

# MANUAL

---

## ZYRA PRITESE

### NE BASHKI

Sa te drejta i lejoni vehtes kur jeni klient?  
A i lejoni po keto te drejta qytetareve kur kryeni detyren  
tuaj ne administraten shteterore?



Ne nje shoqeri demokratike dhe te civilizuar sherbimet publike  
dhe kryerja e tyre me respekt nuk jane privilegj,  
por te drejta legjitime te qytetarve.

<b>PERMBAJTJA</b>	<b>Faqe</b>
I. PARATHENIE	2
II. MARREDHENJET E BASHKISE ME QYTETARET.	3
III. STRUKTURA AKTUALE E KOMUNIKIMIT TE BASHKIVE SHQIPTARE ME QYTETARET. 4	
Komunikimi personal	
Komunikimi me shkrim	
Regjistrimi dhe trajtimi i postes.	
IV. KOMUNIKIMI BRENDA BASHKISE	8
Stafi i bashkise	
Zyra e informacionit	
Rajonet	
Keshilli i Bashkise	
V. KONCEPTI "KLIENT" NE KOMUNIKIMIN E BASHKISE ME QYTETARET.	9
VI. PERPARA SE TE NGRIHET NJE ZYRE PRITESE	11
VII. DOMOSDOSHMERIA E INSTALIMIT TE ZYRES PRITESE	12
VIII. POZICIONI I ZYRES PRITESE NE ORGANIZATE	13
IX. DISA NGA PENGESAT NE KOMUNIKIMIN ME QYTETARET	14
X. NEVOJA E SHKEMBIMIT TE INFORMACIONIT	15
XI. PSE NJE ZYRE INFORMACIONI DHE PER KE?	16
XII. PAMJA E ZYRES PRITESE	17
XIII. DETYRAT E ZYRES PRITESE	17
XIV. PERMBAJTJA, ÇFARE INFORMACIONI DUHET TE GJENDET NE ZYRES PRITESE? 18	
Materialet e shkruara	
Buletini i lajmeve te bashkise	
Baza e te dhenave	
XV. FAZAT E ZHVILLIMIT TE NJE ZYRE PRITESE	21
Faza I	
Faza II	
Faza III	
XVI. NE VEND TE MBYLLJES	24

## PARATHENIE

Mendoni per nje çast nje nga ditet tuaja perpara deres se bashkise ose perpara njesise administrative te lagjes suaj. Ndoth shpesh te degjoni njerez te pakenaqr qe shajne qeverine qendrore dhe ate lokale pa bere shume diferenca partiake, njerez qe largohen e rikthehen para dyerve duke u sorollatur me dite te tera, njerez qe rikthehen me nje emer te njohur ose me nje mik, njerez qe nuk flasin, e mund te gjesh edhe njerez qe te tregojne se kur kane qene ne Gjermani, France a ndonje vend tjetër, atje ishte ndryshe.

Dhe, kur hyne ne bashki degjon perseri ankesa nga zyrtetet e saj, duke thene se nuk mund te punojne dot prej fluksit te perditshem te njerezve, zhurmes se korridoreve, nuk mund te mos i shmangesh pirjes se kafes me miqte dhe shoket qe mund te kene ate te ashtequajturin "hall" qe i sjell perpara dyerve te qeverise vendore.

Po ç'mund te behet per ta permiresuar sadopak kete marredhenie midis qytetareve dhe bashkise, nderkohe qe eshte e padiskutueshme nevoja qe ata kane per njeri-tjetrin.

Eshte bere nje hap i pare. Ne Bashkine e Fierit eshte ngritur nje zyre pritese per t'i sherbyer me mire qytetareve, e qujtur ndryshe **Zyra Pritese**.

Dhe ne qe ndihmuam per ngritjen e kesaj zyre te vogel pritese ne bashki, vendosem t'i hedhim te gjitha hapat, qe u ndoqen, ne leter ne menyre qe kushdo tjetër qe do te deshroje te beje nje hap te tille te kete nje model, te cilin sigurisht mund ta ndryshoje. Pikerisht ky manual shpresojme qe t'ju bej te mendoni seriozisht per te vendosur disa ura civile dhe demokratike komunikimi midis qytetareve dhe bashkise.

Ka filluar mbare, dhe shpresojme se do vazhdoj keshtu. E nuk do te ishte bere i mundur ky hap i pare pa deshiren dhe vullnetin e mire te Z. Agron Milaj (kryetar i Bashkise se Fierit, Z.Iliaz Vrioni (shef i zyres se Informacionit), dhe gjithë punonjesve te Bashkise se Fierit dhe ata te rajoneve, njesive administrative.

Dhe per ta mbyllur kete hyrje sipas tradites duhet te falenderojme ata qe ne i quajme miq, por njekohesisht qe bene te mundur realizimin e nje projekti te tille, jo vetem duke e financuar ate, por duke na ndihmuar me ekspertizen dhe eksperiencon e tyre hollandeze: VNG (Shoqaten e Bashkive Hollandeze), SNV, NOVIB, Z. Adri Peekstok (menaxheri i Bashkise se Naalwijk, Z. Charles van Beetem (z/menaxher i kesaj bashkie), Znj. Cecile Meijs (shefe e departamentit te komunikimit ne Bashkine e Hages, Z.Erik Boven (drejtor i projektit SLGCP ne Shqiperi), dhe Z. Frank Borst (drejtor i projektit hollandez "Qendra e Mirekuptimit" ne Fier).

Dhe se fundi nuk duhet te harrojme se e drejta e informimit te publikut, ne shoqerite demokratike te civilizuar, nuk eshte privilegj, por e drejte legjitime e qytetareve.

## **I. MARREDHENIET E BASHKISE ME QYTETARET**

Marredhenia ndermjet qytetareve dhe bashkise se tyre eshte per momentin, ketu ne Shqiperi, nje lloj marredhenie e te jetuarit bashke dhe te ndare ne te njejten kohe. Ne njeran ane njerezit nuk pelqejne te kontrollohen nga bashkia e tyre, per sa i perket detyrimeve te tyre, si pagesa e taksave apo e mandateve per marrjen e lejeve per ndertimin e nje banese apo lejet per transportin e mallrave dhe te njerezve, ne anen tjeter shihen nevojat e njerezve, te cileve u mungojne kushtet minimale ekonomike apo te tjere qe kane nevoja strehimi.

Ndermjet problemeve te ndryshme qe njerezit dhe bashkia e tyre duhet te trajtojne, mund te percaktojme sherbimet e meposhtme.

### **a) *Sherbimet e pergjithshme te bashkise persa i perket:***

Mirembajtjes se ambientit, mirembajtjes se rrugeve ne kondita te mira dhe mbledhjen e plehrave.

Gjithashtu mund te permendim te tjera si, largimin e ndotjeve qe faktikisht gjenden ne toke, ne uje dhe ne ajrin e zones. Disa nga keto probleme jane kaq te renda sa ne dyshojme nese bashkia dhe rrethi mund te arrijne, me mundesite e veta, t'i zgjidhin keto probleme pa nje ndihme te madhe nga jashte

### **b) *Sherbimet specifike per nje qytetar ne rolin e tij si klient:***

Ne kete rol qytetari ka nevoje per nje produkt te bashkise se tij. Per nje perskrim te shpejte te llojeve te produkteve qe ju mund te mendoni, ne ju kerkojme te shihni kapitullin 3, ku jane pershkruar produktet me kryesore te Bashkise se Fierit.

## II. STRUKTURA AKTUALE KOMUNIKIMI MIDIS BASHKIVE SHQIPTARE DHE QYTETAREVE.

### Komunikimi personal

Fjalet goje pas goje, se bashku me televizionin lokal, jane nje nga burimet me te rendesishme per percaktimin e politikave nga ana e qeverise.

Tradicionalisht, ne qofte se dikush ka nevoje per informacion nga bashkia, gjeja e pare qe ben, eshte te shikoje per dike qe njeh atje. Ky person, atehere pyetet per te ndihmuar ne zgjidhjen e problemit. Njerezit nuk jane mesuar te lene takime me stafin e bashkise. Ata shkojne ne bashki dhe presin qe dikush t'ju sherbeje menjehere.

Marredheniet dhe kontaktet personale, kuptohen si nje nga menytrat me efektive te komunikimit, si nga ana e bashkise, ashtu edhe nga ajo e qytetareve. Kjo nuk eshte rezultat i nje strategjie komunikimi ose i nje procesi te strukturuar, por eshte



trashegim i nje sistemi te vjeter, ne te cilin lidhjet familjare dhe miqesite jane rruga me e rendesishme dhe me e lehte per te zgjidhur problemet dhe realizuar kerkesat e tyre kundrejt institucioneve te qeverise (lokale). Per kete arsye, nepunesit e bashkise

harxhojne shumicen e kohes se tyre, duke folur me njerzit qe kane probleme per te zgjidhur. Ky konsum kohe eshte rritur me tej nga fakti qe njerezit perpiqen te gjejne ndihme per çeshtje, te cilat nuk jane te lidhura me bashkine.

Rezultatet e nje pyetesori te kryer me qytetaret e Fierit, tregon se qytetaret kane pak informacion per vendimet dhe politikat e qeverise vendore. Megjithate, nje pjese mjaft e gjere eshte e interesuar ne marrjen e informacionit prej Bashkise. Ne te njejten kohe, bashkia ndjen si nevojte te domosdoshme dhenien e informacionit qytetareve, jo vetem te tregoje se çfare **po** ben qeveria vendore per qytetin, por gjithashtu te informoje njerezit se çfare qeveria vendore **nuk po** ben. Dhe, jo vetem t'i njohe qytetaret me çeshtjet e komunitetit, por gjithashtu t'i aktivizoje ata te marrin pjese ne trajtimin e ketyre çeshtjeve. Ne fakt, informimi i njerezve per vendimet dhe rregullat e keshillit bashkiak eshte nje detyre ligjore e bashkise. Eshte detyra e sekretarit te keshillit bashkiak te marre masa per te informuar publikun per vendimet dhe rregullat me interes te dyanshem.

Çfare vihet re dukshem eshte ardhja e vazhdueshme e qytetareve ne zyra, kryesisht ne zyrat e rajoneve (njesive administrative) duke u perpjekur te marrin pergjigje per problemet dhe ankesat e tyre. Qytetareve iu eshte bere zakon te insistojne per te biseduar dhe te paraqesin ankesat e tyre para Kryetarit te Bashkise, megjithese, ne mendojme se disa prej atyre mund te zgjidhen permes zyrave dhe, kjo shpesh ju behet e qarte qytetareve.

### **Komunikimi me shkrim**

Ka dy menyra per te paraqitur ankesat ne zyrat e Bashkise:

- Ankesat me goje
- Ankesat me shkrim

Arsyeja pse pjesa me e madhe e ankesave te paraqitura jane gojore eshte, sepse nuk ka nje sistem te mire organizuar per te trajtuar shpejt ankesat me shkrim, dhe keshtu njerezit preferojne te shpjegojne problemet dhe te degjojne pergjigjet personalisht. Por ky lloj qendrimi sjell nga ndonjehere debate te ashpra me punonjesit e Bashkise.

Megjithese qytetaret mendojne qe duke qene te pranishem ne zyre, ata mund t'i detyrojne punonjesit t'i degjojne problemet e tyre dhe t'i japin pergjigje, ata ne te njejten kohe pengojne perpjekjet e nepunesve per te trajtuar ankesat me shkrim. Disa nga ankesat e perseritura vijne, sepse kerkesat dhe problemet e qytetareve humbasin brenda sistemit. Duhet vene ne dukje qe efikasiteti jo i mire i sherbimeve bashkiake shton ankesat ditore te qytetareve. Ankesat gojore kane aktualisht

disavantazhin qe nuk rregjistrohen dhe per kete arsye eshte e veshtire te vleresohen rezultatet e punes ne bashki dhe te shihet ku jane pikat e dobeta.

Ankesat me shkrim vijne kryesisht nga grupe qytetaresh, institucione dhe organizata shteterore, nderrmarrje lokale, shkolla dhe qendra te tjera kulturore dhe arsimore, organizata jo-qeveritare etj.

Persa i perket ankesave me shkrim te derguara nga qytetaret apo familjet, ato jane kryesisht per ndertime te paligjshme, mundesi strehimi dhe ndihme ekonomike. Megjithese ekziston nje proces i regjistrimit te ketyre ankesave, duhet bere perpjekje per dhenien e pergjigjeve ne kohe. Ne shume raste pergjigjet kane nevoje per konsultim dhe interpretim juridik, pasi ka konflikte jo vetem ndermjet qytetareve, por gjithashtu dhe ndermjet institucioneve te qytetit dhe per kete arsye pergjigjet kane nevoje per kohe dhe gjykim. Kjo duhet te kuptohet nga te gjitha palet, por nuk duhet te jete nje pretekst per te vonuar pergjigjet e zyrove bashkiake ne menyre te pajustificuar. Per te trajtuar me mire keto raste eshte e nevojshme qe çdo leter ankese te konsiderohet nje **klient**.

Per t'i ndihmuar punonjesit e bashkise ne kerkesen e tyre per te pasur nje ambient me te qete pune, materialet e shkruara mund te perdoren si nje alternative tjeter komunikimi. Njerezit jane te arsimuar, dine te shkruajne dhe te lexojne, keshtu qe ka shanse per te qene te suksesshem ne komunikimin e shkruar.

### **Regjistrimi dhe Trajtimi i Postes.**

Regjistrimi dhe trajtimi i postes eshte nje detyre shume e rëndesishme e bashkise, nepermjet te ciles ankesa, kerkesa dhe lloje te ndryshme te letrave, hyne dhe dalin nga zyrat. Aktualisht posta regjistrohet ne zyren e arshives dhe protokollit dhe nga ketu dergohet ne dy drejtime kryesore:

- Kryetarit te Bashkise, kur ato i adresohen atij personalisht,
- Sekretarit te Keshilit te Bashkise, kur ato i drejtohen Bashkise apo Keshillit te Bashkise.

Gjate procedures se regjistrimit te postes, nuk ka nje praktike te ndarjes se postes se perditshme ne:

- letra rutine,
- letra zyrtare,
- letra normale te qytetareve,
- letra te rëndesishme,

gje e cila do te ndihmonte shume ne identifikimin e numrit te kerkesave dhe ankesave te derguara.

Kjo praktike ka bere qe edhe kerkesat, me anen e te cilave kerkohen leje te ndryshme, pagesa ndihmes ekonomike etj, dhe çdo lloj ankese qe dergohet ne menyre rutine ne Bashki duhet te lexohet nga Kryetari apo Sekretari i Keshillit te Bashkise. Kjo praktike merr mjaft nga koha e tyre e çmuar dhe krijon vonesa burokratike ne dhenien e pergjigjeve. Gjithashtu, kjo praktike pengon shefat e zyrave per t'u vene ne dijeni shpejt, se cila zyre eshte duke trajtuar nje shkrese te caktuar dhe, kur mund te jepet pergjigjia per te.

Nje regjistrim dhe perpunim i shpejte dhe qe kursen kohe do te ndihmonte organizmin, per te marre ne kohe mendimet e qytetareve per prioritet dhe politikat e bashkise.

Per shkak te problemeve te siperpermendura, nje studim vleresues per menaxhimin e dokumentacionin ndihmon ne riorganizimin e ketij sistemi, i cili ka si rezultat:

- \* krijimin e nje pamje me te qarte per kapacitetin qe ka organizata per te trajtuar posten,
- \* identifikimin e nevojave per permiresimin e procedurave,
- \* specifikimin sa kohe i duhet organizates per te trajtuar posten qe i vjen bashkise,
- \* berjen e qarte se ku jane pikat e dobeta ne organizate, hallkat te cilat jane te ndryshkura dhe pengojne procesin.



### **III. KOMUNIKIMI I BRENDSHEM (brenda organizates se bashkise)**

Bashkite nuk kane nje komunikim te brendshem te strukturuar, dhe nuk kane ndonje dokument apo rregull per kete çeshtje. Megjithate, nga intervistat dhe vezhgimet tona, persa i perket procesit te komunikimit te brendshem, ne gjetem disa praktika, te cilat do t'i pershkruajme me poshte.

#### ***Stafi i bashkise***

Çdo muaj, Kryetari i Bashkise dhe shefat e zyrave te bashkise duhet te takohen per te diskutuar planin per muajin e ardhshem. Gjate ketij takimi, shefat e zyrave informohen nga Kryetari i Bashkise per vendimet e Keshillit te Bashkise. Gjate ketij takimi shefat mund te diskutojne idete, ceshtjet te cilat kane te bejne me zbatimin e ligjeve dhe vendimeve si dhe problemet e ndryshme qe kane dale gjate muajit me Kryetarin e Bashkise. Ky komunikim duhet te realizohet nepermjet nje strukture menaxhimi te percaktuar nga Kryetari i Bashkise.

#### ***Zyra e informacionit***

Nenpunesi ne zyren e informacionit te bashkise mbledh informacione nga kanale te ndryshme:

- \* Nga takimet e shpeshta me Kryetarin e Bashkise;
- \* Nga kontaktet ditore me shefat dhe punonjesit e tjere te zyrave;
- \* Nga kontaktet e rregullta me kryetaret e rajoneve;
- \* Nga kontaktet e rregullta me anetaret e Keshillit Bashkiak;
- \* Ne kontaktet e tij me Kryetarin e Bashkise dhe zyrat. Nenpunesi i zyles se informacionit u jep atyre informacion per llojin e pyetjeve qe ai merr nga vizitoret e zyles se informacionit.

#### ***Rajonet (njesite administrative)***

Komunikimi i rajoneve me bashkine behet nepermjet Kryetarit te Bashkise, dhe zyles se informacionit. Ka raste kur, kryetaret e rajoneve jane te pranishem ne takimin me popullin qe organizon kryetari i bashkise. Rajonet kane kontakte te ngushta me zyra te ndryshme te bashkise.

#### ***Keshilli i Bashkise***

Vendimet qe merren prej Keshillit te Bashkise pergatiten nga zyrat e bashkise. Ata pergatisin propozimet e shkruara, dhe kur keto propozime jane ne rendin e dites se mbledhjes se Keshillit te Bashkise. Nepunesi pergjegjes eshte i pranishem per te mbrojtur propozimin e tij ose te saj. Kryetaret e rajoneve marrin pjese gjithashtu ne keto mbledhje, sepse shpesh merren vendime ne lidhje me ndihmat ekonomike, ndryshimet e emrave, dhe tema te tjera te cilat i perkasin zyrave te rajoneve. Ne shumicen e rasteve Kryetari dhe nenkryetari i Bashkise marrin pjese gjithashtu ne mbledhjet e Keshillit te Bashkise.

#### **IV. KONCEPTI "KLIENT" NE KOMUNIKIMIN E BASHKISE ME QYTETARET.**

Kjo pjese e manualit flet kryesisht rreth asaj se si realizohet komunikimi midis punonjesve te bashkise dhe qytetareve dhe specifikisht rreth permiresimit te efijences dhe efektivitetit te menyres se si kryet ky komunikim.

Ne kete manual prezantohet nje kulture e re ne kryerjen e sherbimeve, nje kulture e cila ushtron presion mbi sistemet, procedurat, qendrimet dhe sjelljet ne strukturat qe kryejne sherbimet publike, dhe i orienton ato ne favor te klienteve (qytetareve).

Kjo kulture kerkon qe vizitoret te vendosen ne plan te pare. Kjo nuk do te thote te krijosh ligje te reja, ose te centralizosh proceset. Kjo do te thote te krijosh nje menyre pune dhe sjelljeje, nepermjet se ciles qytetaret trajtohen me shume si kliente.

Njerezit jane te paret, qytetaret jane te paret. Ky perben me pak fjale konceptin e Klientit. Me kliente nuk kuptohen vetem qytetaret, por te gjitha vizitoret qofshin keto thjeshte qytetare apo edhe organizata private dhe publike.

Kompanite private nuk munden te injorojne nevojat dhe deshirat e klienteve te tyre, ne rast se kompanite duan te qendrojne ne biznes, pasi klientet e pakenaqur mund te zgjedhin nje biznes tjetet. Te dish te zbulosh nder te paret se cfare duan klientet, dhe ta sjellësh ne treg me shpejtesi, me cilesi dhe me cmim me te lire se konkuresit e tjere, eshte nje nga bazat e suksesit. Per kete arsye slogani "klientet ne vend te pare" nuk eshte nje slogan bosh, por nje princip thelbesor ne biznes.

Ndryshe nga bizneset private, qytetaret nuk mund te zgjedhin te marrin diku tjetet sherbimet qe ofron bashkia e tyre. Ajo qe eshte specifike per qeverite vendore eshte se shume zyra qe kryejne sherbime ndaj qytetareve nuk paguhen direkt individualisht nga "kliente", dhe bashkite ose strukturat e tjera shteterore ne rang kombetar ose lokal nuk dalin jashte biznesit, ne rast se nuk plotesojne ose kenaqin deshirat e qytetareve "kliente".

Per me teper shume aktivitete te bashkise kate te bejne me rolin rregullues te qeverise vendore. Ato pranohen nga qytetaret si aktivitete per te garantuar nje shoqerie civile, ne te cilen te pafuqishmit mbrohen dhe te gjitha qytetaret kane mundesi te barabarta per zhvillim ekonomik dhe social.

Perdorimi i termit klient per qytetarin, mund te duket jo i pershtatshem me veshtrim te pare. Por termi klient eshte pak a shume nje term i nevojshem ne kontekstin e permiresimit te sherbimeve, sepse permbledh disa koncepte, te cilat jane baze per sherbimet publike, ashtu siç sherbejne si koncepte baze per qellimet komerciale.

## Te trajtosh qytetaret si kliente do te thote:



**Te degjosh opinionet e tyre dhe mbi kete baze te zbulosh, se cilat sherbime duhen permiresuar.**

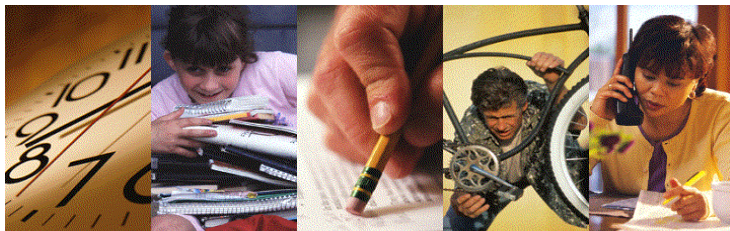
**T'i trajtosh ata me konsiderate dhe respekt, ashtu siç do deshirosh te te trajtojne.**

**Te sigurosh qe sherbimet dhe cilesia e premtuar e tyre te jete gjithmone ne nje standart maksimal.**

**Kur standarti i sherbimeve eshte poshte atij te kerkuar, te dish t'i kerkosh ndjese qytetarit dhe ta sqarosh ate duke dhene nje pergjigje ne menyre pozitive.**

## Pse duhet trajtuar qytetari si klient

- Termi klient eshte term i nevojshem ne kontekstin e permiresimit te sherbimeve pasi prmbledh koncepte baze per sherbimet publike.
- Te ardhurave te punonjesve te administrates publike vijne prej taksapaguesit.



- Qytetaret kane ne dore voten e tyre per te zgjedhur njerezit, te cilet, duan qe t'ju sherbejne.

## **V. PERPARA SE TE NGRIHET NJE ZYRE PRITese**

Vetem ndryshimi i ambientit te punes dhe krijimi i ambienteve pritese ne Bashki nuk eshte i mjaftueshem per te garantuar nje menyre tjetere pune.

Me esenciale eshte ndryshimi i mentalitetit ne lidhje me trajtimin e vizitoreve si kliente. Kjo kerkon nje trajnim per menyren se si duhet te trajtohen klientet ne situata te ndryshme, trajnim i cili duhet te perqendrohet ne trajtimin e klienteve te veshtire. Ketij trajnimi i duhet kushtuar vemendje e veçante, pasi ne kete periudhe ndryshimesh te gjithanshme te sistemit dhe mungesash te shume gjerave te perditshme, krijohet nje presion i madh i vizitoreve mbi punonjesit e Bashkise.

Veçanerisht njerezit drejtues te Bashkise, si Kryetari i Bashkise, sekretari dhe shefat e zyrave jane me te ekspozuarit ndaj ketij presioni dhe prandaj kane nje detyre te veshtire por edhe te veçante per te bere te mundur qe komunikimi me njerezit te jete i qarte dhe i rregullt.

*Trajnimi duhet te perqendrohet se paku ne:*

- Si te shkruhet ne nje gjuhe te qarte.
- Si te flitet me publikun.
- Si te silllesh, ne kushte te veshtira, me kliente te inatosur.
- Si te organizohet nje komunikim i brendshem, me i mire ndermjet zyrave te ndryshme.
- Si te drejtohet nje mbledhje.

Perveç kesaj eshte e nevojshme te organizohet nje lloj seminari, ne te cilin aktoret kryesore te Bashkise mund te njohin njeri-tjetrin me problemet qe ata duhet te zgjidhin. Kete, ata duhet ta bejne me qellim qe te kene mundesi te informojne publikun ne menyre aktive rreth çeshtjeve qe ata kane per te trajtuar dhe propozimeve qe do t'i dergohen Keshillit te Bashkise.

Ne dime, per shembull, se zyra Hollandeze ne Fier e projektit "Forcimi i Pushtetit dhe Pjesmarjes se Qytetareve" ka si qellim te ndermarre nje analize rreth rolit aktual dhe ne te ardhmen e medias ne Fier. Analiza e bere nga kjo zyre, mund te jete plotesuese e seminarit qe ne sugjeruam me siper. Analiza duhet te perqendrohet veçanerisht ne mjetet e komunikimit me publikun, ndersa seminari i propozuar do te trajtonte pyetjen se çfare duhet te dine qytetaret. Lidhja ndermjet ketyre dy veprimeve do te krijonte nje klime, ku do te vinte logjikisht mendimi per te pasur "deklaraten e misionit", e cila do te specifikonte drejtimin qe do te merrte zhvillimi i qytetit.

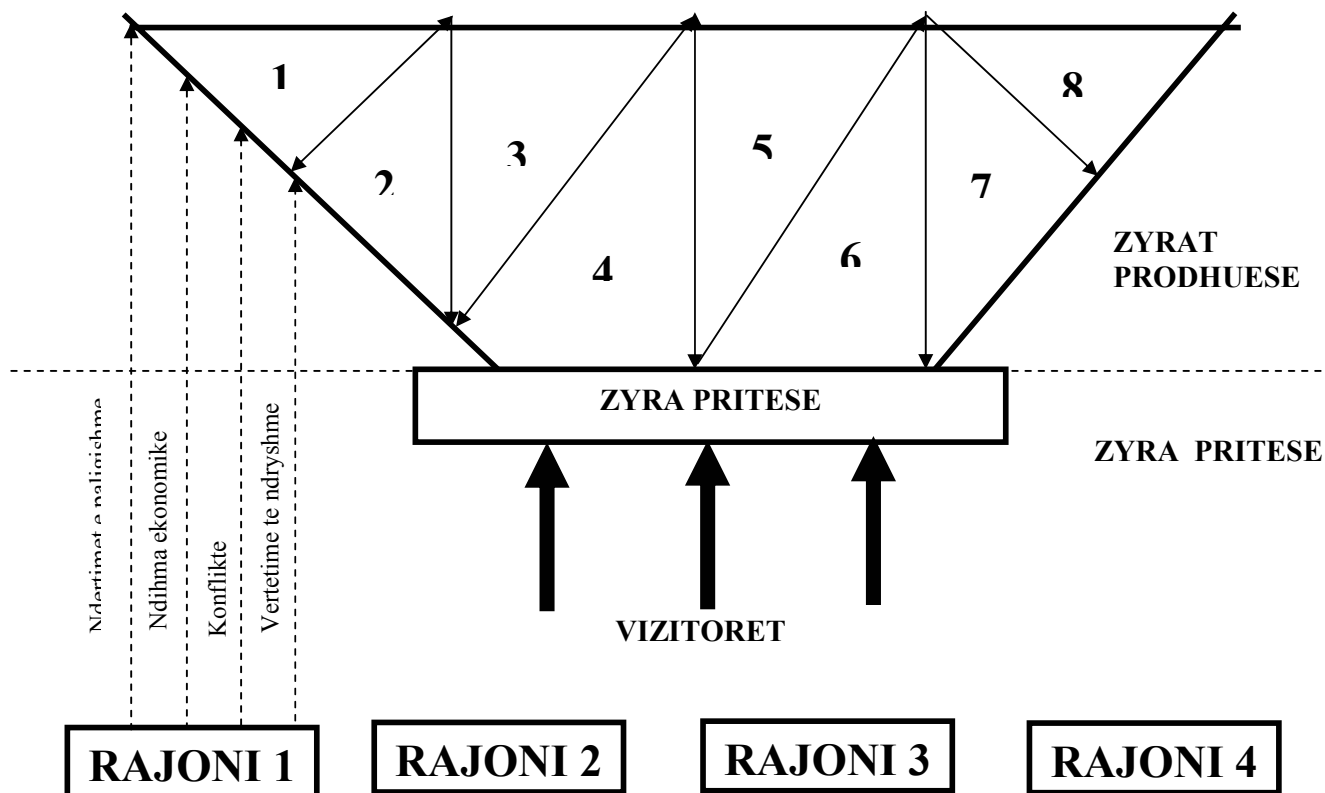
## **VI. DOMOSDOSHMERIA E INSTALIMIT TE ZYRES PRITесе**

Cilat jane disa nga arsyet, qe linden idene e instalimit te nje zyre pritese:

1. Fluksi i vizitoreve.
2. Mungesa e nje sistemi te organizuar pritjeje.
3. Mungese e materialeve dhe tabelave informative.
4. Mungese e te dhena te sakta per numerin e vizitoreve, kerkesave, ankesave te sjellura.
5. Pritje pa afat e vizitoreve.
6. Humbje e kohes efektive te punes nga zyrtaret.
7. Stres i vazhdueshem ne pune per zyrtaret.
8. Mungesa e deshires per te punuar ne nje ambjent me debate dhe shpjegime rutine te perditshme.
9. Mungese e deshires se vizitoreve per te ardhur ne nje ambjent jo te rehatshem dhe jo-orientues.
10. Zyrtaret ndihen se jane te paket ne numer per te perballuar volumin e punes.
11. Vizitoret nuk trajtohen si kliente.
12. Humbja e ankesave, kerkesave (kryesisht gojore).
13. Shpjegime paralele nga zyrtare te ndryshem per te njejten çeshtje.
14. Marredhenie bashki-vizitor qe konceptohen "se bashku, por te ndare".

## VII. POZICIONI I ZYRES PRITесе NE ORGANIZATE.

Zyra pritese duhet konsideruar, si nje dyqan ku bashkia shet sherbimet, te cilat pergatiten nga zyrat prodhuese.



Kjo zyre do te jete vendi, ku te gjithë " klientet " e bashkise do te vijne per kontaktet e tyre te para. Meqenese kjo zyre do te jete vendi, ku do te realizohet kontakti i pare i publikut me Bashkine, ketu qytetaret duhet te degjojne se çeshtja qe ato kerkojne te trajtohet do te trajtohet sa me mire. Perpara kesaj, padyshim, klienti duhet te dije, nese ai ka ardhur ne adresen e duhur per te zgjidhur problemin e tij. Eshte pra, e rëndesishme qe stafi, qe operon ne zyren pritese t'a kete te qarte, cili eshte "biznesi" i Bashkise dhe ata duhet te kene aftesite t'u tregojne njerezve ne menyre sa me korrekte dhe miqesore, nese ata duhet t'i drejtohen nje autoriteti apo organizate tjeter per zgjidhjen e problemit te tyre.

Nje detyre e veçante eshte per rojen, i cili zakonisht, ne bashkite shqiptare, qendron prane hyrjes se godines. Ai duhet te jete shume i vemendshen per te pare se kush hyn ne godine. Ai ka nje lloj funksioni te receptionistit te pare dhe i drejton njerezit per tek zyra pritese. Ne pergjithesi qytetaret kontaktet e para i kane me rojen dhe zyren pritese perpara se, nese eshte shume e nevojshme, ato te lejohen te hyne ne pjesen tjeter te nderteses.

## VIII. DISA NGA PENGESAT NE KOMUNIKIMIN ME QYTETARET

Disa nga kushtet, te cilat e bejne te veshtire te komunikohet efektivisht me qytetaret jane:

- \* Kultura dhe tradita ne mbledhjen e informacionit (p.sh. kerkimi ne bashki per nje te njohur ose shok, i cili mund te ndihmoje): ne kete menyre shume njerez e shqetesojne stafin e bashkise per te bere punen e tyre.
- \* Kultura egzistuese e sjelljes se nepunesve ndaj qytetareve.
- \* Mosdeshira nga na e qytetareve per t'ju bindur ligjeve, e kombinuar kjo me mungesen e nje sistemi shtrengimi.
- \* Niveli i ulet i ndergjegjesimit te qytetareve per rolin qe ato kane ne zhvillimin e komunitetit
- \* Fuqia e paket finaciare e qeverise vendore per te realizuar politiken dhe investimet e saj.
- \* Ndryshimi i shpeshte i ligjeve.
- \* Dyshimet ndaj bashkise dhe informacionit te dhene prej saj.
- \* Cilesia jo e mire e informacionit te dhene nga mediat lokale.

Aktualisht marredheniet dhe kontaktet personale, kuptohen si nje nga menytrat me efektive te komunikimit, si nga ana e bashkise, ashtu edhe nga ajo e qytetareve. Kjo nuk eshte rezultat i nje strategjie komunikimi ose i nje procesi te strukturuar, por eshte trashegim i nje sistemi te vjeter ne te cilin lidhjet familjare dhe miqesite jane rruga me e rendesishme per te realizuar kerkesat e tyre kundrejt institucioneve te qeverise vendore. Per kete arsye, nenpunesit e bashkise harxhojne shumicen e tyre te kohes duke folur me njerezit qe kane probleme per te zgjidhur.

## IX. NEVOJA E SHKEMBIMIT TE INFORMACIONIT

Nevojat e informacionit nga bashkia mund te ndahen ne tre pjese te cilat i perkasin njohurive, qendrimeve dhe sjelljeve te qytetareve.

- Nevoja per te informuar njerezit per:
  - Detyrat e bashkise (keshilli bashkiak, kryetari i bashkise dhe nenpunesit e bashkise)
  - Te drejtat e qytetareve
  - Ligjet e reja ne pergjithesi
  - Ligjet e reja per ndertimet pa leje
- Nevoje per te ndryshuar qendrimin ndaj qeverise vendore:
- Informimi i njerezve rreth projekteve te saj te reja dhe pozitive te mbeshtetura nga qeveria lokale
- Dhenia e shembujve pozitive se si mund te zgjidhen problemet ne bashki
- Nevoja per te ndryshuar sjelljen (kombinuar me forcimin e ligjit)
  - Te bindesh njerezit per te paguar taksat
  - Te bindesh njerezit te mos marrin uje ne menyre te paligjshme
  - Krijimi i sensit te pergjegjesise per ambientin
  - Stimulimi i njerezve per te marre pjese ne çeshtjet e komunitetit
  - Marja e mendimeve per permiresimin e sherbimeve bashkiake.





## X. PSE NJE ZYRE PRITese DHE PER KE?

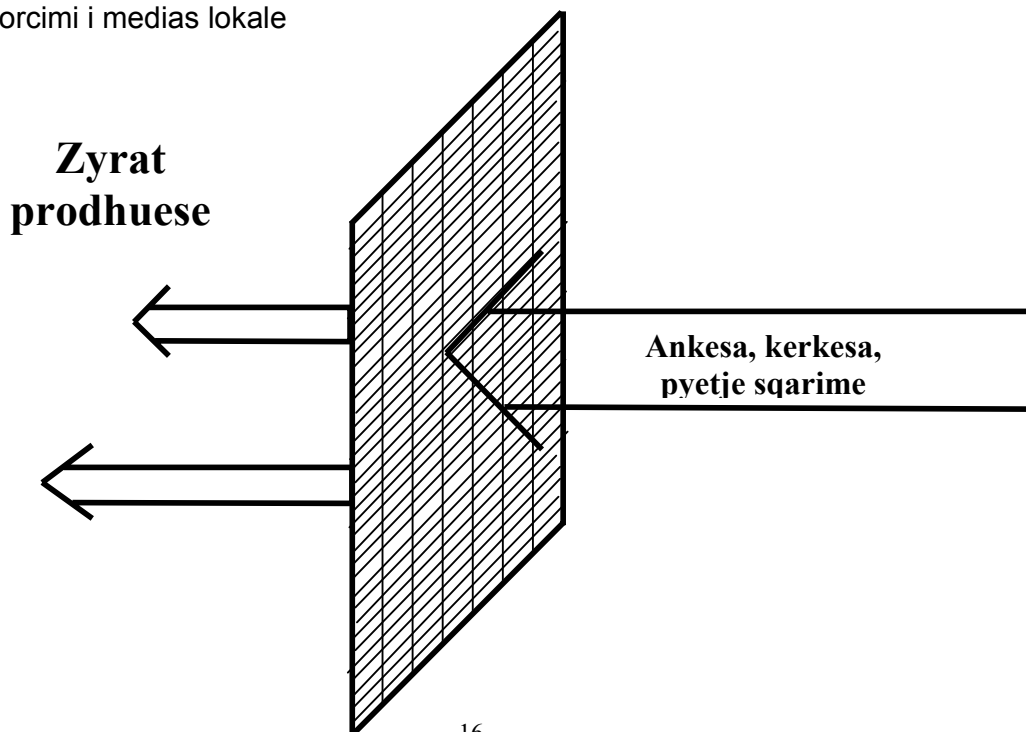
Qellimi i zyres pritese eshte qe t'i sherbeje njerezve qe vizitojne bashkine ne menyre sa me efektive, ndersa ne te njejten kohe krijon nje mjedis pune me te qete per zyrat e bashkise. Nje synim i dyte eshte te beje te mundur per qytetaret informacion baze mbi zyrat e bashkise.

Grupet te cileve i sherben kjo zyre jane njerezit/ose organizatat, brenda dhe jashte bashkise qe kerkojne informacion ose sherbime nga bashkia. Vizitoret e bashkise mund te ndahen ne kater grupe:

- Njerez me pyetje apo ankime te thjeshta
- Njerez qe duan nje formular te gatshem per te kerkuar sherbime ose leje te veçanta
- Njerez qe duan te dorezojne ose te terheqin diçka ne zyrat e bashkise
- Njerez me pyetje ose probleme me te veshtira

Rekomandimet tona konsistojne ne çeshtjet e meposhtme:

- \* Marredhenia e nepunesit te informacionit me nenpunesit e bashkise dhe kryetaret e rajoneve
- \* Llojshmeria, permbajtja dhe prezantimi i materialeve informative dhe formulare qe duhet te gjenden ne zyren pritese
- \* Marketimi brenda dhe jashte komunitetit i zyres pritese
- \* Zhvillimi i nje buletini te bashkise per te informuar njerezit.
- \* Forcimi i medias lokale



## **XI. PAMJA E ZYRES PRITese.**

Zyra pritese duhet te kete nje ose me shume tavolina, kjo sipas hapsire qe kjo zyre do te kete ne dispozicion, dhe disa karrige, ku vizitoret mund te presin apo te mbushin formulare, si edhe nje stende prezantimi, ku do te afishohen formularet dhe fletet informative. Keto stenda mund te vendosen gjithashtu edhe ne hollin e nderteses, ashtu si tabelat per posterat dhe listat publike.

Zyra e informacionit ka nje tabele te dukshme tek dera, ne menyre qe njerezit ta dine menjehere se ku duhet te drejtohen per te marre informacion. Zyra duhet te jete e pajisur me nje kompjuter, printer dhe nje fotokopje, ne menyre qe te ruaje informacionet, por edhe ta shperndaje ate shpejt. Zyra njekohesisht eshte e pajisur me linje direkte telefonike. Numri telefonik i kesaj zyre duhet te jete i ditur nga qytetaret.

Njerezit nuk mund te hyjne ne zyrat e bashkise pa marre nje leter (qe perdoret per te shkruar problemet qe kane) apo nje shenje nga zyra e informacionit. Nje roje e bashkise do t'i drejtoje njerezit per tek zyra e informacionit, duke i ndaluar ata te hyjne ne zyrat e tjera.

## **XII. DETYRAT E ZYRES SE INFORMACIONIT**

### *1. Detyrat: Çfare ben zyra e informacionit?*

Detyrat e nepunesve te zyres pritese jane:

- a. marrja e kontaktit te pare me vizitoret e bashkise
- b. ndihma ndaj njerezit te cilet kane pyetje te thjeshta
- c. drejtimi i njerezve ne nje nga zyrat e bashkise
- d. regjistrimi i pyetjeve dhe ankesave me te zakonshme ne menyre qe t'i diskutojne ato me kryetarin e bashkise apo me shefat e zyrave te ndryshme
- e. prodhimi i materialeve informative per t'ia shperndare vizitoreve.

Per te qene te suksesshem eshte absolutisht e nevojshme qe njerezit ta gjejne te hapur zyren pritese gjate orarit zyrtar.

Zyra pritese ndihmon per te disiplinuar fluksin e letrave qe i vine bashkise. Per kete arsye duhet te pergatiten kartela, te cilat do te shoqerojne letrat qe vijne me nje informacion te plote rreth:

- a) dates, kur letra eshte marre nga zyra perkatese,
- b) numrin e regjistrimit,

- c) emrin dhe firmen e nepunesit, i cili do ta trajtoje letren.

### **XIII. PERMBAJTJA, ÇFARE INFORMACIONI DUHET TE GJENDET PRANE ZYRES SE INFORMACIONIT?**

Lloji i informacionit i disponueshem nga zyra e informacionit eshte:

- Nje faqe informative me informacion te pergjithshem mbi strukturen dhe funksionimin e bashkise: keshilli i qytetit + detyrat, zyrat + detyrat, orari i punes.
- Faqe informative nga çdo zyre: rregullat per ndertimet, çfare duhet sjelle per te marre nje leje, kriteret per ndihme sociale, taksat e ndryshme, etj.

#### ***Materlalet e shkruara***

Ne bashki duhet te gjenden kopje te fleteve informative me temat kryesore. Per vizitoret duhet te jete e lehte ti gjejne dhe ti marrin ato.

Disa sygjerime per te qene sa me efektive.

- \* Teksti ne fletet informative duhet te jete i thjeshte per t'u kuptuar.
- \* Materjalet ekzistuese duhet te dizenohen ne menyre me terheqese.
- \* Per nepunesin zyres pritesese duhet te jete e thjeshte fotokopjimi i tyre.
- \* Ndryshimi i informacionit, dhe berja e fleteve te reja duhet te jete i thjeshte.
- \* Fletet informative duhet te vihen ne vende te dukshme ne menyre te tille qe njerezit ti marrin ato lehtesisht.

Blerja e disa stendave prezantuese dhe tabela lajmeruese eshte nje menyre terheqese dhe e kapshme.

Pas njefare kohe, mund te perpunohen edhe materiale te tjera informative, varesisht nga sasia e pyetjeve qe merr zyra.

- Formulare nga çdo zyre (psh. kerkesat per leje ndertimi)
- Shembuj se si zgjidhet nje problem ne bashki
- Nje veshtrim i pergjithshem i te drejtave te qytetareve dhe si ata mund t'i perdorin keto te drejta
- Vendimet e marra nga Keshilli i Bashkise
- Data, ora dhe ditari i takimit te ardhshem te Keshillit te Bashkise
- Kopje te planeve urbanistike
- Buletini i Bashkise.

## ***Buletini i lajmeve te bashkise***

Meqenese ka nje deshire te madhe per informacion (si nga ana e qytetareve ashtu edhe nga bashkia), jo vetem per çeshtjet kryesore, por gjithashtu dhe per vendimet dhe politikat e qeverisjes aktuale (lokale), mund te merret ne konsiderate publikimi i nje gazete bashkiake. Per kete qellim ekziston njekohesisht ideja fillestare qe te perdoret nje nga faqet e nje gazete lokale. Megjithate, kjo menyre ka disavantazhin qe informacioni nuk eshte falas: njerezit duhet te blejne gazeten. Per me teper numri i kopjeve i gazetave ekzistuese eshte i pamjaftueshem per mbuluar shumicen e familjeve. Si rrjedhim mund te publikohet nje here ne muaj, nje buletini i pavarur lajmesh, me nje numer te madh kopjesh, i cili do te shperndahet ne shume vende publike te qytetit.

Duke konsideruar preokupimin e gazetareve qe ky buletin mund te kthehet ne nje gazete politike, duhet te behet shume e qarte, qe nuk do te jete keshtu. Duhet te shkruhet dhe te miratohet nje statut nga Keshilli te Bashkise, i cili do ta garantoje qe buletini i lajmeve do te jete jopartiak. Per me teper, buletini nuk duhet te ngjaje si nje gazete, keshtu qe duhet te printohet ne nje leter te ndryshme dhe me te tjera ngjyra ne krahasim me gazetate. Ideja e buletinit te lajmeve bashkiake eshte zhvilluar me tej ne Shtojcen V.

### *1. Objekti dhe grupet qe do adresojne: perse nje buletin lajmesh dhe per ke?*

Buletini i lajmeve te bashkise eshte per te informuar banoret e qytetit per aspektet e ndryshme qe kane te bejne me politikate dhe sherbimet e bashkise se tyre.

### *2. Permbajtja: Çfare mund te lexohet ne buletinin e lajmeve?*

Buletini i lajmeve do te mbuloje lloje te ndryshme informacioni:

- vendimet e marra nga Keshilli i Bashkise
- rregullat e ligjet e reja
- projektet (e reja) ne te cilat merr pjese bashkia
- lajmerime te takimeve te keshillit te qytetit dhe takimeve te tjera ku jane te ftuar qytetaret
- lajmerime per publikime te reja (si broshura dhe flete informacioni)

Lajmet do te paraqiten ne menyre neutrale. Ky mjet komunikimi nuk mund te perdoret per qellime politike. Nje bord publikimi do te ngrihet per te dhene ide dhe kontrolluar permbajtjen. Bordi do te perbehet nga nepunesi i zyres pritese, nepunesi i marredhenieve me jashte, nje anetar i stafit nga zyrate e tjera dhe nje nga drejtuesit e rajoneve. Nepunesi i zyres pritese eshte pergjegjes per cilesine e tekstit. Ai mund te

vendose per caktimin e nje profesionisti per shkrimin e teksteve. Per te permiresuar cilesine e shkrimeve, buletini do te permbaje nje pyetesor, ne te cilin qytetaret mund te japin opinionet e tyre per permiresimin e broshures.

### *3. Forma: Si mund te jete buletini i lajmeve?*

Buletini mund te perbehet nga 8 faqe A4, me dy ngjyra. Numri mesatar i fotografive do te jete 12 foto per numer. Ne dizenjimin e faqeve vendoset edhe simboli zyrtar i bashkise.

### *4. Shperndarja: Ku mund ta gjejne njerezit buletinin e lajmeve? Sa kopje duhet te vihen ne dispozicion?*

Ky bulletin duhet te jete pa pagese. Do te mund te gjendet ne zyren e informacionit prane bashkise, ne kater zyrat e rajoneve, ne zyrat e tjera shteterore, bibliotekat, shkolla, qendra kulturore dhe mjedise te tjera publike, ku mblidhen shpesh njerez. Gjithashtu njerezit mund ta marrin kete bulletin falas ne kioskat e gazetave. Per te siguruar qe buletini do te shperndahet falas ne faqen e pare te tij do te shkruhet "falas" ose "pa pagese".

### *5. Shpeshtesia: Kur publikohet buletini i lajmeve?*

Buletini mund te publikohet nje here ne muaj ose per bashkite e medha edhe dy here ne muaj. Megjithate kjo mund te percaktohet nga vete bashkia.

## **Baza e te dhenave**

Eshte e domosdoshme krijimi i nje programi te thjeshte per mbajtjen dhe menaxhimin e te dhenave te zyres pritese ose e thene ndryshe nje baze te dhenash. Ka dy lloj te dhenash qe mund te ruhen:

- *Te dhena per manaxhimin e fluksit te vizitoreve*

Ky lloj baze te dhenash sherben per t'i bere nje analize me te holle, numrit te vizitoreve, moshes, gjinise, problemeve qe kane, sa nga keto probleme jane zgjidhur dhe sa jo, sa nga keta vizitore jane rikthyer, cilat kane qene problemet e perbashketa etj.

Kjo lloj analize eshte e dobishme, jo vetem per zyren pritese, e cila do te evidentojte se cilat do te jene prioritetet e saj çdo muaj, por njekohesisht do te jete nje pasqyre per punen e vete bashkise.

- *Te dhena me informacione per qytetaret.*

Mund te mbahet edhe nje baze tjeter te dhenash me informacione mbi adresat dhe numrat e telefonave te institucioneve kryesore te qytetit, spitaleve, shkollave, shoqatave jo qeveritare etj.

## **XIV. FAZAT E ZHVILLIMIT TE NJE ZYRE PRITese**

### **FAZA 1**

Kjo faze eshte hapi i pare dhe njekohesisht me i rendesishmi per ngritjen e nje zyre pritese. Pikerisht ne kete faze kryhet permiresimi i pershtypjes per bashkine nga kontakti i pare, vizitoret mesohen me zyren si kontakt i pare, me menyren e re te punes. Vizitoret dhe zyrtaret mesohen me materialet dhe tabelat informative, ka nja sherbim te vazhdueshem prites dhe informues. Ne kete faze fillon komunikimi mbi bazen e konceptit "klient".

Disa nga hapat e kesaj faze jane:

- Interviste me Kryetarin dhe shefat e zyrave te bashkise
- Mbledhja nga zyrtat e bashkise e te dhenave per shpeshtesine e paraqitjes se ankesave dhe kerkesave nga ana e qytetareve.
- Pergatitja e materialeve dhe paisjeve informative.
- Pefshirja e zyrtareve te bashkise ne pergatitjen e materialeve informative
- Instalimi i paisjeve ne zyren e informacionit dhe ne abmientet e tjera.
- Krijimi i nje banke informacini ne zyren pritese
- Propogandimi i zyres se informacionit ne media
- Vleresimi i efektshmerise se fillimit te punes se zyres se informacionit.
- Intervista me zyrtaret e bashkise
- Vezhgim i reagimeve te qytetareve dhe zyrtareve te bashkise ndaj sherbimeve qe ofron zyra e informacionit
- Monitorimi i sasise se materialeve informative te marra nga qytetaret si dhe i qartesise dhe sakesise se informacionit qe permbajne keto materiale.
- Trejnim per rritjen e aftesive komunikuese

**Shembull i nje skeme per aktivitetet qe mund te zhvillohen per ngritjen e zyres se informacionit ne fazen e pare te saj**

<b>AKTIVITETET</b>	(muaji)	(muaji)	(muaji)	(muaji)	(muaji)	(muaji)
Diskutimi mbi propozimin per zyren e informacionit						
Skema e rotacionit						
Fletet informative						
Prodhimi i shenjave						
Hartimi i planit publikues						
Instalimi i tabelave, stendave ne bashki dhe rajone						
Furnizimi me materiale informative i stendave dhe tabelave						
Hapja zyrtare dhe fushata publicitare						
Vleresimi i punes						

<b>AKTIVITETET</b>	<b>PERGJEGJES</b>
Diskutimi mbi propozimin per zyren e informacionit	Kryetari B + shefi i informacionit + zyrat + Rajonet
Skema e rotacionit	Kryetari + zyrat
Fletet informative	Shefi i zyres se informacionit
Prodhimi i shenjave	Shefi i zyres se informacionit
Hartimi i planit publikues	Shefi i zyres se informacionit
Instalimi i tabelave, stendave ne bashki dhe rajone	Shefi i informacionit + kryetaret e rajoneve
Furnizimi me materiale informative i stendave dhe tabelave	Shefi i zyres se informacionit = kryetaret e rajoneve
Hapja zyrtare dhe fushata publicitare	Kryetari + shefi i informacionit
Vleresimi i punes	Bashkia/VNG/SNV

## **FAZA 2**

Ne kete faze, e cila mund te filloje pas rreth dy vitesh nga hapja e zyres pritesese, nepunesit civil do te jene te ambjentuar me menyren e re te punes dhe kane pare tashme avantazhet e te punuarit ne kete menyre. Me e rendesishmja eshte qe qytetaret jane gjithashtu te edukuar me qendrimin ne godinen e Bashkise.

Sapo Kryetari i Bashkise dhe shefi i zyres pritesese te jene te sigurt qe eshte koha e pershtatshme, zyra pritesese (banaku) mund te vendoset ne hollin e godines se Bashkise ne menyre qe te krijohet nje vend akomodues ku vizitoret e Bashkise do te ndihmohen ne menyre eficente dhe efektive.

Efektiviteti i kesaj zyre do te ndihmohet nga dhenja e nje informacioni te mire dhe direkt qytetareve, efektiviteti ndihmohet nga fakti qe zyrat prodhuese mund te punojne pothuajse te pashqetesuara.

- a) Zyrtaret dhe vizitoret jane mesuar me menyren e re te punes.
- b) Zyrtaret dhe vizitoret kane perjetuar perfitimet e menyrese se re te punes.
- c) Sjellja ne marredheniet zyrtar – vizitor ka ndryshuar per mire.
- d) Sistemi i organizuat prites eshte forcuar.

## **FAZA 3**

Ne kete faze zyra pritesese mund te kaloje ne nje “ zyre te marredhenjeve publike“ Eshte realiste te mendohet qe ky funksion mund te filloje te veproje mbas rreth pese vitesh, kur do te kete nje shtyp me pavaresi te qendrueshme dhe ndoshta se paku nje gazete lokale te mire. Gjithashtu radioja dhe televizori lokale mund te jene me te gatshem per te marre informacion nga bashkia, per te informuar degjuesit e tyre. Ne kete menyre bashkia mund te kete nje publicitet falas.

Ne momentin qe do te jete e mundur te realizohet nje komunikim real dhe aktiv me njerezit rreth pergatitjes se politikave nga Keshilli i Bashkise, do te ishte e frutshme te behej nje kombinim me zyren pritesese ekzistuese. Ne kete menyre zyra pritesese mund te evoluojne ne nje ndermjetes ne mes autoritetit lokal dhe qytetareve.

- a) Buletini i informativ konsolidohet.
- b) Media dhe shtypi krijojne marredhenie te pavarura dhe ndihmojne ne komunikimin.
- c) Realizohet pjesemarrja e publikut ne sherbim te percaktimit te politikave bashkiake.
- d) Realizohet bashkerendimi i puneve midis qeverise vendore dhe publikut.



## **XV. NE VEND TE MBYLLJES**

Pa thene shume fjale, po ju tregojme disa pamje nga zyra e Informacionit ne Fier.

Fotografi te zyres

Gazeta

Stendat

Fletet Informative