



RAPORT

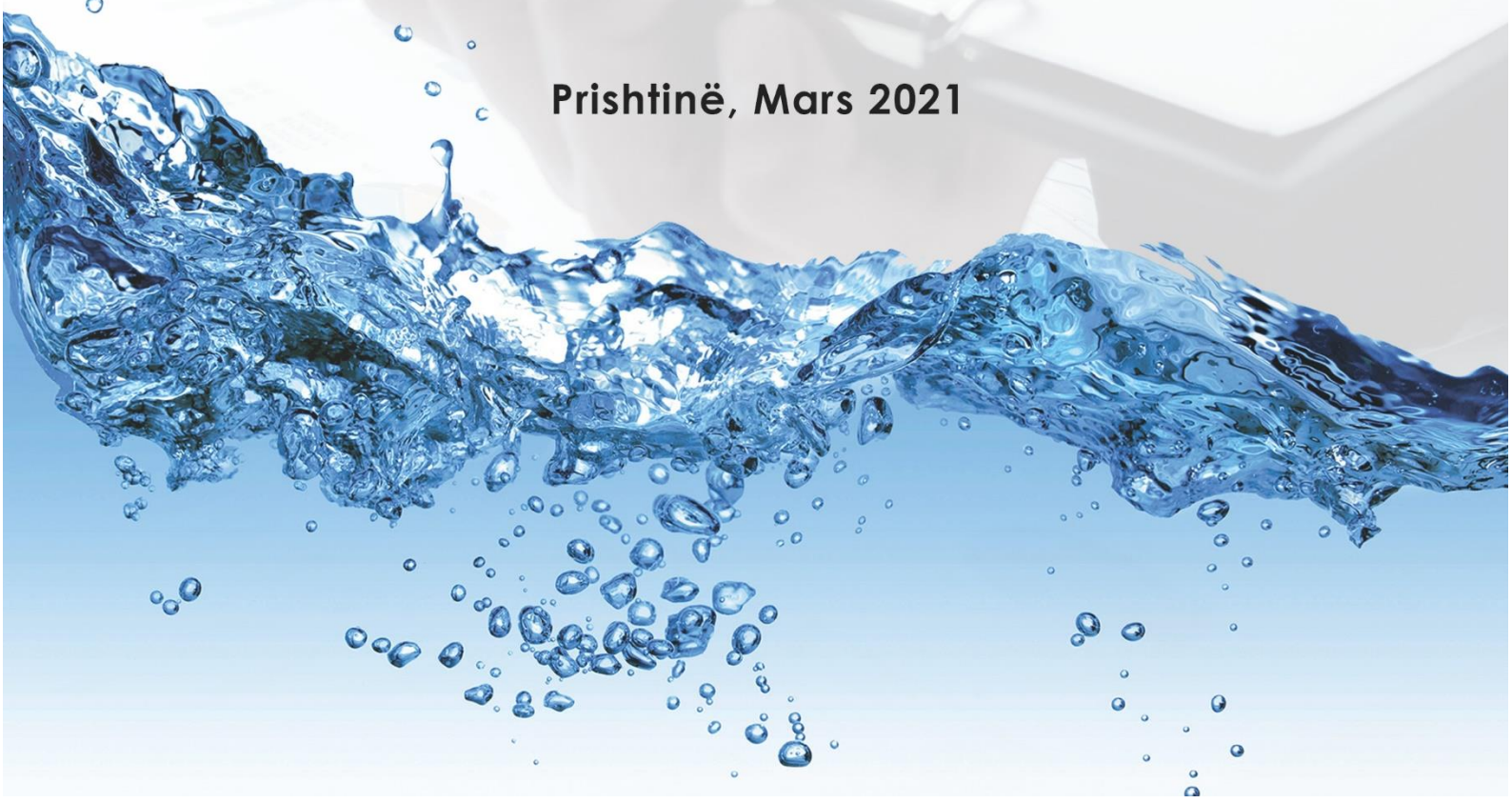
“Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit për periudhën Janar-Dhjetor 2020”



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

HIDROREGJIONI JUGOR

Prishtinë, Mars 2021



IMPLEMENTUES I PROJEKTIT:



D&D Business Support Center

Sheshi. "Edit Durham", H1, Nr.11,
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës
Tel: +383 (0) 38 748 701,
E-mail: info@dd-bsc.com
www.dd-bsc.com

FINANCUAR NGA:



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

K.R.U. "HIDROREGJIONI JUGOR" SH.A

Rruga "Wesley Clark" p.n.
20000 Prizren, Republika e Kosovës
+381 (0) 29 222 631
www.hidroregjioni-jugor.com

Përmbajtja

1. Hyrje.....	5
2. Metodologjia e hulumtimit.....	7
3. Rezultatet nga pyetësi	9
3.1. Vlerësimi mbi cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes	9
3.2. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për zhblokim dhe pastrim të kanalizimit 10	
3.3. Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë	12
3.4. Vlerësimi i stafit të kompanisë	13
3.5. Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë rreth pagesave	14
3.6. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë	15
3.7. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë	16
3.8. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në raste të paraqitjes së defekteve	17
3.9. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit.....	18
3.10. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët.....	19
3.11. Informimi i klientëve rreth destinimit të ujërave të zeza	20
3.12 Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza	21
4. Konkluzionet dhe rekomandimet	22
5. Anex 1. Pyetësor	23
5.1. Anex 2. Publikimi i hulumtimit në rrjete sociale.....	26

Tabela 1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë	8
Tabela 2. Vlerësimi i klientëve mbi shërbimin lidhur me furnizim me ujë të pijes.....	9
Tabela 3. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për zhbllokim dhe pastrim të kanalizimit	10
Tabela 4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë	12
Tabela 5. Vlerësimi i stafit të kompanisë	13
Tabela 6. Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë rreth pagesave	14
Tabela 7. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë	15
Tabela 8. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë	16
Tabela 9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në raste të paraqitjes së defekteve	17
Tabela 10. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit	18
Tabela 11. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët.....	19
Tabela 12. Informimi i klientëve rreth destinimit të ujërave të zeza.....	20
Tabela 13. Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza	21

Figura 1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë.....	8
Figura 2. Vlerësimi i klientëve mbi shërbimin lidhur me furnizim me ujë të pijes	10
Figura 3. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për zhbllokim dhe pastrim të kanalizimit	11
Figura 4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë.....	12
Figura 5. Vlerësimi i stafit të kompanisë.....	13
Figura 6. Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë rreth pagesave	14
Figura 7. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë	15
Figura 8. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë	16
Figura 9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në raste të paraqitjes së defekteve	17
Figura 10. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit	18
Figura 11. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët.....	19
Figura 12. Informimi i klientëve rreth destinimit të ujërave të zeza	20
Figura 13. Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza	21

1. Hyrje

Ky hulumtim është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center L.L.C. dhe është financuar nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. Hulumtimi ka për qëllim matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, të ofruara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. për periudhën Janar – Dhjetor 2020.

Fokusi i kompanisë së ujësjellësit dhe kanalizimit është shërbimi ndaj konsumatorit duke treguar përgjegjësi në angazhimet e tyre sociale dhe mjedisore. Misioni i kompanisë së K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. është:

- Furnizimi i vazhdueshëm i konsumatorëve ekzistues dhe ata të rinj me shërbime sa më cilësore për ujësjellës dhe kanalizime;
- Përmirësimin e kualitetit të ujit të pijshëm, në pajtim me standardet e IKSHP;
- Sigurimi i shëndetit publik dhe për përgjegjësitë e ndikimeve sociale dhe mjedisore për qytetarët dhe komunitetet e tërë regjionit të Prizrenit;
- Ofrimi i shërbimeve kualitative dhe profesionale për konsumatorët tanë sipas normave dhe standardeve shërbyese në nivelin e ndërmarrjeve shërbyese publike të vendeve të përparuara.

Në këtë hulumtim janë përfshirë zonat e shërbimit të cilën e mbulon ndërmarrja publike K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. (Prizren, Dragash, Malishevë dhe Suharekë).

Për realizimin e këtij hulumtimi kompania K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. në bashkëpunim me D&D Business Support Center L.L.C. planifikojnë të adresojnë shqetësimet e konsumatorëve dhe opinionet e tyre rreth cilësisë së shërbimeve të cilat ata i ofrojnë, rrjedhimisht edhe përmirësimin e aspekteve të veçanta të shërbimeve me të cilat konsumatorët janë të pakënaqur. Rezultatet të cilat do të gjenerohen nga pyetësi do t'i shërbejnë kompanisë si informacion për të vlerësuar, krahasuar dhe përcjellur zbatimin e të gjitha aktiviteteve të kompanisë.

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

- Cilësisë dhe furnizimit me ujë të pijes;
- Shërbimit të trajtimit të ujërave të zeza (fekale);
- Efikasitetit të KRU-së gjatë realizimit të kërkesave për dhënien e pëlqimeve për kyçjet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit;
- Efikasitetit të KRU-s gjatë leximit të ujëmatësve;
- Përgatitjes së faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin të pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale), si dhe pastrimit të gypave të kanalizimit;

- Efikasitetit të përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit;
- Vlerësimit për punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë;
- Vlerësimit të nivelit të informimit nga KRU-ja në lidhje me shërbimet, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit;
- Efikasitetit në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastin e paraqitjes së defekteve, si dhe reagimit me kohë të KRU-së lidhur me shqetësimet dhe problemet e konsumatorëve;
- Nivelin e informimit të konsumatorëve në lidhje me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza (ITUZ), etj.

Struktura e këtij hulumtimi është ndarë në pjesën e parë që përmban qëllimin e hulumtimit, kujt do ti adresohet dhe detaje se çfarë do të përmbajë pjesa tjetër e hulumtimit në total, pjesa e dytë përfshinë metodologjinë e hulumtimit ku përshkruhen metodat të cilat janë përdorur deri tek mbledhja e të dhënave, analizimi dhe komentimi rreth rezultateve të pranuar nga të anketuarit dhe pjesa e fundit e raportit do të përmbyllet me konkluzionet dhe rekomandimet për gjetjet kryesore gjatë hulumtimit.

Hulumtimi rreth kënaqshmërisë së konsumatorëve, me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, realizohet në baza vjetore e cila shërben për krahasimin e nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorëve dhe gjithashtu përmirësimin e shërbimeve të ofruara ndër vite.

2. Metodologjia e hulumtimit

Duke marrë parasysh situatën e pandemisë COVID-19 të cilën po përballemi aktualisht, pyetësi është zhvilluar duke përdorur format elektronike, kurse përgjigjet janë marrë duke përdorur metoda të përziera, siç janë: përmes telefonit, si dhe puna në terren në mënyrë që të përmbushen kërkesat rreth 3 kategorive (institucion, biznese dhe amvisëri). Gjithashtu pyetësi është publikuar edhe në rrjete sociale si Facebook, nga kompania konsulente D&D Business Support Center, e cila është publikuar dhe kufizuar për rajonin e Prizrenit ku K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. ofron shërbime. Aty i është mundësuar të gjithë qytetarëve të rajonit të Prizrenit të japin mendimet e tyre dhe të vlerësojnë shërbimet për furnizim me ujë të pijshëm dhe shërbime të kanalizimit. (Bashkangjitur në Anex 2. mund të gjeni publikimin e hulumtimit në rrjetet sociale).

Ky pyetësor i është adresuar 2,335 anketuesve të rajonit të Prizrenit me 14 pyetje, të cilat kanë mundësuar gjenerimin e të dhënave statistikore dhe opinione të ndryshme që krijojnë mundësi për të bërë vlerësim, identifikimin dhe krahasimin e nevojave të konsumatorëve në raport me vitet e kaluara për ngritjen e kapacitetit të tyre në shërbime.

Përfshirja e të anketuarve në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial. Përzgjedhja e mostrës është bërë sipas shpërndarjes demografike të popullsisë në komunat ku kompania ofron zonat e shërbimit të cilën e mbulon ndërmarrja publike K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. (Prizren, Dragash, Malishevë dhe Suharekë).

Me qëllim të nxjerrjes së rezultateve, respektivisht informatave analitike përmes këtij hulumtimi, krahas analizës së përgjithshme, është bërë edhe analizimi veç e veç i kategorive të pyetjeve të bëra në pyetësor. Për të arritur këtë, pyetësi është ndarë në dy (2) pjesë:

Pjesa 1 – Pjesa e parë përfshin të dhëna të përgjithshme si vendbanimi dhe sektori që i takon (institucion, biznes dhe amvisëri);

Pjesa 2 – Pjesa e dytë përmban të dhëna të cilat kanë të bëjnë me efikasitetin e zgjedhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, kualitetin e furnizimit të ujit dhe largimit të ujërave të zeza, tarifave, informimit të konsumatorëve për ndërprerje të ujit dhe shërbimet e ofruara nga Zyra për konsumatorë.

Hulumtimi është zhvilluar gjatë muajit mars 2021, ndërsa ka përfshirë periudhën kohore janar – dhjetor 2020.

2.1 Dizajnimi i hulumtimit

Dizajnimi i hulumtimit është zhvilluar në komunat e rajonit të Prizrenit ku K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. ofron shërbime. Ajo është ndarë tek komuna e Prizrenit, Malishevës, Suharekës dhe Dragashit, poashtu edhe në 3 sektore si institucionet, bizneset dhe amvisëria.

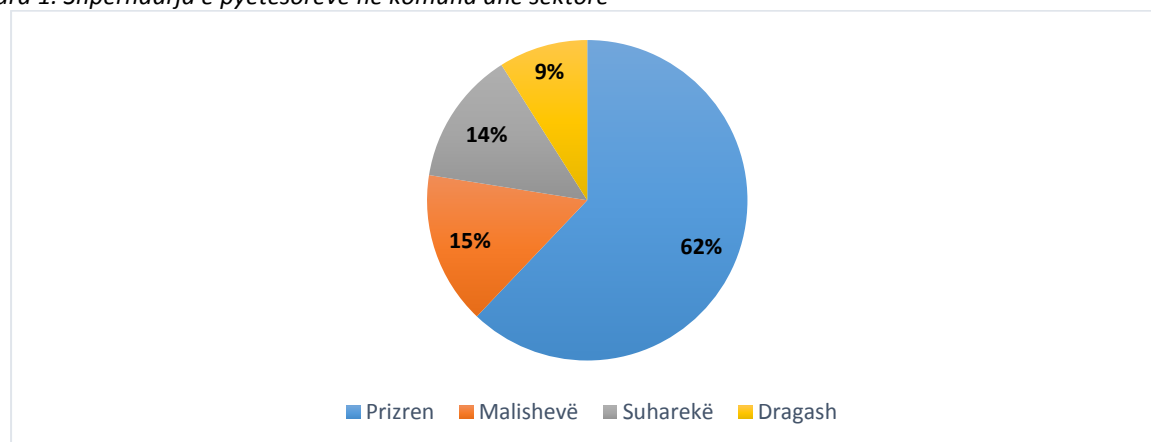
Tabela 1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë

Zona e shërbimit	Institucione	Biznese	Amvisëri	Gjithsej
Prizren	160	370	920	1450
	11.03%	25.52%	63.45%	100.00%
Malishevë	20	60	280	360
	5.56%	16.67%	77.78%	100.00%
Suharekë	20	45	250	315
	6.35%	14.29%	79.37%	100.00%
Dragash	15	35	160	210
	7.14%	16.67%	76.19%	100.00%
Gjithsej	215	510	1610	2335
	9.21%	21.84%	68.95%	100.00%

Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

Nga rezultatet e pranuar mund të vërejmë se nga numri i përgjithshëm i 2,335 e të anketuarve, nga komuna e Prizrenit janë përfshirë 62% ose 1450 të anketuar, prej tyre nga sektori i institucioneve janë 160, 370 biznese dhe 920 amvisëri, nga komuna e Malishevës janë përfshirë 15% ose 360 të anketuar, ku prej tyre janë 20 institucione, 60 biznese dhe 280 nga sektori i amvisërisë. Nga komuna e Suharekës janë përgjigjur 14% ose 315 të anketuar ku 20 prej tyre janë institucione, 45 janë nga sektori i bizneseve dhe 250 janë nga sektori i amvisërisë, dhe nga komuna e Dragashit nga 2335 të anketuar janë përfshirë 9% ose 210 të anketuar, ku nga sektori i institucioneve janë përfshirë 15, 35 prej tyre janë nga sektori i bizneseve dhe 160 janë nga sektori i amvisërisë.

Figura 1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë



Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

3. Rezultatet nga pyetësi

Vijimi i hulumtimit do të përmbajë analizimin e rezultateve të pranuar nga ana e të anketuarve të cilët janë përgjigjur në pyetësin e përgatitur nga K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A., lidhur me shërbimet që ofron kompania e tyre, hulumtim i cili është implementuar nga D&D Business Support Center L.L.C. Duke qenë se qëllimi i këtij hulumtimi ka qenë matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ofruara nga K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. me këto rezultate kompania do të ketë mundësinë që të informohet rreth shqetësimeve të konsumatorëve dhe të kenë një pasqyrë për ndryshime, qasje dhe përmirësime të mëtutjeshme rreth shërbimeve të tyre.

3.1. Vlerësimi mbi cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes

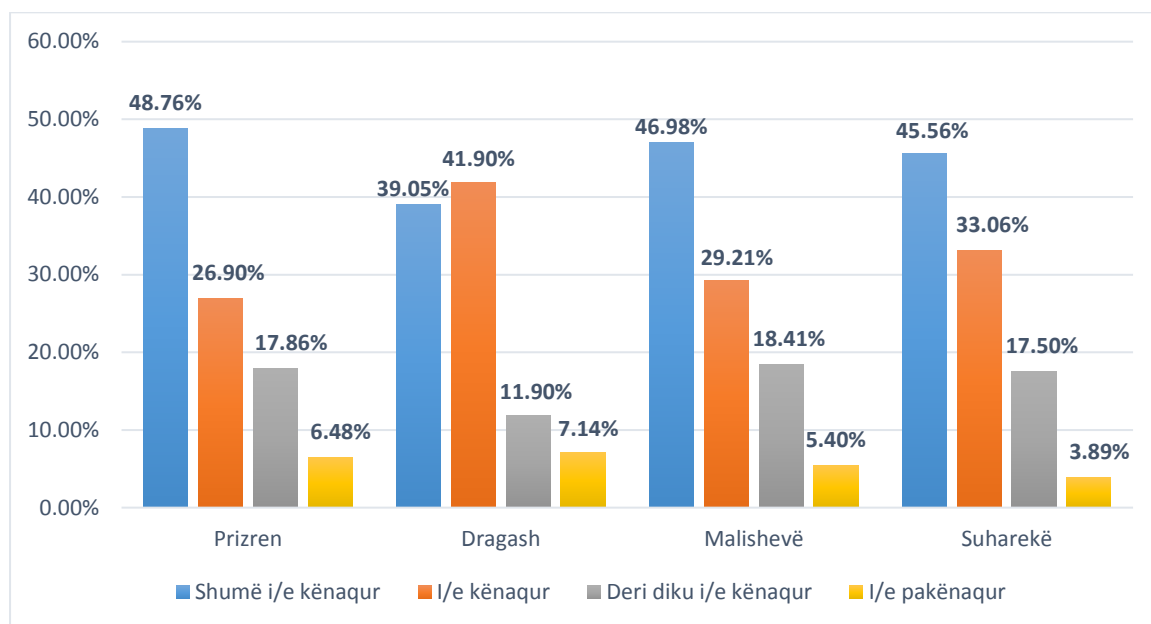
Tabela 2. Vlerësimi i klientëve mbi shërbimin lidhur me furnizim me ujë të pijes

Zona e shërbimit	Shumë i/e kënaqur	I/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/e pakënaqur	Gjithsej
Prizren	707	390	259	94	1,450
	48.76%	26.90%	17.86%	6.48%	100%
Malishevë	148	92	58	17	315
	46.98%	29.21%	18.41%	5.40%	100%
Suharekë	164	119	63	14	360
	45.56%	33.06%	17.50%	3.89%	100%
Dragash	82	88	25	15	210
	39.05%	41.90%	11.90%	7.14%	100%
Gjithsej	1,101	689	405	140	2,335
	47.15%	29.51%	17.34%	6%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Në tabelën e mësipërme janë paraqitur të dhënat nga anketimi rreth vlerësimit për furnizimin e klientëve me ujë të pijes. Nga rezultatet e fituara të pyetësit mund të vërejmë se 1,101 ose 47.15% e klientëve janë shumë të kënaqur dhe 689 ose 29.51% janë të kënaqur me furnizim me ujë të pijes. Ndërsa 405 ose 17.34% janë shprehur se janë deri diku të kënaqur dhe 140 ose 6% janë të pakënaqur me furnizim me ujë të pijes. Që në total i bie se shumica e pjesës që mbulon K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. janë të kënaqur me këtë shërbim që ata ofrojnë. Më poshtë janë paraqitur edhe në formë të grafit këto informata.

Figura 2. Vlerësimi i klientëve mbi shërbimin lidhur me furnizim me ujë të pijes



Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

3.2. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për zhblokim dhe pastrim të kanalizimit

Kënaqshmëria e klientëve për shërbimin e zhblokimit të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit është kryesisht pozitiv duke marrë për bazë numrin total të të anketuarve 2,335, ku prej tyre 44.58% ose 1,041 janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 30.28% ose 707 të anketuar janë të kënaqur.

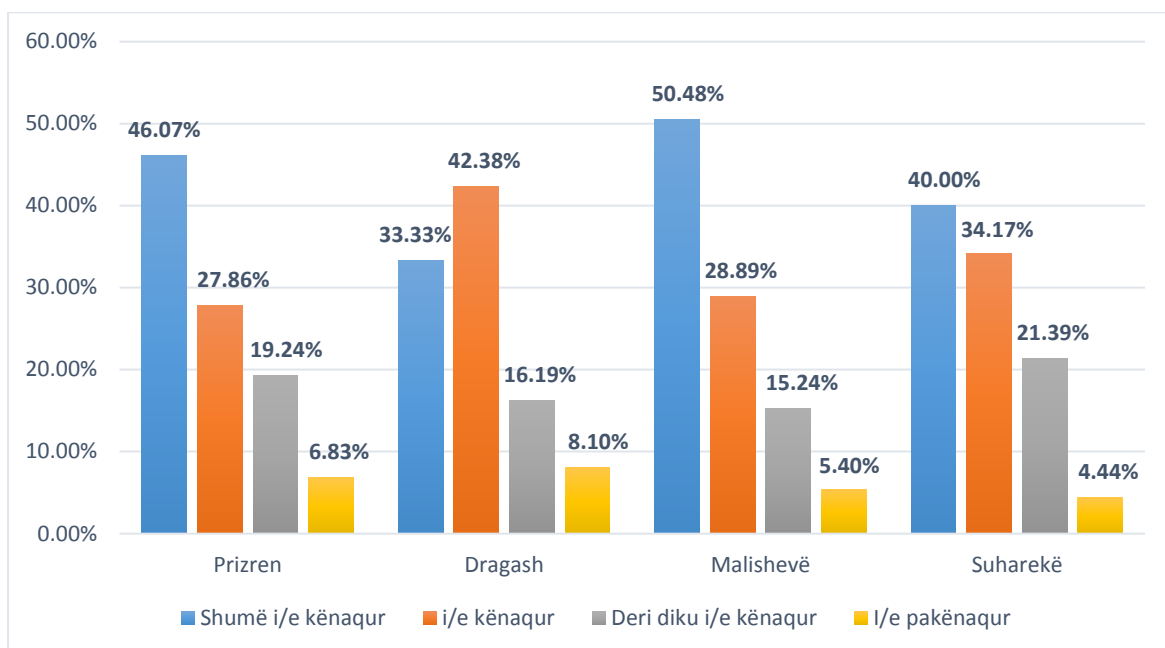
Ndërsa 438 ose 18.76% e të anketuarve janë shprehur se janë deri diku të kënaqur dhe 6.38% e tyre ose 149 kanë shprehur pakënaqësinë rreth këtij shërbimi. Më poshtë janë paraqitur të dhënat në formë tabelare dhe grafike të ndara nëpër komunat që K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A mbulon.

Tabela 3. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për zhblokim dhe pastrim të kanalizimit

Zona e shërbimit	Shumë i/e kënaqur	I/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/e pakënaqur	Gjithsej
Prizren	668	404	279	99	1,450
	46.07%	27.86%	19.24%	6.83%	100%
Malishevë	159	91	48	17	315
	50.48%	28.89%	15.24%	5.40%	100%
Suharekë	144	123	77	16	360
	40%	34.17%	21.39%	4.44%	100%
Dragash	70	89	34	17	210
	33.33%	42.38%	16.19%	8.10%	100%
Gjithsej	1,041	707	438	149	2,335
	44.58%	30.28%	18.76%	6.38%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

Figura 3. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet për zhbllokim dhe pastrim të kanalizimit



Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

3.3. Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë

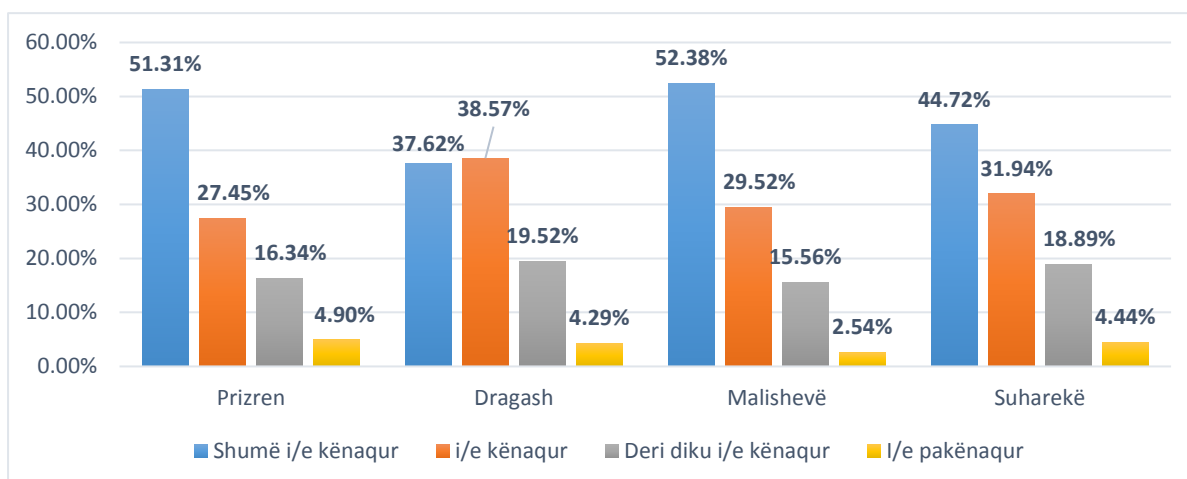
Tabela 4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë

Zona e Shërbimit	Shumë i/e kënaqur	I/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/e pakënaqur	Gjithsej
Prizren	744	398	237	71	1,450
	51.31%	27.45%	16.34%	4.90%	100%
Malishevë	165	93	49	8	315
	52.38%	29.52%	15.56%	2.54%	100%
Suharekë	161	115	68	16	360
	44.72%	31.94%	18.89%	4.44%	100%
Dragash	79	81	41	9	210
	37.62%	38.57%	19.52%	4.29%	100%
Gjithsej	1,149	687	395	104	2,335
	49.21%	29.42%	16.92%	4.45%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Në tabelën e mësipërme janë paraqitur rezultatet e kënaqshmërisë së klientëve lidhur me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga inkasantët në teren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Nga 2,335 të anketuar, 1,149 ose 49.21% të klientëve të regionit të Prizrenit janë shumë të kënaqur, ndërsa 29.42% ose 687 janë të kënaqur lidhur me këtë shërbim që e ofron kompania. Të anketuarit që kanë qenë deri diku të kënaqur janë 395 ose 16.92% dhe 4.45% ose 104 janë shprehur se nuk janë të kënaqur me realizimit të pagesave të ujësjellësit nga inkasantët në teren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Më poshtë shihni rezultatet e shprehura në grafe për të gjitha komunat.

Figura 4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

3.4. Vlerësimi i stafit të kompanisë

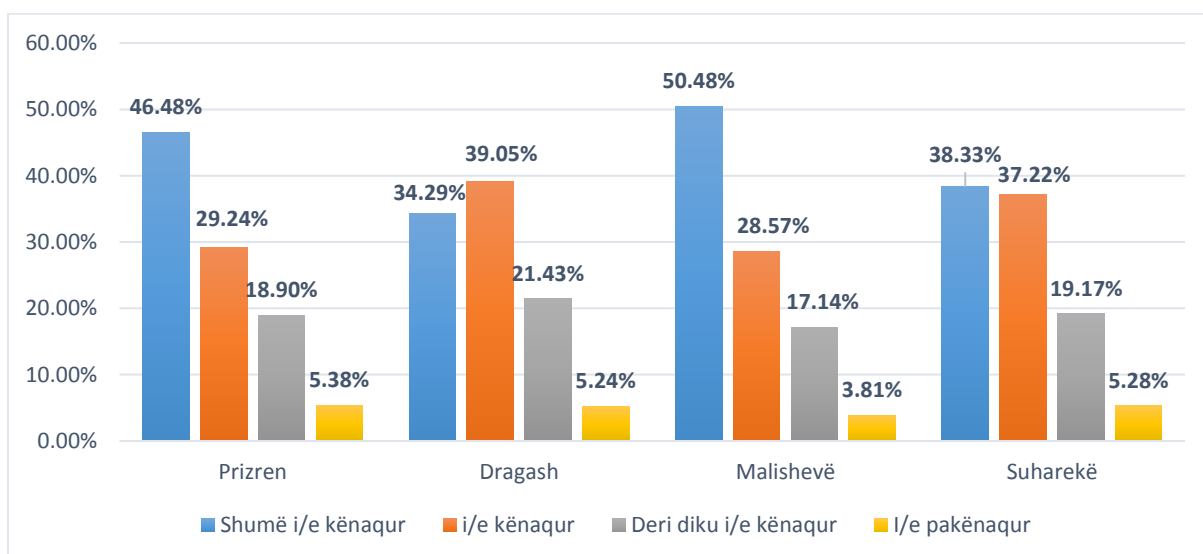
Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me stafin e kompanisë. Nga 2,335 të anketuar, 1,043 ose 44.67% janë shumë të kënaqur dhe 730 ose 31.26% janë të kënaqur me stafin e kompanisë, gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale). Ndërsa 18.93% ose 442 e klientëve kanë shprehur se janë deri diku të kënaqur dhe 5.14% ose 120 të anketuar kanë shprehur pakënaqësinë ndaj stafit të kompanisë K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A.

Tabela 5. Vlerësimi i stafit të kompanisë

Zona e shërbimit	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Gjithsej
Prizren	674	424	274	78	1,450
	46.48%	29.24%	18.90%	5.38%	100%
Malishevë	159	90	54	12	315
	50.48%	28.57%	17.14%	3.81%	100%
Suharekë	138	134	69	19	360
	38.33%	37.22%	19.17%	5.28%	100%
Dragash	72	82	45	11	210
	34.29%	39.05%	21.43%	5.24%	100%
Gjithsej	1,043	730	442	120	2,335
	44.67%	31.26%	18.93%	5.14%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

Figura 5. Vlerësimi i stafit të kompanisë



Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

3.5. Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë rreth pagesave

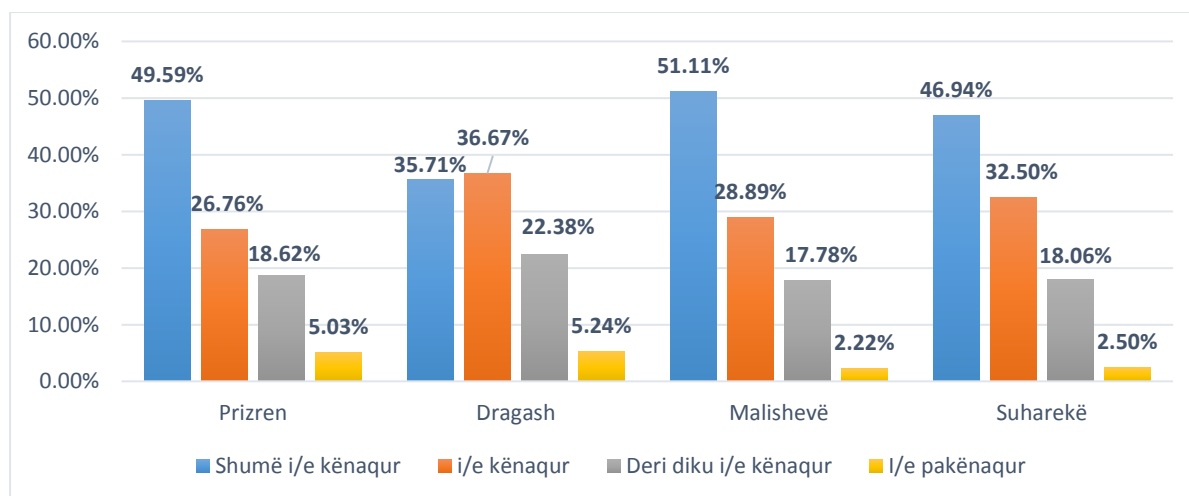
Tabela 6. Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë rreth pagesave

Zona e shërbimit	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Gjithsej
Prizren	719	388	270	73	1450
	49.59%	26.76%	18.62%	5.03%	100%
Malishevë	161	91	56	7	315
	51.11%	28.89%	17.78%	2.22%	100%
Suharekë	169	117	65	9	360
	46.94%	32.50%	18.06%	2.50%	100%
Dragash	75	77	47	11	210
	35.71%	36.67%	22.38%	5.24%	100%
Gjithsej	1,124	673	438	100	2,335
	48.14%	28.82%	18.76%	4.28%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Tabela e mësipërme ka rezultatet që fokusohet në efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë për mundësinë e pagesave të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesat me këste, xhirollogari, te inkasanti, në porto arkë), mund të vërejmë në tabelën e mësipërme nga 2,335 janë shprehur 48.14% ose 1,124 e të anketuarve janë shumë të kënaqur, 28.82% ose 673 të anketuar të kënaqur. Nga kjo mund të kuptojmë se sa i përket efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë rreth pagesave se shumica e tyre janë të kënaqur me këtë shërbim të K.R.U. “Hidroregjionit Jugor” SH.A. Më pas, 438 të anketuar ose 18.76% janë shprehur se janë deri diku të kënaqur dhe 4.28% ose 100 të anketuar kanë shprehur pakënaqësinë e tyre rreth këtij shërbimi.

Figura 6. Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë rreth pagesave



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

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

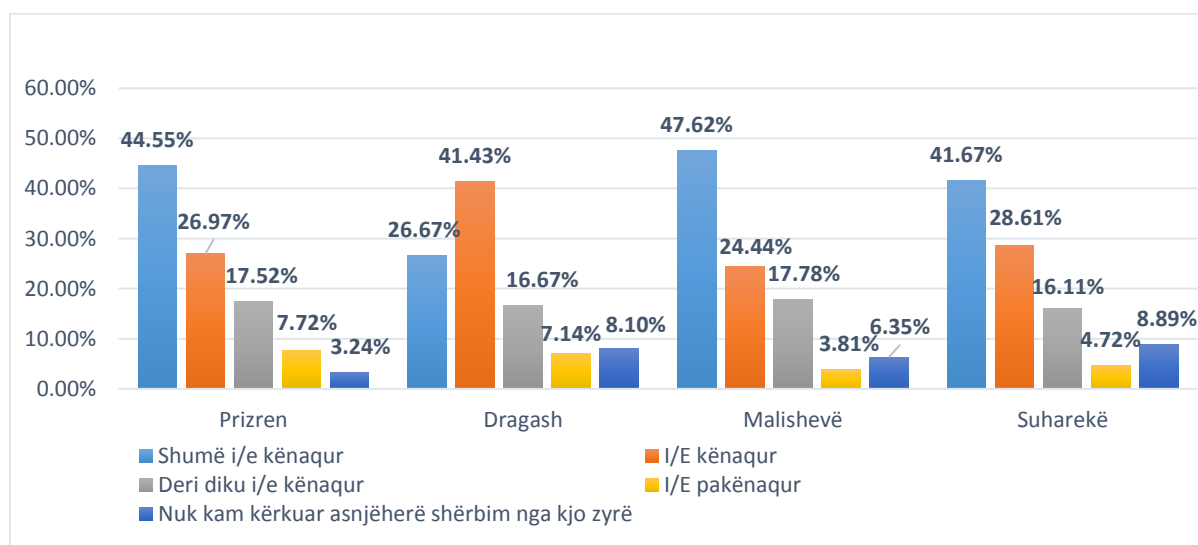
Duke u bazuar në përgjigjet e pranuar nga pyetësi, se 1,002 ose 42.91% të anketuar kanë shprehur se janë shumë të kënaqur me qendrën për klientë dhe 658 ose 28.18% janë të kënaqur me këtë shërbim dhe se stafi janë të gatshëm të shqyrtojnë problemet eventuale të cilat mund të shfaqen. Nga 2,335 të anketuar, 403 ose 17.26% prej tyre janë shprehur se janë deri diku të kënaqur me qendrën për konsumatorë. Pakënaqësinë e tyre rreth këtij shërbimi e kanë shprehur 156 anketues ose 6.68% dhe 116 ose 4.97% e të anketuarve kanë shprehur se nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë. Më poshtë mund të gjeni të gjitha informatat rreth 4 komunave të cilat i mbulon K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A të regjionit të Prizrenit.

Tabela 7. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë

Zona e shërbimit	Shumë i/e kënaqur	I/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/e pakënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Gjithsej
Prizren	646	391	254	112	47	1,450
	44.55%	26.97%	17.52%	7.72%	3.24%	100%
Malishevë	150	77	56	12	20	315
	47.62%	24.44%	17.78%	3.81%	6.35%	100%
Suharekë	150	103	58	17	32	360
	41.67%	28.61%	16.11%	4.72%	8.89%	100%
Dragash	56	87	35	15	17	210
	26.67%	41.43%	16.67%	7.14%	8.10%	100%
Gjithsej	1,002	658	403	156	116	2,335
	42.91%	28.18%	17.26%	6.68%	4.97%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Figura 7. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

3.7. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë

Tabela 8. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë

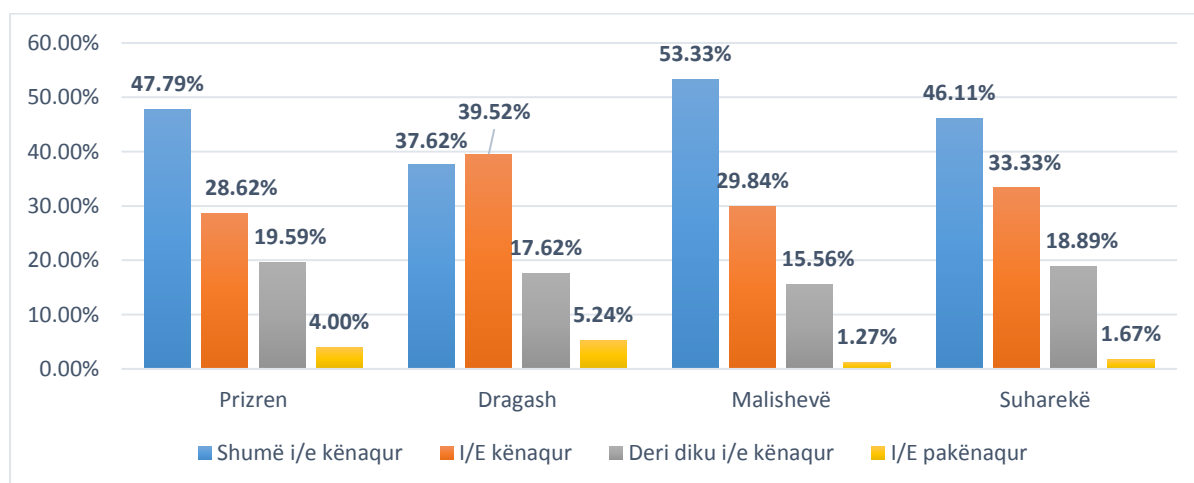
Zona e shërbimit	Shumë i/e kënaqur	I/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/e pakënaqur	Gjithsej
Prizren	693	415	284	58	1,450
	47.79%	28.62%	19.59%	4.00%	100%
Malishevë	168	94	49	4	315
	53.33%	29.84%	15.56%	1.27%	100%
Suharekë	166	120	68	6	360
	46.11%	33.33%	18.89%	1.67%	100%
Dragash	79	83	37	11	210
	37.62%	39.52%	17.62%	5.24%	100%
Gjithsej	1,106	712	438	79	2,335
	47.37%	30.49%	18.76%	3.38%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetëtori 2021

Në tabelën e mësipërme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen rreth kënaqshmërisë me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve. Nga 2,335 të anketuar, 1,106 ose 47.37% e tyre vlerësojnë shërbimet teknike me kategorinë shumë të kënaqur dhe 712 ose 30.49% e të anketuarëve janë të kënaqur.

Prej 438 e të anketuarve ose 18.76%, janë shprehur se janë deri diku të kënaqur dhe 79 ose 3.38% janë shprehur se janë të pakënaqur me shërbime teknike që i ofron kompania K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Figura 8. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë



Burimi: Të dhënat nga pyetëtori 2021

3.8. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në raste të paraqitjes së defekteve

Tabela 9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në raste të paraqitjes së defekteve

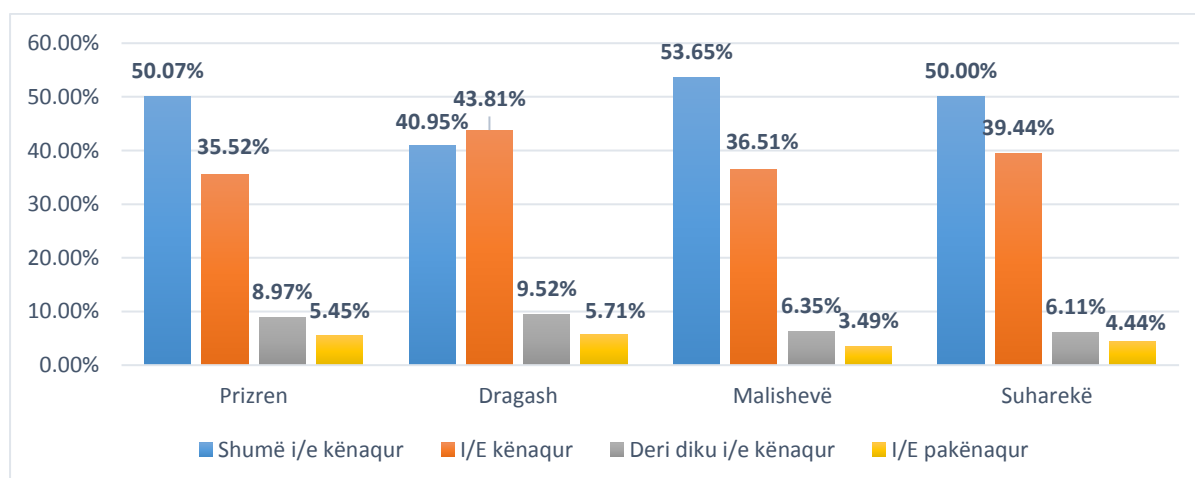
Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/e pakënaqur	Gjithsej
Prizren	726	515	130	79	1,450
	50.07%	35.52%	8.97%	5.45%	100%
Dragash	86	92	20	12	210
	40.95%	43.81%	9.52%	5.71%	100%
Malishevë	169	115	20	11	315
	53.65%	36.51%	6.35%	3.49%	100%
Suharekë	180	142	22	16	360
	50%	39.44%	6.11%	4.44%	100%
Gjithsej	1,161	864	192	118	2,335
	49.72%	36.75%	8.22%	5.05%	99.74%

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Bazuar në përgjigjet e pranuar nga ana e 2,335 të anketuarve, si rezultat rreth efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve, 1,161 ose 49.72% kanë treguar se janë të shumë të kënaqur, dhe 864 ose 36.75% janë të kënaqur me intervenimet të cilat kompania K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. i mbulon. Pra nga rezultatet e nxjerra kuptojmë se rreth 2,000 të anketuar janë të kënaqur me intervenimet e kompanisë në raste të problemeve eventuale.

Në tabelën e mësipërme mund të vëreni se 192 ose 8.22% e të anketuarve kanë shprehur se janë deri diku të kënaqur dhe 118 ose 5.05% e tyre nuk janë të kënaqur me intervenime të kompanisë për arsye të ndryshme.

Figura 9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në raste të paraqitjes së defekteve



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

3.9. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit

Tabela 10. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit

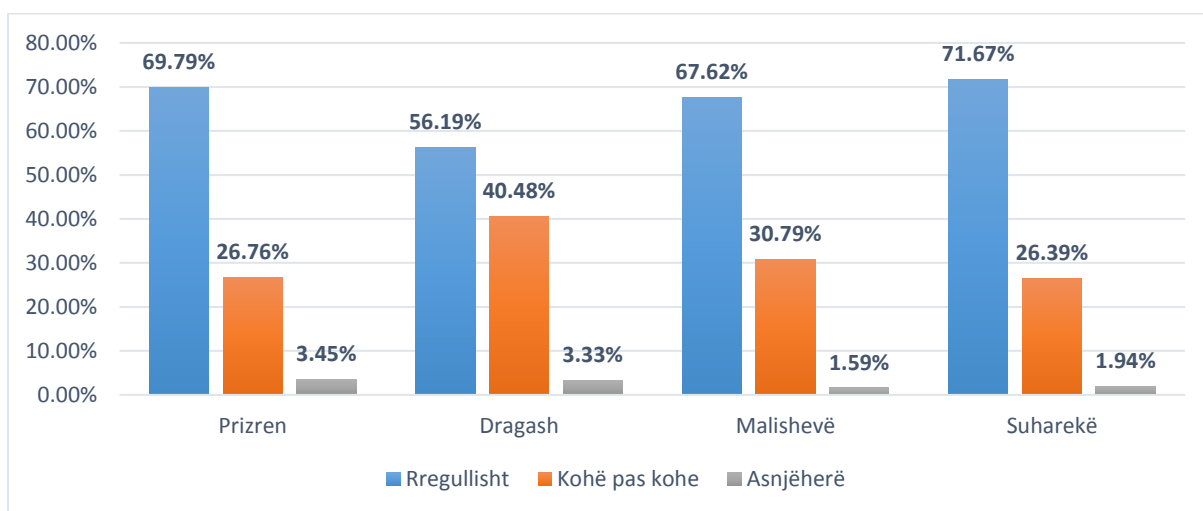
Zona e shërbimit	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Gjithsej
Prizren	1,012	388	50	1,450
	69.79%	26.76%	3.45%	100%
Dragash	118	85	7	210
	56.19%	40.48%	3.33%	100%
Malishevë	213	97	5	315
	67.62%	30.79%	1.59%	100%
Suharekë	258	95	7	360
	71.67%	26.39%	1.94%	100%
Gjithsej	1,601	665	69	2,335
	68.57%	28.48%	2.96%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe vlerësimi nëse kryhen pagesat me rregull për faturat e shërbimit dhe nga rezultatet e pranuar prej 2,335 të anketuarve, 1,601 ose 68.57% e tyre janë shprehur se i kryejnë pagesat rregullisht.

Prej 665 ose 28.48% e të anketuarve janë shprehur se pagesat i kryejnë kohë pas kohe dhe 69 ose 2.96% të tjerë janë shprehur se nuk i paguajnë asnjëherë faturat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit për arsye të cilat janë të ndryshme dhe të paraqitura në vijim.

Figura 10. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

3.10. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët

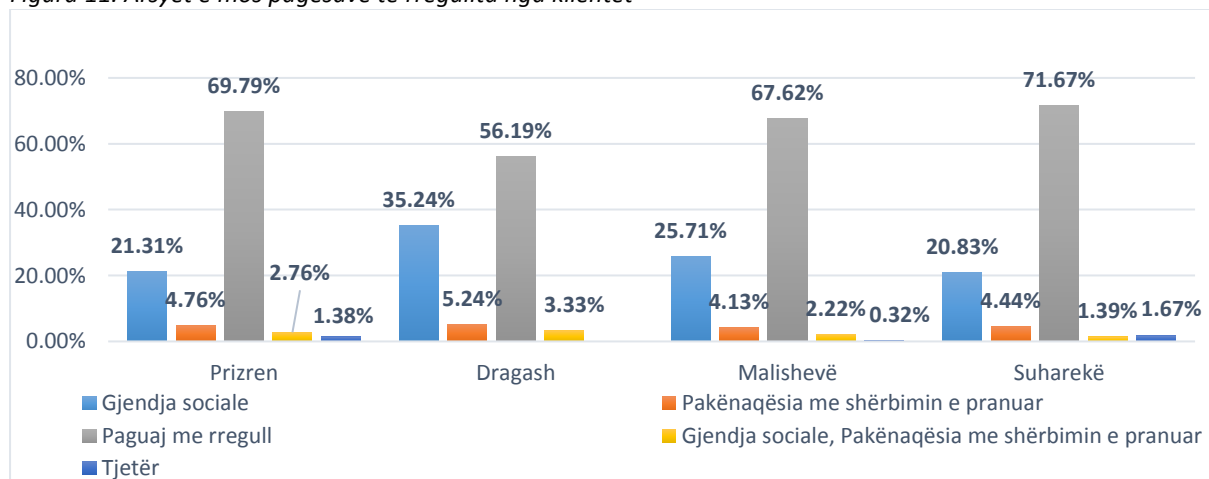
Tabela 11. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët

Shërbimit	Gjendja sociale	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Gjendja sociale, pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Tjetër	Gjithsej
Prizren	309	69	40	20	438
	21.31%	4.76%	2.76%	1.38%	100%
Dragash	74	11	7	0	92
	35.24%	5.24%	3.33%	0%	100%
Malishevë	81	13	7	1	102
	25.71%	4.13%	2.22%	0.32%	100%
Suharekë	75	16	5	6	102
	20.83%	4.44%	1.39%	1.67%	100%
Gjithsej	539	109	59	27	734
	23.08%	4.67%	2.53%	1.16%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Nëpërmjet kësaj pyetje jemi munduar që të kuptojmë se sa janë të rregullt konsumatorët në pagesën e shërbimeve që ata pranojnë nga kompania, dhe në rast të mos pagesës jemi munduar që të kuptojmë arsyen pse ata nuk po i paguajnë ato. Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 734 prej tyre janë shprehur që i paguajnë kohë pas kohe ose asnjëherë faturat e shërbimeve që ata pranojnë. Nga këta anketues, 539 ose 23.08% e tyre janë shprehur se nuk kanë mundësi që të paguajnë këto shërbime për shkak të gjendjes sociale të tyre dhe 109 ose 4.67% e të anketuarve kanë shprehur se nuk janë të kënaqur me shërbimin e pranuar, prandaj edhe nuk i paguajnë faturat e shërbimeve. Nga rezultatet e pranuar rreth 59 ose 2.53% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë mundësi të paguajnë shërbimet po në të njëjtën kohë nuk janë të kënaqur me shërbimin e pranuar. Ndërsa 27 ose 1.16% të tjerë kanë treguar se nuk i paguajnë me rregull faturat e shërbimeve për shkak të vonesave në pagë nga ana e punëdhënësve të tyre. Më poshtë mund të gjeni arsyet në formë të grafit për komunat të cilat K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A përfshin.

Figura 11. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

3.11. Informimi i klientëve rreth destinimit të ujërave të zeza

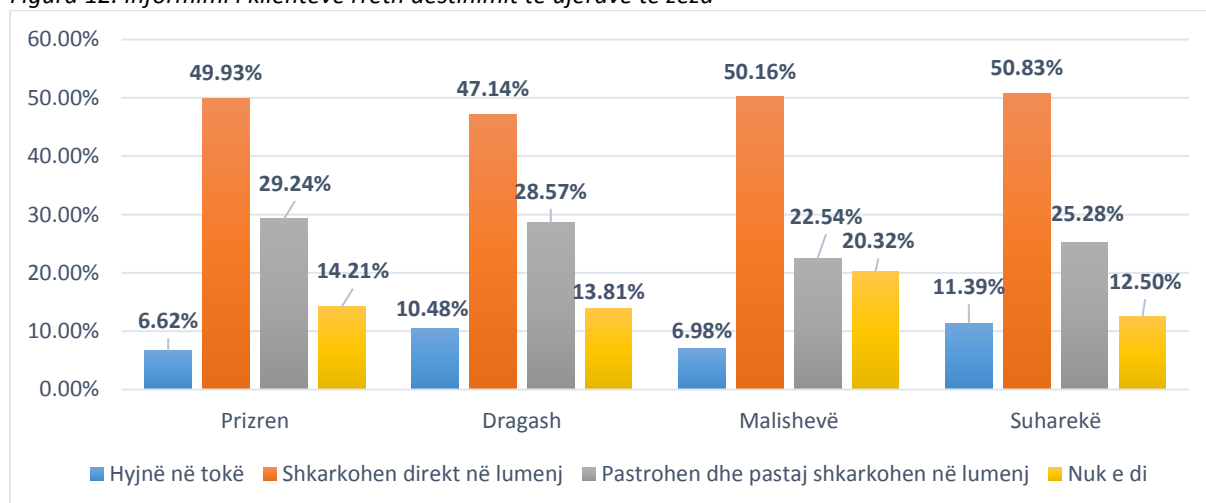
Tabela 12. Informimi i klientëve rreth destinimit të ujërave të zeza

Zona e shërbimit	Hyjnë në tokë	Shkarkohen direkt në lumenj	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Nuk e di	Gjithsej
Prizren	96	724	424	206	1,450
	6.62%	49.93%	29.24%	14.21%	100%
Dragash	22	99	60	29	210
	10.48%	47.14%	28.57%	13.81%	100%
Malishevë	22	158	71	64	315
	6.98%	50.16%	22.54%	20.32%	100%
Suharekë	41	183	91	45	360
	11.39%	50.83%	25.28%	12.50%	100%
Gjithsej	181	1,164	646	344	2,335
	7.75%	49.85%	27.67%	14.73%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

Pjesë e anketës ka qenë edhe informimi i qytetarëve për destinimin e ujërave të zeza ku 1,164 ose 49.85% e të anketuarve janë shprehur se shkarkohen direkt në lumenj, 646 ose 27.67% e të anketuarve mendojnë se pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj. Pjesa tjetër e të anketuarve prej 181 ose 7.75% e tyre mendojnë se hyjnë në tokë dhe ka prej tyre 14.73% ose 344 shprehin se nuk kanë informacion rreth këtij aspekti.

Figura 12. Informimi i klientëve rreth destinimit të ujërave të zeza



Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

3.12 Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza

Tabela 13. Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza

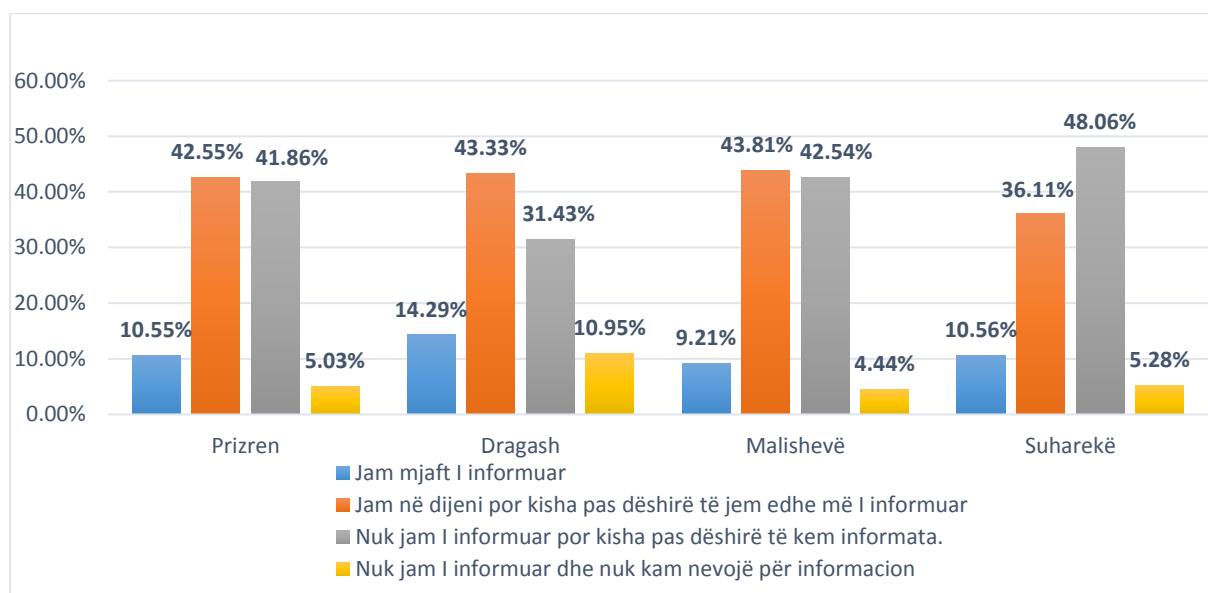
Zona e shërbimit	Jam mjaft i informuar	Jam në dijeni por kisha pas dëshirë të jem edhe më i informuar	Nuk jam i informuar por kisha pas dëshirë të kem informata	Nuk jam i informuar dhe nuk kam nevojë për informacion	Gjithsej
Prizren	153	617	607	73	1,450
	10.55%	42.55%	41.86%	5.03%	100%
Dragash	30	91	66	23	210
	14.29%	43.33%	31.43%	10.95%	100%
Malishevë	29	138	134	14	315
	9.21%	43.81%	42.54%	4.44%	100%
Suharekë	38	130	173	19	360
	10.56%	36.11%	48.06%	5.28%	100%
Gjithsej	250	976	980	129	2,335
	10.71%	41.80%	41.97%	5.52%	100%

Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

Se sa janë të informuar qytetarët rreth ndërtimit të impiantit për trajtimin e ujërave të zeza, prej 2,335 e të anketuarve 250 ose 10.71% e tyre tregojnë se janë të informuar rreth ndërtimit të impiantit, 976 ose 41.80% e tyre kanë shprehur se janë në dijeni por që do të dëshironin të ishin më të informuar.

980 ose 41.97% e të anketuarve nuk janë të informuar rreth ndërtimit të Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza por që do të dëshironin që të kishin informata, dhe pjesa tjetër 129 ose 5.52% nuk janë të informuar dhe nuk do të dëshironin që të kishin informacione.

Figura 13. Informimi i konsumatorëve lidhur me ndërtimin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të Zeza



Burimi: Të dhënat nga pyetësori 2021

4. Konkluzionet dhe rekomandimet

Për të pasur një pasqyrim sa më të saktë të nivelit të shërbimeve dhe në mënyrë që të mund të maten dhe krahasohen ato ndër vite, ky hulumtim do t'u shërbej K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A për të përmirësuar dhe njohur reagimet direkte të klientëve të tyre. Rezultatet e këtij hulumtimi do t'i shërbejnë K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. si plan për të ndërmarrë veprime specifike dhe të koordinuara me qëllim për ndryshim duke u bazuar në pakënaqësitë e konsumatorëve për shërbimet përkatëse të ujësjellësit dhe të kanalizimit.

Duke parë rezultatet e këtij pyetësi për secilën nga pyetjet e parashtruara mund të vërejmë se kënaqshmëria e klientëve të rajonit të Prizrenit me këtë kompani është e lartë. Duke u bazuar në vitet paraprake, përmirësimet në shërbime të furnizimit me ujë të pijes dhe shërbime të kanalizimit kanë qenë dukshëm të mira dhe efikase në mënyrë që konsumatorët të jenë të kënaqur sa i përket ujësjellësit dhe kanalizimit dhe të mos kenë pakënaqshmëri rreth këtyre shërbimeve.

Nga hulumtimi i bërë, ne kemi kuptuar që vlerësimi i konsumatorëve të K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A për furnizim me ujë të pijes dhe për shërbimet e zhblokimit dhe pastrimit të kanalizimit është mjaft i lartë, pasi që pothuajse 75% e të anketuarve janë shprehur që janë të kënaqur me këto shërbime. Po ashtu, vlerësimi i konsumatorëve të kompanisë për performancën e inkasantëve dhe stafit në përgjithësi është mjaft i lartë.

Por, ajo që kemi arritur të kuptojmë nga ky hulumtim është që ka mangësi deri në një masë komunikimi ndërmjet K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A dhe konsumatorëve të saj, sidomos sa i përket ndërtimit të impiantit për trajtimin e ujërave të zeza, pasi që mbi 40% e të anketuarve janë shprehur që nuk kanë informata për këtë dhe janë të interesuar që të informohen më shumë sa i përket kësaj çështje gjë që rekomandojmë që qytetarët të informohen më shumë rreth këtij aspekti. Gjithashtu rekomandojmë që qytetarët dhe kompania në fjalë të jenë në komunikim të vazhdueshëm rreth kursimit të ujit dhe kundër ndotjes dhe dëmtimit të kanalizimeve dhe të kujdesen më shumë për elemente të cilat ndikojnë në gjithë rajonin e Prizrenit dhe më gjerë.

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

5. Anex 1. Pyetësor

Vendbanimi*: Prizren Dragash Malishevë Suharekë

Sektori*: Institucion Biznes Amvisëri

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

- Shumë i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur

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 i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur

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

- Shumë i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur

4. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të KRU-së, përgjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale)?*

- Shumë i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur

5. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirrollogari, te inkasanti, në porto arkë)?*

- Shumë i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur

I/E pakënaqur

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 i/e kënaqur

I/E kënaqur

Deri diku i/e kënaqur

I/E pakënaqur

Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë

7. Ju lutemi vlerësoni nivelin e informimit që ju merrni nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. në lidhje me shërbimet teknike të kryera (realizimi i punimeve, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, çmimi i ujit) etj.

Shumë i/e kënaqur

I/E kënaqur

Deri diku i/e kënaqur

I/E pakënaqur

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

Shumë të kënaqur

Deri diku i/e kënaqur

Pak i/e kënaqur

Aspak i/e kënaqur

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

Paguaj me rregull

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

Jam mjaft i informuar

Jam në dijeni por kisha pas dëshirë të jem edhe më i informuar

Nuk jam i informuar por kisha pas dëshirë të kem informata

Nuk jam i informuar dhe nuk kam nevojë për informacion

Faleminderit për kohën që ndatë për plotësimin e këtij pyetëtori!

5.1. Anex 2. Publikimi i hulumtimit në rrjete sociale



D&D Business Support Center

March 5 at 1:45 AM · 🌐

Anketë për regjionin e Prizrenit

D&D Business Support Center është duke realizuar hulumtimin për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për shërbimet që ofron K.R.U.

"Hidroregjioni Jugor" SH.A. Qëllimi i këtij hulumtimi është që të nxirren të dhëna rreth kënaqshmërisë dhe njohurive të konsumatorëve rreth shërbimeve nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. për periudhën Janar - Dhjetor 2020.

Rezultatet e këtij projekti do të shërbejnë për K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. për përmirësimin e shërbimeve që ofron kompania në regjionin e Prizrenit.

D&D, ju është mirënjohës dhe falënderues paraprakisht nëse mund të ndani 2 minuta kohë, nga koha e juaj e çmueshme për ta plotësuar pyetësin online të cilin mund ta gjeni në linkun si më poshtë:

<https://forms.gle/3tFGB5bQ8Ag9y94g7>

Informatat e dhëna në këtë pyetësor do të trajtohen me konfidencialitet dhe do të përdoren vetëm për qëllime të këtij hulumtimi.

