensionet e tjera) për DPGJC-në.
- ➔ Ndërkohë që rampa është vënë re në 52% të vizitave, vërehet se lartësia e sporteleve është më e ulët se 0.75 m vetëm në 24% të vizitave.
- ➔ Ambientet kanë patur zonë informacioni vetëm në 26% të rasteve, ndërsa zonë pritjeje ka në 80% të vizitave, të pajisura me karrige në 92% të rasteve.
- ➔ Sinjalistika gjykohet si e qartë dhe funksionale në vetëm gjysmat e vizitave.

RAPORTI PËR ZYRËN E REGJISTRIMIT TË PASURIVE TË PALUAJTSHME

Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore

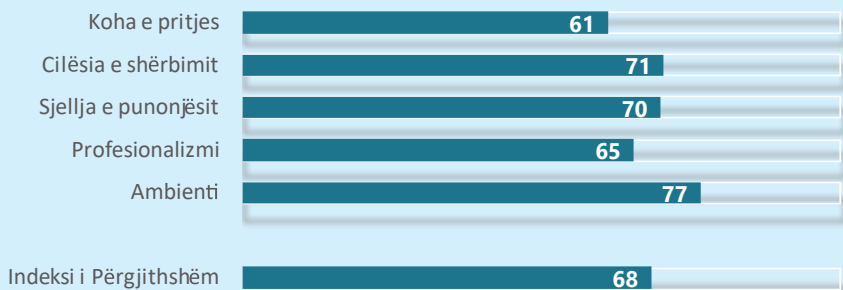
- ➔ Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Pajuaritshme ka patur një performancë mesatare (indeksi i përgjithshëm, 71 pikë) gjatë vizitave të klientit misterioz.
- ➔ Nga analiza territoriale figuron që degët me standard më të lartë janë ato të jug-lindjes së vendit, ndërsa degët e zonës veriore paraqesin $\frac{1}{4}$ e të tyre si jashtë standardit.
- ➔ Dega me vlerësimin më të lartë është ZRPP Kukës, me 86 pikë (që rezultojnë të jetë afër standardit), ku “cilësia e shërbimit të marrë ishte shumë e mirë dhe punonjësi ishte efektiv, duke ofruar të gjithë informacionin e nevojshëm”. Vlerësimi më i ulët i përket ZRPP Dibër, me 49 pikë (që vlerësohet si jashtë standardit).
- ➔ Në tërësi, dimensionin e vlerësuar më lart (edhe pse në nivel mesatar) është ambienti. Përsa i përket dimensioneve të tjera, pikat më të dobëta janë profesionalizmi dhe koha e pritjes (që rezultojnë të jenë në nivel të dobët) dhe që duhet të marrin një vëmendje të veçantë sidomos sa i përket konfidencialitetit të informacionit të qytetarit, shërbimit të qytetarëve me radhë dhe jo paralelisht dhe volumnit të zërit të përdorur nga punonjësi.
- ➔ Përvoja pranë këtij institucioni i ka përmbushur dhe tejkaluar pritshmëritë e klientit misterioz në 62% të rasteve, ndërkohë që në 38% të vizitave është larg pritshmërive.



N=18 Marrje shërbimi “Informacion zyrtar i pasurisë për individët dhe institucionet”

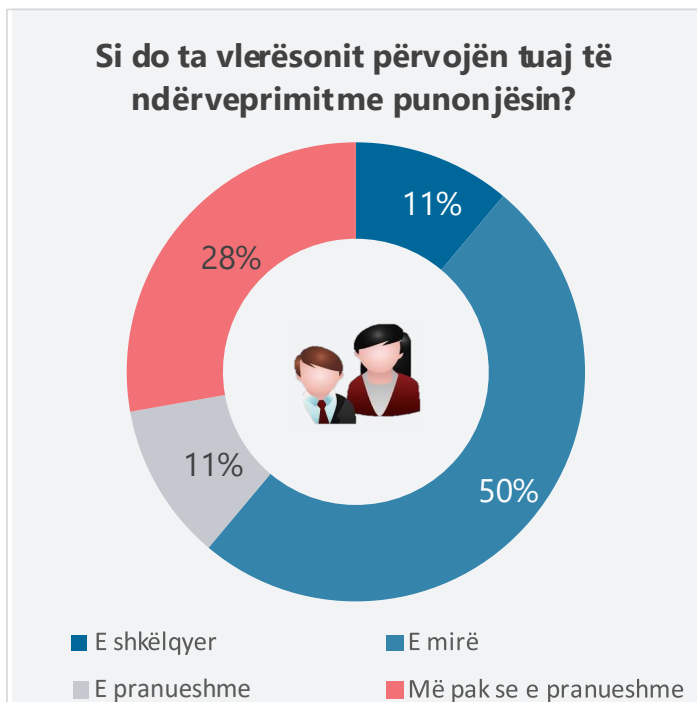


N=18 Informacion për “Regjistrim i aktit të trashëgimisë”

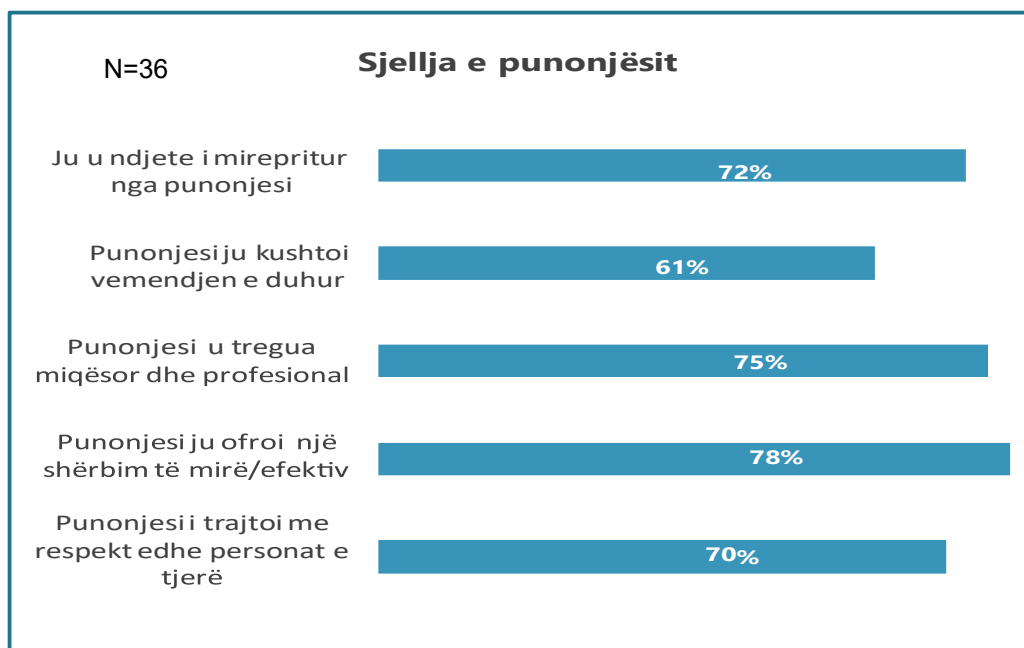


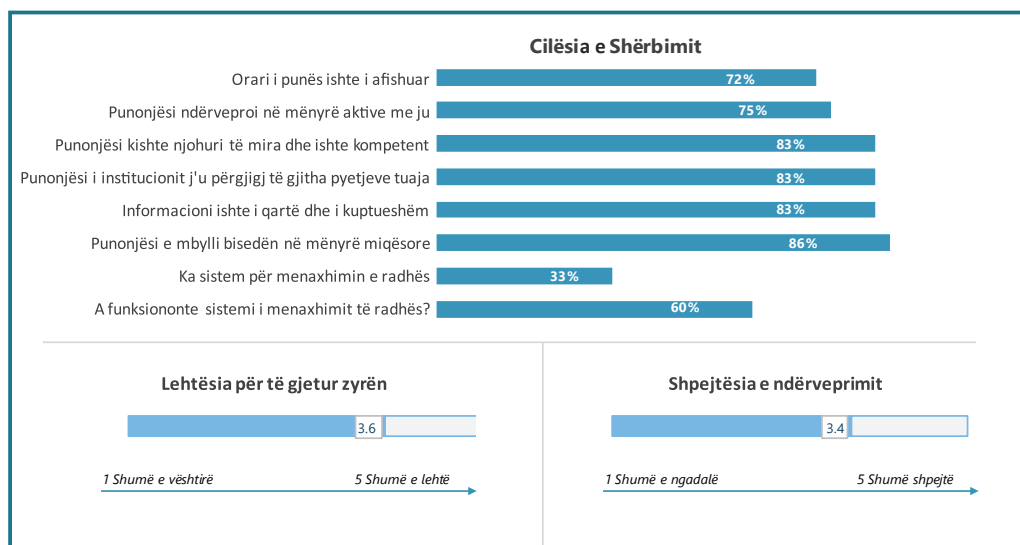
SJELLJA E PUNONJËSIT GJATË NDËRVEPRIMIT ME QYTETARIN

ZRPP



- ➔ Në më shumë se 60% të vizitave, ndërveprimi me punonjës të institucionit është vlerësuar si i shkëlqyer dhe i mirë.
- ➔ Përsa i përket sjelljes së punonjësve, vlerësim më të ulët ka marrë elementi i vëmendjes së kushtuar ndaj qytetarit (e perceptuar si e mjaftueshme në 61% të rasteve), në 78% të rasteve perceptimi i qytetarëve është se kanë marrë një shërbim të mirë dhe efektiv.

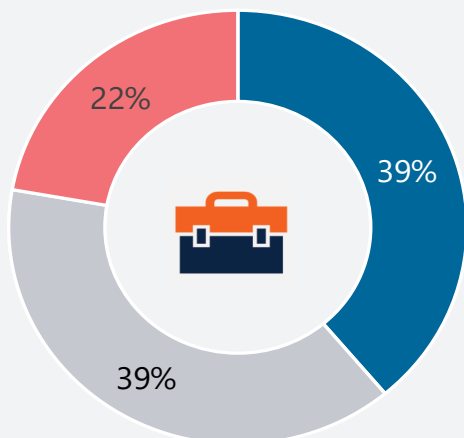




- Ndërveprimi gjatë kërkesës së shërbimit është gjykuar i shpejtë dhe zyrat e degëve relativisht të lehta për t'u gjetur.
- Kompetencat, njohuritë dhe dhënia e informacionit të qartë dhe të kuptueshëm ndaj qytetarit është verifikuar në 83% të vizitave.
- Pika më e dobët e këtij dimensionit është sistemi i menaxhimit të radhës që ka është gjetur në 33% të vizita dhe në ato vizita është funksional në 60% të rasteve.

PROFESIONALIZMI I PUNONJËSIT ZRPP

Cila alternativë përshkruan më mirë paraqitjen e punonjësve të degës?



■ Shumë profesionale

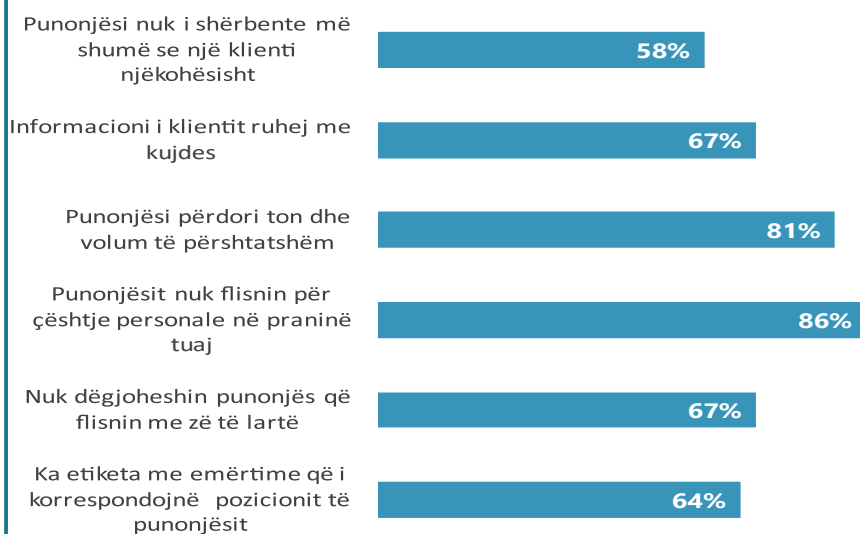
■ Deri diku profesionale

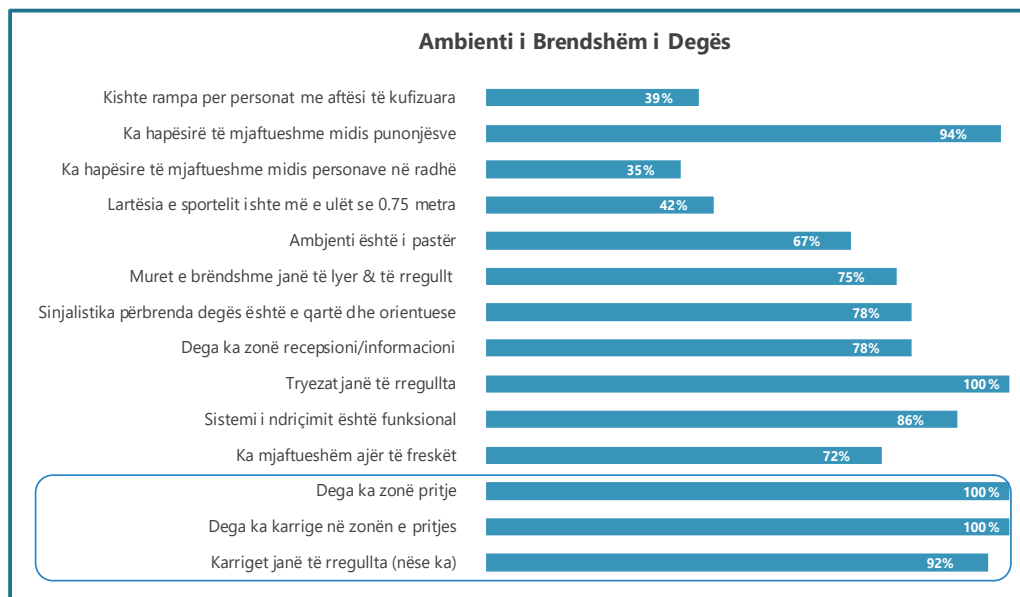
■ Jo profesionale

↳ Profesionalizmi është një dimension që kërkon shumë vëmendje nga ana e institucionit, edhe pse është verifikuar një përmirësim pothuajse në të gjitha elementët që e përbëjnë – diku edhe në mënyrë të ndjeshme – nga rezultatet e valës së kaluar.

↳ Gjithsesi, në gati gjysmën e rasteve. Punonjësit vazhdojnë të shërbejnë disa klientë paralelisht dhe informacioni i klientit nuk ruhet me kujdes në 1/3 e vizitave.

Profesionalizmi i Punonjësit





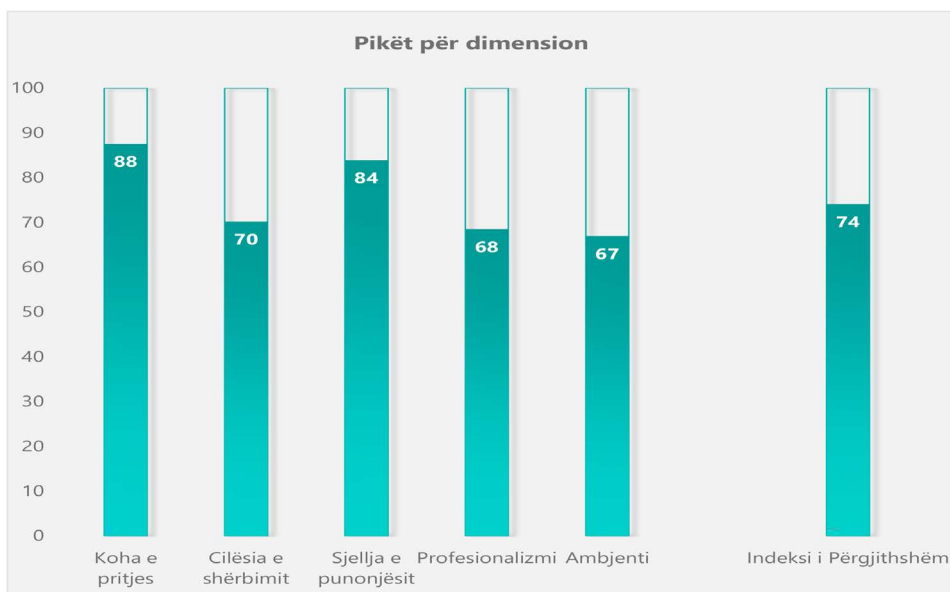
- ➔ Ambienti është dimensionimi më i vlerësuar i ZRPP-së.
- ➔ Pikat më të dobëta mbeten: rampa që rezultoi të jetë vetëm në 39% të vizitave; sportelet janë të përshtatshme për personat me aftësi ndryshe në 42% të rasteve dhe në 65% të vizitave hapësira midis personave në radhë nuk është e mjaftueshme.
- ➔ Ndërkohë, institucioni ka gjithnjë zonë pritjeje, të pajisur me karrige për qytetarët.



RAPORTI PËR AGJENCINË E LEGALIZIMIT, URBANIZIMIT DHE INTEGRIMIT TË ZONAVE/NDËRTIMEVE INFORMALE

Klienti Misterioz: Vlerësimi i performancës në ofrimin e shërbimeve publike nga institucionet qendrore

- ➔ Agjencia e Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritimit të Zonave/Ndërtimeve Informale ka performuar në nivel mesatar (indeksi i përgjithshëm, 74) gjatë vizitave të klientit misterioz.
- ➔ Përsa i përket performancës më të lartë në nivel rajonal, vërehet se në zonën e jug-perëndimit 1/3 e degëve janë afër standardit, ndërkohë që performancë më e dobët është ajo e degëve të alokuara në qendër të vendit.
- ➔ Dega me vlerësimin më të lartë është ALUIZNI Berat (afër standardit, me 82 pikë), ndërsa me vlerësim më të ulët ajo e Elbasanit (nivel i dobët, me 63 pikë).
- ➔ Në tërësi, dimensionet e vlerësuara më mirë janë koha e pritjes dhe sjellja e punonjësve (në nivel afër standardit), përkundërt dimensioneve me pikë më të ulëta, si profesionalizmi dhe ambienti (në nivelin dobët). Në lidhje me profesionalizmin, rezultoni që institucioni nuk i kushton shumë vëmendje ruajtjes me kujdes të informacionit të qytetarit dhe mos shërbimit të disa qytetarëve paralelisht, si edhe përdorimit të etiketave me emërtimet e punonjësve. Përsa i përket ambientit, gjykohet si prioritar mundësia e aksesimit të zyrave nga të gjithë qytetarët, përdorimi i sinjalistikës së brendshme të qartë dhe krijimi i një hapësire si zonë informacioni.
- ➔ Përvoja pranë këtij institucioni i ka përbushur dhe tejkalar pritshmëritë e klientit misterioz në 65% të rasteve, ndërkohë që në 35% të tyre është larg pritshmërive.



Informacion për “Lëshim i lejes së legalizimit”

N=24



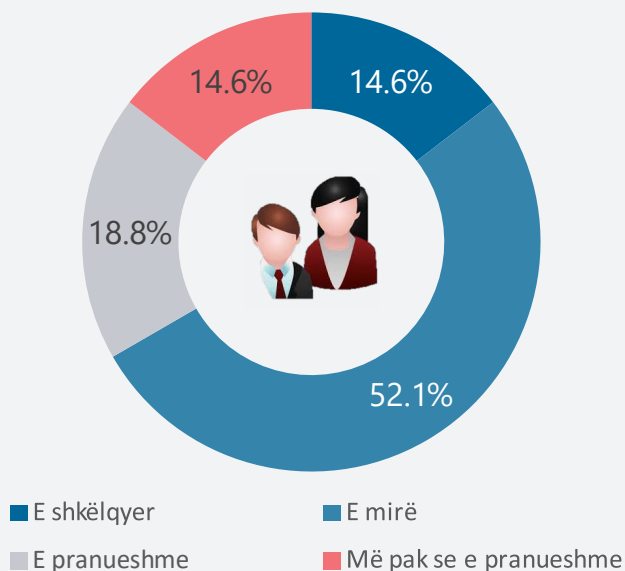
Informacion për “Lëshim vërtetim aplikimi për legalizim ndërtim informal”

N=24



SJELLJA E PUNONJËSIT GJATË NDËRVEPRIMIT ME QYTETARIN ALUIZNI

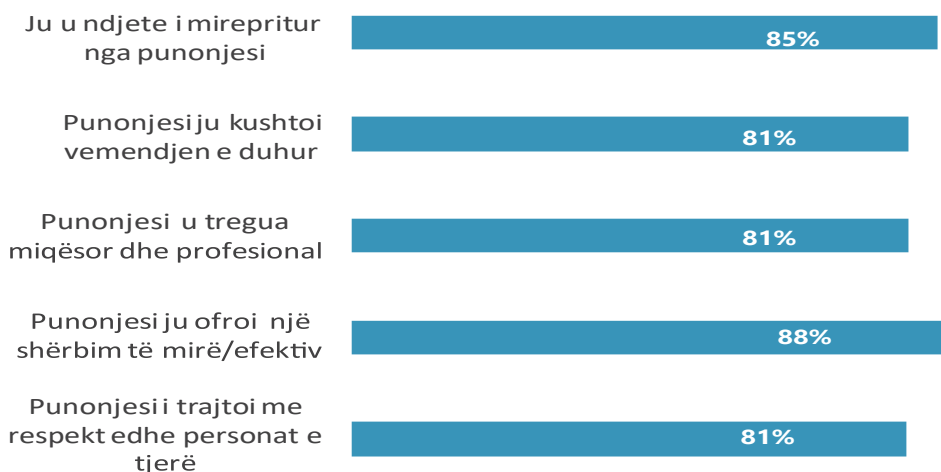
Si do ta vlerësonit përvojën tuaj të ndërveprimit me punonjësin?

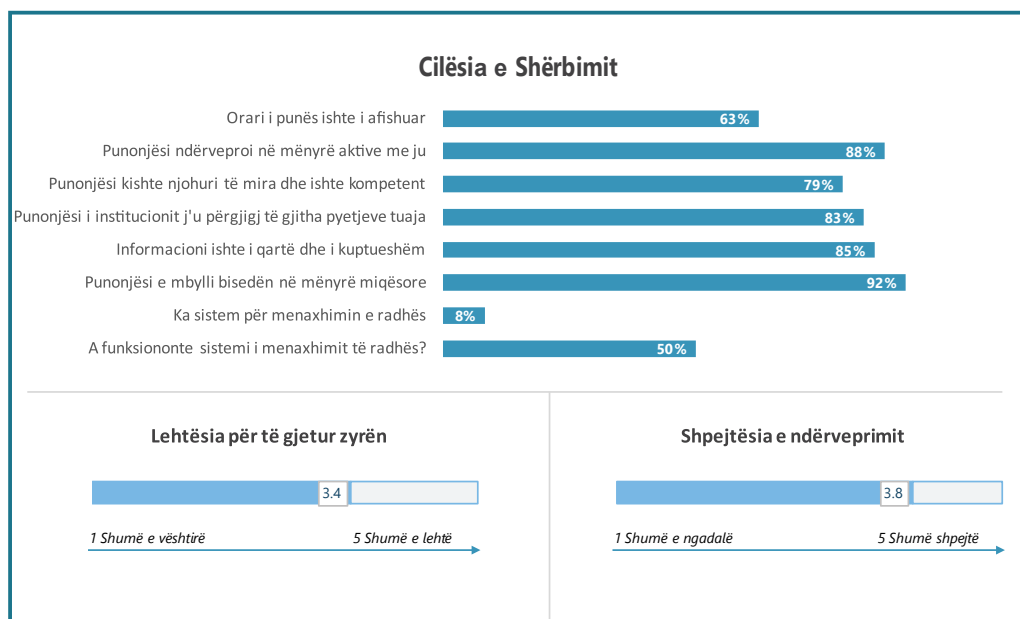


- Të gjithë elementët e këtij dimensionimi kanë një vlerësim të përfërt mes tyre.
- Punonjësit kanë ofruar një shërbim efektiv në 88% të rasteve dhe në 85% të vizitave, qytetarët janë ndjerë të mirëpritur.
- Në pak më shumë se gjysmën e vizitave, ndërveprimi me punonjësin është gjykuar i mirë përkundrejt 14.6% të vizitave të konsideruara të shkëlqyera dhe po aq 14.6% më pak se të pranueshme.

N=48

Sjellja e punonjësit

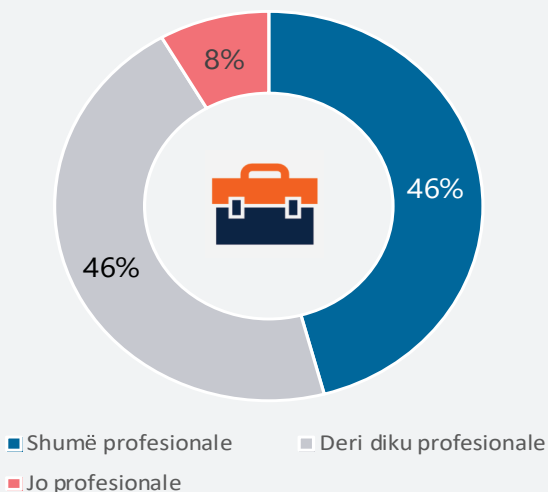




- ➔ Përsa i përket cilësisë së shërbimit, elementi me vlerësim më të ulët është sistemi i menaxhimit të radhës, i hasur vetëm në 8% të rasteve dhe funksional në 50% të rasteve. Orari rezulton i afishuar në 63% të rasteve.
- ➔ Punonjësi gjykohet të ketë ndërvepruar në mënyrë aktive me qytetarët në 88% të rasteve dhe të jetë treguar i dashamirës dhe miqësor me klientët misteriozë në 92% të rasteve.

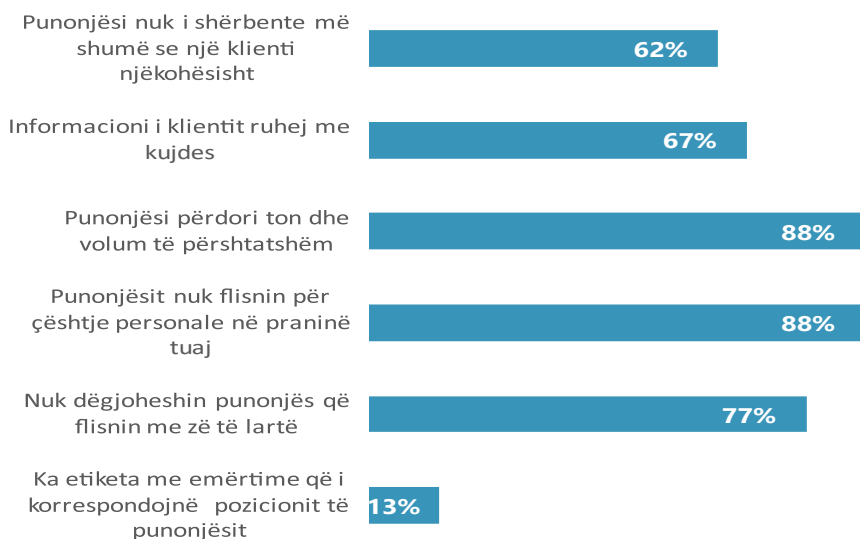
PROFESIONALIZMI I PUNONJËSIT ALUIZNI

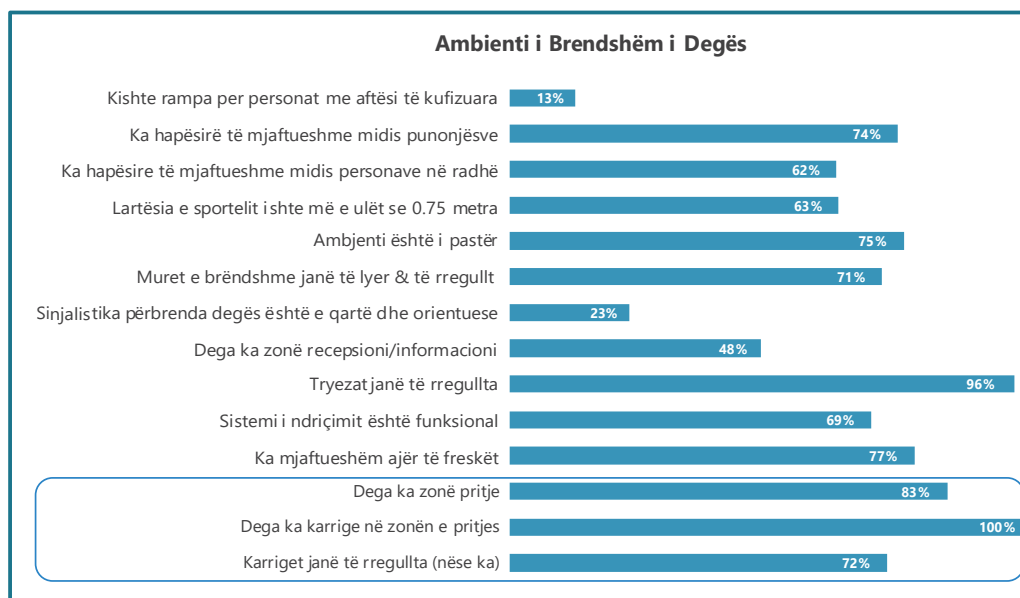
Cila alternativë përshkruan më mirë paraqitjen e punonjësve të degës?



- ↳ 46% e vizitave e përshkruajnë paraqitjen e punonjësve si shumë profesionale dhe 46% si deri diku profesionale.
- ↳ Ky dimension paraqitet dobët përse i përket etiketave me emërtime për punonjësit që u konstatuan në vetëm 13% të rasteve.
- ↳ Vend për përmirësim ka edhe rritja e kujdesit të ruajtjes së informacionit të qytetarit, si dhe mos shërbimi i disa qytetarëve paralelisht.

Profesionalizmi i Punonjësit





- ➔ Dimensioni i ambientit është dimension i vlerësuar më ulët për ALUIZNI-n.
- ➔ Mungesa e rampës dhe sinjalistika e qartë dhe funksionale janë dy elementët më të dobët, që rezultojnë të jenë vërejtur në, përkatësisht, 13% dhe 23% të rasteve.
- ➔ Në më shumë se ¾ e rasteve ajri është i pastër dhe në zyrë ka ajër të mjaftueshëm.

KONKLuzionet

- ↳ Evidentohet nga vlerësimi i përgjithshëm i degëve të institucioneve dhe sporteve të qendrave ADISA se **modeli ADISA funksionon mirë dhe është dukshëm më efektiv**, vlerësuar në nivelin ‘afër standardit’ (90/100 pikë). Sportelet e institucioneve pa efektin “ADISA” vlerësohen në nivelin “mesatar” me 77/100 pikë.
- ↳ Në institucionet në tërësi (pa sportelet e qendrave ADISA) rreth 37.3% e degëve (28 degë) janë klasifikuar si afër standardit apo me standard të arrirë, po aq 37.3% (28 degë) janë në nivel mesatar dhe 25.3% (19 degë) në nivel të dobët, shumë të dobët dhe jashtë standardit.
- ↳ Institucionet me performancë më të lartë, duke hequr efektin “ADISA”, janë Qendra Kombëtare e Biznesit (83 pikë), e pasuar në vend të dytë nga Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (81 pikë) dhe Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (81 pikë). Të tre institucionet e lartpërmendura janë vlerësuar se janë ‘afër standardit’.
- ↳ Dimensionet e vlerësuara më dobët për sportelet janë: i) Ambienti (74/100), ii) Profesionalizmi (75/100) dhe Cilësia e Shërbimit (75/100). Disa elementë të këtyre dimensioneve mund të rregullohen me një përpjekje minimale dhe të japin efekt pozitiv të menjëhershëm, si p.sh. afishimi i orarit zyrtar të punës, përdorimi i një toni dhe volumi të përshtatshëm dhe të mos folurit për çështje personale para qytetarit, kujdesi në ruajtjen e informacionit të qytetarit, sinjalistikë e qartë brenda degës, pajisja e zonës së pritjes me karrige për qytetarët në radhë, etj.
- ↳ Degët (pa sportelet e qendrave ADISA) me pikët më të larta, të cilat e kanë arritur standardin janë DPT Korçë (94.1 pikë), QKB Tiranë (93.2 pikë), QKB Lezhë (91.7 pikë) dhe DPT Berat (91.3 pikë).
- ↳ Vërehen efekte reale dhe përmirësimi duket se është i garantuar në ato raste kur sportelet merren nga ADISA, si dhe tendencë pozitive në vlerësime shihet dhe në institucionet që kolokojnë sportelet e tyre pranë qendrave ADISA.
- ↳ Nga vlerësimi rezulton se institucionet **nuk kanë një procedurë të qartë dhe të konsoliduar të parashtrimit të ankesave**, ose edhe nëse e kanë, punonjësit nuk arrijnë t’ua shpjegojnë në mënyrë të qartë dhe të mjaftueshme qytetarëve. Dy hapa paraprakë të nevojshëm në menaxhimin e ankesave janë:
 - ◆ Vendosja e një formati standard për parashtrimin e ankesës dhe
 - ◆ Vendosja e një sporteli/këndi të dedikuar për parashtrimin e ankesave.
- ↳ Problematikë e qenësishme dhe e hasur gjatë Vizitave të Klientit Misterioz në disa institucione është fakti se **degët e të njëjtit**



KONKLUZIONET

institucion në qarqe të ndryshme zbatojnë praktika të ndryshme të ofrimit të informacionit/shërbimit. Në raste më specifike evidentohen raste ku e njëjta degë institucioni aplikon praktika të ndryshme për ofrimin e të njëjtit informacion/shërbim. Për rrjedhojë, nuk ka konsistencë në vlerësimin e institucionit, duke qenë se indeksi i përgjithshëm mbart devijime të mëdha në degët përkatëse të institucionit.

↳ Problematika të tjera të hasura dhe që kanë nevojë për një adresim të menjëhershëm janë rastet kur:

- ◆ institucioni është mbyllur në orarin zyrtar;
- ◆ punonjësi i sportelit nuk është në degë;

- ◆ klienti pret në radhë pa pasur një motiv të vlefshëm pasi punonjësi i sportelit shpërqendrohet në punë të tjera (p.sh. bën muhabet me kolegët, sheh video në youtube, fut njerëz të tjerë pa radhë, etj.);
- ◆ punonjësi i sportelit nuk ka informacion për shërbimin ose e orienton gabimisht klientin se nuk ka nevojë ta marrë një shërbim të caktuar;
- ◆ si dhe problemet e natyrës teknike (mungesa e energjisë elektrike apo mosfunksionimi i sistemit elektronik).

REKOMANDIMET

- ↳ Në ofrimin e shërbimeve publike duhet synuar vendosja e **standardeve për kujdesin ndaj qytetarëve** të cilat në bazë të legjislacionit përpunohen nga ADISA, si dhe përfshirja e tyre në rregulloren e çdo institucioni. Këto standarde duhet të përfshijnë të gjitha dimensionet që kanë të bëjnë me ndërveprimin me qytetarin, që nga përcaktimi i një standardi të “pritjes në radhë” e deri tek elementë që kanë të bëjnë me njohuritë mbi shërbimet, sjelljen, tonin e zërit, veshjen, ambientin e kështu me radhë. Është e rëndësishme që të vendosen standarde të qarta dhe të matshme në mënyrë që të gjithë punonjësit të kenë mundësi t’u referohen atyre në punën e tyre.
- ↳ Krahas përcaktimit të standardeve specifike në ofrimin e shërbimeve publike, ADISA duhet të ndërmarrë dhe të zhvillojë **trajtime për sportelet e institucioneve** me qëllim familjarizimin me standardet dhe ngritjen e kapaciteteve të stafit të tyre.
- ↳ Efekti i Qendrave të Integruara ADISA është dukshëm pozitiv. Rekomandohet vazhdimi me ritme me të shpejta i **hapjes së qendrave të tjera, fillimisht në të gjitha qendrat e qarqeve** dhe më pas në bashkitë e tjera.
- ↳ Matja e performancës në dhënien e shërbimeve publike është një element i domosdoshëm për përmirësimin e vazhdueshëm të procesit. Metoda e Klientit Misterioz, e bazuar në një strukturë solide të standardeve të përcaktuara mirë dhe të kërkuara rigozisht, është një mënyrë efikase për matjen e performancës në dhënien e shërbimeve publike. Rekomandohet që **kjo metodë të formalizohet si mënyrë e vazhdueshme e matjes së performancës.**
- ↳ **Vizitat e Klientit misterioz duhet të shtrihen në të gjitha institucionet që kanë sportele dhe të kenë një shpeshësi të paktën 2 herë në vit.** Kjo do të bëjë që standardet e kërkuara të jenë vazhdimisht në “presionin” pozitiv të një matjeje objektive.
- ↳ Vendosja në funksion të portalit e-albania dhe platformave të tjera ku shërbimet publike që gjenden në zyrat dhe sportelet fizike të institucioneve ofrohen në mënyrë elektronike si dhe tendenca në rritje e hapjes së sporteleve virtuale mbart me vete dhe sfida për ofrimin e shërbimeve publike në nivelin e duhur. Nisur nga eksperiencia e pilotuar në këtë valë vlerësimi të shërbimit të aplikimit për shërbimin e-leje, është e domosdoshme **konsolidimi i një vlerësimi të plotë përmes Vizitave të Klientit Misterioz edhe për shërbimet të cilat ofrohen online, duke përdorur një metodologji të detajuar dhe të mirë-adaptuar me një shpeshësi të paktën 2 herë në vit.**
- ↳ Në një fazë të dytë, vizitat e klientit misterioz mund të shtrihen që të përfshijnë edhe punonjësit specifikë të sporteleve, si mënyrë vlerësimi për punën e tyre individuale. Pra përveç



REKOMANDIMET

krijimit të indekseve të performancës në nivel dege, të shihet edhe performanca individuale e punonjësve të sportelit.

↳ Rekomandohet **vazhdimi i traditës së dhënies së çmimeve** për institucionin dhe degën më të mirë si dhe të shihet mundësia e promovimit me **çmim dhe për punonjësin më të mirë**.

↳ Kjo lloj matjeje (Klienti Misterioz) mund të **kombinohet me indikatorë të tjerë performance të raportuara nga veprimtaria e sporteleve, për të krijuar pastaj indekse të kombinuara të performancës** për çdo sportel, degë, apo institucion që jep shërbime publike.

↳ Në kuadër të kësaj matjeje performance, rekomandohet **ndërtimi i një platforme online që mbledh, përpunon dhe bën publike informacione të strukturuar** të llojit:

◆ Të dhëna/indikatorë specifike të përzgjedhur që vijnë nga

raportimet e institucioneve mbi transaksionet e shërbimeve dhe ndërveprimet me qytetarët (psh. nr. shërbimesh për sportel, nr. shërbimesh në ditë, kohë mesatare shërbimi, nr. aplikimesh të kthyer, nr. ankesash, etj.);

◆ Të dhëna që vijnë nga Vizitat e Klientit misterioz, për çdo dimension të matur sipas standardeve specifike të dhënies së shërbimit të përcaktuar nga ADISA.

↳ Platforma rekomandohet të ketë një “dashboard” me ngjyra specifike që tregojnë arritjen apo jo të standardeve në nivel të çdo dege dhe mundësi për agregime të ndryshme sipas institucioneve, rajoneve, tipit të shërbimeve etj. Kjo platformë do të shërbente një mjet pune pastaj për çdo institucion (që do të kishte qasje për të parë situatën e sporteleve të veta) për monitorimin e performancës së tij që të shihte ku janë problemet më të mëdha që duhen zgjidhur.

