

RAPORT I FAZËS SË DYTË

Titulli i Projektit: **Monitorimi i Aplikacionit Tirana Ime**

Ideuar dhe drejtuar nga: RUDINA MAHILAJ

Zbatuar nga: RUDINA MAHILAJ & një grup pune

Mbështetur nga: LËVIZ ALBANIA

Tel: 0662223875
Email: rudina.mahilaj@gmail.com

Mirënjohje e veçantë për LëvizAlbania që besoi dhe mundësoi realizimin e këtij projekti.

PËRMBAJTJA

1	HYRJE	4
2	METODOLOGJIA	4
3	PËRFITUESIT	5
4	REKOMANDIME PËR PËRMIRSIMIN E APP.....	6
5	PASQYRAT E ANALIZËS SË INFORMACIONIT.....	8
6	KONKLUZIONE.....	16

1. HYRJE

Aplikacioni mobile “Tirana Ime” është një aplikacion i ndërtuar nga Bashkia Tiranë në mënyrë që t’u shërbejë qytetarëve të saj me funksionalitete të ndryshme si informuese, raportuese, prenotim parkimi etj. Një funksionalitet mjaft i rëndësishëm i aplikimit është edhe raportimi i problematikave të ndryshme nga qytetarët e Tiranës në mënyrë virtuale.

Për të kryer një raportim virtual, si fillim nevojitet shkarkimi i aplikacionit mobile në celular dhe më pas raportimi i problemit me anë të rubrikës “Raporto”.

Projekti “Monitorimi i aplikacionit Tirana Ime” synon të japë një pasqyrë të mënyrës së funksionimit të aplikacionit “Tirana Ime”. Projekti nisi në Nëntor 2016 me raportime dhe ndjekje nga Bashkia e Tiranës e zgjidhjes së problemeve të raportuara. Në fund të tremujorit të parë, mbi bazën e problemeve të raportuara dhe përgjigjeve që ato kishin marrë, u përpilua raporti i parë, i cili përfshinte disa sugjerime për të përmirësuar edhe më shumë aplikacionin mobile “Tirana Ime”, si dhe pasqyrat e analizës së të dhënave të grumbulluara. Ky raport u nda edhe me Bashkinë e Tiranës në Mars 2017 në mënyrë që propozimet e bëra dhe rezultatet e nxjerra të mund të merren në konsideratë nga ana e Bashkisë së Tiranës.

Ky është Raporti i dytë përmbledhës i projektit “Monitorimi i aplikacionit Tirana Ime”. Në këtë raportim përfshihen gjetjet e monitorimit të aplikacionit “Tirana Ime” përgjatë periudhës Janar 2017 - Prill 2017. Gjatë kësaj kohe, ne si grup pune, përveçse kemi raportuar probleme të ndryshme në qytet duke ndjekur edhe zgjidhjen e tyre, kemi monitoruar edhe faktin nëse Bashkia Tiranë i ka marrë në konsideratë sugjerimet e bëra nga ana jonë lidhur me përmirësimin më tej të aplikacionit mobile “Tirana Ime”.

Në këtë raportim të dytë përfshihen pikërisht konkluzionet rreth monitorimit të përmirësimit të aplikacionit mobile “Tirana Ime”. Gjithashtu në të përfshihen disa rezultate konkrete të periudhës tremujore (26 Janar - 30 Prill 2017) të analizimit të të dhënave, shoqëruar me krahasimin e rezultateve analitike të tremujorit të parë me atë të dytë.

Projekti “Monitorimi i aplikacionit Tirana Ime” u mbështet nga LevizAlbania - Demokracia Vendore në Veprim.

2. METODOLOGJIA

Metodologjia e përdorur në fazën e dytë, nuk ka ndryshuar për të siguruar besueshmërinë dhe vlefshmërinë e monitorimit. Më poshtë shkurtimisht edhe një herë teknika e përdorur.

Gjatë periudhës tremujore (26 Janar – 30 Prill 2017) janë identifikuar probleme të ndryshme në qytet. Këto probleme regjistrohen në aplikacionin mobile “Tirana Ime” si dhe në platformën monitoruese të ndërtuar nga projekti ynë.

Të gjitha problemet e raportuara ndiqen nga skuadra që operon në terren si dhe përditësohen në platformën monitoruese duke shtuar informacione të reja si: statusi i ri i problemit, data e kthimit të përgjigjes, përgjigjja nga Bashkia e Tiranës etj.

Duke analizuar informacionin e mbledhur nga raportimet e bëra, në fund të periudhës tremujore janë krijuar edhe pasqyra të ndryshme si psh:

- Përqindja e problemeve me secilin status;
- Koha që duhet për të marrë përgjigje sipas muajit përkatës;
- Kategoritë dhe nënkategoritë që marrin zgjidhje sipas përqindjes;
- Përqindjen e problemeve që janë raportuar dy ose më shumë herë;
- Renditja e kategorive dhe nënkategorive që hasen më shumë.

Edhe në këtë rast një kopje e raportit tremujor i dorëzohet Bashkisë së Tiranës në mënyrë që të marrë në shqyrtim situatën e funksionimit të aplikacionit mobile “Tirana Ime”. Duhet thënë se raporti i parë i është dorëzuar Bashkisë Tiranë me rezultate konkrete dhe sugjerime për të përmirësuar më tej aplikacionin “Tirana Ime”. Sugjerimet e bëra nga projekti nuk janë marrë ende në konsideratë, ndërkohë që kemi një përmirësim të konsiderueshëm të indikatorëve analitikë të funksionimit të aplikacionit.

Ky përmirësim vihet re edhe duke krahasuar dy periudhat raportuese: tremujorin e parë dhe atë të dytë. Në mënyrë të renditur disa nga përmirësimet që ka evidentuar projekti gjatë periudhës gjashtë mujore janë:

1. *Ulje e numrit të problemeve pa përgjigje*

Nëse në tremujorin e parë problemet me statusin e raportuar pa përgjigje përbënin 35 % të problemeve totale tani ato përbëjnë 32 % të problemeve totale.

2. *Ulje e kohës mesatare të përgjigjes*

Vihet re një përmirësim i ndjeshëm i kohës mesatare të përgjigjes e cila nga 8 ditë në tremujorin e parë është ulur në 5 ditë në tremujorin e dytë,.

3. *Ulje e kohës mesatare të zgjidhjes*

E njëjta gjë mund të thuhet edhe për kohën mesatare të zgjidhjes së problemit. Kjo e fundit është është reduktuar nga 9 ditë për tremujorin e parë në 6 ditë për tremujorin e dytë.

4. *Ulje e numrit të problemeve që nuk e kanë statusin të përditësuar*

Aktiviteti i problemeve të evidentuara dhe të raportuara në aplikacionin “Tirana Ime” bashkë me statusin e zgjidhjes së tyre gjatë gjithë kohës janë pasqyruar edhe në faqen tonë të Facebook-ut “Monitorimi i app Tirana Ime”. Gjithashtu, në faqe do të publikohen edhe pasqyrat apo konkluzionet për mënyrën e funksionimit të aplikacionit “Tirana Ime”.

3. PËRFITUESIT

Përfitues të kësaj nisme janë drejtpërdrejt qytetarët e Tiranës si dhe vetë Bashkia Tiranë.

1. *Si përfitojnë qytetarët?*

Gjatë periudhës tremujore (27 Janar 2017 – 30 Prill 2017) janë identifikuar më shumë se 160 probleme të ndryshme në qytet të cilat janë raportuar edhe në aplikacionin mobile “Tirana

Ime”. Në total për të gjithë periudhën gjashtë mujore janë raportuar më shumë se 430 probleme në aplikacionin “Tirana Ime”.

Me fillimin e kësaj nisme dhe publikimin e problemeve dhe informacionit në faqen e Facebook-ut “Monitorimi i app Tirana ime”, vihet re një ndërgjegjësim më i madh i institucionit të bashkisë për t’ju përgjigjur problemeve të raportuara dhe për ti zgjidhur ato.

Gjithashtu publikimi i kësaj nisme i ka informuar edhe më shumë qytetarët e Tiranës për të pasur një mundësi të re të raportimit të problemeve të tyre dhe të marrjes së informacionit për çështje të ndryshme. Këtë gjë e dëshmon edhe faqja e Facebook-ut e ngritur nga projekti, e cila regjistron më shumë se 1300 ndjekës dhe në të cilën vazhdimisht vijnë edhe kërkesa apo sugjerime për të publikuar probleme të ndryshme në qytetin e Tiranës.

2. Si përfiton Bashkia Tiranë?

Ashtu si u përmend edhe më sipër, Bashkia Tiranë ka rritur ndjeshëm performancën e shërbimit të aplikacionit mobile “Tirana Ime” duke përmirësuar disa indikatorë.

Aplikacioni “Tirana Ime” numëron më shumë se 10.000 shkarkime në celularë dhe me rreth 11.000 raportime të kryera që nga data e hedhjes në përdorim të aplikacionit (*Informacion i marrë nga Bashkia Tiranë – Z. Erjon Veliaj në përvjetorin e hedhjes në përdorim të app “Tirana Ime”*). Deri më 25 Janar 2017 numëroheshin rreth 9200 raportime (*Informacion i marrë nga Bashkia Tiranë - Znj Jonida Cerekja*). Nga data 25 Janar deri me 30 Prill janë realizuar 3000 raportime më shumë.

Një shërbim i përkushtuar, i shpejtë dhe transparent do të bëjë që qytetarët të krijojnë një besim më të madh tek institucioni i Bashkisë Tiranë dhe rrjedhimisht të jenë më të kënaqur prej tij.

4. REKOMANDIME PËR PËRMIRËSIMIN E APLIKACIONIT “TIRANA IME”

Skuadra e projektit që monitoron aplikacionin “Tirana Ime” ka filluar përdorimin e saj intensiv që prej Nentorit 2016. Gjatë kësaj kohe janë identifikuar disa çështje të cilat i shërbejnë përmirësimit të tij si dhe ndihmojnë në zgjidhjen sa më të shpejtë të problemeve të raportuara. Çështjet e evidentuara janë publikuar në raportin e parë tremujor i cili i është vënë në dispozicion Bashkisë Tiranë në Mars 2017. Vihet re se situata nuk ka ndryshuar. Asnjë nga çështjet e shtruara për përmirësimin teknik të aplikacionit “Tirana Ime” nuk është marrë në konsideratë, por kanë një rëndësi kyçe në funksionimin efiçient të tij. Çështjet e evidentuara janë si më poshtë:

1. Përcaktimi i afateve të kthimit të përgjigjes tek raportuesi.

Nuk ka ende një afat të vendosur nga Bashkia Tiranë lidhur me përcaktimin e afateve limit për të kthyer një përgjigje të problemve të raportuara në aplikim. Vihet re se është e domosdoshme përcaktimi i një kohe për të dhënë përgjigje nisur edhe nga kompleksiteti i problemit, pasi shumë probleme të raportuara vazhdojnë të kenë statusin ‘Të raportuara’. Pra, çdo qytetar të njihet me afatin përfundimtar që ai duhet të marrë përgjigje nga bashkia për një problem të raportuar duke i kategorizuar ato në afat-shkurtra, afat-mesme dhe afat-gjata.

2. Shtimi i kategorive të reja

Aplikacioni mobile “Tirana Ime” vazhdon të ofrojë vetëm 3 kategori për të raportuar një problem. Në raportimin e tremujorit të parë është sugjeruar që të rritet numri i kategorive që qytetarët mund të raportojnë.

Më konkretisht, për të raportuar një problem të caktuar, aplikacioni “Tirana Ime” të ofron mundësinë për t’i kategorizuar problemet vetëm në 3 kategori: Infrastruktura, Pastrimi dhe Ndërtimet pa leje. Ne gjatë punës tonë raportuese kemi identifikuar 9 nënkategori për të identifikuar dhe grupuar më mirë tipin e problemit si më poshtë:

1. Ndriçimi;
2. Pastrimi;
3. Gjelbërimi;
4. Ambjente çlodhëse;
5. Çerdhe, kopshte, shkolla;
6. Kafshët endacake;
7. Infrastruktura;
8. Ndërtime pa leje;
9. Zhurmat.

Propozohet të shihet mundësia e shtimit të kategorive të reja për raportimin e problemit në mënyrë që ai të kanalizohet më mirë dhe të marrë më shpejt zgjidhje. Duhet thënë se edhe problemet që kanë të bëjnë me transportin urban zënë një vend të konsiderueshëm në raportim dhe kjo mund të ishte një kategori e veçantë.

3. Shtimi i kordinatave në vendndodhje

Edhe në këtë rast aplikacioni “Tirana Ime” nuk ka patur ndonjë ndryshim krahasuar me tremujorin e parë. Në momentin që raportohet duke aktivizuar “vendndodhjen” të përcaktohen edhe kordinatat e vendndodhjes pasi në këtë mënyrë Bashkia shpenzon më pak kohë për zgjidhjen e problemit.

4. Raportimi me imazh

Situata me raportimin e problemeve me imazhe vazhdon të jetë njësoj edhe gjatë tremujorit të dytë. Edhe për këtë çështje Bashkia Tiranë nuk ka reaguar me një përgjigje apo informacion të caktuar. Vihet re se nevojitet një lloj përmirësimi i funksionimit të aplikacionit, pasi ndodh shpesh që raporti të mos dërgohet bashkë me imazhin dhe raportimi të dështojë. Pra, në këtë aspekt kërkohet një përmirësim i funksionimit të aplikacionit.

5. Raportimi i më shume se dy problemeve brenda ditës.

Edhe për këtë çështje nuk ka një përmirësim të situatës gjatë tremujorit të dytë. Për më shumë gjatë mujit Mars aplikacioni “Tirana Ime” ka patur shkëputje/mos-funksionim të shpeshtë duke bërë që shumë raportime të dështonin. Vihet re se aplikacioni nuk lejon disa raportime në të njëjtën ditë, duke shfaqur thjesht një mesazh të tipit “Raportimi juaj dështoi”. Kjo është çështje e një kufizimi të detyrueshëm apo një dështim i aplikimit? Gjatë punës monitoruese ka patur raste të shumta të dështimit të raportimit.

Lutemi që Bashkia Tiranë të japë një informacion lidhur me këtë çështje!

6. Krijimi i një mundësie që qytetarët të kthejnë përgjigje në aplikacion për problemet e raportuara.

Ky problem është ngritur që në raportimin e tremujorit të parë dhe nuk ka marrë akoma asnjë përgjigje nga Bashkia Tiranë. Situata me problemet e raportuara vazhdon të jetë njësoj.

Lutemi që Bashkia Tiranë të japë një informacion lidhur me këtë çështje!

Raportet e problemeve ngrihen nga qytetarët duke dërguar një përshkrim të shkurtër të problemit. Mund të ndodhë që përshkrimi nuk është i saktë dhe bashkia të kërkojë informacion shtesë për të përcaktuar sa më qartë natyrën dhe vendndodhjen e problemit. Gjithashtu, mund të ndodhë që bashkia të dërgojë një përgjigje për marrjen në ngarkim të problemit ose zgjidhjen e tij dhe qytetarët nuk kanë mundësi të kërkojnë informacion shtesë për statusin e problemit, por duhet të hapin një problem të ri. Të dyja këto raste paraqesin domosdoshmërinë që në dritaren e çdo problemi të raportuar të ketë një opsion për t'ju përgjigjur reagimit të bashkisë në mënyrë që problemi dhe zgjidhja e tij të jetë sa më transparente. I gjithë ky komunikim mund të ruhet për të paturinformacionin e plotë të evidentimit konkret të problemit dhe zgjidhjes përfundimtare të tij.

7. Përditësimi i statusit.

Edhe për këtë çështje situata mbetet e njëjtë. Edhe gjatë këtij tremujori janë evidentuar raportime të cilave nuk u është përditësuar statusi në aplikacionin mobile “Tirana Ime”. Mund të ndodhë që një problem i raportur të marrë zgjidhje dhe raportuesi mos të njoftohet për këtë zgjidhje. Përditësimi i statusit të problemeve të raportuara me situatën përfundimtare që ato kanë, është një element shumë i thjeshtë por mjaft i rëndësishëm për mënyrën e funksionimit të aplikacionit dhe që rrit edhe më shumë besueshmërinë ndaj tij.

Lutemi që Bashkia Tiranë të japë një informacion lidhur me këtë çështje!

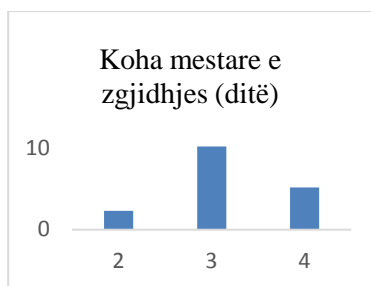
5. PASQYRAT E ANALIZËS SË INFORMACIONIT

Gjatë periudhës tremujore (26 Janar – 30 Prill 2017) është arritur të raportohet për më shumë se 160 probleme të ndryshme në qytet. Në total gjatë gjithë gjashtë mujorit të zhvillimit të projektit janë raportuar nga 3 raportues terreni rreth 430 probleme të qytetit të Tiranës. Duke analizuar të dhënat e grumbulluara janë ndërtuar pasqyrat e mëposhtme të cilat japin një tablo të mënyrës së funksionimit të aplikacionit “Tirana Ime”, natyrës së problemeve të raportuara dhe nivelit të përgjigjeve. Pasqyrat e evidentuara janë si më poshtë:

1. Koha mesatare e zgjidhjes

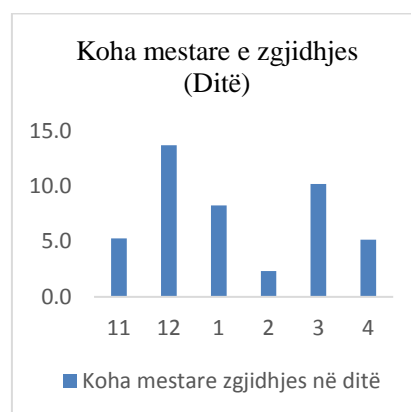
Kjo pasqyrë paraqet kohën mesatare të zgjidhjes së problemeve. Duhet të kihet parasysh se në përlogaritjen e saj janë marrë në konsideratë vetëm problemet që kanë marrë zgjidhje.

Koha mesatare e zgjidhjes (ditë) - tremujori II	Muaji
2,3	2
10,2	3
5,2	4



Nëse do të përfshiheshin të dyja periudhat tremujore atëherë grafikët dhe shifrat përkatëse do të ishin si më poshtë. Duket qartë një përmirësim i vlerave të kohës mesatare për tremujorin e dytë. Gjatë muajit Mars vlerat janë të larta dhe duhet theksuar se në këtë muaj një pjesë e mirë e raportimeve të kryera kanë dështuar pasi aplikacioni nuk pranonte regjistrimin e tyre.

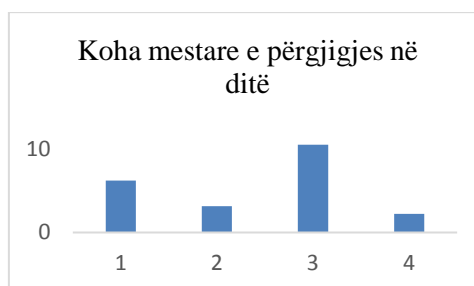
Koha mestare e zgjidhjes (ditë) – gjashtë mujori	Muaji (Nëntor 2016 – Prill 2017)
5,3	11
13,7	12
8,3	1
2,3	2
10,2	3
5,2	4



2. Koha mesatare e përgjigjes

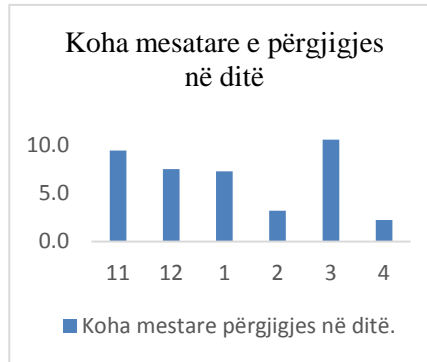
Kjo pasqyrë paraqet kohën mesatare të kthimit të përgjigjes së problemeve. Duhet patur parasysh se në përlllogaritjen e saj janë marrë në konsideratë vetëm problemet që kanë marrë përgjigje. Vihet re se nga muaji Janar deri në Prill, koha e përgjigjes është ulur ndjeshëm.

Koha mestare e përgjigjes në ditë - tremujori II	Muaji
6,25	1
3,18	2
10,56	3
2,24	4



Edhe në këtë rast, nëse do të përfshihen të dyja periudhat tremujore, atëherë grafikët dhe shifrat përkatëse do të ishin si më poshtë. Duket qartë një përmirësim i vlerave të kohës mesatare për tremujorin e dytë. Sërisht vihet re se gjatë muajit Mars vlerat janë të larta. Theksojmë edhe njëherë që gjatë kësaj periudhe një pjesë e mirë e raportimeve të kryera kanë dështuar pasi aplikacioni nuk pranonte regjistrimin e tyre.

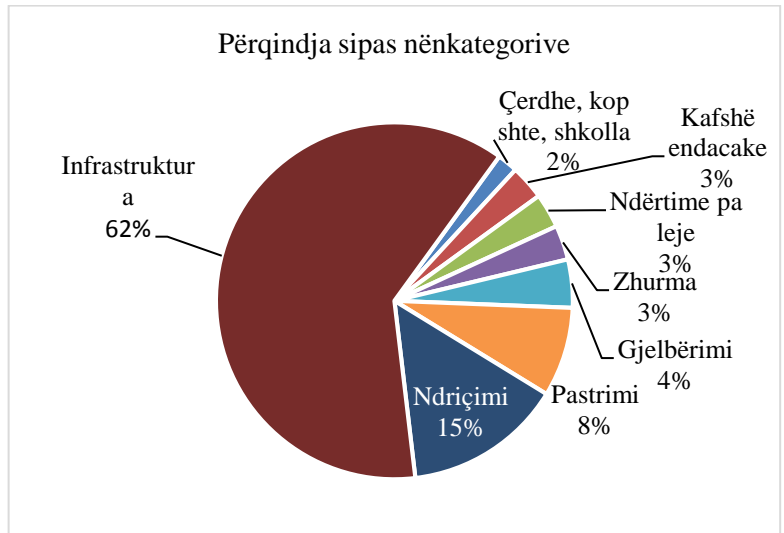
Koha mesatare e përgjigjes në ditë - gjashtë mujori	Muaji
9,4	11
7,5	12
7,3	1
3,2	2
10,6	3
2,2	4



3. Përqindjet sipas nënkategorive

Kjo pasqyrë paraqet renditjen e problemeve të regjistruara sipas përqindjes së nënkategorisë që ato zënë. Duke bërë një krahasim me fazën e tremujorit të parë vëmë re se problemet që kanë të bëjnë me infrastrukturën vazhdojnë të jenë më të shpeshtat ndër problemet e raportuara. Në tremujorin e dytë ka një rritje të problemeve që kanë të bëjnë me ndriçimin, nga 5% e problemeve që ishin në tremujorin e parë tashmë shkojnë në 14% në tre mujorin e dytë. Gjithashtu duke krahasur rezultatet e dy periudhave tremujore shohim se problemet që kanë të bëjnë me pastrimin, ndërtimet pa leje dhe kafshët endacake vazhdojnë të jenë në të njëjtat nivele.

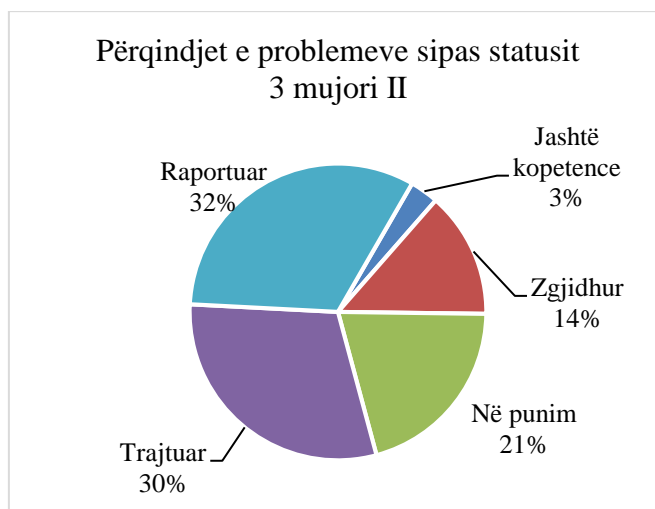
Sasia 3 mujori II	Përqindje	Nënkategoria
3	1,87	Çerdhe, kopshte, shkolla
5	3,13	Kafshë endacake
5	3,13	Ndërtime pa leje
5	3,13	Zhurma
7	4,37	Gjelbërimi
13	8,12	Pastrimi
23	14,37	Ndriçimi
99	61,87	Infrastruktura



4. Përqindjet sipas statusit të problemit

Kjo pasqyrë paraqet renditjen e problemeve sipas përqindjes së statusit që ato kanë marrë për periudhën 26 Janar – 30 Prill 2017. Në krahasim me tremujorin e parë vihet re një ulje e përqindjes së problemeve me statusin “Raportuar”. Për të qenë më të saktë, nga 35% për tremujorin e parë në 32% për tremujorin e dytë. Rritjen më të dukshme të përqindjes e kanë problemet me status “Në punim” nga 15% në tremujorin e parë në 20.6% për tremujorin e dytë.

Sasia tre mujori I	% tremujori I	Statusi Përfundimtar	Sasia tre mujori II	% tremujori II	Statusi Përfundimtar
98	35,51	Trajtuar	5	3,12	Jashtë kompetence
95	34,78	Raportuar	22	13,75	Zgjidhur
42	15,22	Në Punim	33	20,6	Në punim
38	13,41	Zgjidhur	48	30	Trajtuar
3	1,09	Jashtë kompetence	52	32,5	Raportuar

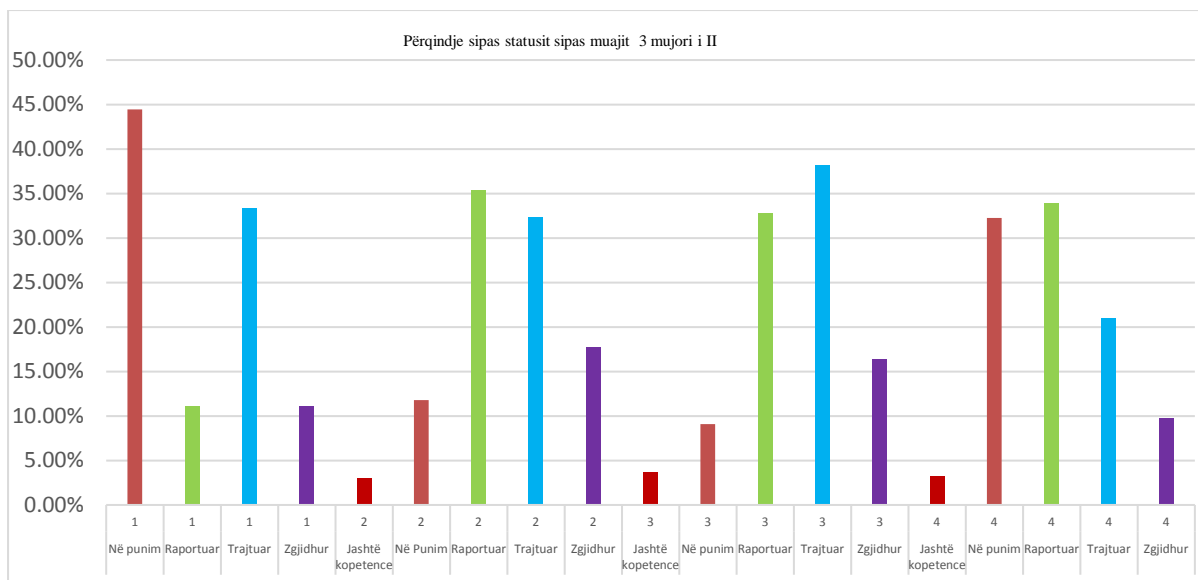


5. Përqindjet sipas statusit të problemit, sipas muajit

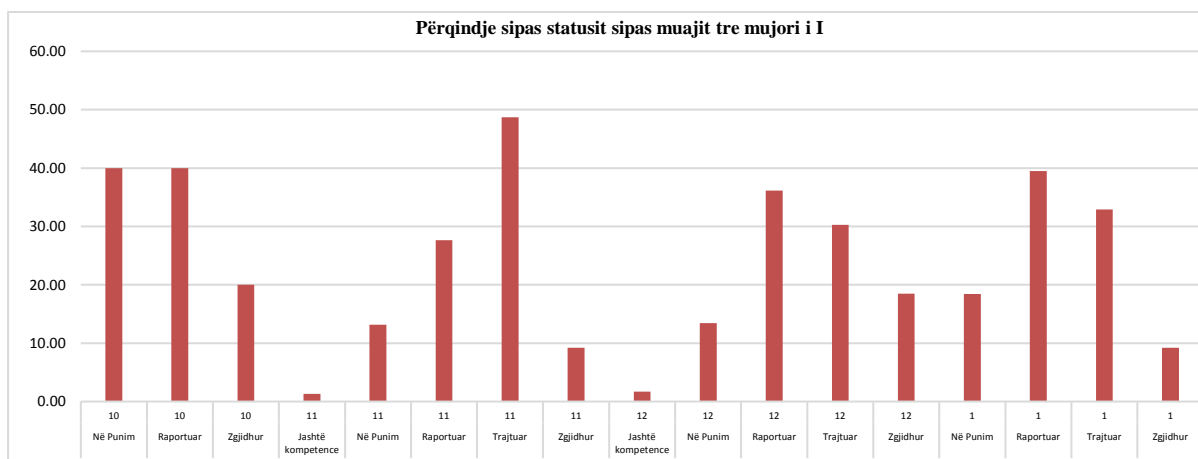
Kjo pasqyrë paraqet renditjen e problemeve sipas përqindjes së statusit që ato kanë marrë për çdo muaj të raportuar. Në këtë pasqyrë vihet re se kemi një rritje të problemeve me statusin: "Në punim" nga muaji në muaj.

Numër problemesh tremujori II	Përqindja	Statusi Përfundimtar	Muaji
4	44,44%	Në punim	1
1	11,11%	Raportuar	1
3	33,33%	Trajtuar	1
1	11,11%	Zgjidhur	1
1	2,94%	Jashtë kompetence	2
4	11,76%	Në Punim	2
12	35,29%	Raportuar	2
11	32,35%	Trajtuar	2
6	17,65%	Zgjidhur	2
2	3,64%	Jashtë kompetence	3
5	9,09%	Në punim	3
18	32,73%	Raportuar	3
21	38,18%	Trajtuar	3
9	16,36%	Zgjidhur	3
2	3,23%	Jashtë kompetence	4
20	32,26%	Në punim	4

21	33,87%	Raportuar	4
13	20,97%	Trajtuar	4
6	9,68%	Zgjidhur	4



Po të bëjmë një krahasim të dy periudhave tremujore, vëmë re se në tremujorin e dytë problemet me statusin “trajtuar” apo “në punim” kanë një rritje të përqindjes së përgjithshme sipas muajit përkatës. Kjo reflekton edhe ndërjegjësimin nga ana e Bashkisë Tiranë për të marrë në konsideratë dhe për të zgjidhur më shumë probleme gjatë tremujorit të dytë të projektit.



6. Numri i problemeve të raportuara më shumë se një herë.

Ky është një raport i cili paraqet numrin e problemeve të raportuara më shumë se një herë. Këto janë probleme që nuk kanë marrë zgjidhje në raportimin e parë dhe janë raportuar rishtas. Numri i tyre është 23 për periudhen 26 Janar – 30 Prill 2017. Në krahasim me tremujorin e parë, ka një rritje të problemeve të raportuara më shumë se 1 herë.

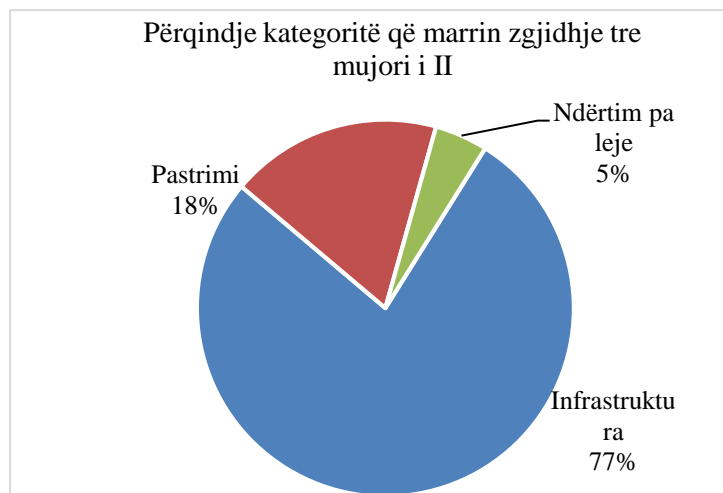
Nr problemesh raportuar më shumë se 1 herë - tremujori I	Nr problemesh raportuar më shumë se 1 herë - tremujori II
21	23

7. Përqindjet për kategoritë që marrin zgjidhje.

Kjo pasqyrë paraqet përqindjen e kategorive që marrin zgjidhje. Pra për të gjitha ato probleme që janë zgjidhur, shihet renditja e kategorive që marrin zgjidhje. Po të krahasojmë 2 periudhat e raportimit vihet re se problemet që kanë të bëjnë me infrastrukturën vazhdojnë të kenë nivelin më të lartë të problemeve që zgjidhen. Në tremujorin e dytë ka një rritje të konsiderueshme të zgjidhjes edhe për problemet që kanë të bëjnë me pastrimin. Nga 14% që ishte niveli i zgjidhjes për tremujorin e parë, arrin në 18 % në tremujorin e dytë. Ndërkohë që kategoria e “Ndërtimeve pa leje” ka të njëjtin nivel zgjidhjeje.

Numër problemesh - tremujori II	Përqindje	Kategoria
17	77,27%	Infrastruktura
4	18,18%	Pastrimi
1	4,55%	Ndërtim pa leje

Numër problemesh - tremujori I	Përqindje	Kategoria
30	81,08%	Infrastruktura
5	13,51%	Pastrimi
2	5,41%	Ndërtim pa leje

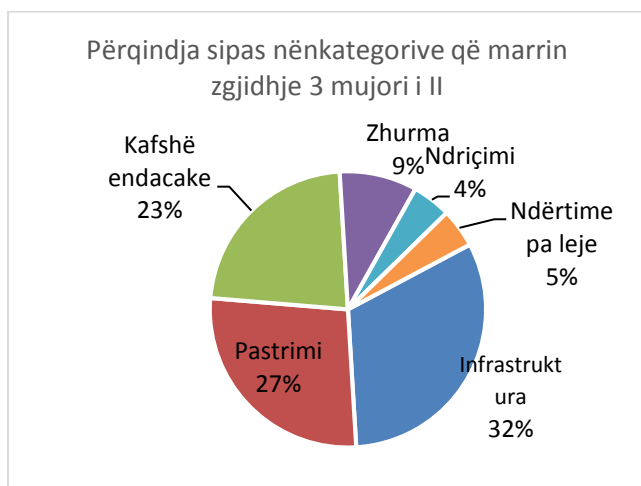


8. Përqindjet për nën-kategoritë që marrin zgjidhje

Kjo pasqyrë paraqet përqindjen e nënkategorive që marrin zgjidhje. Pra për të gjitha ato probleme që janë zgjidhur shihet renditja e nënkategorive që marrin zgjidhje. Siç e thamë edhe më sipër kategoria e Pastrimit ka një rritje për sa i përket problemeve që marrin zgjidhje gjatë tre mujorit të dytë të projektit, gjithashtu rritje të problemeve të zgjidhura ka patur edhe nënkategoria e “Kafshëve endacake” si edhe ajo e “Zhurmave”.

Numër problemesh - tremujori II	Përqindja	Nënkategoria
7	41%	Infrastruktura
6	18,18%	Pastrimi
5	22,63%	Kafshë endacake
2	9,09%	Zhurma
1	4,55%	Ndriçimi
1	4,55%	Ndërtime pa leje

Numër problemesh - tremujori I	Përqindja	Nënkategoria
21	56,76%	Infrastruktura
5	13,51%	Kafshët endacake
2	5,41%	Zhurmat
2	5,41%	Pastrimi
2	5,41%	Ndërtime pa leje
2	5,41%	Gjelbërimi
2	5,41%	Çerdhe, kopshte, shkolla
1	2,70%	Ambjente çlodhëse

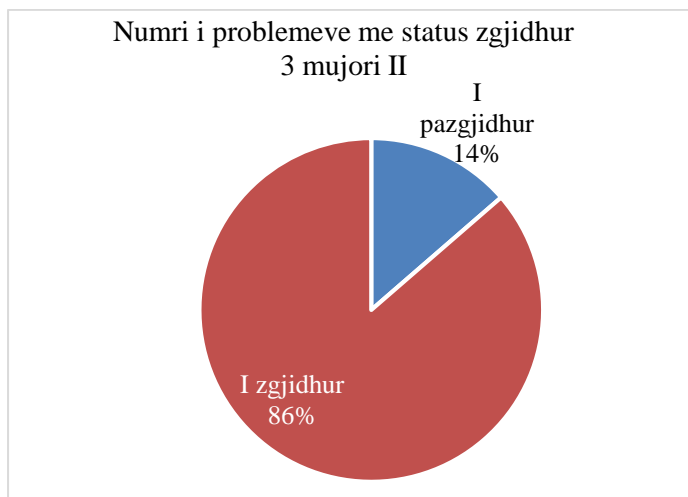


9. Numri i problemeve me status “zgjidhur”, në raport me statusin e verifikuar të problemit

Kjo pasqyrë synon të paraqesë situatën e zgjidhjes së problemeve në raport me statusin e verifikuar nëse është zgjidhur vërtet problemi apo jo. Për ta llogaritur atë janë marrë në konsideratë problemet me statusin “zgjidhur” si dhe vlera reale e statusit përfundimtar të zgjidhjes. Siç shihet nga problemet e raportuara si të zgjidhur, 3 nuk janë zgjidhur vërtet dhe 19 janë zgjidhur. Në krahasim me periudhën e tremujorit të parë vihet re një rritje e numrit të problemeve me status të verifikuar “zgjidhur”.

Numri i problemeve me status zgjidhur – tremujori I	Statusi i Verifikimit
20	I pazgjidhur
17	I zgjidhur

Numri i problemeve me status zgjidhur - tremujori II	Statusi i Verifikimit
3	I pazgjidhur
19	I zgjidhur



10. Numri i problemeve me status “zgjidhur” në raport me statusin e verifikuar të problemit sipas nënkategorive

Kjo pasqyrë paraqet situatën e problemeve me statusin “zgjidhur”, në raport me statusin përfundimtar të verifikimit sipas nënkategorive.

Numri i problemeve me status zgjidhur tremujori II	Statusi Verifikim	Nënkategoria
5	I zgjidhur	Infrastruktura
5	I zgjidhur	Kafshët endacake
1	I zgjidhur	Ndërtim pa leje
1	I zgjidhur	Ndriçimi
5	I pazgjidhur	Pastrimi
2	I zgjidhur	Zhurmat
2	I pazgjidhur	Infrastruktura
1	I pazgjidhur	Pastrimi

11. Probleme të zgjidhura por jo të përditësuara.

Vihet re në disa raste se problemet zgjidhen por statusi nuk përditësohet nga aplikacioni. Kështu nga 160 probleme të raportuara, 9 prej tyre janë zgjidhur por figurojnë me status jo të zgjidhur në aplikacionin “Tirana Ime”. Ky është edhe një nga sugjerimet tona për përmirësimin e këtij aplikacioni, pasi do të rriste mjaft besimin e qytetarëve ndaj tij. Në krahasim me tremujorin e parë vihet re një zvogëlim i numrit të problemeve statusi i të cilëve nuk është përditësuar në aplikacionin “Tirana Ime”.

Nr problemesh me status të pa përditësuar - tremujori I	Nr problemesh me status të pa përditësuar - tremujori II
19	9

6. KONKLUZIONE

Raporti i tremujorit të II dëshmoi edhe një herë se monitorimi i problemeve të raportuara në aplikacionin mobile “Tirana Ime” është mjeti më i mirë për të bërë një pasqyrë publike dhe të pavaruar të të dhënave të raportuara. Më konkretisht monitorimi pasqyroj përmirësim të disa indikatorëve që kanë të bëjnë me funksionimin e aplikacionit mobile “Tirana Ime”.

Indikatorët e përmirësuar janë:

1. Ulje e numrit të problemeve pa përgjigje.

Nëse në tremujorin e parë problemet me statusin “raportuar” përbënin 35 % të problemeve totale tani ato përbëjnë 32 % të problemeve totale.

2. Ulje e kohës mesatare të përgjigjes.

Koha mesatare e përgjigjes nga 8 ditë në tremujorin e parë reduktohet në 5 ditë në tremujorin e dytë dhe vihet re një përmirësim i ndjeshëm.

3. Ulje e kohës mesatare të zgjidhjes.

E njëjta gjë edhe për kohën e zgjidhjes. Koha mestare e zgjidhjes është ulur nga 9 ditë për tremujorin e parë në 6 ditë për tremujorin e dytë.

4. Ulje të problemeve që nuk e kanë përditësuar statusin.

Projekti thekson edhe njëherë nevojën për përmirësimin teknik të aplikacionit mobile “Tirana Ime” duke paraqitur edhe në këtë raportim të dytë listën e rekomandimeve për përmirësimin e tij. Shkurtime listat e rekomandimeve është si më poshtë:

- Përcaktimi i afateve të kthimit të përgjigjes tek raportuesi;
- Shtimi i kategorive të reja;
- Shtimi i kordinatave në vendndodhje;
- Problemi me raportimin me imazh;
- Problemi me raportimin e më shumë se dy problemeve brenda ditës;
- Krijimi i një mundësie që qytetarët të kthejnë përgjigje në aplikacion për problemet e raportuara;
- Përditësimi i statusit.

Së fundmi dua të shpreh dëshirën time që së bashku me skuadrën e ngritur apo edhe me aktorë të tjerë të vazhdojmë këtë nismë të filluar prej nesh dhe ti shërbejmë komunitetit dhe qytetit tonë.

Falenderoj përzemërsisht “LëvizAlbania” për mundësinë dhe mbështetjen që na ka bërë gjatë kësaj kohe dhe shpresoj të vazhdojmë bashkëpunimin e nisur.

Rudina Mahilaj

“Ky raport u realizua me mbështetjen e LëvizAlbania. Mendimet dhe opinionet e shprehura në të i përkasin zbatuesit të projektit dhe nuk përkojnë domosdoshmërisht me qëndrimet e LevizAlbania”.