

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 2013

Përgaditur nga:
Shërbimi Rajonal për Konsumator

Prizren
Dhjetor 2013

PËRMBAJTJA:

1. HYRJE: KONTEKSTI DHE QËLLIMI I HULUMTIMIT	3
2.METODOLOGJIA.....	4
3. ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT	6
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>	8
3.3 <i>Efikasiteti I KRU-s gjatë përpunimit (realizimit) të kërkesave për dhënien e pëlqimeve për kyqjet në rrjetin e ujësjellsit dhe kanalizimit.....</i>	9
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>	10
3.5 <i>Mundësitë që ofron KRU rreth pagesës së shërbimeve të ujit (me kiste, xhirollogari, te inkasanti, në arka tëkompanisë).....</i>	11
3.6. <i>Vlersimi në punën e qendrës (zyres) për konsumator, në qoft se ju keni përdorur ndonjëher shërbimet e tyre.....</i>	12
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>	13
3.8. <i>Efikasiteti në shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit,në rastet e paraqitjes së defekteve</i>	14
4. GJETJET E PËRGJITHSHME DHE KONKLuzionET.....	15
SHTOJCA 1: PYETËSORI	16

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 të 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 dhënie 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 zgjatuar mesatarisht 15-20 minuta.

Me hulumtim janë përfshirë 700 respondentë të cilët janë intervistuar nëpër Komuna. Kjo mostër është konsideruar të jetë reprezentative për marrjen e opinionit të konsumatorëve; Prizrenit, Suharekës, 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	8
3.3 Efikasiteti I KRU-s gjatë përpunimit (realizimit) të kërkesave për dhënien e pelqimeve për kyqjet në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit.....	9
3.4. Efikasiteti I KRU-s gjatë leximit të ujëmatësve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pageses për largimin e ujrave të ndotura (fekale).....	10
3.5 Efikasitetin e përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit	11
3.6. Vlersimi në punën e qendrës (zyres) për konsumator, në qoft se ju keni përdorur ndonjëher shërbimet e tyre.....	12
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	13
3.8. Efikasiteti në shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve.....	14



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 2013**.

3. ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT

3.1 Kualiteti dhe furnizimi me ujë të pijes.

Përqindja prej **96.58%** e konsumatorëve që janë: *shumë të kënaqur* (**48.43 %**), *të kënaqur* (**35.86 %**), dhe *deri-diku të kënaqur* (**12.29%**) me shërbimet e ujësjellësit është më e madhe, ndërsa *të pakënaqur* (**3.42%**).

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

Tab. 1

Pergjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur	Total
Prizreni	225	195	60	20	500
Suhareka	45	24	10	1	80
Malisheva	44	14	10	2	70
Dragashi	25	18	6	1	50
Kënaqshmëria Nr	339	251	86	24	700
Kënaqshmëria %	48.43%	35.86%	12.29%	3.42%	100.00%

Grafiku 1.

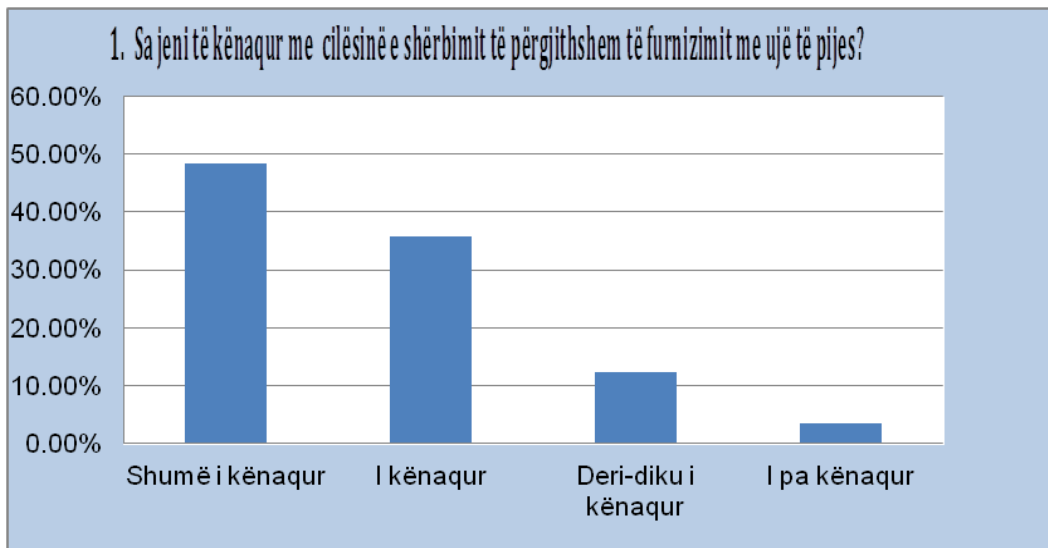


Tabela 1: Përgjigjet e konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë për furnizim me ujë.

Nga pasqyra tabelare e dhënë në tabelën 1, mund të shihet se, prej 4 përgjigjeve të mundshme, pjesa më e madhe e konsumatorëve duke pasur parasysh kushtet klimatike (**48.43%**) janë përgjigjur se janë *të kënaqur* me furnizim me ujë, ndërkaq përqindja më e vogël e konsumatorëve(**3.43%**) janë përgjigjur se janë *të pakënaqur* me këtë shërbim.

Nëqoftëse, konsumatorët e deklaruar si *të kënaqur dhe deri diku të kënaqur* do të përfshiheshin në kategorinë e konsumatorëve *të kënaqur* me furnizim me ujë atëherë rezulton se më shumë se (**96.58%**) 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 .

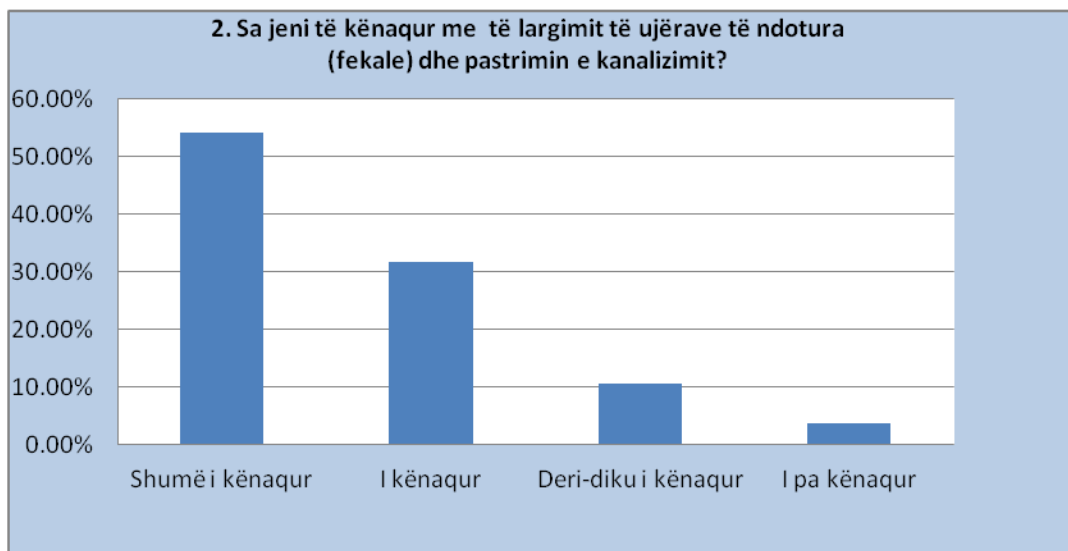
Edhe në rastin e shërbimit të ujrave të zeza, përqindja prej **96.28 %** e konsumatorëve: që janë *shumë të kënaqur (54.00 %)* ,*të kënaqur (31.71%)* , dhe *deri-diku të kënaqur (10.57%)*. me shërbimin e ujrave të zeza .Nga përgjigjet e konsumatorëve, mund të konkludohet se vetëm **3.72 %** e konsumatorëve janë të pa 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.

Tabela 2

Përgjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur	Total
Prizreni	262	168	48	22	500
Suhareka	47	22	10	1	80
Malisheva	44	14	10	2	70
Dragashi	25	18	6	1	50
Kënaqshmëria Nr	378	222	74	26	700
Kënaqshmëria %	54.00%	31.71%	10.57%	3.72%	100.00%

Grafiku 2



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

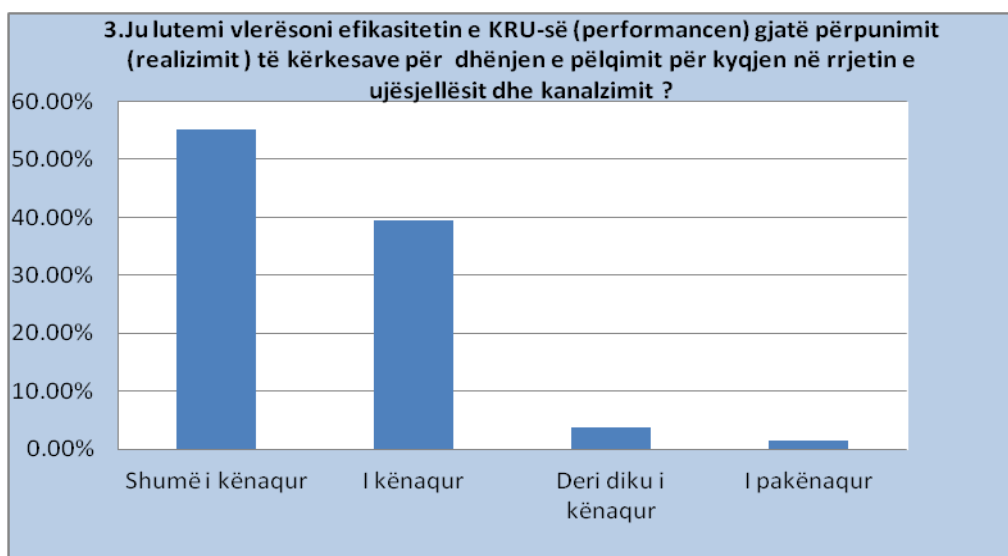
Nga përgjigjet e konsumatorëve rezulton se **98.43 %** e tyre që janë: *shumë të kënaqur (55.14%)* , të *kënaqur (39.43%)* dhe me përpunimin në kërkesa për dhënien e pëlqimeve për kyqjet në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit, kur kësaj i shtohen edhe me këtë shërbim, del se **98.43%** e konsumatorëve të intervistuar mendojnë se përpunimi në kërkesa për dhënien e pëlqimeve për kyqjet në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit janë në nivel .ndërsa vetëm **1.57%** të konsumatorve janë te pa kënaqur.

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.

Tab.3

Pergjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Total
Prizreni	250	221	22	7	500
Suhareka	52	25	2	1	80
Malisheva	53	13	2	2	70
Dragashi	31	17	1	1	50
Kënaqshmëria Nr	386	276	27	11	700
Kënaqshmëria %	55.14%	39.43%	3.86%	1.57%	100.00%



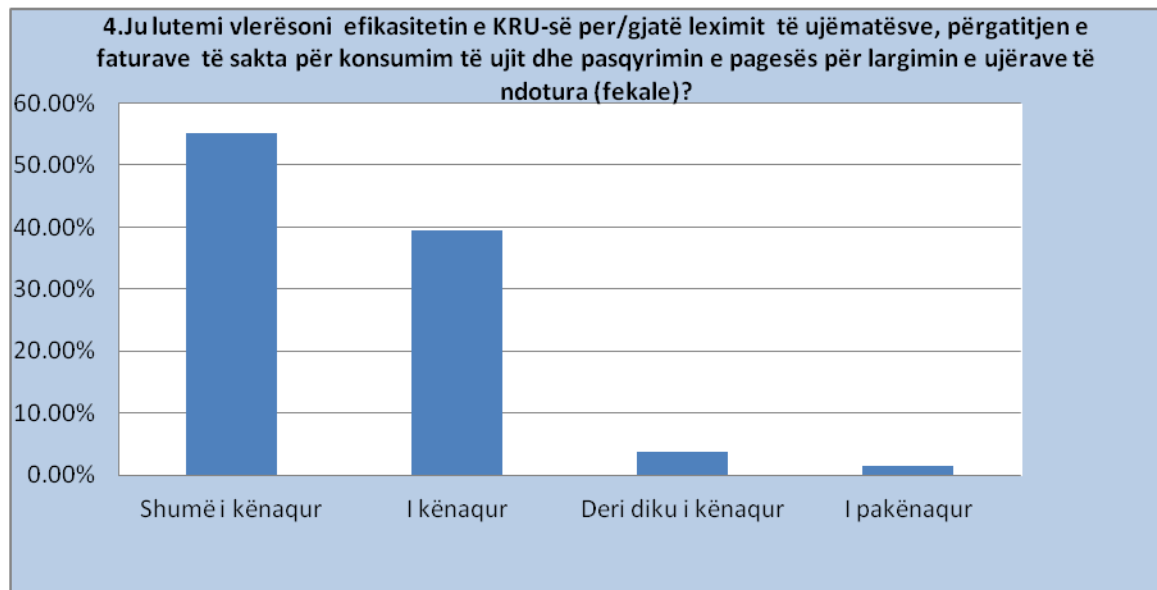
3.4. Efikasiteti i KRU-së gjatë leximit të ujëmatësve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pageses për largimin e ujrave të ndotura (fekale)

Sa i përket reagimeve në këtë shërbim, konsumatorët (**94.57 %**) janë deklaruar të jenë të kënaqur (**39.43%**), shumë të kënaqur (**55.14%**) dhe deri diku të kënaqur (**3.86%**). Në kategorin tjetër I pa kënaqur kemi 11 konsumatorë ose (**1.57%**), opinionin si i 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 ujëmatësve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pageses për largimin e ujrave të ndotura.

Pergjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Total
Prizreni	250	221	22	7	500
Suhareka	52	25	2	1	80
Malisheva	53	13	2	2	70
Dragashi	31	17	1	1	50
Kënaqshmëria Nr	386	276	27	11	700
Kënaqshmëria %	55.14%	39.43%	3.86%	1.57%	100.00%



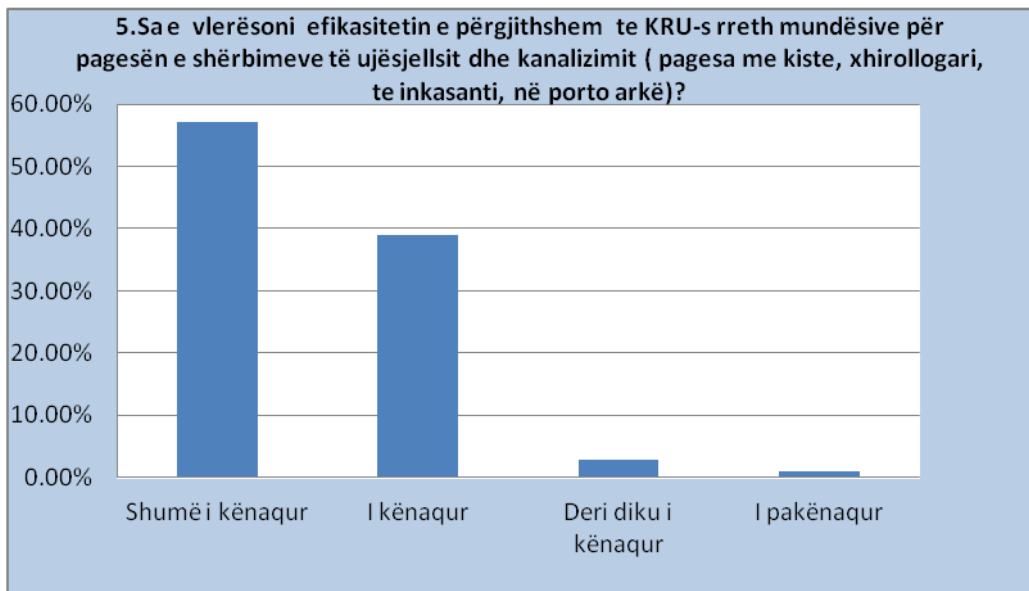
3.5 Vlerësimi i efikasitetin e përgjithshëm të KRU-së rreth

Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e përgjithshëm (**99.00%**) rezulton se: janë të kënaqur (**39.00 %**), shumë të kënaqur (**57.14%**) dhe deri diku të kënaqur (**2.86%**) me shërbimin e ujësjellsit dhe kanalizimit.

Si të pakënaqur janë deklaruar vetëm (**1.00%**) e konsumatorëve.

Tabela 5: Përgjigjet për shkallën e kënaqshmërisë me efikasitetin e përgjithshëm te Kru-së rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellsit dhe kanalizimit (pagesa me kiste,xhirollogari,te inkasanti, në porto arkë)?

Pergjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Total
Prizreni	262	215	18	5	500
Suhareka	55	25	0	0	80
Malisheva	52	16	1	1	70
Dragashi	31	17	1	1	50
Kënaqshmëria Nr	400	273	20	7	700
Kënaqshmëria %	57.14%	39.00%	2.86%	1.00%	100.00%



3.6 Vlersimi në punën e qendrës (zyrës) për konsumator, në qoftë se ju keni përdorur ndonjëherë shërbimet e tyre.

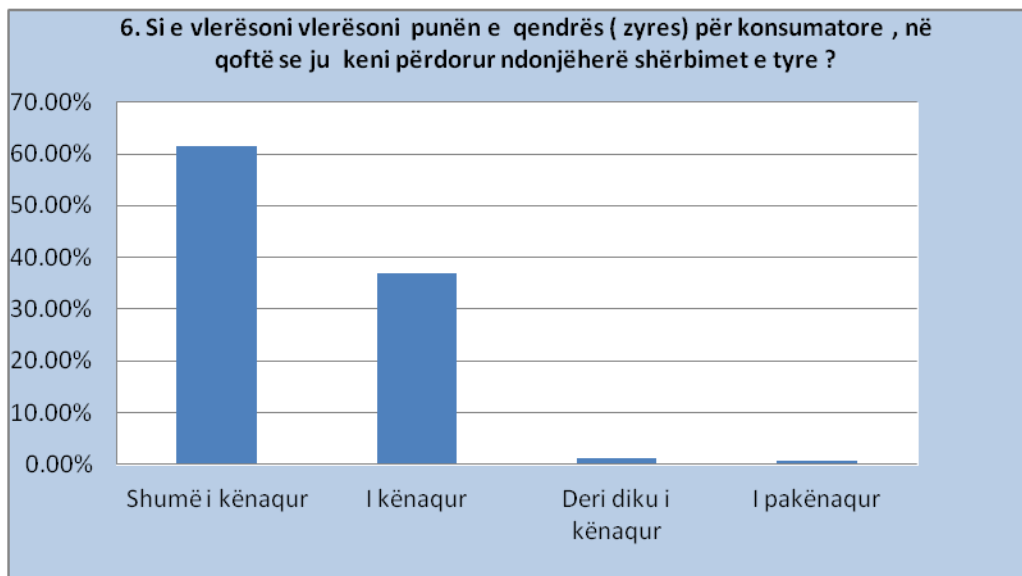
Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me vlersimin në punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë,

Vetëm **99.43 %** e tyre janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me këtë shërbim. Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve rezulton se **(61.43 %)** janë shumë të kënaqur **(36.86 %)** të kënaqur dhe deri diku të kënaqur **(1.14 %)** e konsumatorve.

Si të **pakënaqur** janë deklaruar gjithsej **0.57 %** e konsumatorëve.

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

Përgjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Total
Prizreni	282	211	5	2	500
Suhareka	60	18	1	1	80
Malisheva	53	14	2	1	70
Dragashi	35	15	0	0	50
Kënaqshmëria Nr	430	258	8	4	700
Kënaqshmëria %	61.43%	36.86%	1.14%	0.57%	100.00%



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?

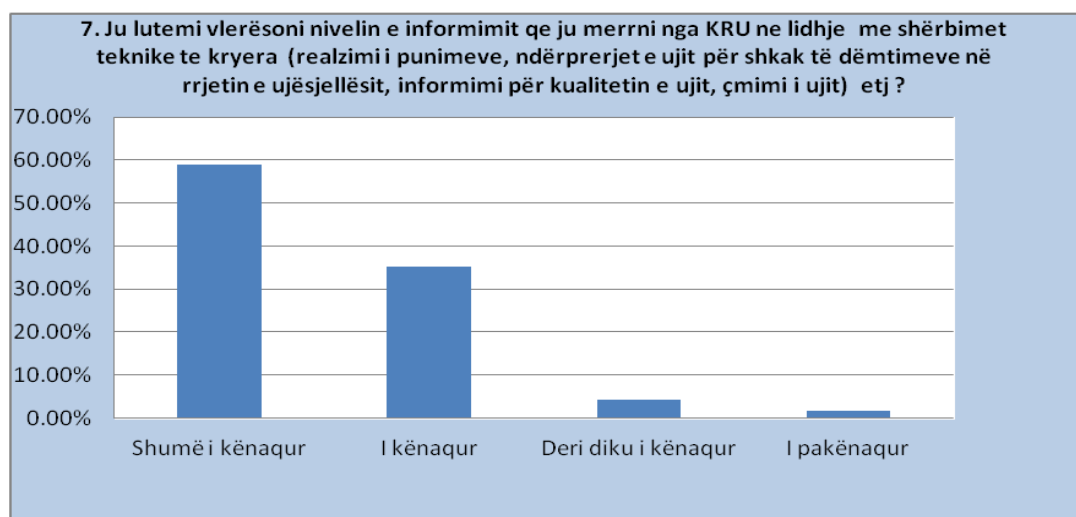
Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me *nivelin e informimit që ju e merrni nga KRU-ja në lidhje me shërbimet: ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e e ujsjellsit, kualitetin e ujit, çmimi* , rezulton se:

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarave , **98.43 %** e tyre janë *të kënaqur* ose *shumë të kënaqur* me këtë shërbim. Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve rezulton se **(58.86 %)** janë shumë të kënaqur **(35.29 %)** të kënaqur dhe **(4.29 %)** deri diku të kënaqur.

Si të **pakënaqur** janë deklaruar gjithsej **(1.57 %)** 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	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Total
Prizreni	275	201	21	3	500
Suhareka	56	21	2	1	80
Malisheva	48	11	6	5	70
Dragashi	33	14	1	2	50
Kënaqshmëria Nr	412	247	30	11	700
Kënaqshmëria %	58.86%	35.29%	4.29%	1.57%	100.00%



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

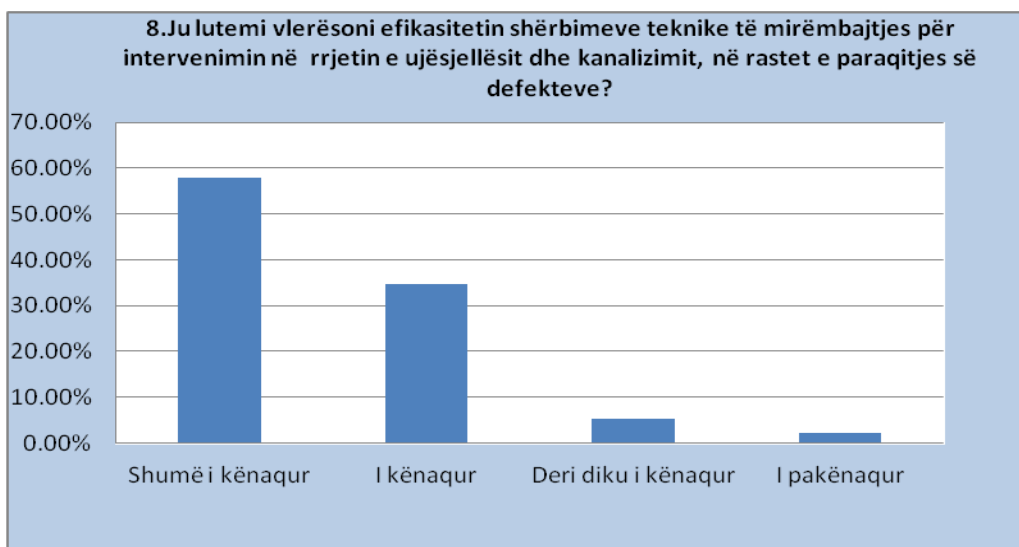
Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me cilësinë në shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve rezulton se

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve (**97.86 %**) e tyre janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me këtë shërbim. Nga numri i përgjithshëm i konsumatorëve shumë të kënaqur janë (**58.00%**) ndërsa të kënaqur janë (**34.57%**) deri diku të kënaqur janë (**5.29%**) e konsumatorëve.

Si të pakënaqur janë deklaruar diku gjithsej (2.14 %) e konsumatoreve.

Tabela 8: Përgjigjet për shkallën e kënaqshmërisë me nivelin e informimit që ju e merrni nga KRU-ja në lidhje me shërbimet: e efikasitetin e shërbimeve teknike të mirëmbajtjes për intervenim në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e defekteve?

Pergjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Total
Prizreni	272	195	28	5	500
Suhareka	53	22	2	3	80
Malisheva	48	11	6	5	70
Dragashi	33	14	1	2	50
Kënaqshmëria Nr	406	242	37	15	700
Kënaqshmëria %	58.00%	34.57%	5.29%	2.14%	100.00%



4. GJETJET E PËRGJITHSHME DHE KONKLUZIONE

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.

Ekipet të cilat kanë kry intervistën, këtë intervistë e kanë bërë te konsumatorët e rastit me përzgjedhje të rastit. Numri i anketuar i konsumatorëve të dhënë në tabelë sipas njësive ka qenë i shpërndarë në të gjithë zonën e shërbimit.

Sinqeriteti në përgjigjet e dhëna nga ana e konsumatorëve, nga ana e e kipeve që kanë kry intervistën vlerësohet të jetë e kënaqshme.

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

Lloji I shërbimit	Shkalla e Kënaqshmëris në %	
	Shumë i Kënaqur + I Kënaqur + Deri-diku i Kënaqur	I pakënaqur
Përgjigja 1	96.58	3.42
Përgjigja 2	96.28	3.72
Përgjigja 3	98.43	1.57
Përgjigja 4	98.43	1.57
Përgjigja 5	99.00	1.00
Përgjigja 6	99.43	0.57
Përgjigja 7	98.43	1.57
Përgjigja 8	97.86	2.14
Total	98.05	1.95

Nga të dhënat tabelare shihet që 98.05 % e konsumatorëve nga numri i konsumatorëve janë të kënaqur me shërbimet e ujësjellsit dhe kanalizimit ndërsa vetëm 1.95 % e numrit të konsumatorëve nga numri i të intervistuarve mund të konsiderohen si të pakënaqur me shërbimet që ofron "KRU" Hidroregjioni Jugor" sha në Prizren.

- Të vazhdohet rritja e cilësisë së shërbimeve ndaj konsumatorëve
- Të organizohen kampanja më të shpeshta senzibilizuese me konsumatorë
- Njoftime të menjëhershme të konsumatorëve lidhur me ndërprerje të ujit si rezultat i punimeve në rrjet të ujësjellsit
- Kontrolle të përhershme të kualitetit të ujit, përcjellje të përhershme të analizave të ujit
- Rritje e efikasitetit në zgjidhjen e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve

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.

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

1-Shumë i kënaqur 2- I kënaqur 3- Deri diku i kënaqur 4- I pakënaqur

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

1-Shumë i kënaqur 2- I kënaqur 3- Deri diku i kënaqur 4- I pakënaqur

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-Shumë i kënaqur 2- I kënaqur 3- Deri diku i kënaqur 4- I pakënaqur

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-Shumë i kënaqur 2- I kënaqur 3- Deri diku i kënaqur 4- I pakënaqur

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

1-Shumë i kënaqur 2- I kënaqur 3- Deri diku i kënaqur 4- I pakënaqur

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

1-Shumë i kënaqur 2- I kënaqur 3- Deri diku i kënaqur 4- I pakënaqur

7. Ju lutemi vlerësoni nivelin e informimit që ju merrni nga KRU ne lidhje me shërbimet teknike të 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-Shumë i kënaqur 2- I kënaqur 3- Deri diku i kënaqur 4- I pakënaqur

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

1-Shumë i kënaqur 2- I kënaqur 3- Deri diku i kënaqur 4- I pakënaqur

Ju faleminderit për bashkëpunimin gjatë anketës !