

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 Shtërpçë: Brezovicë, Shtërpçë, Republika e Kosovës

Tel: +383 (0) 49 203 203 | **E-mail:** info@gcda-ks.biz; | **Web:** 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:

Delvina Krasniqi

TABELA E PËRMBAJTJES

Tabela e Përmbajtjes	2
1 Lista e Tabelave	4
2 Lista e Figurave	5
4 Përmbledhja	6
4.1 Historiku	6
4.2 Metodologjia	6
4.3 Objektivat	6
5 Metodologjia	7
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
6 Rezultatet nga anketa	9
6.1 Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes.....	9
6.2 Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për zhbllokim dhe pastrim 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	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 Ujërave të Zeza (ITUZ)	20
6.13	Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit	21
6.14	Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit	22
7	Konkluzionet dhe Rekomandimet	23
8	Aneksi – Pyetësi	24

1 LISTA E TABELAVE

Tabela 1: Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë

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 zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit

Tabela 4: Vlerësimi mbi kënaqshmërinë me performancën 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. 6.1: Vlerësimi mbi cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes

Fig. 6.2: Vlerësimi mbi shërbimet që ka ofruar Kompania në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit

Fig. 6.3: Vlerësimi mbi kënaqshmërinë me performancën e inkasantëve gjatë realizimit të pagesave

Fig. 6.4: Vlerësimi mbi efikasitetin e stafit të kompanisë

Fig. 6.5: Vlerësimi mbi efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Fig. 6.6: Vlerësimi mbi punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë

Fig. 6.7: Vlerësimi mbi shërbimet teknike

Fig. 6.8: Vlerësimi mbi përcjelljen e mjeteve të informimit lokal

Fig. 6.9: Vlerësimi mbi pagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

Fig. 6.10: Nëse nuk i kryeni me rregull obligimet, cili është shkaku?

Fig. 6.11: A e dini ku shkojnë tani ujërat e ndotura nga kanalizimet tona

Fig. 6.12: KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.A ka obligim që ta mbrojë ambientin nga ndotja. Impianti i parë është duke u ndërtuar në Prizren

Fig. 6.13: Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit

Fig. 6.14: 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 që ato ofrojnë. Qëllimi i këtij hulumtimi ka të bëjë me matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për periudhën janar-dhjetor 2019 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 e të dhënave është kryer në terren dhe ka përfshirë 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 zhvilluar intervista derë më derë me përfaqësuesit e institucioneve vendore, përfaqësuesit e bizneseve dhe amvisëritë.

Ky hulumtim është realizuar për periudhën Janar-Dhjetor 2019, dhe për kryerjen e këtij hulumtimi kompania Global Consulting & Development Associates ka angazhuar 20 hulumtues për mbledhjen e të dhënave në terren.

4.3 Objektivat

Objektiv kryesor i këtij projekti ka qenë matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve të KRU Hidroregjioni Jugor i Prizrenit lidhur me shërbimet e saj për periudhën janar-dhjetor 2019.

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 sektorë

KRU Hidroregjioni Jugor	Numri i respondentëve		
	Institucione	Biznese	Amvisëri
Njësitë operative			
Prizren	150	350	735
Suharekë	15	50	250
Malishevë	15	40	260
Dragash	10	20	135
Gjithsej	2030 respondentë		

5.3 Mbledhja e të dhënave

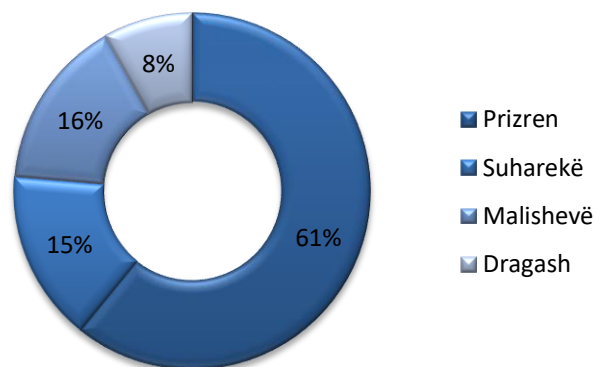
Mbledhja e të dhënave është kryer nga stafi i kompanisë Global Consulting & Development Associates Sh.p.k. Për kryerjen e këtij hulumtimi ne kemi angazhuar 20 anketues.

Koha për kryerjen e këtij hulumtimi ka qenë 1 muaj duke filluar nga 10.02.2020 deri me 10.03.2020.

5.4 Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit

Sipas hulumtimit të realizuar nga Figura 3.1 nga gjithsej 2,030 respondentë, 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.

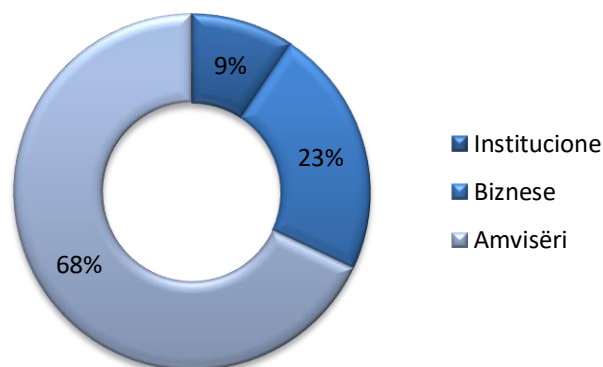
Fig. 3.1 - Shërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit



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



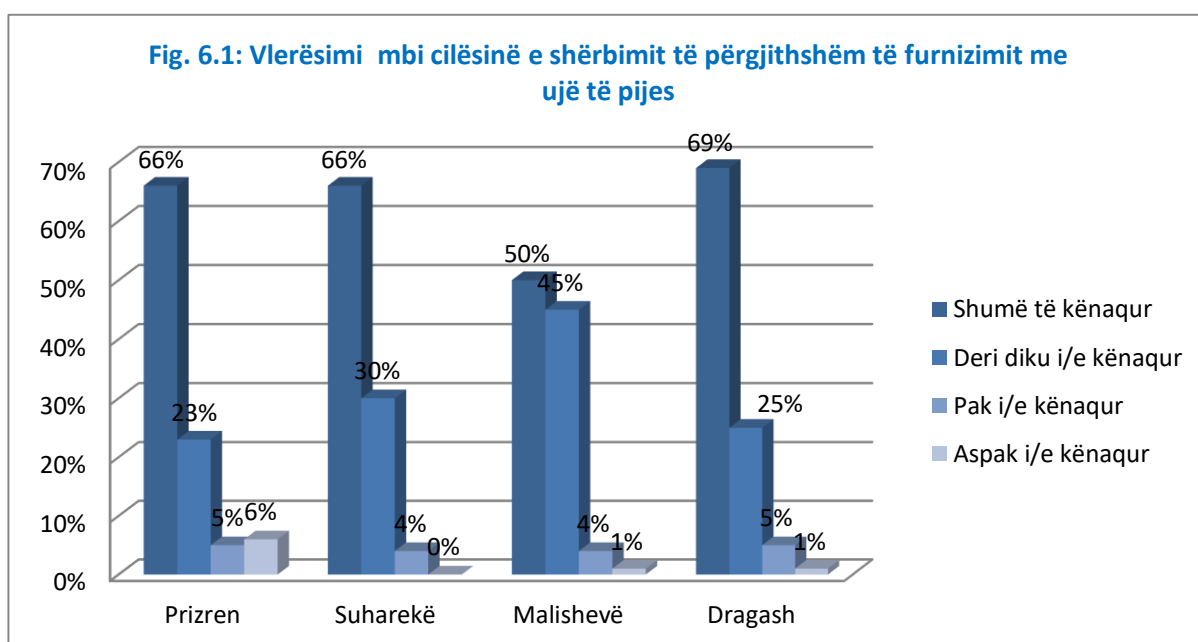
6 REZULTATET NGA ANKETA

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 2030 respondentë, 63% (1283) prej tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes gjatë vitit 2019. 28% (570) janë deri-diku të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes. Ndërsa 5% (96) prej tyre janë pak të kënaqur, duke mbetur aspak të kënaqur vetëm 4% (81) 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
Prizren	807	290	60	78	1235
	66%	23%	5%	6%	100%
Suharekë	207	95	13	0	315
	66%	30%	4%	0%	100%
Malishevë	157	143	14	1	315
	50%	45%	4%	0%	100%
Dragash	112	42	9	2	165
	69%	25%	5%	1%	100%
Gjithsej	1283	570	96	81	2030
	63%	28%	5%	4%	100%

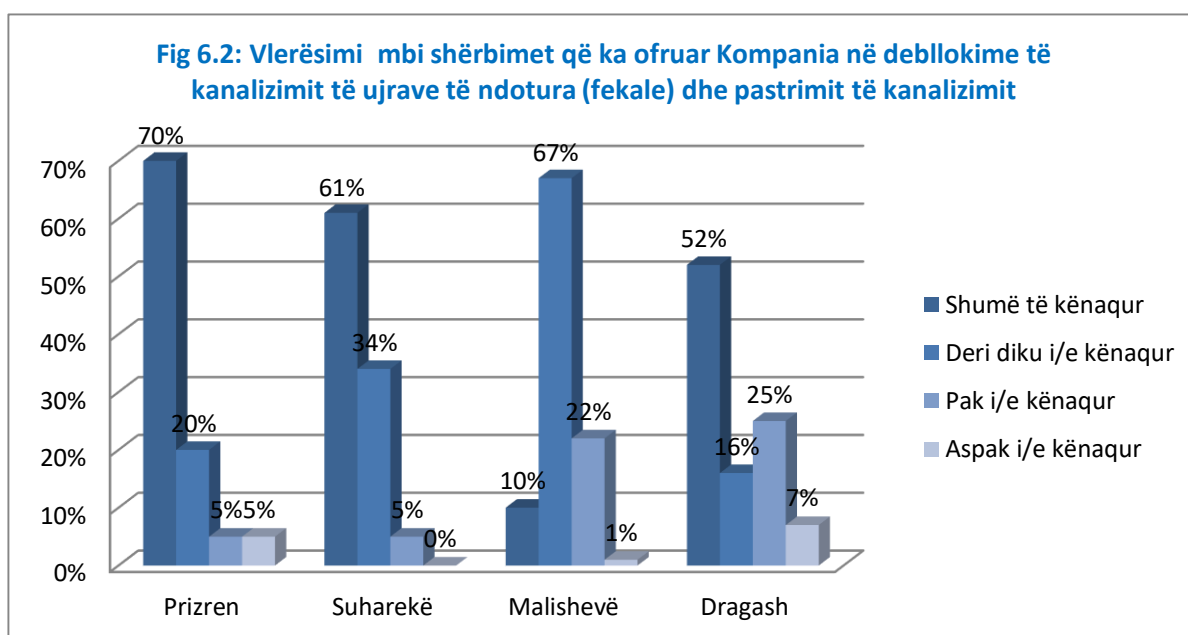


6.2 Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për zhbllokim dhe pastrim të kanalizimit

Niveli i kënaqshmërisë së konsumatorëve në rajonin e Prizrenit lidhur me shërbimet e zhbllokimit të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit është kryesisht pozitiv. Nga 2030 respondentë, 58% (1170) prej tyre janë shumë të kënaqur me shërbimet, dhe 29% (592) janë deri-diku të kënaqur me shërbimet e ofruara. Ndërsa pjesa tjetër prej 10% (194) janë pak të kënaqur, dhe vetëm 4% (74) nuk janë aspak të kënaqur me shërbimet e zhbllokimit dhe pastrimit të kanalizimit.

Tabela 3: Vlerësimi mbi shërbimet që ka ofruar Kompania në zhbllokime 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	860	249	67	59	1235
	70%	20%	5%	5%	100%
Suharekë	192	106	16	1	315
	61%	34%	5%	0%	100%
Malishevë	33	211	69	2	315
	10%	67%	22%	1%	100%
Dragash	85	26	42	12	165
	52%	16%	25%	7%	100%
Gjithsej	1170	592	194	74	2030
	58%	29%	10%	4%	100%

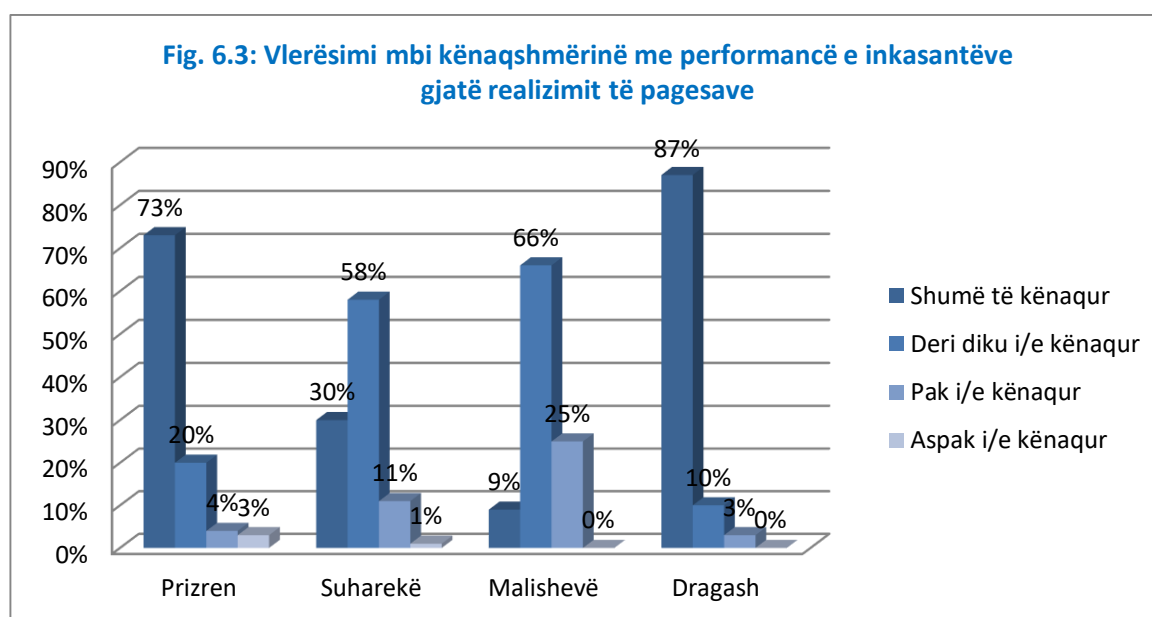


6.3 Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë

Pjesë e vlerësimit në këtë hulumtim është edhe niveli i kënaqshmërisë së konsumatorëve me performancën e inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit në terren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit gjithashtu janë pozitive. 58% (1170) e respondentëve janë shumë të kënaqur dhe 32% (651) janë deri-diku të kënaqur. Ndërsa 8% (165) dhe 2% (44) janë pak të kënaqur dhe aspak të kënaqur, respektivisht.

Tabela 4: Vlerësimi mbi kënaqshmërinë me performancën 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
Prizren	903	242	48	42	1235
	73%	20%	4%	3%	100%
Suharekë	95	184	34	2	315
	30%	58%	11%	1%	100%
Malishevë	28	209	78	0	315
	9%	66%	25%	0%	100%
Dragash	144	16	5	0	165
	87%	10%	3%	0%	100%
Gjithsej	1170	651	165	44	2030
	58%	32%	8%	2%	100%

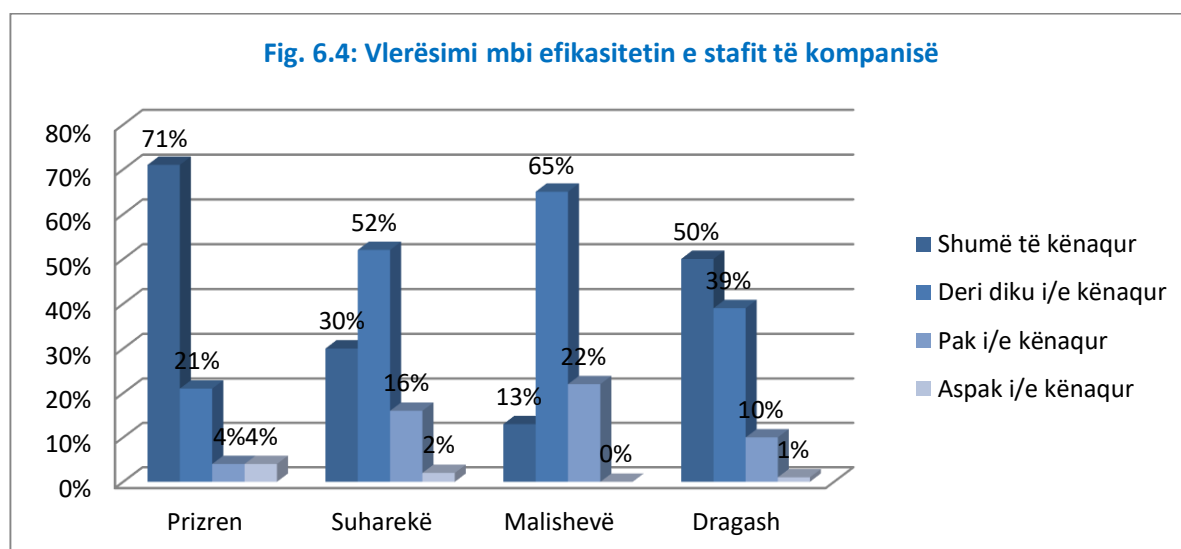


6.4 Vlerësimi i stafit të kompanisë

Respondentët gjithashtu janë pyetur se si e vlerësojnë stafin e kompanisë. Nga 2030 respondentë në total, 54% (1103) 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 34% (687) janë deri-diku të kënaqur. Ndërsa 9% (184) janë shprehur pak të kënaqur me stafin e kompanisë, ndërkaq 3% (56) 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	884	255	46	50	1235
	71%	21%	4%	4%	99%
Suharekë	94	165	51	5	315
	30%	52%	16%	2%	100%
Malishevë	42	203	70	0	315
	13%	65%	22%	0%	100%
Dragash	83	64	17	1	165
	50%	39%	10%	1%	100%
Gjithsej	1103	687	184	56	2030
	54%	34%	9%	3%	100%



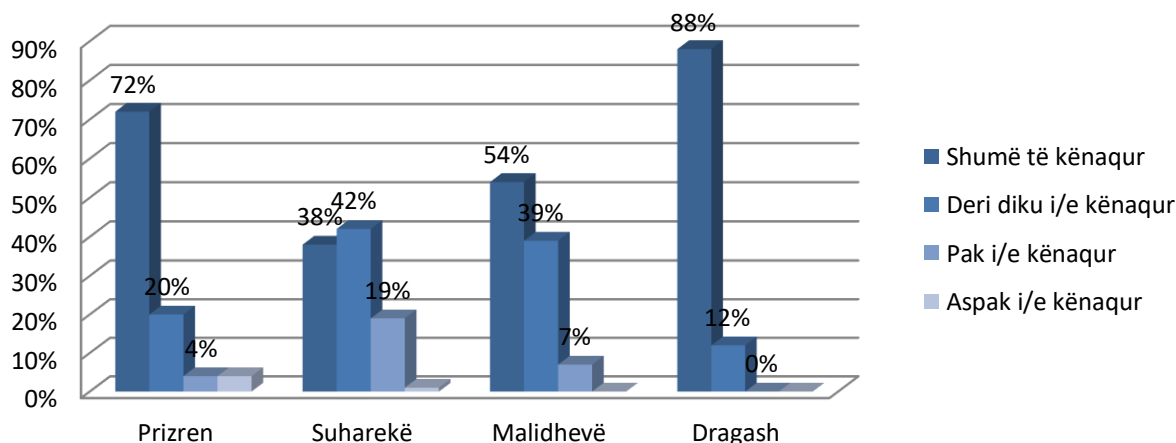
6.5 Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë

Pjesë e hulumtimit gjithashtu ka qenë edhe kënaqshmëria 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 72% (1327) e konsumatorëve janë shprehur si shumë të kënaqur dhe 25% (515) janë deri-diku të kënaqur. Ndërsa 7% (139) janë pak të kënaqur me shërbimin në përgjithësi dhe vetëm 2% (49) 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
Prizren	894	240	55	46	1235
	72%	20%	4%	4%	101%
Suharekë	119	131	62	3	315
	38%	42%	19%	1%	100%
Malishevë	169	124	22	0	315
	54%	39%	7%	0%	100%
Dragash	145	20	0	0	165
	88%	12%	0%	0%	52%
Gjithsej	1327	515	139	49	2030
	65%	25%	7%	2%	100%

Fig. 6.5: Vlerësimi mbi efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



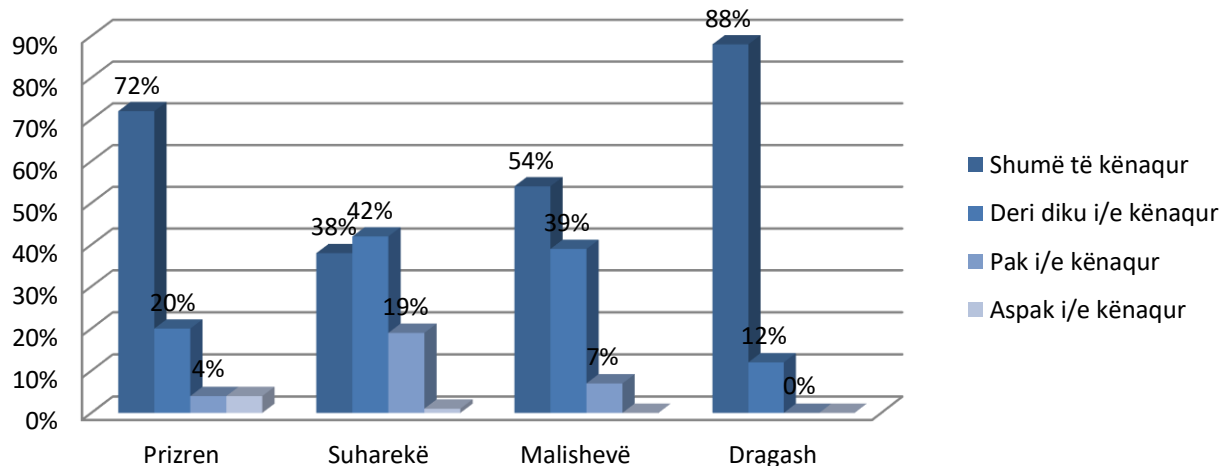
6.6 Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë

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) 41% (838) e respondentëve janë shumë të kënaqur, kurse 19% (389) janë deri-diku të kënaqur me shërbimet. Ndërsa nga 2030 respondentë 9% (177) janë pak të kënaqur dhe 5% (92) nuk janë të kënaqur. Mirëpo gati shumica e respondentëve me 26% (534) 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	722	199	40	42	232	1235
	58%	16%	3%	3%	20%	101%
Suharekë	67	105	79	25	39	315
	21%	33%	25%	8%	13%	100%
Malishevë	28	66	31	15	175	315
	9%	21%	10%	5%	55%	100%
Dragash	21	19	27	10	88	165
	13%	12%	16%	6%	53%	100%
Gjithsej	838	389	177	92	534	2030
	41%	19%	9%	5%	26%	100%

Fig. 6.5: Vlerësimi mbi efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundesive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



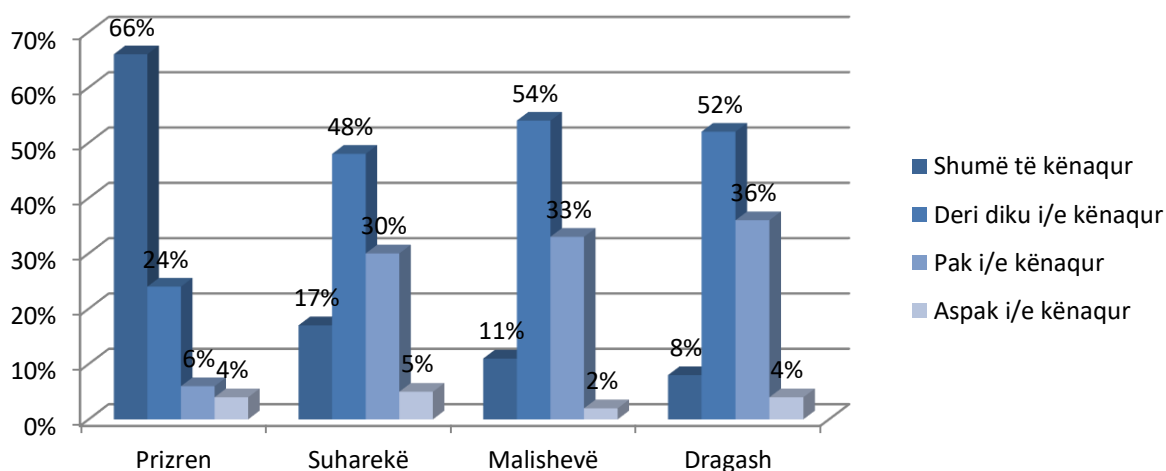
6.7 Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë

Tabela më poshtë paraqet rezultatet lidhur me atë se sa janë të kënaqur respondentët me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve. Nga 2030 respondentë, 45% (920) janë shumë të kënaqur si dhe 35% (704) janë deri-diku të kënaqur. Sipas anketës 16% (330) e respondentëve janë pak të kënaqur me shërbimet dhe vetëm 4% (76) 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
Prizren	820	297	72	46	1235
	66%	24%	6%	4%	100%
Suharekë	52	152	94	17	315
	17%	48%	30%	5%	100%
Malishevë	35	170	105	5	315
	11%	54%	33%	2%	100%
Dragash	13	85	59	8	165
	8%	52%	36%	4%	100%
Gjithsej	920	704	330	76	2030
	45%	35%	16%	4%	100%

Fig. 6.7: Vlerësimi mbi shërbimet teknike



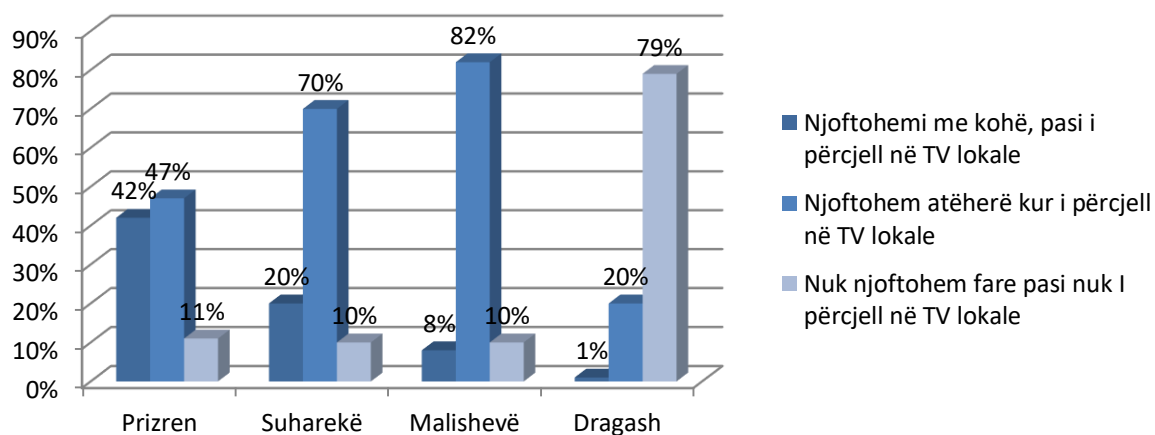
6.8 Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Duke u bazuar në përgjigjet e respondentëve lidhur me atë se se i përcjellin ata/ato mjetet e informimit lokal ku mund të njoftohen për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, si pasojë e defekteve apo edhe ndonjë arsye tjetër, 30% (605) e tyre janë përgjigjur se po i përcjellin mjetet e informimit në TV Lokale dhe njoftohen me kohë për ndërprerjet. Ndërsa, 54% (1097) e respondentëve janë përgjigjur se ata njoftohen kur i përcjellin TV lokale, dhe 16% (328) 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	Njoftohem 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
Prizren	513 42%	586 47%	136 11%	1235 100%
Suharekë	63 20%	221 70%	31 10%	315 100%
Malishevë	27 8%	257 82%	31 10%	315 100%
Dragash	2 1%	33 20%	130 79%	165 100%
Gjithsej	605 30%	1097 54%	328 16%	2030 100%

Fig. 6.8: Vlerësimi mbi përcjelljen e mjeteve të informimit lokal



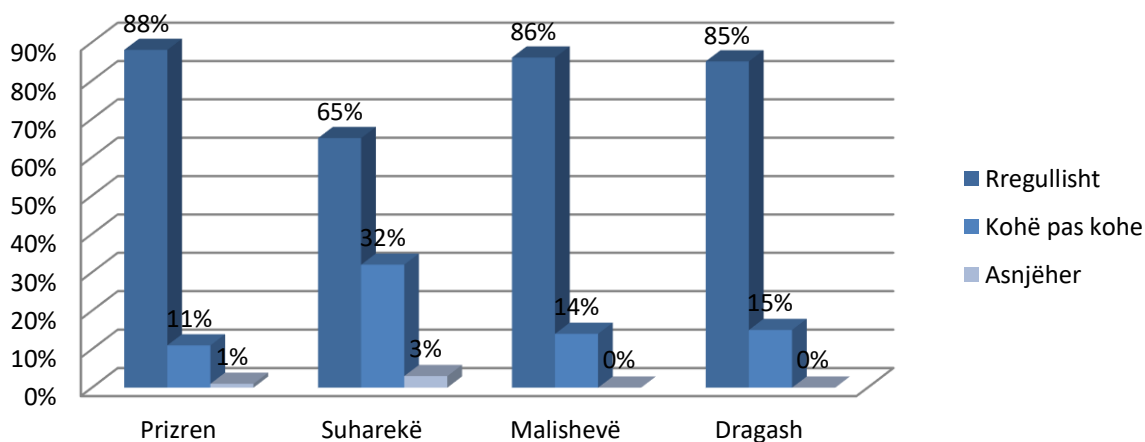
6.9 Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimeve

Sipas rezultateve të nxjerra nga anketa 84% (1698) e respondentëve kanë pohuar se i paguajnë rregullisht faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit. Ndërsa 15% (310) e tyre kanë deklaruar se i paguajnë kohë pas kohe faturat për shërbimet e marra. Vetëm 1% (22) 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
Prizren	1079	142	14	1235
	88%	11%	1%	101%
Suharekë	207	100	8	315
	65%	32%	3%	100%
Malishevë	272	43	0	315
	86%	14%	0%	100%
Dragash	140	25	0	165
	85%	15%	0%	100%
Gjithsej	1698	310	22	2030
	84%	15%	1%	100%

Fig. 6.9: Vlerësimi mbi pagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit



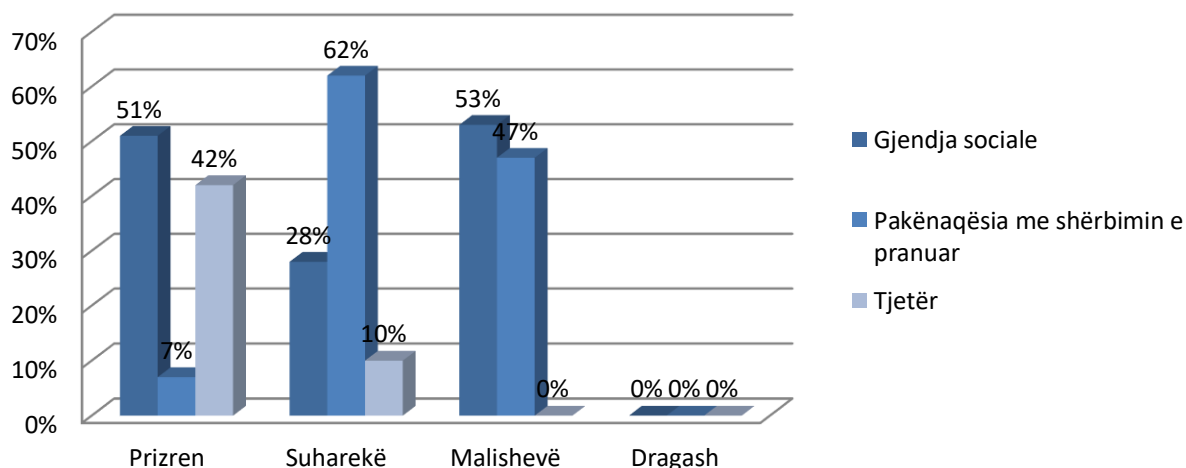
6.10 Shkaqet e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve

Në pyetjen e 10 janë përgjigjur vetëm ata respondentë të cilët në pyetjen e 9-të kanë pohuar se i paguajnë faturat kohë pas kohe ose asnjëherë, dhe në total përbëjnë 16% (307) respondentë. Nga 307 respondentë, 43% (132) e tyre kanë deklaruar se nuk i paguajnë faturat për shkak të gjendjes sociale, ndërsa 32% (98) e tyre nuk i paguajnë obligimet për shkak se janë të pakënaqur me shërbimet e ofruara. Pjesa tjetër e respondentëve me 25% (77) kanë deklaruar shkaqe 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, cili është shkaku?

Zona e shërbimit	Gjendja sociale	Pakënaqshmëria me shërbimet e pranuar	Tjetër	Gjithsej
Prizren	79	11	66	156
	51%	7%	42%	100%
Suharekë	30	67	11	108
	28%	62%	10%	100%
Malishevë	23	20	0	43
	53%	47%	0%	100%
Dragash	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%
Gjithsej	132	98	77	307
	43%	32%	25%	100%

Fig. 6.10: Nëse nuk i kryeni me rregull obligimet, cili është shkaku?

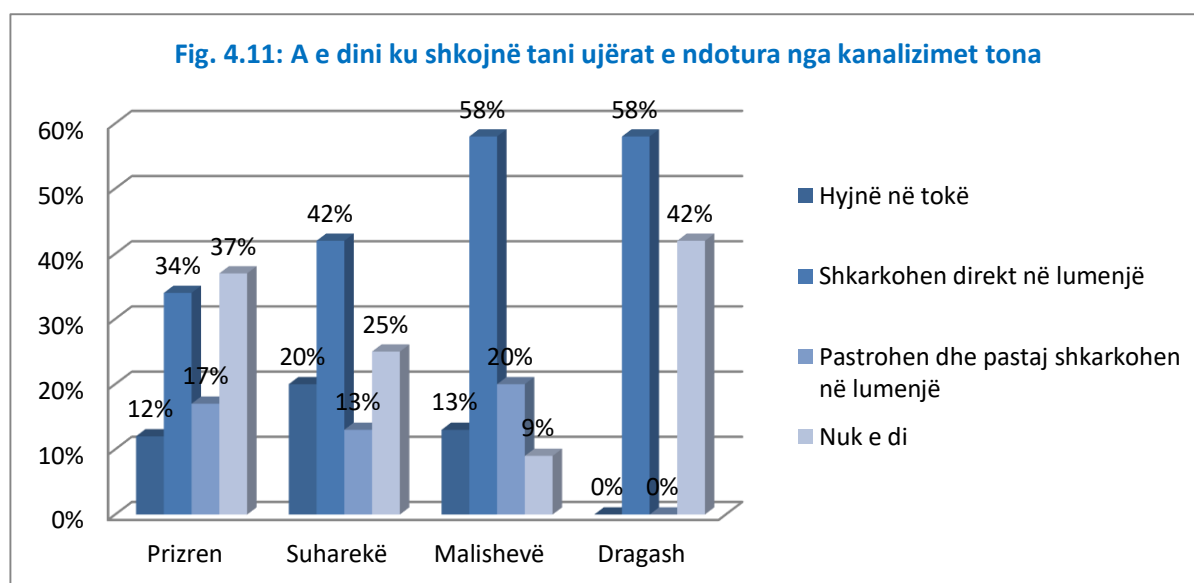


6.11 Informimi i konsumatorëve rreth destinimit të ujërave të ndotur

Pjesë e anketës ka qenë edhe informimi i qytetarëve me destinimin e ujërave të ndotura. Dhe nga kjo pyetje 12% (247) e respondentëve kanë deklaruar se ujërat e ndotura të kanalizimit hyjnë në tokë. Ndërsa 41% (835) 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 15% (310) e respondentëve. Ka mbetur kështu një numër i madh i qytetarëve 31% (638) 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
Prizren	143	426	204	462	1235
	12%	34%	17%	37%	100%
Suharekë	62	133	42	78	315
	20%	42%	13%	25%	100%
Malishevë	42	180	64	29	315
	13%	58%	20%	9%	100%
Dragash	0	96	0	69	165
	0%	58%	0%	42%	100%
Gjithsej	247	835	310	638	2030
	12%	41%	15%	31%	100%



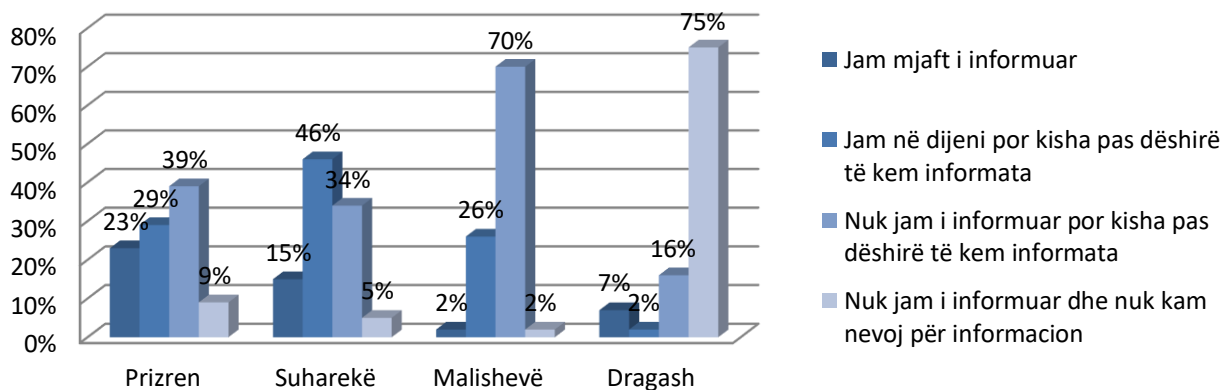
6.12 Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ)

Se sa janë qytetarët të informuar se KRU “Hidroregjioni Jugor” ka obligim që ta mbrojë ambientin nga ndotja si dhe Prizreni tani është duke e ndërtuar impiantin për trajtimin e ujërave të zeza, një numër i vogël i respondentëve me vetëm 18% (356) janë të informuar. Pason me 29% (587) të tyre që janë në dijeni mirëpo do të kishin dëshirë të kenë më shumë informata. Ndërsa shumica e respondentëve 41% (834) kanë deklaruar se nuk kanë informata mirëpo do të kishin pasur dëshirë të dinë më shumë, dhe 12% (253) nuk kanë informata dhe nuk janë të interesuar për t’u 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 pasur dëshirë të kisha informata	Nuk jam i informuar por kisha pasur dëshirë të kisha informata	Nuk jam i informuar dhe nuk kam nevojë për informata	Gjithsej
Prizren	291 23%	356 29%	481 39%	107 9%	1235 99%
Suharekë	47 15%	146 46%	107 34%	15 5%	315 100%
Malishevë	7 2%	81 26%	220 70%	7 2%	315 100%
Dragash	11 7%	4 2%	26 16%	124 75%	165 100%
Gjithsej	356 18%	587 29%	834 41%	253 12%	2030 100%

Fig. 6.12: KRU “Hidroregjioni Jugor” sh.a ka obligim që ta mbrojë ambientin nga ndotja. Impianti i parë është duke u ndërtuar në Prizren? A jeni i informuar për këtë

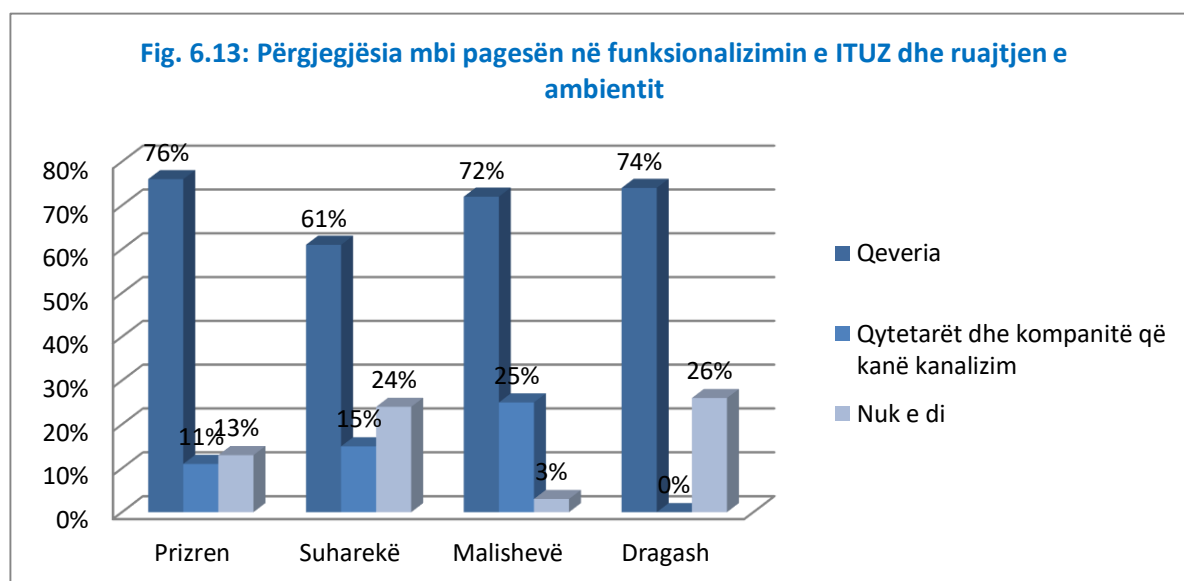


6.13 Përgjegjësia mbi pagesën në funksionalizimin e ITUZ dhe ruajtjen e ambientit

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 paguajë për funksionimin e Impiantit që do të ruajë ambientin dhe lumenjtë nga ndotja me ujërat e zeza. 73% (1478) e respondentëve mendojnë se Qeveria do të mbulojë shpenzimet, dhe 13% (264) mendojnë se shpenzimet do të mbulohen nga qytetarët dhe kompanitë që kanë kanalizim. Ndërsa, 14% (288) nuk e dinë se kush do t'i mbulojë 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
Prizren	937	140	158	1235
	76%	11%	13%	100%
Suharekë	192	46	77	315
	61%	15%	24%	100%
Malishevë	227	78	10	315
	72%	25%	3%	100%
Dragash	122	0	43	165
	74%	0%	26%	100%
Gjithsej	1478	264	288	2030
	73%	13%	14%	100%

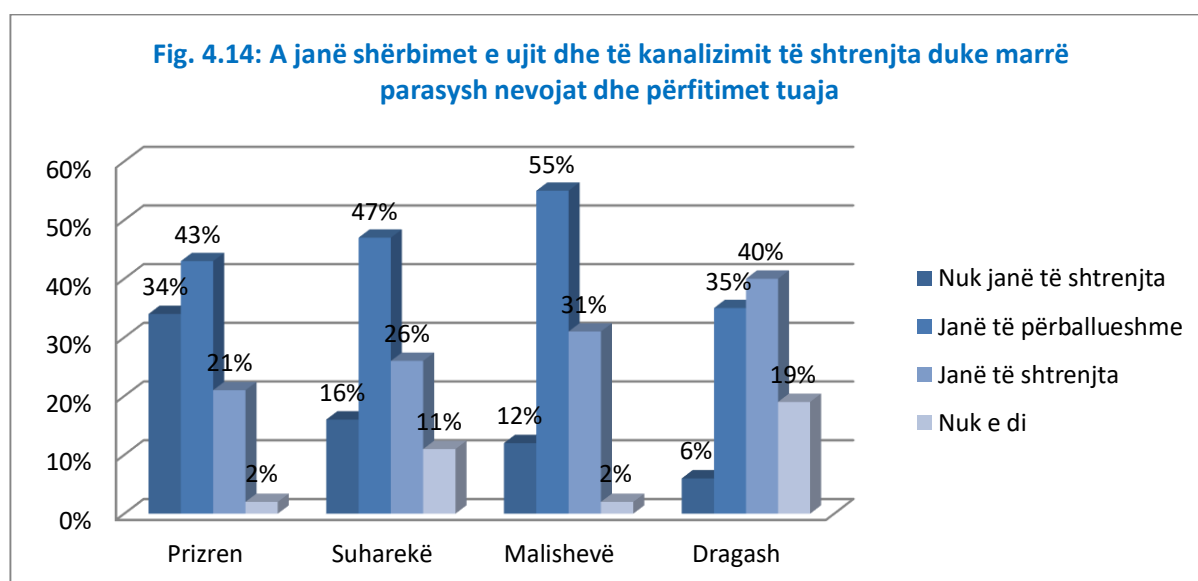


6.14 Kostoja e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

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% (516) e tyre mendojnë se shërbimet nuk janë të shtrenjta dhe 45% (915) mendojnë se janë të përballueshme. Ndërsa 25% (499) janë shprehur se shërbimet janë të shtrenjta dhe 5% (100) nuk e dinë vlerën e shërbimit 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	420	533	254	28	1235
	34%	43%	21%	2%	100%
Suharekë	49	150	82	34	315
	16%	47%	26%	11%	100%
Malishevë	37	174	97	7	315
	12%	55%	31%	2%	100%
Dragash	10	58	66	31	165
	6%	35%	40%	19%	100%
Gjithsej	516	915	499	100	2030
	25%	45%	25%	5%	100%



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 2019. Ky hulumtim do t’i ndihmojë KRU “Hidroregjioni Jugor” që të adresojë kërkesat e qytetarëve të rajonit të Prizrenit dhe të kuptojë se cilat janë pakënaqësitë e tyre me shërbimet e ujësjellësit dhe të kanalizimit të cilat janë nën menaxhimin e KRU “Hidroregjioni Jugor”.

Sipas të dhënave të nxjerra nga hulumtimet, rezultatet tregojnë që nga 14 pyetjet që kanë qenë pjesë e hulumtimit, qytetarët janë kryesisht të kënaqur me shërbimet e ofruara nga KRU “Hidroregjioni Jugor”, dhe nga viti 2018 në vitin 2019 ka një ngritje të kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet e KRU “Hidroregjioni Jugor”.

Mirëpo vlen të ceket se sipas të dhënave nga terreni, 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 ruajtjen e ambientit, dhe ndërtimi i impiantit për trajtimin e ujërave të zeza, janë pyetjet ku informimi i qytetarëve është kryesisht i dobët, dhe të dhënat janë se 50% nuk e dinë se ku shkojnë ujërat e zeza, mirëpo do të kishin dëshirë të informoheshin.

Prandaj Global Consulting & Development Associates rekomandon që KRU “Hidroregjioni Jugor” të fokusohet më shumë në informimin e qytetarëve dhe të jetë më afër tyre lidhur me shërbimet që 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 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 zhblokime 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 terren, 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, tek 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 përcillni mjetet e informimit lokal ku mund të njoftoheni për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, si pasojë e defekteve apo edhe ndonjë shkak 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, cili është shkaku?

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 mbrojë 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 pasur dëshirë të kem informata

Nuk jam i informuar por kisha pasur dëshirë të kem informata

Nuk jam i informuar dhe nuk kam nevojë për informata

13. Ndërtimi i impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza në Prizren është donacion nga Gjermania.

Përves investimit, kush duhet të paguajë për funksionimin e Impiantit që do të ruajë 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