



Akademia e Kosovës për Siguri Publike
Kosovska Akademija za Javnu Bezbednost/Kosovo Academy for Public Safety

Divizioni për Sigurimin e Cilësisë
Odeljenje za osiguranje kvaliteta/Division for Quality Assurance

Raport i vlerësimit të nivelit të kënaqshmërisë së personelit në AKSP



Nëntor 2024

Lista e shkurtesave

IAL: Institucion i Arsimit të Lartë

AKSP: Akademia e Kosovës për Siguri Publike

FSP: Fakulteti i Sigurisë Publike

ISP: Institucionet e Sigurisë Publike

PK: Policia e Kosovës

IPK: Inspektorati Policor i Kosovës

AME: Agjencia e Menaxhimit Emergjent

SHKK: Shërbimi Korrektues i Kosovës

SHSK: Shërbimi Sprovues i Kosovës

DK: Doganat e Kosovës

DSC: Divizioni për Sigurim të Cilësisë

SMU: Sistemi i Menaxhimit Universitar

Përmbajtja

Lista e shkurtesave	2
Hyrja	4
Divizioni për Sigurimin e Cilësisë –DSC	5
Realizimi i pyetësorit	5
Të gjeturat e pyetësorit.....	5
Raporti i vlerësimit të kënaqshmërisë.....	6
Menaxhmenti dhe Lidërshipi	9
Aktet e Brendshme Ligjore	9
Mjedisi i Punës.....	10
Detyrat dhe Përgjegjësitë	11
Motivimi	11
Komunikimi dhe Qasja	12
Shërbimet e Përbashkëta	12
Përfundim dhe Rekomandime.....	13

Hyrja

AKSP është institucion i formuar me Ligjin nr. 04/L-053 për Akademinë e Kosovës për Siguri Publike, përgjegjës për ofrimin e trajnimeve dhe arsimit të lartë, zbatimin e politikave dhe strategjive të trajnimit, arsimimit të lartë si dhe zhvillimin e kapaciteteve në fushën e sigurisë publike. Në kuadër të strukturës organizative të Akademisë funksionon Fakulteti i Sigurisë Publike, i cili zhvillon programe të arsimit të lartë, hulumtimit dhe zhvillimit në fushën e sigurisë publike. Fakulteti ofron programe studimi për të gjitha institucionet e sigurisë publike, përkatësisht:

- *Policinë e Kosovës;*
- *Inspektoratin Policor të Kosovës;*
- *Shërbimin Korrektues;*
- *Shërbimin Sprovues;*
- *Doganën e Kosovës;*
- *Agjencinë e Menaxhimit Emergjent;*

Arsimi i lartë në AKSP - Krahas aprovimit të Ligjit të AKSP-së në dhjetor të vitit 2011, Komisioni Evropian ka aprovuar dhe financuar Projektin e Binjakëzimit me titull: “Përmirësimi i arsimit në sektorët e sigurisë dhe rendit publik” implementuar gjatë periudhës 2012 – 2014 nga Finlanda dhe Estonia. Përmes projektit të binjakëzimit u bë e mundur themelimi i Fakulteti i Sigurisë Publike gjegjësisht Arsimit të Lartë në fushën e sigurisë publike për të gjithë zbatuesit e ligjit, në përputhje me procesin e Bolonjes, përkatësisht me standardet evropiane.

Sigurimi i cilësisë në AKSP - është pjesë e zhvillimit të vazhdueshëm për të gjitha proceset dhe aktivitetet në Akademinë e Kosovës për Siguri Publike. Sistemi i zbatuar i cilësisë jep një pasqyrë të parimeve të menaxhimit të cilësisë në AKSP dhe tregon se si ato parime mund ta përbëjnë bazën për përmirësimin e performancës dhe përsosjes organizative.

Parimi i përmirësimit të vazhdueshëm është parimi kryesor dhe pjesë e vizionit të Akademisë. Në këtë frymë janë krijuar pyetësor në cilësinë e mekanizmave matës dhe përmirësues në fushën e përgjithshme të Akademisë

Divizioni për Sigurimin e Cilësisë –DSC

Divizioni për Sigurimin e Cilësisë është një divizioni i cili në veprim është i pavarur dhe funksionon nën Zyrën e Drejtorit të përgjithshëm të AKSP-së dhe raporton direkt tek drejtori i përgjithshëm i AKSP-së. DSC angazhohet në rritjen e cilësisë në AKSP duke zbatuar të gjitha politikat institucionale dhe instrumentet matës të cilësisë të aprovuar në doracakun e cilësisë i cili rishikohet në baza të rregullta periodike konform ndryshimeve të reja dhe azhurnimeve të reja akterët relevant për të cilat DSC ofron raportet vlerësuese. DSC harton raporte që përmbajnë gjetje dhe rekomandime për secilin pyetësor të realizuar të cilët i dërgon te Drejtori i përgjithshëm i AKSP si dhe tek Dekani i FSP në raste të arsimit të lartë me qëllim të planifikimit të zhvillimit të stafit akademik dhe përmirësimit të vazhdueshëm.

Realizimi i pyetësorit

DSC sipas kornizës logjike dhe planit të punës në tetor të vitit 2024, ka lansuar pyetësorin elektronik për vlerësimin e nivelit të kënaqshmërisë të gjithë. Pyetësori ka qenë anonim dhe i formatit elektronik i adresuar përmes platformës së domanit dsc.aksp@aksp-ks.org e cila njëherësh është e ndërlidhur me përpunimin e të dhënave elektronike duke shfrytëzuar sistemet e licencuara të google forms. Ne kemi marr një mostër të përgjigjeve në kuadër të një pyetësorit për vlerësim i cili përmban 35 pyetje nga fusha e menaxhmentit dhe lidhshërit, akteve të brendshme ligjore, mjedisit të punës, detyrat dhe përgjegjësi në punë, motivimit, komunikimin dhe qasjen, si dhe shërbimet e përbashkëta.

Të gjeturat e pyetësorit

Pyetësorët elektronik të plotësuar nga të gjitha pozicionet në AKSP bazuar në të cilën neve konsiderojmë se kemi pas një pjesëmarrje prezantuese të mjaftueshme. DSC ka bërë shpërndarjen elektronike të pyetësorve si dhe njoftimet paraprake dhe rikujtuese sistemit elektronik. Gjegjësisht janë shpërndarë 40 pyetësor tek 40 pjesëmarrës të cilët përbëjnë mostrën e nivelit institucional ose 1/3 e tërësisë dhe janë pranuar 29 pyetësor të plotësuar ose gjithsejtë 1015 përgjigje. Të gjitha të gjeturat të cilat janë ofruar nga përgjigje të sinqerta të ofruara në vlerësim, koment dhe propozimet e tyre kanë indikuar në përmirësimin e vazhdueshëm në kuadër të proceseve në AKSP. Ky raport njëherësh shprehë statistikën e përgjithshme dhe rekomandimet që dalin nga tërësia e përgjigjeve në nivel të Akademisë. DSC dërgon gjetjet tek Drejtori i përgjithshëm dhe si të tilla shqyrtohen dhe inkoorporohen në kuadër të hartimit të planeve të përmirësimit dhe planeve vepruese të punës.

Raporti i vlerësimit të kënaqshmërisë

Objektivat e pyetësorit janë mbledhja e informatave kthyes nga personeli lidhur me proceset dhe fushat vijuese në Akademi si: menaxhmenti dhe lidhësi, aktet e brendshme ligjore, detyrat dhe përgjegjësitë e personelit, motivimi i personelit, mjedisi i punës, komunikimi, qasja si dhe shërbimet e përbashkëta.

Data e vlerësimit: 15 Nëntor 2024

Pyetësorëve të plotësuar: 29

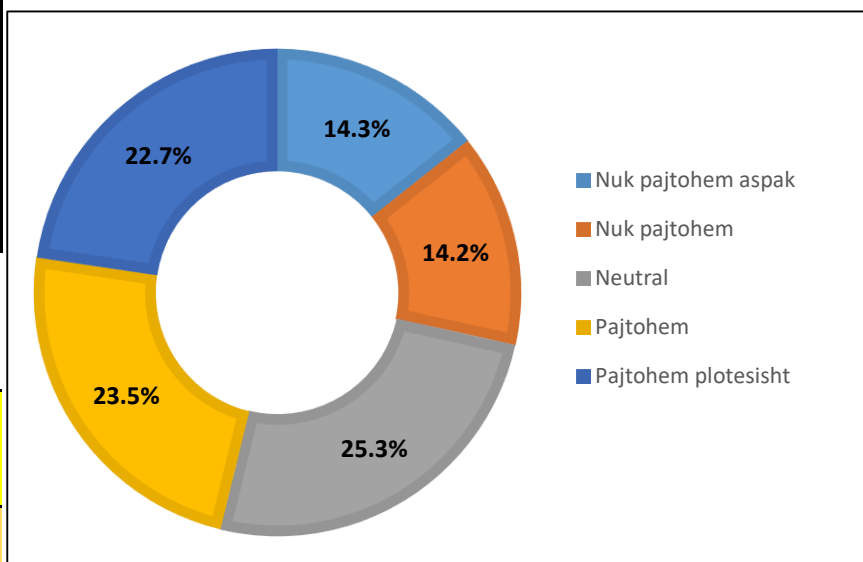
Pyetësor te adresuar: 40

Kategorizimi i vlerësimit sipas % së fituar, zbërthyer në notë vlerësimi

<i>Nuk pajtohem aspak</i>	<i>0%-20%</i>	<i>nota e vlerësimit 1</i>	<i>Sqarim: Nota e vlerësimit 5 (pesë) përfaqëson vlerësim maksimal, ndërsa nota e vlerësimit 1 (një) përfaqëson vlerësimin minimal.</i>
<i>Nuk pajtohem</i>	<i>21%-40%</i>	<i>nota e vlerësimit 2</i>	
<i>Neutral</i>	<i>41%-60%</i>	<i>nota e vlerësimit 3</i>	
<i>Pajtohem</i>	<i>61%-80%</i>	<i>nota e vlerësimit 4</i>	
<i>Pajtohem plotësisht</i>	<i>81%-100%</i>	<i>nota e vlerësimit 5</i>	

Nga vlerësimet e pranuar, kemi këto të dhëna si në vijim:

Nuk pajtohem aspak	145	14.3%
Nuk pajtohem	144	14.2%
Neutral	257	25.3%
Pajtohem	239	23.5%
Pajtohem plotësisht	230	22.7%
total përgjigje të pranuar	1015	



Mesatarja e kënaqshmërisë	65.2%
Nota e përgjithshme	3.26

ANALIZA E VLERAVE NUMERIKE TË FITUARA

Pyetet e pyetësorit		Nuk pajtohem aspak	Nuk pajtohem	Neutral	Pajtohem	Pajtohem plotesisht	mesatarja e kënaqshmerisë	nota e vleresimit
<u>Menaxhmenti dhe lidershipi</u>	Jam në dijeni për objektivat strategjike të akademisë, misionin dhe vizionin e saj	10.3%	6.9%	27.6%	20.7%	34.5%	72.4%	3.6
	Lidershipi është fleksibil dhe mbështetes ndaj stafit në arritjen e objektivave të punës	20.7%	6.9%	41.4%	24.1%	6.9%	57.9%	2.9
	Stafi është i trajtuar në mënyrë të barabartë	24.1%	13.8%	31.0%	27.6%	3.4%	54.5%	2.7
	Vlerësimi i performancës nga menaxherët është adekuat dhe motivues	17.2%	3.4%	51.7%	13.8%	13.8%	60.7%	3.0
	Menaxherët sillen sipas vlerave dhe parimeve të akademisë	17.2%	10.3%	41.4%	17.2%	13.8%	60.0%	3.0
<u>Aktet e brendshme ligjore</u>	Aktet dhe rregulloret e brendshme ligjore u janë paraqitur stafit	13.8%	13.8%	10.3%	31.0%	31.0%	70.3%	3.5
	Aktet e brendshme rrjedhin nga propozimet e stafit	13.8%	24.1%	34.5%	13.8%	13.8%	57.9%	2.9
	Stafi sillen sipas akteve dhe rregulloreve të brendshme	13.8%	17.2%	34.5%	24.1%	10.3%	60.0%	3.0
	Stafit ju ofrohen këshilla ligjore në akademi	20.7%	13.8%	31.0%	24.1%	10.3%	57.9%	2.9
	Qasja në dokumente ligjore është e organizuar dhe e azhurnuar	13.8%	10.3%	17.2%	27.6%	31.0%	70.3%	3.5
<u>Mjedisi i punës</u>	Kushtet fizike për punë në zyrën time janë adekuate	10.3%	10.3%	17.2%	27.6%	34.5%	73.1%	3.7
	Unë i kam të gjitha pajisjet e nevojshme për punë	10.3%	10.3%	20.7%	20.7%	37.9%	73.1%	3.7
	Kampusi dhe objektet janë të mirëmbajtura mirë	6.9%	13.8%	20.7%	31.0%	27.6%	71.7%	3.6
	Niveli i disiplinës në akademi është përkatës	10.3%	17.2%	20.7%	31.0%	20.7%	66.9%	3.3
	Unë kam detyra dhe përgjegjësi të qarta pune	13.8%	20.7%	20.7%	37.9%	6.9%	60.7%	3.0
<u>Detyrat dhe përgjegjësitë</u>	Jam i njohur me detyrat dhe përgjegjësit e kolegëve	0.0%	0.0%	31.0%	17.2%	51.7%	84.1%	4.2
	Unë jam i kënaqur me punën time	3.4%	3.4%	24.1%	27.6%	41.4%	80.0%	4.0

	Unë jam i përkushtuar ndaj punës	0.0%	6.9%	20.7%	27.6%	44.8%	82.1%	4.1
	Kontributi im në punë është i barasvlefshëm me pagën time	0.0%	0.0%	13.8%	24.1%	62.1%	89.7%	4.5
	Më ofrohet qasje në trajnimet relevante	10.3%	10.3%	17.2%	17.2%	44.8%	75.2%	3.8
<u>Motivimi</u>	Institucioni më ofron mundësi të zhvillimit dhe karrierës	17.2%	17.2%	24.1%	24.1%	17.2%	61.4%	3.1
	Institucioni e vlerëson performancën time	31.0%	20.7%	24.1%	10.3%	13.8%	51.0%	2.6
	Atmosfera komunikuese në AKSP është në nivel	31.0%	24.1%	13.8%	20.7%	10.3%	51.0%	2.6
	Informatat e nevojshme për punë janë në dispozicion	31.0%	13.8%	17.2%	17.2%	20.7%	56.6%	2.8
	Më ofrohet qasje në burime të ndryshme informacion	10.3%	31.0%	17.2%	13.8%	27.6%	63.4%	3.2
<u>Komunikimi dhe qasja</u>	Jam i njoftuar mbi të drejtat e mia lidhur me punën	17.2%	20.7%	24.1%	24.1%	13.8%	59.3%	3.0
	Informatat e nevojshme për punë janë në dispozicion	10.3%	20.7%	20.7%	31.0%	17.2%	64.8%	3.2
	Më ofrohet qasje në burime të ndryshme informacion	17.2%	20.7%	20.7%	20.7%	20.7%	61.4%	3.1
	Jam i njoftuar mbi të drejtat e mia lidhur me punën	10.3%	13.8%	24.1%	31.0%	20.7%	67.6%	3.4
	Komunikimi zyrtar është në nivel	17.2%	17.2%	27.6%	17.2%	20.7%	61.4%	3.1
<u>Shërbimet e përbashkëta</u>	Shërbimet mjekësore janë në nivel	13.8%	10.3%	34.5%	27.6%	13.8%	63.4%	3.2
	Transporti zyrtar është në nivel	20.7%	17.2%	34.5%	10.3%	17.2%	57.2%	2.9
	Shërbimet logjistike janë në nivel	17.2%	17.2%	31.0%	17.2%	17.2%	60.0%	3.0
	Shërbimet e TIK në nivel	10.3%	13.8%	17.2%	48.3%	10.3%	66.9%	3.3
	Siguria dhe disiplina në nivel	13.8%	24.1%	27.6%	24.1%	10.3%	58.6%	2.9

Menaxhmenti dhe Lidershipi

Nga të dhënat e mbledhura del se një pjesë e konsiderueshme e stafit (72.4%) është në dijeni të objektivave strategjike, misionit dhe vizionit të Akademisë, çka tregon se informimi i brendshëm mbi orientimin institucional është funksional. Megjithatë, perceptimi për fleksibilitetin dhe mbështetjen e lidershipit ndaj stafit mbetet i dobët, pasi vetëm 57.9% e kanë vlerësuar këtë aspekt pozitivisht. Një tjetër element që paraqet sfidë është trajtimi i barabartë i stafit, i cili ka marrë nivel të ulët kënaqshmërie (54.5%). Edhe vlerësimi i performancës nga menaxherët shihet si mesatar dhe jo gjithmonë motivues. Këto të dhëna sugjerojnë nevojën për forcimin e lidershipit përfshirës dhe përmirësimin e mekanizmave të vlerësimit të performancës.

Rekomandime:

- Të krijohen mekanizma të qartë për barazinë e trajtimit të stafit, duke forcuar transparencën në proceset vendimmarrëse.
- Të zhvillohen trajnime për menaxherët në fushën e lidershipit mbështetës dhe menaxhimit të burimeve njerëzore.
- Të rishikohet sistemi i vlerësimit të performancës, duke e lidhur atë me shpërblime konkrete dhe motivuese.

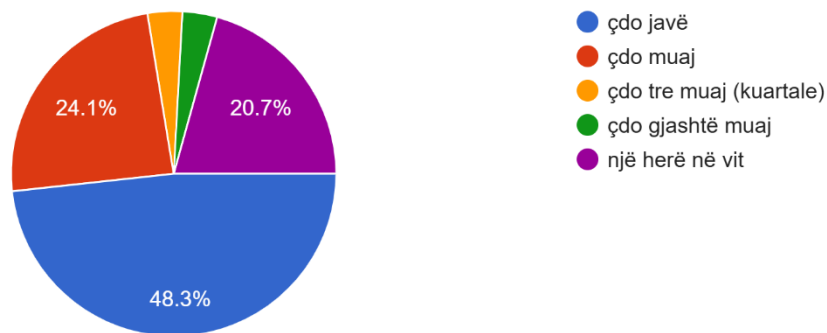
Aktet e Brendshme Ligjore

Shumica e stafit (70.3%) konfirmon se aktet dhe rregulloret e brendshme janë prezantuar në mënyrë të rregullt dhe se qasja në dokumente ligjore është e organizuar dhe e përditësuar. Kjo tregon se proceset normative janë transparente dhe të arritshme për personelin. Megjithatë, një sfidë e rëndësishme mbetet përfshirja e stafit në procesin e hartimit të akteve, pasi vetëm 57.9% e konsiderojnë se rregulloret rrjedhin nga propozimet e tyre. Po ashtu, ofrimi i këshillave ligjore brenda Akademisë nuk perceptohet në nivelin e duhur. Kjo nënkupton se, ndonëse bazat ligjore janë të qarta, ende mungon një dialog i mjaftueshëm dhe mbështetje e drejtpërdrejtë juridike për stafin.

Në pyetjen tonë; *Sa shpesh i qaseni dokumenteve ligjore dhe akteve të brendshme në AKSP*, kemi një qasje bukur të lartë ku 48.3 % i qasen çdo javë dokumenteve ligjore, çka e bënë shtytës dhe pozitiv faktin në azhurnimin e tyre në web-faqe

Sa shpesh i qaseni dokumenteve ligjore dhe akteve të brendshme në AKSP?

29 responses



Rekomandime:

- Të krijohen forume periodike ku stafi mund të propozojë ndryshime dhe përmirësime në aktet ligjore.
- Të zgjerohet ofrimi i këshillave ligjore për personelin, përmes një zyre të dedikuar juridike.
- Të sigurohet përditësim i vazhdueshëm i akteve ligjore dhe prezantimi i tyre në mënyrë të qartë për stafin.

Mjedisi i Punës

Rezultatet tregojnë një nivel të lartë kënaqshmërisë lidhur me kushtet fizike të punës dhe pajisjet e nevojshme, ku mbi 73% e stafit vlerësojnë se i kanë të gjitha mjetet e domosdoshme për punë. Po ashtu, mirëmbajtja e kampusit dhe objekteve është vlerësuar pozitivisht (71.7%), duke reflektuar përkushtim në aspektin infrastrukturor. Megjithatë, perceptimi mbi disiplinën dhe qartësinë e përgjegjësive të punës është më i ulët, duke arritur vetëm në rreth 60%. Kjo sugjeron nevojën për më shumë koordinim të brendshëm dhe përmirësim të rregullave të disiplinës për të krijuar një mjedis pune më të strukturuar dhe efikas.

Rekomandime:

- Të zhvillohet një udhëzues i qartë mbi përgjegjësitë dhe rolet e secilit pozicion.
- Të forcohen mekanizmat disiplinorë në mënyrë të barabartë dhe të drejtë.

- Të bëhet mirëmbajtje e vazhdueshme e objekteve dhe kampusit, duke përfshirë edhe hapësirat sociale.

Detyrat dhe Përgjegjësitë

Kjo fushë është një nga më të fortat në raport. Shumica dërrmuese e stafit deklaron se është e përkushtuar ndaj punës (82.1%) dhe e kënaqur me të (80%). Një rezultat veçanërisht pozitiv është perceptimi i drejtë i balancës mes kontributit dhe shpërblimit, ku 89.7% e stafit besojnë se paga përputhet me kontributin e tyre. Për më tepër, njohja e detyrave të kolegëve dhe qasja në trajnime relevante kanë marrë vlerësime të larta. Kjo dëshmon për një ndarje të qartë të përgjegjësiave dhe një kulturë pune ku secili kontribuon në mënyrë të barabartë.

Rekomandime:

- Të vazhdohet investimi në trajnime relevante për stafin.
- Të forcohet kultura e vlerësimit dhe shpërblimit për përkushtim dhe performancë të lartë.
- Të mbështetet më tej ndarja e qartë e përgjegjësiave për të ruajtur këtë nivel të kënaqshmërisë.

Motivimi

Motivimi rezulton fusha më sfiduese. Vetëm 61.4% e stafit ndihen të përfshirë në mundësi zhvillimi karriere, ndërsa vlerësimi i performancës dhe atmosfera komunikuese brenda institucionit kanë marrë notën më të ulët (2.6). Po ashtu, qasja në informata të nevojshme për punë është perceptuar si e kufizuar (56.6%). Këto rezultate tregojnë se, pavarësisht stabilitetit në kushte pune dhe trajtimit të detyrave, nevojitet më shumë investim në mekanizmat e motivimit, njohjes dhe komunikimit për të rritur përfshirjen e stafit.

Rekomandime:

- Të krijohen mekanizma të qartë motivues (të mendohet në mundësinë e njohjes së individëve të dalluar, të shqyrtohet një formë shpërblimi ose të merren parasysh për avancime në karrierë).
- Të përmirësohet kultura organizative përmes aktiviteteve që nxisin frymën kolektive dhe bashkëpunimin.
- Të zhvillohet një sistem më i drejtë dhe transparent i vlerësimit të performancës.
- Të sigurohet qasje më e plotë në burime informacioni që ndihmojnë punën.

Komunikimi dhe Qasja

Në aspektin e komunikimit, vlerësimet janë mesatare. Stafi deklaron se është i informuar për të drejtat e punës (67.6%), si dhe ka qasje në burime të ndryshme informacioni. Megjithatë, komunikimi zyrtar nuk perceptohet gjithmonë efektiv, pasi rreth 61% e kanë vlerësuar pozitivisht këtë aspekt. Kjo sugjeron se, megjithëse ekzistojnë kanalet formale të informimit, ato nuk janë gjithmonë të mjaftueshme për të plotësuar nevojat e stafit për transparencë dhe rrjedhshmëri informacioni.

Rekomandime:

- Të zhvillohet një strategji e re komunikimi të brendshëm, me kanale të rregullta dhe transparente.
- Të sigurohet shpërndarja e barabartë e informatave për të gjithë stafin.
- Të krijohet një platformë elektronike e brendshme për ndarjen e informacionit dhe dokumenteve.

Shërbimet e Përbashkëta

Shërbimet e përbashkëta, si ato mjekësore dhe të TIK-ut, kanë marrë vlerësime të pranueshme (63–67%), duke dëshmuar një standard të kënaqshëm mbështetjeje teknike dhe shëndetësore. Nga ana tjetër, transporti zyrtar dhe siguria/disiplina janë perceptuar si më pak të kënaqshme (57–59%), çka sinjalizon nevojën për rritjen e efikasitetit logjistik dhe përforcimin e standardeve të sigurisë.

Rekomandime:

- Të përmirësohet organizimi i transportit zyrtar për stafin.
- Të forcohet infrastruktura e sigurisë dhe disiplinës në kampus.
- Të zhvillohen shërbime shtesë mbështetëse (p.sh., hapësira rekreative, mbështetje psikologjike).

Përfundim dhe Rekomandime

Mesatarja e përgjithshme e kënaqshmërisë së stafit në AKSP është 65.2%, që korrespondon me notën 3.26. Kjo tregon një nivel kënaqshmërie mesatar, me disa fusha ku institucionit i duhet të fokusohet për përmirësim.

Fushat më të forta janë ndarja e detyrave dhe përgjegjësi, si dhe mjedisi i punës, të cilat tregojnë se stafi ndihet i përfshirë dhe i pajisur për të përmbushur detyrat e tij.

Fushat më sfiduese mbeten motivimi, komunikimi dhe lidhshëria, ku ka më shumë perceptime dhe një nivel më të ulët të kënaqshmërisë.

Rekomandohet forcimi i mekanizmave të motivimit dhe shpërblimit, krijimi i një kulture komunikimi më të hapur dhe përfshirëse, si dhe përmirësimi i shërbimeve logjistike dhe transportit. Për më tepër, përfshirja më aktive e stafit në proceset vendimmarrëse, sidomos në hartimin e akteve ligjore, do të mund të rrisë nivelin e përgjithshëm të kënaqshmërisë.