

RAPORTI FINAL

MODELI I OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN NË SHQIPËRI

Vlerësimi Final

IDRA Research & Consulting

MODELI i OFRIMIT TË SHËRBIMEVE PUBLIKE ME NË QENDËR QYTETARIN NË SHQIPËRI

VLERËSIMI FINAL

Raporti Final

Ky draft raport final paraqet dhe përmbledh gjetjet tona, dhe përmban një analizë të detajuar të rezultateve.

25 Nëntor 2020

Përmbajtja

1	Përmbledhje Ekzekutive	1
1.1	Hyrje	2
1.2	Përmbledhja e gjetjeve të studimit.....	4
1.2.1	Aksesi në shërbimet publike.....	4
1.2.2	Treguesit kryesore të projektit	5
1.2.3	Vlerësimi i shërbimeve publike.....	9
1.2.4	Përvoja dhe perceptimi i korrupsionit	10
1.2.5	Shërbimet elektronike & kanalet e preferuara të komunikimit.....	11
1.2.6	Përmbledhje e gjetjeve cilësore.....	13
2	Metodologjia.....	15
2.1	Institucionet publike të përfshira në studim.....	16
2.2	Qasja e përgjithshme	17
2.3	Metodologjia e studimit.....	17
2.3.1	Metodologjia e kampionimit	18
2.3.2	Metodologjia e kampionimit - Kampioni shtesë Romë / Egjiptian	22
2.4	Procedurat e llogaritjes së indeksit të pasurisë, peshimi, dhe profili i të intervistuarve	23
2.4.1	Llogaritja e Indeksit të Pasurisë	23
2.4.2	Procedura e peshimit.....	25
2.4.3	Shkalla matëse e përdorur	25
2.5	Profili i kampionit.....	26
2.6	Organizimi i Grupeve të diskutimit.....	28
3	Indikatorët Kryesorë të Studimit.....	30
3.1	Aksesi në Institucione	31
3.1.1	Nevoja për shërbime dhe kontakti me institucionet publike.....	31
3.1.2	Kontakti me institucionet publike	33
3.1.3	Aksesi në shërbimet elektronike	38
3.1.4	Aksesi në shërbimet elektronike: gjetjet cilësore	43

3.2	Aksesimi i shërbimeve publike	47
3.2.1	Aksesimi i shërbimeve publike sipas indeksit të pasurisë.....	47
3.2.2	Aksesimi i shërbimeve publike sipas gjinisë, zonës dhe moshës.....	48
3.2.3	Aksesimi i shërbimeve publike: Popullsia Rome	51
3.2.4	Aksesimi i shërbimeve publike: rezultate shtesë.....	52
3.2.5	Aksesimi i shërbimeve publike: gjetjet cilësore	56
3.3	Kënaqësia me shërbimet publike	59
3.3.1	Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas indeksit të pasurisë.....	60
3.3.2	Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas gjinisë, zonës së banimit dhe moshës	61
3.3.3	Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike: Komuniteti Rome.....	63
3.3.4	Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike: çështje të mëtejshme.....	64
3.3.5	Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike: gjetjet cilësore	66
4	Përvoja me Institucionet Publike	69
4.1	Vlerësimi i attributeve të shërbimit.....	70
4.1.1	Vlerësimi i përgjithshëm i attributeve	70
4.1.2	Transparenca.....	73
4.1.3	Përgjegjësia.....	74
4.1.4	Drejtësia / Paanësia	75
4.1.5	Shpejtësia e përpunimit të procedurave	76
4.1.6	Saktësia e shërbimit	77
4.1.7	Lexueshmëria e formularëve	78
4.1.8	Përshtatshmëria e orarit të punës dhe e vendndodhjes së zyrës.....	79
4.1.9	Sjellja dhe komunikimi i stafit.....	81
4.2	Përvoja me ankesat.....	82
4.2.1	Arsyet për tu ankuar.....	82
4.2.2	Ankesat e bëra	84
4.2.3	Përvoja me ankesat: gjetjet cilësore.....	85
4.3	Përvoja me korrupsionin	87
4.3.1	Përvoja personale me korrupsionin.....	87
4.3.2	Perceptimi i korrupsionit	88
4.3.3	Përvoja me korrupsionin: gjetjet cilësore.....	93

4. Informacioni dhe Komunikimi.....	95
4.4 Përdormi i teknologjisë së informacionit.....	96
4.4.1 Aksesi në internet dhe teknologjinë e informacionit	96
4.4.2 Përdorimi i internetit	98
4.5 Informacioni dhe kanalet e komunikimit.....	105
4.5.1 Aksesi te financat	105
4.5.2 Përvoja me disponueshmërinë e informacionit nga institucionet publike	106
4.5.3 Përmirësimi i ofrimit të shërbimeve publike	110
5 Aneks.....	113
5.1 Rezultatet kryesore për institucionet në fokus	114
5.1.1 Aksesi në shërbimet publike.....	114
5.1.2 Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike.....	117
5.1.3 Vlerësimi i attributeve	119
5.1.4 Eksperienca me korrupsionin.....	123
5.2 Profili i të anketuarve (i papeshuar).....	125
5.3 Profili i indeksit të pasurisë.....	126
5.4 Rezultate shtesë	128
5.4.1 Institucionet e aksesuara.....	128
5.4.2 Aksesi drejt informacionit dhe teknologjisë.....	133
5.4.3 Struktura e indeksit të pasurisë.....	140

Lista e Figurave

Figura 1: Llogaritja e Indeksit të pasurisë përmes metodës së Analizës së Komponentit Kryesor	24
Figura 2: Transformimi i shkallës matëse	25
Figura 3: Gjinia e të anketuarve	26
Figura 4: Zona e të anketuarve.....	26
Figura 5: Moshja e të anketuarve	27
Figura 6: Arsimi i të anketuarve	27
Figura 7: Statusi i punësimit të të anketuarve	27
Figura 8: Kontakti me të paktën një institucion – popullsia e përgjithshme sipas indeksit të pasurisë	33
Figura 9: Kontakti me të paktën një institucion – popullsia e përgjithshme sipas indeksit të pasurisë (përfshirë pjesën e të anketuarve që deklaruan kontaktimin përmes një pjesëtari të familjes për llogari të tyre).....	34
Figura 10: Kontakti me të paktën një institucion – Popullsia Rome.....	34
Figura 11: Mesatarja e kontakteve ballë për ballë për çdo institucion, e peshuar me numrin e kontakteve për çdo institucion	35
Figura 12: Kontakti ballë për ballë për shumicën e institucioneve*	35
Figura 13: Arsyeja për kontaktin ballë për ballë (shumë përgjigje).....	35
Figura 14: Krahasimi i kontaktimit të institucioneve përmes ADISA-s	36
Figura 15: Metoda e kontaktit nga institucioni	36
Figura 16: Roli i ADISA’s gjatë kontaktimit	36
Figura 17: Kontakti përmes ndërmjetësve	37
Figura 18: Llojet e ndërmjetësve (N=59) -me shumë përgjigje.....	37
Figura 19: Niveli i njohurive lidhur me shërbimet elektronike të ofruara nga një entitet publik ose privat	38
Figura 20: Niveli i njohurive lidhur me shërbimet elektronike krahasuar sipas valëve (popullsia në total dhe popullsia e varfër)	38
Figura 21: Krahasimi i nivelit të njohurive lidhur me shërbimet elektronike ndërmjet grupeve të ndryshme	38
Figura 22: Aksesit në shërbimet elektronike sipas valëve (përqindja e të anketuarve që kishin dijeni lidhur me shërbimet elektronike).....	39
Figura 23: Aksesit në shërbimet elektronike publike dhe private (vetëm nëse i anketuari kishte dijeni për shërbimet elektronike – total N=1327).....	39
Figura 24: Lloji i shërbimit elektronik të aksesuar	40
Figura 25: Përqindja e të anketuarve në total (N=2001) të cilët kanë aksesuar “e-Albania” gjatë 12 muajve të fundit.....	40

Figura 26: Përqindja e të anketuarve QË KANË KONTAKTUAR TË PAKTËN NJË INSTITUCION dhe kanë aksesuar “e-Albania” (në vlerësimin Final të anketuarit të cilët e kanë përdorur atë VETËM për të marrë leje për të dalë nga shtëpia, etj. gjatë mbylljes së COVID – 19, janë përjashtuar).....	40
Figura 27: : Përqindja e të anketuarve në TOTAL që kanë aksesuar “e-Albania” (në vlerësimin Final të anketuarit të cilët e kanë përdorur atë VETËM për të marrë leje për të dalë nga shtëpia, etj. gjatë mbylljes së COVID – 19, janë përjashtuar)	40
Figure 28: Shpërndarja e aksesit në e-Albania (të anketuarit QË KANË KONTAKTUAR TË PAKTËN NJË INSTITUCION) ndërmjet grupeve të ndryshme	41
Figura 29: A e përdorët “e-Albania” personalisht apo ju ka ndihmuar dikush tjetër ? (gjithë përdoruesit e “e-Albania”).....	42
Figura 30: A e përdorët “e-Albania” personalisht apo ju ka ndihmuar dikush tjetër ? (duke përjashtuar të anketuarit që e përdorën atë VETËM për të marrë leje për të dalë nga shtëpia etj. gjatë mbylljes së COVID -19).....	42
Figura 31: Cila është arsyeja që ju është nevojitur ndihmë për të aksesuar “e-Albania”? (lejohen shumë përgjigje)	42
Figura 32: Lehtësia e aksesimit / përdorimit të “e-Albania”*	43
Figura 33: Kënaqësia me “e-Albania”*	43
Figura 34: Indikator i aksesimit të shërbimeve publike sipas indeksit të pasurisë.....	47
Figura 35: Indikator i aksesimit të shërbimeve publike sipas gjinisë.....	49
Figura 36: Indikator i aksesimit të shërbimeve publike sipas zonës.....	50
Figura 37: Indikator i aksesimit të shërbimeve publike sipas moshës	50
Figura 38: Indikator i aksesimit të shërbimeve publike: Popullsia Rome sipas gjinisë.....	51
Figura 39: Krahasimi i aksesimit: aksesit përmes ADISA	52
Figura 40: Aksesimi i shërbimeve publike sipas qarkut.....	53
Figure 41: Shërbimet e nevojshme që nuk janë aksesuar (nuk janë kontaktuar).....	54
Figura 42: Përse nuk e keni kontaktuar institucionin për shërbimin e nevojshëm? (lejohen shumë përgjigje)	55
Figura 43: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas indeksit të pasurisë.....	60
Figura 44: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas gjinisë.....	61
Figura 45: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas zonës së banimit	62
Figure 46: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas moshës	62
Figura 47: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas gjinisë – Popullsia Rome	63
Figura 48: Krahasimi i nivelit të kënaqësisë me shërbimet publike, akses vetëm përmes ADISA.....	64
Figura 49: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas qarkut	65
Figura 50: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas institucioneve	66
Figura 51: Vlerësimi i atributëve	70

Figura 52: Si u informove mbi procedurën e përdorimit të shërbimit? (Përgjigje e shumëfishtë) – Popullsia e përgjithshme	71
Figura 53: Si u informove mbi procedurën e përdorimit të shërbimit? (Përgjigje e shumëfishtë) – Sipas kategorive.....	72
Figura 54: Vlerësimi i transparencës – popullsia e përgjithshme dhe e varfër	73
Figura 55: Vlerësimi i përgjegjësisë – popullsia e përgjithshme dhe e varfër.....	74
Figura 56: Vlerësimi i drejtësisë – popullsia e përgjithshme dhe e varfër	75
Figura 57: Vlerësimi i shpejtësisë së përpunimit të procedurave – popullsia e përgjithshme dhe e varfër.....	76
Figura 58: Vlerësimi i saktësisë së shërbimit – popullsia e përgjithshme dhe e varfër	77
Figura 59: Vlerësimi i lexueshmërisë së formularëve – popullsia e përgjithshme dhe e varfër	78
Figura 60: Vlerësimi i orarit të përshtatshëm të punës – popullsia e përgjithshme dhe e varfër.....	79
Figura 61: Vlerësimi i vendndodhjes së zyrave – popullsia e përgjithshme dhe e varfër	80
Figura 62: Vlerësimi i sjelljes dhe komunikimit të stafit.....	81
Figura 63: A keni pasur ndonjë arsye për t'u ankuar? (Vetëm ata që kanë kontaktuar të paktën një institucion)	82
Figura 64: A keni pasur ndonjë arsye për t'u ankuar? – E ndarë sipas institucioneve (Vetëm ata që kanë kontaktuar të paktën një institucion).....	83
Figura 65: Numri i rasteve kur qytetarët kanë paraqitur një ankesë	84
Figura 66: Pse nuk paraqite një ankesë nëse kishe arsye për ta bërë diçka të tillë?.....	84
Figura 67: Platforma e bashkëqeverisjes "Shqipëria që duam"	85
Figura 68: Gjatë kontaktit tuaj me institucionin, është nënkuptuar (ose u është kërkuar) në ndonjë moment që ju duhet të jepnit ryshfet për të marrë shërbimin?	87
Figura 69: Për çfarë qëllimi është paguar ryshfeti? (Ilejohet shumë përgjigje)	88
Figura 70: Eksperienca me korrupsionin sipas kontaktit.....	88
Figura 71: Si do ta vlerësonit nivelin e korrupsionit në institucione? – Sipas përvojës me korrupsionin... ..	89
Figura 72: Si do ta vlerësonit nivelin e korrupsionit në këtë institucion (Nëse e keni kontaktuar ose jo) ? ..	90
Figura 73: Përqindja e vlerësimeve "të larta" dhe "shumë të larta" të nivelit të korrupsionit në institucion (duke marrë parasysh vetëm përgjigjet e kualifikuara).....	91
Figura 74: Vlerësimi i korrupsionit nga të anketuarit të cilët kanë pasur kontakt me të paktën një institucion	92
Figura 75: Vlerësimi i korrupsionit nga të anketuarit të cilët nuk kanë pasur kontakt me një institucion ..	92
Figura 76: Ku e bazoni vlerësimin tuaj për korrupsionin? (Ilejohet shumë përgjigje).....	93
Figura 77: Aksesit në Internet – krahasimi	96
Figura 78: Aksesit në internet – sipas indeksit të pasurisë.....	96
Figura 79: Aksesit në Internet, Popullsia Rome – krahasimi	96
Figura 80: Aksesit në internet – sipas zonës.....	97

Figura 81: Aksesit në internet – sipas moshës	97
Figura 82: A keni ju një smartphone? – Krahasim.....	97
Figura 83: A keni ju një smartphone? –sipas indeksit të pasurisë	97
Figura 84: A keni ju një smartphone? Popullsia Rome - Krahasim.....	98
Figura 85: A keni ju një smartphone? - sipas zonës së banimit	98
Figura 86: A keni ju një smartphone? – sipas moshës	98
Figura 87: A e përdorni internetin? – Krahasim	99
Figura 88: A e përdorni internetin? – sipas indeksit të pasurisë.....	99
Figure 89: A e përdorni internetin ? Popullsia Rome- Krahasim	99
Figura 90: A e përdorni internetin? – Sipas zonës së banimit.....	99
Figura 91: A e përdorni internetin? – Sipas moshës	99
Figura 92: A keni ndërmend të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? - Krahasim.....	100
Figure 93: A keni ndërmend të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – Sipas indeksit të pasurisë	100
Figura 94: A keni ndërmend të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? Popullsia Rome - Krahasim	100
Figura 95: A keni ndërmend të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – Sipas zonës së banimit	101
Figura 96: A keni ndërmend të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – Sipas moshës	101
Figura 97: Ku e përdorni internetin? (Vetëm ata që e përdorin internetin – me shumë përgjigje).....	101
Figura 98: Ku e përdorni internetin? (Vetëm ata që e përdorin internetin – me një përgjigje).....	102
Figura 99: Sa shpesh, në 12 muajt e fundit, keni përdorur internetin për qëllimet e mëposhtme? (Vetëm ata që përdorin internetin)	104
Figura 100: A keni ju ose një pjesëtar tjetër i familjes tuaj ...?	105
Figura 101: Kanë pasur vështirësi në marrjen e informacionit - Krahasim	106
Figura 102: Kanë pasur vështirësi në marrjen e informacionit – Sipas zonës së banimit	106
Figura 103: Vështirësitë e hasura në marrjen e informacionit – Krahasim	107
Figura 104: Vështirësitë e hasura në marrjen e informacionit – Sipas moshës	107
Figura 105: Vështirësitë e hasura në marrjen e informacionit – Sipas nivelit të arsimit	107
Figura 106: E Vështirësitë e hasura në marrjen e informacionit – Sipas indeksit të pasurisë.....	107
Figura 107: Vështirësitë në marrjen e informacionit të nevojshëm	108
Figura 108: <i>A hasët vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm për çdo të shërbim publik që ju duhej në 12 muajt e fundit? Popullsia Rome (N=200)</i>	108
Figura 109: Nga cilat kanale komunikimi preferoni të merrni informacion mbi shërbimet publike? – Krahasuese	109
Figura 110: Nga cilat kanale komunikimi preferoni të merrni informacion mbi shërbimet publike? – Sipas gjinisë dhe zonës së banimit	109

Figura 111: Çfarë mendoni se mund të përmirësohet në ofrimin e shërbimeve publike? – Popullsia e përgjithshme	110
Figura 112: Çfarë mendoni se mund të përmirësohet në ofrimin e shërbimeve publike? – Popullsia Rome	111
Figura 113: Çfarë mendoni se mund të përmirësohet në ofrimin e shërbimeve publike? – Popullsia e varfër	112
Figura 114: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus sipas indeksit të pasurisë	115
Figura 115: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus sipas gjinisë	115
Figura 116: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus sipas zonës së banimit	115
Figura 117: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus sipas moshës	116
Figure 118: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus – popullsia Rome sipas gjinisë	116
Figura 119: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus – popullsia Rome sipas zonës së banimit	116
Figura 120: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" sipas indeksit të pasurisë	117
Figura 121: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" sipas gjinisë	117
Figura 122: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" sipas zonës së banimit	117
Figura 123: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" sipas moshës	118
Figura 124: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" – Popullsia Romë sipas gjinisë	118
Figura 125: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" sipas – Popullsia Romë sipas zonës së banimit	118
Figura 126: Vlerësimi i përgjithshëm i atributëve për institucionet në fokus	119
Figura 127: Vlerësimi i transparencës (për institucionet në fokus)	119
Figura 128: Vlerësimi i përgjegjshmërisë (për institucionet në fokus)	120
Figura 129: Vlerësimi i paanësisë (për institucionet në fokus)	120
Figura 130: Vlerësimi i shpejtësisë së procesimit (për institucionet në fokus)	120
Figura 131: Vlerësimi i saktësisë së dhënies së shërbimit (për institucionet në fokus)	121
Figura 132: Vlerësimi i lexueshmërisë së formularëve (për institucionet në fokus)	121
Figura 133: Vlerësimi i përshtatshmërisë së orareve të zyrës (për institucionet në fokus)	121
Figura 134: Vlerësimi i përshtatshmërisë së vendndodhjes së zyrës (për institucionet në fokus)	122
Figura 135: Vlerësimi i sjelljes së stafit dhe komunikimi (për institucionet në fokus)	122

Figura 136: Gjatë kontaktit tuaj me institucionin, është nënkuptuar (ose kërkuar) në ndonjë moment dhënia e ryshfetit për të marrë shërbimin?	123
Figura 137: Si do ta vlerësonit nivelin e korrupsionit në këto institucione? Vetëm ata që vlerësuan me «të lartë» dhe «shumë të lartë»(duke marrë parasysh vetëm përgjigjet e kualifikuara).....	123
Figura 138: Si do ta vlerësonit nivelin e korrupsionit në këto institucione? (Nëse është kontaktuar ose jo)	124
Figura 139: Zona e banimit (e papeshuar)	125
Figura 140: Gjinia e të anketuarve (e papeshuar).....	125
Figura 141: Moshja e të anketuarve (e papeshuar)	125
Figura 142: Arsimi i të anketuarve (i papeshuar)	125
Figura 143: Statusi i punësimit (i papeshuar).....	125
Figura 144: Pajisjet në pronësi	126
Figura 145: Profili Bankar	126
Figura 146: Profili i indeksit të pasurisë – vetëm rastet kur më pak se 20% e shtresës së varfër zotëron asetet përkatëse.....	127
Figura 147: Të ardhurat e familjes – sipas rajonit dhe zonës së banimit	127
Figura 148: Institucionet e aksesuara – kontakti personal.....	128
Figura 149: Institucionet e aksesuara – të kontaktuara personalisht ose nga një anëtar i familjes	129
Figura 150: A e morët më në fund shërbimin ?	130
Figura 151: A ishte e lehtë për ju të merrnit informacionin për shërbimin publik të kërkuar?	130
Figura 152: Si e keni mësuar procedurën në lidhje me marrjen e shërbimit? (Me shumë përgjigje)	131
Figura 153: Aksesit në internet sipas statusit të punësimit.....	133
Figura 154: Aksesit në internet – sipas rajonit	133
Figura 155: Aksesit në internet – sipas zonës.....	133
Figura 156: A keni ju një “smartphone”? – sipas statusit të punësimit	134
Figura 157: A keni ju një “smartphone”? – sipas rajonit.....	134
Figura 158: A keni ju një “smartphone”? – sipas zonës së banimit	134
Figura 159: A e përdorni internetin ? – sipas statusit të punësimit	135
Figura 160: A e përdorni internetin ? – sipas rajonit	135
Figura 161: A e përdorni internetin ? – sipas zonës së banimit	135
Figura 162: A keni ndërmend që të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – sipas statusit të punësimit	136
Figura 163: A keni ndërmend që të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – sipas rajonit	136
Figura 164: A keni ndërmend që të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – sipas zonës së banimit.....	136

Figura 165: Sa shpesh e keni përdorur internetit, gjatë 12 muajve të fundit, për qëllimet e mëposhtme? – sipas gjinisë dhe moshës.....	137
Figura 166: Sa shpesh e keni përdorur internetit, gjatë 12 muajve të fundit, për qëllimet e mëposhtme? – sipas rajonit dhe zonës së banimit.....	138
Figura 167: A përjetuat vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm për çdo të shërbim publik që ju duhej në 12 muajt e fundit? – sipas arsimit.....	138
Figura 168: A përjetuat vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm për çdo të shërbim publik që ju duhej në 12 muajt e fundit? – sipas statusit të punësimit.....	139
Figura 169: Nga cilat kanale komunikimi preferoni të merrni informacion mbi shërbimet publike? - Sipas arsimit (Me shumë përgjigje).....	139

Lista e Tabelave

Tabela 1: Institucionet publike të përfshira në studim.....	16
Tabela 2: Shpërndarja e kampionit rom.....	23
Tabela 3: Shpërndarja e intervistave.....	26
Tabela 4: A keni pasur nevojë të merrni ndonjë shërbim nga institucionet e mëposhtme gjatë 12 muajve të fundit, edhe nëse nuk i keni kontaktuar ato në në fund? (<i>Popullsia e përgjithshme</i>).	31
Tabela 5: A keni pasur nevojë të merrni ndonjë shërbim nga instiucionet e mëposhtme gjatë 12 muajve të fundit, edhe pse nuk e keni kontaktuar atë në fund ? (<i>Popullsia Rome</i>).....	32
Tabela 6: Struktura e indeksit të pasurisë.....	140

1 Përmbledhje Ekzekutive

1.1 Hyrje

Qeveria e Shqipërisë është e vendosur të ndryshojë rrënjësisht mënyrën e ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri përmes një sërë ndërhyrjesh me në qendër qytetarin, të cilat luftojnë korrupsionin, nxisin një kulturë të kujdesit ndaj klientit, rrisin aksesin, si dhe rrisin efikasitetin në administratën publike shqiptare.

Nën prioritetin e Qeverisjes së Mirë Inovative, të nisur në Prill 2014, programi “Inovacioni kundër Korrupsionit: Ndërtimi i një Modeli të Ofrimit të Shërbimeve me në qendër Qytetarin në Shqipëri” (ISDA), i udhëhequr nga Ministri i Shtetit për Inovacionin dhe Administratën Publike (MIPA), përfshin një reformë shumëpalëshe e cila fokusohet në shërbimet publike kryesore të qeverisë qendrore për të reduktuar kohën dhe barrën për qytetarët dhe bizneset dhe për të përmirësuar cilësinë, transparencën dhe efikasitetin e ofrimit të shërbimeve duke përdorur zgjidhje inovative dhe TIK.

Shtyllat e saj kryesore janë:

- Krijimi dhe menaxhimi i një modeli të integruar mbarëkombëtar të ofrimit të shërbimeve me anë të të cilit zyra pritëse është e përqendruar në raportin me publikun dhe është e ndarë nga zyrat mbështetëse, duke përfshirë implementimin e zyrave me një ndalesë dhe qasjes në-një-vend të Qendrës së Shërbimit për Qytetarët;
- Standardizimi i ofrimit të shërbimeve, thjeshtëzimi përmes ri-inxhinierimit dhe dixhitalizimit të procesit të biznesit, me fokus në shërbimet online;
- Reagimi i qytetarëve dhe monitorimi i performancës për ofrimin e shërbimeve për përmirësim të vazhdueshëm.

Në Tetor 2014, ADISA, Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara në Shqipëri, u krijua për të menaxhuar shpërndarjen e centralizuar të shërbimeve publike për qytetarët. Mandati i saj i zgjeruar përfshin zbatimin e ndarjes së sporteleve pritëse (FO) nga zyrat mbështetëse (BO) në të gjitha institucionet qendrore. Ky proces përfshin rinovimin e ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri me vendosjen e standardeve të shërbimit për qytetarët dhe monitorimin e performancës për nëpunësit e sporteleve të shërbimit, bazuar në një kulturë të kujdesit ndaj klientit. Qeveria e Shqipërisë ka marrë financim nga Banka Botërore për projektin e Ofrimit të Shërbimeve Publike me në qendër Qytetarin, ku ADISA ishte agjenci përfituese dhe përgjegjëse për zhvillimin e të gjitha aspekteve teknike të projektit.

Që nga ngritja e sportelit të tij të parë në Zyrën e ZRPP-së në Tiranë në vitin 2015, ADISA është zgjeruar në të gjithë vendin përmes hapjes së Qendrave të Integruara të Ofrimit të Shërbimit (qendra me një ndalesë) ose qendra të kolokuara në bashki të ndryshme të vendit. Deri në fund të vitit 2019, ADISA ishte e pranishme në 14 vendndodhje në rreth 13 qytete, me 2 qendra në Tiranë (Tirana 1¹, Tirana 2), dhe nga 1 qendër në Fier, Gjirokastrë, Shkodër, Kavajë, Krujë, Kukës, Maliq, Belsh, Patos, Librazhd, Divjakë dhe Malësi e Madhe. Gjatë pjesës së parë të vitit 2020, ADISA hapi 2 qendra të tjera të integruara në Lushnjë dhe Elbasan.

¹ Kjo zyrë ishte mbyllur për 6 muaj për shkak të dëmtimeve të tërmetit dhe të gjitha shërbimet u ofruan në zyrën Tirana 2.

Numri i institucioneve dhe shërbimeve të ofruara në këto qendra të ADISA-s gjithashtu u rrit. Duke filluar nga Janari 2020 deri në Qershor 2020, këto qendra ofruan shërbime për qytetarët për të paktën 472 shërbime të ndryshme publike nga ISSH, DPGJC, FSDKSH, ASHK, QKB, DPT, etj. Nga shtatori 2020, në qendrat e saj ADISA ofron 50 shërbime publike online të institucioneve qendrore dhe 70 shërbime publike të institucioneve të pushtetit lokal.

Këto qendra kanë mundësuar përmirësimin e aksesit të qytetarëve dhe bizneseve në ofrimin e shërbimeve publike duke përmirësuar kulturën e shërbimit ndaj klientit dhe standardet e ofrimit të shërbimit. Këto qendra kanë për qëllim reduktimin e kohës së marrjes së shërbimit si edhe reduktimin e korrupsionit. Gjithashtu, Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit ka ofruar mundësi të shumta bizneseve dhe qytetarëve për të aplikuar në marrjen e shërbimeve publike online, përmes portalit e-Albania.

Hapa të konsiderueshëm janë bërë për të përmirësuar aksesin dhe disponueshmërinë e informacionit për qytetarët në shërbimet publike. Kjo përmirëson parashikueshmërinë në të gjithë procesin për të marrë një shërbim, duke lejuar rritjen e transparencës dhe uljen e kohës së qytetarëve për të marrë informacion mbi shërbimet publike. Pavarësisht ndryshimeve të fundit të parashikuara në Urdhrin e Kryeministrit, të cilat kërkojnë që procesi i aplikimit për disa shërbime publike duhet të bëhet online duke filluar nga Janari 2020, roli i ADISA-s është sërish i domosdoshëm në ndihmesën që i ofrojnë aplikuesve që vizitojnë qendrat.

Agjencia Kombëtare e Shoqërisë së Informacionit ka ofruar mundësi të shumta bizneseve dhe qytetarëve për të aplikuar në marrjen e shërbimeve publike online, përmes portalit e-Albania. Të pakën 38 shërbime mund të merren vetëm me vulë digjitale. Duke filluar nga muaji Janar 2020, procesi i aplikimit për 472 shërbime ofrohet vetëm online dhe numri po vazhdon të rritet. Si rezultat i integritit të sistemeve “back-end” të institucioneve, disa nga dokumentet e lëshuara nga institucione të tjera publike mund të merren nga vetë punëdhënësi dhe jo nga aplikanti.

Shtirirja e ADISA-s në zona të reja si edhe ndihmesa në procesin e aplikimit online për një numër të madh shërbimesh mendohet se rrit aksesueshmërinë e shërbimeve, redukton kohën e ofrimit të shërbimeve, redukton numrin e dokumenteve që duhet të dorëzohen nga qytetari, redukton korrupsionin dhe rrit nivelin e kënaqësisë së aplikantëve.

ADISA ka ndërmarrë disa hapa duke standardizuar informacionin mbi shërbimet publike dhe duke e bërë këtë informacion të disponueshëm në platforma të shumëfishta, si digjitale dhe jo-digjitale, për të arritur të gjitha kategoritë e popullsisë. Këto platforma përfshijnë Portalin e-Albania dhe faqen e web-it të ADISA-s, një linjë të dedikuar 08000118 (Shërbimi i Qendrës së Thirrjeve), si edhe qendrat e ADISA-s me sportele të dedikuara për ofrimin e informacionit për këdo që i viziton. Kjo përmirëson parashikueshmërinë e të gjithë procesit të marrjes së shërbimit, duke rritur transparencën dhe reduktuar kohën e marrjes së informacionit mbi shërbimet publike.

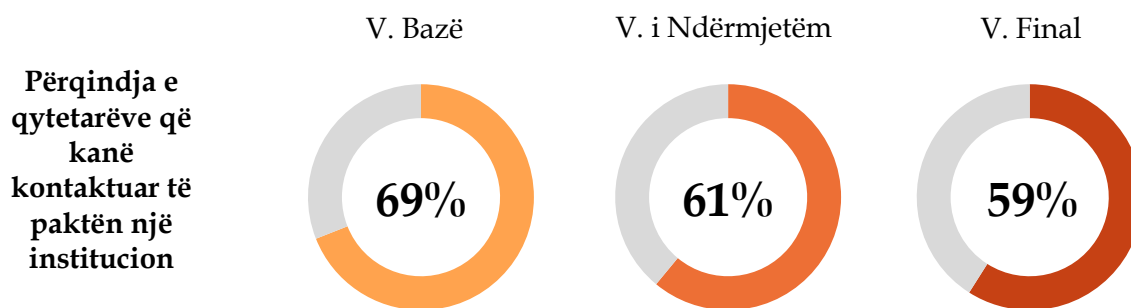
Një sondazh vlerësimi bazë është kryer në gjysmën e parë të vitit 2016, duke prodhuar të dhëna bazë për disa tregues, me qëllim matjen e progresit drejt objektivave të projektit. Një sondazh tjetër i ndërmjetëm u zhvillua gjithashtu për matjen e progresit në krahasim me vlerësimin bazë dhe objektivat e projektit. Gjetjet nga ky sondazh i ndërmjetëm, i zhvilluar në fund të vitit 2018 dhe përfunduar në 2019 konfirmojnë që progres domethënës është bërë drejt arritjes së Objektivave Zhvillimore të Projektit.

Të dhënat nxjerrin që aksesueshmëria e shërbimeve brenda qëllimit të projektit është përmirësuar me 12 pikë përqindje në total krahasuar me vlerësimin bazë (2016), me rritje domethënëse për gratë (18 pikë përqindje), të varfrit (18 pikë %) dhe Romët (17 pikë përqindje). Kënaqësia e qytetarëve me shërbimet gjithashtu është përmirësuar me një shkallë të tillë. Në këto kushte, vlerësimi final krahason progresin e bërë nga vlerësimet e mëparshme si edhe objektivat finale të studimit për treguesit kryesorë.

1.2 Përmbledhja e gjetjeve të studimit

1.2.1 Aksesi në shërbimet publike

Rezultatet e studimit final tregojnë që rreth 59% e të anketuarve kanë kontaktuar të paktën 1 nga 16 institucionet që janë në fokus të këtij për të marrë një shërbim gjatë 12 muajve të fundit. Ky rezultat është deri diku i ulët në krahasim me vlerësimin e ndërmjetëm (61%).



Kur ndahen sipas “Indeksit të pasurisë”, rezultatet tregojnë një tendencë më të madhe të shtresës së pasur për të kontaktuar institucionet, ku 69% prej tyre kanë kontaktuar të paktën një. Në të njëjtën kohë vërehet një rënie e vogël në përqindjen e shtresës së ulët si edhe një ulje më e madhe në atë të mesme. Në popullsinë Rome vërehet një ulje e madhe e shkallës së kontaktimit me institucionet. Vetëm 44% e të anketuarve të komunitetit Rom janë shprehur se kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, pra 26 pikë përqindje më pak se në vlerësimin e ndërmjetëm.

Rezultatet tregojnë një rritje të konsiderueshme të kontaktit me institucionet dhe ofrimin e shërbimeve në zyrat e ADISA-s pasi 10% e qytetarëve që kanë kontaktuar të paktën një institucion kanë vizituar të paktën 1 herë zyrat e ADISA-s, pra 6 pikë përqindje rritje nga të dhënat e vlerësimit të ndërmjetëm.



Institucionet më të kontaktuar janë Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC). Rreth 41% e të anketuarve deklarojnë se e kanë kontaktuar atë të paktën një herë në 12 muajt e fundit, Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTR) me 14%, Instituti i Sigurimeve Shoqërore (ISSH) me 13%, dhe Agjencia Shtetërore e Kadastrës (ASHK) me 11% të kampionit. Institucione të tjera tregojnë një shpeshësi të kontaktimeve që është më e ulët se 10%. Qytetarët i kanë kontaktuar institucionet përmes metodës ballë për ballë (mbi 90% për pothuajse çdo institucion). Ndërkohë, mënyra të tjera të kontaktimit (përmes telefonit, ndërmjetësuesve, online) janë përdorur shumë pak, edhe pse vërehet rritje e përdorimit të internetit dhe teknologjive të tjera.

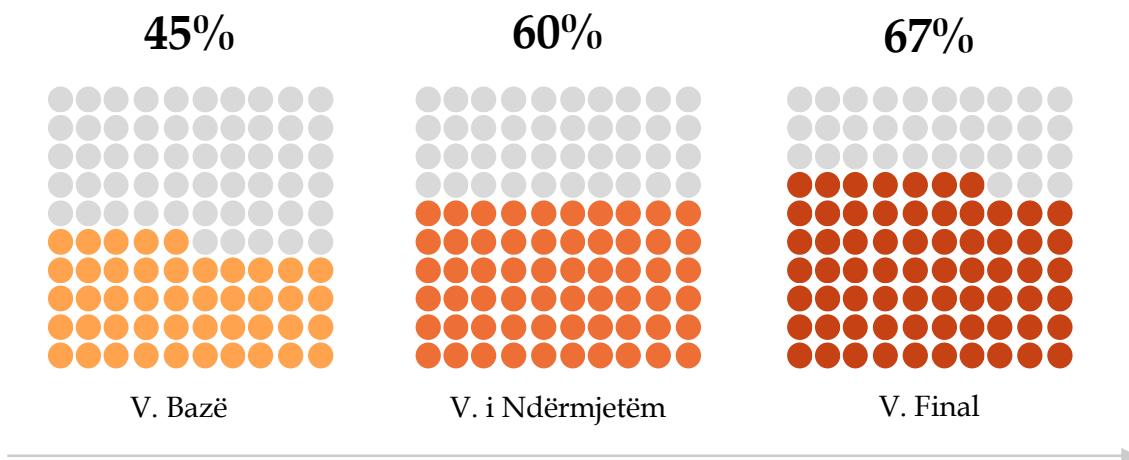
1.2.2 Treguesit kryesore të projektit

Bazuar në Kornizën e Rezultateve dhe Monitorimit të Projektit, Treguesi i dytë i Objektivave të Projektit përbëhet nga katër tregues specifik që lidhen me aksesueshmërinë e shërbimeve nga grupet në nevojë dhe të varfëra. Rezultatet e Vlerësimit final tregojnë një rritje të gjithë këtyre treguesve, duke treguar progres të vazhdueshëm në ofrimin e shërbimeve publike për këto grupe.

Aksesueshmëria në shërbime për grupet në nevojë dhe të varfëra: Përqindja e të varfërve që janë shprehur se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuar ishte e “lehtë” ose “shumë e lehtë”. Treguesi llogaritet si përqindje e të intervistuarve të kategorizuar si të “varfër” (40% të kategorizuar nga Indeksi i Pasurisë), që kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit dhe kanë vlerësuar procesin e marrjes së shërbimit si “të lehtë” ose “shumë të lehtë”. Në vlerësimin final kjo shifër është 67%, ose 67% e të varfërve që shprehen se kanë marrë shërbime nga një institucion i kontaktuar në mënyrë “të lehtë” ose “shumë të lehtë”. Vlerësimi final tregon një rritje krahasuar me atë të ndërmjetëm (të matur në vitin 2018) (60%) rritje në krahasim me vlerësimin bazë (të matur në vitin 2016) (45%).

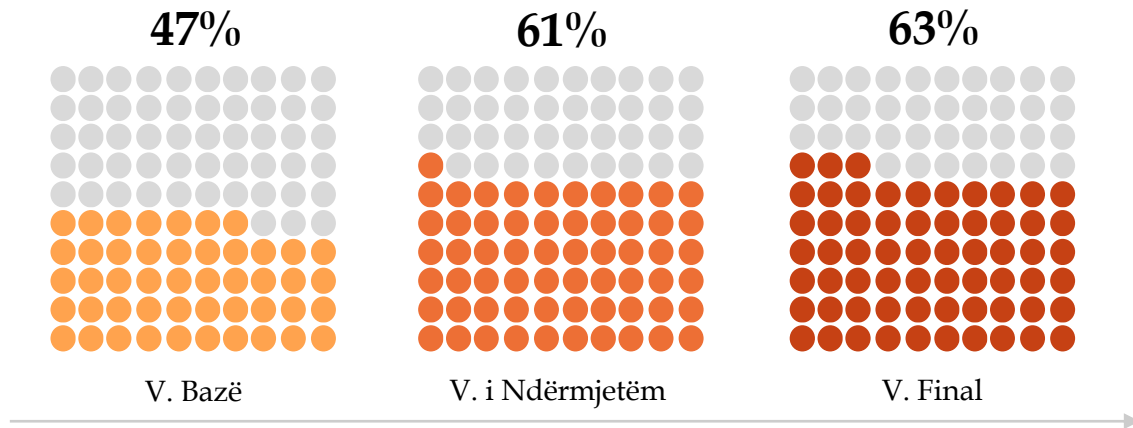
Duke pasur parasysh që objektivi final për këtë tregues është 70%, vlerësimi final është vetëm 3pp më i ulët nga objektivi (pika e referimit). Në këtë mënyrë, rezultatet tregojnë për një ndikim shumë pozitiv të projekti.

Lehtësia e aksesit të të varfërve në shërbimet publike



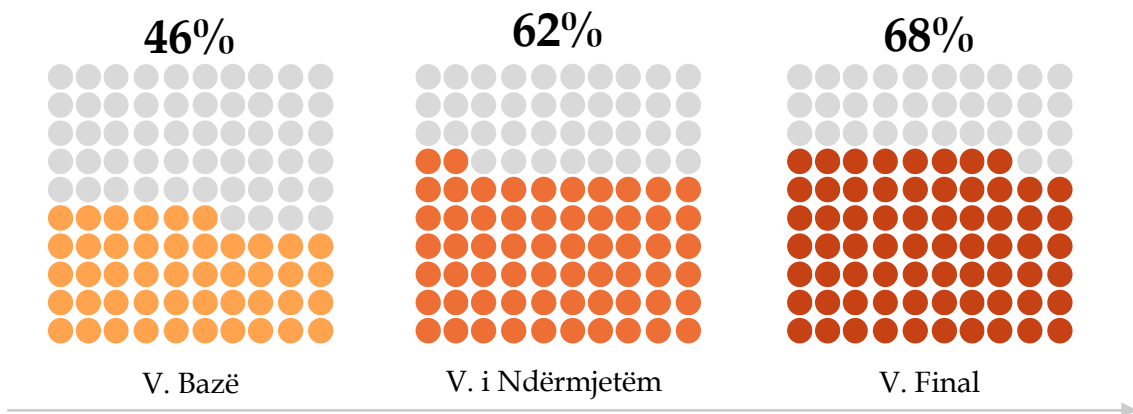
Përqindja e të anketuarve të komunitetit Rom që janë shprehur se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuar ishte e “lehtë” ose “shumë e lehtë”. Vlerësimi final tregon 63% e komunitetit Rom kanë shprehur se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuar ishte “e lehtë” ose “shumë e lehtë”. Vlerësimi final tregon një rritje krahasuar me atë të ndërmjetëm (61%) dhe gjithashtu një rritje në krahasim me vlerësimin bazë (47%). Duke pasur parasysh që objektivi final për këtë tregues është 72%, vlerësimi final është deri diku i ulët, pra 9 pikë përqindje. Në këtë mënyrë, rezultatet tregojnë aksesin i komuniteteve të marxhinalizuara në shërbimet publike ka vend për përmirësim.

Lehtësia e aksesit të komunitetit Rom në shërbimet publike



Përqindja e Femrave që janë shprehur se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuar ishte e “lehtë” ose “shumë e lehtë”. Treguesi llogaritet si përqindje e të intervistuarave femra që kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit dhe kanë vlerësuar procesin e marrjes së shërbimit si “të lehtë” ose “Shumë të lehtë”. Vlerësimi final tregon se 68% e femrave kanë shprehur se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuar ishte “e lehtë” ose “shumë e lehtë.” Vlerësimi final tregon një rritje krahasuar me atë të ndërmjetëm prej 62% dhe gjithashtu një rritje në krahasim me vlerësimin bazë (46%). Kjo tendencë tregon një progres të qëndrueshëm gjatë kësaj periudhë, ndërsa vlerësimi final tregon një rënie vetëm prej 3pp kundrejt treguesit final, prej 71%.

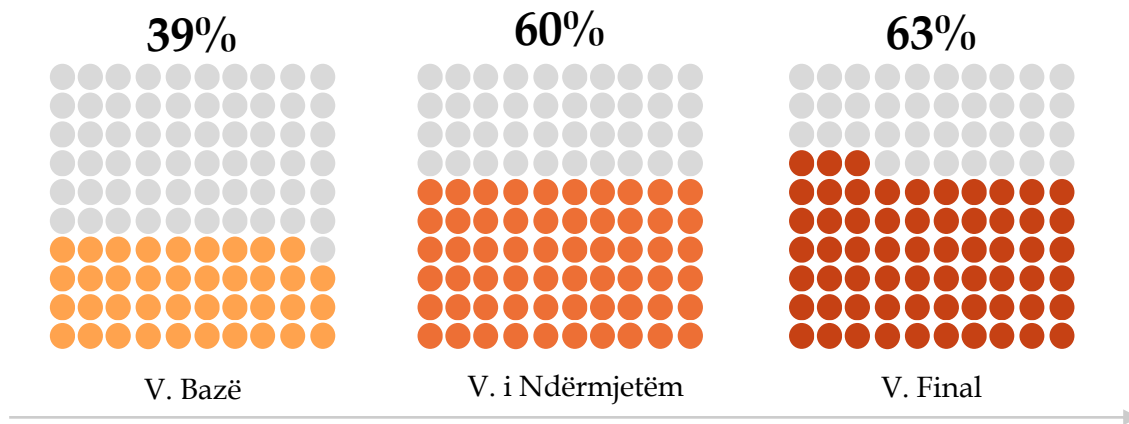
Lehtësia e aksesit të grave në shërbimet publike



Përqindja e meshkujve që janë shprehur se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuar ishte e “lehtë” ose “shumë e lehtë”. Treguesi llogaritet si përqindje e të intervistuarave femra që kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit dhe kanë vlerësuar procesin e marrjes së shërbimit si “të lehtë” ose “shumë të lehtë”. Vlerësimi final tregon se 63% e meshkujve kanë shprehur se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuar ishte "e lehtë" ose "shumë e lehtë". Vlerësimi final tregon një rritje krahasuar me atë të ndërmjetëm prej 60% dhe një rritje të konsiderueshme nga vlerësimi bazë prej 39%

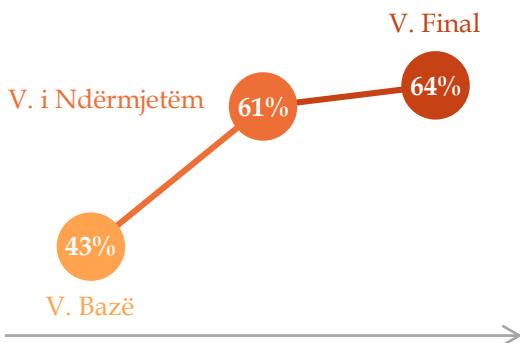
Sikurse në rastin e treguesit të gjinisë femërore, *kjo tendencë tregon një progres të qëndrueshëm gjatë kësaj periudhë, ndërsa vlerësimi final tregon një rënie vetëm prej 1 pikë përqindje kundrejt treguesit final, prej 64%.*

Lehtësia e aksesit të meshkujve në shërbimet publike

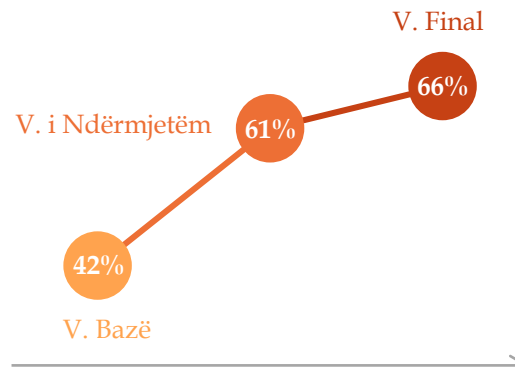


Përqindja e të anketuarve në zonat urbane / rurale që shprehen se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuar ishte “e lehtë” ose “shumë e lehtë”. Treguesi llogaritet si përqindje e të anketuarve të kategorizuar sipas zonave: urbane e rurale që kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit dhe kanë vlerësuar procesin e marrjes së shërbimit si “të lehtë” ose “Shumë të lehtë”.

Lehtësia e aksesit për popullsinë rurale



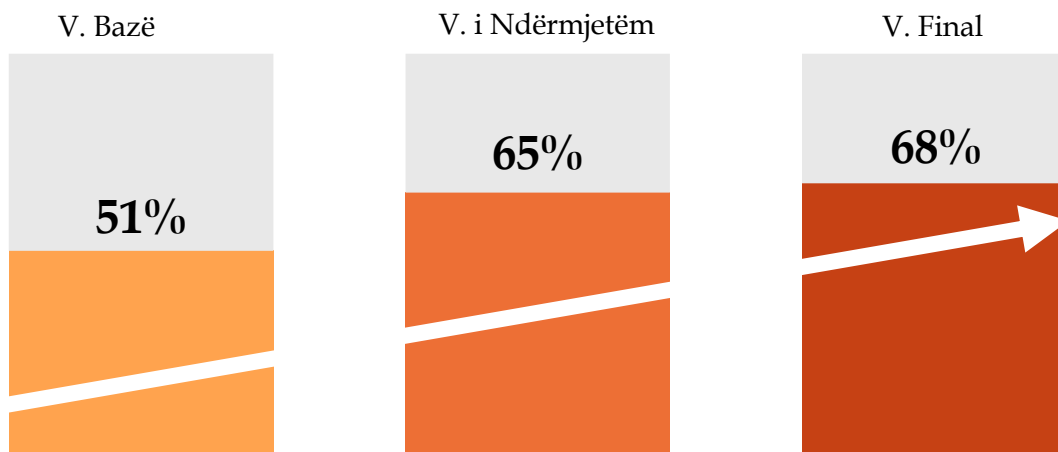
Lehtësia e aksesit për popullsinë urbane



Vlerësimi i ndërmjetëm i këtij treguesi është 61% për zonat rurale dhe urbane, ose 61% e të anketuarve në zonat rurale dhe urbane shprehen se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuara ishte “e lehtë” ose “shumë e lehtë”. Vlerësimi final i treguesit të popullsisë urbane është 66%, që konsiston në 5 pikë përqindje më shumë nga vlerësimi i mëparshëm, ndërkohë që 64% e komunitetit rural konsiston në një rritje më të vogël, prej 3 pikë përqindje. Edhe në krahasim me objektivin final të dy treguesit paraqesin progres domethënës. Vlerësimi final për popullsisë urbane nuk e arrin objektivin final (67%) me vetëm 1 pikë përqindje, ndërsa vlerësimi i fundit për popullsinë rurale nuk e arrin objektivin final (68%) me 4 pikë përqindje.

Vlerësimi i kënaqësisë së qytetarëve me shërbimet publike qëndron në thelb të qasjes së ofrimit të shërbimeve publike me në qendër qytetarin. Në vlerësimin final, treguesi është në nivelin prej 68%, që do të thotë se nga të anketuarit që kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, 68% e tyre janë shprehur se janë “deri diku të kënaqur” ose “shumë të kënaqur” me të gjitha institucionet e kontaktuara. Në krahasim me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, rezultatet e vlerësimit final kanë pësuar rritje me 3 pikë përqindje, gjë që tregon një progres të ngjashëm në krahasim me rritjen e aksesit (+ 4 pikë përqindje).

Kënaqësia me shërbimet publike, Popullata në total

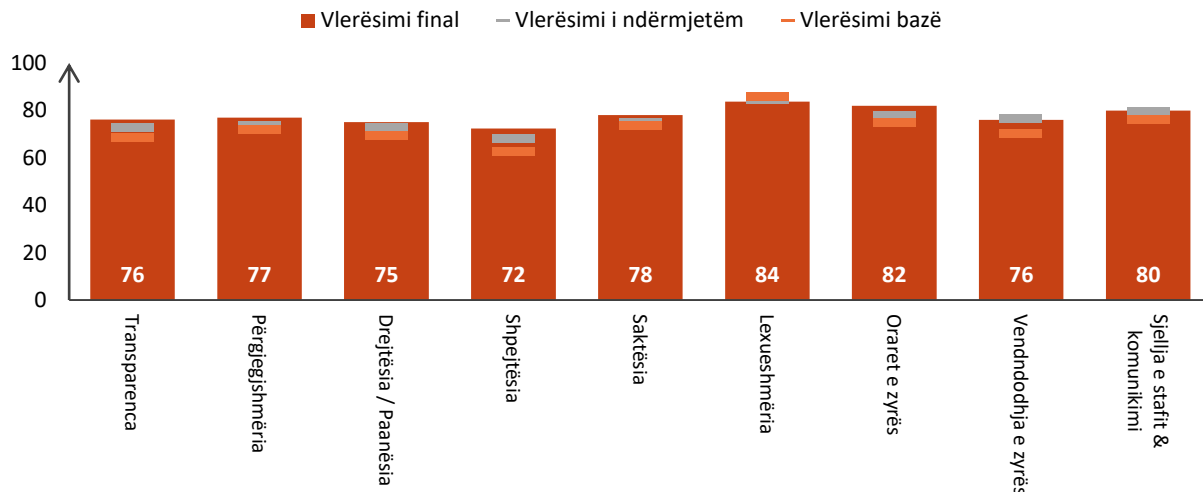


Ndryshimet në shkallën e kënaqësisë në shtresat e ndryshme janë deri diku të papërfillshme (gjatë vlerësimit final), duke nënkuptuar një shkallë të qëndrueshme kënaqësie me shërbimet publike. Sipas gjinisë, shkalla e kënaqësisë me shërbimet gjatë vlerësimit final është më e lartë për femrat sesa meshkujt, respektivisht 70% dhe 66%. Kjo strukturë kënaqësie në të cilën gratë janë më të kënaqura se burrat me shërbimet publike konsiston në të gjitha fazat e vlerësimit.

1.2.3 Vlerësimi i shërbimeve publike

Vlerësimi reflekton atributet në nivel të përgjithshëm për pyetjet që kërkojnë informacion për disa dimensione të shërbimit (transparenca, llogaridhënia, drejtësia, shpejtësia e përpunimit, saktësia, orari i përshtatshëm i punës, lexueshmëria, vendndodhja e zyrave dhe sjellja e personelit dhe komunikimi). Dimensionet janë projektuar në një shkallë nga 0 në 100 ku 0 është “plotësisht negative” dhe 100 është “plotësisht pozitive” dhe standardet e kërkuara do të ishin për të marrë të paktën 85 pikë në shkallë.

Vlerësimi i dimensioneve të shërbimit publik

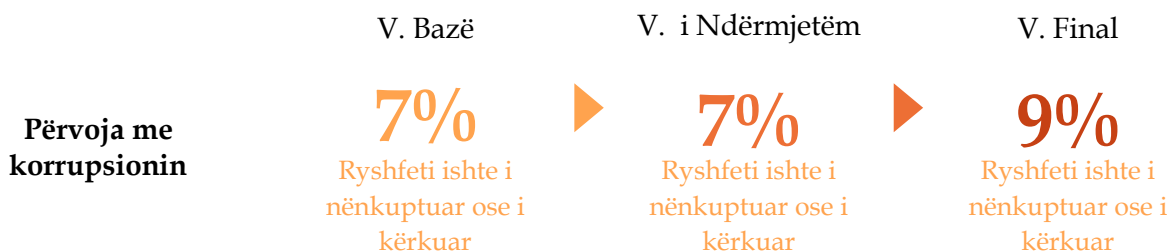


Rezultatet e vlerësimit final tregojnë se lexueshmëria e formave (formati dhe madhësia e shkrimit) është dimensionet e vlerësuar më shumë, me 84 nga 100 pikë, i ndjekur nga orari i përshtatshëm i punës me 82 pikë dhe sjellja dhe komunikimi i personelit me 80 pikë. Shpejtësia e përpunimit dhe drejtësia janë dimensionet me pikët më të ulëta (respektivisht 72 dhe 75 pikë) – ndonëse të dyja janë vlerësuar shumë. Në krahasim me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, pothuajse të gjitha dimensionet janë përmirësuar, përveç lexueshmërisë së formave që ka pësuar një rënie të lehtë nga 85 në 84 pikë si edhe vendndodhjes së zyrave nga 77 në 76 pikë.

Më tej, rezultatet tregojnë që rreth 14% e qytetarëve që kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit kishin një arsye për tu ankuar lidhur me shërbimet e marra. Gjithsesi, vetëm 3% e të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion, bënë një ankesë. Në krahasim me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, 14% e të anketuarve që kontaktuan të paktën një institucion kishin një arsye për tu ankuar, duke pësuar një rënie prej 1 pikë përqindje. Edhe në vlerësimin e ndërmjetëm, përqindja e qytetarëve që bënë një ankesë është shumë e ulët krahasuar me ata që kishin një arsye për tu ankuar, veçanërisht 5%.

1.2.4 Përvoja dhe perceptimi i korrupsionit

Ndonëse është bërë progres në aksesin dhe kënaqësinë me shërbimet publike, sjellja korruptive vazhdon të ekzistojë në institucionet publike. Të pyetur rreth përvojës mbi korrupsionin gjatë kontaktit me institucionin / institucionet, në rreth 9% të rasteve të anketuarit deklaruan ose ishte nënkuptuar ose kërkohet një ryshfet gjatë kontaktit, shifër që pësoi një rritje të lehtë nga vlerësimi fillestar dhe ai bazë. Gjithsesi, kjo sjellje korruptive lidhet më së shumti me disa situata problematike.



Institucionet të cilave ne ju referohemi janë kryesisht ASHK dhe DPSHTR. Qytetarët që kontaktuan ASHK, në 29% të rasteve deklaruan se një ryshfet ishte i kërkuar ose nënkuptuar. DPSHTR pason me 13% të rasteve ku qytetarët vërejnë që ryshfeti ishte kërkuar ose nënkuptuar. Institucione të tjera të përfshira në vlerësim kanë një nivel më të ulët se 13%, teksa vërehet që DPGJC dhe QKB kanë një nivel prej 2%. Sipas të anketuarve, qëllimi kryesor për ryshfet ishte “për të përshpejtuar procesin”. Krahasuar me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, DPSHTRr, ASHK, FSDKSH, dhe SHKP tregojnë një rritje të nivelit të korrupsionit; rritje e cila është më domethënëse për ASHK dhe FSDKSH, e moderuar për SHKP, dhe minimale për DPSHTRr. Gjithsesi, analiza e mëtejshme lidhur me FSDKSH tregon që të anketuarit deklaruan më së shumti që një ryshfet ishte i nënkuptuar (13 nga 16 raste) më shumë se sa i kërkuar (3 nga 16 raste). Këto raste ndodhen në Tiranë (14 nga 16 raste), duke e bërë këtë një fenomen të izoluar.

Renditja finale e institucioneve lidhur me nivelin e korrupsionit të perceptuar nga qytetarët tregon një perceptim të lartë të sjelljeve korruptive në ASHK, DPT, dhe DPSHTRr. Në përgjithësi, ata që kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, por nuk kanë pasur eksperiencë me korrupsionin, e rendisin atë në nivelin e 46 nga 100 pikë, ndërsa ata të cilët kanë kontaktuar një institucion publik dhe kanë pasur eksperiencë me korrupsionin japin një renditje më të lartë për krimin, 59 nga 100. Nga ana tjetër, ata të cilët nuk kanë kontaktuar asnjë institucion e rendisin atë me 52 nga 100 pikë. Në këtë rast, vërehet se mungesa përvojës personale me korrupsionin / ryshfetin çon vetëm në një rënie të moderuar të vlerësimit të korrupsionit. Perceptimi i përgjithshëm i “ryshfetit”, të krijuar përmes kanaleve të shumta të komunikimit si p.sh. media, miqtë dhe familja ose kolegët e punës, duket se ka një ndikim negativ domethënës në vlerësimin e korrupsionit, madje edhe qytetarët që kanë kontaktuar institucionet pro nuk kanë pasur përvojë vetjake me korrupsionin.

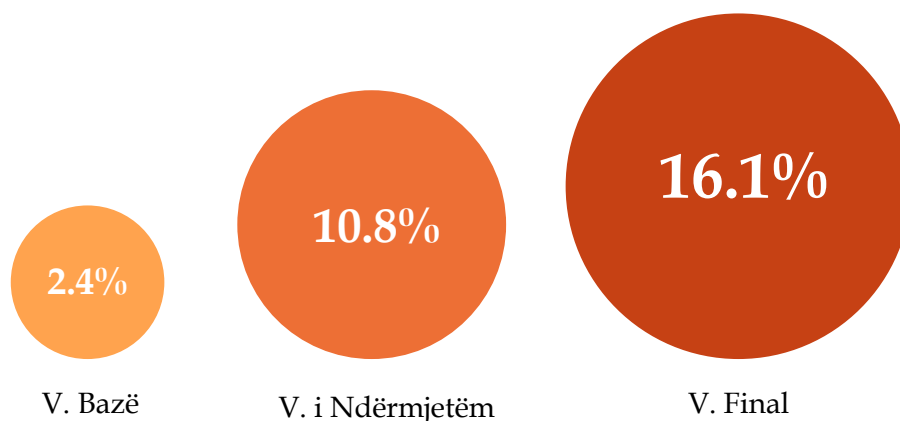
1.2.5 Shërbimet elektronike & kanalet e preferuara të komunikimit

Rreth 66% e të anketuarve shprehen se e dinë se çfarë është një shërbim elektronik i ofruar nga një entitet publik ose privat që rezulton në një rritje të shpejtë nga vlerësimi i ndërmjetëm (22%) dhe ai bazë (17%). Në mënyrë të qëndrueshme me nivelin e njohurive, ekziston një rritje e shpejtë në aksesin ndaj shërbimeve elektronike (publike dhe private). Rreth 16% e totalit të të anketuarve aksesuan shërbimet elektronike të paktën një herë, rreth 11 pikë përqindje më shumë se në vlerësimin e ndërmjetëm (12% e të anketuarve kanë aksesuar vetëm një shërbim publik, ndërsa 3% i kanë aksesuar të dyja dhe vetëm 1% kanë aksesuar vetëm shërbime elektronike private). Kjo përqindje është më e ulët ndërmjet të varfërve, të moshuarve dhe grupeve të popullsisë më pak të arsimuara.

Duke marrë në konsideratë vetëm e-Albania, 38% e të gjithë të anketuarve (N=2001) kanë aksesuar të paktën një herë platformën e-Albania. Nëse përjashtojmë të anketuarit që e kanë përdorur e-Albania për të marrë leje për të dalë nga shtëpia ose përdorur makinën për të shkuar në punë etj. gjatë periudhës së mbylljes së shkaktuar nga pandemia Covid19 (Mars – Maj 2020), shifra bie në mënyrë të ndjeshme në 9.5% të popullatës totale (N=2001).² E thënë ndryshe, 16.1% e të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion (N=1183) kanë vizituar të paktën një herë e-Albania.

Përdormi i e-Albania për të aksesuar shërbimet publike

(përjashtuar përdorimin e lejes për të dalë nga shtëpia, përdorur makinën për të shkuar në punë gjatë periudhës së mbylljes së shkaktuar nga COVID - 19)

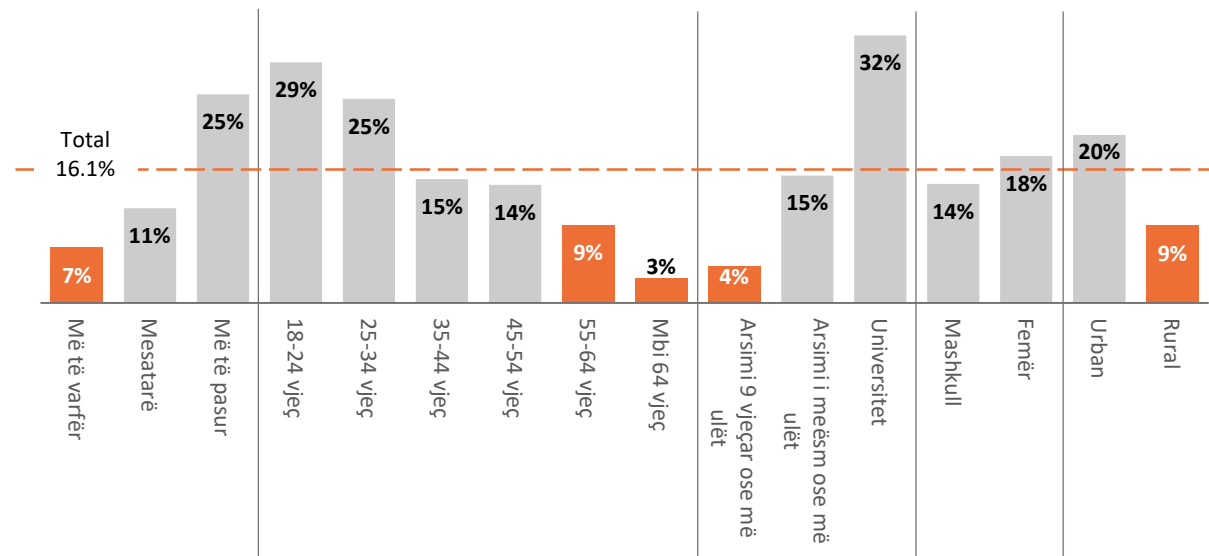


Rezultatet tregojnë ndryshime të konsiderueshme në aksesin/ përdorimin e e-Albania midis grupeve të ndryshme të popullsisë, gjë që dëshmon se shtresa e ulët, moshat më të vjetra dhe personat më pak të edukuar kanë mundësi shumë më të pakta për të aksesuar shërbimet elektronike publike. Duke pasur parasysh këtë ndarje bazuar në kontaktimin e të paktën një institucioni nga të anketuarit dhe për të shmangur keqkuptimet si rezultat i ndryshimeve lidhur me mos-kontaktimin e institucionit, vetëm 7% e

² Kjo shifër llogaritet si pjesë e numrit total të të anketuarve që tregojnë shkallën në të cilën e-Albania ishte përdorur për shërbime të tjera, përjashtuar marrjen e lejes për të dalë nga shtëpia, përdorur makinën për të shkuar në punë gjatë mbylljes së shkaktuar nga COVID - 19 (gjatë periudhës Mars - Maj 2020). Analiza e përdorimit të e-Albania përshkruhet më pas si një përqindje e të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion, për të pasur të njëjtën shkallë krahasimore me metodat e tjera të kontaktimit.

shtresës së ulët të popullsisë (që kanë aksesuar të paktën një institucion) e kanë bërë këtë duke përdorur e-Albania.

Teksa vërehet një rritje e vogël në aksesin e shtresës së mesme, shtresa më e pasur paraqet një ndryshim të madh në përdorimin e e-Albania (+18 pikë përqindje më shumë nga shtresa e ulët dhe +14 pikë përqindje më shumë nga shtresa e mesme). Këto ndryshime mund të vërehen edhe kur konsiderojmë moshën, arsimin dhe qytetin. Moshat më të vjetra, popullatat me edukim fillor nivel më të ulët arsimimi) dhe ato që banojnë në zonat rurale kanë më pak mundësi që të aksesojnë shërbimet publike përmes përdorimit të e-Albania.



Rezultatet e vlerësimit final tregojnë që vetëm 4% e kampionit total kanë pasur vështirësi për të marrë informacionin e nevojshëm lidhur me shërbimin publik, ndërsa 57% nuk kanë pasur vështirësi (38% nuk kanë pasur fare kontakt). Rezultatet tregojnë ndryshime të vogla në krahasim me ato të vlerësimit të ndërmjetëm, në të cilin 6% e të anketuarve kanë deklaruar se kanë hasur vështirësi. Pavarësisht rritjes së aksesit të internetit dhe teknologjive të tjera, të anketuarit ende preferojnë të marrin informacion mbi shërbimet publike përmes kontaktit ballë për ballë (79%). Referuar rezultateve të vlerësimit të ndërmjetëm ekziston një rritje në shumicën e mënyrave / kanaleve të ndryshme të ofrimit të shërbimit, më së shumti përmes numrit telefonik (qendrës së thirrjeve) (nga 13% në 17%), ndërsa nga ana tjetër, një rënie e rasteve të kanaleve të shtypit (nga 6% në 3%).

1.2.6 Përmbledhje e gjetjeve cilësore

Gjetjet cilësore tregojnë që progresi i bërë në aksesueshmërinë e shërbimeve publike është shumë dimensional dhe lidhet me një qasje me në qendër qytetarin. Rezultatet kryesore të rritjes së aksesit ndaj shërbimeve publike janë: **(i) më shumë zgjedhje për qytetarët; (ii) më shumë informacion për procesin e aplikimit; (iii) institucione më të ndërlidhura**

Parimi kryesor i hapjes së shërbimeve publike është **rritja e numrit të zgjedhjeve** përmes dhënies së më shumë kontrolli të drejtpërdrejtë qytetarëve lidhur me si (mënyrën) dhe ku (vendin) ku do të marrin shërbimet. Shifrat tregojnë se qytetarët pranojnë që mund ti kontaktojnë institucionet publike në tre mënyra: (1) përmes kontaktimit të institucionit; (2) zyrave të ADISA-s – aty ku është e mundur; dhe (3) e-Albania-s.

Në ditët e sotme qytetarët janë më të vetëdijshëm për të drejtat e tyre, kanë më shumë akses në **informacionin lidhur me shërbimet publike**, dhe si pasojë kanë pritshmëri më të larta lidhur me nivelin e shërbimit. Nga ana tjetër, ata janë mësuar me institucionet e sektorit privat që ofrojnë shërbime të personalizuar si edhe përfitime të tjera. Në këtë mënyrë, ata nuk janë të përgatitur që të pranojnë faktin se institucionet e sektorit publik janë të paafta për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve të tyre, duke shtuar në këtë mënyrë presionin për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve. Nga ana tjetër ekziston më shumë informacion përmes kanaleve të ndryshme rreth ofrimit të shërbimeve publike (p.sh. kërkimi drejtpërdrejt në internet, kartelat informative të ADISA-s, informacion lidhur me shërbimin e-Albania, etj.) dhe gjithashtu institucionet mund që të japin tani më shumë detaje.

Më tej, aksesimi më i lehtë udhëhiqet edhe nga një perceptim më i mirë i qeverisjes pasi qytetarët perceptojnë një **strukturë me të mirë të ofrimit të shërbimeve përmes ndërlidhjes midis institucioneve** si edhe një ofrim të përmirësuar të shërbimeve tek qytetari. Perceptohet një ndryshim në lehtësinë e aksesit midis qytetarëve që kanë një zyrë ADISA në vendbanimin e tyre dhe atyre që nuk kanë. Qytetarët e zonave ku është ngritur një zyrë ADISA kanë informacion mbi shërbimet publike, më shumë zgjedhje si edhe një qeveri më të lidhur.

Gjetjet tregojnë se progresi në kënaqësinë me shërbimet publike lidhet fillimisht me procesin më i lehtë i aksesimit të tyre. Ekzistojnë gjithashtu dy faktorë shtesë të vëzhguar gjatë grupeve të diskutimit që kontribuojnë në shkallën e kënaqësisë: **(i) ofrimi i shërbimeve të premtuara; (ii) shpejtësi e përmirësuar.**

Informacioni rreth shërbimeve (p.sh përshkrimi specifik i shërbimit, përdormi, koha e ofrimit, etj.) vendos pritshmëri paraprake rreth shërbimit. Nga ana tjetër, mungesa e informacionit (madje edhe një mungesë e qëllimit për kërkimin e të dhënave të sakta) pengon pritshmëritë, i drejton qytetarët gabimisht dhe krijon pakënaqësi. Por, qytetarët e informuar (edhe për grupet e marxhinalizuara) deklarojnë të kenë marrë shërbimin e premtuar.

Vërehet një përmirësim në perceptimin e përgjithshëm të procesit të ofrimit të shërbimeve, kryesisht atyre për marrjen e dokumenteve bazë (si p.sh. një certifikatë personale, e cila, sikurse shumë pjesëmarrës ishin në dijeni, kërkonte pak minuta për tu nxjerrë nga e-Albania), si edhe atyre më të ndërlidhura (si p.sh. aplikimi dhe marrja e kartës së identitetit). Gjithsesi ka disa shërbime specifike të lidhura me ASHK të cilat shumë shpesh çojnë në sjellje korruptive. Kjo sjellje (sikurse deklarohet nga pjesëmarrësit e grupit të

diskutimit) lidhet me përpjekjet e punonjësve të institucionit për të zgjatur kohën e dhënies së shërbimit – duke pritur ryshfet për të përshpejtuar procesin.

Diskutimet sugjeruan se shpejtësia e ofrimit të shërbimit lidhet më shumë me procesin e aplikimit se sa me marrjen e shërbimit. Në këtë drejtim, ajo lidhet me një nga komponentët e kënaqësisë: ofrimin e shërbimit të premtuar (veçanërisht të njohur më parë si koha e ofrimit) dhe një proces të përshpejtuar, të paktën për shërbimet kryesore.

Përsa i përket shërbimeve elektronike, gjetjet tregojnë se qytetarët po i aksesojnë gjithmonë e më shumë shërbimet përmes e-Albania: personalisht, të ndihmuar nga dikush tjetër ose përmes një entiteti publik ose privat. Pjesëmarrësit e grupeve me moshë më të re deklarojnë që përdorin e-Albania zakonisht si një mjet i shpejtë për marrjen e shërbimeve. Gjithsesi, edhe pse aplikimi mund të merret përmes e-Albania, ata deklaruan që për shumicën e aplikimeve të bëra ato duhet të kontaktonin institucionin në mënyrë të drejtpërdrejtë për të marrë shërbimin (përveç shërbimeve kryesore si certifikata personale).

Ndonëse përdoruesit e “e-Albania” janë të kënaqur me aplikimin në portal dhe faktin se nuk kanë nevojë të shkojnë në zyrat e institucionit për të marrë shërbimin, pjesëmarrësit shfaqin pakënaqësi lidhur me politikën e fundit për të kaluar aplikimin për të gjitha shërbimet përmes “e-Albania”. Grup moshat me të vjetra nuk e konsiderojnë veten të aftë për të aksesuar portalin (nuk janë të aftë të përdorin një telefon smart ose të përdorin mirë internetin), gjë e cila bëhet me ndihmesën e grupmoshave më të reja. Së fundmi, kjo kategori e qytetarëve është e varur nga të afërmit e tyre më të rinj, të cilën bëjnë aplikimin për ta. Në këtë kontekst, qytetarët vazhdojnë të shkojnë drejtpërdrejt tek institucionet. Ka raste që sikurse në ASHK, ku një punonjës i institucionit bën aplikimin për qytetarin (kjo u vu re në Korçë ku nuk ka qendër ADISA), ose ata shkojnë pranë sporteleve të ADISA, punonjësit e së cilës bëjnë aplikimin për qytetarët përmes “e-Albania”. *Sipas pjesëmarrësve, aksesit në “e-Albania” përmes ADISA, aty ku është e mundur, paraqet një zgjidhje më gjithëpërfshirëse për këtë proces – pasi punonjësit e ADISA-s bëjnë aplikimin dhe “e-Albania” shërben si një platformë.*

Një tjetër “ofruer shërbimi” po rritet me shpejtësi, i cili ofron privatisht shërbimin e plotësimit të aplikimit përmes “e-Albania”, sikurse u shprehën pjesëmarrësit e grupeve të diskutimit, sikurse mund të jetë një zyrë noterie ose një qendër interneti. Një nga pjesëmarrësit e grupeve të diskutimit ishte një punonjës në zyrë noterie i cili ofronte ndihmë për të aplikuar përmes e-Albania. Ky pjesëmarrës e përshkruan procesin e ndihmesës për të aksesuar portalin “e-Albania” si të rëndësishëm për të gjitha grupet, jo vetëm moshat më të vjetra ose qytetarët që nuk janë në gjendje të përdorin teknologjinë, pasi procesi i aplikimit për shërbime (jo për ato bazë) është më i komplikuar dhe më së shumti nuk merret vetëm përmes platformës “e-Albania”.

2 Metodologjia

2.1 Institucionet publike të përfshira në studim

Vlerësimi Final përfshin 16 institucione të ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri. Vlerësimi i ndërmjetëm përfshin gjithsej 18 institucione të ofrimit të shërbimeve publike në Shqipëri, ndërkohë që vlerësimi bazë përfshin 16 institucione. Tabela 1 tregon ndryshimet ndërmjet të treja valëve të studimit. Vlen të përmendet që gjatë vlerësimit final bashkimi i Zyrës së Regjistrimit të Pasurive të Paluajtshme (ZRPP) dhe Agjencisë së Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritetit të Zonave/Ndërtimeve Informale (ALUIZNI) duke krijuar Agjencinë Shtetërore të Kadastrës (ASHK) përmenden qartësisht në raport. Në këtë mënyrë rezultatet që lidhen me ASHK do të krahasohen gjatë kësaj vale me ato të ZRPP dhe ALUIZNI. Gjithashtu, bazuar në mësimet e nxjerra nga vlerësimi i mëparshëm, Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve të Integruara Publike (ADISA) është hequr nga lista e institucioneve dhe shtuar si një mënyrë kontakti për institucionet e listuara. Bazuar në këtë qasje, të dhënat tregojnë rezultate më gjithëpërfshirëse në lidhje me kontributin e ADISA-s në ofrimin e shërbimeve publike.

Tabela 1: Institucionet publike të përfshira në studim

Nr.	Institucioni	Akronimi	Vlerësimi Bazë	Vlerësimi i Ndërmjetëm	Vlerësimi Final
1	Agjencia Shtetërore e Kadastrës	ASHK			✓
2	Qendra Kombëtare e Biznesit	QKB	✓	✓	✓
3	Instituti i Sigurimeve Shoqërore	ISSH	✓	✓	✓
4	Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor	DPSHTR	✓	✓	✓
5	Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor	FSDKSH	✓	✓	✓
6	Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile	DPGJC	✓	✓	✓
7	Drejtoria e Përgjithshme Detare	DPD	✓	✓	✓
8	Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve	DPT	✓	✓	✓
9	Drejtoria e Përgjithshme e Përmbarimit	DPP	✓	✓	✓
10	Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit	AQTN	✓	✓	✓
11	Agjencia e Trajtimit të Pronave	ATP		✓	✓
12	Drejtoria e Përgjithshme e Doganave	DPDog		✓	✓
13	Qendra e Shërbimeve Arsimore	MAS/QSHA		✓	✓
14	Agjencia për Zhvillim Bujqësor dhe Rural	AZHBR		✓	✓
15	Autoriteti Kombëtar i Ushqimit	AKU		✓	✓
16	Shërbimi Kombëtar i Punësimit	SHKP		✓	✓
17	Agjencia e Ofrimit të Shërbimeve Publike të Integruara	ADISA		✓	Përfshirë si një metodë kontaktimi

Nr.	Institucioni	Akronimi	Vlerësimi Bazë	Vlerësimi i Ndërmjetëm	Vlerësimi Final
18	Qendra Kombëtare e Licencimit	QKL	✓	Bashkuar me QKB	Bashkuar me QKB
19	Agjencia e Kthimit dhe Kompensimit të Pronave	ZRPP	✓	✓	Bashkuar në ASHK
20	Agjencia e Legalizimit, Urbanizimit dhe Integritit të Zonave/Ndërtimeve Informale	ALUIZNI	✓	✓	Bashkuar në ASHK
21	Agjencia e Kthimit dhe Kompensimit të Pronave	AKKP	✓		
22	Drejtoria e Përgjithshme e Burgjeve	DPB	✓		
23	Ministria e Arsimit dhe Sporteve	MAS	✓		

2.2 Qasja e përgjithshme

Studimi “Vlerësimi final i cilësisë së shërbimeve publike” përbëhet nga 2 komponentë kryesorë:

Komponenti Sasior

Anketa Kombëtare e Familjeve

Objektivi kryesor i anketës është nxjerrja e të dhënave mbi aksesin e qytetarëve në shërbimet publike, kënaqësinë me shërbimet publike, përdorimi i e-qeverisjes dhe kanaleve për informimin dhe ofrimin e shërbimeve, etj.

Komponenti Cilësor

Grupet e diskutimit

Objektivi kryesor i grupeve të diskutimit është marrja e një informacioni më të thelluar rreth situatës lidhur me shërbimet publike – aksesin, kënaqësinë, përdorimin, kanalet / mënyrat e ofrimit, struktura e informacionit, etj.

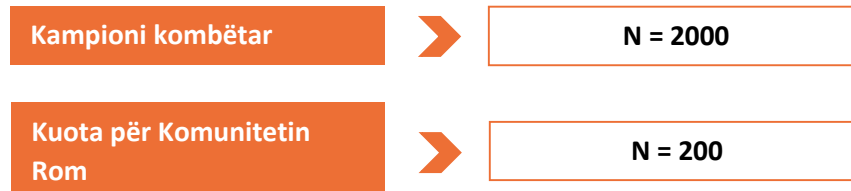
2.3 Metodologjia e studimit

Sipas termave të referencës, Anketa Kombëtare e Familjeve bazohet në një kampion përfaqësues kombëtar. Për krijimin e madhësisë së kampionit në kemi marrë në konsideratë që për çdo përqindje të paraqitur në raport, marzhi i gabimit do të jetë rreth $\pm 2.2\%$ për rreth 90% interval besueshmërie. Duke pasur parasysh që analiza e nën-kampionit do të paraqitet sipas qarkut, moshës, gjinisë, qytetit, arsimimit, etj., ne kemi krijuar një kampion prej rreth 2000 të anketuar në shkallë kombëtare. Një kampion i tillë gjithashtu merr parasysh objektivin për përfshirjen e perceptimeve dhe eksperiencave të grupeve në

nevojë lidhur me shërbimet publike (të varfërit, të rinjtë, gratë, etj.) p.sh, çdo analizë nënkampioni bazuar në këtë parametër parashikohet të ketë të njëjtin marzh gabimi.

Gjithsesi, kampioni kombëtar nuk do jetë në gjendje të arrijë një nënkampion statistikisht i rëndësishëm për komunitetin Romë dhe Egjiptian në Shqipëri. Në këtë mënyrë, ne do të përzgjedhim përmes kuotave rreth N=200 Romë /Egjiptian.

Pra komponenti sasior do të përbëhet nga:



Gjatë këtij vlerësimi, pyetësi pësoi disa ndryshime. Fillimisht, gjatë vlerësimit të ndërmjetëm, ADISA ishte listuar si mënyrë kontaktimi dhe jo si institucion (sikurse shpjegohet në seksionin 2.1), ndërkohë që roli i ADISA-s në procesin e ofrimit të shërbimeve publike gjithashtu specifikohet. Disa pyetje u përditësuan bazuar në situatën aktuale sipas të cilës procesi i aplikimit për disa shërbime publike kërkohej që të bëhet vetëm “online” duke filluar që nga Janari 2020, pra kryesisht: arsyet për nevojën e kontaktit të drejtpërdrejtë; llojet e ndërmjetësve; diferencimi i llojeve të përdorimit të platformës e-Albania (përdorimi i saj për marrjen e lejes për të dalë nga shtëpia gjatë mbylljes së shkaktuar nga pandemia e “COVID-19” dhe për disa përdorime të tjera të shërbimeve publike; përdorimi personal ose i asistuar i “e-Albania”; gjëra të tjera për tu pasur parasysh në përdorimin e mëtejshëm të e-Albania.

Gjatë këtij vlerësimi u morr në konsideratë edhe ndikimi që periudha e mbylljes/karantinës (rreth 2 mujore) mund të ketë pasur në lidhje me aksesimin e institucioneve nga qytetarët. Duke qenë se mbyllja e ka reduktuar në mënyrë domethënëse shpeshësinë e kontakteve të qytetarëve me institucionet gjatë kësaj periudhe, ajo u pasqyrua edhe në metodologjinë e studimit. Pyetësi u rishikua në bashkëpunim me klientin për të kapur çështje të ndryshme që mund të kenë rezultuar nga periudha e mbylljes së vendit.

2.3.1 Metodologjia e kampionimit

Metodologjia që u përdor është “multistage cluster sampling” me stratifikim. Përzgjedhja e të anketuarve u bë nëpërmjet seleksionimit me tre faza të njëjësive të kampionimit.

1) Selection of the Primary Sampling Units.

Për qëllime kampionimi, u përdorën si Njësi Primare Kampioni (PSU), zona gjeografike të përcaktuara nga qendrat e votimit. Këto zona të parapërcaktuara në hartë shërbejnë si pikëgrumbullime gjeografike për kampionimin. Duke qenë se qendrat e votimit (QV) identifikohen si qendra votimi, për një përshkrim më të kollajshëm, përgjatë kësaj metodologjie, “VC-të” u përdorën për të përshkruar zonat e votimit.

IDRA zotëron databazën e qendrave të votimit të zgjedhjeve të Përgjithshme Qendrore të vitit 2017. Kjo databazë përmban të dhënat e mëposhtme:

- I. Bashkinë/Qarkun e qendrave të votimit
- II. Komunën/Rrethin e qendrave të votimit
- III. Bashki ose/Komune (të mëparshme) të qendrave të votimit
- IV. Numrin e votuesve të regjistruar

Komisioni Qëndror i Zgjedhjeve në Shqipëri (KQZ) ka bërë publike gjithashtu hartat e zonave që çdo qendër votimi mbulon. Çdo nuk mund të ketë më pak se 150 votues të regjistruar si dhe jo më shumë se 1000 votues të regjistruar.

Algoritmi i përdorur për përzgjedhjen e qendrave të votimit është PPS-Systematic (WOR). Numri i votuesve të regjistruar përdoret si MOS (Measure of Size – Matës i Madhësisë). Ky algoritëm ofron një mundësi më të lartë për përzgjedhjen e qendrave të votimit më një numër më të madh votuesish të regjistruar. E thënë ndryshe, zonat me popullsi më të madhe kanë një probabilitet më të lartë për t'u përzgjedhur. Qendrat e votimit me një numër të vogël votuesish të regjistruar, kanë gjithashtu një mundësi për t'u përzgjedhur, por më të vogël se qendrat e para përmendura.

Në këtë fazë të kampionimit, në varësi të studimit, përzgjedhja e qendrave të votimit (PSU-ve) u stratifikua sipas kritereve të mëposhtme:

1. Urban/Rural
2. Qarku

Stratifikimi (përzgjedhja e QV-ve për secilën shtresë ndërsektoriale) u bë në proporcion të numrit të votuesve të regjistruar në çdo shtresë ndërsektoriale. Kjo siguroi që kampioni të ishte plotësisht përfaqësues i shtetit si dhe gjithë shtresave ashtu siç duhet. Vlen të theksohet se edhe ose TOR përmend 3 rajone makro si shtresa për kampionim, në përdorim Qarkun si të tillë. Çdo grupim i qarqeve në nivel makro (Veri, Qendër, Jug) bëhet gjatë fazës së analizës dhe rezultatet paraqiten në grupimin specifik.

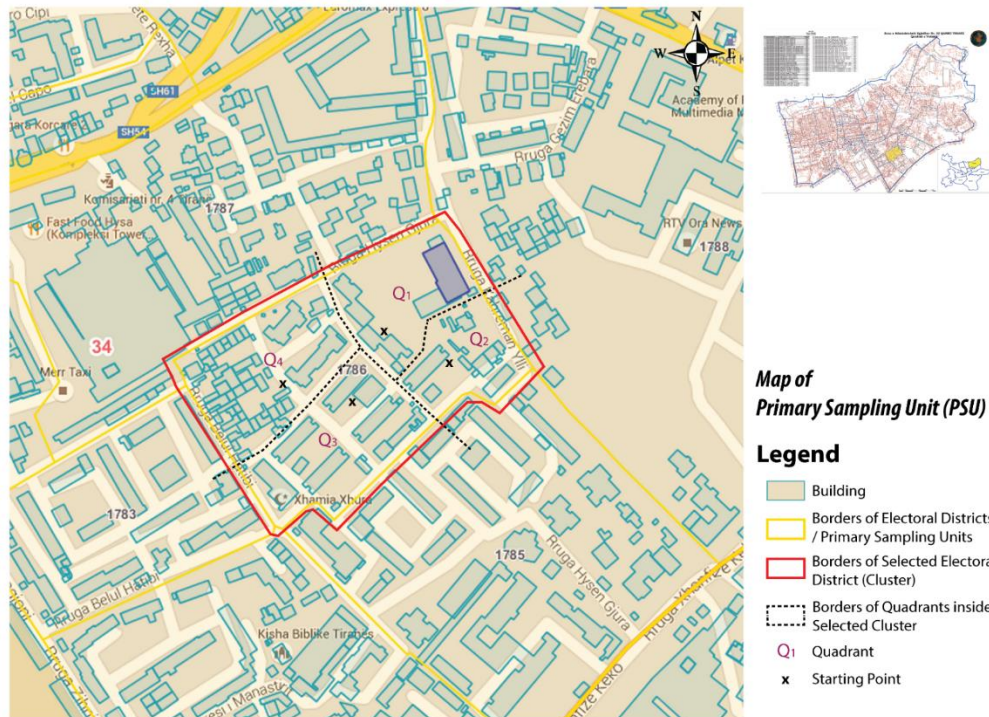
Në total u përzgjedhën 125 QV dhe u zhvilluan 16 intervista të suksesshme në secilën nga zonat e QV-ve. Për përzgjedhjen e QV-ve, u përdor moduli "Complex Sample (Kampionim Kompleks) e IBM SPSS 25. U llogaritën gjithashtu probabilitetet e përfshirjes së fazës së parë dhe peshat e kampionit të fazës së parë.

Numërime të shpejta

Pas përzgjedhjes së njësisë së votimit bëhet një numërim i shpejtë i të gjitha familjeve që banojnë në atë zonë gjeografike. Numërimet e shpejta përcaktojnë probabilitetin e përfshirjes së fazës së dytë dhe peshat e kampionimit të fazës së dytë si edhe intervalin e përzgjedhjes për çdo qendër votimi.

2) Përzgjedhja e familjeve

Çdo grup i përzgjedhur (PSU) do ndahet në katër zona (kuadrante). Në secilën nga këto zona, do zhvillohen katër intervista, kështu që në total të grumbullohen 16 intervista për kluster/grup. Katër pikënisje do caktohen në mënyre rastësore. Si pikënisje janë përdorur: shtëpi/pallate në rrugët/blloqet e përzgjedhura, udhëkryqe (për orientim), ndërtesa publike, ndërtesa të administratës vendore, shkolla, stacione autobuzi, etj. Për ilustrim shikoni hartën e mëposhtme:



Gjithë intervistuesve i jepet pikënisje dhe udhëzime se si të përzgjedhin familjet, duke përdorur mënyrën e ecjes rastësore dhe duke përzgjedhur çdo shtëpi të tretë duke ecur në anën e djathtë në drejtim të djathtë.

Gjatë arritjes në pikënisjen e paracaktuar, intervistuesi pozicionohet me kurriz në hyrjen kryesore të strukturës së dhënë dhe fillon të drejtohet në të djathtë (rregulli: gjithmonë në të djathtë). Mbas numërimit të tre shtëpive (pa llogaritur pikënisjen), intervistuesi përpiqet të beje kontaktin e parë duke trokitur të dera e shtëpisë së tretë. Kjo shtëpi konsiderohet si shtëpi e kampionit kryesor.

Një ilustrim i kampionimit të fazës dytësore. Zona e Parë e Kampionit, përcaktohet nga zona e votimit 1786 dhe ndahet më tej në 4 nën ndarje, dhe për secilën nga këto nën ndarje përzgjidhet një pikënisje sipas metodës së Ecjes Rastësore.

Intervistuesi është i detyruar për të kryer deri në tre tentativa intervistimi në familjen e përzgjedhur për kampionin kryesor, në orare të ndryshme të ditës, ditë jave ose edhe në fundjavë, për të arritur të marr intervistën. Nëse intervistuesi nuk arrin të marr intervistën në atë familje, duhet të zgjedhë një shtëpi/familje për numrin specifik të pyetësorit, duke vazhduar e duke ndjekur intervalin ose procedurën e ecjes së rastësishme, nga pika e nisjes fillestare.

Përzgjedhja e Familjeve (Ilustrim)

Lëvizja nga Pika e Nisjes: në të majtë është një përshkrim i thjeshtuar i një blloku qyteti.

SP shënon pikën e nisjes për zonën që është përzgjedhur. Në pikën e nisjes, anketuesi duhet t'i kthejë **shpinën** hyrjes (kryesore) të strukturës dhe të lëvizë në të djathtë (Rregull: gjithnjë në të djathtë).

Duke numëruar **tre** familje (me përjashtim të pikës hyrëse), anketuesi do të përpiqet të vendos kontakt në familjen e tretë, e shënuar këtu me **X1**. Familja e tretë mund të jetë në një strukturë si të një apartamenti, në një rast të tillë, anketuesi do të hyjë në godinë dhe duke përdorur rregullat e shprehur më sipër, përzgjedh familjen e përcaktuar.

R5	SP			X1			X2
	R4						X3
	R3						X4
			R2			R1	

Godinat (strukturat) që janë të zëna ose aty ku nuk jeton askush apo institucione si shkolla a spitale nuk do të merren parasysh si pjesë e intervalit. Termi i intervalit përfshinë vetëm hyrjet/banesat që janë të zëna nga familjet. Anketuesi do të bëjë çdo përpjekje për të kuptuar nëse një njësi është e banuar përpara se ta numërojë dhe të kalojë te familja tjetër.

Kjo familje, **X1** është familja e **parë kryesore** ku intervistuesi do të bëjë tre përpjekje, në raste të ndara, për të siguruar një intervistë me një pjesëtarë të rritur të familjes. Çdo provë duhet të bëhet në mënyrë të atillë që ato përpjekje shpërndahen për më shumë se një ditë për të dhënë një mundësi për të përfshirë në kampion/zgjedhje edhe individët e vështirë-për-t'u-arrirë. Mund të ketë raste kur është e pamundur të kthehet në një zonë në një ditë tjetër atëherë përpjekjet do të bëhen në të njëjtën ditë. Në këtë rast, është me rëndësi të një hapësirë prej të paktën 2 orë mes secilës përpjekje, me përjashtim të rasteve nëse është sipas përzgjedhjes.

Pasqyra e Gjurmimit

Qëllimi gjurmimit është të regjistroje të gjitha përpjekjet e kontaktit, të suksesshme apo të pasuksesshme. Pasqyra e gjurmimit është një rekord i detajuar i lëvizjeve dhe përvojës së intervistuesve në terren në çdo përpjekje. Ajo shërben për:

1. Tregon numrin e përpjekjeve të bëra derisa të ketë një intervistë të suksesshme
2. Kujton intervistuesit për takime të lëna më parë
3. Tregoni arsyen pse një familje e dhënë është zëvendësuar
4. Shërben si një mjet i kontrolli të cilësisë
5. Gjurmon nivelin e përgjigjeve

Një pasqyre gjurmimi duhet të përdoret për çdo pikënisje. Para se të trokasim në një derë, intervistuesit regjistrojnë në fletën e gjurmimit ditën dhe orën e asaj vizite të veçantë dhe numrin serial të pyetësorit të destinuar për t'u përdorur për këtë vizitë. Më pas, në varësi të rezultatit, intervistuesit tregojnë rezultatet e vizitës.

Pasi një intervistë është kryer me sukses, intervistuesi do të regjistrojnë rezultatin si të suksesshëm dhe do të vazhdojë në një familje tjetër. Megjithatë, do të ketë raste kur rezultati nuk do të jetë i suksesshëm. Ka arsye të ndryshme pse një përpjekje nuk mund të jetë e suksesshme. Disa nga arsyet kërkojnë që intervistuesit të bëjnë një vizitë të dytë apo të tretë në një familje të caktuar, ndërsa për arsye të tjera mund të duhet të zëvendësohet familja.

3) Përzgjedhja e të anketuarit

Kur zgjidhet familja, anketuesi liston të gjithë anëtarët e familjes të moshës 18 vjeç e lart sipas ditëlindjes së tyre dhe gjinisë. Intervistuesi zgjedh anëtarin e familjes i cili ka festuar ditëlindjen i fundit nga dita e intervistës.

Përlllogariten probabilitetit e përfshirjes në fazën e tretë si edhe peshat e kampionimit në fazën e tretë

Intervistat e suksesshme dhe të pasuksesshme

Një intervistë konsiderohet e suksesshme, kur i anketuari i zgjedhur është kontaktuar dhe është dakord për të marrë pjesë në studim.

Një intervistë konsiderohet e pasuksesshme kur:

- (i) anketuari i zgjedhur refuzon të marrë pjesë
- (ii) anketuesi nuk arrin të kontaktojë respondentin e zgjedhur pas qasjes së tretë
- (iii) nuk ka banorë të përhershëm në atë banesë

Të dhënat për të dy llojet e intervistave, të suksesshme dhe të pasuksesshme (adresa e shtëpisë, emri i një anëtarit të shtëpisë / emri i respondentit, një numër telefoni, intervistë e suksesshme apo e pasuksesshme, shkaku i jo-suksesshmerisë) regjistrohen nga intervistuesit në Raportin e rrugës rastësore.

Shënime të tjera

Intervistuesve u jepet kopje të hartës së zonës (QV) ku ata janë caktuar për të punuar. Nëse pikënisja bie jashtë zonës gjeografike të QV, anketuesi ul vlerën e variablit "Distanca" derisa ai / ajo të gjejë një pikënisje që bie në zonën gjeografike të QV. Drejtimi i caktuar nuk ndryshon.

Kur një pallat me apartamente haset gjatë numërimit të banesave, intervistuesit e fillojnë numërimin nga apartamenti më në të djathtë dhe më lart në atë pallat.

2.3.2 Metodologjia e kampionimit – Kampioni shtesë Romë / Egjiptian

Në mënyrë që të kemi një kampion përfaqësues të popullsisë Rome, duhet të kemi disa të dhëna për totalin e popullsisë Rome në Shqipëri. IDRA ka qenë e angazhuar në një projekt me Fondacionin e Shoqërisë së Hapur në Shqipëri për një studim të ngjashëm me atë të Censurit për popullsinë Rome në Shqipëri e cila ka prodhuar disa të dhëna reale për këtë popullsi. Kampionimi ynë u bazua në të dhënat e mëposhtme të nxjerra nga ky census.

Tabela 2: Shpërndarja e kampionit të komunitetit Rom

Rajoni	Nr. i Familjeve Rome	%
Berat	300	6.9
Durrës	279	6.4
Elbasan	539	12.4
Fier	811	18.6
Gjirokastër	143	3.3
Korçë	860	19.7
Lezhë	128	2.9
Tiranë	922	21.1
Vlorë	235	5.4
Shkodër	117	2.7
Dibër	29	0.7
Total	4363	100

Burimi: OSFA/ Soros Project "Census of Roma", Population in Albania, 2014

Duke u bazuar në këto të dhëna dhe në ato të vendndodhjeve që IDRA posedon, u ndërtua një kampion i bazuar në kuota dhe pastaj me anë të metodës së zgjedhjes së rastit u zgjodhën familjet specifike.

2.4 Procedurat e llogaritjes së indeksit të pasurisë, peshimi, dhe profili i të intervistuarve

2.4.1 Llogaritja e Indeksit të Pasurisë

Një mënyrë jo e drejtpërdrejtë për të vlerësuar pasurinë është duke mbledhur të dhëna mbi matës të pasurisë. Këto elemente mund të analizohen duke përdorur procedura të veçanta statistikore për të ndërtuar profilin e të anketuarit. Të anketuarit kanë tendencën të raportojnë këto elemente më të detajuara se në rastin e një pyetje direkte mbi pasurinë ose të ardhurat.

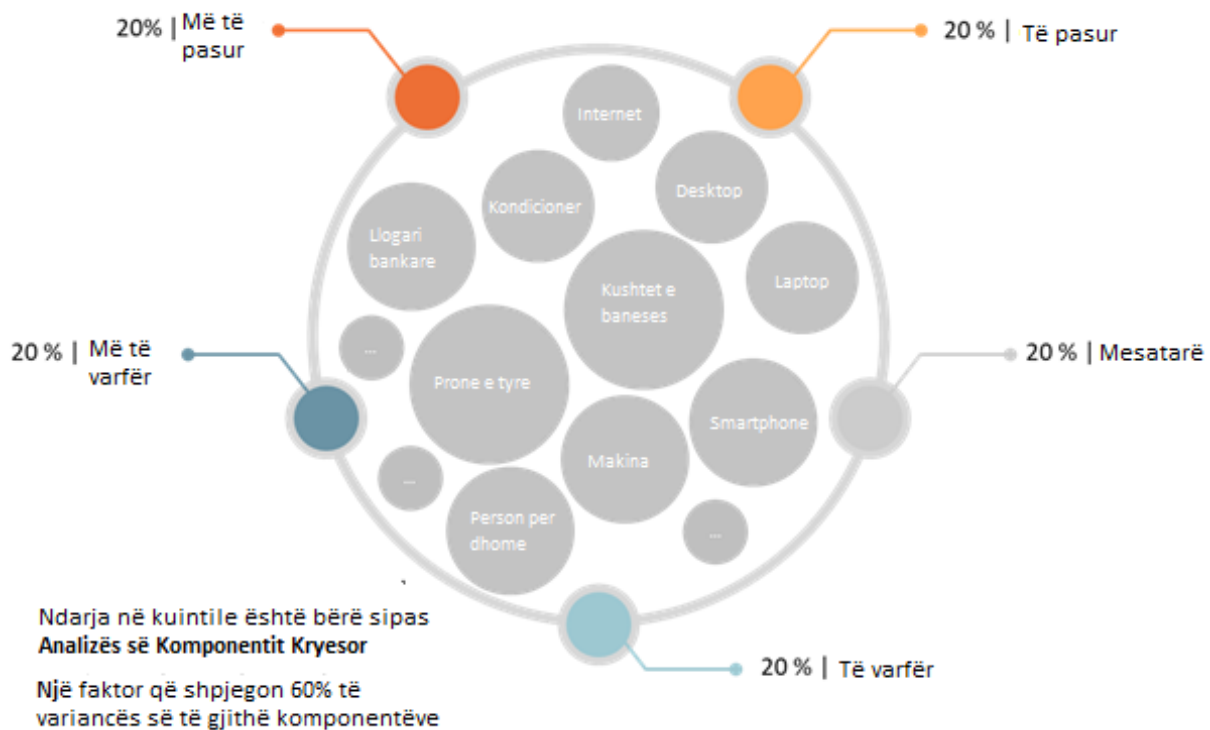
Për këtë bëhen një grup pyetjesh në lidhje me pronësinë e aseteve të ndryshme. Shumë variabla të këtyre elementeve përdoren ashtu siç janë, ndërsa disa të tjerë duhet të llogariten, si p.sh. PersonaPërDhomë që mat numrin e dhomave që i takojnë çdo pjesëtar të familjes; SipërfaqePërFrymë që mat numrin e metrave katrorë për çdo pjesëtar të përhershëm të familjes etj.

Procedura e reduktimit së dimensioneve përdoret për të ndërtuar një tregues pasurie. Metoda e përdorur quhet **Analiza e Komponentit Kryesor (Principal Component Analysis)**. Kjo teknikë përdor një numër të madh variablash dhe gjen një mënyrë «reduktimi» ose «përmbledhje» të grupit të variablave në një numër më të vogël komponentësh të quajtur faktorë. Kjo bëhet duke përdorur ndërlidhjet e mundshme midis variablave në grup. Faktorët shpjegojnë në nivel të kënaqshëm ndryshueshmërinë e grupit të variablave.

Me fjalë të tjera kjo teknikë merr një grup të madh variablash dhe gjen mënyrën e reduktimit ose të përmbledhjes së grupit në një numër më të vogël përbërësish ose faktorësh. Kjo bëhet duke kërkuar grupe midis të gjitha kros-korrelacioneve të mundshme ndërmjet variablave në grup. Faktorët shpjegojnë në një nivel të kënaqshëm ndryshueshmërinë e grupit të variablave.

Analiza e komponentëve kryesorë bëhet për të gjithë variablat matës. Faktori është i ndarë në kuintile: kuintili i 20, 40, 60 dhe 80. Figura 1 tregon një ilustrim të detajuar të të gjithë procesit:

Figura 1: Llogaritja e Indeksit të pasurisë përmes metodës së Analizës së Komponentit Kryesor



Me fjalë të tjera, për të matur Indeksën e Pasurisë, përzgjidhet një listë e pasurive, me posedim të së cilave e klasifikojmë familjen si "Më të varfër", "Të varfër", "Mesatarë", "Të pasur" dhe "Më të pasur". "Më të varfër" i korrespondon 20% të fundit në shpërndarjen e pasurisë dhe "Më të pasur" i korrespondon 20% të lartë. Më konkretisht, familja e intervistuar kërkohet të konfirmojë se cilat nga asetet e listës ka në posedim dhe në bazë të aseteve që posedojnë ose nuk posedojnë, ata ndahen në pesë grupe.

Këto pesë grupe më vonë grumbullohen në tri grupe: i) "Më të varfërit" dhe "Më të varfër" janë grumbulluar në një grup të ri, të etiketuar si "Më të varfër", i cili korrespondon me 40% e poshtëm të shpërndarjes së pasurisë; ii) grupi "Mesatar" korrespondon me 20% të mesëm të shpërndarjes së pasurisë; iii) Grupi "Më të pasur" dhe "Më të pasurit" janë grumbulluar në një grup, të quajtur "Më të pasur", që korrespondon me 40% e sipërm të shpërndarjes së pasurisë. Kështu, Indeksi i Pasurisë, klasifikon familjen si "Më të varfër", "Mesatarë" dhe "Më të pasur".

2.4.2 Procedura e peshimit

Peshat zakonisht i caktohen profilit të të anketuarve në një skedar të të dhënave të anketës me qëllim që regjistrimet e peshuara të paraqesin popullsinë së përgjithshme sa më afër që të jetë e mundur. Peshat zakonisht zhvillohen në një sërë fazash për të kompensuar probabilitetin e përzgjedhjes së pabarabartë, mosrespektimin, mos mbulimin dhe variacionet e kampionit nga vlerat e njohura të popullsisë.

Secilit element të përzgjedhur (qoftë i anketuar ose jo i anketuar) i është caktuar një peshë bazë që është ose inversi i probabilitetit të zgjedhjes së elementit ose proporcional me atë inversi. Me probabilitetin e kampionit, probabilitetet e përzgjedhjes janë të njohura dhe peshat bazë janë të përcaktuara lehtësisht.

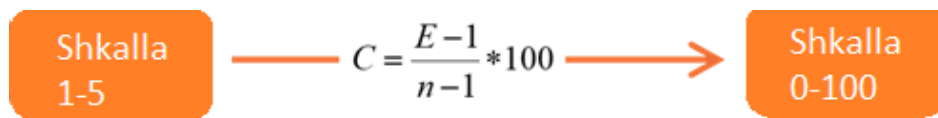
Përcaktimi i peshës zakonisht është përpjekja për të kompensuar njësinë, ose në total, mospërputhjen. Peshat bazë të elementeve që reagojnë përshtaten për të kompensuar elementet që nuk kanë lidhje. Strategjia e përgjithshme është identifikimi i të anketuarve që janë të ngjashëm me ata që nuk janë të anketuar në aspektin informacionit sekondar që është në dispozicion, dhe pastaj për të rritur peshat bazë të të anketuarve në mënyrë që ata të përfaqësojnë jo të anketuar të ngjashëm.

Më në fund, zhvillimi i peshës përfshin një rregullim të mëtejshëm të peshave për të bërë vlerësimet e ponderuara të rezultuara nga kampioni në përputhje me vlerat e njohura të popullsisë për disa variabla kyç të cilat në këtë rast janë **mosha dhe gjinia**. Një formë e zakonshme e këtij lloji rregullimi e detyron shpërndarjen e përbashkët të kampionëve të variablave të caktuar në përputhje me shpërndarjen e përbashkët të popullatës së përbashkët. *Ky lloj rregullimi është pesha mbas stratifikimit bazuar në llogaritje për çdo PSU (125 PSU)*. Kjo fazë e përshtatjes shërben për dy qëllime: për të kompensuar mosmbulimin dhe për të përmirësuar saktësinë e vlerësimeve të anketës. Gjithashtu mund të përdoret për të kompensuar mospërputhjen.

2.4.3 Shkalla matëse e përdorur

Gjatë mbledhjes së të dhënave për disa nga pyetjet, është përdorur shkalla e vlerësimit nga 1 në 5. Për lehtësi analize dhe për qëllime vizualizimi, në disa raste gjatë raportit, kjo shkallë është konvertuar në një shkallë tjetër nga 0-100 duke u bazuar në formulën:

Figura 2: Transformimi i shkallës matëse



Ku:

- **E** = përgjigja e dhënë sipas shkallës origjinale
- **C** = vlera e konvertuar
- **n** = numri i niveleve të shkallës

Transformimi i shkallës arrihet duke zbritur 1 nga çdo pikë e zgjedhur e shkallës 1-5, kështu që përgjigjet do të jenë në një shkallë 0-4. Kjo shkallë më pas është pjesëtuar me 4, në mënyrë që të variojë nga 0-1 dhe më pas shumëzohet me 100 për të arritur shkallën e re 0-100.

2.5 Profili i kampionit

Gjatë anketës kombëtare të ekonomive familjare janë kryer 2001 intervista me popullatën e përgjithshme. Për të krijuar një kampion përfaqësues të të gjithë popullsisë, intervistat shpërndahen nëpër rrethe sipas popullsisë së tyre aktuale. Tabela 3 tregon një hartë të plotë të shpërndarjes së intervistave. Shumica e intervistave (542) u zhvilluan në Tiranë, pasuar nga Fieri me 211 intervista dhe Elbasani me 196 intervista. Numri më i ulët i intervistave u zhvillua në rrethin e Kukësit, në veçanti 47 dhe në Gjirokastrë, 67 intervista.

Tabela 3: Shpërndarja e intervistave

Qarku	Nr. i intervistave	%
Berat	102	5%
Dibër	92	5%
Durrës	195	10%
Elbasan	196	10%
Fier	211	11%
Gjirokastrë	67	3%
Korçë	158	8%
Kukës	47	2%
Lezhë	94	5%
Shkodër	155	8%
Tiranë	542	27%
Vlorë	143	7%
Total	2001	100%

Duke pasur parasysh kampionin e peshuar, 57% e të anketuarve vijnë nga zonat urbane, ndërsa 43% e të anketuarve janë nga zonat rurale. Kampioni është më i shpërndarë në mënyrë të barabartë midis gjinive, pasi 50.4% e kampionit të përgjithshëm përbëhet nga femrat dhe 49.6% e kampionit nga të anketuarit meshkuj.

Figura 3: Gjinia e të anketuarve

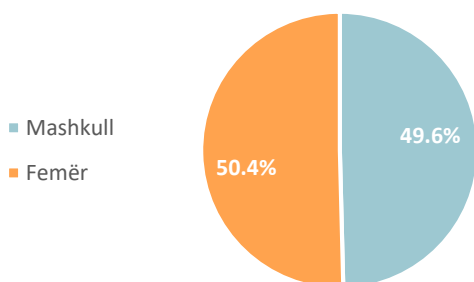
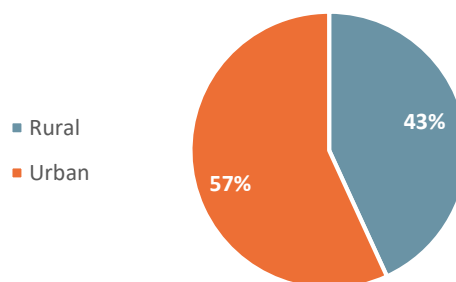


Figura 4: Zona e të anketuarve



Kampioni ndahet në 6 kategori të moshave, sikurse paraqitet në Figurën Figura 5. Shumica e të anketuarve, rreth 20%, i përkasin grup moshës 25-34 vjeç, që ndiqet nga grupmosha mbi 64 vjeç që zë rreth 19%. Për qëllime analitike, gjatë këtij raporti kampioni i përgjithshëm ndahet në dy grup moshë, ata nën 55 vjeç dhe ata mbi 55 vjeç, ku grupi i parë zë 64% të kampionit, ndërsa ai i dytë zë 36%. Gjatë analizës, ne e konsiderojmë grupmoshën mbi 55 vjeç si kategori më në nevojë e popullatës së përgjithshme.

Figura 6 tregon shpërndarjen e arsimit. Shumica e të anketuarve, 42 % kanë përfunduar shkollën e mesme, ndërsa 37% vetëm atë fillore (dhe 0.2% nuk kanë shkollë), ndërsa 21% e kampionit kanë një diplomë universitare ose pas universitare.

Figura 5: Moshë e të anketuarve

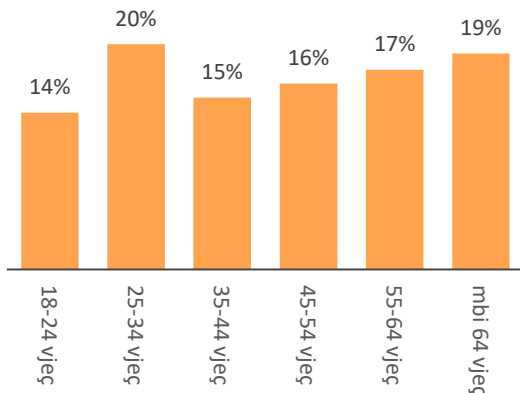
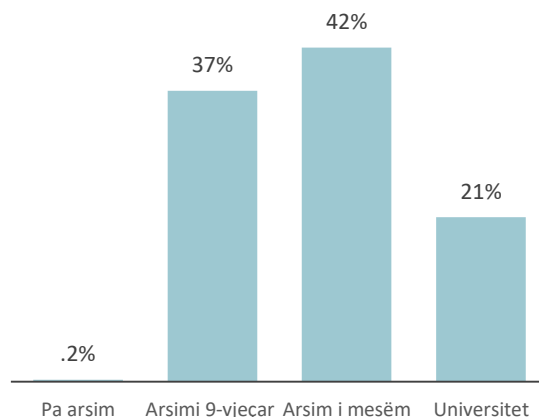
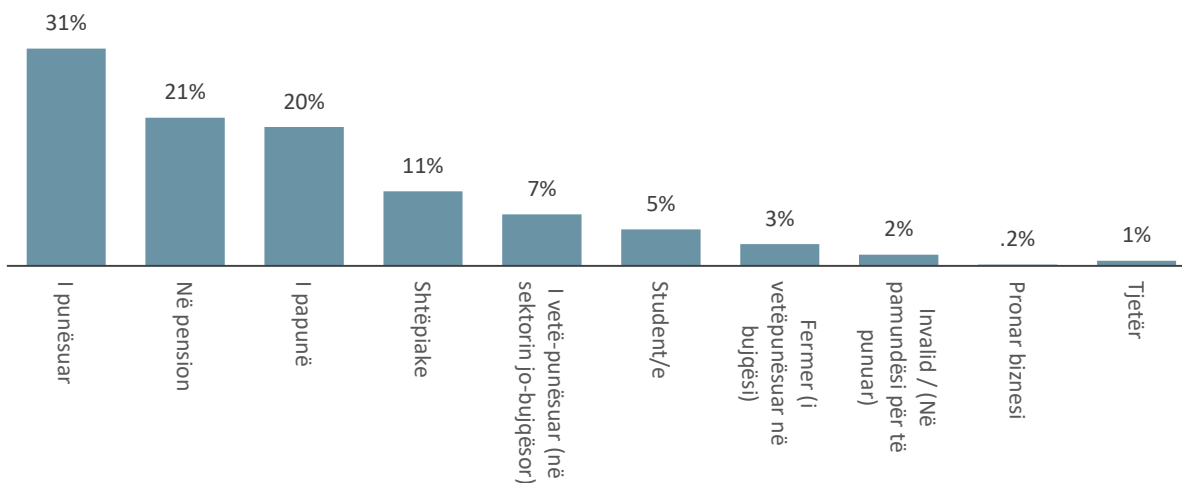


Figura 6: Arsimi i të anketuarve



Përsa i përket punësimit, shumica e të anketuarve deklarojnë se janë të punësuar (31%) në një entitet privat ose publik, ndërkohë që një përqindje më e madhe e kampionit janë në pension (21%) dhe të papunë (20%).

Figura 7: Statusi i punësimit të të anketuarve



2.6 Organizimi i Grupeve të diskutimit

Grupet e diskutimit u zhvilluan për të kuptuar më mirë situatën e ofrimit të shërbimeve publike nga këndvështrimi i qytetarit. Me qëllim garantimin e cilësisë së të dhënave, ne përdorëm një pyetësor “filtër” për procesin e rekrutimit. Ai përfshin të gjitha pyetjet e nevojshme që sigurojnë që pjesëmarrësit e grupeve të bëjnë pjesë në profilin e duhur. Bazuar në kërkesat e Termave të Referencës, IDRA zhvilloi shtatë grupe diskutimi (kriteret e pjesëmarrjes të detajuara në tabelën e mëposhtme). Tirana, si kryeqytet i vendit, u përfshi fillimisht si një mjedis më dinamik dhe përfaqësues. Gjithashtu, dy rajone të tjera si Shkodra në Veri dhe Korça në Jug, u morën në konsideratë. Një ndryshim thelbësor ndërmjet dy rajoneve përbën ekzistenca e një Zyre ADISA në Shkodër, ndërkohë që nuk ka një Zyrë ADISA në Korçë (ndonëse ekziston një zyrë pritëse ADISA pranë bashkisë së Maliqit, që i shërben vetëm banorëve të asaj zone. Përmes kësaj shpërndarje ne synojmë të kapim ndryshimet në perceptimin e shërbimeve ndërmjet këtyre dy zonave.

Qyteti	Profili
Tiranë	Urban, Gjini Miks, 18-65 vjeç
Shkodër	Urban, Gjini Miks, 18-65 vjeç
Korçë	Urban, Gjini Miks, 18-65 vjeç
Korçë	Rural, Gjini Miks, 18-65 vjeç
Shkodër	Urban, vetëm femra, 18-65 vjeç
Tiranë	Rural, vetëm femra, 18-65 vjeç
Tiranë	Rom /Egjiptian, Gjini Miks, 18-65 vjeç

Procesi i rekrutimit filloi menjëherë pas rishikimit dhe finalizimit të guidës së moderimit. Ne përdorëm rrjetin tonë të gjerë dhe me eksperiencë të intervistuesve në secilën nga zonat e përzgjedhura për të përfunduar procesin e rekrutimit. Intervistuesit ishin përgjegjës për identifikimin e kandidatëve potencial dhe filtrimin e tyre përmes pyetësorëve si pjesëmarrës të grupeve të diskutimit. Pyetësorët e plotësuar që përmbanin gjithashtu edhe informacion kontakti të pjesëmarrësve “të mundshëm” të grupeve të diskutimit u dërguan pranë zyrave të IDRAs ku ju nënshtruan një procesi të dytë seleksionimi. Vetëm kandidatët më të përshtatshëm, u kontaktuan dhe u ftuan për të marrë pjesë në grupe.

Secili nga kandidatët potencial u informua që diskutimet do të regjistrohen. *Gjithsesi, pjesëmarrësit u siguruan që emrat e tyre, informacionet e kontaktit dhe regjistrimet do të ruhen në mënyrë konfidenciale.* Përpara fillimit të grupit të diskutimit, pjesëmarrësve ju kërkua gjithashtu që të plotësonin një formë miratimi që përmban informacion në lidhje me qëllimin e grupit, procedurën e zhvillimit të grupit (kohëzgjatja e grupit të diskutimit, procedurat e regjistrimit, incentivat), rreziqet (garantimi që rreziku i pjesëmarrjes në grup është minimal), përfitimet (shpjegimi lidhur me faktin se opinionet e tyre janë shumë të vlefshme për studimin si edhe informacion lidhur me incentivat financiare për pjesëmarrjen në grup), mbrojtjen e privatësisë (emrat, informacioni i kontaktit dhe regjistrimet ruhen në mënyrë konfidenciale). Atyre ju sqarua që pjesëmarrësve u referohemi vetëm me emër gjatë prezencës së tyre në grup, vetëm hulumtuesit do të kenë akses në regjistrime dhe informacioni i dhënë nga pjesëmarrësit do të përdoret vetëm për qëllime të studimit. Gjithashtu, pjesëmarrësit u informuan lidhur me të drejtat e

tyre (të drejtën për të pranuar apo jo që të marrin pjesë në studim, të drejtën për të refuzuar që t'ju përgjigjen pyetjeve sensitive).

Guida e moderimit të grupeve të diskutimit u hartua nga ekspertët e IDRA-s në anglisht dhe në shqip dhe përmban të gjithë elementet për të garantuar: i) një atmosferë çlodhëse ku çdo pjesëmarrës mund të shprehë hapur opinionin e tij / saj, ii) një rrjedhë logjike të pyetjeve dhe iii) një diskutim gjithëpërfshirës për të përfutur perceptimet e pjesëmarrësve lidhur me aksesin dhe kënaqësinë me shërbimet publike. Pas krijimit, guida e moderimit u diskutua me klientin për ndryshime të mundshme, komente dhe miratim. Më pas guida u përkthye në shqip dhe u pilotua. Pilotimi i mundësoi skuadrës së hulumtuesve që të identifikonin të gjitha problemet në guidën e moderimit, të përcaktonin nëse disa çështje kërkonin më shumë sqarime, të testonin rrjedhën logjike të pyetjeve dhe të përshtatnin gjuhën. Klienti u informua lidhur me të gjitha ndryshimet e bëra në guidë përpara fillimit të punës në terren për komente dhe aprovim.

Gjetjet e grupeve të diskutimit janë integruar përgjatë gjithë raportit për të dhënë më shumë detaje lidhur me gjetjet e studimit.

3 Indikatorët Kryesorë të Studimit

3.1 Aksesimi në Institucione

3.1.1 Nevoja për shërbime dhe kontakti me institucionet publike

Në vlerësimin e aksesit të qytetarëve në institucione, së pari është e nevojshme të theksohet se çfarë mase nevojiten këto institucione, dhe për rrjedhojë shërbimet e tyre. Tabela 4 tregon rezultatet e nevojës për të paktën një shërbim nga institucionet e listuara (gjatë 12 muajve të fundit), të treguara nëse ato janë të nevojshme për 1% ose më shumë në vlerësimin bazë ose të ndërmjetëm.

Sipas një konteksti logjik, tabela tregon nëse institucioni i kërkuar është kontaktuar ose jo. Rezultatet tregojnë një shembull të ngjashëm me vlerësimet e mëparshme përse i përket institucioneve më të nevojshme dhe më të kontaktuara dhe periudhat e hapësirave midis nevojës dhe kontaktit.

Regjistri Civil (DPGJC) është institucioni shërbimet e të cilit janë më të nevojshme dhe të kontaktuara sipas të anketuarve. Rreth 43% e tyre thanë se kishin nevojë për shërbimet e tyre gjatë 12 muajve të fundit dhe rreth 41% në të vërtetë kishin kontaktuar institucionin për të marrë shërbimet. Krahasuar me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, në të cilën 40% e të anketuarve deklaruan se kishin nevojë për një shërbim nga DPGJC, ekziston një rritje e papërfillshme e nevojës. Institucioni i dytë me shërbimet më të nevojshme është Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor, pasi 15% e të anketuarve deklaruan se kishin nevojë për të paktën një shërbim. Kërkesa për DPSHTRr, edhe pse e dyta, ka një ndryshim të madh nga institucioni më i nevojshëm (rreth 28 pikë përqindje më pak se DPGJC). Krahasuar me vlerësimin e ndërmjetëm, ka një rritje të kërkesës prej 4 pikë përqindje në kërkesën për institucionin.

Me një shkallë nevoje prej më pak se 1% (dhe që nuk shfaqet në tabelë), institucionet më pak të nevojshme/kërkuara janë AZHBR, AQTN, DPD, dhe AKU, pasi ato ofrojnë shërbime të një natyre më specifike, dhe për këtë arsye kërkohen nga një pjesë e vogël e popullsisë. Së fundi, nuk ekziston ndonjë ndryshim i konsiderueshëm ndërmjet shkallës së nevojës dhe kontaktimit për të gjitha institucionet, pasi në shumicën e rasteve, boshllëku është prej 2 pikë përqindje ndërmjet të dyjave dhe në shumicën e rasteve prej 1 pikë përqindje ose më pak.

Tabela 4: A keni pasur nevojë të merrni ndonjë shërbim nga institucionet e mëposhtme gjatë 12 muajve të fundit, edhe nëse nuk i keni kontaktuar ato në fund? (Popullsia e përgjithshme).

Institucioni	Nevoja			Të kontaktuar		
	V. Bazë	V. i ndërmjetëm	V. Final	V. Bazë	V. i ndërmjetëm	V. Final
DPGJC	53%	40%	43%	48%	39%	41%
DPSHTRr	11%	11%	15%	10%	11%	14%
ISSH	18%	13%	14%	16%	12%	13%
ASHK	↻	↻	12%	↻	↻	11%
ZRPP	12%	14%		9%	12%	

Institucioni	Nevoja			Të kontaktuar		
	V. Bazë	V. i ndërmjetëm	V. Final	V. Bazë	V. i ndërmjetëm	V. Final
ALUIZNI	8%	9%		5%	7%	
FSDKSh	39%	10%	10%	32%	10%	9%
DPT	6%	4%	5%	5%	3%	4%
SHKP		5%	4%		5%	4%
QKB	5%	3%	3.2%	4%	3%	3%
QSHA		2%	3%		2%	2%
ATP		1%	2%		1%	2%
DPDog		1%	1%		1%	1%

*ASHK është në një fare shkallë e krahasueshme me ZRPP dhe ALUIZNI, për shkak të bashkimit të tyre

Duke vlerësuar nevojat e popullsisë Rome, Tabela 5 tregon rezultatin e nevojës dhe shkallës së kontaktit për institucionet e listuara, të treguara nëse ato janë të nevojshme për 1% ose më shumë në vlerësimin bazë ose të ndërmjetëm.

Krahasuar me vlerësimet e mëparshme, rezultatet tregojnë një rënie të mëtejshme të nevojës dhe kontaktimit të institucioneve nga popullsia Rome. Ekziston një rënie për DPGjC prej 15 pikë përqindje, për ISSH prej 11 pikë përqindje, për FSDKSH prej 7 pikë përqindje dhe për SHPK prej 5 pikë përqindje.

Edhe në këtë rast, DPGjC është një nga institucionet me të nevojshme, pasi 34% e popullsisë Rome ka pasur nevojë për të paktën një shërbim gjatë 12 muajve të fundit. Institucioni i dytë më i rëndësishëm është SHKP, pasi 10% e të anketuarve deklarojnë se kanë pasur nevojë për të paktën një ndihmesë nga institucioni, që tregon nivele të larta të papunësisë ndërmjet tyre.

Rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm tregojnë që asnjë nga të anketuarit e popullsisë Rome nuk ka pasur nevojë për të paktën një shërbim nga DPD, AQTN, DPDog, QSHA, AZHBR, dhe AKU. Në nivele më të ulëta se 1% janë QKB dhe DPP.

Tabela 5: A keni pasur nevojë të merrni ndonjë shërbim nga institucionet e mëposhtme gjatë 12 muajve të fundit, edhe pse nuk e keni kontaktuar atë në fund ? (Popullsia Rome)

Institucioni	Nevoja			Të kontaktuar		
	V. Bazë	V. i Ndërmjetëm	V. Final	V. Bazë	V. i Ndërmjetëm	V. Final
DPGjC	68%	49%	34%	65%	46%	32%
SHKP		15%	10%		12%	10%

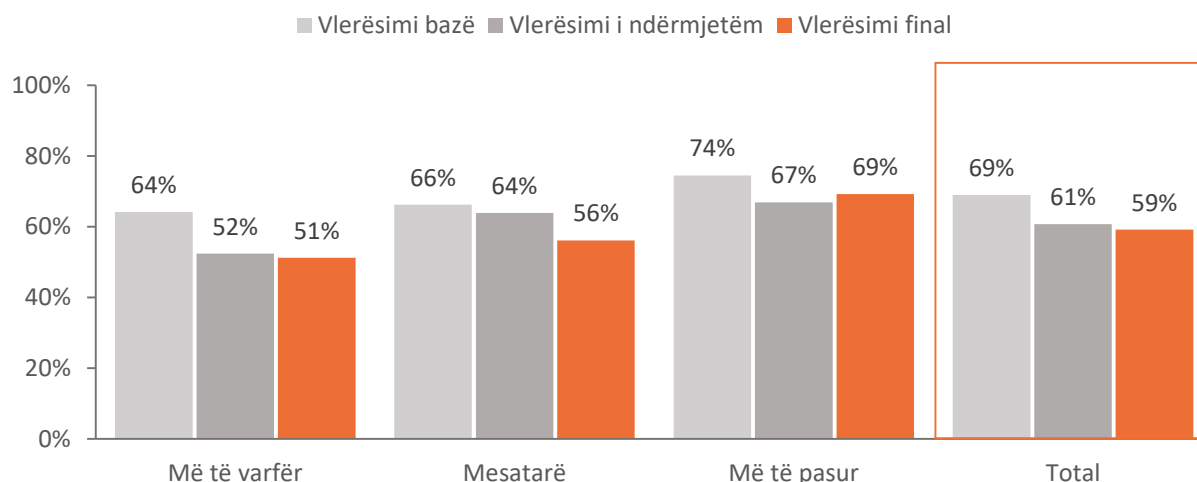
Institucioni	Nevoja			Të kontaktuar		
	V. Bazë	V. i Ndërmjetëm	V. Final	V. Bazë	V. i Ndërmjetëm	V. Final
ASHK	↻	↻	7%	↻	↻	6%
ZRPP	6%	14%		6%	10%	
ALUIZNI	14%	20%		13%	15%	
DPShtRr	6%	5%	7%	5%	5%	6%
ISSH	13%	14%	5%	12%	13%	5%
FSDKSh	53%	11%	4%	48%	9%	4%
DPT	2%	2%	2%	2%	2%	1%
ATP		0%	2%		0%	1%

*ASHK është në një farë mase i krahasueshëm me ZRPP dhe ALUIZNI

3.1.2 Kontakti me institucionet publike

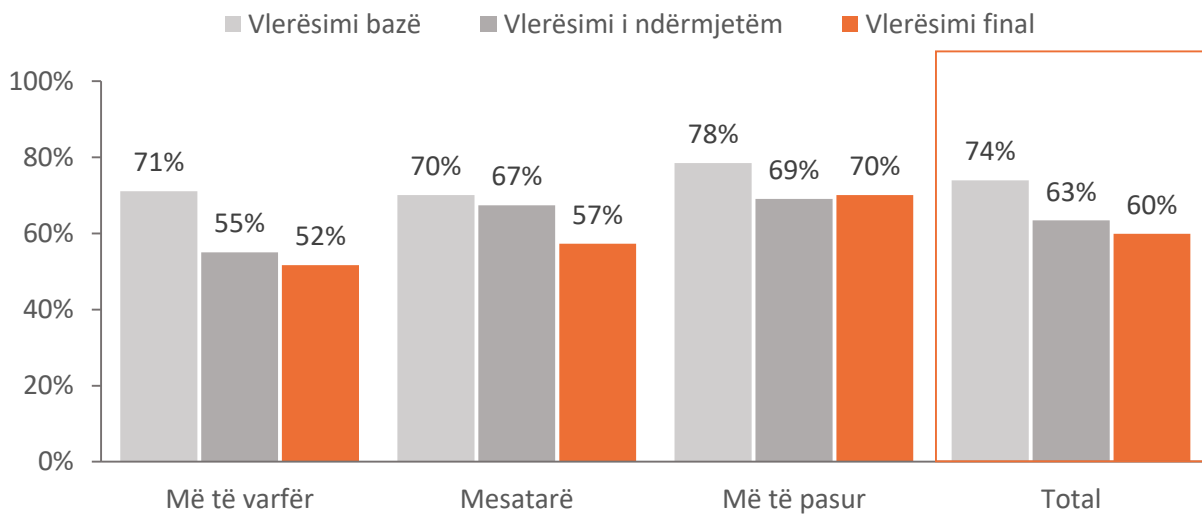
Rezultatet tregojnë një rënie të vogël në kontaktin me institucionet. Rezultatet e vlerësimit final tregojnë që rreth 59% e të anketuarve kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit. Kjo konsiston në një rënie të vogël nga rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, ku 61% e të anketuarve kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë kësaj periudhe. Të ndara sipas indeksit të pasurisë, rezultatet tregojnë se ekziston një tendencë më e madhe e shtresës më të pasur në lidhje me kontaktimin e institucioneve rreth 69% e tyre, teksa ka një ulje të vogël në kontaktin e shtresës më të varfër si edhe një rënie të madhe në kontaktimin e shtresës së mesme. Gjithsesi, vërehet një lloj qëndrueshmërie në strukturën e kontaktimit midis shtresave, pasi edhe në këtë vlerësim, shtresa më e pasur është më shumë në kontakt me institucionet publike.

Figura 8: Kontakti me të paktën një institucion – popullsia e përgjithshme sipas indeksit të pasurisë



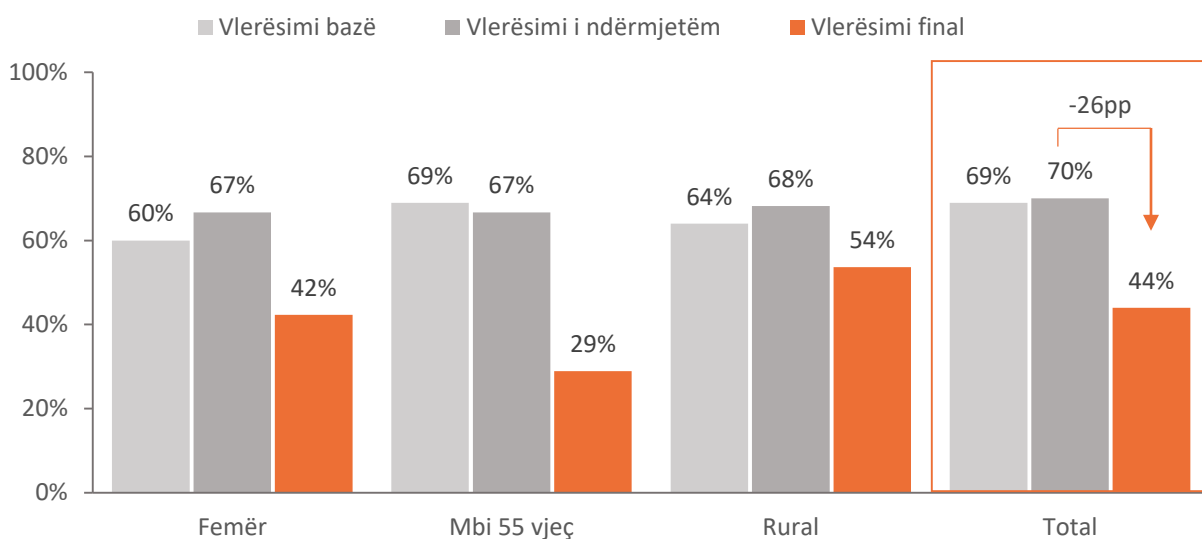
Edhe lidhur me kontaktimin nga pjesëtarët e familjes, rezultatet finale tregojnë një rënie të vogël të shkallës së kontaktit, pasi 60% e të anketuarve deklarojnë që ose personalisht, ose përmes një pjesëtari të familjes kanë kontaktuar me të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit.

Figura 9: Kontakti me të paktën një institucion – popullsia e përgjithshme sipas indeksit të pasurisë (përfshirë pjesën e të anketuarve që deklaruan kontaktimin përmes një pjesëtari të familjes për llogari të tyre)



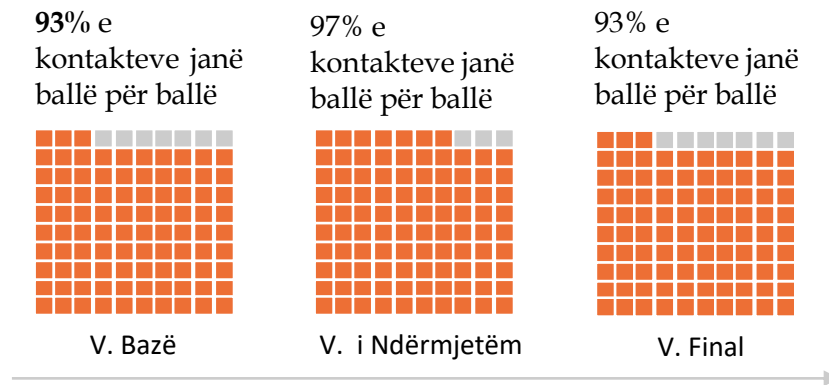
Në popullsinë Rome, ka një rënie të madhe lidhur me kontaktimin e institucioneve. Vetëm 44% e të anketuarve kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, 26 pikë përqindje më pak se në vlerësimin e ndërmjetëm. Rënia është më e madhe për popullsinë më të vjetër (mbi 55 vjeç).

Figura 10: Kontakti me të paktën një institucion – Popullsia Rome



Rezultatet e vlerësimit final tregojnë një rënie të kontaktit ballë për ballë me institucionin (-4 pikë përqindje) në krahasim me vlerësimin e ndërmjetëm; gjithsesi, 93% e komunikimit është ballë për ballë. Kjo ndarje është e njëjtë me vlerësimin bazë, por në këtë rast, komunikimi jo ballë për ballë përfshiu më shumë telefonatat. Ndërkohë, gjatë vlerësimit final mbizotëron më shumë kontakti online përmes e-Albania.

Figura 11: Mesatarja e kontakteve ballë për ballë për çdo institucion, e peshuar me numrin e kontakteve për çdo institucion



Për vlerësimin final, Figura 12 tregon kontaktin ballë për ballë për institucionet kryesuese – DPSHTRr ka nivelin më të lartë të kontaktit ballë për ballë, ndërsa ASHK³ ka atë më të ulët. Përveç kontaktit për të dorëzuar dokumentet e nevojshme si edhe të qëniti i sigurt që po e plotësojnë aplikimin në mënyrën e duhur, pothuajse një e treta (28%) e qytetarëve që kanë kontaktuar institucionet e kanë bërë atë ballë për ballë për shkak të perceptimit se nuk ekziston asnjë mënyrë tjetër për të marrë këtë shërbim apo dokument (Figura 13).

Figura 12: Kontakti ballë për ballë për shumicën e institucioneve*

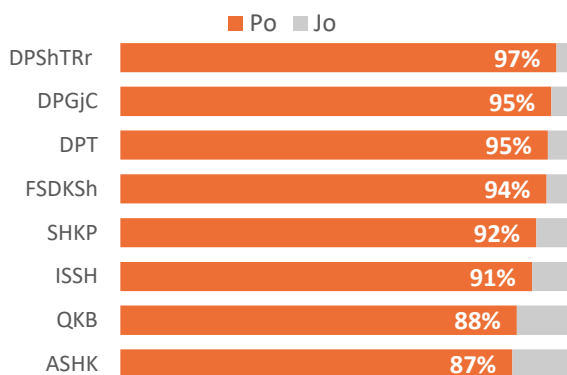


Figura 13: Arsyetja për kontaktin ballë për ballë (shumë përgjigje)



*Më tej, analiza do të përfshijë vetëm institucionet e mëposthme

³ Citizens might not contact ASHK directly to apply for and obtain a service but instead, use the public notary offices.

Vlerësimi final tregon që, në përgjithësi aksesimi ndaj institucioneve përmes ADISA-s është rritur në mënyrë domethënëse (më shumë se dyfish) në krahasim me vlerësimin e mëparshëm.

Figura 14: Krahasimi i kontaktimit të institucioneve përmes ADISA-s⁴



ASHK është institucioni i kontaktuar më së shumti përmes ADISA-s (kur kombinohet përmes ADISA-se ose të dyjave), ndërsa ISSH kontaktohet më së shumti vetëm nga ADISA (Figura 15), teksa shumica e qytetarëve e kontaktojnë ADISA-n për të bërë aplikimin përmes saj (Figura 16).

Figura 15: Metoda e kontaktit nga institucioni

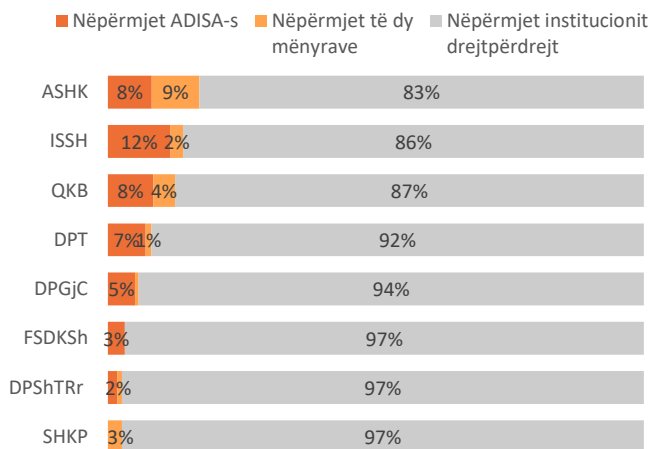
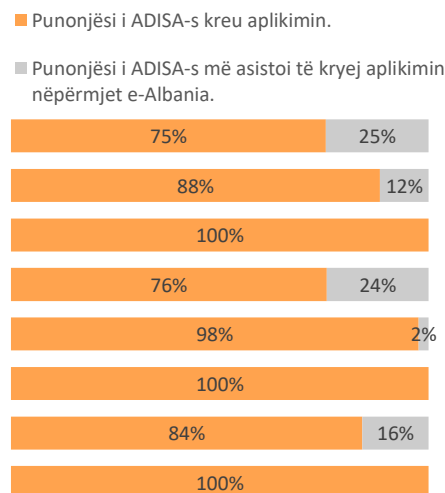


Figura 16: Roli i ADISA's gjatë kontaktimit



⁴ Metoda e llogaritjes ndryshon në të dyja valët, pasi në vlerësimin e ndërmjetëm ADISA ishte listuar si institucion, ndërsa në atë final si një metodë kontakti. Gjithsesi, në të dyja rastet specifikimi në pyetësor ishte i njëjtë në mënyrë të dukshme, duke ruajtur mundësinë e një dyzimi pozitiv ose negativ në të dyja valët.

Gjatë vlerësimit final, 5% e qytetarëve që kanë kontaktuar të paktën një institucion e kanë bërë të paktën një kontakt përmes ndërmjetësve. Zyrat e noterisë dhe një vend me internet që asiston në plotësimin e aplikimit online janë më së shumti të preferuara si ndërmjetëse (e fundit është me e rëndësishme pasi ka një turn të detyrueshëm për aplikimet online për një shërbim). Përfaqësues të tjerë përfshijnë në shumicën e rasteve ekonomistin e firmës (I cili konsiderohet nga pronarët e bizneseve si një ndërmjetës dhe që merr shërbime të lidhura me biznesin në emër të personit), ndonjë të afërm të afërt ose të largët i cili e di se si bëhet aplikimi dhe se si merret shërbimi me shpejtësi.

Figura 17: Kontakti përmes ndërmjetësve

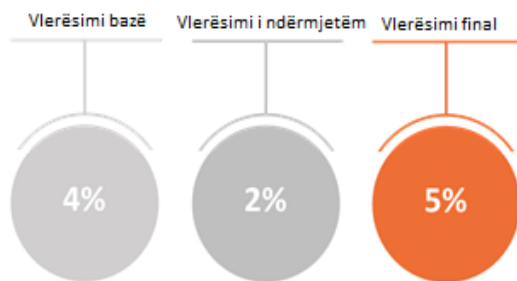
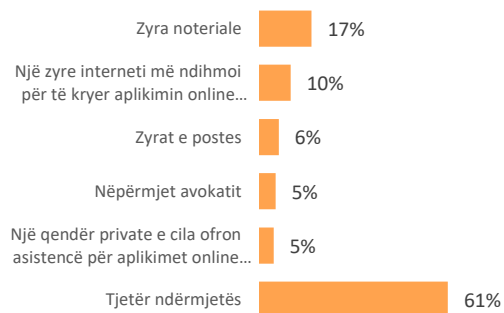


Figura 18: Llojet e ndërmjetësve (N=59) -me shumë përgjigje



3.1.3 Aksesimi në shërbimet elektronike

Rreth 66% e të anketuarve janë në dijeni të shërbimeve elektronike të ofruara nga një entitet publik ose privat (Figura 19), gjë që tregon një rritje në krahasim me vlerësimin bazë dhe atë të ndërmjetëm (Figura 20). Një kontribues domethënës për këtë rritje është e-Albania, pasi 96% e atyre që njohin / përdorin shërbimet elektronike përmendin “e-Albania”-n. Kategori të tjera të përmendura janë aplikacionet telefonike ose to elektronike bankare (11%) dhe aplikacionet e kompanive të telekomunikacionit (2%). Ka një rritje të shpejtë për shtresën e ulët edhe pse vërehet një boshllëk i konsiderueshëm ndërmjet nivelit të përgjithshëm të njohurive (66%) si edhe nivelit të ekspertizës së shtresës së ulët (49%).

Figura 19: Niveli i njohurive lidhur me shërbimet elektronike të ofruara nga një entitet publik ose privat

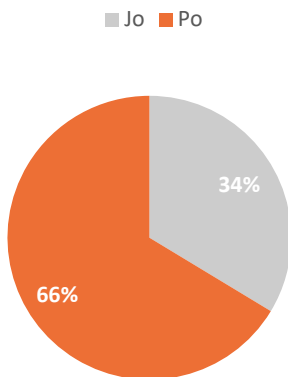
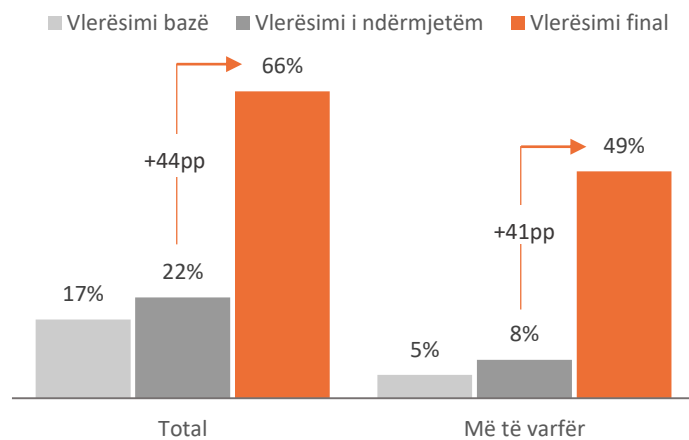


Figura 20: Niveli i njohurive lidhur me shërbimet elektronike krahasuar sipas valëve (popullsia në total dhe popullsia e varfër)



Ndryshimet ndërmjet grupeve të ndryshme të popullsisë lidhur me njohuritë e tyre për shërbimet elektronike janë mëdha. Popullsia e vjetër, më pak e arsimuar si edhe ajo rurale i njohin më pak shërbimet elektronike, duke i bërë këto kategori më të prirura drejt kontaktit ballë për ballë për marrjen e shërbimeve.

Figura 21: Krahasimi i nivelit të njohurive lidhur me shërbimet elektronike ndërmjet grupeve të ndryshme

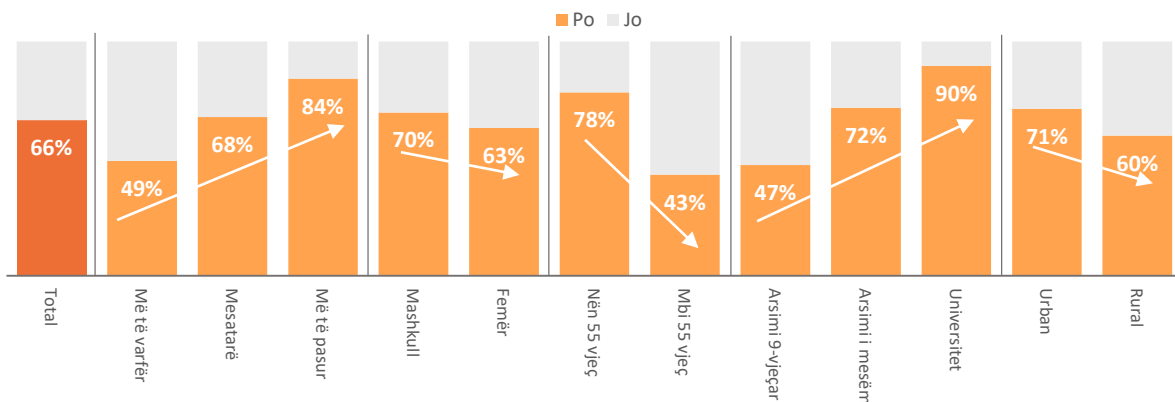
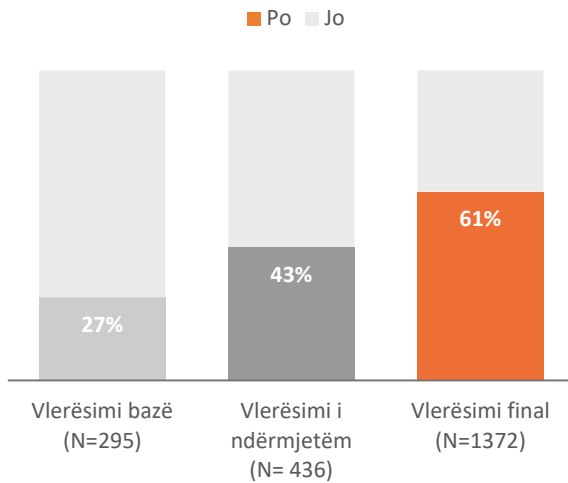


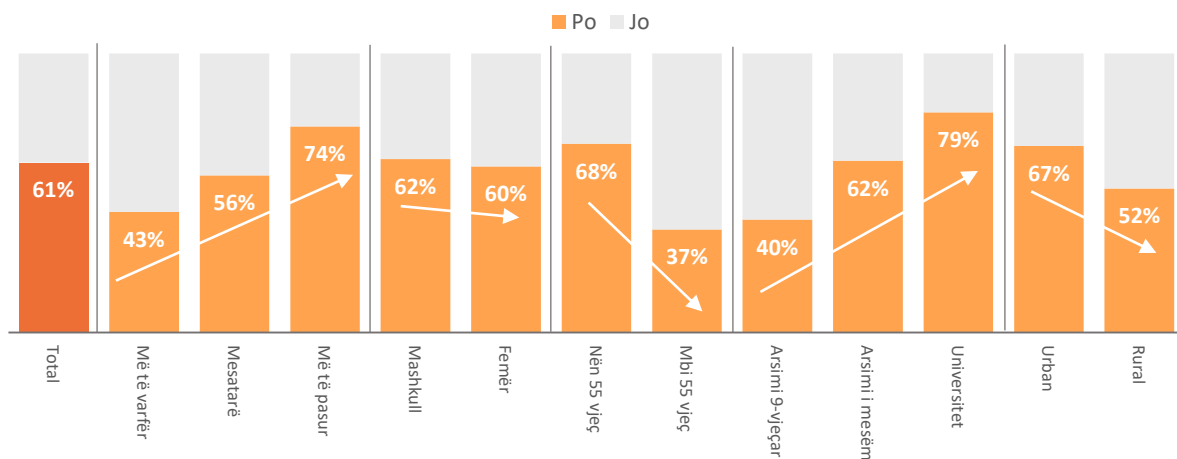
Figura 22: Aksesi në shërbimet elektronike sipas valëve (përqindja e të anketuarve që kishin dijeni lidhur me shërbimet elektronike)



Në mënyrë të ngjashme me nivelin e njohurive, ka një rritje në aksesin e shërbimeve elektronike (të gjitha: publike dhe private). Rreth 61% e të gjithë të anketuarve kanë të paktën një përvojë me shërbimet elektronike, kanë aksesuar një prej tyre, me një rritje prej 18 pikë përqindje nga vlerësimi i ndërmjetëm.

Figura 23 paraqet aksesin ndaj shërbimeve elektronike vetëm nëse i anketuari ka pasur njohuri për shërbimet elektronike. Në këtë rast 61% e të anketuarve që kishin njohuri për shërbimet elektronike kanë aksesuar një shërbim online të paktën një herë (ose 16.3% të popullsisë totale). Përsëri, shtresa më e varfër, popullsia e moshuar, më pak e arsimuar si edhe ajo rurale kanë shumë më pak akses / kanë përdorur më pak shërbimet elektronike.

Figura 23: Aksesi në shërbimet elektronike publike dhe private (vetëm nëse i anketuari kishte dijeni për shërbimet elektronike – total N=1327)



Shërbimet elektronike publike janë përdorur më shumë se ato private. 75% e të anketuarve (që kanë aksesuar shërbimet elektronike) kanë aksesuar vetëm ato publike, ndërkohë që 21% i kanë aksesuar të dyja dhe vetëm 4% kanë aksesuar vetëm shërbime elektronike private. Duke marrë në konsideratë vetëm e-Albania, 38% e të gjithë të anketuarve kanë aksesuar e-Albania të paktën një herë.

Figura 24: Lloji i shërbimit elektronik të aksesuar

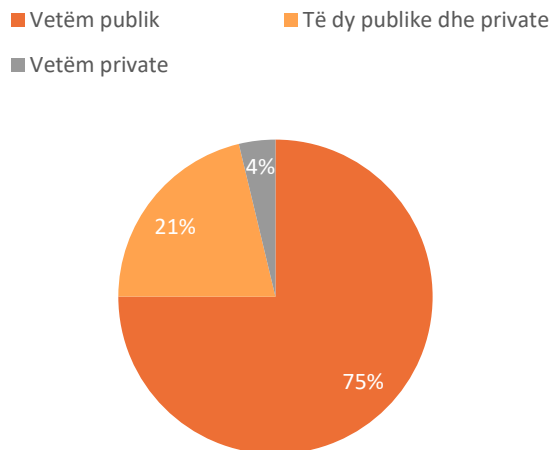
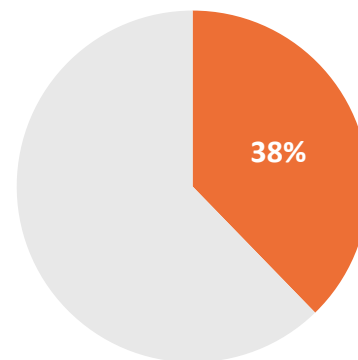


Figura 25: Përqindja e të anketuarve në total (N=2001) të cilët kanë aksesuar “e-Albania” gjatë 12 muajve të fundit



Gjithsesi, kur përjashtojmë të anketuarit që kanë përdorur e-Albania për të marrë leje për të dalë nga shtëpia, përdorur një makinë për të shkuar në punë etj. gjatë periudhës së karantinës, shifra bie në mënyrë domethënëse në 9.5% të popullsisë totale (ose 16.1% e të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion - Figura 26).

Figura 26: Përqindja e të anketuarve QË KANË KONTAKTUAR TË PAKTËN NJË INSTITUCION dhe kanë aksesuar “e-Albania” (në vlerësimin Final të anketuarit të cilët e kanë përdorur atë VETËM për të marrë leje për të dalë nga shtëpia, etj. gjatë mbylljes së COVID – 19, janë përjashtuar)

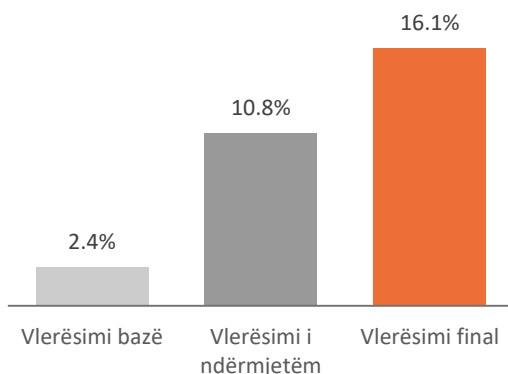
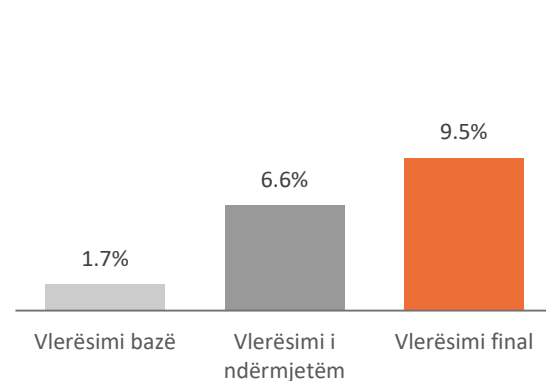
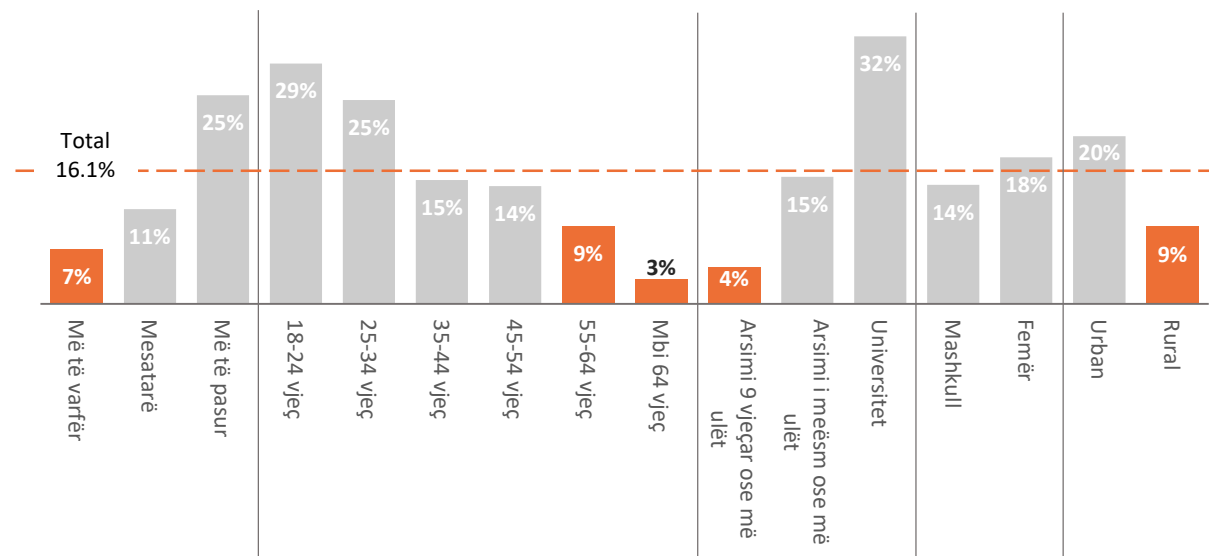


Figura 27: Përqindja e të anketuarve në TOTAL që kanë aksesuar “e-Albania” (në vlerësimin Final të anketuarit të cilët e kanë përdorur atë VETËM për të marrë leje për të dalë nga shtëpia, etj. gjatë mbylljes së COVID – 19, janë përjashtuar)



Rezultatet tregojnë ndryshime të konsiderueshme në aksesin/ përdorimin e “e-Albania” midis grupeve të ndryshme të popullsisë, gjë e cila sugjeron që shtresa e ulët, moshat e vjetra dhe grupet më pak të arsimuara kanë më pak mundësi të aksesojnë shërbimet elektronike publike. Figura 28 i referohet ndarjes në bazë të të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion për të shmangur anësitë si rezultat i ndryshimeve në mos kontaktimin e institucionit. Në këtë mënyrë, vetëm 7% e shtresës së varfër të popullsisë (të cilët kanë aksesuar të paktën një institucion) e kanë bërë këtë gjë duke përdorur “e-Albania”. Ndërkohë që ka një rritje të vogël në aksesin / përdorimin nga shtresa e mesme, ndryshimin më të madh në hyrjen / aksesimin përmes e-Albania e përbën shtresa me më shumë ndikim (+18 pikë përqindje nga shtresa e ulët dhe +14 pikë përqindje nga shtresa e mesme. Këto ndryshime mund të vërehen edhe në lidhje me moshën, arsimin dhe zonës gjeografike. Brezat më të vjetër, popullsia me arsim fillor (më pak e arsimuar) dhe komuniteti që jeton në zonat rurale kanë më pak mundësi të aksesojnë shërbimet publike përmes “e-Albania”.

Figure 28: Shpërndarja e aksesit në e-Albania (të anketuarit QË KANË KONTAKTUAR TË PAKTËN NJË INSTITUCION) ndërmjet grupeve të ndryshme



Për të analizuar shkallën në të cilën përdoruesit aksesojnë aplikacioni personalisht, merren parasysh dy raste: të gjithë përdoruesit e “e-Albania”; dhe përdoruesit e ngelur pasi përjashtimit të të anketuarve që e kanë përdorur atë vetëm për të marrë leje për të shkuar në shtëpi etj. gjatë mbylljes së shkaktuar nga COVID – 19. Rezultatet tregojnë qartësisht që pjesa më e madhe i kanë aksesuar ato personalisht.

Figura 29: A e përdorët “e-Albania” personalisht apo ju ka ndihmuar dikush tjetër ? (gjithë përdoruesit e “e-Albania”)

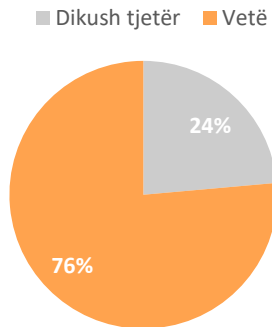
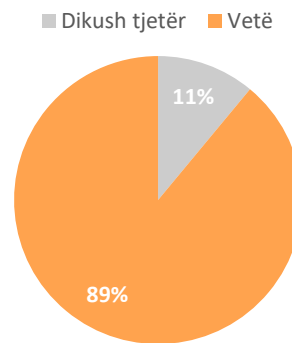


Figura 30: A e përdorët “e-Albania” personalisht apo ju ka ndihmuar dikush tjetër ? (duke përjashtuar të anketuarit që e përdorën atë VETËM për të marrë leje për të dalë nga shtëpia etj. gjatë mbylljes së COVID - 19)



Të anketuarit që nuk e kanë aksesuar / përdorur personalisht “e-Albania” deklarojnë se arsyeja kryesore e mos aksesimit është mungesa e njohurive për të lundruar në internet. Gjithashtu, mungesa e aftësive për të aplikuar për një shërbim specifik përmes portalit si edhe mungesa e të kuptuarit për të hapjen e një llogarie janë thelbësore.

Figura 31: Cila është arsyeja që ju është nevojitur ndihmë për të aksesuar “e-Albania”? (lejohen shumë përgjigje)

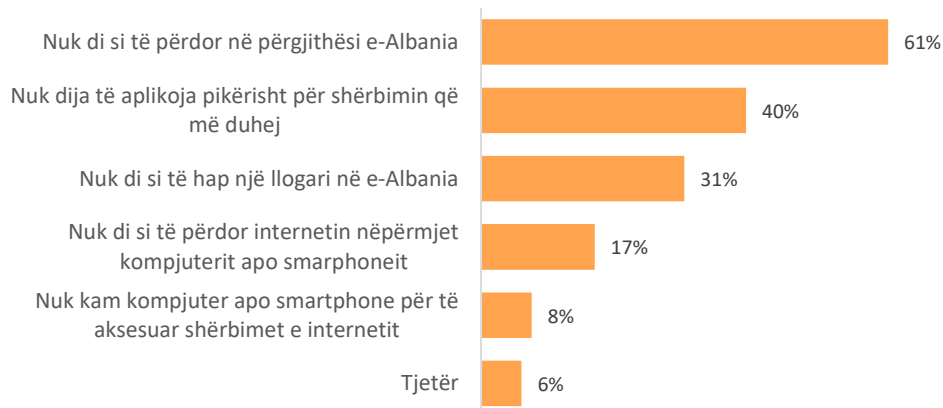


Figura 32 dhe Figura 33 tregojnë nivelin e lehtësisë dhe kënaqësisë së të anketuarve që kanë aksesuar e-Albania personalisht. Rreth 85% e të anketuarve deklarojnë se aksesimi i “e-Albania” ishte i lehtë (i lehtë dhe shumë i lehtë), ndërsa 88% deklarojnë se janë të kënaqur (deri diku të kënaqur dhe të kënaqur me shërbimin).

Figura 32: Lehtësia e aksesimit / përdorimit të “e-Albania”*

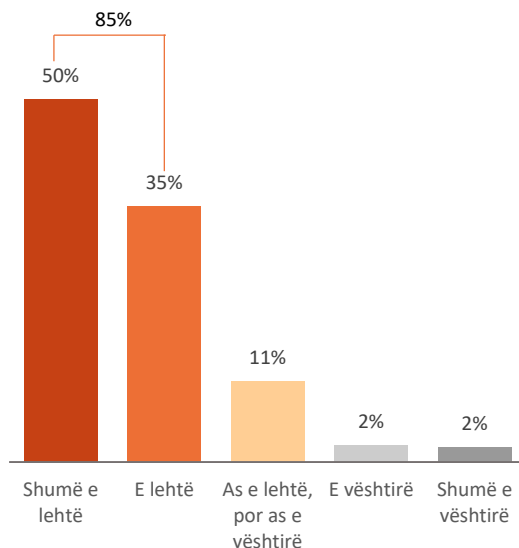
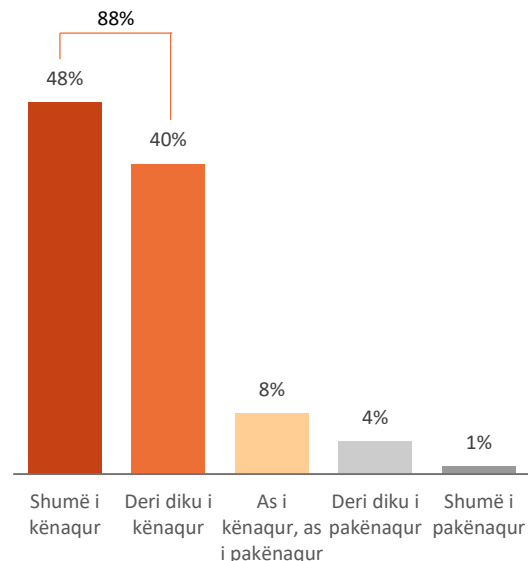


Figura 33: Kënaqësia me “e-Albania”*



* Vetëm të anketuarit që e kanë aksesuar “e-Albania” personalisht, duke përfshirur ata që e kanë përdorur atë VETËM për të marrë leje për tu larguar nga shtëpia, etj. gjatë mbylljes së shkaktuar nga COVID – 19.

3.1.4 Aksesimi në shërbimet elektronike: gjetjet cilësore

Gjetjet cilësore tregojnë se qytetarët po marrin shërbimet përmes “e-Albania” duke përdorur disa mënyra. Pjesëmarrësit e grupeve të diskutimit më të rinj në moshë shprehën se e përdorin “e-Albania” shpesh si një mjet të shpejtë për marrjen e përfitimeve publike.



Shërbimi i fundit që mora ishte nga e-Albania...Unë përdora e-Albania; për shembull, vetëm 2-3 ditë më parë, pasi aplikova për kartën e shëndetit. Unë aplikova online përmes “e-Albania”, dhe për punë sekondash unë e mora dhe e printova.

Femër, 26 vjeç, Tirana, Zonë rurale



...Unë kam bërë aplikimin për pasaportë përmes e-Albania. Është zgjidhja e duhur për mua.

Femër, 25 vjeç, Shkodër, Zonë urbane





**E pyetur mbi përdorimin e e-Albania*: Rrallë herë e kam përdorur personalisht..., Kam filluar ta përdor atë më shumë kur aplikoja për pensionin e pleqërisë së mamasë time, të cilën e bëra përmes e-Albania. Unë po aplikoj gjithashtu për pasaportën time.*



Femër, 34 vjeç, Korçë, Zonë rurale

Gjithsesi, edhe pse aplikimi mund të bëhet përmes “e-Albania”, ata, për pjesën më të madhe të aplikimeve të bëra, duhet të kontaktonin institucionin drejtpërsëdrejti që më në fund të merrnin shërbimin (me përjashtim të shërbimeve kryesore si p.sh. certifikata personale).



e-Albania është më shumë se një program për të aplikuar (për një shërbim), për të caktuar një takim. Ti mund të marrësh një certifikatë me vulë elektronike, por shumë institucione nuk e pranojnë në atë mënyrë. Rreth 70% - 80% e institucioneve shqiptare ose ambasadave nuk e pranojnë me simbole elektronike. E kam përdorur më shumë për aplikime për pasaportë, më shumë për kushërinjtë dhe miqtë që jetojnë jashtë, certifikata ose një takim për kartë punësimi.



Mashkull, 27 vjeç, Tiranë, zonë urbane, komuniteti Rom



Unë zakonisht kontrolloj pagesat e sigurimeve (në e-Albania), por së fundmi kam aplikuar për pensionin e pleqërisë së mamasë time. E kam bërë atë pjesërisht nga e-Albania, pjesërisht nga institucioni (duke nënkuptuar ISSH-në në këtë rast) ...



Femër, 34 vjeç, Korçë, zonë rurale

Edhe pse përdoruesit e “e-Albania” janë të kënaqur me aplikimin përmes portalit dhe nuk e kanë problem që të shkojnë në zyrat e institucionit që te marrin shërbimin, pjesëmarrësit e grupeve të diskutimit shfaqin pakënaqësi rreth politikës së fundit për ti kaluar të gjitha aplikimet për shërbime tek e-Albania. Grupmoshat më të vjetra nuk e konsiderojnë veten të aftë për të aksesuar portalin (nuk janë në gjendje të përdorin një telefon inteligjent ose internetin në mënyrë korrekte), një fakt i pranuar gjithashtu edhe nga grupmoshat më të reja.



Sikurse tha X, ne njohim njerëz që jetojnë në fshate të largëta që mezi përdorin telefonin e lëre pastaj e-Albania.



Femër, 48 vjeç, Tiranë, Zonë rurale



Nëse më duhet që ta përdor atë (duke ju referuar "e-Albania"-s), e bëj atë përmes djemve ose nuseve të mia ...



Mashkull, 60 vjeç, Shkodër, zonë rurale

Në rastin kur nuk janë në gjendje ti drejtohen vetë portalit "e-Albania", qytetarët ende shkojnë tek institucionet drejtpërsëdrejti. Ka raste si p.sh. në ASHK, ku një punonjës udhëzon qytetarin (kjo gjë vërehet në Korçë ku nuk ka një qendër ADISA). Ata shkojnë tek ADISA, e cila i ndihmon për të bërë aplikimin përmes e-Albania. Një tjetër "ofruer shërbimi" po rritet me shpejtësi, i cili ofron privatisht përfundimin e aplikimit përmes e-Albania, sikurse deklaruan pjesëmarrësit e grupit të diskutimit, si p.sh. zyrat e noterisë ose qendrat e internetit. Më në fund, kjo kategori e qytetarëve i drejtohen të afërmve të tyre më të rinj, të cilët e bëjnë aplikimin për ta.



...Për sa i përket e-Albania, unë jam një nga personat e lagjes time që përdor e-Albania për të gjithë miqtë dhe kushërinjtë ...



Mashkull, 27 vjeç, Tiranë, zonë urbane, komuniteti Rom



... Unë aplikova përmes e-Albania, por nuk funksionoi, kështu që shkova tek ADISA dhe pyeta se përse aplikimi nuk u realizua. Ata më treguan se si ta bëja aplikimin. Unë ri-aplikova përmes e-Albania me sukses.



Femër, 28 vjeç, Tiranë, zonë urbane



...Në e-Albania, unë hapa një llogari për mamanë time, pasi ajo donte një certificate personale ...



Femër, 30 vjeç, Tiranë, zonë urbane



... Kam bërë shumë aplikime përmes e-Albania tek ASHK këtë vit. E fillova procedurën tek ASHK; ata na orientuan ne, mundësisht bënë gjysmën e punës, gjysma tjetër u bë online. Por ne nuk dinim se si të aplikojmë online, jo sepse ne dimë ose s'dimë ta përdorim atë, por sepse aplikimi është i komplikuar, kështu që ai (duke nënkuptuar punonjës të ASHK) bëri aplikimin online për ne...



Femër, 30 vjeç., Korça, Urban

Një nga pjesëmarrësit e grupit të diskutimit ishte punonjës në një zyrë noterie që ka ofruar ndihmesë për aplikime përmes e-Albania.

Ajo përshkruan ndihmesën për të aksesuar “e-Albania” si thelbësor për të gjitha grupet, jo vetëm moshat e vjetra, ose qytetarët që nuk janë në gjendje të përdorin teknologjinë, si një mënyrë për të aplikuar për shërbimet (jo ato kryesore) është më i komplikuar dhe në më të shumtën e rasteve nuk mund të arrihet vetëm përmes e-Albania.

“

Zyra jonë është e re dhe reagimi që marrim nga qytetarët është shumë pozitiv, sepse unë mendoj se jo të gjithë njerëzit dinë se si të aplikojnë në “e-Albania”, sidomos institucione si ASHK, ku ju duhet të keni dokumentet si edhe informacion të saktë paraprak (lidhur me aplikimin). Zyra jonë lehtëson këtë shërbim sepse ne marrim përsipër të gjithë aplikimin, përpilimin e dokumenteve, dërgimin e tyre përmes postës etj, si edhe reduktimin e kontaktit me institucionin.

Femër, 23 vjeç., Tiranë, zonë urbane

”

“

Të moshuarit mund të kenë informacion mbi procesin, por nuk dinë të përdorin shërbimet elektronike. Të rinjtë dinë të përdorin shërbimet elektronike, por nuk njohin procesin. Pra, gjithmonë ekziston një problem.

Femër, 23 vjeç., Tiranë, zonë urbane

”

3.2 Aksesimi i shërbimeve publike

Ndikimi i të mirave publike dhe shërbimeve thelbësore në jetët e qytetarëve varet në mënyrë domethënëse në shkallën në të cilën mund të merren dhe përdoren shërbimet.

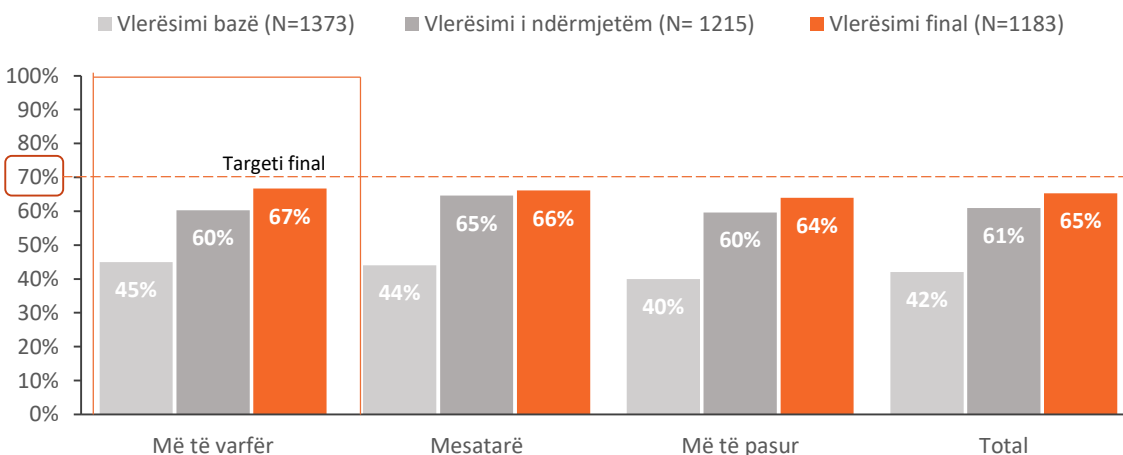
Akresi ndaj shërbimeve të disponueshëm mund të konsiderohet një kriter performance për qeveritë, duke reflektuar kapacitetin e tyre për të njohur diversitetin dhe natyrën, krijuar dhe adaptuar kanalet e ofrimit dhe komunikimit dhe garantuar barazinë dhe drejtësinë në shpërndarje.

Pengesat për të aksesuar shërbimet publike janë multidimensionale duke përfshirë distancën, pajisjet e pa përshtatshme, informacionin e pamjaftueshëm, disa kanale të ofrimit të shërbimit, barrën e lartë administrative dhe përballimin e shërbimeve. Këto pengesa mund të ulin ndërgjegjësimin ndaj kriterëve ose ekzistencën e shërbimeve ose të shkurajojë marrësit e mundshëm, dhe që ndikojnë në aksesueshmërinë e shërbimeve publike. Për të vlerësuar këtë situatë, “Anketa kombëtare e familjeve” u kërkon të anketuarve që të vlerësojnë në një shkallë nga 1 në 5, ose “shumë e lehtë” deri në “shumë e vështirë” shkallën e lehtësisë së përgjithshme në shërbimet publike, dhe bazuar në këto përgjigje të marra, të vlerësojnë më tej “aksesin në shërbimet publike”.

3.2.1 Aksesimi i shërbimeve publike sipas indeksit të pasurisë

Treguesi i parë vlerëson aksesin e të varfërve në shërbime: *Përqindja e të varfërve që deklaruan se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuar ishte “e lehtë” ose “shumë e lehtë”*. Figura 34 tregon rezultatet për treguesin e “lehtësisë së aksesit në shërbimet publike sipas indeksit të pasurisë”. Specifikisht, treguesi llogaritet si një përqindje e të anketuarve të kategorizuar si “të varfër” (40% më i varfër i kategorizuar nga indeksi i pasurisë) të cilët kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit dhe kanë vlerësuar procesin e marrjes së shërbimit për të gjitha institucionet e kontaktuar si “i lehtë” ose “shumë i lehtë”.

Figura 34: Indikator i aksesimit të shërbimeve publike sipas indeksit të pasurisë



Rezultati i indeksit të vlerësimit bazë të matur në 2016, është 45%, ose 45% e të varfërve deklarojnë se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuara është "e lehtë" ose "shumë e lehtë." Në krahasim me vlerësimin bazë, ai i ndërmjetëm tregon përmirësim në lehtësinë e aksesit në shërbimet publike pasi 60% e të varfërve deklaruan se marrja e shërbimit nga institucioni i kontaktuar është "e lehtë" ose "shumë e lehtë", duke shënuar një rritje prej 15 pikë përqindje nga vlerësimi bazë. Përmirësimi vazhdon në vlerësimin final me 67% e të anketuarve që deklaruan sa më sipër, me rreth 7 pikë përqindje më shumë. Duke marrë parasysh që objektivi final për këtë tregues është 70%, rezultati i vlerësimit final bie vetëm 3 pikë përqindje më pak se objektivi. Pra, rezultati tregon për një ndikim shumë pozitiv të projektit.

Në përgjithësi, lehtësia e treguesit të aksesit në shërbimet publike është 65%, ose 65% e të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion e konsiderojnë procesin e marrjes së shërbimit si "të lehtë ose "shumë të lehtë", që konsiston në një rritje prej 4 pikë përqindje nga treguesi i vlerësimit bazë. Më tej, ndryshimet midis shtresave të ndryshme të popullsisë janë të vogla.

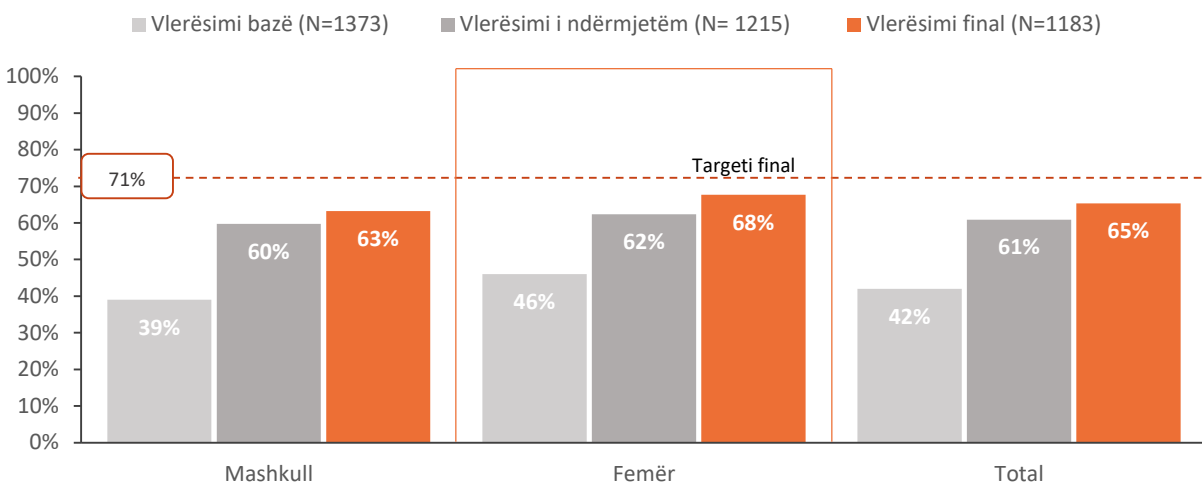
3.2.2 Aksesimi i shërbimeve publike sipas gjinisë, zonës dhe moshës

Duke analizuar më tej treguesin e lehtësisë së aksesit ndaj shërbimeve publike ndërmjet grupeve të ndryshme, rezultatet lidhur me grupet në nevojë janë reflektuar në krahasim me ato të vlerësimit bazë si edhe kategori të tjera relevante.

Ndarja sipas moshës e vendos theksin tek aksesin në shërbime të femrave: Përqindja e femrave që deklaruan se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktura ishte "e lehtë ose "shumë e lehtë". Treguesi llogaritet si një përqindje e të anketuarave femra të cilat kontaktuan të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit dhe vlerësuan procesin e marrjes së shërbimit për të gjitha institucionet si "të lehtë ose "shumë të lehtë".

Rezultat i treguesit të vlerësimit të ndërmjetëm është 62%, ose 62% e të anketuarave femra deklaruan se marrja e shërbimeve nga një institucion i kontaktuar ishte "i lehtë ose "shumë i lehtë". Vlerësimi final tregon përmirësim në krahasim me atë të ndërmjetëm në aksesin e shërbimeve publike nga femrat, pasi 68% e tyre kanë deklaruar që marrja e shërbimit nga institucioni i kontaktuar ishte "i lehtë ose "shumë i lehtë", duke shënuar një rritje prej 6 pikë përqindje nga vlerësimi i ndërmjetëm. Kjo tregon se gjatë kësaj periudhe ka pasur përmirësime të qëndrueshme. Vlerësimi final është 3 pikë përqindje më poshtë se objektivi i caktuar i këtij treguesi që është 71%.

Figura 35: Indikatori i aksesimit të shërbimeve publike sipas gjinisë



Më tej merret në konsideratë lehtësia e aksesit për meshkujt: përqindja e meshkujve që deklaruan se marrja e shërbimeve nga një institucion i kontaktuar ishte "i lehtë ose "shumë i lehtë". Treguesi llogaritet si një përqindje e përqindje e të anketuarve meshkuj të cilat kontaktuan të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit dhe vlerësuan procesin e marrjes së shërbimit për të gjitha institucionet si "të lehtë ose "shumë të lehtë".

Vlerësimi final është 63%, që do të thotë 63% e meshkujve që deklaruan se marrja e shërbimeve nga një institucion i kontaktuar ishte "i lehtë ose "shumë i lehtë". Ky vlerësim tregon një rritje krahasuar me rezultatet e vlerësit të ndërmjetëm prej 60% si edhe një rritje të konsiderueshme në krahasim me vlerësimin bazë prej 39%. Sikurse në treguesin popullatës femër, vërehet përmirësim i qëndrueshëm gjatë kësaj periudhe, ndërsa vlerësimi final është vetëm 1 pikë përqindje më pak se objektivi prej 64% i këtij treguesi.

Indeksi rajonal llogaritet si një përqindje e të anketuarve të kategorizuar si urban ose rural, të cilat kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit dhe kanë vlerësuar procesin e marrjes së shërbimit për të gjitha institucionet si "të lehtë ose "shumë të lehtë".

Figura 36 tregon rezultatet lidhur me këtë tregues. Rezultati i këtij treguesi në vlerësimin e ndërmjetëm është 61% për zonat urbane dhe rurale, ose 61% e të anketuarve në zonat urbane dhe rurale kanë deklaruar se marrja e shërbimeve nga institucionet e kontaktuar ishte "e lehtë" ose "shumë e lehtë". Rezultati final i treguesit të popullsisë urbane është 66%, që përbën një rritje prej 5 pikë përqindje nga vlerësimi i mëparshëm, ndërsa 64% e popullsisë rurale kishte një rritje më të vogël prej 3 pikë përqindje. Kur merret parasysh objektivi final, të dy treguesit shfaqin përmirësime domethënëse. Vlerësimi final i popullsisë urbane nuk e arrin objektivin prej 67% vetëm me 1 pikë përqindje, ndërkohë që komuniteti rural nuk e arrin atë për vetëm 4 pikë përqindje.

Figura 36: Indikatorit të aksesimit të shërbimeve publike sipas zonës

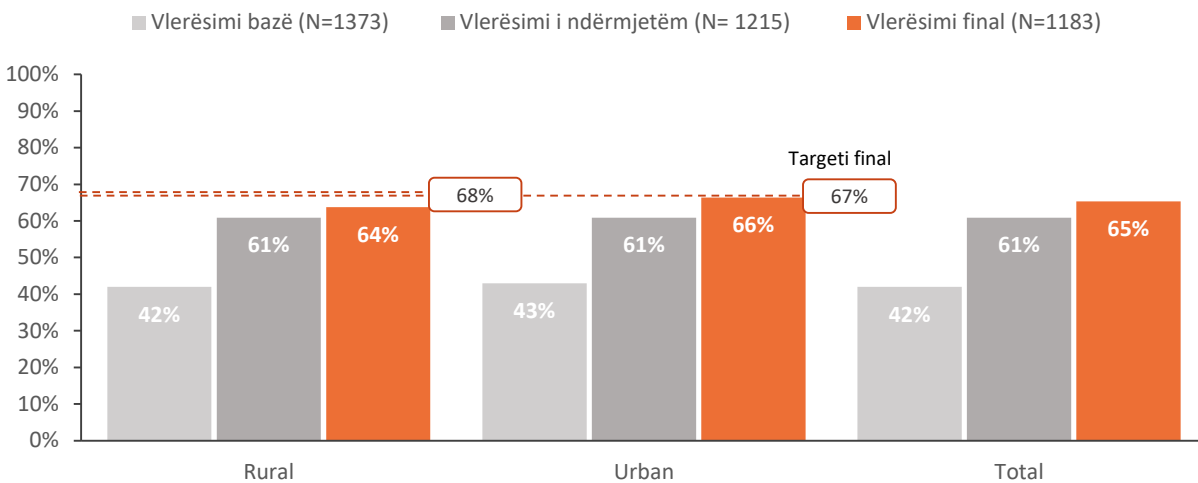
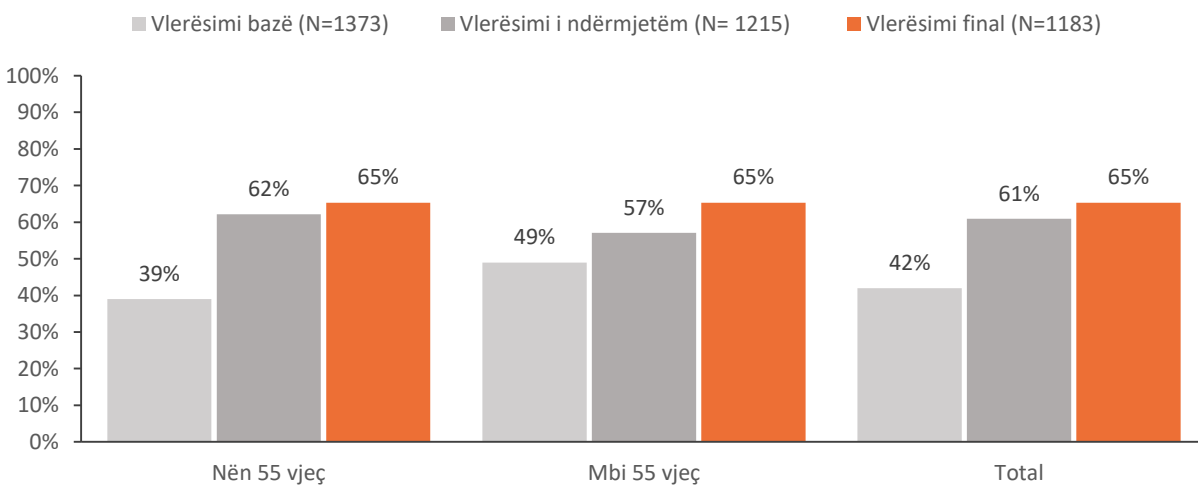


Figura 37 tregon rezultatet e indikatorit për 2 grupmosha: nën 55 vjeç dhe mbi 55 vjeç duke u fokusuar në ata persona të moshuar më në nevojë. Rezultati final për të dyja grupet është 65%, duke shënuar një rritje prej 8 pikë përqindje për grupmoshën më të moshuar në krahasim me vlerësimin e ndërmjetëm dhe vetëm 3 pikë përqindje për atë nën 55 vjeç. Të dhënat sugjerojnë përmirësime të mëdha lidhur me aksesin në shërbimet publike të popullsisë së moshuar.

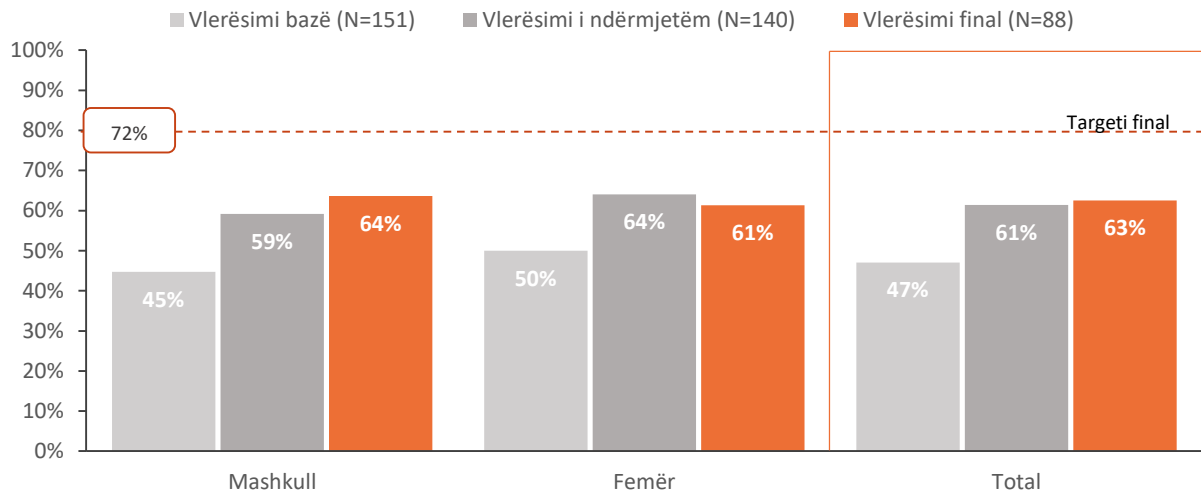
Figura 37: Indikatorit të aksesimit të shërbimeve publike sipas moshës



3.2.3 Aksesimi i shërbimeve publike: Popullsia Rome

Popullsia Rome është ende një grup i marxhinalizuar në lidhje edhe me aksesimin e shërbimeve publike. Indikatori llogaritet si përqindja e të anketuarve të komunitetit Rom, të cilët kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit dhe kanë vlerësuar procesin e marrjes së shërbimit, për të gjitha institucionet e kontaktuara, si "e lehtë" ose "shumë e lehtë".

Figura 38: Indikatori i aksesimit të shërbimeve publike: Popullsia Rome sipas gjinisë



Rezultatet e vlerësimit final tregojnë se 63% e familjeve Rome deklaruan se marrja e shërbimeve nga institucioni i kontaktuar është "e lehtë" ose "shumë e lehtë" që shënon vetëm 2 pikë përqindje nga vlerësimi i ndërmjetëm. Duke marrë në konsideratë objektivin final prej 72%, shohim që rezultati final është shumë i ulët, rreth 9 pikë përqindje. Rezultatet nënkuptojnë që ekziston ende një mënyrë në bërjen e shërbimeve publike më të aksesueshme për grupet e tilla të marxhinalizuara.

Në përgjithësi, meshkujt Romë i konsiderojnë më të aksesueshme shërbimet publike se gratë Rome, 61% kundrejt 64%, me ndryshime të vogla gjinore. Gjithsesi, në këtë vlerësim ne nuk marrim parasysh ndryshimet ndërmjet grupmoshave dhe zonave. Këto kategori kanë numër shumë të vogël të anketuarish për të prodhuar rezultate domethënëse (kryesisht popullsi rurale që ka kontaktuar të paktën një institucion janë vetëm 9 të anketuar dhe vetëm 10 mbi moshën 55 vjeçare).

3.2.4 Aksesimi i shërbimeve publike: rezultate shtesë

Një nga komponentët më thelbësorë të ofrimit të shërbimeve publike lidhet me rolin e ADISA-s e cila u krijua për të menaxhuar ofrimin e centralizuar të shërbimeve publike për qytetarët. Duke marrë parasysh gjithashtu edhe zhvillimet e fundit, ADISA vazhdon të ketë një pjesë thelbësore në ofrimin e shërbimeve publike në qarqet ku qendrat e saj operojnë. Nga totali i të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion, rreth 8% i kanë kontaktuar ato vetëm përmes ADISA-s. Duke krahasuar indikatorin e aksesimit të institucionit vetëm përmes ADISA-s, rezultatet tregojnë që ky grup e konsideron atë më të lehtë (4 pikë përqindje më të lartë) se popullsia e përgjithshme.

Figura 39: Krahasimi i aksesimit: aksesimi përmes ADISA

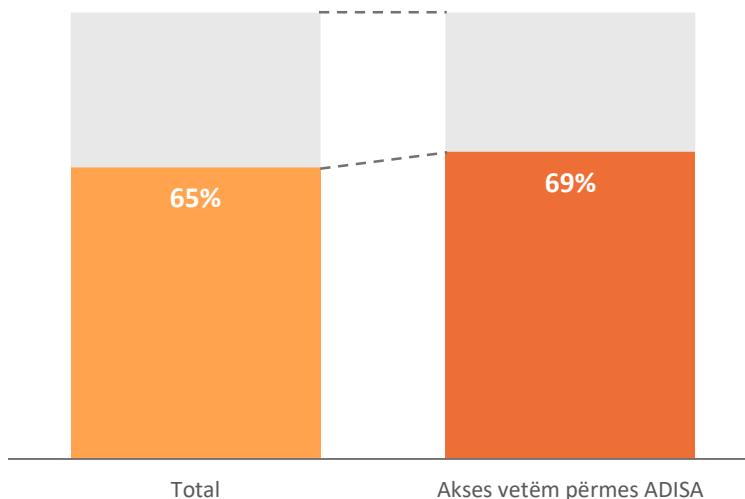
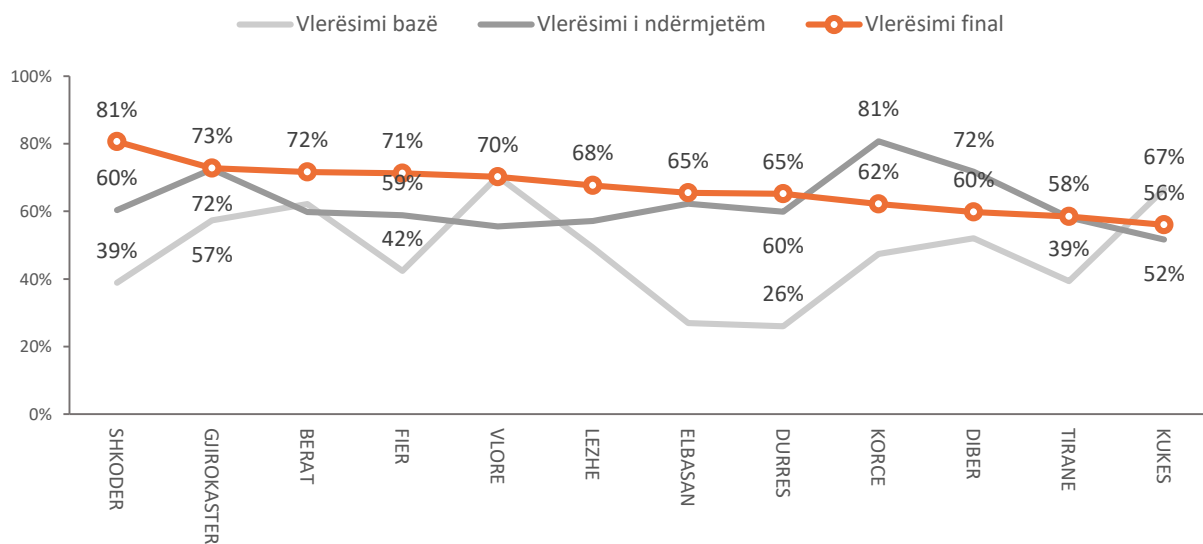


Figura 40 tregon aksesimin e shërbimeve publike të shpërndarë sipas qarqeve për të tre vlerësimet. Rezultatet e vlerësimit final tregojnë që Shkodra është qarku me nivelin më të lartë të aksesimit e ndjekur nga Gjirokastra dhe Berati. Nga këta 3 qarqe Shkodra dhe Gjirokastra kanë qendra ADISA. Qytetarët e Shkodrës kanë përjetuar rritje të madhe të aksesimit sikurse paraqitet edhe në rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm dhe atij final. Nga ana tjetër, qytetarët e Gjirokastrës kanë përjetuar rritje gjatë vlerësimit të ndërmjetëm dhe stacion gjatë atij final. Qarqe të tjera që kanë një prani të ADISA si p.sh. Fieri ose Durrësi kanë përmirësim domethënës gjatë të tre vlerësimeve. Nga ana tjetër, edhe pse ka një rritje domethënëse sipas rezultateve të vlerësimit bazë dhe atij të ndërmjetëm, vlerësimi final paraqet një stanjacion, ku shënohet vlera më e ulët e indikatorit (qarku Kukës renditet i fundit).

Figura 40: Aksesimi i shërbimeve publike sipas qarkut

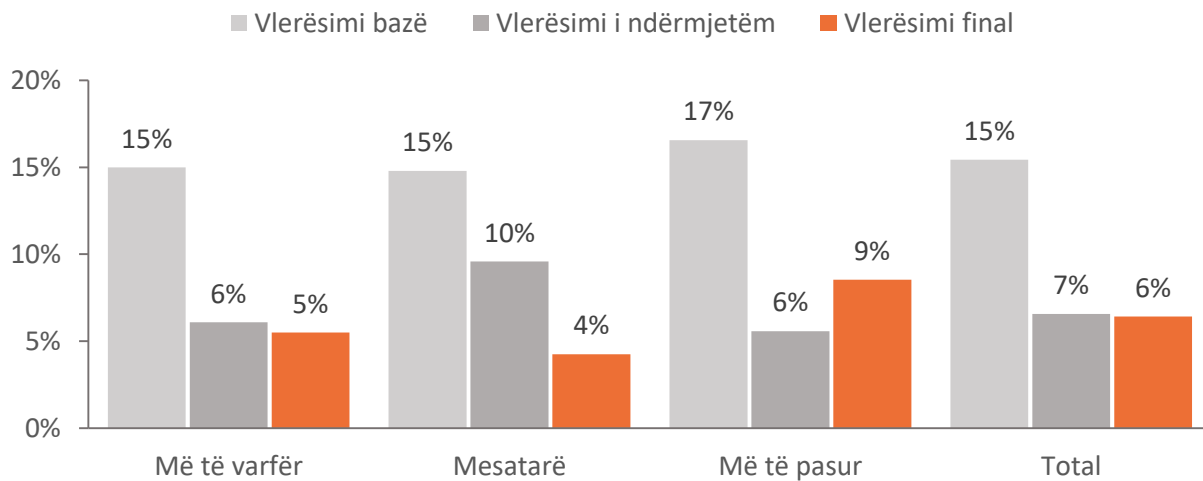


Teksa vlerësojmë aksesimin e shërbimeve publike nga qytetarët, ne konsiderojmë mundësinë shtesë të vlerësimit të lehtësisë së aksesimit: *përqindja e njerëzve që KANË PASUR nevojë të aksesojnë shërbime të synuara, por NUK kanë mundur t'i aksesojnë për shkak të së paku një prej arsyeve të mëposhtme:*

- Mungesa e informacionit
- Distanca deri në pikën e shërbimit
- Kostoja e marrjes së shërbimit (kostoja totale e të gjitha fazave)
- Koha e gjatë që nevojitet për t'u përgatitur, aplikuar dhe përfituar shërbimin
- Nevoja për të dhënë rryshfet, për të përfituar shërbimin

Indikatori shtesë llogaritet si përqindja e të anketuarve të cilët për të paktën një institucion, kanë pasur nevojë ta kontaktojnë për të marrë një shërbim, por nuk e kanë kontaktuar, nga numri i përgjithshëm i të anketuarve. Figure 41 tregon rezultatet për indikatorin. Rezultatet finale tregojnë se vetëm 6% e të anketuarve kanë pasur nevojë ta kontaktojnë për të marrë një shërbim, por nuk e kanë kontaktuar atë. Në vlerësimin final ka një përmirësim jo domethënës në krahasim me atë të ndërmjetëm me vetëm 1 pikë përqindje, ndërkohë që vlen të theksohet se indikatorin ishte edhe më parë në nivele të ulëta.

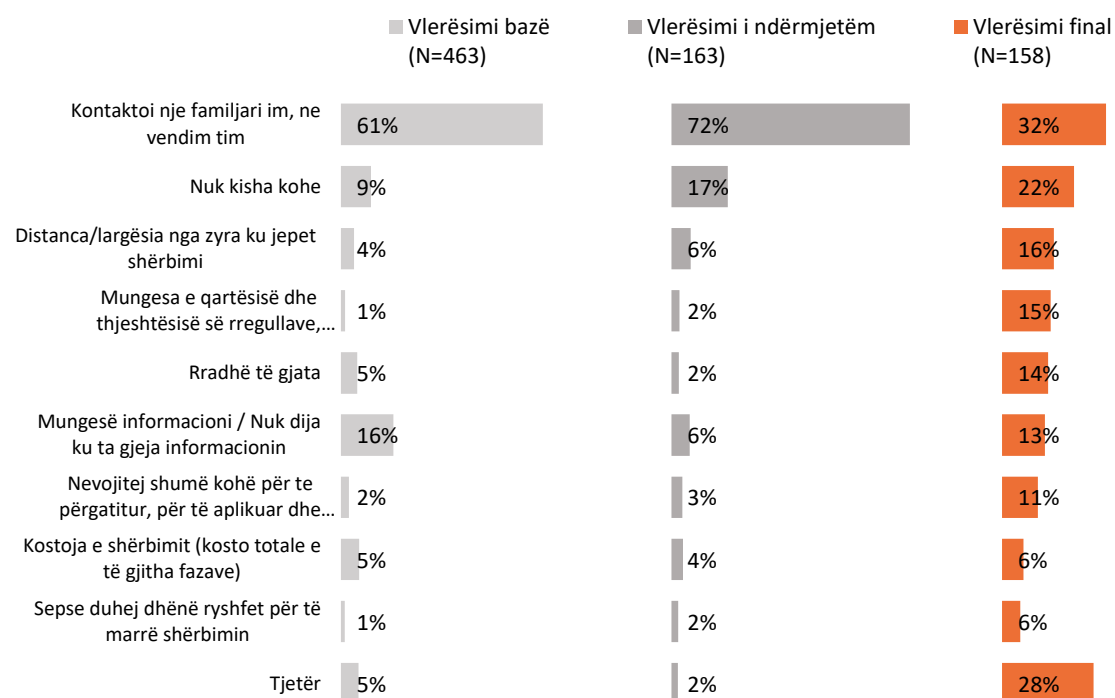
Figure 41: Shërbimet e nevojshme që nuk janë aksesuar (nuk janë kontaktuar)



Të pyetur se përse ata nuk kanë kontaktuar institucionet e nevojshme dhe duke lejuar përgjigje të shumëfishta, deri tani, arsyeja më e përmendur është se një anëtar i familjes ka kontaktuar institucionet në vend të të anketuarit.

Të tjerë përmendin arsye që lidhen me tërheqjen e qytetarit nga aksesimi i shërbimeve. Marrja e një shërbimi mund të jetë një proces shumë i ndërlikuar (I cili lidhet me kategorinë e dytë që është mungesa e kohës).

Figura 42: Përse nuk e keni kontaktuar institucionin për shërbimin e nevojshëm? (lejohen shumë përgjigje)



3.2.5 Aksesimi i shërbimeve publike: gjetjet cilësore

Gjetjet cilësore tregojnë që progresi në aksesimin e shërbimeve publike është shumë dimensional, por i lidhur me një qasje me në qendër qytetarin. Rezultatet kryesore e rritjes së aksesimit të shërbimeve publike janë: (i) më shumë zgjedhje për qytetarët; (ii) më shumë informacion rreth procesit të aplikimit; (iii) institucione më të ndërlidhura

Parimi kryesor i shërbimeve publike të aksesueshme për qytetarin është **rritja e numrit të zgjedhjeve** përmes dhënies së më shumë kontrolli të drejtpërdrejtë qytetarëve lidhur me si (mënyrën) dhe ku (vendin) ku do të marrin shërbimet. Shifrat tregojnë se qytetarët pranojnë që mund ti kontaktojnë institucionet publike në tre mënyra: (1) përmes kontaktimit të institucionit drejtpërsëdrejti; (2) zyrave të ADISA-s – aty ku është e mundur; dhe (3) e-Albania-s.



Në përgjithësi në ditët e sotme procedurat administrative janë thjeshtuar. Me kalimin e kohës ata po përpiqen ti thjeshtojnë ato edhe me shumë për shkak të shërbimeve online duke e përmirësuar sistemin duke e bërë më të lehtë dhe të aksesueshëm për të gjithë qytetarët. Administrata publike shqiptare qëndron pak më mbrapa dhe ka ende shumë gjëra për të përmirësuar. E vetmja gjë që me shkoi në mendje për të marrë një shërbim ose informacion të përgjithshëm janë qendrat e ADISA-s të hapura për këtë qëllim. Në një institucion të vetëm, ju mund të merrni informacion dhe të drejtoheni. Ekzistojnë qendrat me një ndalesë që priten të shpërndahen në të gjitha njësitë administrative. Ende, është një shërbim që nuk ka filluar ende të zbatohet ën Shqipëri, por që mendoj se është një zgjidhje më e mirë se sa në një zyrë të vetme ku qytetari vjen, informohet dhe aplikon. Më pas, nga specialistët merret dhe shpërndahet tek ato institucionet përgjegjëse për zgjidhjen e kësaj çështje. Në këtë pikëpamje administrata shqiptare ka punë për të bërë. Shërbimi i informacionit për qytetarët është i disponueshëm, të paktën ai që ofrohet në njësinë tonë. Të gjithë qytetarët që vijnë mund të marrin informacion nga punonjësit që janë aty, por mbetet pjesa tjetër që ata marrin informacionin, por janë të detyruar të shkojnë aty ku punonjësi i drejton ata. Kjo pjesë mbetet.

Femër, 26 vjeç, Tiranë, zonë rurale



... Unë kam aplikuar për rinovimin e pasaportës përmes e-Albania. Është një zgjidhje e përkryer për ta përdorur për shërbimet publike.

Femër, 25 vjeç, Shkodër, zonë urbane



Unë kam pasur informacion për ADISA-n përpara hapjes së saj ...Aty ju mund të shkoni tek 3-4 institucione publike. ADISA i përfshin të gjitha ato.

Mashkull, 60 vjeç, Shkodër, zonë rurale



Gjithsesi, zgjidhja ka vlerë të limituar nëse njerëzit nuk kanë aftësinë për ta përdorur atë ose shërbimet e nevojshme nuk kanë standard të lartë.

Qytetarët e sotëm janë më të ndërgjegjësuar për të drejtat e tyre, kanë më shumë akses në **informacionin mbi shërbimet publike** dhe rrjedhimisht kanë pritshmëri të larta mbi nivelin e shërbimit. Nga njëra anë për shkak se ato janë njohur me organizatat private të shoqërisë civile që ofrojnë nivele të larta të përshtatjes dhe përfitimeve të tjera, ato nuk janë të përgatitura për të pranuar që organizatat e sektorit publik janë të paafta për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve të tyre. Nga ana tjetër, ka më shumë informacion në dispozicion përmes kanaleve të ndryshme rreth ofrimit të shërbimeve publike (p.sh kërkimi drejtpërsëdrejti në internet, kartelat informative të ADISA; informacion mbi shërbimin në e-Albania, etj.), dhe gjithashtu institucionet mund të ofrojnë drejtpërsëdrejti më shumë informacion.



(Si e kërkonti informacionin) Unë fillimisht kërkoj në internet ose në faqen e webit të institucionit që është (ose mund të jetë) përgjegjës për shërbimin që dua. Unë përdor fjalë kyçe dhe zakonisht funksionon.

Femër, 27 vjeç, Shkodër, zonë rurale



Për informacion ..., është lehtësisht i aksesueshëm përmes e-Albania.

Femër, 37 vjeç., Korçë, zonë rurale



Unë gjithashtu doja të ndaja pak eksperiencë. Për kartën e identitetit, për të cilën aplikova personalisht, unë u përballa direkt me institucionin. Hapi i parë që ndërmora ishte që të shkoja tek zyra e gjendjes civile të lagjes. Pyeta aty se çfarë mund të bëja lidhur me aplikimin. Ata mi shpjeguan të gjitha.

Mashkull, 35 vjeç., Tiranë, zonë urbane, popullsia Rome



Aksesimi ka të bëjë me një nivel më të lartë të perceptimit se institucionet janë më të ndërlidhura. Kjo nënkupton integrimin ose bashkimin / koordinimin e shumë agjencive për të ofruar shërbime që plotësojnë nevojat e klientit dhe jo nga udhëzimet e njësisë vertikale të agjencive. Nuk ka të bëjë me ristrukturimin e plotë të qeverisë, por ka të bëjë me adoptimin e një qasje të integruar për informacionin dhe hapat e proceseve në zyrat mbështetëse dhe sportelet pritëse që ndihmojnë në rritjen e efektivitetit dhe efikasitetit në ofrimin e shërbimeve. Qytetarët perceptojnë një strukturë të përgjithshme më të mirë të ofrimit të shërbimeve publike përmes ndërlidhjes më të mirë ndërmjet institucioneve dhe ofrimit më të mirë të shërbimeve.

Për me tepër, perceptohet një ndryshim i aksesimit ndërmjet qytetarëve që kanë një zyrë ADISA në vendbanimin e tyre dhe ata që nuk e kanë (sikurse tregohen fillimisht në figurën 40). Qytetarët nga Korça (urban) janë më pak të aftë të marrin informacion mbi shërbimet publike, kanë më pak zgjedhje dhe institucione më pak të lidhura.



Jo çdo institucion ka një zyrë informacioni. (kur u pyetën rreth vështirësive në marrjen e informacionit). Ose ka një rojë sigurie tek dera e zyrës së informacionit i cili ju jep një informacion të shkurtër: hajde sot, hajde nesër, etj.



Mashkull, 38 vjeç, Korçë, Zonë urbane



Ka gjithashtu mungesë të njohjes së kompetencave të institucioneve, ato nuk njohin kompetencat ... stafi nuk ka njohuritë (ose dëshirën) për të dhënë një përgjigje. Stafi zakonisht preferon që t'ja presi shkurt, duket sikur ato nuk duan t'ju shërbejnë fare. Sipas ligjit, nga ana tjetër, ata duhet të përgjigjen. Nëse personi nuk është i kënaqur me një përgjigje zyrtare (duke pasur parasysh që nuk është e plotë apo e saktë), ai duhet të gjejë dikë tjetër në institucion sipas hierarkisë.



Femër, 48 vjeç., Korçë, zonë urbane



Ka diçka që mungon në të gjitha institucionet, nëse p.sh unë dua të hap një numër për regjistrimin e biznesit (NIPT) dhe të regjistroj një biznes të ri, çfarëdo pyetje që të kem ose shërbimi që më duhet, kjo gjë duhet të bëhet menjëherë, kështu që unë nuk duhet të shkoj në disa institucione dhe në një institucion disa herë.



Mashkull, 38 vjeç., Korçë, zonë urbane

3.3 Kënaqësia me shërbimet publike

Matja e kënaqësisë së qytetarëve me shërbimet publike është thelbi i qasjes ndaj ofrimit të shërbimeve me në qendër qytetarin dhe është një komponent i rëndësishëm i strategjive të performancës organizative për përmirësim të vazhdueshëm. Të dhënat e perceptimit zakonisht përdoren për të vlerësuar përvojat e qytetarëve me agjencitë publike dhe për të marrë pikëpamjet e tyre në të gjithë procesin e shpërndarjes së shërbimeve. Një informacion i tillë mund të ndihmojë drejtuesit publikë të identifikojnë kënaqësinë e përgjithshme, si dhe të monitorojnë ndikimin e reformave në përdoruesit përfundimtarë. Për më tepër, kënaqësia e qytetarëve mund të jetë një tregues i rëndësishëm i performancës së përgjithshme të shërbimit publik.

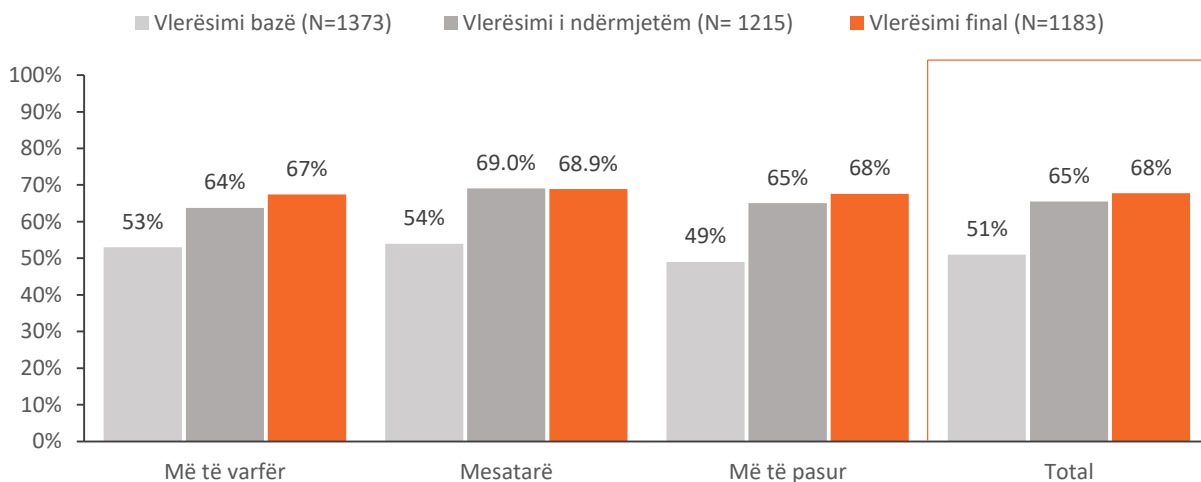
Në përpjekje për të përmirësuar përgjegjshmërinë dhe cilësinë e shërbimeve publike, Anketa e Kombëtare e Familjeve, projektton një sërë rezultatesh që matin kënaqësinë e qytetarëve me shërbimet publike në përgjithësi për kampionin e përgjithshëm dhe për nënkategoritë e ndryshme të kampionit. Me rëndësi më të madhe është edhe përparimi i ofrimit të shërbimeve publike. Prandaj, analiza e nivelit të kënaqësisë me shërbimet publike ofron një krahasim të rezultateve finale me ato të ndërmjetme dhe fillestare, duke ofruar një bazë të qartë për vlerësimin e progresit.

Për të matur nivelin e kënaqësisë së qytetarëve me shërbimet publike, përdoret një indikator që vlerëson përvojën që qytetarët kanë pasur me shërbimet publike gjatë 12 muajve të fundit. Anketa ka një pyetje të shkallës së Likert-it lidhur me nivelin e kënaqësisë nga shërbimet publike, ku në një shkallë nga 1 deri në 5, të anketuarit deklarojnë të jenë të pakënaqur ose të kënaqur me kontaktet e tyre me institucionet (nëse ka). Treguesi llogaritet si *përqindje e të anketuarve, të cilët për të gjitha institucionet që ata kanë kontaktuar për të marrë një shërbim publik gjatë 12 muajve të fundit, deklarojnë se janë “deri diku të kënaqur” ose “shumë të kënaqur” me shërbimin e marrë.*

3.3.1 Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas indeksit të pasurisë

Figura 43 tregon rezultatet e të tre studimeve lidhur me treguesit e “kënaqësisë së shërbimeve publike” të ndara sipas indeksit të pasurisë. Në vlerësimin final treguesi është në nivelin 68%, që do të thotë se nga të gjithë të anketuarit që kishin kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundi), 68% e tyre deklaruan se ishin “deri diku të kënaqur” ose “shumë të kënaqur” me të gjitha institucionet e kontaktuara. Ky indikator në vlerësimin final është rritur me 3 pikë përqindje në krahasim me vlerësimin e ndërmjetëm, duke treguar gjithashtu progres kur krahasohet me rritjen e aksesimit (+4 pikë përqindje). Ndryshimet në nivelet e kënaqësisë midis shtresave të ndryshme janë deri diku të pakonsiderueshme duke nënkuptuar një strukturë të qëndrueshme të kënaqësisë me shërbimet publike.

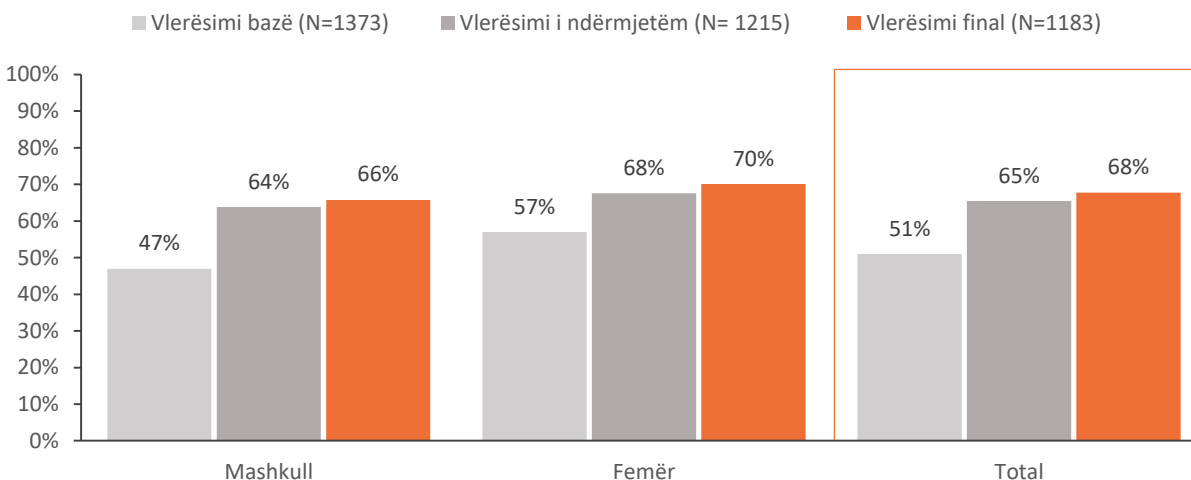
Figura 43: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas indeksit të pasurisë



3.3.2 Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas gjinisë, zonës së banimit dhe moshës

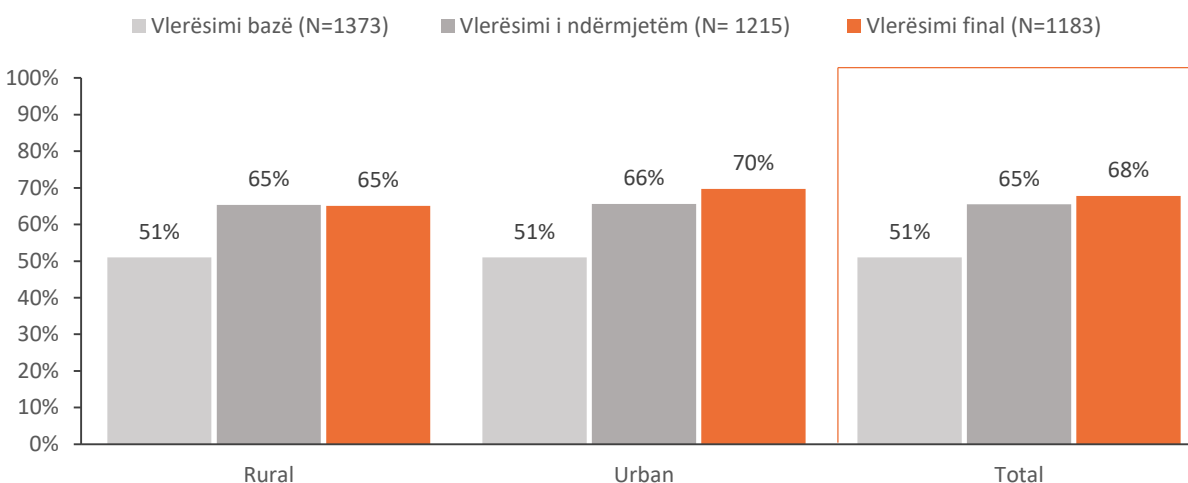
Kur shihen diferencat sipas gjinisë, kënaqësia me shërbimet publike është në një nivel më të lartë për të anketuarat femra sesa për të meshkujt, 70% dhe 66% respektivisht në vlerësimin final. Prandaj, 70% e të intervistuarve femra, të cilët kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, janë "disi të kënaqura" ose "shumë të kënaqura" me të gjitha institucionet e kontaktuara. Kjo strukturë e nivelit të kënaqësisë ku femrat janë më të kënaqura se meshkujt me shërbimet publike vërehet gjatë të 3 vlerësimeve.

Figura 44: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas gjinisë



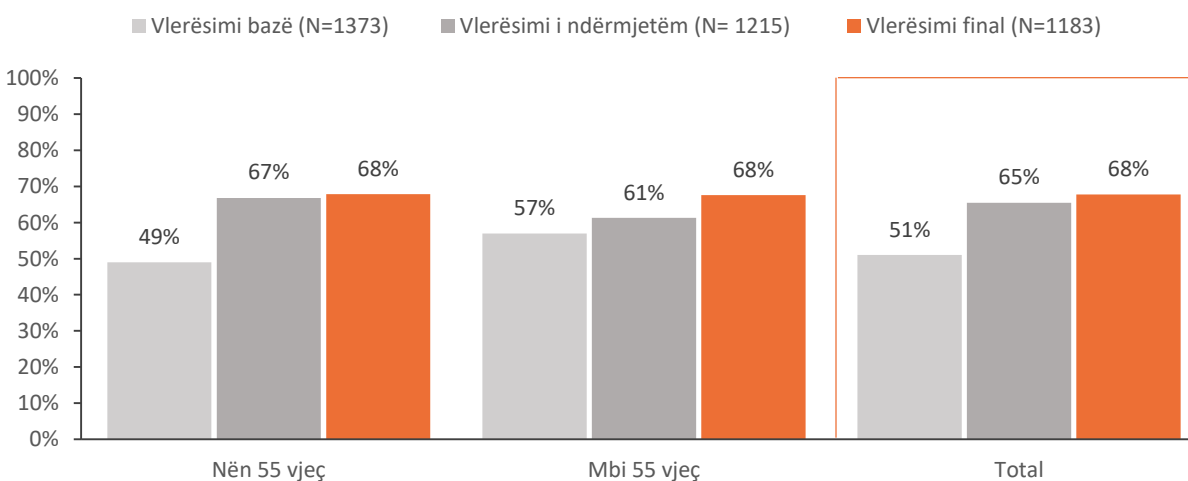
Sa i përket zonës së banimit, ka pak ndryshim midis treguesit për të anketuarit në zonat rurale dhe urbane, pasi këta të fundit kanë tendencën të jenë më të kënaqur (65% dhe 70%). Gjatë vlerësimeve të shkuara, diferencat kanë qenë të papërfillshme; ndërsa vetëm gjatë kësaj vale vërehet një diferencë e dallueshme.

Figura 45: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas zonës së banimit



Duke marrë parasysh dy grupmoshat, nën dhe mbi moshën 55 vjeç; niveli i kënaqësisë është i njëjtë në të dyja grupet. 68% e të anketuarve të moshës nën dhe mbi 55 vjeç, të cilët kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, janë "disi të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me të gjitha institucionet e kontaktuar. Ky nivel i barabartë është arritur pas një rritje të madhe të këtij indikatori krahasuar me vlerësimin e ndërmjetëm për grupmoshën mbi 55 vjeç (+7 pikë përqindje) dhe për grupmoshën nën 55 vjeç (+1 pikë përqindje).

Figure 46: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas moshës

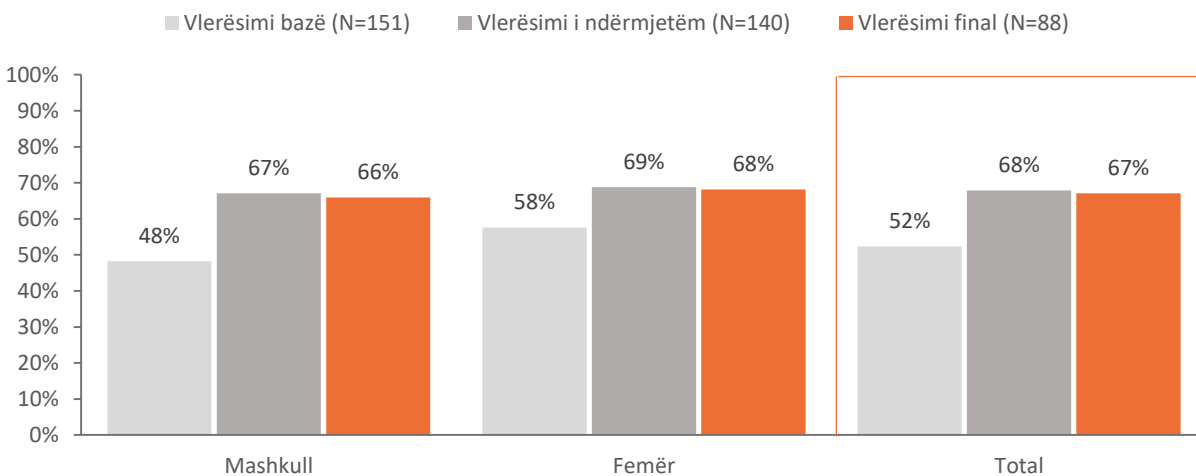


3.3.3 Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike: Komuniteti Rome

Figura 47 tregon rezultatet lidhur me indikatorin e kënaqësisë me shërbimet publike për komunitetin Rom të ndara sipas gjinisë. Në vlerësimin final indikatorin është në nivelin 67%, që do të thotë se nga totali i të anketuarve Romë të cilët kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, 67% prej tyre janë "disi të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me të gjitha institucionet e

Rezultatet e vlerësimit final kanë ndryshuar me 1 pikë përqindje krahasuar me atë të ndërmjetëm Krahasuar me popullsinë e përgjithshme (indikatorin e kënaqësisë = 68%) nuk ka shumë ndryshime, duke nënkuptuar kjo një nivel gati identik kënaqësie.

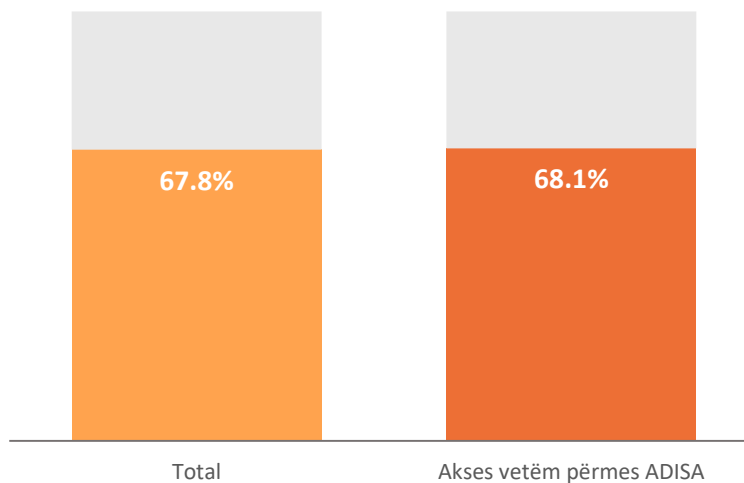
Figura 47: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas gjinisë – Popullsia Rome



3.3.4 Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike: çështje të mëtejshme

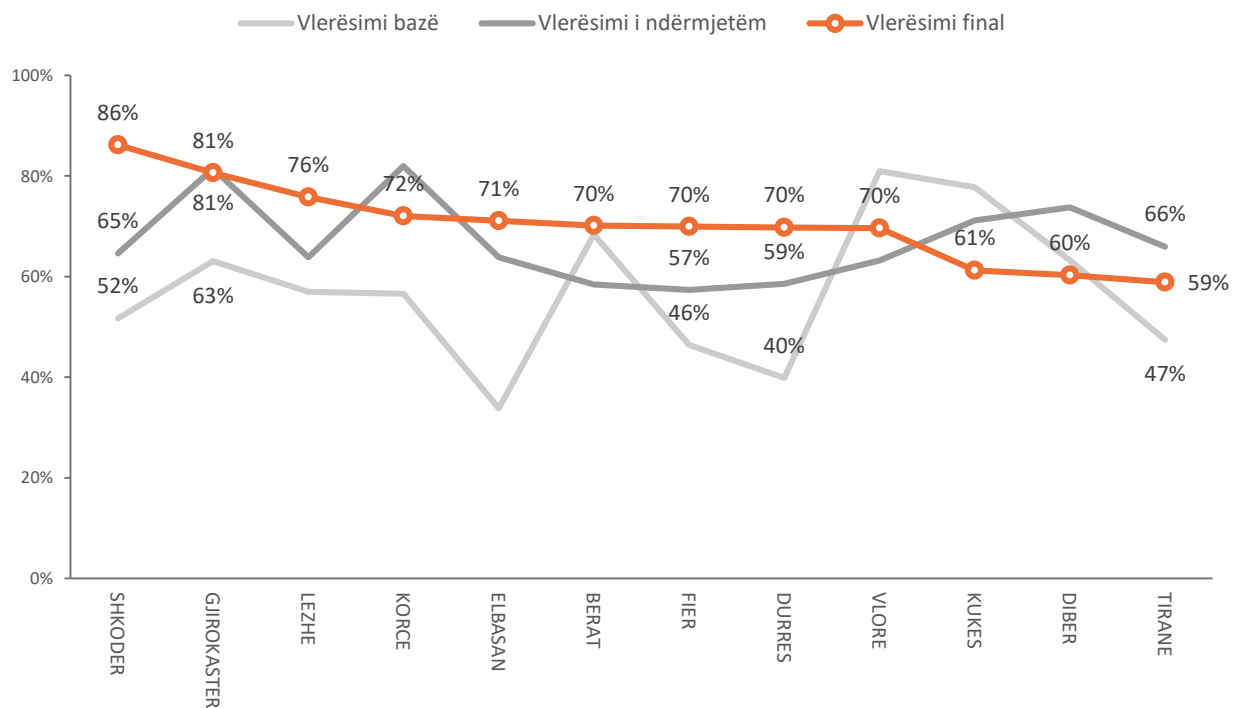
Duke marrë në konsideratë nivelin e kënaqësisë me shërbimet publike për kategorinë e qytetarëve që aksesojnë institucionet vetëm përmes ADISA-s ekziston një nivel kënaqësie pothuajse identik me popullsinë në total. Të kombinuara me rezultatet e seksionit 3.2.4 (*aksesi më i lehtë nga ADISA*), rezultatet tregojnë se edhe pse ADISA bën **aplikimin për një shërbim më shpejt (pra akses më i lehtë), marrja e shërbimit varet nga institucioni përgjegjës për atë shërbim**, gjë që nënkupton një nivel identik kënaqësie.

Figura 48: Krahasimi i nivelit të kënaqësisë me shërbimet publike, akses vetëm përmes ADISA



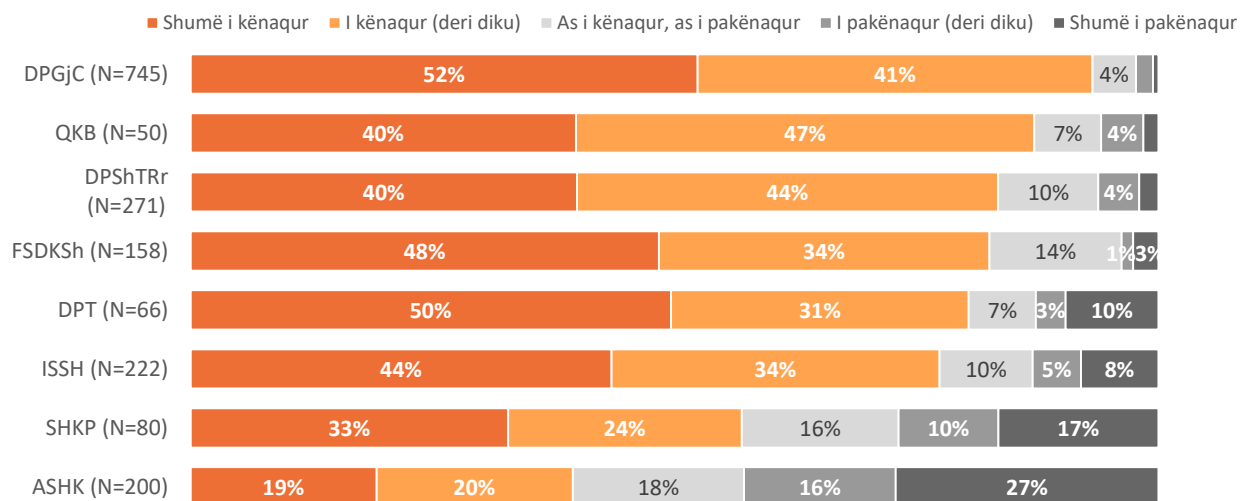
Shpërndarja e indikatorit të kënaqësisë sipas qarqeve ndjek të njëjtin model sikurse ai i lehtësisë së aksesit. Shkodra, në këtë rast ka nivelin më të lartë të kënaqësisë me një rritje te konsiderueshme nga vlerësimi i ndërmjetëm (+21 pikë përqindje), që ndiqet nga Gjirokastra (ndonëse me të njëjtin nivel si në vlerësimin e ndërmjetëm) dhe Lezha. Gjatë vlerësimit të ndërmjetëm dhe final vërehet një rritje në nivelin e kënaqësisë së qytetarëve në pothuajse të gjitha qarqet ku janë ngritur qendra / zyra ADISA. Nga ana tjetër, në Tiranë, Durrës, Kukës, dhe Korçë, vërehet një rënie e nivelit të kënaqësisë.

Figura 49: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas qarkut



Indikatori i kënaqësisë me shërbimet publike merr parasysh vetëm përgjigjet lidhur me “shumë i kënaqur” dhe “deri diku i kënaqur”. Për një analizë më të detajuar të nivelit të kënaqësisë me shërbimet publike, të gjitha përgjigjet si edhe shpërndarja e tyre duhen marrë në konsideratë. Figura 50 paraqet një pamje më të detajuar të përgjigjeve për çdo institucion të përfshirë. Për sa i përket institucioneve, DPGjC ka përqindjen më të lartë (rreth 93%) të të anketuarve që rezultojnë të kënaqur me shërbimet publike (“shumë i kënaqur” dhe “deri diku i kënaqur”), që ndiqet më pas nga QKB me 87% dhe DPShTRr me 84% të të anketuarve. Nga ana tjetër, institucionet me përqindjen më të ulët janë ASHK me vetëm 39% të të anketuarve që shprehin kënaqësi me shërbimet publike, e ndjekur nga SHKP me 57%.

Figura 50: Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike sipas institucioneve



3.3.5 Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike: gjetjet cilësore

Në vijim të rezultateve të studimit, ne e shqyrtojmë më tej nivelin e kënaqësisë me shërbimet publike në 2 nivele të tjera. Në nivelin fillestar (bazë) në shohim cilësitë operacionale të shërbimeve publike për të parë se si cilësia e shërbimit përkthehet në kënaqësi lidhur me të. Kjo e bën kënaqësinë një proces mekanik që ka të bëjë me ndërveprimin midis shërbimeve dhe qytetarit. Ne gjithashtu e zgjerojmë më tej nivelin e kënaqësisë së qytetarëve mbi shërbimet publike duke përfshirë pritshmëri dhe qasjen e tyre ndaj shërbimit, për të parë se si kjo ndikon më vonë në nivelin e kënaqësisë. Pra kjo qasje nënkupton jo vetëm marrjen parasysh të vlerës së shërbimit që ofrohet, por konceptin i çfarë pritjet në lidhje me shërbimin që ofrohet.



Unë mendoj se ata (institucionet) japin informacion të qartë, por personi duhet të jetë i qartë paraprakisht për atë që do, në mënyrë që të mos përfundojë në institucionin e gabuar.



Femër, 48 vjeç., Tiranë, zonë rurale

Por qytetarët e informuar (edhe kur i përkasin grupeve të marxhinalizuara) pretendojnë se kanë marrë shërbimin e premtuar.

“

Unë mendoj se nëse jeni i mirë informuar, nëse tregoni pak vendosmëri, ju do ta merrni informacionin normalisht. Më tej, një gjë që duhet të mësojmë lidhet me faktin që ne duhet të kuptojmë më mirë rolin e institucioneve të tjera, për shembull kur ka 2-3 institucione përgjegjëse për shërbimin tënd...

”

Ajo pati përvojë me një nga institucionet më të vështira për të marrë një shërbim publik, i cili mendohet si shumë i korruptuar nga të gjithë personat që e kanë kontaktuar atë, pra më përpara ZRPP dhe ALUIZNI, tani ASHK

Femër, 27 vjeç., Tiranë, zonë urbane, Komuniteti Rom

Lidhur me shpejtësinë e ofrimit të shërbimit, ekziston një perceptim më pozitiv lidhur me procesin e ofrimit të shërbimit, kryesisht për marrjen e dokumenteve bazë (si p.sh. certifikatë personale, e cila sikurse u përmend nga të gjithë pjesëmarrësit donte vetëm pak minuta për tu nxjerrë nga e-Albania), si edhe shërbimeve më të komplikuar (si p.sh. aplikimi për të marrë një kartë identiteti). Sidoqoftë, ka disa shërbime specifike të ASHK të cilat shumë shpesh lidhen me sjellje korruptive. Sjella (sikurse shprehen pjesëmarrësit e grupeve të diskutimit) lidhet me përpjekjet e punonjësve të këtij institucioni për të zgjatur kohën e dhënies së – duke pritur ryshfet për të mbajtur procesin të hapur.

“

Unë, sikurse tha zotëria përpara meje, kam aplikuar për një kartë identiteti. Dhe në mënyrë të ngjashme, bëri aplikimin përmes telefonit (e-Albania) – vajta për ta marrë në datën dhe kohën e caktuar dhe nuk kishte vonesa fare.

”

*Gjithsesi, kur pyetet rreth procesit të aplikimit përmes telefonit, ajo sqaron se vajti në bashki dhe një punonjës i plotësoi aplikimin për llogari të saj – duke nënkuptuar që ai hapi një llogari në emër të saj dhe procedoi me bërjen e aplikimit.

Femër, 49 vjeç ., Korçë, zonë urbane

“

ADISA ofron një zgjidhje shumë të mirë dhe të shpejtë ... Edhe pse aplikimi bëhet online, shërbimi merret përmes ADISA-s, më shumë për qytetarët që janë mbi 50 vjeç dhe kanë vështirësi në përdorimin e telefonit inteligjent, internetit ose e-Albania-s, ata mund të shkojnë tek ADISA dhe të bëjnë menjëherë aplikimin. Normalisht, është shumë më mirë pasi personit nuk i duhet të vijë vërdallë nëpër Tiranë për të gjetur institucionin e duhur, por shkon tek ADISA për ta marrë atë.

*Grupi rural në Tiranë shpeshherë akseson (disa nga pjesëmarrësit)
ADISA-n në zonën e Kombinatit,*



Femër, 26 vjeç ., Tiranë, zonë rurale



*Moderatori pyet se si është situata tani që ADISA është hapur në
qytet*: *Tani ju mund ti arrini gjërat më shpejt.*



Femër, 28 vjeç ., Shkodër, zonë urbane

Më tej në vëzhguam që kënaqësia lidhet më shumë me procesin e aplikimit se sa me marrjen e shërbimit. Kjo lidhet me një nga komponentët e kënaqësisë, i cili është ofrimi i shërbimit të premtuar (veçanërisht duke njohur më parë kohën e ofrimit), si edhe me një proces të përsheptuar, të paktën për shërbimet kryesore.

4 Përvoja me Institucionet Publike

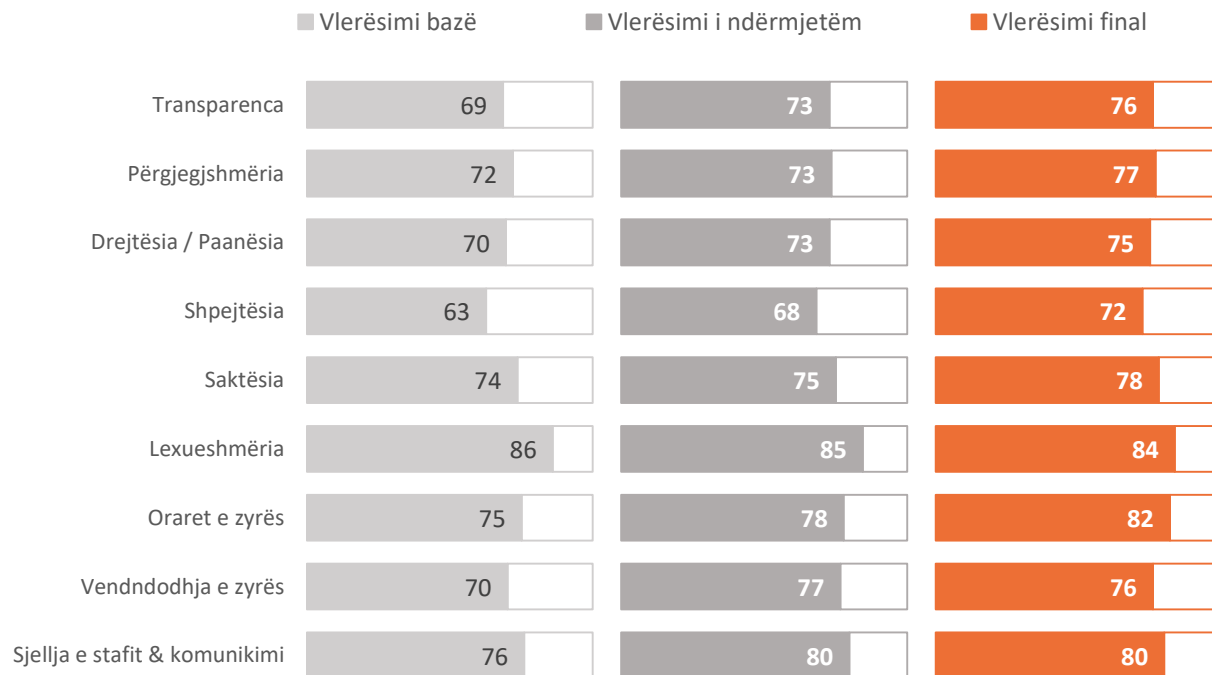
4.1 Vlerësimi i attributeve të shërbimit

4.1.1 Vlerësimi i përgjithshëm i attributeve

Aftësia për të vlerësuar performancën është me rëndësi kritike në përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike. Përfshirja e shumë dimensioneve të performancës së përgjithshme lejon që të përqendrohemi në pjesë specifike të procesit dhe të vlerësojmë secilën prej tyre në përputhje me rrethanat. Në një shkallë Likert prej 1 deri në 5, të anketuarve iu kërkua të vlerësonin atributet që karakterizojnë ofrimin e shërbimeve publike. Më pas shkalla transformohet në një shkallë 0 – 100, për ta bërë më të lehtë krahasimin. Figura 51 tregon rezultatet e agreguara të vlerësimit të attributeve që të anketuarit dhanë për tetë institucione (ASHK, QKB, ISSH, DPSHTRr, FSDKSh, DPGjC, DPT dhe SHKP).

Lexueshmëria e formave është dimension i vlerësuar më shumë, duke marrë 84 pikë nga 100, pasuar nga orët e përshtatshme të punës që merr 82 pikë dhe sjelljen dhe komunikimin e stafit me 80 pikë. dhe vendndodhja e duhur e zyrës me 77 pikë. Shpejtësia e përpunimit dhe drejtësia / paanësia janë dimensionet e vlerësuara më pak (përkatësisht 72 dhe 75 pikë) – ndonëse të dyja janë vlerësuar shumë. Krahasuar me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, pothuajse të gjitha atributet kanë marrë një vlerësim në rritje, përveç Lexueshmërisë së formave (nga 85 në 84 pikë) dhe vendndodhjes së përshtatshme të zyrave (nga 77 në 76 pikë).

Figura 51: Vlerësimi i attributeve



Gjithashtu, kur u pyetën se si i zbuluan procedurat ndihmuese, rezultatet e përgjithshme tregojnë se qytetarët vazhdojnë të mbështeten në kontaktimin e drejtpërdrejtë me funksionarët për të mësuar rreth procedurave. Rezultati është pak i ulët (56%) në vlerësimin final. Qytetarët gjithashtu vazhdojnë të mbështeten tek përshkrimet e miqve, të afërmeve, fqinjëve apo personave të tjerë të afërt, për t'u informuar rreth procedurave, një rezultat i cili është i ulët (32%) në krahasim me vlerësimin e ndërmjetëm. Sidoqoftë, mbështetja në faqen e internetit të departamentit ose faqe të tjera duket e lartë (4%) për shkak të përmirësimeve të bëra në reflektimin e informacionit përmes këtyre kanaleve. Duke i ndarë sipas kategorive që preken, siç është popullsia femërore, grupmosha mbi 55 vjeç ose popullsia rurale, rezultatet e paraqitura në Figurën 53 nuk tregojnë dallime të rëndësishme kur krahasohen me rezultatet e përgjithshme.

Figura 52: Si u informove mbi procedurën e përdorimit të shërbimit? (Përgjigje e shumëfishtë) – Popullsia e përgjithshme

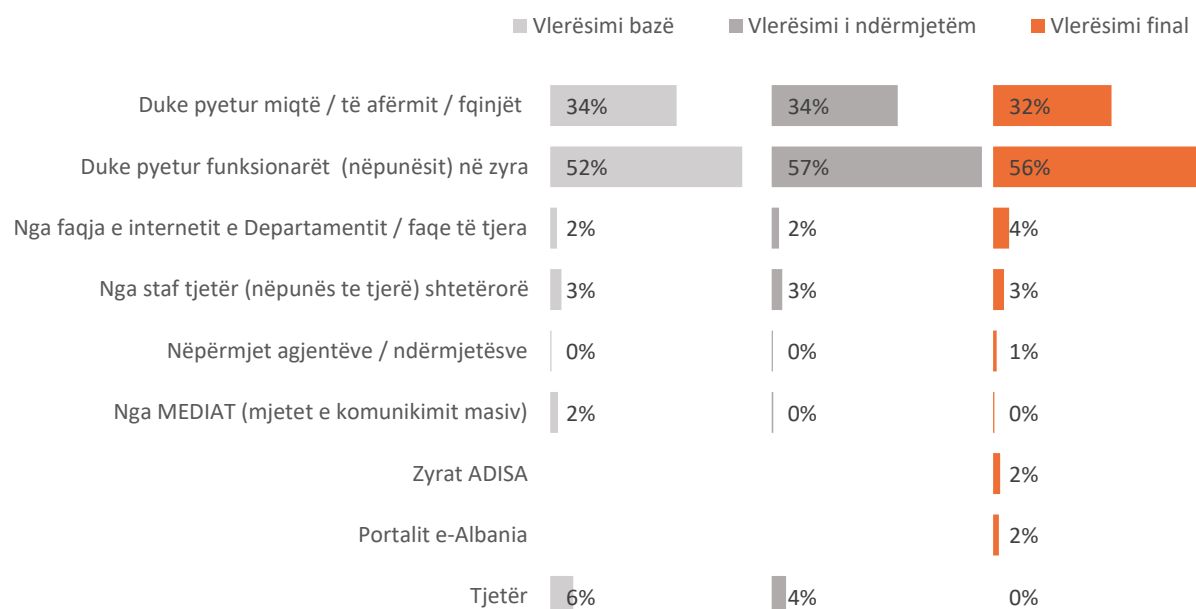
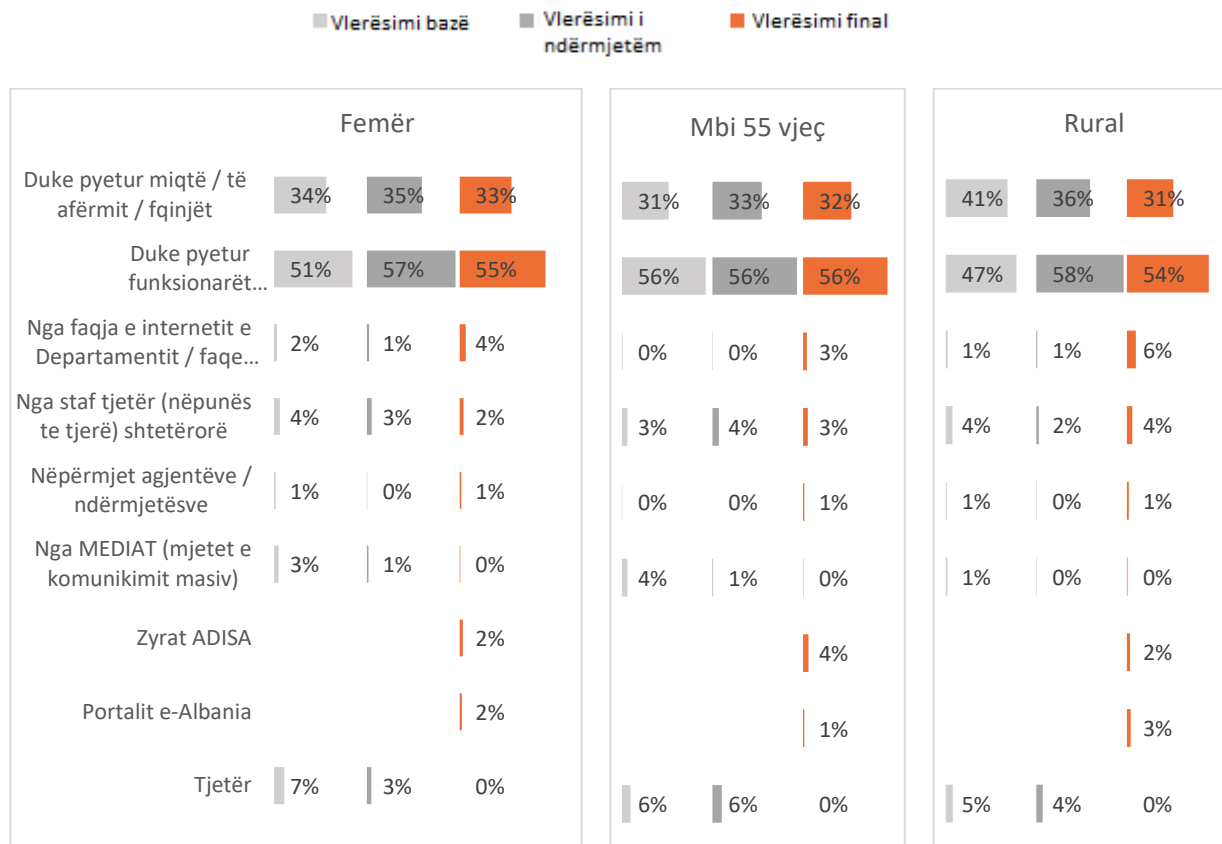


Figura 53: Si u informove mbi procedurën e përdorimit të shërbimit? (Përgjigje e shumëfishtë) – Sipas kategorive



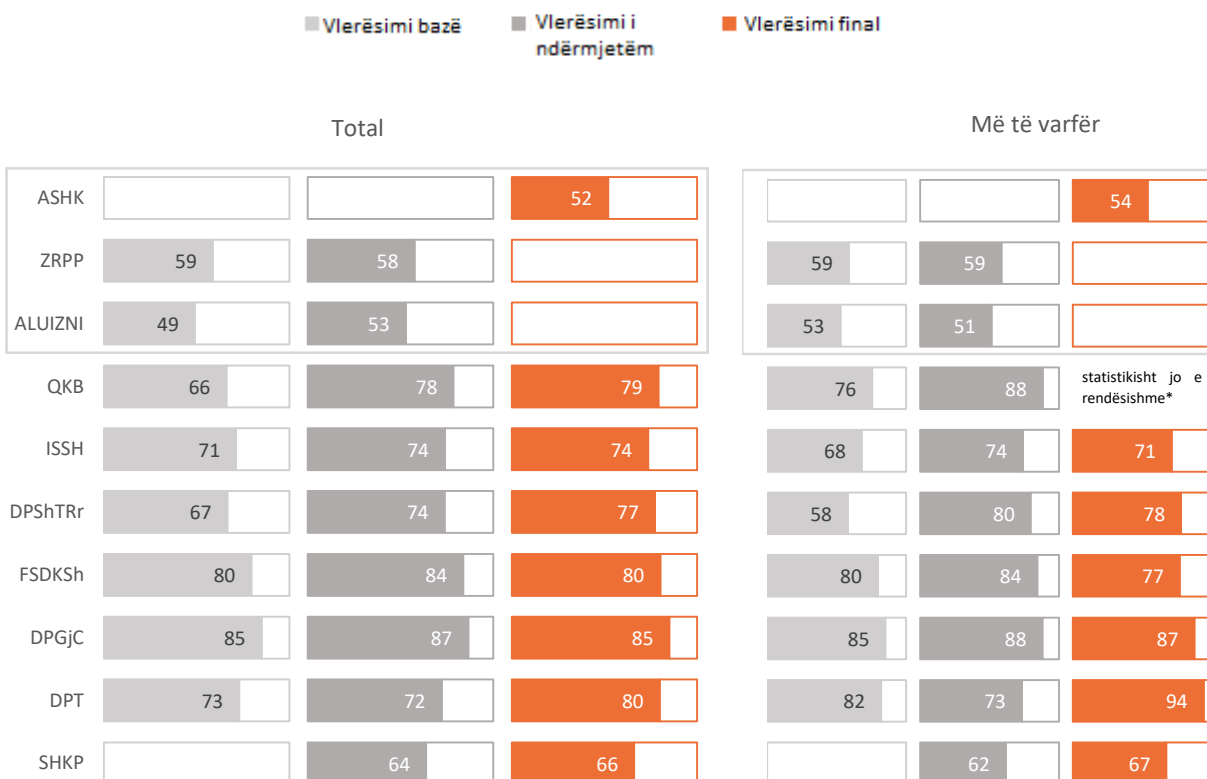
4.1.2 Transparenca

Për të analizuar çdo atribut në detaje, janë paraqitur rezultatet për modelin e përgjithshëm për dhjetë institucionet më të kontaktuara dhe për shtresën e varfër. Kur merret në konsideratë shtresa e përgjithshme, transparenca vlerësohet më e lartë tek DPGJC, FSDKSh dhe DPT, përkatësisht 85, 80 dhe 79.7 pikë. ASHK dhe SHKP vlerësohen si më pak transparente në vlerësimin final, përkatësisht me 52 dhe 66 pikë.

Krahasuar me vlerësimin e ndërmjetëm, përveç ASHK, FSDKSH dhe DPGJC, transparenca është rritur për institucionet e tjera. Përmirësime të dukshme në transparencë janë bërë nga DPT, nga 72 në 80 pikë.

Për rezultatet e vlerësimit final, vlerësimi i transparencës është pak më i lartë për shtresën e varfër (+1 pikë) në nivel të përgjithshëm. Ndryshime të rëndësishme përfshin DPT, e cila vlerësohet me 94 pikë nga shtresa më e varfër dhe 80 nga ajo e përgjithshme dhe DPGJC e cila vlerësohet me 87 pikë nga shtresa më e varfër dhe 85 pikë nga ajo e përgjithshme.

Figura 54: Vlerësimi i transparencës – popullsia e përgjithshme dhe e varfër



*Ka vetëm një përgjigje për QKB – pra e papërfillshme dhe nuk mund të merret në konsideratë gjatë analizës.

4.1.3 Përgjegjësia

Përgjegjësia përfshin detyrimin për të dhënë informacion në lidhje me performancën, shpjegimin e vendimmarrjes dhe për të justifikuar sjelljen. Me këtë nënkuptohen rastet kur qytetarët pyesin lidhur me procesin dhe nëpunësit publikë mbajnë përgjegjësi për veprimet e tyre. Rezultatet e vlerësimit final nuk tregojnë ndryshime (në total) në vlerësimin e përgjegjësive së shtresës së ulët dhe popullsisë së përgjithshme. DPSHTRr, DPGJC, DPT vlerësohen nga shtresa e ulët me të paktën 2 pikë më shumë se sa popullsia e përgjithshme, ndërsa institucionet e tjera kanë marrë pikë më të ulëta.

Figura 55 tregon rezultatet e vlerësimit të përgjegjësive për vlerësimin bazë, vlerësimin e ndërmjetëm dhe atë final.

Në përgjithësi, të anketuarit vlerësuan DPGJC-në, FSDKSh-në dhe DPT-në si institucionet më të përgjegjshme, që u vlerësuan respektivisht me 85, 79.9 dhe 79.6 pikë. ASHK dhe SHKP vlerësohen si institucione më pak të përgjegjshme, duke marrë 54 dhe 68 pikë respektivisht. Kur krahasohen me vlerësimin e ndërmjetëm, rezultatet e vlerësimit final janë më të larta për ISSH, DPSHTRr dhe SHKP, ndërsa ASHK, FSDKSh dhe DPGJC kanë marrë një rezultat më të ulët.

Rezultatet final nuk shfaqin ndryshime (në total) në vlerësimin e përgjegjshmërinë nga shtresa e ulët dhe ajo e përgjithshme. DPSHTRr, DPGJC, DPT vlerësohen nga shtresa e ulët me të paktën 2 pikë më shumë se nga ajo e përgjithshme, ndërsa institucionet e tjera kanë marrë një vlerësim më të ulët.

Figura 55: Vlerësimi i përgjegjësive – popullsia e përgjithshme dhe e varfër



*Ka vetëm një përgjigje për QKB – pra jo-domethënëse dhe nuk merret parasysh gjatë analizës.

4.1.4 Drejtësia/ Paanësia

Drejtësia në ofrimin e shërbimeve publike përfaqëson trajtimin ose sjelljen e paanshme dhe të drejtë, pa favorizim apo diskriminim ndaj qytetarëve. Figura 56 tregon vlerësimin e drejtësisë për vlerësimin bazë, atë të ndërmjetëm dhe final. Qytetarët vlerësojnë si institucione më të drejta DPGjC-në, DPSHTRr-në dhe FSDKSh-në, të cilat respektivisht kanë 84, 76.8 dhe 77.4 pikë. Institucionet më pak të vlerësuara si të drejta janë, si në dimensionet e mëparshme janë ASHK dhe SHKP me 52 dhe 63 pikë respektivisht.

Shumica e institucioneve kanë marrë një vlerësim më të ulët në drejtësi në vlerësimin final krahasuar me atë të ndërmjetëm dhe siç vërehet më parë, FSDKSH ka një ulje më të madhe. Vetëm DPSHTRR vlerësohet si më e drejtë në vlerësimin final, rezultati i së cilës është rritur nga 72 në 77 pikë.

Rezultatet finale tregojnë se shtresa e ulët e vlerëson drejtësinë në ofrimin e shërbimeve publike si më të lartë se shtresa e përgjithshme, cila përgjithësisht llogaritet 1 pikë më e lartë. DPT vlerësohet me 18 pikë më shumë nga shtresa e ulët.

Figura 56: Vlerësimi i drejtësisë – popullsia e përgjithshme dhe e varfër



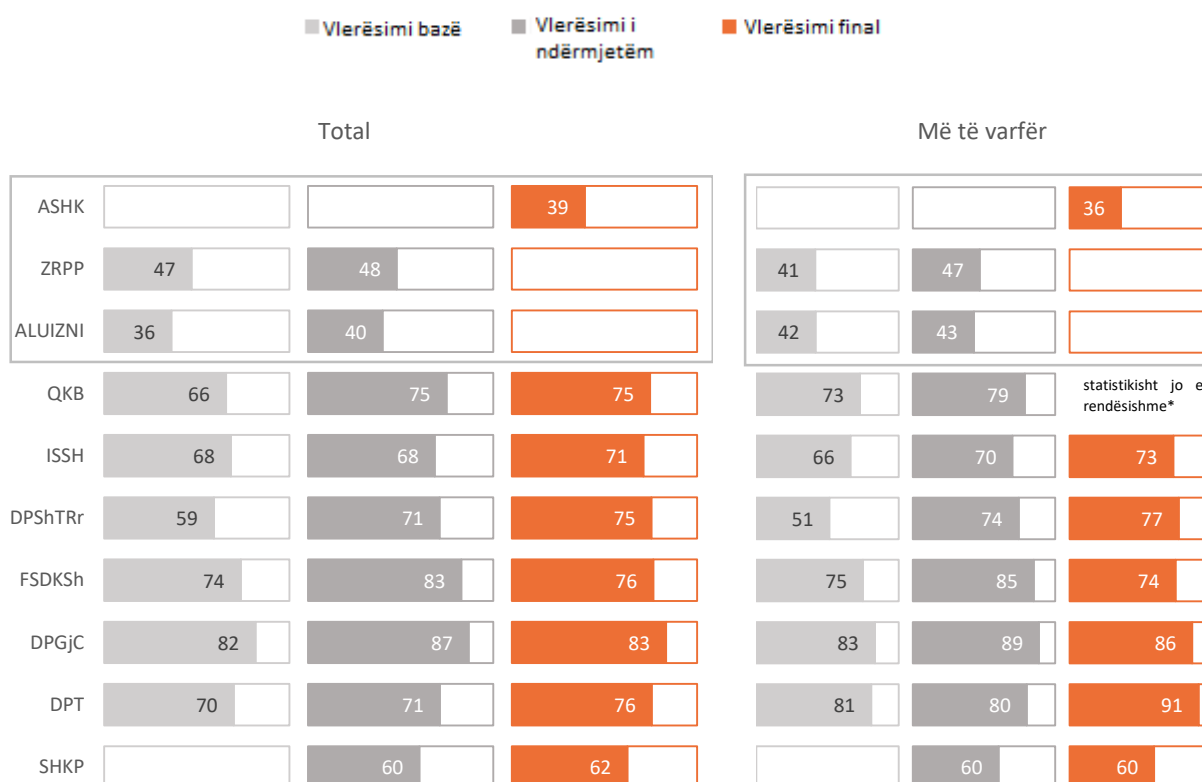
*Ka vetëm një përgjigje për QKB – pra jo-domethënëse dhe nuk merret parasysh gjatë analizës.

4.1.5 Shpejtësia e përpunimit të procedurave

Shpejtësia e përpunimit ka marrë 70 pikë nga 100 pikë në total. Kryesisht disa institucione kanë marrë një vlerësim veçanërisht të ulët, si p.sh. ASHK që ka marrë 39 nga 100 dhe SHKP që ka marrë 62 nga 100, edhe pse të dy përmirësuan pak rezultatin e vlerësimit të ndërmjetëm. Sidoqoftë, ky rezultat i ulët për ASHK gjithashtu mund të lidhet me natyrën e shërbimit që ato ofrojnë, pasi vështirësia në trajtimin e çështjeve të pronës së paluajtshme mund të jetë shumë më e lartë se sa për çështjet që kanë të bëjnë me institucionet e tjera.

Për këtë arsye, DPGJC dhe FSDKSh vlerësohen se kanë një shpejtësi të lartë përpunimi, ndërsa duke marrë parasysh vlerësimin e ndërmjetëm, rezultatet e vlerësimit final tregojnë një përmirësim të shpejtësisë së përpunimit për gjysmën e institucioneve, SHKP, ISSH, DPSHTRr, DPT, e cila është rritur me të paktën 2 pikë.

Figura 57: Vlerësimi i shpejtësisë së përpunimit të procedurave – popullsia e përgjithshme dhe e varfër



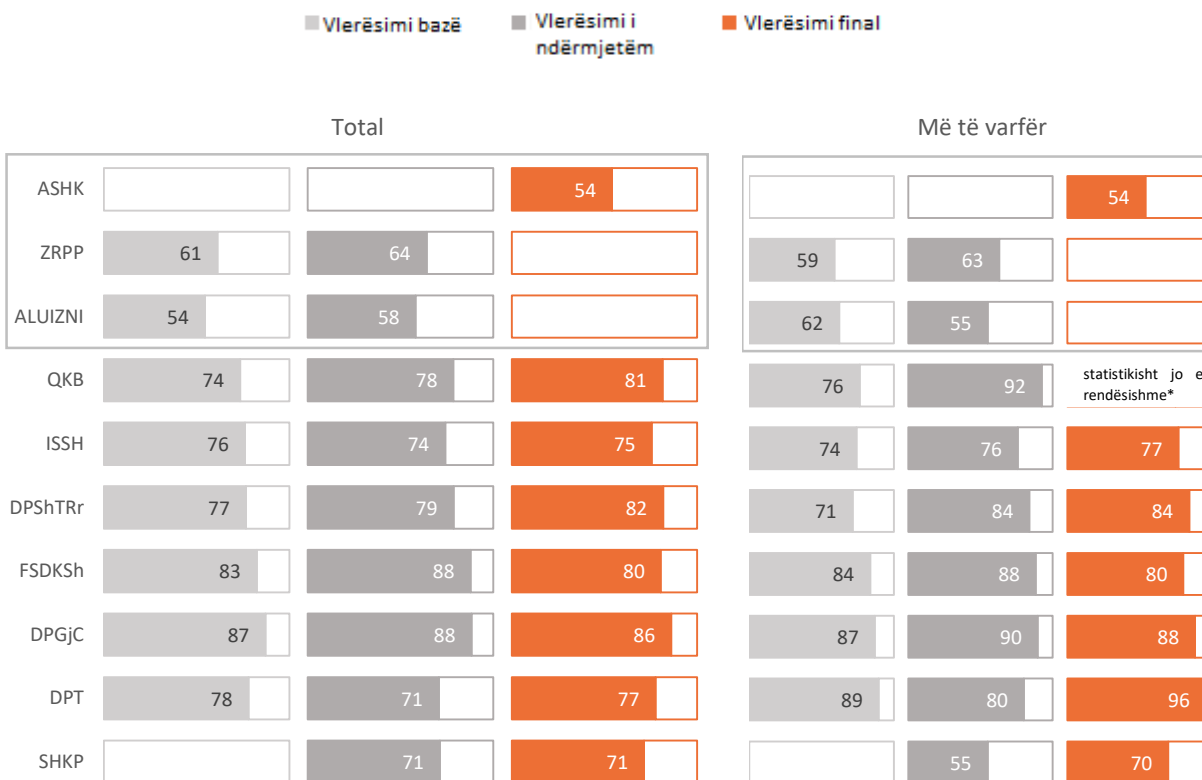
* Ka vetëm një përgjigje për QKB – pra jo-domethënëse dhe nuk merret parasysh gjatë analizës.

4.1.6 Saktësia e shërbimit

Saktësia e shërbimeve ka marrë një vlerësim relativisht të lartë nga të anketuarit. Si më të sakta janë vlerësuar shërbimet e DPSHTRr-së dhe DPGjC-së, që kanë marrë 82 dhe 86 pikë respektivisht. Shumica e institucioneve të tjera morën më shumë se 70 pikë, përveç ASHK-së që mori 54 pikë. Sidoqoftë, krahasuar me vlerësimin e ndërmjetëm FSKKSH ka marrë një vlerësim të ulët, duke rënë me 8 pikë.

Në përgjithësi, shtresa më e varfër e vlerëson pak më shumë saktësinë e shërbimeve se rezultati i përgjithshëm, me 1 pikë, por ky rezultat mund të jetë i lidhur me nivelin e pritshmërisë nga shërbimi. Në këtë rast, DPT dhe DPQJC kanë marrë 96 dhe 88 pikë respektivisht nga shtresa më e varfër, gjë që tregon se për këtë grup shërbimet e marra nga DPT dhe DPGjC kanë një shkallë të lartë saktësie.

Figura 58: Vlerësimi i saktësisë së shërbimit – popullsia e përgjithshme dhe e varfër



* Ka vetëm një përgjigje për QKB – pra jo-domethënëse dhe nuk merret parasysh gjatë analizës.

4.1.7 Lexueshmëria e formularëve⁵

Lexueshmëria e formularëve (madhësia dhe shkronja të përshtatshme) është vlerësuar më shumë midis të gjitha attributeve, duke marrë një rezultat të përgjithshëm prej 84 nga 100. Më në detaje, DPSHTRr dhe DPGjC morën vlerësimin më të lartë në rezultatin e vlerësimit final, respektivisht 86 dhe 87 pikë, ndërkohë që shumica e institucioneve kanë marrë më shumë se 80 pikë, ASHK-së.

Krahasuar me vlerësimin e ndërmjetëm, vërehen dallime të vogla për shumicën e institucioneve. Megjithatë ka një rënie në vlerësimin e SHKP-së me 5 pikë. Duke pasur parasysh shtresën e varfër, ka shumë pak dallime nga rezultati i përgjithshëm, me përjashtim të DPT që ka 10 pikë më shumë.

Figura 59: Vlerësimi i lexueshmërisë së formularëve – popullsia e përgjithshme dhe e varfër



* Ka vetëm një përgjigje për QKB – pra jo-domethënëse dhe nuk merret parasysh gjatë analizës.

⁵ FSDKSH pranon se aplikimi nuk kërkon një formular për tu plotësuar – të gjitha të dhënat e nevojshme plotësohen paraprakisht teksa aplikohet online.

4.1.8 Përshtatshmëria e orarit të punës dhe e vendndodhjes së zyrës

Në përgjithësi, të anketuarit i vlerësojnë orët e punës si të përshtatshme, me shumicën e institucioneve që marrin më shumë se 79 pikë. Rezultatet e vlerësimit të fundit tregojnë një përmirësim të përgjithshëm lidhur me orët e punës, por ka disa institucione që kanë marrë rezultate më të ulëta, siç janë FSDKSH dhe DPGJC. Për më tepër, nuk ka dallime të konsiderueshme midis rezultateve nga shtresa më e varfër dhe rezultatit të përgjithshëm, duke përjashtuar një vlerësim më të lartë lidhur me orët e punës për DPT (+14 pikë).

Figura 60: Vlerësimi i orarit të përshtatshëm të punës – popullsia e përgjithshme dhe e varfër

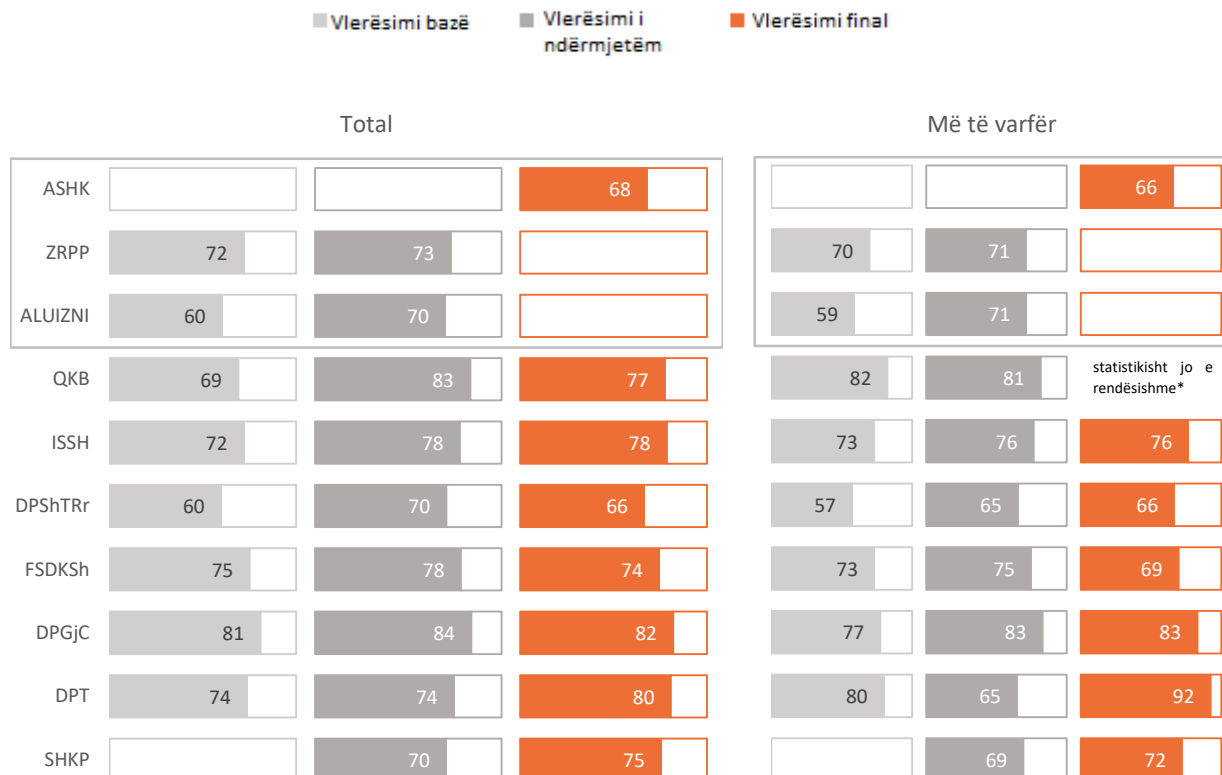


* Ka vetëm një përgjigje për QKB – pra jo-domethënëse dhe nuk merret parasysh gjatë analizës

Figura 61 tregon vlerësimin e të anketuarve lidhur me vendndodhjen e zyrës së institucionit. Vendndodhja e zyrës mori nota të ulëta për të gjitha institucionet, përveç DPT-së dhe SHKP-së, vlerësimet e të cilave u rritën me 6 dhe 5 pikë, respektivisht.

Nuk ka ndryshime të konsiderueshme ndërmjet shtresës së ulët dhe pikëve të përgjithshme për shumicën e institucioneve, përveç vlerësimit më të lartë për DTP (+12 pikë) nga shtresa e ulët – që konsiderohet si vlerësimi më i lartë i institucionit për këtë grup.

Figura 61: Vlerësimi i vendndodhjes së zyrave – popullsia e përgjithshme dhe e varfër



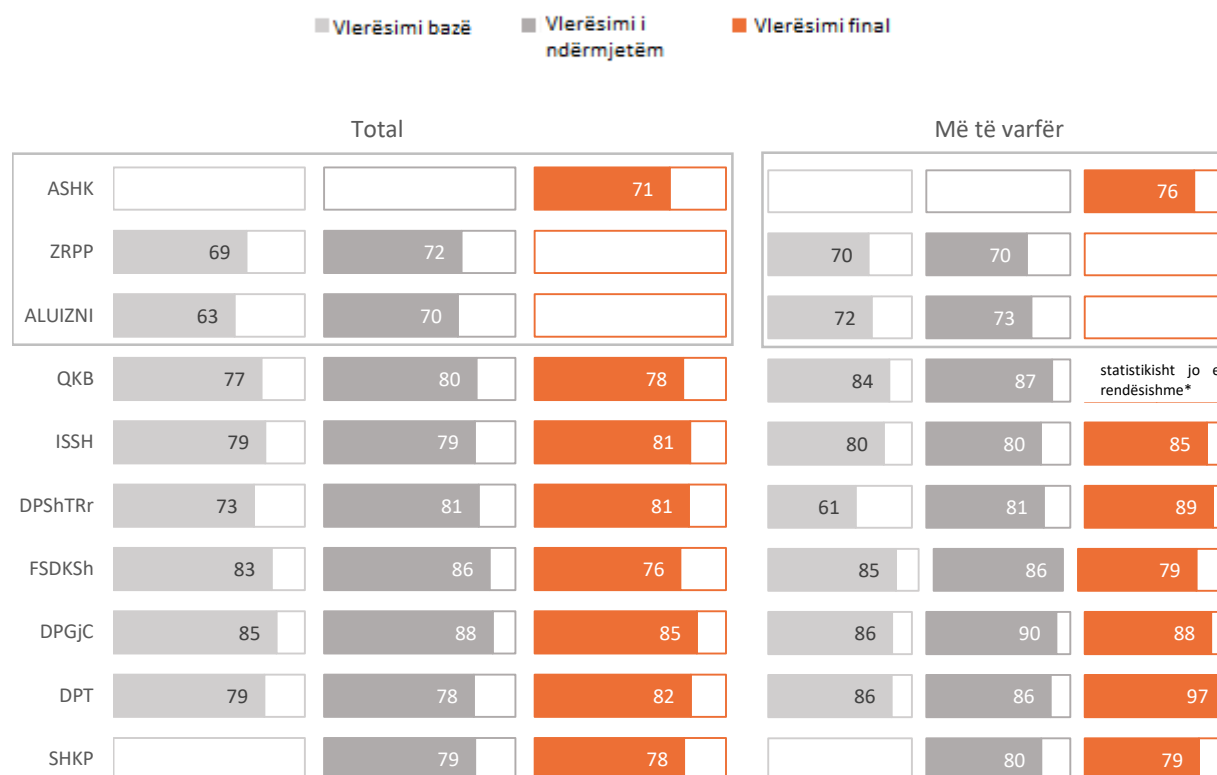
* Ka vetëm një përgjigje për QKB – pra jo-domethënëse dhe nuk merret parasysh gjatë analizës

4.1.9 Sjellja dhe komunikimi i stafit

Vlerësimi i mëposhtëm ka të bëjë me etikën e përgjithshme të punës në agjencitë publike, ose grupin e vlerave, të cilat përfshijnë qëndrimin e duhur, sjelljen korrekte, respektin për të tjerët dhe komunikimin efektiv në vendin e punës. Në thelb, etika e punës pasqyron atë se çfarë një punonjës do të bënte në situata të ndryshme gjatë ofrimit të shërbimeve publike.

Të anketuarit vlerësuan pozitivisht sjelljen dhe komunikimin e stafit, pasi secili institucion mori 71 pikë ose më shumë. DPGjC mori vlerësimin më të lartë, respektivisht 85 nga 100 pikë, ndërsa ASHK mori rezultatin më të ulët, 71 pikë. Krahasuar me vlerësimin e ndërmjetëm, FSDKSH pësoi rënien më të madhe, me 10 pikë. Për më tepër, nuk ka dallime të rëndësishme në rezultatet e përgjithshëm të të gjitha institucioneve, përveç DPT-së që mori 15 pikë më shumë nga shtresa e ulët. Shtresa më e varfër e ka vlerësuar këtë atribut më shumë për shumicën e institucioneve.

Figura 62: Vlerësimi i sjelljes dhe komunikimit të stafit



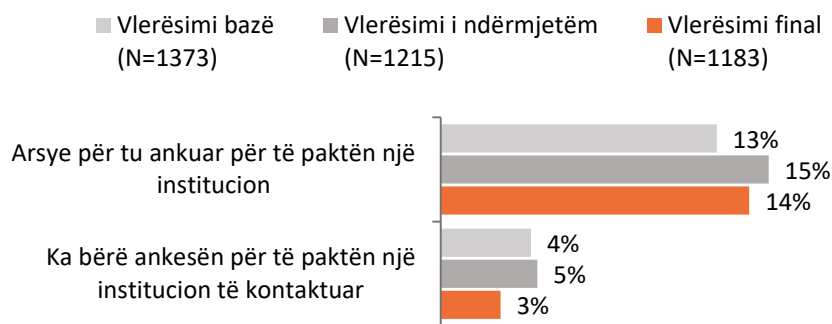
* Ka vetëm një përgjigje për QKB – pra jo-domethënëse dhe nuk merret parasysh gjatë analizës

4.2 Përvoja me ankesat

4.2.1 Arsyet për tu ankuar

Përvoja me ankesat është një element tregues i cilësisë së shërbimit publik, pasi qytetarët vlerësojnë të gjithë dimensionin e një shërbimi publik dhe kujtojnë se njëri prej tyre nuk ishte në standardin e dëshirueshëm. Përvoja me ankesat ndahet në vlerësimin e qytetarëve që kanë arsye për t'u ankuar dhe atyre që në fakt kanë bërë ankesën.

Figura 63: A keni pasur ndonjë arsye për t'u ankuar? (Vetëm ata që kanë kontaktuar të paktën një institucion)



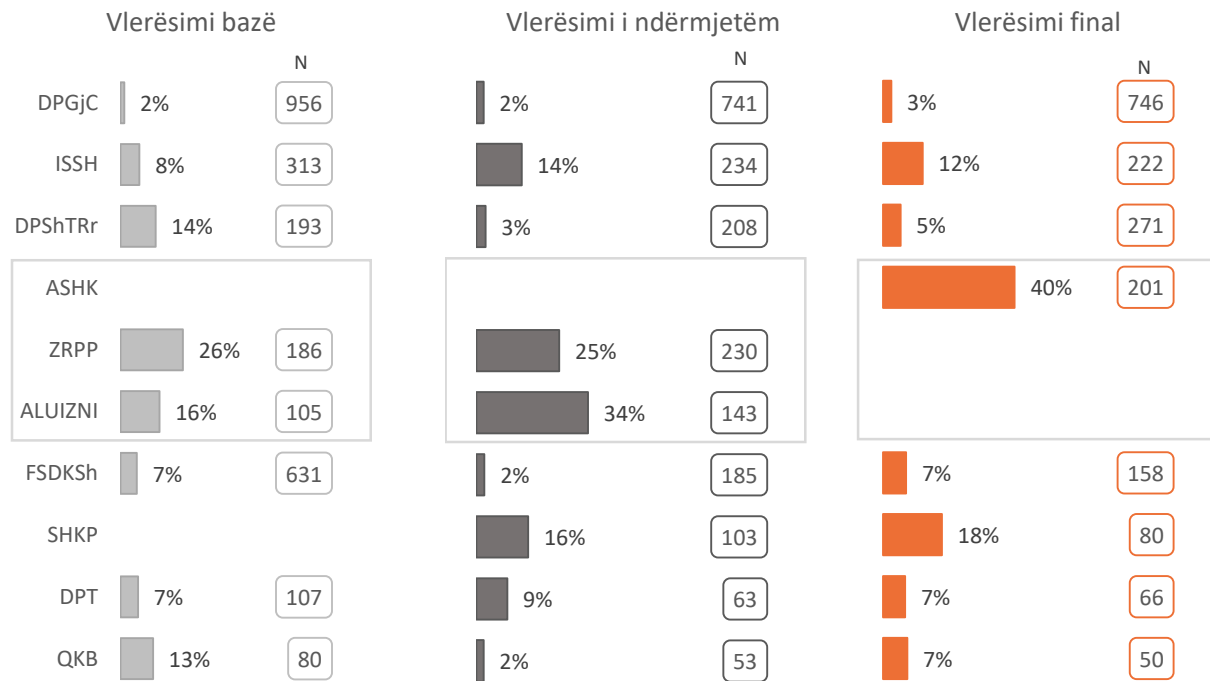
Rezultatet e vlerësimit final tregojnë se rreth 14% e qytetarëve të cilët kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, kanë pasur arsye për t'u ankuar për shërbimin e marrë. Megjithatë, vetëm 3% e të anketuarve që kanë

kontaktuar të paktën një institucion, kanë dorëzuar një ankesë. Për këtë rast, ka shumë arsye të cilat i adresojmë më tej gjatë këtij seksioni. Krahasuar me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, ku 14% e të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion, kanë pasur një arsye për t'u ankuar, ka një rënie prej 1 pikë përqindjeje. Edhe në vlerësimin e ndërmjetëm, përqindja e qytetarëve të cilët kanë dorëzuar një ankesë është dukshëm më e ulët se ata që kishin arsye për t'u ankuar, përkatësisht 5%.

Për më tepër, figura 64 tregon përqindjen e qytetarëve që kanë arsye për t'u ankuar për shërbimin që kanë marrë, e ndarë sipas institucioneve, në të cilën pasqyrohen institucionet më të kontaktuar. Rezultatet e vlerësimit final tregojnë se ASHK ka përqindjen më të lartë të arsyeve për t'u ankuar, pasi në rreth 40% të rasteve, qytetarët që kanë kontaktuar institucionin, kanë pasur arsye për t'u ankuar për shërbimin që kanë marrë. SHKP është e dyta, pasi në 18% të rasteve, qytetarët të cilët kanë kontaktuar institucionin, kanë pasur arsye për t'u ankuar për shërbimin që kanë marrë. Gjithashtu duke marrë parasysh numrin e kontakteve që këto institucione kanë, në total ASSHK ka numrin më të lartë të rasteve në të cilat qytetarët kanë pasur arsye për t'u ankuar (80 pikë kundrejt 14 pikë të SHKP).

Nga ana tjetër, DPGjC, DPSHTRr dhe DPT kanë përqindjen më të vogël të qytetarëve që kanë pasur arsye për t'u ankuar për shërbimin që kanë marrë, që konsiston respektivisht në 3%, 5% dhe 6.7% dhe duke marrë parasysh numrin e kontakteve, DPT ka rastet më të ulëta kur qytetarët kanë pasur arsye për t'u ankuar. Krahasuar me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, vërehet një rritje e konsiderueshme e arsyeve për tu ankuar për ASHK, me rreth 12 pikë përqindjeje. Rezultatet nxjerrin në pah si ulje ashtu edhe ngritje të lehta të arsyeve për tu ankuar për institucionet, ku mund të përmendim: QKB (+5pp); DPSHTRr (+2pp); ISSH (-2pp); DPT (-2pp).

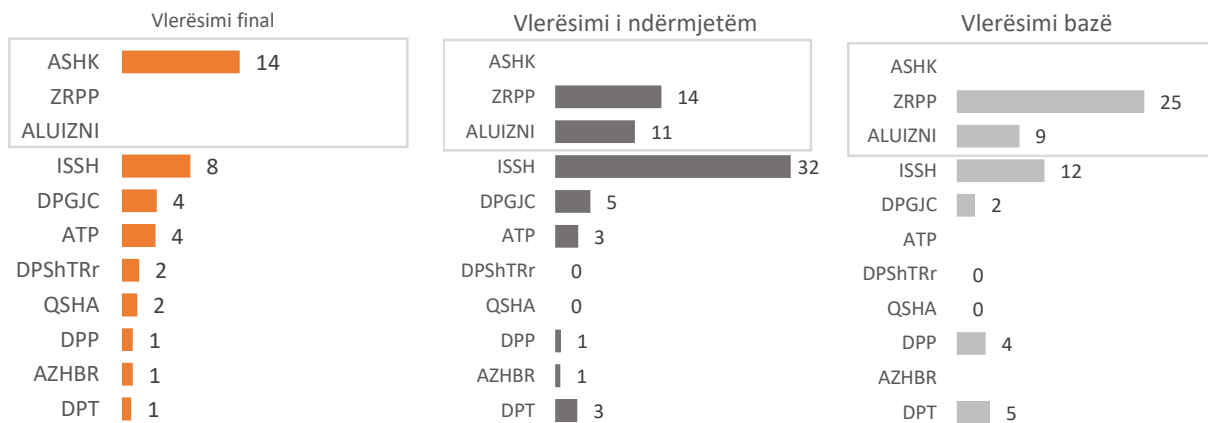
Figura 64: A keni pasur ndonjë arsye për t'u ankuar? – E ndarë sipas institucioneve (Vetëm ata që kanë kontaktuar të paktën një institucion)



4.2.2 Ankesat e bëra

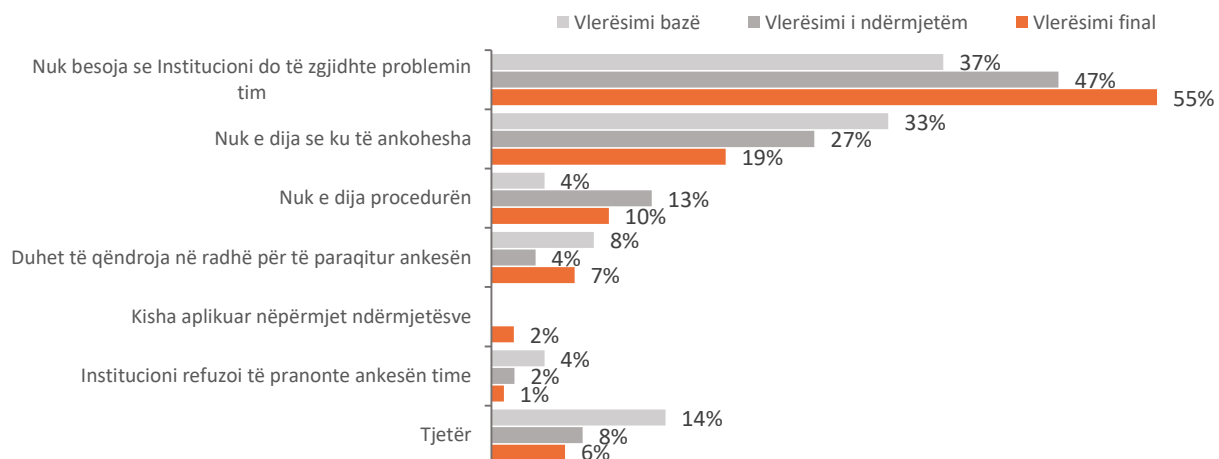
Përveç vlerësimit të arsyeve për t'u ankuar, ne gjithashtu shqyrtojmë ankesat aktuale që qytetarët kanë deklaruar për secilin institucion. Rezultatet e vlerësimit final tregojnë se për ASHK-në, nga 80 qytetarë që u ankuan, 14 dorëzuan ankesën. Për ISSH, nga 27 persona që kishin arsye për t'u ankuar, vetëm 8 dorëzuan një ankesë. Institucione të tjera kanë një nivel shumë të ulët ankesash, të kryera si për vlerësimin final, edhe për atë të ndërmjetëm. Kryesisht ka një rënie domethënëse të ankesave për ISSH.

Figura 65: Numri i rasteve kur qytetarët kanë paraqitur një ankesë



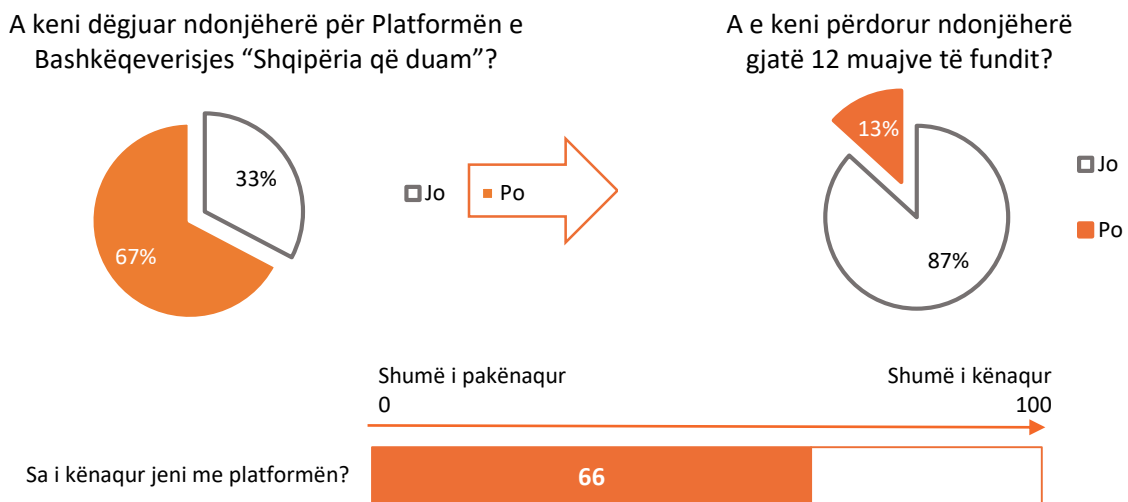
Për ata qytetarë që kanë pasur arsye për t'u ankuar pasi kanë kontaktuar një institucion gjatë 12 muajve të fundit, por nuk kanë mundur ta bëjnë këtë, rezultatet tregojnë se arsyeja më e përmendur është se ata nuk besonin se institucioni do ta zgjidhte problemin (55%), që është edhe më i lartë se rezultati i vlerësimit të ndërmjetëm. Për më tepër, qytetarët listuan si arsye të dytë se nuk dinin se ku duhet të ankoheshin (19%), por në këtë rast rezultati ka rënë pak nga vlerësimi i ndërmjetëm. Çuditërisht, disa nga të anketuarit vendosën të deklarojnë se nuk e dinin procedurën për të paraqitur një ankesë, duke ditur se ka alternativa të qarta për ta bërë këtë gjë në institucionet publike, siç është platforma "Shqipëria që duam"

Figura 66: Pse nuk paraqite një ankesë nëse kishë arsye për ta bërë diçka të tillë?



Të pyetur për platformën e bashkëqeverisjes (Shqipëria që duam), 67% e kampionit të përgjithshëm kanë deklaruar se kanë njohuri për këtë platformë, ndërsa vetëm 13% e tyre e kanë përdorur atë në 12 muajt e fundit. Qytetarët të cilët e kishin përdorur platformën e bashkëqeverisjes, u pyetën që të vlerësonin në një shkallë prej 1 deri në 5 nivelin e tyre të kënaqësisë. Transformuar në një shkallë nga 0 në 100, ku 0 është shumë të pakënaqur dhe 100 është shumë të kënaqur, vlerësimi i përgjithshëm i platformës është 66, duke treguar një kënaqësi më të madhe me platformën krahasuar me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm (57 nga 100).

Figura 67: Platforma e bashkëqeverisjes "Shqipëria që duam"



4.2.3 Përvoja me ankesat: gjetjet cilësore

Pjesëmarrësit e grupeve të diskutimit në përgjithësi janë në dijeni të zgjedhjeve të ndryshme që kanë për të bërë ankesa që jep një perceptim të përgjithshëm pozitiv lidhur me procesin e reagimeve lidhur me ofrimin e shërbimeve publike. Gjithsesi, rastet e këtyre ankesave që zgjidhen janë të kufizuara duke i dekurajuar qytetarët nga ndjekja e këtij procesi (nëse është i nevojshëm).



..Unë bëra një ankesë në Zyrën e Punës tre javë më parë. Aplikova për një sesion trajnimi profesional përmes e-Albania dhe shkova në Zyrën e Punës për të marrë një dokument për regjistrim në Qendrën e Trajnimit Nr. 4. Gjatë ndërveprimit tim me punonjësin, një mik i saj erdhi dhe u ul atje për të më shumë se një orë duke diskutuar çështje personale. Bëra një ankesë për këtë dhe e vendosa letrën e ankesës në kutinë specifike. kalova pranë një disa ditë më parë, dhe letra ime e ankesës ishte ende brenda në atë kuti. Nuk kam shpresë se dikush do ta lexojë.



Man, 27 y.o, Tirana, Roma Community

“

Unë kam parë që platforma “Shqipëria që duam” është një zgjidhje për procedurën e ankesave. Unë kam ndihmuar njerëz për llogaritjen e skemës së pensionit. Ato kanë pasur probleme me llogaritjen prej vitesh. Ata kanë ndjekur çdo procedurë të mundshme përmes institucioneve dhe nuk kanë marrë asnjë përgjigje. Kur aplikuam në platformë përmes llogarisë së tyre në e-Albania, ata gjetën zgjidhje si edhe morën paratë për vitet e llogaritura gabim.

”

Femër, 30 vjeç, Tiranë, zonë rurale

“

Tashme, të gjitha institucionet i vënë në dispozicion qytetarëve një kuti për ankesat që ata mund të kenë për shërbimet e tyre. Ne i kemi parë që ato kuti janë plot me ankesa, por këto të fundit nuk shkojnë tek sektorët e caktuar.

”

Femër, 26 vjeç, Korçë, zonë rurale

“

Ju mund të përdorni ADISA-n për çdo ankesë të mundshme që mund të keni për institucionet që ofrojnë shërbime.

”

Femër, 25 vjeç, Shkodër, zonë urbane

“

Ekziston një portal bashkëqeverisje për procedurën e ankesës edhe pse unë nuk e kam përdorur atë.

”

Femër, 27 vjeç, Shkodër, zonë rurale

4.3 Përvoja me korrupsionin

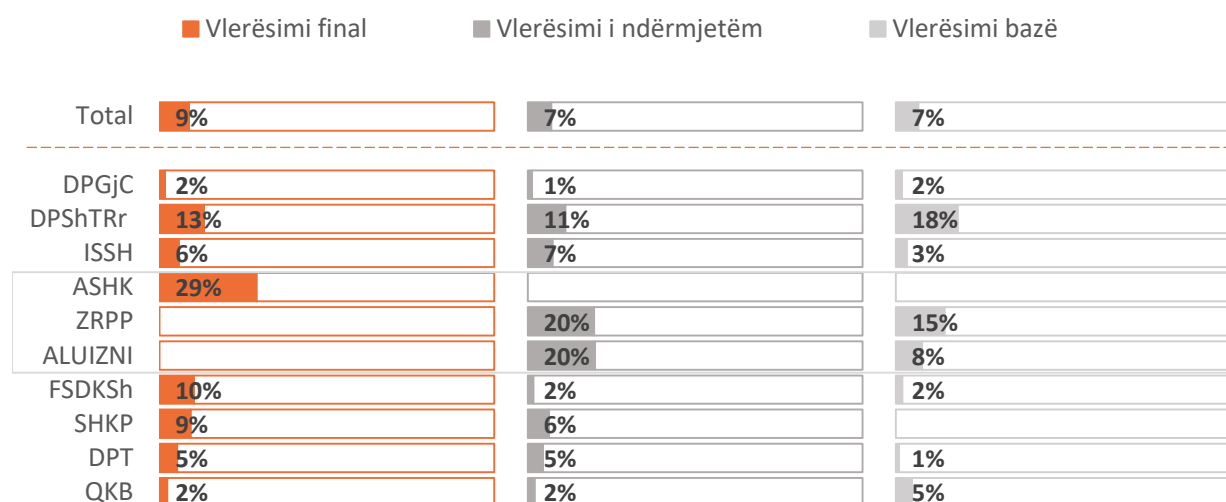
4.3.1 Përvoja personale me korrupsionin

Korrupsioni është një përvojë shumëdimensionale, prandaj në vlerësimin e përvojës së korrupsionit kur merr një shërbim, veprimi është ngushtuar në kërkesën ose nënkuptimin e një ryshfeti, pasi qytetarët morën shërbimin. Pas vlerësimit të përvojës personale me korrupsionin e vetëm të anketuarve që kanë kontaktuar me të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, u shqyrtua perceptimi i korrupsionit për të gjithë kampionin, detajuar sipas institucionit dhe llojit të kontaktit.

Rezultatet tregojnë se në rreth 9% të rasteve kur qytetarët i kontaktuan institucionet, një ryshfet u kërkua ose u nënkuptua të paktën në njërin prej institucioneve të kontaktuara. Përvoja me korrupsionin vazhdon të mbetet në të njëjtin nivel si në vlerësimin e ndërmjetëm. Duke marrë parasysh institucionet, qytetarët të cilët kanë kontaktuar ASHK, në 29% të rasteve kanë deklaruar se është kërkuar ose nënkuptuar një ryshfet, ndërsa DPSHTRr vijon me 13% të rasteve që qytetarët kanë kontaktuar me institucionin. Institucionet e tjera të përfshira kanë një nivel nën 13%, ndërsa mund të vërehet se DPGJC dhe QKB kanë rreth 2% të rasteve.

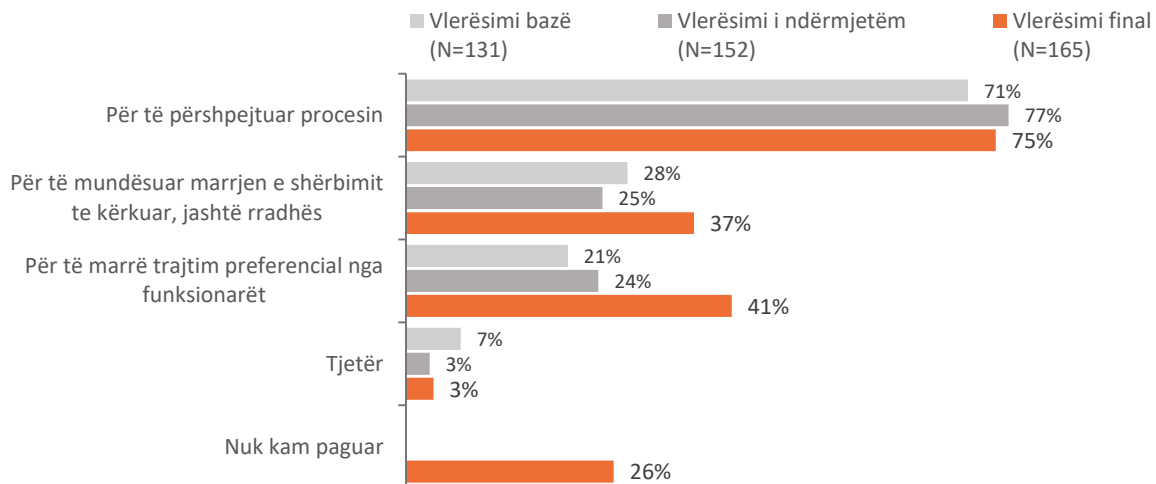
Në krahasim me vlerësimin e ndërmjetëm, DPSHTRr, ASHK, FSDKSH dhe SHKP tregojnë një rritje në nivelin e korrupsionit, pasi përqindja në rritje e rasteve është më e madhe për ASHK dhe FSDKSH, e moderuar për SHKP dhe e vogël për DPSHTRr. Në lidhje me rritjen e FSDKSH, nga 158 të anketuar të cilët kanë kontaktuar këtë institucion, 16 prej tyre (10%) deklarojnë se një ryshfet ju kërkuar (3 raste) ose nënkuptua (13 pacientë). Gjithsesi, duke shqyrtuar më tej të dhënat, nga 16 raste, 14 gjenden në Tiranë, 1 në Kukës dhe 1 në Durrës – duke nxjerrë në pah raste më të shumta në Tiranë.

Figura 68: Gjatë kontaktit tuaj me institucionin, është nënkuptuar (ose u është kërkuar) në ndonjë moment që ju duhet të jepnit ryshfet për të marrë shërbimin?



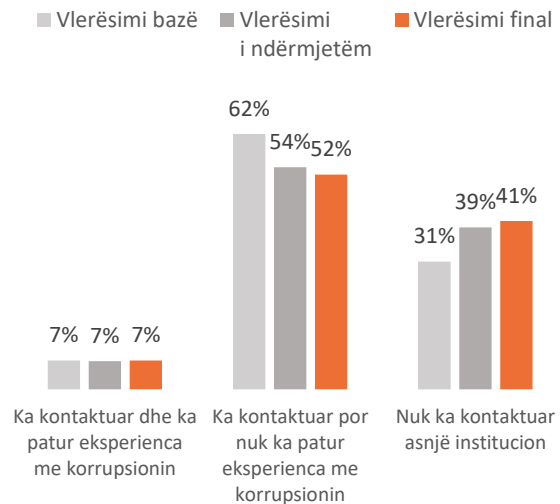
Për të shqyrtuar më tej çështjen, të anketuarit të cilët deklaruan se një ryshfet u kërkua ose u nënkuptua, iu kërkua të tregonte qëllimin e tij. Shumica e tyre përmendën përsheptimin e procesit si qëllimin kryesor të ryshfetit (75%). Qëllimet e mëtejshme përfshijnë mundësimin e ofrimit të shërbimit pa rradhë (37%) dhe mundësia për të marrë trajtim preferencial nga zyrtarët (41%). Rezultatet e vlerësimit final lidhur me ryshfetin e kërkuar ose të nënkuptuar janë shumë të ndryshme nga rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, gjë që tregon rritje të korrupsionit në institucionet publike.

Figura 69: Për çfarë qëllimi është paguar ryshfeti? (lejohen shumë përgjigje)



4.3.2 Perceptimi i korrupsionit

Figura 70 tregon përqindjen e të anketuarve që kanë kontaktuar me institucionet publike dhe kanë pasur ose nuk kanë pasur përvojë në korrupsion dhe përqindjen e të anketuarve që nuk kanë pasur kontakt me institucionet. Rezultatet tregojnë se 7% e qytetarëve kanë kontaktuar me institucionet publike dhe kanë pasur përvoja me korrupsionin, ndërsa 52% kanë kontaktuar me institucionet publike, por nuk kanë pasur përvojë me korrupsionin, dhe më në fund 41% nuk kanë kontaktuar fare institucionet. Përqindja e të anketuarve që kanë hasur raste korruptive është më e ulët se mesatarja e rasteve të përgjithshme (9% - Figura 68), duke nënkuptuar që pak të anketuar kanë pasur më shumë se një eksperiencë. Më tej ne i përdorim këto rezultate për të krahasuar perceptimet e këtyre kategorive mbi korrupsionin. Për të vlerësuar një nivel të përgjithshëm të perceptimit, qoftë nga përvoja personale apo nga kanale të tjera informacioni, të anketuarve u është

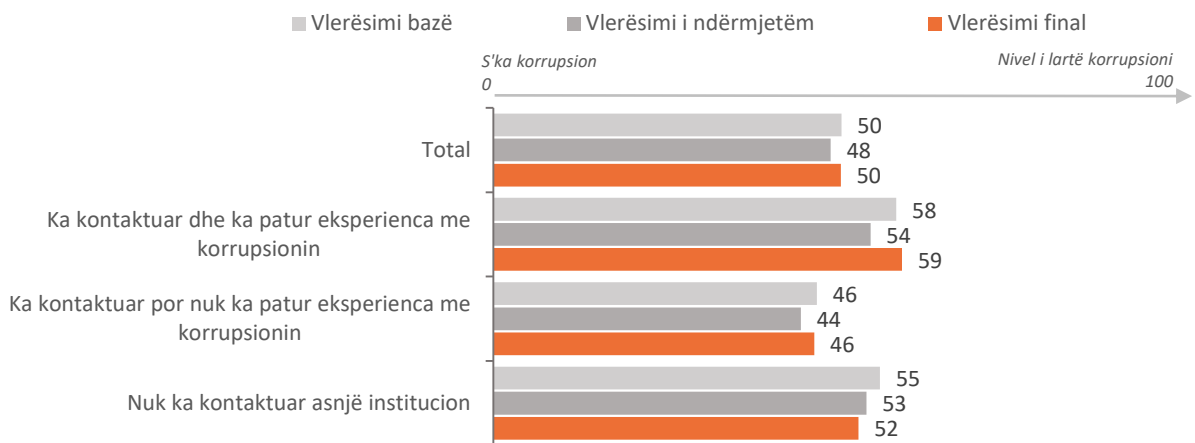


kërkuar të vlerësojnë nivelin e korrupsionit për të gjitha institucionet në një nivel nga 1 në 5. Transformuar në një shkallë nga 0 në 100, Figura 71 më poshtë tregon rezultatin e vlerësimit të korrupsionit.

Në përgjithësi, ata që kanë kontaktuar të paktën një institucion gjatë 12 muajve të fundit, por nuk kanë pasur përvojë me korrupsionin (52%), e vlerësojnë korrupsionin në 46 nga 100 pikë. Ata të anketuar që kanë kontaktuar me institucionin publik dhe kanë pasur përvojë me korrupsionin (7%) japin një normë më të lartë për korrupsion (59 nga 100). Ata që nuk kanë kontaktuar ndonjë institucion gjatë 12 muajve të fundit (41%) vlerësojnë korrupsionin në institucionet e synuara me 52 nga 100 pikë.

Krahasuar me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, vlerësimi i korrupsionit është rritur me 2 pikë në vlerësimin final. Kjo rritje e lehtë tregon një këmbëngulje në perceptimin se korrupsioni është i pranishëm në agjencitë publike, i cili gjithashtu mbështet gjetjet e korrupsionit nga përvoja personale në fillim të seksionit.

Figura 71: Si do ta vlerësonit nivelin e korrupsionit në institucione? – Sipas përvojës me korrupsionin



Edhe kur merret parasysh lloji i kontaktit, normat bien pothuajse në të njëjtën sasi, duke treguar qëndrueshmëri në vlerësimin ndërmjet grupeve të kontaktit.

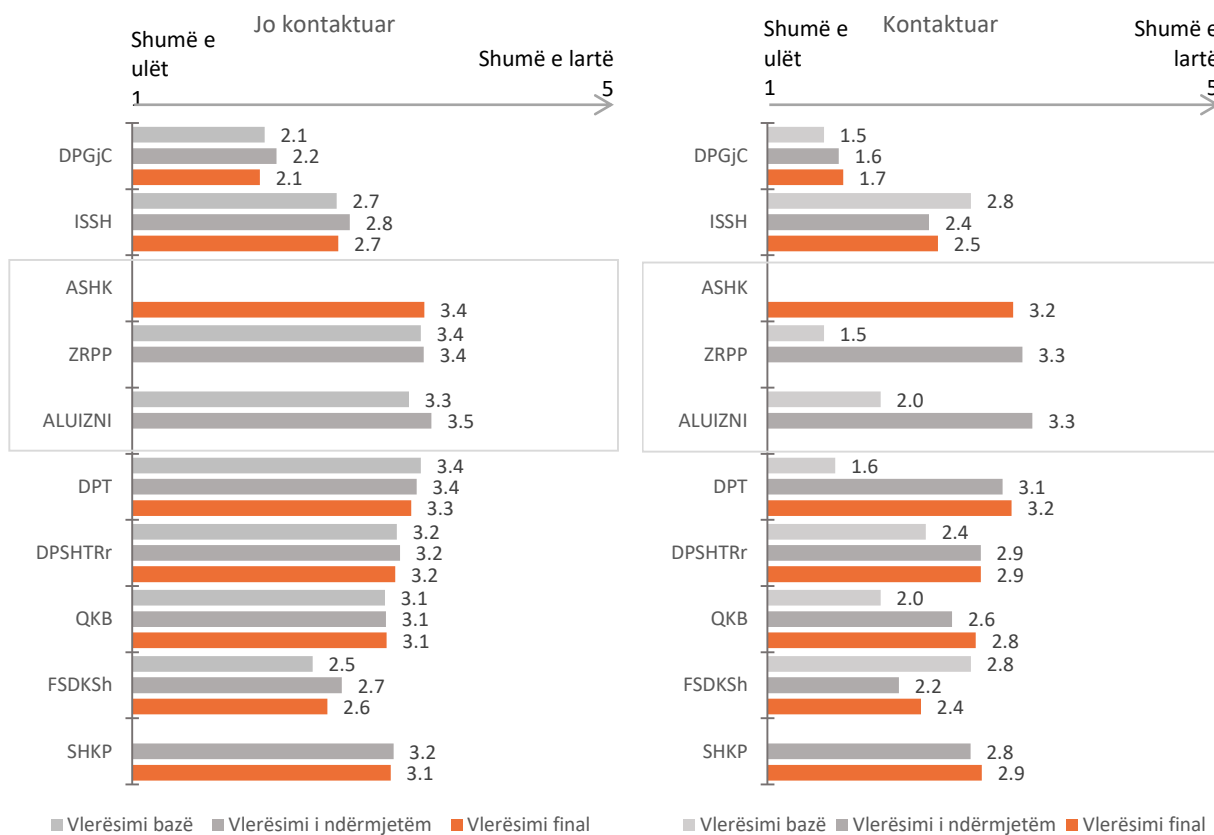
Megjithatë, duhet theksuar se si mungesa e përvojës personale me korrupsionin përbëhet vetëm nga rënia e moderuar në vlerësimin e korrupsionit nga të anketuarit. Në këtë rast, perceptimi i përgjithshëm i korrupsionit, i cili është krijuar kryesisht përmes kanaleve të shumta të kontaktit të përditshëm, si nëpërmjet mediave, miqve dhe familjes ose kolegët e punës, kanë një ndikim të rëndësishëm dhe negativ në vlerësimin e korrupsionit edhe të qytetarët që kanë kontaktuar me institucionet nuk kanë patur përvojë me vetë korrupsionin. Për më tepër, kjo mund të shpjegojë vlerësimin e qytetarëve që kanë pasur kontakte me institucionet dhe nuk kanë përjetuar korrupsionin, por e perceptojnë korrupsionin në institucionet e tjera me të cilat nuk kanë kontaktuar.

Nga një këndvështrim tjetër, Figura 72 tregon rezultatet e vlerësimit të korrupsionit bazuar në një shkallë 1-5 dhe të zbrëthyer nga fakti nëse të intervistuarit kanë kontaktuar apo jo një institucion gjatë 12 muajve të fundit. Rezultatet finale tregojnë se ata që nuk kanë pasur kontakt me institucionin vlerësojnë një

normë më të lartë të korrupsionit krahasuar me ata që kanë kontaktuar me ndonjë. Ky përfundim mbështet pohimin se perceptimi i përgjithshëm i korrupsionit në institucione është një përcaktues i rëndësishëm në vlerësimin e korrupsionit nga ana e qytetarëve. Përveç kësaj, rezultatet për të anketuarit të cilët nuk kanë kontaktuar kanë ndryshim të vogël në vlerësimin e ndërmjetëm dhe atë final, ndërsa për të anketuarit të cilët kanë kontaktuar të paktën një institucion, rezultatet finale paraqiten pak më të larta.

Renditjet finale të institucioneve tregojnë se ekziston një perceptim i lartë i sjelljeve të korrupsionit në ASHK, DPT dhe DPSHTRr, pasi institucionet janë më të përmendurat nga qytetarët për nivelin e tyre të korrupsionit. Duke marrë parasysh vetëm vlerësimin e atyre të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion, rritet shkalla e korrupsionit në të gjitha institucionet e listuara, e cila paraqitet në shkallë më të lartë për QKB dhe FSDKSH.

Figura 72: Si do ta vlerësonit nivelin e korrupsionit në këtë institucion (Nëse e keni kontaktuar ose jo) ?



Kur vlerësohet korrupsioni, është gjithashtu e rëndësishme të shihen vlerësimet "e larta" dhe "shumë të larta", të cilat janë më indikative për të përcaktuar nëse qytetarët janë të sigurt për përvojën e tyre me korrupsionin ose të bindur në perceptimin e tyre rreth korrupsionit. Figura 73 tregon rezultatet e përqindjes së vlerësimeve "të larta" dhe "shumë të larta" të vlerësimit total të bërë për një institucion. ATP ka përqindjen më të madhe të qytetarëve që japin vlerësim të lartë për korrupsion, pasi 54% e tyre e vlerësuan korrupsionin në institucione si "të lartë" ose "shumë të lartë". Menjëherë më pas ajo ndiqet nga

DPDog dhe ASHK të cilat kanë një përqindje prej 53% dhe 45% respektivisht. Gjatë gjithë vlerësimit, rezultatet tregojnë se këto dy institucione kanë një nivel të lartë të korrupsionit.

Për më tepër, DPT ka një përqindje të madhe të qytetarëve që vlerësojnë korrupsionin e institucionit si "të lartë" ose "shumë të lartë", veçanërisht 40%, ndërsa institucionet e tjera janë nën nivelin prej 40%. ISSH, FSDKSH dhe DPGJ kanë nivelin më të ulët të korrupsionit duke marrë parasysh përqindjen e qytetarëve që e vlerësojnë gjendjen e korrupsionit si "të lartë" ose "shumë të lartë", përkatësisht me 22% dhe 10%.

Krahasuar me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm, vërehet një rritje e nivelit të korrupsionit për ATP, por një rënie e nivelit të korrupsionit për DPDog dhe ASHK. Ndërsa për shumicën e institucioneve të tjera, qytetarët vlerësuan praninë e korrupsionit më të lartë se gjatë vlerësimit të ndërmjetëm, me ndryshime të konsiderueshme në shumë prej tyre.

Figura 73: Përqindja e vlerësimeve "të larta" dhe "shumë të larta" të nivelit të korrupsionit në institucion (duke marrë parasysh vetëm përgjigjet e kualifikuara)

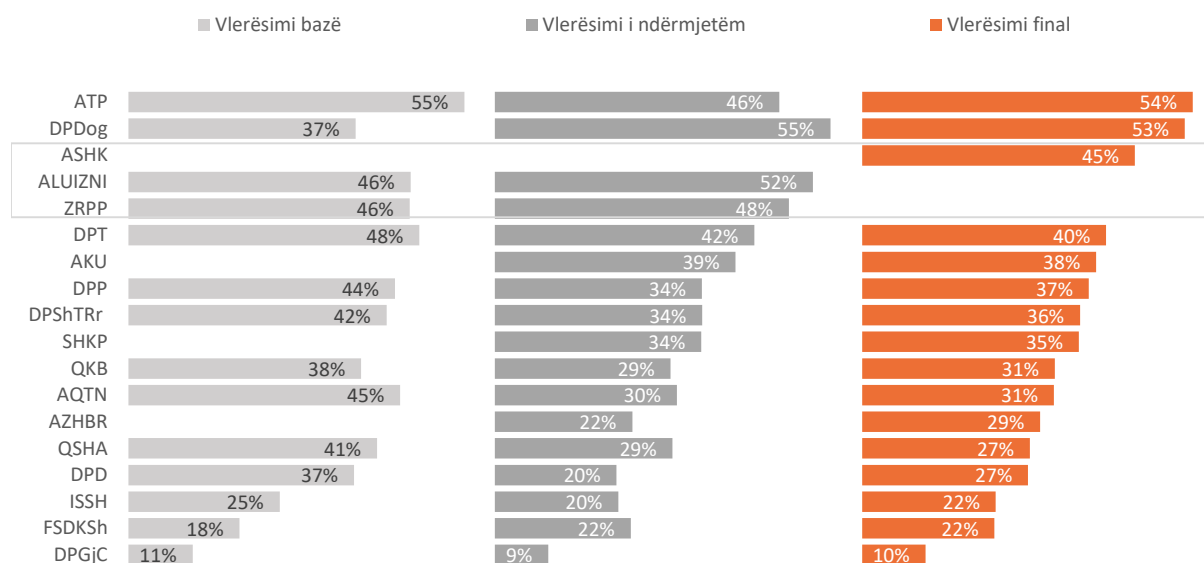


Figura 74 dhe Figura 75 ofrojnë një pasqyrë më të detajuar dhe më të plotë të vlerësimit të korrupsionit, për qytetarët të cilët kanë kontaktuar të paktën një institucion dhe ata që nuk kanë, renditur sipas përqindjes së atyre që e vlerësuan korrupsionin si "të ulët" ose "shumë të ulët ". Të anketuarit të cilët kanë pasur kontakt me të paktën një institucion, vlerësuan DPGJC, FSDKSH dhe ISSH si më pak të korruptuar, ndërkohë që edhe të anketuarit të cilët nuk kanë pasur kontakt me ndonjë institucion vlerësuan DPGJC, FSDKSH dhe ISSH si më pak të korruptuar.

Figura 74: Vlerësimi i korrupsionit nga të anketuarit të cilët kanë pasur kontakt me të paktën një institucion

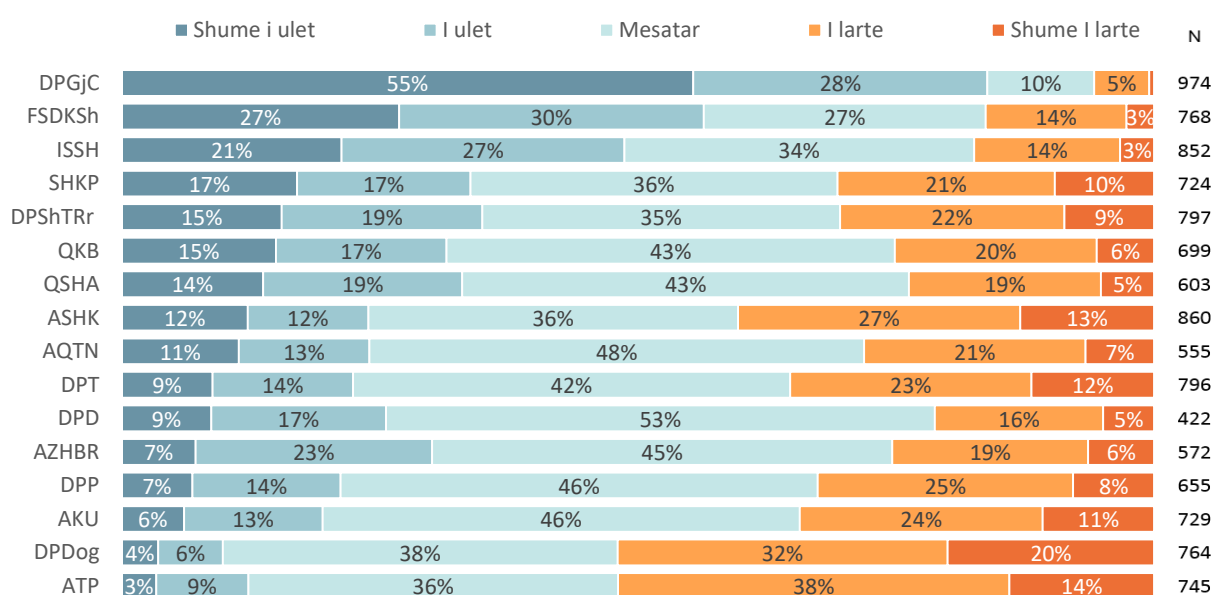
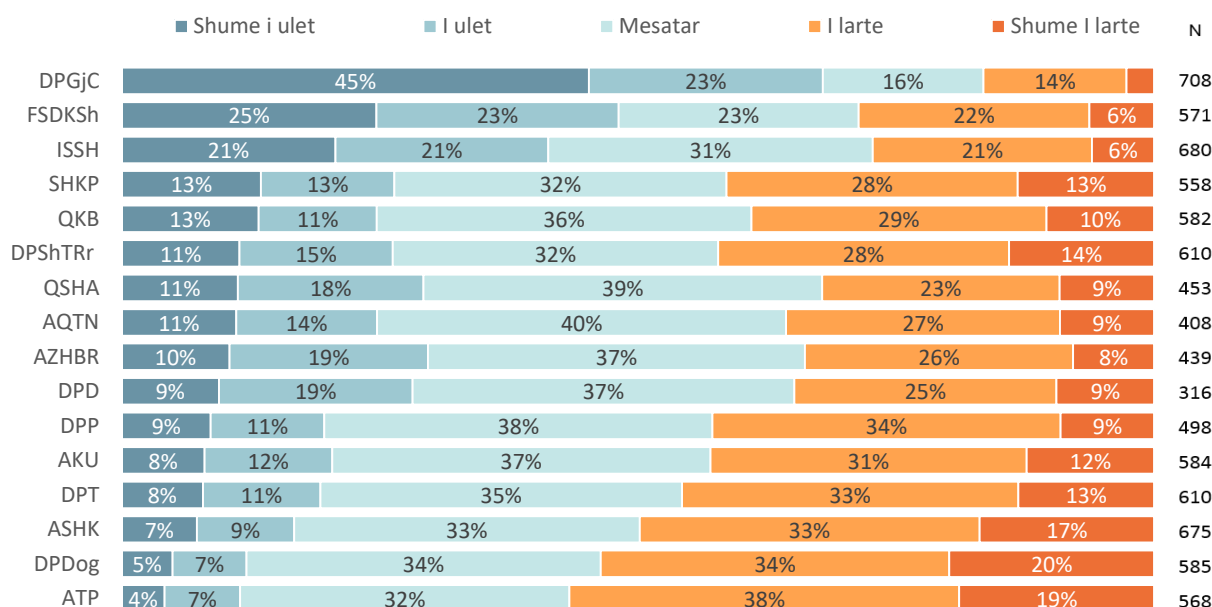
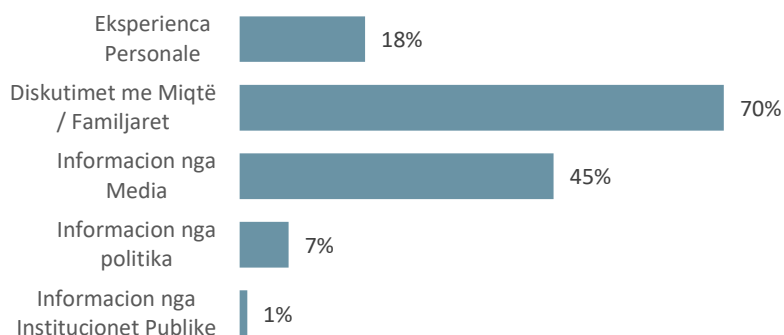


Figura 75: Vlerësimi i korrupsionit nga të anketuarit të cilët nuk kanë pasur kontakt me një institucion



Pas dhënies së vlerësimit të tyre për çdo institucion, të anketuarve ju kërkua të shpjegonin burimin e tyre të informacionit prej të cilit ata krijuan opinionin e tyre, gjë që lejonte për shumë përgjigje. Pjesa më e madhe e të anketuarve e bazuan vlerësimin e tyre në diskutimet që kanë bërë me miqtë, familjen dhe të afërm; informacioni nga mediat është gjithashtu një burim tjetër i rëndësishëm, ndërsa përvoja personale vjen në të tretin. Siç u tha më parë, perceptimi i përgjithshëm rreth korrupsionit ka një ndikim të rëndësishëm në vlerësimin e korrupsionit, i cili siç tregohet, luan një rol më të rëndësishëm sesa përvoja personale.

Figura 76: Ku e bazoni vlerësimin tuaj për korrupsionin? (lejohen shumë përgjigje)



4.3.3 Përvoja me korrupsionin: gjetjet cilësore

Gjetjet e komponentit cilësor të studimit tregojnë se qytetarët kanë një perceptim të lartë mbi korrupsionin si edhe njohuri lidhur me këtë sjellje korruptive. Por këto fenomene hasen tek disa institucione të veçanta dhe më specifikisht ASHK (më parë ZRPP dhe ALUIZNI), ndërsa gjithashtu rastet e rryshfetit të vogël (për të shmangur radhën) në institucione të tjera si p.sh. ISSH (sikurse vërehet në grupet e diskutimit të Korçës).

“

Patjetër që ka korrupsion. Unë kam eksperiencë të pafundme personale me korrupsionin. Kisha një rast ku sipas ligjit dhe akteve nënligjore specifike, ALUIZNI (tani ASHK) ishte institucioni përgjegjës për ofrimin e procedurës administrative. Por ndonjëherë, kur nëpunësit publikë kuptojnë se ju jeni shumë i informuar për procesin, ata frikësohen. Unë gjykohej për faktin se jam pjesë e një komuniteti të caktuar (Komuniteti Rom).

”

Femër, 28 vjeç, Tiranë, Komuniteti Rom

“

Bazuar në kualifikimet dhe trajnimet e mia mbi anti-korrupsionin, unë mendohej të mendoj në mënyrë kritike në këtë drejtim dhe nuk i pranoj të gjitha opinionet dhe perceptimet e të rinjve mbi korrupsionin. Ne jemi ata që korruptojmë të tjerët për të marrë më shpejt shërbim, që ti bëjmë gjërat tona më shpejt se të tjerët.

”

Mashkull, 27 vjeç, Tiranë, Komuniteti Rom

“

Ju i jepni rryshfet rojës së institucionit (tek ISSH), rreth 200 lekë për të hyrë brenda institucionit. Çdo roje është hapi i parë drejt procesit të marrjes së shërbimit. Nëse ai nuk hap derën e institucionit, atëherë nuk ka vend që ju të hyni brenda.

”

Mashkull, 55 vjeç, Korçë, zonë rurale

“

Kudo që ju shkoni, ka korrupsion. Unë kam dëgjuar raste rryshfeti në ZRPP (tani ASHK).

”

Mashkull, 60 vjeç, Shkodër, zonë rurale

“

Zyra e regjistrimit të pasurive të paluajtshme (ZRPP tani ASHK) mund të jetë i vetmi institucion që (qëllimisht) lë hapësirë për vonesa dhe gabime (këto situata çojnë në sjellje korruptive). Ende, publiku është përgjithësisht i orientuar për të ndjekur një rrugë ligjore dhe zyrtare.

”

Femër, 23 vjeç, Tiranë, zonë urbane

4. Informacioni dhe Komunikimi

4.4 Përdormi i teknologjisë së informacionit

4.4.1 Aksesit në internet dhe teknologjinë e informacionit

Për të shqyrtuar aksesin në internet dhe teknologjitë e tjera të informacionit, të anketuarit u pyetën fillimisht nëse familja e tyre kishte akses në internet dhe më pas nëse ata kishin një telefon inteligjent. Rezultatet finale tregojnë që në përgjithësi, 67% e të anketuarve kanë një lidhje internet në shtëpi, e cila është 23 pikë përqindje më e lartë në krahasim me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm për të njëjtën çështje.

Sipas indeksit të pasurisë, ka ndryshime domethënëse ndërmjet shtresave të popullsisë. Vetëm 43% e shtresës së varfër deklarojnë se kanë akses në internet në shtëpi, përqindje e cila rritet në 70% për shtresën e mesme dhe 90% për atë të pasur. Në këtë mënyrë, ndryshimi ndërmjet shtresës së varfër dhe asaj të pasur është rreth 47 pikë përqindje.

Figura 77: Aksesit në Internet – krahasimi

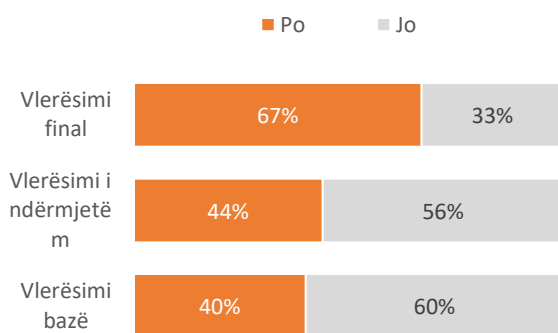


Figura 78: Aksesit në internet – sipas indeksit të pasurisë

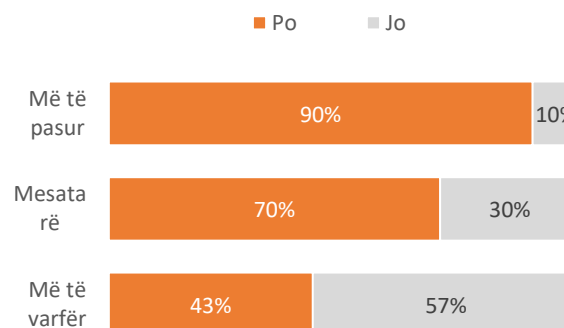
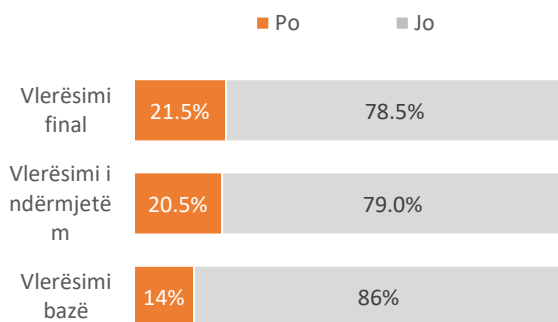


Figura 79: Aksesit në Internet, Popullsia Rome – krahasimi



Në rastin e Popullsisë Rome, 21.5% e të anketuarve shprehën se kanë një lidhje interneti në shtëpi, e cila është pak më e lartë krahasuar me rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm. Gjithsesi, krahasuar me popullatën e përgjithshme, situata e popullatës Rome nuk ka ndryshuar, pra nuk tregon aspak përmirësim.

Duke marrë parasysh zonën e banimit (Figura 80), 72% e të anketuarve që jetojnë në zonat urbane kanë akses në internet, ndërsa vetëm 60% e të anketuarve që jetojnë në zonat rurale kanë akses në internet, një diferencë prej 12 pikë përqindje mes dy grupeve. Duke i shpërndarë sipas moshës në grupe të vogla, rezultatet reflektojnë një tendencë të qartë, pasi përqindja e të anketuarve që ka akses në internet në shtëpi është më e lartë në grupet më të reja sesa në grupmoshat e moshuara. Për shembull, 84% e të anketuarve të moshës 18-25 vjeç kanë akses në internet në shtëpi, ndërsa vetëm 45% e mbi 64 vjeç kanë akses në internet.

Figura 80: Aksesi në internet – sipas zonës

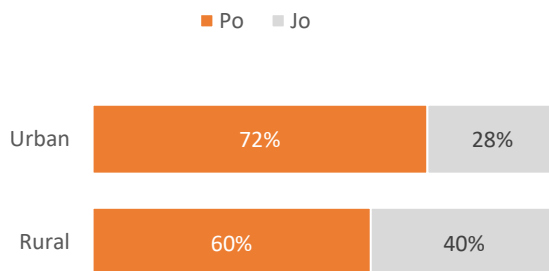
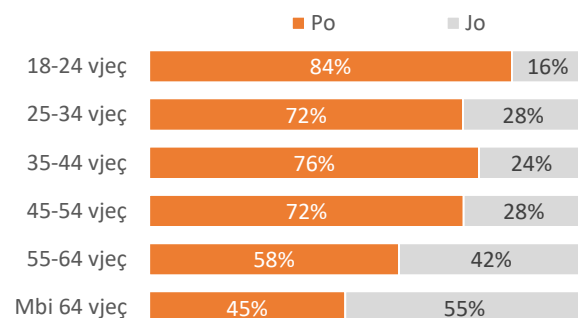


Figura 81: Aksesi në internet – sipas moshës



Përqindja e të anketuarve që mbajnë një smartphone është disi më e lartë se përqindja e të anketuarve që kanë akses në internet në shtëpi, pasi 78% e tyre deklarojnë të kenë një smartphone. Përqindja është dukshëm më e lartë se në vlerësimin e ndërmjetëm, duke treguar një rritje në numrin e përdoruesve të smartphone me 14 pikë përqindje. Zotërimi i smartphone duket të jetë më i zakonshëm, pasi 59% e shtresave të varfra kanë një të tillë. Megjithatë, përqindja është shumë më e lartë për shtresat e mesme dhe të pasura. Rreth 82% e të intervistuarve të shtresës së mesme kanë një smartphone, ndërsa 95% e shtresave më të pasura kanë një të tillë.

Figura 82: A keni ju një smartphone? – Krahasim

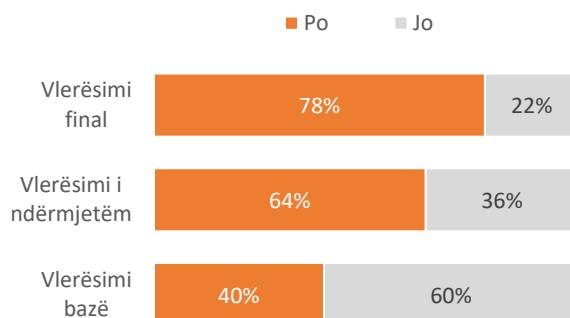


Figura 83: A keni ju një smartphone? –sipas indeksit të pasurisë

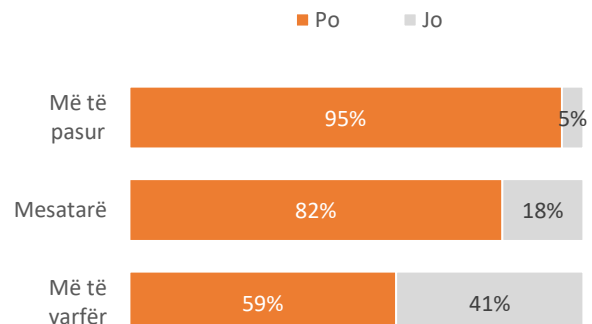
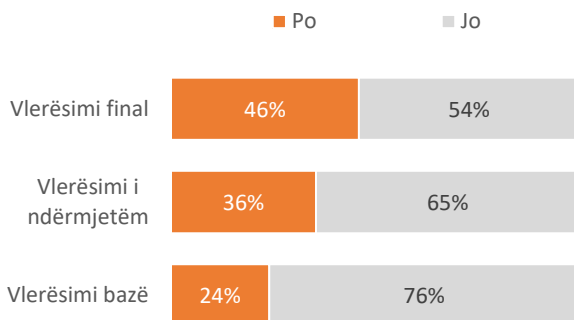


Figura 84: A keni ju një smartphone? Popullsia Rome - Krahasim



Përsa i përket popullsisë Rome, 46% e të anketuarve zotërojnë një smartphone, e cila është 10 pikë përqindje më e lartë se në vlerësimin e ndërmjetëm. Edhe pse ky segment i popullsisë nuk ka një lidhje internet në shtëpi, ata ka më shumë mundësi që të kenë akses në internet përmes telefonit të tyre.

Duke parë zonat e banimit, 83% e të anketuarve që jetojnë në zonat urbane kanë një smartphone, dhe nga ana tjetër, 70% e të anketuarve që jetojnë në zonat rurale kanë një, që përbën një ndryshim prej 13 pikë përqindje midis dy grupeve. Të shpërndara sipas moshës, rezultatet tregojnë se ka një përqindje shumë më të lartë të qytetarëve të rinj që kanë një smartphone sesa qytetarët e vjetër, pasi 89% e të anketuarve nën moshën 55 vjeçare kanë një smartphone, ndërsa vetëm 56% e të anketuarve mbi 55 vjeç kanë një të tillë.

Figura 85: A keni ju një smartphone? - sipas zonës së banimit

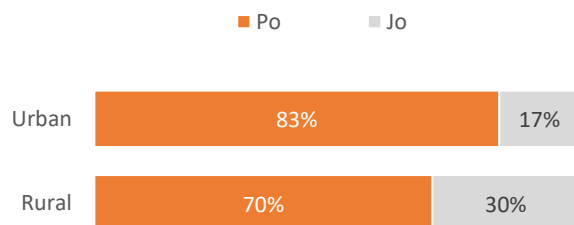
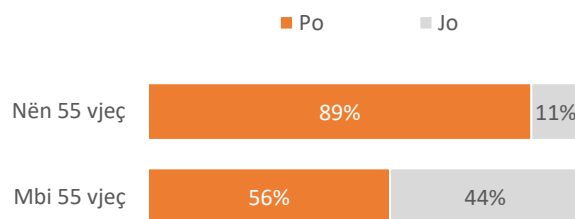


Figura 86: A keni ju një smartphone? – sipas moshës



4.4.2 Përdorimi i internetit

Rreth 67% e të anketuarve kanë një lidhje interneti në shtëpi (e cila përjashton hyrjen në internet nga smartphone), ndërsa 76% e të anketuarve aktualisht përdorin internetin, qoftë duke e përdorur atë në shtëpi me kompjuterin e tyre ose diku me smartphone e tyre, ose edhe në qendra të internetit (Figura 87). Proporcioni është shumë më i lartë se në vlerësimin e ndërmjetëm, ku 63% e të anketuarve përdorin internetin. Rezultatet e vlerësimit final tregojnë se përdorimi i internetit është shumë më i lartë për shtresat më të pasura në krahasim me shtresat më të varfëra (Figura 88). Vetëm 56% e shtresave më të varfëra përdorin internetin nga çdo pajisje, ndërsa rreth 94% e shtresave më të pasura bëjnë të njëjtën gjë, duke përfshirë një hendek të përdorimit prej 38 pikë përqindje midis dy shtresave. Së fundmi, 80% e shtresës së mesme përdorin internetin, ndërkohë që dallimi midis shtresave më të pasura dhe shtresave të mesme (14 pikë përqindje) është më i ulët se diferenca midis shtresave të mesme dhe shtresave më të varfëra (24 pikë përqindjeje).

Figura 87: A e përdorni internetin? – Krahasim

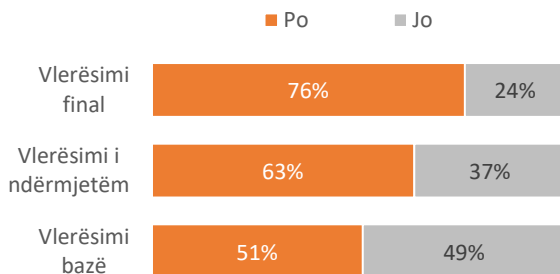


Figura 88: A e përdorni internetin? – sipas indeksit të pasurisë

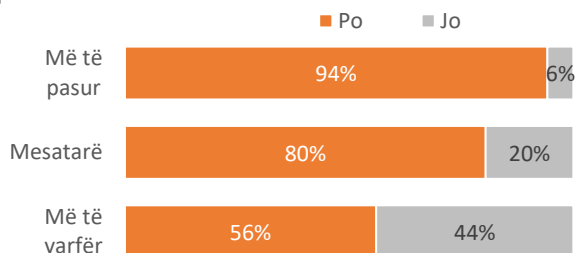
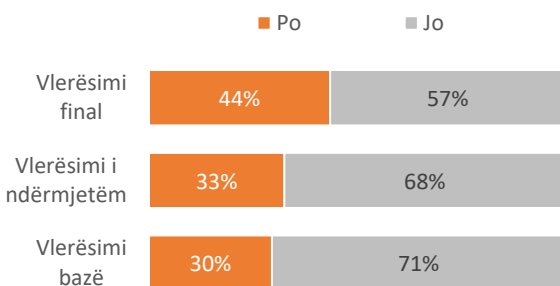


Figure 89: A e përdorni internetin ? Popullsia Rome- Krahasim



Rezultatet për popullsinë Rome tregojnë se 44% e të anketuarve përdorin internetin, qoftë duke e përdorur atë në shtëpi me kompjuterin e tyre ose diku me smartphone e tyre, ose edhe në qendra të internetit. Kjo shifër është 11 pikë për qindje më e lartë në krahasim me atë të vlerësimit të ndërmjetëm. Ky rezultat është shumë i ngjashëm me rezultatet e zotërimit të “smartphone” (46% e të anketuarve zotërojnë një “smartphone” - Figura 84), duke sugjeruar që përdorimi i internetit realizohet përmes kësaj metode.

Të anketuarit nga zonat urbane kanë një shkallë më të lartë të përdorimit sesa të anketuarit nga zonat rurale. Më konkretisht, 82% e të anketuarve nga zonat urbane përdorin internetin, ndërsa 68% e të anketuarve nga zonat rurale përdorin internetin. Kur marrin parasysh moshën, të anketuarit në moshat e reja kanë një përdorim më të lartë të internetit se të anketuarit në moshat më të vjetra. Grupmoshat 18-24 vjeç kanë një nivel të përdorimit të internetit deri në 98%, ndërsa deri në moshën 54 vjeçare ekziston përdorimi i internetit rezulton me mbi 50%. Megjithatë, vetëm 43% e grupmoshës mbi moshën 64 vjeç përdorin internetin nga çdo pajisje.

Figura 90: A e përdorni internetin? – Sipas zonës së banimit

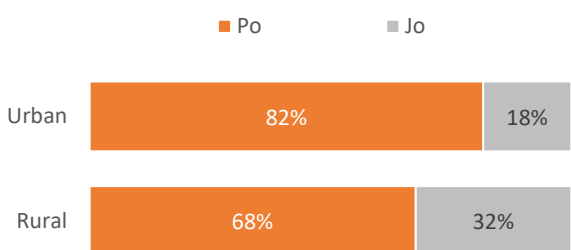
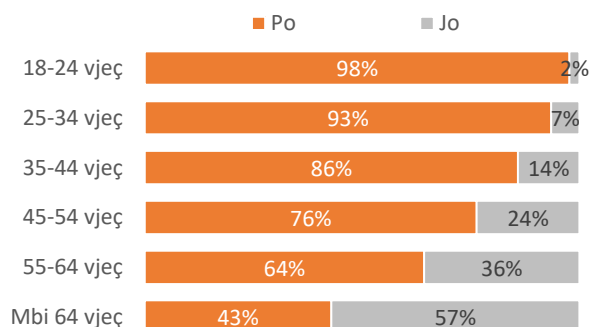


Figura 91: A e përdorni internetin? – Sipas moshës



Vetëm ata të anketuar që nuk e përdorin internetin për momentin, u kërkua të shprehnin nëse kanë ndërmend të përdorin internetin në 12 muajt e ardhshëm. Rezultatet përfundimtare tregojnë se vetëm 9% e të anketuarve kishin ndër mend të përdorin internetin në 12 muajt e ardhshëm, ndërkohë që

shumica dërrmuese e 83% nuk deklaruan ndonjë qëllim të tillë (Figura 92). Rezultatet vazhdojnë të jenë pothuajse të njëjta me vlerësimin e ndërmjetëm, në të cilin 10% e të anketuarve deklaruan se nuk kanë ndërmend të përdorin internetin. Duke e ndarë sipas indeksit të pasurisë, sigurisht që janë më shumë të anketuar nga shtresat më të varfëra që nuk përdorin internetin për momentin dhe vetëm 6% prej tyre kanë ndërmend të përdorin internetin në 12 muajt e ardhshëm. Përqindja rritet me 22% në shtresat e mesme dhe 13% për shtresat më të pasura.

Figura 92: A keni ndërmend të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? - Krahasim

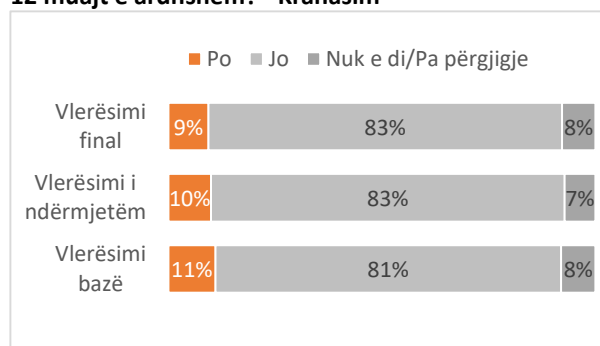


Figure 93: A keni ndërmend të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – Sipas indeksit të pasurisë

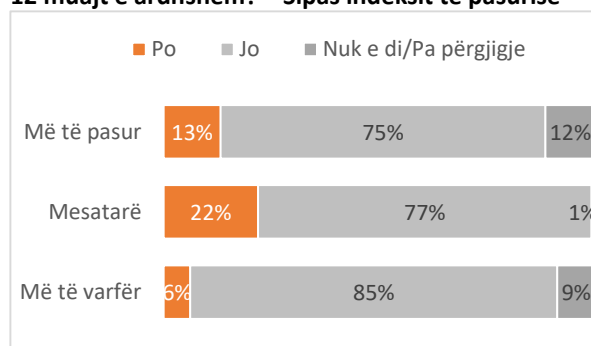
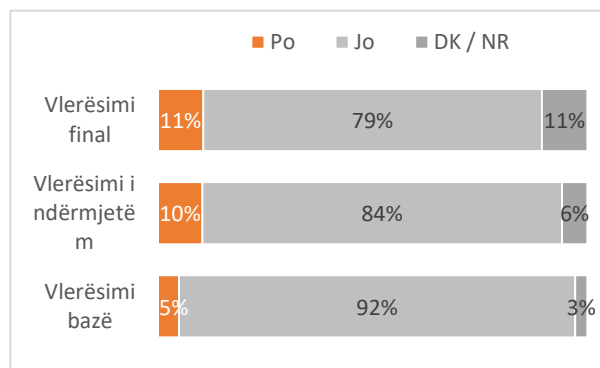


Figura 94: A keni ndërmend të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? Popullsia Rome - Krahasim



Rezultatet nuk ndryshojnë shumë për popullsinë Rome, pasi 11% e të anketuarve kishin ndërmend të përdornin internetin në 12 muajt e ardhshëm.

Më tej, nuk ekzistojnë ndryshime domethënëse ndërmjet të anketuarve që jetojnë në zonat urbane dhe ato rurale lidhur me qëllimin për të përdorur internetin (Figura 95). Në lidhje me moshën, vërehet që çuditërisht grupmosha 18-24 vjeç ka më pak ndërmend për të përdorur internetin gjatë 12 muajve të ardhshëm, ndërsa ajo rritet në grupmoshën e mesme dhe ulet sërish në grupmoshën me të vjetër të popullsisë.

Figura 95: A keni ndërmend të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – Sipas zonës së banimit

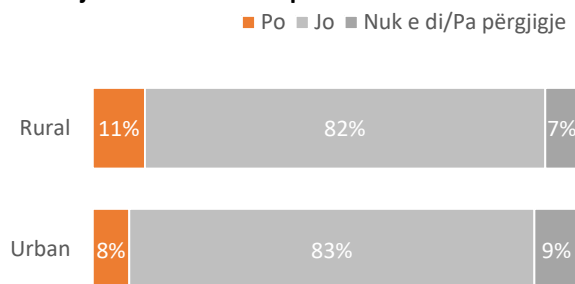
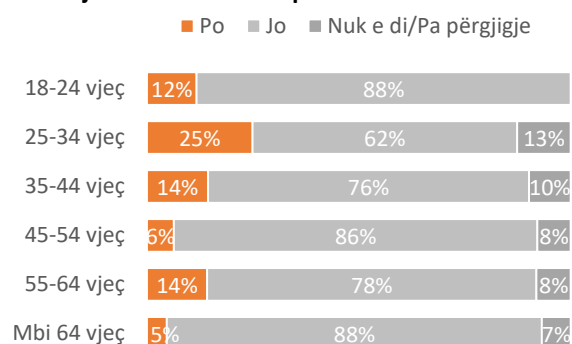
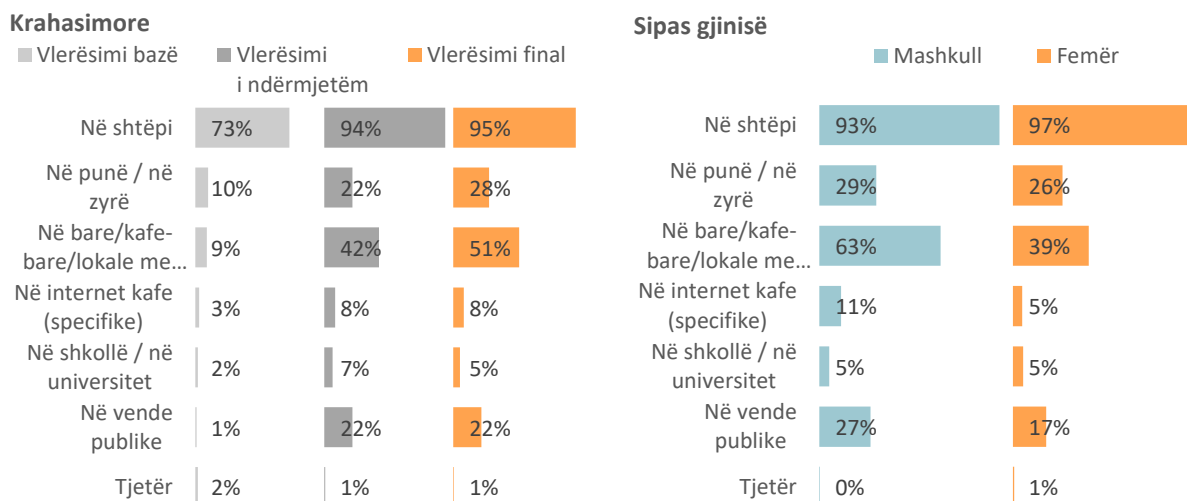


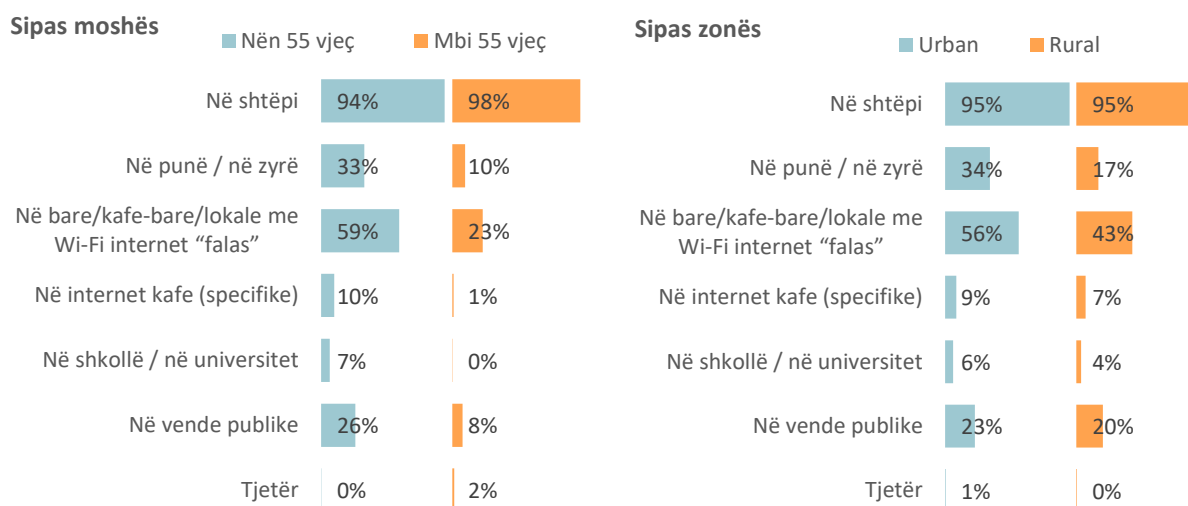
Figura 96: A keni ndërmend të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – Sipas moshës



Shkurtimisht, rezultatet e vlerësimit final tregojnë se shumica e të anketuarve përdorin shërbimet e internetit nga shtëpia, ndërsa ka edhe shumë prej atyre që përdorin internetin në një kafene me Wi-Fi dhe disa që e përdorin atë nga puna e tyre ose nga vende të tjera publike. Situata është e njëjtë në lidhje me të gjitha kategoritë. Kur krahasohet me vlerësimin e ndërmjetëm, rritet përdorimi i internetit në shtëpi, në kafene me Wi-Fi, në vendin e punës dhe në vendet publike.

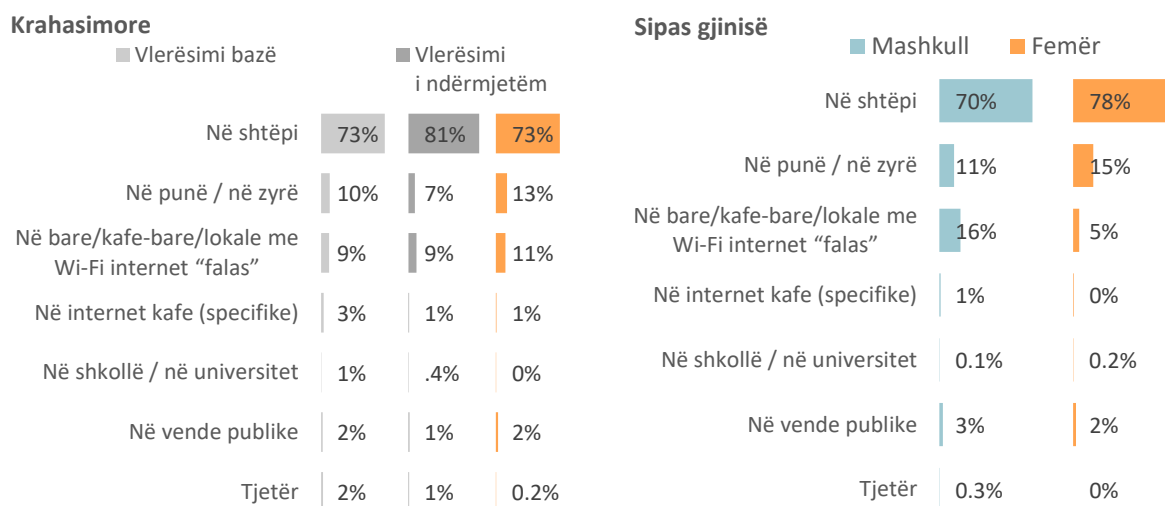
Figura 97: Ku e përdorni internetin? (Vetëm ata që e përdorin internetin – me shumë përgjigje)





Kur lejon vetëm një përgjigje në mes të alternativave, nuk ka dallim të rëndësishëm nga përgjigjet e shumëfishta. Shumica e të anketuarve përdorin internetin nga shtëpia, dhe disa nga të anketuarit e përdorin atë nga kafenetë me Wi-Fi ose edhe nga puna. Rezultatet nuk tregojnë ndonjë ndryshim të konsiderueshëm nga vlerësimi i ndërmjetëm.

Figura 98: Ku e përdorni internetin? (Vetëm ata që e përdorin internetin – me një përgjigje)



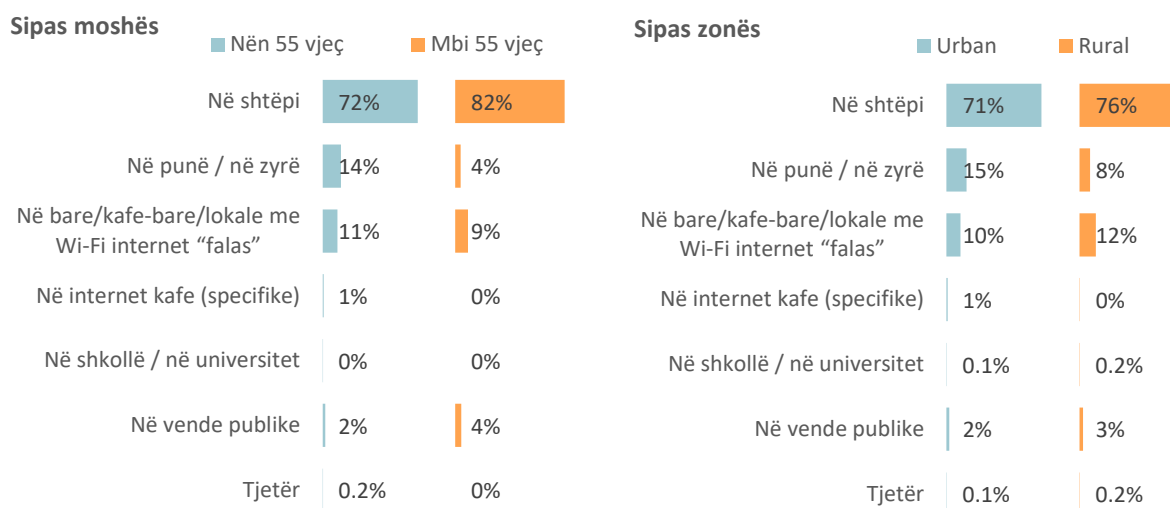
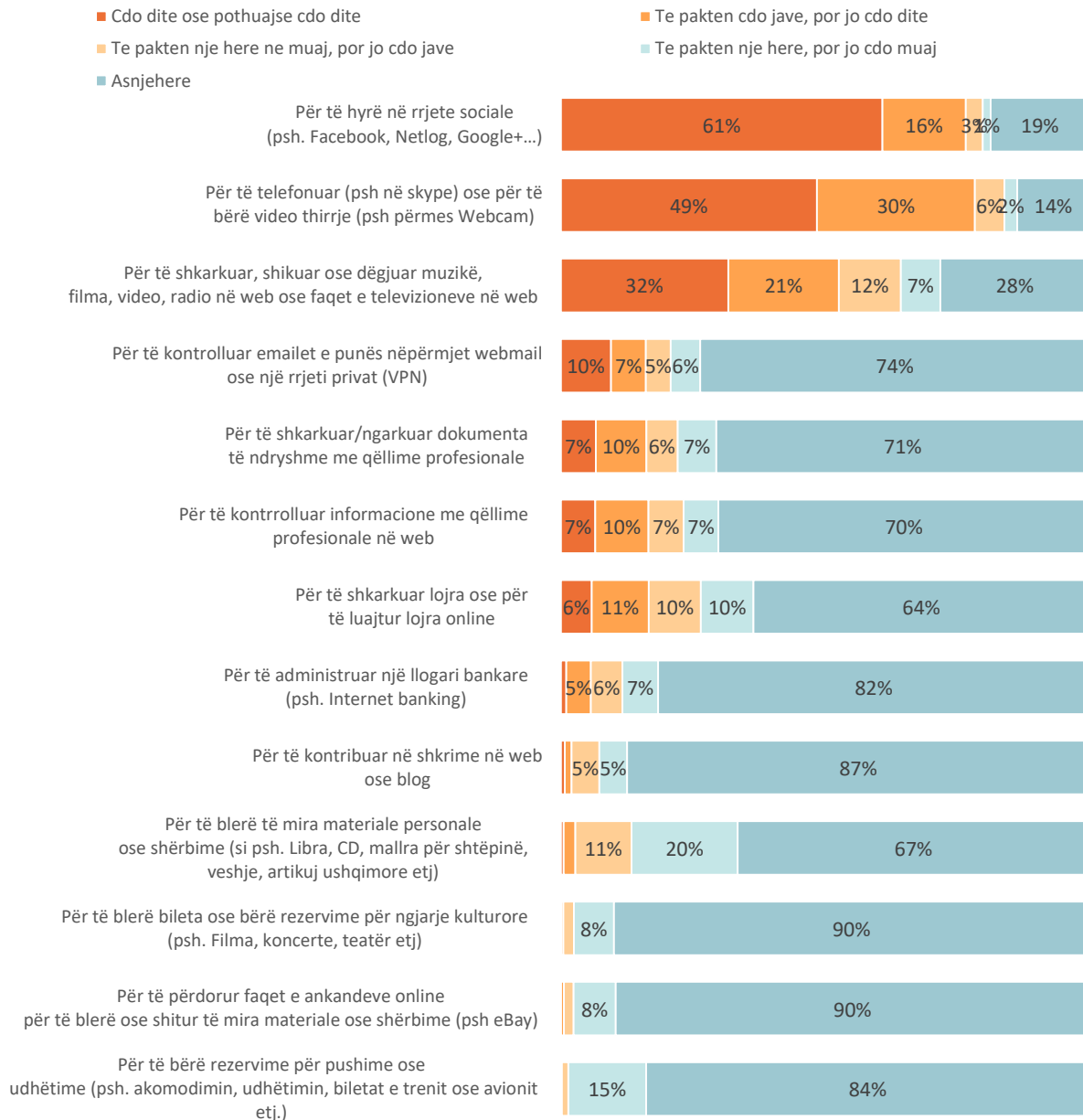


Figura 99 tregon një listë të arsyeve për përdorimin e internetit, prej të cilave të anketuarve u është kërkuar të deklarojnë shpeshtësinë e përdorimit për secilën prej tyre, nga duke mos përdorur as edhe një herë në përdorimin e tij çdo ditë për secilën prej qëllimeve. Qytetarët kryesisht përdorin internetin për të marrë pjesë në media sociale, si Facebook ose Instagram me 61% e tyre që deklarojnë ta përdorin atë çdo ditë. Rreth 49% e të anketuarve përdorin internetin për të telefonuar ose për të bërë video thirrje përmes Skype, WhatsApp, Viber etj., Ndërsa 32% e përdorin çdo ditë për të shkarkuar, shikuar ose dëgjuar muzikë, filma, video të tjera ose web TV. Nga ana tjetër, 90% e të anketuarve nuk e përdorin internetin as edhe një herë për të përdorur ankandet online, për të blerë ose shitur mallra dhe shërbime, ose për të blerë bileta ose për të bërë rezerva për ngjarje kulturore.

Figura 99: Sa shpesh, në 12 muajt e fundit, keni përdorur internetin për qëllimet e mëposhtme? (Vetëm ata që përdorin internetin)



4.5 Informacioni dhe kanalet e komunikimit

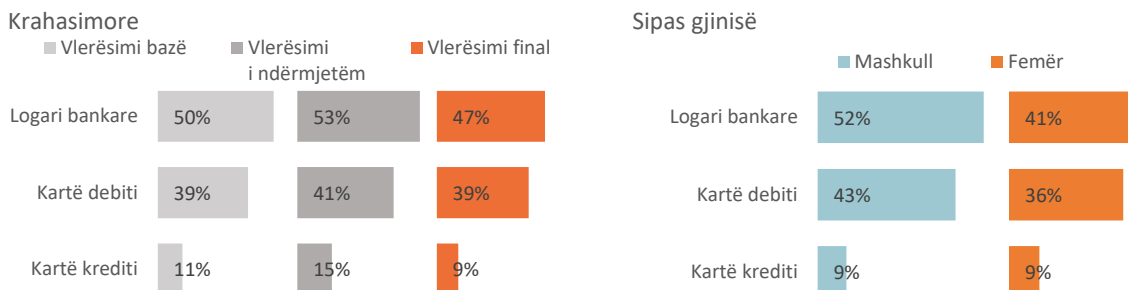
4.5.1 Aksesi te financat

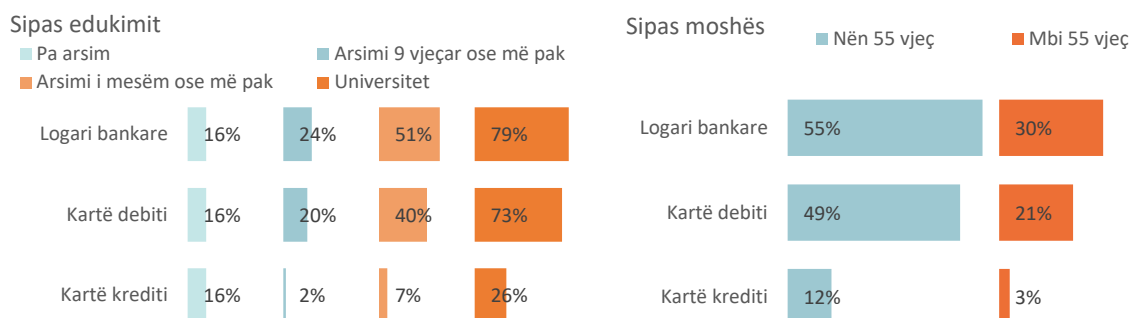
Sondazhi në mënyrë të shkurtër shqyrton aksesin në tregjet financiare dhe në veçanti bankën, duke marrë parasysh një llogari bankare, një kartë debiti ose krediti. Rezultatet e vlerësimit final tregojnë se 47% e të anketuarve kanë një llogari bankare, ndërsa 53% nuk kanë një të tillë. Rreth 39% e të anketuarve kanë një kartë debiti dhe vetëm 9% e tyre kanë një kartë krediti. Krahasuar me vlerësimin e ndërmjetëm, rezultatet tregojnë se numri i qytetarëve që kanë akses në tregun financiar është ulur pak, edhe duke pasur parasysh llogaritë bankare, kartën e debitit apo edhe kartat e kreditit.

Duke marrë parasysh gjininë, 52% e të anketuarve meshkuj kanë një llogari bankare, ndërsa vetëm 41% e të intervistuarve femra kanë një llogari bankare. Rreth 43% e të anketuarve meshkuj kanë një kartë debiti, por vetëm 36% e të anketuarve femra kanë një të tillë. Për më tepër, 9% e të anketuarve meshkuj e femra kanë një kartë krediti. Rrjedhimisht, ekzistojnë dallime gjinore në aksesin në tregun financiar, pasi ka më shumë shtetas meshkuj që zotërojnë një llogari bankare, kartë debiti ose kartë krediti.

Po të vërejmë arsimim, ndryshimet midis grupeve janë më të mëdha. Vetëm 24% e të anketuarve që përfundojnë më së shumti një shkollë fillore kanë një llogari bankare, ndërsa 51% e të anketuarve që kanë përfunduar së paku shkollën e mesme kanë një llogari bankare dhe 79% e të anketuarve që kanë mbaruar universitetin ose diplomën pasuniversitare kanë një llogari bankare. Dallimet janë të mëdha mes grupeve edhe kur merren parasysh kartat e debitit ose të kreditit. Nga ana tjetër, vetëm 30% e të anketuarve mbi 55 vjeç kanë një llogari bankare, por 55% e të anketuarve nën 55 vjeç kanë një tendencë që vazhdon edhe për pronësinë e një karte debiti dhe krediti.

Figura 100: A keni ju ose një pjesëtar tjetër i familjes tuaj ...?





4.5.2 Përvoja me disponueshmërinë e informacionit nga institucionet publike

Cilësia e shërbimeve publike të ofruara ose të prodhuara nga agjencitë publike kërkon procedura shumë të qarta dhe specifike administrative, përcakton rregullat dhe udhëzimet uniforme, kushte dhe lista të plota të dokumenteve të kërkuara. Nga ana tjetër, mungesa e procedurave administrative të përcaktuara qartë ka efekt të kundërt në efikasitetin dhe efektivitetin e shërbimeve publike. Sidoqoftë, edhe kur ekziston një sistem administrativ i përcaktuar qartë për procedurat në marrjen e shërbimeve publike, qytetarët duhet të kenë informacione të sakta dhe të plota për të, në mënyrë që të ofrojnë shërbime efektive. Prandaj, vështirësitë në marrjen e informacionit mund të dëmtojnë sistemin e përgjithshëm të ofrimit të shërbimeve publike. Kështu, të anketuarit u pyetën nëse ata kishin vështirësi në marrjen e informacionit mbi shërbimet publike.

Rezultatet e vlerësimit final tregojnë se vetëm 7% e të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një institucion kanë hasur vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm për një shërbim publik. Rezultatet e fundit tregojnë pak përmirësime krahasuar me rezultatet bazë dhe ato të ndërmjetme, pasi në të dyja këto të fundit rreth 10% e të anketuarve deklaruan se kanë hasur vështirësi. Duke u ndalur vetëm në rezultatet finale të anketuarit që jetojnë në zonat rurale hasin më shumë vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm në krahasim më ata të zonave urbane (9% kundrejt 6%).

Figura 101: Kanë pasur vështirësi në marrjen e informacionit - Krahasim

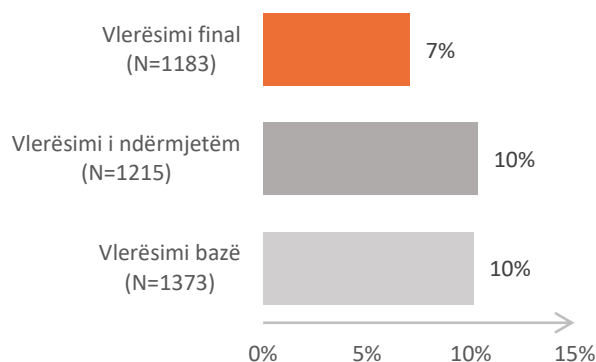
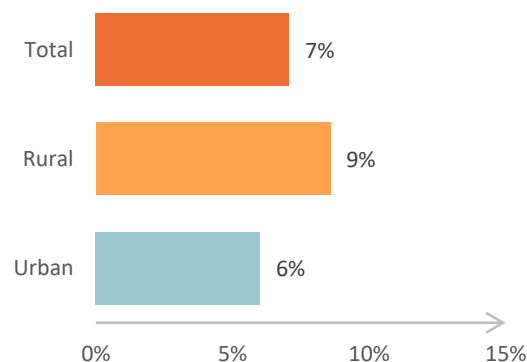


Figura 102: Kanë pasur vështirësi në marrjen e informacionit – Sipas zonës së banimit



Kur shqyrtojmë kategori të tjera, vërehet se moshat e vjetra deklarojnë se kanë hasur vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm, ndërsa ndryshimi është i vogël përsa i përket gjinisë (ku meshkujt hasin pak më shumë vështirësi). Për më tepër, kur vërehet ndarja sipas indeksit të pasurisë, më shumë të anketuar nga shtresat e varfëra kanë hasur vështirësi në marrjen e informacionit, ndërsa gjithashtu të anketuarit nga shtresat më pak të arsimuara kanë hasur pak më shumë vështirësi.

Figura 103: Vështirësitë e hasura në marrjen e informacionit – Krahasim

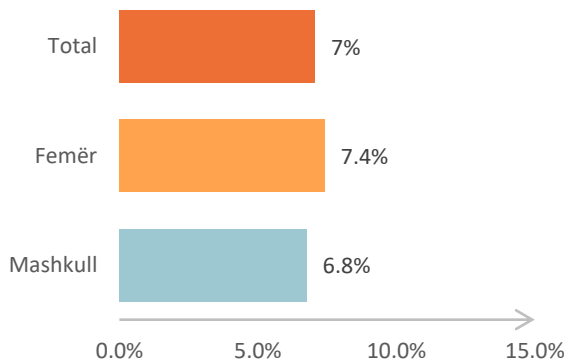


Figura 104: Vështirësitë e hasura në marrjen e informacionit – Sipas moshës

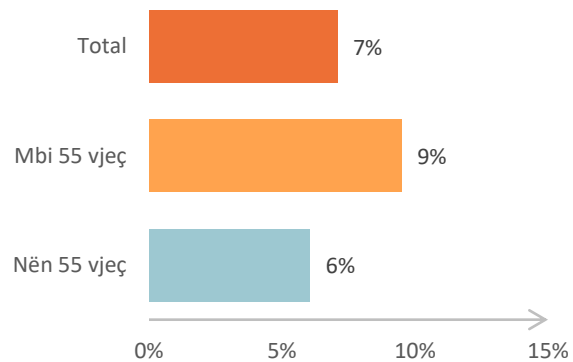


Figura 105: Vështirësitë e hasura në marrjen e informacionit – Sipas nivelit të arsimimit

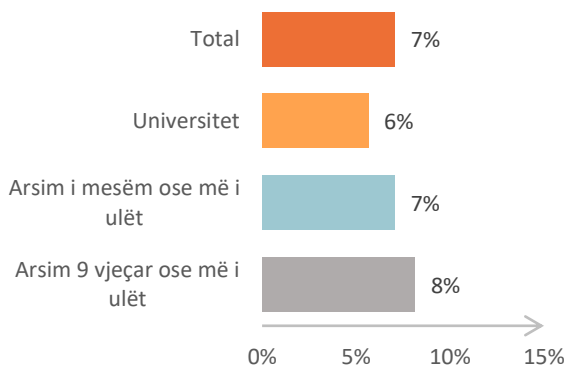
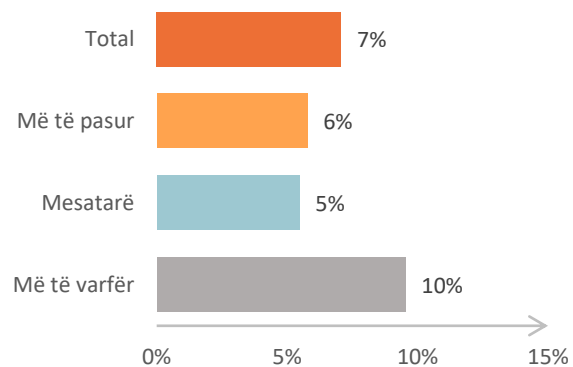


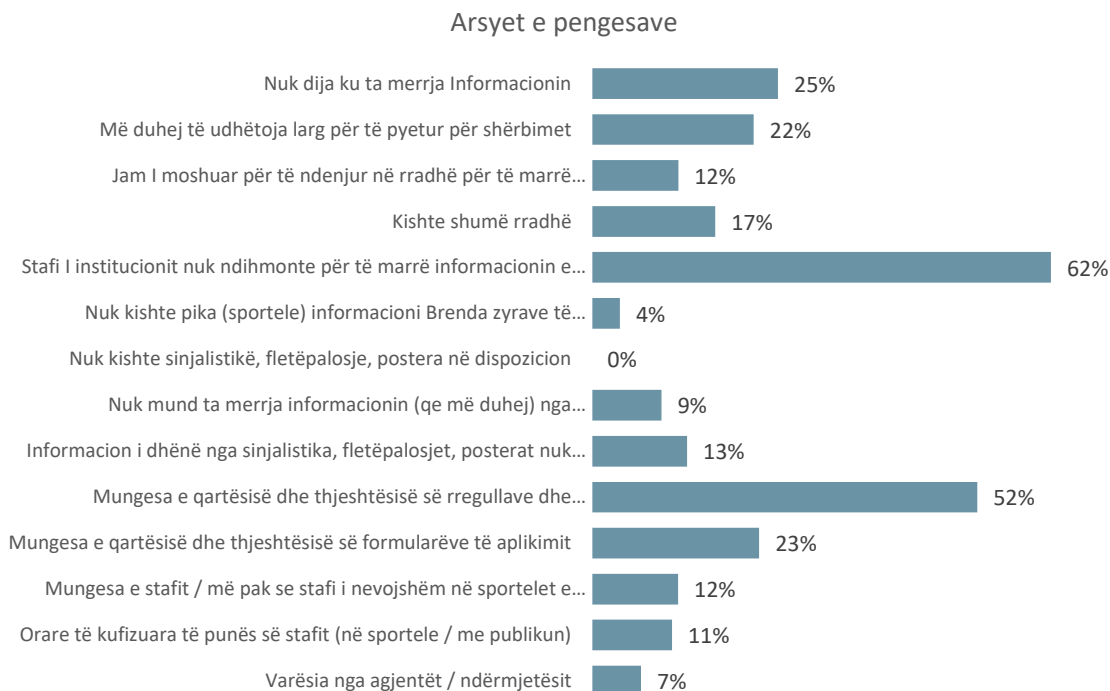
Figura 106: E Vështirësitë e hasura në marrjen e informacionit – Sipas indeksit të pasurisë



*Analiza fokusohet në përgjigjen "Po, unë hasa vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm"

Duke pyetur vetëm të anketuarit që kanë hasur vështirësi, arsyet kryesore sipas të anketuarve janë mungesa e ndihmës nga stafi (62%) dhe mungesa e qartësisë dhe thjeshtësisë së rregullave dhe procedurave (52%). Gjithashtu kishte edhe të anketuar që nuk dinin se ku mund të marrin informacion (25%), dhe të tjerë që përmendin mungesën e qartësisë dhe thjeshtësisë së formularëve të aplikimit (23%) si edhe faktin që ata duhet të udhëtonin shumë për të pyetur për shërbimet (22%).

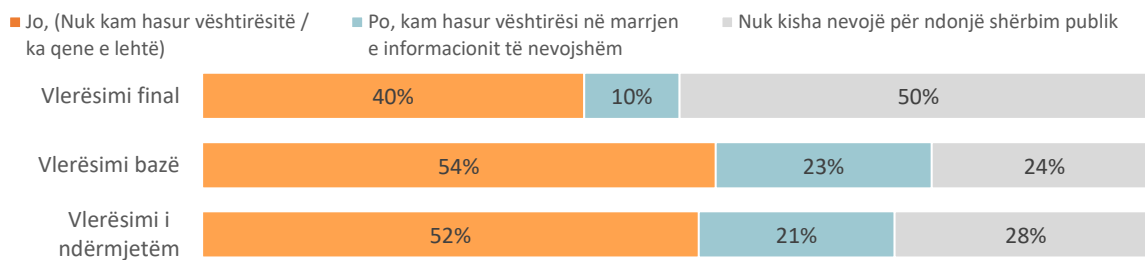
Figura 107: Vështirësitë në marrjen e informacionit të nevojshëm



*Analiza fokusohet në përgjigjen "Po, kam hasur vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm"

Duke marrë parasysh popullsinë Rome, përqindja e të anketuarve që hasin vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm është shumë më e lartë se popullata e përgjithshme (Figura 108). Rezultatet e vlerësimit final tregojnë se 10% e të anketuarve Romë (N = 200) kanë hasur vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm, që megjithatë janë pak më të ulëta se ato të vlerësimit të ndërmjetëm (21%).

Figura 108: A hasët vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm për çdo të shërbim publik që ju duhej në 12 muajt e fundit? Popullsia Rome (N=200)



Kur u pyetën për kanalet e komunikimit nga të cilat preferojnë të marrin informacion, të anketuarit çuditërisht zgjedhën më shumë ballë për ballë, ndërkohë që kanalet në internet dhe kanalet e mediave pasuan me një ndryshim shumë të madh nga zgjedhja e parë. Duke marrë parasysh vlerësimin e ndërmjetëm, ka një rritje në shumicën e kanaleve, por një rënie të konsiderueshme në rastet e kanaleve të mediave. Rezultatet janë mjaft të njëjta kur merren në konsideratë gjithashtu zona e banimit dhe gjinia (Figura 110).

Figura 109: Nga cilat kanale komunikimi preferoni të merrni informacion mbi shërbimet publike? – Krahasuese

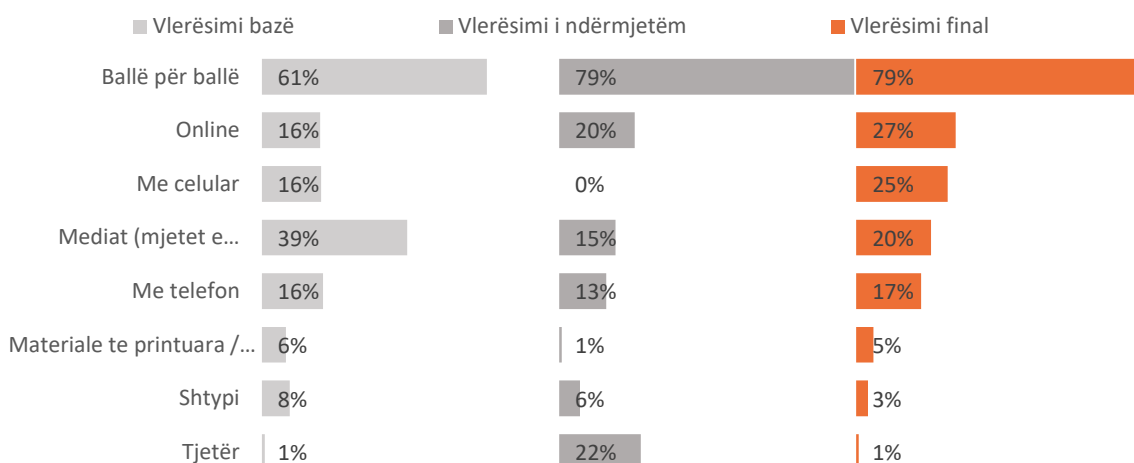
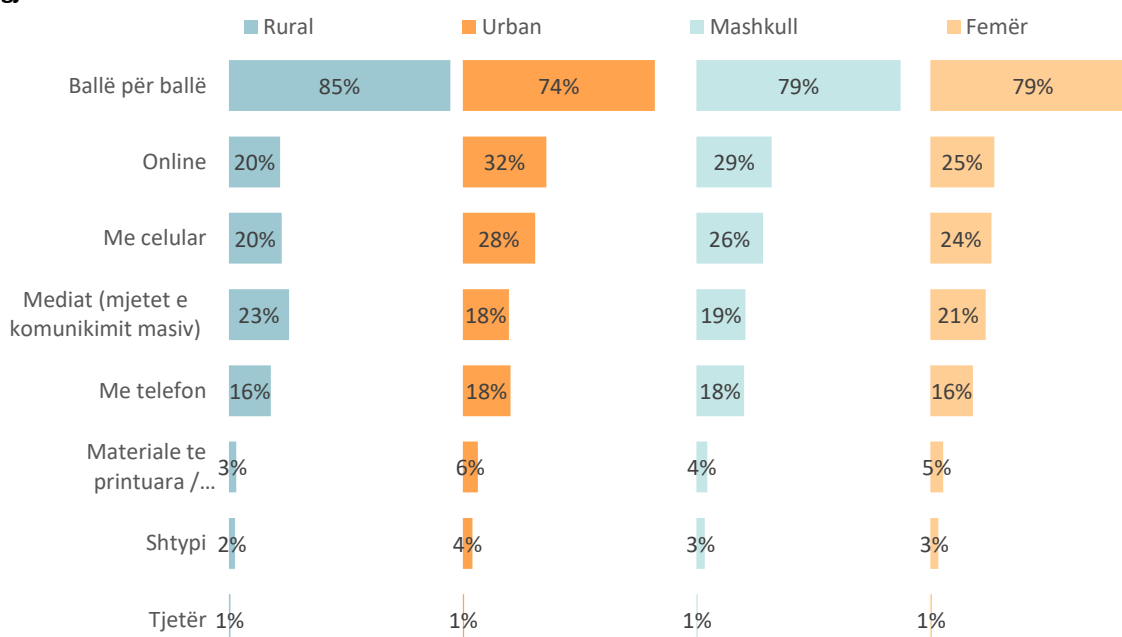


Figura 110: Nga cilat kanale komunikimi preferoni të merrni informacion mbi shërbimet publike? – Sipas gjinisë dhe zonës së banimit

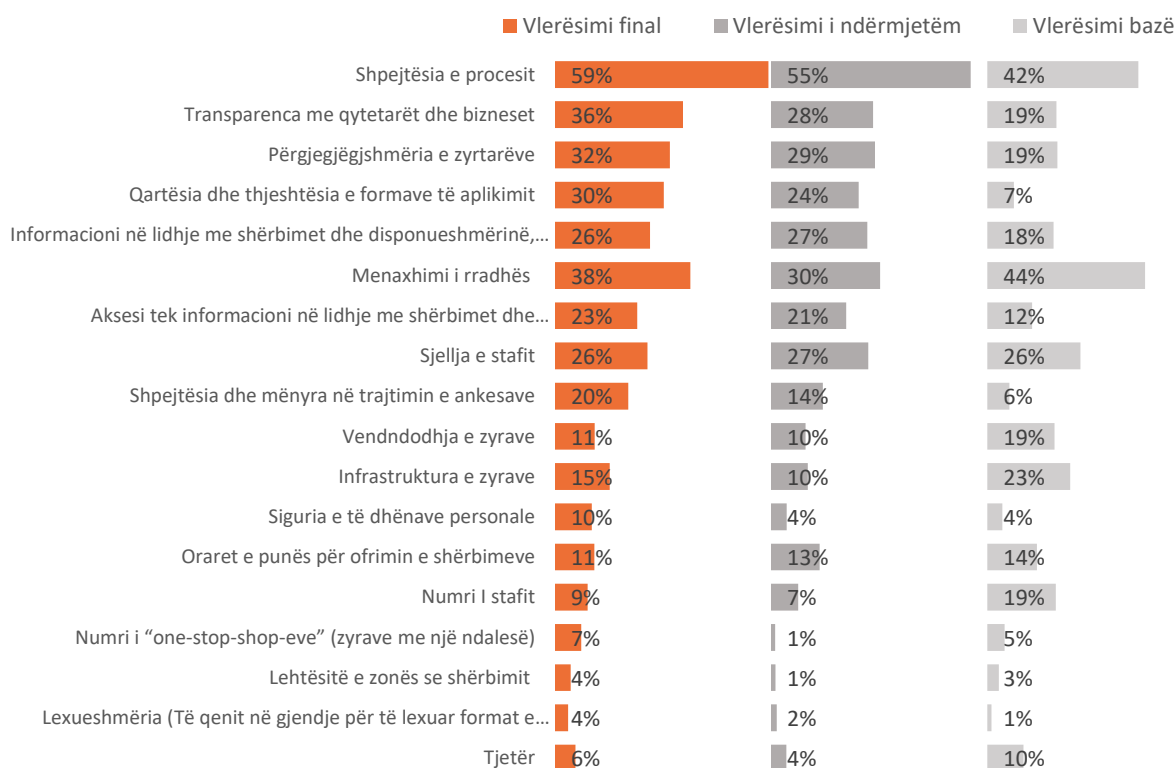


4.5.3 Përmirësimi i ofrimit të shërbimeve publike

Të anketuarve u është kërkuar që të vlerësojnë se cila nga listat e karakteristikave (praktikisht të gjitha karakteristikat e një pjese të ofrimit të shërbimeve) mund të përmirësojë ofrimin e shërbimeve publike dhe rezultatet e përgjithshme tregohen në Figurën 111. Shpejtësia e përpunimit është tipari që të anketuarit mendojnë se mund të përmirësojë më së shumti ofrimin e shërbimeve publike, ndërsa menaxhimi i radhës, llogaridhënia e zyrtarëve dhe transparenca konsiderohen gjithashtu të rëndësishme. Numri i zyrave me një ndalesë, mjedisi i zonës së shërbimit dhe lexueshmëria e formave janë ndër atributet që nuk kanë nevojë të konsiderohen për përmirësimin e ofrimit të shërbimeve publike.

Krahasuar me vlerësimin e ndërmjetëm, rezultatet e vlerësimit final tregojnë një rritje në nevojën për shpejtësinë e përpunimit, menaxhimin e radhës, transparencën dhe llogaridhënien, por një rënie të theksuar në nevojën për informacion për shërbimet si edhe disponueshmërisë, rregullave dhe procedurave të ofrimit të shërbimit.

Figura 111: Çfarë mendoni se mund të përmirësohet në ofrimin e shërbimeve publike? – Popullsia e përgjithshme



Rezultatet nuk ndryshojnë shumë edhe kur merret parasysh vetëm popullsia më e varfër, pasi shpejtësia e përpunimit konsiderohet si atribut që mund të përmirësojë më së shumti ofrimin e shërbimeve, e ndjekur nga transparenca dhe përgjegjëshmëria. Edhe në këtë rast ka një rritje në numrin e rasteve kur qytetarët mendojnë se shpejtësia e përpunimit, transparenca dhe llogaridhënia mund të përmirësojnë ofrimin e shërbimeve.

Nga ana tjetër ekzistojnë disa dallime të vogla kur merret parasysh popullsia Rome. Edhe në këtë rast shpejtësia e përpunimit konsiderohet atribut që mund të përmirësojë më së shumti ofrimin e shërbimeve, pasuar nga transparenca dhe e ndjekur nga përgjegjshmëria e zyrtarëve. Të anketuarit gjithashtu mendojnë se qartësia dhe thjeshtësia e formularëve të aplikimit, informacioni në lidhje me shërbimet dhe disponueshmërinë e ofrimit të tyre mund të përmirësojnë ofrimin e shërbimeve publike. Për më tepër, nuk ka raste kur të anketuarit Romë mendojnë se përmirësimi i lexueshmërisë ose mjediseve të shërbimit mund të përmirësojnë ofrimin e shërbimeve publike.

Figura 112: Çfarë mendoni se mund të përmirësohet në ofrimin e shërbimeve publike? – Popullsia Rome

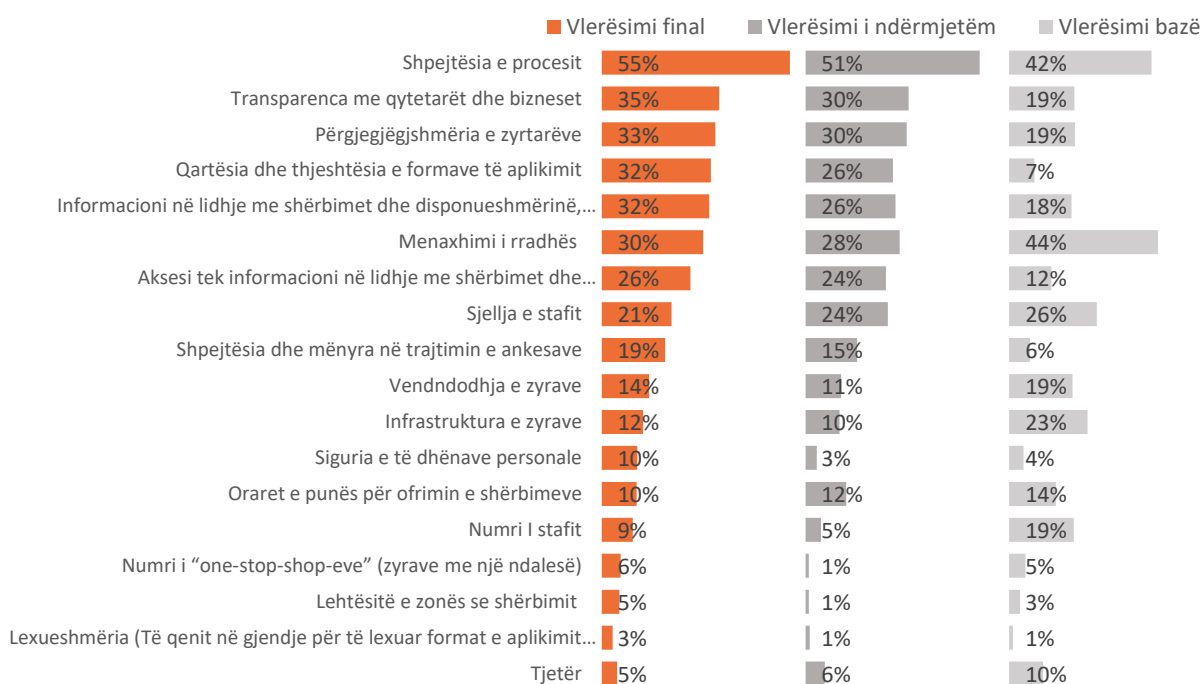
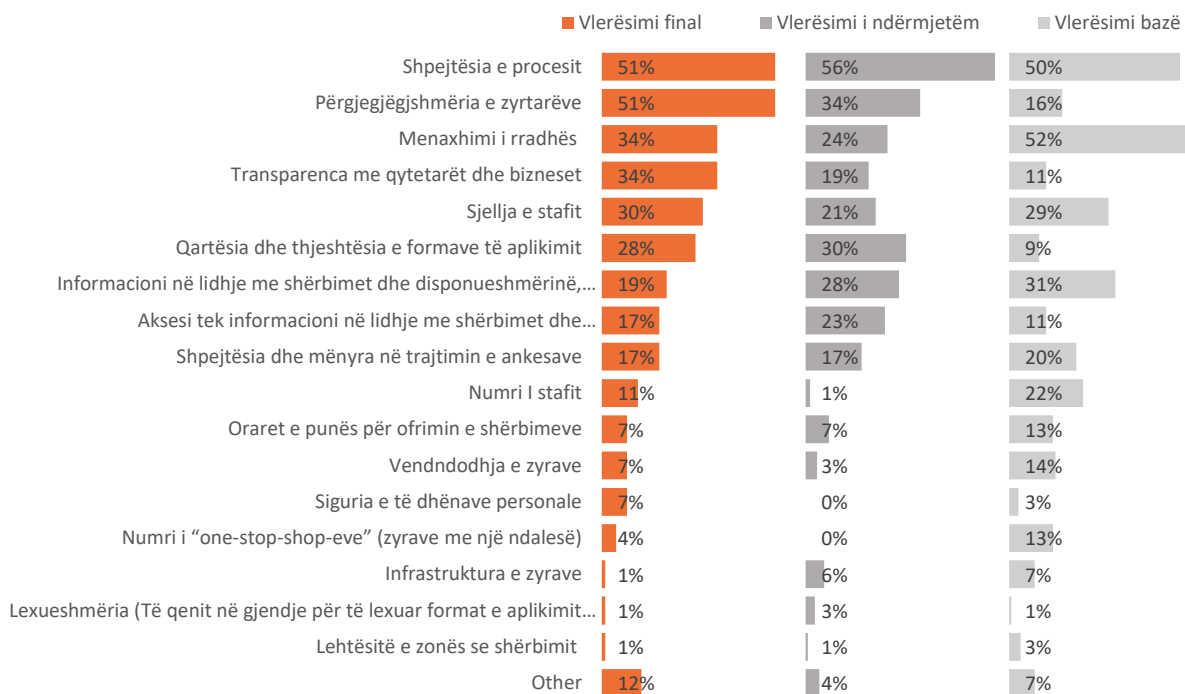


Figura 113: Çfarë mendoni se mund të përmirësohet në ofrimin e shërbimeve publike? – Popullsia e varfër



5 Aneks

5.1 Rezultatet kryesore për institucionet në fokus

Ky seksion përmban rezultatet kryesore të 10 institucioneve që janë në fokus të vecantë të projektit, përkatësisht:

1. Zyra e Regjistrimit e Pasurive të Paluajtshme (ZRPP) → **(Agjencia Shtetërore e Kadastrave – ASHK)**
2. Qendra Kombëtare e Regjistrimit + Qendra Kombëtare e Licencimit / Qendra Kombëtare e Biznesit (QKR+QKL / QKB)
3. Instituti Sigurimeve Shoqërore (ISSH)
4. Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRR)
5. Fondi i Sigurimit të Detyrueshëm të Kujdesit Shëndetësor (FSDKSH)
6. Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC)
7. Drejtoria e Përgjithshme Detare (DPD)
8. Arkivi Qendror Teknik i Ndërtimit (AQTN)
9. Ministria e Arsimit dhe Sportit / Qendra e Shërbimeve Arsimore (MAS/QSHA)

Duke qenë se Qendra Kombëtare e Regjistrimit dhe Qendra Kombëtare e Licencimit janë bashkuar në Qendrën Kombëtare të Biznesit, përgjatë analizës së rezultateve janë të shfaqura 9 institucione. Nga ana tjetër, në vlerësimin e ndërmjetëm Ministria e Arsimit dhe Sporteve është përjashtuar sepse të gjitha shërbimet publike të siguruar më parë nga ajo tani ofrohen nga Qendra e Shërbimeve Arsimore, prandaj analiza krahasuese bëhet midis QSHA dhe MAS. Më tej, në vlerësimin final, ZRPP është bashkuar me ALUIZNI dhe kanë krijuar Agjencinë e Kadastrës Shtetërore, kështu që rezultatet e kësaj jave korrespondojnë me atë institucion.

Kështu, rezultatet kryesore për sa i përket indikatorit të kënaqësisë ndaj shërbimeve dhe aksesit ndaj tyre, si dhe vlerësimit të attributeve dhe eksperiencës me korrupsionin janë llogaritur dhe paraqitur përgjatë seksionit. Numri i të anketuarve që kanë kontaktuar të paktën një nga 10 institucionet në fokus është 1147 në vlerësimin final, krahasuar me 1143 në vlerësimin e ndërmjetëm dhe 1350 në atë bazë. Ky numër ndryshon pak nga vlerësimi i ndërmjetëm duke nënkuptuar një shkallë konstante aksesit të këtyre institucioneve.

5.1.1 Aksesit në shërbimet publike

Siç është theksuar edhe më parë, aksesit tek shërbimet publike vlerësohet nga lehtësia e aksesit drejt institucioneve. Treguesi llogaritet si përqindje e të anketuarve, të cilët kontaktuan të paktën një nga 10 institucionet në fokus gjatë 12 muajve të fundit dhe vlerësuan procesin e marrjes së shërbimit, për të gjitha institucionet e kontaktuar, si "të lehtë" ose "shumë e lehtë". Treguesi vlerësohet për të gjitha kategoritë, duke pasur parasysh indeksin e pasurisë, gjininë, zonat e banimit dhe moshën, me një fokus të veçantë në shtresën më të varfër, femrat, banorët rural dhe popullsinë mbi 55 vjeç.

Figura 114 tregon rezultatet e ndara sipas indeksit të pasurisë. Në përgjithësi, treguesi i lehtësisë së aksesit të shërbimeve publike është 68%, ose 68% e të anketuarve të cilët kanë kontaktuar të paktën një nga 10 institucionet në fokus, e konsiderojnë procesin e marrjes së një shërbimi publik si "të lehtë" ose "shumë të lehtë". Duke pasur parasysh shtresat më të varfëra, vlerësimi final për treguesin është 69%.

Krahasuar me vlerësimin e ndërmjetëm, ai final tregon përparim në lehtësinë e aksesit në shërbimet publike, pasi në vlerësimin e ndërmjetëm është 67.7% e të varfërve që deklaruan se marrja e shërbimeve nga institucioni i kontaktuar ishte "i lehtë" ose "shumë i lehtë". Figura 115, Figura 116 dhe Figura 117 tregojnë rezultatet e treguesve të ndara respektivisht sipas gjinisë, zonës së banimit dhe moshës.

Figura 114: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus sipas indeksit të pasurisë

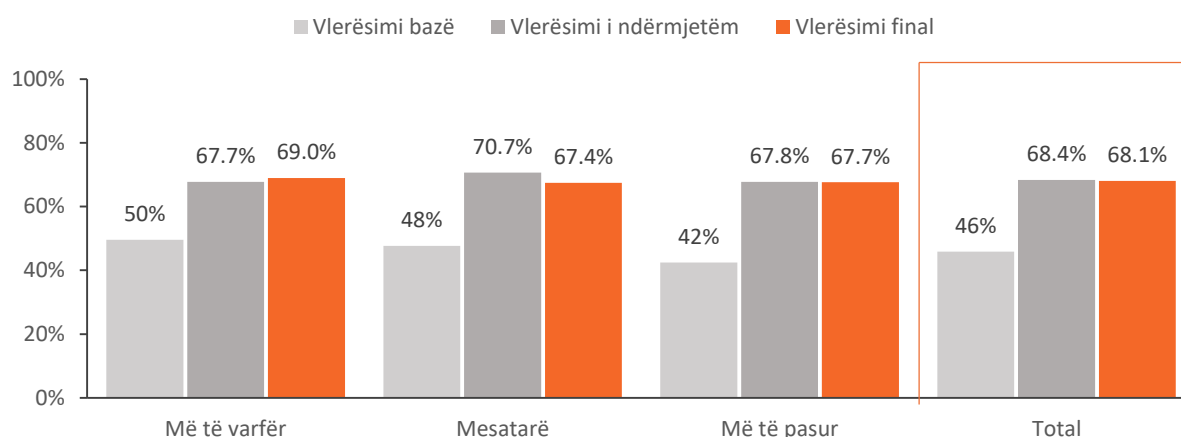


Figura 115: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus sipas gjinisë

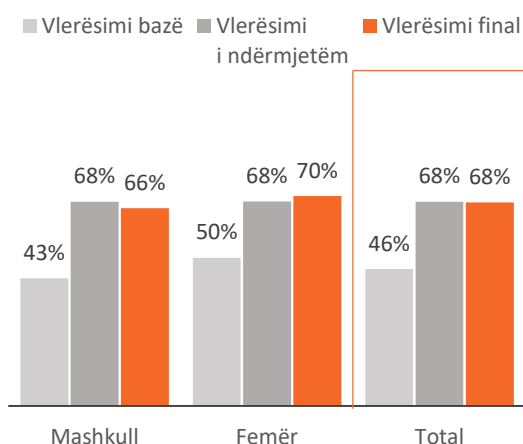


Figura 116: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus sipas zonës së banimit

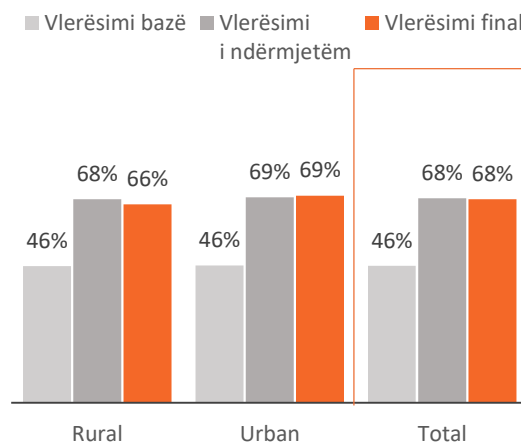
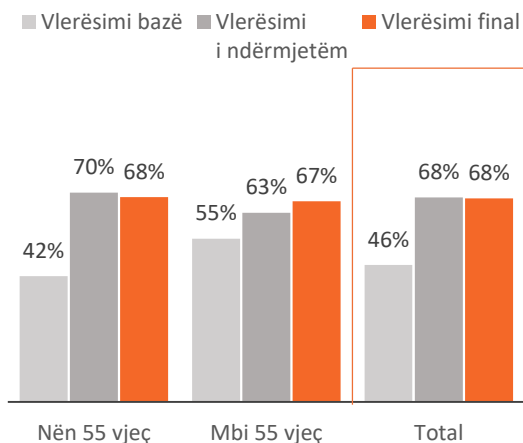


Figura 117: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus sipas moshës



Indikator i matur për popullsinë Rome, sikurse edhe në rastin e përgjithshëm, vlerësohet si përqindje e të anketuarve Romë, të cilët kanë kontaktuar të paktën një nga 10 institucionet në fokus gjatë 12 muajve të fundit dhe kanë vlerësuar procesin e marrjes së shërbimit për të gjitha institucionet e synuara të kontaktuar, si "të lehtë" ose "shumë të lehtë". Figura 118 tregon rezultatin tregon indikatorit, i cili në vlerësimin final tregon 65% e të anketuarve të cilët kanë kontaktuar të paktën një nga 10 institucione, e konsiderojnë procesin e marrjes së shërbimeve publike si "të lehtë" ose "shumë të lehtë". Figura 113 dhe Figura 114 tregojnë indikatorin sipas moshës dhe zonës së banimit.

Figure 118: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus – popullsia Rome sipas gjinisë

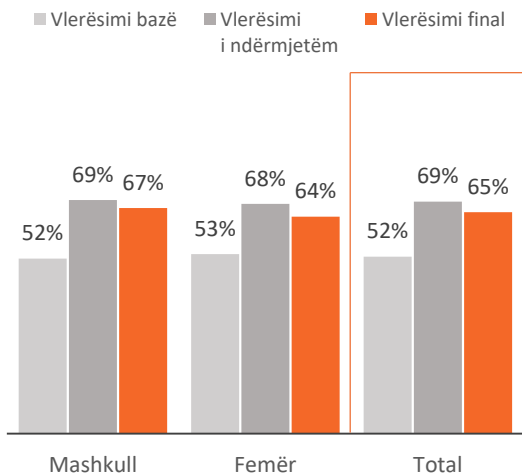
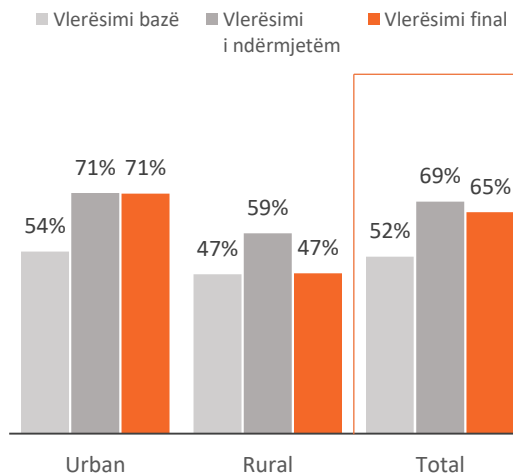


Figura 119: Indikator i aksesit ndaj shërbimeve publike për institucionet në fokus – popullsia Rome sipas zonës së banimit



5.1.2 Niveli i kënaqësisë me shërbimet publike

Për të llogaritur nivelin e kënaqësisë së qytetarëve me shërbimet publike vetëm për institucionet në fokus, indikator i llogaritet si përqindje e të anketuarve, të cilët kanë kontaktuar të paktën një nga 10 institucionet dhe pohojnë se janë “deri diku të kënaqur” ose “shumë të kënaqur” me shërbimin e marrë.

Figura 120 tregon rezultatet e vlerësimit bazë dhe rezultatet e vlerësimit të ndërmjetëm për treguesit e "kënaqësisë me shërbimet publike për institucionet në fokus" të ndara sipas indeksit të pasurisë. Në vlerësimin final treguesi është në nivelin 71%, duke treguar se nga 1147 të anketuar që kishin kontaktuar të paktën një nga 10 institucionet gjatë 12 muajve të fundit, 71% e tyre deklaruan se ishin "deri diku të kënaqur" ose "shumë të kënaqur" me të gjitha institucionet e kontaktuara. Krahasuar me vlerësimin final, vlerësimi i ndërmjetëm për treguesin është 72%, gjë që tregon një rënie të indikatorit për institucionet në fokus. Në vijim, Figura 121, 122 dhe 123 shfaqin rezultatet e ndara respektivisht sipas gjinisë, zonës së banimit dhe moshës.

Figura 120: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" sipas indeksit të pasurisë

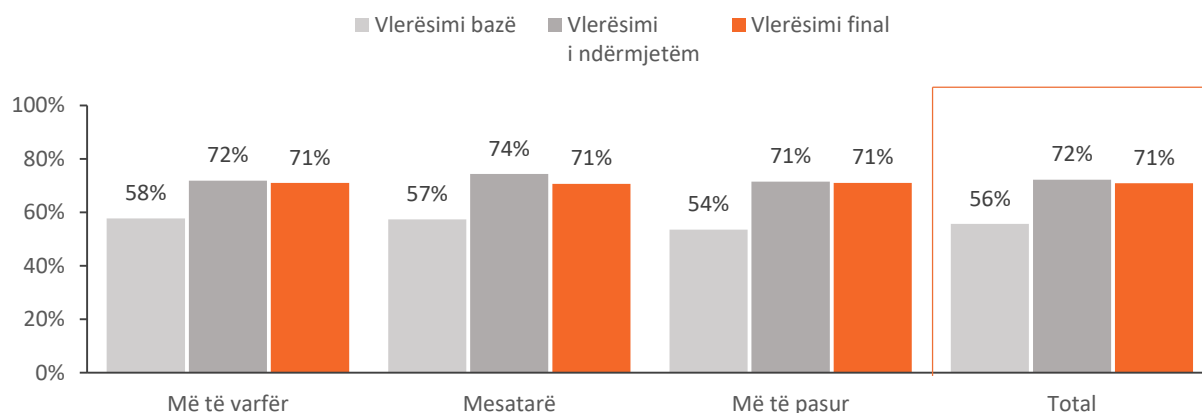


Figura 121: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" sipas gjinisë

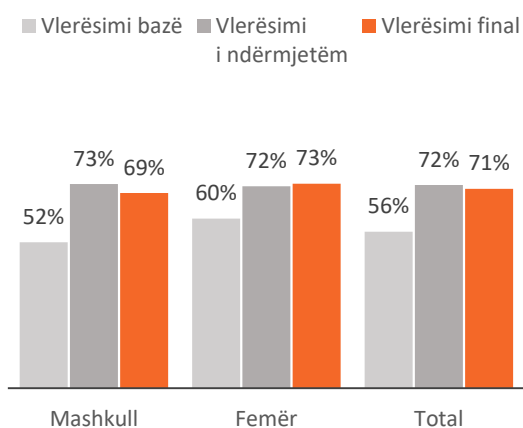


Figura 122: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" sipas zonës së banimit

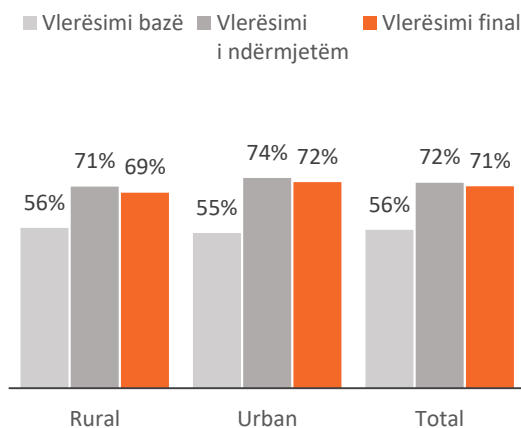


Figura 123: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" sipas moshës

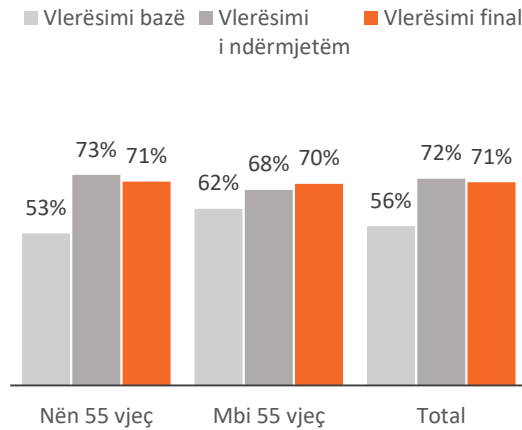


Figura 124: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" – Popullsia Romë sipas gjinisë

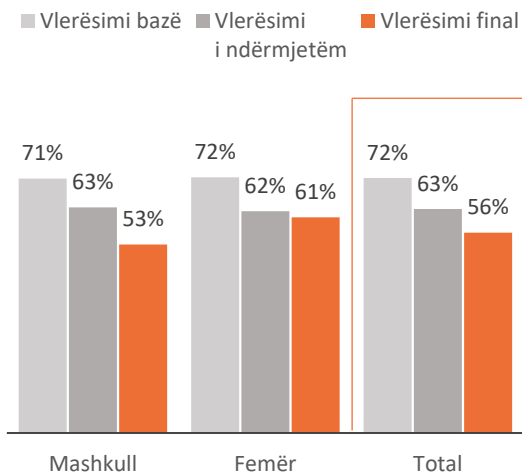
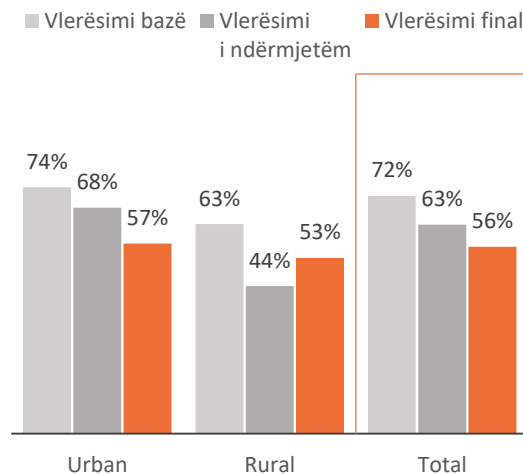


Figura 125: Indeksi i "Kënaqësisë me shërbimet publike nga institucionet në fokus" sipas – Popullsia Romë sipas zonës së banimit



5.1.3 Vlerësimi i attributeve

Figura 126 tregon rezultatin e vlerësimit të attributeve për institucionet në fokus. Rezultatet e vlerësimit final tregojnë një ndryshim të vogël krahasuar me ato të vlerësimit të ndërmjetëm – pasi disa nga atributet paraqiten me pikë më të larta dhe disa të tjera me pikë më të ulëta se në vlerësimin e ndërmjetëm. Më tej, janë paraqitur rezultatet për çdo atribut të ndara sipas institucioneve.

Figura 126: Vlerësimi i përgjithshëm i attributeve për institucionet në fokus

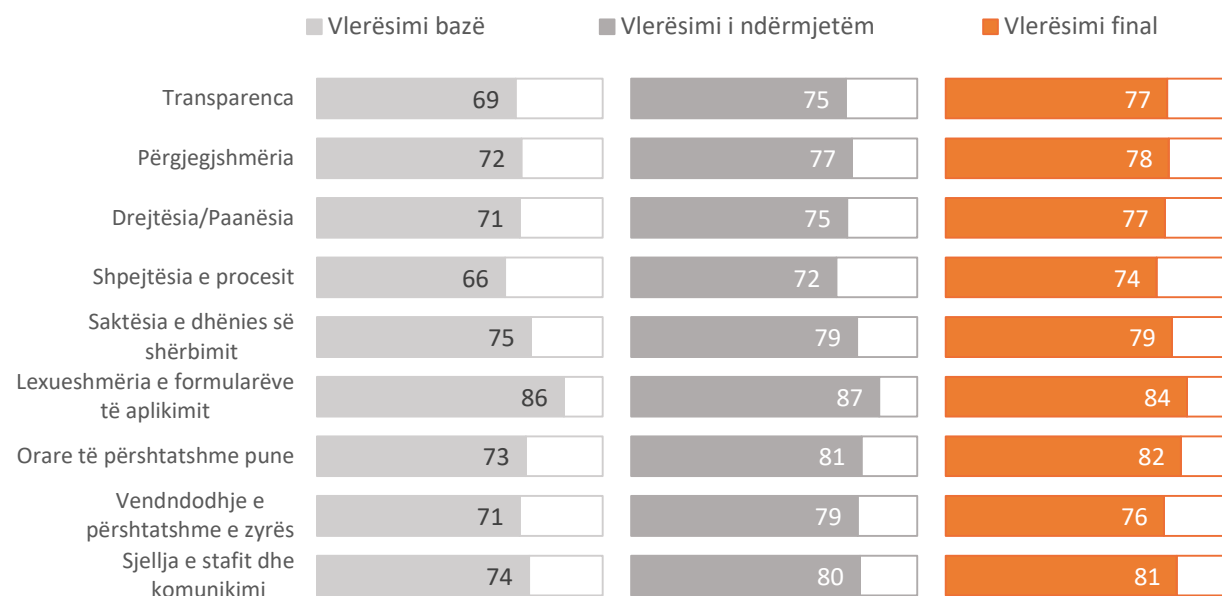


Figura 127: Vlerësimi i transparencës (për institucionet në fokus)

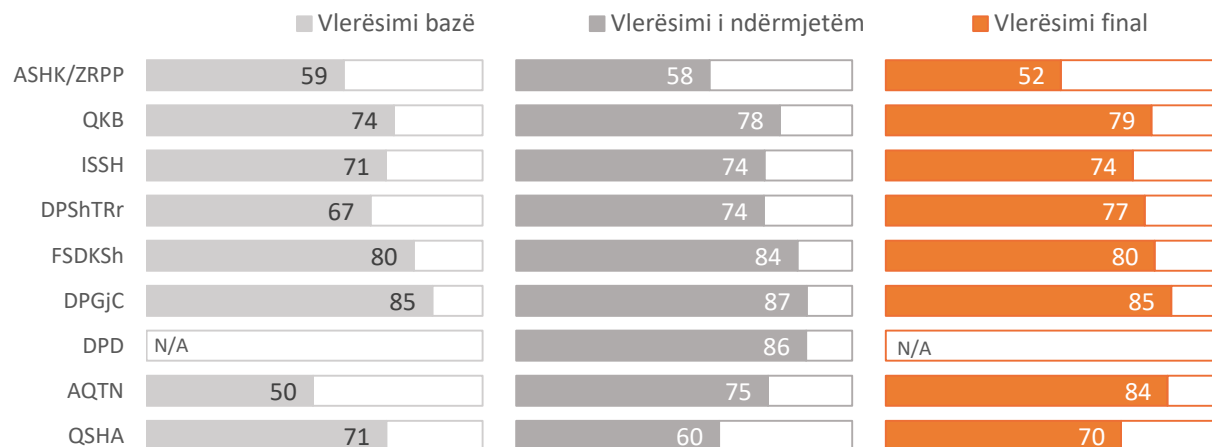


Figura 128: Vlerësimi i përgjegjshmërisë (për institucionet në fokus)

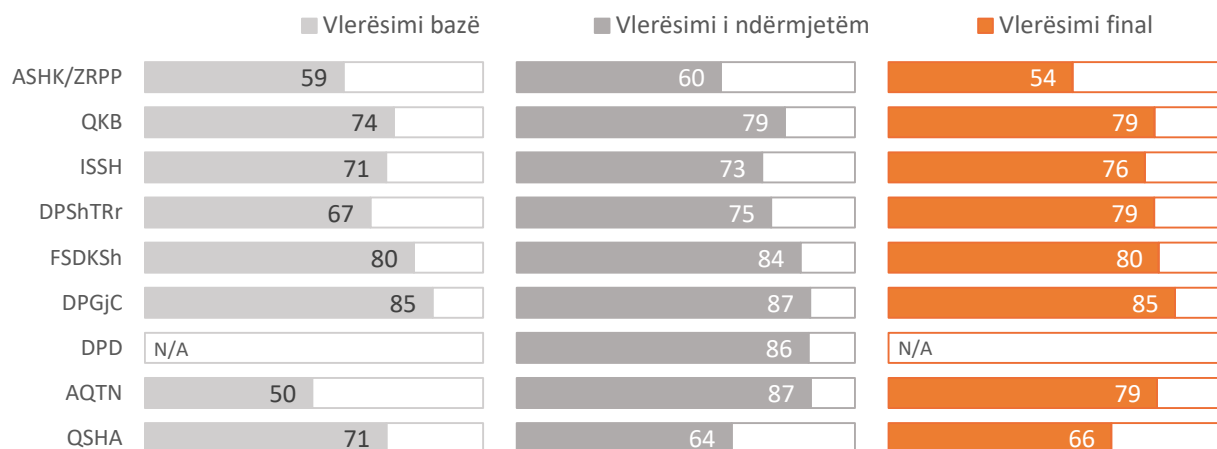


Figura 129: Vlerësimi i paanësisë (për institucionet në fokus)

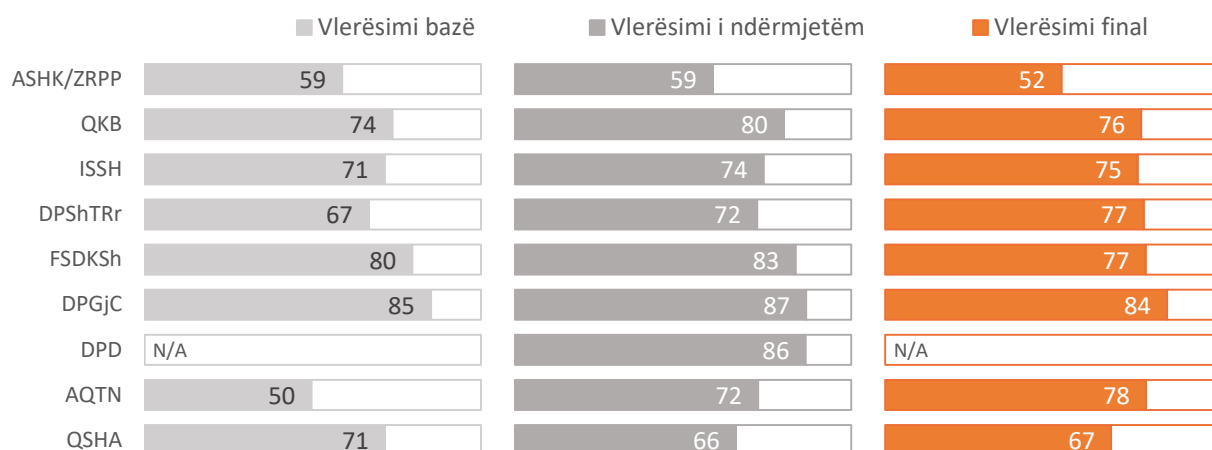


Figura 130: Vlerësimi i shpejtësisë së procesimit (për institucionet në fokus)

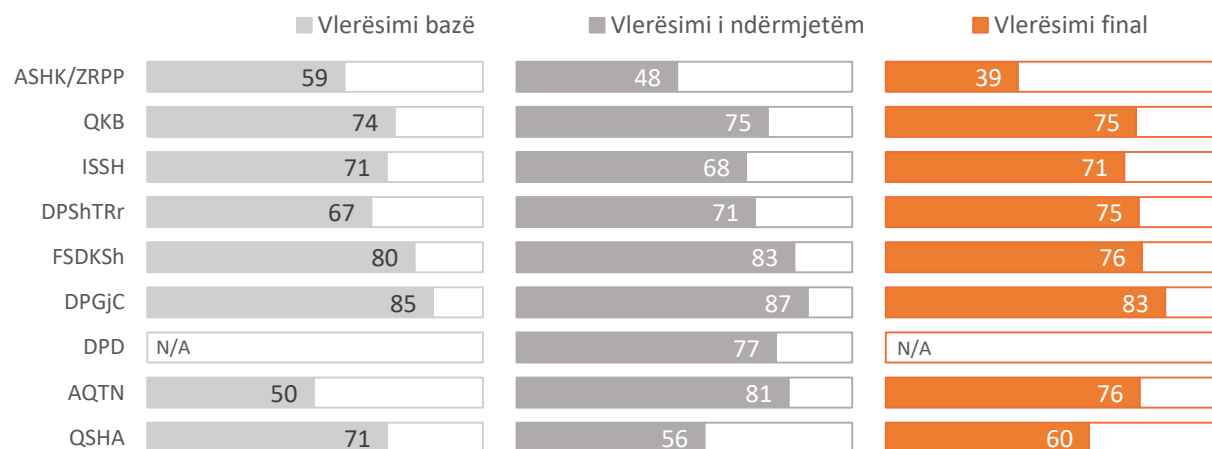


Figura 131: Vlerësimi i saktësisë së dhënies së shërbimit (për institucionet në fokus)

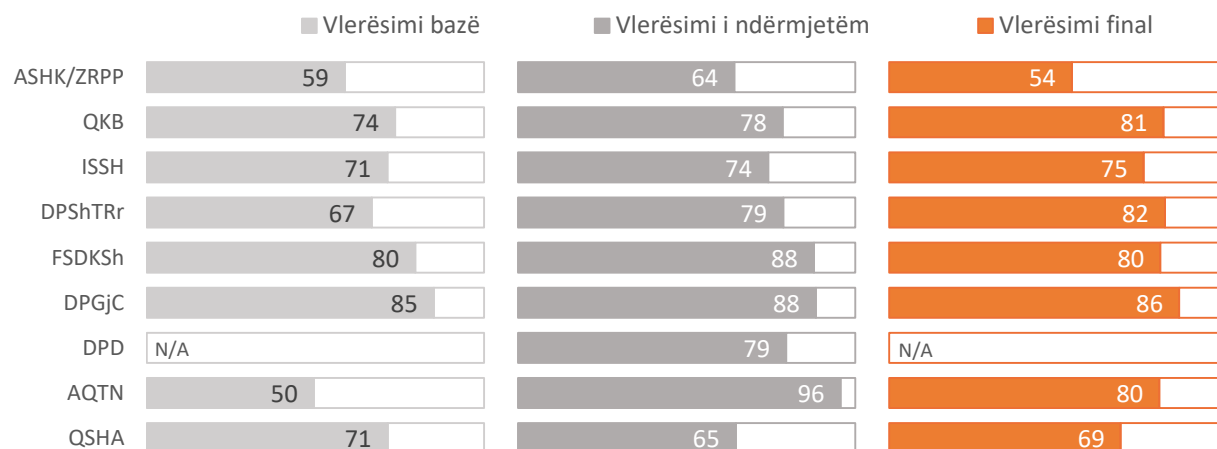


Figura 132: Vlerësimi i lexueshmërisë së formularëve (për institucionet në fokus)

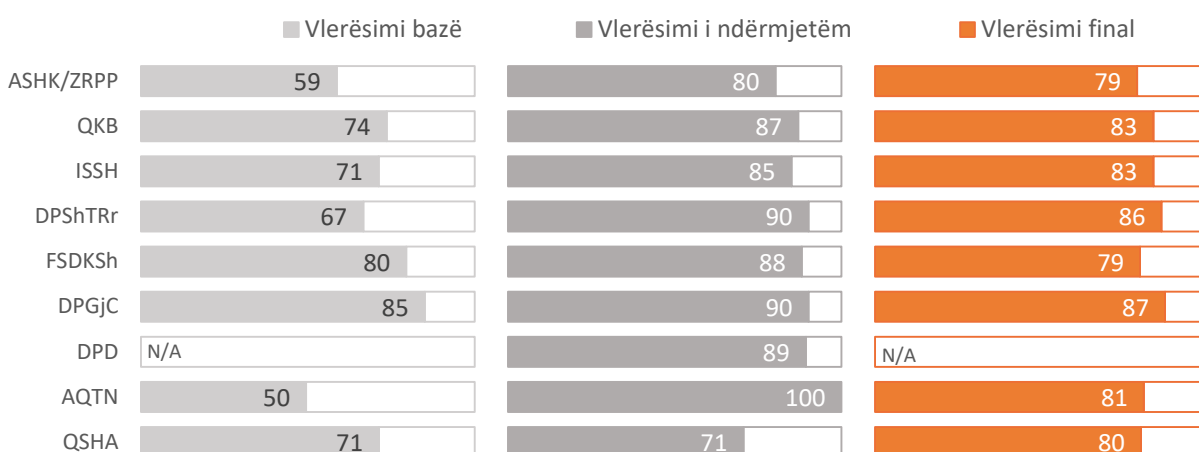


Figura 133: Vlerësimi i përshtatshmërisë së orareve të zyrës (për institucionet në fokus)

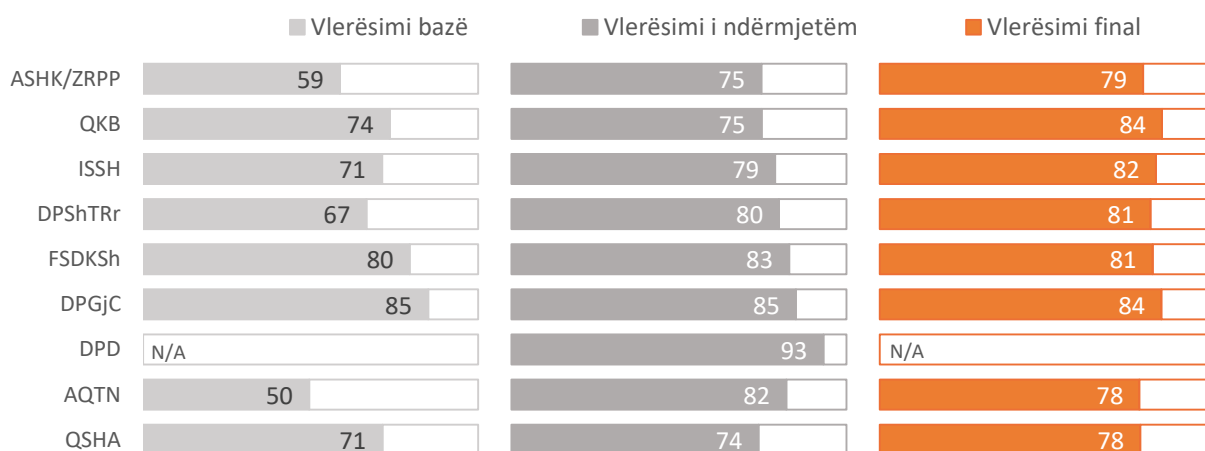


Figura 134: Vlerësimi i përshtatshmërisë së vendndodhjes së zyrës (për institucionet në fokus)

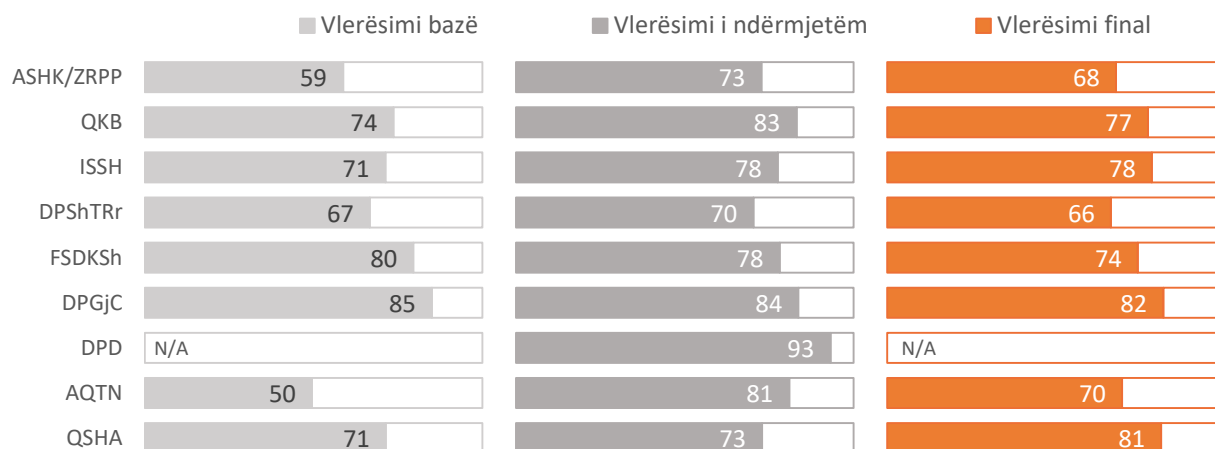
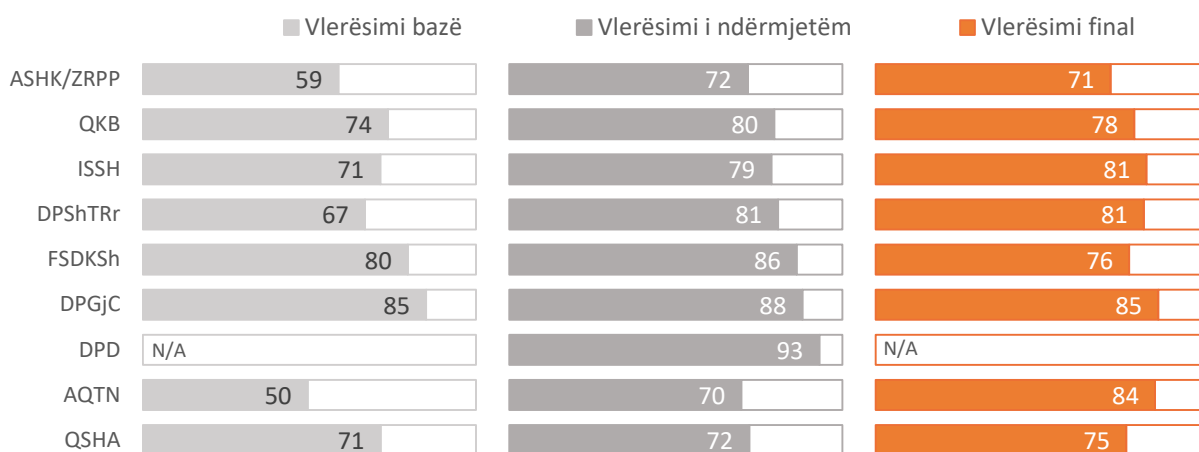


Figura 135: Vlerësimi i sjelljes së stafit dhe komunikimi (për institucionet në fokus)



5.1.4 Eksperienca me korrupsionin

Duke përfshirë vetëm 10 institucionet në fokus, është vlerësuar eksperienca me korrupsionin për secilin nga institucione duke konsideruar dimensione të ndryshme të tij. (Të paraqitura tek Figura 136, Figura 137 dhe Figura 138).

Figura 136: Gjatë kontaktit tuaj me institucionin, është nënkuptuar (ose kërkuar) në ndonjë moment dhënia e rryshfetit për të marrë shërbimin?

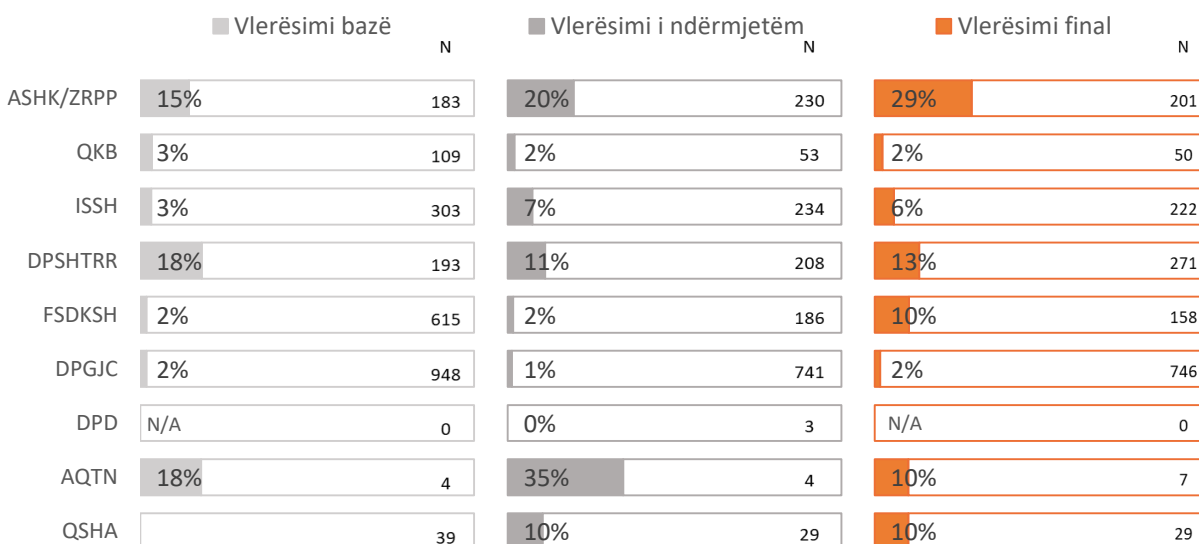


Figura 137: Si do ta vlerësonit nivelin e korrupsionit në këto institucione? Vetëm ata që vlerësuan me «të lartë» dhe «shumë të lartë»(duke marrë parasysh vetëm përgjigjet e kualifikuara)

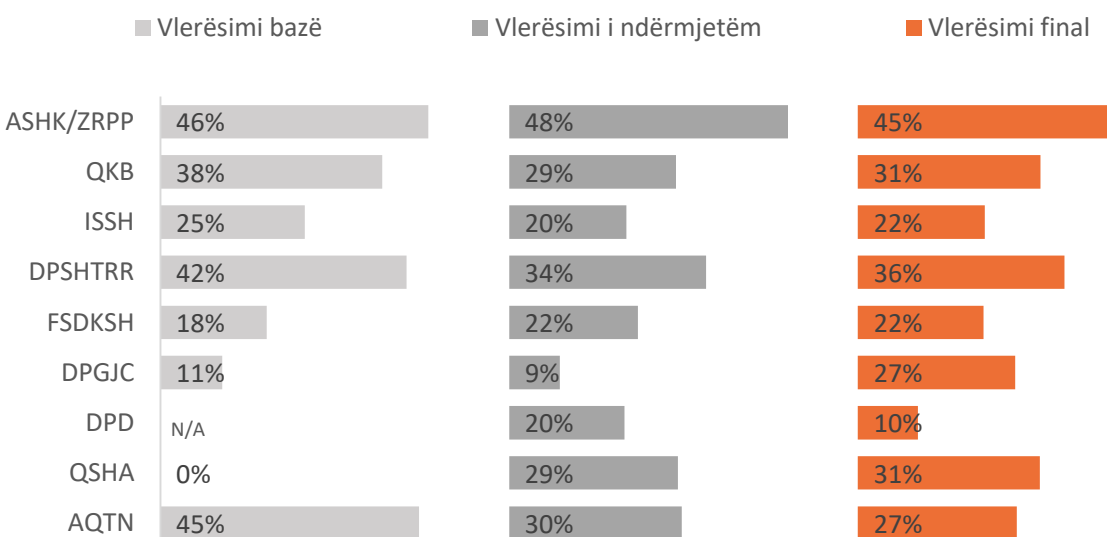
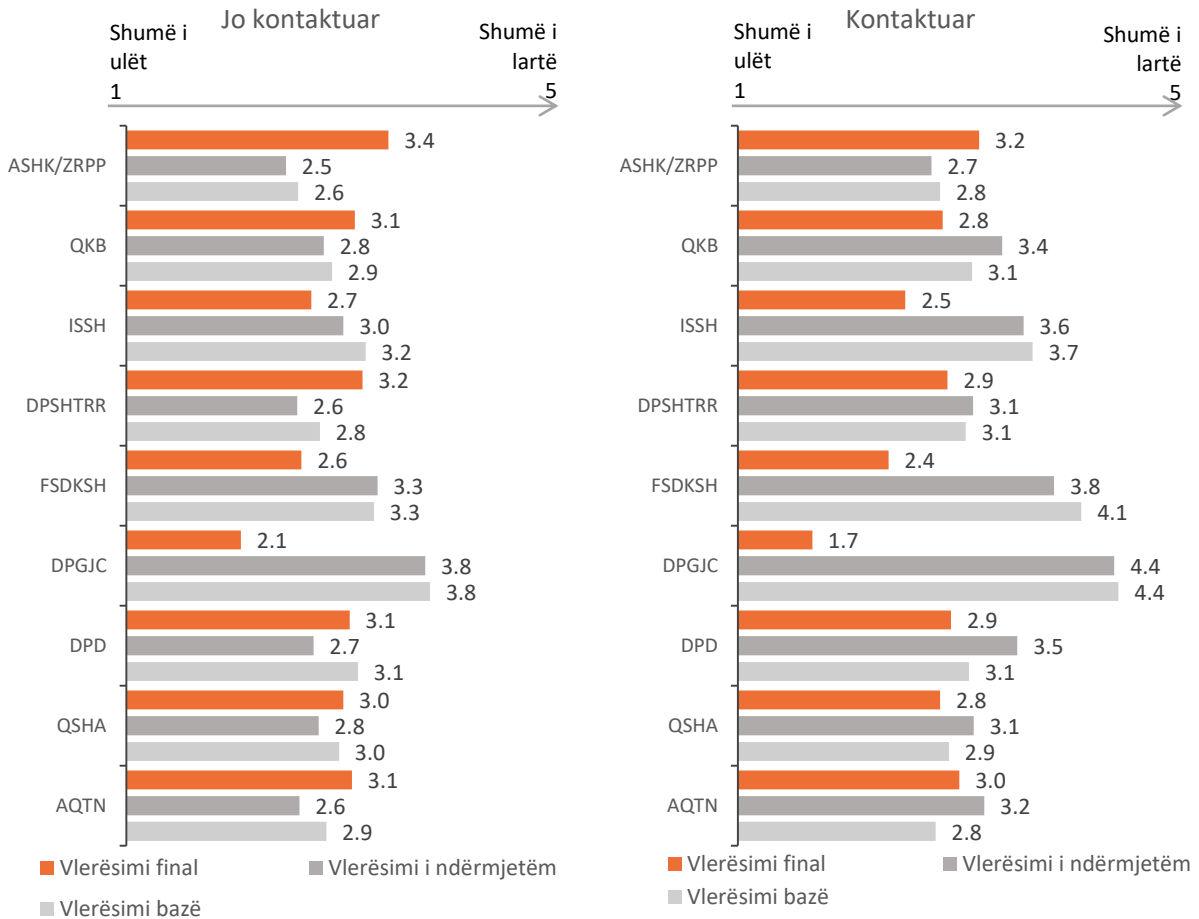


Figura 138: Si do ta vlerësonit nivelin e korrupsionit në këto institucione? (Nëse është kontaktuar ose jo)



5.2 Profili i të anketuarve (i papeshuar)

Figura 139: Zona e banimit (e papeshuar)

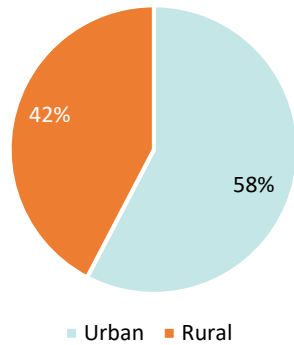


Figura 140: Gjinia e të anketuarve (e papeshuar)

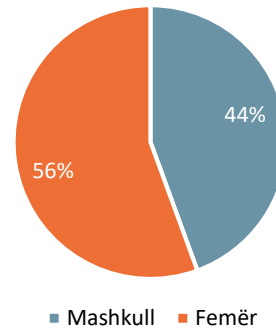


Figura 141: Moshja e të anketuarve (e papeshuar)

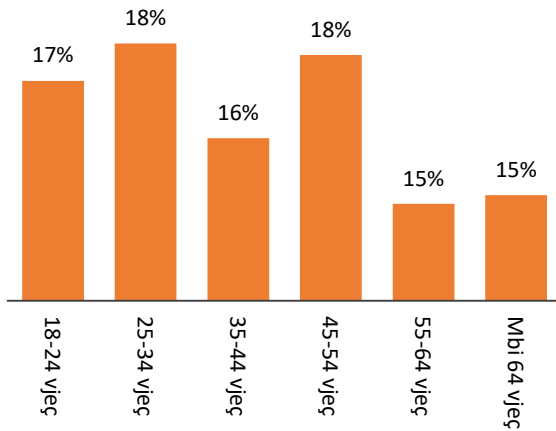


Figura 142: Arsimi i të anketuarve (i papeshuar)

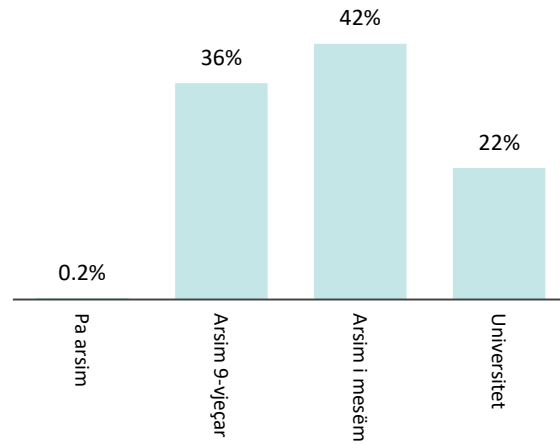
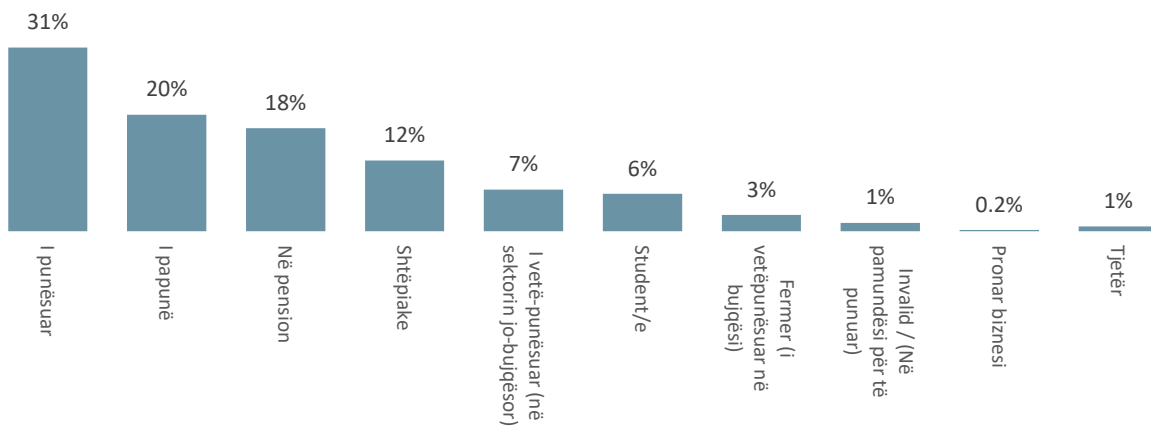


Figura 143: Statusi i punësimit (i papeshuar)



5.3 Profili i indeksit të pasurisë

Figura 144: Pajisjet në pronësi

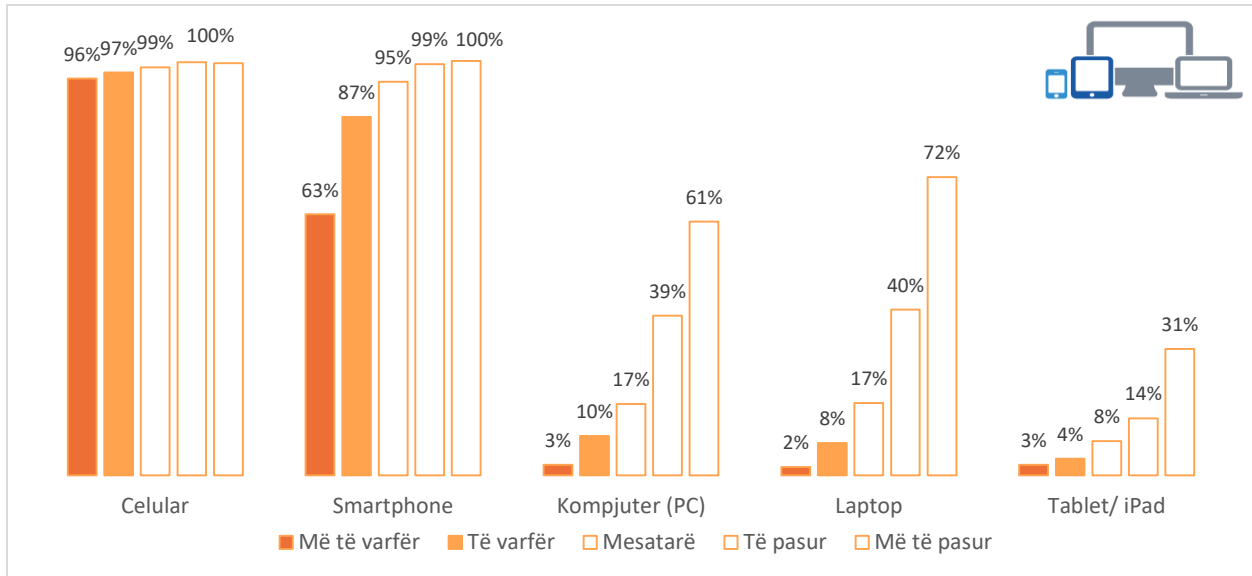


Figura 145: Profili Bankar

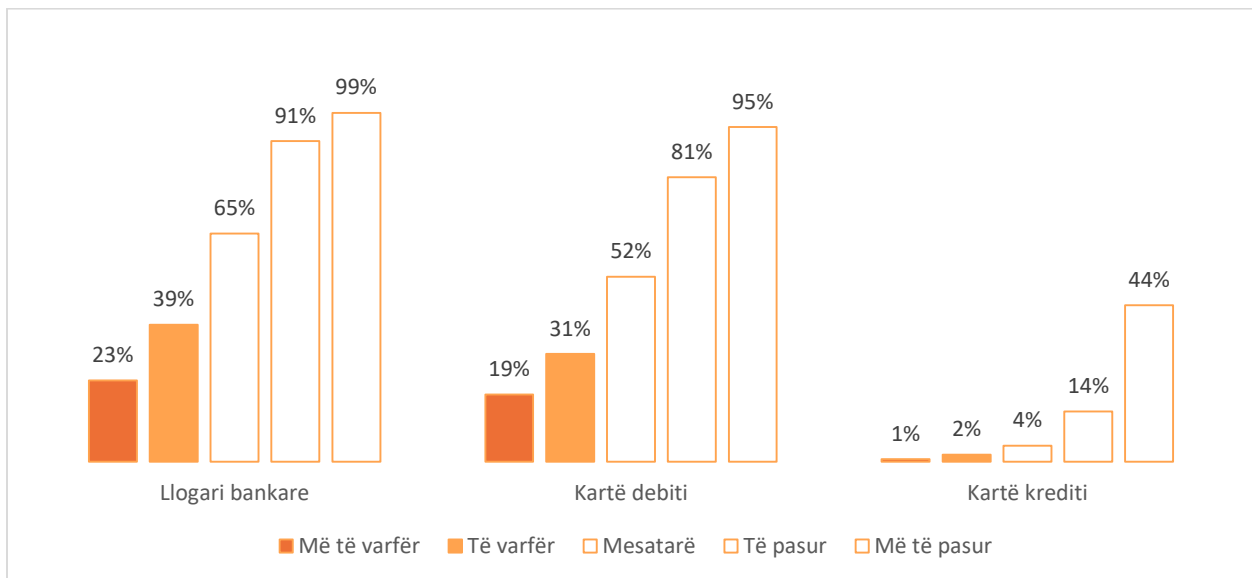
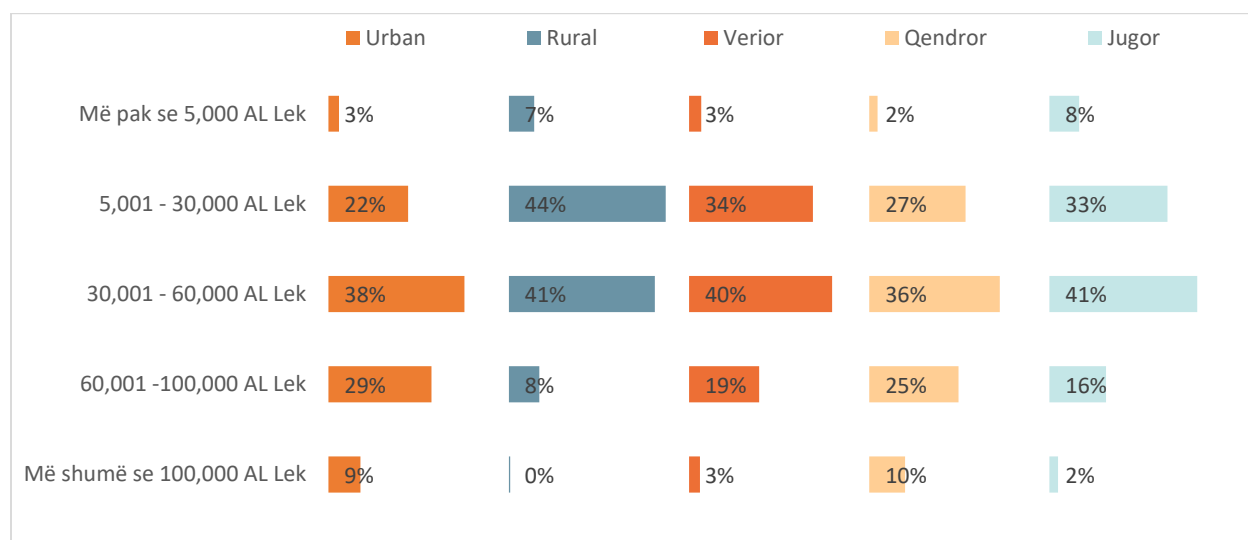


Figura 146: Profili i indeksit të pasurisë – vetëm rastet kur më pak se 20% e shtresës së varfër zotëron asetet përkatëse

	Më të varfër	Të varfër	Mesatarë	Të pasur	Më të pasur
Linjë telefoni fiks	× 2%	× 5%	× 13%	× 18%	✓ 25%
Aparat fotografik	× 2%	× 4%	× 3%	× 12%	✓ 28%
Videokamera	× 3%	× 3%	× 1%	× 4%	✓ 21%
Lavatrice	× 0%	× 2%	× 3%	× 4%	✓ 29%
Kondicioner	× 2%	× 12%	× 17%	✓ 41%	✓ 83%
Mikrovalë	× 4%	× 15%	✓ 39%	✓ 51%	✓ 82%
Kalorifer (për ngrohje)	× 5%	× 11%	✓ 21%	✓ 32%	✓ 36%
Ngrohës elektrik (jo radiator)	× 12%	✓ 30%	✓ 36%	✓ 41%	✓ 47%
Veturë	× 16%	✓ 20%	✓ 37%	✓ 50%	✓ 74%
Automjete të tjera	× 2%	× 2%	× 3%	× 5%	× 4%
Motorr, motoçikletë, skuter	× 4%	× 8%	× 10%	× 12%	× 17%
Kuzhinë të veçantë	✓ 40%	✓ 59%	✓ 62%	✓ 60%	✓ 70%
Ngrohje qendrore të banesës ose pallatit	× 1%	× 1%	× 1%	× 4%	× 10%

Figura 147: Të ardhurat e familjes – sipas rajonit dhe zonës së banimit



5.4 Rezultate shtesë

5.4.1 Institucionet e aksesuara

Figura 148: Institucionet e aksesuara – kontakti personal

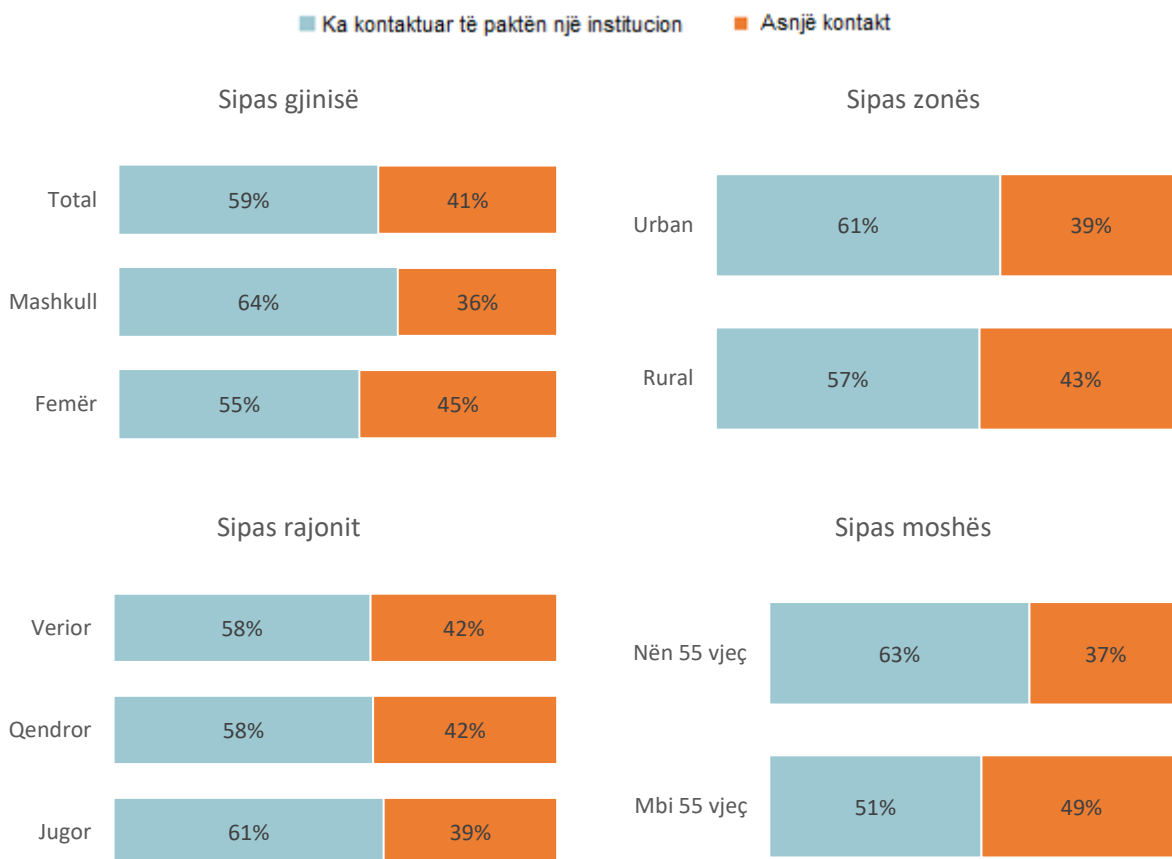


Figura 149: Institucionet e aksesuara – të kontaktuara personalisht ose nga një anëtar i familjes

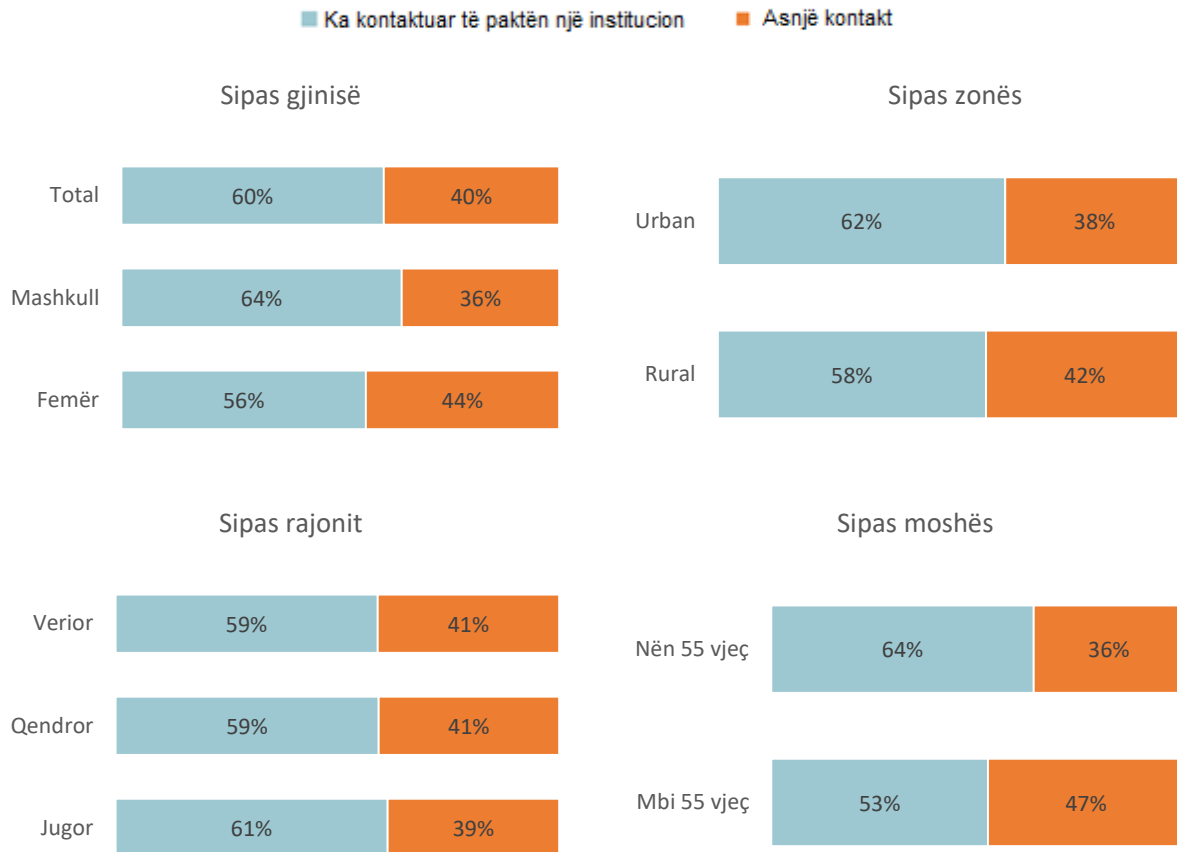


Figura 150: A e morët më në fund shërbimin ?

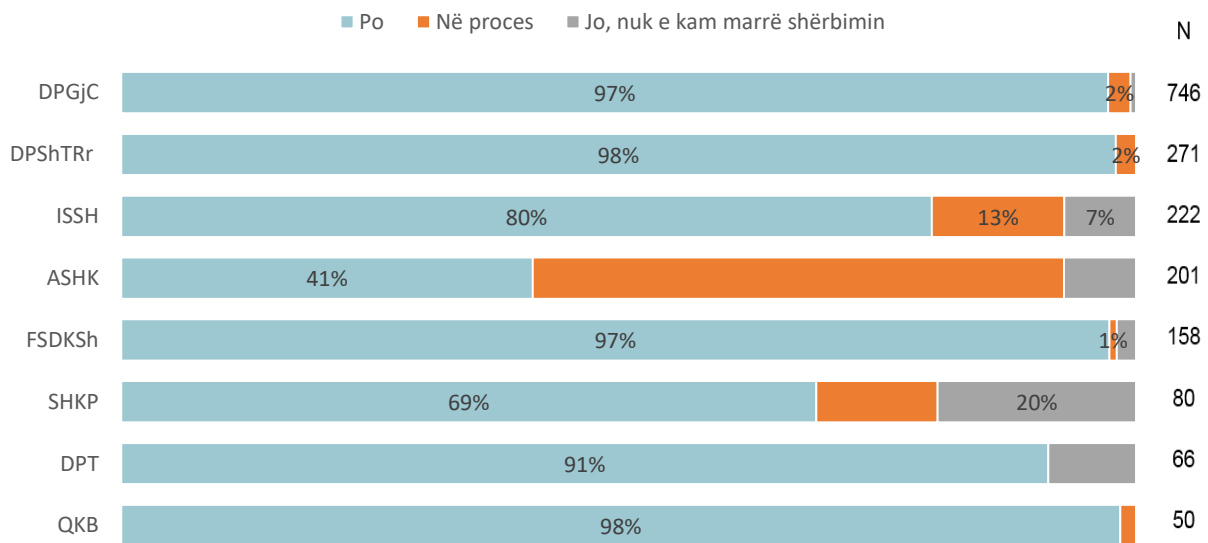


Figura 151: A ishte e lehtë për ju të merrnit informacionin për shërbimin publik të kërkuar?

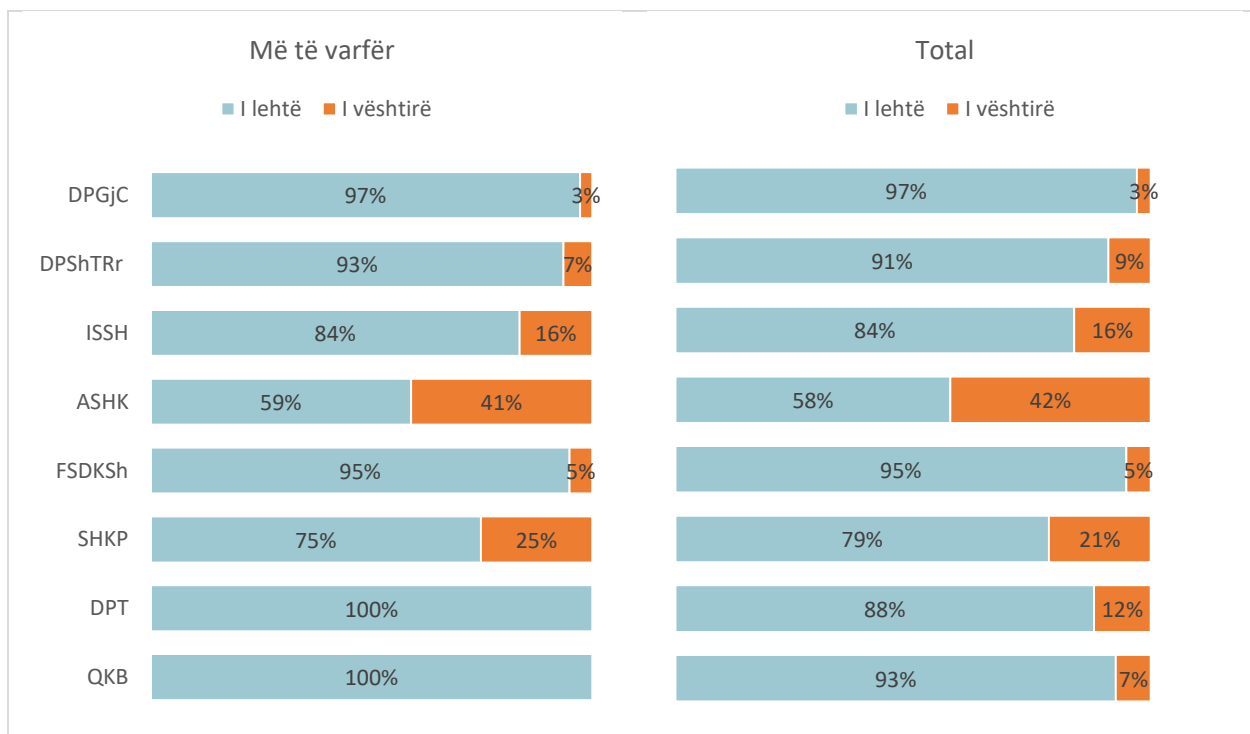
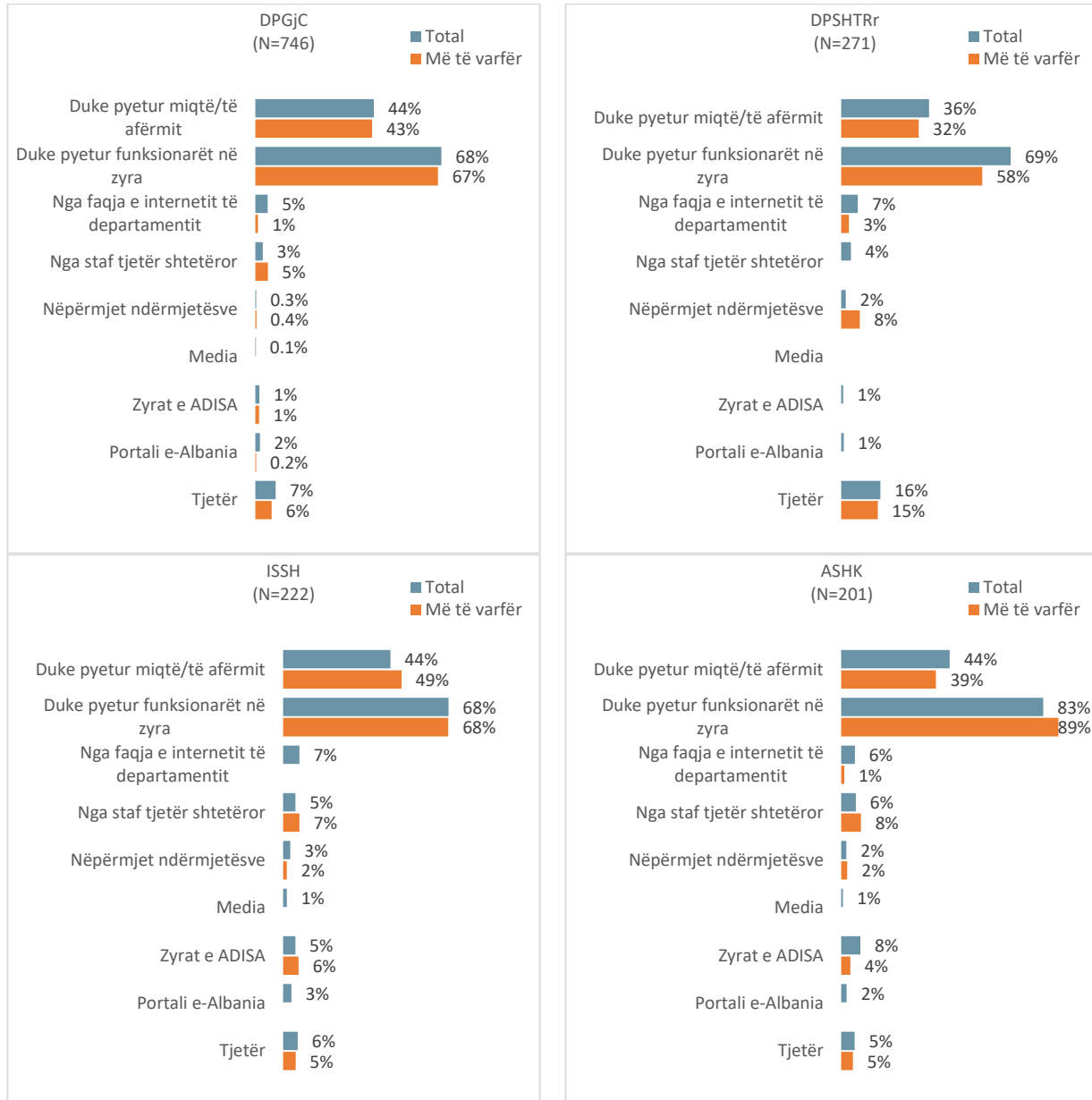
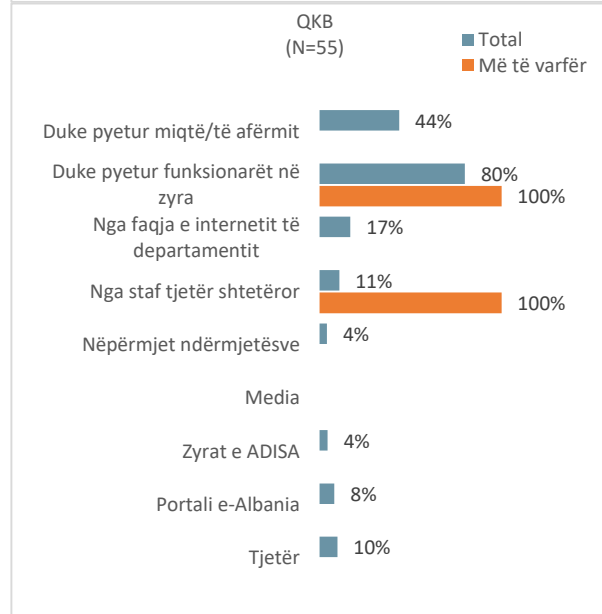
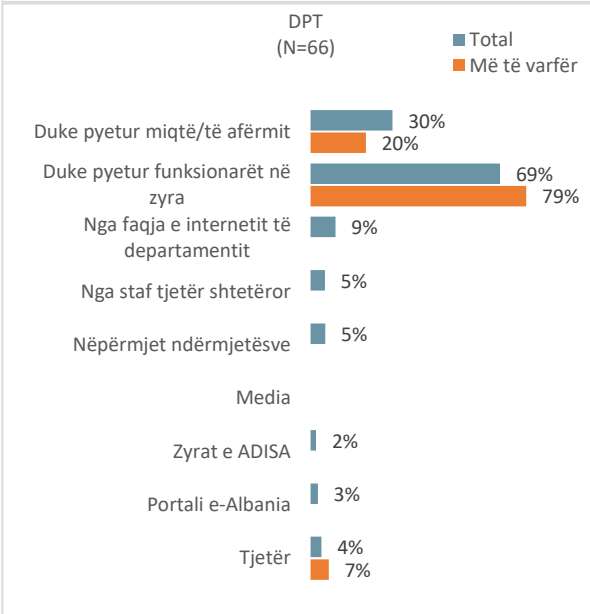
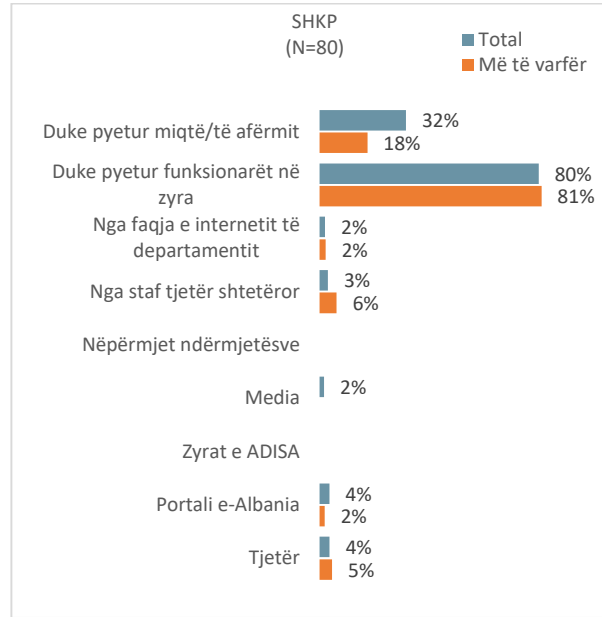
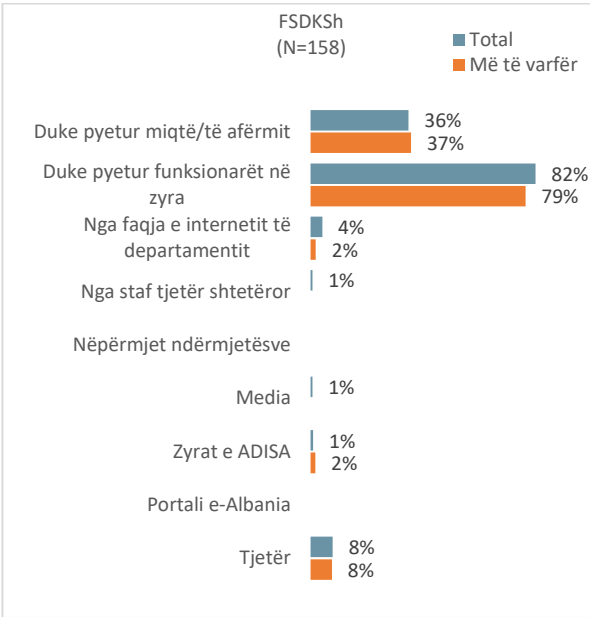


Figura 152: Si e keni mësuar procedurën në lidhje me marrjen e shërbimit? (Me shumë përgjigje)





5.4.2 Aksesit drejt informacionit dhe teknologjisë

Figura 153: Aksesit në internet sipas statusit të punësimit

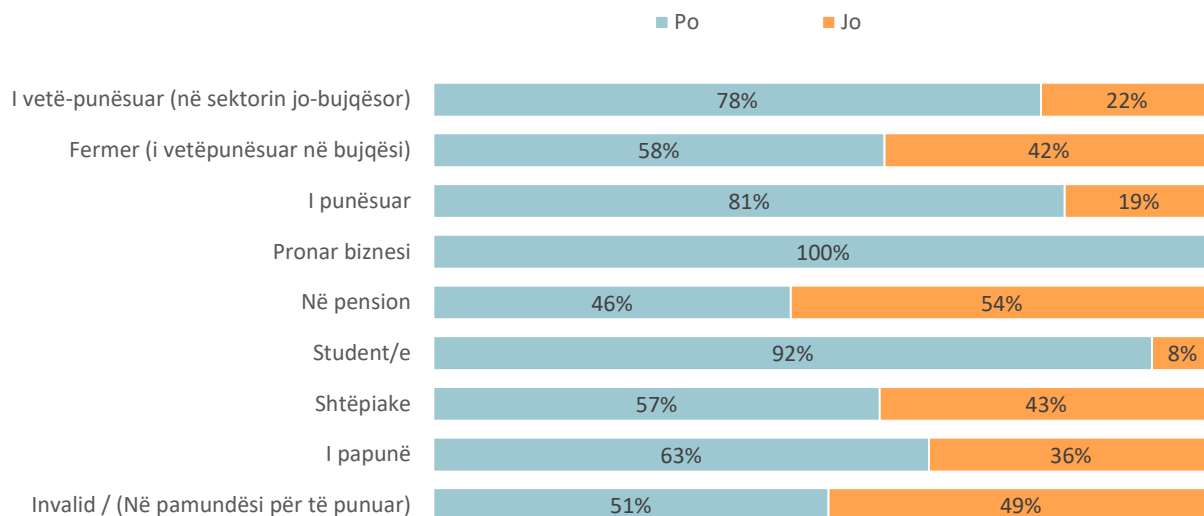


Figura 154: Aksesit në internet – sipas rajonit

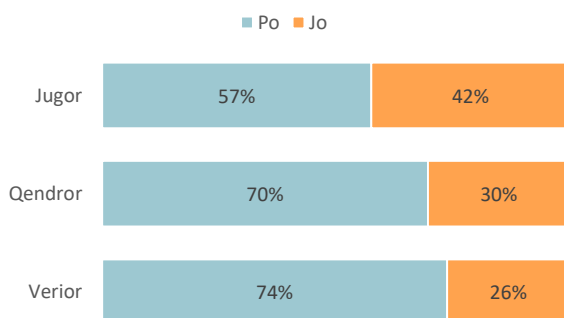


Figura 155: Aksesit në internet – sipas zonës

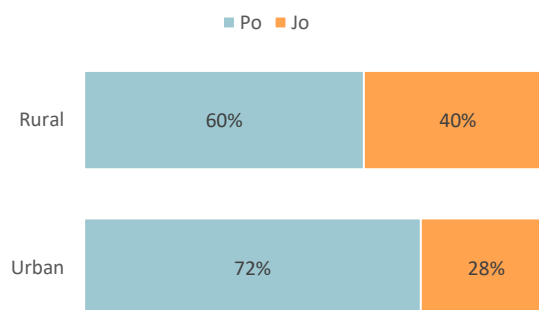


Figura 156: A keni ju një “smartphone”? – sipas statusit të punësimit

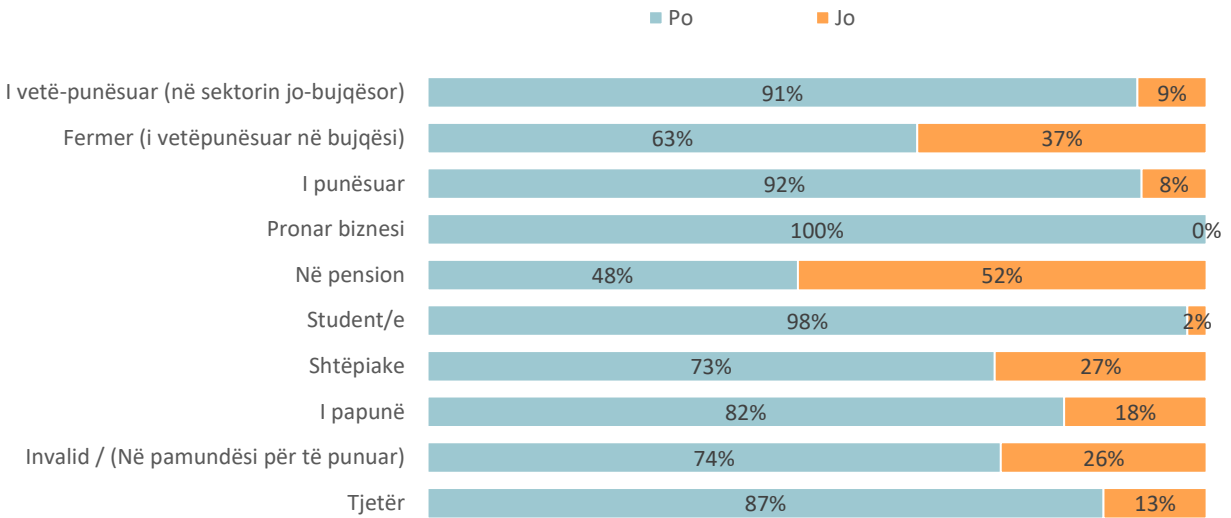


Figura 157: A keni ju një “smartphone”? – sipas rajonit

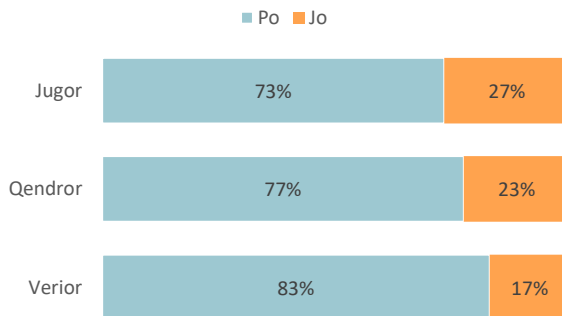


Figura 158: A keni ju një “smartphone”? – sipas zonës së banimit

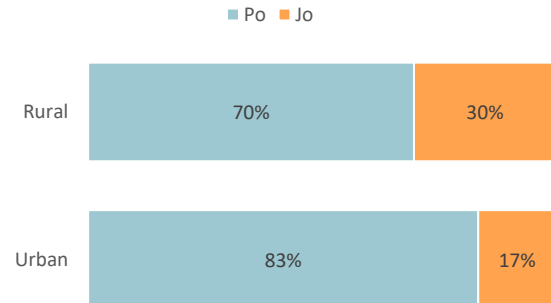


Figura 159: A e përdorni internetin ? – sipas statusit të punësimit

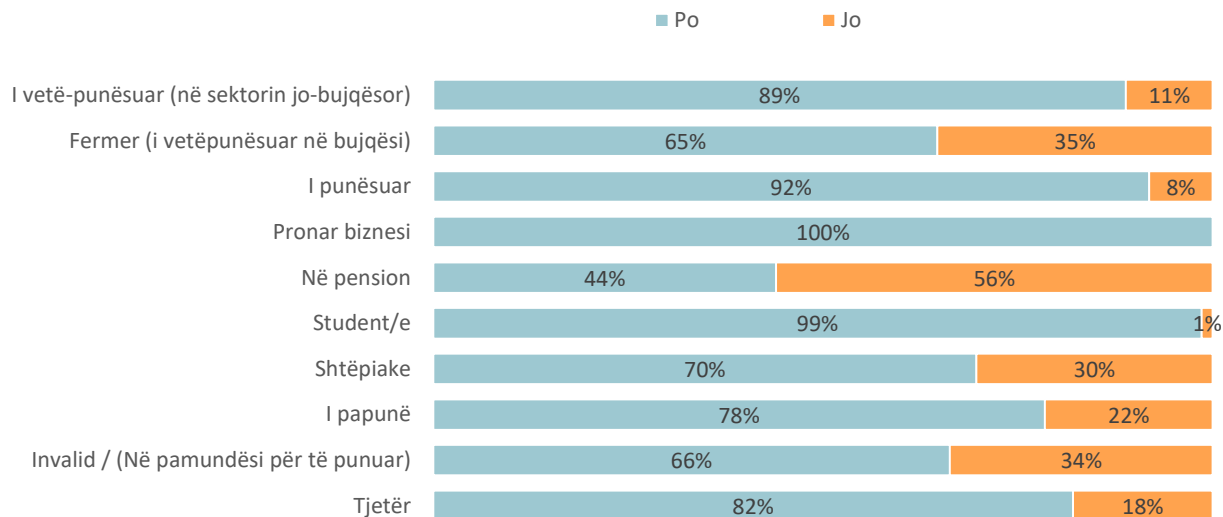


Figura 160: A e përdorni internetin ? – sipas rajonit



Figura 161: A e përdorni internetin ? – sipas zonës së banimit

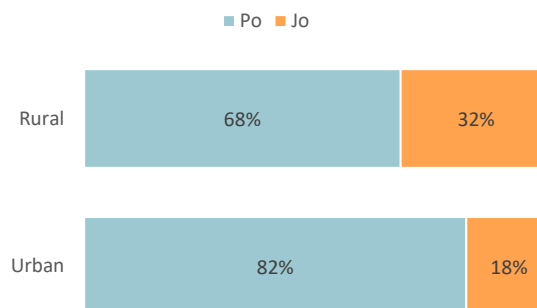


Figura 162: A keni ndërmend që të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – sipas statusit të punësimit

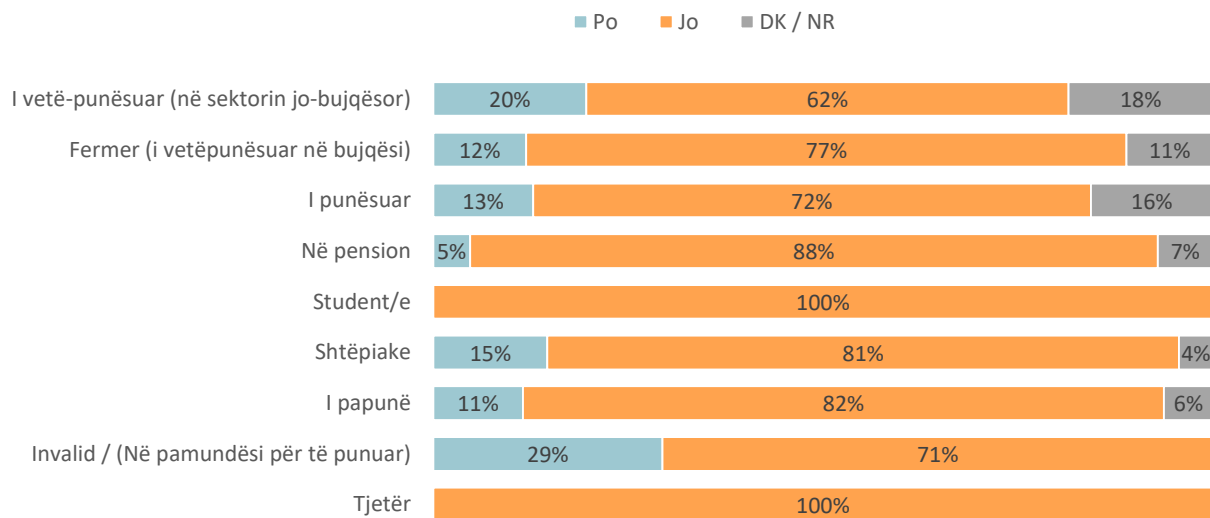


Figura 163: A keni ndërmend që të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – sipas rajonit

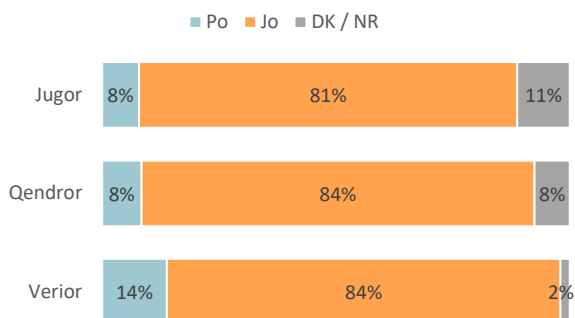


Figura 164: A keni ndërmend që të përdorni internetin në 12 muajt e ardhshëm? – sipas zonës së banimit

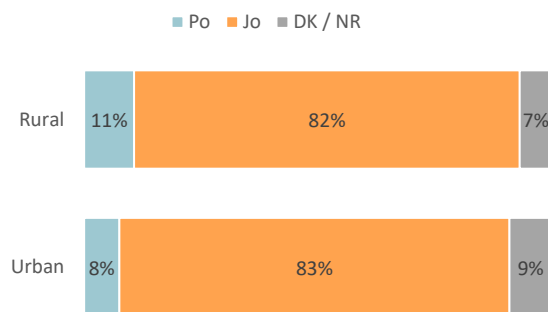


Figura 165: Sa shpesh e keni përdorur internetit, gjatë 12 muajve të fundit, për qëllimet e mëposhtme? – sipas gjinisë dhe moshës

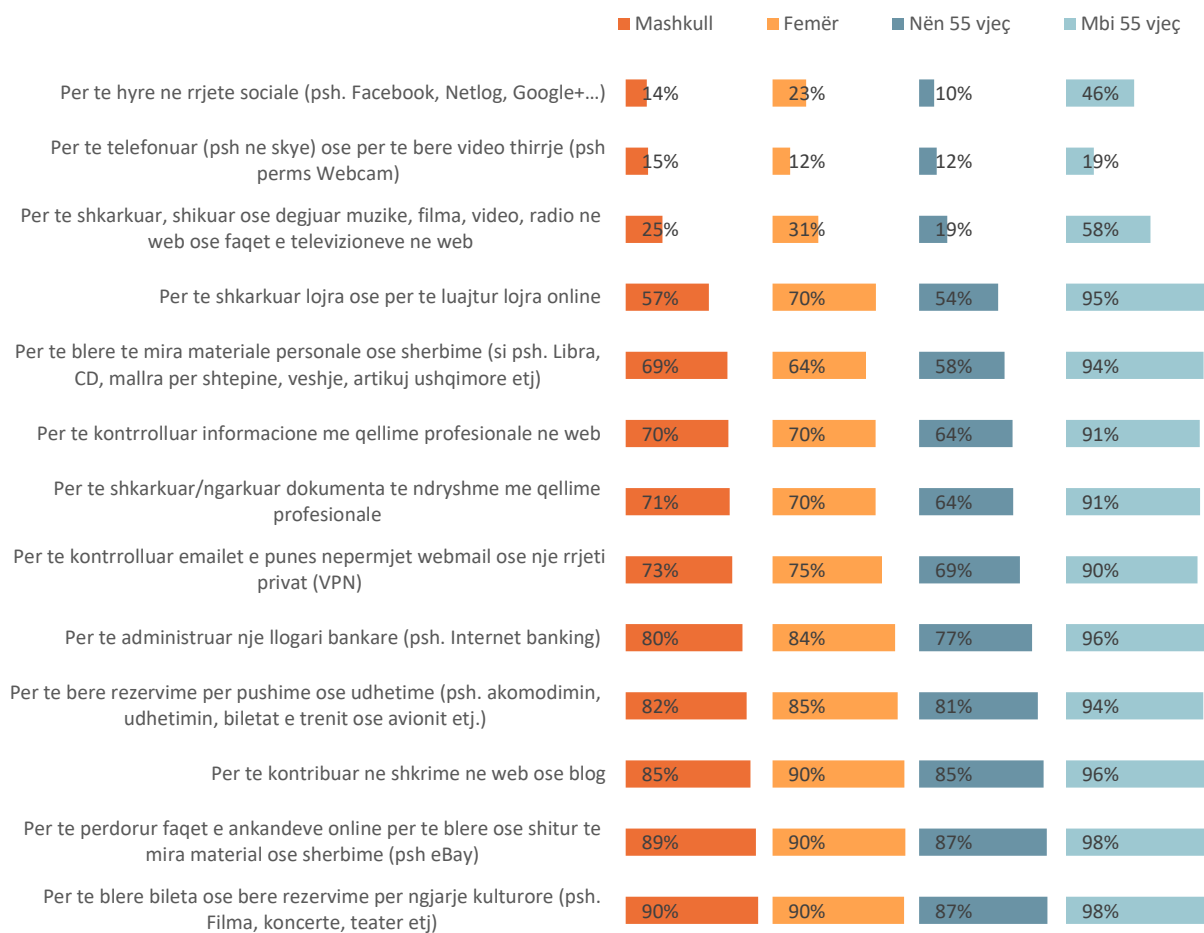


Figura 166: Sa shpesh e keni përdorur internetit, gjatë 12 muajve të fundit, për qëllimet e mëposhtme? – sipas rajonit dhe zonës së banimit

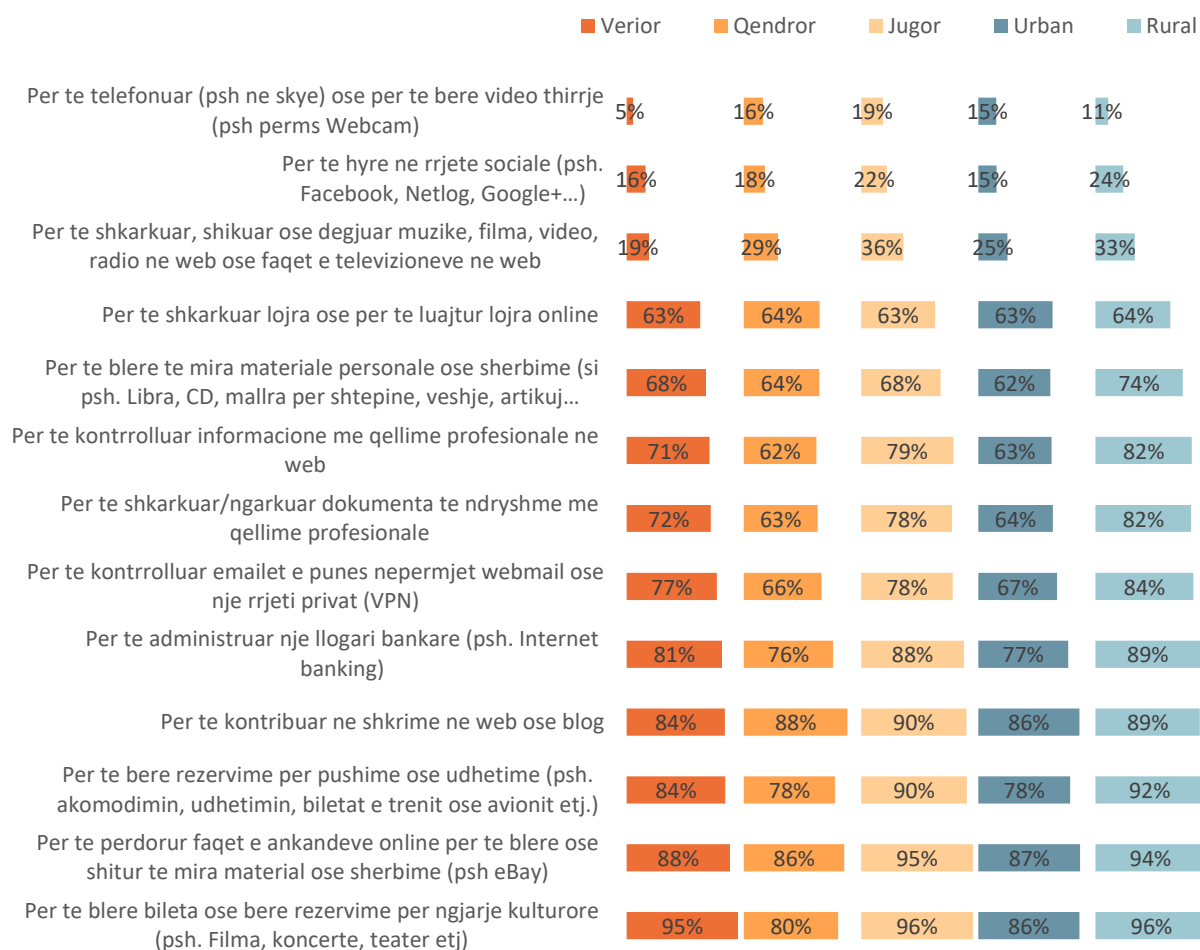


Figura 167: A përjetuat vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm për çdo të shërbim publik që ju duhej në 12 muajt e fundit? – sipas arsimit

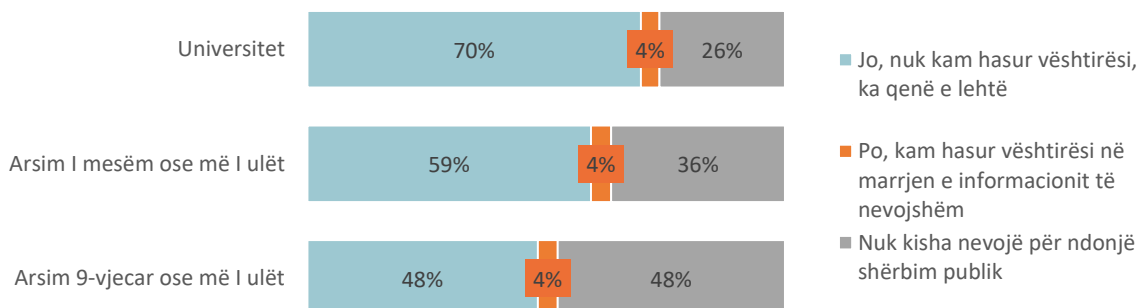


Figura 168: A përjetuat vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm për çdo të shërbim publik që ju duhej në 12 muajt e fundit? – sipas statusit të punësimit

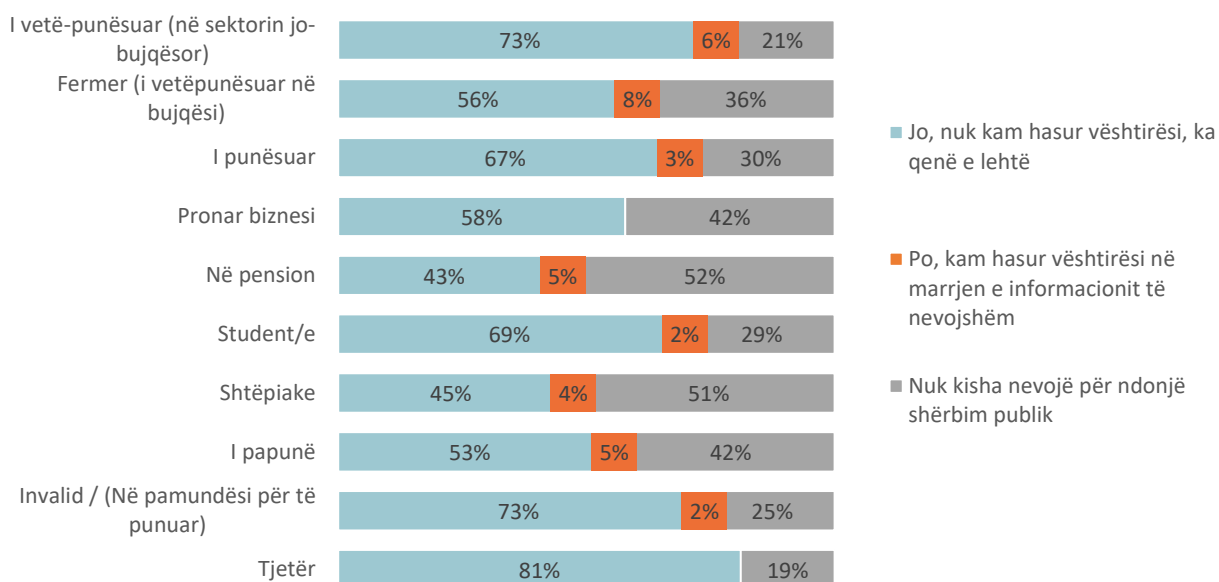
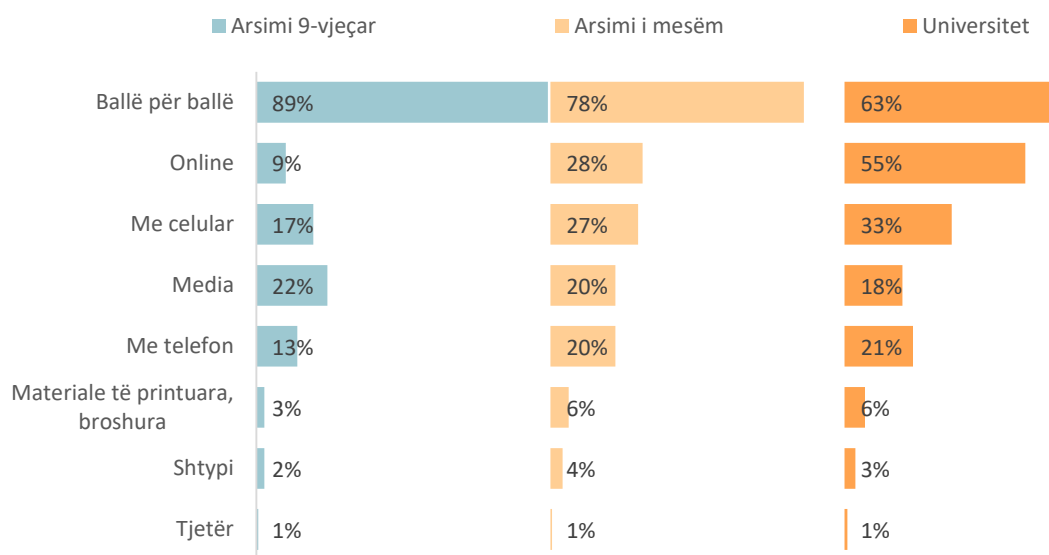


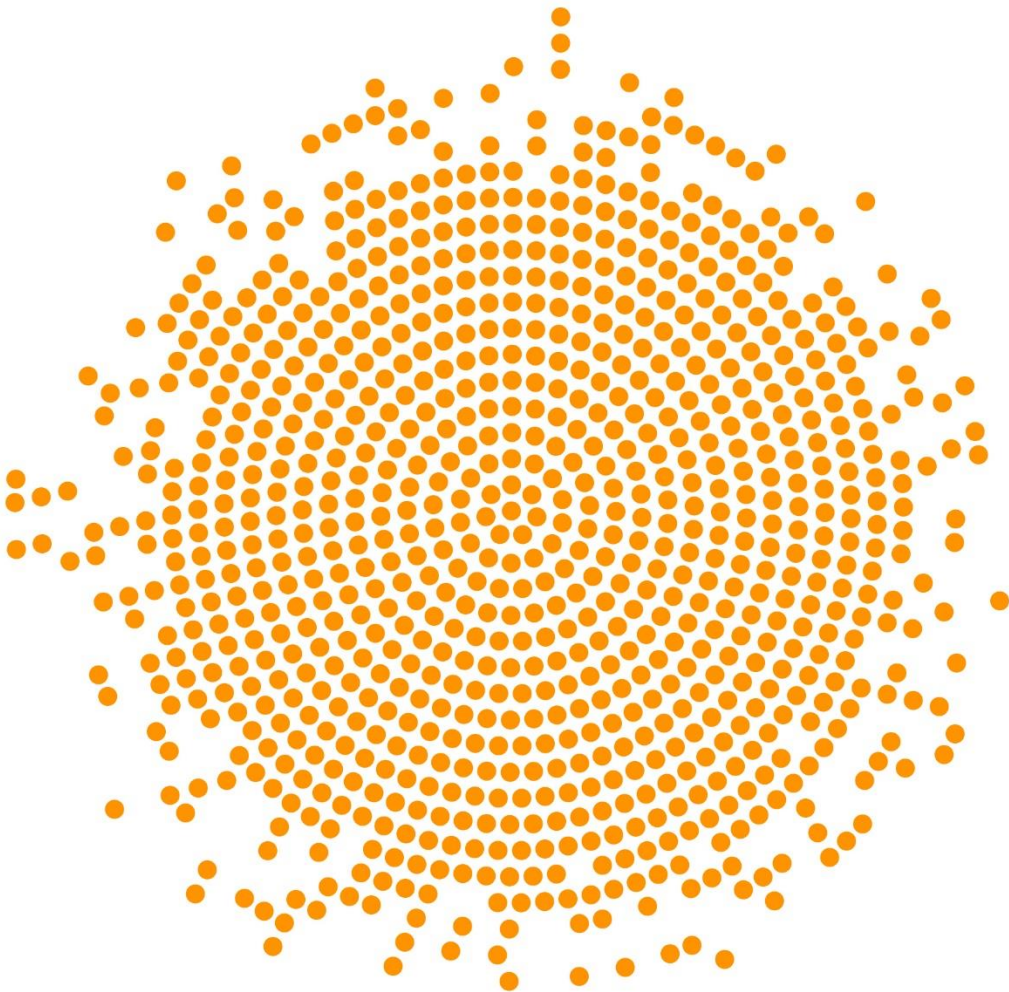
Figura 169: Nga cilat kanale komunikimi preferoni të merrni informacion mbi shërbimet publike? - Sipas arsimit (Me shumë përgjigje)



5.4.3 Struktura e indeksit të pasurisë

Tabela 6: Struktura e indeksit të pasurisë

Nr.	Mjetet	Nr.	Mjetet
1	Telefon fiks	21	Furnizim me ujë (çezmë) nga rrjeti (ujësjellësi)
2	Televizor me ngjyra	22	Ujë të ngrohtë
3	Dekoder TV/TV me pagesë	23	Energji elektrike
4	TV kabllor	24	Sistem shkarkimi të ujërave të zeza në rrjet
5	Aparat fotografik	25	Ngrohje qendrore të banesës ose pallatit
6	Videokamera	26	Telefon celular
7	Frigorifer	27	Smartphton
8	Lavatriçe	28	Kompjuter (PC)
9	Lavastovilje	29	Laptop/ Notebook
10	Kondicioner	30	Tablet/ iPad
11	Sobë për gatim	31	Llogari bankare
12	Mikrovalë	32	Kartë debiti
13	Sobë për ngrohje	33	Kartë krediti
14	Kalorifer (për ngrohje)	34	Tualet në banesë
15	Ngrohës elektrik/reflektor	35	Kushtet e banesës
16	Makinë	36	Banesë jo e vogël
17	Automjete të tjera	37	Banese jo e errët
18	Motor, motoçikletë, skuter	38	Ngrohje e përshtatshme
19	Kuzhinë të veçantë	39	Çatia nuk pikon
20	Dush	40	Nuk ka mure apo dysHEME me lagështi



IDRA Research & Consulting

Rr. "Siri Kodra", Pall 94/5, Ap. 49
Kutia Postare 1730, Tiranë – Shqipëri
Tel: +355 (0)4 2274767
Web: <http://www.idra.al>
E-Mail: idra@idra.al