



REPUBLIKA E SHQIPËRISË

MINISTRIA E FINANCAVE DHE EKONOMISË
AGJENCIA KOMBËTARE E PUNËSIMIT DHE AFTËSIVE
DREJTORIA E PËRGJITHSHME

Nr. 670 .Prot.

Tiranë, më 24.05.2021

UDHËZUES
PËR MATJEN E KËNAQËSISË QYTETARE

Përmbajtja

Qëllimi	3
Baza ligjore	3
Përkufizime	3
Performanca dhe Elementet e Menaxhimit të Performancës	3
Matja e kënaqësisë së qytetarëve	4
Realizimi i matjes së kënaqësisë së qytetarit	5
Format e mbledhjes së përshtypjeve të qytetarëve	6
Treguesit e perceptimit të qytetarëve	7
Formulari për matjen e kënaqësisë së qytetarëve	8

Qëllimi

Udhëzuesi ka për qëllim të përcaktojë rregullat dhe mekanizmin që synon analizimin e përmirësimit e performancës së AKPA-s, si dhe të sfidave që duhen adresuar në kuadër të procesit të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve tek qytetari.

Baza ligjore

Ky Udhëzues bazohet kryesisht në aktet ligjore dhe nënligjore, si më poshtë vijon;

- Ligji nr. 44/2015 “Kodi i Procedurave Administrative i Republikës së Shqipërisë”;
- Ligji nr. 90/2012 “Për organizimin dhe funksionimin e administratës shtetërore”;
- Ligji nr.10296, datë 8/7/2010 “Për menaxhimin financiar dhe kontrollin”, i ndryshuar;
- Ligji nr. 9367 datë 07.04.2005 “Për Parandalimin e Konfliktit të Interesave në Ushtrimin e Funksioneve Publike”, i ndryshuar;
- Ligji nr. 9131/2003, “Për Rregullat e Etikës në Administratën Publike”;
- Ligji nr. 119/2014 “Për të drejtën e informimit”;
- Ligji nr. 15/2019 “Për nxitjen e punësimit”.

Përkufizime

Në kuptim të këtij Udhëzuesi, termat e mëposhtëm kanë këtë kuptim:

- a) *Matja e performancës* është proces që mat zbatimin e strategjive dhe planeve të miratuara nga AKPA.
- b) *Matja e kënaqësisë së qytetarit* është informacion i ardhur drejtëpërdrejt nga qytetarët mbi kënaqësinë ose pakënaqësinë që ndjejnë ndaj një shërbimi të marrë. Komentet, ankesat e qytetarëve janë një burim i mirë për përmirësimin e shërbimit në adresimin e nevojave dhe dëshirave të qytetarëve.
- c) *Sugjerim* është informacion mbi fushat ku AKPA dhe strukturat e saj të varësisë mund të përmirësohen.

Performanca dhe Elementet e Menaxhimit të Performancës

Performanca kryhet për të matur nëse objektivat përputhen me qëllimet e përcaktuara në planin strategjik dhe vjetor të AKPA-s, si dhe në të gjitha strukturat e saj të varësisë.

Planifikimi dhe matja e indikatorëve të performancës bëhet me qëllimin për të siguruar efektivitet në ndikimin e ofrimit të shërbimeve dhe rritjen e kënaqësisë së qytetarëve.

Matja dhe menaxhimi i performancës është i rëndësishëm për arsyet e mëposhtme:

- a) Rritja e kënaqshmërisë për shërbimet që ofrohen;
- b) Ofron të dhëna dhe evidencë mbi të cilat hartohen politikat;
- c) Rrit efikasitetin e organizimit brenda institucionit;
- d) Forcon llogaridhënien;

- e) Identifikon problematikat;
- f) Siguron llogaridhënien ndërmjet qytetarëve dhe administratës së AKPA-s;
- g) Ofron sinjale paralajmëruese të hershme.

Elementët e domosdoshëm të menaxhimit të performancës janë si më poshtë:

- a) Planifikimi i performancës;
- b) Matja dhe monitorimi i performancës;
- c) Vlerësimi i performancës;
- d) Raportimi i performancës;
- e) Auditimi i performancës/rishikimi.

Çfarë e bën një sistem të performancës të jetë më efektiv?

- Të jetë i fokusuar në rezultatet e dëshiruara;
- Të jetë i fokusuar në çështjet me prioritet më të madh;
- Të jetë i besueshëm dhe i saktë;
- Të jetë lehtësisht i përdorshëm.
- Të jetë kuantitativ;
- Të jetë efektiv në kosto;
- Të jetë lehtë dhe i interpretueshëm;
- Të jetë krahasues;
- Të jetë i besueshëm dhe real.

Matja e kënaqësisë së qytetarëve

Matja e kënaqësisë së qytetarëve për ofrimin e shërbimeve trajtohet si një ndër komponentët kryesorë për ndërtimin e menaxhimit të performancës.

Me matje kënaqësie nënkuptohet çdo efekt që vjen si rezultat i një veprimi dhe kjo përfshin rezultate afatshkurtër apo afatgjatë, të cilat mund të jenë pozitive, negative, të parashikueshme apo të paparashikueshme.

Kënaqësia e qytetarëve do të vërehet përmes përmirësimit të cilësisë së ofrimit të shërbimeve, duke dhënë informata të plota mbi:

- a) cilësinë;
- b) qasjen;
- c) marrjen e ankesave/sugjerimeve nga qytetarët.

Kjo matje përfshin të gjitha aktivitetet e vlerësimit, nisur nga niveli i ulët i monitorimit e deri te vlerësimet e nivelit të lartë.

Vlerësimi i kënaqësisë së qytetarit bëhet për të mbledhur dhe analizuar të dhëna për të ofruar mbështetje në hartimin e politikave, duke identifikuar probleme, shkaktarët e këtyre problemeve dhe për të dhënë analiza të sakta mbi avantazhet dhe disavantazhet e zgjidhjeve.

Rëndësia e matjes së kënaqësisë së qytetarit

- a) Të shihet efekti që ka pasur një veprim i caktuar;
- b) Të shihet masa dhe intensiteti i këtij veprimi;
- c) Të bëhen krahasime;
- d) Të mësohet dhe bëhen përmirësime;
- e) Të identifikohen fusha të tjera.

Realizimi i matjes së kënaqësisë së qytetarit

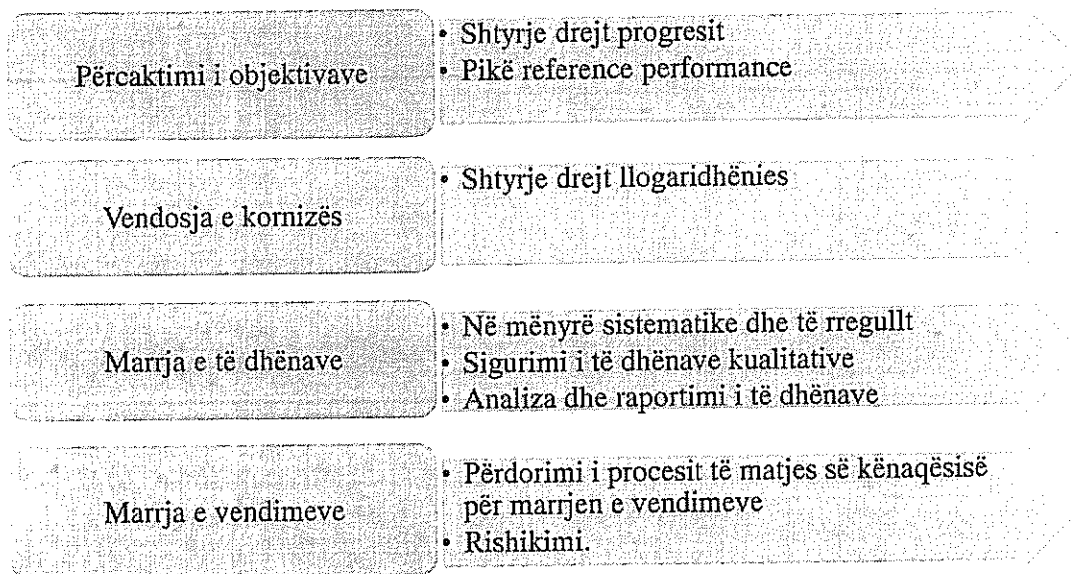
Matja e kënaqësisë së qytetarit do të realizohet nëpërmjet sondazheve me qytetarët dhe grupet e qytetarëve për marrjen e përshtypjeve të tyre.

Këto sondazhe mund të bëhen:

- a) personalisht me anë të kontaktit direkt me ta;
- b) përmes postës elektronike;
- c) nëpërmjet telefonit;
- d) nëpërmejt faqes Web të AKPA-s.

Arsyeja kryesore e mbledhjes së informacioneve dhe përshtypjeve të qytetarëve është përmirësimi i perceptimit dhe i përvojës së tyre gjatë marrjes së shërbimit të ofruar. Me anë të përshtypjeve të tyre, qytetarët japin të dhëna që mund të pasqyrohen dhe të përdoren për të marrë vendime, me synim përmirësimin e shërbimit.

Figura 1. katër objektivat kryesore të matjes së kënaqësisë



Format e mbledhjes së përshtypjeve të qytetarëve

Kontakti i drejtpërdrejtë me qytetarin

Kontakti i drejtpërdrejtë me qytetarin realizohet nga stafi i AKPA-s përmes komunikimeve direkte ose telefonike, e cila është forma bazë për mbledhjen e përshtypjeve dhe ofron mundësinë e shtjellimit të mëtejshëm të çështjeve të trajtuara, ose arsytimit dhe detajimit të tyre në rast se nuk janë kuptuar nga palët.

Përshtypja e paraqitur nga qytetari duhet të adresohet më qëllim mbledhjen e tyre dhe përdorimin në dobi të përmirësimit të shërbimit. Me këtë qëllim, stafi i strukturës të cilit qytetari i ka shprehur përshtypjet e tij për shërbimin, duhet të adresojë këto informacione, duke plotësuar dhe depozituar pyetësin përkatës, si dhe duke e transmetuar informacionin në formë elektronike ose të shkruar. Formularët kanë një hapësirë ku mund të theksohen të gjitha shqetësimet, vërejtjet dhe sugjerimet e qytetarëve përkrah pyetjeve të strukturuar të listuara në Formular.

Pyetësi

Mbledhja e përshtypjeve nëpërmjet pyetësorëve realizohen me formate të paracaktuara pyetjesh që i ofrohen qytetarit në çdo ambient të AKPA-s dhe strukturave të saj të varësisë.

Pyetësorët letër duhet të vendosen në vende të dukshme të sportelet e shërbimit ose në vende të dedikuara të grumbullimit të përshtypjeve të qytetarëve.

Pyetësi mund të realizohet nëpërmjet formateve të shkruara të vendosura në ambientet e institucionit, me mesazhe telefonike ose poste elektronike (për ata qytetarë që kanë mundësiuar

kontaktin telefonik ose adresën elektronike), si dhe gjatë përdorimit të platformave të shërbimit në rrjet.

Përdorimi i pyetësorit i mundëson institucionit marrjen e vazhdueshme të përshtypjeve të qytetarëve, duke mundësuar kështu informacion mbi eksperiencën të veçanta dhe të një momenti të veçantë të qytetarit me institucionin që duhen trajtuar për përmirësimin e shërbimit.

Sondazhet

Përdorimi i sondazheve mundëson mbledhjen e përshtypjeve të qytetarëve në shkallë të gjerë, duke krijuar kështu një bazë statistikore të informacionit të mbledhur nga qytetarët, si dhe baza krahasimi me sondazhet e zhvilluar më parë ose që do të zhvillohen në të ardhmen nga institucioni.

Grupet e qytetarëve në fokus (Focus Group)

Në rastet kur kërkohet reagimi i qytetarëve për grupe ose kategori të veçanta të tyre, aplikohet nxitja e diskutimit mbi pyetjet e shtruar ndaj një grupi të përzgjedhur qytetarësh të cilët i përkasin një ose më shumë kategorive të veçanta të përzgjedhura nga institucioni.

Nëpërmjet faqes Web të AKPA-s

Nëpërmjet faqes zyrtare të Webi-it të AKPAS, do të ndërtohen çdo javë disa pyetje mbi cilësinë e shërbimeve të ofruara në të gjitha strukturat e AKPA-s.

Vëzhgimi i fshehtë (Mystery Shopping)

Procesi i vëzhgimit të fshehtë konsiderohet si një proces vlerësimi i përshtypjeve të qytetarëve, i cili kryhet nga ekipe profesionale dhe të specializuara.

Ky proces mund të kryhet edhe nga persona të trajnuar të caktuar nga ana e AKPA-s. Shërbimi objekt i vlerësimit mund të jetë i ri, i përmirësuar kohët e fundit, ose një shërbim për të cilin ka një nevojë të vazhdueshme për përmirësim. Avantazhi kryesor i Vëzhgimit të Fshehtë është mbledhja e përshtypjeve nga qytetarët për një shërbim të veçantë në momente të veçanta dhe aspektet e ofrimit të këtij shërbimi, si piku kohor, ditë të veçanta, orari i mbylljes etj.

Treguesit e perceptimit të qytetarëve

Për të realizuar matshmërinë e nivelit të kënaqësisë të qytetarëve si dhe perceptimin e tyre ndaj institucionit është e domosdoshme që institucioni të përcaktojë paraprakisht treguesit kryesorë për të cilët kërkohet përshtypja e qytetarëve.

Nëpërmjet treguesve dhe pyetjeve të drejtuara qytetarëve për të marrë reagimet e tyre mbi këta të fundit mund të krijohet një bazë të dhënash, e cila tregon nivelin e kënaqësisë së qytetarëve në momentin e marrjes së informacionit, por njëkohësisht, duke e krahasuar me pritshmëritë që ka institucioni për nivelet e këtyre treguesve.

Niveli i kënaqësisë dhe i perceptimit i bazuar tek treguesit mund të krahasohet dhe për periudha në vazhdim me ripërsëritjen e anketimeve.

Treguesit dhe pritshmëria e AKPA-s mund të jenë subjekt i ndryshimeve të vazhdueshme si pasojë e ndryshimit të politikave të brendshme të institucionit, politikave të jashtme (ambientit rrethues), rritja e pritshmërive etj.

Treguesit e rezultateve janë kategorizuar dhe grupuar si me poshtë:

- a) Aksesueshmëria e shërbimit të kërkuar;
- b) Shpejtësia në dhënien e shërbimit;

AKPA

- c) Cilësia në dhënien e shërbimit;
- d) Informacioni;
- e) Marrëdhënia me stafin;
- f) Transparenca.

Formulari për matjen e kënaqësisë së qytetarëve

Institucioni: _____

Data dhe ora: _____

Emër, Mbiemër: _____
(nënshkrimi)

<p>A ju përshëndetën punonjësit kur u futët në Agjenci?</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A ishin punonjësit në vendet e tyre të punës?</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A marrin informacion të qartë qytetarët në sportele?</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A ju përgjigj punonjësi të gjitha pyetjeve mbi shërbimin që interesoheshit?</p> <p style="text-align: center;"><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>

<p>A ishte i vëmendshëm supervizori?</p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A trajtohen me përparësi njerëzit me aftësi ndryshe?</p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A është komunikimi i të gjithë punonjësve me qytetarët i sjellshëm? <i>(Punonjësi përshëndeti me fjalë mikpritëse dhe tregoi gatishmëri për të dëgjuar)</i></p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A kushtoi vëmendjen e duhur gjatë ndërveprimit me ju? <i>(Punonjësi ruan vazhdimisht kontaktin me sy)</i></p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A u tregua punonjësi miqësor dhe profesional?</p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A ofroi punonjësi një shërbim të mirë/ efektiv?</p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A i shërbeu punonjësi më shumë se një qytetari njëkohësisht?</p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A ruhet me kujdes informacioni i qytetarit? <i>(dokumentet, monitori i kompjuterit, nuk i jepej informacion një qytetari tjetër)</i></p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>

<p>A përdori punonjësi ton dhe volum të përshtatshëm (jo të lartë) gjatë bisedës?</p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A flasin punonjësit me njëri tjetrin për çështje personale në praninë tuaj? (biseda me kolegët ose telefonatë)</p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A dëgjohen punonjës që flasin me zë të lartë?</p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>A e mbylli punonjësi bisedën në një mënyrë miqësore?</p> <p><input type="checkbox"/> Po <input type="checkbox"/> Jo</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>
<p>Si e vlerësoni ndërveprimin e punonjësit?</p> <p><input type="checkbox"/> E shkëlqyer (punonjësi i tejkaloi pritshmëritë e mia)</p> <p><input type="checkbox"/> E mirë (Punonjësi u përpoq të ofrojë një shërbim të mirë për qytetarin)</p> <p><input type="checkbox"/> E pranueshme (Nuk mendoj se punonjësi u përpoq shumë për të ofruar një shërbim të mirë për qytetarin)</p> <p><input type="checkbox"/> Më pak se e pranueshme (Ishte një shërbim i keq për qytetarin)</p>	<p><i>Ju lutem komentoni:</i></p>



 DREJTOR I PËRGJITHSHËM
 Elira DEMIRAJ