

Shërbimi Rajonal për Konsumator

Raport

Mbi

Sondazhin për Hulumtim të Opinionit

Për

**KËNAQSHMËRIA E KONSUMATORËVE
ME SHËRBIMET**

KRU. 'HIDROREGJIONI JUGOR' sh.a.

PËR PERIUDHËN: Janar-Dhjetor 2014

Përgaditur nga:
Shërbimi Rajonal për Konsumator

Prizren
Dhjetor 2014

PËRMBAJTJA:

1. HYRJE: KONTEKSTI DHE QËLLIMI I HULUMTIMIT	3
2.METODOLOGJIA.....	4
3. ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT.....	6
3.1. <i>Kualiteti dhe furnizimi me ujë të pijes</i>	<i>6</i>
3.2. <i>Cilësia e shërbimit të largimit të ujrave të zeza (fekale) dhe pastrimi I gypave të kanalizimit</i>	<i>8</i>
3.3 <i>Efikasiteti I KRU-s gjatë përpunimit (realizimit) të kërkesave /ankesave të konsumatorëve për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit</i>	<i>9</i>
3.4. <i>Efikasiteti i stafit në leximin e ujëmatësve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe largimin e ujrave të ndotura (fekale).....</i>	<i>10</i>
3.5 <i>Sa janë të pranueshme mundësitë që ofron KRU-ja rreth pagesës së shërbimeve të ujit (me kiste, xhirrollogari, te inkasanti, në arka kompanisë).....</i>	<i>11</i>
3.6. <i>Vlersimi i punën së qendrës (zyrës) për konsumator, pranimin e ankesave/kërkesave në qoft se ju keni përdorur ndonjëher këto shërbime</i>	<i>12</i>
3.7. <i>Sa janë të informuar konsumatorët nga KRU-ja në lidhje me shërbimet: ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e e ujsjellsit, kualitetin e ujit,çmimi</i>	<i>13</i>
3.8. <i>Shpejtësia e shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit,në rastet e paraqitjes së defekteve.....</i>	<i>14</i>
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 përballeshme 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 /ankesave të 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 ujsjellsit, kualitetin e ujit, çmimi, efikasiteti në shërbimeve teknike të mirmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujsjellsit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve, reagimi me kohë i KRU-së në shqetësimet dhe problemet e konsumatorëve , fushat me rëndsi 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 780 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. Pyetësori përmban 8 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. Kualiteti dhe furnizimi i rregullt me ujë të pijes

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

3.3 Efikasiteti i KRU-së gjatë përpunimit (realizimit) të kërkesave /ankesave të konsumatorëve

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

3.5 Efikasitetin e përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit

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

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,

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



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 4 shkallë: (i) shumë i kënaqur, (ii) i kënaqur, (iii) deri-diku i kënaqur, (iv) i pakënaqur, Hulumtimi është realizuar në periudhën kohore **JANAR-DHJETOR 2014**.

3. ANALIZA E REZULTATEVE TË HULUMTIMIT

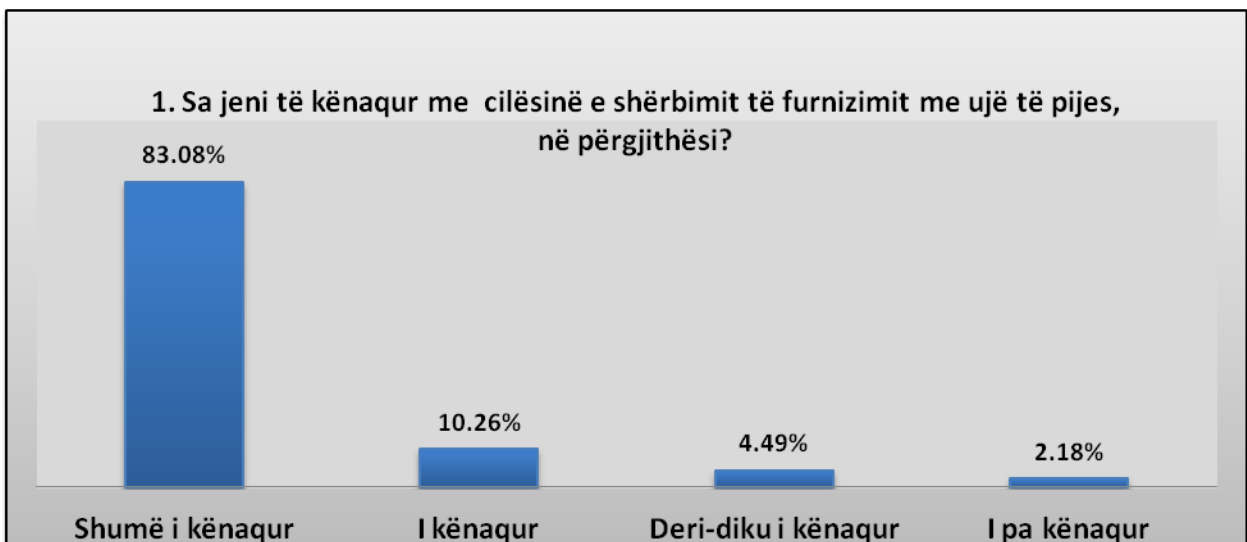
3.1 Kualiteti dhe furnizimi me ujë të pijes.

Përqindja prej **97.83%** e konsumatorëve që janë: *shumë të kënaqur* (**83.08 %**), *të kënaqur* (**10.26 %**), dhe *deri-diku të kënaqur* (**4.49%**) me shërbimet e ujësjellësit është më e madhe, ndërsa *të pakënaqur* (**2.18%**).

Tab 1. 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

Qyteti/Përgjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur	Total
Prizreni	345	40	8	7	400
Suhareka	170	15	12	3	200
Malisheva	72	13	10	5	100
Dragashi	61	12	5	2	80
Kënaqshmëria Nr.	648	80	35	17	780
Kënaqshmëria %	83.08%	10.26%	4.49%	2.18%	100.00%



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 **99.36 %** e konsumatorëve: që janë shumë të kënaqur (**86.67%**) , të kënaqur (**9.49%**) , dhe deri-diku të kënaqur (**3.21%**). me shërbimin e ujrave të zeza. Nga përgjigjet e konsumatorëve, mund të konkludohet se vetëm **0.64 %** 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.

Tab.2

Qyteti/Përgjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur	Total
Prizreni	363	35	1	1	400
Suhareka	175	14	11	0	200
Malisheva	75	15	8	2	100
Dragashi	63	10	5	2	80
Kënaqshmëria Nr.	676	74	25	5	780
Kënaqshmëria %	86.67%	9.49%	3.21%	0.64%	100.00%



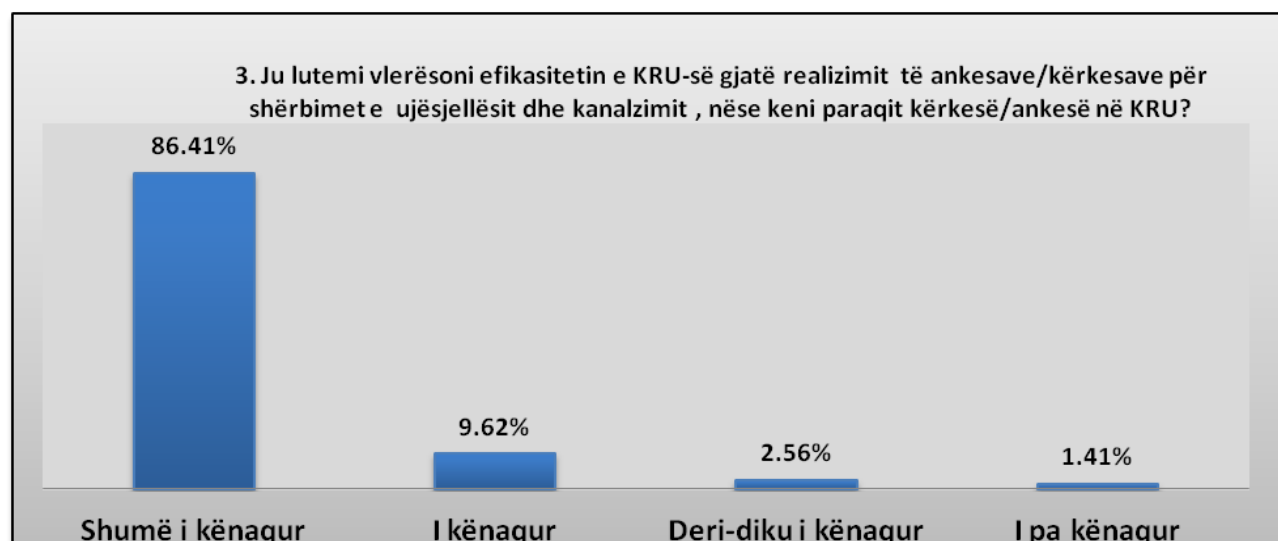
3.3 Efikasiteti i KRU-së gjatë përpunimit (realizimit) të ankesave/kërkesave për shërbimet e ujësjellsit dhe kanalizimit.

Nga përgjigjet e konsumatorëve rezulton se **96.03 %** e tyre që janë: *shumë të kënaqur* (**86.41%**) , të *kënaqur* (**9.62%**) dhe me përpunimin në ankesa/kërkesa për shërbimet e ujësjellsit dhe kanalizimit, kur kësaj i shtohen edhe 2.56 % e kategorisë *deri diku të kënaqur* me këtë shërbim, del se **98.59 %** e konsumatorëve të intervistuar mendojnë se përpunimi në ankesave/ kërkesa për shërbimet e ujësjellsit dhe kanalizimit janë të kënaqur, ndërsa vetëm **1.41 %** të konsumatorve janë të pa kënaqur. Opinioni për cilësinë e këtij shërbimi, siç mund të shihet në tabelën dhe grafikun e mëposhtëm, nga 4 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 ankesat/kërkesat për shërbimet e ujësjellsit dhe kanalizimit.

Tab.3

Qyteti/Përgjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur	Total
Prizreni	357	33	6	4	400
Suhareka	175	16	7	2	200
Malisheva	75	18	4	3	100
Dragashi	67	8	3	2	80
Kënaqshmëria Nr.	674	75	20	11	780
Kënaqshmëria %	86.41%	9.62%	2.56%	1.41%	100.00%



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

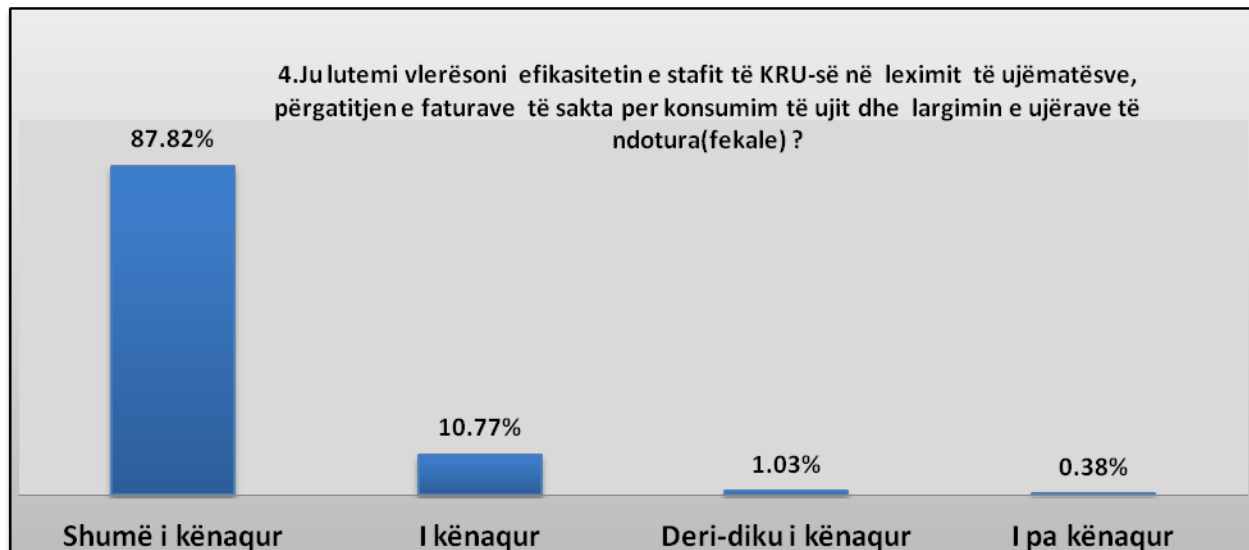
Sa i përket reagimeve në këtë shërbim, konsumatorët (**99.62 %**) janë deklaruar të jenë të kënaqur (**10.77%**), shumë të kënaqur (**87.82 %**) dhe deri diku të kënaqur (**1.03%**). Në kategorin tjetër *I pa kënaqur* kemi 3 konsumatorë ose (**0.38%**), opinion si i **pakënaqur** për cilësinë e këtij 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 largimin e ujrave të ndotura.

Tab.4

Qyteti/Përgjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur	Total
Prizreni	360	36	3	1	400
Suhareka	179	18	2	1	200
Malisheva	77	20	2	1	100
Dragashi	69	10	1	0	80
Kënaqshmëria Nr.	685	84	8	3	780
Kënaqshmëria %	87.82%	10.77%	1.03%	0.38%	100.00%



3.5 Vlerësimi i efikasitetin e përgjithshëm të KRU-së rreth ofrimit të mundësive për pagesën e shërbimeve(pagesë me kiste , xhirollogari, te inkasanti) etj

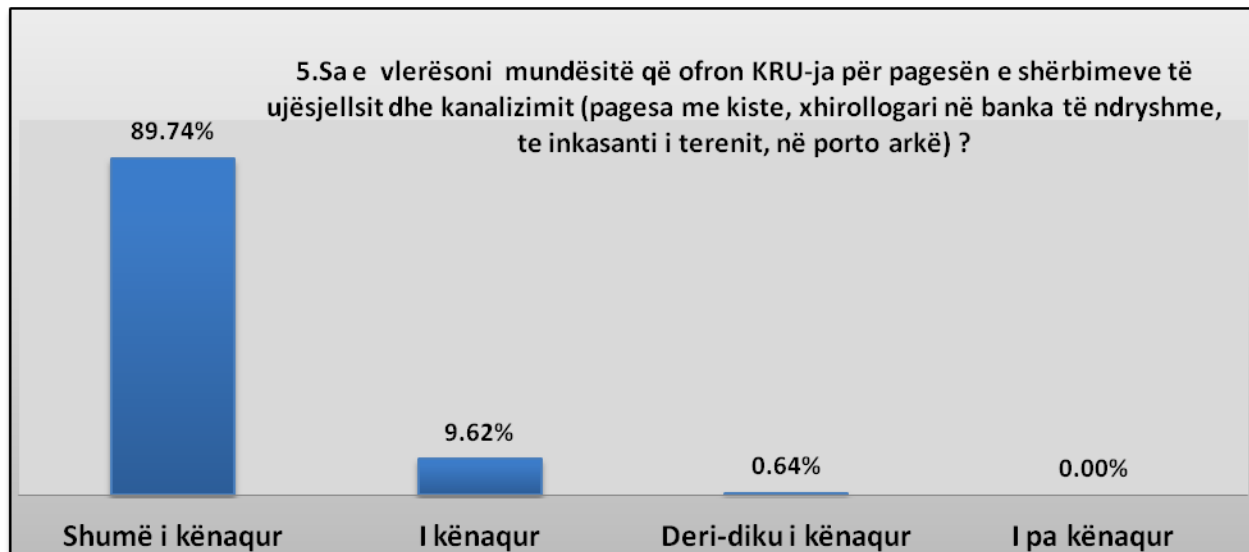
Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e përgjithshëm (**100.00%**) rezulton se: janë të kënaqur (**9.62 %**), shumë të kënaqur (**89.74%**) dhe deri diku të kënaqur (**0.64%**) me shërbimin e ujësjellsit dhe kanalizimit.

Si **të pakënaqur** janë deklaruar vetëm (**0.00%**) 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)?

Tab.5

Qyteti/Përgjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur	Total
Prizreni	365	34	1	0	400
Suhareka	181	18	1	0	200
Malisheva	80	18	2	0	100
Dragashi	74	5	1	0	80
Kënaqshmëria Nr.	700	75	5	0	780
Kënaqshmëria %	89.74%	9.62%	0.64%	0.00%	100.00%



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

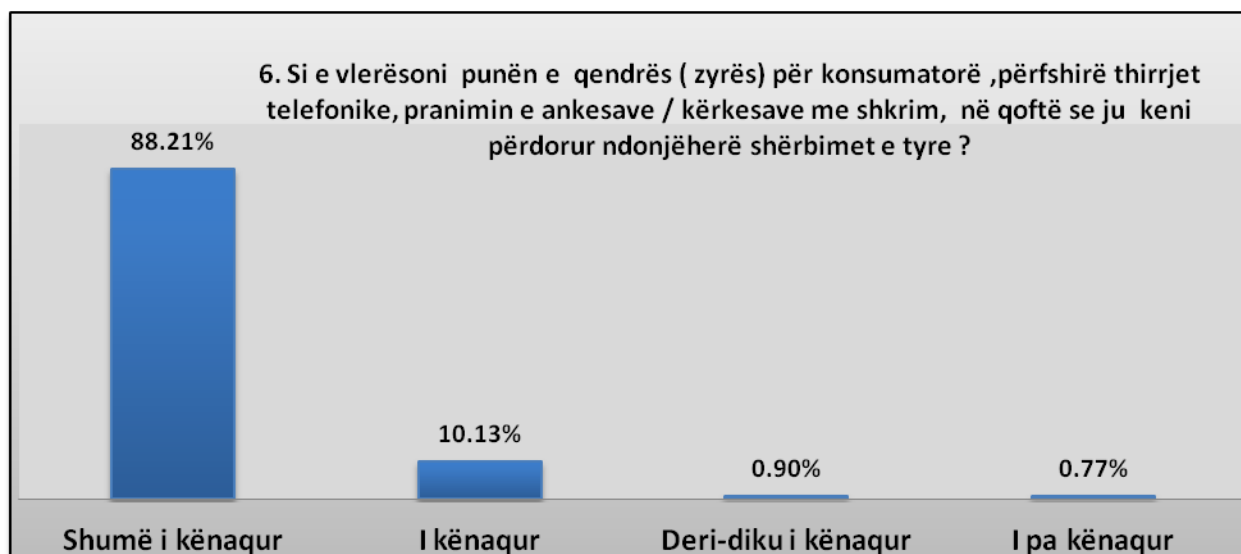
Nga përgjigjet e konsumatorëve lidhur me *vlersimin në punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë*, vetëm **99.24 %** e tyre janë *të kënaqur ose shumë të kënaqur* me këtë shërbim. Nga numri i pergjithshem i të anketuarve rezulton se **(88.21 %)** janë shumë te kënaqur **(10.13 %)** të kënaqur dhe deri diku te kënaqur **(0.90 %)** e konsumatorve.

Si të **pakënaqur** janë deklaruar gjithsej **0.76 %** e konsumatorëve.

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

Tab.6

Qyteti/Përgjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur	Total
Prizreni	358	39	2	1	400
Suhareka	180	16	2	2	200
Malisheva	78	20	1	1	100
Dragashi	72	4	2	2	80
Kënaqshmëria Nr.	688	79	7	6	780
Kënaqshmëria %	88.21%	10.13%	0.90%	0.76%	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 ujësjellsit, kualitetin e ujit 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 ujësjellsit, kualitetin e ujit, çmimi , rezulton se:

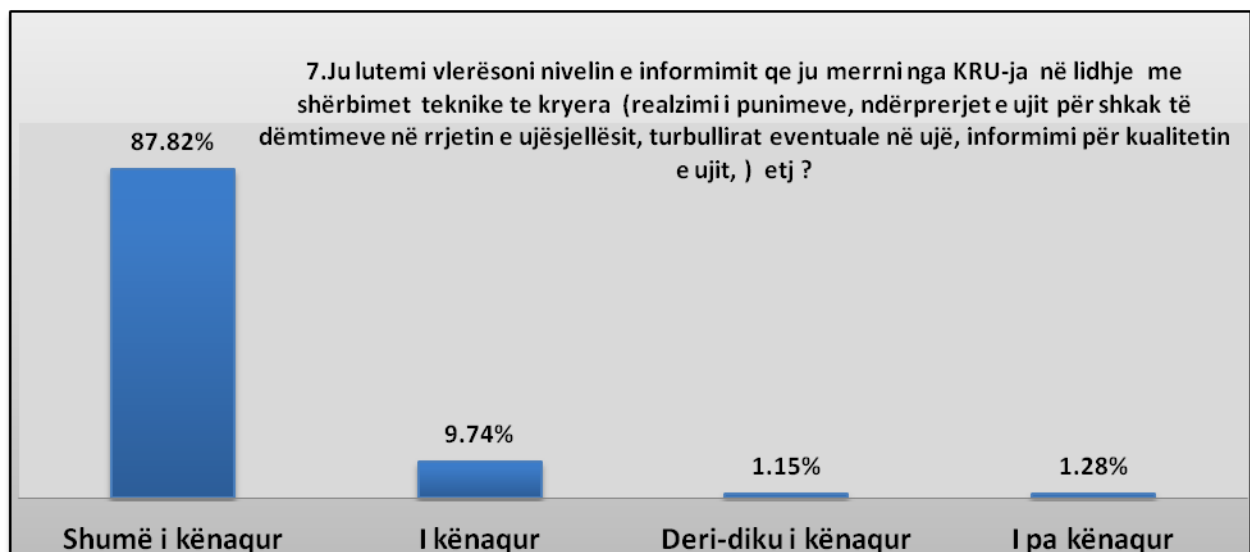
Nga numri i përgjithshëm i të anketuarave , **98.43 %** e tyre janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me këtë shërbim. Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve rezulton se (**87.82 %**) janë shumë të kënaqur (**9.74 %**) të kënaqur dhe (**1.15 %**) deri diku të kënaqur.

Si të **pakënaqur** janë deklaruar gjithsej (**1.28 %**) 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, etj?

Tab.7

Qyteti/Përgjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur	Total
Prizreni	357	38	2	3	400
Suhareka	180	16	2	2	200
Malisheva	77	18	2	3	100
Dragashi	71	4	3	2	80
Kënaqshmëria Nr.	685	76	9	10	780
Kënaqshmëria %	87.82%	9.74%	1.15%	1.27%	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

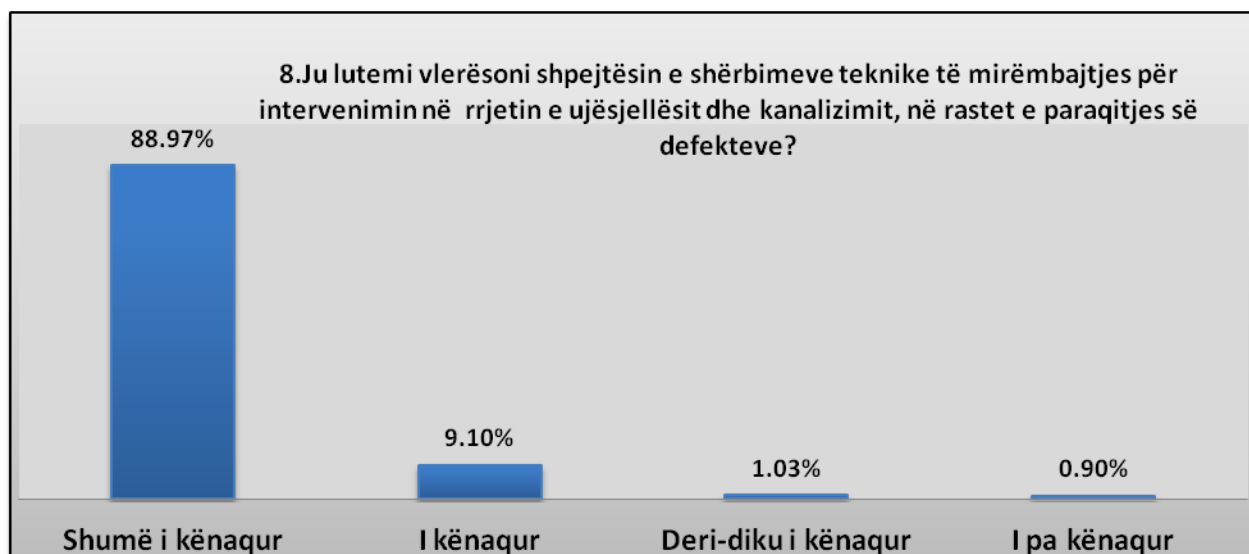
Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve (**98.07 %**) e tyre janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me këtë shërbim. Nga numri i përgjithshëm i konsumatorëve shumë të kënaqur janë (**88.97%**) ndërsa të kënaqur janë (**9.10%**) deri diku të kënaqur janë (**1.03%**) e konsumatorëve.

Si të pakënaqur janë deklaruar gjithsej (0.90 %) e konsumatorëve.

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?

Tab.8

Qyteti/Përgjigja	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri-diku i kënaqur	I pa kënaqur	Total
Prizreni	362	35	2	1	400
Suhareka	184	14	1	1	200
Malisheva	77	18	2	3	100
Dragashi	71	4	3	2	80
Kënaqshmëria Nr.	694	71	8	7	780
Kënaqshmëria %	88.97%	9.10%	1.03%	0.90%	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 intervist 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 + Deridiku i Kënaqur	I pakënaqur
Përgjigja 1	97.83	2.18
Përgjigja 2	99.36	0.64
Përgjigja 3	98.59	1.41
Përgjigja 4	99.62	0.38
Përgjigja 5	100	0.00
Përgjigja 6	99.24	0.76
Përgjigja 7	98.43	1.27
Përgjigja 8	99.10	0.90
Total	99.02 %	0.98 %

Nga të dhënat tabelare shihet që 99.02 % e konsumatorëve nga numri i konsumatorëve janë të kënaqur me shërbimet e ujësjellsit dhe kanalizimit ndërsa vetëm 0.98 % 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 sensibilizuese 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 furnizimit me ujë të pijes, në përgjithësi?

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

2. Sa jeni të kënaqur me pastrimin e pusetave të kanalizimit, dhe deblokimin e kanalizimit?

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

3. Ju lutemi vlerësoni efikasitetin e KRU-së gjatë realizimit të ankesave/kërkesave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, nëse keni paraqit kërkesë/ankesë në KRU?

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

4. Ju lutemi vlerësoni efikasitetin e stafit të KRU-së në leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe 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 mundësitë që ofron KRU-ja për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me kiste, xhirollogari në banka të ndryshme, te inkasanti i terenit, në porto arkë) ?

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

6. Si e vlerësoni punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë ,përfshirë thirrjet telefonike, pranimin e ankesave/kërkesave me shkrim, 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-ja në lidhje me shërbimet teknike të kryera (realizimi i punimeve, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, turbullirat eventuale në ujë, informimi për kualitetin e ujit,) etj ?

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

8. Ju lutemi vlerësoni shpejtësin e 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 !