



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

HIDROREGJIONI JUGOR



## RAPORTI I HULUMTIMIT

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për periudhën janar-dhjetor 2021 në zonen e shërbimit të cilën e mbulon KRU “Hidroregjioni Jugor” sha.

*Numri i Prokurimit: 70433702-22-102-2-3-6*

Përgaditur nga:



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

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



Tel/ +383 (0) 280 322 321, +383 (0) 38 726 391



E-mail /info@gcda-ks.biz



www.gcda-ks.biz

## TABELA E PËRMBAJTJES

<b>Tabela e Përmbajtjes</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Përmbledhja</b> .....	<b>4</b>
1.1 Historiku .....	4
1.2 Metodologjia.....	4
1.3 Objektivat .....	4
<b>2 Metodologjia</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pyetje e pyetësorit.....	5
2.2 Dizajnimi i hulumtimit.....	5
2.3 Mbledhja e të dhënave.....	5
2.4 Shpërndarja e të intervistuarve sipas zonës së shërbimit.....	6
2.5 Shpërndarja e të intervistuarve sipas sektorit.....	6
<b>3 Rezultatet nga anketa</b> .....	<b>7</b>
3.1 Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes? .....	7
3.2 Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit të pijes? .....	8
3.3 Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar Kompania në de-blokime të kanalizimeve për ujëra të ndotura (fekale) dhe pastrimin e kanalizimit? .....	9
3.4 Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të Kompanisë gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e tyre në fatura që ju i pranoni?.....	10
3.5 Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirollogari, të mikro-financat, në arka, etj.)?.....	11
3.6 Si e vlerësoni punën e zyrës për ankesa/kërkesa të konsumatorëve , në qoftë se ju keni shfrytëzuar ndonjëherë shërbimet e tyre ? .....	12
3.7 Ju lutemi vlerësoni nivelin e informimit që ju merrni nga Kompania në lidhje me shërbimet teknike të kryera (si realizimi i punimeve, ndërprerjet e ujit për shkak të	

## RAPORTI I HULUMTIMIT

dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, tarifat e shërbimit, orarin e reduktimeve etj.)?.....	13
3.8 Ju lutemi vlerësoni efikasitetin e shërbimeve teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve?.....	14
3.9 Si e vlerësoni rendësin e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të ndotura .....	15
3.10 A janë shërbimet e ujit dhe të kanalizimit të shtrenjta duke marrë parasysh nevojat dhe rëndësinë e ujit.....	16
<b>4 Konkluzionet .....</b>	<b>17</b>
<b>5 Rekomandimet .....</b>	<b>19</b>
<b>6 Aneksi – Pyetëtori .....</b>	<b>20</b>

### Lista e figurave

FIGURA 1 - SHPËRNDARJA SIPAS ZONËS SË BANIMIT .....	6
FIGURA 2 - SHPËRNDARJA SIPAS SEKTORIT .....	6
FIGURA 3 - SA JENI TË KËNAQUR ME FURNIZIMIN ME UJË TË PIJES?.....	7
FIGURA 4 - SA JENI TË KËNAQUR ME KUALITETIN E UJIT TË PIJES? .....	8
FIGURA 5 - SA JENI TË KËNAQUR ME SHËRBIMET QË KA OFRUAR KOMPANIA NË DE-BLOKIME TË KANALIZIMEVE PËR UJËRA TË NDOTURA (FEKALE) DHE PASTRIMIN E KANALIZIMIT? .....	9
FIGURA 6 - SA JENI TË KËNAQUR ME EFIKASITETIN E STAFIT TË KOMPANISË GJATË LEXIMIT TË UJËMATËSVE, PËRGATITJEN E FATURAVE TË SAKTA PËR KONSUMIM TË UJIT DHE UJËRAVE TË NDOTURA DHE PASQYRIMIN E TYRE NË FATURA QË JU I PRANONI? .....	10
FIGURA 7 - SA JENI TË KËNAQUR ME EFIKASITETIN E PËRGJITHSHËM TË KOMPANISË RRETH MUNDËSIVE PËR PAGESËN E SHËRBIMEVE TË UJËSJELLËSIT DHE KANALIZIMIT .....	11
FIGURA 8 - SI E VLERËSONI PUNËN E ZYRËS PËR ANKESA/KËRKESA TË KONSUMATORËVE .....	12
FIGURA 9 – VLERËSIMI I NIVELIT TË INFORMIMIT QE JU MERRNI NGA KOMPANIA NË LIDHJE ME SHËRBIMET TEKNIKE TË KRYERA.....	13
FIGURA 10 - VLERËSIMI I EFIKASITETIT TË SHËRBIMEVE TEKNIKE TË MIRËMBAJTJES .....	14
FIGURA 11 - SI E VLERËSONI RËNDËSINË E IMPIANTIT PËR TRAJTIMIN E UJËRAVE TË NDOTURA?.....	15
FIGURA 12 - A JANË SHËRBIMET E UJIT DHE TË KANALIZIMIT TË SHITRENTA DUKE MARRË PARASYSH NEVOJAT DHE RËNDËSINË E UJIT .	16

### Lista e tabelave

TABELA 1 - SHPËRNDARJA E PYETËSORËVE NË KOMUNA DHE SEKTOR .....	5
TABELA 2 - SA JENI TË KËNAQUR ME FURNIZIMIN ME UJË TË PIJES?.....	7
TABELA 3 - SA JENI TË KËNAQUR ME KUALITETIN E UJIT TË PIJES? .....	8
TABELA 4 - SA JENI TË KËNAQUR ME SHËRBIMET QË KA OFRUAR KOMPANIA NË DE-BLOKIME TË KANALIZIMEVE PËR UJËRA TË NDOTURA (FEKALE) DHE PASTRIMIN E KANALIZIMIT? .....	9
TABELA 5 - SA JENI TË KËNAQUR ME EFIKASITETIN E STAFIT TË KOMPANISË GJATË LEXIMIT TË UJËMATËSVE, PËRGATITJEN E FATURAVE TË SAKTA PËR KONSUMIM TË UJIT DHE UJËRAVE TË NDOTURA DHE PASQYRIMIN E TYRE NË FATURA QË JU I PRANONI? .....	10
TABELA 6 - SA JENI TË KËNAQUR ME EFIKASITETIN E PËRGJITHSHËM TË KOMPANISË RRETH MUNDËSIVE PËR PAGESËN E SHËRBIMEVE TË UJËSJELLËSIT DHE KANALIZIMIT .....	11
TABELA 7 - SI E VLERËSONI PUNËN E ZYRËS PËR ANKESA/KËRKESA TË KONSUMATORËVE .....	12
TABELA 8 - VLERËSIMI I NIVELIT TË INFORMIMIT QE JU MERRNI NGA KOMPANIA NË LIDHJE ME SHËRBIMET TEKNIKE TË KRYERA .....	13
TABELA 9 - VLERËSIMI I EFIKASITETIT TË SHËRBIMEVE TEKNIKE TË MIRËMBAJTJES .....	14
TABELA 10 - SI E VLERËSONI RËNDËSINË E IMPIANTIT PËR TRAJTIMIN E UJËRAVE TË NDOTURA.....	15
TABELA 11 - A JANË SHËRBIMET E UJIT DHE TË KANALIZIMIT TË SHITRENTA DUKE MARRË PARASYSH NEVOJAT DHE RËNDËSINË E UJIT .	16

# 1 PËRMBLEDHJA

## 1.1 Historiku

Matja e kënaqshmërisë së klientëve është një nga format më të sigurta 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 2021 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.

## 1.2 Metodologjia

Mbledhja i të dhënave është kryer në teren 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 kryer intervista me derë më derë me përfaqësuesit e institucioneve vendore, përfaqësuesit e bizneseve dhe amvisëri.

Ky hulumtim është realizuar për periudhë Janar-Dhjetor 2021, dhe për kryerjen e këtij hulumtimi kompania Global Consulting & Development Associates ka angazhuar 15 hulumtues për ti mbledhur të dhënat në teren.

## 1.3 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 2021.

## 2 METODOLOGJIA

### 2.1 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.

### 2.2 Dizajnimi i hulumtimit

Dizajnimi i hulumtimit është bërë me tri grupe të interesit të ndryshme. Tabela më poshtë paraqet ndarjen e hulumtimit sipas komunës dhe sektorit të realizimit.

Tabela 1 - Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektor

KRU Hidroregjioni Jugor	Numri i respondentëve		
	Amvisëri	Biznese	Institucione
Njësit operative			
Prizren	180	425	1,095
Suharekë	40	75	315
Malishevë	35	65	265
Dragash	25	45	175
<b>Totali</b>	<b>280</b>	<b>610</b>	<b>1,850</b>
<b>Gjithsej</b>		<b>2,740</b>	

### 2.3 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 15 anketues.

Koha për kryerjen e këtij hulumtimit ka qenë 1 muaj duke filluar nga 11.02.2022 deri me 15.03.2022.

## 2.4 Shpërndarja e të intervistuarve sipas zonës së shërbimit

Shpërndarja e të intervistuarve sipas zonës së banimit është bërë në katër (4) komunat e ku Hidroregjioni ofron shërbimet e saj. 62% e të intervistuarve kanë qenë nga komuna e Prizrenit, 16% nga ajo e Suharekës, 13% nga komuna e Malishevës, dhe 9% nga Dragashi.

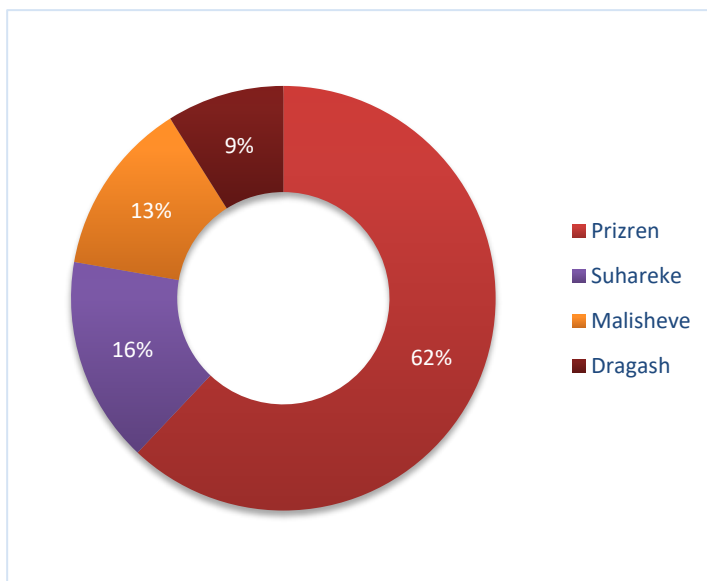


Figura 1 - Shpërndarja sipas zonës së banimit

## 2.5 Shpërndarja e të intervistuarve sipas sektorit

Sa i përketë sektorëve të cilat janë përfshirë në këtë hulumtim kanë qenë ai i amvisërisë, bizneseve dhe institucioneve të komunave përkatëse. Shumica e të intervistuarve në këtë hulumtim kanë qenë nga institucionet me 68%. Ndërsa me 22% janë përfaqësuar bizneset e komunave përkatëse dhe me 10% amvisëritë.

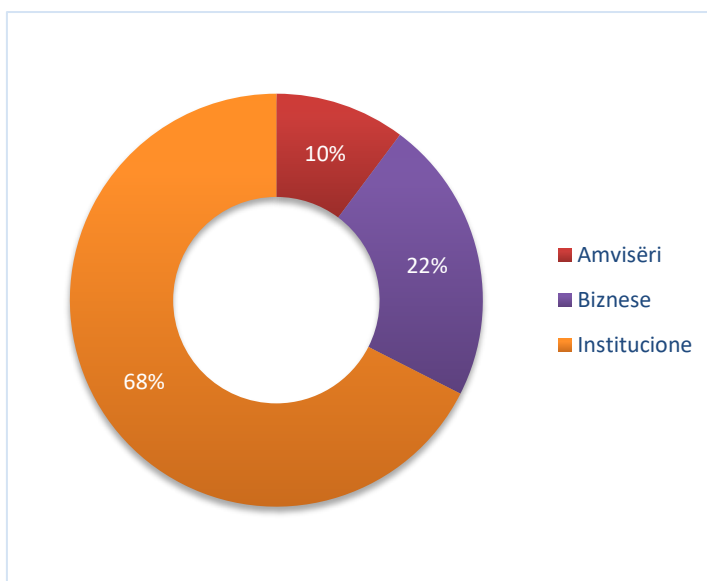


Figura 2 - Shpërndarja sipas sektorit

### 3 REZULTATET NGA ANKETA

#### 3.1 Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?

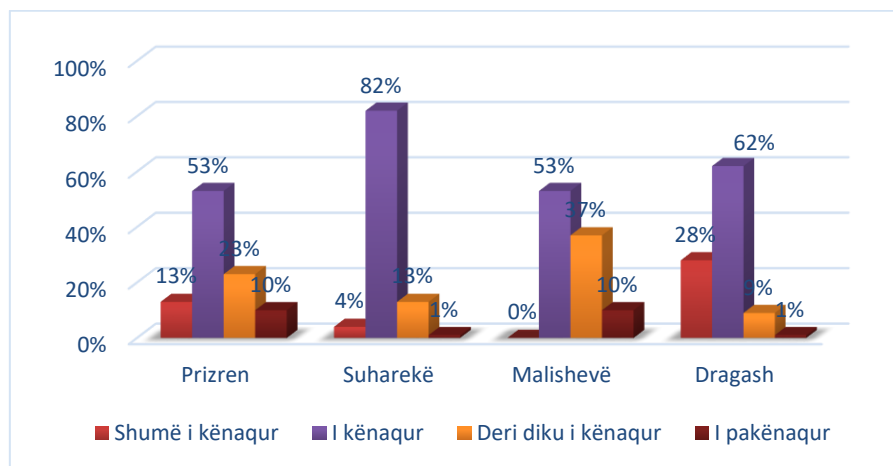


Figura 3 - Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?

Kënaqshmëria e qytetarëve të intervistuar nga 4 njësit operative të KRU Hidroregionit Jugor të Prizrenit të cilat përfshijnë komunën e Prizrenit, Suharekës, Malishevës dhe Dragashit në përgjithësi rezultojnë se qytetarët janë të kënaqur. Me një përqindje prej 4 deri në 28% e të intervistuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes, dhe 53% deri në 82% e të intervistuarve janë shprehur se janë të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes. Ndërsa me një përqindje më të vogël qytetarët kanë shprehur pakënaqësitë e tyre me furnizimin me ujë të pijes. Këto rezultate kanë qenë më të theksuara nga komunën e Malishevës, ku 37% e të intervistuarve kanë qenë deri diku të kënaqur dhe 10% të pakënaqur.

Tabela 2 - Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?

Zona e shërbimit	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Gjithsej
Prizren	225	907	395	173	1700
	13%	53%	23%	10%	100%
Suharekë	17	351	58	4	430
	4%	82%	13%	1%	100%
Malishevë	0	195	135	35	365
	0%	53%	37%	10%	100%
Dragash	69	151	23	2	245
	28%	62%	9%	1%	100%
Gjithsej	311	1604	611	214	2740
	11%	59%	22%	8%	100%



### 3.2 Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit të pijes?

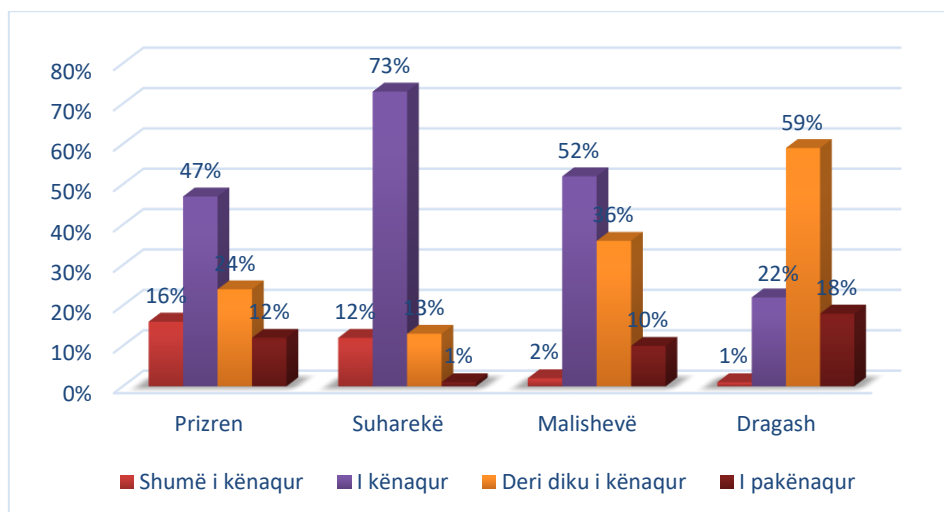


Figura 4 - Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit të pijes?

Sa i përket cilësisë së ujit të pijes, qytetarët kanë dhënë mendime të ndryshme. Në komunën e Prizrenit, qytetarët kanë dhënë mendime të ndryshme ku 16% kanë qenë shumë të kënaqur, 47% të kënaqur, 24% deri diku dhe 12% të pakënaqur. Rezultatet nga komuna e Suharekës tregojnë se 73% e të intervistuarve kanë qenë të kënaqur dhe me përqindje të vogël janë shprehur për mendimet tjera. Ndërsa në komunën e Malishevës dhe Dragashit përqindja e të intervistuarve të cilët kanë qenë shumë të kënaqur është më e vogël se 2%. Me 52% dhe 22% e të intervistuarve kanë qenë të kënaqur nga komunat respektivisht, ndërsa deri diku të kënaqur kanë rezultuar me një përqindje më të lartë në Dragash me 59% dhe 18% të pakënaqur.

Tabela 3 - Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit të pijes?

Zona e shërbimit	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Gjithsej
Prizren	280	805	405	210	1700
	16%	47%	24%	12%	100%
Suharekë	52	316	58	4	430
	12%	73%	13%	1%	100%
Malishevë	6	188	133	38	365
	2%	52%	36%	10%	100%
Dragash	2	54	145	44	245
	1%	22%	59%	18%	100%
Gjithsej	340	1363	741	296	2740
	12%	50%	27%	11%	100%

### 3.3 Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar Kompania në de-blokime të kanalizimeve për ujëra të ndotura (fekale) dhe pastrimin e kanalizimit?

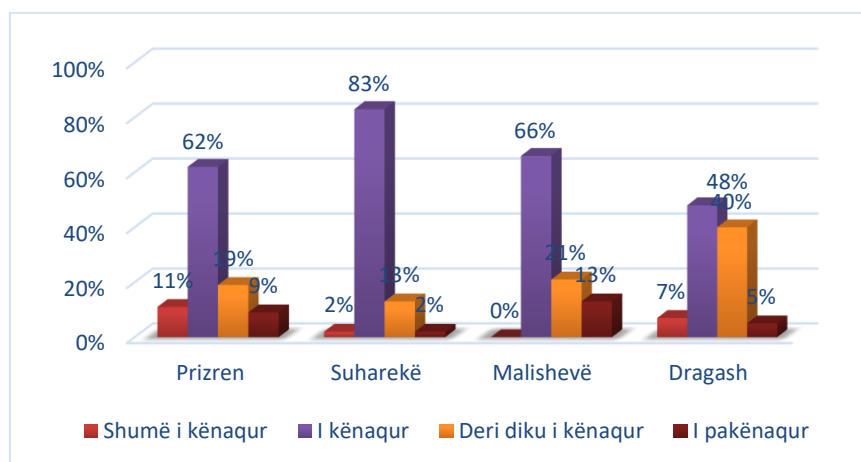


Figura 5 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar Kompania në de-blokime të kanalizimeve për ujëra të ndotura (fekale) dhe pastrimin e kanalizimit?

Se sa kanë qenë të kënaqur qytetarët nga 4 komunat në lidhje me shërbimet e ofruara nga KRU Hidroregjioni Jugor në de-blokime të kanalizimeve për ujërat e ndotura dhe pastrimin e kanalizimeve mund të themi se në përgjithësi qytetarët kanë qenë të kënaqur. Trendi i përgjigjeve të të intervistuarve ka qenë kryesisht i ngjashëm në 4 komunat, ku me 0% deri në 11% e të intervistuarve kanë qenë shumë të kënaqur, me 48% deri 83% të kënaqur dhe me 13% deri në 40% deri diku të kënaqur. Ndërsa me një përqindje shumë më të vogël prej 13% në Malishevë dhe 2% në Suharekë të intervistuarit janë shprehur se janë të pakënaqur me shërbimet e kompanisë.

Tabela 4 - Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar Kompania në de-blokime të kanalizimeve për ujëra të ndotura (fekale) dhe pastrimin e kanalizimit?

Zona e shërbimit	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Gjithsej
Prizren	181	1055	319	145	1700
	11%	62%	19%	9%	100%
Suharekë	10	357	55	8	430
	2%	83%	13%	2%	100%
Malishevë	0	240	77	48	365
	0%	66%	21%	13%	100%
Dragash	17	117	98	13	245
	7%	48%	40%	5%	100%
<b>Gjithsej</b>	<b>208</b>	<b>1769</b>	<b>549</b>	<b>214</b>	<b>2740</b>
	<b>8%</b>	<b>65%</b>	<b>20%</b>	<b>8%</b>	<b>100%</b>

### 3.4 Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të Kompanisë gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e tyre në fatura që ju i pranoni?

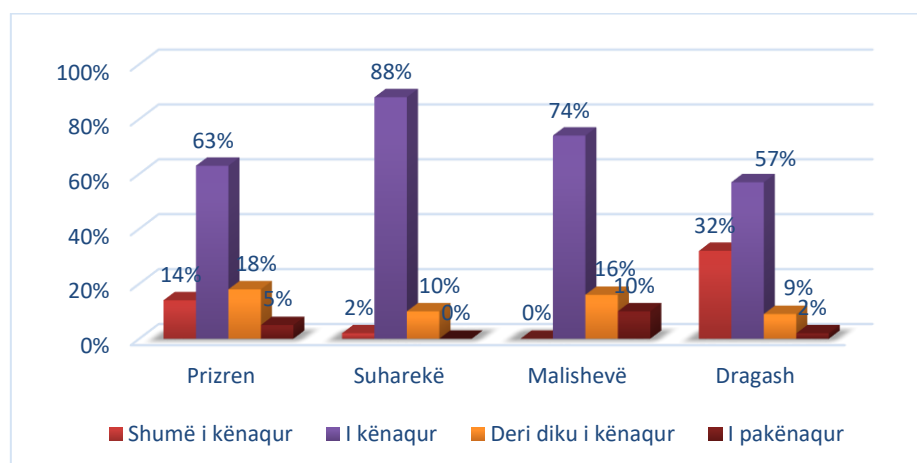


Figura 6 - Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të Kompanisë gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e tyre në fatura që ju i pranoni?

Sa i përket kënaqshmërisë së qytetarëve me efikasitetin e stafit rezultatet tregojnë një luhajtje të perceptimeve nëpër 4 komunat, mirëpo kryesisht shumica në secilën komunë janë shprehur se janë të kënaqur me stafin. Me një përqindje më të vogël nga 9% deri në 18% të intervistuarit janë shprehur se janë deri diku të kënaqur dhe me një përqindje më të vogël nga 0% në Suharekë deri në 10% në komunën e Malishevë janë shprehur të pakënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë.

Tabela 5 - Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të Kompanisë gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e tyre në fatura që ju i pranoni?

Zona e shërbimit	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Gjithsej
Prizren	238	1063	307	92	1700
	14%	63%	18%	5%	100%
Suharekë	10	377	41	2	430
	2%	88%	10%	0%	100%
Malishevë	0	270	60	35	365
	0%	74%	16%	10%	100%
Dragash	79	139	22	5	245
	32%	57%	9%	2%	100%
Gjithsej	327	1849	430	134	2740
	12%	67%	16%	5%	100%

### 3.5 Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirollogari, të mikro-financat, në arka, etj.)?

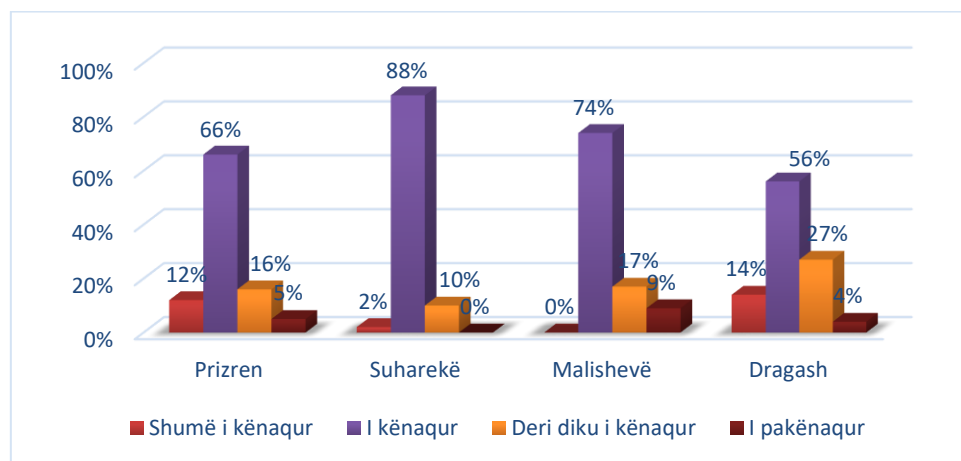


Figura 7 - Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Në lidhje me efikasitetin e kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit një numër i madh i të intervistuarve kanë deklaruar se janë të kënaqur duke përfshirë këtu me 88% në Suharekë, 74% në Malishevë, 66% në Prizren dhe 56% në Dragash. Me përqindje dukshëm më të vogla qytetarët kanë shprehur pakënaqësitë e tyre në 4 komnat duke filluar nga 10% në Suharekë dhe 27% në Dragash. Ndërsa përqindja e qytetarëve të pakënaqur është 9% në Malishevë, 5% në Prizren dhe 0 në dy komnat tjera.

Tabela 6 - Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Zona e shërbimit	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Gjithsej
Prizren	207	1125	280	88	1700
	12%	66%	16%	5%	100%
Suharekë	9	378	41	2	430
	2%	88%	10%	0%	100%
Malishevë	0	270	61	34	365
	0%	74%	17%	9%	100%
Dragash	34	136	65	10	245
	14%	56%	27%	4%	100%
Gjithsej	250	1909	447	134	2740
	9%	70%	16%	5%	100%

### 3.6 Si e vlerësoni punën e zyrës për ankesa/kërkesa të konsumatorëve , në qoftë se ju keni shfrytëzuar ndonjëherë shërbimet e tyre ?

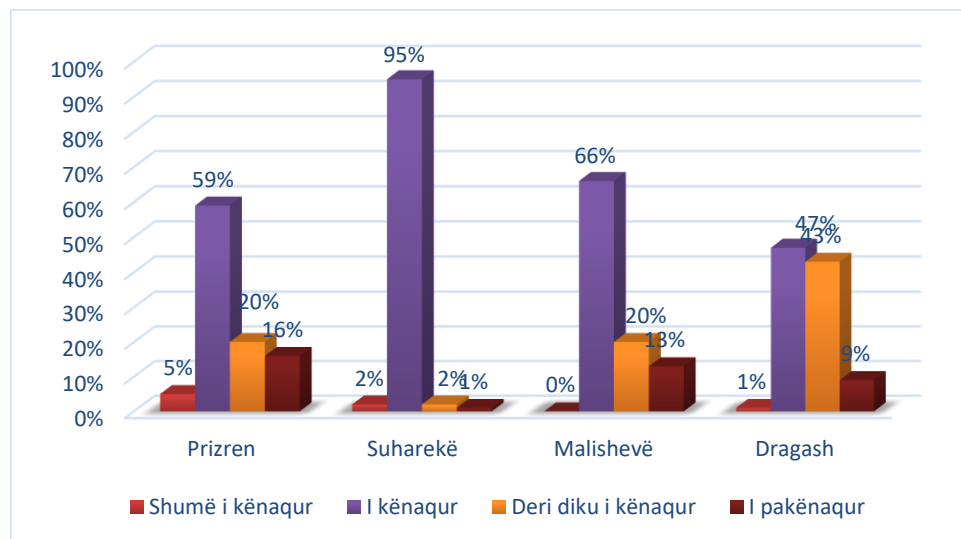


Figura 8 - Si e vlerësoni punën e zyrës për ankesa/kërkesa të konsumatorëve

Vlerësimi i qytetarëve në lidhje me punën e zyrës për ankesa/kërkesa të konsumatorëve, rezultatet janë të ndryshme. Komuna e Suharekës me një përqindje prej 95% kanë deklaruar se janë të kënaqur. Komuna e Prizrenit, 5% dhe 59% e të intervistuarve janë shumë të kënaqur dhe të kënaqur ndërsa me 20% dhe 16% deri diku dhe të pakënaqur. Sa i përketë komunës së Malishevës, 66% e të intervistuarve janë të kënaqur dhe me një përqindje prej 20% dhe 13% deri diku të kënaqur dhe të pakënaqur. Ndërsa në Dragash përqindja më e madhe e të intervistuarve kanë deklaruar se janë të kënaqur dhe deri diku të kënaqur me nga 47% dhe 43% respektivisht.

Tabela 7 - Si e vlerësoni punën e zyrës për ankesa/kërkesa të konsumatorëve

Zona e shërbimit	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Gjithsej
Prizren	43	482	161	126	812
	5%	59%	20%	16%	100%
Suharekë	4	189	3	2	198
	2%	95%	2%	1%	100%
Malishevë	0	84	26	17	127
	0%	66%	20%	13%	100%
Dragash	1	84	76	16	177
	1%	47%	43%	9%	100%
Gjithsej	48	839	266	161	1314
	4%	64%	20%	12%	100%

### 3.7 Ju lutemi vlerësoni nivelin e informimit që ju merrni nga Kompania në lidhje me shërbimet teknike të kryera (si realizimi i punimeve, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, tarifat e shërbimit, orarin e reduktimeve etj.)?

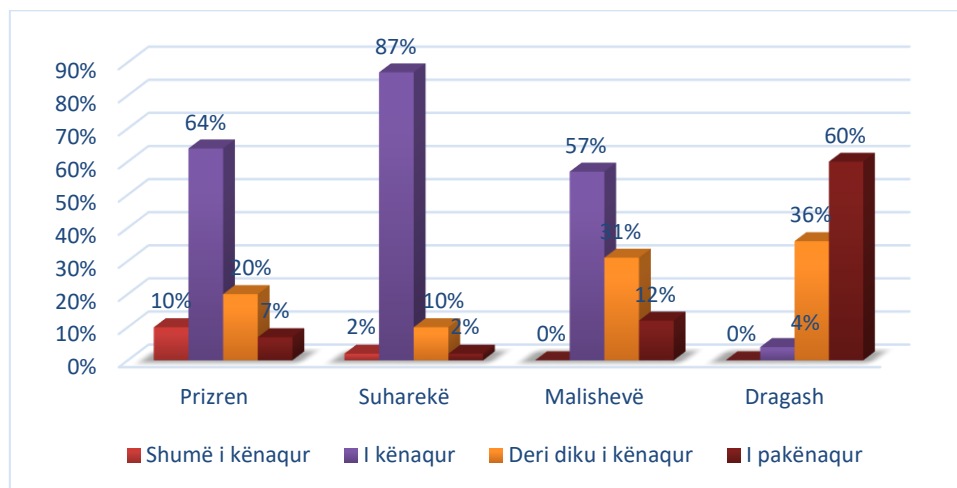


Figura 9 – Vlerësimi i nivelit të informimit që ju merrni nga Kompania në lidhje me shërbimet teknike të kryera

Vlerësimi i qytetarëve nga 4 komunat që furnizohen nga KRU Hidroregjioni Jugor në lidhje me nivelin e informimit që marrin nga kompania për shërbimet teknike të kryera është i ndryshueshëm. Komuna e Prizrenit, Suharekës dhe Malishevës kanë kryesisht përgjigje të ngjashme me mbi 57% të kënaqur, mbi 10% deri diku të kënaqur dhe rreth 8% të pakënaqur. Ndërsa komuna e Dragashit është shprehur e pakënaqur me këtë aspekt duke rezultuar me 36% deri diku të kënaqur dhe 60% të pakënaqur.

Tabela 8 - Vlerësimi i nivelit të informimit që ju merrni nga Kompania në lidhje me shërbimet teknike të kryera

Zona e shërbimit	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Gjithsej
Prizren	165	1087	333	115	1700
	10%	64%	20%	7%	100%
Suharekë	9	372	42	7	430
	2%	87%	10%	2%	100%
Malishevë	1	209	113	42	365
	0%	57%	31%	12%	100%
Dragash	1	9	88	147	245
	0%	4%	36%	60%	100%
Gjithsej	176	1677	576	311	2740
	6%	61%	21%	11%	100%

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

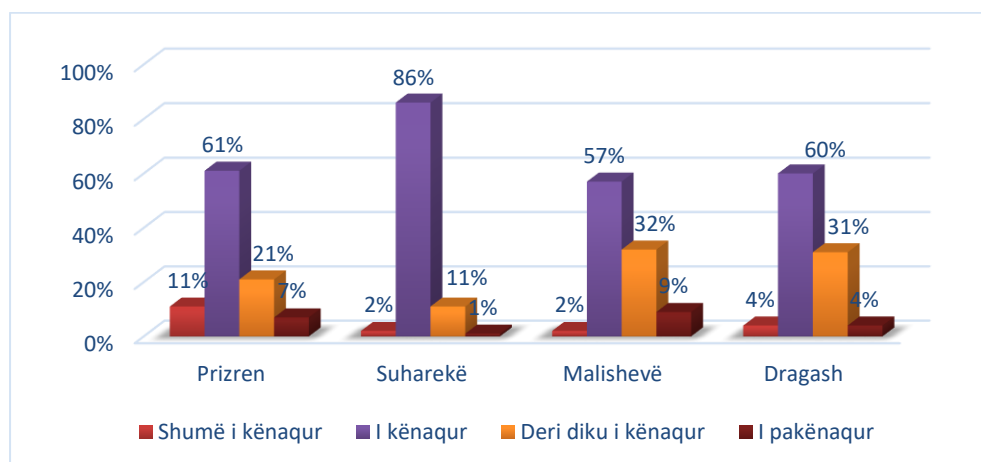


Figura 10 - Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes

Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes tregon se qytetarët janë gjithashtu të kënaqur edhe me këtë shërbim. Më tepër se gjysma e të intervistuarve në secilën komunë kanë treguar se janë shumë të kënaqur dhe të kënaqur me efikasitetin e shërbimeve teknike të mirëmbajtjes. Me një përqindje dukshëm më të vogël nga 32% në Malishevë dhe 11% në Suharekë tregojnë se qytetarët janë deri diku të kënaqur dhe me maksimum 9% e të intervistuarve janë të pakënaqur.

Tabela 9 - Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes

Zona e shërbimit	Shumë i kënaqur	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	I pakënaqur	Gjithsej
Prizren	180	1033	360	127	1700
	11%	61%	21%	7%	100%
Suharekë	9	371	47	3	430
	2%	86%	11%	1%	100%
Malishevë	6	208	117	34	365
	2%	57%	32%	9%	100%
Dragash	10	147	77	11	245
	4%	60%	31%	4%	100%
Gjithsej	205	1759	601	175	2740
	7%	64%	22%	6%	100%

### 3.9 Si e vlerësoni rëndësinë e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të ndotura

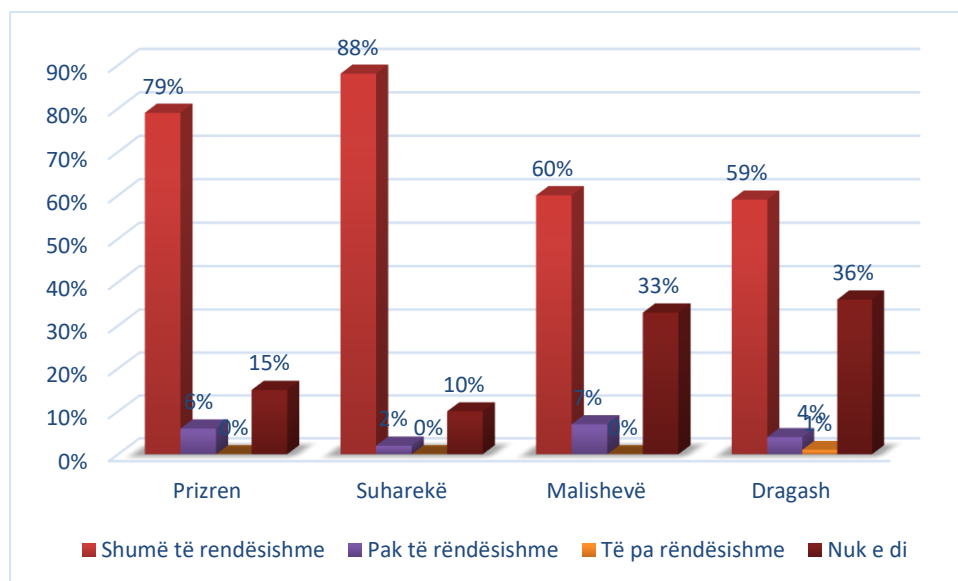


Figura 11 - Si e vlerësoni rëndësinë e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të ndotura?

Se si e vlerësojnë rëndësinë e impiantit për trajtimin e ujërave të ndotura mund të themi se qytetarët e 4 komunave e kanë konsideruar si shumë të rëndësishëm. Me një përqindje nga 59% në Dragash dhe deri në 88% në Suharekë të intervistuarit kanë treguar se e konsiderojnë shumë të rëndësishëm impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura. Ndërsa me një përqindje gjithashtu jo të vogël në komunën e Dragashit dhe Malishevës 36% dhe 33% respektivisht, nuk e dinë rëndësinë e impiantit.

Tabela 10 - Si e vlerësoni rëndësinë e Impiantit për Trajtimin e Ujërave të ndotura

Zona e shërbimit	Shumë të rëndësishme	Pak të rëndësishme	Të pa rëndësishme	Nuk e di	Gjithsej
Prizren	1345	99	1	255	1700
	79%	6%	0%	15%	100%
Suharekë	380	9	0	41	430
	88%	2%	0%	10%	100%
Malishevë	220	26	0	119	365
	60%	7%	0%	33%	100%
Dragash	145	9	2	89	245
	59%	4%	1%	36%	100%
Gjithsej	<b>2090</b>	<b>143</b>	<b>3</b>	<b>504</b>	<b>2740</b>
	<b>76%</b>	<b>5%</b>	<b>0%</b>	<b>18%</b>	<b>100%</b>



### 3.10A janë shërbimet e ujit dhe të kanalizimit të shtrenjta duke marrë parasysh nevojat dhe rëndësinë e ujit.

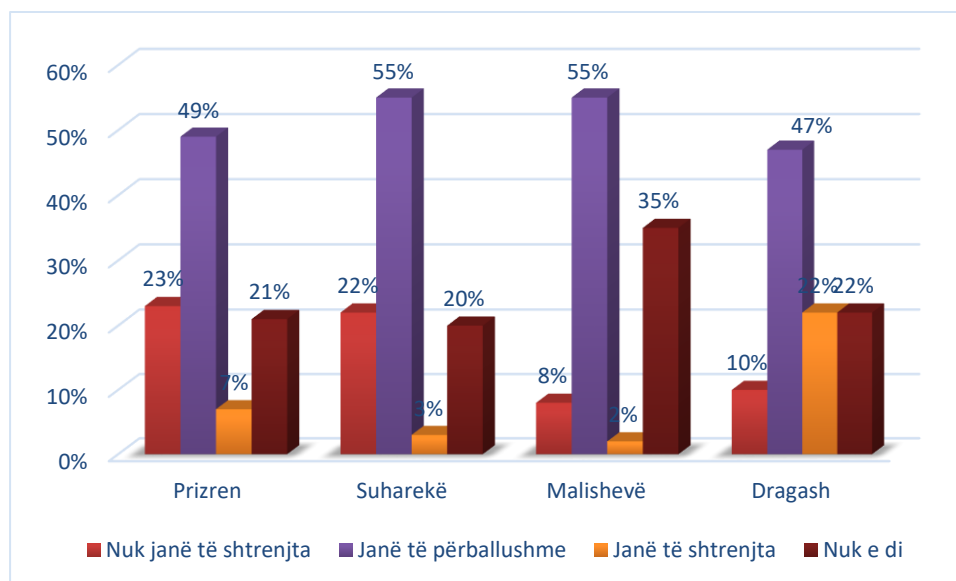


Figura 12 - A janë shërbimet e ujit dhe të kanalizimit të shtrenjta duke marrë parasysh nevojat dhe rëndësinë e ujit

Së fundi kur qytetarët janë pyetur se çka mendojnë në lidhje me çmimet e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit një përqindje e madhe në 4 komunat i konsiderojnë ato të përballueshme. Çka vlen të theksohet se në komunën e Dragashit 22% e të intervistuarve i konsiderojnë çmimet e larta, dhe me të njëjtën përqindje nuk e dinë nëse çmimet janë të larta apo jo. Ndërsa 23% e të intervistuarve në Prizren dhe 22% në Suharekë i konsiderojnë çmimet se nuk janë të shtrenjta.

Tabela 11 - A janë shërbimet e ujit dhe të kanalizimit të shtrenjta duke marrë parasysh nevojat dhe rëndësinë e ujit

Zona e shërbimit	Nuk janë të shtrenjta	Janë të përballushme	Janë të shtrenjta	Nuk e di	Gjithsej
Prizren	395	827	127	351	1700
	23%	49%	7%	21%	100%
Suharekë	93	235	15	87	430
	22%	55%	3%	20%	100%
Malishevë	29	199	8	129	365
	8%	55%	2%	35%	100%
Dragash	24	115	53	53	245
	10%	47%	22%	22%	100%
Gjithsej	541	1376	203	620	2740
	20%	50%	7%	23%	100%

## 4 KONKLuzionET

Sipas të dhënave në teren mund të themi se në përgjithësi qytetarët nga 4 komunat, Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash, ku KRU Hidroregjioni Jugor i Prizrenit ofron shërbimet e tij, janë të kënaqur me shërbimet e ofruara. Rezultatet tregojnë se në përgjithësi qytetarët janë të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes. Kënaqshmëria më e madhe është shfaqur në komunën e Suharekës dhe Dragashit, duke pasuar me atë të Prizrenit dhe Malishevës.

Sa i përket cilësisë së ujit të pijes, gjithashtu edhe në këtë pikë qytetarët janë ndarë të kënaqur, kur rezultatet më të larta janë shfaqur prapë në Suharekë, pastaj në Prizren, Malishevë dhe se fundi në Dragash, ku niveli i kënaqshmërisë është 59% me deri diku të kënaqur.

Një trend i ngjashëm i kënaqshmërisë vazhdon edhe me shërbimet e ofruara nga kompania në de-blokimin e kanalizimeve për ujërat e ndotura dhe pastrimin e kanalizimit. Më tepër se 65% e të intervistuarve nga komuna e Prizrenit, Suharekës dhe Malishevës janë shumë të kënaqur dhe të kënaqur me këtë shërbim. Një ulje e kënaqshmërisë është ndjerë në komunën e Dragashit ku 48% janë të kënaqur dhe 40% janë deri diku të kënaqur me shërbimet e ofruara.

Në lidhje me efikasitetin e shërbimeve të realizuara nga kompania për leximin e ujëmatësve dhe përgatitjen e faturave. Gjithashtu, qytetarët në përgjithësi janë shprehur të kënaqur edhe me mundësit e pagesave të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të cilat i ofron kompania.

Mendime të ngjashme janë shfaqur edhe për punën e zyrës për ankesa/kërkesa të konsumatorëve me një luhatje më të theksuar në komunën e Dragashit. Qytetarët e komunës së Prizrenit, Suharekës dhe Malishevë janë kryesisht të kënaqur me punën e zyrës mirëpo një kënaqshmëri më e dobët është shfaqur në Dragash, ku 43% e të intervistuarve kanë qenë deri diku të kënaqur me punën e zyrës.

Ndërsa vlerësimi i qytetarëve në lidhje me informimin që ata marrin nga Kompania në lidhje me shërbimet teknike të kryera për realizimin e punimeve, ndërprerjeve të ujit pët

## RAPORTI I HULUMTIMIT

shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimin për kualitetin e ujit dhe tarifat, në tri komunat, Prizren, Suharekë dhe Malishevë, qytetarët kanë qenë të kënaqur në përgjithësi. Mirëpo një mendim ndryshe është shfaqur në komunën e Dragashit ku 60% e të intervistuarve kanë qenë të pakënaqur.

Sa i përketë efikasitetit të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes për intervenime në rrjetin ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet kur janë paraqitur defektet, në këtë pikë qytetarët nga 4 komunat kanë qenë të kënaqur.

Në lidhje me rëndësinë e impiantit për trajtimin e ujërave të ndotura, më tepër e 60% e të intervistuarve e cilësojnë si shumë të rëndësishme, mirëpo me një përqindje prej mbi 30% në komunën e Dragashit dhe Malishevës nuk e din nëse është e rëndësishme e një impianti të tillë.

Së fundi, kur qytetarët janë pyetur në lidhje me çmimet e shërbimeve të ujit dhe të kanalizimit, rreth 50% e të intervistuarve kanë deklaruar se janë të përballueshme.

Çka vlen të theksohet më tepër është se me një përqindje pak më të dobët në përgjithësi është vlerësuar KRU Hidroregjioni Jugor në komunën e Dragashit. Pakënaqësitë e qytetarëve nga kjo komunë kanë qenë më të mëdha në krahasim me komunat e tjera.

## 5 REKOMANDIMET

Hulumtimi i realizuar mbi kënaqshmërin e qytetarëve të cilët furnizohen me ujë të pijes nga Hidroregjioni Jugor i Prizrenit si dhe shërbimet e tjera të saj, tregon se në përgjithësi qytetarët janë të kënaqur me këto shërbime.

Si rekomandim për këtë projekt ne do të fokusoheshim më shumë në komunën e Dragashit.

Sipas rezultateve të nxjerra nga puna në teren, kemi vërejtur se qytetarët nga kjo komunë në përgjithësi kanë shfaqur më shumë pakënaqësi në të gjitha aspektet e hulumtimit. Dallimi nga 3 komunat tjera nuk është shumë i madhe mirëpo ne mendojmë se duhet të konsiderohet rishikimi i shërbimeve të cilat ofrohen në atë komunë dhe eventualisht të bëhet përmirësimi i tyre.

Sipas të dhënave, pakënaqësitë më të mëdha janë në aspektin e cilësisë së ujit, shërbimet e de-blokimit, punën e zyrës për ankesa/kërkesa dhe nivelin e informimit. Në këtë aspekt, ne mendojmë se një qasje tjerët ndaj qytetarëve nga zyra e ankesave/kërkesave si dhe një informim më i mirë do ta ngrit vlerësimin nga ana e qytetarëve nga komuna e Dragashit. Pasi që pakënaqësia nuk qëndron tek furnizimi me ujë apo aspektet tjera mirëpo pakënaqësitë më së shumti janë shfaqur nga ana e drejtuesve të KRU Hidroregjioni Jugor në komunën e Dragashit.

## 6 ANEKSI – PYETËSORI

### PYTËSOR

#### PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË KRU “**HIDROREGJIONI JUGOR**”

sh.a.

---

Me qëllim të përmisimit të kualitetit të shërbimeve tona, ju lutemi që të plotësoni këtë fletë anketë. Përgjigjet e juaja të sinqerta, do të na mundësojnë që të përmisojmë kualitetin e shërbimeve tona.

**Emri dhe mbiemri ose shifra e konsumatorit:** .....

**Vendbanimi:**  Prizren,  Dragash,  Malishevë,  Suharekë

**Spektori:**  Amvisëri,  Institucione,  Biznese

**1. Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?**

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

**2. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit të pijes?**

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

**3. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofuar Kompania në deblokime të kanalizimeve për ujëra të ndotura (fekale ) dhe pastrimin e kanalizimit?**

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

**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 ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e tyre në fatura që ju i pranoni ?**

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

## RAPORTI I HULUMTIMIT

**5. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të Kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellsit dhe kanalizimit ( pagesa me kiste, xhirollogari, te mikrofinancat , në arka etj)?**

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

**6. Si e vlerësoni punën e zyres për ankesa /kërkesa të konsumatorëve , në qoftë se ju keni shfrytëzuar ndonjëherë shërbimet e tyre ?**

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

**7. Ju lutemi vlerësoni nivelin e informimit qe ju merrni nga Kompania në lidhje me shërbimet teknike të kryera (si realizimi i punimeve, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, tarifat e shërbimit, orarin e reduktimeve etj.) ?**

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

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

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

**9. Si e vlerësoni rëndësin e Impiantit per Trajtimin e Ujërave të ndotura**

1) Shumë të rëndësishëm    2) Pak të rëndësishëm    3) Të pa rëndësishëm    4) Nuk e di

**10. A janë shërbimet e ujit dhe të kanalizimit të shtrenjëta duke marrë parasysh nevojat dhe rëndësin e ujit .**

1) Nuk janë të shtrenjta    2) Janë të përbalueshme    3) Janë të shtrenjta    4) Nuk e di

**Ju faleminderit për bashkëpunimin gjatë anketës !**