

Shërbimi Rajonal për Konsumator

Raport

Mbi

Sondazhin për Hulumtim të Opinionit

Për

**KËNAQSHMËRIA E KONSUMATORËVE
ME SHËRBIMET**

E KRU 'HIDROREGJIONI JUGOR' sh.a.

PËR PERIUDHËN: Janar-Dhjetor 2012

Përgaditur nga:
Hysni Ahmeti
Menaxher Rajonal për Konsumator

Prizren
Dhjetor 2012

PËRMBAJTJA:

1. HYRJE: KONTEKSTI DHE QËLLIMI I HULUMTIMIT	3
2.METODOLOGJIA.....	4
3. ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT	5
3.1. <i>Cilësia dhe furnizimi me ujë të pijes</i>	6
3.2. <i>Shërbimi i largimit të ujrave të zeza (fekale) dhe pastrimi i gypave të kanalizimit</i>	7
3.3 <i>Efikasiteti i KRU-s gjatë përpunimit (realizimit) të kërkesave për dhënien e pëlqimeve për kyqjet në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit.....</i>	8
3.4. <i>Efikasiteti i KRU-s gjatë leximit të ujëmatësve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujrave të ndotura (fekale).....</i>	9
3.5 <i>Mundësitë që ofron KRU rreth pagesës së shërbimeve të ujit (me kiste, xhirollogari, te inkasanti, në arka të kompanisë).....</i>	10
3.6. <i>Vlersimi në punën e qendrës (zyres) për konsumator, në qoft se ju keni përdorur ndonjëher shërbimet e tyre.....</i>	11
3.7. <i>Vlersimi në nivelin e informimit që ju e merrni nga KRU-ja në lidhje me shërbimet: ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e e ujsjellsit, kualitetin e ujit, çmimi</i>	12
3.8. <i>Efikasiteti në shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve.....</i>	13
3.9. <i>Përgjegjja me kohë e staf të KRU-së rreth problemeve teknike për ujë dhe kanalizim</i>	14
3.10 <i>Fushat me rëndësi për ju që KRU-të të përmirsojedhe më tepër nivelin e shërbimit.....</i>	15
4. GJETJET E PËRGJITHSHME DHE KONKLuzionET.....	16
SHTOJCA 1: PYETËSORI	17

1. HYRJE: KONTEKSTI DHE QËLLIMI I HULUMTIMIT

Ofrimi i shërbimeve të cilësisë së lartë, të përballueshme ekonomikisht, si mundësia e qasjes në shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit janë me rëndësi fundamentale për mirëqenien sociale dhe ekonomike të popullatës së një vendi. Duke qenë e vetëdijshme për këtë fakt, KRU "Hidroregjioni jugor" Sh.A. si ndërmarrje publike e licencuar për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, ka përcaktuar si synim strategjik ofrimin e shërbimeve cilësore për konsumatorët bashkë me rritjen e qëndrueshmërisë financiare. Në Deklaratën e vet të Misionit KRU "Hidroregjioni jugor" Sh.A., ka deklaruar qartë se 'Orientimi i të gjitha aktiviteteve të punës do ta ketë konsumatorin në qendër të vëmendjes, dhe rrjedhimisht të gjithë konsumatorët do të kenë trajtim dhe qasje të barabartë në shërbime pa asnjë diskriminim racor, religjioz, kombëtar apo gjinor'.

Për të realizuar këtë përkushtim, KRU "Hidroregjioni jugor" Sh.A. e ka të domosdoshme që të njoftohet me opinionin, perceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ofron ajo. Ky informacion i shërben KRU "Hidroregjioni jugor" Sh.A., si udhërrëfyes mbi të cilin i planifikon dhe i përqendron angazhimet e saj në adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve dhe rrjedhimisht

përmirëson aspektet e veçanta të shërbimeve me të cilat konsumatorët janë të pakënaqur ose më pak të kënaqur. Për më tepër, me Ligjin për Ndërmarrjet Publike është përcaktuar si obligim për të gjitha ndërmarrjet publike që të vlerësojnë në intervale të rregullta kohore kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet të cilat i ofrojnë ato. Konkretisht, neni 29 i këtij ligji përcakton se secila prej ndërmarrjeve publike duhet që në mënyrë të rregullt të testojë kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet e ofruara dhe për këtë të hartojë raport i cili duhet ti dërgohet .Njësisë për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike (NJPMNP) të Ministrisë së Ekonomisë dhe Financave (MEF) si dhe Qeverisë.

Duke i pasur të gjitha këto parasysh, KRU "Hidroregjioni jugor" Sh.A., ka zhvilluar një hulumtim të opinionit të konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë së tyre me shërbimet të cilat i ofron ajo. Hulumtimi është kufizuar në komunën e Prizrenit , Dragashit , Suharekës dhe Malishevës. Ky raport paraqet në formë të përmbledhur gjetjet e këtij hulumtimi.

Qëllimi i këtij hulumtimi është që KRU "Hidroregjioni jugor" Sh.A. Prizren dhe palët tjera të interesit të njoftohen me qëndrimet e konsumatorëve para së gjithash rreth shërbimeve: Cilsia dhe furnizimi me ujë të pijes, Shërbimi i largimit të ujrave të zeza (fekale), Efikasiteti i KRU-s gjatë përpunimit (realizimit) të kërkesave për dhënien e pëlqimeve për kyqjet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, efikasiteti i KRU-së gjatë leximit të ujëmatesve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujrave të ndotura (fekale) dhe pastrimi i gypave të kanalizimit , efikasitetin e përgjithshëm të KRU-s rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit, Vlersimi në punën e qendrës (zyrës) për konsumator, në qoftë se ju keni përdorur ndonjëher shërbimet e tyre, vlersimi në nivelin e informimit që ju e merrni nga KRU-ja në lidhje me shërbimet: ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujsjellësit, kualitetin e ujit, çmimi, efikasiteti në shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve, reagimi me kohë i KRU-së në shqetësimet dhe problemet e konsumatorëve ,fushat me rëndësi për ju që KRU të përmirsoj në vazhdimësi nivelin e shërbimit dhe shërbimet tjera .

Duke pasur parasysh se ky është hulumtimi në vazhdimësi i këtij lloji që po ndërmerr KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.A. Prizren, gjetjet e këtij hulumtimi jo vetëm që do të shërbejnë për ndërmarrjen e veprimeve konkrete për adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve por poashtu do të shfrytëzohen edhe si informacion bazë për krahasimin me hulumtimet e ardhshme të këtij lloji për të parë trendin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.A. Prizren, gjatë viteve.

2. METODOLOGJIA

Hulumtimi është kuantitativ, dhe është zhvilluar në komunën e Prizrenit, Suharekës, Dragashit dhe Malisheves. Intervistimi është kryer në formë të vizitës që iu është bërë konsumatorëve në shtëpitë e tyre në zonat Urbane dhe Rurale dhe komunikimit të drejtpërdrejtë me ta duke konsideruar se kjo është formë më e mirë krahasuar me intervistimin përmes telefonit dhe njëkohësisht garanton besueshmëri më të lartë. Intervistat kanë zgjatur mesatarisht 15-20 minuta.

Me hulumtim janë përfshirë 500 respondentë të cilët janë intervistuar nëpër Komuna. Kjo mostër është konsideruar të jetë reprezentative për marrjen e opinionit të konsumatorëve; Prizrenit, Therandes, Dragashit dhe të Malisheves. Respondentë janë konsideruar personat e moshës madhore të cilët pranojnë shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Shpërndarja e respondentëve është tentuar të jetë gjithëpërfshirëse dhe reprezentative në mënyrë që sa më mirë të reflektojë opinionin e konsumatorëve të Prizrenit, Suharekës, Dragashit dhe të Malisheves:

- Grupi 1 (Prizreni)
- Grupi 2 (Suharekës)
- Grupi 3 (Dragashi)
- Grupi 4 (Malisheva)

Pyetësorët për këtë hulumtim janë përpiluar nga Shërbimi me Konsumator I KRU "Hidroregjioni Jugor" dhe me këtë rast është synuar që ata të jenë të thjeshtë dhe të kuptueshëm me qëllim të implementimit më të lehtë të këtij sondazhi. Pyetësi përmban 10 pyetje të cilat KRU "Hidroregjioni jugor" Sh.A.- Prizren, I konsideron si relevante për vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me aspektet vijuese të shërbimeve që ofron ajo:

3.1. Cilësia dhe furnizimi me ujë të pijes.....	6
3.2. Shërbimi I largimit të ujrave të zeza (fekale) dhe pastrimi I gypave të kanalizimit	7
3.3 Efikasiteti I KRU-s gjatë përpunimit(realizimit)të kërkesave për dhënien e pelqimeve për kyqjet në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit.....	8
3.4. Efikasiteti I KRU-s gjatë leximit të ujëmatessve,përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pageses për largimin e ujrave të ndotura(fekale).....	9
3.5 Efikasitetin e përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit	10
3.6. Vlersimi në punën e qendrës (zyres)për konsumator,në qoft se ju keni përdorur ndonjëher shërbimet e tyre.....	11
3.7. Vlersimi në nivelin e informimit që ju e merrni nga KRU-ja në lidhje me shërbimet: ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e e ujsjellsit,kualitetin e ujit,çmimi	12
3.8. Efikasiteti në shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit,në rastet e paraqitjes së defekteve.....	13
3.9 Sa kohë i duhet KRU-së për tu përgjiigjur dhe të marrin masa për të zgjidhur qdo problem që ju keni.....	14
3.10. Në cilat fusha është me rëndësi për ju që KRU të vazhdoj edhe më tutje të përmirsoj nivelin e shërbimit	15

Përderisa dy pyetjet e para janë të përgjithshme dhe reflektojnë kënaqshmërinë e konsumatorëve me dy shtyllat kryesore të shërbimeve të cilat i ofron KRU "Hidroregjioni jugor" Sh.A.- Prizren, (shërbimet e ujësjellësit dhe shërbimet kanalizimit), pyetjet e fundit përfshijnë tri shërbime specifike të cilat kanë ndikim të drejtpërdrejtë në kënaqshmërinë e përgjithshme të konsumatorëve me shërbimet e KRU "Hidroregjioni jugor" Sh.A.- Prizren.

Kënaqshmëria e konsumatorëve për secilën prej këtyre pyetjeve është vlerësuar në 5 shkallë: (i) shumë i kënaqur, (ii) i kënaqur, (iii) deri-diku i kënaqur, (iv) i pakënaqur, dhe (v) shumë i pakënaqur.

Hulumtimi është realizuar në periudhën kohore **JANAR-DHJETOR 2012**.

3. ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT

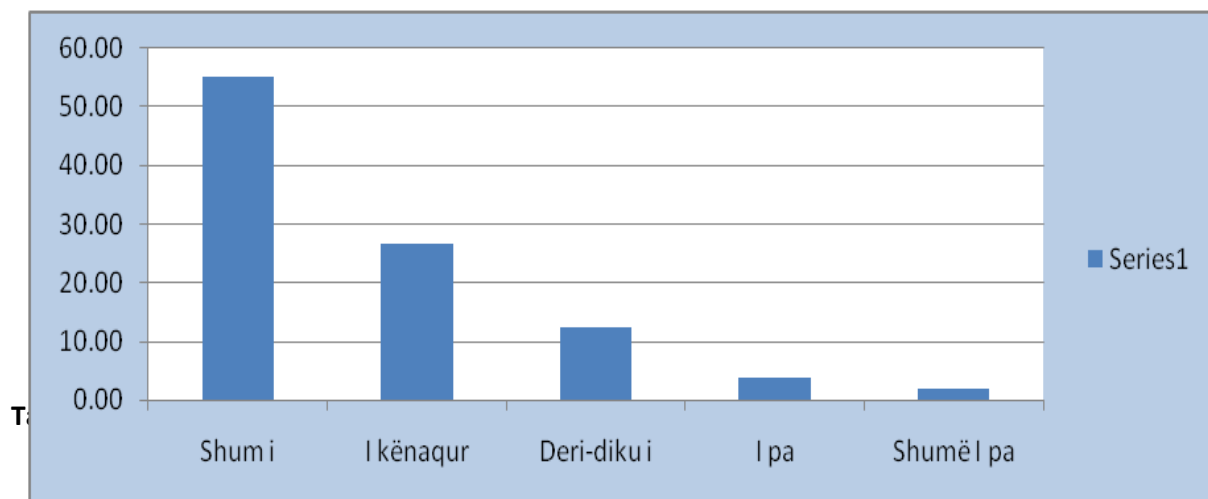
3.1 Cilsia dhe furnizimi me ujë të pijes.

Përqindja prej **81.84 %** e konsumatorëve që janë: *të kënaqur*, (**26.75 %**) *shumë të kënaqur* (**55.09%**) me shërbimet e ujësjellësit është më e madhe, se sa e atyre që janë *të pakënaqur* (**5.79%**). Një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve (**12.38%**) ndërkaq janë deklaruar se janë *deri-diku të kënaqur* me këto shërbime.

Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit është paraqitur në formë tabelare në tabelën 1, ndërkaq në formë grafike në grafikun 1, në vijim:

Tabela 1: Përgjigjet e konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë për furnizim me ujë.

Pergjigja	Shum i Kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i Kënaqur	I pa kënaqur	Shumë I pa kënaqur	Total
Prizreni	201	110	40	17	10	378
Suhareka	15	1	14	1	0	31
Dragashi	36	6	2	1	0	45
Malisheva	23	17	6	0	0	46
Kënaqshmëria Nr	276	134	62	19	10	500
Kënaqshmëria %	55.09	26.75	12.38	3.79	2.00	100.00



Nga pasqyra tabelare e dhënë në tabelën 1, mund të shihet se, prej 5 përgjigjeve të mundshme, pjesa më e madhe e konsumatorëve duke pasur parasysh kushtet Klimatike (**81.84%**) janë përgjigjur se janë *të kënaqur* me furnizim me ujë, ndërkaq përqindja më e vogël e konsumatorëve (**5.79%**) janë përgjigjur se janë *të pakënaqur* me këtë shërbim.

Nëqoftëse, konsumatorët e deklaruar si *deri-diku të kënaqur* do të përfshiheshin në kategorinë e konsumatorëve *të kënaqur* me furnizim me ujë atëherë rezulton se më shumë se (**94.21%**) e konsumatorëve janë të kënaqur **ME FURNIZIM ME UJË**.

3.2. Shërbimi i largimit të ujrave të zeza (fekale) dhe pastrimi i gypave të kanalizimit .

Edhe në rastin e shërbimit të ujrave të zeza, përqindja prej **76.67 %** ekonsumatorëve: që janë *të kënaqur* (**29.21%**) dhe *shumë të kënaqur* (**47.46%**) me shërbimin e ujrave të zeza . Megjithatë, në këtë rast diferenca në mes të parëve (të kënaqur) dhe të dytëve (i pakënaqur) (**5.17%**) është shumë më e vogël në përqindje (**76.67%**). Edhe me këtë rast një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve janë deklaruar si *deri-diku të kënaqur* – **8.92%** Nga përgjigjet e konsumatorëve, mund të konkludohet se **91.08%** e konsumatorëve janë të kënaqur me shërbimet e ujrave të zeza ,të regjionit të prizrenit.

Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimin e ujrave te zeza është paraqitur në formë tabelare në tabelën 2, ndërkaq në formë grafike në grafikun 2 në vijim:

Tabela 2: Përgjigjet e respondentëve për shkallën e kënaqshmërisë me shërbimin e largimit të të ujrave të zeza(fekale) dhe deblokimin e kanalizimeve.

Përgjigja	Shum i Kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i Kënaqur	I pa kënaqur	Shumë I pa kënaqur	Total
Prizreni	167	120	45	20	7	359
Suhareka	25	5	12	1	0	43
Dragashi	19	7	8	5	6	45
Malisheva	30	12	6	3	2	53
Kënaqshmëria Nr	241	144	71	29	15	500
Kënaqshmëria %	47.46	29.21	14.40	5.88	3.04	100.00

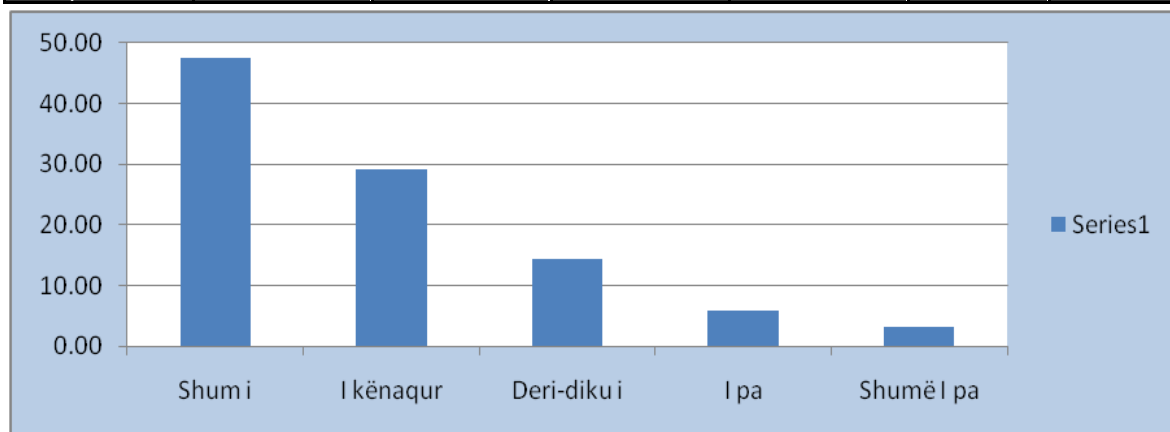


Tabela Nr 2

3.3 Efikasiteti i KRU-s gjatë përpunimit (realizimit) të kërkesave për dhënien e pëlqimeve për kyqjet në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit.

Nga përgjigjet e konsumatorëve rezulton se **77.96 %** e tyre që janë: *të kënaqur (34.87%)* ose *shumë të kënaqur (43.09%)* me përpunimin në kërkesa për dhënien e pëlqimeve për kyqjet në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit, kur kësaj i shtohen edhe **14.63%** e konsumatorëve të deklaruar se janë *deri diku të kënaqur* me këtë shërbim, del se **92.59%** e konsumatorëve të intervistuar mendojnë se përpunimi në kërkesa për dhënien e pëlqimeve për kyqjet në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit janë në nivel . Si *të pakënaqur* janë deklaruar gjithsej **7.42%** e konsumatorëve. Opinion për cilësinë e këtij shërbimi.

Siç mund të shihet në tabelën dhe grafikun e mëposhtëm, nga 5 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve janë deklaruar se janë të kënaqur me këtë shërbim.

Tabela 3: Përgjigjet për shkallën e kënaqshmërisë me përpunimin në kërkesa për dhënien e pëlqimeve për kyqjet në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit.

Pergjigja	Shum i Kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i Kënaqur	I pa kënaqur	Shumë I pa kënaqur	Total
Prizreni	141	150	45	15	7	358
Suhareka	26	5	12	1	0	44
Dragashi	19	7	8	5	6	45
Malisheva	30	12	8	1	2	53
Kënaqshmëria Nr	216	174	73	22	15	500
Kënaqshmëria %	43.09	34.87	14.63	4.41	3.01	100.00

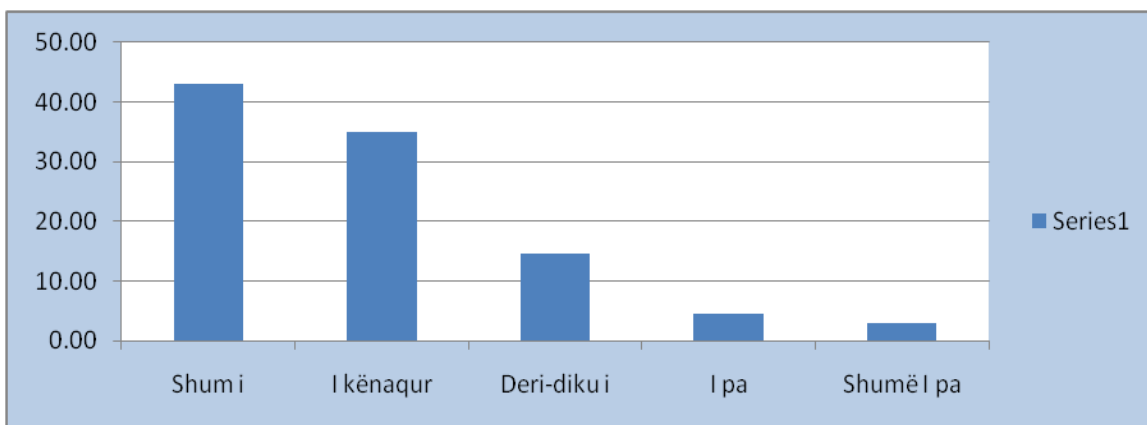


Tabela Nr 3

3.4. Efikasiteti i KRU-s gjatë leximit të ujëmatesve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pageses për largimin e ujrave të ndotura (fekale)

Sa i përket reagimeve në këtë shërbim, konsumatorët (**86.35 %**) janë deklaruar të jenë *të kënaqur* ose *shumë të kënaqur*. Kur kësaj i shtohen edhe **8.84%** e konsumatorëve të deklaruar se janë *deri-diku të kënaqur* me këtë shërbim, del se **95.18%** e konsumatorëve të intervistuar janë *relativisht të kënaqur* deri *shumë të kënaqur* me opsionet që i ofron KRU "Hidroregjioni jugor" Sh.A.- Prizren.

Ku kemi të deklaruar gjithsej **4.82 %** e konsumatorëve, opinion si **pakënaqur** për cilësinë e këtij shërbimi.

Nga tabela dhe grafiku në vijim, shihet qartë se niveli i kënaqshmërisë me këtë shërbim është në nivel me të gjitha shërbimet që kanë qenë objekt i këtij hulumtimi.

Tabela 4: Përgjigjet për efikasitetin e KRU-s gjatë leximit të ujëmatesve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pageses për largimin e ujrave të ndotura.

Pergjigja	Shum i Kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i Kënaqur	I pa kënaqur	Shumë I pa kënaqur	Total
Prizreni	142	130	24	5	3	304
Suhareka	32	22	13	5	2	74
Dragashi	45	17	5	3	1	71
Malisheva	29	15	2	4	1	51
Kënaqshmëria Nr	248	184	44	17	7	500
Kënaqshmëria %	49.40	36.95	8.84	3.41	1.41	100.00

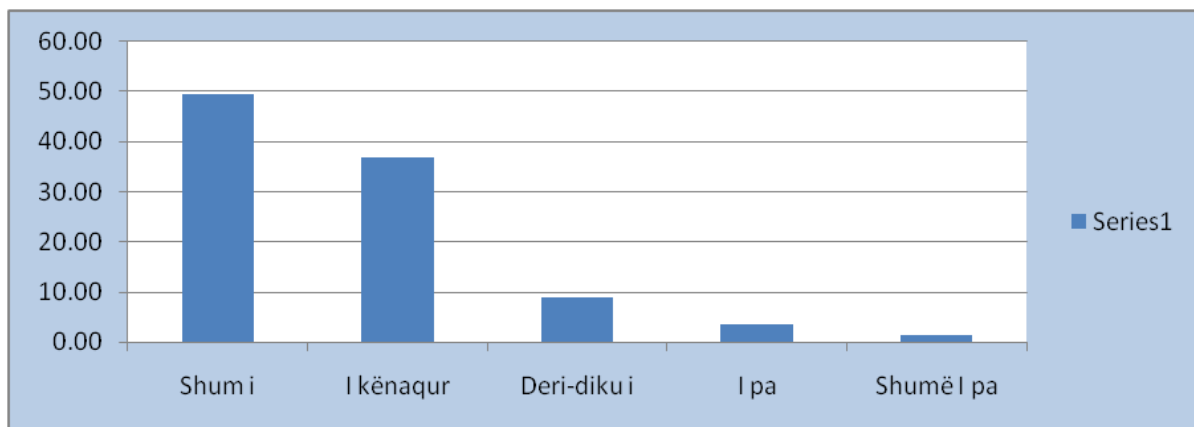


Tabela Nr 4

3.5 Vlerësimi i efikasitetin e përgjithshëm të KRU-s

Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e përgjithshëm rezulton se vetëm **76.71%** e tyre janë *të kënaqur* ose *shumë të kënaqur* me këtë shërbim. Kur kësaj i shtohen edhe **17.27%** e konsumatorëve të deklaruar se janë *deri-diku të kënaqur* del se me shumë se gjysma (**93.98 %**) e konsumatorëve të intervistuar janë *të kënaqur* me *efikasitetin e përgjithshëm të KRU-s*.

Si **të pakënaqur** janë deklaruar gjithsej **6.02%** e konsumatorëve.

Tabela 5: Përgjigjet për shkallën e kënaqshmërisë me efikasitetin e përgjithshëm.

Përgjigja	Shum i Kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i Kënaqur	I pa kënaqur	Shumë I pa kënaqur	Total
Prizreni	102	120	60	12	6	300
Suhareka	40	35	12	5	1	93
Dragashi	35	14	9	2	0	60
Malisheva	28	10	5	4	0	47
Kënaqshmëria Nr	205	179	86	23	7	500
Kënaqshmëria %	40.76	35.94	17.27	4.62	1.41	100.00

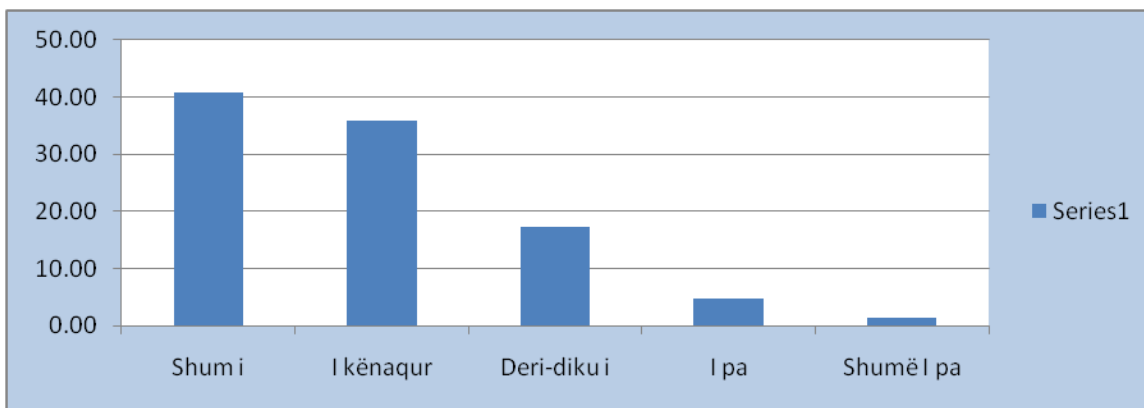


Tabela Nr 5

3.6 Vlersimi në punën e qendrës (zyres) për konsumator, në qoft se ju keni përdorur ndonjëher shërbimet e tyre.

Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me vlersimin në punën e qendrës (zyres) për konsumatorë, Vetëm **78.87 %** e tyre janë *të kënaqur* ose *shumë të kënaqur* me këtë shërbim. Kur kësaj i shtohen edhe **14.89%** e konsumatorëve të deklaruar se janë *deri-diku të kënaqur* del se me shumë se gjysma (**93.76 %**) e konsumatorëve të intervistuar janë *të kënaqur* me punën e zyrës për konsumatorë .

Si të **pakënaqur** janë deklaruar gjithsej **6.24%** e konsumatorëve.

Tabela 6: Përgjigjet për vlersimin në punën e qendrës (zyres) për konsumatorë.

Pergjigja	Shum i Kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i Kënaqur	I pa kënaqur	Shumë I pa kënaqur	Total
Prizreni	143	110	40	17	10	320
Suhareka	39	21	26	1	0	87
Dragashi	36	6	2	1	0	45
Malisheva	23	17	6	2	0	48
Kënaqshmëria Nr	233	154	74	21	10	500
Kënaqshmëria %	47.89	30.99	14.89	4.23	2.01	100.00

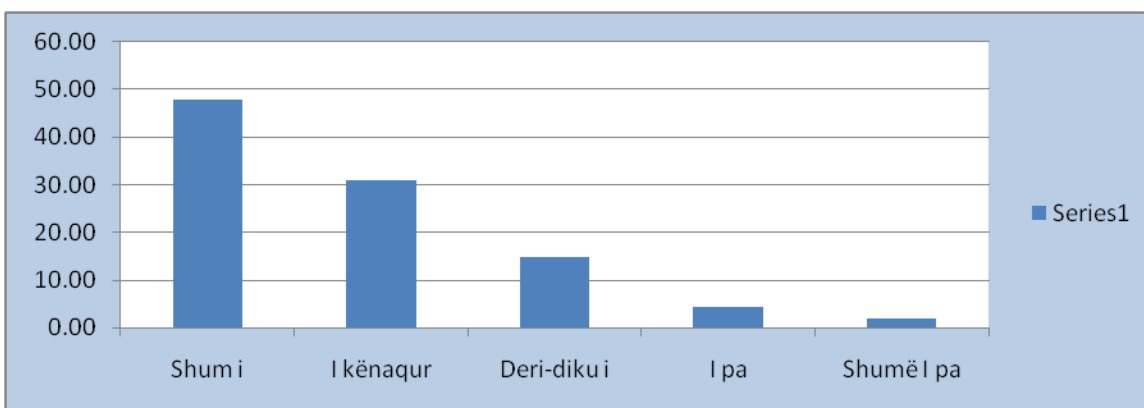


Tabela Nr 6

3.7. Vlersimi në nivelin e informimit që ju e merrni nga KRU-ja në lidhje me shërbimet: ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e e ujsjellsit, kualitetin e ujit, çmimi etj?

Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me *nivelin e informimit që ju e merrni nga KRU-ja në lidhje me shërbimet: ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e e ujsjellsit, kualitetin e ujit, çmimi*, rezulton se:

Vetëm **58.12 %** e tyre janë *të kënaqur* ose *shumë të kënaqur* me këtë shërbim. Kur kësaj i shtohen edhe **21.44%** e konsumatorëve të deklaruar se janë *deri-diku të kënaqur* del se me shumë se gjysma (**79.56 %**) e konsumatorëve të intervistuar janë *të kënaqur* me këtë shërbim.

Si të **pakënaqur** janë deklaruar gjithsej **20.44%** e konsumatorëve.

Tabela 7: Përgjigjet për shkallën e kënaqshmërisë me nivelin e informimit që ju e merrni nga KRU-ja në lidhje me shërbimet: ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujsjellsit, kualitetin e ujit, çmimi etj?

Pergjigja	Shum i Kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i Kënaqur	I pa kënaqur	Shumë I pa kënaqur	Total
Prizreni	82	120	65	35	33	335
Suhareka	22	4	29	9	5	69
Dragashi	29	5	9	6	4	53
Malisheva	19	10	4	4	6	43
Kënaqshmëria Nr	152	139	107	54	48	500
Kënaqshmëria %	30.26	27.86	21.44	10.82	9.62	100.00

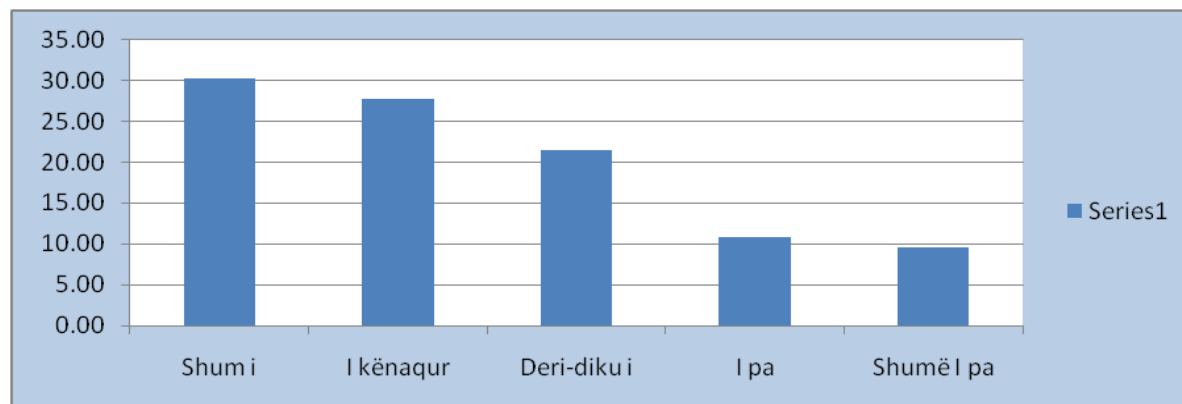


Tabela Nr 7

3.8. Efikasiteti në shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve?

Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me cilësinë në shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve rezulton se Vetëm **59.60 %** e tyre janë *të kënaqur* ose *shumë të kënaqur* me këtë shërbim. Kur kësaj i shtohen edhe **27.20%** e konsumatorëve të deklaruar se janë *deri-diku të kënaqur* del se me shumë se gjysma (**86.80 %**) e konsumatorëve të intervistuar janë *të kënaqur* me cilësinë në shërbimeve teknike të mirmbajtjes .

Si të **pakënaqur** janë deklaruar gjithsej **13.20%** e konsumatorëve.

Tabela 8: Përgjigjet për shkallën e kënaqshmërisë me cilësinë e shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve.

Pergjigja	Shum i Kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i Kënaqur	I pa kënaqur	Shumë I pa kënaqur	Total
Prizreni	110	92	100	28	20	350
Suhareka	28	5	21	0	6	60
Dragashi	12	8	9	1	5	35
Malisheva	17	26	6	3	3	55
Kënaqshmëria Nr	167	131	136	32	34	500
Kënaqshmëria %	33.40	26.20	27.20	6.40	6.80	100.00

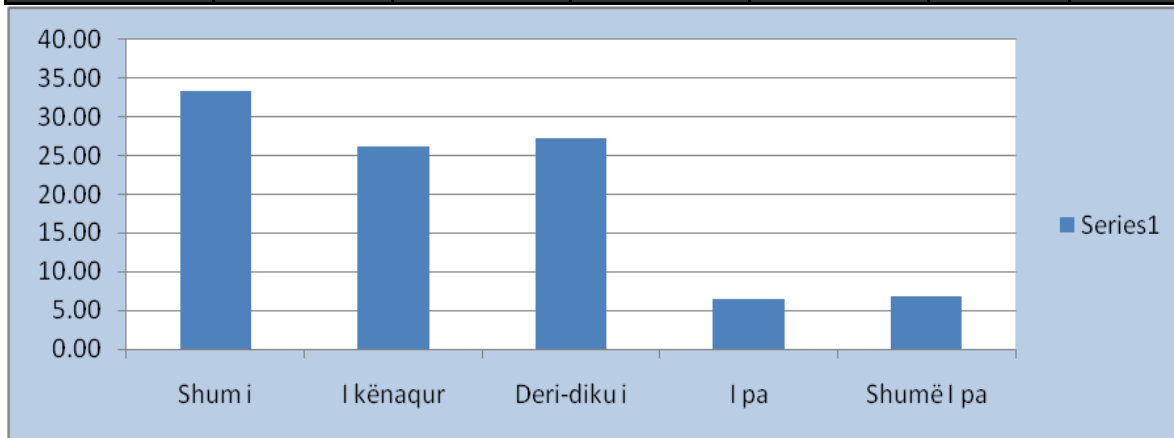


Tabela Nr 8

3.9 A ju kanë përgjigjur me kohë KRU-ja për të zgjidhur problemin që ju keni pasur më ujë dhe kanalizim, nëse po kur?

Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me përgjigjen me kohë nga KRU-së për tu përgjigjur dhe të marrin masa për të zgjidhur çdo problem që ju keni rezulton se:

Vetëm **62.20 %** e tyre janë të kënaqur (ditën e ardhshme) ose shumë të kënaqur (të njejtën ditë) me këtë shërbim. Kur kësaj i shtohen edhe **12.00%** e konsumatorëve të deklaruar se janë *deri-diku të kënaqur* (të njejtën javë) del se me shumë se gjysma (**74.20 %**) e konsumatorëve të intervistuar janë të kënaqur me marrjen e masave të duhura.

Si të **pakënaqur** (pas një jave apo dy jave) janë deklaruar gjithsej **25.80%** e konsumatorëve.

Tabela 6: Përgjigjet për kohën që i duhet KRU-së për tu përgjigjur dhe të marrin masa për të zgjidhur çdo problem që ju keni, rezulton se :

Pergjigja	Te njejtën jave	Ditën e ardhshme	Të njejtën dite	Pas 1 jave	Pas 2 jave	Total
Prizreni	20	80	86	50	41	277
Suhareka	15	26	35	11	5	92
Dragashi	14	11	31	9	3	68
Malisheva	11	13	29	7	3	63
Kënaqshmëria Nr	60	130	181	77	52	500
Kënaqshmëria %	12.00	26.00	36.20	15.40	10.40	100.00

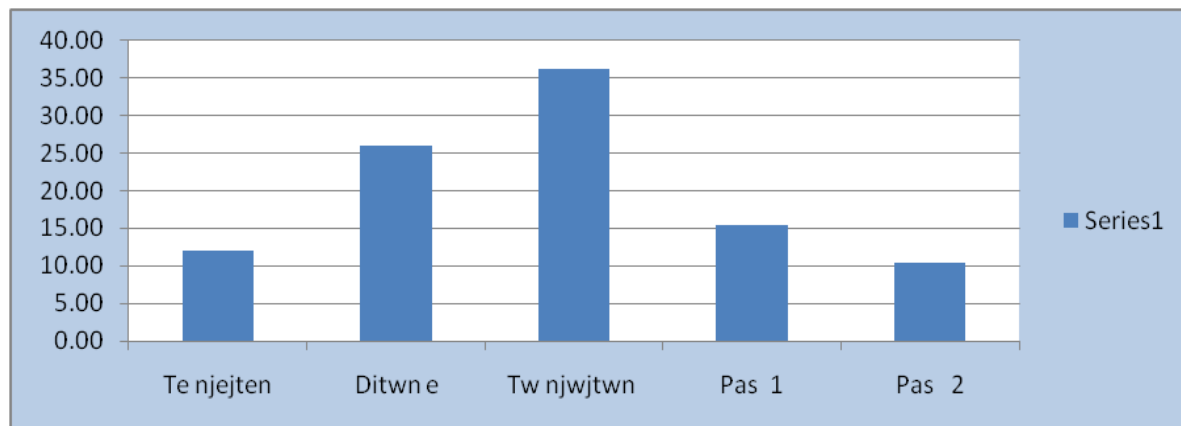


Tabela Nr 9

3.10. Fushat të cilat KRU-ja duhet të përmirsoj edhe më tepër nivelin e shërbimeve në të ardhmen ?

Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me fushat ku është me rëndsi për ju që KRU të përmirsoj nivelin e shërbimit rezultojn se:

Vetëm **67.80 %** e tyre janë për rritjen e nivelit të shtypjes dhe furnizim 24 orë në këtë shërbim. Kur kësaj i shtohen edhe **24.20%** e konsumatorëve të deklaruar se janë për cilsi të ujit nga del se me shumë se gjysma (**92.00 %**) e konsumatorëve të intervistuar kërkojnë shërbime në vazhdimësi edhe më të mira në :shtypje të ujit ,furnizim 24 orë dhe cilsi më të mirë të ujit .

Si më pak të interesuar : në faturat e bazuara në lexim të ujmatësit dhe pak më tepër janë interesuar në përmirsimin e grumbullimit të ujërave të zeza ku janë deklaruar gjithsej **8.00%** e konsumatorëve.

Tabela 10: Përgjigjet për shkallën e kënaqshmërisë me fushat ku është me rëndsi për ju që KRU të përmirsoj nivelin e shërbimit rezultojn se:

Pergjigja	Rritja e nivelit të shtypjes	Furnizim me ujë 24 orë	Përmirsim i cilësisë së ujit	Fat e bazuar lex. të ujmatësit	Permirsimi i gru të uj zeza	Total
Prizreni	134	146	76	2	38	396
Suhareka	4	12	1	0	0	17
Dragashi	2	6	37	0	0	45
Malisheva	0	35	7	0	0	42
Kënaqshmëria Nr	140	199	121	2	38	500
Kënaqshmëria %	28.00	39.80	24.20	0.40	7.60	100.00



Tabela Nr 10

4. GJETJET E PËRGJITHSHME DHE KONKLUZIONET

Rezultatet që dalin nga sondazhi i kryer mundësojnë nxjerrjen e disa konkluzioneve mbi të cilat KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh. A. Prizren, do të bazojë angazhimet e veta të ardhshme sa i përket cilësisë së shërbimeve të ofruara.

Konkluzionet kryesore që dalin nga ky hulumtim mund të përmbliidhen në tabelën e përgjithshme me sa vijon:

Lloji i shërbimit	Shkalla e Kënaqshmëris		
	I Kënaqur +	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur+
Përgjigja 1	81.84	12.38	5.79
Përgjigja 2	76.67	8.92	5.17
Përgjigja 3	77.96	14.63	7.42
Përgjigja 4	86.35	8.84	4.82
Përgjigja 5	76.71	17.27	6.02
Përgjigja 6	78.87	14.89	6.24
Përgjigja 7	58.12	21.44	20.44
Përgjigja 8	59.60	27.20	13.2
Përgjigja 9	62.20	27.40	10.40
Përgjigja 10	67.80	24.20	8.00
Total	72.61	17.71	8.75

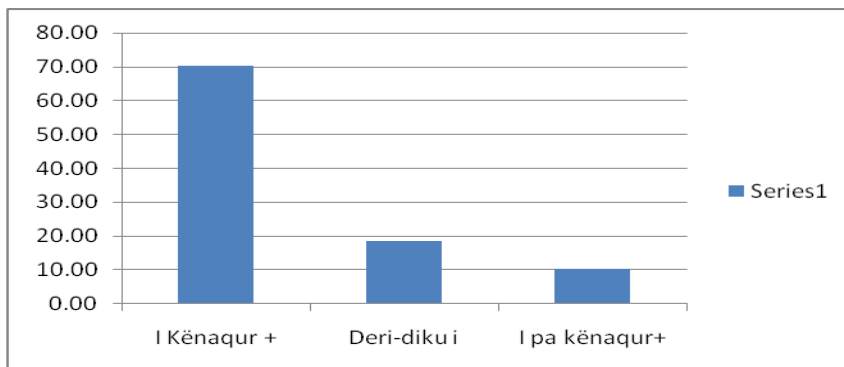


Tabela e përgjithshme.

SHTOJCA 1: PYETËSORI

B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE KRU "Hidroregjioni Jugor" sh.a.

Me qëllim të përmisimit të kualitetit të shërbimeve tona, ju lutemi që të plotësoni këtë fletë anketë. Përgjigjet e juaja të sinqerta, neve do të na mundësojnë që të përmisojmë kualitetin e shërbimeve tona.

Emri dhe Mbiemri	Shifra e Konsumatorit	Adresa
------------------	-----------------------	--------

Kategoria e Konsumatorit 1 Amvisëri. 2.Biznes. 3.Institucion.

1. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes?

1-dobët 2- kënaqshme 3- mire 4- shume e mire 5-shkëlqyer

2. Sa jeni të kënaqur me të largimit të ujërave të ndotura(fekale) dhe pastrimin e kanalizimit?

1-dobët 2- kënaqshme 3- mire 4- shume e mire 5-shkëlqyer

3.Ju lutemi vlerësoni efikasitetin e KRUs (performancën) gjatë përpunimit (realizimit) të kërkesave për dhënjën e pëlqimit për kyqjen në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit ?

1-dobët 2- kënaqshme 3- mire 4- shume e mire 5-shkëlqyer

4.Ju lutemi vlerësoni efikasitetin e KRUs per/gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta per konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pageses për largimin e ujërave të ndotura(fekale) ?

1-dobët 2- kënaqshme 3- mire 4- shume e mire 5-shkëlqyer

5.Sa e vlerësoni efikasitetin e përgjithshëm te KRU-s rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me kiste, xhirollogari, te inkasanti, në porto arkë)?

1-dobët 2- kënaqshme 3- mire 4- shume e mire 5-shkëlqyer

6.Si e vlerësoni vlerësoni punën e qendrës(zyres) për konsumatore , në qoftë se ju keni përdorur ndonjëherë shërbimet e tyre ?

1-dobët 2- kënaqshme 3- mire 4- shume e mire 5-shkëlqyer

7.Ju lutemi vlerësoni nivelin e informimit qe ju merrni nga KRU ne lidhje me shërbimet teknike te kryera (realizimi i punimeve, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, çmimi i ujit) etj ?

1-dobët 2- kënaqshme 3- mire 4- shume e mire 5-shkëlqyer

8.Ju lutemi vlerësoni efikasitetin shërbimeve teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve?

1-dobët 2- kënaqshme 3- mire 4- shume e mire 5-shkëlqyer

9.A ju kanë përgjigjur me kohe KRU-ja për të zgjidhur problemin që ju keni pasur me ujë apo kanalizimi, nëse po kur?

a. Të njëjtën ditë b. Ditën e ardhshme c. Të njëjtën javë d. Pas 1 jave e.Pas 2 jave

10.Sipas jush ku mundet KRU -ja të përmirësoj edhe më tepër nivelin e shërbimeve?

a.Rritje e nivelit të shtypjes b.Furnizim me ujë 24 orë c.Përmisimi i cilësisë se ujit
d.Fatura te bazuara ne leximin nga ujëmatësit e.Përmisimi i grumbullimit te ujerave te zeza

Ju faleminderit për bashkëpunimin gjatë anketës !