



Funded by  
the European Union



# Raport i "Mystery Shopping"



Group for Legal  
and Political  
Studies

Group for Legal and Political Studies  
"Rexhep Luci" str. 16/1  
Prishtina 10 000, Kosovo  
Website: [www.legalpoliticalstudies.org](http://www.legalpoliticalstudies.org)  
E-mail: [office@legalpoliticalstudies.org](mailto:office@legalpoliticalstudies.org)  
Tel/fax.: +381 38 234 456

# Raport i "Mystery Shopping"

**Act Now Project**

"Ky publikim është financuar nga Bashkimi Evropian. Përmbajtja e këtij publikimi është përgjegjësi vetëm e GLPS dhe nuk i pasqyron domosdoshmërisht pikëpamjet e Bashkimit Evropian."

# Përmbajtja

Përmbledhje ekzekutive	4
Hyrje	5
Metodologjia	6
Gjetjet dhe rezultatet	7
Gjetje të përgjithshme për të gjitha shërbimet në të gjitha rajonet:	7
Përshtypja fillestare dhe koha e pritjes:	7
Lista me udhëzime për dokumentet e nevojshme	9
Stafi:	10
Cilësia e shërbimit:	12
Objektet	13
Procesi i pagesave:	15
Gjetjet rajonale dhe specifike për shërbime të analizuar në tabela	17
Prishtinë	17
Gjakova	17
Ferizaj	18
Përfundimet dhe rekomandimet	19
Përfundimet	19
Rekomandimet	20

# Përmbledhje ekzekutive

Në këtë raport përshkruhen gjetjet nga një "Mystery Shopping" i cili është kryer për ta vlerësuar cilësinë e shërbimeve të regjistrimit të automjeteve në tri rajone të Kosovës: Prishtinë, Gjakovë dhe Ferizaj. Studimi i vlerësoi tri shërbime kryesore - regjistrimin e parë të automjeteve, vazhdimin e regjistrimit të automjeteve dhe ndryshimin e pronësisë së automjetit - duke u fokusuar në efikasitetin, qasjen dhe kënaqshmërinë e përdoruesve. Me gjithsej 92 pjesëmarrës të anketuar, ky studim ofron njohuri mbi pikat e forta dhe të dobëta të këtyre shërbimeve publike, duke ofruar rekomandime për përmirësime të caktuara.

Gjetjet zbulojnë disa aspekte pozitive të ofrimit të shërbimeve. Shumica e të anketuarve raportuan se kanë përshtypje të mirë për objektet, duke e përshkruar stafin si miqësor dhe mbështetës në shumë raste. Proceset e pagesave ishin kryesisht efikase, ku shumica i kryenin transaksionet shpejt, edhe pse të gjitha pagesat u kryen në mënyrë fizike. Për më tepër, një numër i konsiderueshëm i të anketuarve ishin të mendimit se ishin të informuar mirë nga stafi për procedurat e kërkuara, duke reflektuar kështu komunikimin efektiv.

Pavarësisht këtyre pikave të forta, studimi identifikoi edhe fushat për përmirësim. Mungesa e listave të publikuara të dokumentacionit krijonte sfida për përdoruesit, kurse pajisjet teknologjike jofunksionale dhe opsionet e kufizuara të pagesave digjitale u shfaqën si pengesë për efektivitetin e shërbimeve. Pamundësia për t'i kryer shërbimet tërësisht në mënyrë elektronike nxjerr në pah një mundësi për modernizim. Duke i adresuar këto mangësi dhe duke i përdorur rekomandimet e studimit, institucionet publike në Kosovë mund ta përmirësojnë ofrimin e shërbimeve, kënaqshmërinë e përdoruesve dhe kështu ta rrisin besimin në shërbimet publike.

# Hyrje

"Mystery Shopping" u zhvillua si pjesë e projektit ACT NOW – Mbështetja e Reformës së Administratës Publike dhe Sundimit të Ligjit përmes Luftimit të Korrupsionit dhe Përmirësimit të Ofrimit të Shërbimeve, mbështetur nga Zyra e BE-së në Kosovë dhe zbatuar nga Grupi për Studime Juridike dhe Politike (GLPS). Kjo nismë mëton të promovojë një qeverisje më të mirë duke vlerësuar dhe përmirësuar cilësinë e shërbimeve thelbësore publike. Shërbimet e regjistrimit të automjeteve, në veçanti, luajnë një rol vendimtar për qytetarët dhe pjesëtarët e diasporës, të cilët shpesh kanë kohë të kufizuar dhe mbështeten në procese efikase gjatë qëndrimit të tyre në Kosovë.

Për studim janë përzgjedhur tri rajone: Prishtina, Gjakova dhe Ferizaj. Këto rajone dhe shërbime u zgjedhën pas konsultimeve të afërta me Zyrën për Planifikim Strategjik, në Zyrën e Kryeministrit, në bazë të numrit të shërbimeve të ofruara në zyrat e përzgjedhura dhe fluksit të anëtarëve të diasporës gjatë sezonit veror, gjë që rrit ndjeshëm kërkesën për shërbime që ndërliken me automjetet.

Në fokus u morën tri shërbime thelbësore të ofruara në qendrat e regjistrimit të automjeteve:

1. **Regjistrimi i parë i automjeteve:** Një proces gjithëpërfshirës për të cilin duhet kaluar disa hapa dhe nevojitet numër i konsiderueshëm dokumentesh.
2. **Vazhdimi i regjistrimit të automjeteve: Një shërbim rutinë me procedura të përcaktuara.**
3. **Ndryshimi i pronarit të automjetit:** Një shërbim që përfshin ndryshime ligjore dhe administrative në pronësinë e automjeteve.

Të dhënat u mblodhën përmes vrojtimeve të drejtpërdrejta dhe komenteve të klientëve, me gjithsej **92 të anketuar** që morën pjesë në këtë ushtrim. Më pas u analizuan përgjigjet për t'i vënë në pah modelet, pikat e forta dhe pikat e dobëta në procesin e ofrimit të shërbimit. Kjo qasje ofroi një pasqyrë të detajuar të përvojës së përdoruesve, duke krijuar bazën për rekomandimet për përmirësimin e standardeve të shërbimeve në mbarë Kosovën. Duke adresuar joefikasitetin sistematik, rekomandimet synojnë t'i mbështesin objektivat për ZBA, të zvogëlojnë kompleksitetin dhe shërbimet të bëhen më transparente dhe të qasshme.

Ky raport fillon me shpjegimin e metodologjisë, duke shtjelluar qasjen e përdorur për vlerësimin e shërbimeve të regjistrimit të automjeteve në mbarë Kosovën. **Kapitulli i parë** thekson gjetjet e përgjithshme për të gjitha shërbimet në të gjitha rajonet, duke u fokusuar në aspektet kyçe të tilla si përshtypjet e para, koha e pritjes, lista me udhëzime për dokumentet e nevojshme, sjellja e stafit, cilësia e shërbimit, objektet dhe proceset e pagesave. **Kapitulli vijues** shtjellon të dhënat e analizuar në tabela ndërmjet gjetjeve rajonale dhe specifike të shërbimit, duke identifikuar pikat e forta dhe të dobëta sipas rajonit dhe sipas llojit të shërbimit. Në fund, raporti përfundon me përfundime dhe rekomandime, duke ofruar hapa konkret për të përmirësuar efikasitetin, qasjen dhe cilësinë e përgjithshme të shërbimeve.

# Metodologjia

"Mystery Shopping" përdori një metodologji të strukturuar dhe sistematike për ta vlerësuar cilësinë e shërbimeve të regjistrimit të automjeteve në Prishtinë, Gjakovë dhe Ferizaj. Zyrtarët e monitorimit, të përzgjedhur dhe të trajnuar për qëndrueshmëri dhe profesionalizëm, simuluan skenarë realë duke u paraqitur si përdorues të zakonshëm të shërbimit. Trajnimi i tyre përfshiu të kuptuarit e procedurave të shërbimit, dokumentimin e saktë të vëzhgimeve dhe shmangien e paragjykimeve. Të dhënat u mbledhën duke përdorur një pyetësor të standardizuar me pyetje të mbyllura dhe të hapura në lidhje me kohën e pritjes, profesionalizmin e stafit, qartësinë e informacionit, pastërtinë e objektit dhe proceset e pagesës. Këta zyrtarë i vlerësuan tri shërbime kryesore: regjistrimin e parë të automjeteve, vazhdimin e regjistrimit dhe ndryshimin e pronësisë së automjetit.

Janë analizuar gjithsej 92 përgjigje, duke përfshirë 43 për vazhdimet e regjistrimit, 30 për regjistrimet e para dhe 19 për ndryshimet e pronësisë. Shpërndarja rajonale ishte si në vijim: 45 përgjigje nga Prishtina, 31 nga Ferizaj dhe 16 nga Gjakova.

Të anketuarit u ndanë në grupmosha, ku grupi më i madh ishte ai që përfshinte moshën 26–35 vjeçare (40 të anketuar), ndjekur nga ata të moshës 18–25 vjeçare (23 të anketuar), 36–45 vjeçare (20 të anketuar) dhe 46+ vjeçare (9 të anketuar).

Shumica e të anketuarve (91%) ishin meshkuj, duke vënë në pah kështu karakteristikat demografike të përdoruesve që i përdorin këto shërbime. Kjo metodologji mundësoi identifikimin e modeleve dhe rekomandimeve për përmirësimin e shërbimeve të regjistrimit të automjeteve në Kosovë.

## Gjetjet dhe rezultatet

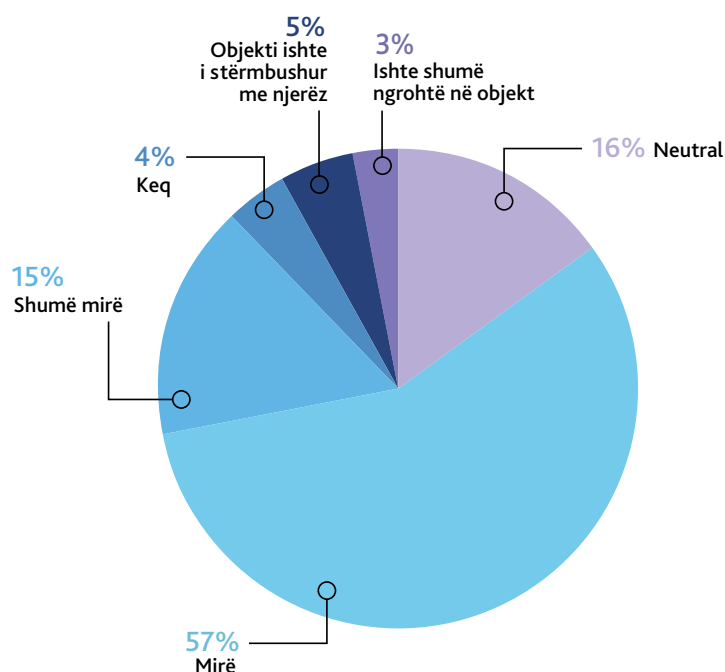
"Mystery Shopping" zbuloi njohuri të rëndësishme lidhur me performancën e shërbimeve të regjistrimit të automjeteve në Prishtinë, Gjakovë dhe Ferizaj. Gjetjet janë kategorizuar sipas rajonit dhe llojit të shërbimit, duke u fokusuar në matjet kryesore si koha e pritjes, profesionalizmi i stafit, qartësia e informacionit, pastërtia e objekteve dhe kënaqshmëria e përgjithshme.

## Gjetje të përgjithshme për të gjitha shërbimet në të gjitha rajonet:

### *Përshtypja fillestare dhe koha e pritjes:*

Pyetësi nis duke i pyetur pjesëmarrësit se si u ndjenë kur hynë në objekt. Në përgjithësi, shumica (72%) raportuan se u ndjenë "mirë" ose "shumë mirë". Ndërkohë, 16% e të anketuarve nuk patën ndonjë përshtypje, pra u ndjenë "Neutral", dhe një numër i vogël prej tyre kishin përshtypje negative: 4 të anketuar u ndjenë "keq", 5% e përshkruanin objektin si "të stërbushur me njerëz" dhe 3% përmendën se ishte "shumë ngrohtë" brenda objektit. Kjo tregon se shumica e pjesëmarrësve kishin një perceptim fillestar pozitiv për objektin.

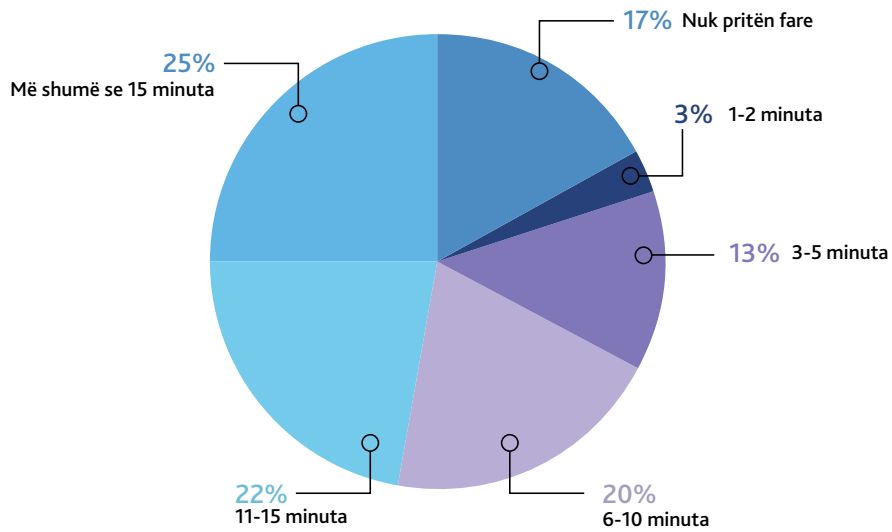
#### Si u ndjetë kur hytë në objekt?



Në pyetjen nëse të anketuarit u pritën nga stafi me ardhjen e tyre në objekt, 45% kanë thënë po, dhe 55% kanë thënë jo.

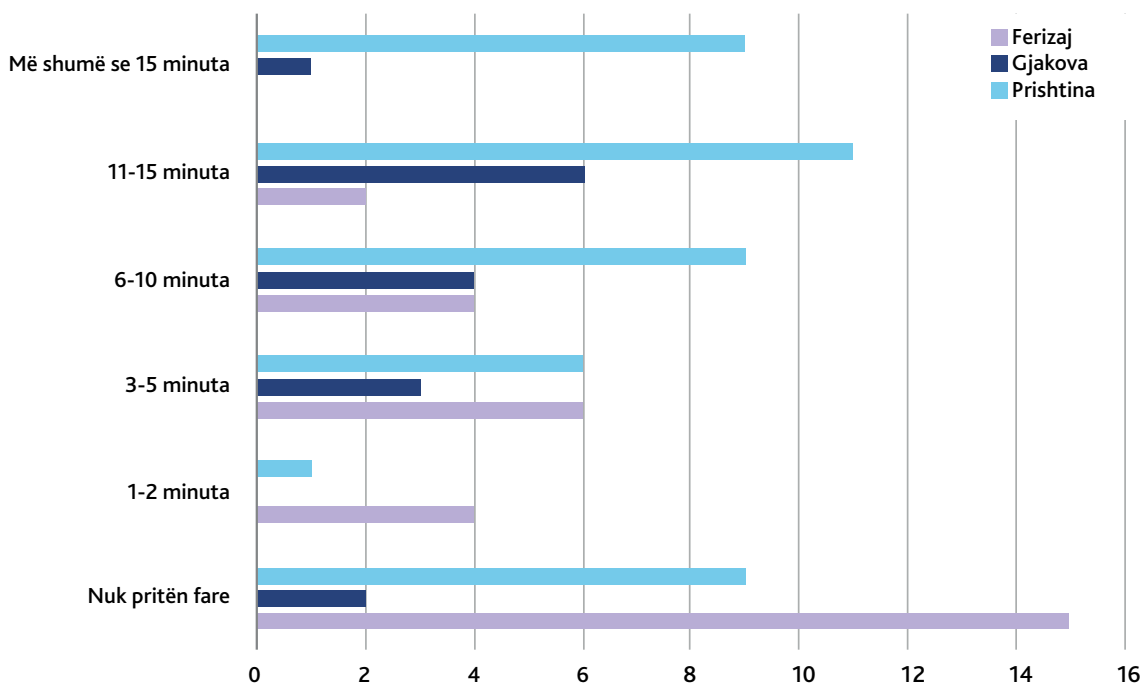
Të dhënat e përgjithshme të **kohës së pritjes** tregojnë se një sërë përvojash janë raportuar nga të anketuarit. Një total prej 17% e të anketuarve deklaruan se nuk pritën fare, ndërsa 3% raportuan se kishin pritur 1-2 minuta. Një pjesë më e madhe, 13% dhe 20%, deklaruan se koha e pritjes ishte 3-5 minuta dhe 6-10 minuta, respektivisht. Kohët e pritjes prej 11-15 minutash u raportuan prej 22% e të anketuarve, dhe kategoria më e lartë prej më shumë se 15 minuta kohë pritjeje u raportua nga 25% e të anketuarve.

### Koha e pritjes



Nëse analizohen **kohët e pritjes nëpër rajone**, shfaqen ndryshime në efikasitetin e ofrimit të shërbimit. Ferizaji shquhet si rajoni më efikas, me 45.16% të të anketuarve që nuk deklaruan kohë pritjeje dhe 29.03% të tjerë presin 5 minuta ose më pak. Vetëm një përqindje e vogël (3.23%) pritën më shumë se 15 minuta, duke demonstruar kështu një menaxhim efektiv të radhëve dhe një sistem të mirëorganizuar të ofrimit të shërbimeve. Gjakova tregon një performancë më të përzier. Gjersa një përqindje e vogël (6.25%) raportoi se nuk kishte kohë pritjeje, shumica (56.25%) u përballën me pritje mesatare prej 6 deri në 15 minuta. Rreth 18,75% pritën më shumë se 15 minuta, duke sugjeruar se edhe pse sistemi funksionon mesatarisht mirë, ka vend për përmirësim në trajtimin e periudhave të fluksit të marrësve të shërbimit. Prishtina, megjithatë, ka kohën më të gjatë të pritjes, ku 42.22% të të anketuarve kanë raportuar se pritjet i kalojnë 15 minuta. Vetëm 2.22% raportuan se nuk kishte kohë pritjeje, dhe shumica (48.89%) ishin përballur me vonesa mesatare nga 6 deri në 15 minuta. Këto gjetje sugjerojnë joefikasitet dhe sfida të mundshme në alokimin e burimeve ose kapacitetin e shërbimit gjatë periudhave kur kërkesa për shërbime është më e lartë.

### Të anketuarit për kohën e pritjes:

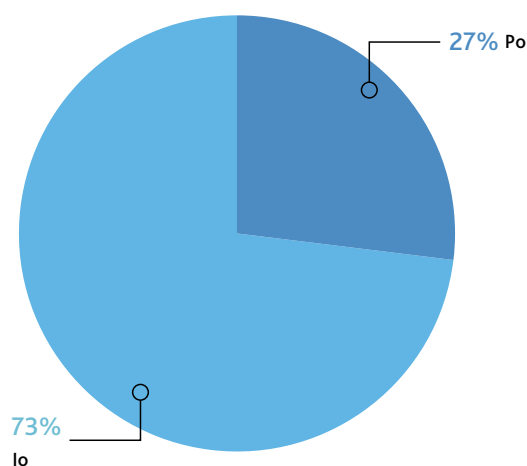




## Lista me udhëzime për dokumentet e nevojshme

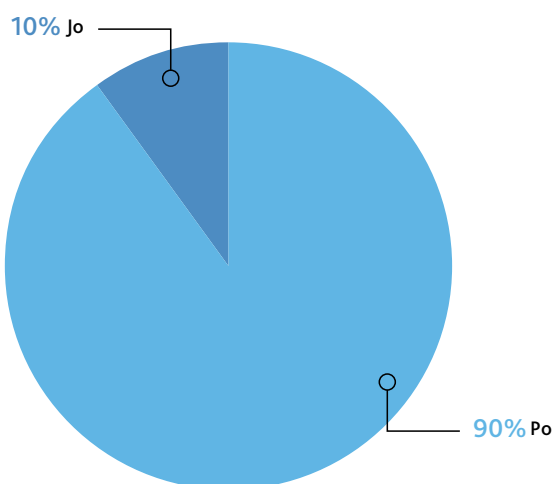
Publikimi i një liste ku jepen informata mbi dokumentet e nevojshme për marrjen e shërbimeve është një faktor kritik i cili ndërlidhet me kënaqshmërinë e përdoruesit, pasi ofron qartësi për përdoruesit e shërbimit. Të dhënat tregojnë se një shumicë e konsiderueshme e të anketuarve (73%) raportuan se nuk ishte publikuar një listë e tillë, duke theksuar mungesën e transparencës në dhënien e informacionit të nevojshëm. Vetëm 27% e të anketuarve konfirmuan praninë e një liste të tillë. Është veçanërisht e rëndësishme të theksohet se asnjë nga të anketuarit që raportuan praninë e listës së dokumentacionit nuk bënë pjesë në grupin e të anketuarve që merrnin shërbime në Prishtinë, duke sugjeruar një boshllëk të mundshëm në qasjen në informata në atë rajon.

### A ka ndonjë listë të publikuar të dokumentacionit të nevojshëm për marrjen e shërbimit?



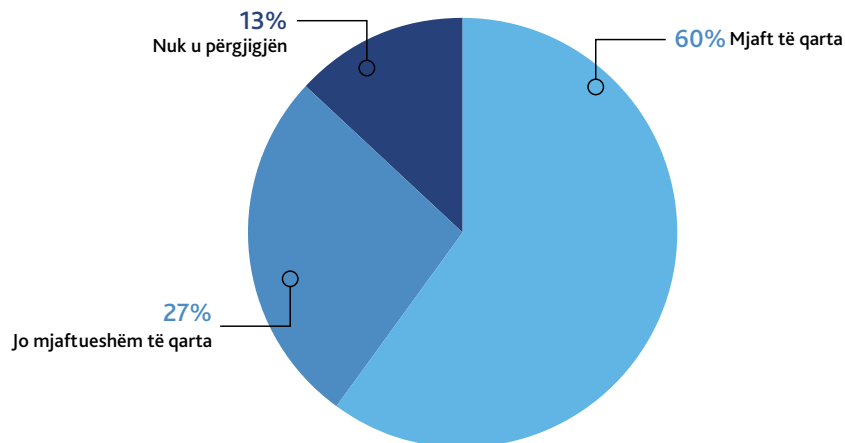
Të dhënat tregojnë se 90% e të anketuarve raportuan se ishin të informuar mirë për dokumentacionin e kërkuar dhe hapat që duhej të ndiqnin, gjë që tregon një nivel të lartë komunikimi në shumicën e rasteve. Nga ana tjetër, 10% e të anketuarve treguan se nuk e kishin këtë informacion, duke theksuar nevojën për të siguruar udhëzime të vazhdueshme dhe gjithëpërfshirëse për të gjithë përdoruesit.

### A jeni informuar për dokumentacionin e nevojshëm dhe hapat që duhet të ndiqni?



Pyetja, "Sa të qarta dhe të lehta për t'u kuptuar ishin dokumentet e kërkuara?" tregon shpërndarjen e mëposhtme të përgjigjeve në përqindje. Një shumicë prej 60% raportuan se dokumentet ishin të qarta dhe të lehta për t'u kuptuar. Megjithatë, 27% mendonin se dokumentet ishin të paqarta ose jo mjaftueshëm të shpjeguara, ndërsa 13% nuk u përgjigjën fare.

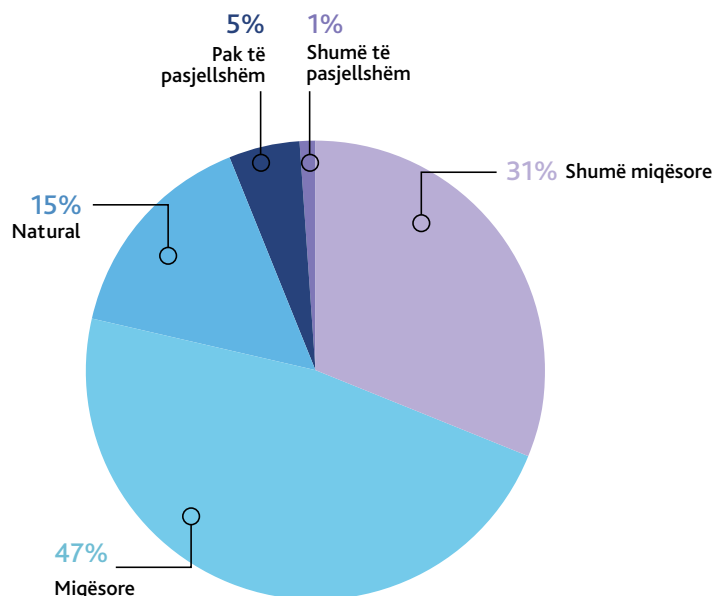
### Sa të qarta dhe të lehta për t'u kuptuar ishin dokumentet e kërkuara?



## Stafi:

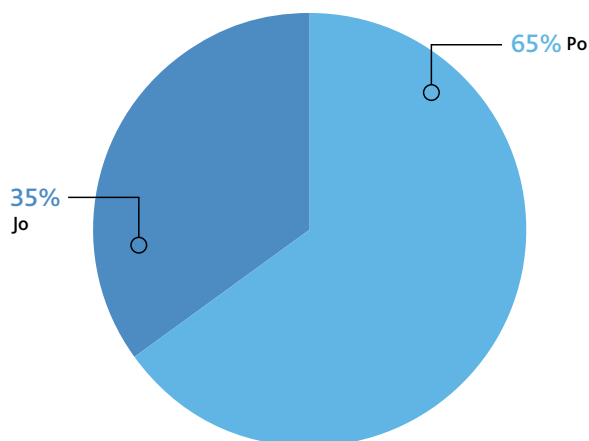
**Sjellja e stafit** luan një rol vendimtar në formësimin e përvojës së përgjithshme të përdoruesve, pasi ndikon ndjeshëm në kënaqshmërinë dhe besimin në ofrimin e shërbimeve. Të dhënat tregojnë se shumica e të anketuarve, 47%, e përshkruanin stafin si "Miqësor", ndërsa 31% të tjerë e vlerësuan stafin si "Shumë miqësor", duke treguar ndërveprime pozitive në përgjithësi. 15% e të anketuarve kishin një perceptim neutral për sjelljen e stafit. Një pjesë më e vogël e të anketuarve raportoi përvoja negative, ku 5% që e përshkruan sjelljen e stafit si "pak të pasjellshëm" dhe 1% si "shumë të pasjellshëm".

### Si ishte sjellja e stafit?



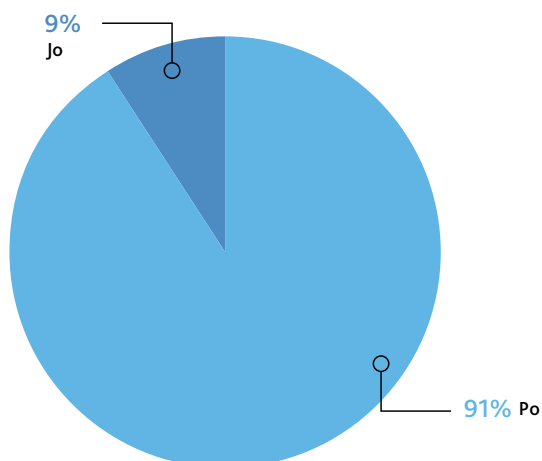
Të dhënat tregojnë se 65% e të anketuarve raportuan se **kishin marrë vëmendje të menjëhershme pas mbërritjes** në objekt, duke reflektuar një proces efikas shërbimi për shumicën. Megjithatë, 35% e të anketuarve deklaruan se duhej të prisnin përpara se t'u ofrohej shërbimi, duke sugjeruar se ka vend për përmirësim në uljen e kohës së pritjes dhe rritjen e reagimit për të siguruar një përvojë më të mirë për të gjithë përdoruesit.

### A morët vëmendje të menjëhershme pas pritjes?



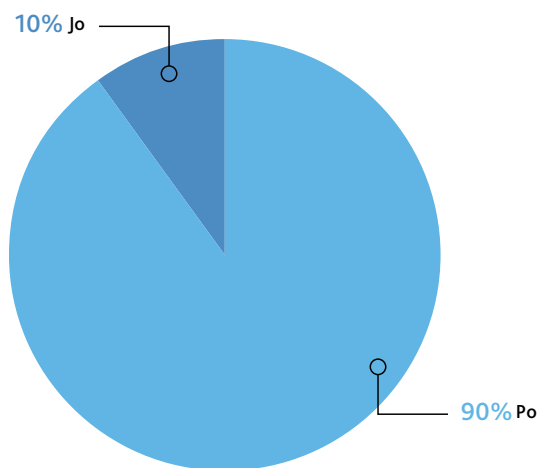
Nga ana tjetër, të dhënat tregojnë se 91% e të anketuarve mendonin se **stafi ishte i përgatitur për të ofruar ndihmë dhe informacion të saktë**, duke theksuar një nivel të lartë profesionalizmi dhe mbështetjeje. Megjithatë, 9% treguan se stafi nuk ishte i përgatitur për të ofruar ndihmën e nevojshme.

### A ishte stafi i përgatitur dhe i gatshëm për të ofruar ndihmë dhe informacion të saktë?



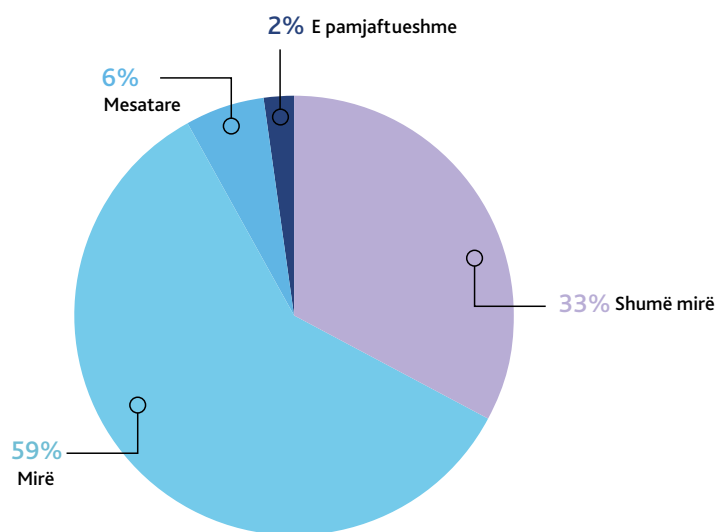
Të dhënat tregojnë se 90% e të anketuarve raportuan se kishin marrë përgjigje të qarta dhe të plota për pyetjet e tyre, duke reflektuar komunikim të fortë dhe qartësi nga ana e stafit. Megjithatë, 10% kanë treguar se nuk kanë marrë përgjigje adekuate, ku shumica e këtyre rasteve janë raportuar në Prishtinë. Arsyet e ofrara nga të anketuarit të cilët treguan se nuk kanë marrë përgjigje të qarta dhe të plota pasqyrojnë disa çështje të përsëritura. Disa të anketuar raportuan se duhej të bënin vazhdimisht pyetje përcjellëse për ta kuptuar plotësisht informacionin, duke sugjeruar mungesë qartësie në përgjigjet fillestare. Të tjerë përmendën hezitimin e stafit për të ofruar ndihmë, mungesën e gatishmërisë për t'u përgjigjur ose mospërfillje.

### A keni marrë përgjigje të qarta dhe të plota për pyetjet tuaja?



Të dhënat pasqyrojnë gjithashtu vlerësimet e të anketuarve **për njohuritë e stafit për shërbimet që i ofrojnë**. Shumica e të anketuarve (59%) e vlerësuan njohurinë e stafit si të "Mirë", ndërsa 33% e vlerësuan atë me "Shumë mirë", duke treguar se shumica e përdoruesve e konsideruan stafin të ditur dhe të aftë. Një përqindje më e vogël (6%) e vlerësoi njohurinë si "mesatare", dhe vetëm 2% i konsideruan si "të pamjaftueshme". Këto gjetje sugjerojnë se, në përgjithësi, njohuritë e stafit vlerësohen si shumë të mira, por ka një pjesë të vogël të të anketuarve që besojnë se ka vend për përmirësim në këtë fushë.

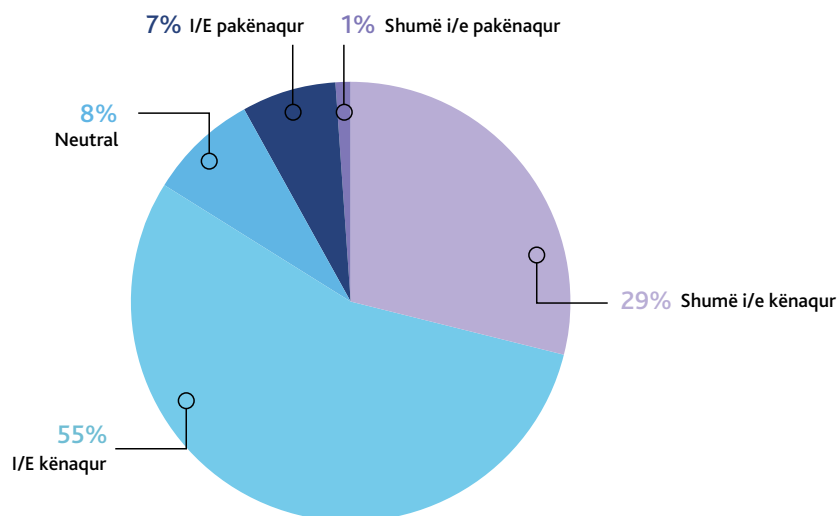
### Si do ta vlerësonit njohurinë e stafit për shërbimet që ata ofrojnë?



### *Cilësia e shërbimit:*

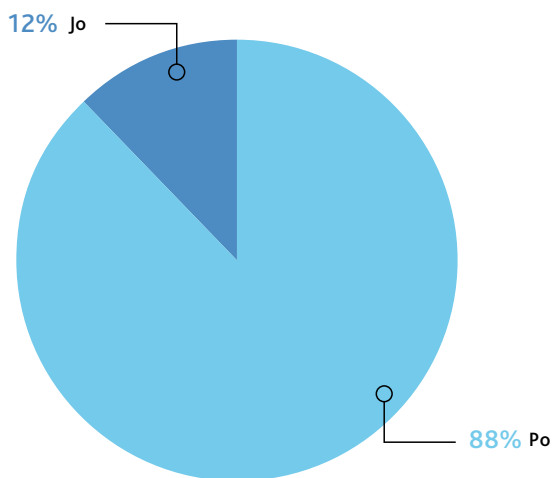
Të dhënat pasqyrojnë **kënaqshmëri të përgjithshme të të anketuarve me cilësinë e shërbimit të marrë**. Një shumicë e madhe, 55% e të anketuarve, raportuan se ishin "të kënaqur", ndërsa 29% të tjerë deklaruan se ishin "Shumë të kënaqur", duke treguar një perceptim përgjithësisht pozitiv për cilësinë e shërbimit. Një përqindje më e vogël, 8%, shprehën një qëndrim neutral dhe pakënaqësia ishte minimale, ku vetëm 7% deklaruan se ishin "të pakënaqur" dhe 1% raportuan se ishin "shumë të pakënaqur".

### Sa jeni të kënaqur me cilësinë e përgjithshme të shërbimit të marrë?



Për më tepër, të dhënat tregojnë se shumica e të anketuarve (88%) mendonin **se problemet e tyre ishin zgjidhur** në mënyrë efektive dhe të menjëhershme, duke reflektuar një proces shërbimi përgjithësisht efektiv. 12% e të anketuarve kanë treguar se problemet e tyre nuk janë adresuar në mënyrë efektive ose në kohë.

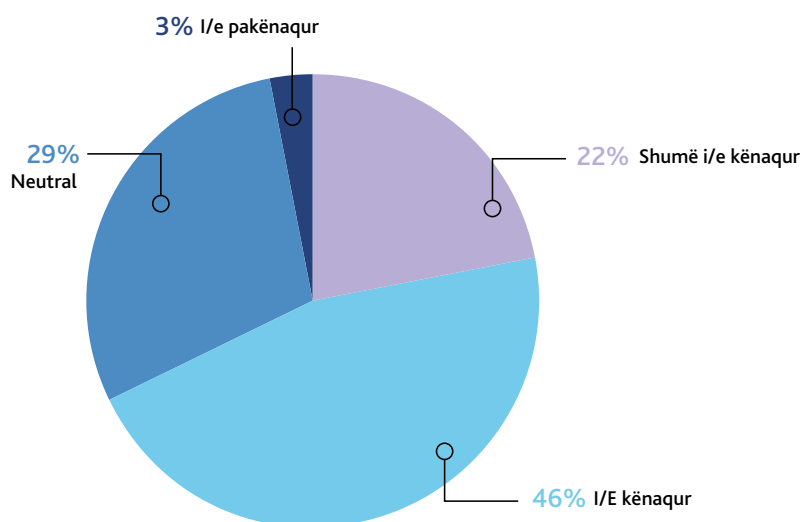
### A u zgjidhën problemet tuaja në mënyrë efektive dhe të shpejtë?



## Objektet

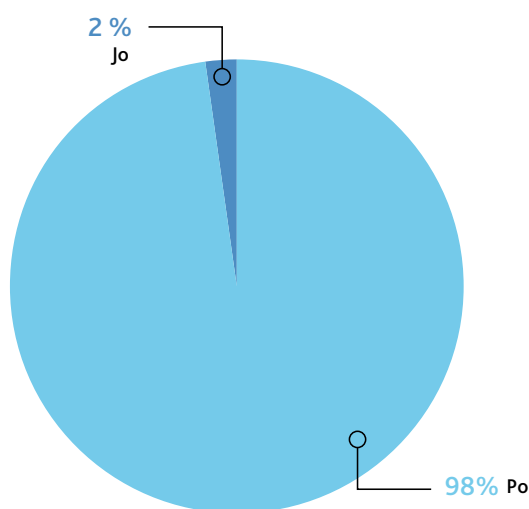
**Gjendja dhe pastërtia e objekteve administrative** në përgjithësi u përcollën me komente pozitive nga të anketuarit, duke reflektuar kështu një mirëmbajtje të kënaqshme të objekteve. Shumica e të anketuarve ishin ose "të kënaqur" (46%) ose "shumë të kënaqur" (22%), duke treguar se objektet i përmbushnin pritshmëritë e tyre në shumicën e rasteve. Nga ana tjetër, një 29% i të anketuarve dha vlerësim "Neutral", duke sugjeruar se përmirësimet në vazhdimësinë e mirëmbajtjes mund të rrisin më tej perceptimet e përdoruesve. Vetëm një përqindje e vogël (3%) shprehën pakënaqësi, duke treguar se përvojat negative ishin relativisht të rralla.

### Sa të kënaqur jeni me gjendjen dhe higjienën në objekt?



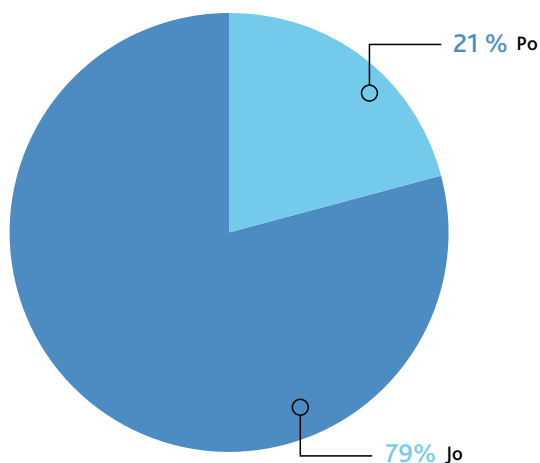
Të anketuarit gjithashtu u pyetën nëse **infrastruktura siguronte qasje për të gjithë**, duke përfshirë edhe personat me nevoja të veçanta. Një total prej 98% konfirmuan se objektet ishin gjithëpërfshirëse, duke reflektuar standarde të forta të qasjes. Vetëm 2% treguan se infrastruktura nuk ofronte qasje adekuate, duke sugjeruar raste të izoluara ku do të mund të përmirësohej qasja.

### A ofronte infrastruktura qasje për të gjithë individët, përfshirë edhe personat me nevoja të veçanta?



Një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve (79%) raportuan se **pajisjet teknologjike nuk ishin funksionale**, duke reflektuar sfida të mëdha në gatishmërinë operacionale të objekteve. Vetëm 21% treguan se pajisjet ishin funksionale.

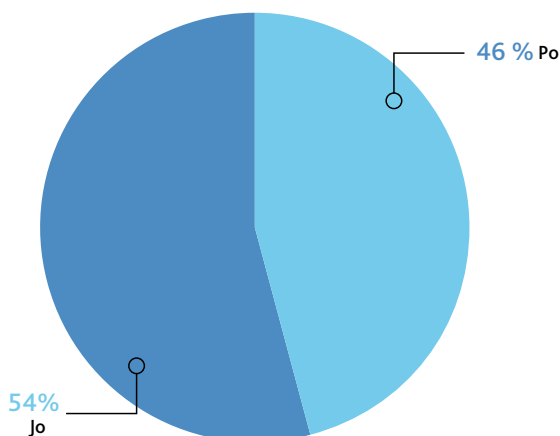
### A ishin funksionale pajisjet teknologjike në objekt?



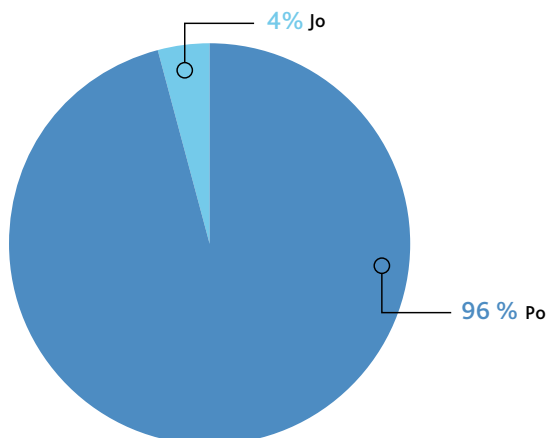
### Procesi i pagesave:

Kur bëhet fjalë për pagesat, gjetjet zbulojnë përvoja të përziera. Gjersa vetëm 46% e të anketuarve raportuan se ishin të informuar më parë për kostot e shërbimeve, një shumicë e konsiderueshme (96%) deklaruan se tarifat e shërbimit ishin të qarta dhe të lehta për t'u kuptuar vetëm pasi u informuan nga stafi.

### A jeni informuar për kostot e shërbimit përpara fillimit të procedurës?

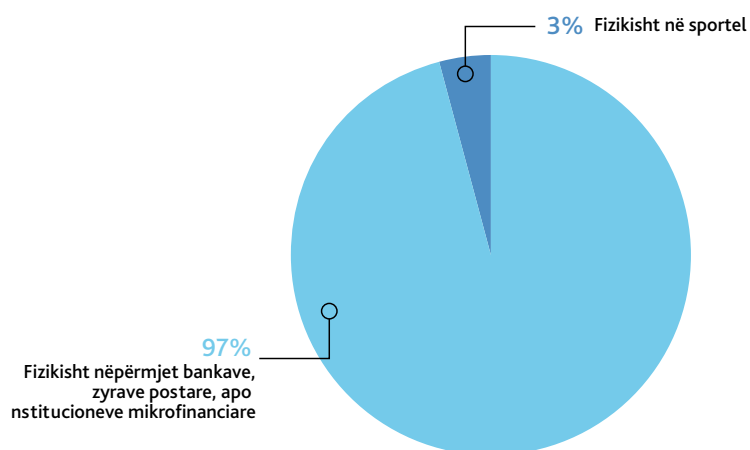


### A ishin tarifat e shërbimit të qarta dhe të lehta për t'u kuptuar?



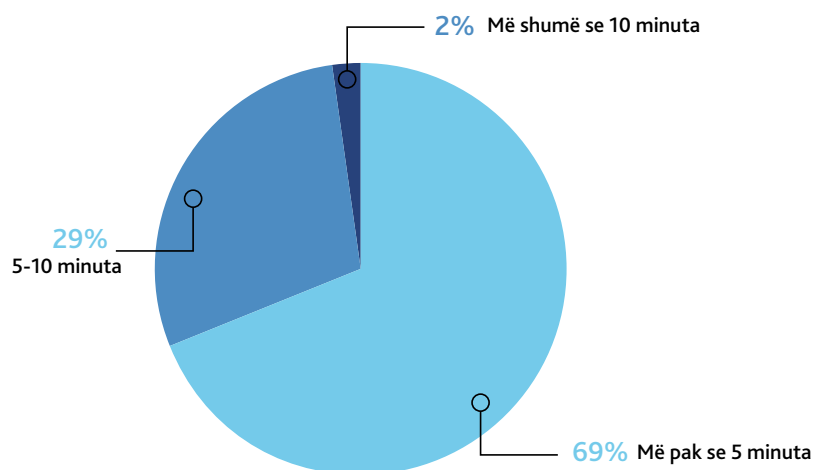
Të anketuarit i përmendën këto opsione pagese në dispozicion: pagesa fizike në sportel dhe pagesa fizike përmes bankave, zyrave postare ose institucioneve mikrofinanciare. 3% e të anketuarve kanë paguar fizikisht në sportel dhe 97% kanë kryer pagesën përmes bankave, postave apo institucioneve mikrofinanciare. Nuk kishte mjete digjitale pagese.

### Si e bëtë pagesën?



69% e të anketuarve raportuan se e kishin përfunduar pagesën në më pak se 5 minuta. 29% e tjerë raportuan se procesi zgjati ndërmjet 5-10 minuta, ndërsa vetëm 2% raportuan një kohëzgjatje më të gjatë prej 10-15 minutash.

### Sa kohë zgjati procesi i pagesës?





# Gjetjet rajonale dhe specifike për shërbime të analizuara në tabela

## Prishtinë

Prishtina demonstroi performancë të fortë, por paksa jokonsistente, me kohë pritjeje mesatare prej 10–15 minuta dhe staf profesional dhe miqësor, edhe pse disa vunë re momente të stërngarkimit të qendrës gjatë periudhave të fluksit. Objektet në përgjithësi ishin të pastra dhe të qasshme, por sfidat përfshinin stërngarkimin e kohëpaskohshëm, sportelet e pamjaftueshme gjatë orëve të fluksit dhe nevojën për organizim më të mirë dhe paraqitje publike të dokumentacionit.

Për **regjistrimin e parë të automjeteve**, koha mesatare e pritjes ishte 10-15 minuta, me disa përdorues që deklaruan vonesa gjatë orëve të fluksit. Të anketuarit e perceptuan stafin si kryesisht profesional dhe ndihmës, megjithëse disa prej tyre vunë re ndërveprime të nxituara gjatë periudhave më të ngarkuara. Ndërsa informacioni mbi dokumentacionin ishte përgjithësisht i qartë, nuk shfaqej gjithmonë në mënyrë publike. Objektet ishin të pastra dhe të qasshme, edhe pse herë pas here raportohesh stërngarkim me njerëz. Shumica dërmuese (85%) e përdoruesve u shprehën të kënaqur, duke përmendur zgjidhjen efektive të kërkesave të tyre.

Në anën tjetër, për **vazhdimin e regjistrimeve të automjeteve** kishte kohë më të shkurtra pritjeje, mesatarisht 5–10 minuta. Të anketuarit e shihnin stafin si të përgatitur fort, duke ofruar shërbim të shpejtë, me informacion të qartë dhe të qasshëm për procesin. Pastërtia dhe qasja në objekte ishin në nivel të kënaqshëm. Për më tepër, objektet mundësonin qasje për individët me nevoja të veçanta. Ngjashëm sikur me të anketuarit që bënë regjistrimin e parë, 90% e përdoruesve që po vazhdoni regjistrimin raportuan një përvojë pozitive.

Për **ndryshimin e pronësisë së automjetit**, koha e pritjes ishte pak më e gjatë, mesatarisht 10-20 minuta. Gjersa stafi perceptohej si profesionist, ata herë pas here dukeshin të stërlodhur gjatë orëve të ngarkuara. Të anketuarit vunë në pah se udhëzimet për dokumentacion ishin të qarta, megjithëse disa sugjeruan se udhëzimet shtesë do ta përmirësonin procesin. Objektet ishin të mirëmbajtura dhe të qasshme. Për këtë shërbim, rreth 80% e përdoruesve u shprehën të kënaqur, megjithëse disa vunë re vonesa në proces.

## Gjakova

Gjakova shfaqti ndryshueshmërinë më të madhe në performancën e shërbimit, me staf miqësor dhe të afërt dhe infrastrukturë bazë funksionale. Megjithatë, aty të anketuarit përballeshin me kohët më të gjata të pritjes, shpesh duke kaluar 20 minuta për shërbimet kryesore dhe informacione jokonsistente rreth shërbimeve, që çuan në konfuzion.

Për **regjistrimin e parë të automjeteve**, koha e pritjes varionte nga 15 deri në 20 minuta, veçanërisht në orët e fluksit. Ndërsa stafi në përgjithësi shihej si miqësor, disa të anketuar theksuan mungesën e udhëzimeve të detajuara. Informatat mbi dokumentacionin ishin më pak të qasshme në krahasim me rajonet e tjera, dhe megjithëse pastërtia ishte e kënaqshme, objekteve u nevojiteshin veçori më të mira të qasjes për individët me nevoja të veçanta. Në përgjithësi, 75% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur me këtë shërbim.

Për **vazhdimin e regjistrimeve të automjeteve**, koha mesatare e pritjes ishte 10–15 minuta. Stafit ishte i sjellshëm dhe i ditur, duke ofruar informacion të qartë në shumicën e rasteve, megjithëse jo të gjithë anëtarët e stafit demonstruan të njëjtin nivel përgatitjeje. Pastërtia dhe qasja u vlerësuan si mesatare, me 80% të të anketuarve që u shprehën të kënaqur me shërbimin.

Procesi i **ndryshimit të pronësisë së automjetit** u karakterizua me kohë më të gjata pritjeje, mesatarisht 20-25 minuta. Profesionalizmi i stafit ndryshonte, me disa të anketuar që vunë re sjellje jo të duhur. Informacioni mbi dokumentacionin ishte shpesh i paplotë ose i paqartë, duke kontribuar në vonesa dhe konfuzion. Ndërkohë që objektet ishin funksionale, atyre u mungonte infrastruktura e mjaftueshme për individët me nevoja të veçanta. Kënaqshmëria me këtë shërbim ishte relativisht e ulët, ku 70% e të anketuarve shprehën përvoja pozitive, kryesisht për shkak të vonesave dhe procedurave të paqarta.

## Ferizaj

Ferizaj vazhdimisht ishte më i mirë se rajonet e tjera në pothuajse të gjitha matjet, me kohëzgjatjen më të shkurtër të pritjes, mesatarisht 5 minuta për "Vazhdimin e Regjistrimit të Automjeteve", vlerësime të larta për profesionalizmin e stafit dhe informacione të qarta dhe të qasshme për shërbime të mbështetura nga stafi i dobishëm dhe udhëzimet e duhura. Objektet u vlerësuan shumë për pastërtinë dhe qasjen, duke u përshtatur për nevoja të ndryshme të përdoruesve, me sfida minimale të raportuara, duke e bërë Ferizajin pikë referimi për rajonet e tjera.

Për **regjistrimin e parë të automjeteve**, koha mesatare e pritjes ishte 5–10 minuta, me vonesa minimale të raportuara. Stafi u përshkrua si shumë profesional dhe i vëmendshëm, duke siguruar që informacioni të shfaqej qartë dhe të qasej lehtë. Objektet ishin të pastra dhe plotësisht të qasshme, duke u lavdëruar shumë nga përdoruesit, me 95% të tyre që u shprehën të kënaqur me përvojën e tyre.

**Vazhdimi i regjistrimeve të automjeteve** përcillej me kohë edhe më të shkurtër pritjeje, mesatarisht vetëm 5 minuta. Stafi tregoi njohuri dhe gatishmëri të shkëlqyer, duke komunikuar në mënyrë efektive kërkesat e dokumentacionit. Objektet ruanin një standard të lartë pastërtie dhe qasjeje, duke bërë që 98% e të anketuarve të raportonin një përvojë shumë pozitive.

Për **ndryshimin e pronësisë së automjetit**, koha mesatare e pritjes ishte 10-15 minuta. Stafi ishte profesional dhe proaktiv, duke ofruar udhëzime të qarta gjatë gjithë procesit. Informacioni ishte i qasshëm dhe objektet përmbushnin pritshmëritë për pastërti dhe qasje. Në përgjithësi, 90% e të anketuarve janë shprehur të kënaqur me këtë shërbim, duke e vënë në pah më tej Ferizajin si model për ofrimin e shërbimeve efikase dhe miqësore për përdoruesit.

# Përfundimet dhe rekomandimet

## *Përfundimet*

Nga studimi rezultuan disa modele kryesore:

- Shumica e të anketuarve e përshkruan përshtypjen e tyre fillestare për objektet si pozitive, ku shumë prej tyre theksuan një atmosferë mikpritëse dhe të organizuar. Një pakicë përmendi çështje të tilla si stërngarkimi ose ndjenja e jorehatisë në qendër, duke treguar nevojën për ndryshime të vogla, siç është rritja e numrit të anëtarëve të stafit gjatë orëve të fluksit.
- Pamundësia për t'i kryer plotësisht shërbimet në mënyrë elektronike thekson një kufizim kyç në sistemin aktual. Adresimi i këtij kufizimi duke integruar më shumë komponenta digjitale në procesin e ofrimit të shërbimit do të rriste efektivitetin operacional, duke përmirësuar gjithashtu përvojën e përgjithshme të përdoruesit, duke siguruar që sistemi të përputhet më mirë me pritshmëritë moderne.
- Efikasiteti i shërbimit ndryshonte sipas rajoneve. Ferizaji demonstroi kohën më të shkurtër të pritjes dhe menaxhimin efikas të radhëve, ndërsa Prishtina pati disa vonesa, veçanërisht gjatë orëve të fluksit, duke vënë në dukje sërish problemet e mundshme të mungesës së stafit.
- Një numër i madh i të anketuarve treguan se listat e dokumentacionit të kërkuar nuk ishin në dispozicion publikisht, gjë që kufizonte aftësinë e tyre për t'u përgatitur për shërbime. Megjithatë, pavarësisht mungesës së listave publike të dokumentacionit, të anketuarit në përgjithësi mendonin se ishin të informuar mirë për procedurat e kërkuara, duke demonstruar komunikim efektiv nga stafi, me vetëm një numër të vogël përdoruesish që hasën probleme në këtë aspekt.
- Të anketuarit shpesh e përshkruanin stafin si të qashtëm dhe profesional, duke kontribuar në përvoja pozitive. Megjithatë, ndryshimet e rastësishme në sjelljen e stafit, duke përfshirë hezitimin për të ndihmuar ose të qenit jomiqësor, theksuan nevojën për trajnim të vazhdueshëm të shërbimit ndaj klientit.
- Shumica e të anketuarve u shprehën të kënaqur me shërbimet e ofruara, duke vlerësuar zgjidhjen e problemeve dhe kompetencën e stafit. Vetëm një pakicë e vogël raportoi pakënaqësi, duke theksuar kështu suksesin e përgjithshëm të procesit të ofrimit të shërbimeve.
- Shumë të anketuar vunë re pajisje teknologjike jofunksionale, të cilat krijuan joefikasitet në ofrimin e shërbimeve. Kjo pasqyron një nevojë urgjente për të përmirësuar dhe ruajtur infrastrukturën teknologjike. Për më tepër, ka mundësi për të dixhitalizuar të tre shërbimet, duke e përmirësuar procesin, rritur efikasitetin dhe lehtësuar qasjen për ofruesit dhe përdoruesit e shërbimeve.
- Transaksionet e pagesave zakonisht kryheshin shpejt dhe shumica e të anketuarve i konsideruan tarifat si të kuptueshme. Megjithatë, ka mungesë të opsioneve të pagesave digjitale, gjë që sugjeron nevojën për modernizim për të lehtësuar më tej këtë procedurë.
- Ferizaji ishte vazhdimisht i shkëlqyeshëm në ofrimin e shërbimeve, me menaxhim efektiv të radhëve, staf kompetent dhe objekte të pastra. Në anën tjetër, Prishtina dhe Gjakova treguan ndryshueshmëri në performancë, veçanërisht në përgatitjen dhe qasjen e stafit.

## *Rekomandimet*

- Mundësia e digjitalizimit të trija shërbimeve duhet të shqyrtohet më tutje. Për më tepër, nevojitet edhe investim në përmirësimin dhe mirëmbajtjen e pajisjeve teknologjike në të gjitha objektet e shërbimit për të adresuar joefikasitetet e shpeshta të vërejtura nga të anketuarit. Për shembull, prezantimi i platformave online për dorëzimin e dokumentacionit dhe caktimin e termineve mund t'i thjeshtojë proceset, ta zvogëlojë kohën e pritjes dhe të rrisë kënaqshmërinë e përdoruesve në një nivel edhe më të lartë. Këto masa përputhen drejtpërdrejt me përpjekjet për ZBA duke thjeshtuar procedurat, duke minimizuar ndërveprimet personale dhe duke nxitur një sistem administrativ më efikas.
- Publikimi i listave të qarta dhe të standardizuara të dokumentacionit të kërkuar për të gjitha shërbimet është kritik. Këto duhet të vihen në dispozicion si në format fizik ashtu edhe në digjital për të siguruar qasje për të gjithë përdoruesit. Përpjekjet të veçanta duhet të bëhen për adresimin e mangësive, duke siguruar që përdoruesit në të gjitha rajonet të kenë qasje të lehtë në informacionin që u nevojitet për t'u përgatitur për vizitat e tyre.
- Për ta përmirësuar përvojën e përdoruesit, rekomandohet shtimi i stafit gjatë orëve të fluksit dhe zbatimi i sistemeve digjitale të menaxhimit të radhëve. Kjo do të ndihmonte në zvogëlimin e kohës së pritjes dhe do të krijonte një proces më të rrjedhshëm shërbimi, veçanërisht në Prishtinë dhe Gjakovë, ku vonesat raportoheshin më shpesh.
- Zgjerimi i opsioneve të pagesave për të përfshirë metodat digjitale, të tilla si pagesat bankare në internet ose me celular, është një zgjidhje shumë e rekomandueshme. Kjo do t'i plotësonte metodat ekzistuese të pagesës fizike dhe do ta përfronte ofrimin e shërbimit me pritjet moderne të përdoruesve, duke e bërë procesin e pagesës më efikas dhe më të përshtatshëm për të gjithë përdoruesit. Për më tepër, kalimi në metodat digjitale të pagesës është bazë për iniciativat për ZBA duke zvogëluar kompleksitetin procedural, duke kursyer kohë për qytetarët dhe duke modernizuar proceset administrative për të siguruar qasje dhe efikasitet më të madh.
- Duke i adresuar këto rekomandime, institucionet publike mund të krijojnë një sistem të ofrimit të shërbimeve edhe më të qëndrueshëm dhe më miqësor për përdoruesit. Me këto ndryshime, Kosova mund t'i afrohet arritjes së qëllimit të saj për përmirësimin e administratës publike dhe të sigurojë barazi në ofrimin e shërbimeve për të gjithë qytetarët.





Funded by  
the European Union



Group for Legal  
and Political  
Studies