



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

HIDROREGJIONI JUGOR

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve në  
zonën e shërbimit për periudhën Janar - Dhjetor 2018 në  
zonën e shërbimit të cilën e mbulon KRU Hidroregjioni Jugor

# RAPORTI I HULUMTIMIT

PRIZREN, SUHAREKË,  
MALISHEVË DHE

DRAGASH

Numri i Prokurimit të mbrendshëm

HJ-19-004-236

Implementuar nga:



GLOBAL CONSULTING &  
DEVELOPMENT ASSOCIATES **SHPK**  
Public & Private Sector Consulting

**Selia:**  
Rr. "Bulevardi i Pavarsisë" II/2, 60000 Gjilan - Kosovë

**Dega Prishtinë:**  
Rr. "Josip Relja" nr. 154 X/38/B, - 10000 Prishtin - Kosovë

**Qendra e Trajnimit dhe e Mësimdhënies:**  
Rr. "Lidhja e Lezhës" nr 4, kati 2/5 - Prishtin - Kosovë

**Qendra për karrierë:**  
Rr. "Bulevardi i Pavarsisë" II/1, 60000 Gjilan - Kosovë

**Dega Prizren:**  
Rr. "Jeronim De Rada" p.n., 20000 Prizren, - Kosovë

**Dega Shtërp:**  
Rr. "Brezovica" p.n. 73000, Shterpce, - Kosovë

## Realizimi i hulumtimit:



GLOBAL CONSULTING &  
DEVELOPMENT ASSOCIATES **LLC**  
Public & Private Sector Consulting

## Adresa:

**Selia:** Bulevardi i Pavarësisë II/2, 60000 – Gjilan, Republika e Kosovës

**Dega Prishtinë:** Josip Relja, No 154/X/38, 10000 – Prishtinë, Republika e Kosovës

**Qendra e Trajnimeve:** Lidhja e Lezhës, Nr. 4/2, 10000 – Prishtinë, Republika e Kosovës

**Qendra e Karrierës:** Bulevardi i Pavarësisë II/1, 60000 – Gjilan, Republika e Kosovës

**Dega Prizren:** De Rada, 20000 – Prizren, Republika e Kosovës

**Dega Shtërpcë:** Brezovicë, Shtërpcë, Republika e Kosovës

**Tel:** +383 (0) 49 203 203 | **E-mail:** [info@gcda-ks.biz](mailto:info@gcda-ks.biz); | **Web:** [www.gcda-ks.biz](http://www.gcda-ks.biz)

## Financuesi i hulumtimit



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

**HIDROREGJIONI JUGOR**

## Adresa:

Rruga "Wesley Clark" p.n. 20000, Prizren - Republika e Kosovës

## Autorët:

Arsim Vranovci | Delvina Krasniqi

# TABELA E PËRMBAJTJES

|  |          |
|--|----------|
| <b>Tabela e Përmbajtjes .....</b>  | <b>2</b> |
| <b>1 Lista e Tabelave .....</b>  | <b>4</b> |
| <b>2 Lista e Figurave.....</b>   | <b>5</b> |
| <b>4 Përmbledhja .....</b>   | <b>6</b> |
| 4.1 Historiku.....   | 6        |
| 4.2 Metodologjia .....   | 6        |
| 4.3 Objektivat.....  | 6        |
| <b>5 Metodologjia .....</b>  | <b>7</b> |
| 5.1 Pyetje e pyetësorit.....   | 7        |
| 5.2 Dizajnimi i hulumtimit .....   | 7        |
| 5.3 Mbledhja e të dhënave.....   | 7        |
| 5.4 Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit .....                                   | 8        |
| 5.5 Shpërndarja e respondentëve sipas sektorit.....  | 8        |
| <b>6 Rezultatet nga anketa.....</b>  | <b>9</b> |
| 6.1 Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes .....                         | 9        |
| 6.2 Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për de-blokim dhe pastrimi të kanalizimit..... | 10       |
| 6.3 Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë .....                                   | 11       |
| 6.4 Vlerësimi i stafit të kompanisë .....  | 12       |
| 6.5 Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë.....                                   | 13       |
| 6.6 Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë.....                                    | 14       |

|          |   |           |
|----------|---|-----------|
| 6.7      | Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë.....  | 15        |
| 6.8      | Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit<br>16                         |           |
| 6.9      | Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimeve.....  | 17        |
| 6.10     | Arsyet e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve .....                                    | 18        |
| 6.11     | Informimi i konsumatorëve rreth destinimit të ujërave të ndotur .....                                     | 19        |
| 6.12     | Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e<br>Ujërave të Zeza (ITUZ) ..... | 20        |
| 6.13     | Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit<br>21                        |           |
| 6.14     | Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit.....   | 22        |
| <b>7</b> | <b>Konkluzionet dhe Rekomandimet.....</b>   | <b>23</b> |
| <b>8</b> | <b>Aneksi - Pyetësi .....</b>   | <b>24</b> |

# 1 LISTA E TABELAVE

**Tabela 1:** Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektor

**Tabela 2:** Vlerësimi mbi cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes

**Tabela 3:** Vlerësimi mbi shërbimet që ka ofruar Kompania në de bllokime të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit

**Tabela 4:** Vlerësimi mbi kënaqshmërinë me performancë e inkasantëve gjatë realizimit të pagesave

**Tabela 5:** Vlerësimi mbi efikasitetin e stafit të kompanisë

**Tabela 6:** Vlerësimi mbi efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

**Tabela 7:** Vlerësimi mbi punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë

**Tabela 8:** Vlerësimi mbi shërbimet teknike

**Tabela 9:** Vlerësimi mbi përcjelljen e mjeteve të informimit lokal

**Tabela 10:** Vlerësimi mbi pagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

**Tabela 11:** Nëse nuk i kryeni me rregull obligimet, cila është arsyeja?

**Tabela 12:** A e dini ku shkojnë tani ujërat e ndotura nga kanalizimet tona

**Tabela 13:** Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ)

**Tabela 14:** Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit

**Tabela 15:** Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

## 2 LISTA E FIGURAVE

Fig. 3.1 - Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit

Fig. 3.2 - Shpërndarja e respondentëve sipas sektorit

Fig. 4.1: Vlerësimi mbi cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes

Fig. 4.2: Vlerësimi mbi shërbimet që ka ofruar Kompania në de bllokime të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit

Fig. 4.3: Vlerësimi mbi kënaqshmërinë me performancë e inkasantëve gjatë realizimit të pagesave

Fig. 4.4: Vlerësimi mbi efikasitetin e stafit të kompanisë

Fig. 4.5: Vlerësimi mbi efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Fig. 4.6: Vlerësimi mbi punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë

Fig. 4.7: Vlerësimi mbi shërbimet teknike

Fig. 4.8: Vlerësimi mbi përcjelljen e mjeteve të informimit lokal

Fig. 4.9: Vlerësimi mbi pagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

Fig. 4.10: Nëse nuk i kryeni me rregull obligimet, cila është arsyeja?

Fig. 4.11: A e dini ku shkojnë tani ujërat e ndotura nga kanalizimet tona

Fig. 4.12: KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.A ka obligim që ta mbroj ambientin nga ndotja. Impianti i parë është duke u ndërtuar në Prizren

Fig. 4.13: Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit

Fig. 4.14: A janë shërbimet e ujit dhe të kanalizimit të shtrenjta duke marrë parasysh nevojat dhe përfitimet tuaja



# 4 PËRMBLEDHJA

## 4.1 Historiku

Matja e kënaqshmërisë së klientëve është një nga format më të sigurt për të vlerësuar kompanitë për shërbimet të cilat ato ofrojnë. Qëllimi i këtij hulumtimi ka të bëjë me matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për periudhën janar-dhjetor 2018 në zonën e shërbimit të cilën e mbulon KRU Hidroregjioni Jugor. Rezultatet e një analize të tillë që do të dalin nga ky projekt, pritet të ndihmojnë ndërmarrjen në rritjen dhe zhvillimin strategjik të saj.

## 4.2 Metodologjia

Mbledhja i të dhënave është kryer në teren dhe ka përfshire vendet e rajonit të Prizrenit: Komuna e Prizrenit, Komuna e Suharekës, Komuna e Malishevës dhe Komuna e Dragashit. Në këto komuna hulumtimi është realizuar duke kryer intervista me derë më derë me përfaqësuesit e institucioneve vendore, përfaqësuesit e bizneseve dhe amvisëri.

Ky hulumtim është realizuar për periudhë Janar-Dhjetor 2018, dhe për kryerjen e këtij hulumtimi kompania Global Consulting & Development Associates ka angazhuar 20 hulumtues për ti mbledhur të dhënat në teren.

## 4.3 Objektivat

Objektiva kryesore e këtij projekti ka qenë matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve të KRU Hidroregjioni Jugor i Prizrenit lidhur me shërbimet e saj për periudhën janar-dhjetor 2018.

# 5 METODOLOGJIA

## 5.1 Pyetje e pyetësorit

Dizajnimi i pyetësorëve është bërë nga KRU Hidroregjioni Jugor, dhe i njëjti pyetësor është përdorur në 4 komunat dhe në secilin sektor.

## 5.2 Dizajnimi i hulumtimit

Dizajnimi i hulumtimit është bërë me tri metoda të ndryshme ku në secilën metodë janë synuar grupe të caktuara. Tabela më poshtë paraqet ndarjen e hulumtimit sipas komunës dhe sektorit.

[Tabela 1: Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektor](#)

| KRU Hidroregjioni<br>Jugor | Numri i respondentëve |         |          |
|----------------------------|-----------------------|---------|----------|
|                            | Institucione          | Biznese | Amvisëri |
| Njësit operative           |                       |         |          |
| Prizren                    | 150                   | 350     | 735      |
| Suharekë                   | 15                    | 50      | 250      |
| Malishevë                  | 15                    | 40      | 260      |
| Dragash                    | 10                    | 20      | 135      |
| Gjithsej                   | 2030 respondent       |         |          |

## 5.3 Mbledhja e të dhënave

Mbledhja e të dhënave është kryer nga stafi i kompanisë Global Consulting & Development Associates Sh.p.k. Për kryerjen e këtij hulumtimi ne kemi angazhuar 20 anketues.

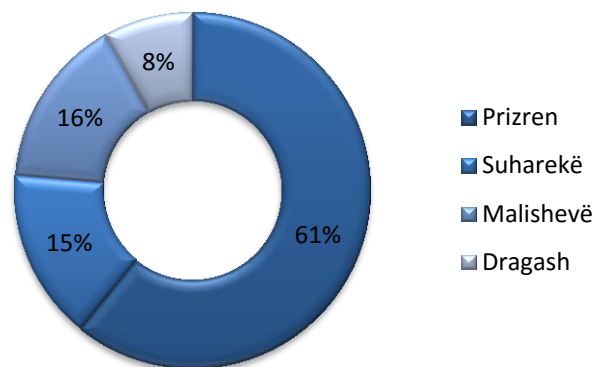
Koha për kryerjen e këtij hulumtimit ka qenë 1 muaj.



## 5.4 Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit

Sipas hulumtimit të realizuar nga Figura 3.1 nga gjithsej 2,030 respondent, 61% (1235) prej tyre janë nga komuna e Prizrenit, 15% (315) nga Komuna e Suharekës, 16% (315) nga Komuna e Malishevës dhe 8% (165) nga komuna e Dragashit.

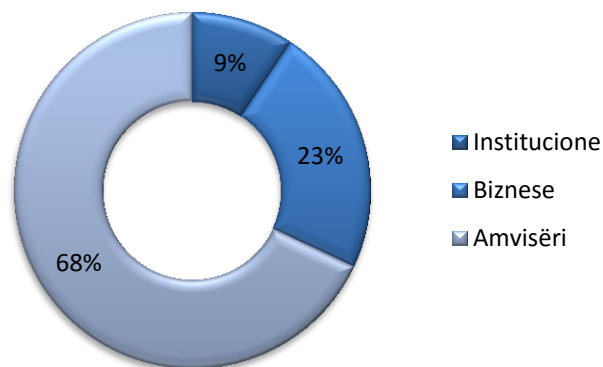
Fig. 3.1 - Shërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit



## 5.5 Shpërndarja e respondentëve sipas sektorit

Sa i përket shpërndarjes së respondentëve sipas sektorit nga numri total i respondentëve 2,030, 68% (1380) janë nga sektori i amvisërisë, 23% (460) nga sektori i biznesit dhe 9% (190) nga institucionet e Komunës së Prizrenit, Suharekës, Malishevës dhe Dragashit.

Fig 3.2 - Shpërndarja e respondentëve sipas sektorit



## 6 REZULTATET NGA ANKETA

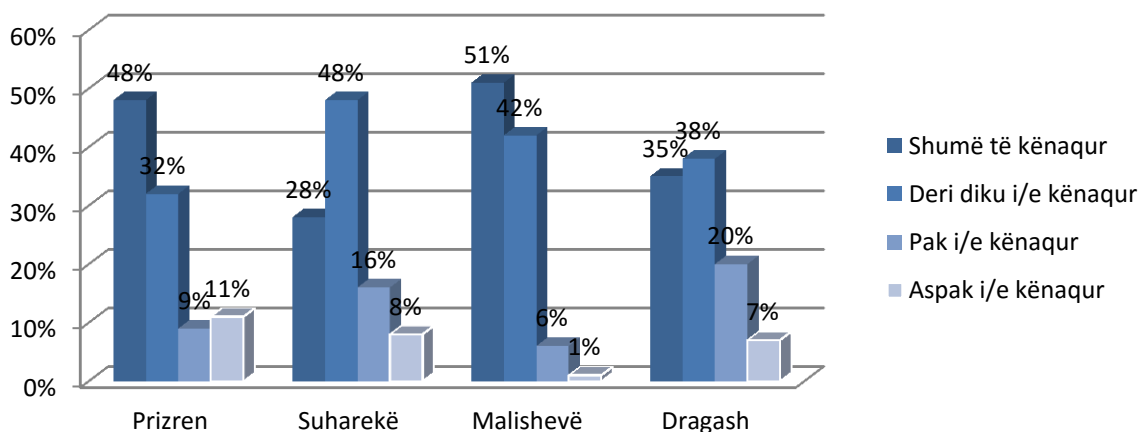
### 6.1 Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes

Nga rezultatet e nxjerra nga hulumtimi, në pyetjen se si e vlerësojnë konsumatorët furnizimin me ujë të pijes, nga 2020 respondent, 44% (900) prej tyre janë shpreh se janë shumë të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes gjatë vitit 2018. 37% (741) janë deri diku të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes. Ndërsa 11% (216) prej tyre janë pak të kënaqur, duke i lënë aspak të kënaqur vetëm 9% (173) të respondentëve.

**Tabela 2: Vlerësimi mbi cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes**

| Zona e shërbimit | Shumë të kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | Pak i/e kënaqur | Aspak i/e kënaqur | Gjithsej    |
|------------------|------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| <b>Prizren</b>   | 595              | 397                   | 110             | 133               | 1235        |
|                  | 48%              | 32%                   | 9%              | 11%               | 100%        |
| <b>Suharekë</b>  | 88               | 150                   | 52              | 25                | 315         |
|                  | 28%              | 48%                   | 16%             | 8%                | 100%        |
| <b>Malishevë</b> | 160              | 132                   | 20              | 3                 | 315         |
|                  | 51%              | 42%                   | 6%              | 1%                | 100%        |
| <b>Dragash</b>   | 57               | 62                    | 34              | 12                | 165         |
|                  | 35%              | 38%                   | 20%             | 7%                | 100%        |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>900</b>       | <b>741</b>            | <b>216</b>      | <b>173</b>        | <b>2030</b> |
|                  | <b>44%</b>       | <b>37%</b>            | <b>11%</b>      | <b>9%</b>         | <b>100%</b> |

**Fig 4.1: Vlerësimi mbi cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes**



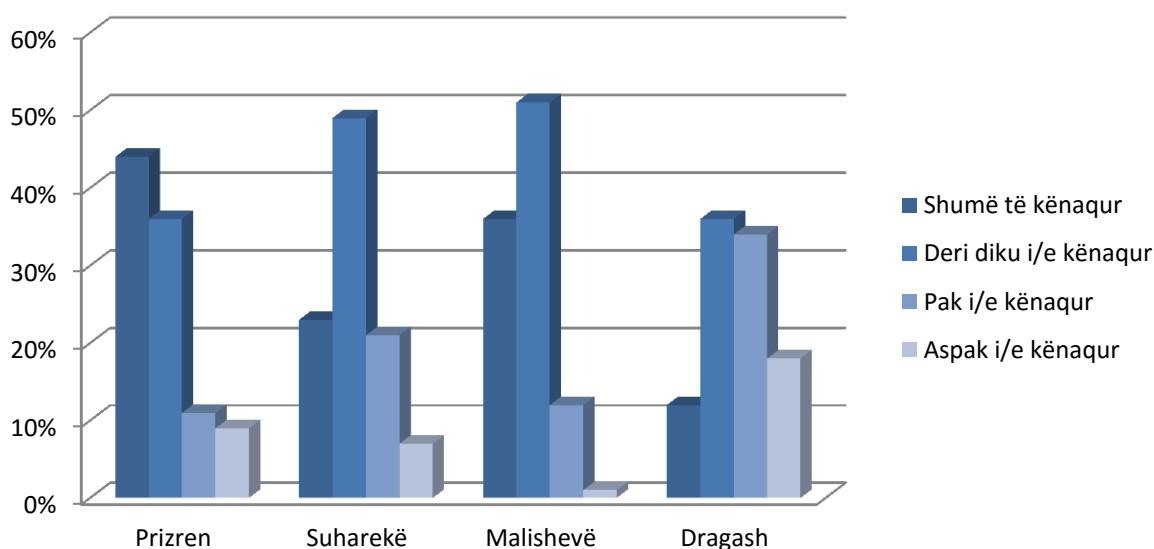
## 6.2 Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për de-blokim dhe pastrimi të kanalizimit

Niveli i kënaqshmërisë së konsumatorëve në rajonin e Prizrenit lidhur me shërbimet e de-blokime të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit është kryesisht pozitiv. Nga 2030 respondent, 37% (749) prej tyre janë shumë të kënaqur me shërbimet, dhe 40% (814) janë deri diku të kënaqur me shërbimet e ofruara. Ndërsa pjesa tjetër prej 14% (294) janë pakë të kënaqur, dhe vetëm 9% (173) nuk janë aspak të kënaqur me shërbimet e de-blokimit dhe pastrimit të kanalizimit.

Tabela 3: Vlerësimi mbi shërbimet që ka ofruar Kompania në de-blokime të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit

| Zona e shërbimit | Shumë të kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | Pak i/e kënaqur | Aspak i/e kënaqur | Gjithsej |
|------------------|------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|----------|
| Prizren          | 545              | 439                   | 135             | 116               | 1235     |
|                  | 44%              | 36%                   | 11%             | 9%                | 100%     |
| Suharekë         | 73               | 153                   | 66              | 23                | 315      |
|                  | 23%              | 49%                   | 21%             | 7%                | 100%     |
| Malishevë        | 112              | 163                   | 37              | 3                 | 315      |
|                  | 36%              | 51%                   | 12%             | 1%                | 100%     |
| Dragash          | 19               | 59                    | 56              | 31                | 165      |
|                  | 12%              | 36%                   | 34%             | 18%               | 100%     |
| Gjithsej         | 749              | 814                   | 294             | 173               | 2030     |
|                  | 37%              | 40%                   | 14%             | 9%                | 100%     |

Fig 4.2: Vlerësimi mbi shërbimet që ka ofruar Kompania në deblokime të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit

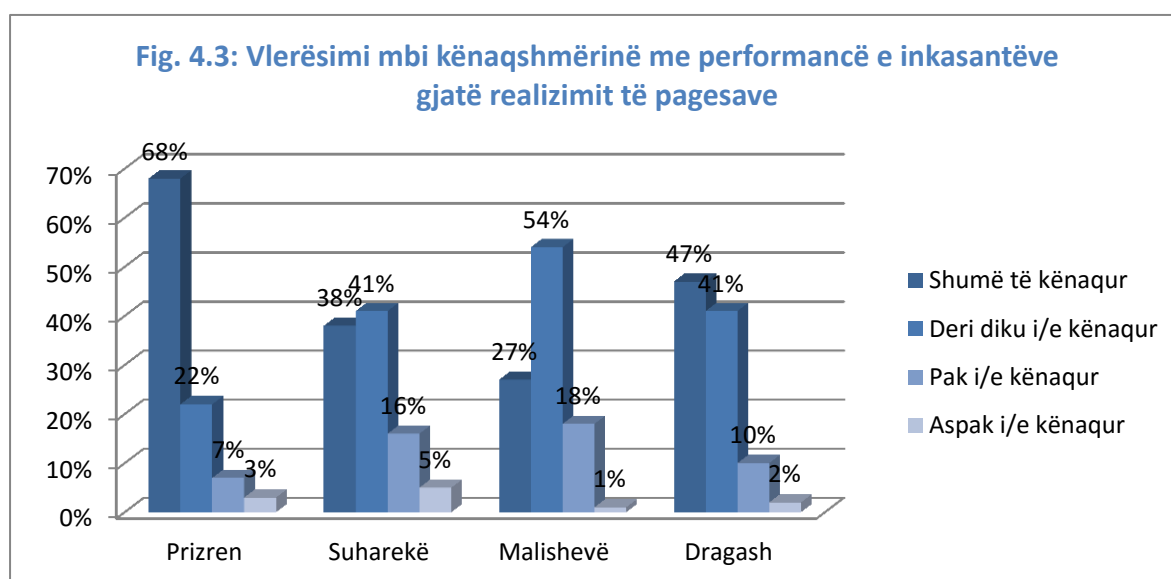


## 6.3 Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë

Pjesë e vlerësimit në këtë hulumtim është edhe niveli i kënaqshmërisë së konsumatorëve me performancën e inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit në teren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit gjithashtu janë pozitive. 55% (1125) e respondentëve janë shumë të kënaqur dhe 31% (634) janë deri diku të kënaqur. Ndërsa 10% (208) dhe 3% (63) janë pak të kënaqur dhe aspak të kënaqur, respektivisht.

Tabela 4: Vlerësimi mbi kënaqshmërinë me performancë e inkasantëve gjatë realizimit të pagesave

| Zona e shërbimit | Shumë të kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | Pak i/e kënaqur | Aspak i/e kënaqur | Gjithsej    |
|------------------|------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| <b>Prizren</b>   | 843              | 268                   | 83              | 41                | 1235        |
|                  | 68%              | 22%                   | 7%              | 3%                | 100%        |
| <b>Suharekë</b>  | 119              | 129                   | 51              | 16                | 315         |
|                  | 38%              | 41%                   | 16%             | 5%                | 100%        |
| <b>Malishevë</b> | 85               | 170                   | 58              | 2                 | 315         |
|                  | 27%              | 54%                   | 18%             | 1%                | 100%        |
| <b>Dragash</b>   | 78               | 67                    | 16              | 4                 | 165         |
|                  | 47%              | 41%                   | 10%             | 2%                | 100%        |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>1125</b>      | <b>634</b>            | <b>208</b>      | <b>63</b>         | <b>2030</b> |
|                  | <b>55%</b>       | <b>31%</b>            | <b>10%</b>      | <b>3%</b>         | <b>100%</b> |



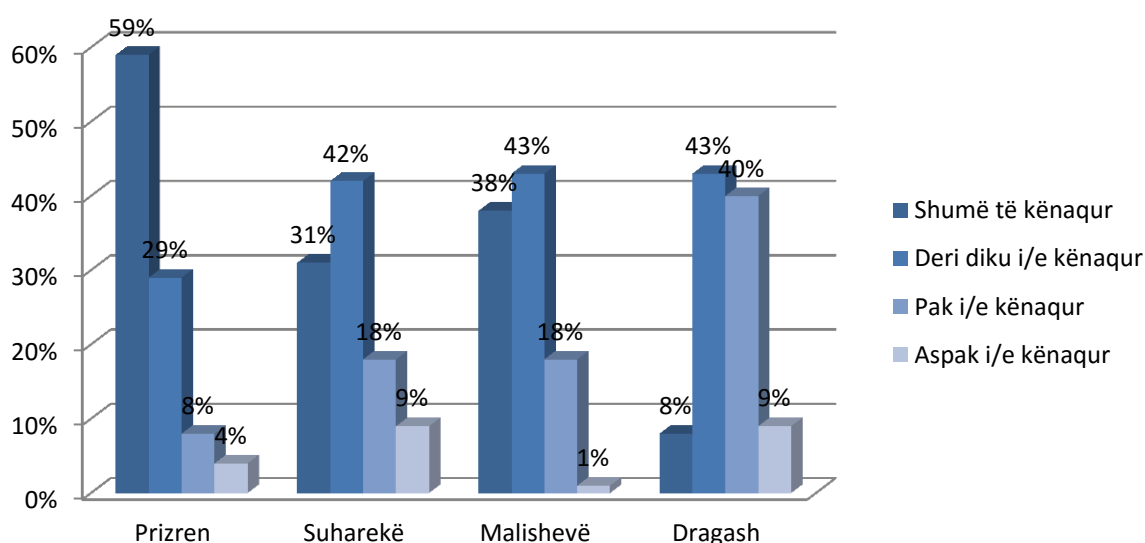
## 6.4 Vlerësimi i stafit të kompanisë

Respondentët gjithashtu janë pyetur se si e vlerësojnë stafin e kompanisë. Nga 2030 respondent në total, 47% (960) prej tyre janë shumë 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), dhe 35% (703) janë deri diku të kënaqur. Ndërsa 13% (273) janë shprehur pak të kënaqur me stafin e kompanisë, ndërsa 5% (94) nuk janë aspak të kënaqur.

Tabela 5: Vlerësimi mbi efikasitetin e stafit të kompanisë

| Zona e shërbimit | Shumë të kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | Pak i/e kënaqur | Aspak i/e kënaqur | Gjithsej |
|------------------|------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|----------|
| Prizren          | 726              | 364                   | 97              | 48                | 1235     |
|                  | 59%              | 29%                   | 8%              | 4%                | 100%     |
| Suharekë         | 99               | 133                   | 56              | 27                | 315      |
|                  | 31%              | 42%                   | 18%             | 9%                | 100%     |
| Malishevë        | 121              | 136                   | 54              | 4                 | 315      |
|                  | 38%              | 43%                   | 18%             | 1%                | 100%     |
| Dragash          | 14               | 70                    | 66              | 15                | 165      |
|                  | 8%               | 43%                   | 40%             | 9%                | 100%     |
| Gjithsej         | 960              | 703                   | 273             | 94                | 2030     |
|                  | 47%              | 35%                   | 13%             | 5%                | 100%     |

Fig. 4.4: Vlerësimi mbi efikasitetin e stafit të kompanisë



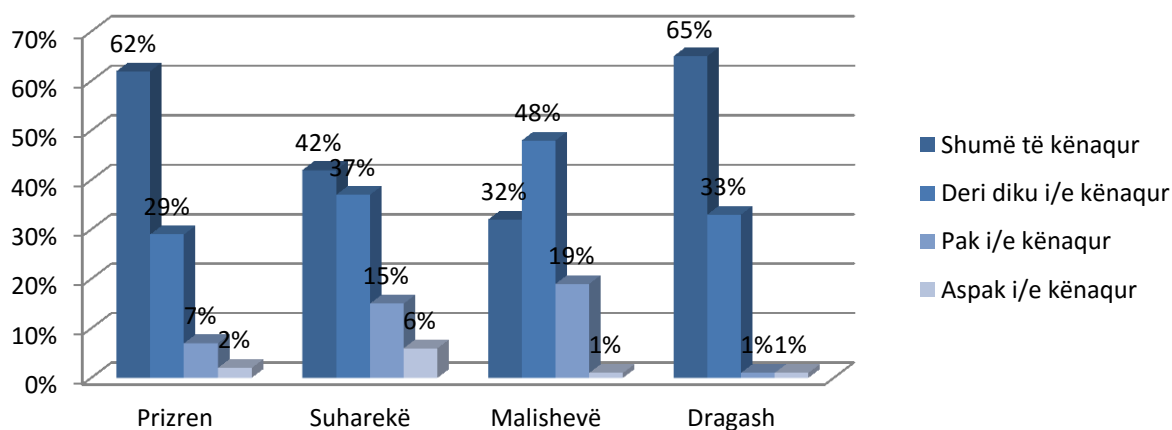
## 6.5 Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë

Pjese e hulumtimit gjithashtu ka qenë edhe kënaqsh mëria e konsumatorëve me efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirollogari, te inkasanti, në arkë). Nga kjo pyetje 55% (1111) e konsumatorëve janë shprehur si shumë të kënaqur dhe 33% (667) janë deri diku të kënaqur. Ndërsa 10% (206) janë pak të kënaqur me shërbimin në përgjithësi dhe vetëm 2% (46) janë aspak të kënaqur.

Tabela 6: Vlerësimi mbi efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

| Zona e shërbimit | Shumë të kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | Pak i/e kënaqur | Aspak i/e kënaqur | Gjithsej    |
|------------------|------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| <b>Prizren</b>   | 771              | 347                   | 92              | 25                | 1235        |
|                  | 62%              | 29%                   | 7%              | 2%                | 100%        |
| <b>Suharekë</b>  | 131              | 115                   | 51              | 18                | 315         |
|                  | 42%              | 37%                   | 15%             | 6%                | 100%        |
| <b>Malishevë</b> | 101              | 152                   | 61              | 1                 | 315         |
|                  | 32%              | 48%                   | 19%             | 1%                | 100%        |
| <b>Dragash</b>   | 108              | 53                    | 2               | 2                 | 165         |
|                  | 65%              | 33%                   | 1%              | 1%                | 100%        |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>1111</b>      | <b>667</b>            | <b>206</b>      | <b>46</b>         | <b>2030</b> |
|                  | <b>55%</b>       | <b>33%</b>            | <b>10%</b>      | <b>2%</b>         | <b>100%</b> |

**Fig. 4.5: Vlerësimi mbi efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit**



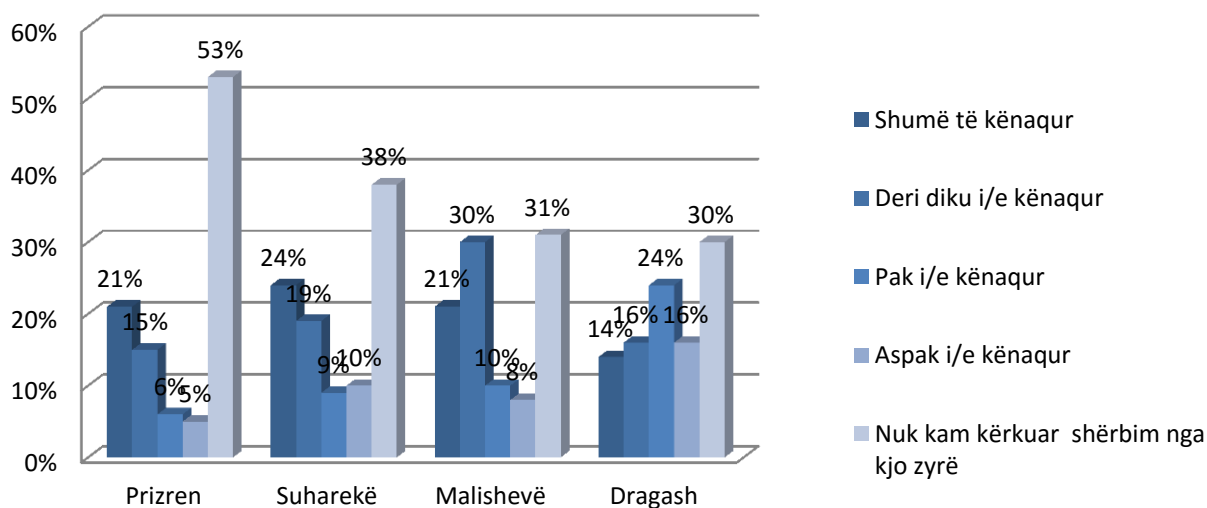
## 6.6 Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë

Se si vlerësohet puna e qendrës (zyrës) për konsumatorë, në rastet kur konsumatorët kanë përdorur shërbimet e tyre (thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave, mirëpritjen nga stafi) 21% (425) e respondentëve janë shumë të kënaqur kurse 18% (368) janë deri diku të kënaqur me shërbimet. Ndërsa nga 2030 respondent 9% (178) janë pakë të kënaqur dhe 7% (139) nuk janë të kënaqur. Mirëpo afro shumica e respondentëve me 45% (920) janë shprehur se nuk kanë kërkuar shërbime nga kjo zyrë.

Tabela 7: Vlerësimi mbi punën e 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 shërbim nga kjo zyrë | Gjithsej    |
|------------------|------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|--------------------------------------|-------------|
| Prizren          | 259              | 189                   | 78              | 57                | 652                                  | 1235        |
|                  | 21%              | 15%                   | 6%              | 5%                | 53%                                  | 100%        |
| Suharekë         | 76               | 59                    | 29              | 30                | 121                                  | 315         |
|                  | 24%              | 19%                   | 9%              | 10%               | 38%                                  | 100%        |
| Malishevë        | 67               | 93                    | 32              | 26                | 97                                   | 315         |
|                  | 21%              | 30%                   | 10%             | 8%                | 31%                                  | 100%        |
| Dragash          | 23               | 27                    | 39              | 26                | 50                                   | 165         |
|                  | 14%              | 16%                   | 24%             | 16%               | 30%                                  | 100%        |
| Gjithsej         | <b>425</b>       | <b>368</b>            | <b>178</b>      | <b>139</b>        | <b>920</b>                           | <b>2030</b> |
|                  | <b>21%</b>       | <b>18%</b>            | <b>9%</b>       | <b>7%</b>         | <b>45%</b>                           | <b>100%</b> |

Fig. 4.6: Vlerësimi mbi punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë





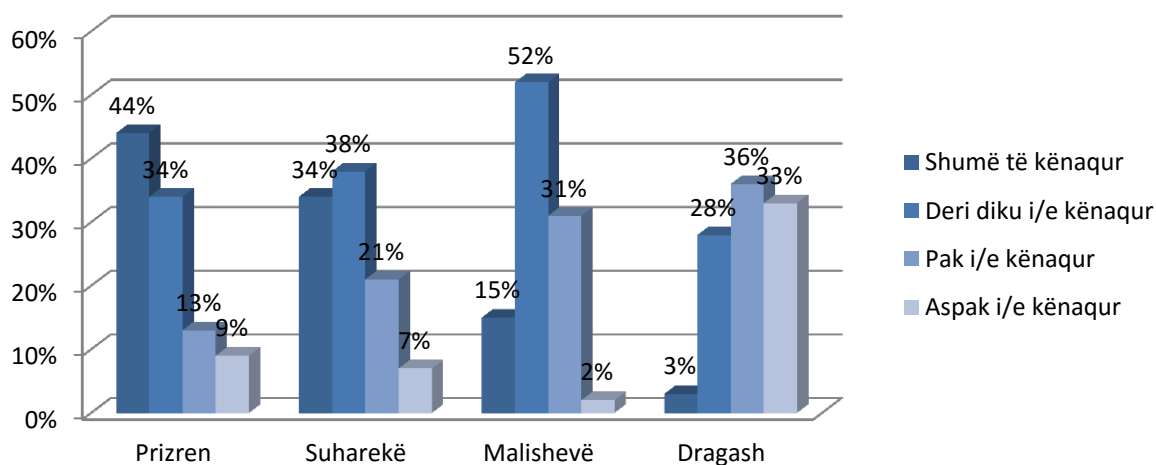
## 6.7 Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë

Tabela më poshtë paraqet rezultatet lidhur me sa janë të kënaqur respondentët me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve. Nga 2030 respondent, 35% (702) janë shumë të kënaqur si dhe 37% (753) janë deri të kënaqur. Sipas anketës 19% (385) e respondentëve janë pak të kënaqur me shërbimet dhe vetëm 9% (190) nuk janë aspak të kënaqur me shërbimet teknike të kompanisë.

Tabela 8: Vlerësimi mbi shërbimet teknike

| Zona e shërbimit | Shumë të kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | Pak i/e kënaqur | Aspak i/e kënaqur | Gjithsej    |
|------------------|------------------|-----------------------|-----------------|-------------------|-------------|
| <b>Prizren</b>   | 544              | 424                   | 160             | 107               | 1235        |
|                  | 44%              | 34%                   | 13%             | 9%                | 100%        |
| <b>Suharekë</b>  | 106              | 120                   | 66              | 23                | 315         |
|                  | 34%              | 38%                   | 21%             | 7%                | 100%        |
| <b>Malishevë</b> | 47               | 163                   | 100             | 5                 | 315         |
|                  | 15%              | 52%                   | 31%             | 2%                | 100%        |
| <b>Dragash</b>   | 5                | 46                    | 59              | 55                | 165         |
|                  | 3%               | 28%                   | 36%             | 33%               | 100%        |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>702</b>       | <b>753</b>            | <b>385</b>      | <b>190</b>        | <b>2030</b> |
|                  | <b>35%</b>       | <b>37%</b>            | <b>19%</b>      | <b>9%</b>         | <b>100%</b> |

Fig. 4.7: Vlerësimi mbi shërbimet teknike



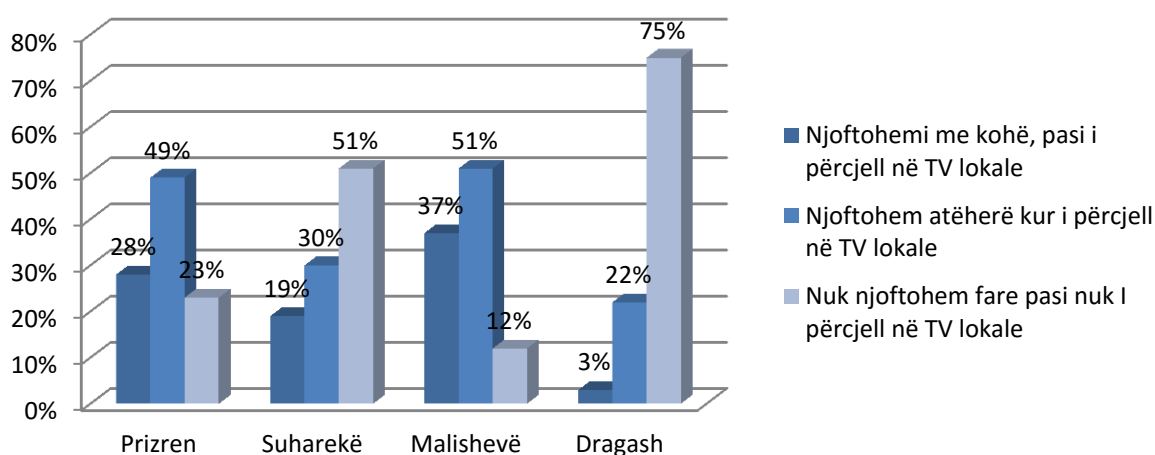
## 6.8 Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Duke bazuar në përgjigjet e respondentëve lidhur me se a i përcjellin ata/ato mjetet e informimit lokal ku mund të njoftoheni për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, si rezultat i defekteve apo edhe ndonjë arsye tjetër, 26% (529) e tyre janë përgjigjur se po i përcjellin mjetet e informimit në TV Lokale dhe njoftohen me kohë për ndërprerjet. Ndërsa, 45% (904) e respondentëve janë përgjigjur se ata njoftohen kur i përcjellin TV lokale, dhe 29% (597) e tyre kanë deklaruar se nuk njoftohen fare pasi nuk i përcjellin TV lokale.

Tabela 9: Vlerësimi mbi përcjelljen e mjeteve të informimit lokal

| Zona e shërbimit | Njoftohemi me kohë, pasi i përcjell në TV lokale | Njoftohem atëherë kur i përcjell në TV lokale | Nuk njoftohem fare pasi nuk i përcjell në TV lokale | Gjithsej |
|------------------|--|---|---|----------|
| <b>Prizren</b>   | 349  | 609   | 277   | 1235     |
|                  | 28%  | 49%   | 23%   | 100%     |
| <b>Suharekë</b>  | 59   | 96  | 160   | 315      |
|                  | 19%  | 30%   | 51%   | 100%     |
| <b>Malishevë</b> | 116  | 162   | 37  | 315      |
|                  | 37%  | 51%   | 12%   | 100%     |
| <b>Dragash</b>   | 5  | 37  | 123   | 165      |
|                  | 3%   | 22%   | 75%   | 100%     |
| <b>Gjithsej</b>  | 529  | 904   | 597   | 2030     |
|                  | 26%  | 45%   | 29%   | 100%     |

**Fig. 4.8: Vlerësimi mbi përcjelljen e mjeteve të informimit lokal**



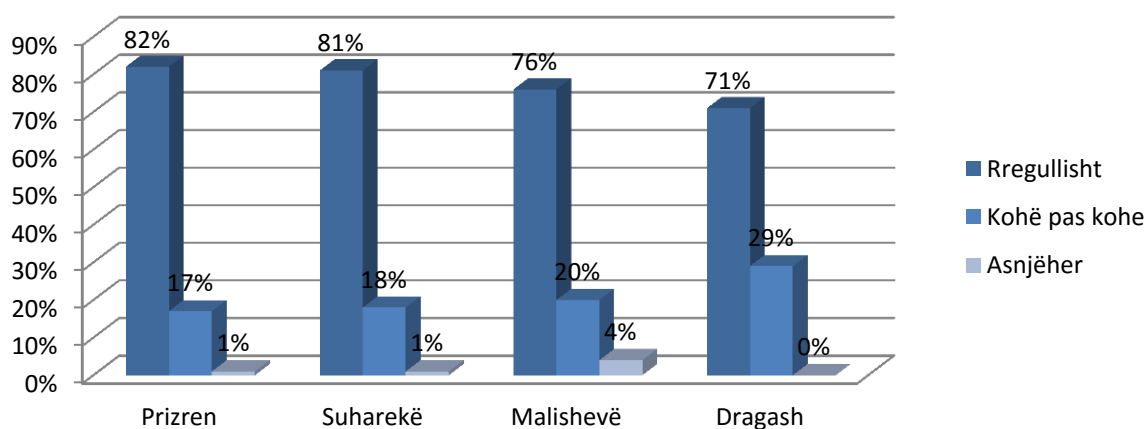
## 6.9 Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimeve

Sipas rezultateve të nxjerra nga anketa 80% (1628) e respondentëve kanë pohuar se i paguajnë rregullisht faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit. Ndërsa 18% (369) e tyre kanë deklaruar se i paguajnë kohë pas kohe faturat për shërbimet e marra. Vetëm 2% (33) e respondentëve janë deklaruar se nuk i paguajnë asnjëherë faturat për shërbimet e marra.

Tabela 10: Vlerësimi mbi pagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

| Zona e shërbimit | Rregullisht | Kohë pas kohe | Asnjëherë | Gjithsej    |
|------------------|-------------|---------------|-----------|-------------|
| <b>Prizren</b>   | 1015        | 204           | 16        | 1235        |
|                  | 82%         | 17%           | 1%        | 100%        |
| <b>Suharekë</b>  | 256         | 55            | 4         | 315         |
|                  | 81%         | 18%           | 1%        | 100%        |
| <b>Malishevë</b> | 240         | 62            | 13        | 315         |
|                  | 76%         | 20%           | 4%        | 100%        |
| <b>Dragash</b>   | 117         | 48            | 0         | 165         |
|                  | 71%         | 29%           | 0%        | 100%        |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>1628</b> | <b>369</b>    | <b>33</b> | <b>2030</b> |
|                  | <b>80%</b>  | <b>18%</b>    | <b>2%</b> | <b>100%</b> |

**Fig. 4.9: Vlerësimi mbi pagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit**



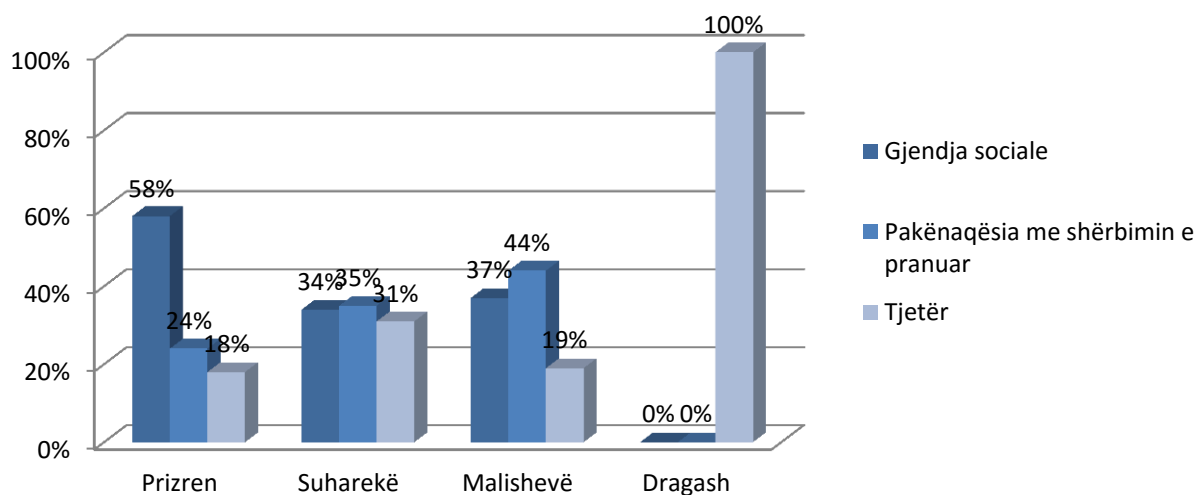
## 6.10 Arsyet e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve

Në pyetjen e 10 janë përgjigjur vetëm ata respondent të cilët në pyetjen e 9-të kanë pohuar se i paguajnë faturat kohë pas kohe ose asnjëherë, dhe në total përbëjnë 20% (402) respondent. Nga 402 respondent, 43% (176) e tyre kanë deklaruar se nuk i paguajnë faturat për shkak të gjendjes sociale, ndërsa 27% (107) e tyre nuk i paguajnë obligime për shkak se janë të pa kënaqur me shërbimet e ofruar. Pjesa tjetër e respondentëve me 30% (119) kanë deklaruar arsye tjera se përse nuk i paguajnë obligimet, përfshirë: reduktimet me furnizim me ujë të pijshëm, buxheti, etj.

Tabela 11: Nëse nuk i kryeni me rregull obligimet, cila është arsyeja?

| Zona e shërbimit | Gjendja sociale | Pakënaqshmëria me shërbimet e pranuar | Tjetër | Gjithsej |
|------------------|-----------------|---------------------------------------|--------|----------|
| Prizren          | 128             | 53                                    | 39     | 220      |
|                  | 58%             | 24%                                   | 18%    | 100%     |
| Suharekë         | 20              | 21                                    | 18     | 59       |
|                  | 34%             | 35%                                   | 31%    | 100%     |
| Malishevë        | 28              | 33                                    | 14     | 75       |
|                  | 37%             | 44%                                   | 19%    | 100%     |
| Dragash          | 0               | 0                                     | 48     | 48       |
|                  | 0%              | 0%                                    | 100%   | 100%     |
| Gjithsej         | 176             | 107                                   | 119    | 402      |
|                  | 43%             | 27%                                   | 30%    | 20%      |

**Fig. 4.10: Nëse nuk i kryeni me rregull obligimet, cila është arsyeja?**



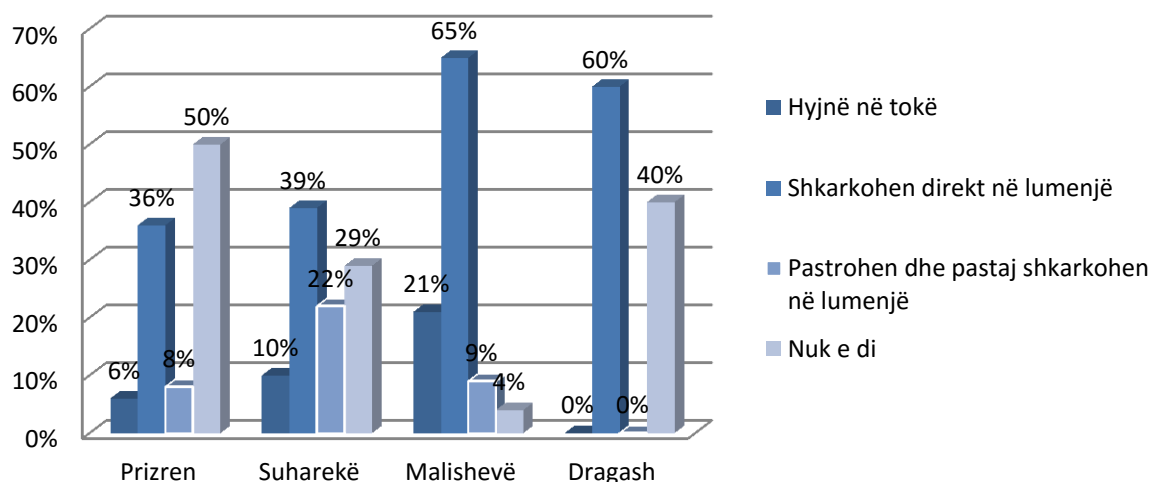
## 6.11 Informimi i konsumatorëve rreth destinimit të ujërave të ndotur

Pjesë e anketë ka qenë edhe informimi i qytetarëve me destinimin e ujërave të ndotura. Dhe nga kjo pyetje 8% (171) e respondentëve kanë deklaruar se ujërat e ndotura të kanalizimit hyn në tokë. Ndërsa 43% (871) e tyre kanë thënë se ujërat e ndotura shkarkohen direkt në lumenj. Ndërsa nëse ujërat e ndotura pastrohen edhe pastaj shkarkohen në lumenj këtë përgjigjeje e kanë dhënë vetëm 10% (197) e respondentëve. Duke i lënë kështu një numër të madh të qytetarëve 39% (791) në pa dijeni se ku shkojnë ujërat e ndotura.

Tabela 12: A e dini ku shkojnë tani ujërat e ndotura nga kanalizimet tona

| Zona e shërbimit | Hyjnë në tokë | Shkarkohen direkt në lumenj | Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj | Nuk e di   | Gjithsej    |
|------------------|---------------|-----------------------------|---|------------|-------------|
| <b>Prizren</b>   | 72            | 442                         | 100                                       | 621        | 1235        |
|                  | 6%            | 36%                         | 8%  | 50%        | 100%        |
| <b>Suharekë</b>  | 32            | 124                         | 69  | 90         | 315         |
|                  | 10%           | 39%                         | 22%                                       | 29%        | 100%        |
| <b>Malishevë</b> | 67            | 206                         | 28  | 14         | 315         |
|                  | 21%           | 65%                         | 9%  | 4%         | 100%        |
| <b>Dragash</b>   | 0             | 99                          | 0   | 66         | 165         |
|                  | 0%            | 60%                         | 0%  | 40%        | 100%        |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>171</b>    | <b>871</b>                  | <b>197</b>                                | <b>791</b> | <b>2030</b> |
|                  | <b>8%</b>     | <b>43%</b>                  | <b>10%</b>                                | <b>39%</b> | <b>100%</b> |

Fig. 4.11: A e dini ku shkojnë tani ujërat e ndotura nga kanalizimet tona



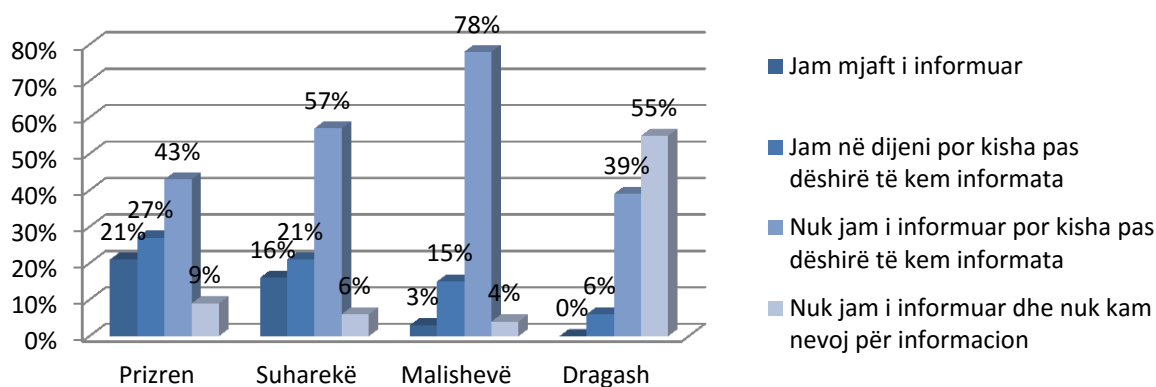
## 6.12 Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ)

Se sa janë qytetarët të informuar se KRU “Hidroregjioni Jugor” ka obligim që ta mbroj ambientin nga ndotja si dhe Prizreni tani është duke e ndërtuar impianti për trajtimin e ujërave të zeza një numër i vogël i respondentëve me vetëm 16% (318) janë të informuar. Duke e pasuar me 22% (453) të tyre që janë në dijeni mirëpo do të kishin dëshirë të kenë më shumë informata. Ndërsa shumica e respondentëve 50% (1025) kanë deklaruar se nuk kanë informata mirëpo do të kishin pas dëshirë të dijë më shumë, dhe 12% (234) nuk kanë informata dhe nuk janë të interesuar për tu informuar më tepër.

Tabela 13: Informimi i konsumatorëve lidhur 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 kem informata | Nuk jam i informuar por kisha pas dëshirë të kem informata | Nuk jam i informuar dhe nuk kam nevojë për informacion | Gjithsej                   |
|------------------|--------------------------|--|--|--|----------------------------|
| <b>Prizren</b>   | 261<br>21%               | 331<br>27%   | 534<br>43%   | 109<br>9%  | 1235<br>100%               |
| <b>Suharekë</b>  | 49<br>16%                | 66<br>21%  | 180<br>57%   | 20<br>6%   | 315<br>100%                |
| <b>Malishevë</b> | 8<br>3%                  | 46<br>15%  | 247<br>78%   | 14<br>4%   | 315<br>100%                |
| <b>Dragash</b>   | 0<br>0%                  | 10<br>6%   | 64<br>39%  | 91<br>55%  | 165<br>100%                |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>318</b><br><b>16%</b> | <b>453</b><br><b>22%</b>                             | <b>1025</b><br><b>50%</b>                                  | <b>234</b><br><b>12%</b>                               | <b>2030</b><br><b>100%</b> |

**Fig. 4.12: KRU “Hidroregjioni Jugor” sh.a ka obligim që ta mbroj ambientin nga ndotja. Impianti i parë është duke u ndërtuar në Prizren? A jeni i informuar për këtë**



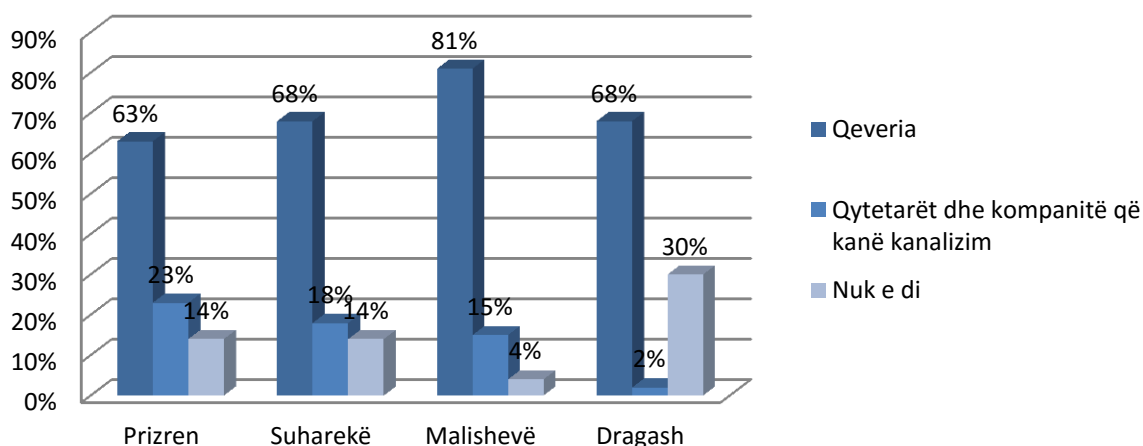
## 6.13 Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit

Në pyetjen se sa janë qytetarët të informuar se ndërtimi i impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza në Prizren është donacion nga Gjermania ata gjithashtu janë pyetur se a janë në dijeni se përveç investimit, kush duhet të paguaj për funksionimin e Impiantit që do të ruan ambientin dhe lumenjtë nga ndotja me ujërat e zeza. 67% (1355) e respondentëve mendojnë se Qeveria do të mbuloj shpenzimet, dhe 19% (392) mendojnë se shpenzime do të mbuloohen nga qytetarët dhe kompanitë që kanë kanalizim. Ndërsa, 14% (283) nuk e din se kush do ti mbuloj këto shpenzime.

Tabela14: 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                   |
|------------------|---------------------------|---|--------------------------|----------------------------|
| <b>Prizren</b>   | 773<br>63%                | 285<br>23%                                | 177<br>14%               | 1235<br>100%               |
| <b>Suharekë</b>  | 213<br>68%                | 57<br>18%                                 | 45<br>14%                | 315<br>100%                |
| <b>Malishevë</b> | 256<br>81%                | 47<br>15%                                 | 12<br>4%                 | 315<br>100%                |
| <b>Dragash</b>   | 113<br>68%                | 3<br>2%                                   | 49<br>30%                | 165<br>100%                |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>1355</b><br><b>67%</b> | <b>392</b><br><b>19%</b>                  | <b>283</b><br><b>14%</b> | <b>2030</b><br><b>100%</b> |

Fig. 4.13: Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit





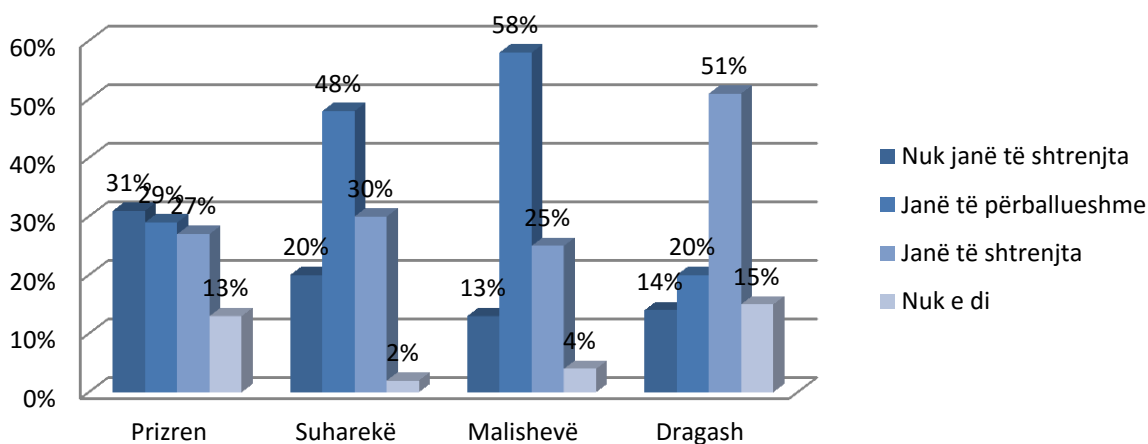
## 6.14 Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Për fund qytetarët janë pyetur se a janë shërbimet e ujit dhe të kanalizimit të shtrenjta duke marrë parasysh nevojat dhe përfitimet e tyre, dhe përgjigjet e tyre janë si në vijim. 25% (506) e tyre mendojnë se shërbimet nuk janë të shtrenjta dhe 36% (727) mendojnë se janë të përballueshme. Ndërsa 29% (593) janë shprehur se shërbimet janë të shtrenjta dhe 10% (204) nuk e din vlerën e shërimit që ata marrin.

Tabela 15: 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          | 380                   | 359                   | 335               | 161      | 1235     |
|                  | 31%                   | 29%                   | 27%               | 13%      | 100%     |
| Suharekë         | 62                    | 150                   | 96                | 7        | 315      |
|                  | 20%                   | 48%                   | 30%               | 2%       | 100%     |
| Malishevë        | 41                    | 184                   | 78                | 12       | 315      |
|                  | 13%                   | 58%                   | 25%               | 4%       | 100%     |
| Dragash          | 23                    | 34                    | 84                | 24       | 165      |
|                  | 14%                   | 20%                   | 51%               | 15%      | 100%     |
| Gjithsej         | 506                   | 727                   | 593               | 204      | 2030     |
|                  | 25%                   | 36%                   | 29%               | 10%      | 100%     |

Fig. 4.14: A janë shërbimet e ujit dhe të kanalizimit të shtrenjta duke marrë parasysh nevojat dhe përfitimet tuaja



## 7 KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Qëllimi i këtij hulumtimi është matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve të KRU Hidroregjioni Jugor i Prizrenit lidhur me shërbimet e saj për periudhën janar-dhjetor 2018. Ky hulumtim do ti ndihmoj KRU Hidroregjionit Jugor që adresoj kërkesat e qytetarëve të rajonit të Prizrenit dhe të kuptoj cilat janë pakënaqësitë e tyre me shërbime e ujësjellësit dhe të kanalizimit të cilat janë nën menaxhim të Hidroregjionit Jugor.

Sipas të dhënave të nxjerra nga hulumtimi, rezultatet tregojnë që nga 14 pyetjet të cilat kanë qenë pjesë e hulumtimit, qytetarët janë kryesisht të kënaqur me shërbimet e ofruara nga KRU "Hidroregjioni Jugor".

Mirëpo vlen të ceket se sipas të dhënave nga tereni, në 3 pyetjet e fundit, ku qytetarët janë pyetur lidhur me informimin e tyre rreth: ku shkojnë ujërat e ndotura të kanalizimit, çfarë obligimi ka KRU Hidroregjioni Jugor për rruajtjen e ambientit, dhe ndërtimi i impiantit për trajtimin e ujërave të zeza, janë pyetjet ku informimi i qytetarëve është kryesisht i dobët, dhe te dhënat janë 39% nuk e din se ku shkojnë ujërat e zeza, 62% nuk janë të informuar lidhur me ndërtimin e impiantit të ri për trajtimin e ujërave të zeza.

Prandaj Global Consulting & Development Associates rekomandon që KRU Hidroregjioni Jugor te fokusohet më shumë në informimin e qytetarëve dhe të jetë më afër tyre lidhur me shërbimet të cila ofrohen nga ajo, duke i njoftuar ata për ndryshimet që bëhen dhe të krijojnë një bashkëpunim më të mirë ndërmjet veti.

# 8 ANEKSI – PYETËSORI

## PYETESOR

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

Vendbanimi:  Prizren  Dragash  Malishevë  Harekë

Spektori:  Institucione  Biznese  Qmvisëri

**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 bllokime 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 performancë gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga inkasantët 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 ujmëmatësve, 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 përcjellin mjetet e informimit lokal ku mund të njoftoheni për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, si rezultat i defekteve apo edhe ndonjë arsye tjetër?**

Njoftohemi 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 obligim 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 kem informata

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. Përves 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