

RAPORT / REPORT

MONITORIMI I PERFORMANCËS SË QENDRËS KOMBËTARE TË REGJISTRIMIT

MONITORING THE PERFORMANCE OF THE NATIONAL REGISTRATION CENTER



RAPORT

**MONITORIMI I PERFORMANCËS
SË QENDRËS KOMBËTARE TË REGJISTRIMIT**



Përgatitur nga Partnerët Shqipëri
për Programin Prag të Korporatës së Sfidës
së Mijëvjeçarit për Shqipërinë II

Qershor 2010

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 për MCCA2 për mbështetjen e tyre, si dhe për përfaqësuesit e biznesit që morën pjesë në këtë studim. Autorët vlerësojnë shumë gatishmërinë e tyre për të kontribuar në të.

TABELA E PËRMBAJTJES

1. Përmbledhje ekzekutive	8
Rezultatet e përgjithshme	8
Rezultatet e zyrës qendrore	9
Rezultatet në sportelet në bashki	9
2. Hyrje	10
3. Metodologjia	11
3.1 Objektivat e vrojtimit	11
3.2 Përshkrimi i kampionit	12
4. Gjetjet nga pyetëtori	13
4.1 Gjetjet e përgjithshme	13
4.2 Gjetjet mbi performancën e shërbimeve	16
4.3 Dhënia e informacionit	22
4.4 Procedurat e ankimimit	25
5. Pyetëtori	27

TABELA E GRAFIKËVE

<u>Grafik 1:</u> Arsyeja për të vizituar QKR-në	13
<u>Grafik 2:</u> Lloji i shërbimeve të kërkuara	14
<u>Grafik 3:</u> Kampioni sipas llojit të biznesit	14
<u>Grafik 4:</u> Kampioni sipas marrëdhënies me biznesin	15
<u>Grafik 5:</u> Gjinia e të intervistuarve	15
<u>Grafik 6:</u> Vërtetimi i dhënë në kohën e dorëzimit të aplikimit	16
<u>Grafik 7:</u> Koha për të marrë përgjigje	16
<u>Grafik 8:</u> A janë të qarta procedurat e aplikimit?	17
<u>Grafik 9:</u> PAGESA PËR SHËRBIMIN E MARRË	17
<u>Grafik 10:</u> Koha e shpenzuar për të marrë shërbim	18
<u>Grafik 11:</u> Koha e shpenzuar e krahasuar me vizitën e mëparshme	18
<u>Grafik 12:</u> Vlerësimi i përgjithshëm i shërbimeve të QKR-së	19
<u>Grafik 13:</u> Vlerësimi i përgjithshëm i shërbimeve të QKR-së sipas gjinisë së të intervistuarit	19
<u>Grafik 14:</u> Numri i vizitave për të dorëzuar një aplikim sipas vendndodhjes	20
<u>Grafik 15:</u> Numri i vizitave për të dorëzuar një aplikim sipas llojit të shërbimit	20
<u>Grafik 16:</u> Numri i vizitave për të marrë përgjigje/çertifikatën sipas vendndodhjes	21
<u>Grafik 17:</u> Numri i vizitave për të marrë përgjigje/çertifikatën sipas llojit të shërbimit	21
<u>Grafik 18:</u> Mjaftueshmëria e informacionit	22
<u>Grafik 19:</u> Burimi i informacionit rreth QKR-së	22
<u>Grafik 20:</u> Përdorimi i faqes së internetit të QKR-së	23
<u>Grafik 21:</u> Faqja e internetit të QKR-së ofron informata të dobishme dhe të mjaftueshme	23
<u>Grafik 22:</u> Faqja e internetit të QKR-së është e qartë dhe e lehtë për t'u kuptuar	24
<u>Grafik 23:</u> Si mund të përmirësohet faqja e internetit të QKR-së?	24
<u>Grafik 24:</u> Procedurat e ankimimit	25
<u>Grafik 25:</u> A ofroi stafi i QKR-së ndihmë/mbështetje të mjaftueshme?	25
<u>Grafik 26:</u> Mënyra e trajtimit të ankesave nga stafi i QKR-së	26

1. Përmbledhje

Ligji i ri për regjistrimin e biznesit u miratua nga Parlamenti në 3 maj 2007. Ligji nr. 9723 “Për Qendrën Kombëtare të Regjistrimit” themeloi Qendrën Kombëtare të Regjistrimit (QKR) si një institucion i ri publik në nivel të qeverisë qendrore. Qendra Kombëtare e Regjistrimit filloi veprimtarinë më 3 shtator 2007 dhe, përveç selisë së saj në Tiranë, QKR ka 29 sportele shërbimi në bashki. Zyrat e Regjistrimit të vendosura në të gjithë Shqipërinë i krijojnë mundësi biznesit të përfundojë të gjitha procedurat e regjistrimit në nivel vendor.

Krijimi i Qendrës Kombëtare të Regjistrimit (QKR) përmirësoi në mënyrë drastike procesin e regjistrimit të biznesit në Shqipëri. Kjo reformë ishte një hap i rëndësishëm në arritjen e qëllimit të përgjithshëm të qeverisë për përmirësimin e klimës së biznesit. Ajo solli përfitime të rëndësishme për bizneset shqiptare dhe investitorët e huaj: një proces më të thjeshtë, më të shpejtë dhe më pak të kushtueshëm për regjistrimin e një biznesi të ri.

Ky raport paraqet rezultatet e studimit “Monitorimi i punës së QKR-së në ofrimin e shërbimeve”, administruar nga Partnerët Shqipëri në periudhën nëntor 2009 - prill 2010.

Rezultatet e përgjithshme

- Shumica e të intervistuarve morën përgjigje për aplikimin e bërë ose morën çertifikatën e regjistrimit të biznesit brenda 24 orësh nga momenti i paraqitjes së kërkesës së tyre. Përqindjet për këtë tregues janë paksa të ndryshme në zyrën qendrore të QKR-së (86%) krahasuar me sportelet në bashki (80%).
- Procedurat e aplikimit janë shumë të qarta për të gjithë të intervistuarit (deri në 93%) dhe ky rezultat nuk ndryshon në mënyrë të konsiderueshme në varësi të vendndodhjes së biznesit ose llojit të të intervistuarit.
- Më shumë se 90% e të intervistuarve i vizituan sportelet e QKR-së jo më shumë se dy herë për të marrë përgjigje ose për të marrë çertifikatën e regjistrimit. Kjo është e lidhur me faktin që procedurat ishin të qarta dhe stafi i QKR-së punonte me efikasitet.
- Shumica dërrmuese e të intervistuarve deklaruan se shpenzuan më pak se tridhjetë minuta për të marrë shërbim dhe koha e shpenzuar në sportelet e shërbimit të QKR-së ishte më e vogël ose e barabartë me kohën e shpenzuar gjatë vizitës së tyre të mëparshme në QKR.
- Rezultatet e studimit treguan një nivel të lartë të kënaqësisë në lidhje me performancën e përgjithshme të shërbimeve të ofruara nga QKR-ja. Më shumë se 90% e të intervistuarve të të dy gjinive e përcaktuan nivelin e kënaqësisë nga këto shërbime si të mirë ose shumë të mirë.

- Shumicës së të intervistuarve ju desh t'i vizitonte sportelet e shërbimit të QKR-së vetëm një herë për të paraqitur aplikimin, ndërsa 20% e të intervistuarve e vizituan QKR-në dy herë për të paraqitur një aplikim.
- Pjesa dërmuese e të intervistuarve i vizituan sportelet e shërbimit të QKR-së jo më shumë se dy herë për të marrë përgjigje apo për të marrë çertifikatën. Megjithatë, 31% e të intervistuarve, të cilët kishin aplikuar për të çregjistruar biznesin të tyre, e kanë vizituar QKR-në më shumë se dy herë.
- Pjesa dërmuese e të intervistuarve në të gjitha sportelet e shërbimit të QKR-së e konsiderojnë informacionin e dhënë nga QKR-ja si të mjaftueshëm. Broshura/botimet e QKR-së dhe faqja e saj e internetit mbeten burimet e preferuara të informacionit mbi procedurat e aplikimit në QKR.
- Shumica e të intervistuarve (83%), të cilët përdorin faqen e internetit të QKR-së, mendojnë se kjo faqe interneti ofron informacion të qartë dhe të lehtë për t'u kuptuar, ndërsa 76% e të intervistuarve thanë se informacioni i dhënë nga faqja e internetit të QKR-së është i dobishëm dhe i mjaftueshëm.

Rezultatet në zyrën qendrore të QKR-së

- Në përgjithësi, stafi në zyrën qendrore të QKR-së ofron shërbime më të shpejta se stafi në sportelet në bashki.
- 49% e të intervistuarve thanë se broshura dhe botimet e QKR-së mbeten mënyra më e mirë për të marrë informacion mbi procedurat e regjistrimit.
- 59% e të intervistuarve në zyrën qendrore të QKR-së e merre informacionin përmes faqes së internetit të QKR-së.
- Pjesa dërmuese e të intervistuarve në zyrën qendrore të QKR-së (82%) që kishin paraqitur ankesa, thanë se paraqitja e ankesës është e lehtë ose shumë e lehtë.
- 82% e të intervistuarve deklaruan se stafi në zyrën qendrore të QKR-së i ka trajtuar ankesat e tyre mirë dhe shumë mirë.

Rezultatet në sportelet e shërbimit në bashki

- 12% e të intervistuarve në sportelet në bashki i vlerësuan shërbimet e QKR-së si të këqija. Ky vlerësim është shpërndarë në mënyrë uniforme ndër të gjitha sportelet në bashki.
- Vetëm 18% e të intervistuarve në sportelet në bashki thanë se mënyra më e mirë për të marrë informacion mbi procedurat e regjistrimit është faqja e internetit të QKR-së.
- Vetëm një e treta e të intervistuarve në këto sportele përdorin faqen e internetit të QKR-së për të marrë informacion.
- 38% e të intervistuarve në sportelet e shërbimit në bashki thanë se ankesat e tyre janë trajtuar disi apo keq nga ana e stafit të QKR-së.

2. Hyrje

Një nga nismat kryesore të ndërmarra nga Ministria e Ekonomisë, Tregtisë dhe Energjetikës (METE) ishte dhe reforma në procedurat e regjistrimit të biznesit, duke e ulur tarifën në ngarkim të aplikantëve në 100 lekë, duke e reduktuar kohën e nevojshme për të regjistruar një biznes të ri në një ditë dhe duke i kombinuar të gjithë hapat e regjistrimit në një procedurë të vetme, përfshirë dhe regjistrimin në administratën tatimore.

Ligj i ri mbi reformën në regjistrimin e biznesit u miratua nga Parlamenti në 3 maj 2007. Ligji nr. 9723 “Për Qendrën Kombëtare të Regjistrimit” themeloi Qendrën Kombëtare të Regjistrimit (QKR) si një institucion i ri publik qendror. Ligji i ri dhe krijimi i QKR-së ishin nisma të Qeverisë së Shqipërisë dhe METE-s, të cilat u përkrahën nga faza e parë e Programit Prag të Korporatës së Sfidës së Mijëvjeçarit për Shqipërinë.

Kjo reformë ishte një hap domethënës në kuadrin e programit të qeverisë për përmirësimin e klimës së biznesit në Shqipëri. Reforma ofron disa përfitime të rëndësishme, si për bizneset shqiptare, ashtu edhe për investitorët e huaj: një proces më të thjeshtë, më të shpejtë dhe me më pak shpenzime për regjistrimin e bizneseve të reja, si dhe regjistrim të njëkohshëm në administratën tatimore, në sigurimet shoqërore, në sigurimet shëndetësore dhe në Inspektoriatin e Punës, nëpërmjet përdorimit të një procedure të vetme aplikimi.

Sportelet e shërbimit të QKR-së janë të vendosura në të gjithë Shqipërinë, duke bërë të mundur që një biznes të përfundojë të gjitha procedurat e regjistrimit në nivel vendor. QKR-ja filloi veprimtarinë më 3 shtator 2007 dhe, përveç zyrës qendrore në Tiranë, QKR-ja ka sportele shërbimi në 29 bashkitë në vijim: Tiranë, Durrës, Elbasan, Vlorë, Korçë, Shkodër, Fier, Gjirokastër, Krujë, Rrëshen, Berat, Bulqizë, Kavajë, Lushnjë, Pogradec, Çorovodë, Librazhd, Burreli, Bajram Curri, Gramsh, Peshkopi, Tepelenës, Laç, Lezhë, Ersekë, Përmet, Pukë, Sarandë, Kukës, si dhe në dhomat e tregtisë në Tiranë dhe Durrës.

Publiku ka akses falas në informacionin e Regjistrimit Tregtar, i cili gjendet në faqen në internet të QKR-së. Të gjitha sportelet e shërbimit pranojnë aplikime dhe janë të lidhura përmes internetit me regjistruarit në zyrën qendrore të QKR-së, e cila miraton aplikimin brenda një dite, pasi merr një aplikim të plotësuar siç duhet në një sportel shërbimi. Formularët e aplikimit dhe udhëzimet gjenden në faqen në internet të QKR-së (www.qkr.gov.al) ose në çdo sportel shërbimi të QKR-së. Regjistrimi në QKR siguron, gjithashtu, regjistrim të njëkohshëm në administratën tatimore, si dhe regjistrimin për sigurimet shoqërore, sigurimet shëndetësore, me Inspektoriatin e Punës dhe me administratën tatimore në bashkinë përkatëse.

3. Metodologjia

3.1 Objektivat e studimit

Objektivi i këtij studimi ishte të vlerësonte shërbimet e QKR-së nga pikëpamja e njëtrajshmërisë, cilësisë, profesionalizmit, transparencës, drejtësisë dhe efektivitetit. Ky studim vlerësoi, gjithashtu, bashkëveprimin e QKR-së me agjenci të tjera qeveritare shumë të rëndësishme për komunitetin e biznesit në Shqipëri, të tilla si Drejtoria e Përgjithshme e Tatimeve dhe Inspektoriati i Punës.

Monitorimi u fokusua në:

- të gjitha shërbimet e QKR-së, të specifikuara në ligjin e QKR-së, mbi procedurat e regjistrimit të biznesit, d.m.th., regjistrimi i një biznesi të ri, ndryshimet në të dhënat e regjistrimit të biznesit, lëshimi i ekstrakteve ose i çertifikatave të tjera, regjistrimi i mbylljes së një biznesi, përgjigje për pyetjet apo plotësimi i kërkesave për informacion, regjistrimi dhe trajtimi i ankesave;
- të gjitha fazat e ofrimit të shërbimeve në sportelet e shërbimit të QKR-së, nga marrja e dokumentacionit deri tek dhënia e çertifikatave;
- përvojën e klientëve në sportelet e shërbimit dhe në përdorimin e faqes së internetit të QKR-së, nga pikëpamja e aksesit, lehtësisë në përdorim dhe trajtimin të përshtatshëm të klientëve;
- ndërveprimin e QKR-së me agjencitë e tjera qeveritare.

Për të realizuar monitorimin e QKR-së, u përdorën mjetet e mëposhtme të hulumtimit:

- Intervista në dalje me persona që aplikojnë në QKR - Partnerët Shqipëri, me përkrahjen e Programit Prag të Korporatës së Sfidës së Mijëvjeçarit për Shqipërinë II, zhvilluan dhe administruan një anketim me klientët e QKR-së në momentin që ata sapo kishin dalë nga një sportel i QKR-së. U realizuan në total 1014 intervista.
- 50 intervista në thellësi me stafin e QKR-së, të Drejtorisë së Përgjithshme të Tatimeve, si dhe me përfaqësuesit e bashkive. Partnerët Shqipëri, në bashkëpunim me Programin Prag të Korporatës së Sfidës së Mijëvjeçarit për Shqipërinë II, hartuan tri grupe pyetjesh. Qëllimi i këtij mjeti ishte: (i) të sigurohej informacion specifik sasior dhe cilësor nga një kampion i zyrtarëve të QKR-së dhe i institucioneve të tjera, (ii) të merrej një spektër njohurish të ndryshme për çështje specifike.
- Fokus grupet – Diskutimet në fokus grupe bënë të mundur një shkëmbim të gjerë mendimesh me klientët QKR-së. Kjo shërbeu për t'i vënë në kontekst të dhënat e nxjerra përmes pyetësorit dhe për të shpjeguar tendencat e vëzhguara, si dhe ndihmoi në nxjerrjen e përfundimeve të argumentuara mirë. Fokus grupet, të cilat shërbyen për të marrë reagime nga klientët e QKR-së dhe për të shqyrtuar problemet specifike të pazbuluara nga intervistat në dalje, u organizuan me klientë të QKR-së në Tiranë, Durrës, Vlorë dhe Shkodër.

- Vrojtme në terren për çdo sportel të QKR-së - Ky mjet u përdor për mbledhjen e të dhënave për çështje të veçanta, si vendndodhja, aksesit për klientët, informacioni mbi shërbimet e mundshme, sjellja e stafit të QKR-së, orari i punës, materiale promociionale në çdo sportel të QKR-së, etj.

3.2 Përshkrimi i kampionit

Kampioni ishte i përbërë nga 1014 klientë të QKR-së dhe u shpërnda sipas sporteve të QKR-së në qendër dhe në rrethe duke marrë në konsideratë shpërndarjen e numrit të klientëve të QKR-së në këto sporte në të kaluarën (bazuar në të dhënat e ofruara nga QKR-ja për periudhën janar - qershor 2009), si dhe zhvillimin ekonomik të çdo rrethi. Intervistat u zhvilluan në periudhën 28 dhjetor 2009 - 10 mars 2010.

Tabela 1: Përshkrimi i kampionit sipas vendndodhjes

	Vendndodhja e sporteve të shërbimit	Frekuenca	Përqindja
1	Zyra qendrore në Tiranë	395	39.0
2	Bashkia Tiranë	99	9.8
3	Dhoma e Tregtisë dhe Industrisë Tiranë	51	5.0
4	Bashkia Durrës/Dhoma e Tregtisë dhe Industrisë Durrës	90	8.9
5	Bashkia Elbasan	45	4.4
6	Bashkia Vlorë	49	4.8
7	Bashkia Fier	49	4.8
8	Bashkia Krujë	15	1.5
9	Bashkia Berat	30	3.0
10	Bashkia Gjirokastrë	21	2.1
11	Bashkia Kavajë	20	2.0
12	Bashkia Lushnjë	10	1.0
13	Bashkia Pogradec	20	2.0
14	Bashkia Shkodër	50	4.9
15	Bashkia Korçë	35	3.5
16	Bashkia Lezhë	20	2.0
17	Bashkia Sarandë	15	1.5
	Totali	1,014	100

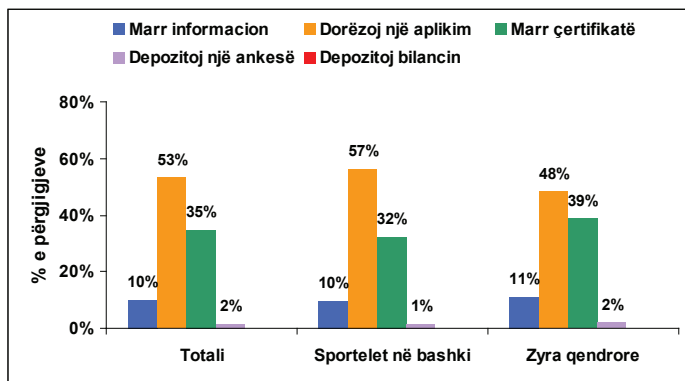
Përafërsisht, 39% e intervistave u realizuan përmes intervistave ballë për ballë me klientë të QKR-së, pasi ata dilnin nga zyra qendrore e QKR-së në Tiranë, dhe pjesa tjetër u realizua në 17 sportelet në bashkitë e listuara më sipër. Marzhi i gabimit për kampionin prej 1014 të intervistuarish është $\pm 3\%$ me një interval besueshmërie prej 95%.

4. Gjetjet nga pyetëtori

Kjo pjesë e raportit paraqet gjetjet e hollësishme nga intervistat në dalje me klientët e QKR-së. Këto gjetje paraqiten pyetje pas pyetje, duke përfshirë kryqëzimin e vlerave të zgjedhura sipas llojit të biznesit, vendndodhjes së tij dhe sipas gjinisë së të intervistuarit.

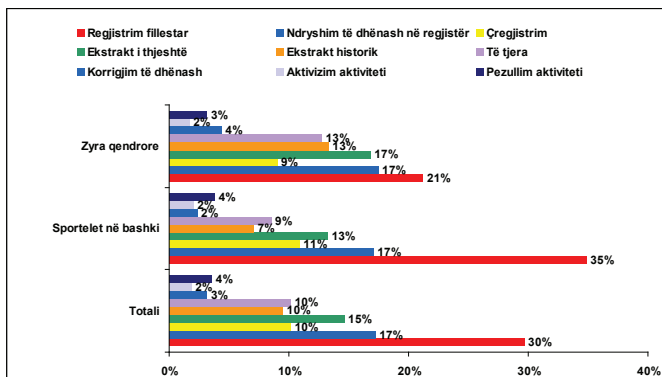
4.1 Gjetjet e përgjithshme

Grafik 1: Arsyeja për të vizituar QKR-në (n=1014)



Rreth gjysma e të intervistuarve në nivel kombëtar vizitoi sportelet e shërbimit të QKR-së për të paraqitur një aplikim, 35% për të marrë një çertifikatë apo një përgjigje për aplikimin e tyre, dhe pjesa tjetër për të marrë informacion ose për të paraqitur një ankesë.

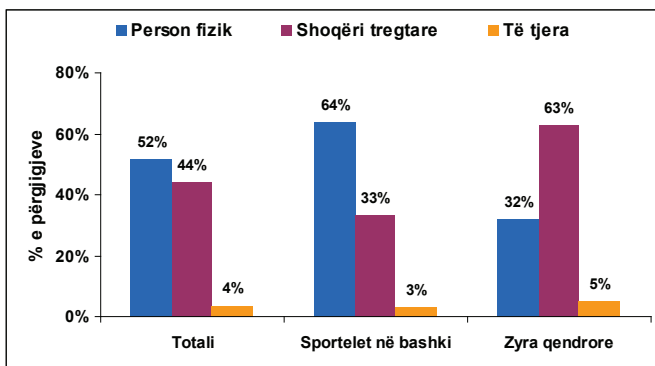
Grafik 2: Lloji i shërbimeve të kërkuara (n=894)



21% e të intervistuarve pranë zyrës qendrore të QKR-së deklaruan se ata e kishin vizituar QKR-në për të përfunduar regjistrimin fillestar të biznesit të tyre. Arsyeja e dytë më e shpeshtë për vizitë ishte aplikimi për të ndryshuar të dhënat e regjistrimit të biznesit (17%), si dhe aplikimi për të marrë një ekstrakt të thjeshtë (17%). Përveç kësaj, 13% e tyre aplikuan për të marrë një ekstrakt historik, 9% aplikuan për çregjistrim të biznesit dhe pjesa tjetër për lloje të tjera të shërbimeve.

Në sportelet në bashki, rreth një e treta e të intervistuarve (35%) e vizituan sportelin e QKR-së me synim regjistrimin fillestar të biznesit, 17% për të ndryshuar të dhënat e regjistrimit të biznesit, 13% për të marrë një ekstrakt dhe 11% për ta çregjistruar biznesin.

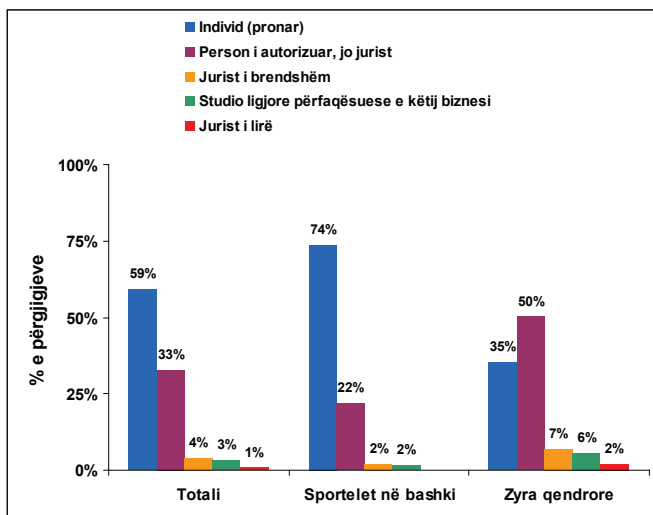
Grafik 3: Kampioni sipas llojit të biznesit (n=894)



Në nivel kombëtar, forma më e zakonshme e bizneseve të intervistuarra ishin persona fizikë (individë të vetëpunësuar, 52%), të pasuar nga kompanitë tregtare (45%). Pjesa tjetër përfshin shoqëritë e thjeshta, degë të kompanive të huaja, kompani të kursim/kredisë dhe subjekte të tjera, siç tregohet në Grafikon 3.

63% e të intervistuarve pranë zyrës qendrore të QKR-së përfaqësonin shoqëri tregtare, ndërsa vetëm 33% e të intervistuarve në sportelet në bashki përfaqësonin shoqëri tregtare.

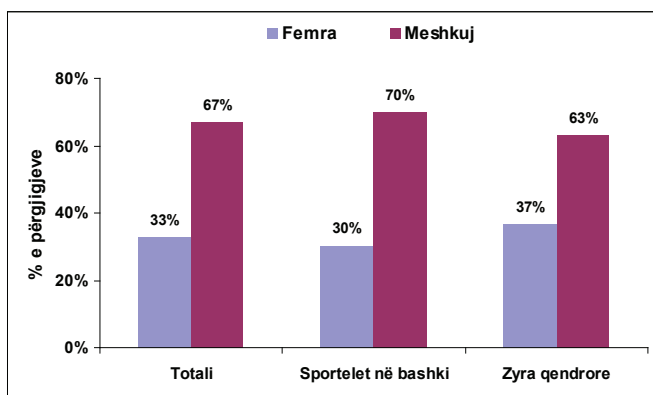
Grafik 4: Kampioni sipas marrëdhënies me biznesin (n=894)



Në zyrën qendrore të QKR-së, ku aplikojnë më shumë shoqëritë tregtare, 50% e të intervistuarve ishin persona të autorizuar, por jo juristë, 7% ishin juristë të brendshëm të shoqërive dhe 6% përfaqësonin biznesin (studio ligjore). Vetëm 35% ishin aplikantë individualë që përfaqësonin veten e tyre, siç tregohet në Grafikon 4.

Në të kundërt, në sportelet në bashki, ku shumica e aplikantëve janë individë të vetëpunësuar, 74% e të intervistuarve ishin aplikantë individualë që përfaqësonin veten e tyre dhe 22% ishin persona të autorizuar, jo juristë, që përfaqësonin aplikantët.

Grafik 5: Gjinia e të intervistuarve (n=1014)

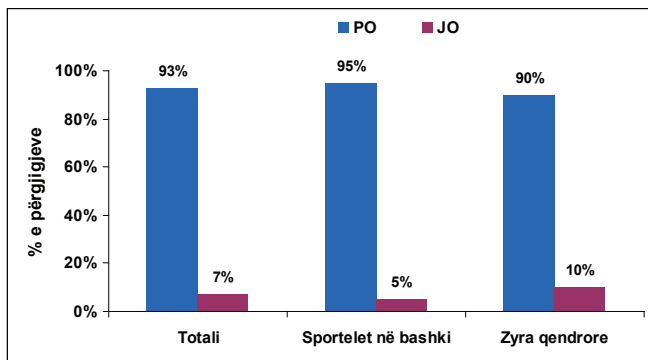


Shumica e të intervistuarve në zyrën qendrore të QKR-së dhe në sportelet në bashki ishin meshkuj.

4.2 Gjetjet mbi performancën e shërbimeve

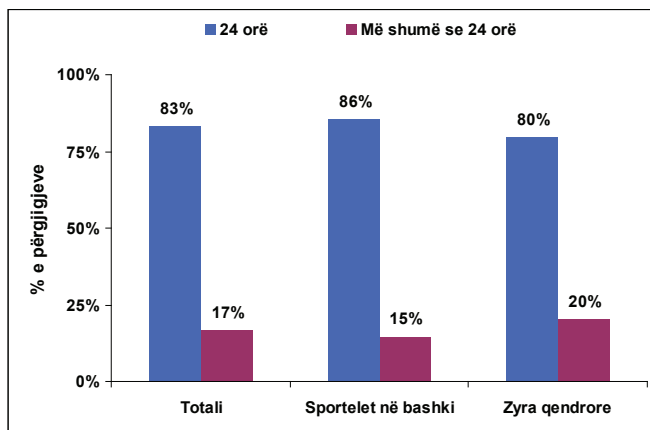
Kjo pjesë e studimit përqendrohet në performancën e shërbimeve të ofruara nga sportelet e shërbimit të QKR-së. Të intervistuarit ju përgjigjën pyetjeve lidhur me performancën e QKR-së bazuar në përvojat individuale me procedurat e aplikimit në këtë institucion.

Grafik 6: Vërtetimi i dhënë në kohën e dorëzimit të aplikimit (n=894)



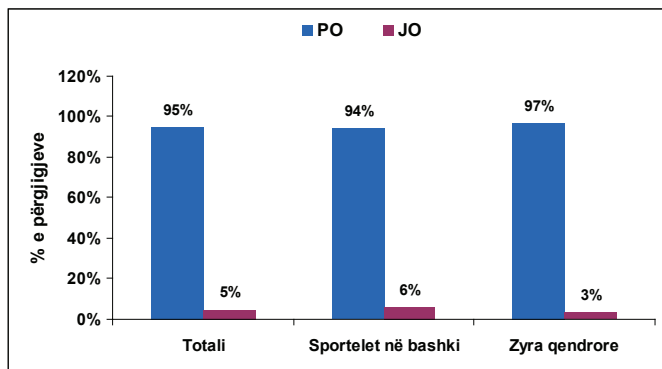
Shumica dërmuese e të intervistuarve (93%) thanë se morën një vërtetim kur paraqitën aplikimin e tyre. Rezultatet e studimit treguan se kjo përqindje ishte disi më e ulët (90%) në zyrën qendrore të QKR-së. Duhet të theksohet se QKR-ja nuk ka detyrim të lëshojë vërtetim për pranimin e aplikimit.

Grafik 7: Koha për të marrë përgjigje (n=353)



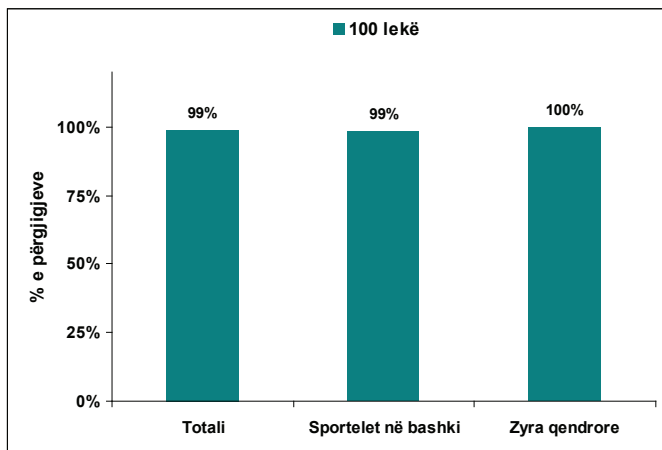
Shumica e të intervistuarve (83%) në nivel kombëtar morën përgjigje ose morën çertifikatën e regjistrimit të biznesit brenda 24 orëve dhe rezultatet për këtë tregues mes zyrës qendrore të QKR-së dhe sporteleve në bashki ndryshojnë vetëm pak. Në përgjithësi, të gjitha sportelet e QKR-së janë në gjendje që të japin brenda 24 orëve shumicën e shërbimeve të tilla si regjistrimi fillestar dhe lëshimi i ekstraktit nga Regjistri Tregtar.

Grafik 8: A janë të qarta procedurat e aplikimit? (n= 894)



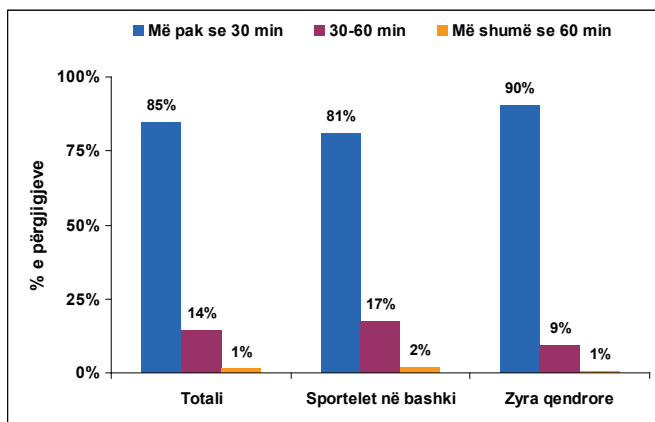
Siç shihet në Grafikon 8, 95% e të intervistuarve thanë se procedurat e aplikimit janë të qarta dhe ky rezultat nuk ndryshon shumë në varësi të vendndodhjes apo tipit të të intervistuarit.

Grafik 9: Paguesa për shërbimin e marrë (n=894)



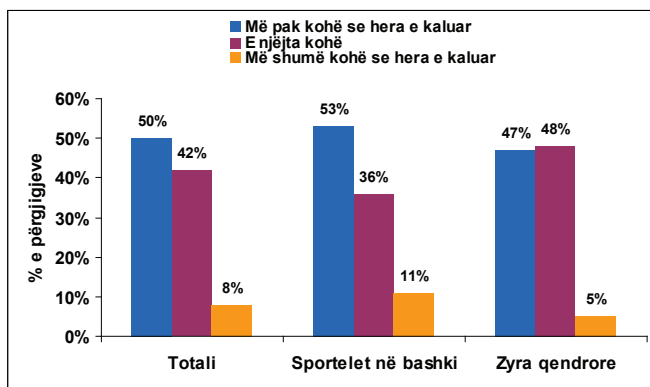
Të gjithë aplikantët në zyrën qendrore të QKR-së paguan vetëm 100 lekë për t'i marrë shërbimet. Vetëm 1% e të intervistuarve në sportelet në bashki u përgjigjën se paguan më shumë se 100 lekë. 8 të intervistuar kanë thënë se kanë paguar më shumë se 100 lekë, 4 nga të cilët në sportelin e QKR-së në Vlorë, 2 në Durrës, 1 në Fier dhe 1 në Pogradec. Disa nga arsyet pse ata paguan më shumë janë si vijon: sepse dëshironin ta bënin këtë gjë, nuk kishin kohë të prisin për të marrë kusur ose nëpunësi i QKR-së nuk kishte të holla për t'iu kthyer.

Grafik 10: Koha e shpenzuar për të marrë shërbimin (n=894)



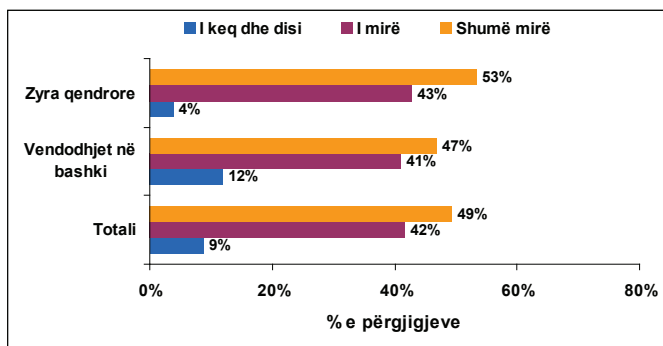
Shumica dërmuese e të intervistuarve pohuan se pritën më pak se tridhjetë minuta për të marrë shërbim. Në përgjithësi, zyra qendrore e QKR-së duket se ofron shërbim më shpejt se sportelet në bashki.

Grafik 11: Koha e shpenzuar krahasuar me vizitën e mëparshme (n=638)



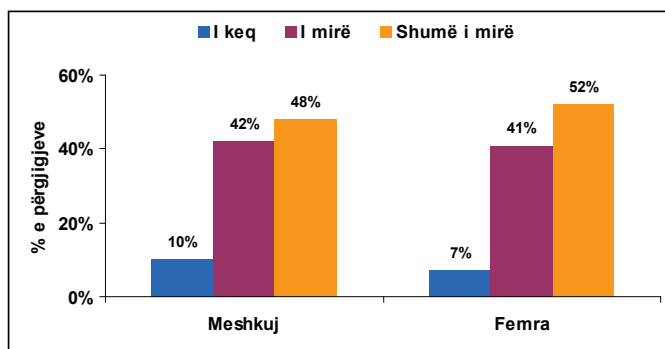
Mbi 90% e të intervistuarve pohuan se koha e shpenzuar me nëpunësin e sportelit të QKR-së ishte më e shkurtër ose e barabartë me kohën e shpenzuar gjatë vizitës së tyre të mëparshme në atë sportel të QKR-së. Kjo tregon përmirësimin e performancës së sporteleve të QKR-së, të cilat kanë arritur të shkurtojnë kohën e nevojshme për një aplikim. Ky rezultat vë në dukje, gjithashtu, nevojën për përmirësim të mëtejshëm në disa sportele në bashki, në mënyrë që të zvogëlohet koha që klientët shpenzojnë me nëpunësin e QKR-së.

Grafik 12: Vlerësimi i përgjithshëm i shërbimeve të QKR-së (n=894)



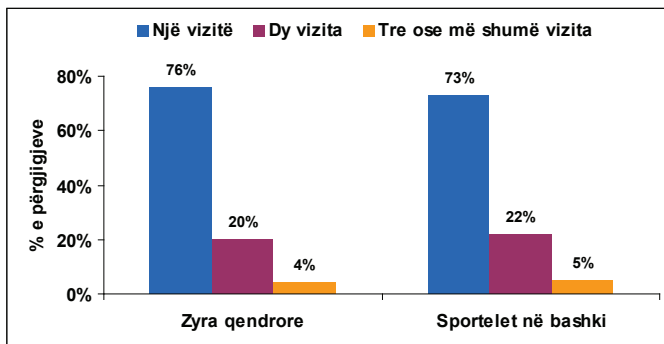
91% e të intervistuarve në shkallë kombëtare e vlerësuan nivelin e përgjithshëm të shërbimeve të ofruara nga stafi i sporteleve të QKR-së si të mirë ose shumë të mirë. Në përgjithësi, rezultatet e studimit treguan një nivel të lartë kënaqësie të klientëve të QKR-së me shërbimin e ofruar në sportelet e këtij institucioni, por ka pasur gjithashtu dhe një përqindje të konsiderueshme (12%) të të intervistuarve në sportelet në bashki, të cilët kanë deklaruar se shërbimi ishte disi ose i keq. Ky vlerësim i fundit është shpërndarë uniformisht ndër të gjitha sportelet në bashki.

Grafik 13: Vlerësimi i përgjithshëm i shërbimeve të QKR-së sipas gjinisë së të anketuarit (n=894)



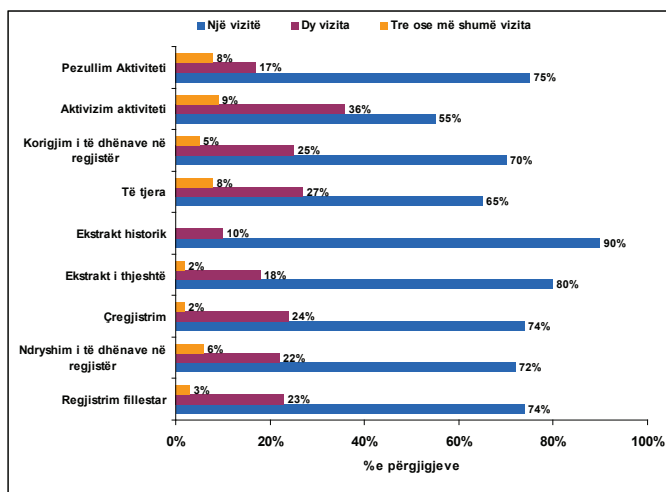
Nuk ka ndonjë dallim të madh në mes të të intervistuarve meshkuj dhe femra në lidhje me nivelin e kënaqësisë për shërbimet e ofruara nga sportelet e QKR-së. Së paku 90% e të intervistuarve të të dy gjinive e përcaktuan nivelin e kënaqësisë nga këto shërbime si të mirë ose shumë të mirë.

Grafik 14: Numri i vizitave për të dorëzuar një aplikim sipas vendndodhjes (n=540)



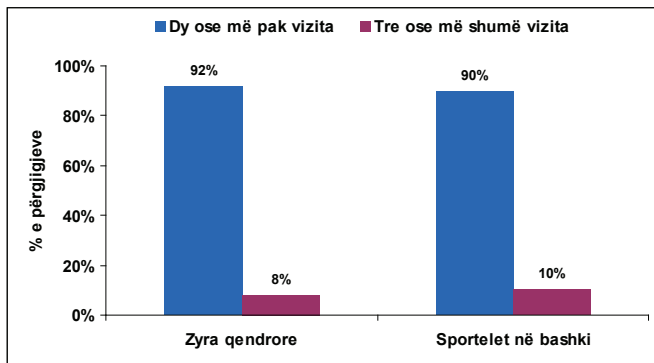
Për të paraqitur aplikimin e tyre, rreth tri të katërtat e të intervistuarve i vizituan zyrën qendrore të QKR-së dhe sportelet në bashki vetëm një herë, ndërsa rreth 20% e vizituan QKR-në dy herë. Rezultatet ndryshonin vetëm pak mes zyrës qendrore të QKR-së dhe sporteleve në bashki.

Grafik 15: Numri i vizitave për të dorëzuar një aplikim sipas llojit të shërbimit (n=531)



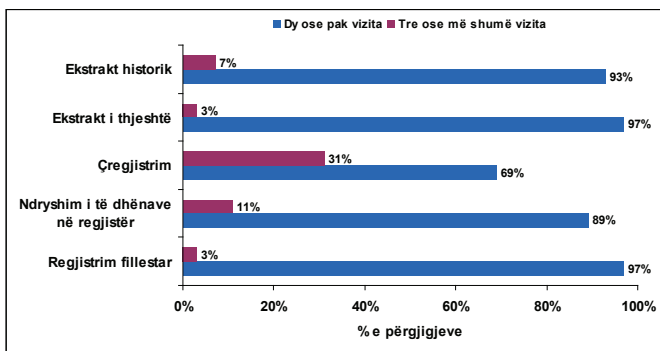
Shumica e të intervistuarve i vizituan sportelet e QKR-së vetëm një herë për të paraqitur kërkesën e tyre për shërbime si ekstrakt i thjeshtë dhe historik. Megjithatë, më shumë se 25% e të intervistuarve i vizituan sportelet e QKR-së dy herë për të paraqitur një kërkesë për shërbime si çregjistrimi, korrigjimi i të dhënave në regjistër, aktivizim aktiviteti dhe regjistrim fillestar.

Grafik 16: Numri i vizitave për të marrë përgjigje/çertifikatë sipas llojit të shërbimit (n=354)



Më shumë se 90% e të intervistuarve duhet të bënin vetëm një ose dy vizita në sportelin e QKR-së për të marrë përgjigjen/çertifikatën. Nuk ka ndonjë ndryshim të rëndësishëm mes zyrës qendrore të QKR-së dhe sporteleve në bashki lidhur me këtë tregues. Klientët e QKR-së dhanë arsye të ndryshme pse vizituan QKR-në më shumë se dy herë për të marrë përgjigje. Numri i vizitave nuk është i lidhur me procedurën e vonuar apo me ndonjë shërbim të veçantë.

Grafik 17: Numri i vizitave për të marrë përgjigje/çertifikatë sipas llojit të shërbimit (n=302)

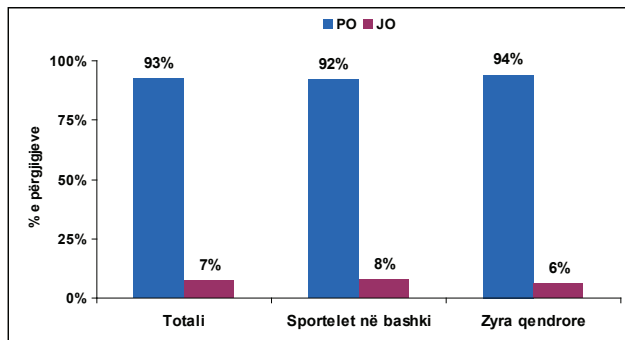


Shumica e të intervistuarve i vizituan sportelet e QKR-së jo më shumë se dy herë për të marrë përgjigjen/çertifikatën për shërbime të tilla si regjistrim fillestar, ekstrakt i thjeshtë dhe historik. Për aplikimet për çregjistrim të biznesit, 31% e të intervistuarve duhej ta vizitonin QKR-në më shumë se dy herë për të marrë përgjigjen/çertifikatën.

4.3 Dhënia e informacionit

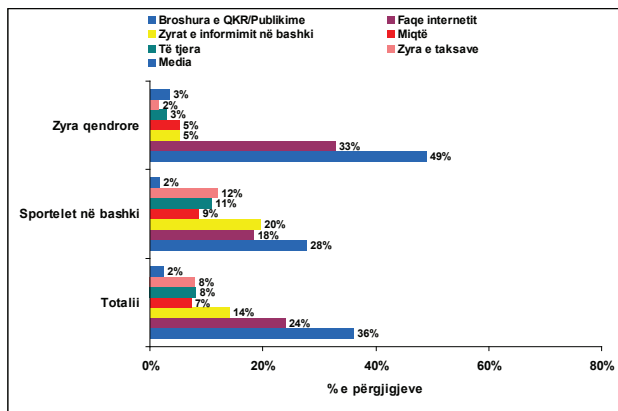
Kjo pjesë e studimit përqëndrohet në informacionin e dhënë nga QKR-ja, burimet e informacionit dhe përvojat e klientëve që përdorin faqen e internetit të QKR-së, nga pikëpamja e mundësisë për ta marrë këtë informacion dhe lehtësisë për ta përdorur atë.

Grafik 18: Mjaftueshmëria e informacionit (n=997)



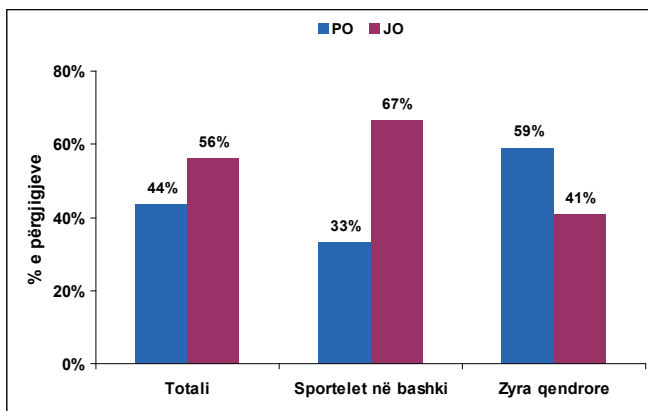
Shumica dërmuese e të intervistuarve në të gjitha sportelet e shërbimit të QKR-së e konsiderojnë informacionin e dhënë nga QKR-ja si të mjaftueshëm.

Grafik 19: Burimi i informacionit mbi QKR-në (n=991)



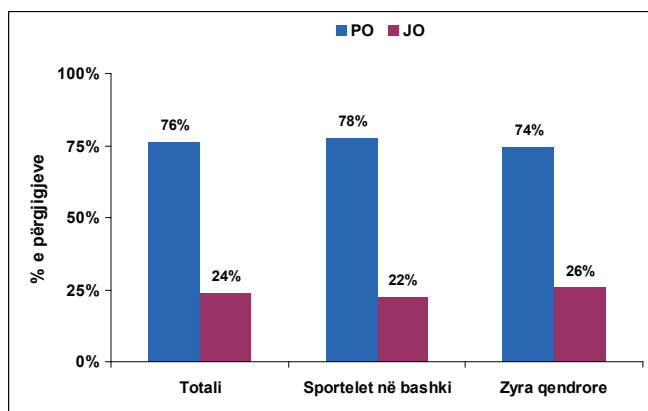
Të intervistuarit marrin informacion në lidhje me procedurat e QKR-së përmes burimeve të shumëllojshme, duke përfshirë botime dhe broshura të QKR-së, faqja e internetit të QKR-së, autoritetet tatimore, pushteti vendor dhe miqtë. Broshura e QKR-së përmendet më shpesh si burim informacioni nga aplikantët në zyrën qendrore të QKR-së (49%), sesa në sportelet në bashki (28%). Faqja e internetit konsiderohet si burim informacioni për rreth një të tretën e të intervistuarve në Tiranë, por vetëm 18% e të intervistuarve në sportelet në bashki e përdorin faqen e internetit si burim informacioni. Zyrat e informimit në bashki përmenden më shpesh si burim informacioni nga të intervistuarit në sportelet në bashki (20%), sesa në selinë qendrore të QKR-së.

Grafik 20: Përdorimi i faqes së internetit të QKR-së (n=957)



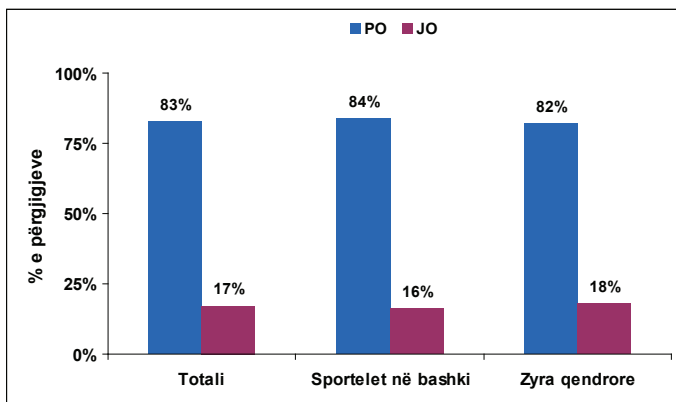
Shumica e të intervistuarve në selinë qendrore të QKR-së (59%) e përdorin faqen e internetit të QKR-së për të marrë informacion. Kjo përqindje është dukshëm më e ulët për të intervistuarit në sportelet në bashki (33%).

Grafik 21: Faqja e internetit të QKR-së ofron informata të dobishme dhe të mjaftueshme (n=416)



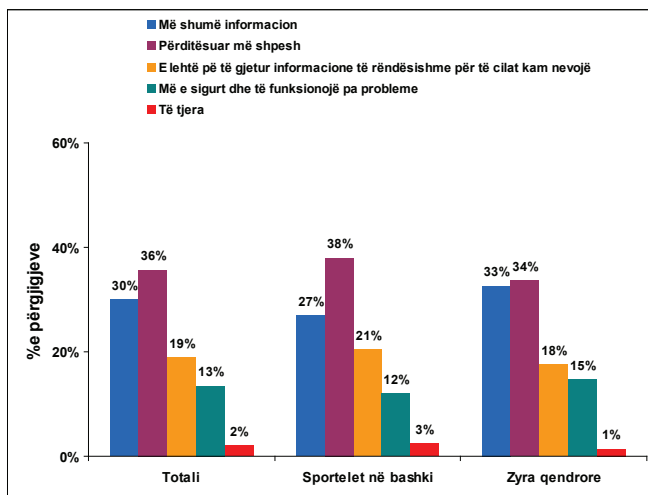
Shumica e të intervistuarve (76%), të cilët e përdorin faqen e internetit të QKR-së, thanë se informacioni i ofruar përmes saj është i dobishëm dhe i mjaftueshëm.

Grafik 22: Faqja e internetit të QKR-së është e qartë dhe e lehtë për t'u kuptuar (n=416)



Shumica e të intervistuarve (83%), të cilët e përdorin faqen e internetit të QKR-së, mendojnë që informacioni që ajo përmban, është i qartë dhe i lehtë për t'u kuptuar.

Grafik 23: Si mund të përmirësohet faqja e internetit të QKR-së? (n=411)

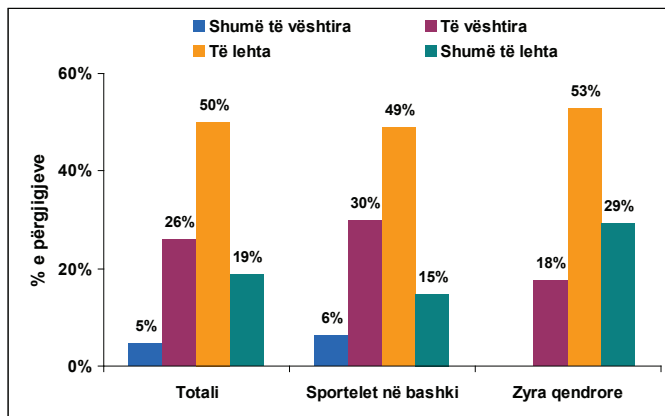


Të intervistuarit u pyetën se si mund të përmirësohet faqja e internetit të QKR-së. Përgjigja e zgjedhur më shpesh ishte “të përditësohet më shpesh” (36%), e ndjekur nga “(të ofrohet) më shumë informacion” (30%), “duhet të jetë më e lehtë për të gjetur informacione të rëndësishme, për të cilat kam nevojë” (19%) dhe “të jetë më e sigurtë dhe të funksionojë pa probleme” (13%).

4.4 Procedurat e ankimit

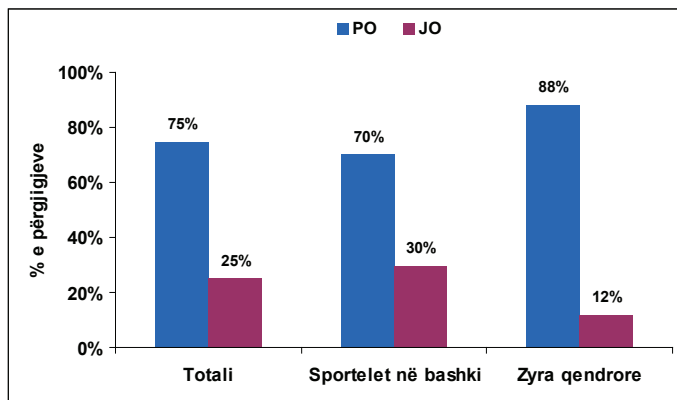
Kjo pjesë e studimit përqëndrohet në procedurat e ankimit. Të intervistuarit u janë përgjigjur pyetjeve lidhur me lehtësinë e procedurave të ankimit, nëse kishin marrë ndihmë nga stafi i QKR-së, si dhe për mënyrën sesi ishin trajtuar ankesat e tyre.

Grafik 24: Procedurat e ankimit (n=64)



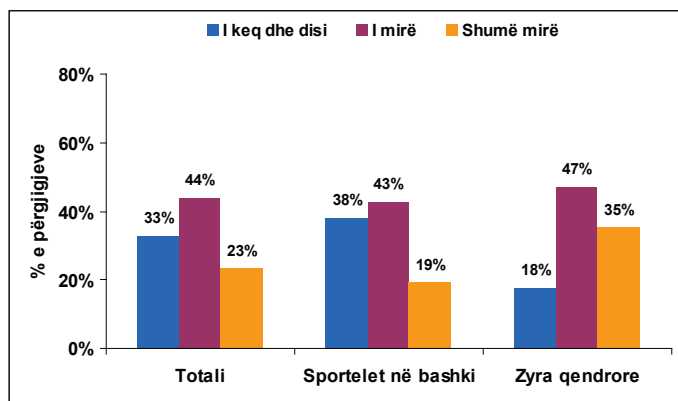
Procedurat e ankimit janë vlerësuar si të lehta dhe shumë të lehta nga shumica e të intervistuarve (69%). Shumica dërmuese e të intervistuarve në zyrën qendrore të QKR-së (82%) mendojnë se është e lehtë dhe shumë e lehtë të ankoresh.

Grafik 25: A ofroi stafi i QKR-së ndihmë/mbështetje të mjaftueshme? (n=37)



Shumica e të intervistuarve (75%) u shpreh se stafi i QKR-së iu kishte ofruar mbështetje të mjaftueshme për të vijuar procedurat e ankimit.

Grafik 26: Mënyra e trajtimit të ankesave nga stafi i QKR-së (n=64)



Shtatëdhjetë e shtatë përqind e të intervistuarve i cilësuan procedurat e ankimimit të QKR-së si të mira ose shumë të mira. Për këtë tregues, të intervistuarit i vlerësuan më mirë sportelet e QKR-së në bashki se sa zyrën qendrore të QKR-së.

PYETËSOR MBI PERFORMANCËN E QKR-së NË OFRIMIN E SHËRBIMEVE

Unë, I/e nënshkruari/a _____ deklaroj se përfaqësoj Partnerët-Shqipëri, një organizatë jo-fitimprurëse. Unë jam këtu sot për të mbledhur informacion mbi performancën e QKR në ofrimin e shërbimeve, si pjesë e një studimi. Ky studim po bëhet në emër të Programit Prag të Korporatës së Sfidës së Mijëvjeçarit për Shqipërinë II, e administruar nga Agjencia për Zhvillim Ndërkombëtar e SHBA (USAID). Ju lutemi, përgjigjuni këtyre pyetjeve të thjeshta që kanë për qëllim të përmirësojnë punën e QKR-së. Ju siguroj që informacioni i dhënë dhe opinionet tuaja do të mbeten konfidenciale.

I. INFORMACION I PËRGJITHSHËM

Data e intervistës					
Kodi i intervistës					
Gjinia e të intervistuarit			Mashkull <input type="checkbox"/> Femër <input type="checkbox"/>		
Emri i plotë i kompanisë, për të cilën bëhet aplikimi (Nëse është person fizik, emri i individit shënohet vetëm nëse jepet në mënyrë vullnetare)					
Informacioni i kontaktit për kompaninë/personin fizik		Qyteti	Tel	E-mail	Adresa e internetit
Vendi i zhvillimit të intervistës dhe koha					

1. Përse keni ardhur sot këtu?

Për të marrë informacion **Bëni vetëm pyetjet 15-16d**

Për të dorëzuar një aplikim? **Shko tek pyetja 4**

Për të marrë përgjigje/çertifikatën e aplikimit tim **Vazhdo tek pyetja 2**

Për të depozituar një ankesë **Drejtoni vetëm pyetjet 17-21a**

Për të depozituar bilancin **Drejtoni vetëm pyetjet 12-16d**

2. Pas sa kohë morët përgjigje për aplikimin që bëtë (d.m.th., marrjen e çertifikatës së NIPT-it, çertifikatën e aprovimit, dokumentin e ekstraktit)? (Vendosni shenjë tek njëra nga kutizat)

Brenda ditës 1 ditë 2-5 ditë 1-2 javë

2-4 javë Më shumë se 1 muaj

3. Nëse më shumë se 1 ditë, cila ishte arsyeja që ju dhanë te sporteli për zgjatjen e procedurës? (Vendosni shenjë tek njëra ose më shumë kutiza)

Qaq zgjat procedura Aplikimi ishte jo i plotë Kështu më tha sportelisi

Më thanë që duhej më shumë kohë për ta aprovuar atë

Të tjera / Specifiko: _____

4. Për ç'loj shërbimi (shërbimesh) po aplikoni apo morët çertifikatën / përgjigjen sot? (Vendosni shenjë tek njëra ose më shumë kutiza)

Regjistrim fillestar	<input type="checkbox"/>	Korigjim të dhënash	<input type="checkbox"/>
Ndryshim të dhënash në regjistrim	<input type="checkbox"/>	Verifikim emri	<input type="checkbox"/>
Çregjistrim	<input type="checkbox"/>	Aktivizim aktiviteti	<input type="checkbox"/>
Rezervim emri	<input type="checkbox"/>	Pezullim aktiviteti	<input type="checkbox"/>
Për të marrë një ekstrakt të thjeshtë	<input type="checkbox"/>	Lëshim çertifikatash	<input type="checkbox"/>
Për të marrë një ekstrakt historik	<input type="checkbox"/>	Të tjera*	<input type="checkbox"/>

* Ju lutem specifikoni llojin e shërbimit _____

5. Morët një vërtetim kur paraqitët aplikimin?

Po Jo

6. Ç'loj biznesi është biznesi juaj? (Vendosni shenjën tek kutiza përkatëse)

Person fizik	Shoqëri e thjeshtë	Shoqëri tregtare (kolektive, komandite, sh.p.k., Sh.A.)	Degë dhe/ose zyrë përfaq. i një shoqërive të huaja	Shoqëri dhe union i kursim / kreditit	Shoqëri e bashkëpunimit të ndërsjellë	Subjekt tjetër
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Cila është lidhja juaj me këtë biznes? (Vendosni shenjën tek kutiza përkatëse)

Individ (pronar)	Person i autorizuar, jo jurist	Jurist i brendshëm	Jurist i lirë/konsulent	Studio ligjore përfaqësuese e këtij biznesi
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

8. Në cilin rreth ndodhet biznesi juaj (Zyra qendrore)? Specifikoj rreth in _____

8a. (Nëse nuk është i njëjtë me rrethin në të cilin po intervistoni): Përse zgjidhet pikërisht këtë zyrë të QKR-së për t'u regjistruar? (Plotësoni njërën nga kutizat).

Është pranë vendndodhjes së biznesit tim Kisha edhe punë të tjera këtu
Unë banoj këtu

Më thanë nëpunësit e taksave Më adresuan punonjësit e Bashkisë
Sporteli këtu kryen punë më të mirë

Tjetër / Specifiko: _____

II. INFORMACION PËR PERFORMANCËN E QKR-SË

(Tani do t'ju drejtoj disa pyetje në lidhje me përvojën tuaj gjatë procesit të regjistrimit)

Part II.1

9. A ishin të qarta procedurat e aplikimit ?

Po Jo

9a. Nëse Jo, çfarë ishte e paqartë? (Vendosni shenjë tek njëra kutizë).

E gjithë procedura e regjistrimit Si të aplikojta
Ç'lloj forme biznesi të zgjidhja

Përse të paraqisja autorizim Përse të paraqisja ID e themeluesve
Çfarë dokumentash duheshin paraqitur

Informacioni në lidhje me regjistrimin për qëllime taksash

Informacioni në lidhje me regjistrimin për inspektoratin e punës

Tjetër(specifiko)_____

10. Sa herë ju desh të vizitonit zyrën e QKR-së për të përfunduar procedurën (referoju nr.4) (Vendosni shenjë tek njëra kutizë).

një herë dy herë tre ose më shumë herë

10.a Nëse ju është dashur të vini më shumë se një herë, cila ishte arsyeja që ju dhanë për ardhjen tuaj përsëri ? (Vendosni shenjë tek një ose më shumë kutiza).

Të marr çertifikatën/përgjigjen e aplikimit Sistemi nuk punonte

Nuk kishte energji elektrike

Zyra ishte mbyllur Të dhënat e paraqitura ishin të paplota

Të dhënat e paraqitura ishin të gabuara Kështu më thanë

Rasti ishte kompleks dhe kishte nevojë për më shumë kohë për t'u proceduar

Dosja e biznesit nuk gjendej në sistem

Të tjera / specifikoni _____

11. Sa ju desh të paguanit për shërbimin e marrë? (Vendosni shenjë tek njëra kutizë).

100 lekë më shumë se 100 lekë

11a. Nëse paguat më shumë se 100 lekë, cila ishte arsyeja? (Vendosni shenjë tek njëra kutizë).

Nuk kisha kohë për të marrë kusurin

Sportelisi nuk kishte të holla për kusur

Sporteli ofroi shërbim të veçantë ose me përparësi

Të tjera /specifikoni: _____

12. Sa kohë shpenzuat sot për të marrë shërbimin tuaj tek sporteli i QKR? (gjithë koha që nga momenti i mbërritjes)

Më pak se 30 minuta 30-60 minuta 1-2 orë

2- 3 orë Më shumë se 3 orë

12.a Nëse keni shpenzuar më shumë se 30 minuta, cilat ishin arsyet? (Vendosni shenjë të paktën tek njëra kutizë)

Kishte radhë të gjatë Sistemi nuk punonte

Sportelisi nuk ishte në vendin e punës

Ishte ndërprerë energjia

Të tjera /specifikoni: _____

13. Si e krahasoni kohën e shpenzuar për të kryer aplikimin e sotëm me përvojat e mëparshme në QKR, nëse keni aplikuar më parë? (Vendosni shenjë tek njëra kutizë).

Më pak kohë se hera e kaluar më shumë kohë se hera e kaluar
e njëjta kohë
e pavlefshme për këtë rast

14. Si do ta vlerësonit në përgjithësi nivelin e shërbimeve të ofruara nga stafi zyrës / degës së QKR?

1 Të keq 2 disi 3 i mirë 4 shumë i mirë

Part II.2

15. A e konsideroni informacionin e dhënë nga zyra e QKR-së të mjaftueshëm? Po Jo

16. Cila është mënyra më e mirë për të marrë informacion rreth aktivitetit të QKR-në dhe procedurave të regjistrimit? (Vendosni shenjë tek njëra ose më shumë kutiza)

Broshura informuese/Publikime të QKR Faqja internetit QKR
Zyra e tatimeve Media
Zyrat e informacionit të Bashkisë Miq
Tjetër(specifiko) _____

Nëse ai/ajo është përgjigjur “Faqja e internetit”, ju lutem, drejtojini pyetjet e mëposhtme:

16.a A e përdorni faqen e internetit të QKR? Po Jo

16.b A mendoni që informacioni i faqes së internetit të QKR është i mjaftueshëm dhe i dobishëm?

Po Jo

16.c A mendoni që informacioni i faqes së internetit të QKR është i qartë dhe lehtësisht i kuptueshëm?

Po Jo

16.d Si mund të përmirësohet faqja e internetit e QKR?

Duhet të ketë më shumë informacion

Faqe e internetit duhet përditësuar më shpesh

Duhet të jetë më e lehtë për të gjetur informacione të rëndësishme për të cilat

kam nevojë Duhet të jetë më e sigurt dhe të funksionojë pa probleme

Të tjera

Part III.

17. Sa e lehtë ishte për të bërë një ankesë?

1 Shumë e vështirë 2 E vështirë 3 E lehtë 4 Shumë e lehtë

18. A ju dha stafi i QKR ndihmë/mbështetje të mjaftueshme?

Po Jo

19. Sa të qarta dhe të kuptueshme ishin shpjegimet e tyre gojore dhe të shkruara?

1 Të paqarta 2 Disi 3 Të qarta 4 Shumë të qarta

20. Në përgjithësi, sa mirë u trajtua ankesa juaj?

1 Keq 2 Disi 3 Mirë 4 Shumë mirë

21. A jeni të informuar rreth procedurave të reja të QKR-së për ankesat? (takime tek Drejtori i Përgjithshëm, telefonata tek Drejtori i Përgjithshëm)

Po Jo

Nëse përgjigja është Po,

21a. A i keni përdorur ato?

Po Jo

22. A do të dëshironit të merrnit pjesë në një diskutim në grup më të madh në lidhje me performancën e QKR-së?

Po Jo

Nëse përgjigja është PO, plotësoni:

Emri i të intervistuarit		Numri i telefonit	
--------------------------	--	-------------------	--



REPORT

MONITORING THE PERFORMANCE OF THE NATIONAL REGISTRATION CENTER



Prepared by Partners Albania
Prepared for Millennium Challenge
Corporation Albania Threshold Program II

June 2010

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 MCCA2 for their support and to business representatives that participated in the survey. The authors greatly appreciated their willingness to contribute to this survey.

TABLE OF CONTENTS

1. Executive summary	40
Overall results	40
Results at NRC headquarters	41
Results at municipal service windows	41
2. Introduction	42
3. Methodology	43
3.1 Survey objectives	43
3.2 Sample description	44
4. Questionnaire findings	45
4.1 General findings	45
4.2 Findings on service performance	48
4.3 Information provision	54
4.4 Complaint procedures	57
5. Questionnaire	59

TABLE OF GRAPHS

<i>Graph 1:</i> Reason for visiting NRC _____	45
<i>Graph 2:</i> Type of services requested _____	46
<i>Graph 3:</i> Sample by type of business _____	46
<i>Graph 4:</i> Sample by relationship to business _____	47
<i>Graph 5:</i> Respondent's gender _____	47
<i>Graph 6:</i> Receipt provided at time of submission of application _____	48
<i>Graph 7:</i> Time to receive an answer _____	48
<i>Graph 8:</i> Are application procedures clear? _____	49
<i>Graph 9:</i> Payment for service received _____	49
<i>Graph 10:</i> Time spent to receive service _____	50
<i>Graph 11:</i> Time spent compared to previous visit _____	50
<i>Graph 12:</i> Overall rating of NRC services _____	51
<i>Graph 13:</i> Overall rating of NRC services by respondent's gender _____	51
<i>Graph 14:</i> Number of visits to submit an application by location _____	52
<i>Graph 15:</i> Number of visits to submit an application by type of service _____	52
<i>Graph 16:</i> Number of visits to receive an answer/certificate by location _____	53
<i>Graph 17:</i> Number of visits to receive an answer/certificate by type of service _____	53
<i>Graph 18:</i> Sufficiency of information _____	54
<i>Graph 19:</i> Source of information about NRC _____	54
<i>Graph 20:</i> Use of NRC website _____	55
<i>Graph 21:</i> NRC website provides useful and sufficient information _____	55
<i>Graph 22:</i> NRC website is clear and easy to understand _____	56
<i>Graph 23:</i> How to improve NRC website? _____	56
<i>Graph 24:</i> Complaint procedures _____	57
<i>Graph 25:</i> Did NRC staff provide enough support/help? _____	57
<i>Graph 26:</i> Handling of complaints by NRC staff _____	58

1. Executive summary

A new law on business registration was enacted by Parliament on 3 May 2007. The Law no. 9723 “On the National Registration Center” established the National Registration Center (NRC) as a new central public institution. The National Registration Center began operating on 3 September 2007 and in addition to its headquarters in Tiranë, the NRC has 29 service windows in the municipalities. Registration offices located throughout Albania enable a business to complete all the registration procedures locally.

The establishment of the National Registration Center (NRC) drastically improved the business registration process in the country. This reform was a significant step in meeting the overall governmental goal of improving the business climate. It provided several important benefits for Albanian businesses as well as foreign investors: a simpler, faster and less costly process of registering a new business.

This report presents the findings of the “Monitoring of the NRC performance on service provision and delivery” survey, conducted between November 2009 and April 2010 by Partners Albania.

Overall results

- The majority of respondents received an answer to their application or a certificate within 24 hours of submitting their application. The percentages are slightly different between the NRC headquarter (86%) and the municipal service windows (80%).
- The application procedures are very clear for almost all respondents (up to 93%) and this result did not vary substantially by business location or type of respondent.
- More than 90% of respondents visited the NRC window not more than twice to receive an answer or a certificate. This is related to the fact that the procedures were clear and the NRC staff worked efficiently.
- The overwhelming majority of respondents stated that they spent less than thirty minutes to receive the service and the time spent at the NRC service window was less or equal to the time spent during their previous visit to NRC.
- The survey results showed a high level of satisfaction related to the overall performance of services provided by the NRC. More than 90 % of respondents of both genders evaluated the level of satisfaction as good or very good.
- The majority of respondents needed to visit the NRC service windows only once to submit their application, while 20% of respondents visited the NRC twice to submit their application.

- The overwhelming majority of respondents visited the NRC service windows not more than twice to receive an answer/certificate. Nevertheless, 31% of respondents who had applied to cancel their business registration had visited the NRC more than twice.
- The overwhelming majority of respondents in all the NRC service windows consider the information provided by the NRC as sufficient. The NRC brochure/publication and its website remain the preferred sources of information on application procedures.
- The majority of respondents (83%) who use the NRC website think that this website offers information that is clear and easy to understand, while 76% of respondents said that the information provided by the NRC website is useful or sufficient.

Results at NRC headquarters

- In general, the NRC headquarters' staff offers faster services than that of the municipal service windows.
- 49% of respondents said that the NRC brochure and publication remain the best way to obtain information on registration procedures.
- 59% of respondents at the NRC headquarters received their information through/from the NRC website.
- An overwhelming majority of respondents at the NRC headquarters who submitted complaints (82%) said that submitting a complaint is easy or very easy.
- 82% of the respondents stated that the NRC headquarters' staff has handled their complaints well or very well.

Results at municipal service windows

- 12% of respondents at the municipal service windows rated the NRC services as poor. The unsatisfactory rating is uniformly distributed among all the municipal service windows.
- Only 18% of respondents at the municipal service windows said that the best way to obtain information on registration procedures is the NRC website.
- Only one third of respondents used the NRC website to receive information.
- 38% of respondents at the municipal service windows said that their complaints are handled fairly or poorly by the NRC staff.

2. Introduction

A major initiative taken by the Ministry of Economy, Trade and Energy (METE) was the reform of the business registration procedures, reducing the fee charged to applicants to 100 ALL and reducing the time required to register a new business to one day by combining all registration steps, including tax registration, to a single procedure.

A new law on the business registration reform was enacted by Parliament on 3 May 2007. The Law no. 9723 “On the National Registration Center” established the National Registration Center (NRC) as a new central public institution. The new law and the establishment of the NRC was an initiative of the Government of Albania and METE, supported by the first stage of the Millennium Challenge Corporation Albania Threshold program.

This reform was a significant step in the overall governmental goal of improving the business climate in Albania. It provides several important benefits for the Albanian businesses, as well as foreign investors: a simpler, faster and less costly process of registering a new business; simultaneous tax, social insurance, health insurance and labor directorate registration, using a single application procedure.

The NRC service windows are located throughout Albania, making it possible for a business to complete all registration procedures locally. The NRC began operating on 3 September 2007 and in addition to its headquarters in Tiranë, the NRC has service windows in the following 29 municipalities: Tiranë, Durrës, Elbasan, Vlorë, Korçë, Shkodër, Fier, Gjirokastër, Krujë, Rrëshen, Berat, Bulqizë, Kavajë, Lushnjë, Pogradec, Çorovodë, Librazhd, Burrel, Bajram Curri, Gramsh, Peshkopi, Tepelenë, Laç, Lezhë, Ersekë, Përmet, Pukë, Sarandë, Kukës as well as at the Chamber of Commerce in Tiranë and Durrës.

Free public access to the Commercial Registry information that is published on the NRC web site is possible via the Internet. All service windows receive applications and are linked through/by Internet to the registrars at the NRC headquarters, who approve applications within one day after receiving a properly completed application at a service window. Application forms and instructions are available from the NRC website (www.qkr.gov.al) or at any of the NRC service windows. Registration at the NRC also provides simultaneous registration with the tax authorities, as well as registration for social insurance and health insurance, registration with the Labor Inspectorate and with the tax administration at the respective municipality.

3. Methodology

3.1 Survey objectives

The objective of this survey was to assess the NRC services for consistency, quality, professionalism, transparency, fairness and effectiveness. The project also assessed the NRC's interaction with other government agencies of crucial interest to the business community in Albania, such as the General Directorate of Taxation and the Labor Inspectorate.

The monitoring targeted:

- all the NRC services specified in the NRC law on the business registration procedures, i.e. new business registration, changes to business registration data, issuing of extracts or other certificates, registration of cancellation, answering questions or filing requests for information, registering and addressing complaints;
- all the stages of service delivery at the NRC service windows, from receipt of documentation to the delivery of certificates;
- customer experience both at the service windows and in using the NRC website, in terms of accessibility, ease of use and friendliness;
- the NRC's interaction with other government agencies.

In conducting the NRC monitoring activity the following research tools were used:

- Exit interviews of NRC applicants - Partners Albania developed and administered a survey of NRC applicants with support by the Millennium Challenge Corporation Albania Threshold Program II. A total of 1,014 interviews were completed.
- 50 in-depth interviews with the NRC staff, the General Directorate of Taxation, as well as with the representatives of municipalities. In collaboration with the Millennium Challenge Corporation Albania Threshold Program II PA designed three sets of questions. The purpose of this tool was: (i) to obtain specific quantitative and qualitative information from a sample of the NRC officials and other institutions; (ii) to gain a range of insights on specific issues.
- Focus groups – Follow-up focus group discussions allowed for an in-depth exchange with the NRC customers to provide context to the questionnaire data and explain observed trends, thus leading to well-grounded interpretative conclusions. To obtain feedback from the customers and to explore specific problems uncovered through the exit interviews, discussions in focus groups were organized in Tiranë, Durrës, Vlorë and Shkodër.

- Field observations related to each NRC's window - This tool was used to collect data on specific issues such as location, accessibility by customers, information about the services available, the NRC staff behavior, opening hours, PR materials at each NRC window, etc.

3.2 Sample description

The sample was 1,014 NRC clients and was distributed by NRC service windows location based on the number of clients that visited these service windows in the past (based on the data provided by the NRC for the time period January - June 2009), as well as the economic development of each district. The interviews were conducted between 28 December 2009 and 10 March 2010.

Table 1: Sample distribution by location

	Service windows' location	Frequency	Percentage
1	Tiranë - NRC Headquarters	395	39.0
2	Tiranë Municipality	99	9.8
3	Chamber of Commerce Tiranë	51	5.0
4	Durrës Municipality & Chamber of Commerce Durrës	90	8.9
5	Elbasan Municipality	45	4.4
6	Vlorë Municipality	49	4.8
7	Fier Municipality	49	4.8
8	Krujë Municipality	15	1.5
9	Berat Municipality	30	3.0
10	Gjirokastër Municipality	21	2.1
11	Kavaje Municipality	20	2.0
12	Lushnjë Municipality	10	1.0
13	Pogradec Municipality	20	2.0
14	Shkodër Municipality	50	4.9
15	Korçë Municipality	35	3.5
16	Lezhë Municipality	20	2.0
17	Sarandë Municipality	15	1.5
	Total	1,014	100

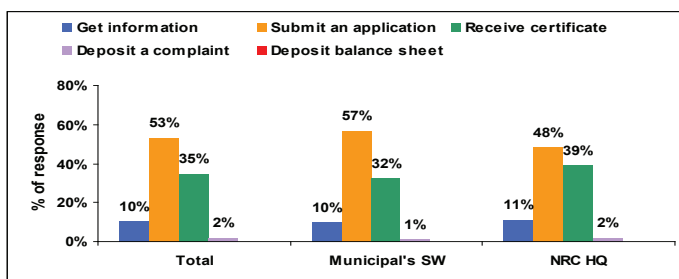
Approximately 39% of the interviews were conducted in person with applicants as they exited the NRC headquarters in Tiranë, and the remainder was conducted at the 17 NRC municipal service windows listed above. The margin of error for the sample of 1,014 respondents is $\pm 3\%$ with a 95% confidence interval.

4. Questionnaire findings

This section of the report presents detailed findings of the survey, question by question, including selected cross-tabulations by type and location of business, and by gender of respondent.

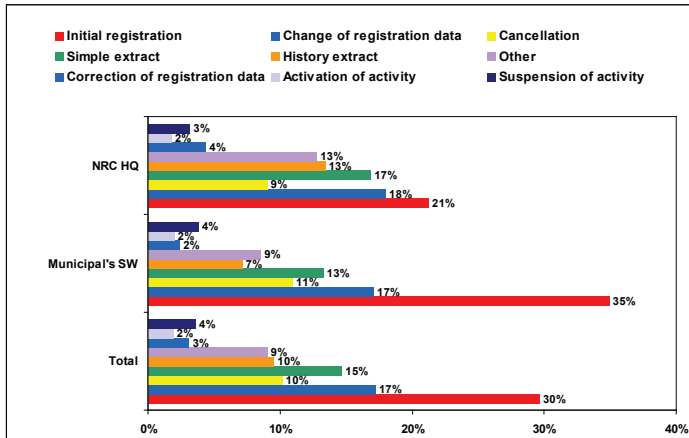
4.1 General findings

Graph 1: Reason for visiting NRC (n=1014)



Approximately half of the respondents to the survey at the national level came to the NRC service windows to submit an application, 35% to receive a certificate or an answer to their application, and the remainder to get information or submit a complaint.

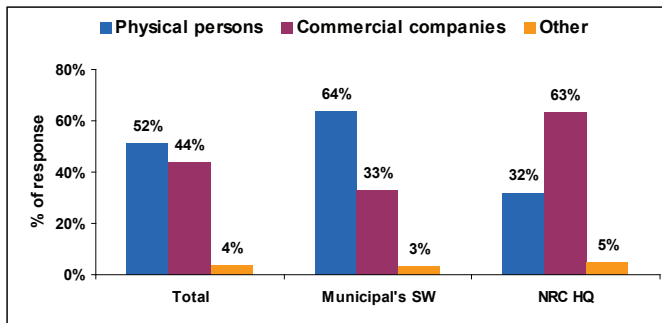
Graph 2: Type of service requested (n=894)



At the NRC headquarters, 21% of the survey respondents stated that they were visiting the NRC in order to complete their initial registration. The second most frequent reason for visiting was applying to change their registration data (17%) and also applying to receive a simple extract (17%). Additionally, 13% applied to receive a historical extract, 9% applied to cancel their registration, and the remainder for other types of services.

At the municipal service windows, approximately one third of the respondents (35%) visited for purposes of initial registration, 17% to change their registration data, 13% to receive an extract and 11% to cancel their registration.

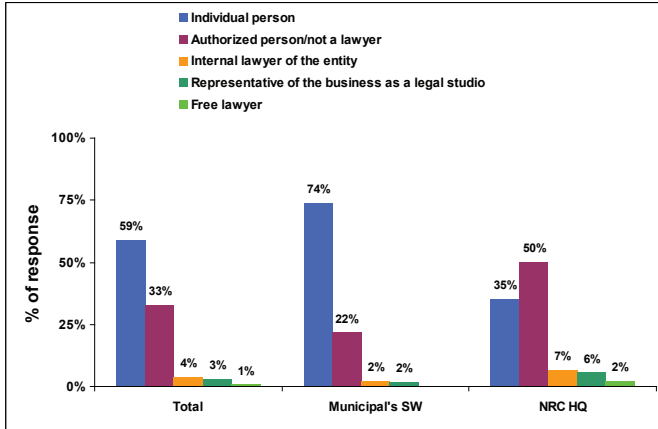
Graph 3: Sample by type of business (n=894)



The most common business-type companies interviewed at the national level were “physical persons” (self-employed individuals, 52%), followed by commercial companies (45%). The rest include simple partnerships, branch offices of foreign companies, saving/credit companies and other entities as shown in Graph 3.

At the NRC headquarters, 63% of respondents represented commercial companies, while only 33% of respondents at the municipal locations represented commercial companies.

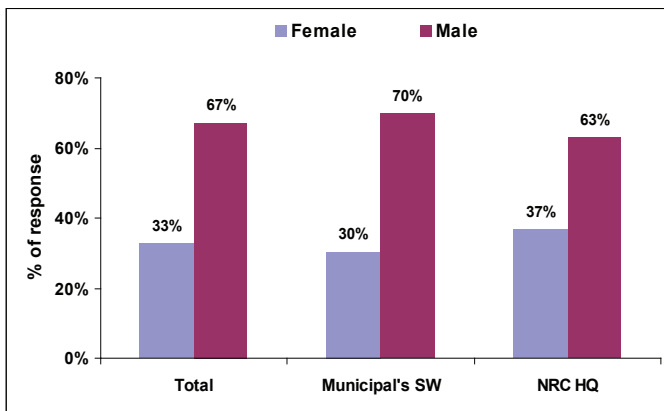
Graph 4: Sample by relationship to business (n=894)



At the NRC headquarters, where most commercial companies apply, 50% of respondents were non-lawyer representatives of the applicant, 7 % were in-office lawyers of the entities and 6% were representatives of the business as a legal studio. Only 35 % were individual applicants representing themselves, as shown in Graph 4.

Conversely, at the municipal locations, where the majority of applicants are self-employed individuals, 74% of respondents were individual applicants representing themselves, and 22% were non-lawyer authorized representatives of the applicants.

Graph 5: Respondent's gender (n=1014)

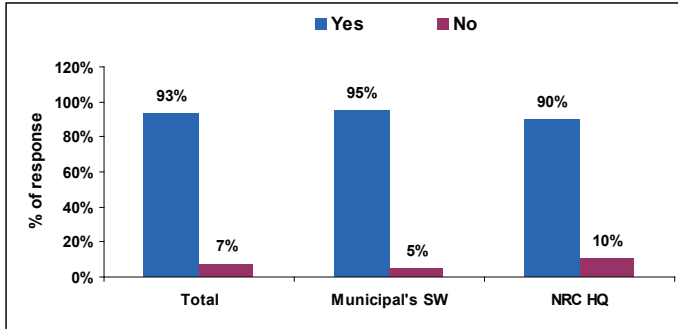


The majority of respondents were males, in both NRC HQ and municipal service windows.

4.2 Findings on service performance

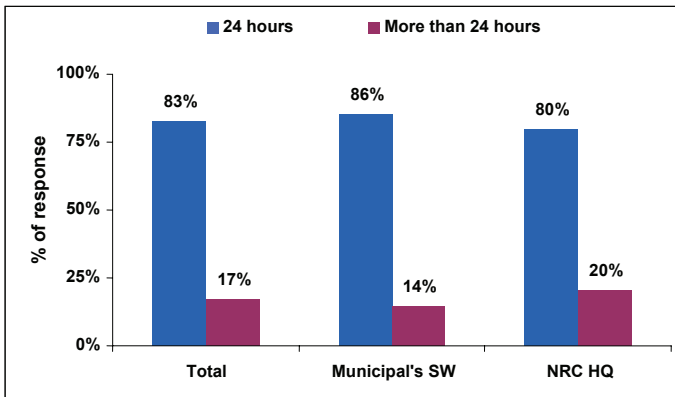
This part of the study focuses on the performance of services rendered by the NRC service windows. The respondents answered questions about the NRC performance, based on individual experiences with the application procedure.

Graph 6: Receipt provided at time of submission of application (n=894)



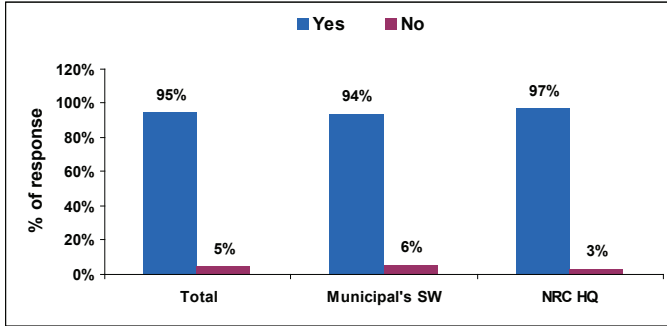
The overwhelming majority of respondents (93%) said that they received a receipt when they submitted their application. The survey results showed that this percentage was somewhat lower (90%) at the NRC headquarters. It should be noted that receipt confirmation is not required.

Graph 7: Time to receive an answer (n=353)



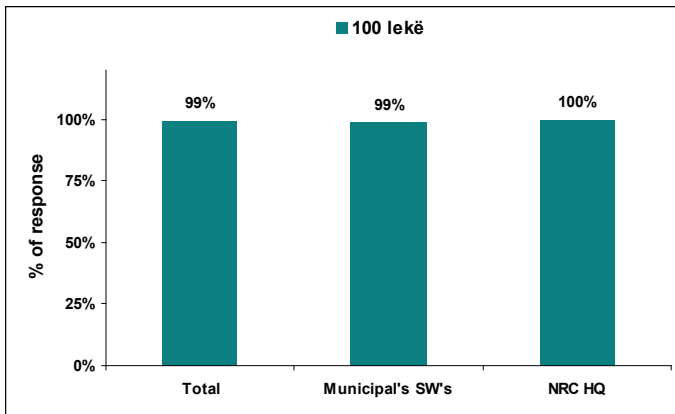
The majority of respondents (83%) at the national level received an answer/certificate within 24 hours and the results vary only slightly between the NRC headquarters and the municipal service windows. In general, all the NRC windows are able to render the majority of services like initial registration and extract provision from the register within 24 hours.

Graph 8: Are application procedures clear? (n= 894)



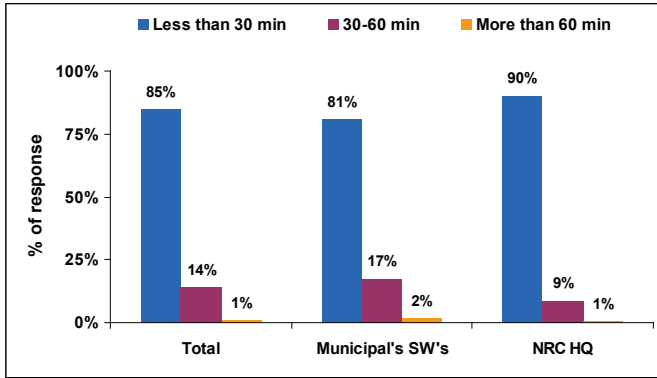
As shown in Graph 8, 95% of respondents said that the application procedures are clear, and this result did not vary substantially by location or type of respondent.

Graph 9: Payment for service received (n=894)



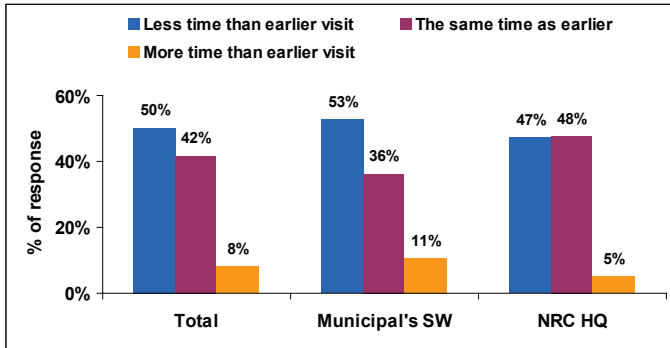
All applicants at the NRC headquarters paid only 100 ALL to receive services. Only 1% of respondents at municipal service windows answered that they paid more than 100 ALL. In total, eight respondents said they have paid more than 100 ALL: four of them were in the NRC service windows in Vlorë, two in Durrës, one in Fier and one in Pogradec. Some of the reasons why they paid more are as follows: because they wished to do so, they did not have time to wait for the change or the service window clerk had no change to give back.

Graph 10: Time spent to receive service (n=894)



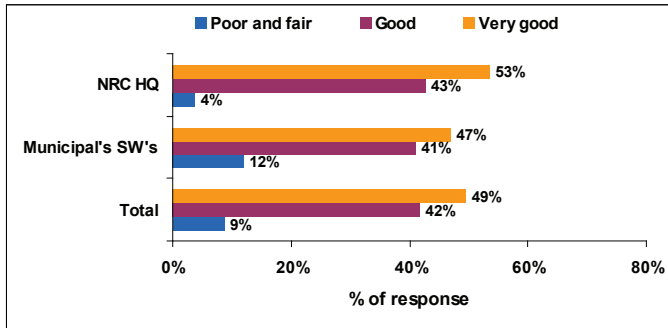
The overwhelming majority of respondents stated that they waited less than thirty minutes to receive the service. In general, the NRC headquarters seem to offer faster services than the municipal service windows.

Graph 11: Time spent compared to previous visit (n=638)



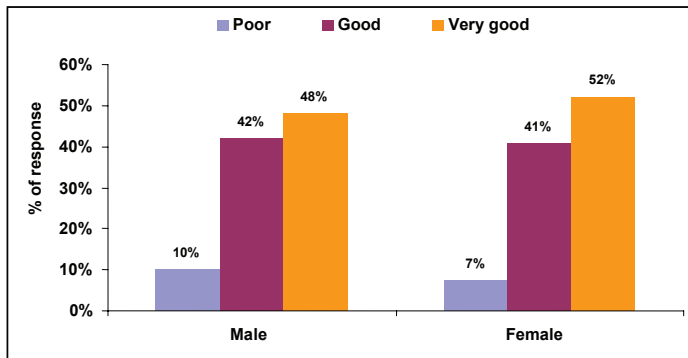
Over 90% of respondents stated that the time spent with the service window clerk was less or equal to the time spent in their previous visit. This shows the improving performance of the NRC service windows, which have managed to reduce the time needed for an application, but it also points out the need for further improvement in some municipal service windows, in order to be able to decrease the time spent with the service window clerk.

Graph 12: Overall rating of NRC services (n=894)



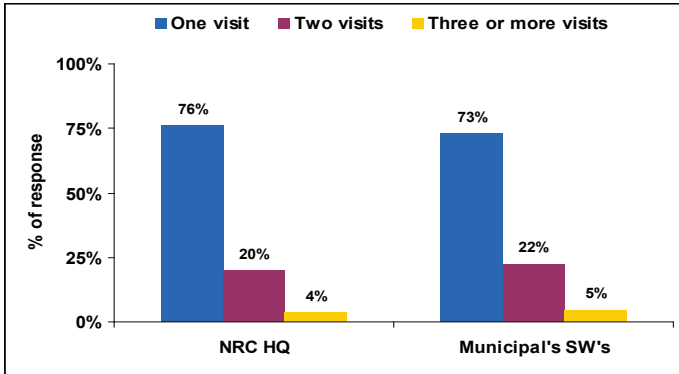
With regard to the overall level of service provided by the NRC service windows staff 91% of respondents at the national level rated the services as good or very good. In general, the survey results showed a high level of satisfaction of NRC clients with the services offered by NRC service windows, but there was also a significant percentage (12%) of respondents at the municipal service windows who stated that the service was fair or poor. The unsatisfactory rating is uniformly distributed among all the municipal service windows.

Graph 13: Overall rating of NRC services by respondent's gender (n=894)



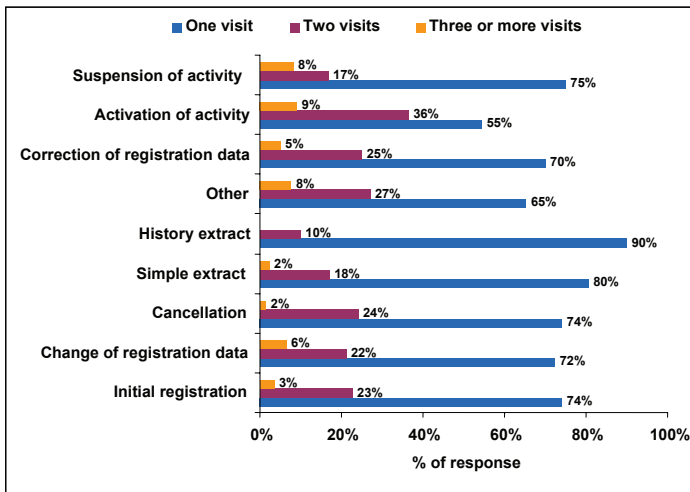
There is no significant difference between male and female respondents regarding the satisfaction level with the services provided by the NRC windows. At least 90% of respondents of both genders evaluated the level of satisfaction as good or very good.

Graph 14: Number of visits to submit an application by location (n=540)



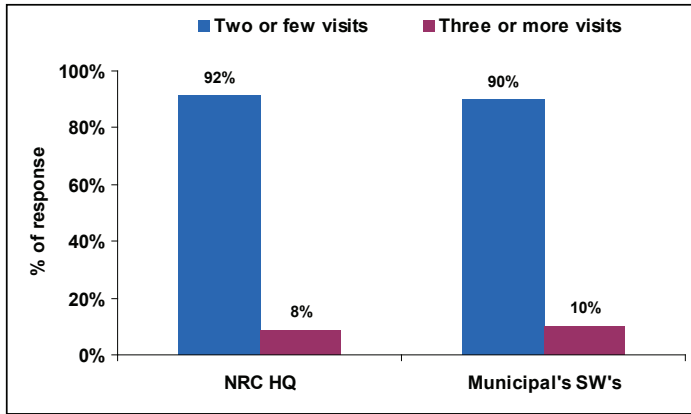
About three-quarters of respondents visited the NRC headquarters and municipal service windows only one time to submit their application, while approximately 20% visited the NRC twice to submit their application. The results varied only slightly between the NRC HQ and municipal service windows.

Graph 15: Number of visits to submit an application by type of service (n=531)



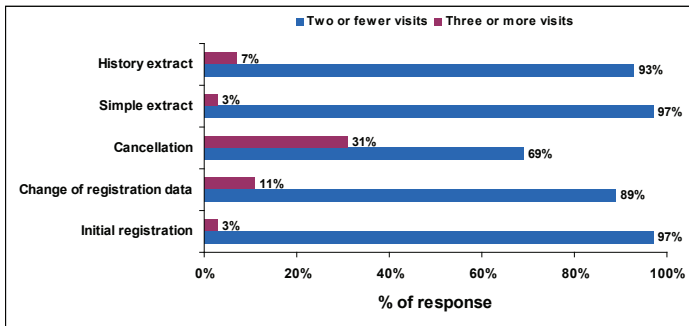
The majority of respondents visited the NRC service windows only one time to submit their application for services like simple and history extract. Nevertheless, more than 25% of respondents visited the NRC service windows twice to submit an application for services like cancellation, correction of registration data and activation of activities and initial registration.

Graph 16: Number of visits to receive an answer/certificate by location (n=354)



More than 90% of respondents needed to make only one or two visits to the NRC window to receive an answer/certificate. There is no significant difference between the NRC headquarters and the municipal service windows. The NRC customers gave different reasons why they visited the NRC more than twice to get an answer. The number of visits is not related to the delayed procedure or any particular service.

Graph 17: Number of visits to receive an answer/certificate by type of service (n=302)

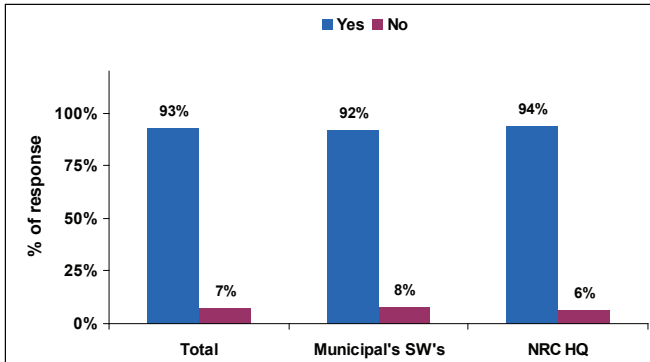


The majority of respondents visited the NRC service windows not more than twice to receive an answer/certificate for services such as initial registration, simple and history extract. For applications for cancellation of registration, 31% of respondents needed to visit the NRC more than twice to receive an answer/certificate.

4.3 Information provision

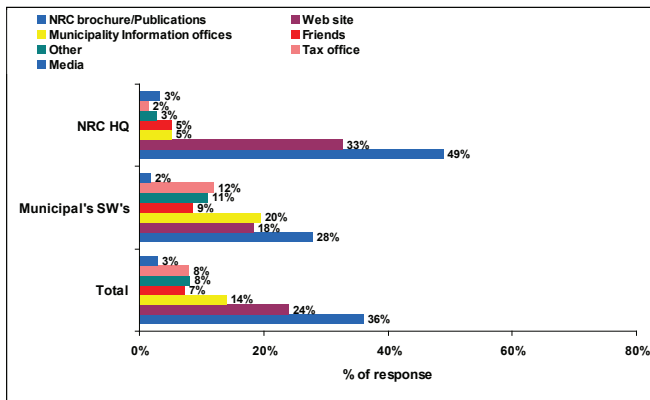
This part of the study focuses on the information provided by the NRC, sources of information, and customers' experiences using the NRC website, in terms of accessibility, ease of use and friendliness.

Graph 18: Sufficiency of information (n=997)



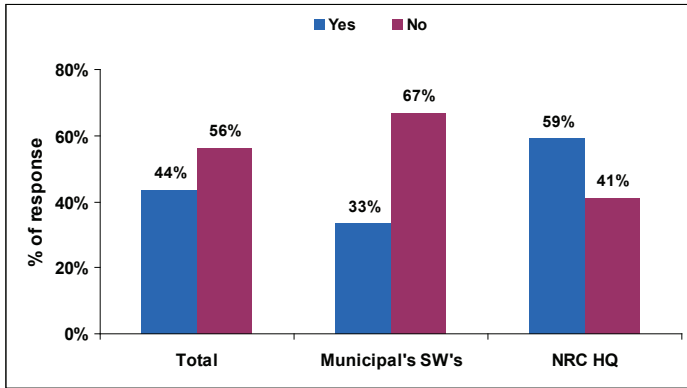
The overwhelming majority of respondents in all the NRC service windows consider the information provided by the NRC as sufficient.

Graph 19: Source of information about NRC (n=991)



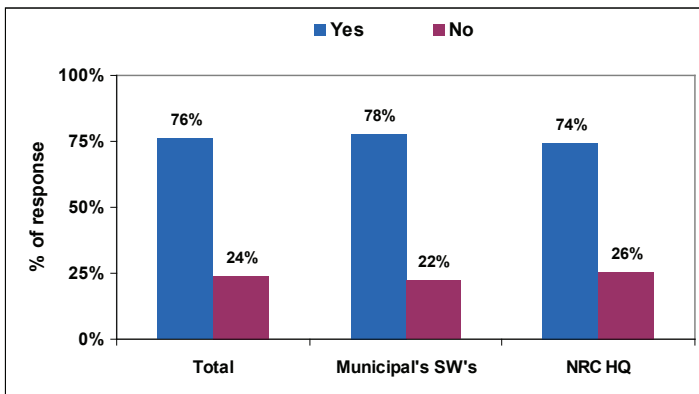
Respondents received information regarding the NRC procedures through a variety of sources, including the NRC publication and brochures, NRC website, tax authorities, local government and friends. The NRC brochure was cited more frequently by the applicants at the NRC headquarters (49%) than at the municipal service windows (28%). The website is considered a source of information for about one third of respondents in Tiranë, but only 18% of respondents at the municipal service windows are using the website as a source of information. Municipal information offices were cited more frequently at the municipal service windows (20%) than at the NRC headquarters.

Graph 20: Use of NRC website (n=957)



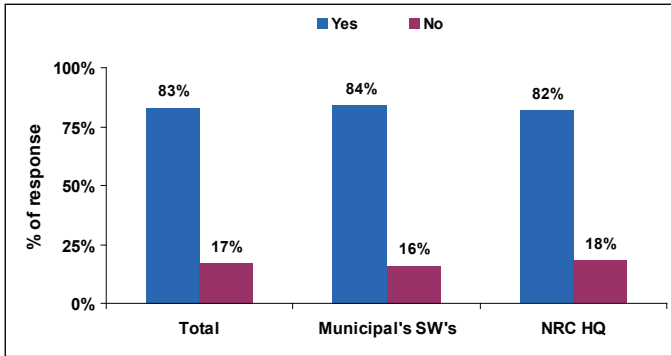
The majority of respondents at the NRC headquarters (59%) use the NRC website to receive information. This percentage is significantly lower for respondents at the municipal service windows (33%).

Graph 21: NRC website provides useful and sufficient information (n=416)



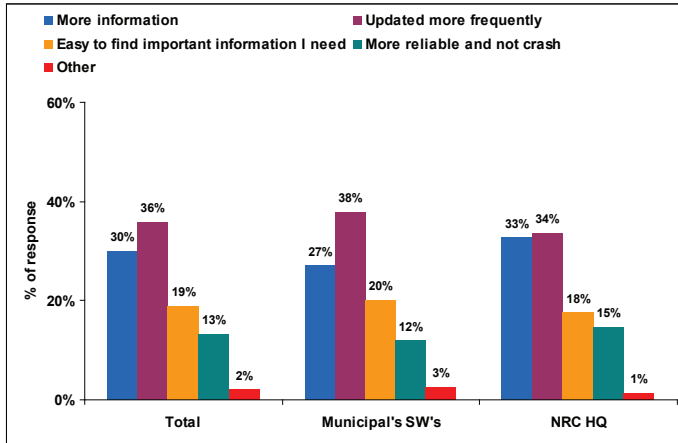
The majority of respondents (76%) who use the website said that the information provided by the NRC is useful and sufficient.

Graph 22: NRC website is clear and easy to understand (n=416)



The majority of respondents (83%) who use the website think that it contains information that is clear and easy to be understood.

Graph 23: How to improve NRC website? (n=411)

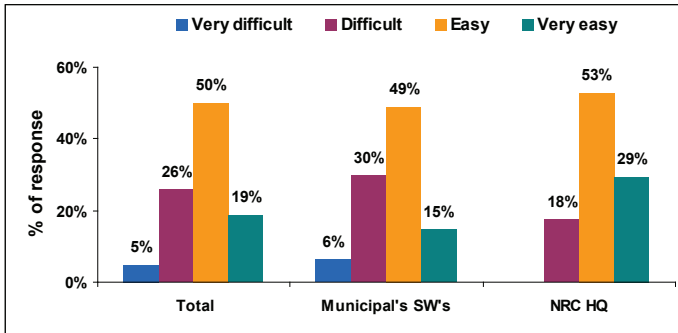


Respondents were asked how to improve the NRC web site. The most frequently selected answer was “update more frequently” (36%), followed by “more information” (30%), “it should be easier to find important information I need” (19%), and “more reliable” (13%).

4.4 Complaint procedures

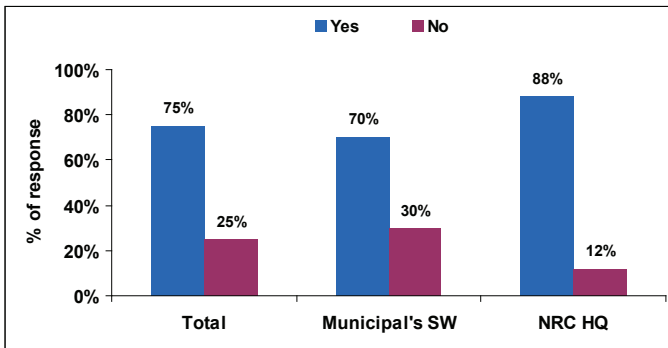
This part of the study focuses on the complaint procedures. The respondents answered questions about the convenience of the complaint procedures, whether they had received assistance from the NRC staff and about the way their complaints were handled.

Graph 24: Complaint procedures (n=64)



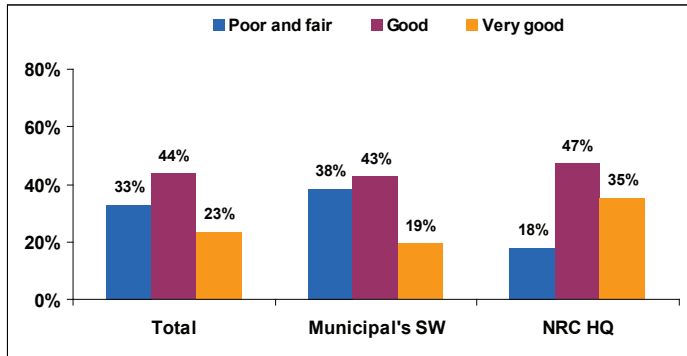
The complaint procedures were assessed as easy or very easy by the majority of respondents (69%). An overwhelming majority of respondents at the NRC headquarters (82%) think that it is easy or very easy to complain.

Graph 25: Did NRC staff provide enough support/help? (n=37)



The majority of respondents (75%) said that the NRC staff had provided them with enough support in following the complaint procedures.

Graph 26: Handling of complaints by NRC staff (n=64)



Seventy-seven percent of respondents described the NRC complaint handling procedures as good or very good. The municipal service windows were rated better than the NRC HQ.

QUESTIONNAIRE ON THE NRC PERFORMANCE ON SERVICE PROVISION AND DELIVERY

I, _____, hereby declare that I represent Partners-Albania, a NPO. I am here to gather information on the NRC performance on service provision and delivery as part of a survey. This survey is commissioned by the Millenium Challenge Corporation Albania Threshold Program II, administered by the U.S. Agency for International Development (USAID). Please, answer to some simple questions that aim to improve the NRC work. I assure you that the information and opinions you will provide will remain confidential.

I. GENERAL INFORMATION

Date of interview and time				
Code of interview				
Gender of interviewee	Male <input type="checkbox"/>	Female <input type="checkbox"/>		
Full Company Name which is applying (If is Physical person, the name to be written only if person agrees)				
Company/physical person contact information	City	Phone	E-mail	Website
Interview location				

1. Are you here today:

To get information **Ask only the questions (15-16.d)**

To submit an application **Go to question 4**

To receive the answer/certificate of my application **Go to question 2**

To deposit a complaint **Ask only the questions (17-21a)**

To deposit my balance sheet **Ask only the questions 12-16d**

2. How long did it take to receive an answer about your application (e.g. receive NIPT certificate, approval registration, abstract document, etc)? (Check one box)

Within a day 1 day 2 – 5 days 1 – 2 weeks

2 – 4 weeks More than 1 month

3. If more than 1 day: What reason(s) were given to you by the desk clerk about the processing delay? (Check one or more boxes)

- This is the time required for the procedure
- The application was incomplete
- I was told so by the service window clerk
- I was told more time was needed to approve it
- Other/specify: _____

4. What type of service(s) did you apply for today or receive the answer/certificate? (check one or more boxes)

Initial Registration	<input type="checkbox"/>	Correction of registration data	<input type="checkbox"/>
Change of registration data	<input type="checkbox"/>	Name clearance	<input type="checkbox"/>
Cancellation	<input type="checkbox"/>	Activation of business activity	<input type="checkbox"/>
Name reservation	<input type="checkbox"/>	Suspension of business activity	<input type="checkbox"/>
Simple abstract from the register	<input type="checkbox"/>	Certificate issuance	<input type="checkbox"/>
History abstract	<input type="checkbox"/>	* Other	<input type="checkbox"/>

*If other please specify: _____

5. Where you given a receipt when you submitted your application?

Yes No

6. What type of business is this? (Check one box above indicating type of business)

Physical Person	Simple Partnership	Commercial Companies (limited partnerships, unlimited partnerships, Ltd, joint stock)	Branch and office of foreign companies	Saving/ Credit Companies	Cooperation Companies	Other entities
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. What is your relationship to the business? (Check one box indicating relationship)

Individual person (owner)	Authorized person, not a lawyer	Internal Lawyer of the entity	Free lawyer	Representative of the business as a Legal studio
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**8. In what “district” is your business located (NRC headquarter)?
Specify the city _____**

8a. (If not the same district as the facility where interviewing): Why did you come to this particular NRC office / window to register? (Check one box)

It is close to my business location I had to do other business here
I live here

I was told by tax authority I was told by municipal officials'
SW here does a better job Other/specify: _____

II. PERFORMANCE INFORMATION

(Now I am going to ask you some questions about your experience with the registration process)

Part II.1

9. Were the application procedures clear? Yes No

9. a. If No, what was not clear? (check at least one box)

- The whole registration procedure How to apply
- What type of business to select
- Why to submit the authorization Why to submit the ID of the founders
- What documents to provide
- The information regarding registration for tax purposes
- The information regarding registration for labor inspectorate
- Other/specify _____

10. How many times did you have to visit NRC to complete your procedure (ref. no. 4). (Check one box)

once two times three or more times

10.a If you had to come more than once, why were you told, you have to come back another time? (Check at least one box.)

To receive the application certificate / answer System was not working

There was no electricity The office was closed

The submitted data were incomplete The data submitted were wrong

I was told so The case is complex and need more time to be processed

The business file was not found in the system

Other/specify: _____

11. How much did you have to pay for the service received? (Check one box)

100 lek More than 100 lek

11a. If more than 100 Lek, what was the reason? (Check one box)

I did not have time for receiving change

The service window clerk did not have change

The SW was expediting special service

Other/specify: _____

12. How much time did you have to spend to receive your service at the service window today (since you arrived)?

Less than 30 minutes 30-60 minutes 1-2 hours

2 – 3 hours More than 3 hours

12a. If you spend more then 30 minutes, which were the reasons? (Check at least one box)

Was a long queue System was not working

Service window clerk was not in the working place

Energy was interrupted

Other/specify _____

**13. How does this compare with your previous experiences in NRC?
(check one box)**

Less time than earlier visit more time than earlier visit
about the same time as earlier visit

Not applicable to this case

**14. How would you rate the overall level of service provided by NRC
office/window staff?**

1 poor 2 fair 3 good 4 very good

Part II.2

15. Do you consider the information provided by NRC sufficient?

Yes No

**16. Which is the best way to get information about the NRC activity and
the registration procedures? (Check one or more boxes)**

NRC Brochure / Publications Web site Tax office
Municipality offices Media
Friends Other /Specify _____

**If he/she has answered the NRC website please ask the following
questions:**

16. a Do you use the website of NRC?

Yes No

**16b. Do you think that the information provided by the NRC web page is
sufficient and useful?**

Yes No

**16c. Do you think that the information provided by the NRC web page is clear
and easy to understand?**

Yes No

16.d How can the NRC web site be improved? :

There should be more information

The web page should be updated more frequently

It should be easier to find the important information I need

It should be more reliable and not crash

Other

Part II.3

17. How easy was it to make a complaint?

1 very difficult 2 difficult 3 easy 4 very easy

18. Did the NRC staff provide enough help/support?

Yes No

19. How clear and understandable were their written and verbal contacts with you?

1 unclear 2 fair 3 clear 4 very clear

20. Overall, how well did they handle your complaint?

1 poor 2 fair 3 good 4 very good

21. Are you informed about the NRC new complaint procedures (meetings to the director general, calls to the director general)?

Yes No

If yes, have you used it?

Yes No

22. Would you like to participate in a larger group discussion on the NRC performance?

Yes No

If the answer is Yes, complete:

Name of interviewee		Telephone number	
---------------------	--	------------------	--



Rruga "Muhamet Gjollështa"
Pall.16/1, Shk.1, Ap.9
Kutia Postare 2418/1
Tel.+355 42 254881/3
Tiranë, Shqipëri
email: partners@partnersalbania.org
www.partnersalbania.org