WeBER III
WESTERN BALKAN ENABLERS FOR REFORMING PUBLIC ADMINISTRATIONS

Funded by the European Union

With funding from Austrian Development Agency

POLICY BRIEF · EXIT POLLING



Qytetarët dhe shërbimet publike në Berat, Durrës, Elbasan dhe Kamëz

Çfarë tregojnë 800 përvoja qytetarësh për cilësinë, aksesin dhe digjitalizimin e shërbimeve administrative

Aurora Halili – Project Officer, Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM)

800	73,5%	82,7%	27,0%
qytetarë të intervistuar menjëherë pas marrjes së shërbimit	e vlerësojnë përvojën pozitive ose shumë pozitive	kanë përdorur e-Albania	e morën shërbimin tërësisht online

Berat	Durrës	Elbasan	Kamëz
200 të anketuar · 75,3% pozitive	200 të anketuar · 67,5% pozitive	200 të anketuar · 71,0% pozitive	200 të anketuar · 80,5% pozitive

01 Përmbledhje ekzekutive

Ky brief paraqet rezultatet e një exit polling-u[1] me 800 qytetarë që sapo kishin marrë një shërbim nga administrata publike në katër bashki. Shumica (**73,5%**) e vlerësojnë pozitivisht përvojën. Vendndodhja e zyrave (76,2% të kënaqur) dhe mirësjellja e

1 Exit polling këtu nënkupton intervistimin e qytetarëve për kënaqësinë, kohën e pritjes, sjelljen e stafit dhe aspekte të tjera të shërbimit, menjëherë pasi largohen nga zyra e institucionit që e ofroi atë.

nëpunësve (71,4%) vlerësohen më mirë, ndërsa **shpejtësia (65,4%) dhe organizimi i punës (63,7%)** mbeten pikat më të dobëta. Kamëza dhe Berati kanë vlerësimet më të larta, Durrësi më të ulëtin.

Digjitalizimi është i përhapur, por i paplotë: shumica e qytetarëve e përdorin e-Albania dhe janë të kënaqur me të, por vetëm 1 në 4 e përfundoi shërbimin plotësisht online. **Gjithëpërfshirja është fusha më problematike**: vetëm 38,6% pajtohen se grupet e mënjanuara trajtohen me kujdes dhe 37,1% se ka akses për personat me aftësi të kufizuara; në Berat këto shifra bien nën 12%. Ankesat e qytetarëve, banesat dhe pronat dhe punësimi janë shërbimet me përvojën më të dobët.

02 Rreth studimit

Studimi u zbatua nga Instituti për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM) në kuadër të projektit WeBER 3.0, me qëllim që përvoja e drejtpërdrejtë e qytetarëve të informojë reformën e administratës publike në nivel vendor. Qytetarët u intervistuan në dalje nga institucionet që ofrojnë shërbime, qendrore ose vendore, me një pyetësor të njëjtë në të katër bashkitë.

Mostra	800 qytetarë (pas heqjes së 2 rreshtave bosh nga 802), rreth 200 për bashki
Bashkitë	Berat, Durrës, Elbasan, Kamëz
Pyetësori	(A) profili dhe shërbimi i kërkuar · (B) kënaqësia në shkallë 1–4 · (C) përmirësimet dhe gjithëpërfshirja · (D) shërbimet online · dy pyetje të hapura
Analiza	Vetëm statistika deskriptive: përqindje dhe mesatare mbi përgjigjet e vlefshme; "Nuk e di" përjashtohet nga mesataret; komentet koduar në tema
Pastrimi	U hoqën 2 rreshta bosh; u korrigjuan etiketat e shkallës; u zbatua logjika e kalimit për e-Albania (72 raste)

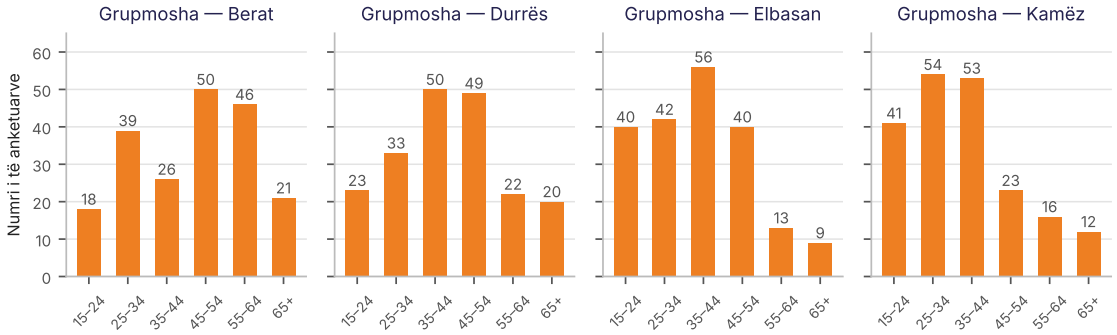
Kush u intervistua

Gratë përbëjnë **57,0%** të të anketuarve dhe burrat 42,0% (8 pa përgjigje); mosha mesatare është **41 vjeç** (15–81). Profili ndryshon sipas bashkisë: në **Berat** dhe **Durrës** të anketuarit janë më të moshuar dhe më shpesh gra, ndërsa në **Elbasan** dhe **Kamëz** janë kryesisht nën 45 vjeç.

Bashkia	Të anketuar	Gra	Mosha mesatare	65+ vjeç	Shërbim nga adm. qendrore	Herë e parë
Berat	200	64,0%	45,8	10,5%	13,7%	50,3%
Durrës	200	60,9%	42,9	10,2%	28,3%	60,1%
Elbasan	200	51,8%	37,9	4,5%	37,5%	55,5%
Kamëz	200	53,6%	37,4	6,0%	9,3%	42,1%
Gjithsej	**800**	**57,7%**	**41,0**	**7,8%**	**22,3%**	**52,0%**

FIGURA 1

Të anketuarit sipas grupmoshës në secilën bashki



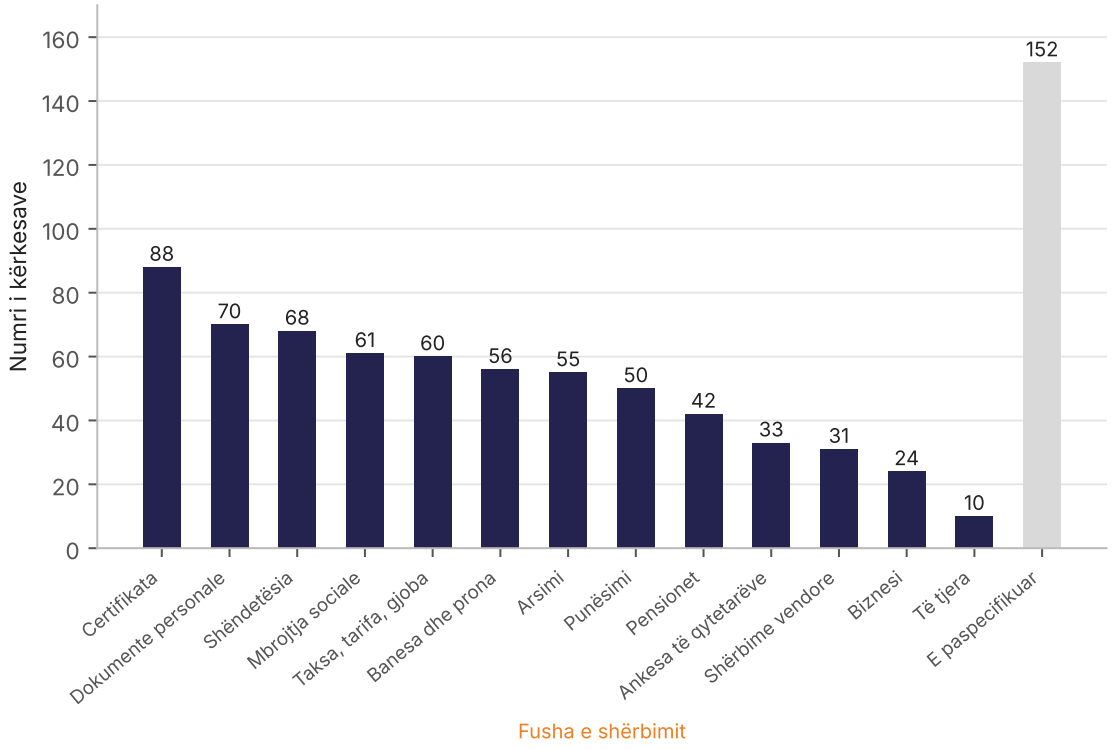
Burimi: exit polling, n = 796 (4 pa moshë).

03 Për çfarë shërbimesh vijnë qytetarët

Tre në katër qytetarë (**77,7%**) e morën shërbimin nga bashkia ose njësia administrative. Kërkesat më të shpeshta janë për **certifikata, dokumente personale dhe shërbime shëndetësore**, të ndjekura nga mbrojtja sociale, taksat dhe pronat. Për 19% të qytetarëve shërbimi u përshkrua vetëm si "dokument", kryesisht në Kamëz (70,5% e të anketuarve atje).

FIGURA 2

Numri i kërkesave sipas fushës së shërbimit



Burimi: exit polling, n = 800. Fusha nga pyetja A7; kur mungonte, e koduar nga përshkrimi i shërbimit (A6).

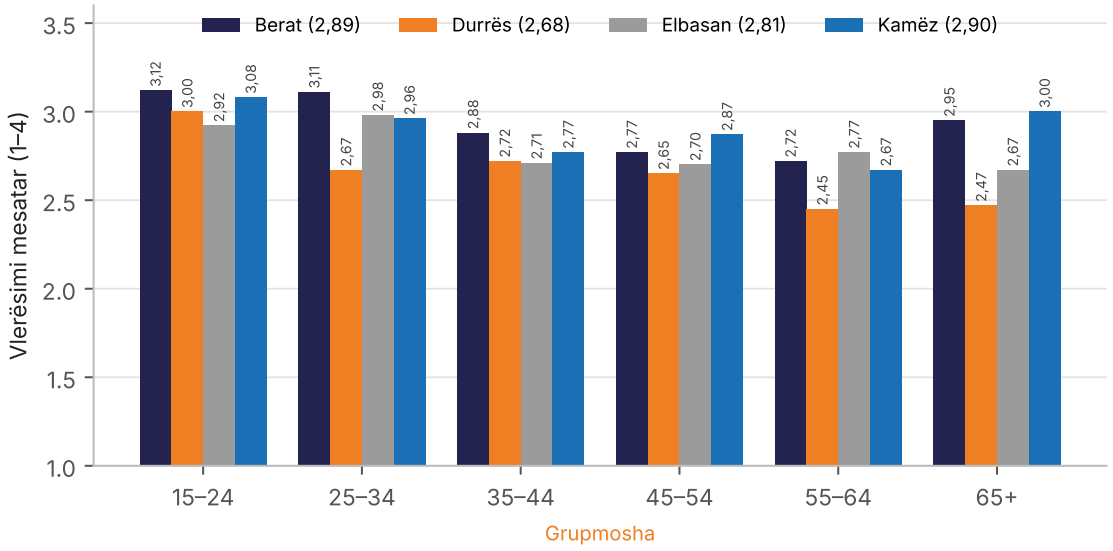
52% e qytetarëve e kërkonin shërbimin **për herë të parë**; në Durrës kjo shkon në 60,1%, në Kamëz bie në 42,1%. Për gjysmën e përdoruesve, informacioni i qartë që në kontaktin e parë është vendimtar.

04 Sa të kënaqur janë qytetarët

Në të katër bashkitë mbizotërojnë përvojat pozitive: **62,1%** "pozitive" dhe **11,5%** "shumë pozitive", kundrejt 23,3% "negative" dhe 3,2% "shumë negative". Mesatarja është 2,82 në shkallën 1–4. Kënaqësia bie me moshën: nga **83,8%** pozitive te 15–24 vjeçarët në **62,5%** te 55–64 vjeçarët.

FIGURA 3

Vlerësimi mesatar i përvojës sipas bashkisë dhe grupmoshës (1–4)



1 = shumë negative, 4 = shumë pozitive; në legjendë mesatarja e bashkisë. Disa grupe janë të vogla (Elbasan 55–64 dhe 65+: n = 13 dhe 9).

Bashkitë në një vështrim

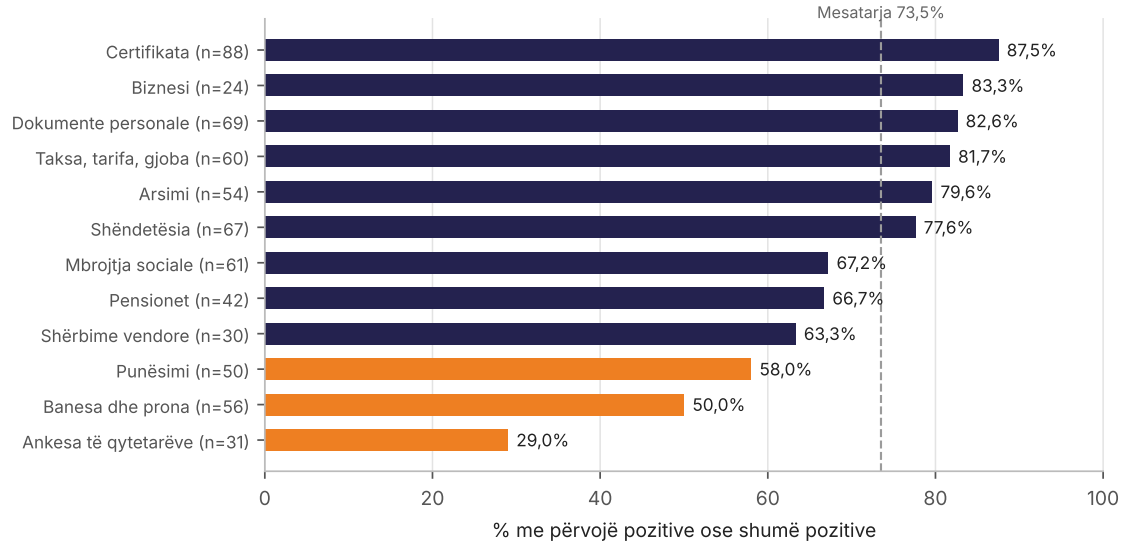
% të kënaqur	Përvoja e përgjithshme	Shpejtësia	Organizimi	Mirësjellja	Vendndodhja
Berat	75,3%	**74,2%**	**69,8%**	**77,8%**	**86,9%**
Durrës	**67,5%**	64,0%	62,1%	**63,5%**	**67,5%**
Elbasan	71,0%	**61,5%**	**58,8%**	71,0%	80,4%
Kamëz	**80,5%**	62,1%	64,5%	73,7%	70,2%
Gjithsej	**73,5%**	**65,4%**	**63,7%**	**71,4%**	**76,2%**

vlera më e lartë vlera më e ulët në kolonë

Durrësi renditet i fundit në tre nga pesë treguesit. Berati del më mirë në të katër aspektet, ndërsa Kamëza, megjithëse ka përvojën e përgjithshme më pozitive, ka kënaqësi më të ulët me shpejtësinë dhe vendndodhjen.

FIGURA 4

Përvoja pozitive sipas fushës së shërbimit



% me përvojë pozitive ose shumë pozitive; me portokalli fushat nën 60%. Pa kategoritë "Të tjera" (n = 8) dhe "E paspecifikuar" (n = 146).

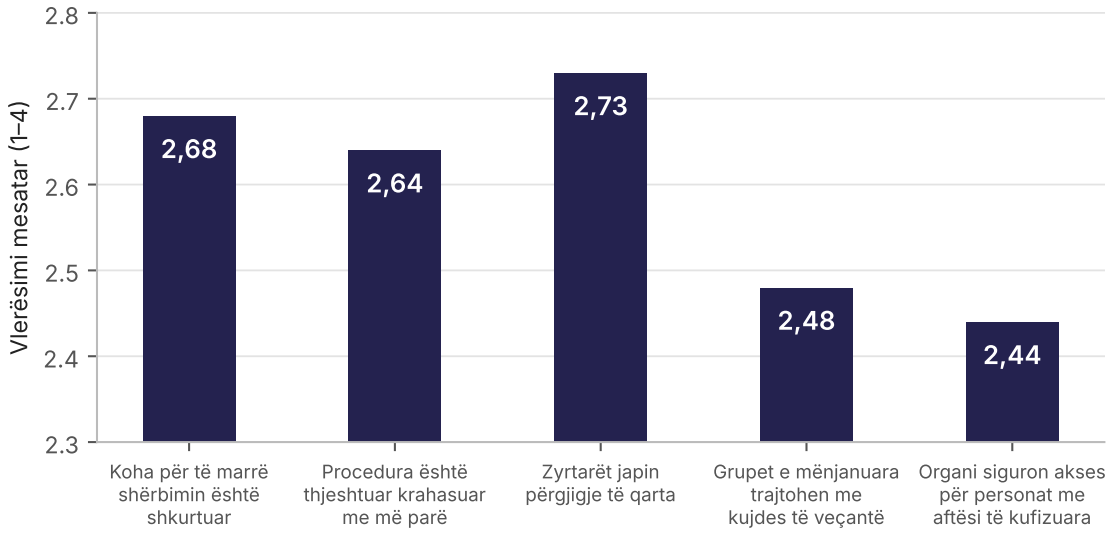
29% vetëm kaq qytetarë që erdhën për të **paraqitur një ankesë** (ujë, mbetje, zhurmë, fatura) dolën me përvojë pozitive, krahasuar me 87,5% të atyre që kërkuan një certifikatë.

05 Përmirësimet dhe gjithëpërfshirja

Shumica e qytetarëve pajtohen se zyrtarët japin përgjigje të qarta (61,9%) dhe se procedurat janë thjeshtuar (59,0%). Pohimet për trajtimin e grupeve të cenueshme marrin vlerësimin më të ulët dhe njëkohësisht shkallën më të lartë të "Nuk e di" (rreth 1 në 5).

FIGURA 5

Pajtimi mesatar me pohimet për cilësinë dhe aksesin (1–4)



1 = nuk jam aspak dakord, 4 = jam plotësisht dakord; "Nuk e di" (5–20%) përjashtuar.

% dakord	Berat	Durrës	Elbasan	Kamëz
Koha për të marrë shërbimin është shkurtuar	56,7%	57,9%	**47,5%**	51,8%
Procedura është thjeshtuar	**71,1%**	58,7%	**51,0%**	56,1%
Zyrtarët japin përgjigje të qarta	**74,1%**	**53,8%**	64,0%	56,1%
Grupet e mënjanuara trajtohen me kujdes	**11,4%**	51,0%	**52,0%**	39,4%
Akses për personat me aftësi të kufizuara	**7,8%**	45,2%	**58,6%**	35,9%

7,8%

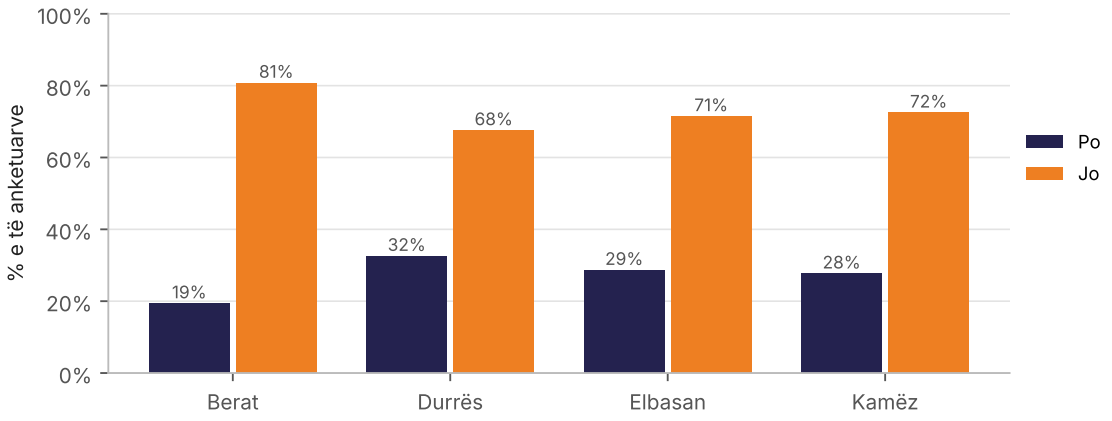
në **Berat** pajtohen se institucioni siguron akses për personat me aftësi të kufizuara, ndërsa 64,6% nuk pajtohen. Berati del i pari në thjeshtimin e procedurave dhe qartësinë e përgjigjeve, por i fundit në gjithëpërfshirje.

06 Shërbimet digjitale dhe e-Albania

82,7% e qytetarëve kanë përdorur e-Albania dhe **80,6%** e përdoruesve janë të kënaqur me të; përdorimi është i lartë në të gjitha grupmoshat (79–87%), përfshirë 65+ vjeçarët. Por vetëm **27,0%** e morën shërbimin konkret tërësisht online dhe **48,7%** nuk mundën të kryenin asnjë pjesë të procesit online.

FIGURA 6

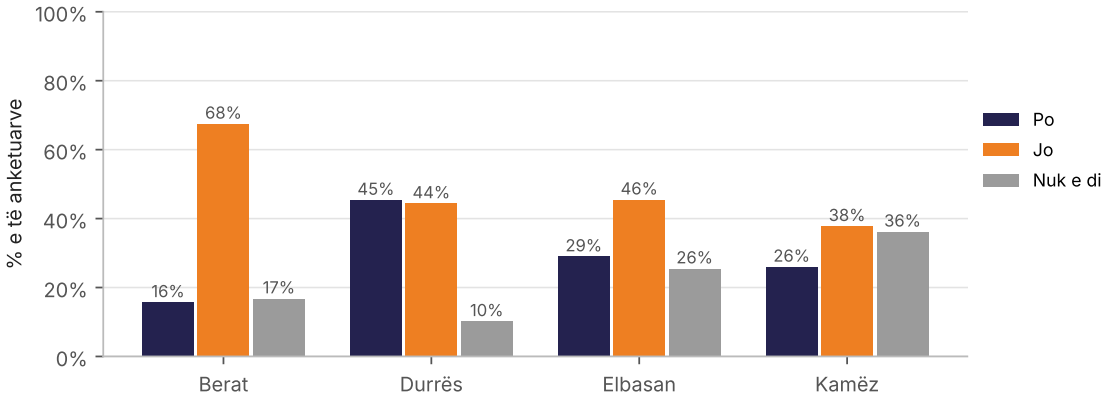
Shërbimi u mor tërësisht online? (sipas bashkisë)



% e të anketuarve, n = 784.

FIGURA 7

U krye të paktën një pjesë e procesit online? (sipas bashkisë)



% e të anketuarve, n = 783.

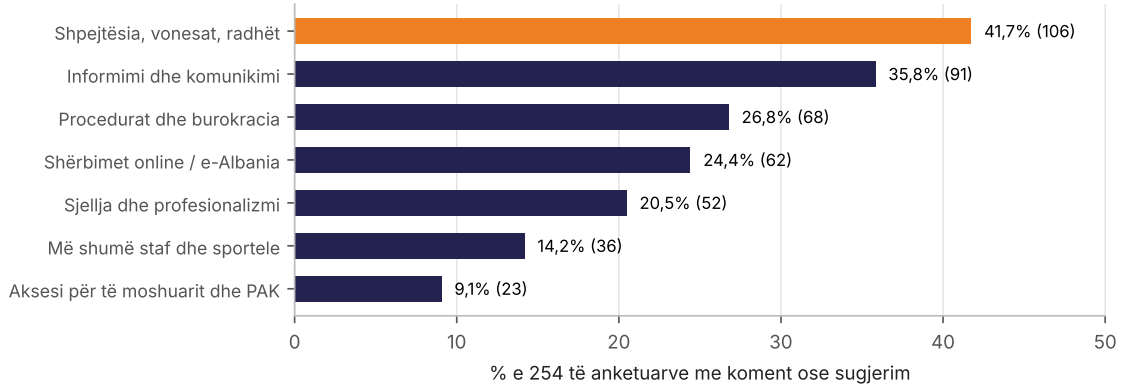
Durrësi është më i digjitalizuari (92,9% përdorues të e-Albania, 45,4% kryen një pjesë online), **Berati** mbështetet më shumë te sporteli (15,7% pjesërisht online). Në **Kamëz**, 36,2% nuk e dinin nëse një pjesë e procesit mund të kryhej online dhe kënaqësia me e-Albania është më e ulëta (69,8%, kundrejt 81–89% në bashkitë e tjera).

07 Zëri i qytetarëve

254 qytetarë (31,8%) shtuan një koment ose sugjerim. Figura 8 tregon sa shpesh përmendet secila temë; citimet më poshtë janë fjalë për fjalë nga pyetësorët.

FIGURA 8

Temat më të shpeshta në komente dhe sugjerime



Një koment mund të përmendë disa tema; kodim me fjalë kyçe.

Shpejtësia, vonesat dhe radhët — 41,7%

— *"Koha e pritjes ishte e gjate dhe procedurat e nderlikuara."*

— *"Qe bga viti 2022 kam aplikuar online per urbanistiken e bashkise Durres dhe nuk kam marrë përgjigje."*

Mesazhi: pritjet dhe vonesat në përgjigje janë shqetësimi numër një.

Informimi dhe sorollatja mes zyrave — 35,8%

— *"Paqartesi ne dhenien e informacionit. Informacioni i dhene shume kontradiktor ndermjet kolegeve te se njejtes administrate."*

— *"Luajne ping pong me qytetaret."*

Mesazhi: qytetarët duan një informacion të vetëm, të qartë dhe të njëjtë për dokumentet dhe hapat.

Shërbimet online dhe e-Albania — 24,4%

— *"E albania te funksionoje cdo dite. Ka raste kur eshte jashte shërbimit."*

— *"Duhet te kete edhe pika fizike per marrjen e certifikatave te ndryshme pasi mosha e trete nuk di te perdori shume mire sherbimet online."*

Mesazhi: më shumë shërbime plotësisht online, por pa hequr sportelin për ata që nuk e përdorin dot.

Sjellja dhe profesionalizmi i stafit — 20,5%

— *"Nenpunesit duhet ti kushtojne rendesi qytetarit ne momentin qe ai kerkon informacion."*

— *"Duhet trajnim te punonjesve per komunikimin."*

Mesazhi: respekti, përgjegjshmëria dhe trajnimi i stafit ndërtojnë besimin.

Aksesi për të moshuarit dhe personat me aftësi të kufizuara — 9,1%

— *"Në ofrimin e shërbimit fizik është shumë problem Aksesueshmëria për të gjitha kategoritë e Personave me Aftësi të Kufizuar."*

— *"Duhet t'ju jepet me shume perparesi moshave te treta, personave me aftesi te kufizuara dhe grave shtatzena."*

Mesazhi: përmendet rrallë, por përputhet me vlerësimin e ulët të gjithëpërfshirjes.

08 Gjetjet kryesore

Kënaqësi e mirë, por e pabarabartë
73,5% pozitive, nga 67,5% në Durrës në 80,5% në Kamëz; më pak të kënaqur janë 45–64 vjeçarët.

Shpejtësia dhe organizimi mbeten pas
Rreth 1 në 3 është i pakënaqur; kjo është edhe tema më e shpeshtë në komente.

Gjithëpërfshirja është boshllëku më i madh
Më shumë qytetarë nuk pajtohen sesa pajtohen se grupet e cenueshme trajtohen mirë; Berati ka situatën më kritike.

Hendek mes e-Albania dhe shërbimit online
82,7% e përdorin platformën, por vetëm 27,0% e përfundojnë shërbimin plotësisht online.

Ankesat, pronat dhe punësimi
Përvojë pozitive vetëm 29–58%, shumë nën mesataren e 73,5%.

Informimi në kontaktin e parë
52% vijnë për herë të parë dhe 35,8% e komenteve kërkojnë informacion më të qartë.

09 Rekomandime

1. **Shkurtoni kohën e pritjes dhe organizoni radhën.** Afate standarde për çdo shërbim, rezervim takimi online dhe sportele sipas llojit të shërbimit, me prioritet në Durrës dhe Elbasan.
2. **Siguroni akses të plotë për grupet e cenueshme.** Auditim i godinave për rampa dhe hapësira, prioritet në radhë për të moshuarit, personat me aftësi të kufizuara dhe gratë shtatzëna, duke filluar nga Berati.
3. **Kaloni nga "aplikimi online" te "shërbimi online".** Digjitalizoni tërësisht shërbimet me volum të lartë, rrisni qëndrueshmërinë e e-Albania dhe informoni qytetarët (sidomos në Kamëz) se çfarë mund të kryhet online.
4. **Një informacion, një vend.** Lista standarde të dokumenteve dhe hapave për çdo shërbim, online dhe në sportel, dhe koordinim mes kadastrës, urbanistikës dhe legalizimit që qytetari të mos sorollatet.
5. **Trajtoni ankesat me afat dhe gjurmim.** Afat përgjigjeje dhe numër ndjekjeje për çdo ankesë, si dhe trajnim i stafit për komunikimin me qytetarët.

Shënime metodologjike. Databaza nuk përmban pesha ose informacion për përzgjedhjen; shifrat përshkruajnë mostrën dhe nuk janë vlerësime për popullsinë. Fusha e shërbimit dhe temat e komenteve janë koduar nga teksti me fjalë kyçe. Pyetja D3 është interpretuar 0 = Jo, 1 = Po. Grupet me n < 40 duhen lexuar me kujdes.

Funded by the European Union

With funding from Austrian Development Agency

Ky dokument është përgatitur në kuadër të projektit *Western Balkan Enablers for Reforming Public Administrations – WeBER 3.0*, i cili mbështetet financiarisht nga Bashkimi Evropian dhe Agjencia Austriake për Zhvillim. Përmbajtja e këtij brief-i është përgjegjësi e vetme e Institutit për Demokraci dhe Ndërmjetësim (IDM) dhe nuk pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian ose të Agjencisë Austriake për Zhvillim.

Për më shumë informacion, vizitoni
www.par-monitor.org · idmalbania.org