

## **RAPORT:**

# **“Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit për periudhën janar-dhjetor 2017”**



KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT SH.A  
REGIONAL WATER COMPANY J.S.C  
REGIONALNA KOMPANIJA ZA VODOSNAPDEVANJE D.D

**HIDROREGJIONI JUGOR**

**Prishtinë  
Mars, 2018**

## IMPLEMENTUES I PROJEKTIT:



**D&D Business Support Center**  
Sheshi. "Edit Durham", H1, Nr.11,  
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës  
Tel: +377(0)44-693-564,  
E-mail: [info@dd-bsc.com](mailto:info@dd-bsc.com)  
[www.dd-bsc.com](http://www.dd-bsc.com)

## FINANCUAR NGA:



KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT SH.A  
REGIONAL WATER COMPANY J.S.C  
REGIONALNA KOMPANIJA ZA VODOSNAPDEVANJE D.D  
**HIDROREGJIONI JUGOR**

**KRU "HIDROREGJIONI JUGOR" SH.A**  
Rruga "Wesley Clark" p.n.  
20000 Prizren, Republika e Kosovës  
+381 (0) 29 222 631  
[www.hidroregjioni-jugor.com](http://www.hidroregjioni-jugor.com)

## AUTORËT:

Safet Fazliu  
Valjeta Tuzi  
Flakë Hajdini  
Lirie Namani

Prishtinë, Mars 2018

## Përmbajtja

1.	Hyrje .....	5
2.	Metodologjia e hulumtimit .....	6
2.1.	Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit.....	7
2.2.	Shpërndarja e respodentëve sipas sektorit .....	7
3.	Të gjeturat nga anketa .....	8
3.1.	Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes .....	8
3.2.	Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për de-blokim dhe pastrimi të kanalizimit .....	9
3.3.	Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë.....	10
3.4.	Vlerësimi i stafit të kompanisë.....	11
3.5.	Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë .....	12
3.6.	Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë.....	13
3.7.	Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë .....	14
3.8.	Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	15
3.9.	Gatishmëria e klientëve për t’i paguar faturat e shërbimit .....	16
3.10.	Arsye e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve .....	17
3.11.	Informimi i konsumatorëve rreth destinimin e ujërave të ndotur .....	18
3.12.	Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ) .....	19
3.13.	Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit .....	20
3.14.	Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	21
4.	KONKLuzionet dhe Rekomandimet .....	22
	ANEX 1 - PYETËSORI .....	23

## Lista e Tabelave

Tabela 1- Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes .....	8
Tabela 2 - Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për de-blokim dhe pastrimi të kanalizimit.....	9
Tabela 3 - Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë .....	10
Tabela 4 - Vlerësimi i stafit të kompanisë .....	11
Tabela 5 - Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë .....	12
Tabela 6 - Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë .....	13
Tabela 7 - Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë .....	14
Tabela 8 - Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	15
Tabela 9 - Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit .....	16
Tabela 10 - Arsye e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e konsumatorëve .....	17
Tabela 11 - Informimi i konsumatorëve rreth destinimit të ujërave të ndotur .....	18
Tabela 12 - Informimi i konsumatorëve me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ) .....	19
Tabela 13 - Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit.....	20
Tabela 14 - Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	21

## Lista e Figurave

Figura 1 - Pjesëmarrja sipas zonës së shërbimit .....	7
Figura 2 - Pjesëmarrja sipas sektorit.....	7
Figura 3 - Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes .....	8
Figura 4 - Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për de-blokim dhe pastrimi të kanalizimit .....	9
Figura 5 - Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë .....	10
Figura 6 - Vlerësimi i stafit të kompanisë.....	11
Figura 7 - Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë .....	12
Figura 8 - Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë .....	13
Figura 9 - Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë.....	14
Figura 10- Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	15
Figura 11 - Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit .....	16
Figura 12 - Arsye e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve .....	17
Figura 13 - Informimi i konsumatorëve rreth destinimin e ujrave të ndotur .....	18
Figura 14 - Informimi i konsumatorëve me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ) .....	19
Figura 15 - Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit .....	20
Figura 16 - Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	21

## 1. Hyrje

Ky hulumtim është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center dhe është financuar nga Kompania Rajonale e Ujësjellësit "Hidroregjioni Jugor" SH.A. Qëllimi i hulumtimit është matja e shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e kompanisë, nevojave dhe kërkesave të konsumatorëve, për periudhën janar - dhjetor 2017.

Ofrimi i shërbimeve të cilësisë së lartë, të përballueshme ekonomikisht, mundësia e qasjes në shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, ofrimi i shërbimeve cilësore për konsumatorët dhe përmirësimi i performancës menaxheriale të kompanisë, është objektivi kryesor strategjik i Hidroregjionit Jugor si ndërmarrje publike e licencuar për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, për komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash.

Në deklaratën e vet të misionit KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.a., ka deklaruar qartë se: "Orientimi i të gjitha aktiviteteve të punës do të 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 dhe gjinor".

Për të realizuar këtë mision si dhe për të përmbushur kërkesat ligjore, KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.A e kë ndërmarrë këtë aktivitet hulumtimi me qëllim që të njoftohet me opinionin, perceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ajo ofron. Rezultati i këtij hulumtimi do t'i shërbejë KRU "Hidroregjioni Jugor", si udhërrëfyes mbi të cilin planifikon dhe i përqendron angazhimet e veta në adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve dhe rrjedhimisht i përmirëson aspektet e veçanta të shërbimeve, me të cilat konsumatorët janë të pakënaqur ose më pak të kënaqur.

Për më tepër, përmes këtij hulumtimi KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.a. dhe palët tjera të interesit do të njoftohen me qëndrimet e konsumatorëve para së gjithash rreth:

- Cilësisë dhe furnizimit me ujë të pijes;
- Shërbimit të trajtimit të ujërave të zeza (fekale);
- Efikasitetit të KRU-së gjatë realizimit të kërkesave për dhënien e pëlqimeve për kyçjet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit;
- Efikasitetit të KRU-s gjatë leximit të ujëmatësve;
- Përgatitjes së faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin të pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale), si dhe pastrimit të gypave të kanalizimit;
- Efikasitetit të përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit;
- Vlerësimit për punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë;
- Vlerësimit të nivelit të informimit nga KRU-ja në lidhje me shërbimet, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit;
- Efikasitetit në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastin e paraqitjes së defekteve, si dhe reagimit me kohë të KRU-së lidhur me shqetësimet dhe problemet e konsumatorëve;

- Nivelin e informimit të konsumatorëve në lidhje me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ), etj.

Ky hulumtim tashmë realizohet në baza vjetore dhe përveç tjerash do të shërbejë edhe për të krahasuar nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve ndër vite në raport me shërbimet e ofruara.

Studimi është i organizuar në mënyrë të atillë që pjesa e parë jep detaje për metodologjinë e hulumtimit, në seksionin e dytë ofrohet një analizë e detajuar e gjetjeve kryesore të hulumtimit, ndërsa pjesa e fundit e raportit përmbillet me konkluzionet për gjetjet kryesore të hulumtimit.

## 2. Metodologjia e hulumtimit

Hulumtimi është realizuar në mënyrë analitike dhe kuantitative. Mbledhja e të dhënave nga D&D Business Support Center, është bërë përmes një pyetësi, i cili i është ofruar në mënyrë direkte dhe online 2,030 të të anketuarve (1,776 anketime direkte dhe 254 online).

Përfshirja e respondentëve në këtë hulumtim ka qenë mjaft reprezentative dhe gjithëpërfshirëse, në aspektin e këndvështrimit gjeografik, demografik, social dhe sektorial. Përzgjedhja e mostrës është bërë sipas shpërndarjes demografike të popullsisë në komunat ku kompania shtrinë shërbimin e saj, ndërsa konsumatorët janë ndarë në tri sektorë: amvisëri, biznese dhe institucione.

Realizimi i hulumtimit është bërë me metodën e intervistave direkte midis anketuesve dhe respondentëve. Pas realizimit të punës në teren, pyetësit janë procesuar në aplikacionin SPSS, dhe njëkohësisht është bërë kontrolli i vazhdueshëm i përputhshmërisë së anketave të realizuara me mostrën e paracaktuar për anketim.

Numri prej 2,030 respondentëve të përfshirë është paracaktuar nga ana e KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.a. dhe ka rrjedhur prej kornizës së mostrës prej 55,000 respondentëve potencialë, të dhënë nga ana e KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.a., me ç'rast përzgjedhja e respondentëve është bërë në mënyrë të rastësishme (random). Përzgjedhja e sektorëve të konsumatorëve poashtu ka qenë e paracaktuar në kontratën midis "Hidroregjioni Jugor" Sh.a. dhe D&D Business Support Center dhe ka përfshirë sektorët e amvisërisë, biznesit dhe institucioneve.

Me qëllim të nxjerrjes së rezultateve, respektivisht informatave analitike përmes këtij hulumtimi, krahas analizës së përgjithshme, është bërë edhe analizimi veç e veç i kategorive të konsumatorëve:

E para, janë përmbledhur të gjeturat e përgjithshme nga numri i tërësishëm i respondentëve për të gjitha komunat ku shtrihen klientët (2,030 respondentë);

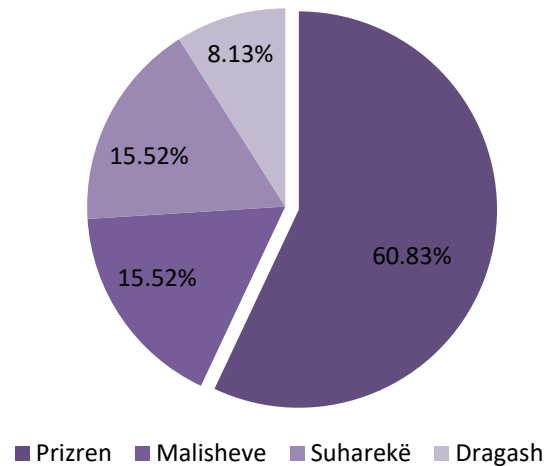
E dyta, janë analizuar rezultatet e veçanta për konsumatorët të ndarë në kategori apo grupe sipas shtrirjes gjeografike për secilën komunë veç e veç.

Hulumtimi është realizuar gjatë muajit mars 2018, ndërsa ka mbuluar periudhën kohore janar - dhjetor 2017.

## 2.1. Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit

Figura 1 - Pjesëmarrja sipas zonës së shërbimit

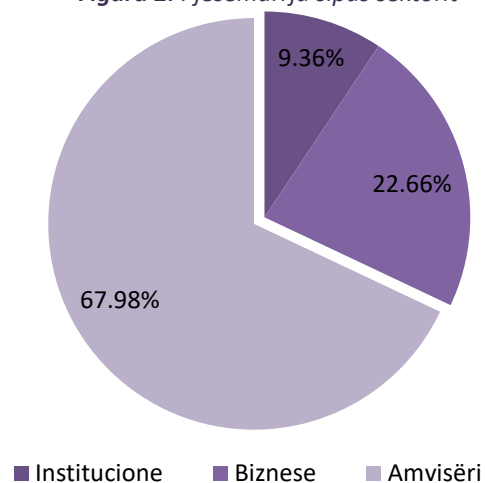
Siç shihet nga Figura 1, nga gjithsej 2,030 të anketuar, 1,235 prej tyre apo rreth 60.83%, janë të anketuar nga zona e shërbimit në Prizren, 315 të anketuar apo rreth 15.52% i përkasin zonës së shërbimit Suharekë, Malisheva poashtu është përfaqësuar me 315 të anketuar apo 15.52% nga totali i përgjithshëm i të intervistuarve, derisa 165 të anketuar apo 8.13% prej tyre i përkasin zonës së shërbimit në Dragash.



## 2.2. Shpërndarja e respondentëve sipas sektorëve

Nga Figura 2. mund të shihet se nga numri i përgjithshëm prej 2,030 të të anketuarve, 62% prej tyre ose 991 respondentë kanë qenë të anketuar nga sektori i amvisërisë, 19.1% të tyre, apo 306 respondentë i përkasin sektorit të biznesit, kurse të anketuar nga institucionet kanë qenë 18.9% ose 303 respondentë.

Figura 2. Pjesëmarrja sipas sektorit



### 3. Të gjeturat nga anketa

#### 3.1. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes

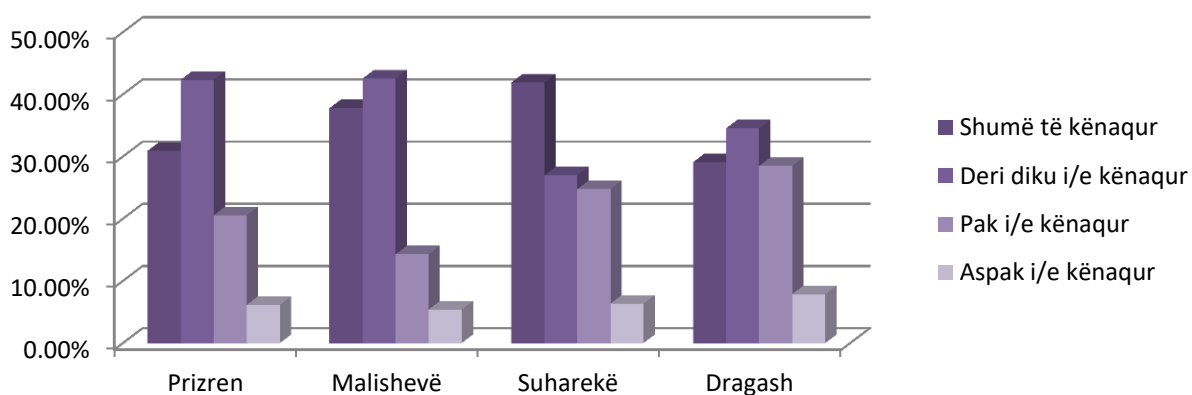
Lidhur me shkallën së kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes, 33.55% janë shprehur si shumë të kënaqur, që ka mbetur në nivelin e vitit të kaluar (34.12%). Si deri diku të kënaqur janë shprehur 39.36% të respondentëve që është paksa më pak se vitin e kaluar (45.88%). Përqindja e respondentëve që kanë deklaruar se janë pak të kënaqur është rritur për rreth 4% në krahasim me vitin e kaluar apo 20.89%, karshi 16.06% një vit më parë, gjë që ka ndodhur edhe me numrin e respondentëve aspak të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes, me ç'rast përqindja është rritur nga 3.94% nga viti 2016 në 6.21% në vitin 2017.

Tabela 1- Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	382	523	254	76	1235
	30.93%	42.35%	20.57%	6.15%	100.00%
Malishevë	119	134	45	17	315
	37.78%	42.54%	14.29%	5.40%	100.00%
Suharekë	132	85	78	20	315
	41.90%	26.98%	24.76%	6.35%	100.00%
Dragash	48	57	47	13	165
	29.09%	34.55%	28.48%	7.88%	100.00%
Gjithsej	681	799	424	126	2030
	33.55%	39.36%	20.89%	6.21%	100.00%

Burimi: Të dhënat nga anketa 2018

Figura 3 - Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes



Burimi: Të dhënat nga anketa 2018



### 3.2. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për de-blokim dhe pastrimi të kanalizimit

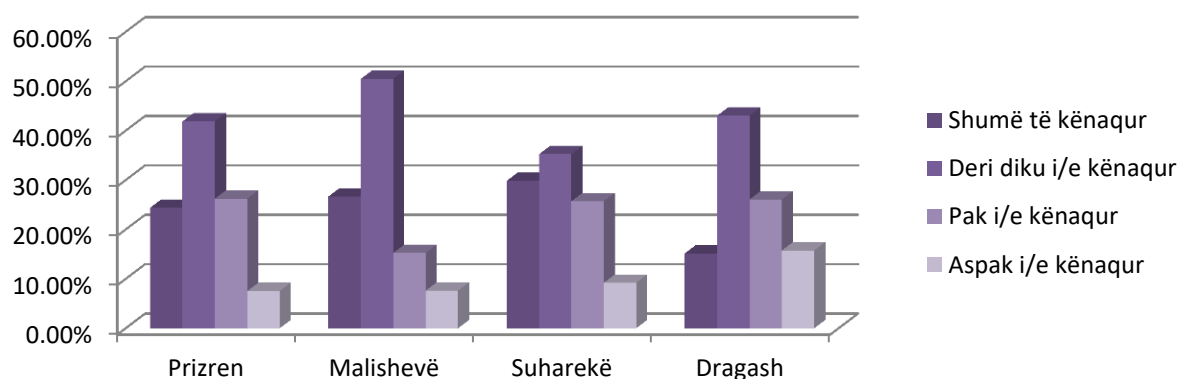
Në lidhje me shkallën e kënaqshmërisë për shërbimet e de-blokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit, 24.83% kanë pohuar se janë shumë të kënaqur me këtë proces, 42.27% janë deri diku të kënaqur, një pjesë prej 24.43% kanë deklaruar se janë pak të kënaqur, kurse një përqindje prej 8.47% nuk janë aspak të kënaqur me shërbimet e de-blokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit. Edhe në këtë pikë, dallimi në nivelin i kënaqshmërisë në krahasim me vitin paraprak është për pak më i ultë, edhe pse përqindja e të deklaruarve si shumë të kënaqur është për 0.64% më e madhe se një vit më parë.

**Tabela 2 - Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për de-blokim dhe pastrimi të kanalizimit**

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	301	517	324	93	1235
	24.37%	41.86%	26.23%	7.53%	100.00%
Malisheve	84	159	48	24	315
	26.67%	50.48%	15.24%	7.62%	100.00%
Suharekë	94	111	81	29	315
	29.84%	35.24%	25.71%	9.21%	100.00%
Dragash	25	71	43	26	165
	15.15%	43.03%	26.06%	15.76%	100.00%
Gjithsej	504	858	496	172	2030
	24.83%	42.27%	24.43%	8.47%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 4 - Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për de-blokim dhe pastrimi të kanalizimit**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

### 3.3. Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë

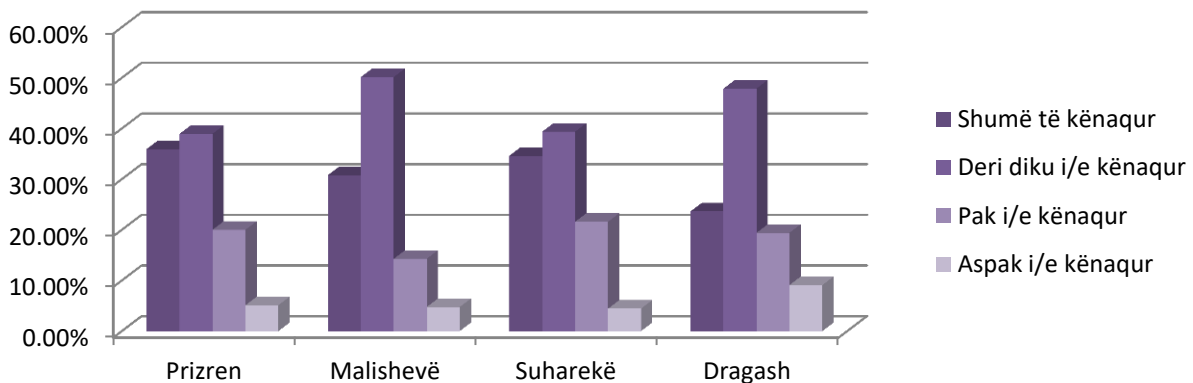
Niveli i kënaqshmërisë së konsumatorëve me performancën gjatë realizimit të pagesave të kompanisë për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, poashtu ka mbetur pothuajse në të njëjten shkallë (dallimi është i ngjashëm me dy pikat më lartë) dhe është vlerësuar lartë nga 33.93% të cilët janë shumë të kënaqur me shërbimin në fjalë, një pjesë relativisht e lartë prej 41.48% respondentësh kanë pohuar se janë deri diku të kënaqur, 19.31% prej tyre janë shprehur pak të kënaqur, kurse nga totali i përgjithshëm i të anketuarve 5.28% e tyre nuk janë aspak të kënaqur me performancën e stafit gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga inkasantët në teren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

**Tabela 3 - Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë**

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	442	479	246	63	1230
	35.93%	38.94%	20.00%	5.12%	100.00%
Malisheve	97	158	45	15	315
	30.79%	50.16%	14.29%	4.76%	100.00%
Suharekë	109	124	68	14	315
	34.60%	39.37%	21.59%	4.44%	100.00%
Dragash	39	79	32	15	165
	23.64%	47.88%	19.39%	9.09%	100.00%
Gjithsej	687	840	391	107	2025
	33.93%	41.48%	19.31%	5.28%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 5 - Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

### 3.4. Vlerësimi i stafit të kompanisë

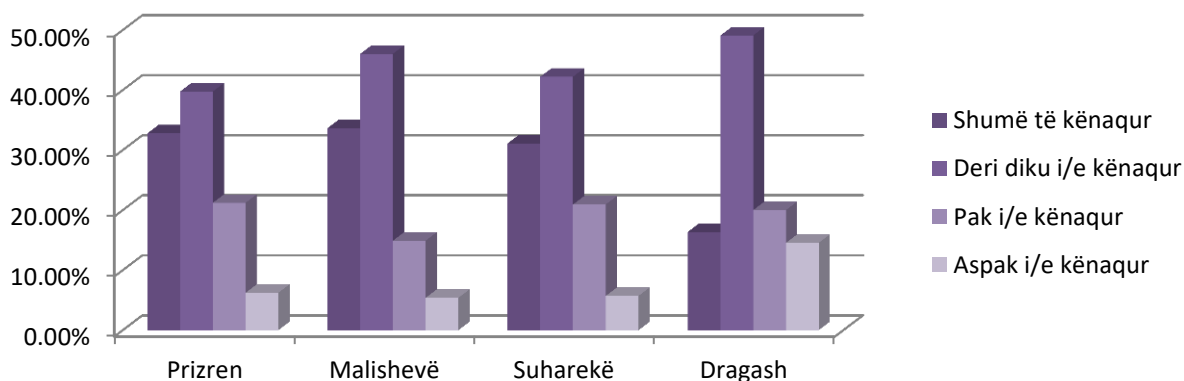
Në pyetjen se sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë, gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale), 31.33% janë shprehur si shumë të kënaqur, 41.87% e të anketuarve kanë thënë se janë deri diku të kënaqur, 20.10% prej tyre janë pak të kënaqur, kurse një përqindje prej 6.70% janë shprehur si të pa kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë. Sikurse edhe për pikat më lartë, niveli i kënaqshmërisë mbi performancën e stafit të kompanisë ka mbetur relativisht i ngjashëm, me një zbritje shumë të vogël.

**Tabela 4 - Vlerësimi i stafit të kompanisë**

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	405	491	262	77	1235
	32.79%	39.76%	21.21%	6.23%	100.00%
Malisheve	106	145	47	17	315
	33.65%	46.03%	14.92%	5.40%	100.00%
Suharekë	98	133	66	18	315
	31.11%	42.22%	20.95%	5.71%	100.00%
Dragash	27	81	33	24	165
	16.36%	49.09%	20.00%	14.55%	100.00%
Gjithsej	636	850	408	136	2030
	31.33%	41.87%	20.10%	6.70%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 6 - Vlerësimi i stafit të kompanisë**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

### 3.5. Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë

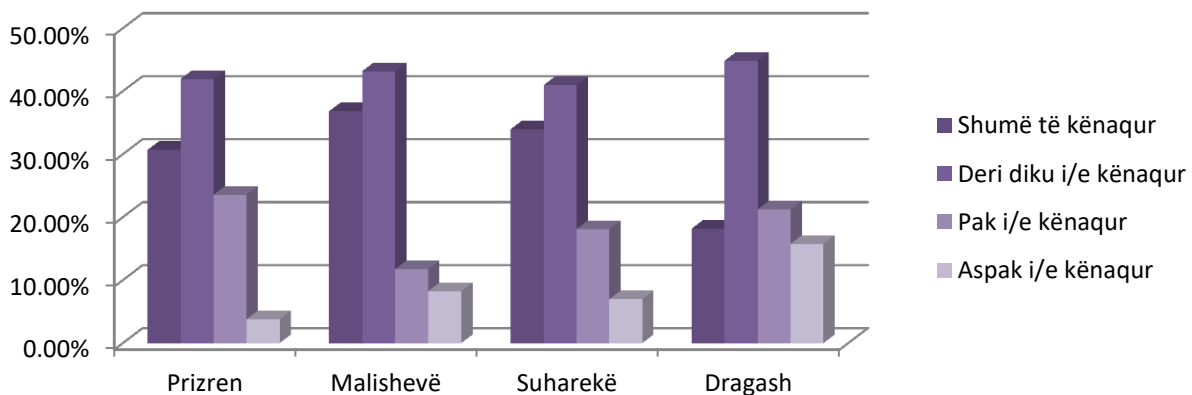
Në pyetjen e lartpërmendur drejtuar të anketuarve, 31.13% prej tyre kanë pohuar se janë shumë të kënaqur, një përqindje relativisht e lartë prej 42.22% janë deklaruar si deri diku të kënaqur, 20.69% e tyre janë shprehur si pak të kënaqur, kurse një pjesë prej 5.96% e të anketuarve nuk kanë qenë aspak të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë, rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, pagesa me këste, xhironlogari, te inkasanti dhe në arkë. Dallimi në krahasim me vitin paraprak është pothuajse i papërfillshëm.

**Tabela 5 - Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë**

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	379	518	291	47	1235
	30.69%	41.94%	23.56%	3.81%	100.00%
Malisheve	116	136	37	26	315
	36.83%	43.17%	11.75%	8.25%	100.00%
Suharekë	107	129	57	22	315
	33.97%	40.95%	18.10%	6.98%	100.00%
Dragash	30	74	35	26	165
	18.18%	44.85%	21.21%	15.76%	100.00%
Gjithsej	632	857	420	121	2030
	31.13%	42.22%	20.69%	5.96%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 7 - Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

### 3.6. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë

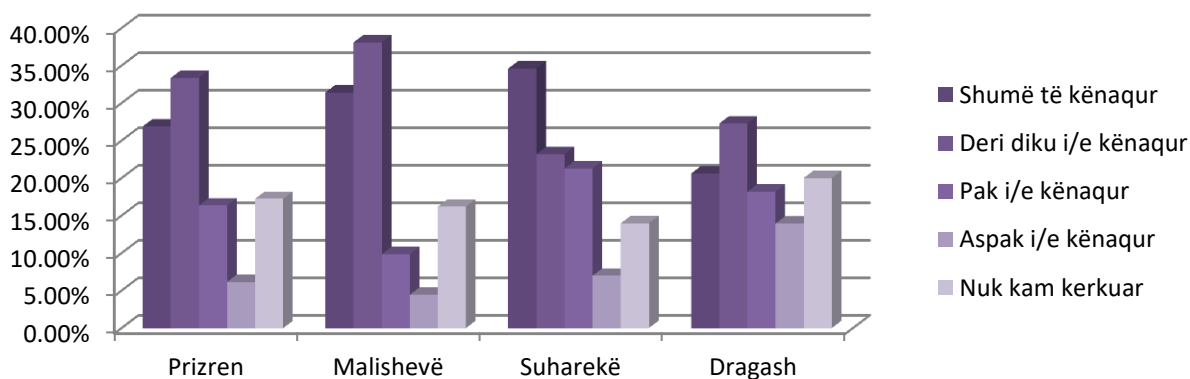
Sa i përket shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve me punën e qendrës për konsumatorë, shkalla e pakënaqësisë është më e rritur në krahasim me vitin 2016. Nga numri i përgjithshëm i respondentëve, 28.28% e tyre janë shprehur si shumë të kënaqur (34.12% në vitin 2016), një përqindje prej 32.02% kanë deklaruar se janë deri diku të kënaqur (45.88% në vitin 2016), një pjesë prej 16.26% e të anketuarve janë deklaruar pak të kënaqur (16.06% një vit më parë), aspak të kënaqur me punën e zyrës për konsumatorë janë shprehur 6.65% (3.94% në vitin 2016), kurse 16.8% e tyre nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë.

Tabela 6 - Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Gjithsej
Prizren	332	412	202	76	213	1235
	26.88%	33.36%	16.36%	6.15%	17.25%	100.00%
Malisheve	99	120	31	14	51	315
	31.43%	38.10%	9.84%	4.44%	16.19%	100.00%
Suharekë	109	73	67	22	44	315
	34.60%	23.17%	21.27%	6.98%	13.97%	100.00%
Dragash	34	45	30	23	33	165
	20.61%	27.27%	18.18%	13.94%	20.00%	100.00%
Gjithsej	574	650	330	135	341	2030
	28.28%	32.02%	16.26%	6.65%	16.80%	100.00%

Burimi: Të dhënat nga anketa 2018

Figura 8 - Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë



Burimi: Të dhënat nga anketa 2018

### 3.7. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë

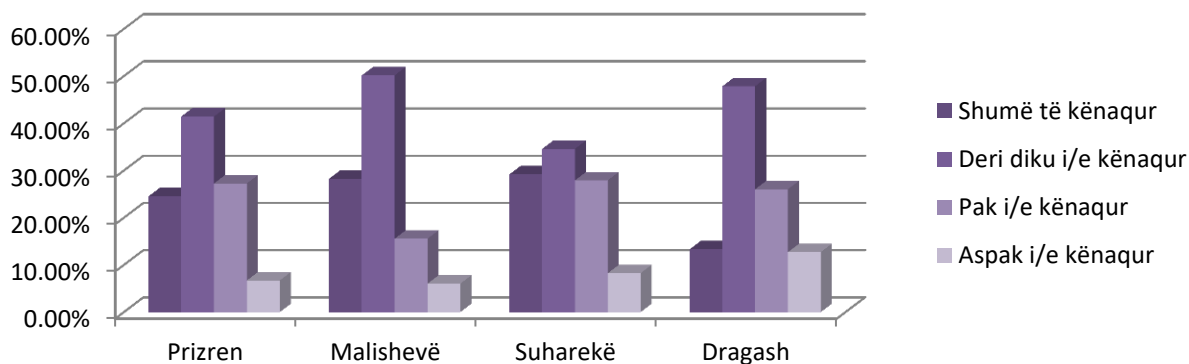
Në tabelën e mëposhtme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen rreth kënaqshmërisë me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve. Anketa ka treguar se 24.93% e konsumatorëve janë shumë të kënaqur, 42.27% deri diku të kënaqur, 25.47% pak të kënaqur, si dhe 7.43% konsumatorë aspak të kënaqur. Edhe për këto shërbime, niveli i kënaqshmërisë në vitin 2017, në krahasim me vitin 2016, ka mbetur pothuajse në të njëjtin nivel, me një ulje mjaft të vogël.

**Tabela 7 - Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë**

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	303	512	337	83	1235
	24.53%	41.46%	27.29%	6.72%	100.00%
Malisheve	89	158	49	19	315
	28.25%	50.16%	15.56%	6.03%	100.00%
Suharekë	92	109	88	26	315
	29.21%	34.60%	27.94%	8.25%	100.00%
Dragash	22	79	43	21	165
	13.33%	47.88%	26.06%	12.73%	100.00%
Gjithsej	506	858	517	149	2030
	24.93%	42.27%	25.47%	7.34%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 9 - Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

### 3.8. Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

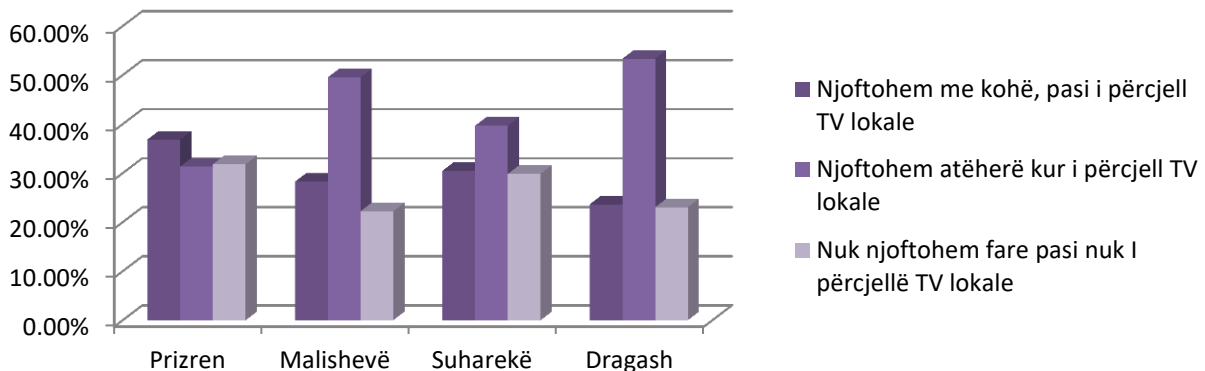
Bazuar në përgjigjet e konsumatorëve rreth informimit për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, kemi vërejtur se një pjesë prej 33.45% njoftohen me kohë, pasi i përcjellin TV-të lokale, një përqindje prej 37.24% kanë deklaruar se njoftohen atëherë kur i përcjellin TV-të lokale, kurse konsumatorët që nuk njoftohen fare pasi nuk i përcjellin TV-të lokale, përbëjnë një përqindje prej 29.31%.

**Tabela 8 - Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit**

Zona e Shërbimit	Njoftohem me kohë, pasi i përcjell TV lokale	Njoftohem atëherë kur i përcjell TV lokale	Nuk njoftohem fare pasi nuk i përcjell TV lokale	Gjithsej
Prizren	455	387	393	1235
	36.84%	31.34%	31.82%	100.00%
Malisheve	89	156	70	315
	28.25%	49.52%	22.22%	100.00%
Suharekë	96	125	94	315
	30.48%	39.68%	29.84%	100.00%
Dragash	39	88	38	165
	23.64%	53.33%	23.03%	100.00%
Gjithsej	679	756	595	2030
	33.45%	37.24%	29.31%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 10- Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

### 3.9. Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit

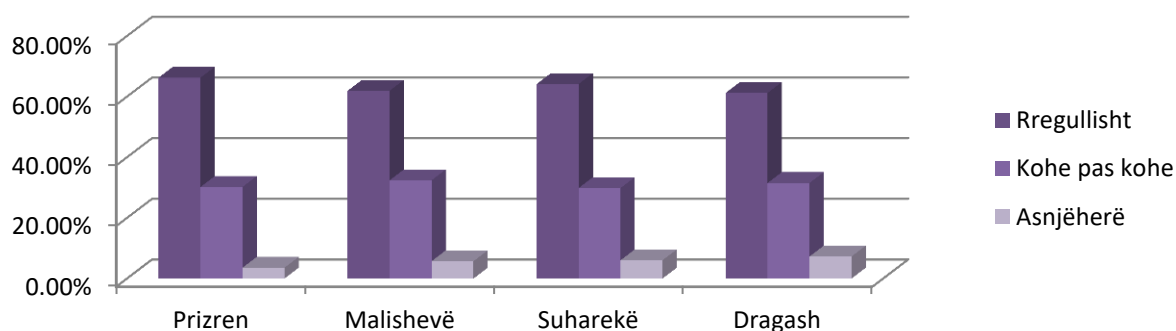
Lidhur me rregullsinë e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit, një pjesë relativisht e lartë prej 64.83% kanë deklaruar se i kryejnë pagesat rregullisht, 30.59% kanë deklaruar se i kryejnë këto pagesa kohë pas kohe, një përqindje prej 4.58% e të anketuarve janë shprehur se nuk paguajnë asnjëherë pagesat e faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit. Niveli i rregullsisë së pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në krahasim me një vit më parë, nuk ka pësuar ndonjë ndryshim të ndjeshëm.

**Tabela 9 - Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit**

Zona e Shërbimit	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Gjithsej
Prizren	818	373	44	1235
	66.23%	30.20%	3.56%	100.00%
Malisheve	195	102	18	315
	61.90%	32.38%	5.71%	100.00%
Suharekë	202	94	19	315
	64.13%	29.84%	6.03%	100.00%
Dragash	101	52	12	165
	61.21%	31.52%	7.27%	100.00%
Gjithsej	1316	621	93	2030
	64.83%	30.59%	4.58%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 11 - Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*



### 3.10. Arsyet e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve

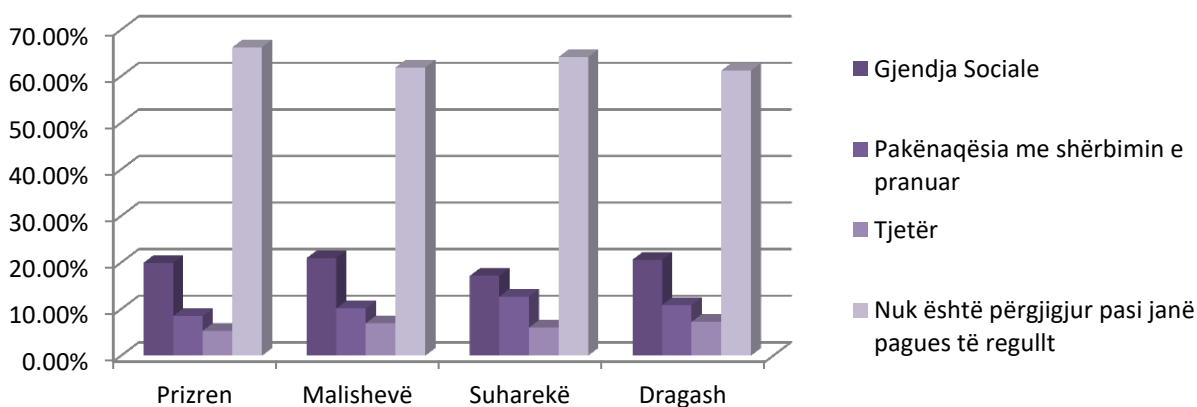
Në tabelën e më poshtme janë shfaqur në përqindje arsyet e mos pagesës së faturës për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Në këtë pyetje janë përgjigjur vetëm ata respondentë të cilët nuk i shlyejnë me rregull faturat e shërbimit. Nga kjo kategori e konsumatorëve, 19.70% prej tyre kanë shprehur si shkas gjendjen sociale të tyre, 9.61% kanë deklaruar se kjo ndodh për shkak të pakënaqësisë me shërbimin e ofruar, 5.86% kanë deklaruar një tjetër opsion si indikator për mos shlyerjen e këtyre obligimeve. Arsyet më të shpeshta të identifikuara si shkaktar i mospagesës me rregull të faturave janë: reduktimet, cilësia e ujit të pijes, e të ngjashme. Derisa nga kjo pyetje janë përjashtuar 64.83% e respondentëve të cilët kanë deklaruar që rregullisht i kryejnë pagesat e faturave, që në krahasim me një vit më parë (44.13%) është përqindje ndjeshëm më e madhe dhe që është një trend inkurajues për të ardhmen.

**Tabela 10** - Arsyet e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e konsumatorëve

Zona e Shërbimit	Gjendja Sociale	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Tjetër	Nuk është përgjigjur pasi janë pagues të rregullt	Total
Prizren	246	105	66	818	1235
	19.92%	8.50%	5.34%	66.23%	100.00%
Malisheve	66	32	22	195	315
	20.95%	10.16%	6.98%	61.90%	100.00%
Suharekë	54	40	19	202	315
	17.14%	12.70%	6.03%	64.13%	100.00%
Dragash	34	18	12	101	165
	20.61%	10.91%	7.27%	61.21%	100.00%
Gjithsej	400	195	119	1316	2030
	19.70%	9.61%	5.86%	64.83%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 12** - Arsyet e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

### 3.11. Informimi i konsumatorëve rreth destinimit të ujërave të ndotur

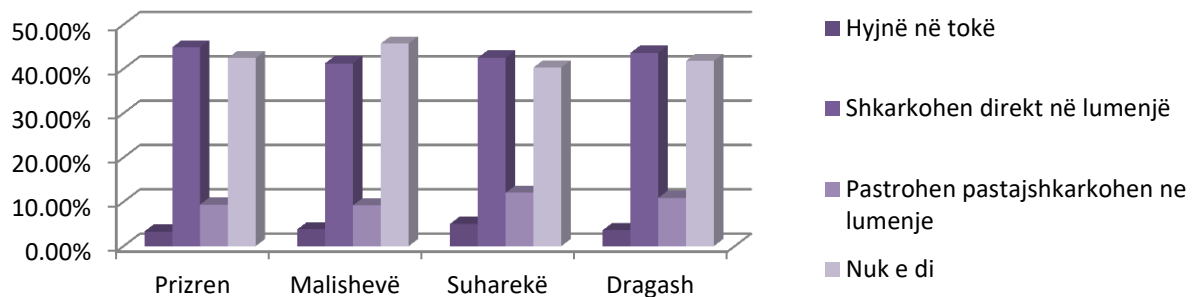
Një tjetër çështje e hulumtuar përmes kësaj ankete ishte edhe informimi i konsumatorëve lidhur me atë se ku shkojnë ujërat e ndotura nga kanalizimet, me ç'rast janë gjeneruar të dhënat si në vijim: 3.69% e respondentëve e kanë informatën se ato hyjnë në tokë, 43.84% mendojnë se ato shkarkohen direkt në lumenj, 9.90% e tyre ndajnë mendimin se ato fillimisht pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj, derisa një pjesë prej 42.56% e të anketuarve nuk kanë informatë se ku shkojnë ujërat e ndotura nga kanalizimet.

**Tabela 11 - Informimi i konsumatorëve rreth destinimit të ujërave të ndotur**

Zona e Shërbimit	Hyjnë në tokë	Shkarkohen direkt në lumenj	Pastrohen pastaj shkarkohen në lumenj	Nuk e di	Gjithsej
Prizren	41	554	116	524	1235
	3.32%	44.86%	9.39%	42.43%	100.00%
Malisheve	12	130	29	144	315
	3.81%	41.27%	9.21%	45.71%	100.00%
Suharekë	16	134	38	127	315
	5.08%	42.54%	12.06%	40.32%	100.00%
Dragash	6	72	18	69	165
	3.64%	43.64%	10.91%	41.82%	100.00%
Gjithsej	75	890	201	864	2030
	3.69%	43.84%	9.90%	42.56%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 13 - Informimi i konsumatorëve rreth destinimin e ujrave të ndotur**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

### 3.12. Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ)

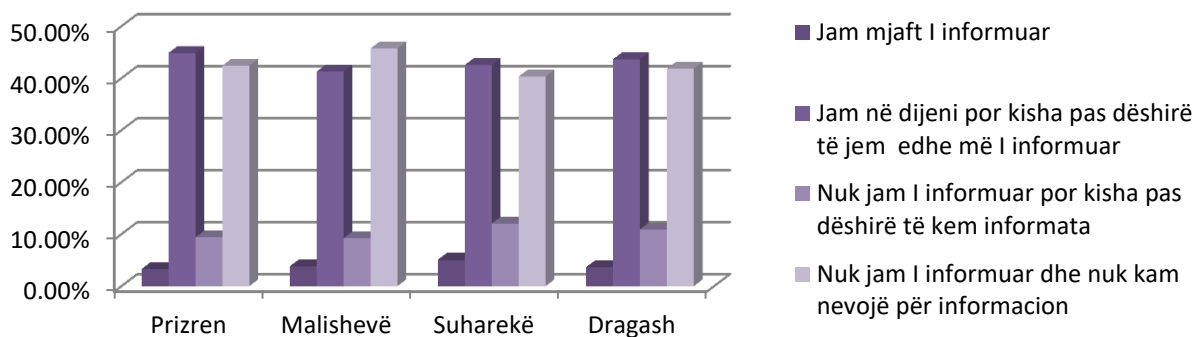
Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ) është vlerësuar i ulët pasi një përqindje mjaft e ulët (3.69%), kanë deklaruar se janë të informuar për ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza, 43.84% të tyre janë në dijeni por kanë deklaruar se kanë dëshirë të jenë edhe më të informuar, 9.90% kanë deklaruar se nuk janë të informuar, por kanë dëshirë të kenë informata, derisa një numër mjaft i madh i tyre (42.56%) kanë deklaruar se nuk janë të informuar dhe se nuk kanë nevojë për një informacion të tillë.

**Tabela 12 - Informimi i konsumatorëve me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ)**

Zona e Shërbimit	Jam mjaft i informuar	Jam në dijeni por kisha pas dëshirë të jem edhe më i informuar	Nuk jam i informuar por kisha pas dëshirë të kem informata	Nuk jam i informuar dhe nuk kam nevojë për informacion	Gjithsej
Prizren	41	554	116	524	1235
	3.32%	44.86%	9.39%	42.43%	100.00%
Malisheve	12	130	29	144	315
	3.81%	41.27%	9.21%	45.71%	100.00%
Suharekë	16	134	38	127	315
	5.08%	42.54%	12.06%	40.32%	100.00%
Dragash	6	72	18	69	165
	3.64%	43.64%	10.91%	41.82%	100.00%
Gjithsej	75	890	201	864	2030
	3.69%	43.84%	9.90%	42.56%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 14 - Informimi i konsumatorëve me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ)**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

### 3.13. Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit

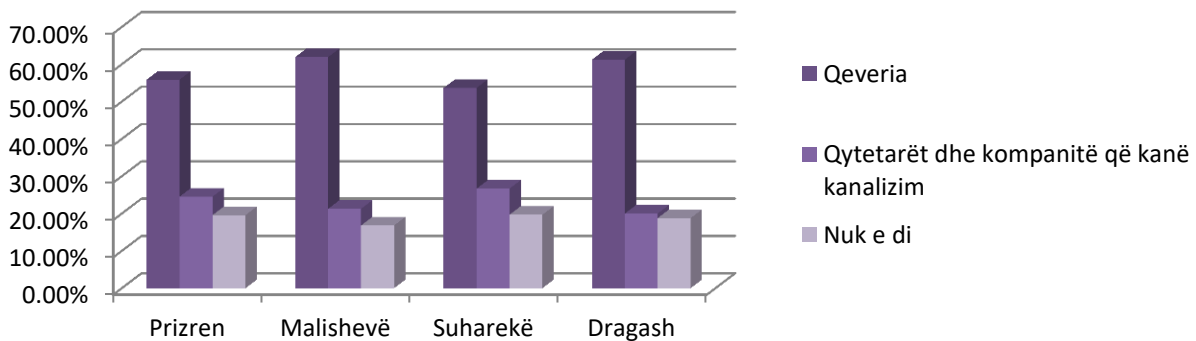
Në pyetjen se kush duhet të paguajë për funksionalizimin e impiantit që do ta ruajë ambientin dhe lumenjtë nga ndotja me ujërat e zeza, 56.90% e respondentëve kanë deklaruar se kjo duhet të jetë përgjegjësi e qeverisë, 23.99% mendojnë se për këtë funksionalizim duhet të paguajnë qytetarët dhe kompanitë që kanë kanalizim, ndërsa 19.11% nuk kanë pasur përgjigje.

**Tabela 13 - Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit**

Zona e Shërbimit	Qeveria	Qytetarët dhe kompanitë që kanë kanalizim	Nuk e di	Gjithsej
Prizren	690	303	242	1235
	55.87%	24.53%	19.60%	100.00%
Malisheve	195	67	53	315
	61.90%	21.27%	16.83%	100.00%
Suharekë	169	84	62	315
	53.65%	26.67%	19.68%	100.00%
Dragash	101	33	31	165
	61.21%	20.00%	18.79%	100.00%
Gjithsej	1155	487	388	2030
	56.90%	23.99%	19.11%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 15 - Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

### 3.14. Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

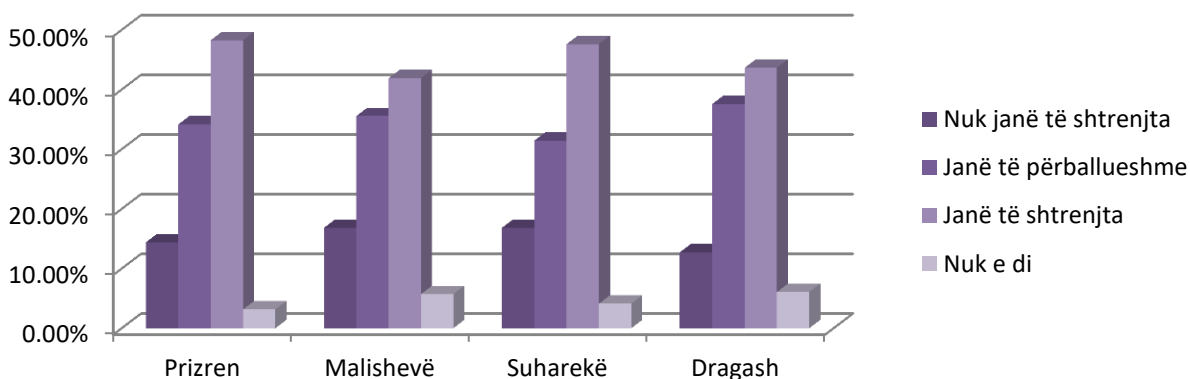
Lidhur me koston e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit apo sa të përballueshme janë këto kosto, 15.02% e respondentëve konsiderojnë se çmimet nuk janë të shtrenjta, 34.24% mendojnë se çmimet janë të përballueshme, derisa një numër mjaft i madh i tyre apo 46.80% konsiderojnë se çmimet e shërbimeve janë të shtrenjta. 3.94% e respondentëve nuk kanë përgjigje në këtë pyetje.

**Tabela 14 - Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit**

Zona e Shërbimit	Nuk janë të shtrenjta	Janë të përballueshme	Janë të shtrenjta	Nuk e di	Gjithsej
Prizren	178	422	596	39	1235
	14.41%	34.17%	48.26%	3.16%	100.00%
Malisheve	53	112	132	18	315
	16.83%	35.56%	41.90%	5.71%	100.00%
Suharekë	53	99	150	13	315
	16.83%	31.43%	47.62%	4.13%	100.00%
Dragash	21	62	72	10	165
	12.73%	37.58%	43.64%	6.06%	100.00%
Gjithsej	305	695	950	80	2030
	15.02%	34.24%	46.80%	3.94%	100.00%

*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

**Figura 16 - Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit**



*Burimi: Të dhënat nga anketa 2018*

## 4. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Rezultatet e këtij hulumtimi do t'i shërbejnë KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.a. si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve specifike dhe të koordinuara me qëllim të adresimit të pakënaqësive të konsumatorëve për shërbimet përkatëse të ujësjellësit dhe të kanalizimit.

Ndonëse në mënyrë të përgjithshme, kënaqshmëria e konsumatorëve është relativisht e lartë, prapë se prapë për të gjitha shërbimet veç e veç siç janë cekur në këtë hulumtim, mbetet hapësirë e mjaftueshme për reflektimin e menaxhmentit të kompanisë në adresimin e pakënaqësive së një pjese të konsumatorëve dhe në përmirësimin e mëtutjeshëm të kualitetit të shërbimit. Kënaqshmëria e konsumatorëve përgjatë vitit 2017 krahasuar me atë të vitit 2016, pak a shumë ka mbetur në nivel të njëjtë, me një përqindje shumë të vogël të regresionit, që përveç tjerash ka mundur të jetë edhe për shkak të numrit më të madh të të anketuarve në vitin 2017, por që jep pasqyrë më precize dhe ndikon pozitivisht në mobilizimin adekuat të kompanisë në adresimin e pakënaqësive të konsumatorëve të saj.

Në anën tjetër, bashkëpunimi i kompanisë me klientët, po ashtu është vlerësuar relativisht lartë. Megjithatë, D&D Business Support Center i rekomandon kompanisë që interaktiviteti dhe bashkëpunimi midis konsumatorëve dhe kompanisë të jetë edhe më i lartë, faktor ky i cili do të ndikojë në thellimin e besimit të konsumatorëve, shtimin e kualitetit të shërbimit, bashkëpunimin dhe rritjen e inkasimit të faturave nga ana tjetër, e që do t'i mundësojë kompanisë qëndrueshmëri edhe më të lartë.

## ANEX 1 - PYETËSORI

Emri dhe Mbiemri ose Shifra e Konsumatorit: \_\_\_\_\_

Vendbanimi :  Prizren  Dragash  Malishevë  Suharekë

Spektori :  Institucione  Biznese  Amvisëri

---

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

Shumë të kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  Pak i/e kënaqur  Aspak i/e kënaqur

### 2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar Kompania në de-blokime të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit?

Shumë të kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  Pak i/e kënaqur  Aspak i/e kënaqur

### 3. Sa jeni të kënaqur me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga inkasatët në teren ,në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit?

Shumë të kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  Pak i/e kënaqur  Aspak i/e kënaqur

### 4. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të Kompanisë, gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale)?

Shumë të kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  Pak i/e kënaqur  Aspak i/e kënaqur

### 5. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (*pagesa me këste, xhirollogari, te inkasanti, në arkë*)?

Shumë të kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  Pak i/e kënaqur  Aspak i/e kënaqur

### 6. Si e vlerësoni punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë, në qoftë se ju keni përdorur ndonjëherë shërbimet e tyre (thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave, mirëpritjen nga stafi)?

Shumë të kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  Pak i/e kënaqur  Aspak i/e kënaqur

Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë

### 7. Sa jeni të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve?

Shumë të kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  Pak i/e kënaqur  Aspak i/e kënaqur

**8. A i përcjellni mjetet e informimit lokal ku mund të njoftoheni për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, si rezultat i defekteve apo edhe ndonjë arsye tjetër?**

- Njoftohem me kohë, pasi i përcjell TV lokale
- Njoftohem atëherë kur i përcjell TV lokale
- Nuk njoftohem fare pasi nuk i përcjell TV Lokale

**9. A paguani me rregull faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit?**

- Rregullisht
- Kohë pas kohe
- Asnjëherë

**10. Nëse nuk i kryeni me rregull obligimet, cila është arsyeja?**

- Gjendja sociale
- Pakënaqësia me shërbimin e pranuar
- Tjetër (specifiko) \_\_\_\_\_

**11. A e dini ku shkojnë tani ujërat e ndotura nga kanalizimet tona?**

- Hyjnë në tokë
- Shkarkohen direkt në lumenj
- Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj
- Nuk e di

**12. KRU "Hidroregjioni Jugor" sh.a. ka obligimin të ndërtoj Impiant për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ) nëpër të gjithë regjionin që ta mbroj ambientin nga ndotja .Impianti i parë është duke u ndërtuar në Prizren? A jeni i informuar për këtë?**

- Jam mjaft i informuar
- Jam në dijeni por kisha pas dëshirë të jem edhe më i informuar
- Nuk jam i informuar por kisha pas dëshirë të kem informata
- Nuk jam i informuar dhe nuk kam nevojë për informacion

**13. Ndërtimi i impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza në Prizren është donacion nga Gjermania. Përveç investimit, kush duhet të paguaj për funksionimin e Impiantit që do të ruan ambientin dhe lumenjtë nga ndotja me ujërat e zeza:**

- Qeveria
- Qytetarët dhe kompanitë që kanë kanalizim
- Nuk e di

**14. A janë shërbimet e ujit dhe të kanalizimit të shtrenjta duke marrë parasysh nevojat dhe përfitimet tuaja?**

- Nuk janë të shtrenjta
- Janë të përballueshme
- Janë të shtrenjta
- Nuk e di