



MILLENNIUM
CHALLENGE CORPORATION
UNITED STATES OF AMERICA



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Monitorimi i Performancës së Qendrës Kombëtare të Licensimit

RAPORTI PËRFUNDIMTAR

Monitoring the Performance of the National Licensing Center

FINAL REPORT



Partnerët-Shqipëri
Qendra për Ndryshim
dhe Manaxhim Konflikti

Monitorimi i Performancës së Qendrës Kombëtare të Licensimit

RAPORTI PËRFUNDIMTAR

Ky raport u realizua me mbështetjen e Popullit Amerikan përmes Programit Prag të Korporatës së Sfidës së Mijëvjeçarit për Shqipërinë II (MCCA2), i cili administrohet nga Agjencia e Shteteve të Bashkuara për Zhvillim Ndërkombëtar (USAID). Partnerët Shqipëri, Qendra për Ndryshim dhe Manaxhim Konflikti mban përgjegjësi të plotë për brendinë e këtij raporti, i cili nuk përfaqëson detyrimisht pikëpamjet e Korporatës së Sfidës së Mijëvjeçarit, USAID-it, apo të qeverisë së Shteteve të Bashkuara.

Falenderime të veçanta shkojnë për MCC për mbështetjen e saj si edhe për përfaqësuesit e biznesit për gatishmërinë e tyre për të kontribuar në këtë vrojtim.

Tabela e Përmbajtjes

1. Lista e tabelave dhe grafikëve	4
2. Përmbledhje	5
3. Metodologjia	7
4. Gjetjet nga vrojtimi	9
5. Rekomandime	20
6. Shtojcë: Pyetëtori	21

1. Lista e tabelave dhe grafikëve

Tabela 1: Shpërndarja e shembullit	7
Grafiku 1: Shembulli sipas vendndodhjes së aplikantit - Krahasim i tre vrojttimeve	9
Grafiku 2: Shembulli sipas vendit të aplikimit - Krahasim i tre vrojttimeve	9
Grafiku 3: Shembulli sipas formës organizative të aplikantit - sipas Grupit	10
Grafiku 4: Shembulli sipas lidhjes së të anketuarit me aplikantin - sipas Grupit	10
Grafiku 5: Shembulli sipas aktivitetit kryesor të aplikantit - sipas Grupit	11
Grafiku 6: Shembulli sipas madhësisë së aplikantit - sipas Grupit	11
Grafiku 7: Qartësia e procedurave të aplikimit - Krahasim i tre vrojttimeve	12
Grafiku 8: Numri i vizitave në QKL për të përfunduar aplikimin, Grupi 2 Krahasim i tre vrojttimeve	12
Grafiku 9: Numri i vizitave në QKL për të përfunduar aplikimin, Grupi 3 Krahasim i tre vrojttimeve	13
Grafiku 10: Koha për shqyrtimin/miratimin e aplikimeve të Grupit 2 Krahasim i tre vrojttimeve	13
Grafiku 11: Koha për shqyrtimin/miratimin e aplikimeve të Grupit 3 Krahasim i tre vrojttimeve	14
Grafiku 12: Përvoja me QKL-në - Grupi 2	14
Grafiku 13: Përvoja me QKL-në - Grupi 3	15
Grafiku 14: Niveli i kënaqësisë me shërbimet e QKL-së - Grupi 2	15
Grafiku 15: Niveli i kënaqësisë me shërbimet e QKL-së - Grupi 3	16
Grafiku 16: Përvoja e përgjithshme me QKL-në - Mesatarja sipas Grupeve	16
Grafiku 17: Burimet e informimit - Krahasim i tre vrojttimeve	17
Grafiku 18: Çfarë mendoni për informacionin në faqen e internetit të QKL-së? Mesatarja sipas Grupeve	17
Grafiku 19: Si e vlerësoni informacionin në faqjen e internetit të QKL-së? Mesatarja sipas Grupeve	18
Grafiku 20: Mënyrat për të përmirësuar faqen e internetit të QKL-së	18
Grafiku 21: Koha dhe përpjekjet për të marrë një licensë të njëjtë/të ngjashme krahasuar me përvojën para pas hapjes së QKL-së - Mesatarja sipas Grupeve	19

2. Përmbledhje

Qendra Kombëtare e Licensimit (QKL) filloi aktivitetin e saj më 9 Qershor 2009, si një institucion publik qendror në varësi të Ministrisë e Ekonomisë, Tregtisë dhe Energjitikës, bazuar në ligjin Nr. 10081, datë 23 shkurt 2009, i cili reformon licensimin e biznesit në Shqipëri. Ligji i ri ka reduktuar numrin e licensave dhe lejeve nga rreth 200 në vetëm 65 kategori dhe nën kategori, 46 nga të cilat lëshohen përmes Qendrës Kombëtare të Licensimit.

QKL menaxhon procedurat e licensimit dhe lejeve, mban dhe administron Regjistrin Kombëtar të Licensave dhe Lejeve, i cili përdoret lirisht nga publiku, si edhe informon dhe këshillon aplikantët dhe publikun e gjerë mbi kriteret e marrjes së licensave dhe lejeve.

Brenda një viti e gjysëm QKL-ja ka hapur 9 sportele rajonale përveç atyre në zyrën qendrore në Tiranë.

Me shërbimet e saj me një ndalesë dhe procedura të shkurtuara, transparente dhe të shpejta QKL-ja ka hequr pengesat administrative, ka pakësuar shpenzimet që lidhen me procesin e licensimit për bizneset dhe ka minimizuar shkallën e informalitetit, duke përmirësuar ndjeshëm klimën e biznesit në Shqipëri.

Gjatë periudhës prill - nëntor 2010, Partnerët Shqipëri-Qendra për Ndryshim dhe Menaxhim Konflikti, me mbështetje të Programit Prag të Korporatës së Sfidës së Mijëvjeçarit për Shqipërinë II (MCCA2), realizoi një vërtetim për të monitoruar performancën e QKL-së.

Qëllimi kryesor i vërtimit ishte të mblidhte të dhëna dhe vlerësonte performancën e QKL-së, kënaqësinë dhe përvojën e klientëve me shërbimet e saj, dhe të gjeneronte ide për përmirësime të mëtejshme.

Disa nga gjetjet kryesore të këtij vërtimi janë:

- Një numër në rritje i subjekteve që operojnë jashtë Tiranës kanë aplikuar për licensë/leje në QKL. Në raundin e tretë të vërtimit, dy të tretat e aplikantëve të Grupit 3 e kanë të vendosur aktivitetin e tyre jashtë Tirane, krahasuar me 54% në raundin e parë.
- Aplikantët po shfrytëzojnë gjithnjë e më shumë sportelet rajonale të QKL-së për nevojat e tyre të licensimit.
- Mesatarisht, mbi 95% e të anketuarëve shprehen se procedurat e licensimit me një ndalesë janë “shumë të qarta” ose “të qarta”.
- Në vërtimin e tretë, vetëm 12% e të anketuarëve të cilët kishin aplikuar për licensë/leje të Grupit 3 thanë se kishin bërë tre ose më shumë vizita në QKL për të përfunduar aplikimin e tyre, në krahasim me 33% që thanë të njëjtën gjë në vërtimin e parë.

- QKL-ja i lëshon licencat/lejet në përputhje me afatet ligjore.
- 84% e të anketuarëve thanë se aplikimi për një licensë/leje të re është “i lehtë” ose “shumë i lehtë”.
- Vetëm 6% e të anketuarëve e gjejnë “të vështirë” ose “shumë të vështirë” të aplikojnë për licensa/leje të Grupit 3.
- Afërsisht 70% e të anketuarëve e konsiderojnë si “shumë të lehtë” të marrin përgjigje nga stafi i QKL-së. Pothuajse të gjithë të anketuarit thanë se ata ishin “shumë të kënaqur” ose “të kënaqur” kur u pyetën rreth përvojës së përgjithshme me QKL-në.
- Përkatësisht, 98% e aplikantëve të Grupit 2 dhe 96% e aplikantëve të Grupit 3 thanë se ata ishin “të kënaqur” ose “shumë të kënaqur” me transparencën e shërbimeve të ofruara nga QKL-ja.
- Mesatarisht, 34% e të anketuarëve përdorin faqen e internetit të QKL-së për të marrë informacione mbi licensimin. Institucione të tjera qeveritare janë një burim i rëndësishëm informacioni.
- 84% e aplikantëve që kishin nevojë për licensë/leje përpara se të krijohet QKL-ja pranojnë se QKL-ja ka reduktuar ndjeshëm kohën dhe përpjekjet për të marrë një licensë/leje në Shqipëri.

3. Metodologjia

Universi i shembullit ishte baza e dhënave të QKL-së e aplikantëve unik (sipas NIPT) për tre periudhat siç tregohet në Tabelën 1. Aplikanti është një njësi ekonomike (biznes ose OJF) që ka aplikuar në QKL për një licensë ose leje dhe aplikimi është shqyrtuar gjatë kësaj periudhe kohore. Fillimisht të dhënat u pastruan dhe pastaj u përpunuan.

Për qëllimin e këtij vrojtimi, aplikantët u ndanë në dy grupe kryesore, bazuar në mënyrën sesi është përpunuar aplikimi i tyre.

Grupi i parë, i cili është quajtur “Grupi 2” në këtë raport, përfshin të gjithë aplikantët që kanë aplikuar vetëm për licensa/leje të Grupit 1 ose 2 dhe kanë marrë një përgjigje për aplikimin e tyre (licensa/leja është lëshuar ose refuzuar). Aplikimet e këtij grupi shqyrtohen dhe miratohen eskuzivisht nga QKL-ja.

Grupi 3 përfshin aplikantët unik që kanë aplikuar vetëm për licensa/leje të grupit 3 dhe kanë marrë një përgjigje. Këto aplikime shqyrtohen dhe miratohen përmes QKL-së, por kërkojnë miratim nga institucione të tjera qeveritare.

Vrojtimi u krye në tri raunde, duke intervistuar 300 aplikantë në secilin prej tyre. Për çdo grup janë marrë dy nënshembuj, duke zgjedhur rastësisht 150 aplikantë për Grup në secilin nga raundet e vrojtimit.

Instrumenti i vrojtimit ishte një pyetësor standard. Pyetjet trajtuan përvojën e përgjithshme dhe atë më të fundit të të anketuarëve me QKL-në si dhe perceptimin e tyre për procedurat e licensimit në përgjithësi.

Metoda e intervistimit ishte intervistë me telefon me personin, i cili ishte marrë drejtpërdrejtë me QKL-në, siç rregjistrohej në bazën e të dhënave.

Shpërndarja e shembullit është treguar më poshtë:

Tabela 1. Shpërndarje e shembullit

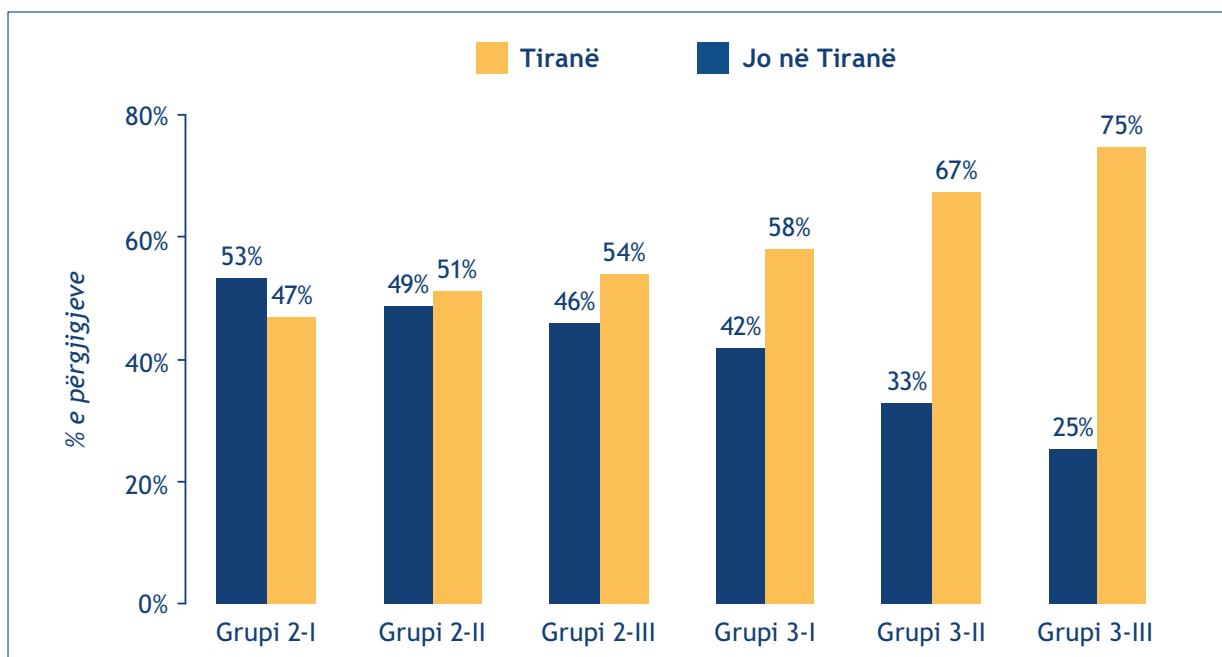
Raundi i vrojtimit	Nr. i aplikantëve të QKL-së (baza e të dhënave)		Shpërndarja e shembullit		Periudha e aplikimit	Periudha e vrojtimit
	Grupi 2	Grupi 3	Grupi 2	Grupi 3		
I parë	520	685	150	150	Qershor 2009 – 28 Shkurt 2010	Prill-Maj 2010
I dytë	220	603	150	150	1 Mars – 31 Maj 2010	Korrik 2010
I tretë	255	662	150	150	1 Qershor – 30 Shtator 2010	Tetor 2010

Rezultatet e paraqitura në këtë raport janë në formën e frekuencave dhe kryqëzimit të vlerave. Variablat kryesorë të përdorur për kryqëzimin e vlerave janë: (a) *vendndodhja e aplikantit* – aplikantët janë ndarë në dy grupe: “*Tiranë*”, i cili përfshin ata që ndodhen në rrethin e Tiranës dhe “*jo në Tiranë*”, i cili përfshin aplikantët që ndodhen në rrethe të tjera; (b) Grupi i licensës/lejes dhe (c) *Raundet e vrojtimit (krahasimi i tre vrojttimeve)*.

Në çdo grafik është treguar numri i përgjithshëm i përgjigjeve. Përqindjet janë rrumbullakuar në numrin e plotë më të afërt. Marzhi i gabimit për një shembull të madhësisë 300 me interval besimi 95% është plus ose minus 5,6%. Për disa pyetje, madhësia e shembullit është më e vogël (siç edhe është treguar), kështu që marzhi i gabimit është më i lartë. Për shkak të numrit të përgjigjeve, disa kategori përgjigjesh janë grupuar së bashku.

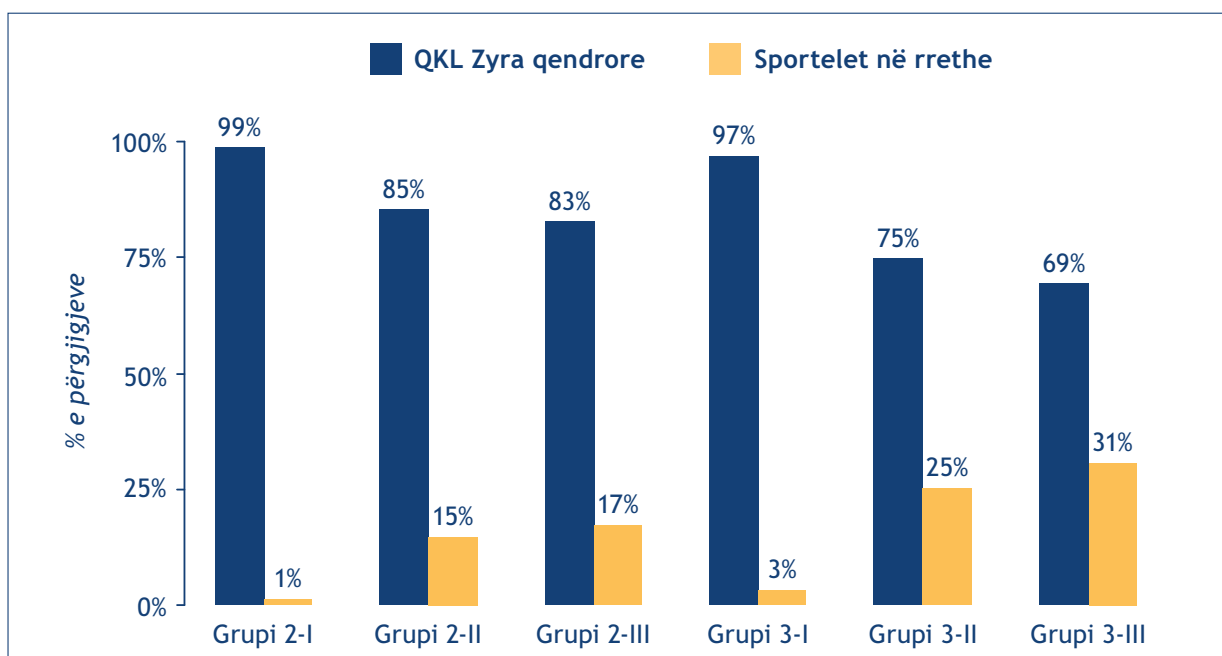
4. Gjetjet nga vrojtimi

Grafiku 1: Shembulli sipas vendodhjes së aplikantit - Krahasim i tre vrojtmeve



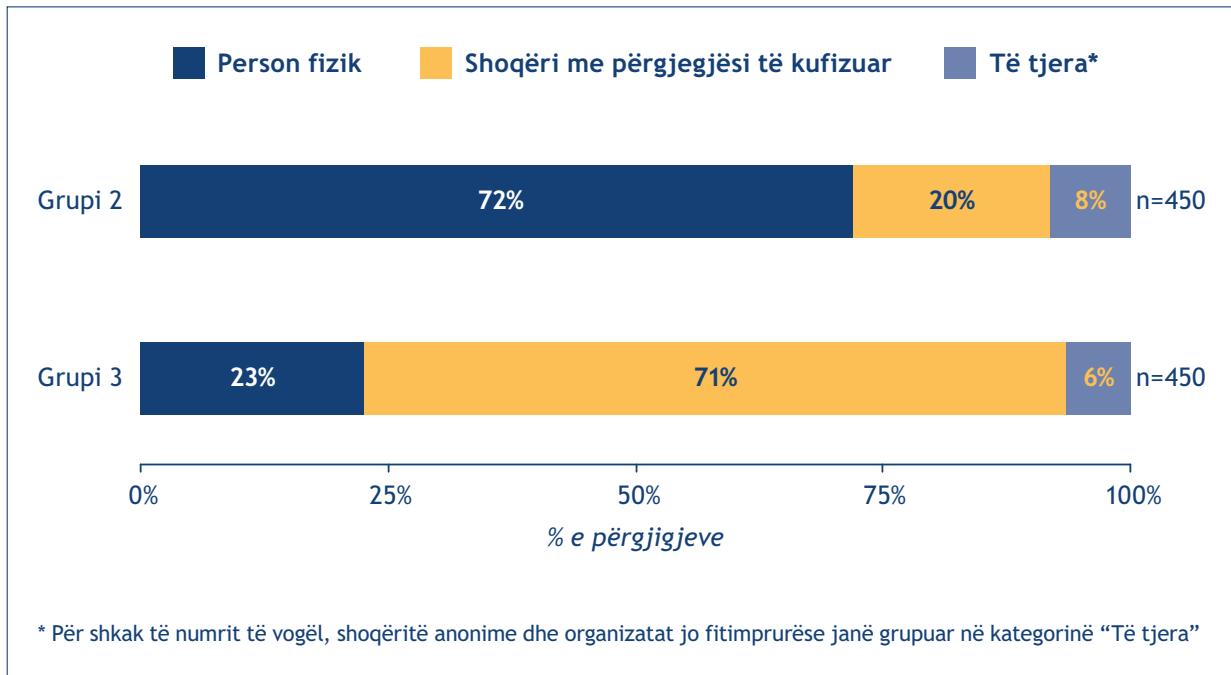
Prirja në rritje e numrit të aplikantëve jo nga Tirana tregon që gjithnjë e më shumë subjektet që kryejnë aktivitetin jashtë kryeqytetit po aplikojnë për licensa/leje.

Grafiku 2: Shembulli sipas vendit të aplikimit - Krahasim i tre vrojtmeve



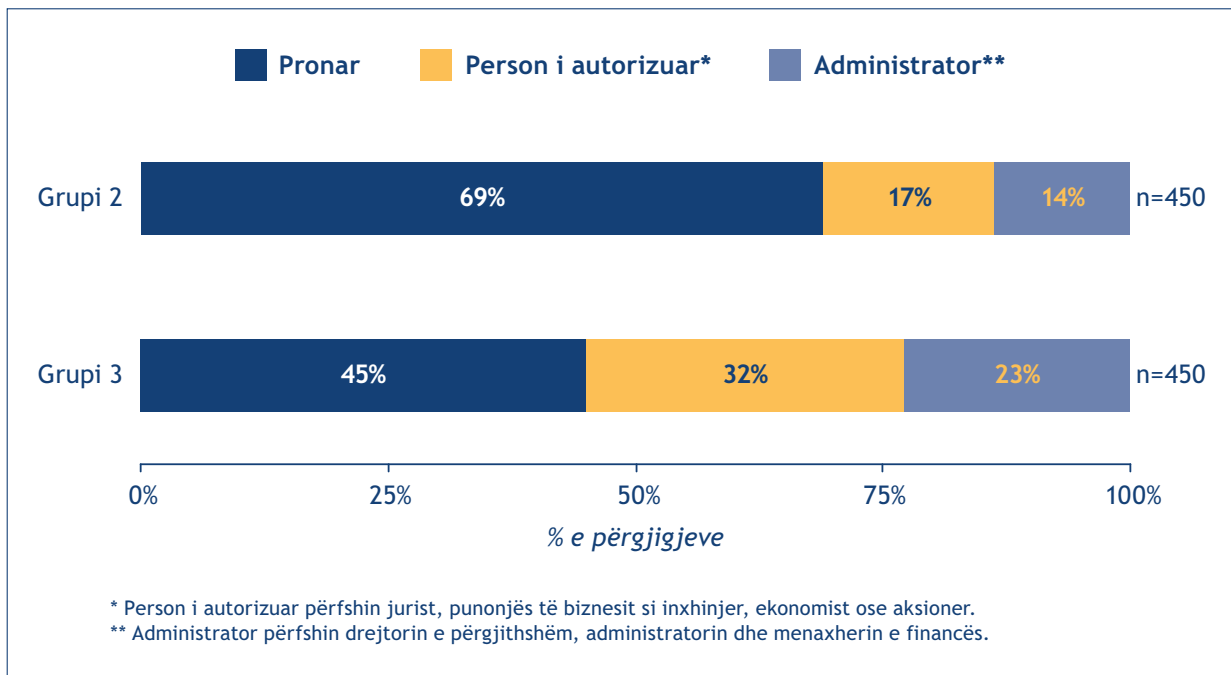
QKL-ja ofron shërbimin e saj në zyrën qendrore në Tiranë dhe në nëntë sportele rajonale. Në vrojtimin e tretë, 31% e të anketuarve të Grupit 3 thanë se ata kanë aplikuar për një licensë/leje në sportelet rajonale të shërbimit, krahasuar me vetëm 3% që bënë të njëjtën gjë në vrojtimin e parë.

Grafik 3: Shembulli sipas formës organizative të aplikantit – sipas Grupit



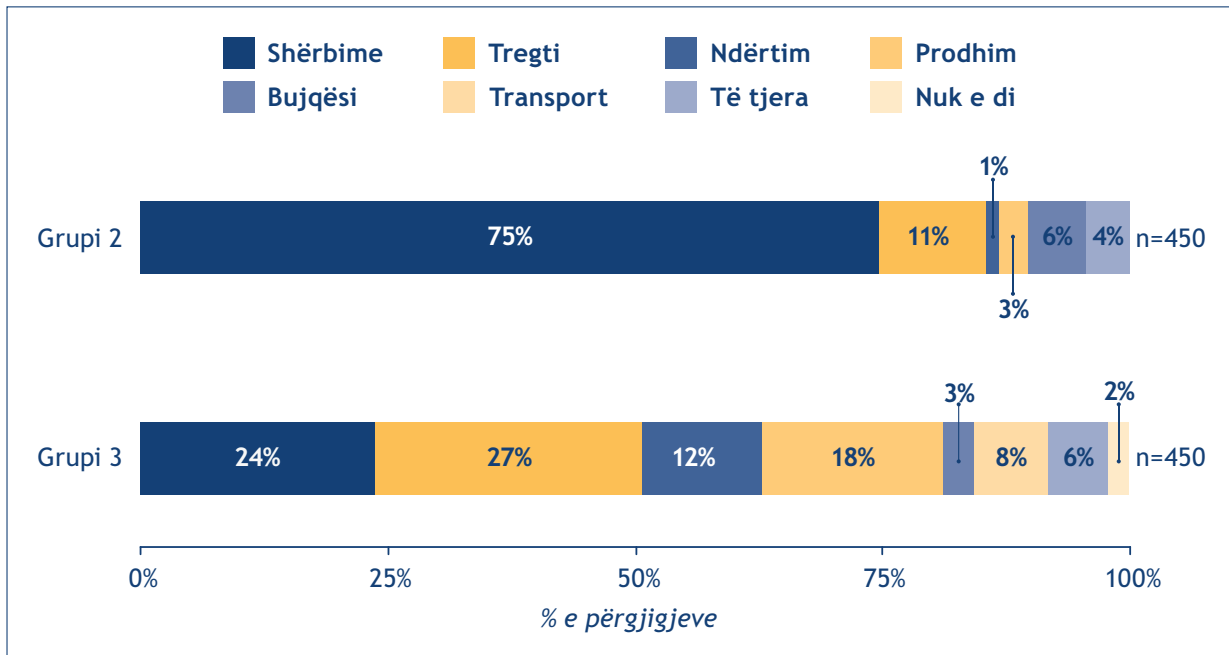
Shumica e të anketuarëve për Grupin 2 (72%) janë persona fizik, ndërkohë 20% janë shoqëri me përgjegjësi të kufizuar. Anasjelltas, për Grupin 3, shumica e aplikantëve të anketuar (71%) janë shoqëri me përgjegjësi të kufizuar, ndërkohë që 23% janë persona fizik.

Grafik 4: Shembulli sipas lidhjes së të anketuarit me aplikantin - sipas Grupit



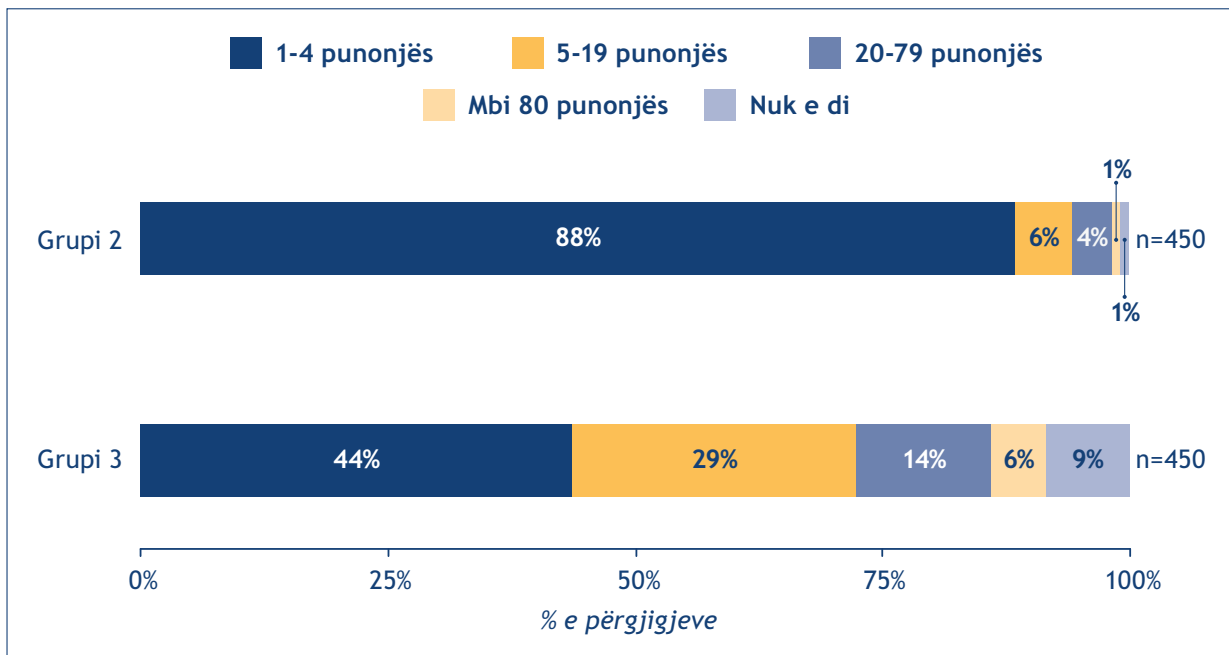
Ndërsa pronarët janë personat të cilët përgjithësisht aplikojnë vetë për licensë/leje të Grupit 2 (69%), personat e autorizuar ose administratorët (55%) janë ata që ndërveprojnë me QKL-në për të aplikuar për licensë/leje të Grupit 3.

Grafik 5: Shembulli sipas aktivitetit kryesor të aplikantit - sipas Grupit



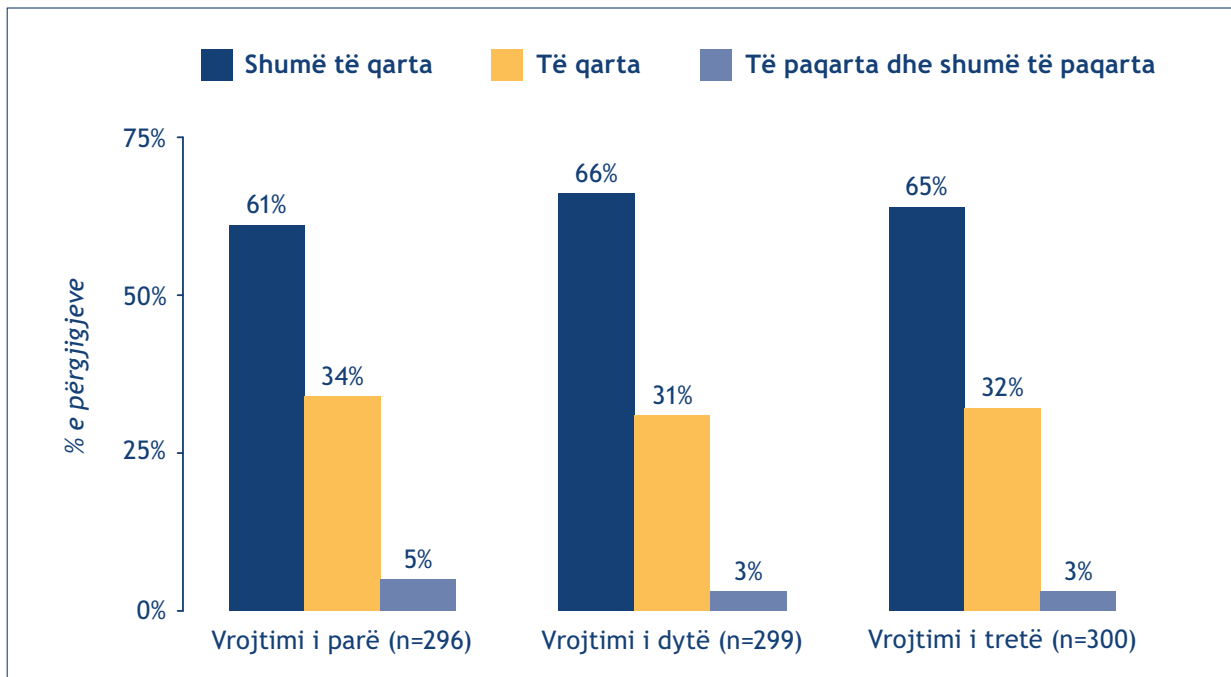
Pjesa dërrmuese (75%) e aplikantëve të intervistuar të Grupit 2 identifikuan shërbimet si sektorin kryesor të veprimtarisë së tyre. Në të kundërt, aplikantët e Grupit 3 janë më shumë të shpërndarë njëtrajtësisht sipas sektorëve, duke përfshirë tregtinë (27%), e ndjekur nga shërbimet (24%) dhe prodhimi (18%).

Grafik 6: Shembulli sipas madhësisë së aplikantit - sipas Grupit



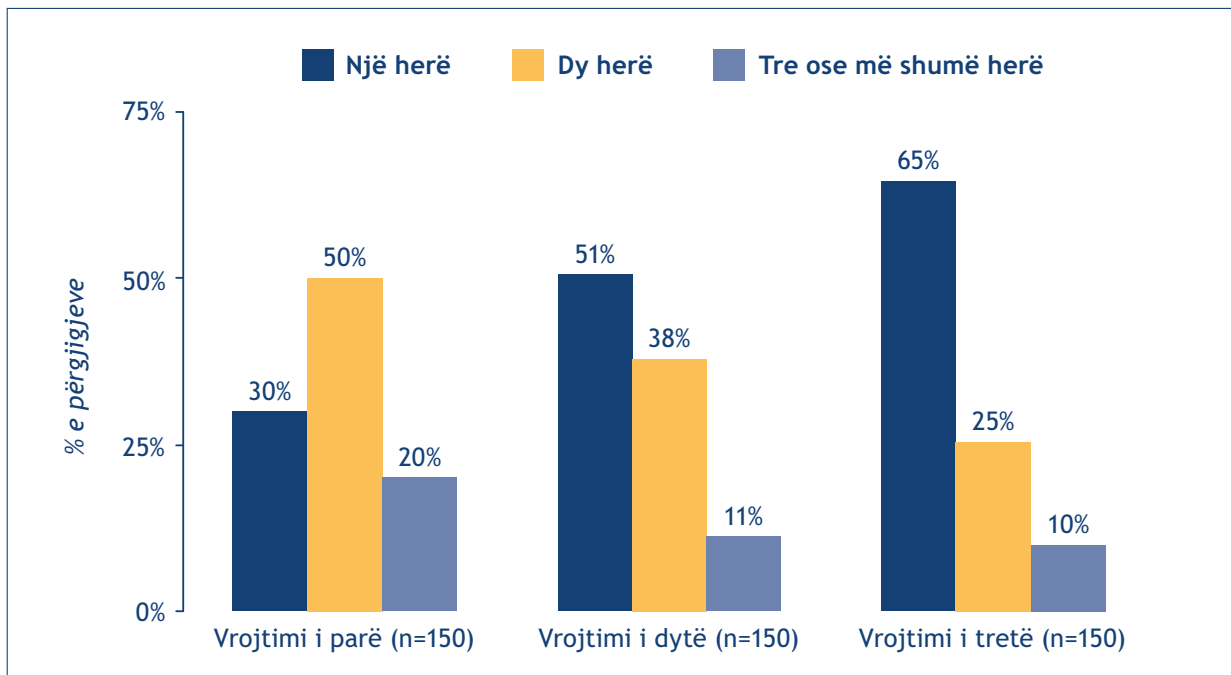
88% e aplikantëve të Grupit 2 kanë 4 ose më pak punonjës (përfshirë të vetëpunësuarit), krahasuar me 44% të aplikantëve të Grupit 3. Aplikantët e Grupit 3 që kanë 20 ose më shumë punonjës përbëjnë 20% të të anketuarëve.

Grafiku 7: Qartësia e procedurave të aplikimit - Krahasim i tre vrojtimeve



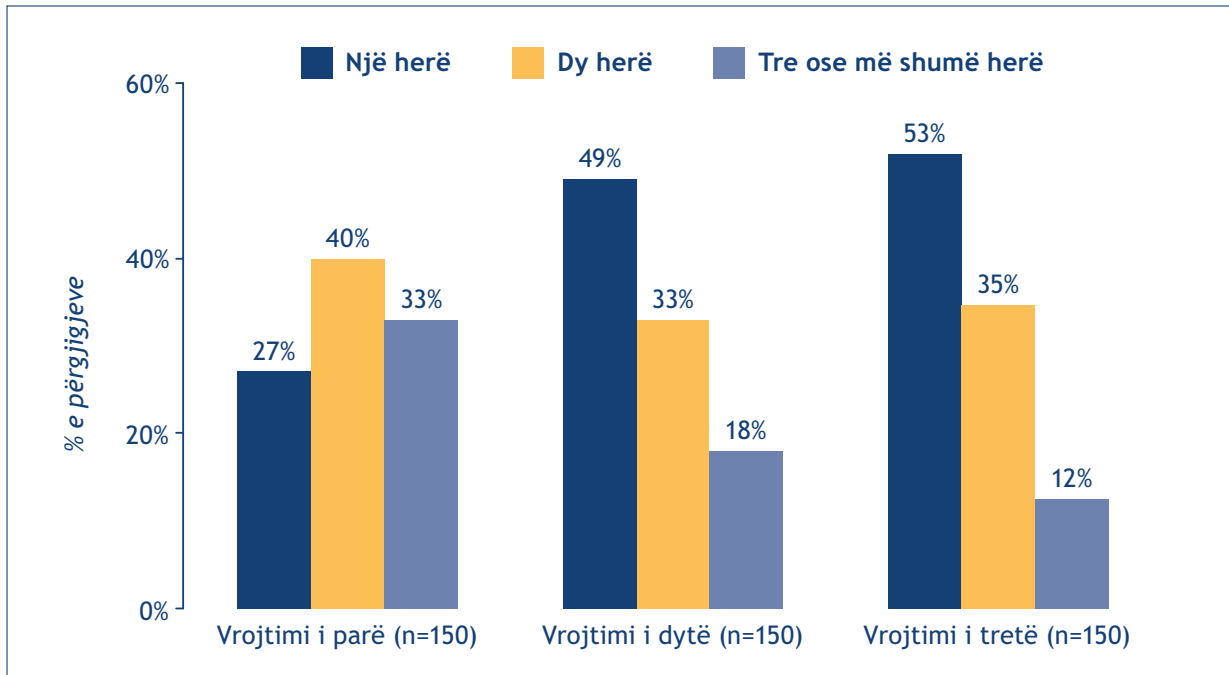
Më shumë se 95% e të intervistuarve shprehen se procedurat e licensimit me një ndalesë, të ofruara nga QKL-ja, janë “shumë të qarta” ose “të qarta”.

Grafiku 8: Numri i vizitave në QKL për të përfunduar aplikimin, Grupi 2 - Krahasim i tre vrojtimeve



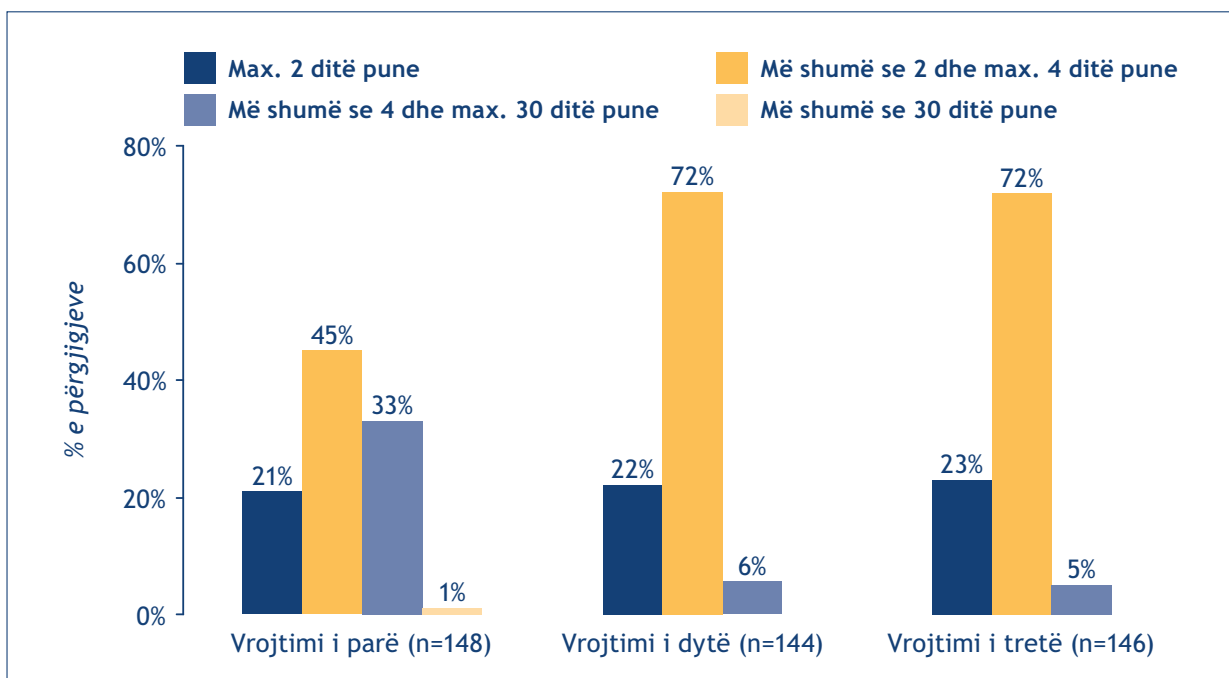
Numri i të anketuarve që thanë se kishin bërë vetëm një vizitë në QKL për të përfunduar aplikimin për licensë/leje të Grupit 2 është më shumë se dyfishuar në vrojtimin e tretë krahasuar me të parin (65% kundrejt 30%)

Grafiku 9: Numri i vizitave në QKL për të përfunduar aplikimin, Grupi 3 - Krahasim i tre vrojtimeve

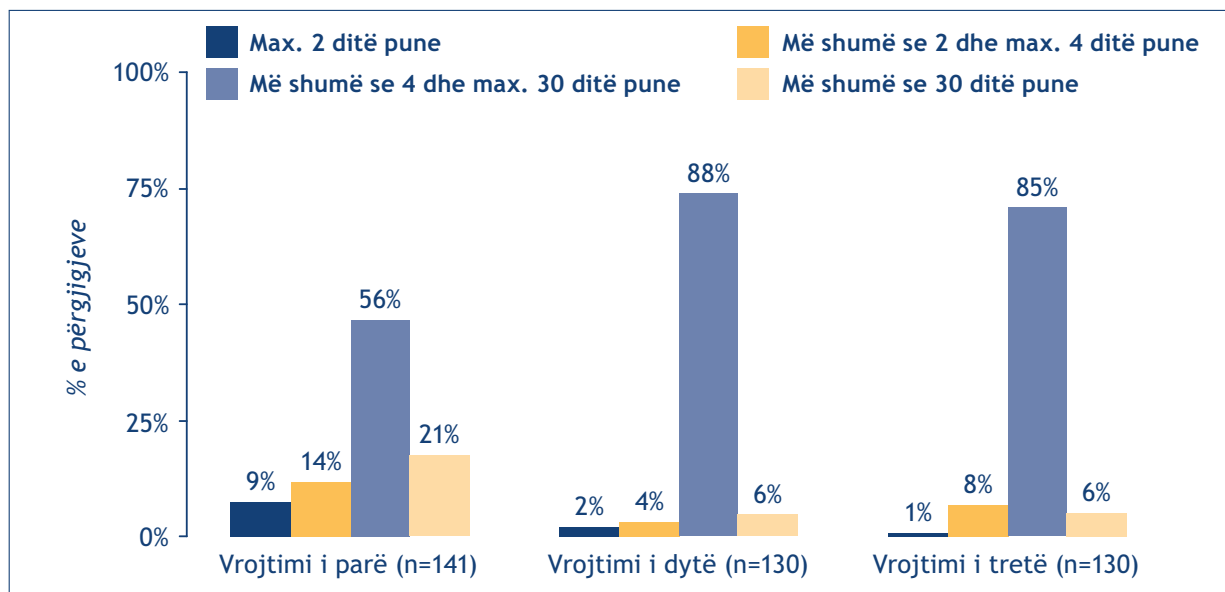


Në vrojtimin e tretë, vetëm 12% e të anketuarve thanë se kishin bërë tri ose më shumë vizita në QKL për të përfunduar aplikimin e tyre për licensë/leje të Grupit 3, në krahasim me 33% që thanë të njëjtën gjë në vrojtimin e parë.

Grafiku 10: Koha për shqyrtimin/miratimin e aplikimeve të Grupit 2 - Krahasim i tre vrojtimeve



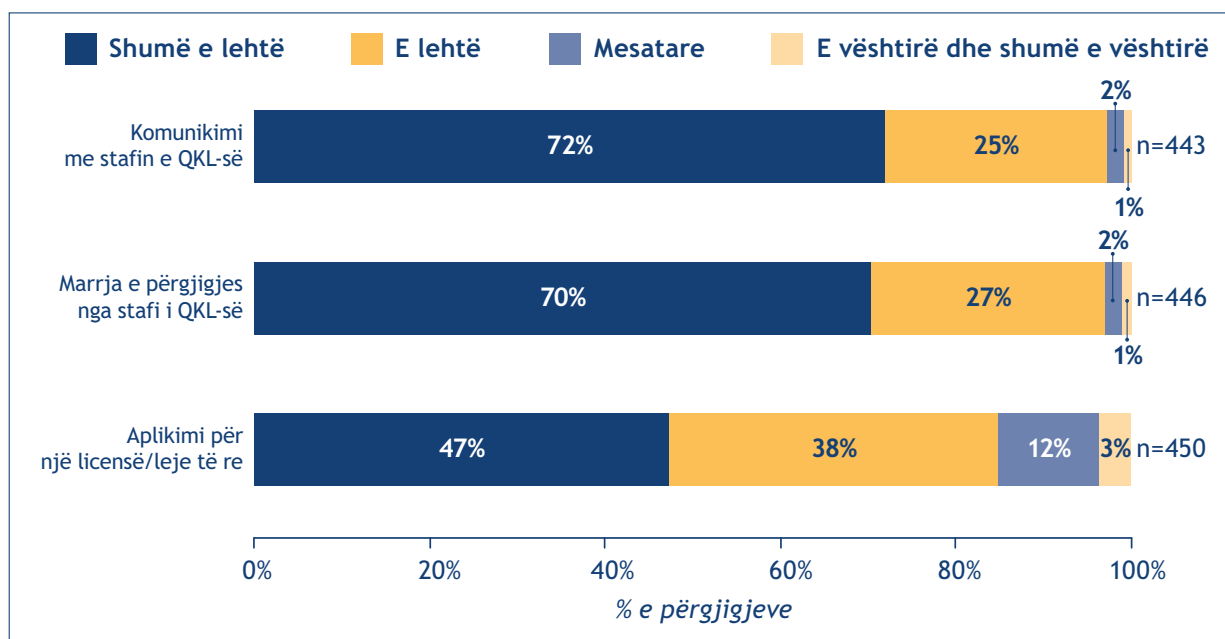
Grafiku 11: Koha për shqyrtimin/miratimin e aplikimeve të Grupit 3 - Krahasim i tre vrojtimeve



Siç u përmend në metodologji, “Grupi 2” në këtë raport përfshin të gjitha lejet/licensat e Grupit 1 dhe 2 që shqyrtohen dhe miratohen nga QKL-ja. Afatet ligjore për miratimin e tyre janë përkatësisht jo më vonë se 2 dhe 4 ditë pune. Afatet ligjore për leje/licensa të Grupit 3, të cilat kërkojnë miratimin e institucioneve të tjera qeveritare, variojnë ndërmjet 10 dhe 90 ditëve pune. Përgjigjet në të dy grafikët (10 dhe 11) tregojnë që QKL-ja është në përputhje me afatet ligjore për lëshimin e licensave/lejeve.

Aplikantët e QKL-së u pyetën të vlerësonin disa aspekte të ndërveprimit të tyre me QKL-në, bazuar në përvojën e tyre më të fundit. Përgjigjet e tyre janë përmbledhur në grafikët 12 dhe 13 më poshtë.

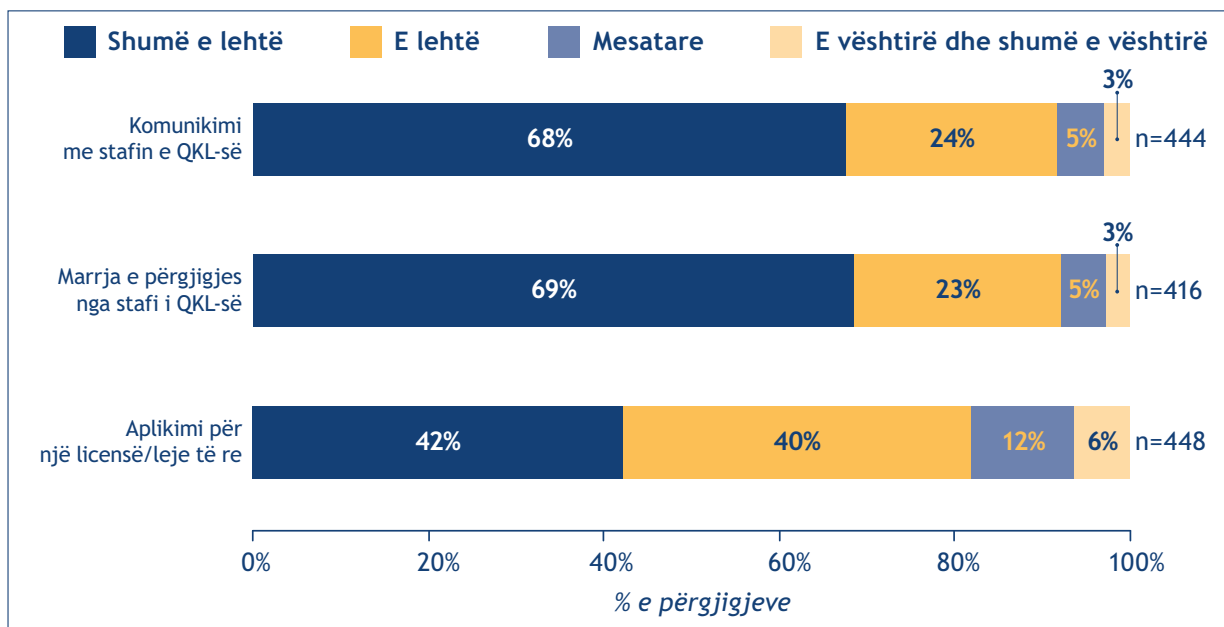
Grafiku 12: Përvoja me QKL-në - Grupi 2



85% e të anketuarëve që aplikuan për licensa/leje të Grupit 2 pohuan që aplikimi për një

licensë/leje të re është “shumë i lehtë” ose “i lehtë”. Komunikimi me stafin e QKL-së dhe marrja e përgjigjes nga ata janë vlerësuar si “shumë të lehta” ose “të lehta” nga 97% e aplikantëve të Grupit 2.

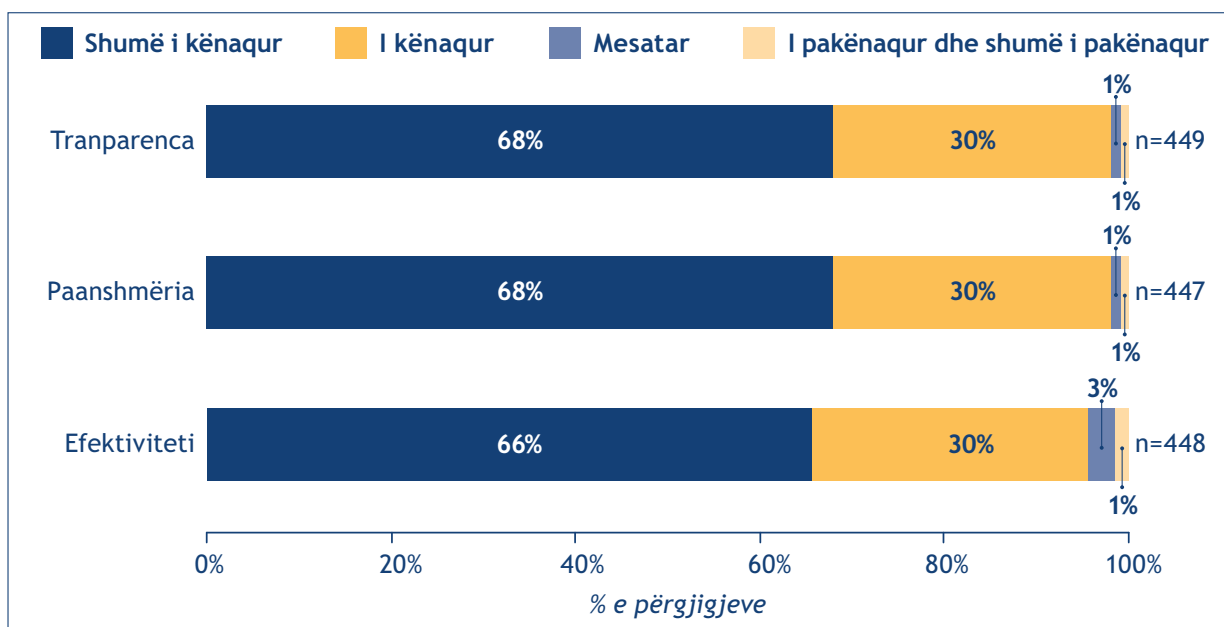
Grafiku 13: Përvoja me QKL-në - Grupi 3



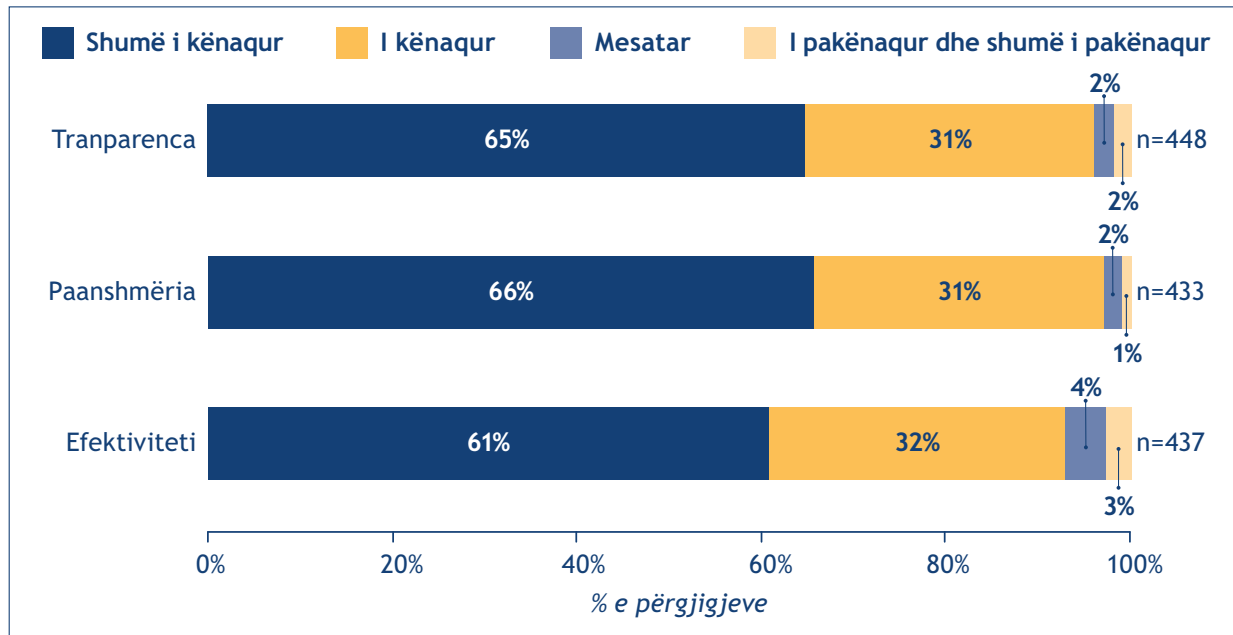
Sipas të dhënave, aspekte të njëjta të ndërveprimit me QKL-në janë vlerësuar pothuajse njësoj nga aplikantët e të dy grupeve, me dallime të vogla. Vetëm 6% e të anketuarve e gjejnë të “vështirë” ose “shumë vështirë “ të aplikojnë për një licensë/leje të Grupit 3.

Aplikantët u pyetën të vlerësonin nivelin e kënaqësisë me shërbimet e ofruara nga QKL-ja. Përgjigjet e tyre janë përmbledhur në grafikët 13 dhe 14 më poshtë.

Grafiku 14: Niveli i kënaqësisë me shërbimet e QKL-së - Grupi 2



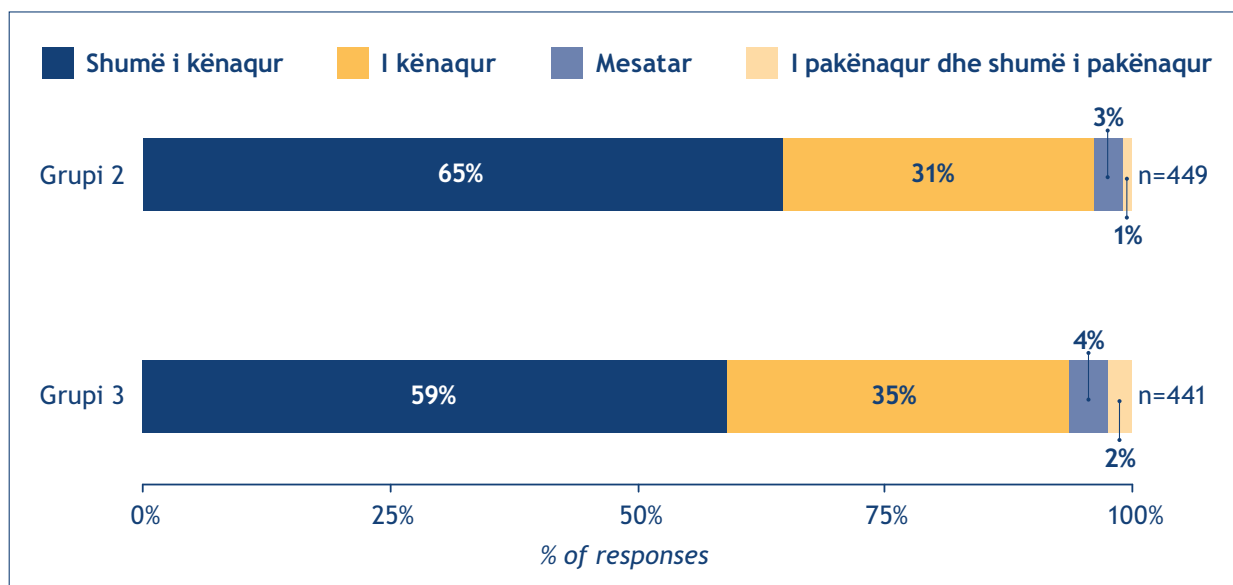
Grafiku 15: Niveli i kënaqësisë me shërbimet e QKL-së - Grupi 3



Të dhënat tregojnë se ka një nivel të lartë kënaqësie midis aplikantëve të intervistuar të QKL-së. Më shumë se 90% e të anketuarëve të të dy grupeve thanë që ata ishin ose “shumë të kënaqur” ose “të kënaqur” me efektivitetin, transparencën dhe paanësinë e shërbimeve të QKL-së.

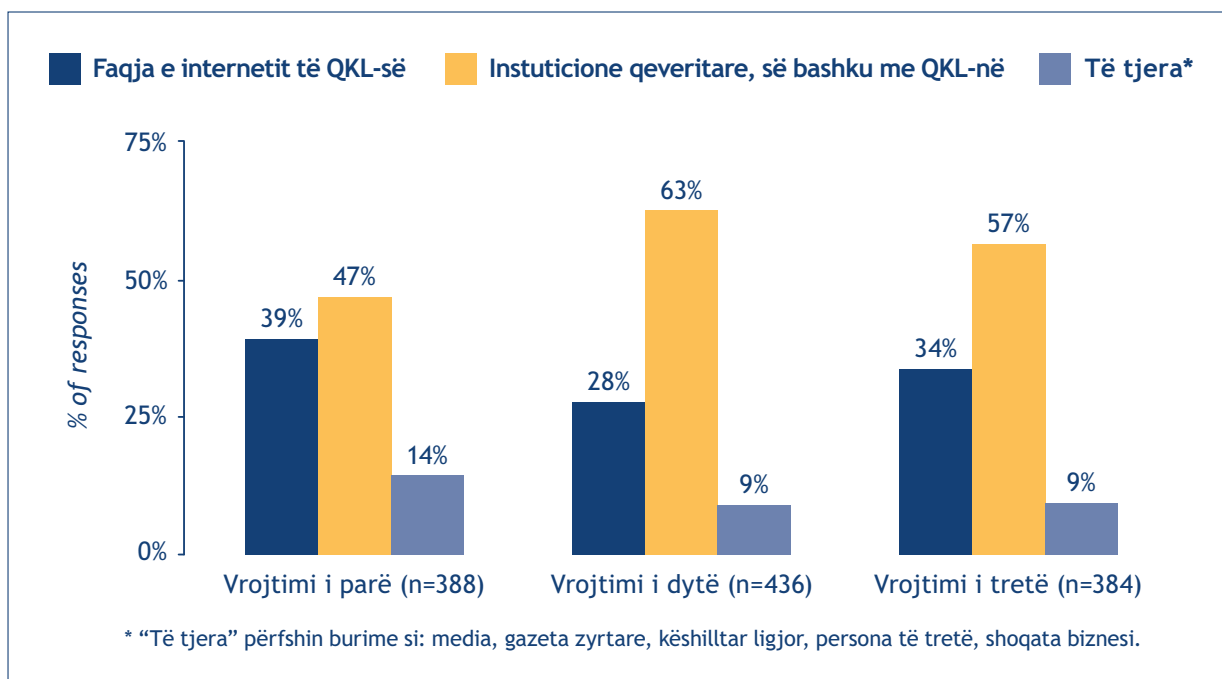
Përkatesisht 98% e aplikantëve të Grupit 2 dhe 96% e aplikantëve të Grupit 3 thanë që ata ishin “të kënaqur” ose “shumë të kënaqur” me transparencën e shërbimeve të ofruara nga QKL-ja.

Grafiku 16: Përvoja e përgjithshme me QKL-në - Mesatarja sipas grupeve



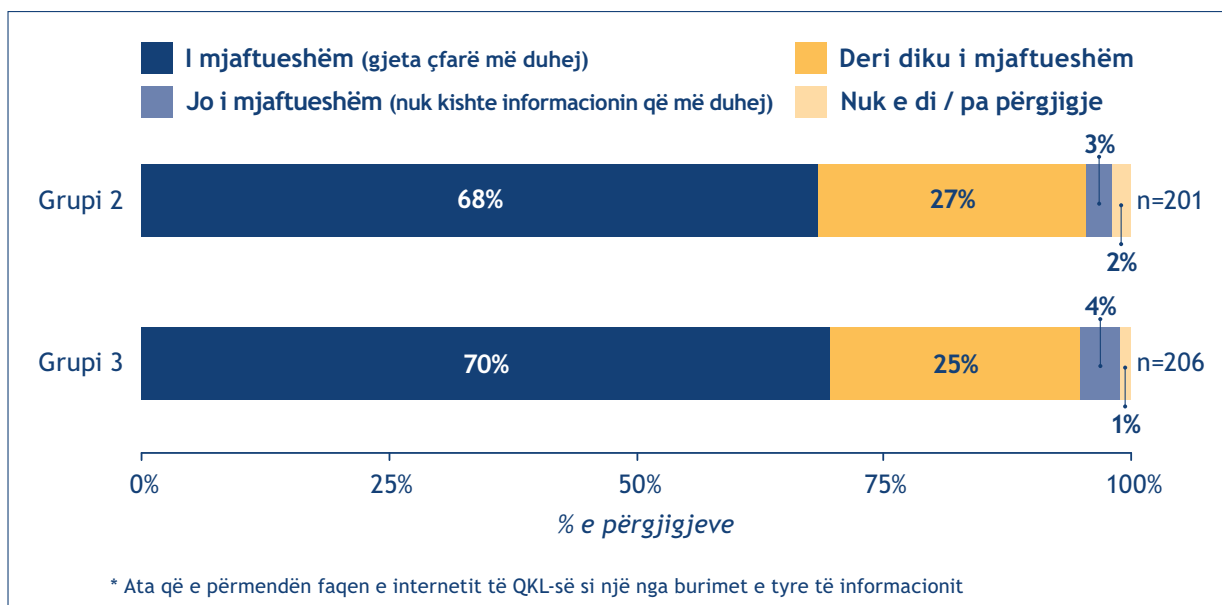
Pothuajse të gjithë të anketuarit thanë se ishin “shumë të kënaqur” ose “të kënaqur” kur u pyetën për përvojën e tyre të përgjithshme me QKL-në.

Grafiku 17: Burimet e informimit - Krahasim i tre vrojtimeve



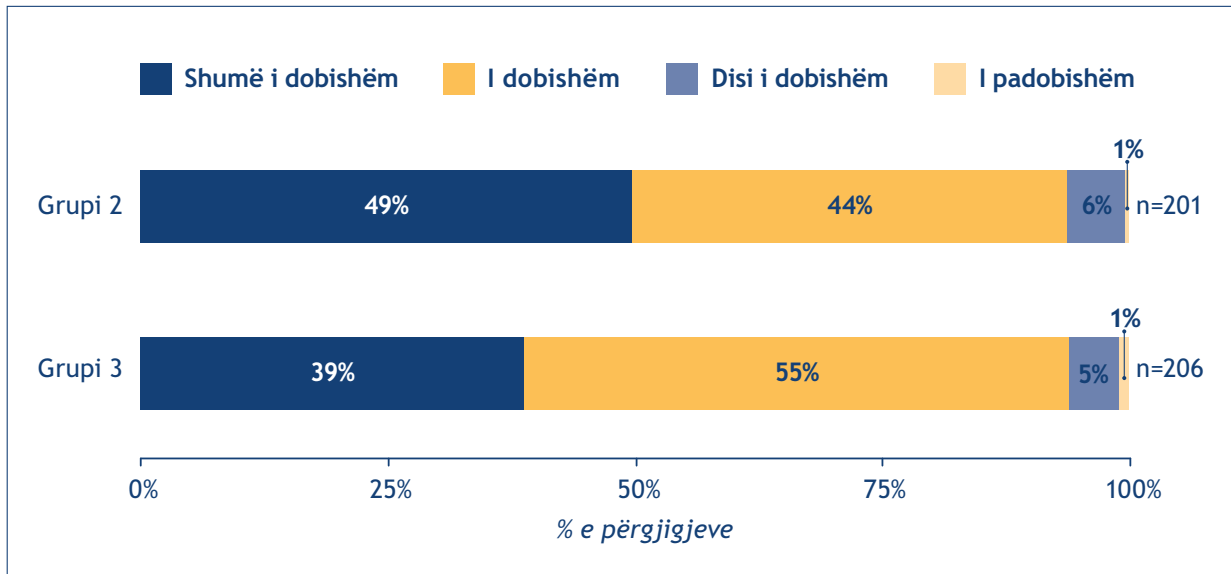
Mesatarisht, 34% e të anketuarve përdorin faqen e internetit të QKL-së për të marrë informacion mbi procedurat e licensimit. Më shumë se gjysma e të anketuarëve (57%) përmendën institucionet e tjera shtetërore, duke përfshirë dhe QKL-në, si burimin kryesor të informacionit mbi procedurat e licensimit.

Grafiku 18: Çfarë mendoni për informacionin në faqen e internetit të QKL-së?* - Mesatarja sipas grupeve



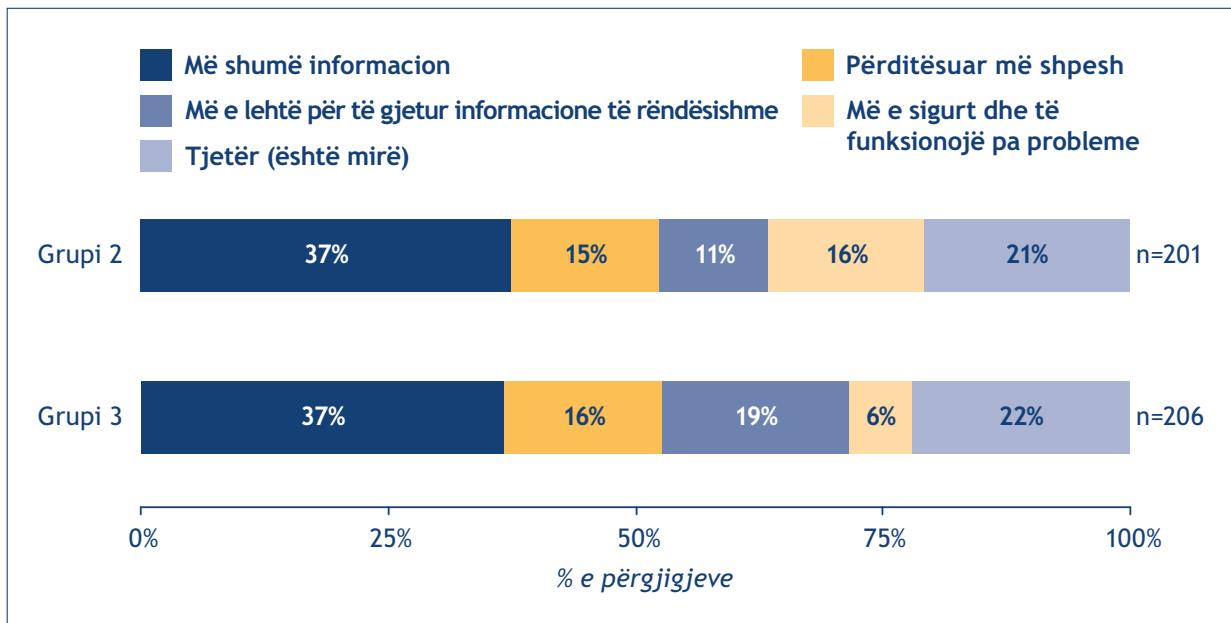
Të anketuarit të cilët përmendën faqen e internetit të QKL-së si një nga burimet e tyre të informacionit u pyetën të vlerësojnë cilësinë e informacionit të publikuar. Pothuajse 70% e tyre e konsiderojnë atë si "të mjaftueshëm" pasi ata kanë gjetur çfarë atyre iu nevojitej.

Grafiku 19 : Si e vlerësoni informacionin e dhënë nga faqja e internetit të QKL-së? - Mesatarja sipas grupeve



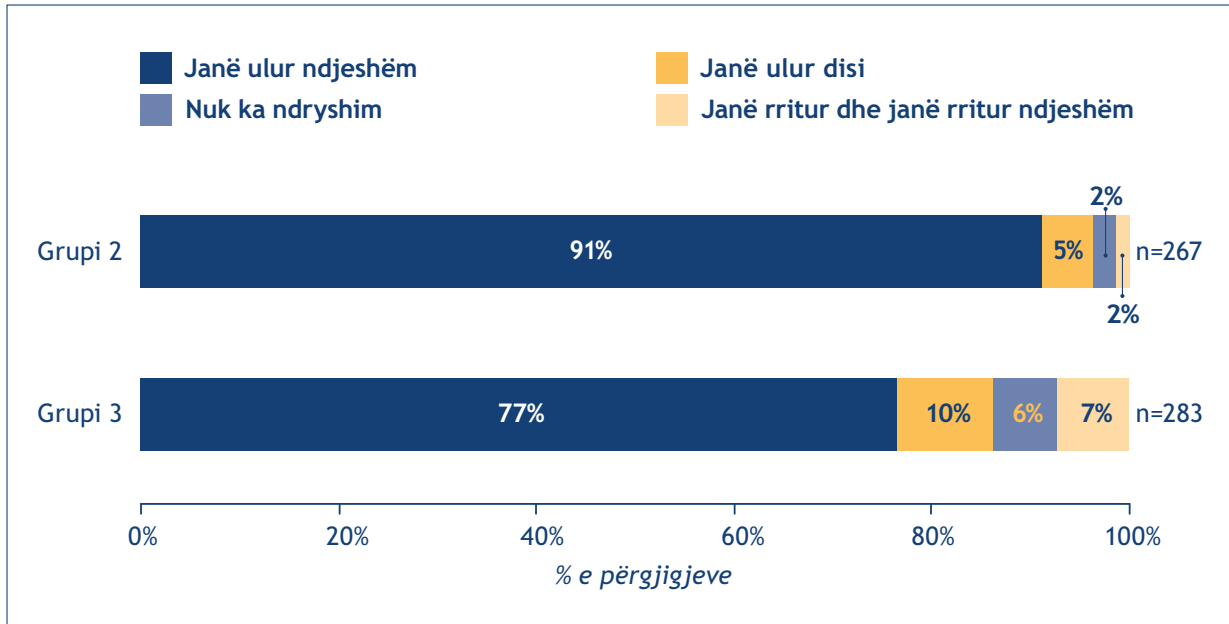
Më shumë se 93% e të anketuarëve e konsiderojnë informacionin e dhënë në faqen e internetit të QKL-së si “shumë të dobishëm” ose “të dobishëm”.

Grafiku 20: Mënyrat për të përmirësuar faqen e internetit të QKL-së *



37% e të anketuarëve të të dy grupeve thanë që faqja e internetit duhet të ketë më shumë informacion, ndërsa më shumë se 20% e të anketuarëve e konsiderojnë atë si mjaftueshmërisht të mirë.

Grafiku 21: Koha dhe përpjekjet për marrjen e një license të njëjtë/të ngjashme krahasuar me përvojën para hapjes së QKL-së



Të anketuarit që kishin nevojë për licensë/leje përpara se të krijohet QKL-ja u pyetën të vlerësonin kohën dhe përpjekjet për të marrë të njëjtën licensë/leje ose një të ngjashme përmes QKL-së.

Përkatësisht, 91% e aplikantëve të Grupit 2 dhe 77% e Grupit 3, pohuan se QKL-ja ka reduktuar ndjeshëm kohën dhe përpjekjet për të marrë një licensë apo leje në Shqipëri.

5. Rekomandime

Rekomandimet e mëposhtme rrjedhin nga gjetjet e vrojtimit me aplikantët e QKL-së, si dhe nga diskutimi i gjetjeve të vrojtimit me palët e interesuara dhe stafin e QKL-së. Rekomandimet synojnë të japin ide për mënyra të tjera për përmirësimin e performancës dhe efektivitetit të QKL-së.

- **Ulja e numrit të vizitave në QKL:** Siç tregohet në vrojtimin e tretë, afërsisht 60% e të gjithë aplikanëve iu është dashur të vizitojnë QKL-në vetëm një herë për të përfunduar procedurën e aplikimit. Për të rritur më shumë këtë përqindje dhe reduktuar numrin e vizitave që aplikantët duhet të bëjnë në QKL, më shumë trajnime duhet t'i ofrohen stafit të QKL-së, sidomos stafit që punon në sportelet rajonale të shërbimit, për t'u mundësuar atyre që të kërkojnë në mënyrë konsistente dokumentet e duhura.
- **Rritja e përdorimit dhe efektivitetit të sporteleve rajonale të shërbimit:** Një numër në rritje i klientëve të QKL-së janë të vendosur jashtë rajonit të Tiranës dhe ata po përdorin sportelet rajonale të shërbimit të QKL-së në një numër gjithnjë në rritje. Për të forcuar kapacitetet e sporteleve të shërbimit rajonal, QKL-ja duhet të shtojë dhe të forcojë bashkëpunimin e saj me Dhomat e Tregtisë dhe shoqatat e biznesit për të promovuar shërbimet e saj. Gjithashtu, e dobishme për QKL-në do të ishte përmirësimi i bashkëpunimit me sportelet e shërbimit të QKR-së dhe qendrat e informimit të ngritura në disa bashki/komuna.
- **Përmirësimi i procesit të aplikimit për licensa/leje të Grupit 3:** Ndërkohë që përfaqësojnë një numër të vogël të aplikimeve të përgjithshme për licensa, ka ende aplikantë që e gjejnë të vështirë të aplikojnë për një licensë/leje të Grupit 3. Do të ishte e dobishme për QKL-në dhe klientët e saj organizimi i takimeve të rregullta midis personelit të QKL-së, ministrive të linjës dhe/ose institucione të tjera qeveritare për shqyrtimin dhe përmirësimin e procedurave të aplikimit.
- **Rritja e njohurive të publikut rreth QKL-së:** institucionet qeveritare janë ndër burimet kryesore të informacionit për procedurat e licensimit. Këto janë kryesisht institucionet, në nivel qendror dhe vendor, që lëshojnë licensat/lejet para se të hapej QKL-ja. Koordinimi më i mirë dhe bashkëpunimi mes QKL-së dhe këtyre institucione mund të ndihmonte në shpërndarjen më të mirë dhe të qëndrueshëm të informacionit rreth QKL-së, që është i nevojshëm për klientët e saj.
- **Fuqizimi i faqes së internetit të QKL-së:** Informacioni i dhënë në faqen e internetit të QKL-së është konsideruar si “shumë i dobishëm” dhe “i dobishëm” nga shumica dërrmuese e të anketuarve. Në të njëjtën kohë, do të ishte e dobishme nëse QKL-ja publikon informacione specifike dhe udhëzues në lidhje me procedurat e veçanta, sidomos për Grupin 3 të licensave/lejeve. Gjithashtu, dobishmëria e faqes së internetit mund të përmirësohet nëse QKL-ja ofron më shumë informacion në faqen e saj dhe siguron se ai përditësohet vazhdimisht e në kohën e duhur.
- **Marrja e opinionit të publikut:** QKL-ja do të përfitonte shumë nga kryerja e vrojtimit të vazhdueshme mbi kënaqësinë e klientëve, duke përdorur si shembull treguesit e këtij vrojtimi, për të monitoruar në vazhdimësi ecurinë dhe përcaktuar synime objektive.

6. Shtojcë: Pyetëtori

Vrojtim për monitorimin e performancës së QKL-së

Intervistuesit! Ky vrojtim është bërë përmes intervistave telefonike. Gjatë intervistës, ju lutem lexoni pyetjet ashtu si ato janë të formuluar në pyetësor. Rrethoni kodet përkatëse për çdo përgjigje. Udhëzimet për intervistuesit janë në shkronja kursive.

Përshëndetje! Emri im është _____ dhe po u telefoni nga Partnerët Shqipëri, një organizatë jo fitimprurëse e kontraktuar për të kryer një vrojtim për të vlerësuar performancën e Qendrës Kombëtare të Licensimit (QKL) dhe nivelin e kënaqësisë të klientëve të saj.

Ky vrojtim po bëhet në emër të Programit të Sfidës së Mijëvejarit për Shqipërinë II, që është një marrëveshje dy vjeçare ndërmjet Qeverisë së Shqipërisë dhe Qeverisë së Shteteve të Bashkuara, e administruar nga Agjencia për Zhvillim Ndërkombëtar e SHBA (USAID).

Ju jeni përzgjedhur rastësisht nga lista e aplikantëve të QKL. Ju lutem a mund të na kushtoni 15 deri 20 minuta nga koha juaj për t'iu përgjigjur disa pyetjeve në lidhje me përvojën tuaj me QKL dhe sistemin e licensimit të biznesit në Shqipëri? Përgjigjet tuaja do të kontribuojë në përmirësimin e punës QKL-së.

Ju siguroj se informacioni i dhënë dhe opinionet do të mbetet konfidenciale. Dëshiroj gjithashtu t'iu informoj se një mbikëqyrës mund të monitoroj bisedën telefonike për qëllime të cilësisë.

Data dhe koha e intervistës

Gjinia e të intervistuarit

Femër

Mashkull

Emri i plotë i kompanisë (ose personit fizik)

Vendodhja e aplikantit

Rrethi _____

Qarku _____

Emri e të intervistuarit

Numri i telefonit i të intervistuarit

I. Të dhëna të përgjithshme

P 1. Cila është forma e organizimit të subjektit/kompanisë tuaj? (Rrethoni një numër)

Person Fizik	1
Sh.p.k	2
Shoqëri aksionere	3
Degë e një kompanie të huaj	4
OJF	5
Tjetër (specifiko) _____	6

P 2. Cila është lidhja juaj me këtë subjekt? (Rrethoni një numër)

Pronar (Individ)	1
Person i autorizuar (jo jurist)	2
Administrator	3
Drejtor i Përgjithshëm	4
Jurist	5
Menaxher Finance	6
Tjetër (specifiko) _____	7

P 3. Cili është aktiviteti kryesor i subjektit/kompanisë tuaj? (Rrethoni një numër)

Industri përpunuese	1
Ndërtim	2
Shërbime	3
Tregti	4
Transport dhe komunikacion	5
Nuk e di / pa përgjigje	9
Tjetër (specifiko) _____	6

P 4. Sa punonjës me kohë të plotë ka subjekti/kompania juaj? (Rrethoni një numër)

1 -4 punonjës	5 - 19 punonjës	20 – 79 punonjës	Mbi 80 punonjës	Nuk e di pa përgjigje
1	2	3	4	9

II. Përvoja me QKL-në për Grupin e lejes/licensës për të cilën ka aplikuar subjekti

P 5. Lexoni përmbledhjen në lidhje me përvojën e fundit të të intervistuarit me QKL-në.

Shënim për intervistuesin: Lexo: “Bazuar në të dhënat publike të QKL-së, ju/ subjekti juaj keni aplikuar për liçensë për _____ që është shqyrtuar nga/ose përmes QKL-së. A është e saktë kjo?”

E saktë	1
E pasaktë (specifiko) _____	2

P 6. Ku keni aplikuar për këtë liçensë ose leje? (Rrethoni një numër)

Tirana (Zyra qendore e QKL-së)	Vlora (dega rajonale)	Shkodra (dega rajonale)	Korça (dega rajonale)
1	2	3	4

P 7. A ishin të qarta procedurat e aplikimit? (Rrethoni një numër)

Shumë të qarta	Të qarta	Të paqarta	Shumë të paqarta	Nuk e di pa përgjigje
1	2	3	4	9

P 8. Sa herë ju desh të vizitonit zyrën e QKL-së për të përfunduar aplikimin tuaj? (Rrethoni një numër)

Një herë	Dy herë	Tre ose më shumë herë
1	2	3

P 9. Sa kohe u desh që të përfundojë përpunimi i aplikimit tuaj (d.m.th marrja e një përgjigje përfundimtare të miratimit apo refuzimit të tij)? (Rrethoni një numër)

Maksimumi 2 ditë pune	1
Më shumë se 2 dhe maksimumi 4 ditë pune	2
Më shumë se 4 dhe maksimumi 30 ditë pune	3
Më shumë se 30 ditë pune	4
Nuk e di / pa përgjigje	9

P 10. Sa ju desh të paguanit për shërbimin e marrë? (Rrethoni një numër)

100 lekë	Më shumë se 100 lekë	Nuk e di / pa përgjigje
1	2	9

P 11. Në një shkallë nga 1 te 5, ku 1 = shumë e lehtë dhe 5 = shumë e vështirë, ju lutem vlerësoni aspektet e mëposhtme të eksperiencës tuaj me QKL-në, bazuar në eksperiencën tuaj të fundit. (Rrethoni një numër për çdo rresht)

	1 = shumë e lehtë	2 = e lehtë	3 = mesatarisht	4 = e vështirë	5 = shumë e vështirë	E pavlefshme për këtë rast	Pa përgjigje
11 a. Kuptimi i të gjithë procedurës	1	2	3	4	5	8	9
11b. Bërja e aplikimit për një licensë/ leje të re (pregatitja e dokumentave, vajtja në QKL)	1	2	3	4	5	8	9
11c. Marrja e licensës/ lejes së re	1	2	3	4	5	8	9
11d. Bërja e ndryshimeve në licensën/lejen ekzistuese të lëshuar nga QKL	1	2	3	4	5	8	9
11e. Komunikimi me stafin e QKL-së në lidhje me aplikimin	1	2	3	4	5	8	9
11f. Marrja e përgjigjes nga stafi i QKL-së	1	2	3	4	5	8	9

P 12. Në një shkallë nga 1 te 5, ku 1 = shumë i kënaqur dhe 5= shumë i pakënaqur, ju lutem vlerësoni sa të kënaqur jeni ju me konsekuencen, profesionalizmin, transparencën, paanësinë dhe efektivitetin e shërbimeve të dhëna nga stafi i QKL-së? *(Rrethoni një numër për çdo rresht)*

	1 = shumë i kënaqur	2 = i kënaqur	3 = as i pakënaqur dhe as i kënaqur	4 = i pakënaqur	5 = shumë i pakënaqur	Pa përgjigje
12a. Konsekuenca	1	2	3	4	5	9
12b. Profesionalizimi i stafit	1	2	3	4	5	9
12c. Transparenca	1	2	3	4	5	9
12d. Paanësia	1	2	3	4	5	9
12e. Efektiviteti	1	2	3	4	5	9
12f. Eksperienca e përgjithshme	1	2	3	4	5	9

P 13. Përmend të gjitha burimet e informacionit *(nga ato të listuara më poshtë)* që përdorni për të marrë informacion mbi lejet dhe licensat? *(Rrethoni të gjitha numrat e përmendura nga i intervistuari)*

Faqja e internetit e Qendrës Kombëtare të Licensimit	1
Institucionet qeveritare ku duhet të merrni licensën	2
Fletorja zyrtare	3
Juristi i kompanisë tuaj/ këshilltari financiar	4
Shoqatat e biznesit	5
Tjetër (specifiko _____)	6

Nëse i intervistuari përmend faqen e internetit të QKL-së si një nga burimet e informacionit, atëherë bëni pyetjet e mëposhtme:

P 14.a. A mendoni që informacioni në faqen e internetit të QKL-së është i mjaftueshëm? *(Rrethoni një numër)*

I mjaftueshëm (keni gjetur atë që ju duhej)	1
I mjaftueshëm në një farë mase (keni gjetur disa nga ato që ju duheshin)	2
Nuk kishte asnjë informacion nga ai që ju duhej	3
Nuk e di/pa përgjigje	9

P 14.b. Sa i dobishëm është informacioni që jepet në faqen e internetit të QKL-së? (Rrethoni një numër)

Shumë i dobishëm	1
I dobishëm	2
Disi i dobishëm	3
I padobishëm	4
Nuk e di / pa përgjigje	9

P 14.c. Sa e lehtë është të kuptosh informacionin e dhënë në faqen e internetit të QKL-së? (Rrethoni një numër)

Shumë e lehtë për tu kuptuar	1
E lehtë për tu kuptuar	2
E vështirë për tu kuptuar	3
Shumë e vështirë për tu kuptuar	4
Nuk e di / pa përgjigje	9

P 15. Si mund të përmirësohet faqja e internetit e QKL-së? (Rrethoni një numër)

Duhet të ketë më shumë informacion	1
Faqja e internetit duhet përditësuar më shpesh	2
Duhet të jetë më e lehtë për të gjetur informacione të rëndësishme	3
Duhet të jetë më e sigurt dhe të funksionojë pa probleme	4
Të tjera (është mirë)	5

III. Krahasimi me situatën përpara se të krijohet QKL-ja

P 16. A i është dashur subjektit/biznesit tuaj një licensë/leje përpara qershorit 2009 (koha kur u hap QKL-ja)? (Rrethoni një numër)

Po	Jo	Nuk e di / pa përgjigje
1	2	9

Intervistues: Nëse Po vazhdo me pyetjen 17. Nëse JO mbyll intervistën dhe falendero të intervistuarin.

P 17. A ju desh më shumë apo më pak kohë dhe përpjekje për aplikimin tuaj më të fundit në QKL, krahasuar me përvojën tuaj për të marrë një licensë para se të krijohet QKL-ja? (Rrethoni një numër)

Koha dhe përpjekjet janë ulur ndjeshëm	1
Koha dhe përpjekjet janë reduktuar disi	2
Nuk ka ndryshim	3
Koha dhe përpjekjet janë rritur	4
Koha dhe përpjekjet janë rritur ndjeshëm	5
Nuk e di/pa përgjigje	9

Faleminderit!

Monitoring the Performance of the National Licensing Center

FINAL REPORT

This report is made possible by the support of the American People through the Millennium Challenge Corporation Albania Threshold Program II (MCCA2), administered by the United States Agency for International Development (USAID.) The contents of this report are the sole responsibility of Partners Albania and do not necessarily reflect the views of the Millennium Challenge Corporation, USAID or the United States Government.

Special thanks to MCC for its support and to business representatives for their willingness to contribute to this survey.

Table of Content

1. List of Tables and Graphs	32
2. Executive Summary	33
3. Methodology	35
4. Findings from the Survey	37
5. Recommendations	48
6. Annex: Questionnaire	49

1. List of Tables and Graphs

Table 1: Sample distribution	35
Graph 1: Sample by applicant's location - 1 st vs. 2 nd vs. 3 rd survey	37
Graph 2: Sample by place of application - 1 st vs. 2 nd vs. 3 rd survey	37
Graph 3: Sample by applicant's legal form of organization - by Group	38
Graph 4: Sample by the respondent's relationship to applicant - by Group	38
Graph 5: Sample by applicant's main activity - by Group	39
Graph 6: Sample by applicant's size - by Group	39
Graph 7: Clarity of the application procedure - 1 st vs. 2 nd vs. 3 rd survey	40
Graph 8: Number of visits to NLC to complete Group 2 application - 1 st vs. 2 nd vs. 3 rd survey	40
Graph 9: Number of visits to NLC to complete Group 3 application - 1 st vs. 2 nd vs. 3 rd survey	41
Graph 10: Time to process Group 2 application - 1 st vs. 2 nd vs. 3 rd survey	41
Graph 11: Time to process Group 3 application - 1 st vs. 2 nd vs. 3 rd survey	42
Graph 12: Experience with the NLC - Group 2	42
Graph 13: Experience with the NLC - Group 3	43
Graph 14: Level of satisfaction with the NLC services - Group 2	43
Graph 15: Level of satisfaction with the NLC services - Group 3	44
Graph 16: Overall experience with the NLC - Average by Group	44
Graph 17: Source of information - 1 st vs. 2 nd vs. 3 rd survey	45
Graph 18: What do you think of information on the NLC website? - Average by Group	45
Graph 19: How do you rate the information provided by the NLC website? Average by Group	46
Graph 20: Ways to improve the NLC website	46
Graph 21: Time and effort to obtain the same/similar license through the NLC compared with the experience before the NLC - Average by Group	47

2. Executive Summary

The National Licensing Center (NLC) began its activity on June 9, 2009 as a central public institution under the Ministry of Economy, Trade and Energy, based on Law No. 10081, dated February 23, 2009, which reforms business licensing in Albania. The new law reduced the number of licenses and permits from approximately 200 to 65 categories and subcategories, 46 of which are issued through the National Licensing Center.

The NLC manages licensing and permitting procedures, maintains and administers the National Registry of Licenses and Permits with free public access, and informs and advises applicants and the public at large on licensing and permitting criteria.

Within a year and half, the NLC has opened 9 regional service windows in addition to its headquarters in Tirana.

With its one-stop-shop services and streamlined, transparent, and quick turnaround procedures, the NLC has removed administrative barriers, reduced the costs related to the licensing process for businesses, and minimized the level of informality, thus improving noticeably the business climate in Albania.

During April-November 2010, the Partners Albania-Center for Change and Conflict Management, with support by the Millennium Challenge Corporation Albania Threshold Program II (MCCA2), conducted a survey to monitor the NLC performance.

The main goal of the survey was to gather data and assess the performance of the NLC, customer satisfaction and experiences with its services, and generate ideas for further improvement.

Some of the key findings of this survey are:

- An increasing number of applicants operating outside Tirana have applied for licenses/permits at NLC. By the third round of the survey, two-thirds of the Group 3 applicants have their activity located outside Tirana, compared to 54% in the first round.
- The applicants are increasingly taking advantage of the NLC regional service windows for their licensing needs.
- On average, more than 95% of the respondents find the one-stop-shop licensing procedures to be “very clear” or “clear”.
- By the third survey, only 12% of respondents who applied for Group 3 license/permits said that they made three or more visits to NLC to complete their application, compared to 33% that said the same in the first survey.

- The NLC is issuing the licenses/permits in compliance with the legal deadlines.
- 84% of the respondents found the application for a new license/permit to be “very easy” or “easy”.
- Only 6% of respondents found it “difficult” or “very difficult” to apply for a Group 3 license/permit.
- Nearly 70% of respondents consider it “very easy” to get answers from the NLC staff. Nearly all respondents said they were either “very satisfied” or “satisfied” when asked about their overall experience with NLC.
- Respectively, 98% of the Group 2 and 96% of the Group 3 applicants said that they were “satisfied” or “very satisfied” with the transparency of services offered by NLC.
- On average, 34% of respondents rely on the NLC website to obtain information on licensing. The other government institutions are a significant source of information.
- 84% of applicants who needed a license/permit before the NLC was established stated that the NLC has significantly reduced the time and effort to obtain a license/permit in Albania.

3. Methodology

The sample universe consisted of the NLC database of unique applicants (by NIPT) for the three periods as shown in Table 1. An applicant is an entity (a business or NGO) that has applied at the NLC for a license or permit and the application has been processed during this time period. The data were first cleaned and then processed.

For the purpose of this survey the applicants were divided into two main groups, based on the way the application is processed.

The first group, which is called “Group 2” throughout this report, includes all applicants that have applied only for group 1 or 2 licenses/permits and have received an answer (license/permit issued or denied). The applications of this group are processed exclusively by the NLC.

Group 3 includes unique applicants that have applied only for group 3 licenses/permits applications and have received an answer. These applications are processed through the NLC but require approval by other government institutions.

The survey was conducted in three rounds, including interviews with 300 applicants in each round. Two sub-samples were drawn per each Group, randomly selecting 150 applicants per Group in each round of the survey.

The survey instrument was a standard questionnaire. Questions addressed the overall experience and the most recent experience of the respondents with the NLC and their perception of the licensing procedures in general.

The interviewing method was a telephone interview with the person who directly dealt with the NLC, as listed in the database.

The distribution of the sample is shown below:

Table 1. Sample distribution

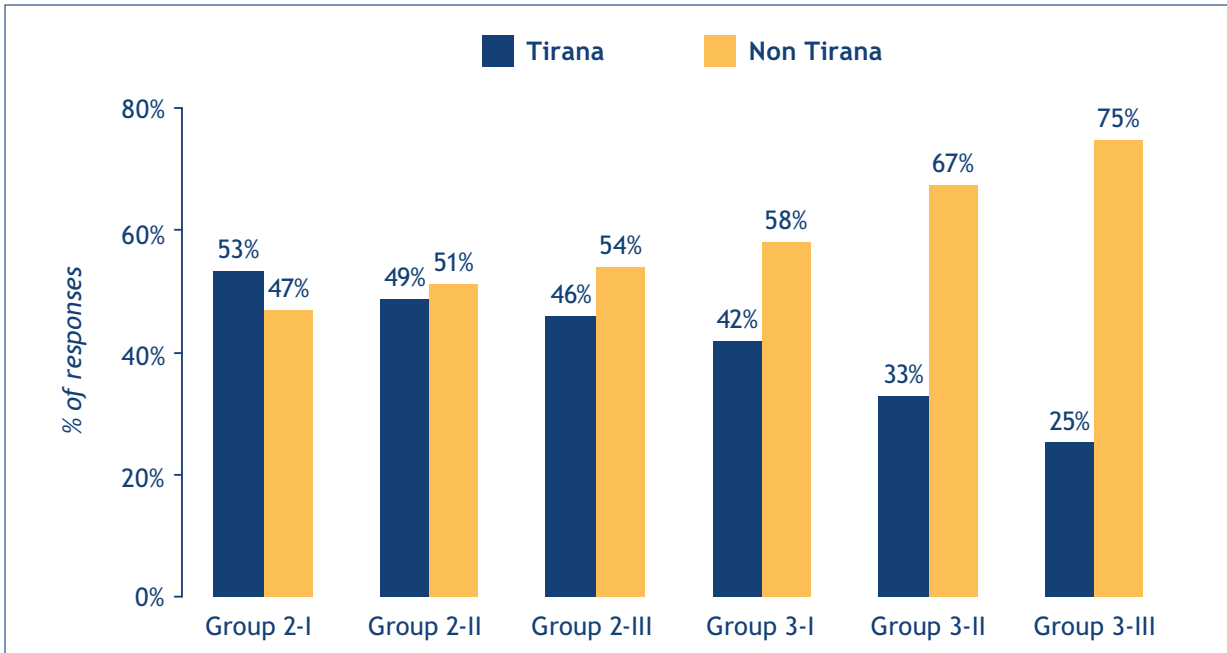
Round of survey	No. of NLC applicants (sample frame)		Sample distribution		Application period	Survey period
	Group 2	Group 3	Group 2	Group 3		
First	520	685	150	150	June 2009 - February 28, 2010	April-May 2010
Second	220	603	150	150	March 1 - May 31, 2010	July 2010
Third	255	662	150	150	June 1 - September 30, 2010	October 2010

The results presented in this report are in the form of frequencies and cross-tabulations. The main variables used for cross tabulations are: (a) Applicant's location - applicants are divided into two groups: "Tirana", which includes those located in Tirana district and "non- Tirana", which includes applicants located in other districts; (b) License/permit group; and (c) Round of survey (1st vs. 2nd vs. 3rd survey).

The total number of responses is indicated on each chart or graph. Percentages are rounded to the nearest whole number. The margin of error for a sample size of 300 with a 95% confidence level is plus or minus 5.6%. For some questions, the sample size was smaller (as noted); hence the margin of error is higher. Due to the number of responses, some answer categories are grouped together.

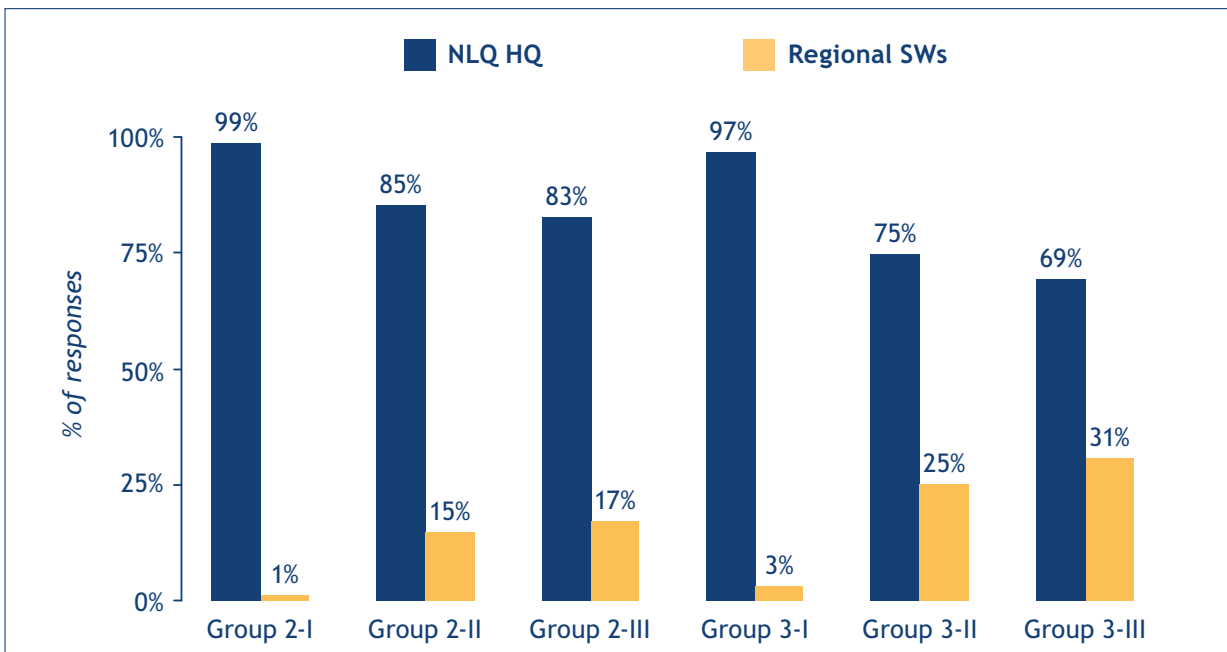
4. Findings from the Survey

Graph 1: Sample by applicant's location - 1st vs. 2nd vs. 3rd survey



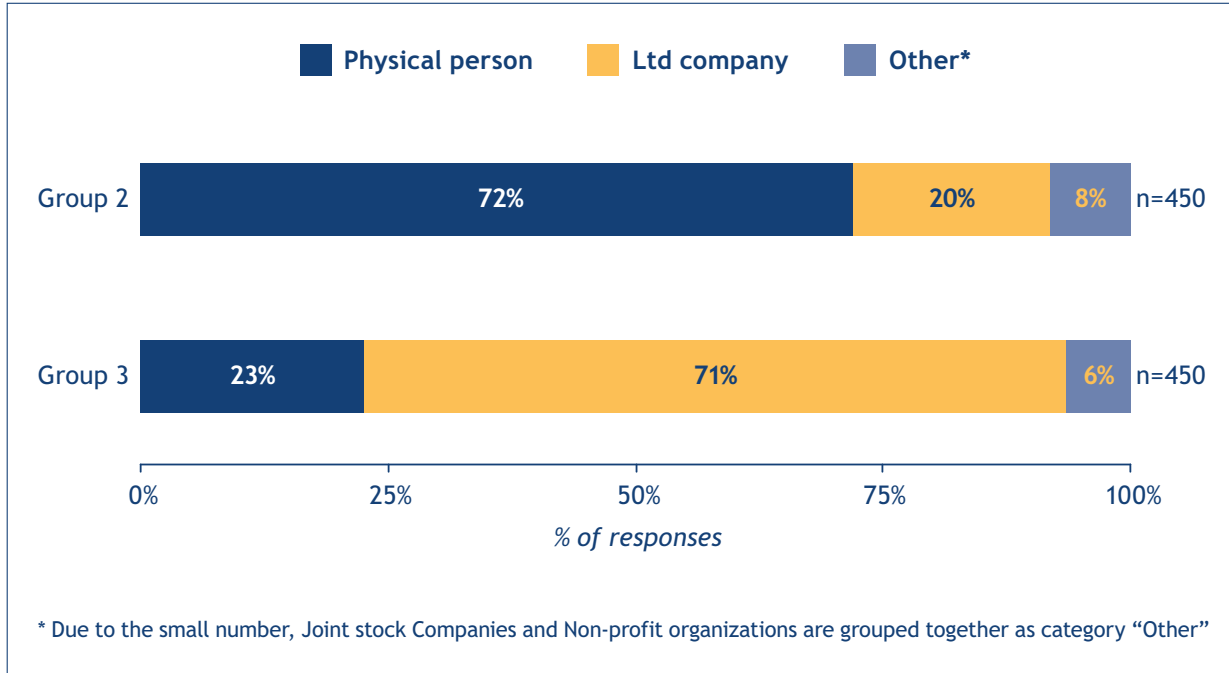
The upward trend of non-Tirana applicants shows that increasingly more of those applicants located outside the capital are applying for licenses.

Graph 2: Sample by place of application - 1st vs. 2nd vs. 3rd survey



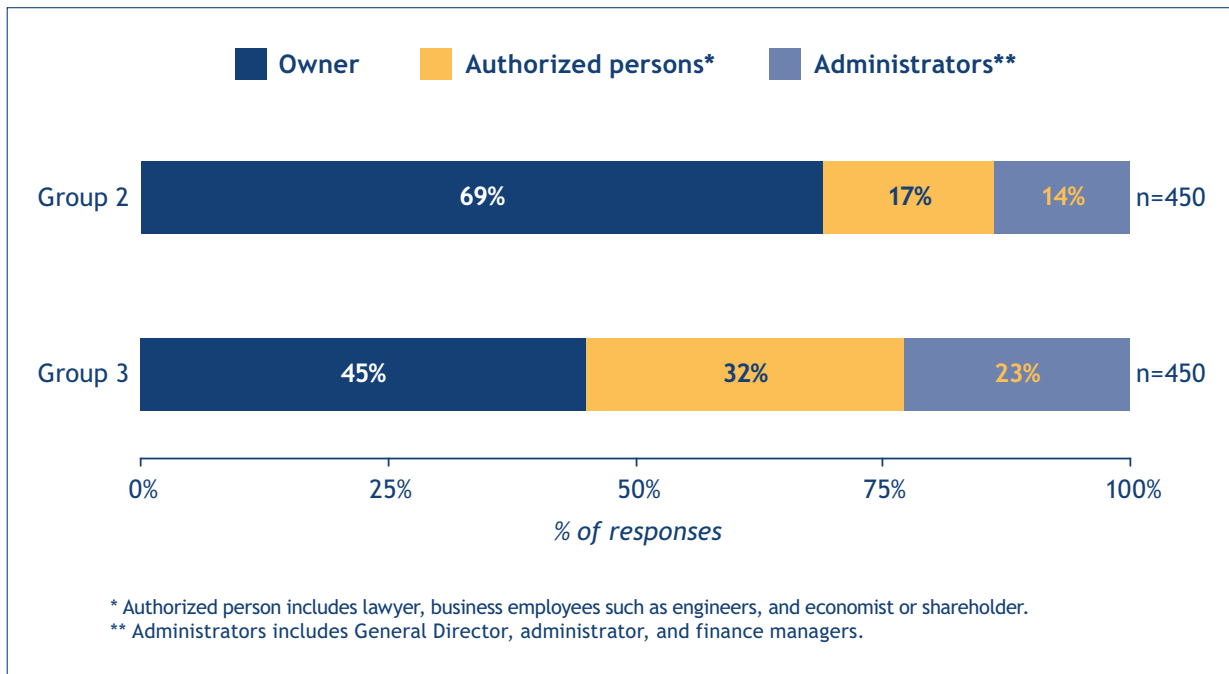
The NLC provides its services in the headquarters office in Tirana and in nine service windows at the regional level. 31% of the Group 3 respondents in the third survey said that they used regional service windows to apply for a license/permit compared to only 3% that did the same in the first survey.

Graph 3: Sample by applicant's legal form of organization - by Group



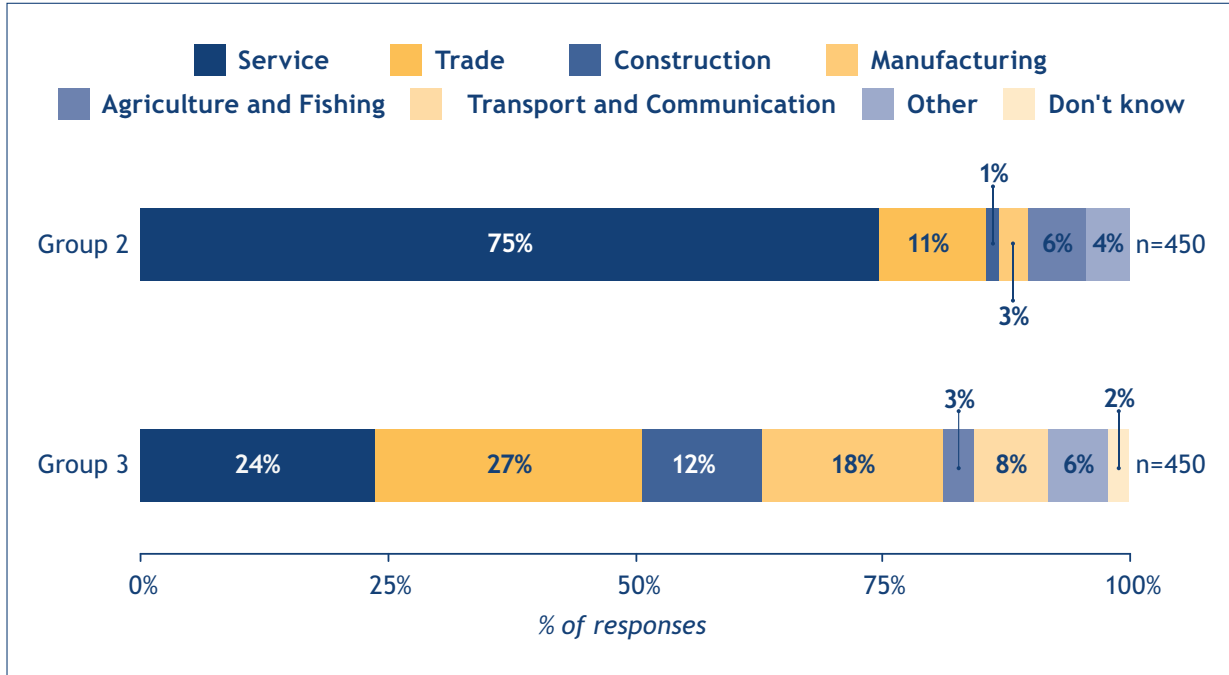
The majority of the respondents for Group 2 (72%) are physical persons, while 20% are Limited Liability Companies. Conversely, for Group 3, the majority of the interviewed applicants (71%) are Limited Liability Companies, while 23% are physical persons.

Graph 4: Sample by the respondent's relationship to applicant



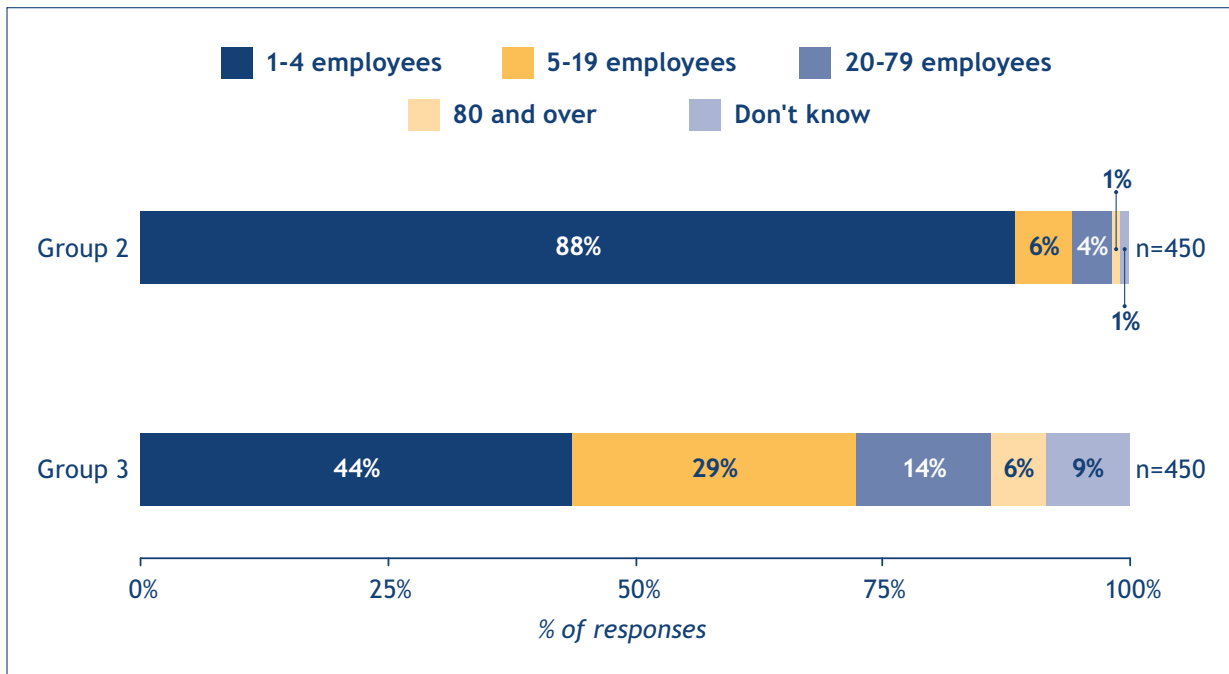
While owners are the persons who mostly apply themselves for Group 2 license/ permit (69%), the authorized persons or administrators (55%) are those who deal with the NLC to apply for a Group 3 license/permit.

Graph 5: Sample by applicant's main activity - by Group



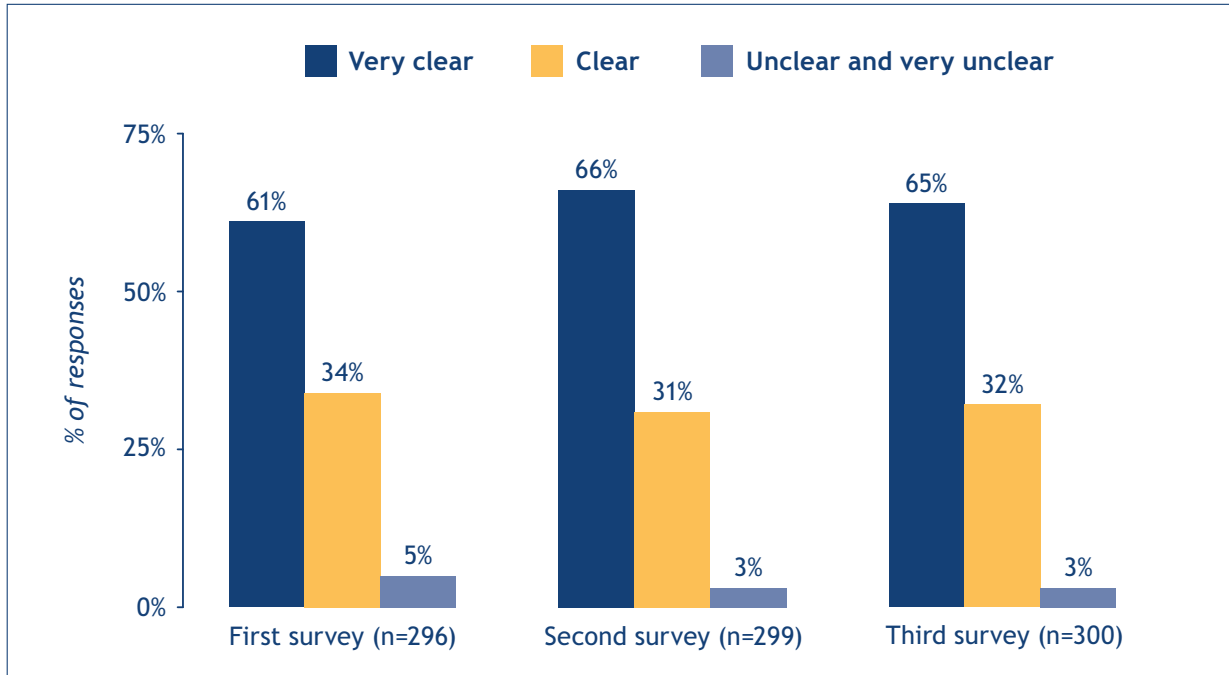
The overwhelming majority (75%) of the interviewed Group 2 applicants identified services as their main sector of activity. By contrast, the Group 3 applicants are more evenly distributed by sector including trade (27%), followed by services (24%), and manufacturing (18%).

Graph 6: Sample by applicant's size - by Group



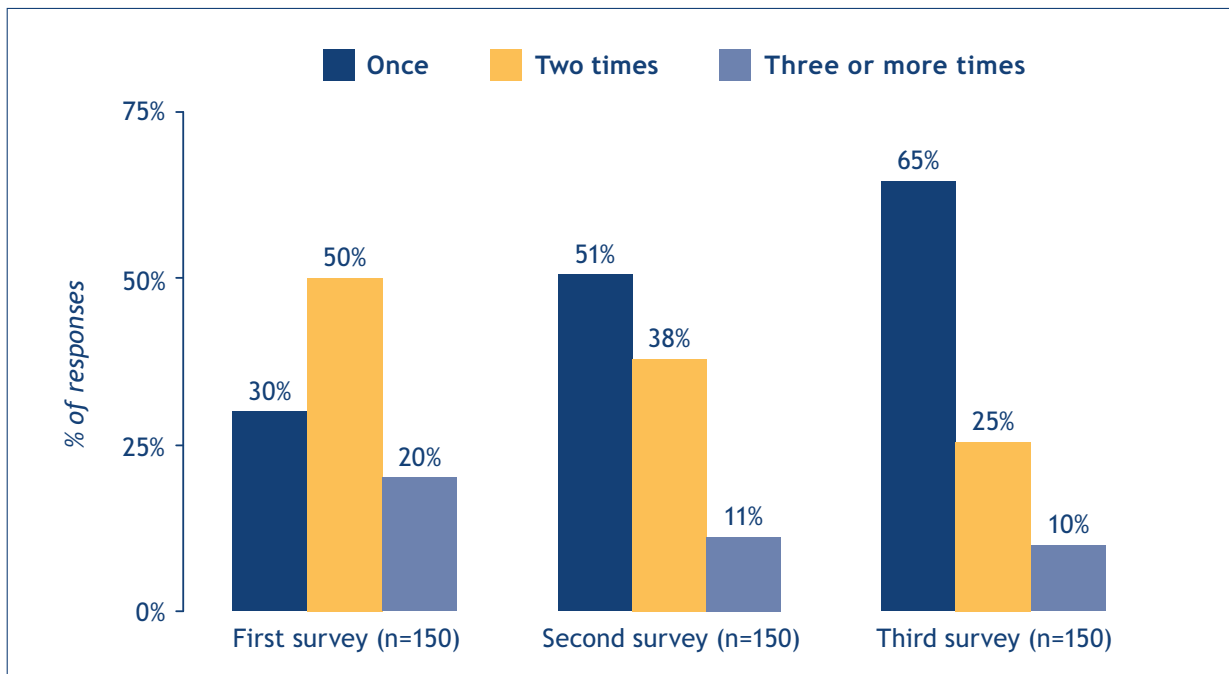
88% of the Group 2 applicants have 4 or fewer employees (self-employed businesses are included here), compared to 44% of Group 3 applicants. Group 3 applicants with 20 or more employees comprise 20% of the respondents.

Graph 7: Clarity of the application procedure - 1st vs. 2nd vs. 3rd survey



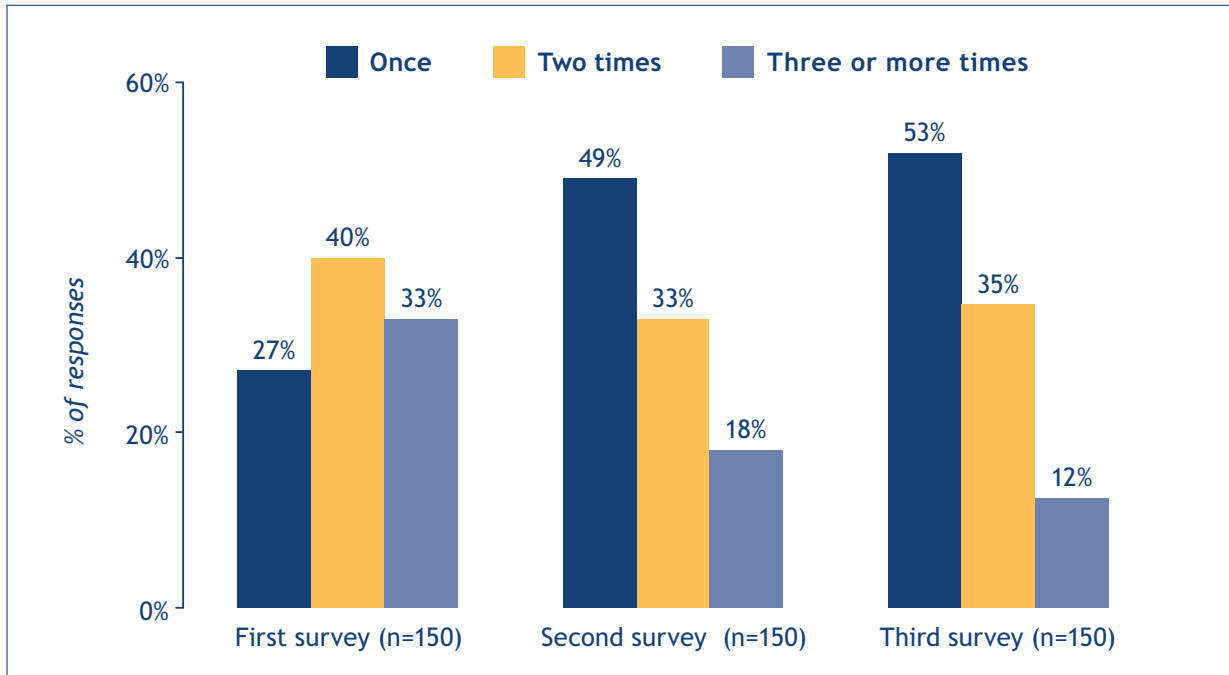
More than 95% of the respondents find the one-stop-shop licensing procedures provided by the NLC to be “very clear” or “clear”.

Graph 8: Number of visits to NLC to complete Group 2 application - 1st vs. 2nd vs. 3rd survey



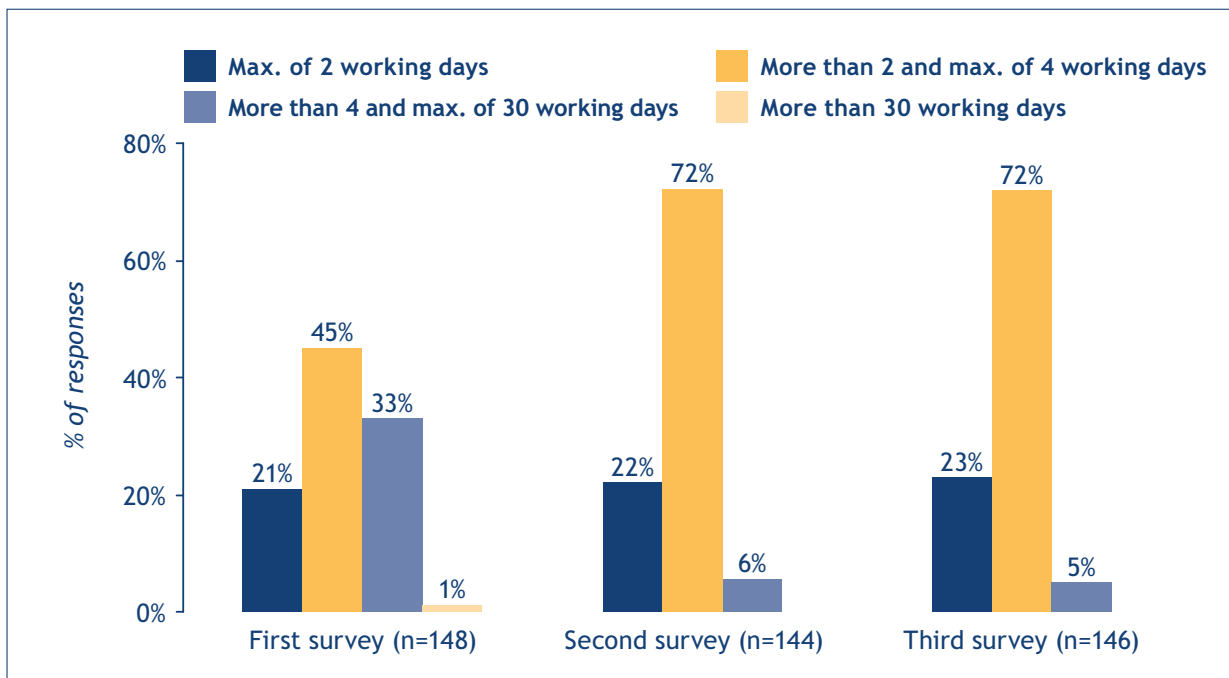
The number of respondents who said that they made only one visit to NLC to complete their application for Group 2 licenses/permits more than doubled in the third survey compared to the first one (65% vs. 30%).

Graph 9: Number of visits to NLC to complete Group 3 application - 1st vs. 2nd vs. 3rd survey

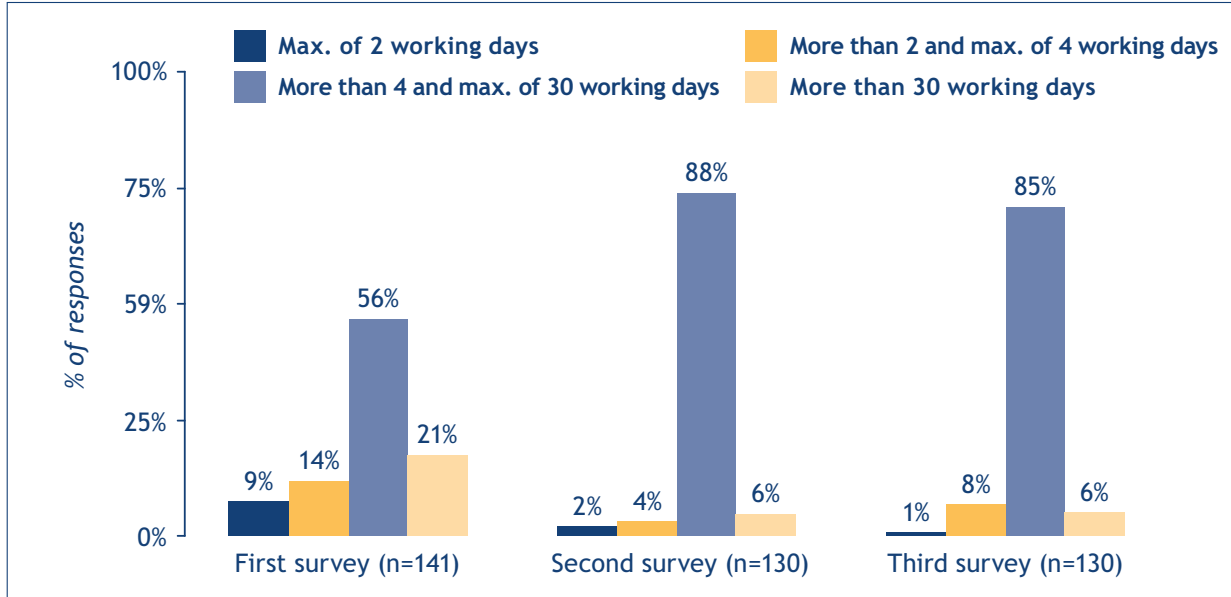


By the third survey, only 12% of respondents who applied for Group 3 license/permits said that they made three or more visits to NLC to complete their application, compared to 33% that said the same in the first survey.

Graph 10: Time to process Group 2 application - 1st vs. 2nd vs. 3rd survey



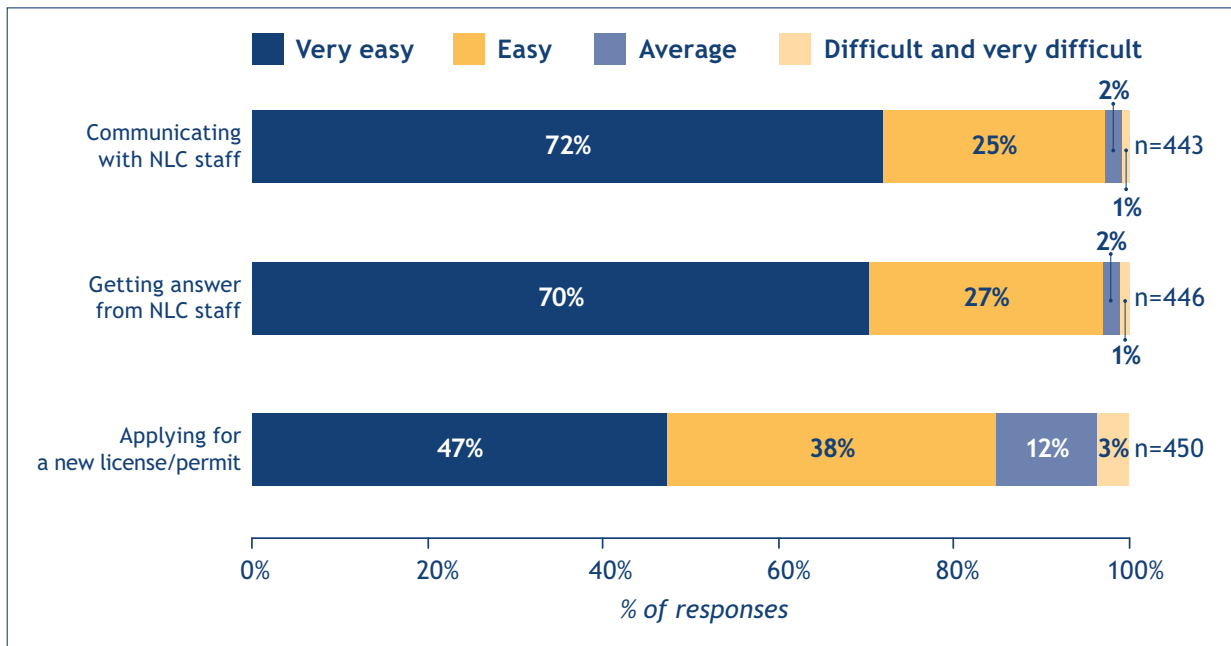
Graph 11: Time to process Group 3 application - 1st vs. 2nd vs. 3rd survey



As mentioned in the methodology, “Group 2” in this report includes all Group 1 and 2 license/permits that are processed by the NLC. The legal deadlines for issuing such license/permits are respectively within 2 and 4 working days. The legal deadlines for Group 3 licenses/permits, which require approval of other governmental institutions, vary between 10 and 90 working days. Responses in both graphs 10 and 11 show that NLC is in compliance with the legal deadlines for issuing license/permits.

The NLC applicants were asked to rate several aspects of their interaction with the NLC, based on their last experience. Their responses are summarized in Graphs 12 and 13 below.

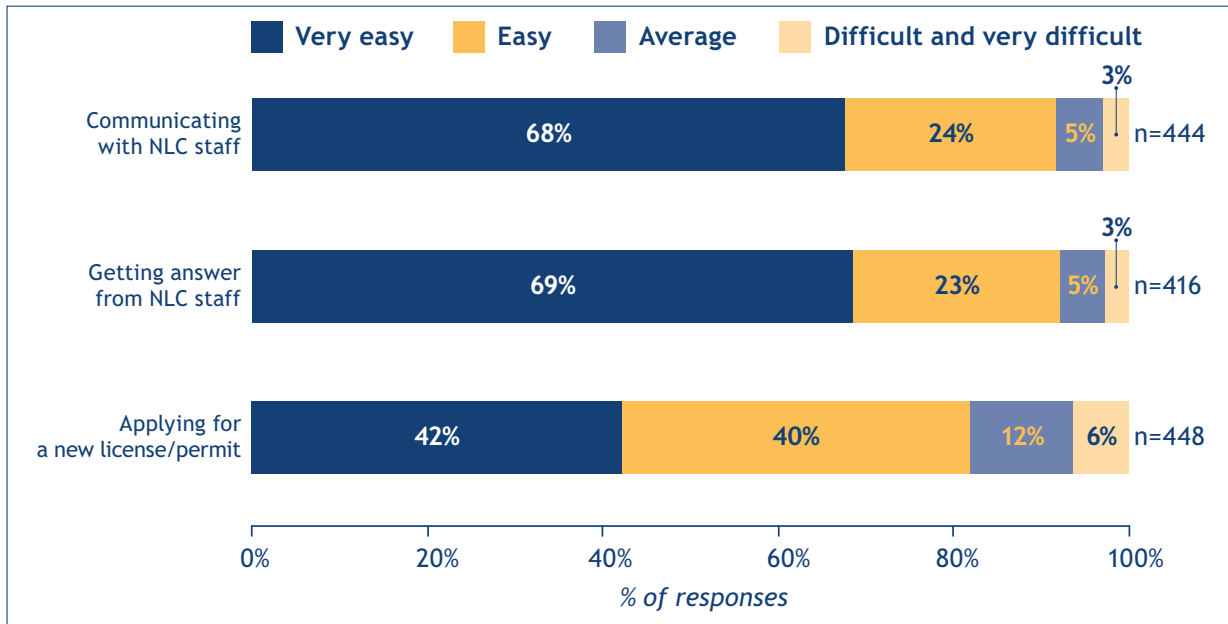
Graph 12: Experience with NLC - Group 2



85% of the respondents who applied for the Group 2 license/permits found the application for

a new license/permit to be “very easy” or “easy”. Communication with NLC staff and getting answers from them are rated as “very easy” or “easy” by 97% of the Group 2 applicants.

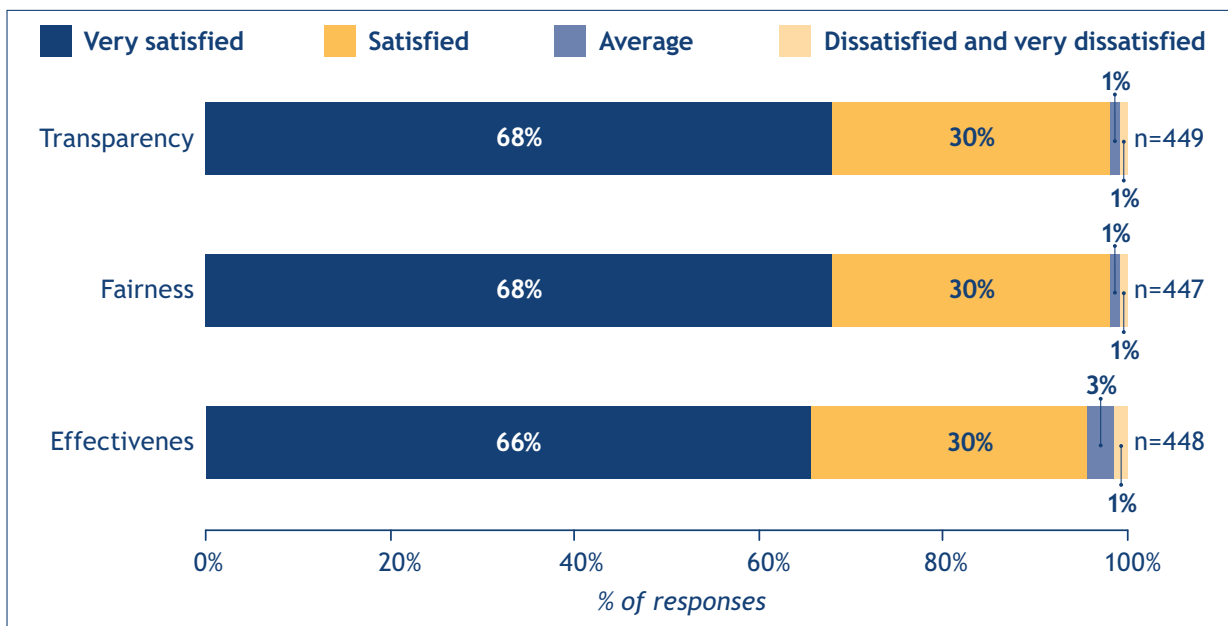
Graph 13: Experience with NLC - Group 3



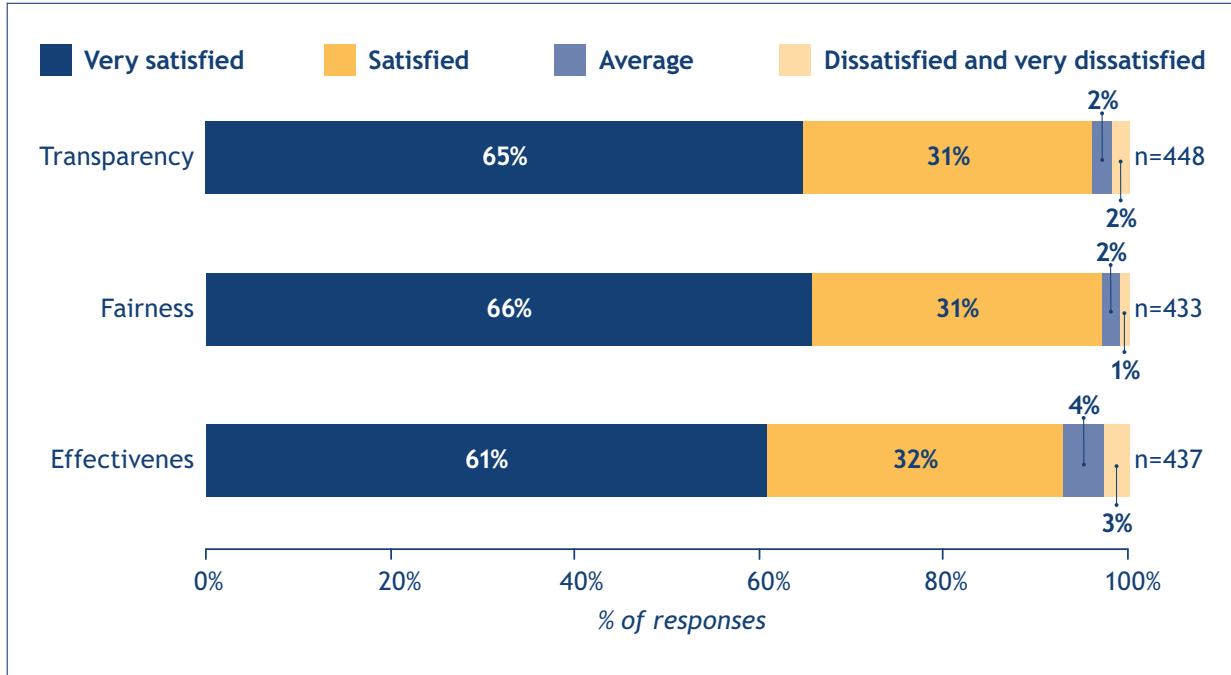
Data show that the Group 3 applicants rated the same aspects of their interaction with NLC almost as high as the Group 2 applicants, with slight differences. Only 6% of respondents find it “difficult” or “very difficult” to apply for a group 3 license/permit.

The applicants were asked to rate the level of satisfaction with the services provided by NLC. Their responses are summarized in Graphs 14 and 15 below.

Graph 14: Level of satisfaction with NLC services - Group 2



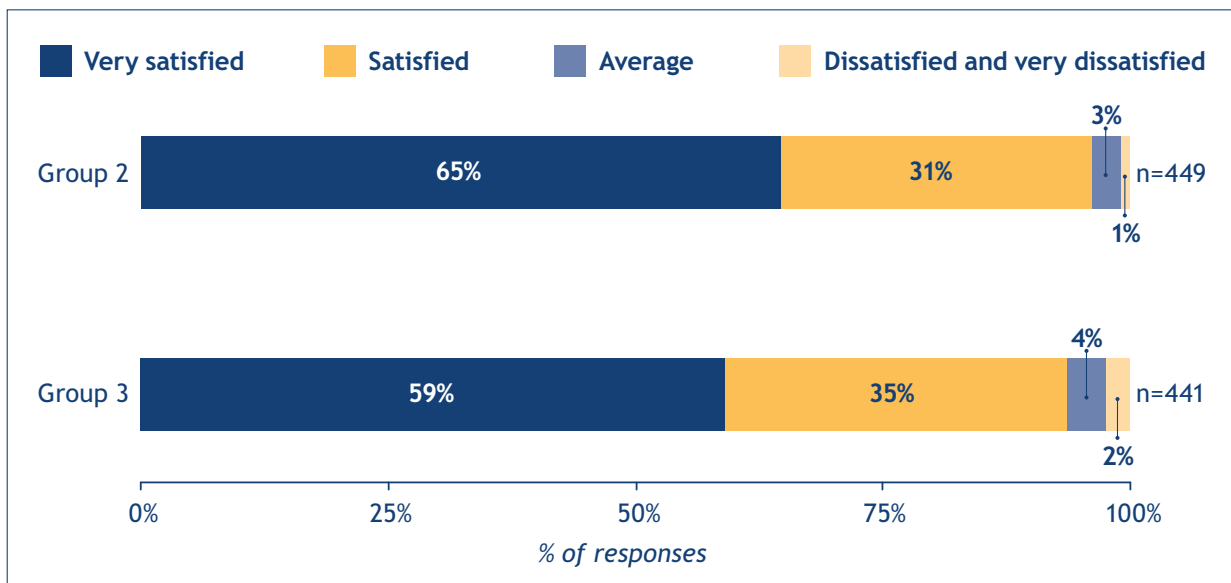
Graph 15: Level of satisfaction with NLC services - Group 3



The data reveal that there is a high level of satisfaction among the interviewed NLC applicants. More than 90% of respondents of both groups said they were either “very satisfied” or “satisfied” with the effectiveness, transparency, and fairness of the NLC services.

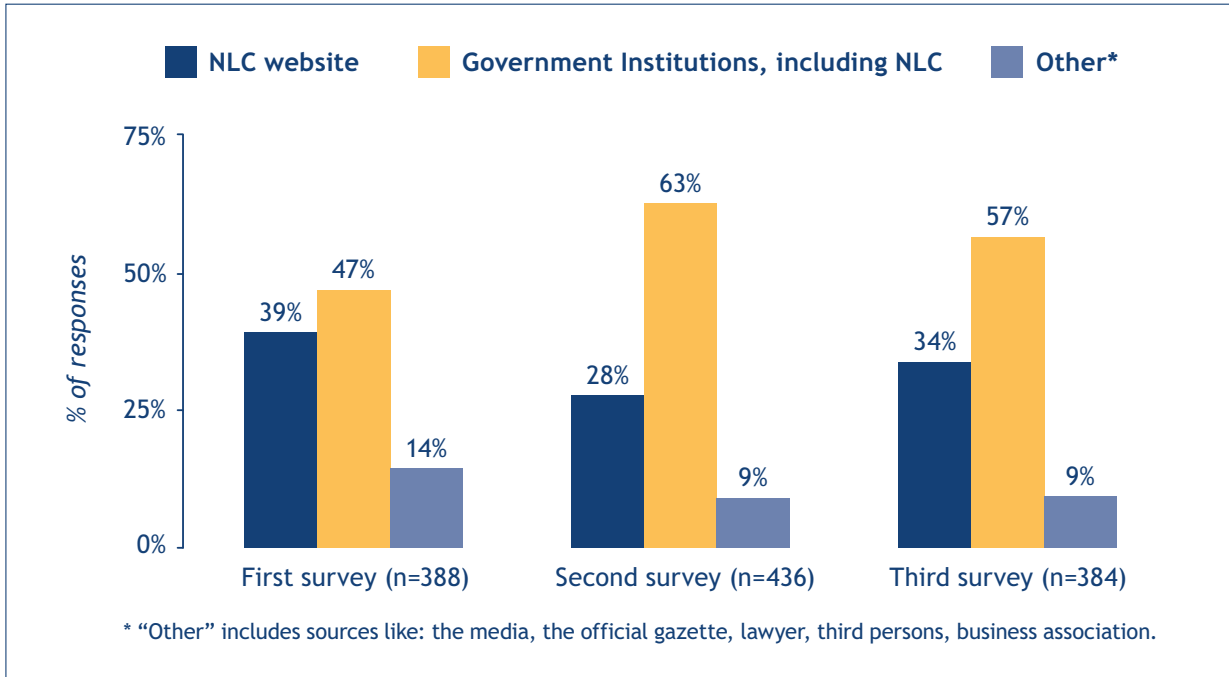
Respectively 98% of the Group 2 and 96% of the Group 3 applicants said that they were “satisfied” or “very satisfied” with the transparency of services offered by NLC.

Graph 16: Overall experience with NLC - Average by Group



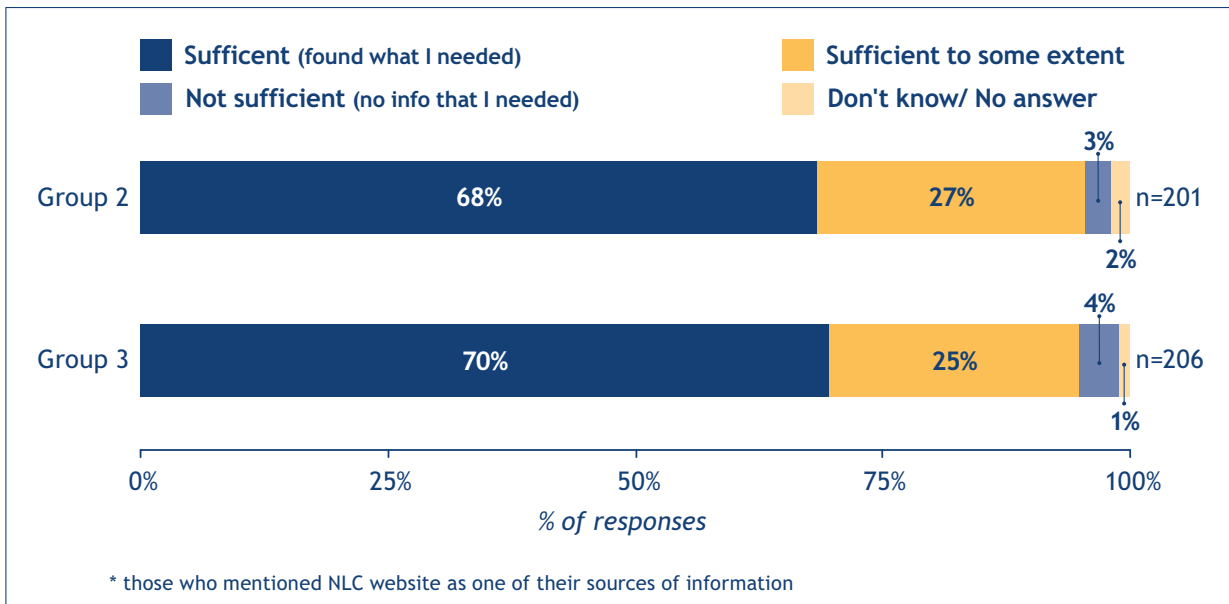
Nearly all respondents said they were either “very satisfied” or “satisfied” when asked about their overall experience with NLC.

Graph 17: Sources of information - 1st vs. 2nd vs. 3rd survey



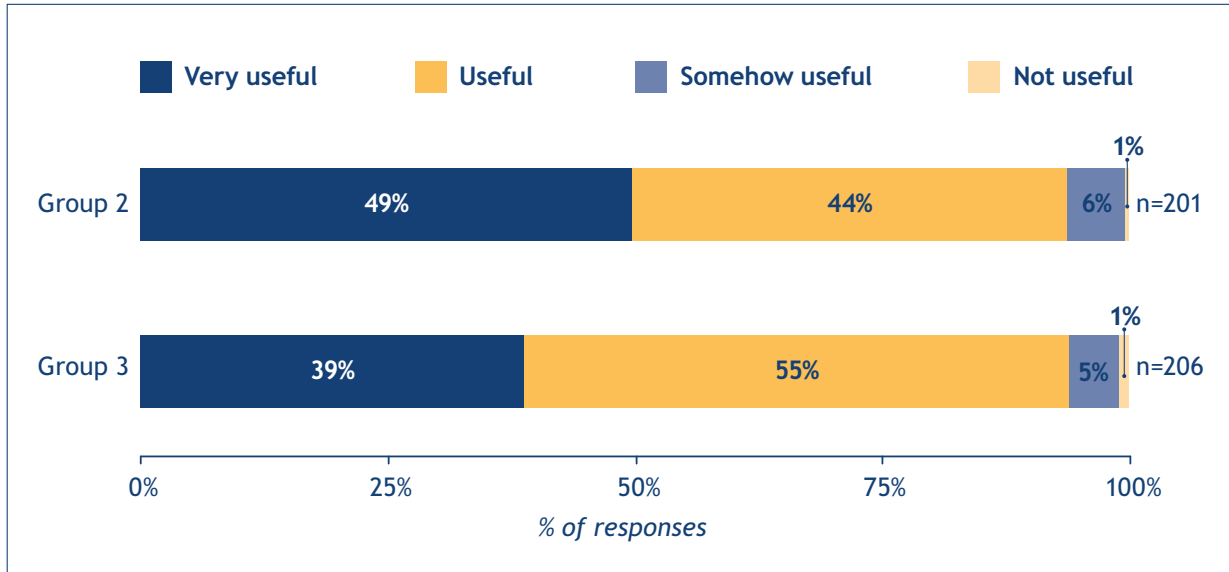
On average, 34% of respondents rely on the NLC website to obtain information on licensing procedures. More than half of the respondents (57%) cited other government institutions, including the NLC, as the main source of information on licensing procedures.

Graph 18: What do you think of the information on the NLC website?* - Average by Group



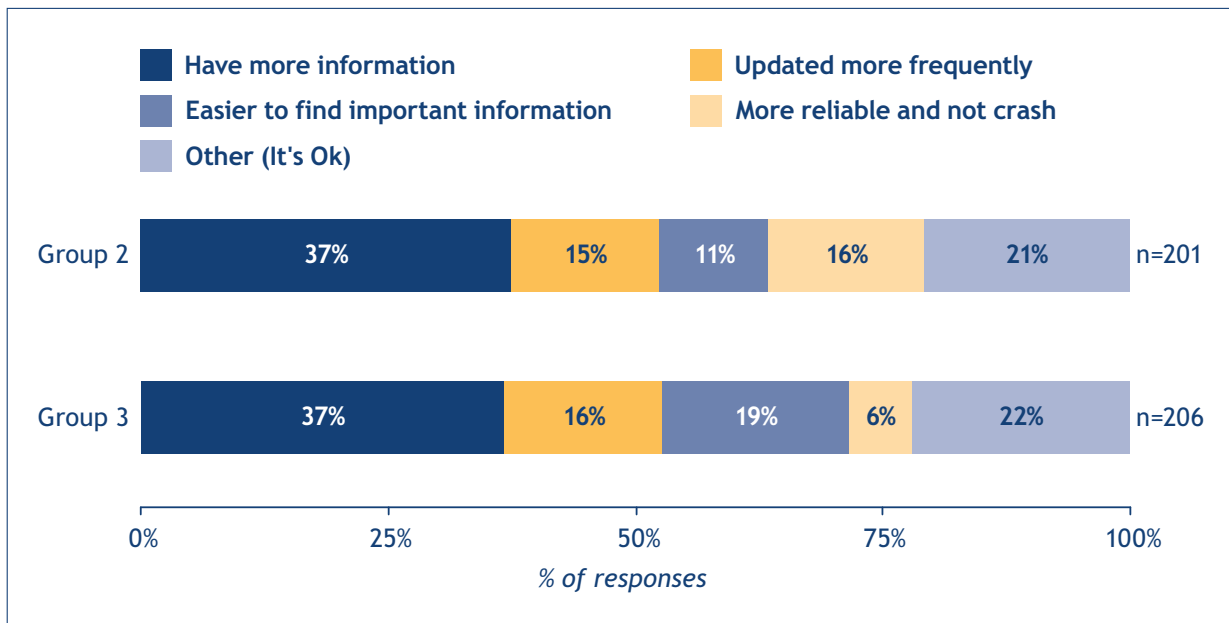
Respondents who mentioned the NLC website as one of their sources of information were asked to rate the quality of published information. Almost 70% of them consider it as "sufficient" because they have found what they needed.

Graph 19: How do you rate the information provided by the NLC website? - Average by Group



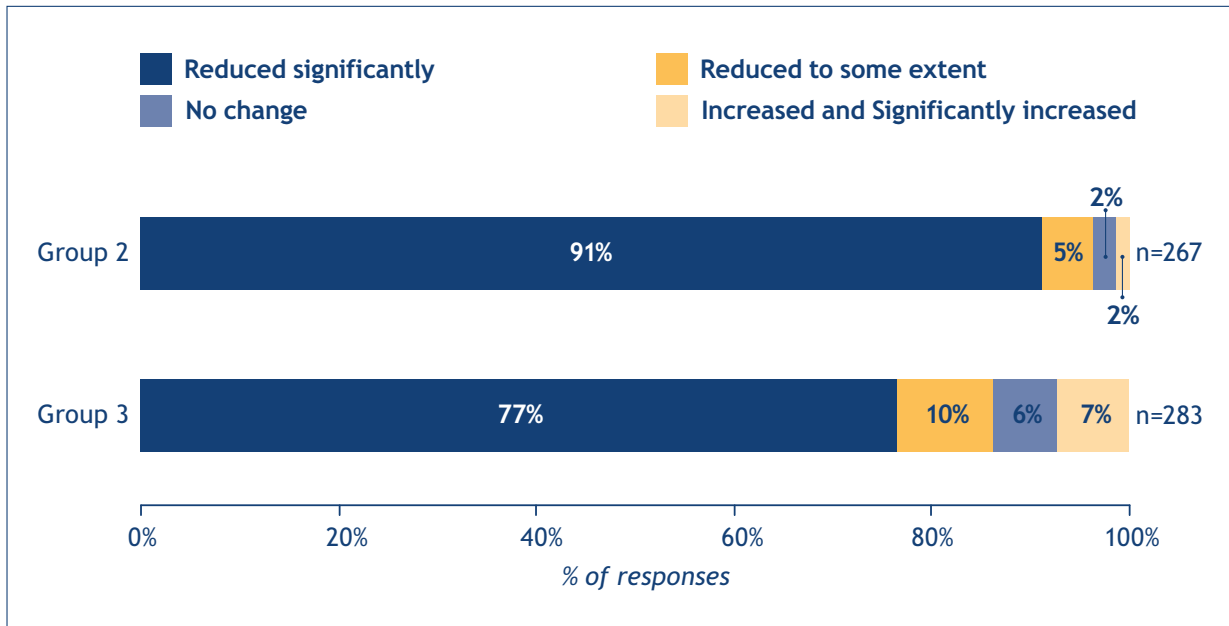
More than 93% of respondents consider the information provided at the NLC website as “very useful” or “useful”.

Graph 20: Ways to improve the NLC website?*



37% of respondents of both groups said that the website should have more information, while more than 20% of respondents consider it as good enough.

Graph 21: Time and effort to obtain the same/similar license through NLC compared with the experience before NLC - Average by Group



The respondents who needed a license/permit before the NLC was established were asked to rate the time and effort to obtain the same or similar license/ permit through the NLC.

Respectively, 91% of Group 2 applicants and 77% of Group 3, admit that the NLC has significantly reduced the time and effort to obtain a license/permit in Albania.

5. Recommendations

The following recommendations stem from the findings of the survey with NLC applicants as well as from the discussions of the survey findings with stakeholders and NLC staff. The recommendations are intended to provide ideas for further improvement of the NLC's performance and effectiveness.

- **Reducing the number of visits to the NLC:** As indicated in the third survey, approximately 60% of all applicants required only one visit to the NLC to complete the application procedure. To further increase this percentage and reduce the number of visits that applicants are required to make to the NLC, more on-the-job training should be provided to NLC staff, especially those in the regional service windows, to enable them to consistently request the required documents.
- **Increasing the use and effectiveness of the regional service windows:** A growing number of NLC clients are from outside the Tirana region and they are using the NLC regional service windows in increasing numbers. To bolster the capacities of these regional service windows, the NLC should intensify and strengthen its cooperation with the Chambers of Commerce and the business associations to promote the NLC's services. It would also be useful for the NLC to improve the collaboration with the NRC service windows and the information centers established in several municipalities/communes.
- **Improving the Group 3 application process:** While still representing a small number of overall license applications, there are still applicants that find it difficult to apply for a Group 3 license/permit. It would be beneficial to the NLC and its clients if regular meetings were held among staff of the NLC, line Ministries, and/or other government institutions to review and improve application procedures.
- **Increasing public knowledge about the NLC:** Government institutions are among the main sources of information on licensing procedures. These are mainly the institutions, at the central and local level, that used to issue licenses/permits before the NLC opened. Better coordination and cooperation between the NLC and these institutions could help lead to the dissemination of better and more consistent information about the NLC that is relevant to its clients.
- **Strengthening the NLC's website:** Information provided on the NLC's website was considered as "Very useful" and "Useful" by the overwhelming majority of respondents. At the same time, it would be useful if the NLC published customized information and guides related to specific procedures, especially for Group 3 licenses/permits. Likewise, the usefulness of the website could be improved if the NLC made even more information available on its website and ensured that it is consistently updated in a timely manner.
- **Soliciting public feedback:** The NLC will yield great benefit from conducting frequent customer satisfaction surveys, using the indicators of this survey for instance, to continually monitor performance and set objective goals.

6. Annex: Questionnaire

NLC performance monitoring survey

Interviewer! This survey is done through telephone interviews. During the interview, please read the questions as they are formulated in the questionnaire. Circle the respective codes for every answer. Instructions for interviewers are in italic letters.

Hello. My name is _____ and I am calling from Partners Albania, a non-profit organization contracted to conduct a survey to assess the performance of the National Licensing Center (NLC) and the level of satisfaction of its customers.

This survey is conducted on behalf of the Millennium Challenge Corporation Albania Threshold Program II in Albania, which is a two-year agreement between the Government of Albania and the Government of the United States, administered by USAID.

You have been selected randomly from the list of NLC applicants that have applied to NLC during June 2009-February 2010. Could you please devote 15 to 20 minutes of your time to answer some questions regarding your experience with NLC and the business licensing system in Albania? Your answers will contribute to improve NLC's work.

I assure you that the information and opinions you provide will remain confidential. I want also to let you know that a supervisor may monitor the call for quality purposes.

Data and time of the interview		
Gender of the respondent	Female	Male
Subject/Company name (or physical person)		
Applicant's location	District _____	Region _____
Respondent's name		
Respondent's telephone number		

I. General data

Q 1. What is your entity/company's form of organization? (Circle one number)

Physical Person	1
Ltd company	2
Joint stock company	3
Branch of foreign company	4
Non-profit organization	5
Other (specify) _____	6

Q 2. What is your relationship to this entity? (Circle one number)

Owner	1
Authorized person (not a lawyer)	2
Administrator	3
General Director	4
Lawyer	5
Finance Manager	6
Other (specify) _____	7

Q 3. What is the main activity of your entity/company? (Circle one number)

Manufacturing	1
Construction	2
Services	3
Trade	4
Transport and Communication	5
Don't know/ No answer	9
Other (specify) _____	6

Q 4. How many full time employees does your entity/company have? (Circle one number)

1 -4 employees	5 - 19 employees	20 – 79 employees	80 and over	Don't know No answer
1	2	3	4	9

II. Experience with the NLC for the specific license/permit group the entity has applied for

Q 5. Read the summary regarding the respondent's last experience with NLC.

Note for the interviewer: Please read: "Based on the NLC public records, your entity/ you applied for a license/ permit _____ that was processed by or through NLC. Is this correct?"

Correct	1
Not correct (specify) _____	2

Q 6. Where did you apply for this license or permit? (Circle one number)

Tirana (NLC headquarters)	Vlora (regional office)	Shkodra (regional office)	Korça (regional office)
1	2	3	4

Q 7. Were the application procedures clear? (Circle one number)

Very clear	Clear	Unclear	Very unclear	Don't know No answer
1	2	3	4	9

Q 8. How many times did you have to visit NLC to complete your application? (Circle one number)

Once	Two times	Three or more times
1	2	3

Q 9. How long did it take for your application to be processed? (Circle one number)

Maximum of 2 working days	1
More than 2 and maximum of 4 working days	2
More than 4 and maximum of 30 working days	3
More than 30 working days	4
Don't know / No answer	9

Q 10. How much did you have to pay for the service received? *(Circle one number)*

100 ALL	More than 100 ALL	Don't know/no answer
1	2	9

Q 11. On a scale from 1 to 5, where 1 = very easy and 5 = very difficult, please, rate the following aspects of your experience with the NLC, based on your last experience. *(Circle one number for each row)*

	1 = very easy	2 = easy	3 = average (neither easy or difficult)	4 = difficult	5 = very difficult	Not applicable	No answer
11 a. Understanding the entire procedure	1	2	3	4	5	8	9
11b. Applying for a new license/ permit (preparing the documents, getting to NLC)	1	2	3	4	5	8	9
11c. Obtaining the new license/ permit	1	2	3	4	5	8	9
11d. Making amendments to the existing license/permit issued by NLC	1	2	3	4	5	8	9
11e. Communicating with the NLC staff re the application	1	2	3	4	5	8	9
11f. Getting answers from NLC staff	1	2	3	4	5	8	9

Q 12. On a scale from 1 to 5, where 1 = very satisfied and 5= very dissatisfied, please rate your level of satisfaction with the consistency, professionalism, transparency, fairness, and effectiveness of the services provided by NLC staff? *(Circle one number for each row)*

	1 = very satisfied	2 = satisfied	3 = average (neither dissatisfied, nor satisfied)	4 = dissatisfied	5 = very dissatisfied	No answer
12a. Consistency	1	2	3	4	5	9
12b. Professionalism of staff	1	2	3	4	5	9
12c. Transparency	1	2	3	4	5	9
12d. Fairness	1	2	3	4	5	9
12e. Effectiveness	1	2	3	4	5	9
12f. Overall experience	1	2	3	4	5	9

Q 13. Name all the sources of information *(from the ones listed below)* that you use to get information on licenses and permits? *(Circle all numbers mentioned by the respondent)*

National Licensing Center website	1
Government institutions where you used to obtain the license	2
Official Gazette	3
Your company's lawyer/ financial adviser	4
Business associations	5
Other (specify) _____	6

If the respondent names NLC web site as one of the sources of information, then ask the following questions:

Q 14.a. Do you think that the information provided by the NLC web page is sufficient? *(Circle one number):*

Sufficient (you found what you needed)	1
Sufficient to some extent (you found some of what you needed)	2
There was no info about what you needed	3
Don't know/no answer	9

Q 14.b. How useful is the information provided by the NLC web page? (Circle one number)

Very useful	1
Useful	2
Somehow useful	3
Not useful	4
Don't know / No answer	9

Q 14.c. How easy to understand is the information provided by the NLC web page? (Circle one number)

Very easy to understand	1
Easy to understand	2
Difficult to understand	3
Very difficult to understand	4
Don't know / No answer	9

Q 15. How can the NLC web site be improved? (Circle one number)

There should be more information	1
The web page should be updated more frequently	2
It should be easier to find the important information	3
It should be more reliable and not crash	4
Other (specify) _____	5

III. Comparison with the situation before NLC was established

Q16. Did your subject/business need a license/permit before June 2009 to operate (time when NLC opened)? (Circle one number)

Yes	No	Don't know / No answer
1	2	9

Interviewer: If Yes, go to Q17. If No, close the interview and thank the respondent.

Q17. Compared with your experience to obtain the same or a similar license before NLC was established, was the amount of time and effort you needed to spend dealing with NLC for your most recent application greater or less than before? (Circle one number)

It's reduced significantly	1
It is reduced to some extent	2
No change	3
Increased	4
Significantly increased	5
Don't know/no answer	9

Thank you!

Partners Albania, Center for Change and Conflict Management
Rruga Muhamet Gjollësia, Build. 16/1, Entrance 1, App.9,
Tirana, Albania or PO box 2418/1, Central Post Office, Tirana.
Tel. 042 254881 / 254883 • Fax: 042 254883
partners@partnersalbania.org • www.partnersalbania.org