REPUBLIKA E SHQIPERISE
KONSULLATA E PERGJITHSHME
MILANO

REPUBBLICA D'ALBANIA
CONSOLATO GENERALE
MILANO

Nr. Prot. 55
Indeksi
Gjithsej 1

Milano, me 23/03/2012

Lenda : Informacion

Drejtuar : Drejtoria e Pergjithshme e Ceshtjeve Juridike Nderkombetare dhe Konsullore
Drejtoria Konsullore
Z.Saimir Bala
Drejtor

Ne vijim te informacionit tone me shkresen prot 49, dt 15.03.12 per mamaxhimin me apuntament te qytetareve qe paraqiten prane zyrave tona, ju informojme se po testojme vazhdimisht qytetaret qe paraqiten dhe po ju kerkojme konfirmim me firme per sherbimin ne menyre qe te kemi dhe t'ju percjellim nje perqindje te konsiderueshme opinionesh.
Deri tani shumica derrmuese jane absolutisht shume te kenaqur dhe kemi evituar situata te renda qe po paraqiteshin si rrjedhoje e tubimeve te medha deri ne ore te vona.
Megjithate une do te sugjeroja qe brenda mundesive te buxhetit te MPJ do te ishte me korrekte qe ky sherbim te arrihej te paguhej nga ana jone dhe jo nga qytetari.
Bashkangjitur disa komente pozitive te qytetareve.

Duke ju falenderuar per bashkepunimin

Konsulli i Pergjithshem
Nausika SPAHIA

Pergatiti:

I PAKLASIFIKUAR

REPUBLIKA E SHQIPERISE
KONSULLATA E PERGJITHSHME
MILANO

REPUBBLICA D'ALBANIA
CONSOLATO GENERALE
MILANO

Nr. Prot. 65.
Indeksi
Gjithsej 1

Milano, me 15/03/2012

Lenda : Informacion

Drejtuar : Drejtoria e Pergjithshme e Ceshtjeve Juridike Nderkombetare dhe Konsullore
Drejtoria Konsullore
Z.Saimir Bala
Drejtor

Ju informojme qe duke filluar nga kjo jave paraqitja e qytetareve per aplikime e terheqje te pasaportave biometrike prane zyrave tona po behet me apuntament. Sistemi i ri i prenotimeve ka lindur si nevoje e domosdoshme per manazhimin e punes nga dyndja e qytetareve per aplikime per pasaporta e terheqje te tyre mbas hyrjes ne fuqi te vkm-se qe nxjerr jashte perdorimi pasaportat e vjetra. Dyndja mesatarisht nga 300-400 (ka arritur edhe deri ne 500) persona ne dite nuk lejon gjestisje dinjitoze te punes e sherbimit as per qytetaret as per stafin.

Edhe forcat e ruajtes se rendit qe na asistojne me mbajtjen e qetesise publike prane zyrave tona nuk arrijne te na garantojne presence mbas ores 14.00.

Per te marre minimumi 200 apuntamente ne dite konsullata nuk ka as linja telefonike as staf te mjaftueshem ne dispozicion.

E vetmja menyre per momentin per ta gjestisur me efikasitet e seriozitet siç bejne shume perfaqesisi diplomatike te botes, eshte "gestori i sherbimit" te cilit i shkojne pagesat e qytetareve.

Ky vendim, eshte marre duke konsultuar dhe kundrejt kerkeses se shumices derrmuese te qytetareve te cilet japin sugjerimet e mendimet e tyre çdo dite prane zyrave tona.

Eshte shume me dinjitoze per qytetaret marrja e takimit sesa te rrine me ore te tera ne rradhe e me rrezikun qe te mos mbarojne pune nqs ne te njejten dite paraqiten 500 vete, duke humbur keshtu diten e punes dhe shpenzimet e udhetimit.

Kjo eshte java e pare qe ne po punojme me kete sistem dhe nga anketimi qe po i ben stafi i konsullates qytetareve rezulton qe shumica derrmuese jane jashtezakonisht te kenaqur. Megjithate ky eshte nje proçes i sapofilluar, duke u testuar dhe drejt konsolidimit e ne do punojme gjithmone per permiresime te mundeshme dhe te realizueshme duke pasur si referim gjithmone opinionin e atyre te cileve u drejtohet sherbimi.

Eshte arrite ne dy vitet e fundit te hiqen rradhat e turpshme me qindra qytetare shqiptare ne qender te Milanos dhe do bejme çdo gje te mundur qe ky problem qe po rikthehet te ristabilizohet me shpejtesi qe te mos cenohet edhe nje here dinjiteti i qytetareve dhe imazhi i vendit tone.

Duke ju falenderuar per mirekuptimin

Konsulli i Pergjithshem

Nausika SPAHIA

Pergatiti:

Erjon Hajro cel. +39 3452800571 prezantuar me date 23.03.2012

Sherbimi telefonik shume komod. Pak e veshtire per te gjendur linjen e lire por sherbim komlet pa ndalesa dhe çmimi eshte me se i pranushem.
Me pak kosto dhe kursen kohe rradhe dhe je i sigurte qe completo pune ne nje kohe te shkurter. Per eksperience personale te njejtin sherbim e km gjendur dhe ne Konsullaten Amerikane. Call Center "qendror" per konsullatat Amerikane ne Milano, Firenze dhe Napoli, me kosto te telefonates me te larte dhe me shume nderprerje.

Me rrespekt
Erjon Hajro

Origjinali bashkangjitur.

ERION HAJRO 345 2800571

(1)

SHERBIMI TELEFONIK SHUME KOMOD

~~[illegible]~~

PAK E VESHTIRE PER TE GJENDUR LINJEN E LIRE

SHERBIM KOMPET DHE PA NDERPESA, CMIMI ESHTE MESE I PRANUESHEM.

ME PAK KOSTO KURSEN KOHE RRADHE DHE JE I SIGURTE QE KOMPLETON DUNE NENJE KOHE TE SHKURTER.

PER EKSPERIENZ PERSONALE TE NJEJTIN SHERBIM E KAM GJENDUR DHE NE KONSULLATEN AMERIKANE

CALL CENTER "QENDRORE" PER KONSULLATAT AMERIKANE NE MILANO, FIRENZE, NAPOLI.

KOSTO CHIAMATA MAGGIORE CON DIVERSE INTERRUZIONI

INFERMI

[illegible signature]

OPINIONE TË QYTETARËVE PËR SHERBIMIN E RI ME TAKIM NE KONSULLATEN SHQIPETARE NË MILANO

1\. Musabelli Brunhilda.

Preferoj ktë sherbim, shum korrekt, urime e punë të mbare.

2/ Artemisa DEDJA.

Preferoj shume më mire kte sherbim, më korrekt më civil. urime per zgjedhjen që keni bere punë të mbare. Dedja Artemisia

3) Lorena Zaka

Prenotimi per pasaport një zgjidhje shumë e mirë per shqiptaret e Lombardisë (Milano)

4) Vilma Greci.

Preferoj më shumë me apuntament se është një zgjidhje shume e mirë.

OPINIONE TË QYTETARËVE PËR SHERBIMIN E RI ME TAKIM NE KONSULLATEN SHQIPETARE NË MILANO

1. Musabelli Bruxhilda.

Preferoj ktë sherbim, shum korrekt, urime e punë të mbare.

2/ Artemisa DEDJA.

Preferoj shume më mire kte sherbim, më korrekt më civil. urime per zgjedhjen që keni berë punë të mbare. Dedja Artemisia

3) Lorena Zaka

Prenotimi per pasaport një zgjidhje shumë e mirë per shqiptaret e Lombardisë (Milano)

4) Vilma Greci.

Preferoj më shumë me apuntament se është një zgjidhje shume e mirë.

20/03/2012

1) • F. TUCARAJ. => opinion pozitiv
Fiorela Tucaraj

2) • A. TODRI - opinion pozitiv

3) • G. PRECA - opinion pozitiv
Gerta Preca

4) • L. KALAJ - opinion pozitiv
Kalaj Luljeta

5) • KALAJ SALVATOR - opinion pozitiv
- KALAJ SALVATOR

6) • I. KALOTI - opinion pozitiv
[illegible]

7) • E. HOXHA - opinion pozitiv Enris Hoxha

8) • Albert KALOTI - opinion pozitiv - Albert Kaloti

OPINIONE TE QYTETAREVE PER SISTEMIN E RI TE MARRJES APUNTAMENT

5/03/2012

- 1. L. BATACI - 15/03/2012

- Opinion pozitiv për marrjen e app. [signature]

2. M. Hoxha - opinion pozitiv per sherbimin me appuntamento - Hoxha Marsela [signature]

3- E. NIKA - opinion pozitiv per sherbimin e ri me takim - [signature] -

4- B. TARUSHA - opinion pozitiv per sherbimin e ri me takim. - [signature]

5 Opinion pozitiv për shërbimin e ri me takim - Shumë të sjellshëm dhe të disponueshëm

6- A. KAC - opinion pozitiv per sherbimin e ri me prenotim - [signature]

7- A. Keqi - opinion pozitiv per sherbimin e ri me prenotim - [signature]