



REPUBLIKA E SHQIPËRISË  
MINISTRI PËR INOVACIONIN  
DHE ADMINISTRATËN  
PUBLIKE



# VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR  
SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN



STUDIM 2017

me financimin e



**Ekipi i Autorëve - IDRA**

Auron Pasha  
Blerta Selenica  
Ivi Rexhepi

**Ekipi i Koordinatorëve të Anketës**

Esjona Kryemadhi  
Fatjola Gora  
Fjorinda Lazi

**Ekipi i Analistëve të të dhënave**

Pjerina Dodbiba  
Jona Kukeli

**Viti i Publikimit** - 2017

© Instituti Për Kërkime Dhe Alternativa Zhvillimi - IDRA

---

**Instituti Për Kërkime Dhe Alternativa Zhvillimi - IDRA**

IDRA është një institut jo fitim prurës, jo qeveritar i krijuar nga një grup studiuesish me eksperiencë në vitin 2000. IDRA promovon vlerat e lirisë dhe demokracisë, ekonomisë së tregut të lirë, dhe shoqërisë civile, dhe është vazhdimisht në shërbim të demokratizimit të shoqërisë shqiptare dhe procesit të integritimit në Bashkimin European.

Misioni i IDRA-s është që të shërbejë si një institut që siguron ekspertizë si dhe një urë efektive ndërmjet komunitetit dhe institucioneve, duke qenë i vëmendshëm ndaj problemeve me të cilat ballafaqohet shoqëria shqiptare dhe duke rritur bashkëpunimin dhe dialogun jopartiak, etik, dhe profesional.

**SHËNIM**

Ky studim është përgatitur nga Instituti për Kërkime dhe Alternativa Zhvillimi (IDRA) me financimin e Agjensisë për Mbështetjen e Shoqërisë Civile (AMShC). Mendimet dhe pikëpamjet e shprehura në këtë studim janë të autorëve dhe nuk përfaqësojnë domosdoshmërisht mendimet e Agjensisë për Mbështetjen e Shoqërisë Civile.

## PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

Studimi “Vizitat e Klientit Misterioz” - një platformë vlerësimi për të përmirësuar shërbimet publike me në qendër qytetarin” u krye nga Instituti për Kërkime dhe Alternativa Zhvillimi (IDRA), me mbështetjen e AMSHC (Agjensia për Mbështetjen e Shoqërisë Civile) dhe bashkëpunimin e ngushtë me Ministrin e Inovacionit dhe Administratës Publike, në periudhën kohore Shtator 2016 - Dhjetor 2016. Për realizimin e këtij studimi u aplikua si instrument vlerësimi “Vizitat e Klientit Misterioz”, instrument ky me përdorim të gjerë në vlerësimin e dhënies së shërbimeve nga operatorët privatë, i cili po aplikohet për herë të parë për vlerësimin e shërbimit të ofruar në institucionet publike.

“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 synim identifikimin e pikave të forta dhe të dobëta gjatë marrjes së shërbimit duke treguar se ku nevojiten përmirësime.

Vlerësimi është fokusuar në pesë dimensionet kryesore me përcaktimet si më poshtë:

- |                              |                                  |             |
|------------------------------|----------------------------------|-------------|
| 1. Koha e Pritjes            | 3. Cilësia e shërbimit           | 5. Ambienti |
| 2. Ndërveprimi me punonjësën | 4. Profesionalizmi i nënpunësit. |             |

Indeksi i përgjithshëm është një kombinim i pikëve për secilin dimension, ku në një total prej 100%, pesha e secilit është: Koha e pritjes 10%, Ndërveprimi me punonjësën 35%, Cilësia e shërbimit 15%, Profesionalizmi 15% dhe Ambienti 25% .

Institucionet Publike në të cilat u vendos të kryhet studimi janë 6 institucionet (degët e tyre në 12 qytetet qendra qarku) që ofrojnë shërbime dhe kanë pasur numrin më të madh të transaksioneve përgjatë vitit 2015 të tilla si:

- Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile
- Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve
- Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor
- Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme
- Qendra Kombëtare e Biznesit
- Instituti i Sigurimeve Shoqërore

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR  
SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### GJETJET KRYESORE TË STUDIMIT

Secila prej degëve të institucioneve u vizitua 4 herë, në intervale të ndryshme kohore, nga klientë të ndryshëm, të cilët përveç pyetësorit për secilin nga 5 dimensionet ishin të trajnuar për 12 skenarë të ndryshëm, nga dy për institucion.

**Gjendja e përgjithshme e institucioneve në Shqipëri** paraqitet në nivel mesatar (77/100 pikë në total). Në tërësi të gjitha dimensionet, përveç kohës së pritjes, kanë një vlerësim që varion nga 72-79/100 pikë. Dimensionin më pak i vlerësuar (72/100 pikë) është profesionalizmi i punonjësve. Koha, si përllogaritje e kombinimit të kohës së pritjes në radhë dhe kohës së ndërveprimit me punonjësin, është dimensionin me performancën më të lartë dhe qëndron në nivelin «Mirë» në shkallën e vlerësimit (81/100 pikë).

**Nëse situata analizohet në nivel vizite**, vihet re se më shumë se gjysma (69% ose më saktë 245/300) e vizitave, janë vlerësuar në nivel mesatar ose mbi mesatar, megjithatë vlen të përmendet se në 55 vizita të kryera vlerësimi është në nivelin nën mesatar të shkallës së vlerësimit dhe kanë nevojë për përmirësim elementë të ndryshëm.

**Institucioni i cili është vlerësuar me pikët më të larta** (83/100 pikë), duke performuar në nivele «Afër Standardit», është Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB). Punonjësit e këtij institucioni ofrojnë me mirësjellje një shërbim të mirë, në kohë të kënaqshme për qytetarin. **Institucioni i dytë** renditet Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT), e cila gjithashtu qëndron në nivelin «Afër standardit», por me dy pikë më pak (81/100 pikë) se QKB. Ndërkohë, **institucioni me pikët më të ulëta** (67/100 pikë) rezulton të jetë Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP). Ky është i vetmi institucion që ka performuar në nivelin «Dobët» në këtë studim.

**Nëse rezultatet e studimit analizohen në nivel dege**, vërehet se 3 degët që kanë performuar më mirë janë : QKB Tiranë (96.1/100 pikë), DPGJC Korçë (94.2/100 pikë) dhe DPT Durrës (92.7/100 pikë). Ndërkohë degët me performancën më të dobët janë: ZRPP Gjirokastrë (48 pikë) ZRPP Shkodër (49.5 /100 pikë) dhe ZRPP Vlorë (55.1/100 pikë).

**Qendra Kombëtare e Biznesit**, është vlerësuar si institucioni më i mirë. Shërbimi i ofruar nga ky institucion vlerësohet të jetë në nivel «Afër Standardit». Në pjesën më të madhe të vizitave (79% ose 34/48), QKB ka performuar në nivelin mesatar të performancës ose e ka kaluar atë. Dega e Tiranës është dega me vlerësimin më të lartë.

**Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT)** ka performuar kryesisht mirë gjatë vizitave të klientit misterioz. Ky institucion gjendet në nivelin «Afër Standardit» dhe renditet si institucioni i dytë për nga vlerësimi. Dega që ka arritur vlerësimin më të lartë duke arritur standardin (93/100 pikë) është DPT Durrës.

Situata në zyrat e **Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRr)** paraqitet në nivele mesatare vlerësimi (78/100 pikë). Dega më e mirë e këtij institucioni ka rezultuar DPSHTRr Shkodër e cila i shërben qytetarëve në nivele afër standardit.

**Institucioni i Sigurimeve Shoqërore** gjendet në nivelin mesatar të shkallës së vlerësimit (76/100 pikë). Dega më e mirë e këtij institucioni është ISSH Korçë e cila është vlerësuar me 88/100 pikë dhe gjendet në nivelin «Afër Standardit».

Performanca e përgjithshme e **Drejtorisë së Përgjithshme të Gjendjes Civile** vlerësohet të jetë në nivel mesatar. Në rajonin jug-lindor të Shqipërisë ka pasur një numër më të madh vizitash të vlerësuara pozitivisht, se në rajonet e tjera. Në këtë zonë ndodhet edhe dega më e mirë e këtij institucioni «DPGJC Korçë», e cila është vlerësuar në tërësi me 94/100 pikë.

**Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme** është vlerësuar me 67/100 pikë duke u pozicionuar në nivelin «Dobët». Dega më e mirë e këtij institucioni është ZRPP Durrës, e cila gjendet në nivel afër standardit Dega më problematike ka rezultuar ZRPP Gjirokastrë (48/100 pikë) e cila vlerësohet në nivelin dobët.

## Metodologjia e Studimit

Dy prej objektivave kryesore në SNRAP (STRATEGJIA NDËRSEKTORIALE E REFORMËS NË ADMINISTRATËN PUBLIKE) 2015 - 2020 janë përkatësisht:

- 1) **Objektivi 4:** Fuqizimi i strukturave të administratës publike me qëllim përmirësimin e ofrimit të shërbimeve ndaj publikut.
- 2) **Objektivi 5:** Shërbime publike të përmirësuara, të aksesueshme, dhe të integruara duke reduktuar mundësitë për korrupsion dhe forcimin e etikës në ofrimin e shërbimeve publike.

Për të krijuar një panoramë të qartë të ofrimit të shërbimeve në institucionet publike në përputhje me objektivat e mësipërm, IDRA (Instituti për Kërkime dhe Alternativa Zhvillimi) me mbështetjen e AMSHC (Agjensia për Mbështetjen e Shoqërisë Civile) aplikoi një instrument që përdoret gjerësisht në vlerësimin e dhënies së shërbimeve nga operatorët privatë “Vizitat e Klientit Misterioz”. Ky instrument po përdoret për herë të parë në institucionet publike dhe në përfundim të studimit do të jepen çmime për institucionet/degët me vlerësimin më të mirë. Rezultatet e studimit nuk do të shërbejnë vetëm për vendosjen e praktikës së mirë të ndarjes së çmimeve për institucionin më të mirë për cdo vit, por nga gjetjet e studimit do të mundësohet përmirësimi i dimensioneve që rezultojnë problematike.

Çfarë është klienti misterioz?	Vëzhgues i trajnuar që ndërvepron me personelin e shërbimit ndaj qytetarit dhe kryen një raportim të menjëhershëm në bazë të eksperiencës së tij.
	Ai bën një fotografim të ngjarjeve aktuale gjatë ofrimit të shërbimit.
	Tregon në mënyrë profesionale se çfarë bëjnë punonjësit dhe jo opinionet e qytetarëve.
Cilat janë objektivat e klientit misterioz?	Të testojë nëse shërbimi i dhënë plotëson qëllimet dhe standardet e deklaruara.
	Të vëzhgojë në fshehtësi dhe të vlerësojë funksionet administrative dhe aftësitë ndërpersonale të punonjësve.
	Të vlerësojë profesionalizmin, cilësinë e shërbimit dhe paraqitjen.
Cilat janë përfitimet?	Të identifikojë pikat e forta dhe të dobëta gjatë marrjes së shërbimit dhe të tregojë se ku nevojiten përmirësime.
	Ofron këshilla dhe informacion për sa i përket veprimeve që do të përmirësojnë profilin e përgjithshëm të institucionit.
Kush janë klientët misteriozë?	Ndihmon në evidentimin e pikave ku duhet përmirësuar dhënia e shërbimit.
	Të trajnuar për procedurat e shërbimeve publike.
	Më pak të anshëm dhe më shumë objektivë se qytetarët aktualë.
	Nuk japin informacion vullnetarisht, por mundësojnë informacion atëherë kur kërkohet.

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR  
SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Objektivi i Studimit

Objektivi i këtij studimi është monitorimi dhe vlerësimi i standardeve të dhënies së shërbimeve në institucionet publike dhe degët e tyre në territor.

- Vlerësimi fokusohet në pesë aspekte kryesore:
  - Koha e pritjes
  - Ndërveprimi me punonjës
  - Cilësia e shërbimit
  - Profesionalizmi i nëpunësit
  - Ambianti i jashtëm dhe i brendshëm

### Qasja në Institucione

Përgjatë vitit 2015 institucionet publike që ofrojnë shërbime kanë pasur mbi 7 milionë transaksione, prej të cilave shumica dërrmuese janë ofruar nga gjashtë institucione si më poshtë :

- Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (rreth 4 milionë)
- Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (750.000)
- Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (435.000)
- Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (397.000)
- Qendra Kombëtare e Bizneseve (353.000)
- Instituti i Sigurimeve Shoqërore (160.000)

Nisur nga sa më sipër u vendos që pjesë e studimit nëpërmjet “Vizitave të Klientit Misterioz” të jenë pikërisht institucionet e mësipërme dhe më konkretisht degët e tyre në 12 qytetet qendra qarku (meqënëse numri më i madh i transaksioneve kryhet pikërisht në këto degë). Secila prej degëve të çdo institucioni është vizituar 4 herë në intervale të ndryshme kohore nga “klientë” të ndryshëm.

Përveç pyetësorit me pyetje për secilin prej pesë dimensioneve që janë vlerësuar, për secilin institucion “klienti misterioz” është trajnuar mbi skenarë të mundshëm shërbimi. Në total janë aplikuar 12 skenarë, nga dy për çdo institucion:

1. Qendra Kombëtare e Biznesit:
  - “Mbyllja e biznesit-ç’regjistrimi”
  - “Ndryshim në regjistër-shtim aktiviteti”
2. Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve:
  - “Vërtetim shlyerje detyrimesh (SHPK)”
  - “Vërtetim shlyerje detyrimesh (Individ)”
3. Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor:
  - “Mjet i blerë jashtë shtetit”
  - “Ç’regjistrim i përhershëm i mjetit”

4. Instituti i Sigurimeve Shoqërore:
  - “Pension i Pleqërisë”
  - “Leje barrë lindje”
5. Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile:
  - “Transferimi në njësi tjetër”
  - “Regjistrimi i martesës”
6. Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme:
  - “Informacion për lëshimin e Vërtetimit të pronësisë”
  - “Lëshim të kopjes së kartelës së pasurisë”

### Përcaktimi i dimensioneve

- **Koha e pritjes** është një përlogaritje e kohës së pritjes në radhë dhe kohës së ndërveprimit me punonjës.
- **Ndërveprimi me punonjës** 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 ekselencës dhe kompetencës që pritet nga punonjësit e institucionit, njohuritë në shërbimet e ofruara dhe saktësia në transmetimin e tyre.
- **Ambienti** është vëzhgimi i paraqitjes së brendshme të njësisë që vizitohet.
- **Indeksi i përgjithshëm** është një kombinim i pikëve për secilin dimension, ku pesha e secilit është:

Koha e pritjes	10%
Ndërveprimi me punonjës	35%
Cilësia e shërbimit	15%
Profesionalizmi	15%
Ambienti	25%
Total	100%

- Shkalla e Vlerësimit të Standardit i klasifikon degët bazuar në pikët e përgjithshme që ato mbledhin nga 0-100. Ku 100 do të thotë se cilësia maksimale e standardit të kërkuar është arritur.
- Standardet e cilësisë nuk mund të arrihen përgjysmë, standardi ose arrihet ose jo.

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR  
SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

- Duke u bazuar në sa më sipër, është vendosur se cdo 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)

Më poshtë listohen dimensionet që janë vlerësuar në çdo degë si dhe elementët e veçantë që janë matur për secilin dimension.

---

### Ndërveprimi me punonjësit

---

- Mirëpritja
- Vëmendja ndaj qytetarit
- Mirësjellja
- Shërbimi i mirë/efektiv
- Respektimi i personave të tjerë

---

### Cilësia e shërbimit

---

- Orari i afishuar
- Ndërveprimi aktiv me qytetarin
- Njohuritë dhe kompetencat e punonjësit
- Gadishmëria në përgjigje
- Qartësia dhe kuptushmëria e informacionit
- Mbyllja e bisedës në mënyrë miqësore

---

### Profesionalizmi

---

- Respektimi i radhës
- Ruajtja e konfidencialitetit
- Toni dhe volumni i zërit gjatë bisedës me qytetarin
- Nuk flitej për çështje personale
- Nuk dëgjoheshin punonjës me zë të lartë
- Etiketat korrespondojnë me punonjësin

---

### Ambienti

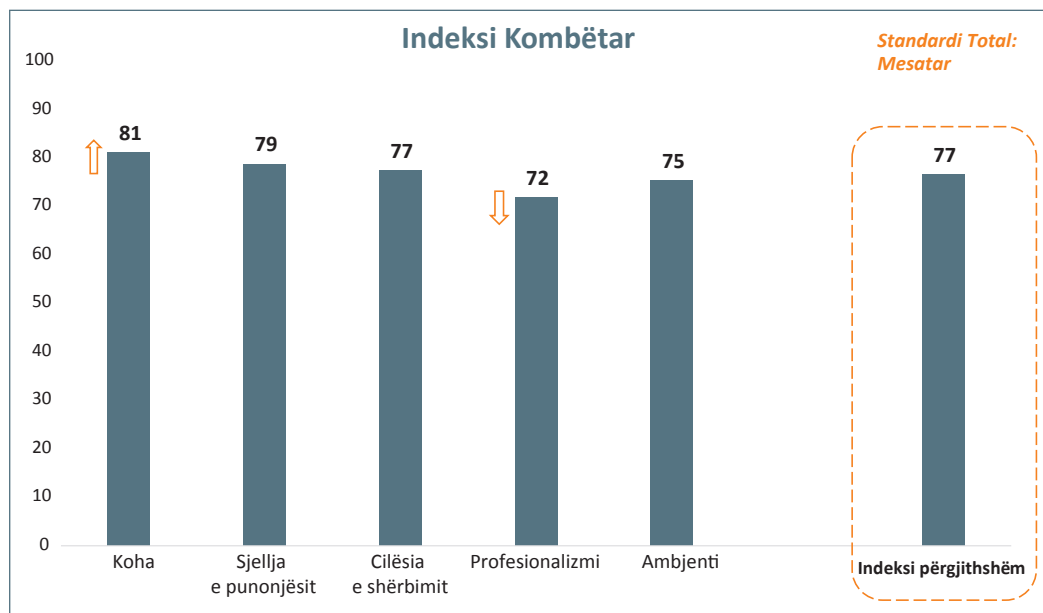
---

- Hapësirë e mjaftueshme mes punonjësve
- Hapësirë e mjaftueshme mes qytetarëve
- Pastërtia në degë
- Muret janë lyer dhe janë të rregullt
- Ka zonë recepsioni/informacioni
- Ka zone pritje
- Zona e pritjes ka karrige
- Karriget janë të rregullta
- Tryezat janë të rregullta
- Sistem funksional ndriçimi
- Ajri është i freskët



## GJETJET E STUDIMIT

### Vlerësimi i Përgjithshëm

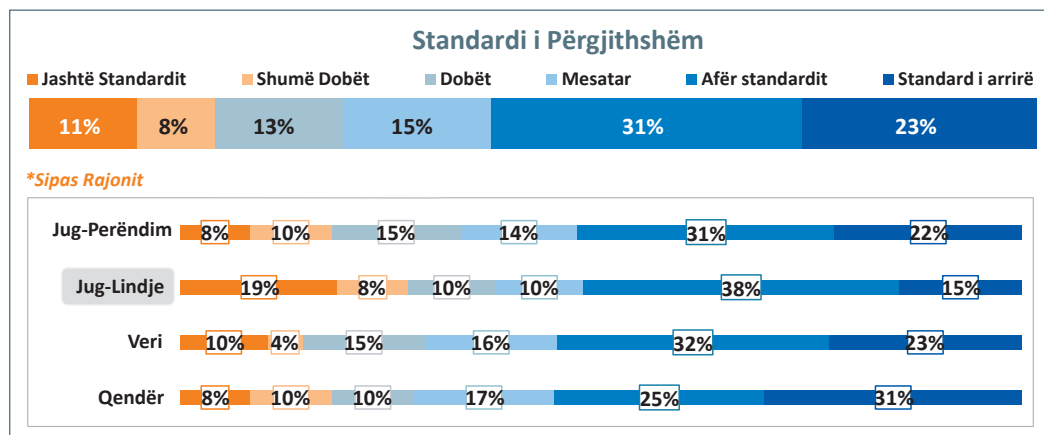


- Vlerësimi i përgjithshëm i institucioneve të përfshira në studim paraqitet në nivel mesatar (77/100 pikë në total).
- Në tërësi të gjitha dimensionet, përveç kohës së pritjes, kanë një vlerësim që varion nga 72-79/100 pikë. Dimensionin më pak i vlerësuar (72/100 pikë të mundshme) është profesionalizmi i punonjësve.
- Koha, një përlogaritje e kombinimit të kohës së pritjes në radhë dhe kohës së ndërveprimit me punonjës, është dimensionin me performancën më të lartë dhe qëndron në nivelin «Mirë» në shkallën e vlerësimit (81/100 pikë).

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

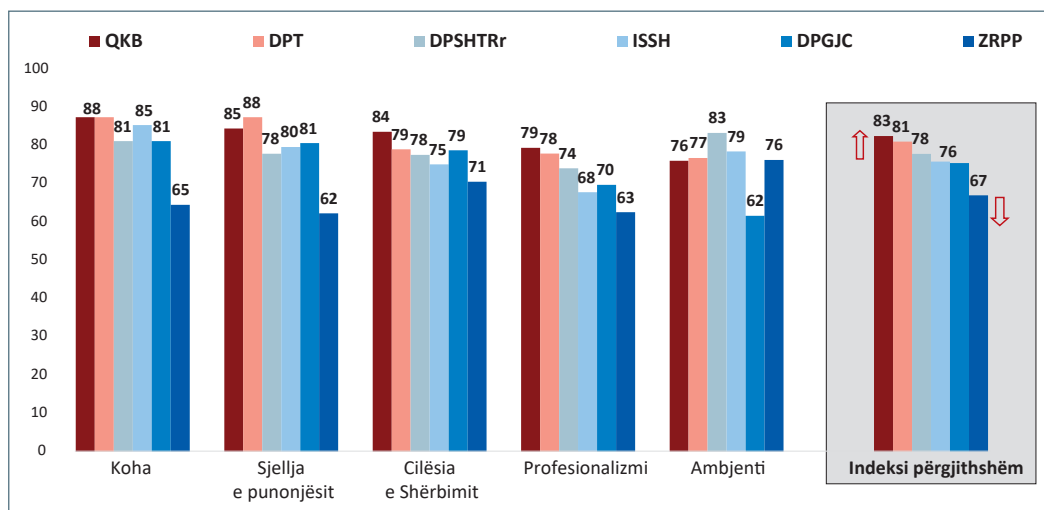
NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Standardi i Arritur (%)



- Nëse situata analizohet në nivel vizite, më shumë se gjysma (69% ose 245/300) e vizitave, janë vlerësuar në nivel mesatar ose mbi mesatar.
- Ky rezultat është i kënaqshëm, megjithatë duhet të mos na dalë nga vëmendja fakti se në 31% ose 55/300 të tyre, këto vizita qëndrojnë nën nivelin mesatar të shkallës së vlerësimit. Pra në degët ku janë kryer ato ka nevojë të ndërhyhet për të përmirësuar elementë të ndryshëm.
- Vizitat e vlerësuara më negativisht rezultojnë të jenë kryer në zonën jug-lindore të Shqipërisë.

### Vlerësimi për çdo institucion



- Institucioni i cili është vlerësuar më shumë (83 /100 pikë), duke performuar në nivelin «Afër Standardit», është Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB). Punonjësit e këtij institucioni ofrojnë me mirësjellje një shërbim të mirë, në kohë të kënaqshme për qytetarin.

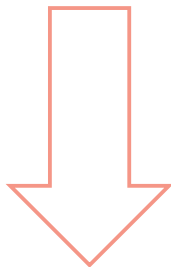
- Institucioni i dytë renditet Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT), e cila gjithashtu qëndron në nivelin «Afër standardit», por me dy pikë më pak (81/100 pikë) se QKB.
- Ndërkohë, institucioni me pikët më të ulëta (67/100 pikë) rezulton të jetë Zyra e Rregjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP). Ky është i vetmi ndër institucionet e vizituara që ka performuar në nivelin «Dobët».

## 10 Degët e Para dhe 10 Degët e Fundit

- Nëse rezultatet e studimit analizohen në nivel dege, vërehet se 3 degët që kanë performuar më mirë janë :
  - QKB Tiranë,
  - DPGJC Korçë,
  - DPT Durrës.
- Ndërkohë degët me performancën më të dobët janë:
  - ZRPP Gjirokastrë,
  - ZRPP Shkodër,
  - ZRPP Vlorë

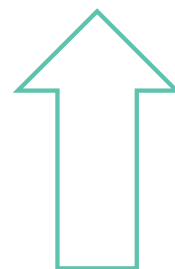
### 10 Degët e para:

- 47 | QKB, Tiranë (96.1 pikë)
- 67 | DPGJC, Korçë (94.2 pikë)
- 15 | DPT, Durrës (92.7 pikë)
- 21 | DPT, Lezhë (91.3 pikë)
- 10 | DPSHTRr, Shkodër (90.7 pikë)
- 40 | QKB, Elbasan (90.2 pikë)
- 13 | DPT, Berat (88.8 pikë)
- 19 | DPT Korçë, (88.5 pikë)
- 31 | ISSH Korçë, (88.2 pikë)
- 37 | QKB Berat, (87.7 pikë)



### 10 Degët e fundit:

- 54 | ZRPP, Gjirokastrë (48 pikë)
- 58 | ZRPP, Shkodër (49.5 pikë)
- 60 | ZRPP, Vlorë (55.1 pikë)
- 35 | ISSH, Tiranë (58 pikë)
- 41 | QKB, Fier (59.4 pikë)
- 70 | DPGJC, Shkodër (59.5 pikë)
- 49 | ZRPP, Berat (60.5 pikë)
- 06 | DPSHTRr, Gjirokastrë (62 pikë)
- 42 | QKB, Gjirokastrë (62.6 pikë)
- 27 | ISSH, Durrës (62.7 pikë)



## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR  
SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Zyrat e renditura sipas Vlerësimit te pergjithshem

Rendi	Zyra	Vlerësimi
1	QKB TIRANE	96.1
2	DPGJC KORÇE	94.2
3	DPT DURRES	92.7
4	DPT LEZHE	91.3
5	DPSHTRr SHKODER	90.7
6	QKB ELBASAN	90.3
7	DPT BERAT	88.8
8	DPT KORÇE	88.5
9	ISSH KORÇE	88.3
10	QKB BERAT	87.7
11	QKB DURRES	85.9
12	QKB SHKODER	85.9
13	QKB LEZHE	85.8
14	DPSHTRr BERAT	85.4
15	QKB DIBER	85.0
16	DPT ELBASAN	84.9
17	QKB VLORE	84.8
18	DPGJC ELBASAN	84.7
19	DPSHTRr FIER	84.4
20	ISSH VLORE	84.4
21	QKB KORÇE	84.3
22	DPT SHKODER	84.0
23	ZRPP DURRES	84.0
24	ISSH FIER	83.7

Rendi	Zyra	Vlerësimi
25	QKB KUKES	83.0
26	ISSH BERAT	81.5
27	DPT DIBER	81.0
28	ZRPP KUKES	80.8
29	DPGJC DIBER	80.7
30	DPSHTRr DIBER	80.4
31	DPSHTRr VLORE	80.3
32	ISSH ELBASAN	80.0
33	ZRPP ELBASAN	79.9
34	DPGJC BERAT	79.5
35	DPSHTRr KORÇE	79.1
36	DPGJC KUKES	78.6
37	DPT FIER	78.6
38	DPT TIRANE	78.5
39	ISSH SHKODER	78.2
40	DPSHTRr LEZHE	78.0
41	ISSH DIBER	77.6
42	DPGJC FIER	77.1
43	DPGJC LEZHE	75.9
44	DPSHTRr ELBASAN	75.2
45	ISSH KUKES	74.4
46	ZRPP TIRANE	74.3
47	DPSHTRr KUKES	73.9
48	DPSHTRr TIRANE	73.63

Rendi	Zyra	Vlerësimi
49	DPGJC VLORE	73.55
50	ZRPP LEZHE	73.2
51	DPGJC GJIROKASTER	73.0
52	ZRPP DIBER	72.4
53	DPT KUKES	72.3
54	ISSH GJIROKASTER	72.3
55	DPSHTRr DURRES	72.0
56	ISSH LEZHE	69.8
57	DPT VLORE	67.5
58	DPGJC DURRES	66.1
59	DPT GJIROKASTER	65.2
60	ZRPP KORÇE	64.1
61	DPGJC TIRANE	63.3
62	ZRPP FIER	63.0
63	ISSH DURRES	62.7
64	QKB GJIROKASTER	62.7
65	DPSHTRr GJIROKASTER	62.0
66	ZRPP BERAT	60.5
67	DPGJC SHKODER	59.5
68	QKB FIER	59.4
69	ISSH TIRANE	58.0
70	ZRPP VLORE	55.1
71	ZRPP SHKODER	49.5
72	ZRPP GJIROKASTER	48.0

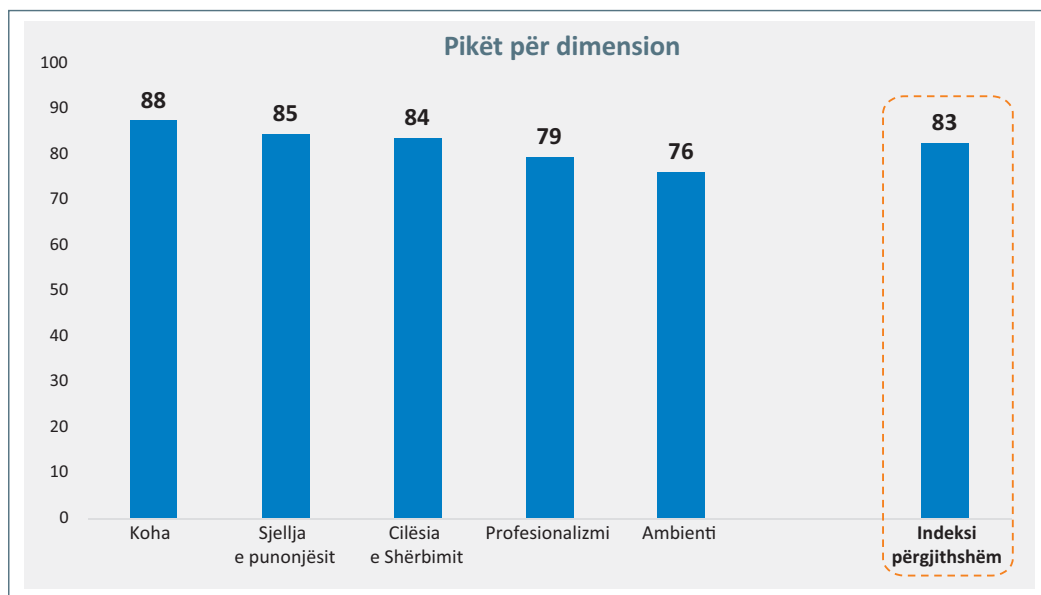
## QENDRA KOMBËTARE E BIZNESIT

- Qendra Kombëtare e Biznesit, është vlerësuar si institucioni më i mire. Shërbimi i ofruar nga ky institucion vlerësohet të jetë në nivel «Afër Standardit».
- Të dhënat e analizuara në bazë të rajonit gjeograik, tregojnë se degët e pozicionuara në qendër të Shqipërisë, kanë performancë më të mirë se degët në rajonet e tjera. Dega e Tiranës është dega me vlerësimin më të lartë (96.1/100 pikë).
- Pak më ndryshe shfaqet situata për rajonin e jugut, ku kanë rezultuar edhe dy degët më «problematike» për këtë institucion: QKB Fier dhe QKB Gjirokastrë.
- Pavarësisht këtyre dy degëve, në tërësi vlerësimi për kujdesin ndaj qytetarit është pozitiv. Punonjësit në degët e QKB kanë pasur kryesisht një sjellje pozitive dhe janë treguar profesionalë me qytetarët, duke dhënë informacion të qartë, të kuptueshëm dhe të saktë (edhe pse jo gjithmonë kanë përmendur të gjitha dokumentat e nevojshme).
- Përsa i përket Ambientit dhe mjeteve në dispozicion të ofrimit të shërbimeve, ka disa aspekte që kanë vend për përmirësim, p.sh. në pjesën më të madhe të degëve mungon orari i afishuar, nuk ka/ nuk përkojnë etiketat me emërtimet e pozicioneve në tavolinat e punës, si edhe është nevoja për një zonë pritje dhe recepsioni.

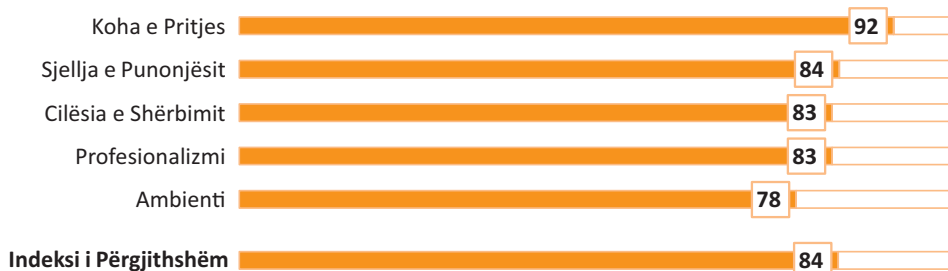
## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR  
SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Vlerësimi i Përgjithshëm



#### Mbyllja e aktivitetit - Ç'regjistrimi

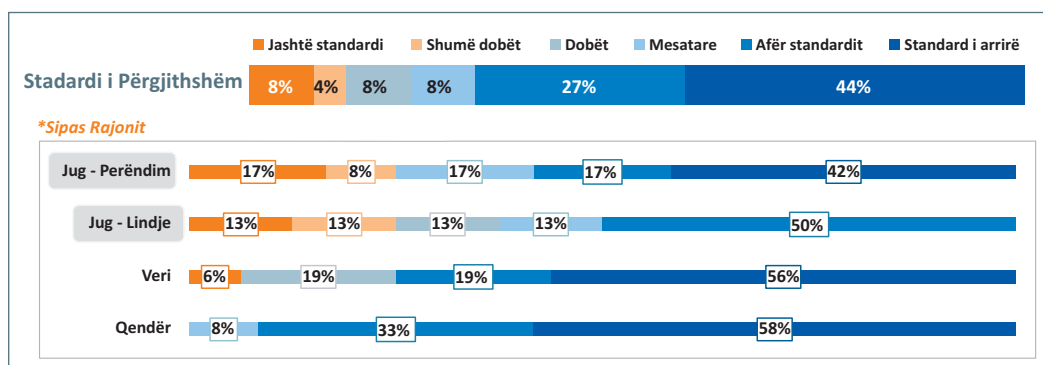


#### Ndryshim në regjistrë - Shtim aktiviteti



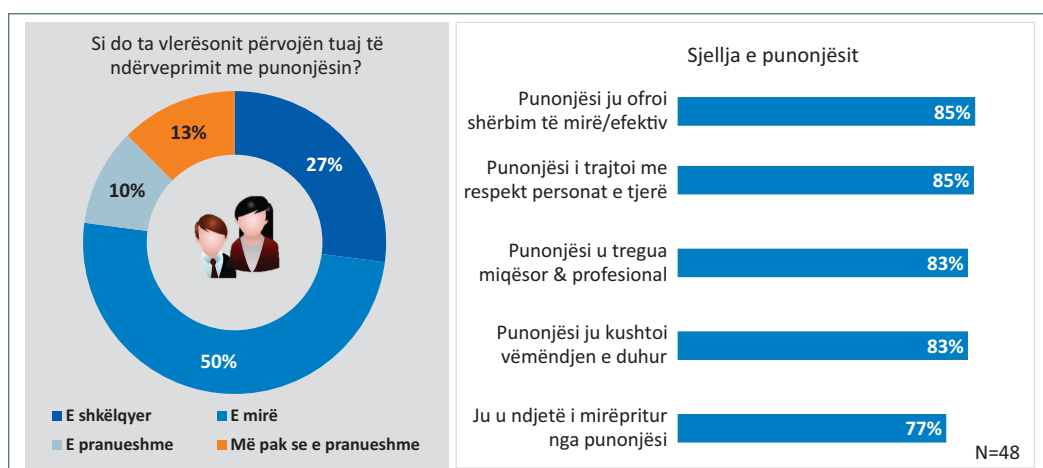
## Standardi i Arritur

### \*Nivel vizite



- Vizitat në degët e QKB- së kanë treguar se ky institucion, ofron një shërbim të mirë për qytetarin, në nivele afër standartit.
- Në pjesën më të madhe të vizitave (79% ose 34/48), QKB ka performuar në nivelin mesatar të performancës ose e ka kaluar atë.
- Kryesisht, degët në zonën e qendrës së Shqipërisë kanë rezultuar të jenë në nivel më të mirë performance se degët në zonat e tjera të Shqipërisë, ndërkohë që degët në zonën e jugut (Jug-Lindje, Jug-Perëndim), kanë nevojë për përmirësim.

## Sjellja e punonjësit gjatë ndërveprimit me qytetarin

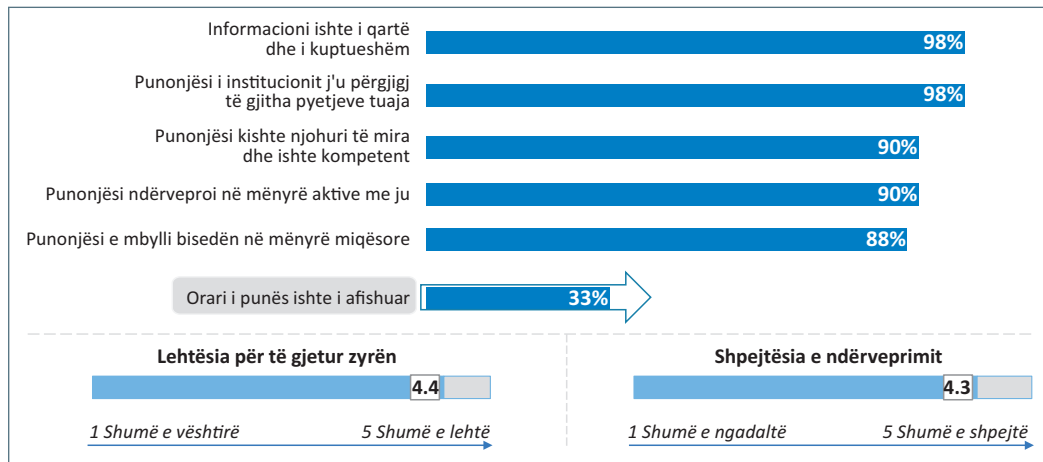


- Në tërësi, vlerësimi i qytetarëve në lidhje me sjelljen e punonjësve të QKB-së është pozitiv.
- Në pjesën më të madhe të vizitave (77% ose 32/48) ndërveprimi me punonjësën është vlerësuar si i shkëlqyer ose i mirë.
- Punonjësit kujdesen që të ofrojnë shërbim sa më efektiv dhe i trajtojnë me respekt qytetarët.

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

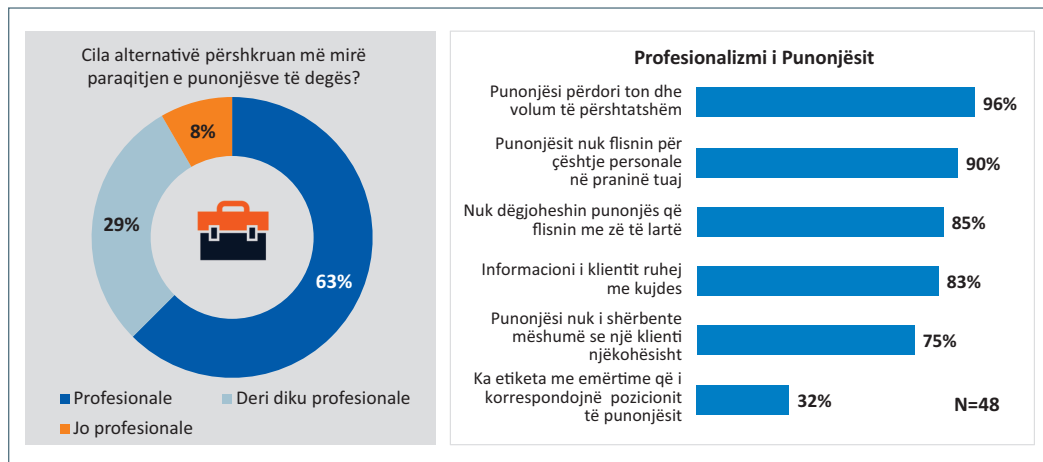
NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Cilësia e Shërbimit



- Punonjësit e QKB-së ofrojnë shërbim të mirë për qytetarët. Ata japin informacione të qarta dhe të kuptueshme si dhe kujdesen që të përgjigjen për çdo pyetje që kanë qytetarët.
- Gjatë vizitave të kryera punonjësit kanë treguar njohuri të mira për shërbimet që ofrohen (pavarësisht skenarit të aplikuar).
- Vendndodhja e zyrave është e lehtë për t'u gjetur/arritur, por orari i funksionimit të zyrave ka qënë i afishuar në vetëm 33% ose 16/48 degë të vizituara.

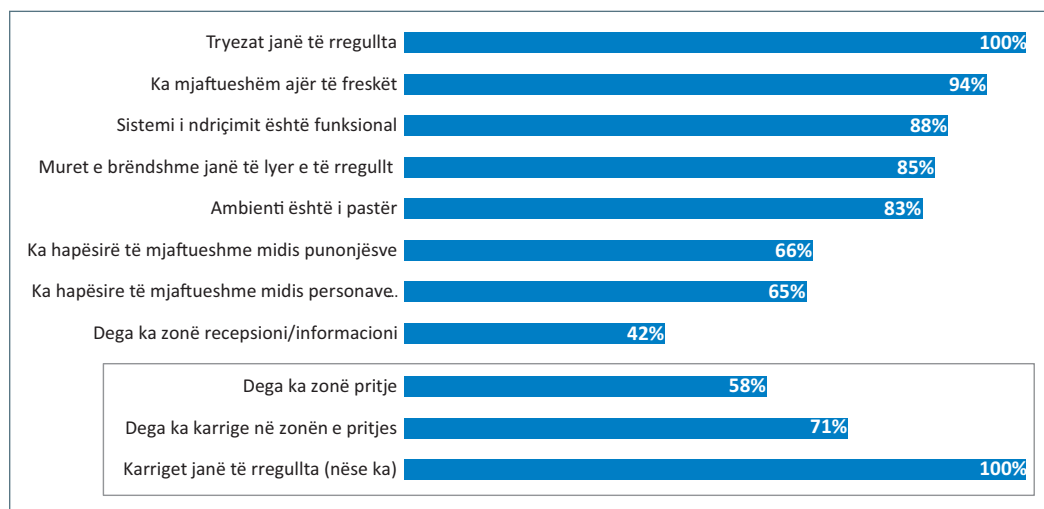
### Profesionalizmi i Punonjësit



- Paraqitja e punonjësve në degët e QKB-së ka qënë profesionale në më shumë se gjysmën e vizitave të kryera (63% ose 30/48 vizita), megjithatë ka disa aspekte që duhen përmirësuar.
- Në pjesën më të madhe të vizitave (78% ose 35/48) është vënë re se etiketat me emërtimet e pozicioneve, mungojnë ose nuk i korrespondojnë punonjësit që po shërben në atë tavolinë.
- Një aspekt tjetër që duhet të përmirësohet është përqëndrimi tek qytetari, gjatë ndërveprimit me të, pasi është vënë re se në disa raste, punonjësi i shërben më shumë se një qytetari njëkohësisht.

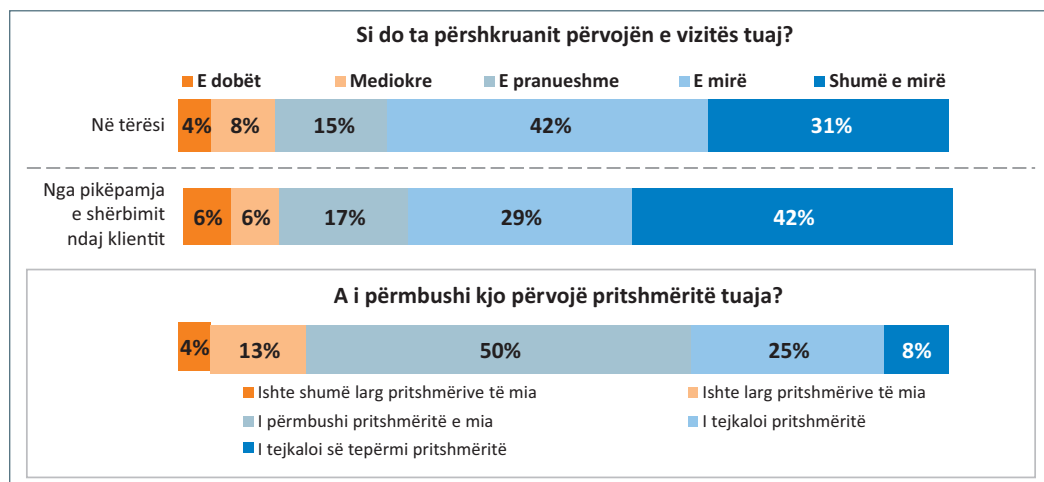


## Ambienti i Degës



- Edhe pse ndodhet në nivel mesatar, ambienti është dimension i cili ka marrë më pak pikë (76/100 pikë) gjatë vlerësimit të QKB-së.
- Çështje problematike në këtë dimension rezultojnë mungesa e një zone pritjeje, mungesa e zonës së recepsionit si edhe hapësira e pamjaftueshme ndërmjet punonjësve apo ndërmjet personave në rradhë.

## Përvoja e fituar nga vizita



- Në tërësi, vizitat në degët e QKB-së, janë raportuar si një eksperiencë pozitive. Në një pjesë të konsiderueshme (73% ose 32/48) të vizitave eksperiencia ka qënë e mirë ose shumë e mirë.
- Ky rezultat qëndron edhe nëse eksperiencia analizohet nga pikëpamja e shërbimit ndaj klientit.
- Në pjesën më të madhe të degëve (83% ose 39/48), vizitat i kanë përmbushur ose i kanë tejkaluar pritshmëritë e klientit misterioz.

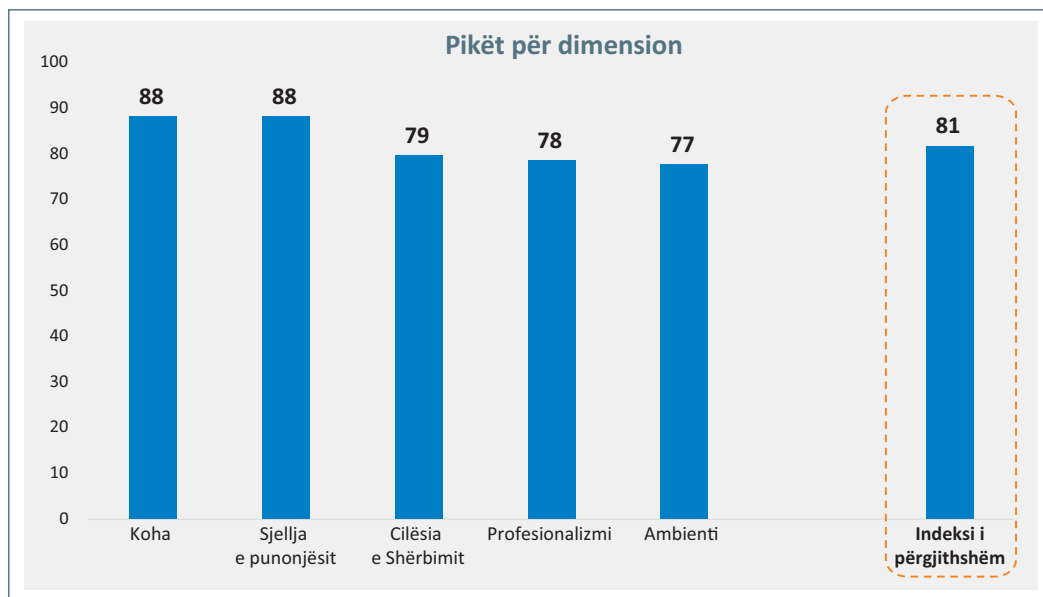
## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR  
SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

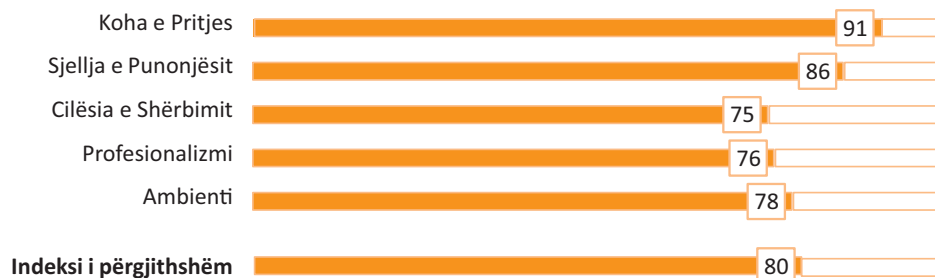
### DREJTORIA E PËRGJITHSHME E TATIMEVE

- Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve (DPT) ka performuar kryesisht mirë gjatë vizitave të klientit misterioz. Ky institucion gjendet në nivelin “Afër Standardit” dhe renditet si institucioni i dytë për nga vlerësimi i përgjithshëm.
- Rezultatet e vizitave, të ndara sipas rajonit gjeografik, tregojnë se degët që kanë performuar më mirë gjenden në rajonin qendror të Shqipërisë. Dega që ka arritur vlerësimin më të lartë dhe që ka arritur standardin (93/100 pikë) është DPT Durrës.
- Ndërkohë, në zonën e jugut paraqitet një situatë pak më ndryshe. Vlerësimi është pak më i ulët dhe në këtë zonë gjenden gjithashtu dy degët që kanë rezultuar “problematike”. Mangësitë në këto degë kanë qenë të lidhura me mosdhënie informacioni nga punonjësit apo informacion i paplotë për “klientin”.
- Pavarësisht situatave të sipërpërmendura, punonjësit e DPT kanë ndërveprim të mirë me qytetarët dhe ofrojnë shërbim profesional me një cilësi në nivele afër standardit.
- Çështje që duhen përmirësuar në këtë institucion janë pajisja e degëve me një zonë recepsioni/informacioni dhe një zonë pritje, afishimi i orarit të punës, vendosja e emërtimeve përkatëse në tavolinat e punës si edhe ruajtja me kujdes e informacionit të klientit.

## Vlerësimi i Përgjithshëm



### Vlerësim shlyerje detyrimesh (SHPK)



### Vlerësim shlyerje detyrimesh (Individ)

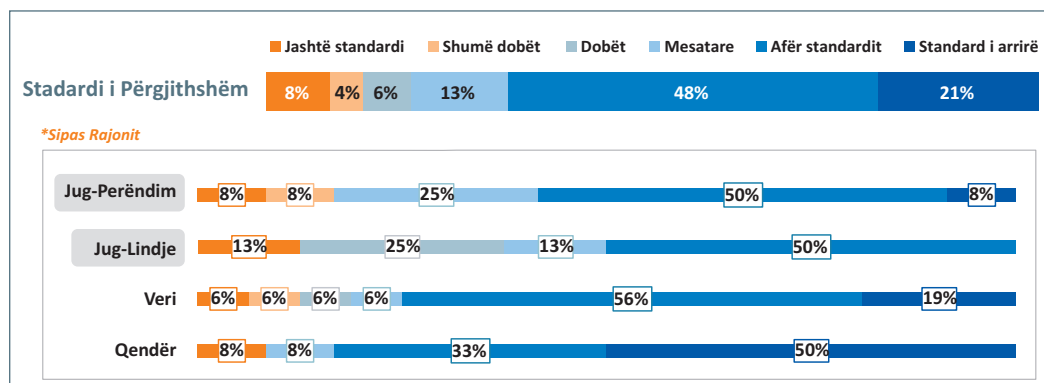


## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

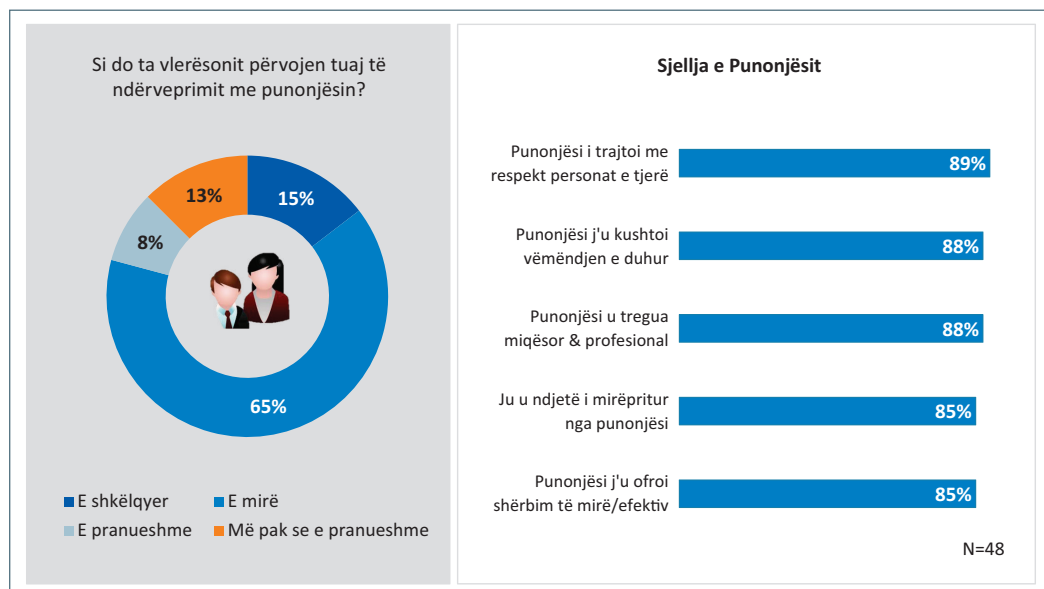
### Standardi i Arritur

\*Nivel vizite



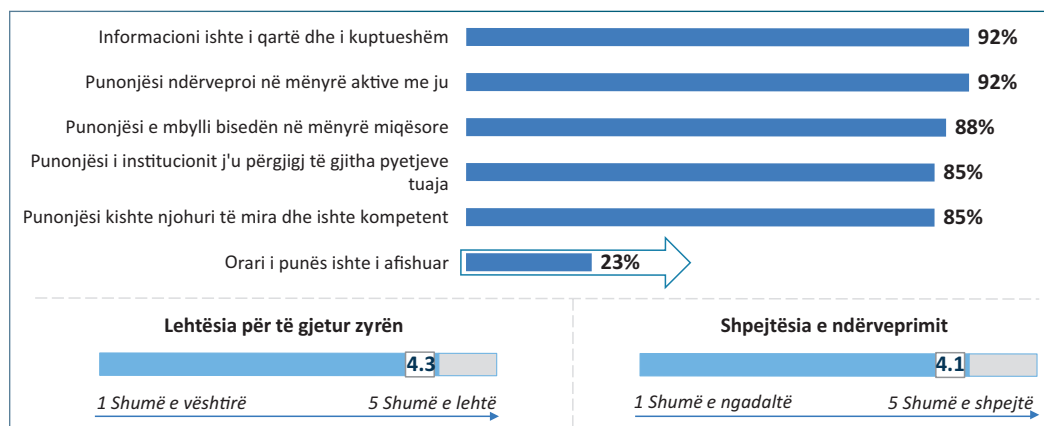
- Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve është institucioni i dytë përtaqer nivelit të performancës së arritur dhe gjendet në nivelin mesatar të shkallës së vlerësimit.
- Rezultatet e ndara sipas rajoneve gjeografike tregojnë se degët e pozicionuara në qendër të Shqipërisë kanë një performancë më të lartë se degët e pozicionuara në rajonet e tjera.

### Sjellja e punonjësit gjatë ndërveprimit me qytetarin



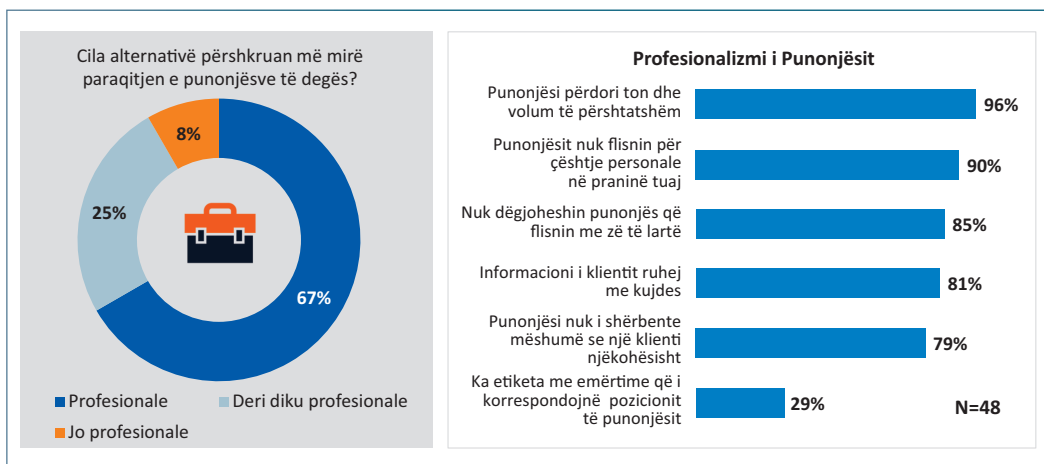
- Sjellja e punonjësit gjatë ndërveprimit me qytetarin rezulton të jetë një «pikë e fortë» për këtë institucion.
- Në rreth 80% ose 38/48 degë të vizituara sjellja e punonjësit është vlerësuar mirë ose shumë mirë.

## Cilësia e Shërbimit



- Cilësia e shërbimit të dhënë në këtë institucion është në nivel afër standardit.
- Rezultatet tregojnë se punonjësit japin informacion të qartë dhe të kuptueshëm. Ata ndërveprojnë në mënyrë aktive me qytetarët, edhe pse ka vend për përmirësim në nivelin e njohurive.

## Profesionalizmi i Punonjësit

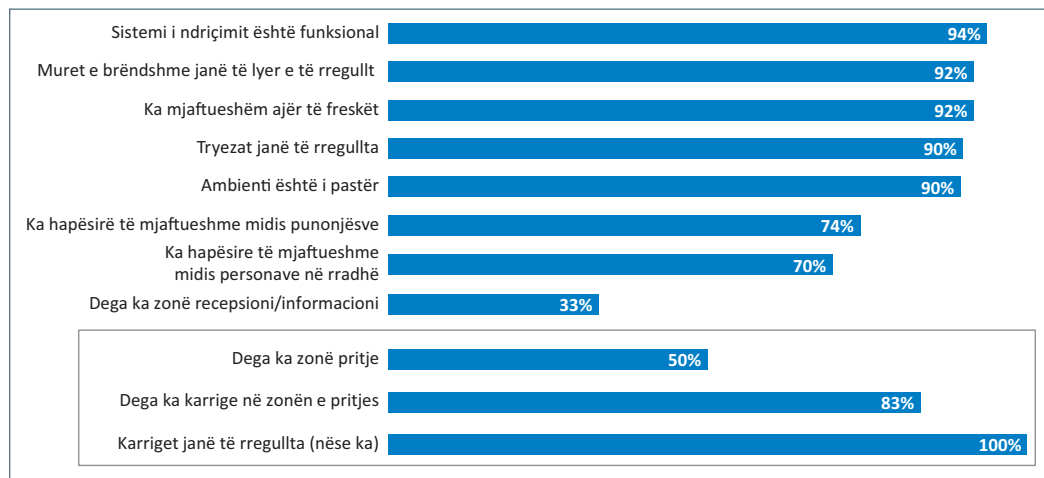


- Paraqitja e punonjësve në Drejtorinë e Përgjithshme të Tatimeve, është raportuar të jetë profesionale në 67% ose 32/48 vizita.
- Aspekte «problematiche» në këtë dimension mund të konsiderohen konfidencialiteti në lidhje me informacionet e qytetarëve dhe përcaktimi i pozicioneve nëpërmjet etiketave të rregullta në tavolinat përkatëse.

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

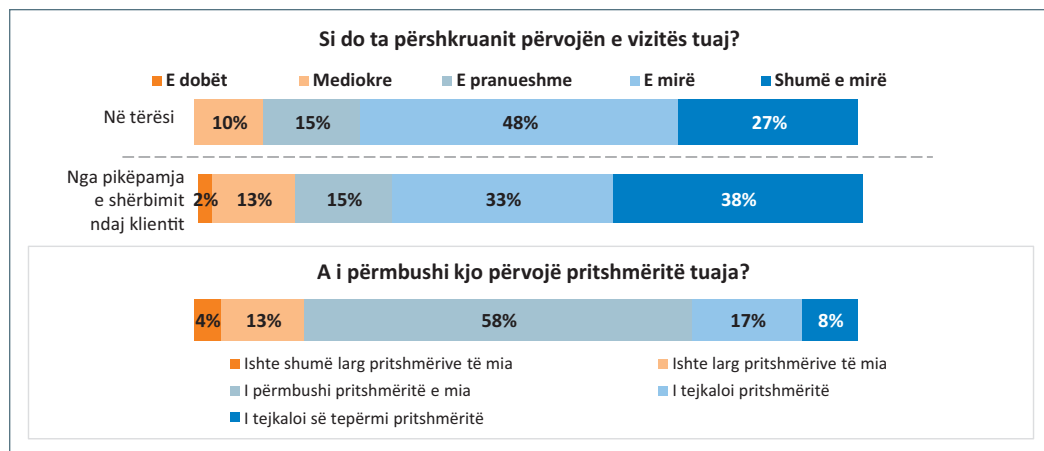
NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Ambienti i Degës



- Kryesisht, në degët e DPT ambienti është i rregullt dhe i pastër, me ajër të freskët dhe ndriçim të mirë.
- Megjithatë aspekte si mungesa e një zone pritjeje dhe një zone recepsioni janë problematike, në 30% ose 14/48 vizita është raportuar se nuk ka hapësirë të mjaftueshme mes personave në radhë.

### Përvoja e fituar nga vizita



- Në tërësi eksperiencia e përgjithshme në këtë institucion ka qënë në nivel të mirë ose shumë të mirë (75% ose 36/48 vizita).
- Në 83% ose 39/48 raste, është raportuar se përvoja në këtë institucion i ka përmbushur ose tejkaluar pritshmëritë e klientëve misteriozë.

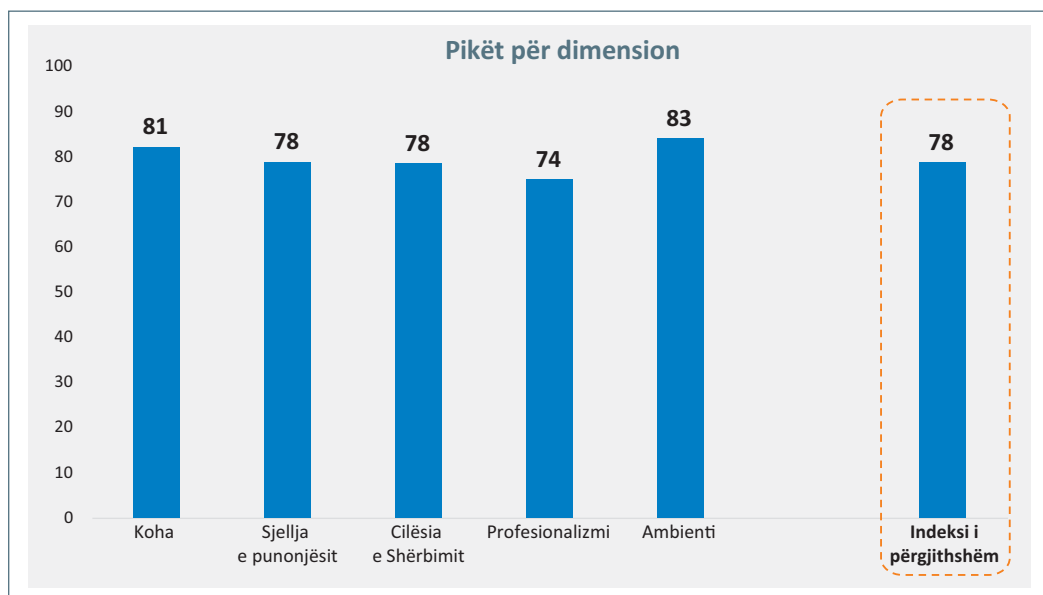
## DREJTORIA E PËRGJITHSHME E SHËRBIMEVE TË TRANSPORTIT RRUGOR

- Situata në zyrat e Drejtorisë së Përgjithshme të Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRr) paraqitet në nivel mesatar vlerësimi (78/100 pikë). Në nivel rajonal, zyrat në qendër dhe jug-perëndim të Shqipërisë kanë një performancë më të lartë se zyrat e ndodhura në rajonet e tjera. Dega më e mirë e këtij institucioni ka rezultuar DPSHTr Shkodër e cila e ka arritur standardin (91/100 pikë).
- Klienti misterioz nuk mundi të marrë një shërbim cilësor në ndonjë prej degëve të vizituara, megjithatë në tërësi sjellja e punonjësve gjatë ndërveprimit me qytetarin vlerësohet të jetë në standard mesatar.
- Nga rezultatet e studimit, mund të thuhet se punonjësit në degët e DPSHTRr janë të orientuar më tepër drejt cilësisë së informacionit që japin. Gjatë vizitave në këto degë, klientët misteriozë kanë mundur të marrin informacion të qartë dhe të kuptueshëm për pyetjet që kanë drejtuar, por jo gjithmonë në mënyrë profesionale. Profesionalizmi është një dimension i cili duhet të përmirësohet në këtë institucion.

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR  
SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Vlerësimi i Përgjithshëm



#### Mjet i blerë jashtë shtetit



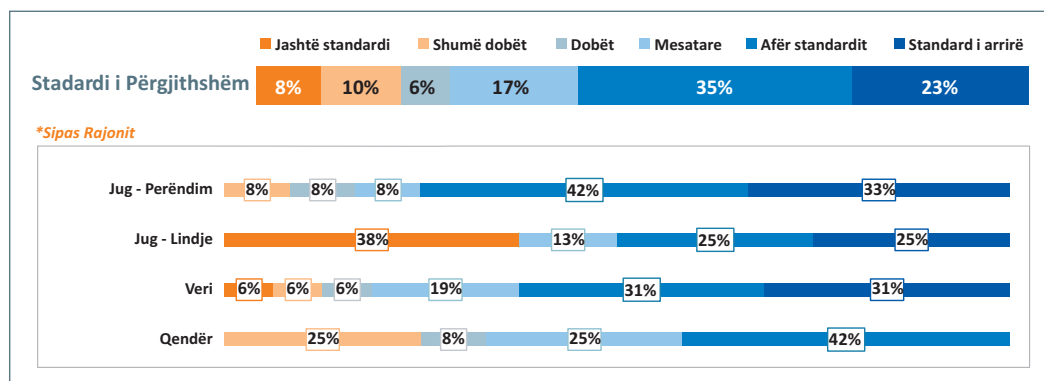
#### Ç'regjistrim i përhershëm i mjetit





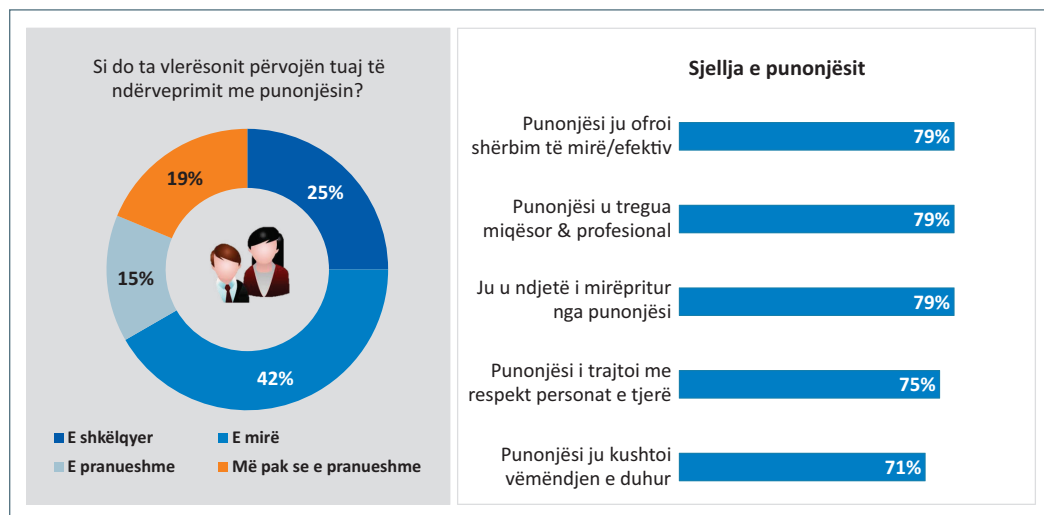
## Standardi i Arritur

### \*Nivel vizite



- DPSHTRR ofron për qytetarët shërbime, të cilat në tërësi gjenden në nivelin mesatar të shkallës së vlerësimit.
- Rezultatet e analizuar sipas rajoneve gjeografike, tregojnë se ka pasur më shumë vizita pozitive në zonën jug-perëndimore dhe veriore të Shqipërisë, se në zonat tjera.
- Rajoni ku janë raportuar më shumë vizita të vlerësuara negativisht është ai jug-lindor.

## Sjellja e punonjësit gjatë ndërveprimit me qytetarin

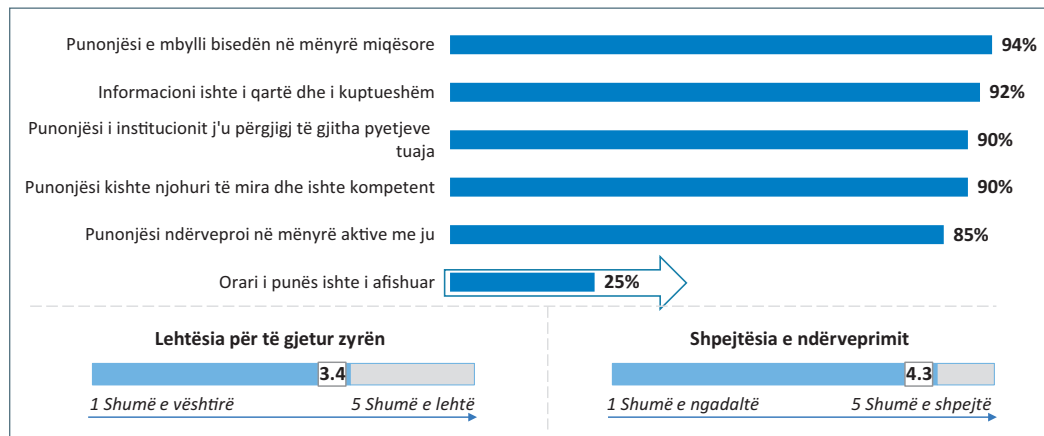


- Përvoja e ndërveprimit me punonjësinq në degët e DPSHTRR është vlerësuar kryesisht mirë. Në pjesën më të mëdhe të vizitave (82% ose 39/48) ndërveprimi me punonjësinq ka qënë në nivele të pranueshme ose të mirë/shkëlqyer.
- Aspektet e këtij dimension i qëndrojnë në nivel mesatar në shkallën e vlerësimit.
- Kujdes duhet të tregohet për vëmendjen që punonjësi i kushtojnë qytetarit pasi ky aspekt ndodhet në pikën më të ulët të nivelit mesatar të vlerësimit (71% ose 34/48 vizita).

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

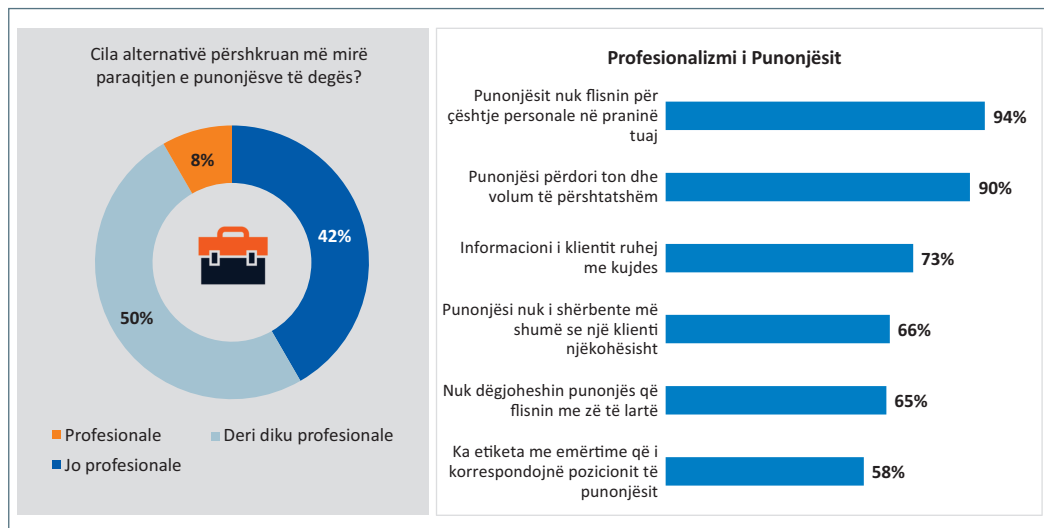
NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Cilësia e Shërbimit



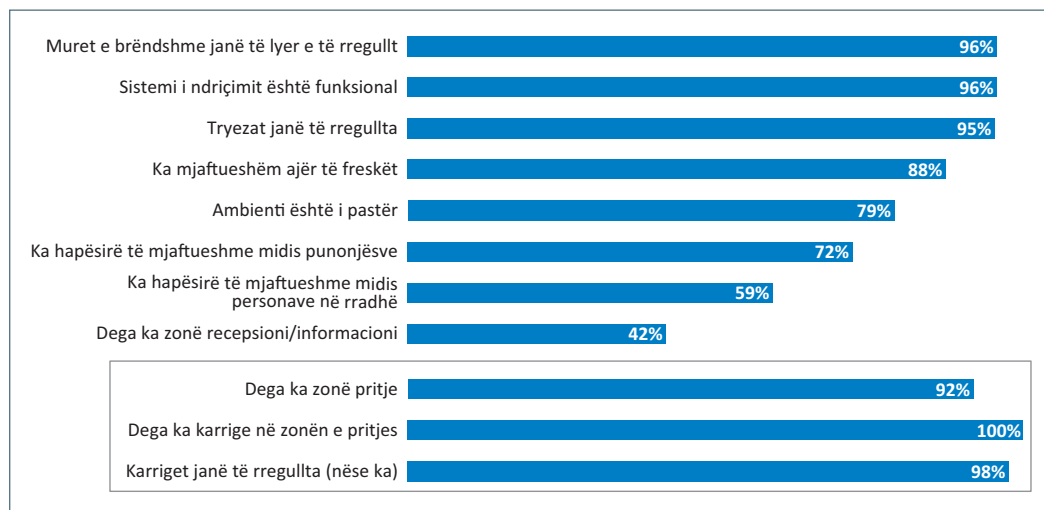
- Cilësia e shërbimit që ofron DPSHTRr, është në nivele të kënaqshme. Punonjësit kujdesen që të përcjellin tek qytetari informacion të qartë dhe të kuptueshëm. Kryesisht, ata përgjigjen në mënyrë aktive ndaj pyetjeve dhe shfaqin njohuri të mira.
- Problematike në këtë dimension është vetëm mungesa e orarit të afishuar si edhe pjesërisht lehtësia për të gjetur/arritur zyrën e shërbimit.

### Profesionalizmi i Punonjësit



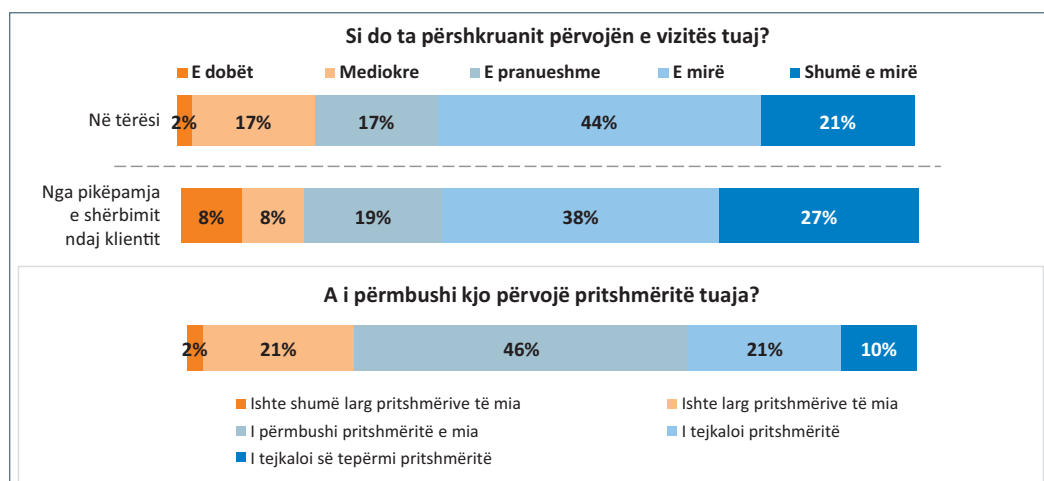
- Paraqitja e punonjësve është konsideruar deri diku profesionale gjysmën e vizitave të kryera (50% ose 24/48).
- Në 16/48 vizita është raportuar se punonjësit i shërbejnë më shumë se një klienti njëkohësisht. Gjithashtu dëgjohen punonjës që flasin me zë të lartë.
- Një çështje tjetër e raportuar për këtë dimension është ruajtja e informacionit me kujdes. Ky aspekt nuk është respektuar në 27% ose 13/48 raste.

## Ambienti i Degës



- Në përgjithësi ambienti në degët e DPSHTRr është i rregullt.
- Muret e ndërtesave të degëve janë të lyera e të rregullta dhe brenda ka sistem ndriçimi funksional.
- Kryesisht vihet re prania e një zone të rregullt pritjeje për qytetarët.
- Ambienti është dimension i DPSHTRr i vlerësuar më mirë, megjithatë vihen re disa çështje si hapësira e pamjaftueshme midis personave në rradhë dhe mungesa e një zone recepsioni/informacioni që kanë nevojë për përmirësim.

## Përvoja e fituar nga vizita

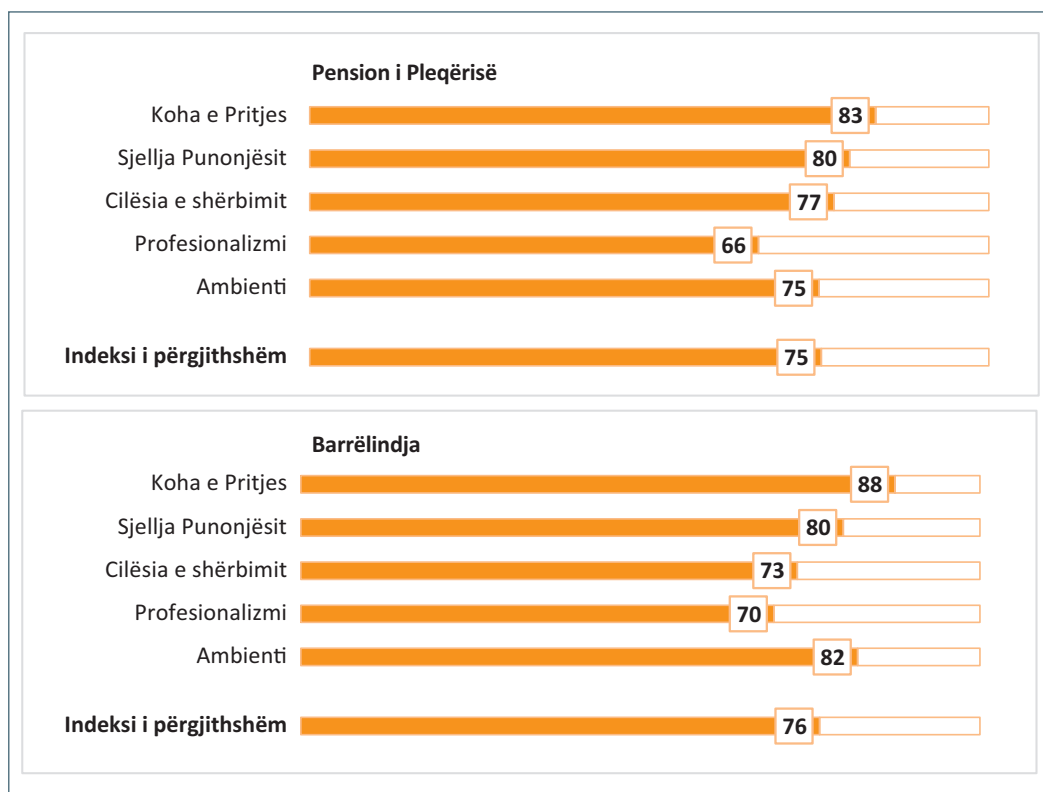
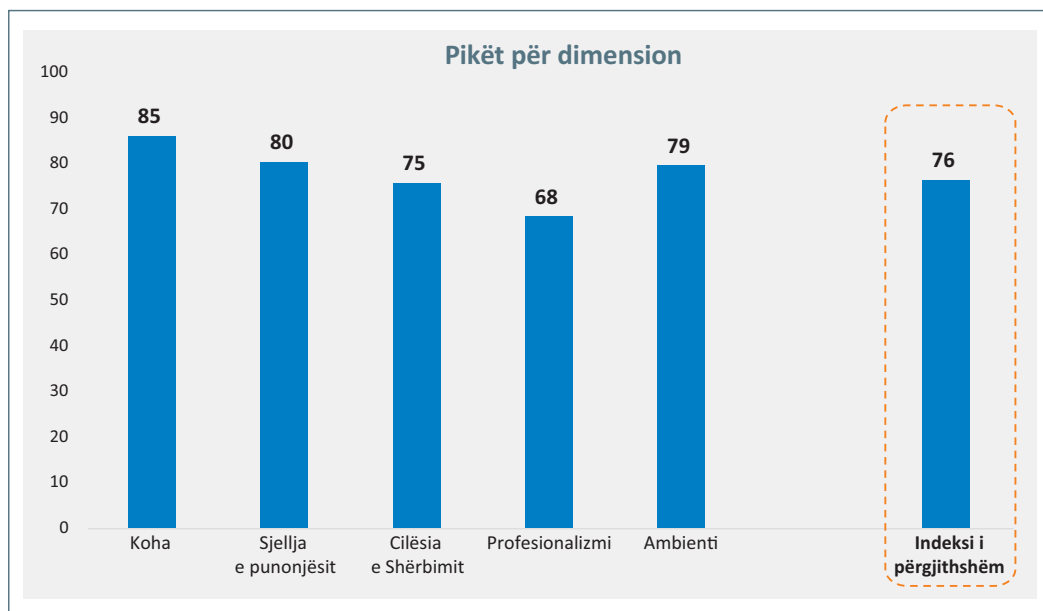


- Në tërësi përvoja e fituar nga vizitat në degët e DPSHTRr konsiderohet pozitive.
- Rezultatet tregojnë se më së shumti (77% ose 37/48 vizita) përvoja në këtë institucion i ka përmbushur ose tejkaluar pritshmëritë e klientit misterioz.

### INSTITUTI I SIGURIMEVE SHOQERORE

- Instituti i Sigurimeve Shoqërore gjendet në nivelin mesatar të shkallës së vlerësimit (76/100 pikë).
- Rezultatet e ndara sipas rajoneve gjeografike tregojnë se numri më i lartë i vizitave të raportuara si pozitive janë kryer në zonën e jugut. Dega më e mirë e këtij institucioni është ISSH Korçë e cila është vlerësuar me 88/100 pikë dhe gjendet në nivelin “Afër Standardit”.
- Ndërkohë, rajoni më problematik për sa i përket këtij institucioni është Shqipëria e mesme. Në këtë zonë është raportuar dhe dega e vlerësuar më pak (58/100 pikë) e cila gjendet në nivelin “Shumë Dobët”, ISSH Tiranë.
- Në nivel institucioni, ndërveprimi me qytetarin paraqitet në nivelin mesatar.
- Dimensioni i vlerësuar më dobët në këtë institucion është “Profesionalizmi”. Ky nivel vlerësimi vjen si pasojë e disa aspekteve që janë vlerësuar në nivel të dobët ose shumë të dobët si: Punonjësi i shërbente më shumë se një qytetari njëkohësisht (34% ose 16/48 raste), informacioni i klientit nuk ruhej me kujdes (31% ose 15/48 vizita) dhe etiketat me emërtimet e pozicioneve janë prezente e të rregullta vetëm në 17% ose 8/48 raste.

## Vlerësimi i Përgjithshëm

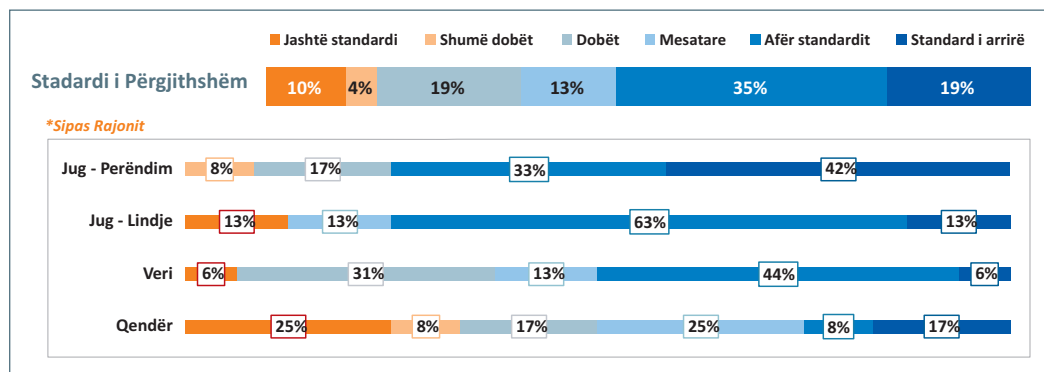


## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

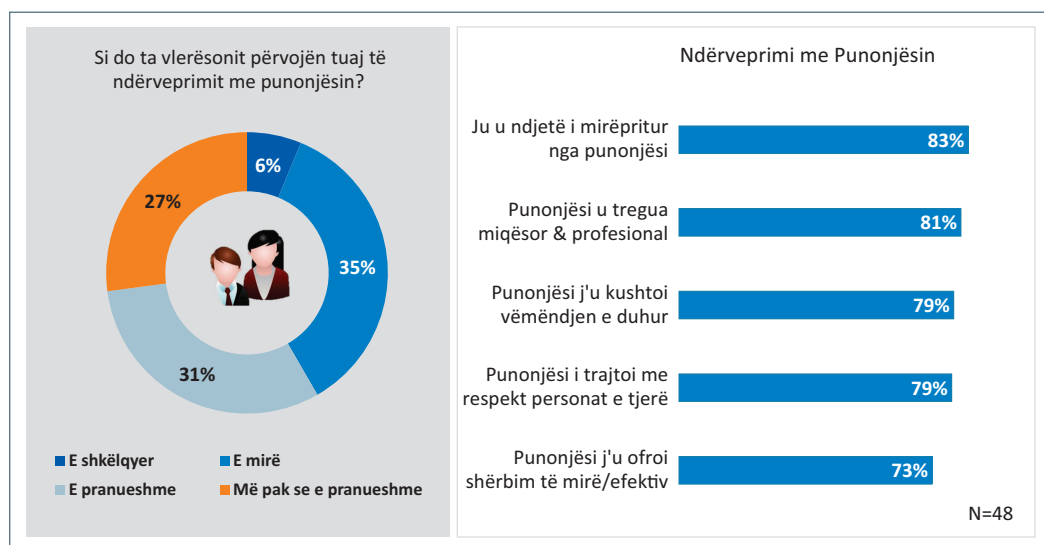
### Standardi i Arritur

\*Nivel vizite



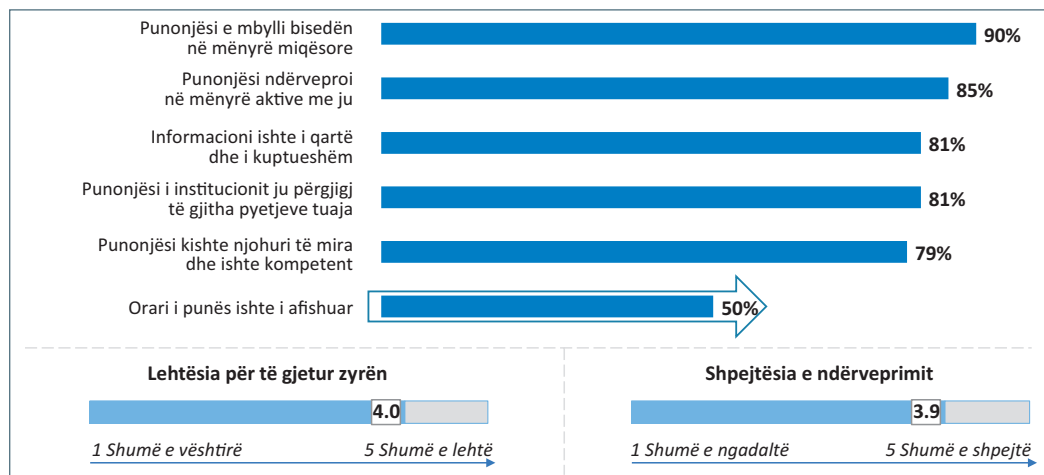
- Në më shumë se gjysmën e vizitave (67% ose 32/48) shërbimi i ofruar nga ky institucion, ka qënë në nivel mesatar ose mbi mesatar.
- Në nivel rajonal, zona e jugut është vlerësuar më pozitivisht se rajonet e tjera.

### Sjellja e punonjësit gjatë ndërveprimit me qytetarin



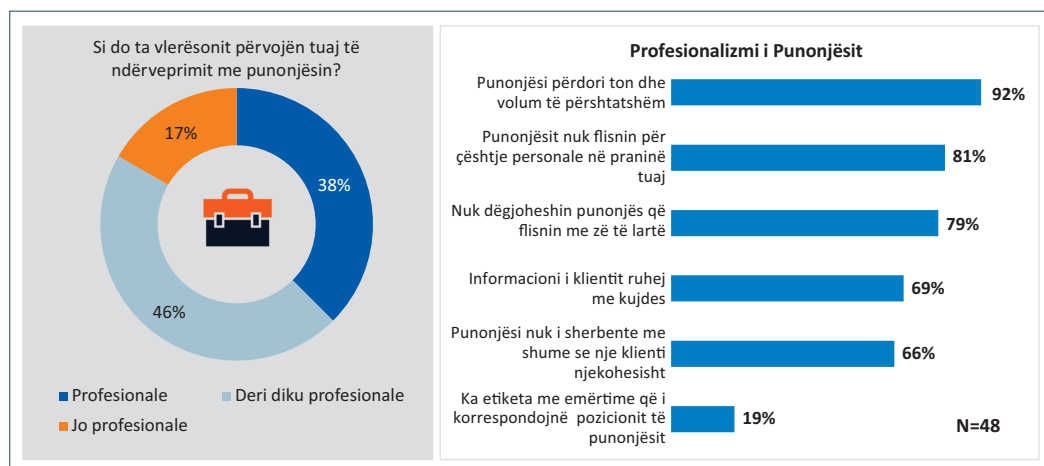
- Kryesisht ndërveprimi që punonjësit kanë me qytetarin, është vlerësuar në nivel mesatar. Çështje si mirëpritja e punonjësit dhe sjellja e tij në mënyrë miqësore e profesionale janë aspekte që ndodhen afër standardit.
- Vlerësimi ulet në nivelin mesatar përsa i përket aspekteve si: ofrimi i një shërbimi të mirë/efektiv dhe trajtimi me respekt i qytetarëve duke u kushtuar njëkohësisht vëmendjen e duhur.

## Cilësia e Shërbimit



- Është raportuar se punonjësit në degët e ISSH-së, përgjithësisht kanë sjellje miqësore dhe ndërveprojnë në mënyrë aktive me qytetarin (në nivele afër standardit), por njohuritë që ata tregojnë janë të një niveli mesatar, informacioni i kërkuar nuk është ofruar i plotë.
- Një çështje problematike në këtë dimension është afishimi i orarit zyrtar të punës në degët përkatëse.

## Profesionalizmi i Punonjësit

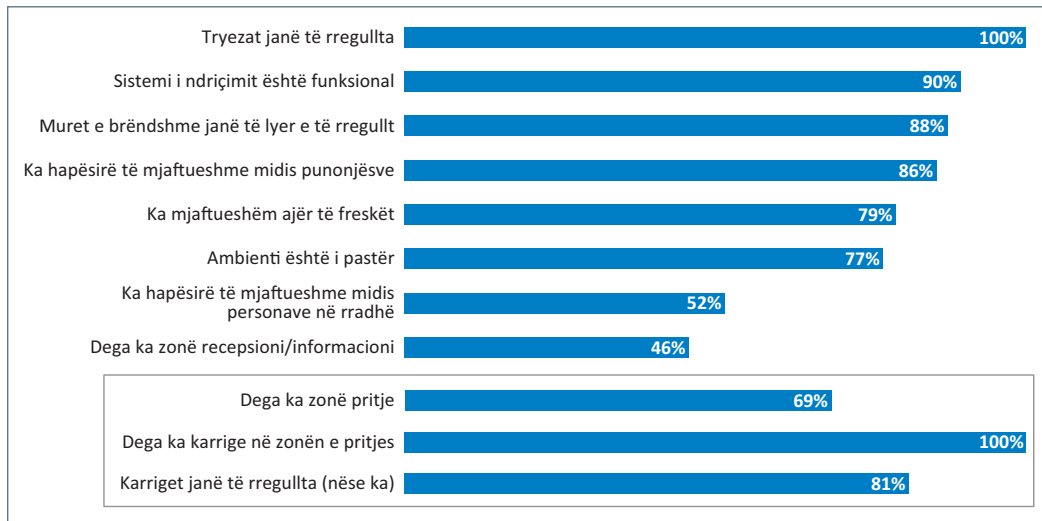


- Profesionalizmi është dimension i që ka arritur të marrë më pak pikë në këtë institucion dhe gjendet në nivelin “Dobët”.
- Në 16/48 vizita, është raportuar se punonjësit i shërbejnë më shumë se një klienti njëkohësisht dhe gjithashtu ata nuk e ruajnë informacionin e klientit me kujdes.
- Një aspekt tjetër që ka rezultuar problematik janë etiketat me emrat e pozicioneve në tavolinat përkatëse. Në 81 ose 39/48 raste ato mungojnë ose nuk janë të rregullta.

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

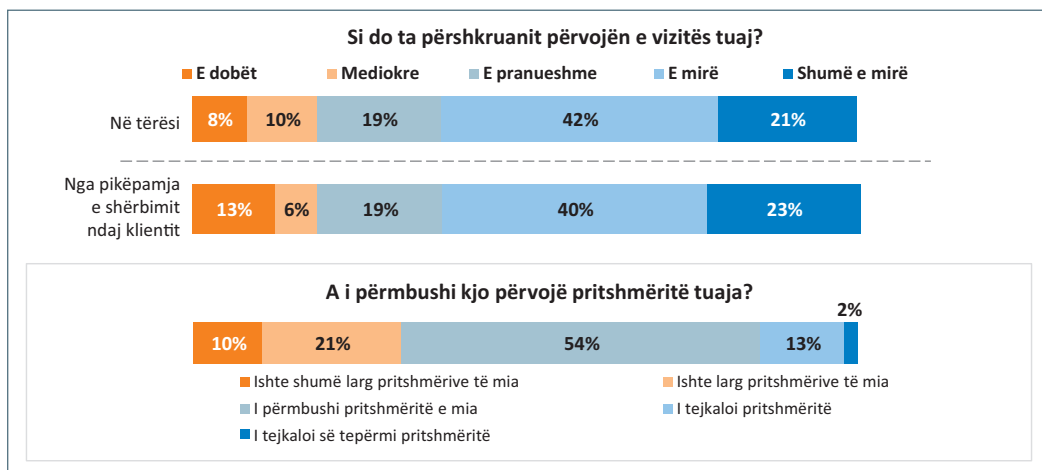
NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Ambienti i Degës



- Ambienti i degëve të ISSH-së është vlerësuar në nivele mesatare.
- Përgjithësisht pamja e degëve është e rregullt dhe brenda ka sistem funksional ndriçimi, por thuajse gjysma e degëve nuk janë të pajisura me zonë recepsioni informacioni.
- Gjithashtu, në gjysmën e vizitave të kryera është raportuar se hapësira midis personave në radhë nuk ka qënë e mjaftueshme.

### Përvoja e fituar nga vizita



- Në tërësi, vizitat e kryera në degët e ISSH-së kanë krijuar një eksperiencë pozitive.
- Në 69% ose 33/48 raste, kjo vizitë i ka përmbushur pritshmëritë e klientit misterioz ose i ka tejkaluar ato.



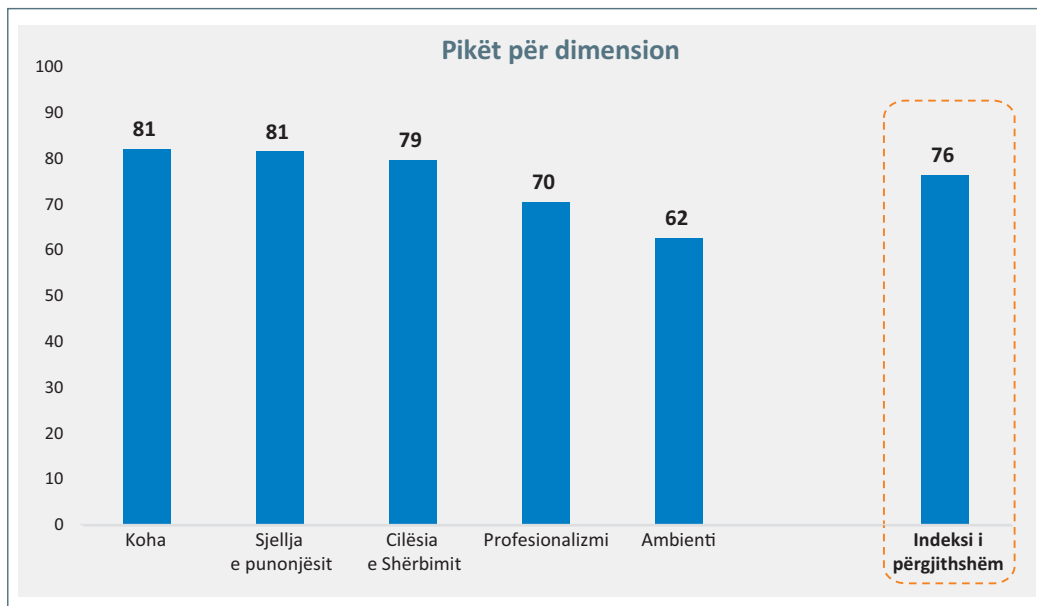
## DREJTORIA E PËRGJITHSHME E GJËNDJES CIVILE

- Performanca e degëve të vizituara nga Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile vlerësohet të jetë në nivel mesatar.
- Në rajonin jug-lindor të Shqipërisë ka pasur një numër më të madh vizitash të vlerësuara pozitivisht, se në rajonet e tjera. Në këtë zonë ndodhet edhe dega më e mirë e këtij institucioni “DPGJC Korçë”, e cila e ka arritur standardin duke u vlerësuar në tërësi me 94/100 pikë.
- Ndërkohë, në rajonin qendror dhe verior të Shqipërisë, situata paraqitet më ndryshe. Në këto zona janë raportuar numri më i madh i vizitave të vlerësuara negativisht (dobët, shumë dobët, jashtë standardit). Dega e këtij institucioni që është vlerësuar me pikët më të ulëta është DPGJC Shkodër (60/100 pikë). Në këtë degë qytetarët mund të tymosnin duhan në ambientet e brendshme, në dysheme kishte pluhur dhe bishta cigaresh.
- Përgjithësisht ndërveprimi i punonjësve të DPGJC-së është në nivel pozitiv (81/100 pikë).
- Si çështje problematike në këtë dimension paraqitet ruajtja e informacionit të klientit me kujdes, prezenca e etiketave të rregullta me emërtimet e pozicioneve në tavolinat e punës si dhe Ambienti në tërësi.

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR  
SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Vlerësimi i Përgjithshëm



#### Transferimi në njësi tjetër

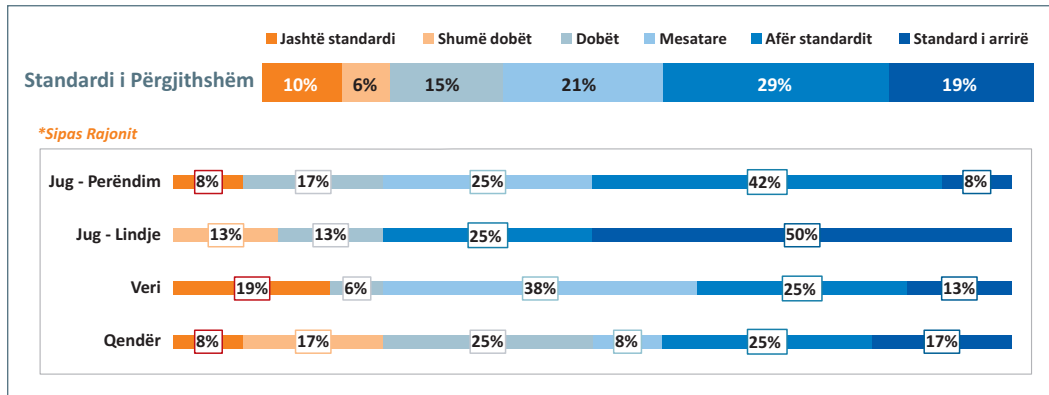


#### Regjistrim i martesës



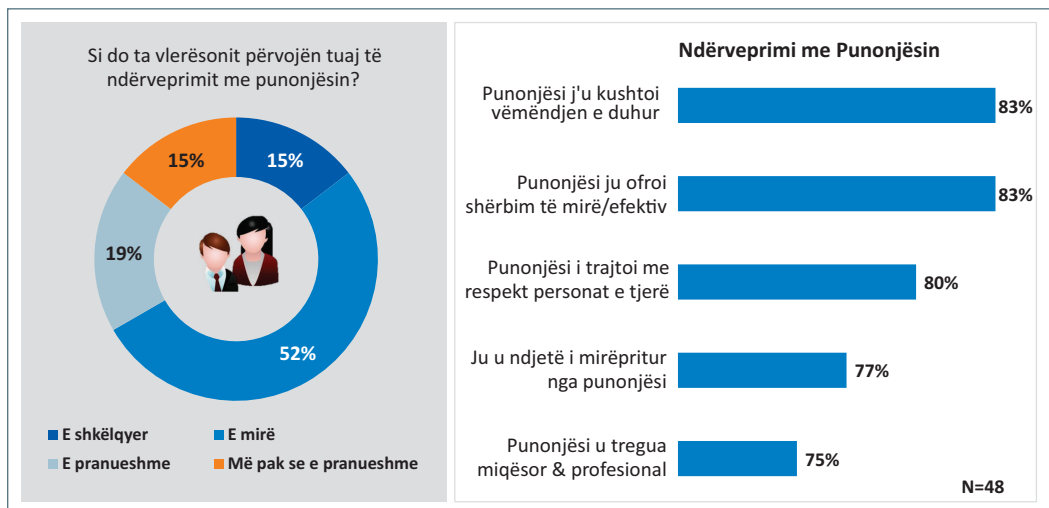
## Standardi i Arritur

### \*Nivel vizite



- Niveli i përgjithshëm i arritur gjatë vizitave në degët e DPGJC- së është mesatar.
- Rajoni në të cilin janë raportuar më tepër vizita në nivel të pranueshëm dhe të mirë është ai jugor.
- Ndërkohë, e kundërta mund të thuhet për rajonin qendror e verior, ku mesatarisht, janë raportuar më tepër vizita në nivel jashtë standardit dhe dobët.

## Sjellja e punonjësit gjatë ndërveprimit me qytetarin

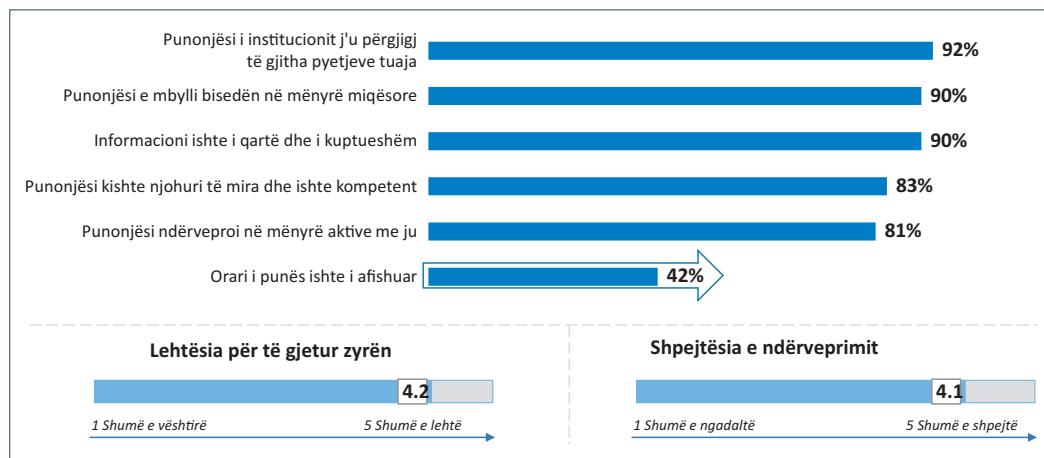


- Sjellja e punonjësve të DPGJC-së gjatë ndërveprimit me qytetarin vlerësohet të jetë në nivel mesatar.
- Aspekte si ofrimi i një shërbimi të mirë (83% ose 39/48 vizita) dhe vëmendja ndaj qytetarit (83% ose 39/48 vizita) janë në nivele afër standardit, por respekti ndaj personave të tjerë (80% ose 38/48 vizita), mirëpritja (77% ose 37/48 vizita) dhe komunikimi në mënyrë miqësore (75% ose 36/48 vizita), vlerësohen në një nivel më të ulët.

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

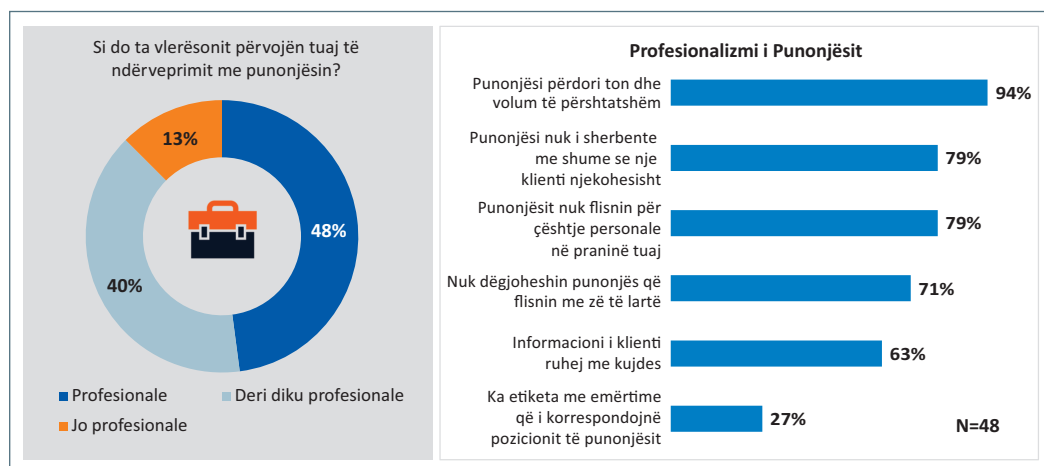
NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Cilësia e Shërbimit



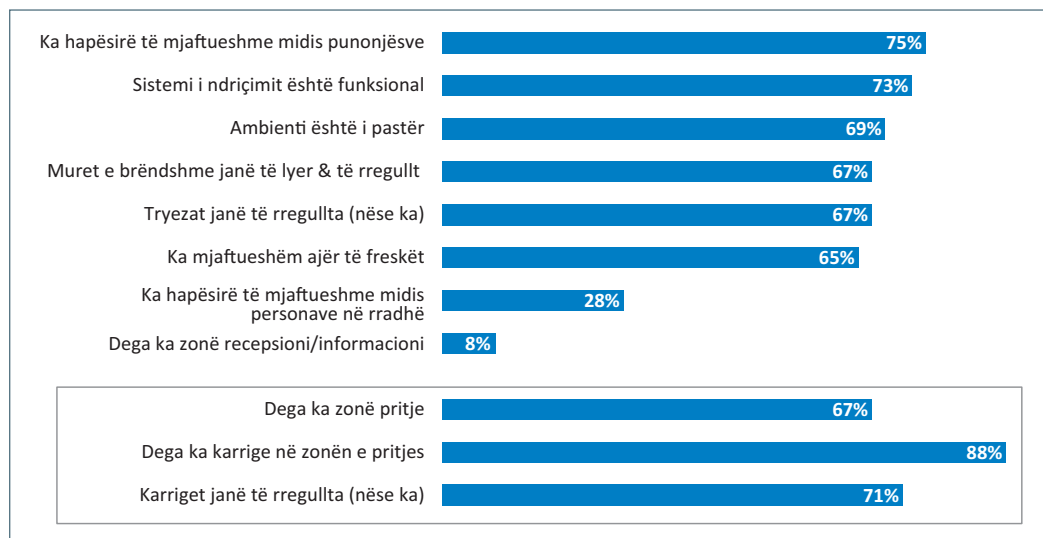
- Vizitat në degët e DPGJC-së kanë treguar se punonjësit e degëve përgjithësisht e mbyllin bisedën në mënyrë miqësore, pasi i janë përgjigjur pyetjeve të klientit në mënyrë të qartë dhe të kuptueshme.
- Çështje problematike në këtë dimension është vetëm mungesa e orarit të afishuar në degët përkatëse apo orare të ndryshme për degë të ndryshme.

### Profesionalizmi i Punonjësit



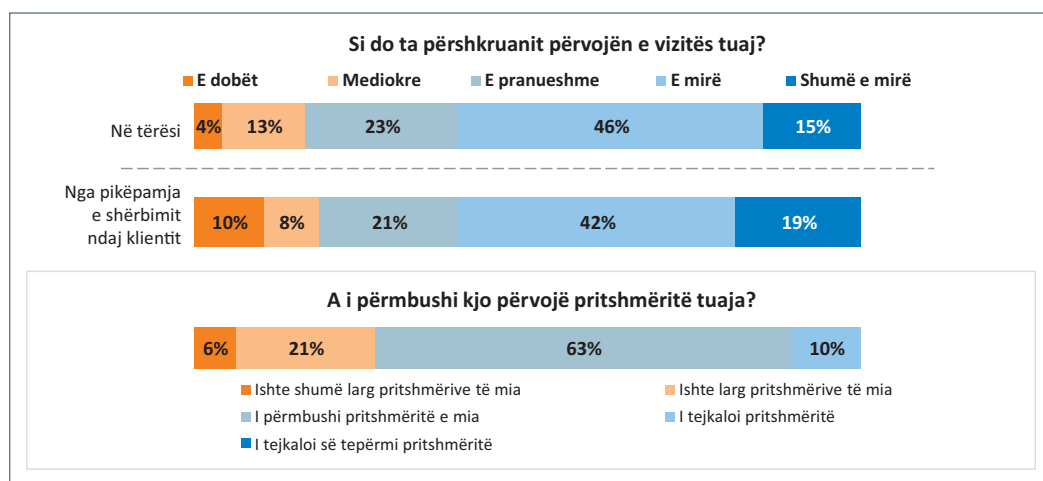
- Paraqitja e punonjësve të DPGJC-së është vlerësuar si profesionale në gjysmën e vizitave të kryera (24/48 vizita).
- Si çështje problematike në këtë dimension mund të përmenden ruajtja e informacionit të klientit me kujdes dhe prezenca e etiketave me emërtimin përkatës të pozicionit në tavolinat e punës.

## Ambienti i Degës



- Ambienti i degëve të DPGJC-së është dimension i më pak i vlerësuar. Me 62/100 pikë, ky dimension qëndron në nivelin dobët.
- Kjo vjen si pasojë e disa faktorëve si mungesa e pastërtisë dhe ajrit të freskët në 31% ose 15/48 raste, pamjaftueshmërisë së hapësirës ndërmjet personave në rradhë e cila paraqitet problematike (në 71% ose 34/48 raste), dhe mungesës së një zone informacioni/recepsioni.

## Përvoja e fituar nga vizita

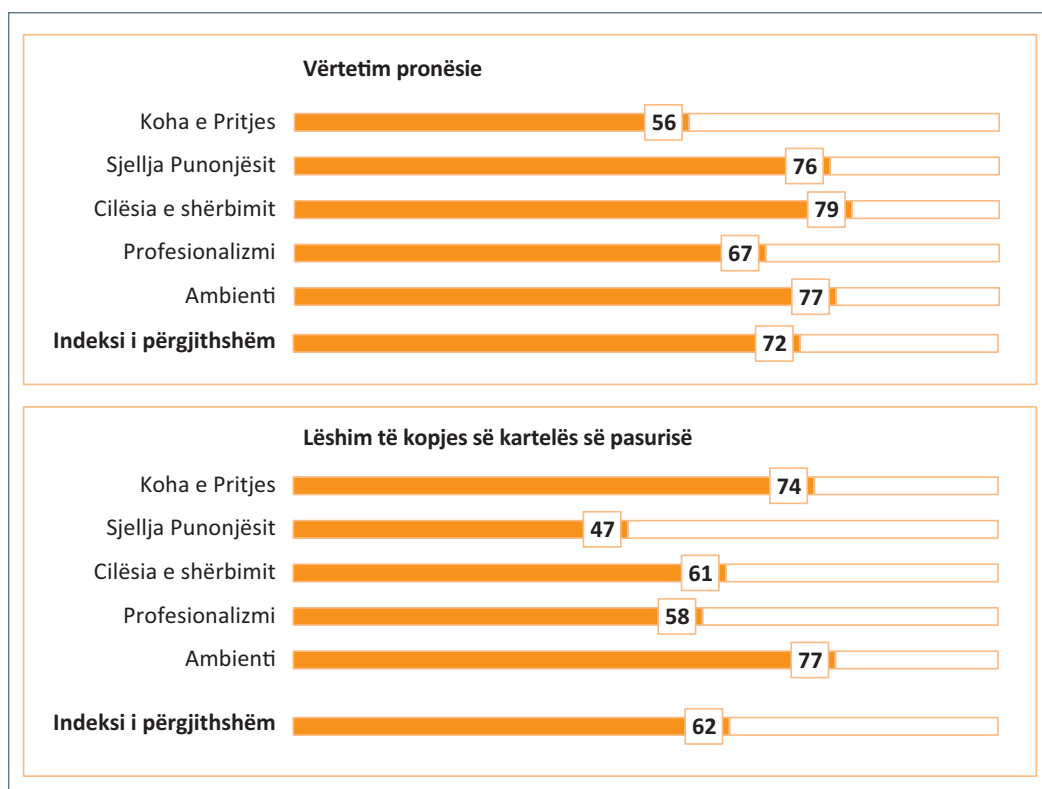
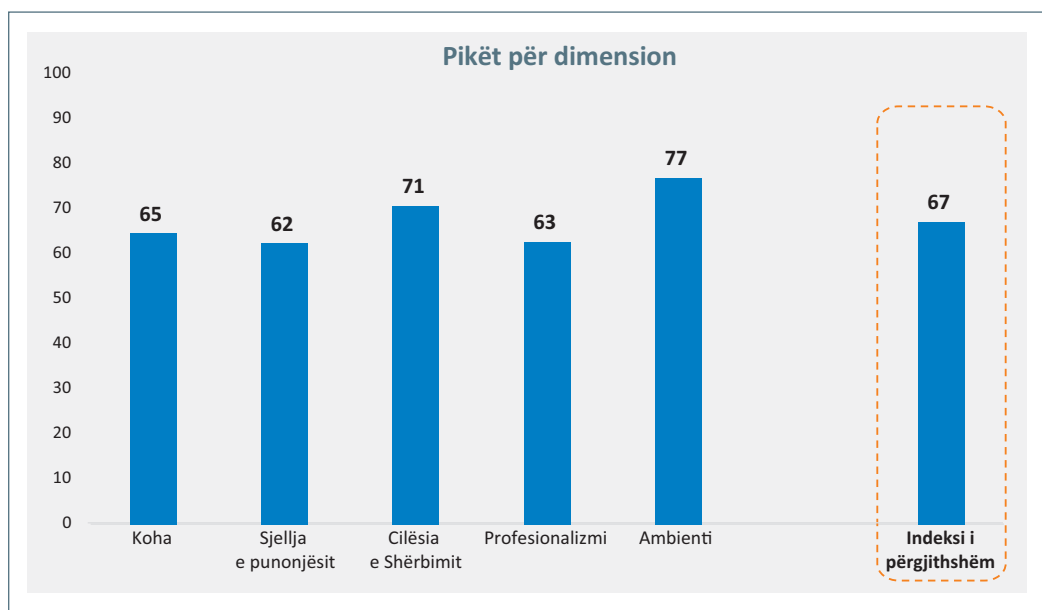


- E konsideruar në tërësi, vizita është përshkruar si një eksperiencë e pranueshme ose pozitive.
- Përvoja në degët e DPGJC-së me së shumti (63% ose 30/48 vizita) i ka përmbushur pritshmëritë e klientit misterioz.

### ZYRA E REGJISTRIMIT TË PASURIVE TË PALUAJTSHME

- Zyra e Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme është vlerësuar me 67/100 pikë duke u pozicionuar në nivelin “Dobët”. Ndër institucionet pjesëmarrëse në këtë studim, ZRPP renditet i fundit.
- Çështje problematike në këtë institucion janë kryesisht ndërveprimi i punonjësit me klientin dhe profesionalizmi.
- Rezultati i ndarë sipas rajonit tregon se në qendër të Shqipërisë, ofrohet përgjithësisht shërbim më i mirë se në rajonet e tjera. Dega më e mirë e këtij institucioni është ZRPP Durrës, e cila gjendet në nivel afër standardit.
- Në rajonet e tjera situata shfaqet më problematike, sidomos në jug të Shqipërisë. Dega më problematike ka rezultuar ZRPP Gjirokastrë (48/100 pikë) e cila vlerësohet në nivelin dobët.
- Punonjësit nuk janë treguar të vemendshëm dhe aktivë gjatë dhënies së shërbimit për klientin misterioz, duke e bërë vizitën një përvojë të pakëndshme nga pikëpamja e shërbimit ndaj klientit.

## Vlerësimi i Përgjithshëm

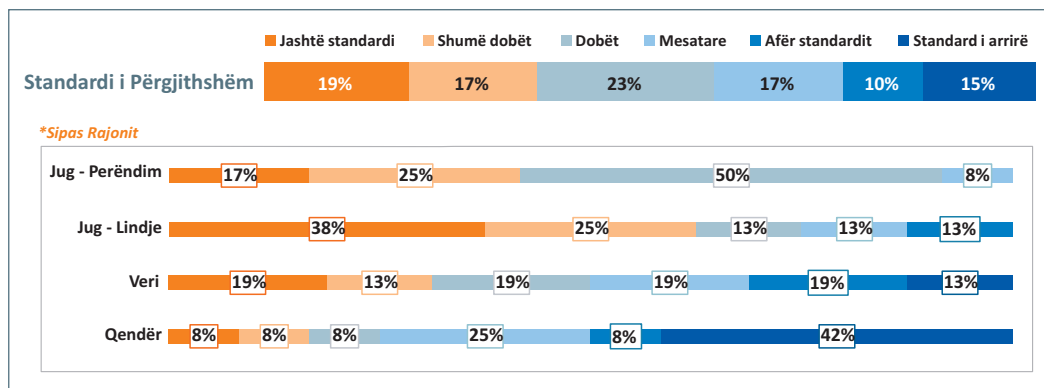


## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

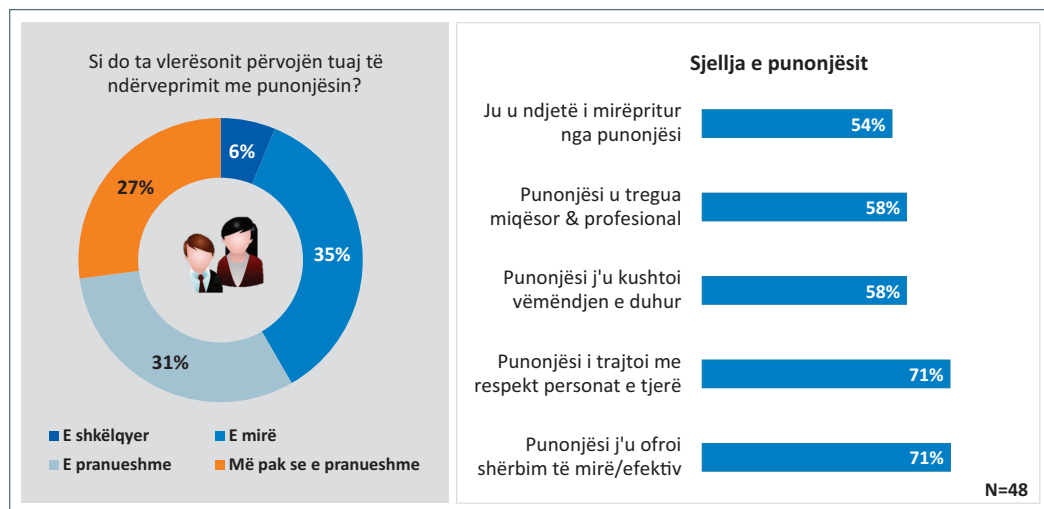
### Standardi i Arritur

\*Nivel vizite



- Përgjithësisht vlerësimi për institucionin e ZRPP- së ka qënë i ulët. Pak më shumë se gjysma e vizitave (59% ose 28/48) kanë qënë të një niveli të pamjaftueshëm (dobët, shumë dobët ose jashtë standardi).
- Kryesisht numri më i lartë i vizitave të vlerësuara negativisht është raportuar nga rajoni jugor i Shqipërisë.
- Situata ndryshon në rajonin qendror të Shqipërisë, ku 75% ose 36/48 vizita janë vlerësuar pozitivisht.

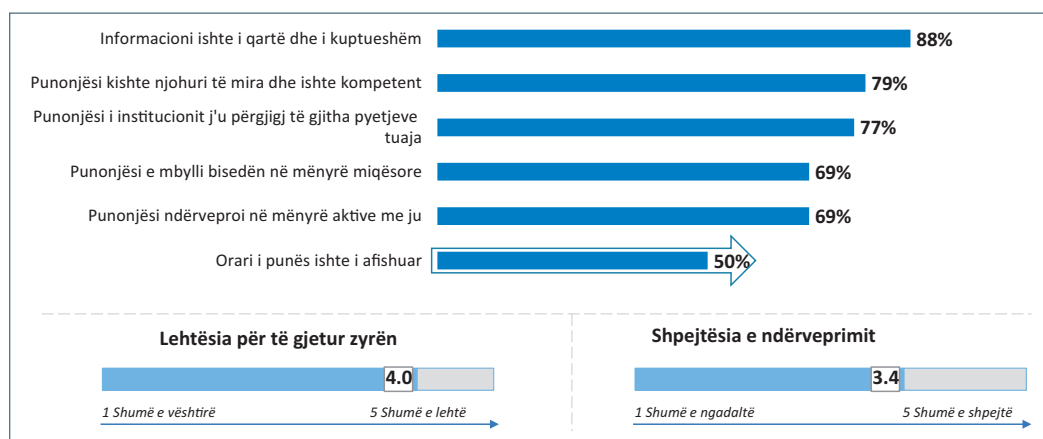
### Sjellja e punonjësit gjatë ndërveprimit me qytetarin



- Sjellja e punonjësve të këtij institucioni gjatë ndërveprimit me qytetarët është në nivel të dobët (62/100 pikë).
- Çështjet më problematike në këtë dimension janë: mungesa e vëmendjes ndaj qytetarit, mungesa e mirëpritjes dhe sjellja në mënyrë jo miqësore/profesionale nga ana e punonjësve.

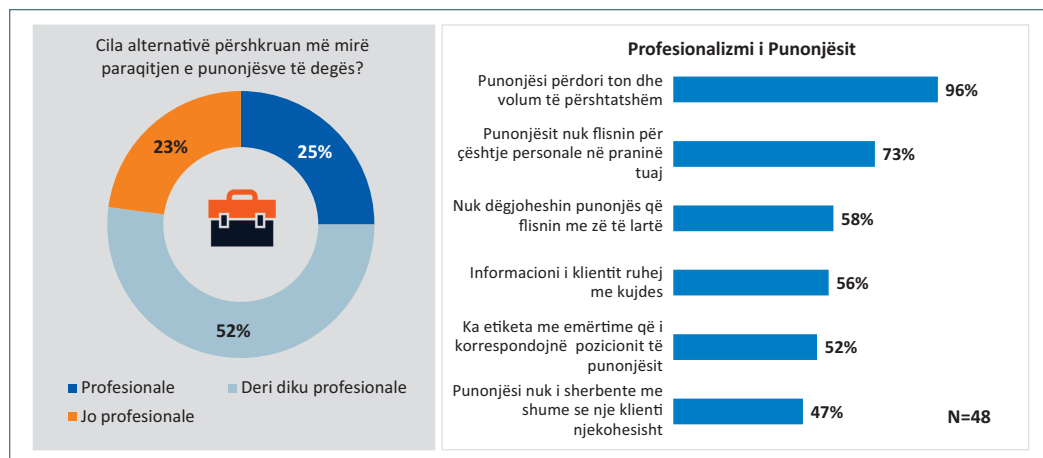


## Cilësia e Shërbimit



- Cilësia e shërbimit të ofruar në degët e ZRPP është vlerësuar të jetë në nivel mesatar.
- Punonjësit kanë treguar të kenë nivel mesatar njohurish dhe përdorin një gjuhë të kuptueshme për qytetarin, por ata nuk ndërveprojnë në mënyrë aktive dhe nuk e mbyllin bisedën në mënyrë miqësore.
- Orari i punës nuk ka qënë i afishuar në gjysmën e rasteve ose 24/48 vizita.

## Profesionalizmi i Punonjësit

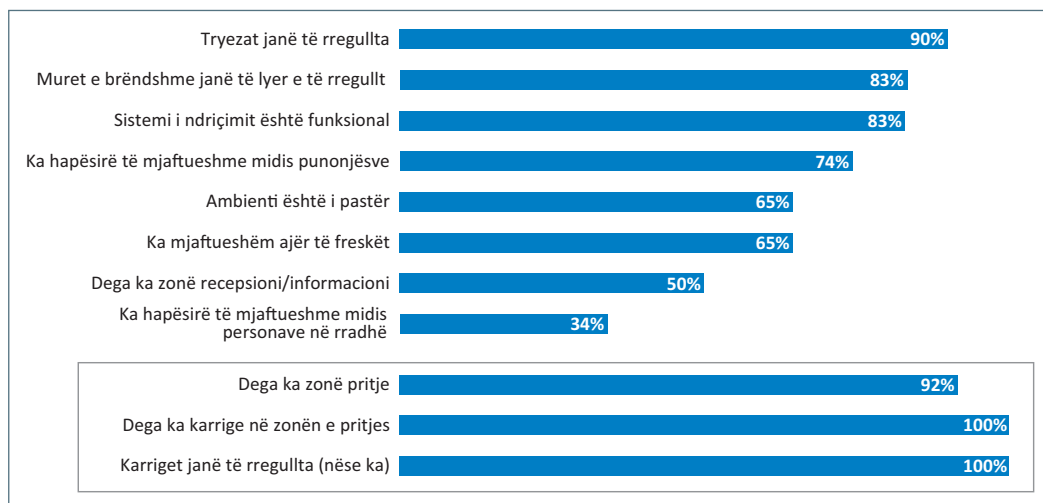


- Profesionalizmi i punonjësve është një tjetër dimension problematik në këtë institucion. I vlerësuar me 63/100 pikë, pozicionohet në nivelin «Dobët».
- Aspekte si: «Nuk dëgjoheshin punonjës që flisnin me zë të lartë», «Informacioni i klientit ruhej me kujdes», «Prezenca e etiketave të rregullt të pozicioneve»,
- Punonjësi nuk i shërbente më shumë se një klienti njëkohësisht», nuk janë përmbushur thujtse gjatë gjysmës së vizitave të kryera.

## VIZITAT E KLIENTIT MISTERIOZ

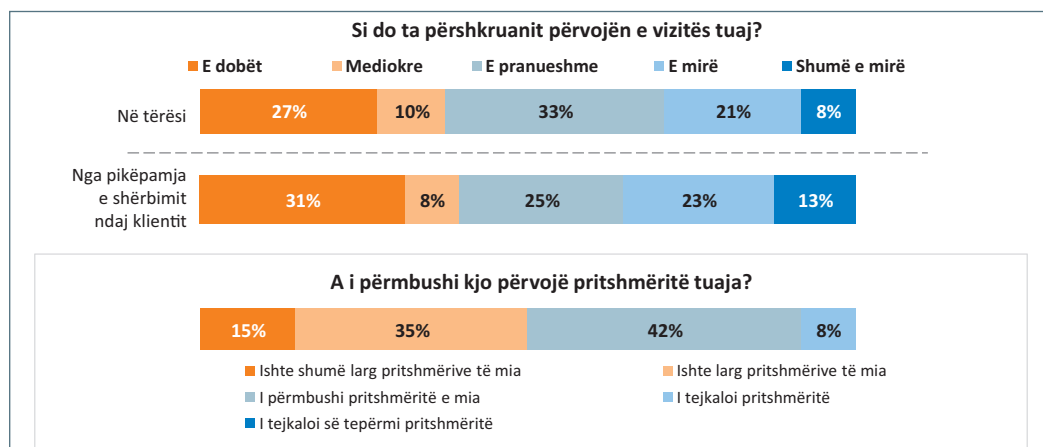
NJË PLATFORMË VLERËSIMI PËR TË PËRMIRËSUAR SHËRBIMET PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN

### Ambienti i Degës



- Ambienti i brendshëm i degës është dimensionin e vlerësuar me pikët më të larta në institucionin e ZRPP-së (77/100 pikë) dhe gjendet në nivel mesatar vlerësimi.
- Degët e ZRPP përgjithësisht kanë mure të lyster e të rregullt. Brenda ka sistem funksional ndriçimi dhe ka një zonë pritjeje të rregullt.
- Çështje problematike në këtë institucion janë pastërtia, ajri i freskët, mungesa e recepsionit/informacionit dhe hapësira e pamjaftueshme ndërmjet personave në radhë.

### Përvoja e fituar nga vizita



- Në tërësi përvoja e fituar nga vizita e kryer në degët e ZRPP-së, nuk është konsideruar si e pranueshme në 37% ose 17/48 raste.
- Ky rezultat qëndron edhe nëse përvoja shihet në aspektin e shërbimit ndaj klientit.
- Shërbimi i marrë gjatë gjysmës së vizitave në këto degë nuk i ka përmbushur pritshmëritë e klientit misterioz.



