

REPUBLIKA E KOSOVES / REPUBLIKA KOSOVA /  
 REPUBLIC OF KOSOVO  
 QEVERIA - VLADA - GOVERNMENT  
 MINISTRIA E EKONOMISE  
 MINISTARSTVO EKONOMIJE  
 MINISTRY OF ECONOMY

Njesia Org: 0113 Nr. Prof: 3588  
 Org. Jedin: Org. Unit: Prof. No:  
 No. i fazeve: 1 Data: 08.04.24  
 Broj shtatice: No. pagave: Datum: Date:  
 PRISHTINE A NO. 1

KOMPANIA RAJONALE E UJESJELLESIT  
 REGIONALNA KOMPANIJA ZA VODOSNABDEVANJE  
 »HIDROREGJIONI JUGOR« SH.A.D.D.

Nr. 1340  
 Dt. 05.04.2024  
 PRIZREN



KRU **Hidroregjioni Jugor** sh.a. Prizren Dt. 05.04.2024

Adresa: Wesly Clark p.n., 20000 Prizren  
 email: sh.a-hidroregjionijugor-prizren@hotmail.com

Bordi i Drejtorëve në Kompaninë Rajonale të Ujësjesit "Hidroregjioni Jugor" SH.A me seli në Prizren, në përputhje me nenin 29 të Ligjit për Ndërmarrjet Publike Nr.03/L-087 për Raportet mbi Përbushjen e Nevojave të Klientëve, nenin 16 Ligjit Nr.04/L-111 Ligjit për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit Nr.03/L-087 për Ndërmarrjet Publike, dhe nenit 7 të Ligjit Nr.05/L-009 për ndryshimin dhe plotësimin e Ligjit Nr.03/L-087 për Ndërmarrjet Publike i plotësuar me Ligjin Nr.04/L-111, në mbledhjen e mbajtur me datë 05.04.2024, mori këtë:

## VENDIM

Mbi

### RAPORTIN E HULUMTIMIT E KËNAQSHMËSISË SË KONSUMATORËVE PËR PERIUdhËN JANAR-DHJETOR 2023 NË ZONËN E SHËRBIMIT TË CILËN E MBULON K.R.U"HIROREGJIONI JUGOR" SH.A

Pas shqyrtimit të bërë Drejtorët e Bordit që ishin të pranishëm njëzëri miratuan raportin mbi Hulumtimin e Kënaqshmërisë së Konsumatorëve për periudhën janar-dhjetor 2023 në zonën e shërbimit të cilën e mbulon K.R.U "Hidroregjioni Jugor" Sh.A Prizren.

	Delegoi	Aprovoi
Emri Mbiemri	UD. Kryeshef Ekzekutiv Fadil Berisha	Kryesuesi i BD Ismet Vrapçani
Nënshkrimi		
Data	05.04.2024	05.04.2024





	REPUBLIKA E KOSOVES / REPUBLIKA KOSOVA / REPUBLIC OF KOSOVO		
	QEVERIA • VLADA • GOVERNMENT		
	MINISTRIA E EKONOMISE MINISTARTVO EKONOMIJE MINISTRY OF ECONOMY		
Njesia Org. Org. Jedin Org. Unit	0113	Nr. Prof. Br. Prof.	3588
Nr. i faqevave Broj stranica No. pages	62	Data Datum Date	08.04.24
	PRISHTINE/A		NO.1

KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT REGIONALNA KOMPANIJA ZA VODOSNABDEVANJE	
»HIDROREGJIONI JUGOR« SH.A.D.D.	
Nr.	1340
Dt.	05.04 2024
PRIZREN	

# RAPORT

Hulumtimi i kënaqëshmërisë së konsumatorëve për periudhën Janar-Dhjetor 2023 në zonën e shërbimit të cilën e mbulon K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" Sh.A.

Mars, 2024



<b>RRETH PROJEKTIT:</b>	
Titulli i projektit:	Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për periudhen janar-dhjetor 2023 në zonën e shërbimit të cilen e mbulon K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A.
Periudha e implementimit:	Janar- Dhjetor 2023
<b>IMPLEMENTUAR NGA:</b>	
Emri:	D&D Business Support Center
Adresa:	Xheladin Hana, Iliria Building, 10000 Prishtinë
Tel:	+383 (0) 44 570 021
E-mail:	info@dd-bsc.com
Web:	www.dd-bsc.com
<b>FINANCUAR NGA:</b>	
Emri:	K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH. A
Adresa:	Wesley Clark p.n, 20000 Prizren
Tel:	+381 (0) 29 222 631
Web:	www.hidroregjioni-jugor.com



# PËRMBAJTJA

<b>1. HYRJE</b> .....	8
<b>2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT</b> .....	10
<b>3. STATISTIKAT E PERGJITHSHME</b> .....	11
3.1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe kategori .....	11
3.2. Zona e shërbimit.....	12
3.3. Te dhënat nga pyetësi.....	13
3.4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet që ka ofruar kompania .....	14
3.5. Vlerësimi I performancës së lexuesëve së ujëmatësve në terren.....	15
3.6. Kënaqshmëria për efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. ....	16
3.7. Vlerësimi rreth mundësive që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza.....	17
3.8. Vlerësimi I punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë.....	18
3.9. Vlerësimi I nivelit për informimin që marrin të anketuarit nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike .....	19
3.10. Vlerësimi I efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve.....	20
3.11. Pagesat për faturat e shërbimit .....	21
3.12. Arsyet e mos pagesave me rregull .....	22
3.13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet.....	23
<b>4. KATEGORIA E AMVISËRISË</b> .....	24
4.1. Zona e shërbimit në sektorin e amvisërisë.....	25
4.2. Të dhënat nga pyetësi në sektorin e amvisërisë.....	26
4.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhura me shërbimet që ka ofruar kompania në sektorin e amvisërisë.....	27
4.4. Vlerësimi I performancës së lexuesëve së ujëmatësve në terren në sektorin e amvisërisë.....	28
4.5. Kënaqshmëria për efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në sektorin e amvisërisë.....	29
4.6. Vlerësimi rreth mundësive që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë .....	30
4.7. Vlerësimi I punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë.....	31
4.8. Vlerësimi I nivelit për informimin që marrin të anketuarit nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e amvisërisë .....	32
4.9. Vlerësimi I efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve në sektorin e amvisërisë.....	33
4.10. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë .....	34
4.11. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e amvisërisë .....	35
4.12. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e amvisërisë.....	36
<b>5. KATEGORIA E BIZNESEVE</b> .....	37

5.1.	Zona e shërbimit në kategorinë e bizneseve .....	38
5.2.	Të dhënat nga pyetësi në sektorin e bizneseve .....	39
5.3.	Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet që ka ofruar kompania në sektorin e bizneseve .....	40
5.4.	Vlerësimi I performances së lexuesëve së ujëmatësve në terren në sektorin e bizneseve 41	
5.5.	Kënaqshmëria për efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në sektorin e bizneseve .....	42
5.6.	Vlerësimi rreth mundësive që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve .....	43
5.7.	Vlerësimi I punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë .....	44
5.8.	Vlerësimi I nivelit për informimin që marrin të anketuarit nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH. A në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e bizneseve .....	45
5.9.	Vlerësimi I efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve në sektorin e bizneseve .....	46
5.10.	Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e bizneseve .....	47
5.11.	Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e bizneseve .....	48
5.12.	Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e bizneseve .....	49
<b>6.</b>	<b>KATEGORIA E INSTITUCIONEVE</b> .....	<b>50</b>
6.1.	Zona e shërbimit në sektorin e institucioneve .....	51
6.2.	6.1. Të dhënat nga pyetësi në sektorin e institucioneve .....	52
6.3.	Kënaqshmëria e klientëve lidhura me shërbimet që ka ofruar kompania në sektorin e institucioneve .....	53
6.4.	Vlerësimi I performances së lexuesëve së ujëmatësve në terren në sektorin e institucioneve .....	54
6.5.	Kënaqshmëria për efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në sektorin e institucioneve .....	55
6.6.	Vlerësimi rreth mundësive që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve .....	56
6.7.	Vlerësimi I punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë në sektorin e institucioneve ...	57
6.8.	Vlerësimi I nivelit për informimin që marrin të anketuarit nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH. A në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e institucioneve .....	58
6.9.	Vlerësimi I efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve në sektorin e institucioneve .....	59
6.10.	Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve .....	60
6.11.	Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e institucioneve .....	61
6.12.	Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e institucioneve .....	62
<b>7.</b>	<b>KOMENTET NGA TË ANKETUARIT DUKE U BAZUAR NË PYETJËN E 12 TË PYETËSORIT</b> .....	<b>63</b>
<b>8.</b>	<b>REKOMANDIME DHE KONKLUZIONE</b> .....	<b>64</b>
<b>9.</b>	<b>ANNEX 1. PYETESORI</b> .....	<b>65</b>



## TABELA

Tabela 1. Lloji i konsumatorit .....	11
Tabela 2. Zona e shërbimit .....	12
Tabela 3. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes .....	13
Tabela 4. Kënaqshmëria me shërbimet që ka ofruar kompania në zhblokime dhe pastrimin e kanalizimeve .....	14
Tabela 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve .....	15
Tabela 6. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A. ....	16
Tabela 7. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza .....	17
Tabela 8. Vlerësimi i punës së qendres (zyrës) për konsumatorë .....	19
Tabela 9. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike.....	20
Tabela 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve .....	21
Tabela 11. Pagesat për faturat e shërbimit .....	22
Tabela 12. Arsyet e mospagesave me rregull .....	23
Tabela 13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet.....	24
Tabela 14. Zona e shërbimit në sektorin e amvisërisë.....	25
Tabela 15. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e amvisërisë .....	26
Tabela 16. Kënaqshmëria që ka ofruar kompania në zhblokime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e amvisërisë.....	27
Tabela 17. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e amvisërisë .	28
Tabela 18. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e amvisërisë .....	29
Tabela 19. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë .....	30
Tabela 20. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë në sektorin e amvisërisë .....	31
Tabela 21. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e amvisërisë.....	33
Tabela 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e amvisërisë .....	34
Tabela 23. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë .....	35
Tabela 24. Arsyet e mospagesave në sektorin e amvisërisë.....	36
Tabela 25. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e amvisërisë.....	37
Tabela 26. Zona e shërbimit në kategorinë e bizneseve .....	38
Tabela 27. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e bizneseve .....	39
Tabela 28. Kënaqshmëria me shërbimet që ka ofruar kompania në zhblokime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e bizneseve .....	40
Tabela 29. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e bizneseve ..	41
Tabela 30. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e bizneseve .....	42
Tabela 31. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve .....	43
Tabela 32. Vlerësimi i punës (zyrës) për konsumatorë në sektorin e bizneseve .....	45
Tabela 33. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U Hidroregjioni Jugor SH.A në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e bizneseve.....	46



Tabela 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e bizneseve .....	47
Tabela 35. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e bizneseve .....	48
Tabela 36. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e bizneseve .....	49
Tabela 37. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e bizneseve .....	50
Tabela 38. Zona e shërbimit në sektorin e institucioneve .....	51
Tabela 39. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e institucioneve .....	52
Tabela 40. Kënaqshmëria me shërbimet që ofruar kompani në zhblokime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e institucioneve .....	53
Tabela 41. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e institucioneve .....	54
Tabela 42. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e institucioneve .....	55
Tabela 43. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve .....	56
Tabela 44. Vlerësimi i punës së qendrës (zyres) për konsumatorë në sektorin e institucioneve .....	57
Tabela 45. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U Hidroregjioni Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e institucioneve .....	59
Tabela 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e institucioneve .....	60
Tabela 47. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve .....	61
Tabela 48. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e institucioneve .....	62
Tabela 49. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e institucioneve .....	63

## FIGURAT

Figura 1. Lloji i konsumatorit .....	11
Figura 2. Zona e shërbimit .....	12
Figura 3. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes .....	13
Figura 4. Kënaqshmëria me shërbimet që ka ofruar kompania në zhblokime dhe pastrimin e kanalizimeve .....	15
Figura 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve .....	16
Figura 6. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A. ....	17
Figura 7. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza .....	18
Figura 8. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë .....	19
Figura 9. Tabela 9. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në lidhje me shërbimet teknike .....	20
Figura 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve .....	21
Figura 11. Pagesat për faturat e shërbimit .....	22
Figura 12. Arsyet e mospagesave me rregull .....	23
Figura 13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet .....	24
Figura 14. Zona e shërbimit në sektorin e amvisërisë .....	25
Figura 15. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e amvisërisë .....	26
Figura 16. Kënaqshmëria që ka ofruar kompania në zhblokime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e amvisërisë .....	28



Figura 17. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e amvisërisë ..	29
Figura 18. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e amvisërisë .....	30
Figura 19. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesen e shërbimeve të ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë .....	31
Figura 20. Vlerësimi i punës së qendërs (zyrës) për konsumatorë në sektorin e amvisërisë .....	32
Figura 21. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e amvisërisë.....	33
Figura 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e amvisërisë .....	34
Figura 23. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë.....	35
Figura 24. Arsyet e mospagesave në sektorin e amvisërisë .....	36
Figura 25. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e amvisërisë .....	37
Figura 26. Zona e shërbimit në kategorinë e bizneseve.....	38
Figura 27. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e bizneseve .....	39
Figura 28. Kënaqshmëria me shërbimet që ka ofruar kompania në zhblokime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e bizneseve .....	41
Figura 29. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e bizneseve ...	42
Figura 30. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e bizneseve .....	43
Figura 31. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesen e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve .....	44
Figura 32. Vlerësimi i punës (zyrës) për konsumatorë në sektorin e bizneseve.....	45
Figura 33. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U Hidroregjioni Jugor SH.A në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e bizneseve.....	46
Figura 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e bizneseve .....	47
Figura 35. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e bizneseve .....	48
Figura 36. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e bizneseve.....	49
Figura 37. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e bizneseve .....	50
Figura 38. Zona e shërbimit në sektorin e institucioneve.....	51
Figura 39. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e institucioneve .....	52
Figura 40. Kënaqshmëria me shërbimet që ofruar kompani në zhblokime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e institucioneve .....	53
Figura 41. Kënaqshmëria me përformancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e institucioneve .....	54
Figura 42. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e institucioneve .....	56
Figura 43. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesen e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve .....	57
Figura 44. Vlerësimi i punës së qendrës (zyres) për konsumatorë në sektorin e institucioneve .	58
Figura 45. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U Hidroregjioni Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e institucioneve .....	59
Figura 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e institucioneve.....	60
Figura 47. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve .....	61
Figura 48. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e institucioneve .....	62
Figura 49. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e institucioneve.....	63



## 1. HYRJE

Kompania Rajonale e Ujësjellësit Hidroregjioni Jugor SH.A. ka për qëllim të ofrojë shërbime të panderprera të furnizimit me ujë të pijes duke treguar përgjegjësi në angazhimet e tyre sociale dhe mjedisore.

Zonat të cilat i përfshin K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. shërbimet e veta janë:

- ✚ Komuna e Prizrenit



- ✚ Komuna e Suharekës
- ✚ Komuna e Dragashit
- ✚ Komuna e Malishevës

Ky hulumtim është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center 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 cilat janë të ofruara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A për periudhën Janar – Dhjetor 2023.

Qëllimi i këtij hulumtimi është pranimi i opinioneve të konsumatorëve përmes pyetësorit rreth shërbimeve të cilat i ofrojnë. Ky hulumtim do të shërbej për pasqyrimin e kualitetit të kompanisë me ofrimin e shërbimeve, në mënyrë që të përmirësojnë ato në të ardhmen.

Struktura e këtij hulumtimi është ndarë në 3 pjesë kryesore:

- **Pjesa e parë:** përfshin qëllimin e hulumtimit, dhe detajet që ai do të përmbajë.
- **Pjesa e dytë:** përfshin metodologjinë ku përshkruhen metodat të cilat janë përdorur tek mbledhja, analizimi, dhe komentimi i rezultateve të pranuar nga të anketuarit.
- **Pjesa e tretë:** përfshin konkluzionin dhe rekomandimet për gjetjet kryesore të hulumtimit.

Përmes këtij hulumtimi, K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A dhe palët e tjera të interesit do të njoftohen me qëndrimet e konsumatorëve 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 (fekaleve), 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.

## 2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Për realizimin e këtij hulumtimi është një pyetësor i cili ka mundësuar grumbullimin, dhe analizimin e të dhënave statistikore, dhe opinionet e ndryshme që mundësojnë krahasimin, dhe vlerësimin e nevojave të konsumatorëve për ngritjen e kapacitetit të shërbimeve. Mbledhja e të dhënave nga pyetësori është realizuar duke përdorur format elektronike (google form), përmes thirrjeve telefonike, publikimit në rrjete sociale, dhe në teren (fizikisht) në komunat të cilat ky institucion i mbulon.

Pyetësori përmban 12 pyetje dhe është i adresuar për 3.190 anketues të rajonit të Prizrenit me komunat: Prizren, Suharekë, Malishevë, Dragash. Përfshirja e të anketuarave në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial.

Për arritjen e qëllimit të lartcekur pyetësori është ndarë në dy (2) pjesë:

- ✦ **PJESA E PARË** – përfshin të dhëna të përgjithshme si vendbanimi, zona e shërbimit, dhe kategorisë përkatëse (amvisëri, biznes dhe institucion);
- ✦ **PJESA E DYTË** – përmban të dhëna të cilat kanë të bëjnë me efikasitetin e zgjidhjes 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. Ky hulumtim paraqet një rëndësi të veçantë në lidhje me shërbimet të cilat ofron K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. andaj të gjeturat e këtij pyetësori do të shërbejnë si udhërrëfyes përmes të cilit K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. mund të planifikoj rrjedhën e punës dhe përmirësoj shërbimet e saja në rastet kur është e nevojshme. Hulumtimi përfshin periudhën kohore Janar – Dhjetor 2023.



### 3. STATISTIKAT E PËRGJITHSHME

#### 3.1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe kategori

Kategoritë e përfshira në këtë hulumtim janë Amvisëritë, Bizneset dhe Institucionet në zonat të cilat I mbulon K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Qytet	Amviseri	Biznese	Institucione	Totali
Prizren	1450	460	190	<b>2100</b>
	69.05%	21.90%	9.05%	<b>65.83%</b>
Suharekë	360	70	40	<b>470</b>
	76.60%	14.89%	8.51%	<b>14.73%</b>
Malishevë	290	70	40	<b>400</b>
	72.50%	17.50%	10.00%	<b>12.54%</b>
Dragash	180	25	15	<b>220</b>
	81.82%	11.36%	6.82%	<b>6.90%</b>
<b>Total</b>	<b>2280</b>	<b>625</b>	<b>285</b>	<b>3190</b>
	<b>71.47%</b>	<b>19.59%</b>	<b>8.93%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 1. Lloji i konsumatorit

Bazuar në numrin e përgjithshëm të të anketuarëve, shpërndarja e pyetësorëve është klasifikuar në komunat të cilat I mbulon K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. Prizreni, Suhareka, Malisheva dhe Dragashi si dhe dhe në 3 sektorë: Amvisëri, Biznese dhe Institucione. Nga totali I të intervistuarëve 3190 prej tyre 2280 apo 71,47% I përkasin sektorit të amvisërisë, 625 apo 19.59% janë në sektorin e bizneseve dhe 285 apo 8.93% janë të anketuar në sektorin e institucioneve. Këto informata janë të paraqitura më të specifikuara në tabelën e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

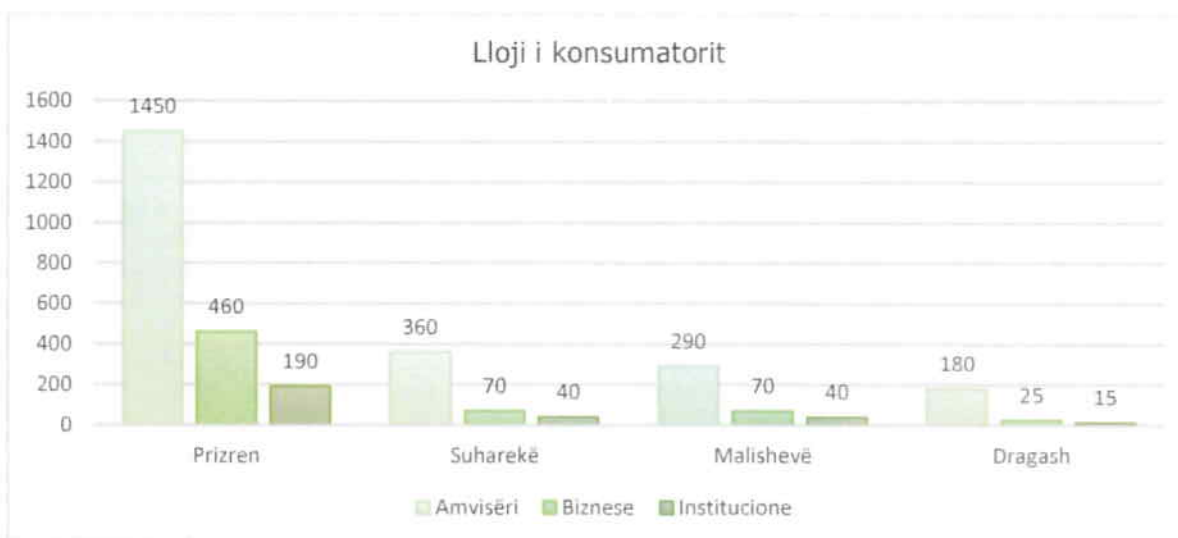


Figura 1. Lloji i konsumatorit

### 3.2. Zona e shërbimit

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prizren	1101	999	2100
	52.43%	47.57%	65.83%
Suharekë	256	214	470
	54.47%	45.53%	14.73%
Malishevë	180	220	400
	45.00%	55.00%	12.54%
Dragash	116	104	220
	7.02%	6.77%	6.90%
<b>Total</b>	<b>1653</b>	<b>1537</b>	<b>3190</b>
	<b>51.82%</b>	<b>48.18%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 2. Zona e shërbimit

Tek zona e shërbimit nga numri total I të intervistuarëve 3190 prej tyre 1653 ose 51.82% kemi në zonen urbane kurse 1537 apo 48.18% kemi në zonen rurale. Të dhënat janë të ndara edhe në komunat përkatëse të paraqitura në tabelen e mësipërme dhe në grafe.



Figura 2. Zona e shërbimit



### 3.3. Te dhënat nga pyetëtori

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1114	480	380	126	2100
	53.05%	22.86%	18.10%	6.00%	65.83%
Suharekë	253	135	67	15	470
	53.83%	28.72%	14.26%	3.19%	14.73%
Malishevë	187	116	76	21	400
	46.75%	29.00%	19.00%	5.25%	12.54%
Dragash	99	80	24	17	220
	45.00%	36.36%	10.91%	7.73%	6.90%
<b>Total</b>	<b>1653</b>	<b>811</b>	<b>547</b>	<b>179</b>	<b>3190</b>
	<b>51.82%</b>	<b>25.42%</b>	<b>17.15%</b>	<b>5.61%</b>	<b>100.00 %</b>

Tabela 3. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes

Në pyetjen se sa janë të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes, si shumë të kënaqur nga totali 3.190 kemi 1,653 ose 51.82%. Të kënaqur me këtë shërbim janë shprehur 811 apo 25.42%, tutje pjesa tjetër 547 ose 17.15% janë deri diku të kënaqur. Detajet e tjera mund ti shihni në tabelën e mësipërme dhe figurën e mëposhtme.

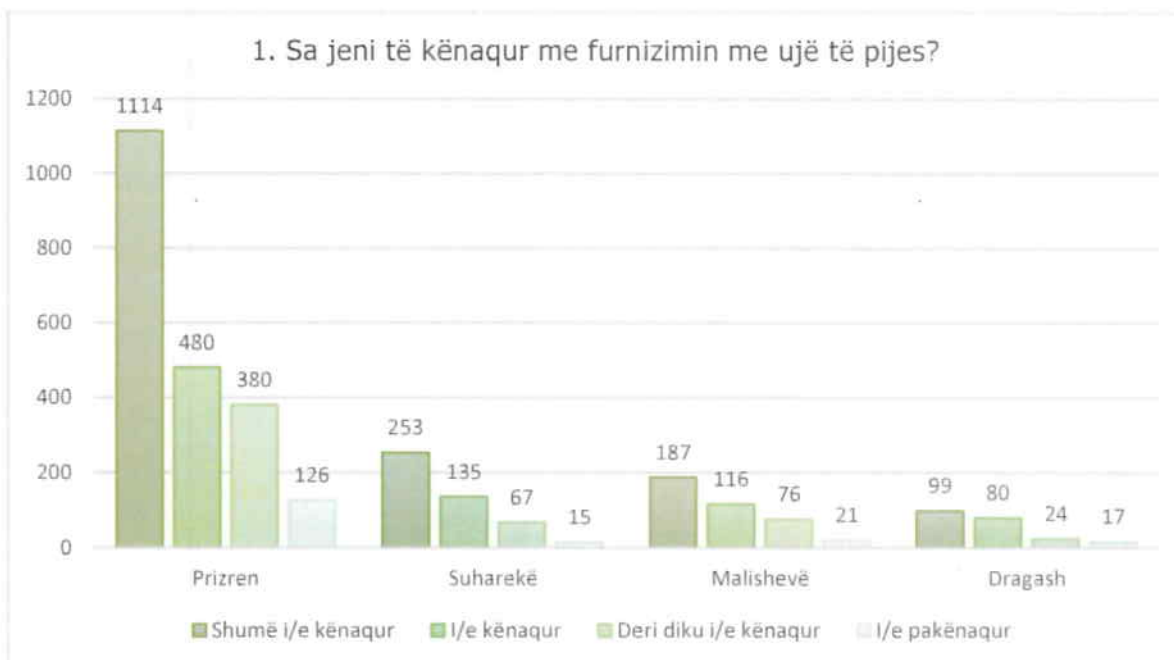


Figura 3. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes

### 3.4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet që ka ofruar kompania

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1037	525	408	130	2100
	49.38%	25.00%	19.43%	6.19%	65.83%
Suharekë	203	165	88	14	470
	43.19%	35.11%	18.72%	2.98%	14.73%
Malishevë	198	121	62	19	400
	49.50%	30.25%	15.50%	4.75%	12.54%
Dragash	79	92	31	18	220
	35.91%	41.82%	14.09%	8.18%	6.90%
<b>Total</b>	<b>1517</b>	<b>903</b>	<b>589</b>	<b>181</b>	<b>3190</b>
	<b>47.55%</b>	<b>28.31%</b>	<b>18.46%</b>	<b>5.67%</b>	<b>100.00 %</b>

Tabela 4. Kënaqshmëria me shërbimet që ka ofruar kompania në zhbllokime dhe pastrimin e kanalizimeve

Tutje tek kënaqëshmëria e të anketuarve me shërbimet që ka ofruar kompania në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotura dhe pastrimit të kanalizimit nga totali 3,190 siç shihet edhe në tabelën e mësipërme 1517 ose 47.55% janë ndarë shumë të kënaqur me këtë shërbim, të kënaqur kemi 903 ose 28.31%. Pra shumica janë shprehur të kënaqur. Pjesa tjetër janë deri diku dhe më pak të kënaqur. Këto të dhëna janë të paraqitura edhe në tabelë të ndara në komuna dhe në grafe.



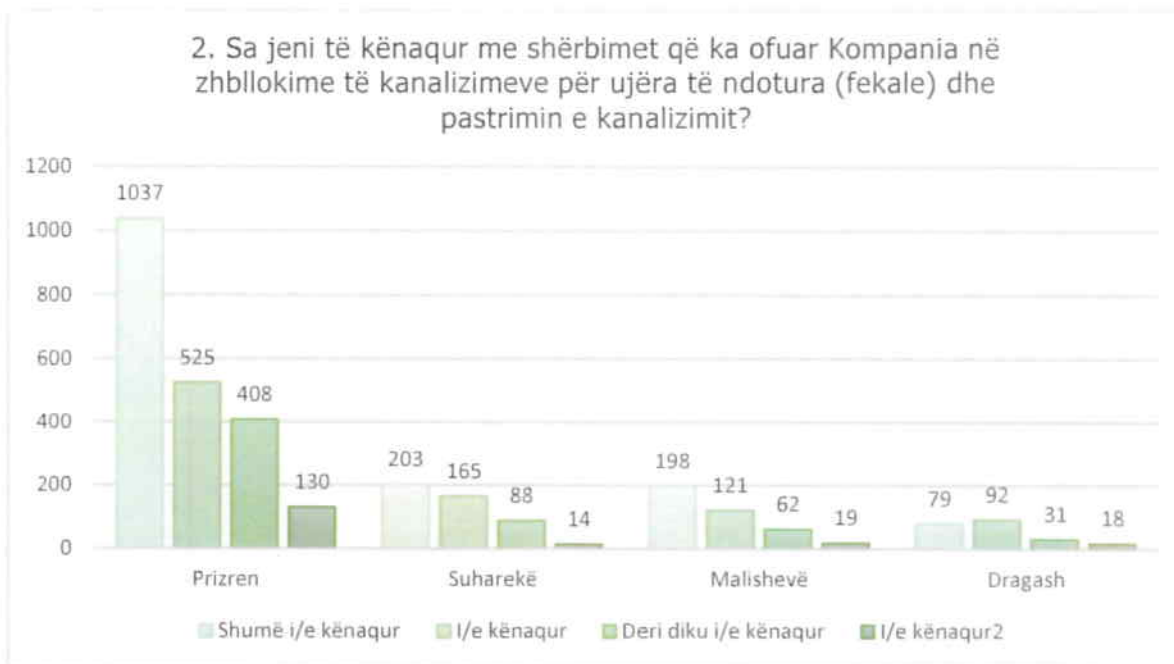


Figura 4. Kënaqshmëria me shërbimet që ka ofruar kompania në zhbllokime dhe pastrimin e kanalizimeve

### 3.5. Vlerësimi I performancës së lexuesëve së ujëmatësve në terren

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1160	526	322	92	2100
	55.24%	25.05%	15.33%	4.38%	65.83%
Suharekë	248	133	74	15	470
	52.77%	28.30%	15.74%	3.19%	14.73%
Malishevë	222	118	54	6	400
	55.50%	29.50%	13.50%	1.50%	12.54%
Dragash	90	83	37	10	220
	40.91%	37.73%	16.82%	4.55%	6.90%
<b>Total</b>	<b>1720</b>	<b>860</b>	<b>487</b>	<b>123</b>	<b>3190</b>
	<b>53.92%</b>	<b>26.96%</b>	<b>15.27%</b>	<b>3.86%</b>	<b>100.00 %</b>

Tabela 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve

Tek pyetja rreth kënaqshmërisë së konsumatorëve rreth performances së leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit nga totali 3,190 prej tyre kemi 1720 apo 53.92% si shumë të kënaqur, të kënaqur kemi 860 apo 26.96%. Detajet e tjera mund ti shohim edhe në tabelen e mësipërme dhe gjithashtu në grafën e mëposhtëm.

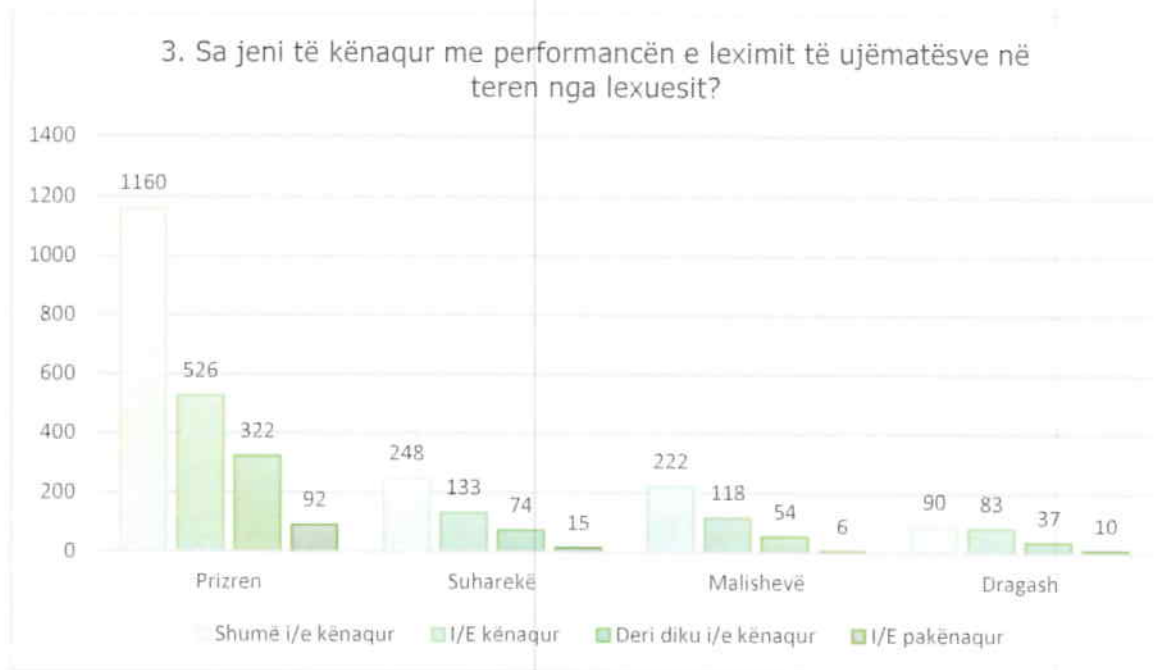


Figura 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve

### 3.6. Kënaqshmëria për efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A.

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1094	529	368	109	2100
	52.10%	25.19%	17.52%	5.19%	65.83%
Suharekë	231	164	62	13	470
	49.15%	34.89%	13.19%	2.77%	14.73%
Malishevë	204	119	63	14	400
	51.00%	29.75%	15.75%	3.50%	12.54%
Dragash	80	88	40	12	220
	36.36%	40.00%	18.18%	5.45%	6.90%
<b>Total</b>	<b>1609</b>	<b>900</b>	<b>533</b>	<b>148</b>	<b>3190</b>
	<b>50.44%</b>	<b>28.21%</b>	<b>16.71%</b>	<b>4.64%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 6. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Duke u bazuar në përgjigjet e të anketuarëve rreth efikasitetit të stafit përgjat leximit të ujëmatësve nga totali 3190 shumica prej tyre janë shprehur se janë të kënaqur me këto

shërbime. Të dhënat më të specifikuar të ndara neper komuna mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

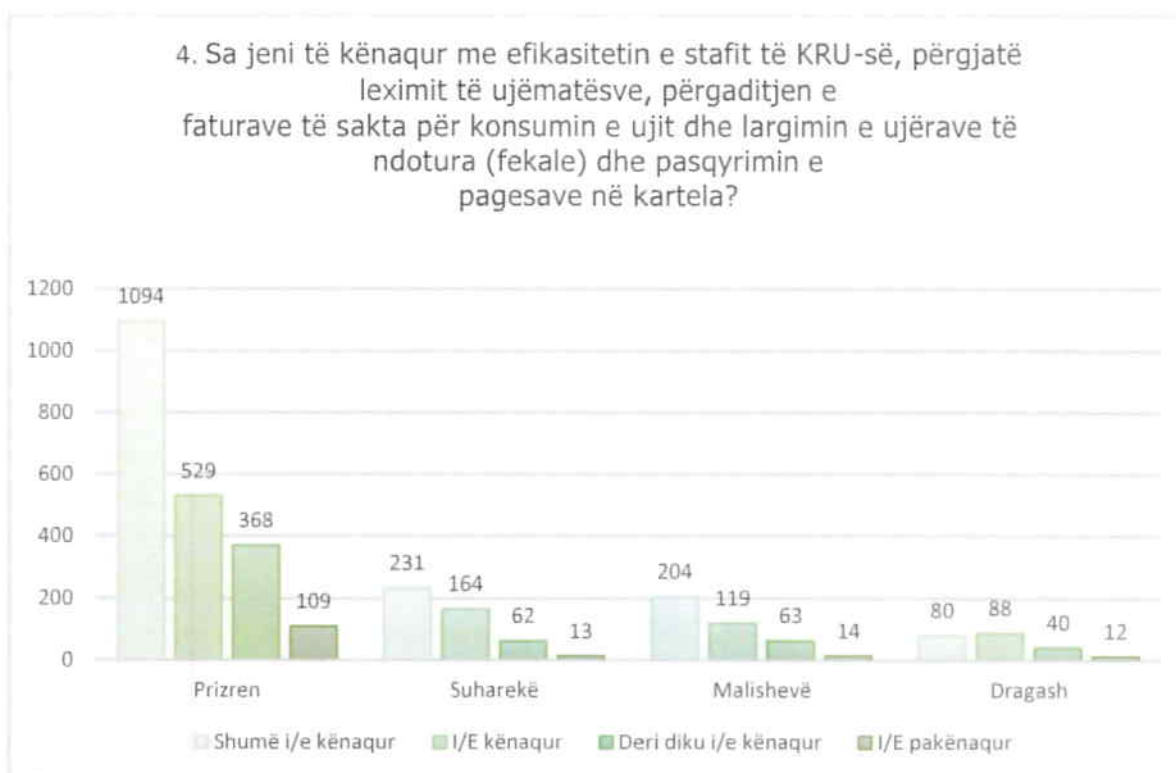


Figura 6. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

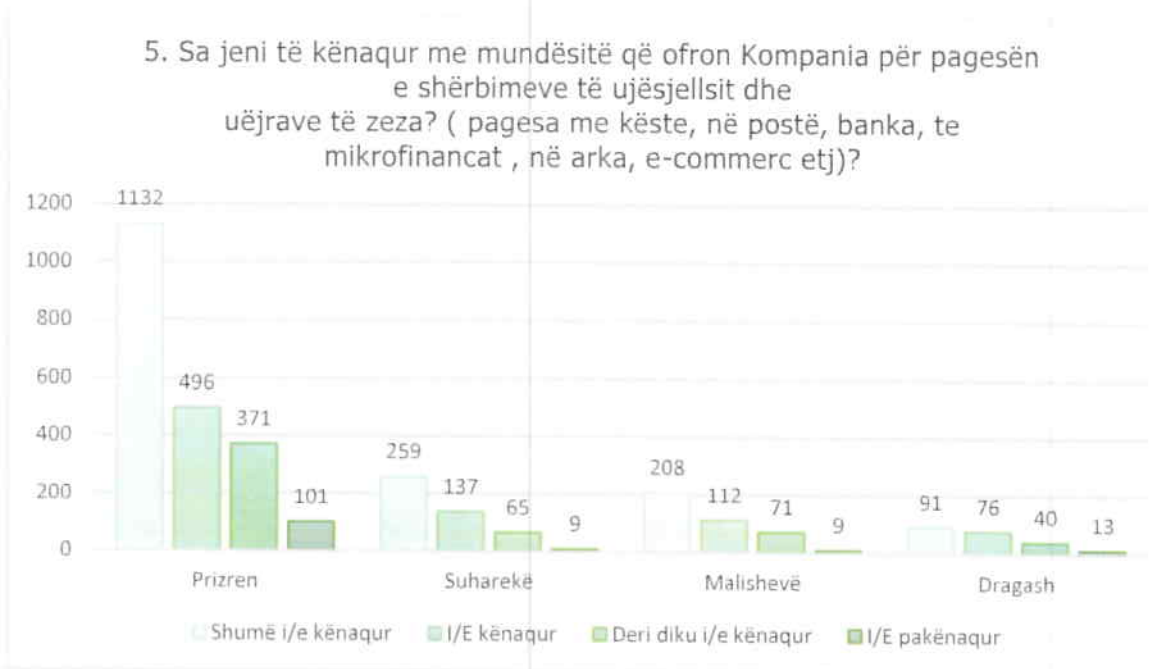
### 3.7. Vlerësimi rreth mundësive që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1132	496	371	101	2100
	53.90%	23.62%	17.67%	4.81%	65.83%
Suharekë	259	137	65	9	470
	55.11%	29.15%	13.83%	1.91%	14.73%
Malishevë	208	112	71	9	400
	52.00%	28.00%	17.75%	2.25%	12.54%
Dragash	91	76	40	13	220
	41.36%	34.55%	18.18%	5.91%	6.90%
<b>Total</b>	<b>1690</b>	<b>821</b>	<b>547</b>	<b>132</b>	<b>3190</b>
	<b>52.98%</b>	<b>25.74%</b>	<b>17.15%</b>	<b>4.14%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 7. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza



Rreth vlerësimit për mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza nga 3,190 të anketuar, nga ta 1690 apo 52.98% janë ndarë shumë të kënaqur me këto shërbime, të kënaqur kemi 821 ose 25.74%. Prej tyre ka pasur edhe 547 apo 17.15% të cilët kanë qenë deri diku të kënaqur, dhe pjesa tjetër prej 132 ose 4.14% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.



**Figura 7. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza**

### 3.8. Vlerësimi I punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1044	498	67	338	153	2100
	49.71%	23.71%	3.19%	16.10%	7.29%	65.83%
Suharekë	228	126	32	68	16	470
	48.51%	26.81%	6.81%	14.47%	3.40%	14.73%
Malishevë	193	101	21	72	13	400
	48.25%	25.25%	5.25%	18.00%	3.25%	12.54%
Dragash	69	81	17	36	17	220
	31.36%	36.82%	7.73%	16.36%	7.73%	6.90%

Total	1534	806	137	514	199	3190
	48.09%	25.27%	4.29%	16.11%	6.24%	100.00%

Tabela 8. Vlerësimi i punës së qendres (zyrës) për konsumatorë

Në tabelën e mësipërme kemi 3,190 të anketuar rreth pyetjes se si e vlerësojnë ata punën e zyrës për konsumatorë për shërbimet e tyre. Të anketuarit 1,534 ose 48.09% nga totali 3,190 janë shprehur shumë të kënaqur, 806 ose 25.27% kemi të kënaqur. Prej tyre ka pasur 137 ose 4.29% të anketuar që janë shprehur se nuk kanë kërkuar ndihmë asnjëherë për këto shërbime. Pjesa tjetër prej 514 ose 16.11% janë shprehur deri diku të kënaqur dhe 199 ose 6.24% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.

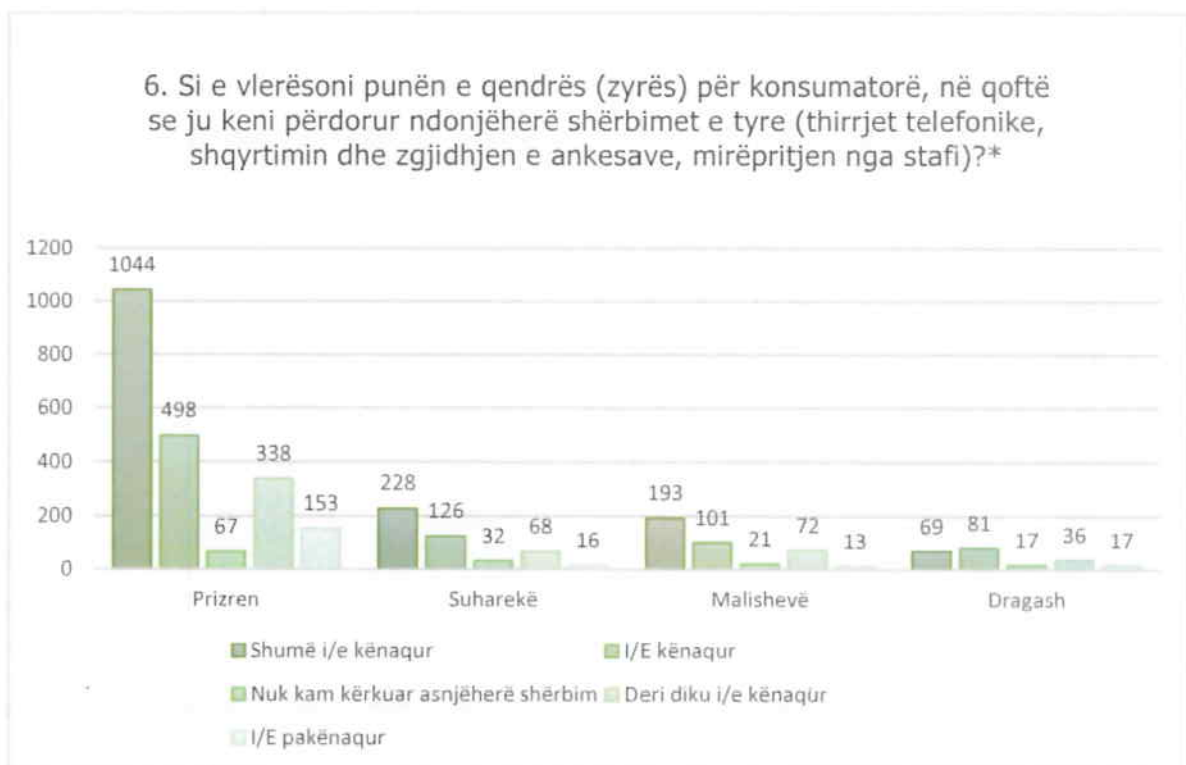


Figura 8. Vlerësimi i punës së qendres (zyrës) për konsumatorë

### 3.9. Vlerësimi I nivelit për informimin që marrin të anketuarit nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1112	523	380	85	2100
	52.95%	24.90%	18.10%	4.05%	65.83%
Suharekë	256	136	72	6	470
	54.47%	28.94%	15.32%	1.28%	14.73%
Malishevë	214	125	57	4	400
	53.50%	31.25%	14.25%	1.00%	12.54%
Dragash	88	88	31	13	220

	40.00%	40.00%	14.09%	5.91%	6.90%
<b>Total</b>	<b>1670</b>	<b>872</b>	<b>540</b>	<b>108</b>	<b>3190</b>
	<b>52.35%</b>	<b>27.34%</b>	<b>16.93%</b>	<b>3.39%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 9. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në lidhje me shërbimet teknike

Tek vlerësimi rreth informimit nga kompania në lidhje me shërbimet e teknike të kryera janë anketuar në total 3,190, ku prej tyre 1670 ose 52.35% janë shprehur shumë të kënaqur, 872 apo 27.34% janë të kënaqur me këto shërbime. Pra shumica e të anketuarve janë të kënaqur, kurse mesatarisht të kënaqur janë shprehur 540 ose 16.93%. Detajet e tjera mund ti shohim edhe në tabelë të ndara në komuna, po ashtu të paraqitura edhe në grafe.

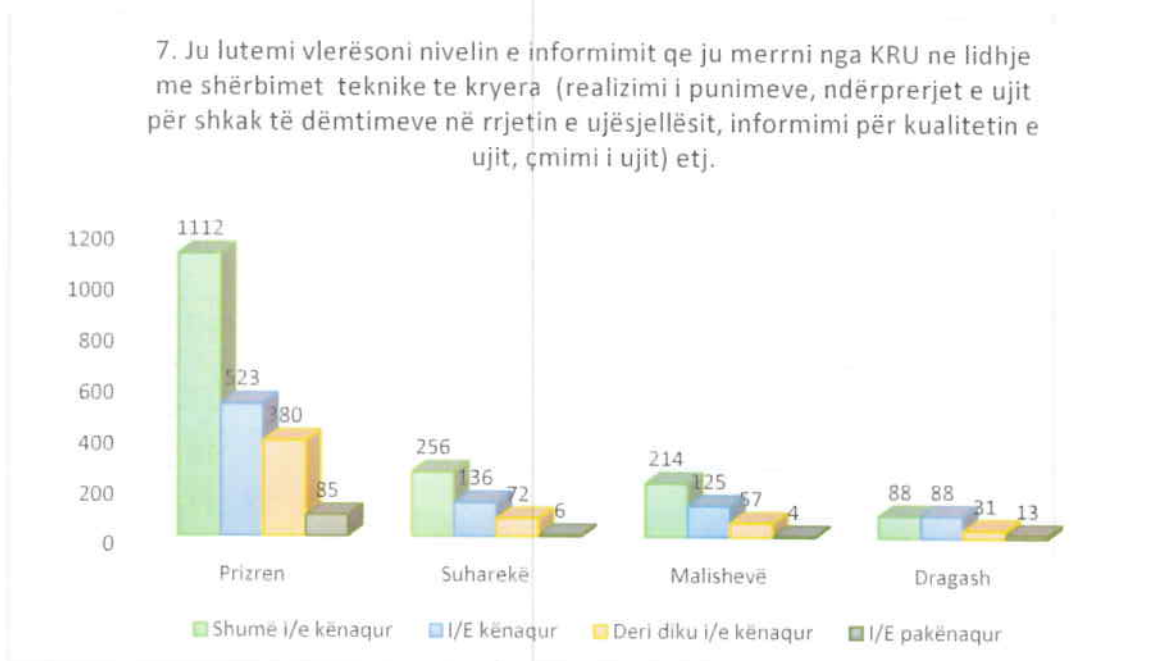


Figura 9. Tabela 9. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në lidhje me shërbimet teknike

### 3.10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve

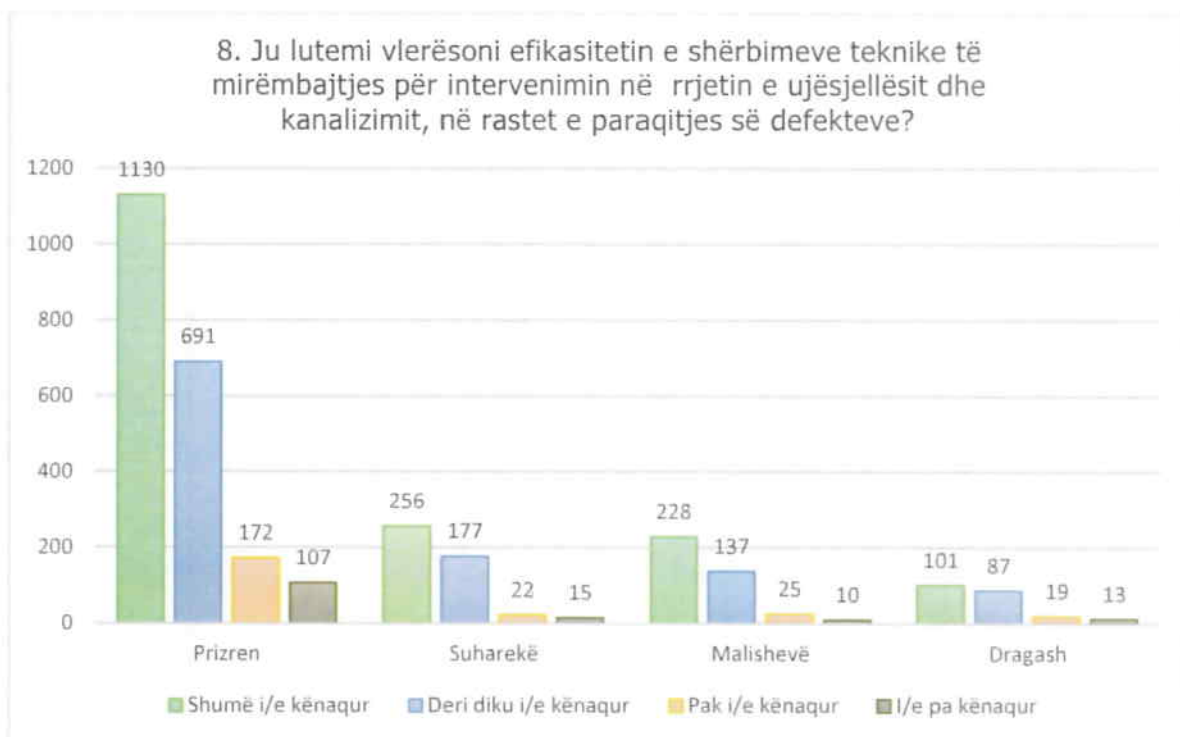
Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	I/e pa kënaqur	Totali
Prizren	1130	691	172	107	2100
	53.81%	32.90%	8.19%	5.10%	65.83%
Suharekë	256	177	22	15	470
	54.47%	37.66%	4.68%	3.19%	14.73%
Malishevë	228	137	25	10	400



	57.00%	34.25%	6.25%	2.50%	12.54%
Dragash	101	87	19	13	220
	45.91%	39.55%	8.64%	5.91%	6.90%
<b>Total</b>	<b>1715</b>	<b>1092</b>	<b>238</b>	<b>145</b>	<b>3190</b>
	<b>53.76%</b>	<b>34.23%</b>	<b>7.46%</b>	<b>4.55%</b>	<b>100.00%</b>

**Tabela 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve**

Duke u bazuar në përgjigjet e të anketuarve në pyetjen se si e vlerësojnë efikasitetin e shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në raste të paraqitjes së defekteve, 1715 ose 53.76% e të anketuarve janë shprehur shumë të kënaqur me këtë shërbim, kurse 1092 apo 34.23% janë mesatarisht të kënaqur. Detajet e tjera janë të paraqitura edhe në tabelën e mësipërme të ndara në komuna, dhe të paraqitura në grafe.



**Figura 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve**

### 3.11. Pagesat për faturat e shërbimit

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prizren	1457	585	58	2100
	69.38%	27.86%	2.76%	65.83%
Suharekë	329	130	11	470

	70.00%	27.66%	2.34%	14.73%
Malishevë	282	112	6	400
	70.50%	28.00%	1.50%	12.54%
Dragash	117	92	11	220
	53.18%	41.82%	5.00%	6.90%
<b>Total</b>	<b>2185</b>	<b>919</b>	<b>86</b>	<b>3190</b>
	<b>68.50%</b>	<b>28.81%</b>	<b>2.70%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 11. Pagesat për faturat e shërbimit

Në pyetjen se sa janë të rregullt me pagesën e faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit, nga 3,190 të anketuar, prej tyre 2185 ose 68.50% janë shprehur se paguajnë rregullisht faturat, 919 apo 28.81% janë shprehur se i paguajnë kohë pas kohe. Pjesa tjetër e të anketuarve 86 ose 2.70% janë deklaruar se nuk i paguajnë asnjëherë faturat.

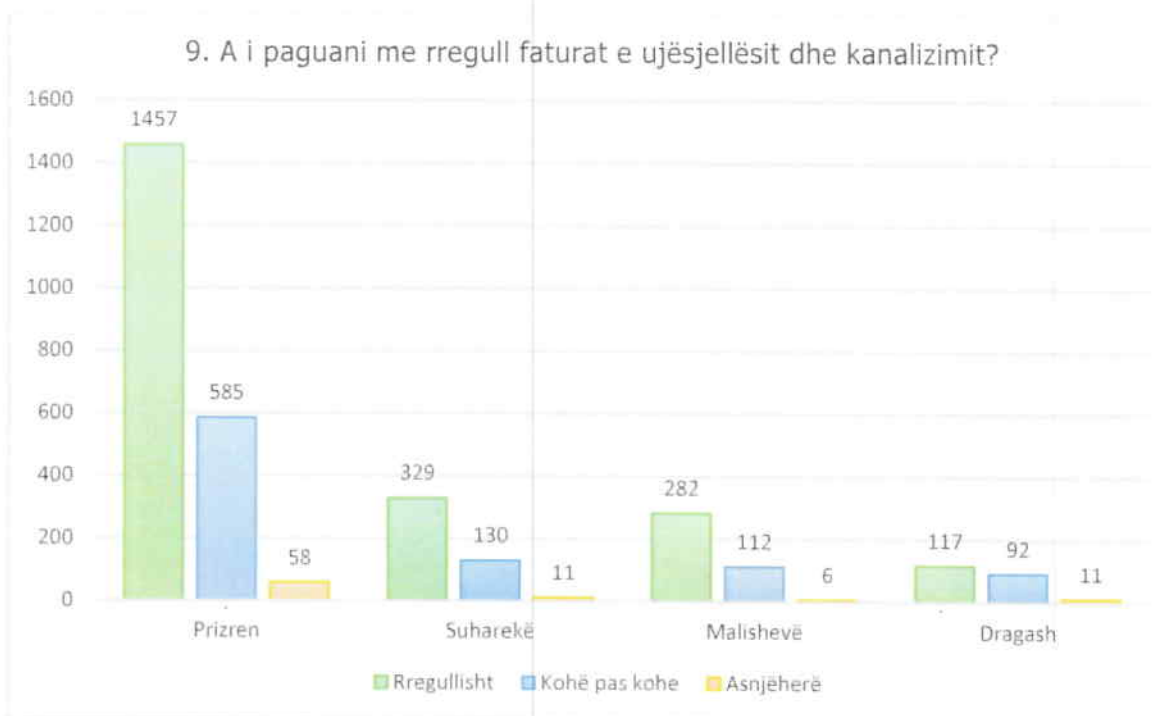


Figura 11. Pagesat për faturat e shërbimit

### 3.12. Arsyet e mos pagesave me rregull

Qytet	Gjendja ekonomike	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Totali
-------	-------------------	------------------------------------	--------

Prizren	559	86	645
	86.67%	13.33%	63.48%
Suharekë	132	18	150
	88.00%	12.00%	14.76%
Malishevë	100	18	118
	84.75%	15.25%	11.61%
Dragash	93	10	103
	90.29%	9.71%	10.14%
<b>Total</b>	<b>884</b>	<b>132</b>	<b>1016</b>
	<b>87.01%</b>	<b>12.99%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 12. Arsyet e mospagesave me rregull

Arsyetja e mos pagesave me rregull tek të anketuarit ka qenë gjendja ekonomike dhe pakënaqësia me shërbimin e pranuar. 884 ose 87.01% janë shprehur se për shkak të gjendjes ekonomike nuk kanë mundësi ti paguajnë me rregull obligimet kurse 132 apo 12.99% për shkak të pakënaqësisë së tyre. Detajet e tjera mund ti shohim edhe në tabelën e mësipërme.

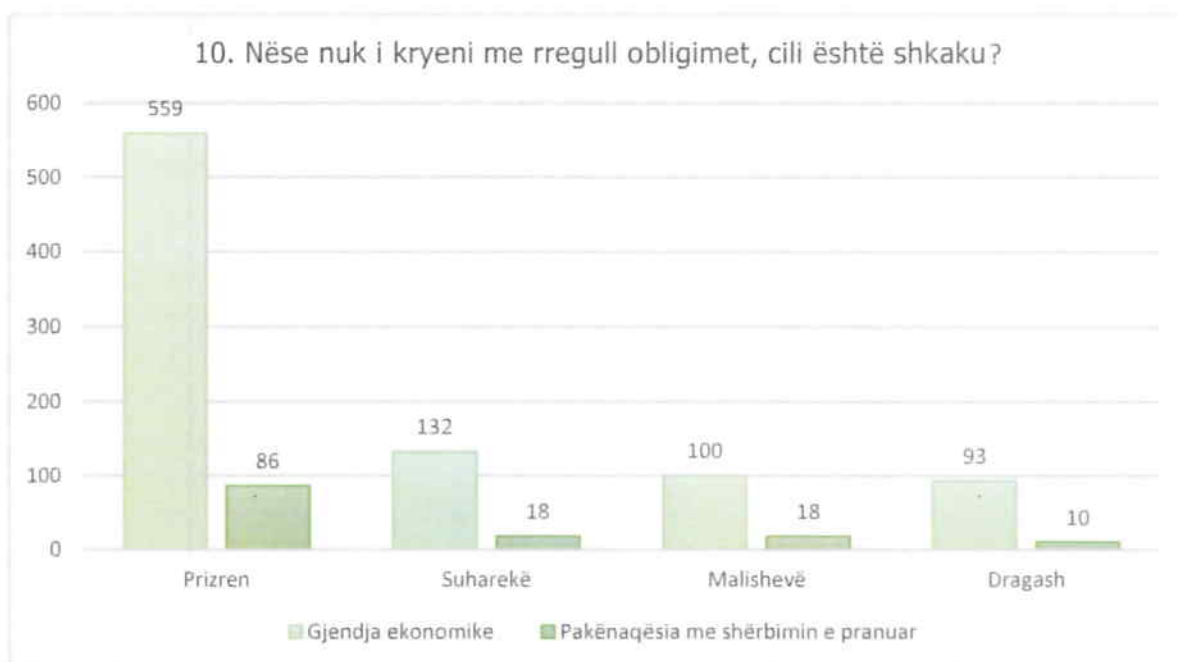


Figura 12. Arsyet e mospagesave me rregull

### 3.13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Totali
-------	---	---------------	----------	-----------------------------	--------



Prizren	660	154	321	965	2100
	31.43%	7.33%	15.29%	45.95%	65.83%
Suharekë	130	52	72	216	470
	27.66%	11.06%	15.32%	45.96%	14.73%
Malishevë	84	24	95	197	400
	21.00%	6.00%	23.75%	49.25%	12.54%
Dragash	64	22	32	102	220
	29.09%	10.00%	14.55%	46.36%	6.90%
<b>Total</b>	<b>938</b>	<b>252</b>	<b>520</b>	<b>1480</b>	<b>3190</b>
	<b>29.40%</b>	<b>7.90%</b>	<b>16.30%</b>	<b>46.39%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet

Në pyetjen se sa janë të informuar të intervistuarit rreth ujërave të ndotur dhe kanalizimeve tona, nga 3,190 të anketuar prej tyre 938 ose 29.40% kanë shprehur se ujërat e ndotur pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenjë. Përgjigjet e 252 ose 7.90% e të anketuarve kanë qenë se këto ujëra hyjnë në tokë. Pjesa tjetër janë shprehur se nuk kanë ide se ku mund të shkojnë ujërat e ndotur. Kurse shumica e të anketuarve kanë pohuar se këto ujëra shkarkohen në lumenjë.

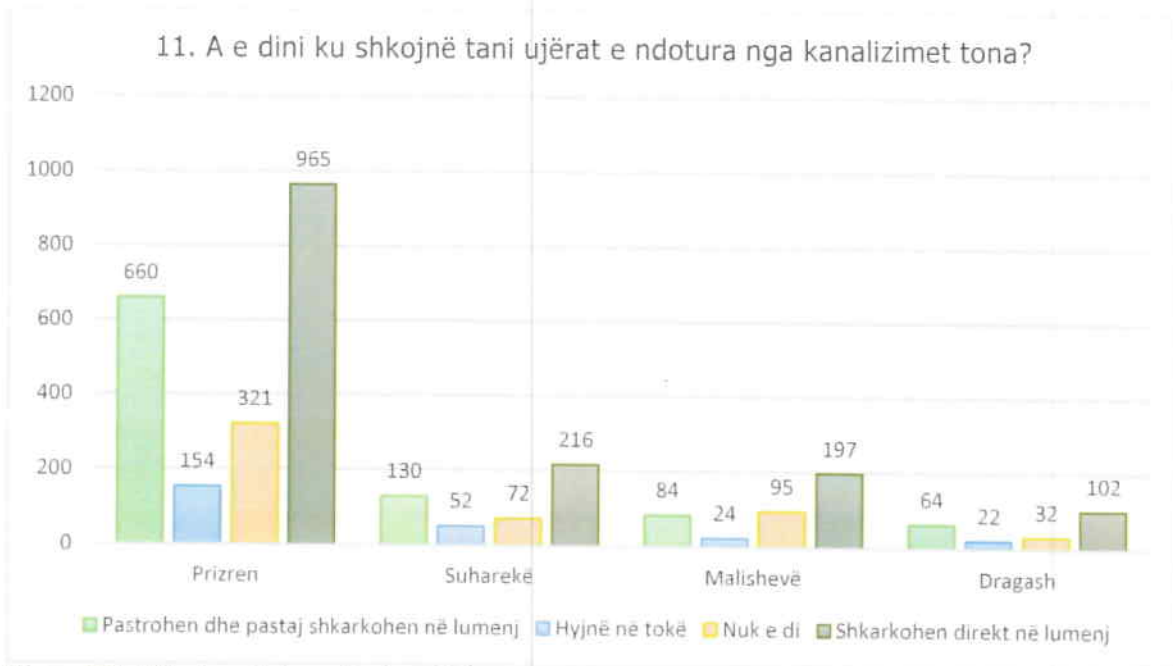


Figura 13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet

#### 4. KATEGORIA E AMVISËRISË

#### 4.1. Zona e shërbimit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prizren	831	619	1450
	57.31%	42.69%	63.60%
Suharekë	198	162	360
	55.00%	45.00%	15.79%
Malishevë	119	171	290
	41.03%	58.97%	12.72%
Dragash	104	76	180
	8.31%	7.39%	7.89%
<b>Total</b>	<b>1252</b>	<b>1028</b>	<b>2280</b>
	<b>54.91%</b>	<b>45.09%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 14. Zona e shërbimit në sektorin e amvisërisë

Në sektorin e amvisërisë kemi 2,280 persona nga totali 3,190 duke përfshirë komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash.

Nga tabela e mësipërme mund të vërejmë se duke u bazuar nga numri i përgjithshëm i të anketuarve nga zona urbane në sektorin e amvisërisë janë të përfshirë 1252 ose 54.91% e tyre.

Ndërsa nga zona rurale në sektorin e amvisërisë janë përfshirë 1028 ose 45.09% të anketuar. Të dhënat më të specifikuar mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm nëpër komunat që K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A mbulon.

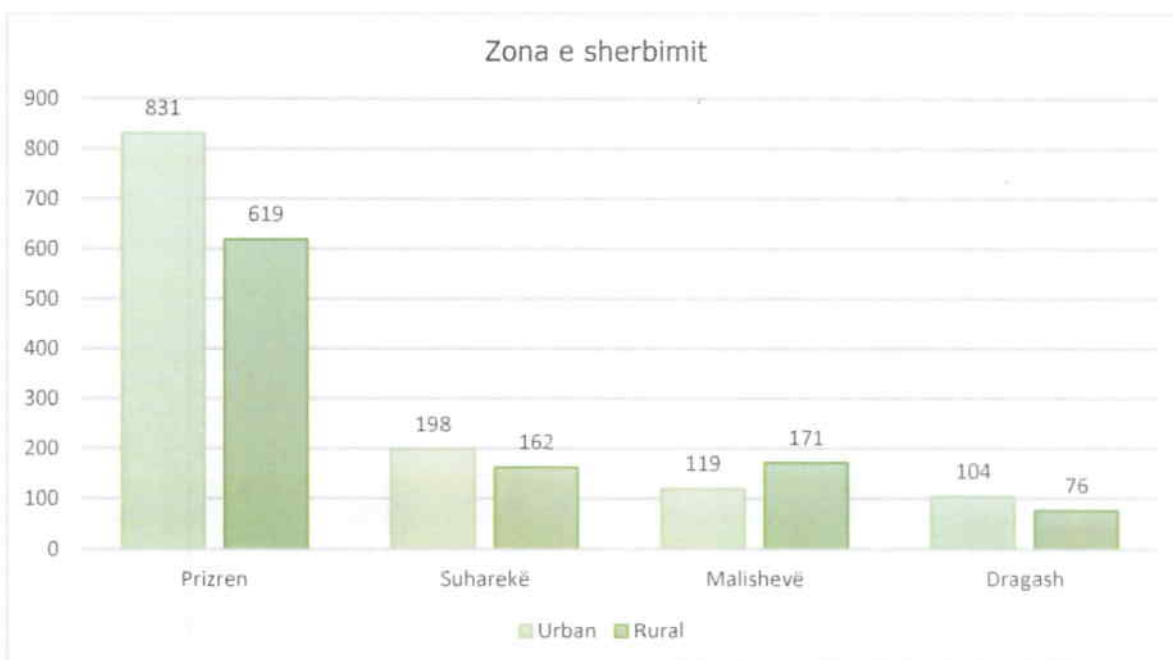


Figura 14. Zona e shërbimit në sektorin e amvisërisë

#### 4.2. Të dhënat nga pyetësi në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	696	313	325	116	1450
	48.00%	21.59%	22.41%	8.00%	63.60%
Suharekë	207	81	58	14	360
	57.50%	22.50%	16.11%	3.89%	15.79%
Malishevë	143	69	62	16	290
	49.31%	23.79%	21.38%	5.52%	12.72%
Dragash	71	69	24	16	180
	39.44%	38.33%	13.33%	8.89%	7.89%
<b>Total</b>	<b>1117</b>	<b>532</b>	<b>469</b>	<b>162</b>	<b>2280</b>
	<b>48.99%</b>	<b>23.33%</b>	<b>20.57%</b>	<b>7.11%</b>	<b>100.00 %</b>

Tabela 15. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e amvisërisë

Në tabelën e mësipërme janë paraqitur rezultatet e kënaqshmërisë së klientëve lidhur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e amvisërisë.

Sipas përgjigjeve të pranura në pyetjen sa jeni të kënaqur me këto shërbime, është kuptuar se nga totali 2280 prej tyre 1117 ose 48.99% janë ndarë si shumë të kënaqur, 532 ose 23.33% si të kënaqur, 469 ose 20.57% janë ndarë deri diku i/e kënaqur, dhe 162 ose 7.11% janë të pakënaqur me shërbimet e ofruara.

Më poshtë janë paraqitur të dhënat edhe në grafe nëpër komunitat që K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A mbulon.

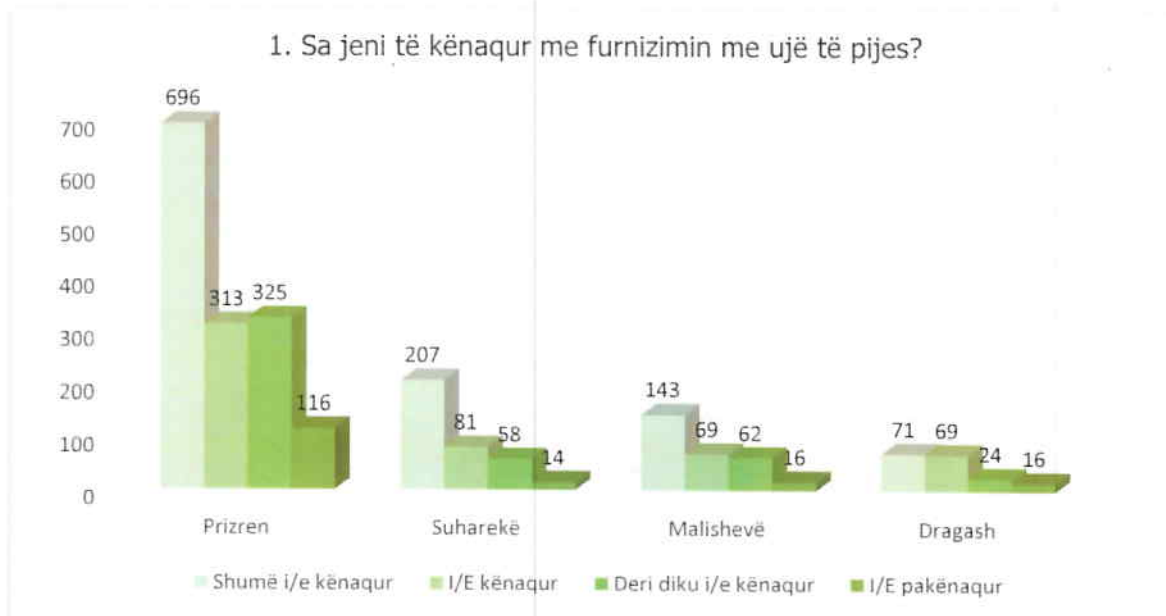


Figura 15. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e amvisërisë



4.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhura me shërbimet që ka ofruar kompania në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	645	333	359	113	1450
	44.48%	22.97%	24.76%	7.79%	63.60%
Suharek ë	160	116	71	13	360
	44.44%	32.22%	19.72%	3.61%	15.79%
Malishev ë	150	74	49	17	290
	51.72%	25.52%	16.90%	5.86%	12.72%
Dragash	61	76	26	17	180
	33.89%	42.22%	14.44%	9.44%	7.89%
<b>Total</b>	<b>1016</b>	<b>599</b>	<b>505</b>	<b>160</b>	<b>2280</b>
	<b>44.56%</b>	<b>26.27%</b>	<b>22.15%</b>	<b>7.02%</b>	<b>100.00 %</b>

Tabela 16. Kënaqshmëria që ka ofruar kompania në zhbllokime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e amvisërisë

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me pyetjen se sa janë të kënaqur me shërbimet që ka ofruar kompania në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur.

Nga totali 2280 si shumë të kënaqur janë ndarë 1016 ose 44.56%, si të kënaqur janë ndarë 599 ose 26.27%, tutje 505 ose 22.15% janë ndarë deri diku të kënaqur dhe të pakënaqur janë 160 ose 7.02%. Në tabelën e mëposhtme janë të ndara edhe në komnat përkatëse, gjithashtu të paraqitura edhe në grafe.

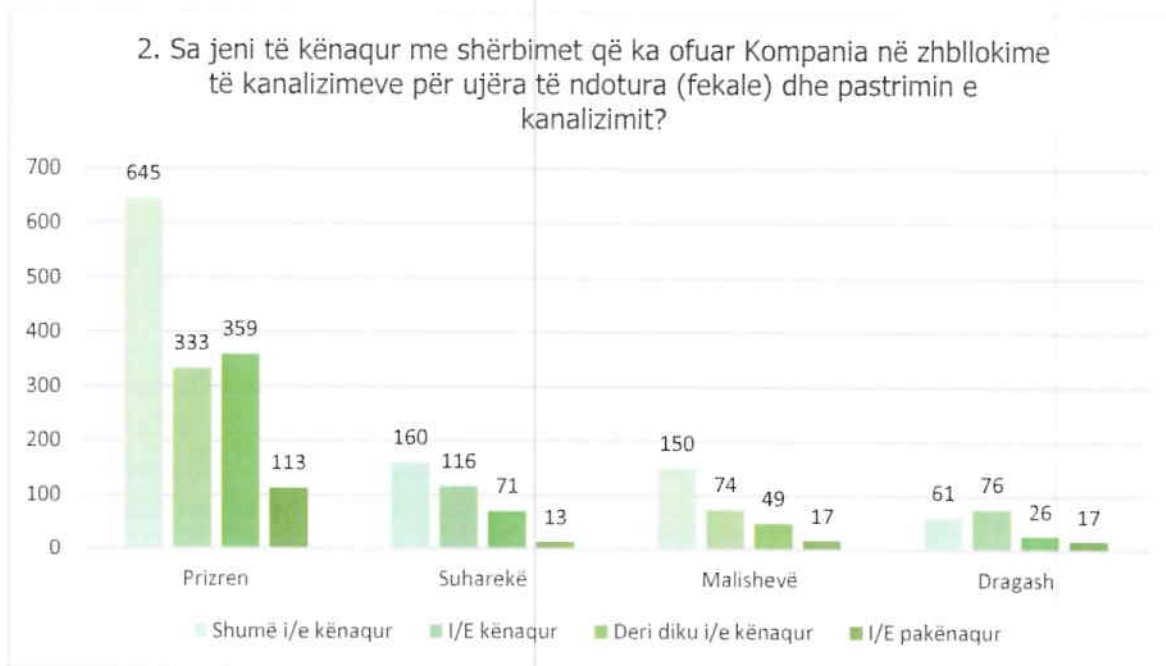


Figura 16. Kënaqshmëria që ka ofruar kompania në zhblokimet dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e amvisërisë

#### 4.4. Vlerësimi I performancës së lexuesëve të ujëmatësve në terren në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	743	361	268	78	1450
	51.24%	24.90%	18.48%	5.38%	63.60%
Suharekë	190	101	55	14	360
	52.78%	28.06%	15.28%	3.89%	15.79%
Malishevë	163	77	46	4	290
	56.21%	26.55%	15.86%	1.38%	12.72%
Dragash	69	66	36	9	180
	38.33%	36.67%	20.00%	5.00%	7.89%
<b>Total</b>	<b>1165</b>	<b>605</b>	<b>405</b>	<b>105</b>	<b>2280</b>
	<b>51.10%</b>	<b>26.54%</b>	<b>17.76%</b>	<b>4.61%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 17. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e amvisërisë

Bazuar në pyetjen se sa janë të kënaqur me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga lexuesit në teren, pyetësi ka mundur që të kuptojmë se nga 2280 total të intervistuarave në sektorin e amvisërisë 1165 ose 51.10% nga ta janë ndarë shumë të kënaqur, 605 ose 26.54% si të kënaqur, kurse deri diku të kënaqur kemi 405 ose 17.76% dhe 105 ose 4.61% si të pakënaqur me këto shërbime.

Të dhënat janë të klasifikuara edhe në komuna në formë tabelare dhe në formë të grafeve.

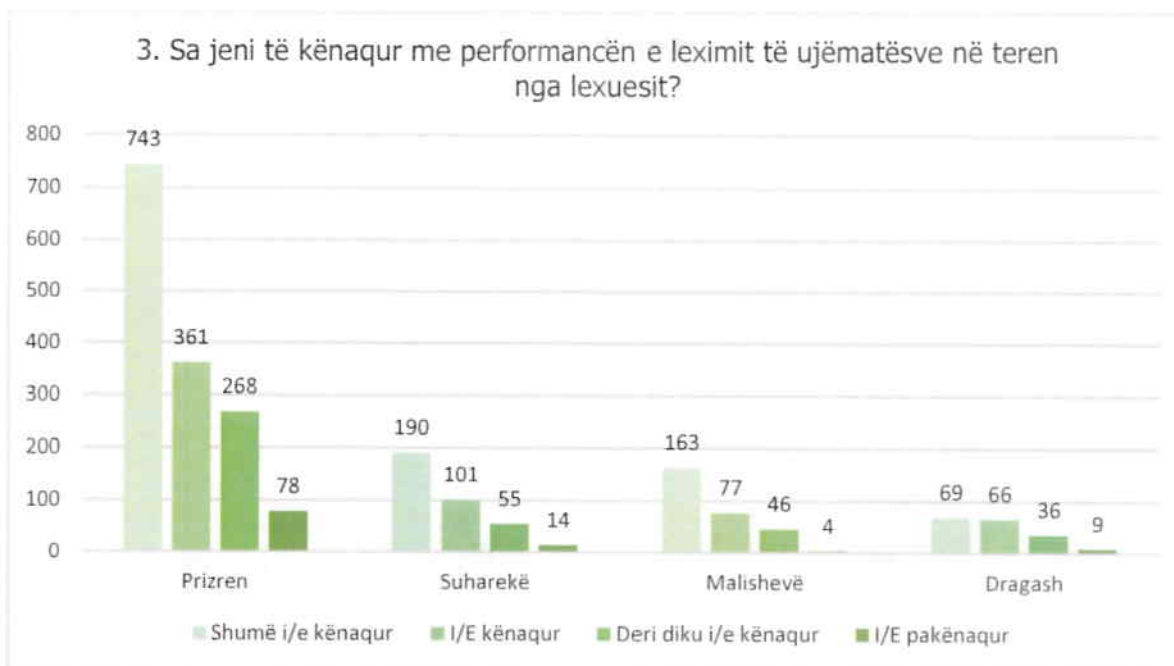


Figura 17. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e amvisërisë

#### 4.5. Kënaqshmëria për efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	694	349	312	95	1450
	47.86%	24.07%	21.52%	6.55%	63.60%
Suharekë	193	110	44	13	360
	53.61%	30.56%	12.22%	3.61%	15.79%
Malishevë	155	75	50	10	290
	53.45%	25.86%	17.24%	3.45%	12.72%
Dragash	60	72	37	11	180
	33.33%	40.00%	20.56%	6.11%	7.89%
<b>Total</b>	<b>1102</b>	<b>606</b>	<b>443</b>	<b>129</b>	<b>2280</b>
	<b>48.33%</b>	<b>26.58%</b>	<b>19.43%</b>	<b>5.66%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 18. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e amvisërisë

Duke u bazuar në përgjigjet e pranuar nga pyetësi, rreth kënaqshmërisë së konsumatorëve për efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SHA. nga totali 2280 në sektorin e amvisërisë, shumë të kënaqur janë ndarë 1102 ose 48.33%, tutje 606 ose 26.58% janë të



kënaqur me punën e stafit dhe efikasitetin e tyre, 443 ose 19.43% janë deri diku të kënaqur dhe 129 ose 5.66% e të anketuarve kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.

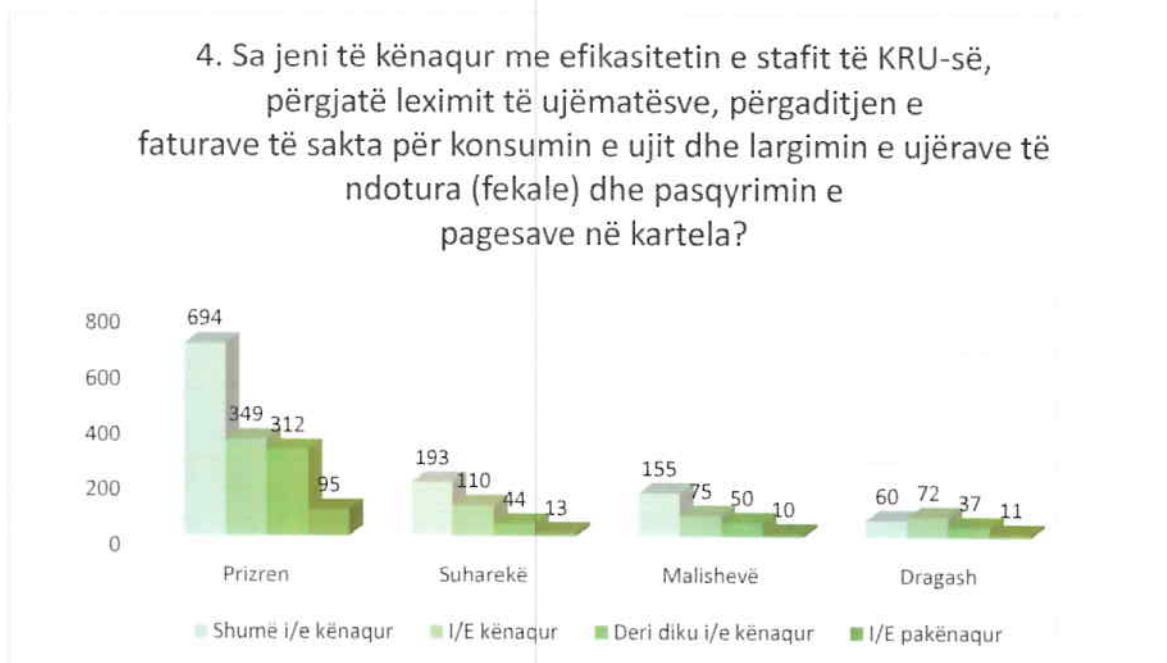


Figura 18. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e amvisërisë

4.6. Vlerësimi rreth mundësive që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	726	329	306	89	1450
	50.07%	22.69%	21.10%	6.14%	63.60%
Suharekë	204	98	49	9	360
	56.67%	27.22%	13.61%	2.50%	15.79%
Malishevë	150	77	54	9	290
	51.72%	26.55%	18.62%	3.10%	12.72%
Dragash	69	63	36	12	180
	38.33%	35.00%	20.00%	6.67%	7.89%
<b>Total</b>	<b>1149</b>	<b>567</b>	<b>445</b>	<b>119</b>	<b>2280</b>
	<b>50.39%</b>	<b>24.87%</b>	<b>19.52%</b>	<b>5.22%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 19. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë

Në tabelën e mësipërme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen rreth kënaqshmërisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit.

Nga totali 2280 mund të shohim edhe në tabelë se 1149 ose 50.39% janë ndarë shumë të kënaqur me këto shërbime, 567 ose 24.87% janë ndarë të kënaqur, deri diku të kënaqur kemi 445 ose 19.52% dhe pjesa tjetër e mbetur 119 ose 5.22% e të anketuarve janë ndarë të pakënaqur. Më poshtë janë paraqitur edhe në formë të grafit këto informata.

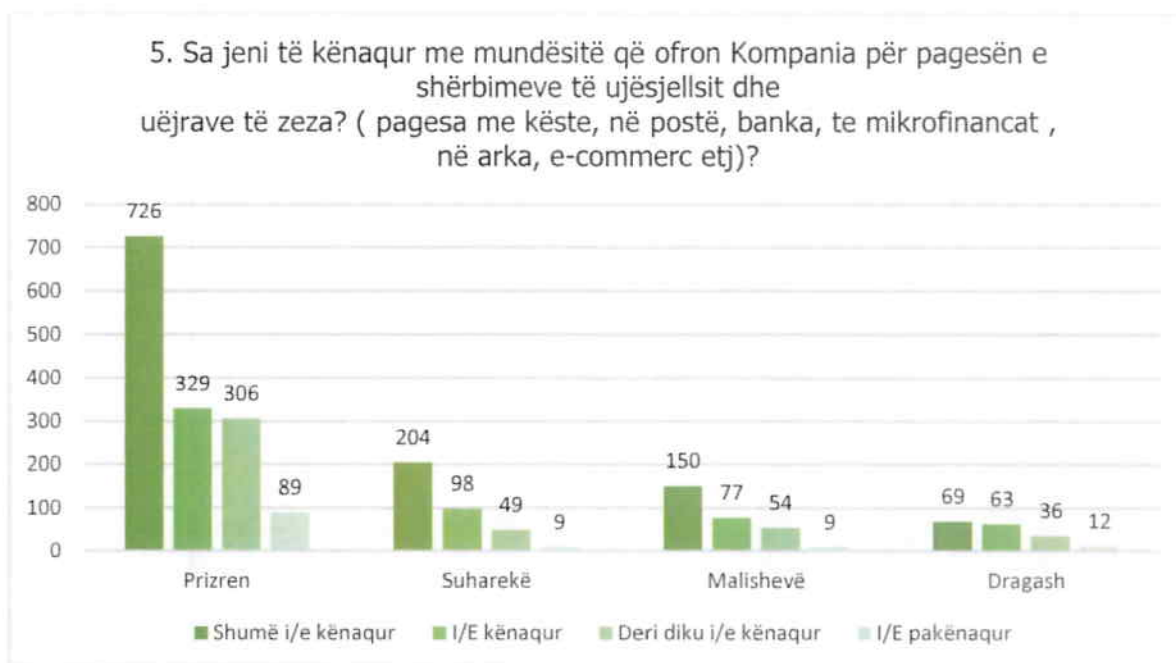


Figura 19. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë

#### 4.7. Vlerësimi I punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	655	328	57	275	135	1450
	45.17%	22.62%	3.93%	18.97%	9.31%	63.60%
Suharekë	182	90	28	44	16	360
	50.56%	25.00%	7.78%	12.22%	4.44%	15.79%
Malishevë	142	69	20	49	10	290
	48.97%	23.79%	6.90%	16.90%	3.45%	12.72%
Dragash	53	69	10	32	16	180
	29.44%	38.33%	5.56%	17.78%	8.89%	7.89%
<b>Total</b>	<b>1032</b>	<b>556</b>	<b>115</b>	<b>400</b>	<b>177</b>	<b>2280</b>
	<b>45.26%</b>	<b>24.39%</b>	<b>5.04%</b>	<b>17.54%</b>	<b>7.76%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 20. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë në sektorin e amvisërisë

Duke u bazuar në përgjigjet e pranuar nga ana e 2280 të intervistuarave në sektorin e amvisërisë në pyetjen se si e vlerësojnë punën e qendrës (zyrës) dhe sa janë të kënaqur me shërbimet e tyre, prej tyre 1032 ose 45.26% janë ndarë shumë të kënaqur, kurse si të kënaqur me këto shërbime janë 556 ose 24.39%. Prej tyre kanë qenë edhe 115 ose 5.04% të cilët kanë shprehur që nuk kanë kërkuar ndihmë asnjëherë. 400 ose 17.54% janë shprehur deri diku të kënaqur dhe të pakënaqur kemi 177 ose 7.76% të anketuar.

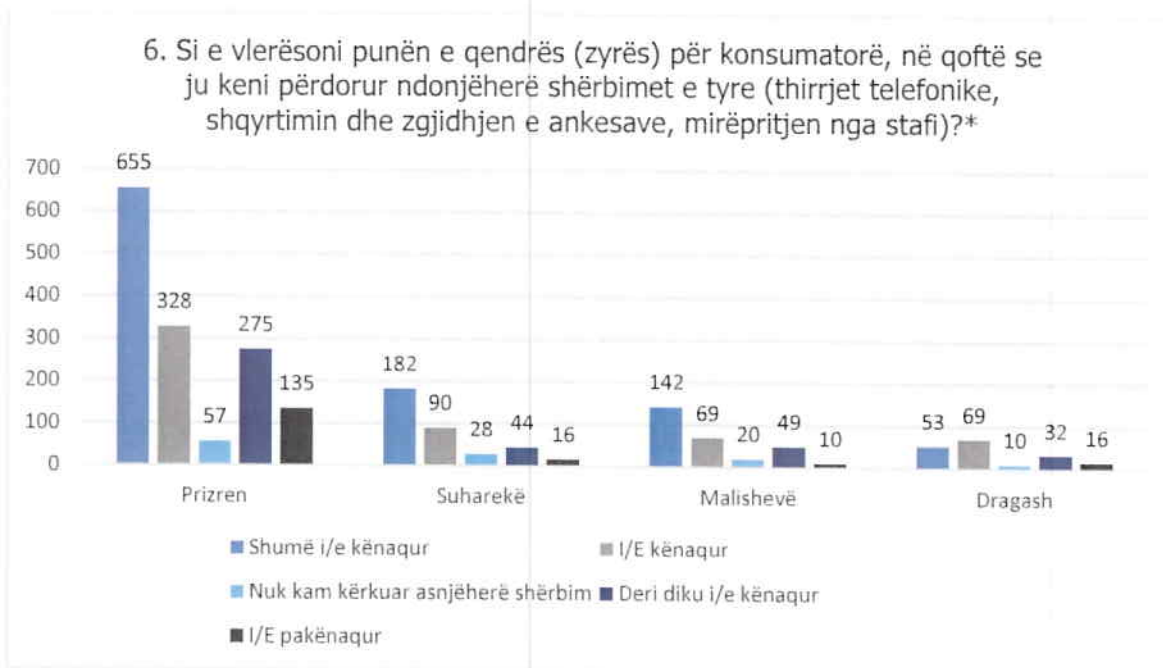


Figura 20. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë në sektorin e amvisërisë

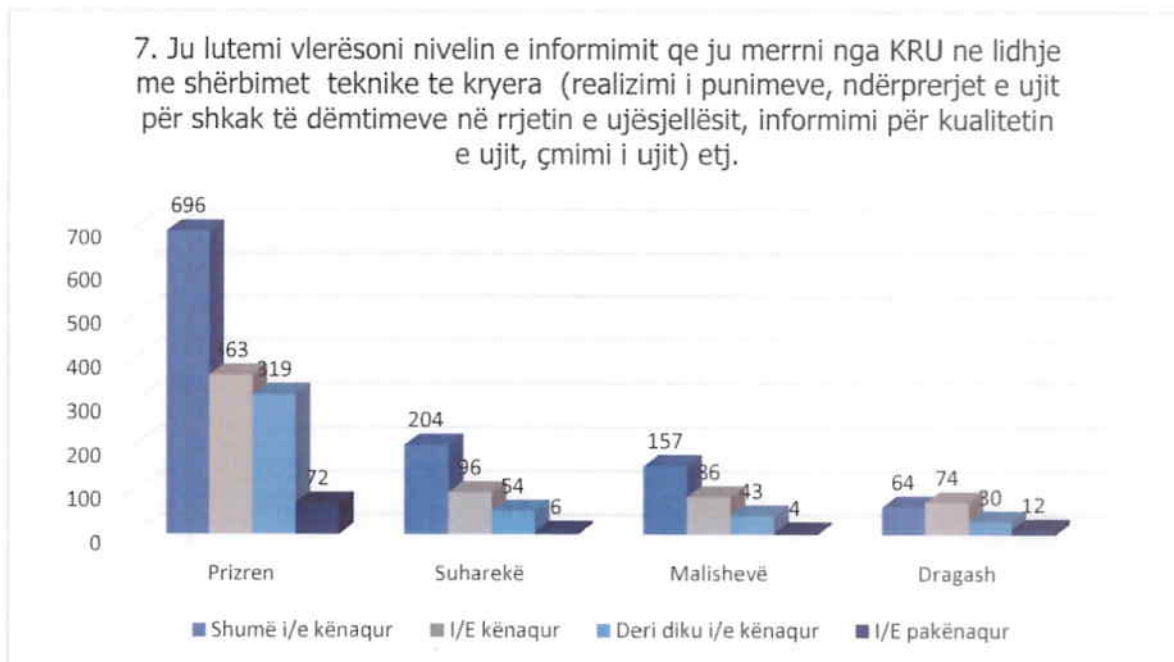
#### 4.8. Vlerësimi I nivelit për informimin që marrin të anketuarit nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	696	363	319	72	1450
	48.00%	25.03%	22.00%	4.97%	63.60%
Suharekë	204	96	54	6	360
	56.67%	26.67%	15.00%	1.67%	15.79%
Malishevë	157	86	43	4	290
	54.14%	29.66%	14.83%	1.38%	12.72%
Dragash	64	74	30	12	180
	35.56%	41.11%	16.67%	6.67%	7.89%
<b>Total</b>	<b>1121</b>	<b>619</b>	<b>446</b>	<b>94</b>	<b>2280</b>
	<b>49.17%</b>	<b>27.15%</b>	<b>19.56%</b>	<b>4.12%</b>	<b>100.00%</b>



**Tabela 21. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e amvisërisë**

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe vlerësimi në lidhje me informimin që anketuesit marrin nga kompania në lidhje me shërbimet teknike (realizimi i punimeve, ndërprerja e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, çmimi i ujit) etj. Nga 2280 të anketuar në sektorin e amvisërisë 1121 ose 49.17% nga anketuesit janë ndarë shumë të kënaqur me nivelin e informimit, 619 ose 27.15% janë ndarë të kënaqur, kurse deri diku të kënaqur kemi 446 ose 19.56%. Pjesa tjetër që kanë qenë me pak të kënaqur ka qenë 94 ose 4.12% e të anketuarve.



**Figura 21. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e amvisërisë**

#### 4.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	I/e pa kënaqur	Totali
Prizren	726	485	145	94	1450
	50.07%	33.45%	10.00%	6.48%	63.60%
Suharekë	212	118	15	15	360
	58.89%	32.78%	4.17%	4.17%	15.79%
Malishevë	158	101	23	8	290
	54.48%	34.83%	7.93%	2.76%	12.72%
Dragash	78	71	19	12	180
	43.33%	39.44%	10.56%	6.67%	7.89%
<b>Total</b>	<b>1174</b>	<b>775</b>	<b>202</b>	<b>129</b>	<b>2280</b>

	<b>51.49%</b>	<b>33.99%</b>	<b>8.86%</b>	<b>5.66%</b>	<b>100.00%</b>
--	---------------	---------------	--------------	--------------	----------------

Tabela 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e amvisërisë

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 2280 të anketuar në sektorin e amvisërisë 1174 ose 51.49% janë ndarë shumë të kënaqur me këto shërbime, 775 ose 33.99% janë deri diku të kënaqur. Pak të kënaqur me këtë shërbim kemi 202 ose 8.86% dhe pjesa tjetër që nuk janë ndarë të kënaqur me këtë shërbim janë 129 ose 5.66% të anketuar.

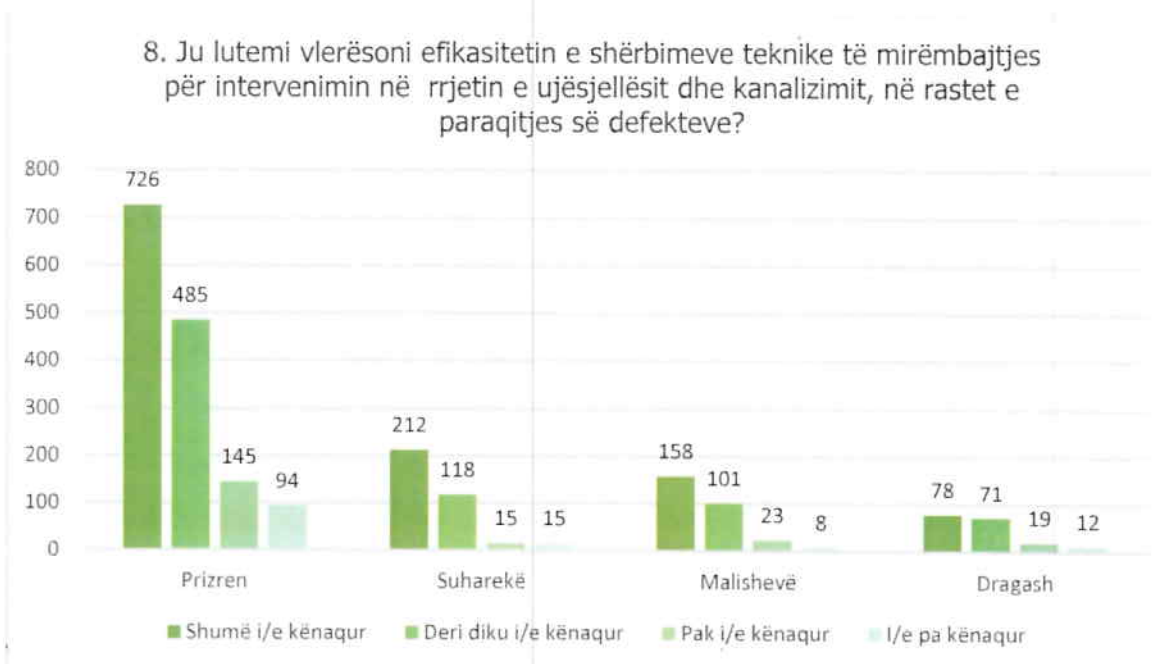


Figura 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e amvisërisë

#### 4.10. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prizren	904	490	56	1450
	62.34%	33.79%	3.86%	63.60%
Suharekë	247	103	10	360
	68.61%	28.61%	2.78%	15.79%
Malishevë	186	98	6	290
	64.14%	33.79%	2.07%	12.72%
Dragash	88	81	11	180
	48.89%	45.00%	6.11%	7.89%

<b>Total</b>	<b>1425</b>	<b>772</b>	<b>83</b>	<b>2280</b>
	<b>62.50%</b>	<b>33.86%</b>	<b>3.64%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 23. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë

Në pyetjen rreth pagesave të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit, pjesa dërmuese e të anketuarve 1425 nga 2280, ose 62.50% kanë shprehur se rregullisht paguajnë faturat, kurse 772 ose 33.86% kanë pohuar se këto fatura i paguajnë kohë pas kohë, dhe pjesa tjetër 83 ose 3.64% e të anketuarve janë shprehur se nuk paguajnë faturat asnjëherë.

Me poshtë janë të paraqitura këto të dhëna edhe në grafe të ndara në komunitat përkatëse.

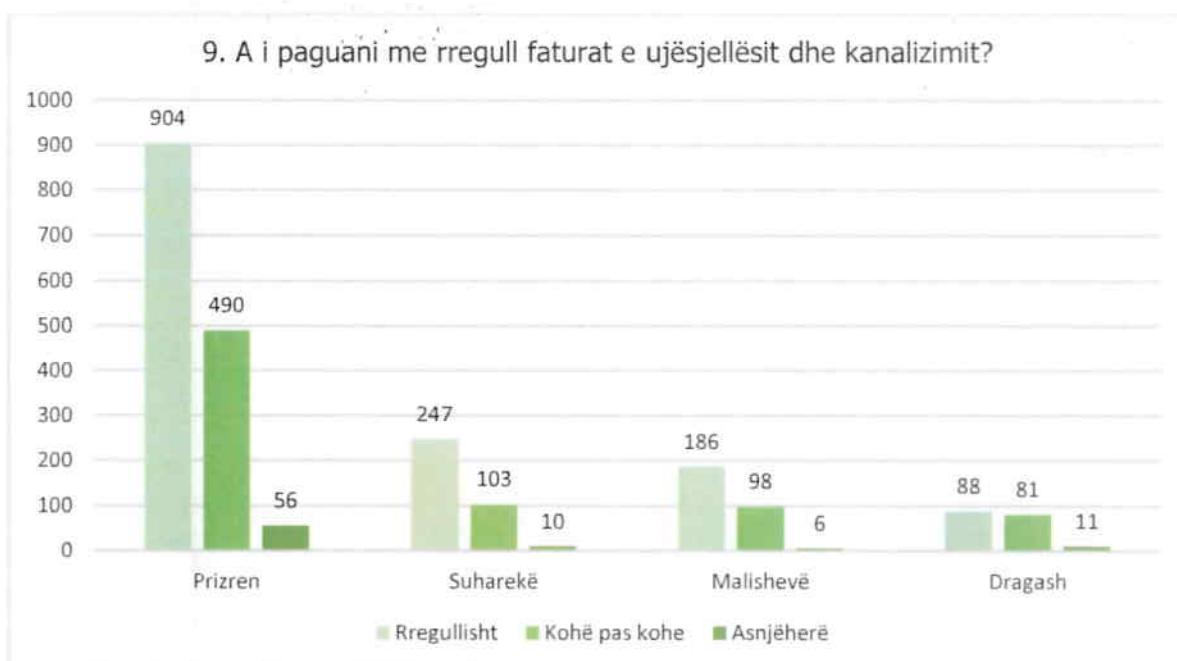


Figura 23. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë

#### 4.11. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e amvisërisë

Qytet	Gjendja ekonomike	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Totali
Prizren	477	69	546
	87.36%	12.64%	63.27%
Suharekë	106	15	121
	87.60%	12.40%	14.02%



Malishevë	93	11	104
	89.42%	10.58%	12.05%
Dragash	84	8	92
	91.30%	8.70%	10.66%
<b>Total</b>	<b>760</b>	<b>103</b>	<b>863</b>
	<b>88.06%</b>	<b>11.94%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 24. Arsyet e mospagesave në sektorin e amvisërisë

Arsyet e mos pagesave nga ana e konsumatorëve ose në këtë rast të anketuarve janë të shprehura në tabelën e mësipërme. Prej tyre 760 ose 88.06% e të anketuarve kanë pohuar së arsyeja e mos pagesës së faturave është gjendja ekonomike, kurse pjesa tjetër 103 ose 11.94% e të anketuarve kanë shprehur se janë të pakënaqur me shërbimin e pranuar.



Figura 24. Arsyet e mospagesave në sektorin e amvisërisë

#### 4.12. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e amvisërisë

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Totali
Prizren	467	105	270	608	1450
	32.21%	7.24%	18.62%	41.93%	63.60%
Suharekë	100	32	52	176	360
	27.78%	8.89%	14.44%	48.89%	15.79%

Malishevë	63	17	77	133	290
	21.72%	5.86%	26.55%	45.86%	12.72%
Dragash	42	22	28	88	180
	23.33%	12.22%	15.56%	48.89%	7.89%
<b>Total</b>	<b>672</b>	<b>176</b>	<b>427</b>	<b>1005</b>	<b>2280</b>
	<b>29.47%</b>	<b>7.72%</b>	<b>18.73%</b>	<b>44.08%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 25. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e amvisërisë

Në pyetjen se sa kanë informata të anketuarit rreth ujërave të ndotura nga kanalizimet tona, dhe ku shkojnë këto ujëra të ndotura kemi dal në përfundim se, nga totali 2280 prej tyre 672 ose 29.47% janë shprehur se këto ujëra pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenjtë, 176 ose 7.72% janë shprehur se ujërat e ndotura hyjnë në toke, tutje nga të anketuarit 427 ose 18.73% nuk kanë pasur informatë se ku shkojnë këto ujëra dhe pjesa tjetër 1005 ose 44.08% kanë pohuar që sipas mendimit të tyre këto ujëra shkarkohen direkt në lumenj.

Informatat e mara nga kjo pyetje janë të ndara edhe sipas komunave në tabelën e mëposhtme, po ashtu tparaqitura edhe në grafe.

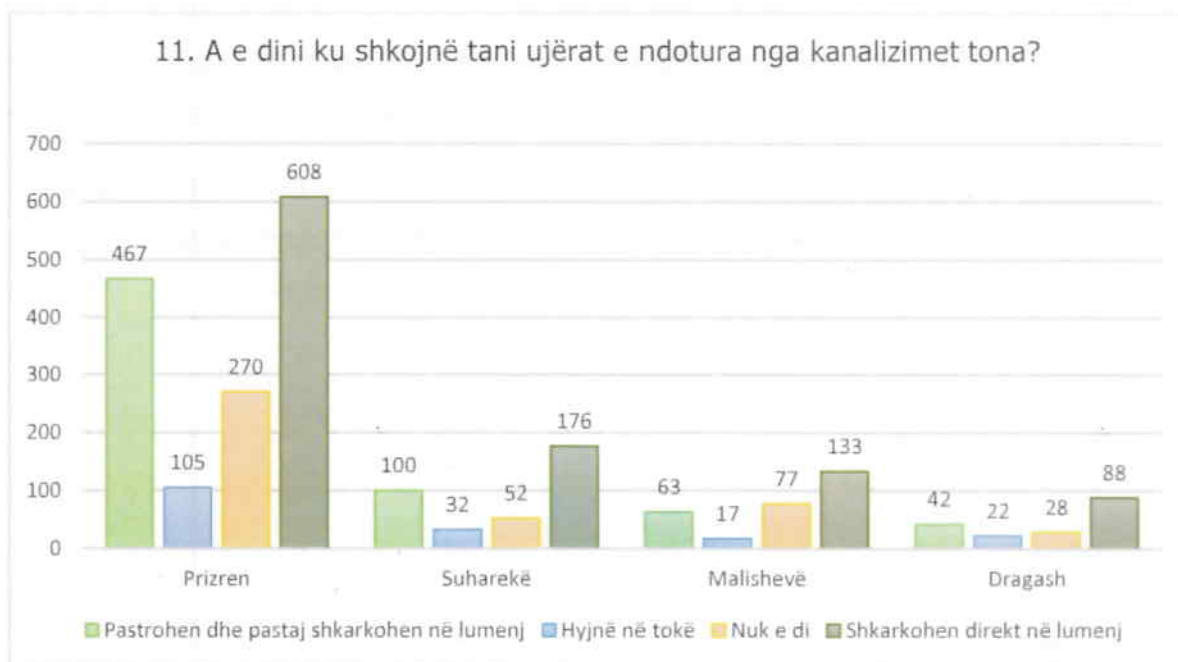


Figura 25. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e amvisërisë

## 5. KATEGORIA E BIZNESEVE

### 5.1. Zona e shërbimit në kategorinë e bizneseve

Ashtu siç është paraqitur në fillim të këtij raporti, në sektorin e biznesit janë anketuar gjithsej 590 persona nga totali 2790 duke përfshirë komnat: Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash.

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prizren	190	270	460
	41.30%	58.70%	73.60%
Suharekë	31	39	70
	44.29%	55.71%	11.20%
Malishevë	37	33	70
	52.86%	47.14%	11.20%
Dragash	9	16	25
	3.37%	4.47%	4.00%
<b>Total</b>	<b>267</b>	<b>358</b>	<b>625</b>
	<b>42.72%</b>	<b>57.28%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 26. Zona e shërbimit në kategorinë e bizneseve

Nga tabela e mësipërme mund të vërejmë se duke u bazuar nga numri i përgjithshëm i të anketuarve nga zona urbane në sektorin e bizneseve janë të përfshirë 267 ose 42.72% e tyre.

Ndërsa nga zona rurale në sektorin e bizneseve janë përfshirë 358 ose 57.28% të anketuar. Të dhënat më të specifikuar mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm nëpër komnat që K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A mbulon.

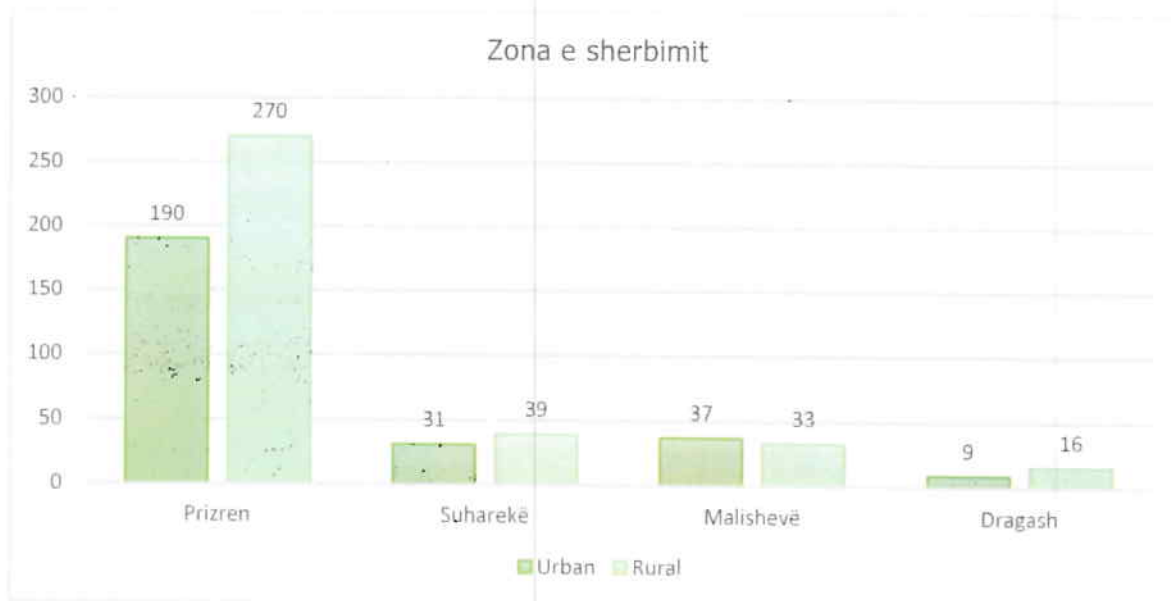


Figura 26. Zona e shërbimit në kategorinë e bizneseve



## 5.2. Të dhënat nga pyetësi në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	268	136	47	9	460
	58.26%	29.57%	10.22%	1.96%	73.60%
Suharekë	12	49	8	1	70
	17.14%	70.00%	11.43%	1.43%	11.20%
Malishevë	25	29	11	5	70
	35.71%	41.43%	15.71%	7.14%	11.20%
Dragash	15	9	0	1	25
	60.00%	36.00%	0.00%	4.00%	4.00%
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>223</b>	<b>66</b>	<b>16</b>	<b>625</b>
	<b>51.20%</b>	<b>35.68%</b>	<b>10.56%</b>	<b>2.56%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 27. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e bizneseve

Bazuar në pyetjen se sa janë të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes, pyetësi ka mundur që të kuptojmë se nga 625 total të intervistuarve në sektorin e biznesit 320 ose 51.20% nga ta janë ndarë shumë të kënaqur, 223 ose 35.68% si të kënaqur, kurse deri diku të kënaqur kemi 66 ose 10.56% dhe 16 ose 2.56% si të pakënaqur.

Të dhënat janë të klasifikuara edhe në komuna në formë tabelare dhe në formë të grafeve.

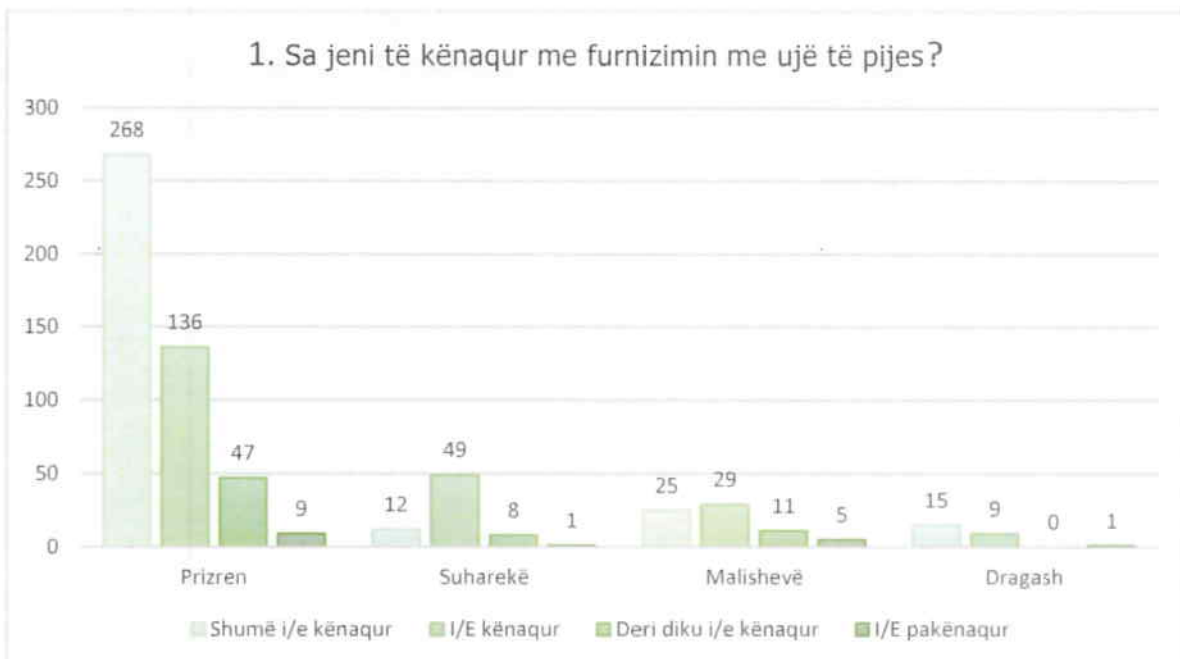


Figura 27. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e bizneseve

5.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet që ka ofruar kompania në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	250	150	45	15	460
	54.35%	32.61%	9.78%	3.26%	73.60%
Suharek ë	23	30	16	1	70
	32.86%	42.86%	22.86%	1.43%	11.20%
Malishev ë	27	28	13	2	70
	38.57%	40.00%	18.57%	2.86%	11.20%
Dragash	12	12	0	1	25
	48.00%	48.00%	0.00%	4.00%	4.00%
<b>Total</b>	<b>312</b>	<b>220</b>	<b>74</b>	<b>19</b>	<b>625</b>
	<b>49.92%</b>	<b>35.20%</b>	<b>11.84%</b>	<b>3.04%</b>	<b>100.00 %</b>

Tabela 28. Kënaqshmëria me shërbimet që ka ofruar kompania në zhbllokime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e bizneseve

Në pyetjen se sa janë të kënaqur me shërbimet që ka ofruar kompania në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 625 në sektorin e biznesit 312 apo 49.92% janë shprehur se janë shumë të kënaqur, ndërsa të kënaqur kemi 220 ose 35.20% të anketuar. Deri diku të kënaqur me këto shërbime ne nga totali, kemi 74 ose 11.84% dhe te pakënaqur me shërbimet e ofruara janë 19 ose 3.04% të anketuar.

2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar Kompania në zhblokime të kanalizimeve për ujëra të ndotura (fekale) dhe pastrimin e kanalizimit?

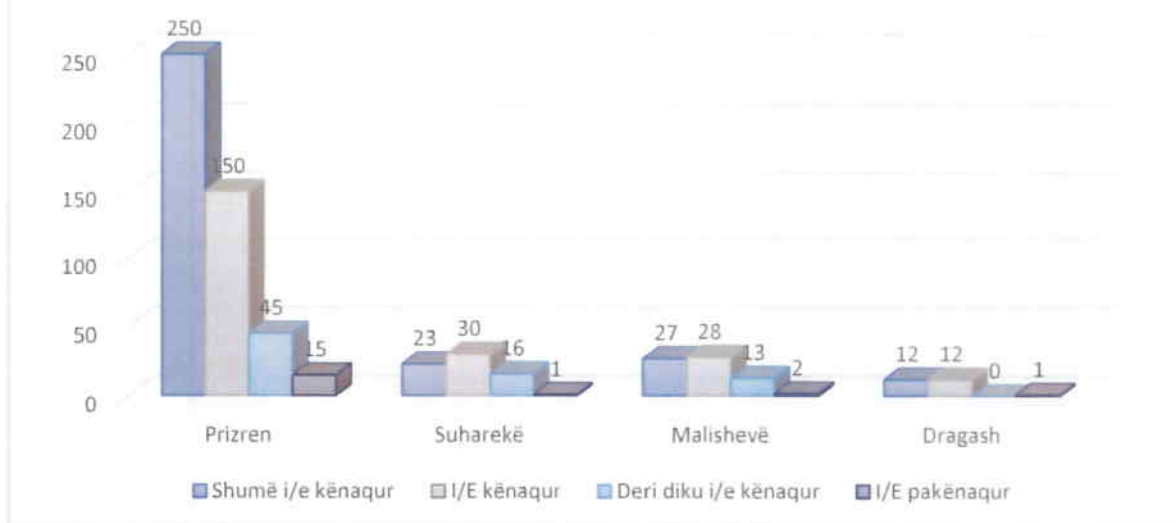


Figura 28. Kënaqshmëria me shërbimet që ka ofruar kompania në zhblokime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e bizneseve

#### 5.4. Vlerësimi I performances së lexuesëve së ujëmatësve në terren në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	272	131	46	11	460
	59.13%	28.48%	10.00%	2.39%	73.60%
Suharekë	25	27	17	1	70
	35.71%	38.57%	24.29%	1.43%	11.20%
Malishevë	38	23	7	2	70
	54.29%	32.86%	10.00%	2.86%	11.20%
Dragash	13	10	1	1	25
	52.00%	40.00%	4.00%	4.00%	4.00%
<b>Total</b>	<b>348</b>	<b>191</b>	<b>71</b>	<b>15</b>	<b>625</b>
	<b>55.68%</b>	<b>30.56%</b>	<b>11.36%</b>	<b>2.40%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 29. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e bizneseve

Në përgjigjet e pranura nga ana e klientëve se sa janë të kënaqur me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit, nga lexuesit në teren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit janë ndarë nga totali 625 në sektorin e biznesit, prej tyre 348 ose 55.68% janë ndarë shumë të kënaqur, pastaj 191 apo 30.56% janë shprehur si të kënaqur, pjesa tjetër 71 ose 11.36% kanë shprehur se me këto shërbime janë deri diku të kënaqur dhe të pakënaqur kemi 15 ose 2.40% të anketuar.



3. Sa jeni të kënaqur me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit?

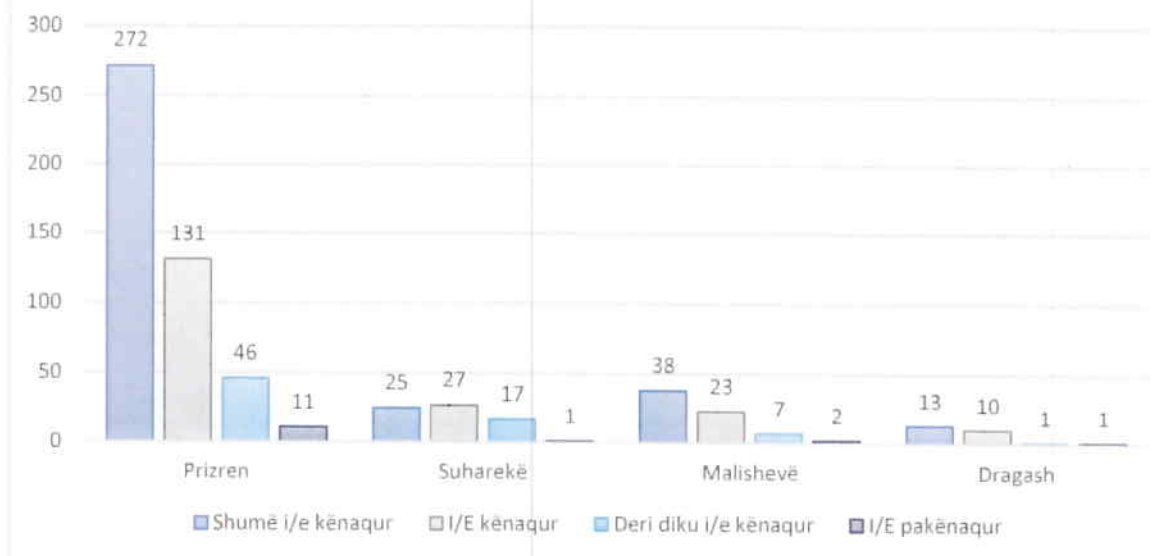


Figura 29. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e bizneseve

5.5. Kënaqshmëria për efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	253	144	53	10	460
	55.00%	31.30%	11.52%	2.17%	73.60%
Suharekë	15	39	16	0	70
	21.43%	55.71%	22.86%	0.00%	11.20%
Malishevë	31	22	13	4	70
	44.29%	31.43%	18.57%	5.71%	11.20%
Dragash	9	14	1	1	25
	36.00%	56.00%	4.00%	4.00%	4.00%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>219</b>	<b>83</b>	<b>15</b>	<b>625</b>
	<b>49.28%</b>	<b>35.04%</b>	<b>13.28%</b>	<b>2.40%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 30. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e bizneseve

Rreth pyetjes në lidhje me kënaqshmerinë dhe efikasitetin e stafit të KRU-së "Hidroregjioni Jugor" SHA të kategorisë së bizneseve, nga totali i 625 të anketuarve, 308 apo 49.28% prej tyre janë shprehur shumë të kënaqur, 219 apo 35.04% të kënaqur, dhe 83 apo 13.28% janë

përgjigjur mesatarisht të kënaqur. Për informata më të hollësishme shihm tabelën e mësipërme dhe grafikun e paraqitur më poshtë.

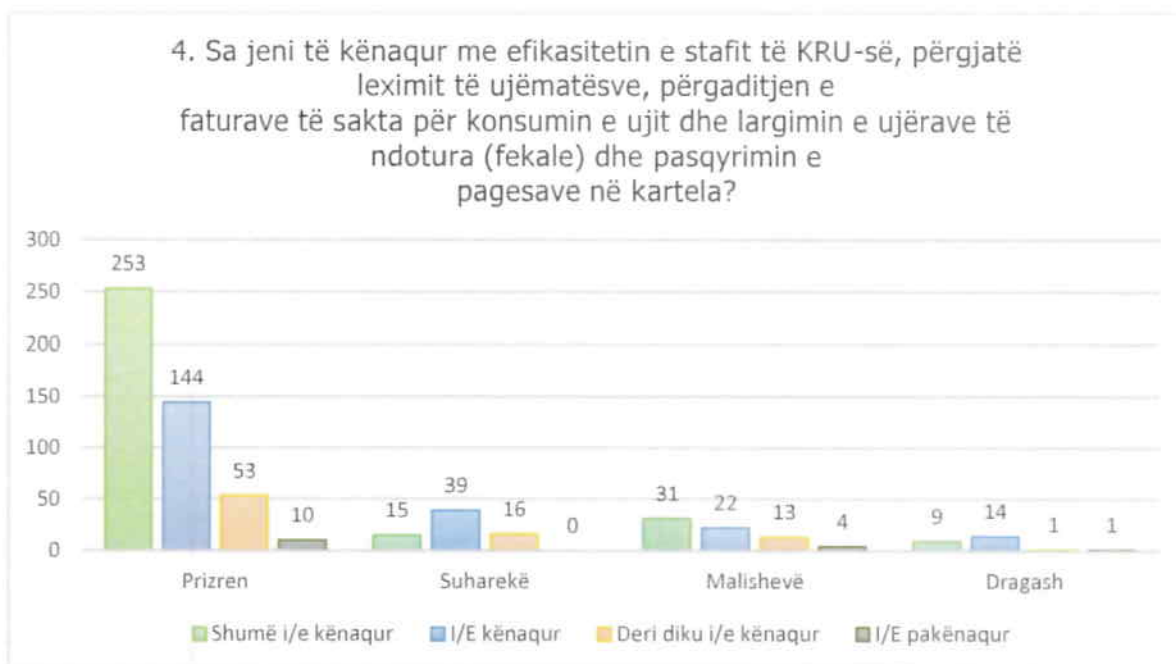


Figura 30. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e bizneseve

5.6. Vlerësimi rreth mundësive që ofron kompania për pagesen e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	260	131	59	10	460
	56.52%	28.48%	12.83%	2.17%	73.60%
Suharekë	25	32	13	0	70
	35.71%	45.71%	18.57%	0.00%	11.20%
Malishevë	33	20	17	0	70
	47.14%	28.57%	24.29%	0.00%	11.20%
Dragash	10	12	2	1	25
	40.00%	48.00%	8.00%	4.00%	4.00%
<b>Total</b>	<b>328</b>	<b>195</b>	<b>91</b>	<b>11</b>	<b>625</b>
	<b>52.48%</b>	<b>31.20%</b>	<b>14.56%</b>	<b>1.76%</b>	<b>100.00 %</b>

Tabela 31. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesen e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve

Tutje në përgjigjet e pranuar nga përfaqësuesit e bizneseve të anketuara rreth nivelit të kënaqshmerisë për mënyrën e pagesave dhe shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, 328 apo 52.48% janë shprehur që janë shumë të kënaqur. Për më shumë detaje shih tabelën e mësipërme dhe të paraqitura në grafe në tabelen e mëposhtme.

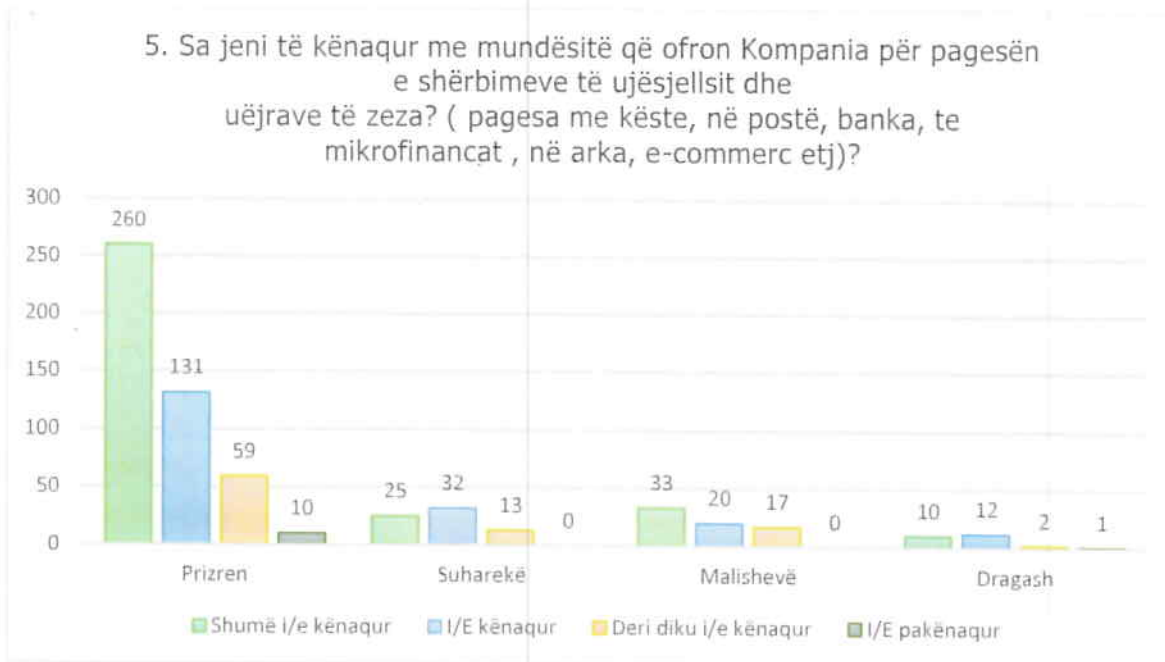


Figura 31. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve

#### 5.7. Vlerësimi I punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	250	128	8	60	14	460
	54.35%	27.83%	1.74%	13.04%	3.04%	73.60%
Suharekë	21	22	3	24	0	70
	30.00%	31.43%	4.29%	34.29%	0.00%	11.20%
Malishevë	33	19	0	15	3	70
	47.14%	27.14%	0.00%	21.43%	4.29%	11.20%
Dragash	10	8	2	4	1	25
	40.00%	32.00%	8.00%	16.00%	4.00%	4.00%
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>177</b>	<b>13</b>	<b>103</b>	<b>18</b>	<b>625</b>



	<b>50.24%</b>	<b>28.32%</b>	<b>2.08%</b>	<b>16.48%</b>	<b>2.88%</b>	<b>100.00%</b>
--	---------------	---------------	--------------	---------------	--------------	----------------

Tabela 32. Vlerësimi i punës (zyrës) për konsumatorë në sektorin e bizneseve

Nga përgjigjet e marra për realizimin e hulumtimit, sa i përket vlerësimit për punën e qendrës për konsumatorë, nga totali i bizneseve të anketuara 314 apo 50.24% e tyre janë shprehur shumë të kënaqur, 177 apo 28.32% e tyre të kënaqur ndërsa një pjesë prej tyre 13 apo 2.08% nuk kanë kërkuar asnjëherë ndihmë. Pjesën tjetër mund ta shikoni edhe në formë tabelare dhe në bazë të figurës së mëposhtme.

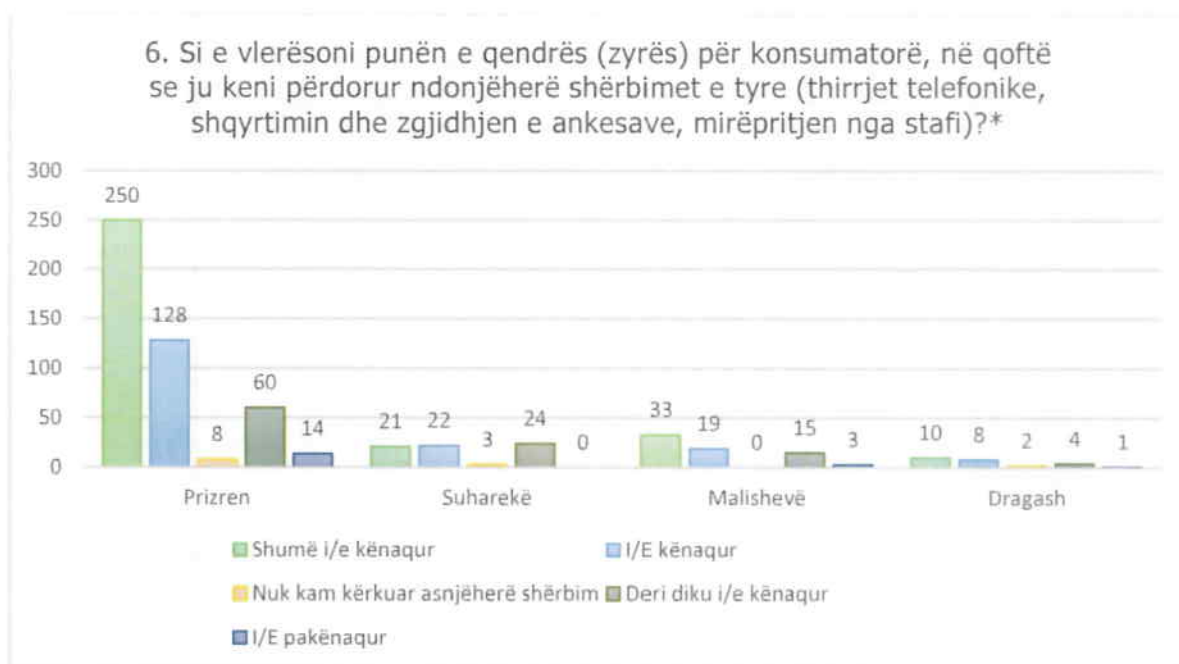


Figura 32. Vlerësimi i punës (zyrës) për konsumatorë në sektorin e bizneseve

#### 5.8. Vlerësimi I nivelit për informimin që marrin të anketuarit nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH. A në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	271	123	57	9	460
	58.91%	26.74%	12.39%	1.96%	73.60%
Suharekë	21	33	16	0	70
	30.00%	47.14%	22.86%	0.00%	11.20%
Malishevë	35	21	14	0	70
	50.00%	30.00%	20.00%	0.00%	11.20%
Dragash	12	12	0	1	25
	48.00%	48.00%	0.00%	4.00%	4.00%
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>189</b>	<b>87</b>	<b>10</b>	<b>625</b>

	<b>54.24%</b>	<b>30.24%</b>	<b>13.92%</b>	<b>1.60%</b>	<b>100.00%</b>
--	---------------	---------------	---------------	--------------	----------------

Tabela 33. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U Hidroregjioni Jugor SH.A në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e bizneseve

Përmes kësaj pyetje nga përfaqësuesit e bizneseve të anketuar kemi kuptuar qe niveli i kënaqshmerisë në lidhje me informacionet për shërbime teknike nga 625 total të anketuar, 339 apo 54.24% janë shprehur shumë të kënaqur, 189 apo 30.24% e tyre janë përgjigjur të kënaqur, ndërsa një numër prej 87 ose 13.92% janë mesatarishte të kënaqur dhe 10 ose 1.60% e të anketuarve kanë shprehur pa kënaqësitë e tyre.

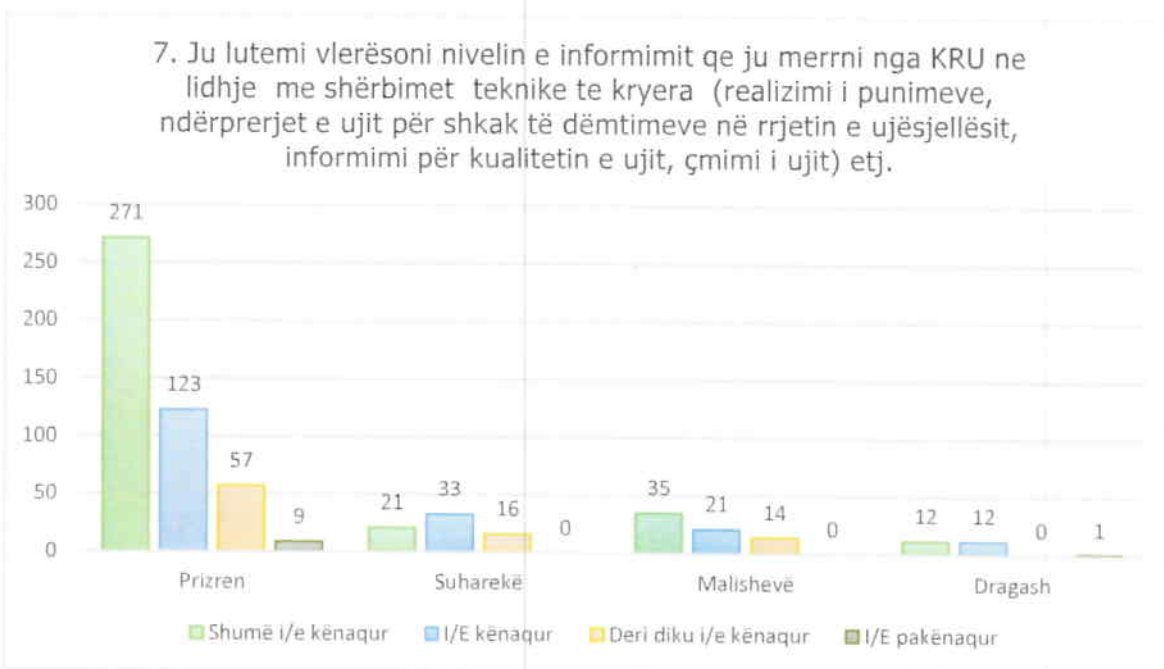


Figura 33. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U Hidroregjioni Jugor SH.A në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e bizneseve

#### 5.9. Vlerësimi I efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjeve të defekteve në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	I/e pa kënaqur	Totali
Prizren	260	167	23	10	460
	56.52%	36.30%	5.00%	2.17%	73.60%
Suharekë	18	49	3	0	70
	25.71%	70.00%	4.29%	0.00%	11.20%
Malishevë	42	24	2	2	70
	60.00%	34.29%	2.86%	2.86%	11.20%
Dragash	12	12	0	1	25

	48.00%	48.00%	0.00%	4.00%	4.00%
<b>Total</b>	<b>332</b>	<b>252</b>	<b>28</b>	<b>13</b>	<b>625</b>
	<b>53.12%</b>	<b>40.32%</b>	<b>4.48%</b>	<b>2.08%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e bizneseve

Përmes pyetjes vijuese të këtij hulumtimi ne kemi pasur mundësi për të kuptuar me shumë rreth kënaqshmërisë dhe vlerësimin të tyre lidhur me shërbimet teknike, mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve.

Nga totali 625 prej tyre 332 apo 53.12% e të anketuarve së kategorisë të bizneseve janë shprehur shumë të kënaqur 252% apo 40.32% prej tyre janë përgjigjur si mesatarisht të kënaqur. Për më shumë detaje shih tabelën e mësipërme dhe figurën e mëposhtme.

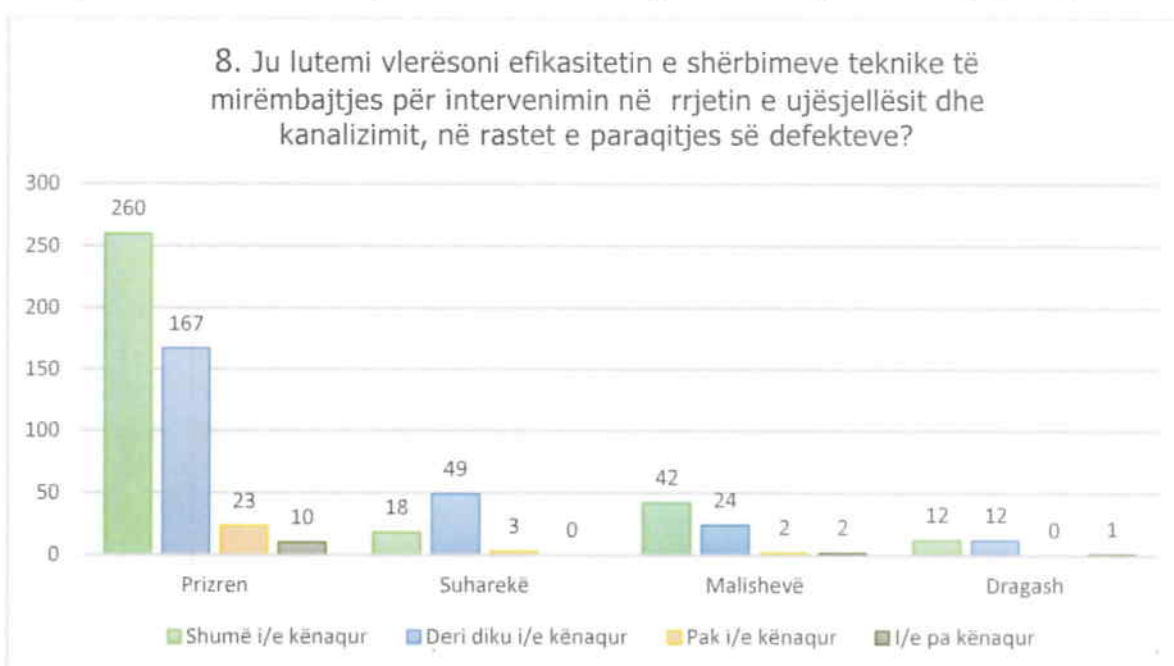


Figura 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e bizneseve

#### 5.10. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e bizneseve

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prizren	384	74	2	460
	83.48%	16.09%	0.43%	73.60%
Suharekë	56	14	0	70
	80.00%	20.00%	0.00%	11.20%
Malishevë	57	13	0	70
	81.43%	18.57%	0.00%	11.20%
Dragash	15	10	0	25
	60.00%	40.00%	0.00%	4.00%



Total	512	111	2	625
	81.92%	17.76%	0.32%	100.00%

Tabela 35. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e bizneseve

Gjatë hulumtimit, pjesë e hulumtimit ka qenë edhe vlerësimi nëse kryhen pagesat me rregull për faturat e shërbimeve në kategorinë e bizneseve. Siç edhe shihet nga rezultatet e grumbulluara prej 625 të anketuarve, të rregullt në pagesë janë 512 apo 81.92%, ndërsa 111 apo 17.76% të tjerë janë shprehur që paguajnë kohë pas kohe dhe pjesa tjetër 2 ose 0.32% janë shprehur se nuk paguajnë faturat e shërbimeve të ujësjellësit.

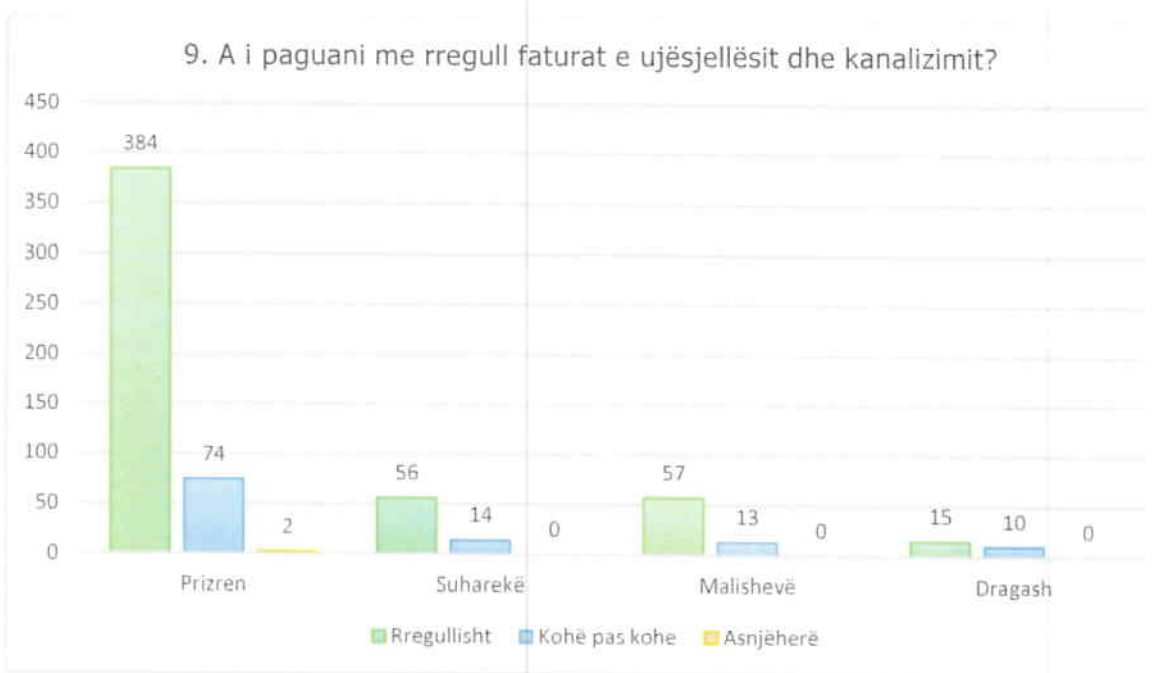


Figura 35. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e bizneseve

#### 5.11. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e bizneseve

Qytet	Gjendja ekonomike	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Totali
Prizren	67	10	77
	87.01%	12.99%	65.81%
Suharekë	13	2	15

	86.67%	13.33%	12.82%
Malishevë	8	7	15
	53.33%	46.67%	12.82%
Dragash	8	2	10
	80.00%	20.00%	8.55%
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>21</b>	<b>117</b>
	<b>82.05%</b>	<b>17.95%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 36. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e bizneseve

Tek pyetja se nëse këto obligime të anketuarit nuk i kryejnë me rregull cili është shkaku prej tyre 96 ose 82.05% janë shprehur se gjendja sociale e tyre është arsyeja e mos pagesës me rregull dhe 21 ose 17.95% janë shprehur si të pakënaqur me shërbimin e pranuar.

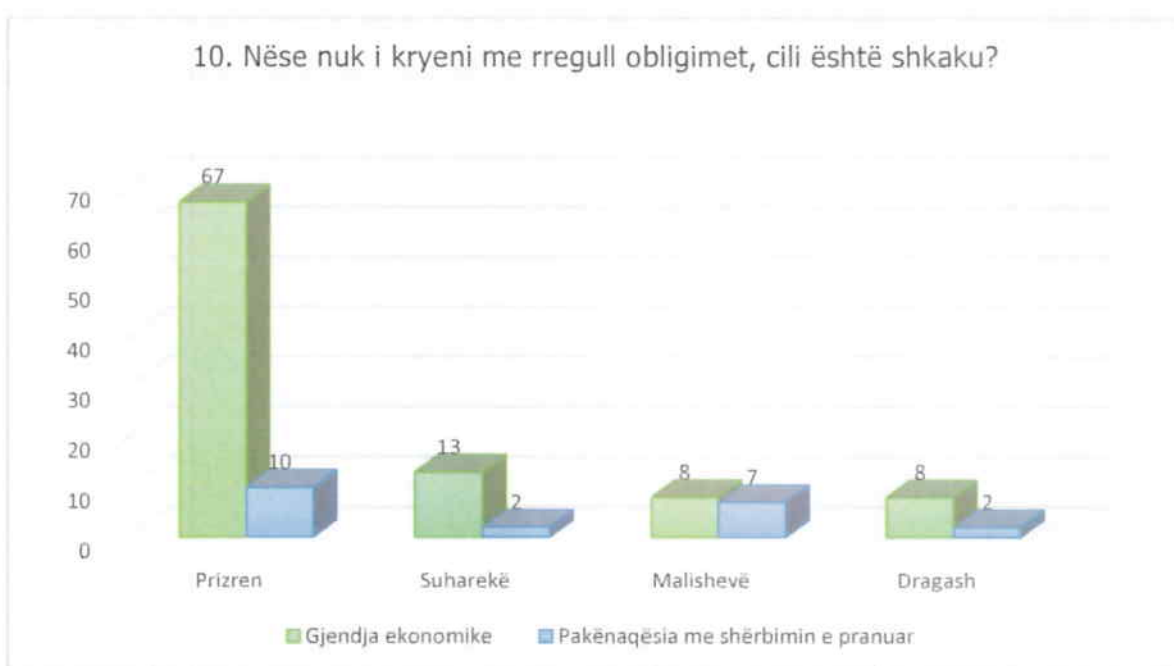


Figura 36. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e bizneseve

#### 5.12. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e bizneseve

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Totali
Prizren	141	42	38	239	460
	30.65%	9.13%	8.26%	51.96%	73.60%
Suharekë	22	14	9	25	70

	31.43%	20.00%	12.86%	35.71%	11.20%
Malishevë	11	7	15	37	70
	15.71%	10.00%	21.43%	52.86%	11.20%
Dragash	12	0	3	10	25
	48.00%	0.00%	12.00%	40.00%	4.00%
<b>Total</b>	<b>186</b>	<b>63</b>	<b>65</b>	<b>311</b>	<b>625</b>
	<b>29.76%</b>	<b>10.08%</b>	<b>10.40%</b>	<b>49.76%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 37. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e bizneseve

Bazuar në pyetjen se ku shkojnë ujërat e ndotura nga kanalizimet, në sektorin e biznesit total kemi pasur 625 të anketuar. Prej tyre 186 ose 29.76% janë shprehur se këto ujëra pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenjtë, kurse 63 ose 10.08% e të anketuarve janë shprehur se këto ujëra hyjnë në tokë. Pjesa tjetër 65 ose 10.40% e të anketuarve nuk kanë pasur informatë se ku shkojnë këto ujëra dhe pjesa më e madhe e të anketuarve kanë shprehur mendimin e tyre se këto ujëra shkarkohen direkt në lumenjtë.

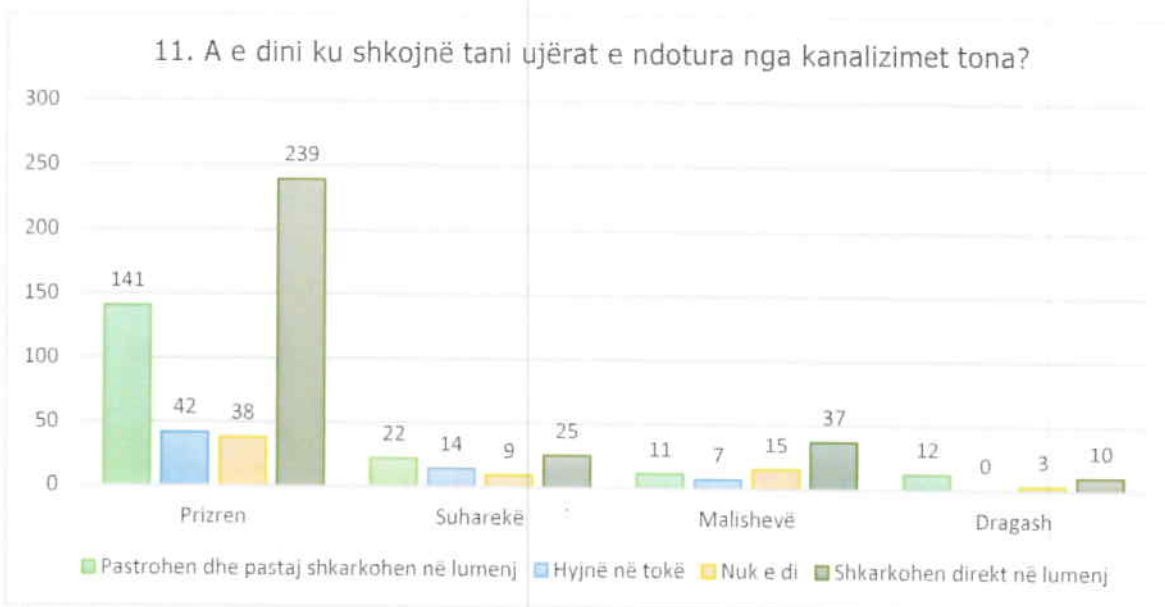


Figura 37. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e bizneseve

## 6. KATEGORIA E INSTITUCIONEVE



## 6.1. Zona e shërbimit në sektorin e institucioneve

Siç është cekur në pjesën e përgjithshme të shpërndarjes së pyetësorëve në sektorë, është cekur që në sektorin e institucioneve janë anketuar gjithsej 285 persona nga totali i përgjithshëm prej 1,390 të anketuarve duke përfshirë komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash.

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prizren	80	110	190
	42.11%	57.89%	66.67%
Suharekë	27	13	40
	67.50%	32.50%	14.04%
Malishevë	24	16	40
	60.00%	40.00%	14.04%
Dragash	3	12	15
	2.24%	7.95%	5.26%
<b>Total</b>	<b>134</b>	<b>151</b>	<b>285</b>
	<b>47.02%</b>	<b>52.98%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 38. Zona e shërbimit në sektorin e institucioneve

Duke u bazuar nga numri i përgjithshëm i të anketuarve në sektorin e institucioneve, 134 ose 47.02% prej tyre janë të zonës urbane, kurse sa i përket të anketuarve të përfshirë nga zona rurale janë përfshirë gjithsej 151 apo 52.98% të anketuar në sektorin e institucionit.

Siç mund të shihet nga tabela dhe grafiku i paraqitur më poshtë, janë paraqitur të gjitha të dhënat të ndara nëpër komuna që K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A mbulon.

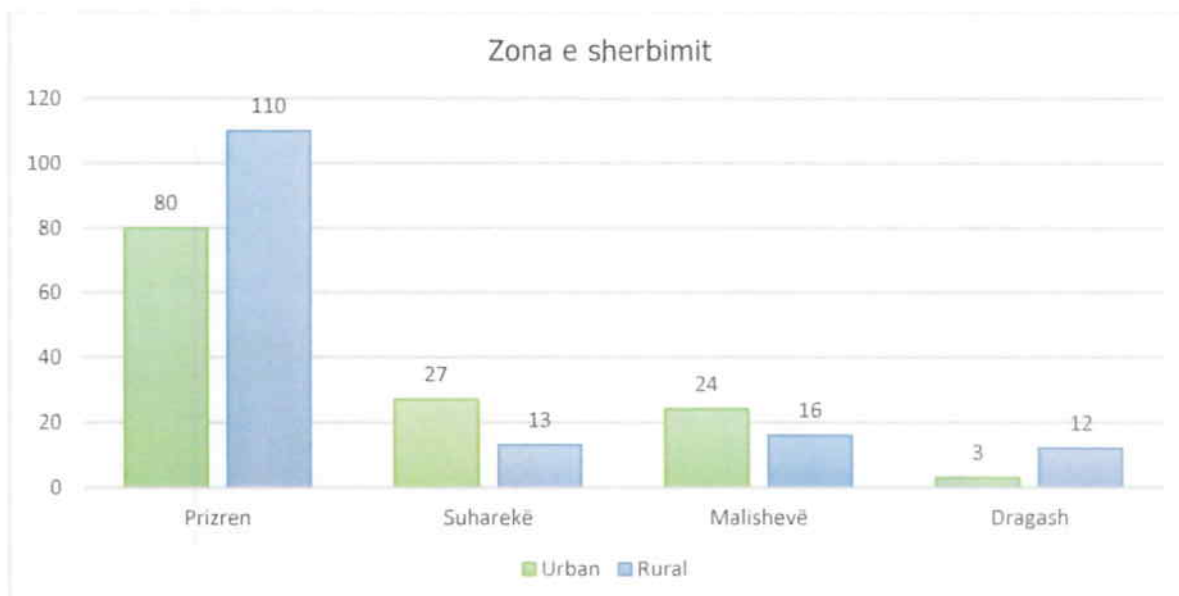


Figura 38. Zona e shërbimit në sektorin e institucioneve

## 6.2. Të dhënat nga pyetësi në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	150	31	8	1	190
	78.95%	16.32%	4.21%	0.53%	66.67%
Suharekë	34	5	1	0	40
	85.00%	12.50%	2.50%	0.00%	14.04%
Malishevë	19	18	3	0	40
	47.50%	45.00%	7.50%	0.00%	14.04%
Dragash	13	2	0	0	15
	86.67%	13.33%	0.00%	0.00%	5.26%
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>56</b>	<b>12</b>	<b>1</b>	<b>285</b>
	<b>75.79%</b>	<b>19.65%</b>	<b>4.21%</b>	<b>0.35%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 39. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e institucioneve

Të gjitha rezultatet e kënaqshmërisë së klientëve sa i përket cilësisë së shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e institucioneve janë paraqitur në tabelën e mësipërme edhe grafikun e mëposhtëm. Nga të gjitha rezultatet e grumbulluara, në pyetjen se sa jeni të kënaqur nga totali i 285 të anketuarve është kuptuar se 216 ose 75.79 % janë ndare shumë të kënaqur, 56 ose 19.65% si të kënaqur, 12 ose 4.21 % janë ndarë deri diku të kënaqur, dhe 1 ose 0.35% si të pakënaqur.

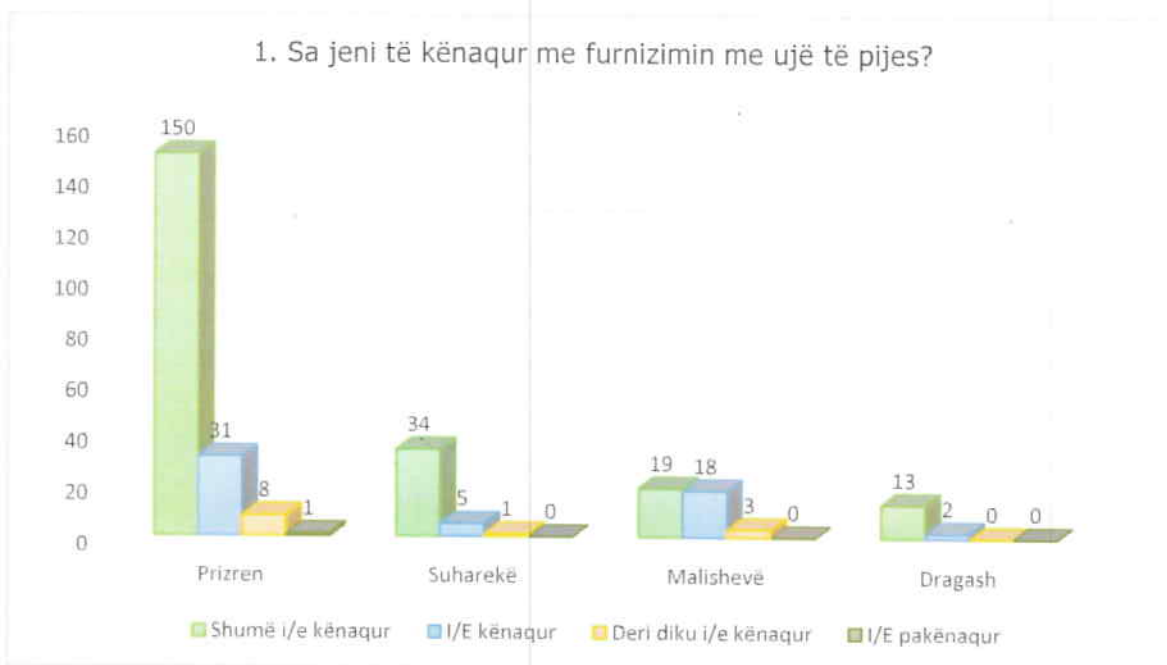


Figura 39. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijes në sektorin e institucioneve

6.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhura me shërbimet që ka ofruar kompania në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	142	42	4	2	190
	74.74%	22.11%	2.11%	1.05%	66.67%
Suharekë	20	19	1	0	40
	50.00%	47.50%	2.50%	0.00%	14.04%
Malishevë	21	19	0	0	40
	52.50%	47.50%	0.00%	0.00%	14.04%
Dragash	6	4	5	0	15
	40.00%	26.67%	33.33%	0.00%	5.26%
<b>Total</b>	<b>189</b>	<b>84</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>285</b>
	<b>66.32%</b>	<b>29.47%</b>	<b>3.51%</b>	<b>0.70%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 40. Kënaqshmëria me shërbimet që ofruar kompani në zhbllkime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e institucioneve

Tek pyetja rreth kënaqshmërisë me shërbimet që ka ofruar kompania në zhbllkime të kanalizimeve për ujëra të ndotura dhe pastrimin e kanalizimit, nga totali 285 prej tyre 189 ose 66.32% janë ndarë shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse 84 apo 29.47% janë ndarë si të kënaqur. Detajet e tjera më të specifikuar dhe të ndara në komuna mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

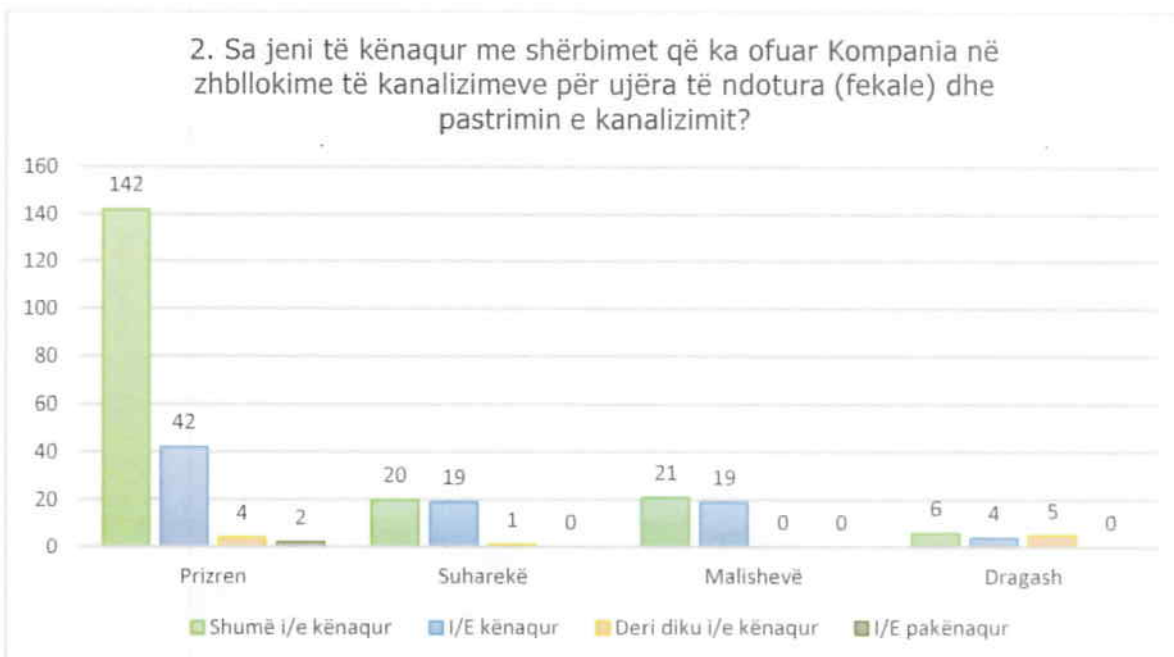


Figura 40. Kënaqshmëria me shërbimet që ofruar kompani në zhbllkime dhe pastrimin e kanalizimeve në sektorin e institucioneve



#### 6.4. Vlerësimi I performances së lexuesëve së ujëmatësve në terren në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	145	34	8	3	190
	76.32%	17.89%	4.21%	1.58%	66.67%
Suharekë	33	5	2	0	40
	82.50%	12.50%	5.00%	0.00%	14.04%
Malishevë	21	18	1	0	40
	52.50%	45.00%	2.50%	0.00%	14.04%
Dragash	8	7	0	0	15
	53.33%	46.67%	0.00%	0.00%	5.26%
<b>Total</b>	<b>207</b>	<b>64</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>285</b>
	<b>72.63%</b>	<b>22.46%</b>	<b>3.86%</b>	<b>1.05%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 41. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e institucioneve

Bazuar në pyetjen se sa janë të kënaqur me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga lexuesit në teren, në arka të pagesave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, rezultatet e grumbulluara na kanë bërë që të kuptojmë se nga totali i 285 të investuarve në sektorin e institucioneve 207 ose 72.63% nga ta janë ndarë shumë të kënaqur, 64 ose 22.46% e tyre si të kënaqur, deri diku të kënaqur kemi 11 ose 3.86% kurse vetëm 3 ose 1.05% janë të pakënaqur.

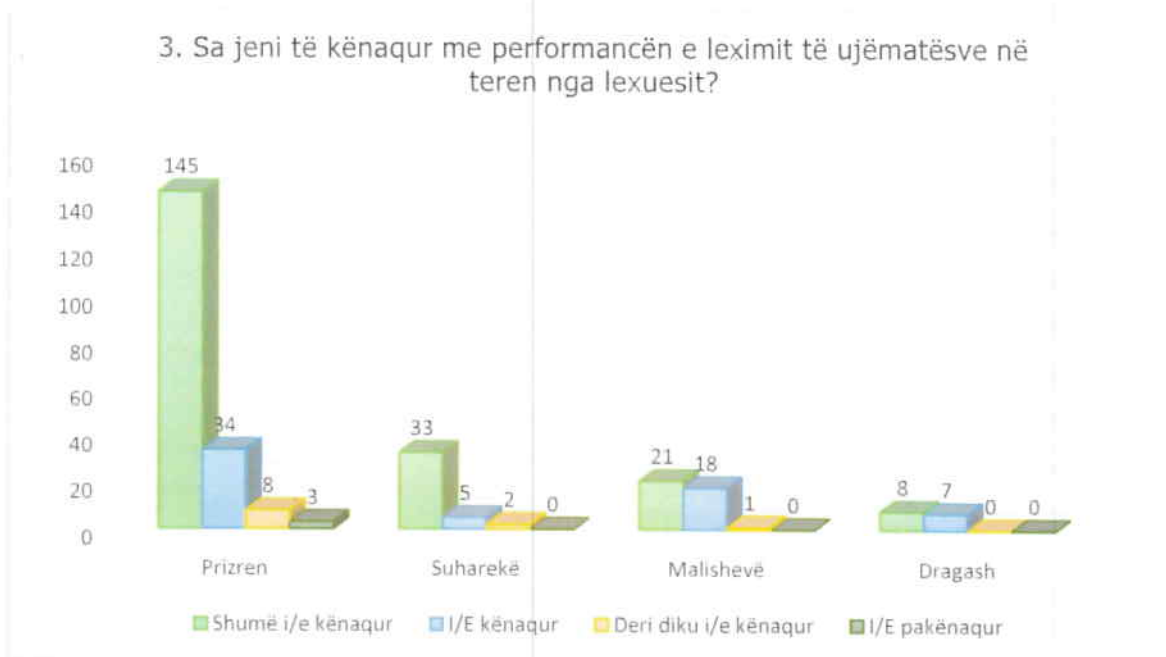


Figura 41. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e institucioneve

6.5. Kënaqshmëria për efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A. në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	147	36	3	4	190
	77.37%	18.95%	1.58%	2.11%	66.67%
Suharekë	23	15	2	0	40
	57.50%	37.50%	5.00%	0.00%	14.04%
Malishevë	18	22	0	0	40
	45.00%	55.00%	0.00%	0.00%	14.04%
Dragash	11	2	2	0	15
	73.33%	13.33%	13.33%	0.00%	5.26%
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>75</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>285</b>
	<b>69.82%</b>	<b>26.32%</b>	<b>2.46%</b>	<b>1.40%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 42. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e institucioneve

Në përgjigjet e grumbulluara nga pyetësi rreth kënaqshmërisë së institucioneve për efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SHA, nga numri total i 285 të intervistuarve, 199 ose 69.82% janë ndarë shumë të kënaqur, 75 ose 26.32% e tyre janë ndarë të kënaqur me punën e tyre, 7 ose 2.46% deri diku të kënaqur dhe vetëm 4 ose 1.40% e tyre janë ndarë të pakënaqur nga puna dhe efikasiteti i tyre.

4. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të KRU-së, përgjatë leximit të ujëmatësve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe largimin e ujërave të ndotura (fekale) dhe pasqyrimin e pagesave në kartela?

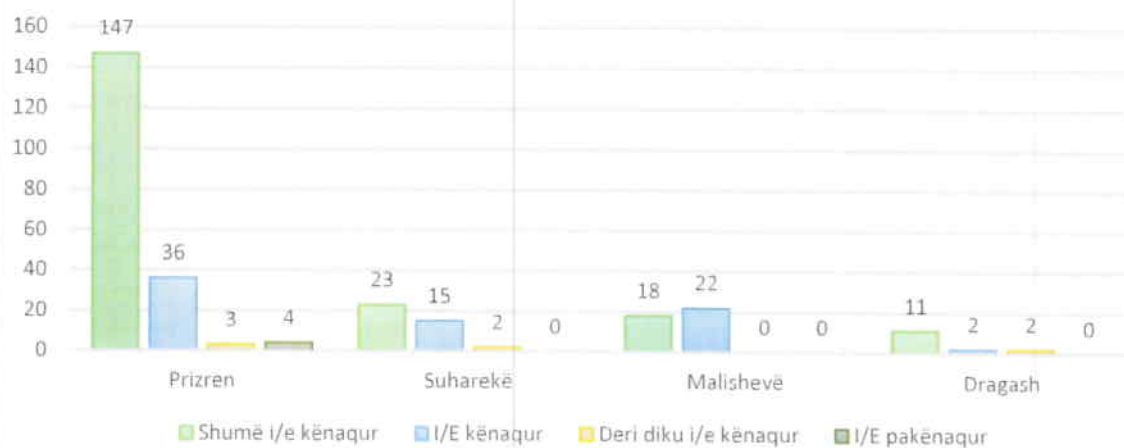


Figura 42. Kënaqshmëria me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A në sektorin e institucioneve

6.6. Vlerësimi rreth mundësive që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	146	36	6	2	190
	76.84%	18.95%	3.16%	1.05%	66.67%
Suharekë	30	7	3	0	40
	75.00%	17.50%	7.50%	0.00%	14.04%
Malishevë	25	15	0	0	40
	62.50%	37.50%	0.00%	0.00%	14.04%
Dragash	12	1	2	0	15
	80.00%	6.67%	13.33%	0.00%	5.26%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>59</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>285</b>
	<b>74.74%</b>	<b>20.70%</b>	<b>3.86%</b>	<b>0.70%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 43. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve

Sa i përket pyetjes së mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve, nga totali 285 mund të vërejmë se 213 ose 74.74% e tyre janë



shumë të kënaqur, 59 ose 20.70% nga të investuarit janë ndarë të kënaqur, deri diku të kënaqur kemi 11 ose 3.86 % të tyre kurse vetëm 2 ose 0.70% nga ta janë të pakënaqur.

Në tabelën në vijim janë paraqitur në formë tabelare dhe grafike të gjitha të dhënat të ndara edhe nëpër komunat përkatëse.

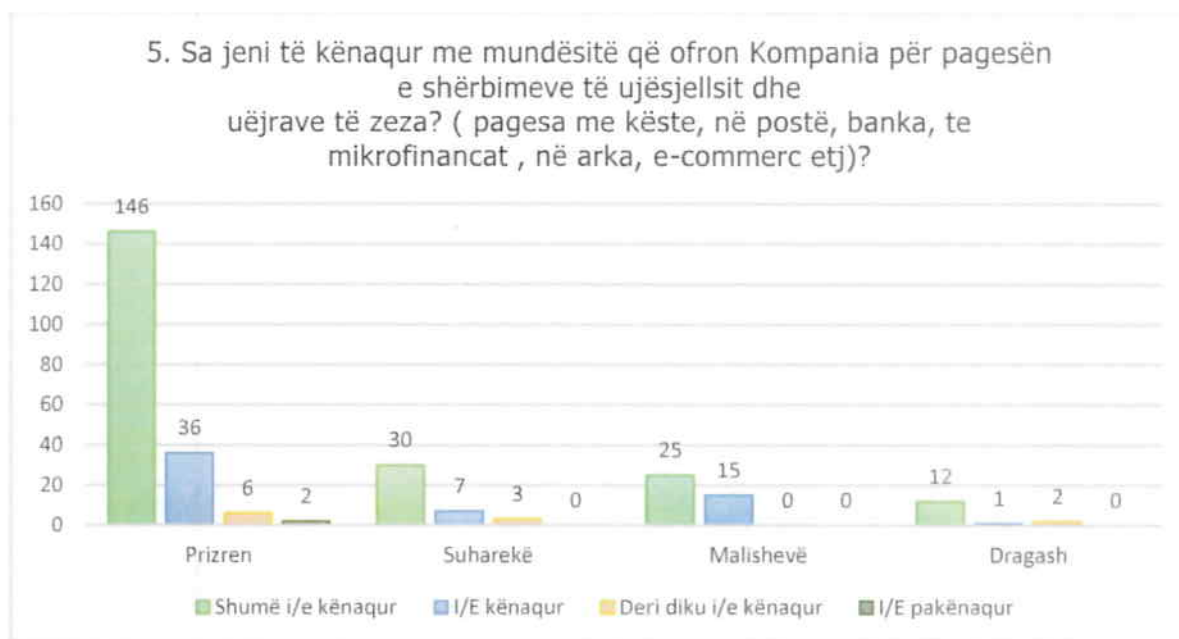


Figura 43. Kënaqshmëria me mundësitë që ofron kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellsit dhe uëjrave të zeza në sektorin e institucioneve

#### 6.7. Vlerësimi I punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	139	42	2	3	4	190
	73.16%	22.11%	1.05%	1.58%	2.11%	66.67%
Suharekë	25	14	1	0	0	40
	62.50%	35.00%	2.50%	0.00%	0.00%	14.04%
Malishevë	18	13	1	8	0	40
	45.00%	32.50%	2.50%	20.00%	0.00%	14.04%
Dragash	6	4	5	0	0	15
	40.00%	26.67%	33.33%	0.00%	0.00%	5.26%
<b>Total</b>	<b>188</b>	<b>73</b>	<b>9</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>285</b>
	<b>65.96%</b>	<b>25.61%</b>	<b>3.16%</b>	<b>3.86%</b>	<b>1.40%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 44. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë në sektorin e institucioneve

Një ndër pyetjet e këtij hulumtimi ka qenë dhe vlerësimi i tyre në punën e qendrës (zyrës) dhe shërbimeve të tyre. Si shumë të kënaqur janë ndarë 188 ose 65.96% prej tyre kurse 73 ose 25.61% janë ndarë si të kënaqur. Sa i përket pjesës tjetër, 9 ose 3.16% e tyre janë shprehur se nuk kanë kërkuar asnjëherë ndihmë në qendër, 11 ose 3.86% e tyre janë ndarë deri diku të kënaqur dhe si të pakënaqur janë ndarë vetëm 4 ose 1.40% e tyre.

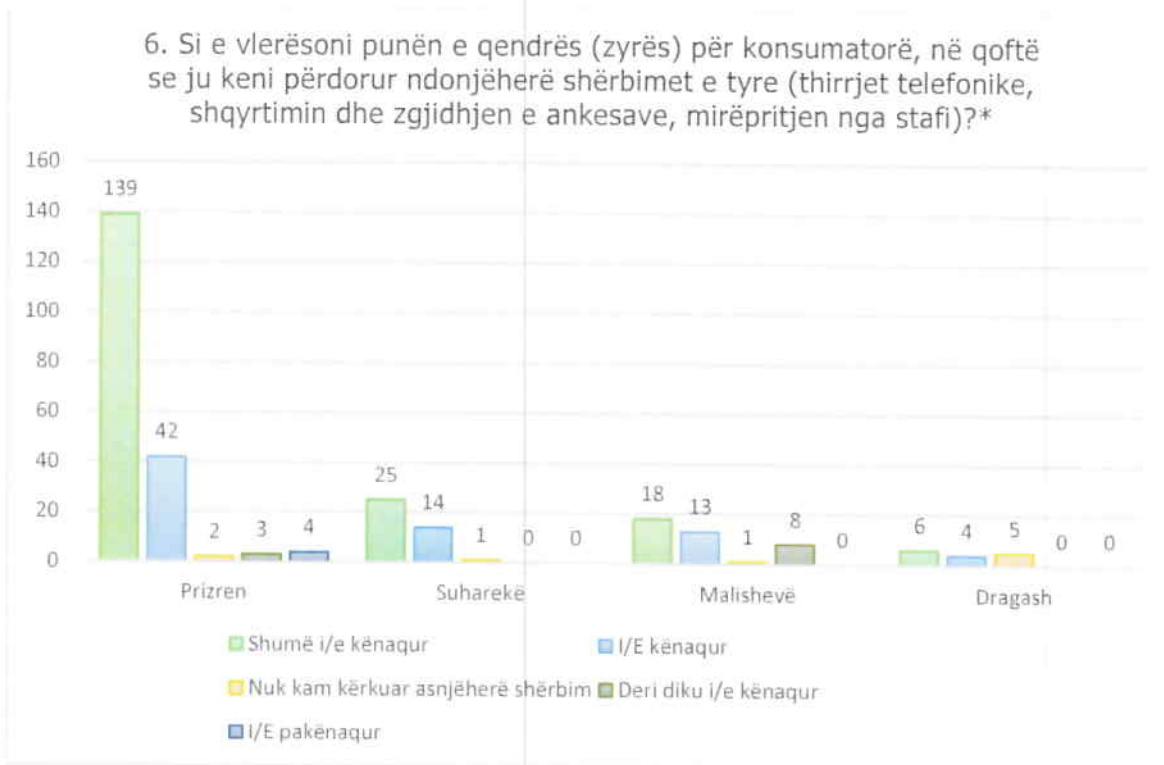


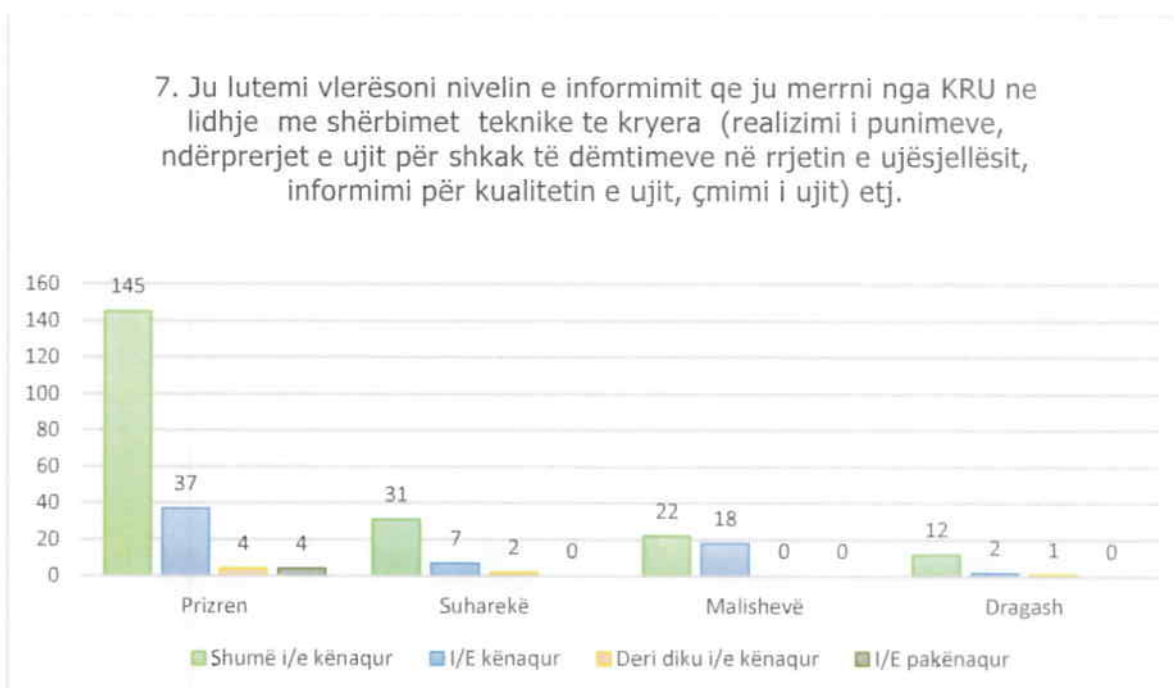
Figura 44. Vlerësimi i punës së qendrës (zyres) për konsumatorë në sektorin e institucioneve

6.8. Vlerësimi I nivelit për informimin që marrin të anketuarit nga K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH. A në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	145	37	4	4	190
	76.32%	19.47%	2.11%	2.11%	66.67%
Suharekë	31	7	2	0	40
	77.50%	17.50%	5.00%	0.00%	14.04%
Malishevë	22	18	0	0	40
	55.00%	45.00%	0.00%	0.00%	14.04%
Dragash	12	2	1	0	15
	80.00%	13.33%	6.67%	0.00%	5.26%
<b>Total</b>	<b>210</b>	<b>64</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>285</b>
	<b>73.68%</b>	<b>22.46%</b>	<b>2.46%</b>	<b>1.40%</b>	<b>100.00%</b>

**Tabela 45. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U Hidroregjioni Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e institucioneve**

Vlerësimi në lidhje me informimin që anketuesit marrin nga kompania në lidhje me shërbimet teknike (realizimi i punimeve, ndërprerja e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, çmimi i ujit) në sektorin e institucioneve ka qenë pjesë shumë e rëndësishme e hulumtimit. Sa i përket sektorit të institucioneve, nga 285 si totali i përgjithshëm, 210 ose 73.68% nga ta janë ndarë si shumë të kënaqur, 64 ose 22.46% nga të anketuarit janë ndarë të kënaqur, 7 ose 2.46% e tyre deri diku të kënaqur dhe 4 apo 1.40% nga ta janë shprehur si të pakënaqur me shërbimet teknike nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SHA.



**Figura 45. Vlerësimi i nivelit për informimin nga K.R.U Hidroregjioni Jugor SH.A. në lidhje me shërbimet teknike në sektorin e institucioneve**

#### 6.9. Vlerësimi I efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rasg të paraqitjeve të defekteve në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	I/e pa kënaqur	Totali
Prizren	144	39	4	3	190
	75.79%	20.53%	2.11%	1.58%	66.67%
Suharekë	26	10	4	0	40
	65.00%	25.00%	10.00%	0.00%	14.04%
Malishevë	28	12	0	0	40
	70.00%	30.00%	0.00%	0.00%	14.04%



Dragash	11	4	0	0	15
	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%	5.26%
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>65</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>285</b>
	<b>73.33%</b>	<b>22.81%</b>	<b>2.81%</b>	<b>1.05%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e institucioneve

Bazuar në pyetjen rreth vlerësimit të efikasitetit për shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit në rastet e paraqitjes së defekteve në sektorin e institucioneve nga totali 285 prej tyre 209 apo 73.33% janë ndarë shumë të kënaqur, deri diku të kënaqur kemi 65 apo 22.81% dhe detajet e tjera mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

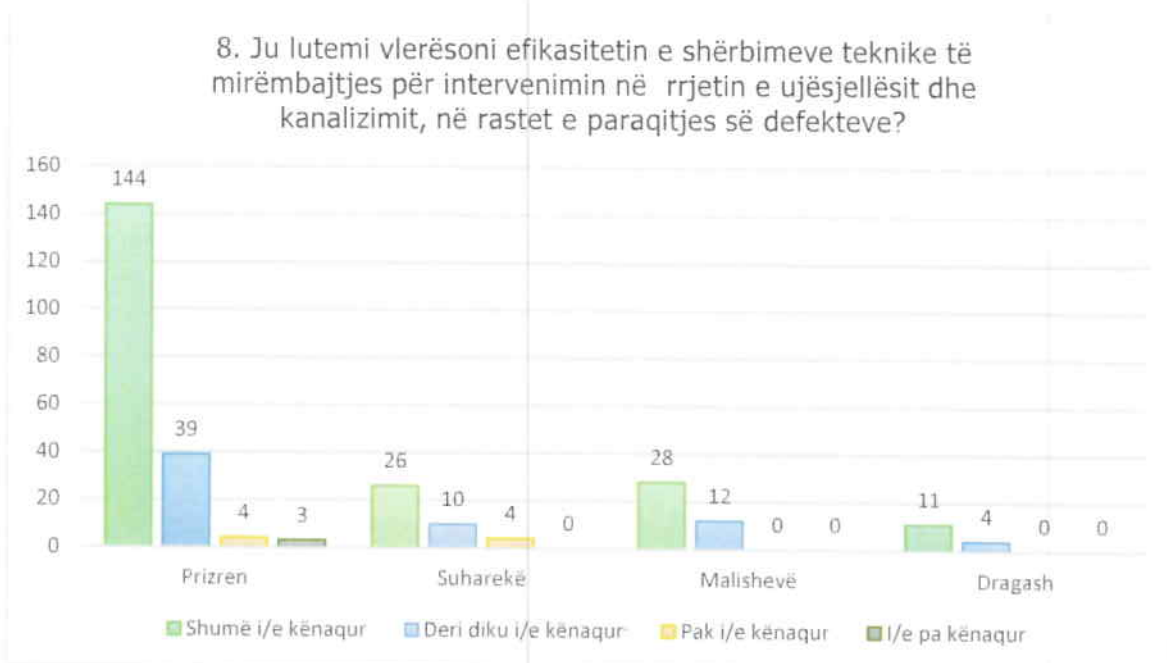


Figura 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rast të paraqitjes së defekteve në sektorin e institucioneve

#### 6.10. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prizren	169	21	0	190
	88.95%	11.05%	0.00%	66.67%
Suharekë	26	13	1	40
	65.00%	32.50%	2.50%	14.04%
Malishevë	39	1	0	40
	97.50%	2.50%	0.00%	14.04%

Dragash	39	1	0	15
	93.33%	6.67%	0.00%	5.26%
<b>Total</b>	<b>248</b>	<b>36</b>	<b>1</b>	<b>285</b>
	<b>87.02%</b>	<b>12.63%</b>	<b>0.35%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 47. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve

Në pyetjen se a i paguajnë me rregull faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit, pjesa më e madhe e të anketuarve në sektorin e institucioneve 248 ose 87.02% e tyre janë përgjigjur se i paguajnë rregullisht faturat, 36 ose 12.63% e tyre i paguajnë këto shërbime kohë pas kohe, dhe vetëm 1 ose 0.35% e tyre nuk i paguajnë asnjëherë faturat e shërbimit në këtë sektor.

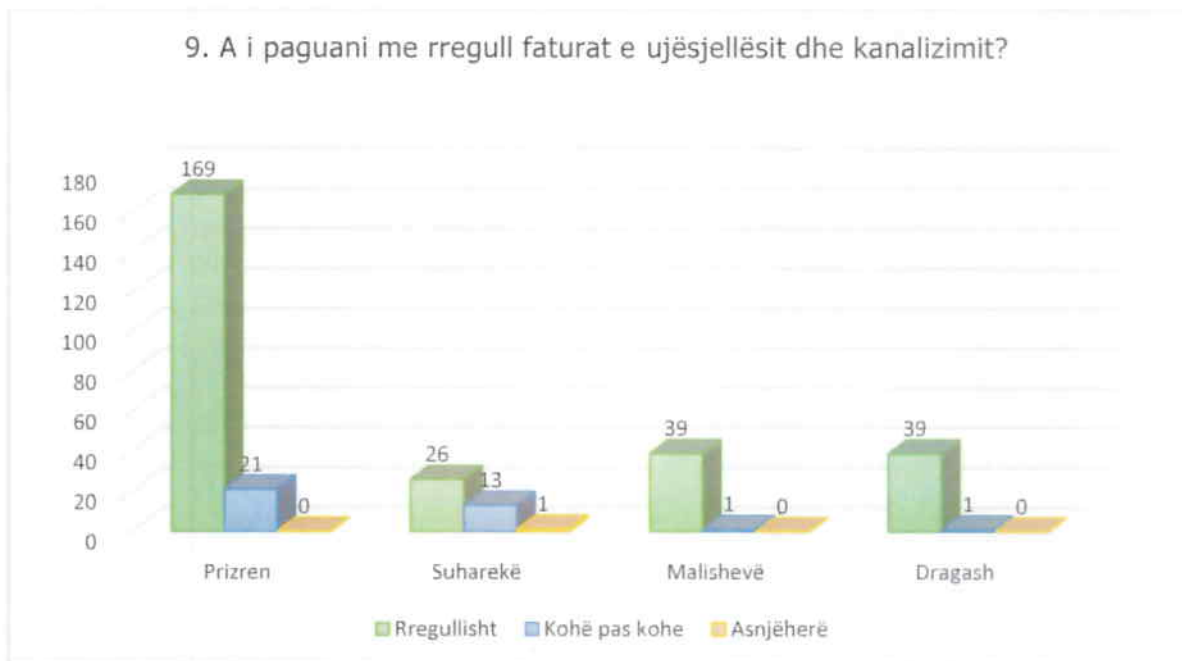


Figura 47. Pagesat për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve

#### 6.11. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e institucioneve

Qytet	Gjendja ekonomike	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Totali
Prizren	15	7	22
	68.18%	31.82%	57.89%
Suharekë	13	1	14

	92.86%	7.14%	36.84%
Malishevë	1	0	1
	100.00%	0.00%	2.63%
Dragash	1	0	1
	100.00%	0.00%	2.63%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>8</b>	<b>38</b>
	<b>78.95%</b>	<b>21.05%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 48. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e institucioneve

Disa nga arsyet e mos pagesave nga ana e konsumatorëve në sektorin e institucioneve janë paraqitur në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm. 30 ose 78.95% nga të anketuarit janë shprehur se arsyeja e mos pagesave të rregullta është gjendja ekonomike e tyre, kurse 8 apo 21.05% nga ta janë shprehur se janë të pakënaqur me shërbimet e pranuar prandaj dhe nuk i paguajnë me rregull pagesat.



Figura 48. Arsyet e mospagesave me rregull në sektorin e institucioneve

#### 6.12. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e institucioneve

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Totali
Prizren	52	7	13	118	190
	27.37%	3.68%	6.84%	62.11%	66.67%



Suharekë	8	6	11	15	40
	20.00%	15.00%	27.50%	37.50%	14.04%
Malishevë	10	0	3	27	40
	25.00%	0.00%	7.50%	67.50%	14.04%
Dragash	10	0	1	4	15
	66.67%	0.00%	6.67%	26.67%	5.26%
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>13</b>	<b>28</b>	<b>164</b>	<b>285</b>
	<b>28.07%</b>	<b>4.56%</b>	<b>9.82%</b>	<b>57.54%</b>	<b>100.00%</b>

Tabela 49. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e institucioneve

Nga pyetja e parashtruar në hulumtim se a kanë njohuri ku shkojnë ujërat e ndotura nga kanalizimet, nga totali i 85 të anketuarve në sektorin e institucioneve, 80 ose 28.07% e tyre janë përgjigjur se ata pastrohen pastaj shkarkohen në lumenjtë kurse 13 ose 4.56% e tyre janë shprehur se hyjnë në tokë. Pjesa tjetër 28 ose 9.82% e tyre janë shprehur se nuk e din se ku shkojnë ujërat e ndotur dhe kanalizimet, dhe pjesa më e madhe e të anketuarve 164 ose 57.54% e tyre janë shprehur se ato shkarkohen direkt në lumenj.

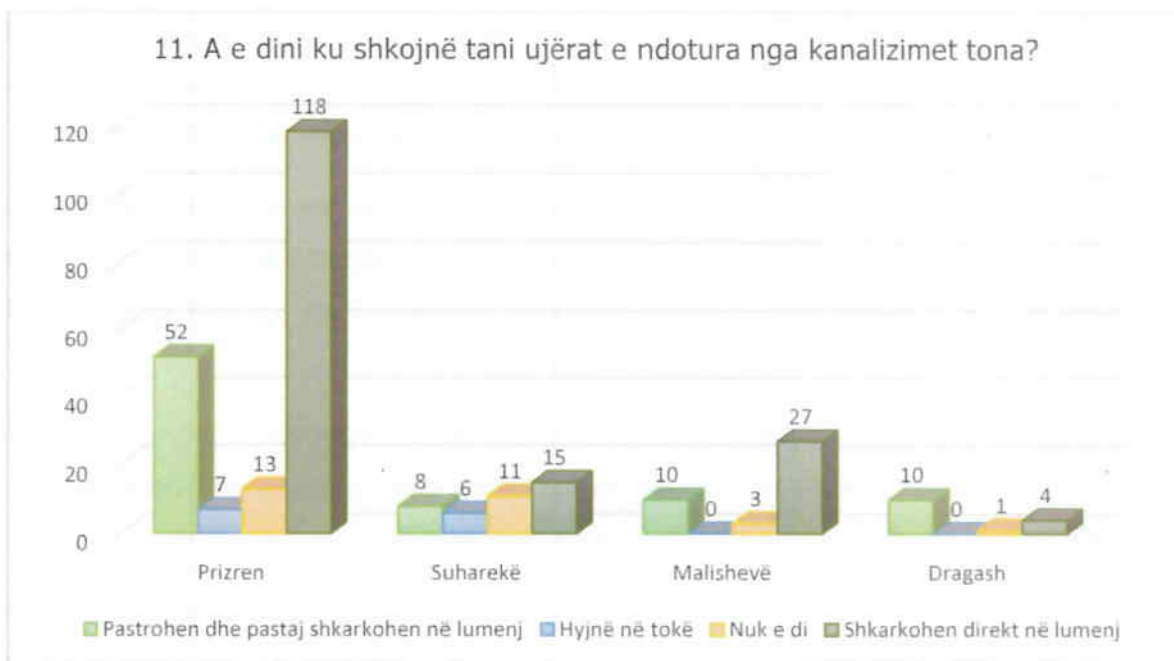


Figura 49. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e institucionev

## 7. KOMENTET NGA TË ANKETUARIT DUKE U BAZUAR NË PYETJËN E 12 TË PYETËSORIT

Në hulumtimin e kryer, konsumatorët e kategorive të amvisërisë, biznesit dhe institucioneve në komunat e Prizrenit, Suharekës, Malishevës dhe Dragashit janë pyetur për sugjerimet e tyre për përmirësimin e shërbimeve të K.R.U Hidroregjioni Jugor SH.A.

Nga përgjigjet e tyre kemi dal në përfundim se shumica e tyre janë të kënaqur me këto shërbime, dhe komentet më të theksuara rreth përmirësimeve kanë qenë:

- Kërkesa për nivele më të ulëta të klorit në ujë.
- Dëshira për të minimizuar ndërprerjet e furnizimit me ujë.
- Përshkallëzimi i përpjekjeve për të siguruar ujë më të pastër për pirjen.
- Përmirësim i shërbimeve të kanalizimit dhe zgjidhje më të shpejtë të problematikave.

Megjithatë, shumica e përgjigjeve ishin pozitive, duke treguar se konsumatorët përgjithësisht janë të kënaqur me shërbimet aktuale të kompanisë.

## **8. REKOMANDIME DHE KONKLUZIONE**

Ky hulumtim ka shërbyer që kompania të ketë një pasqyrim të cilësisë së shërbimeve të cilat K.R.U "Hidroregjioni" Jugor SH.A i ofron në komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash. Për të njohur reagimet direkte të klientëve, rezultatet e këtij pyetësoi do të shërbejnë për kordinimin e aktiviteteve të kompanisë për përmirësimin e shërbimeve përkatëse të ujësjellësit dhe kanalizimit duke u bazuar në pakënaqësitë e konsumatorëve.

Realizimi i këtij hulumtimi dhe rezultatet e grumbulluara, kompanisë së K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. do t'i shërbejnë për të reaguar dhe përmirësuar pakënaqësitë, duke pasur kështu një pasqyrë më të saktë të nivelit të shërbimeve në mënyrë që të rritet produktiviteti i përgjithshëm dhe cilësia e kualitetit të ujit të pijshëm.

Rezultatet e grumbulluara gjithashtu do të shërbejnë si një pikë kyçe 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.

Bazuar në rezultatet e pyetësorit mund të vërejmë se raporti i vitit kaluar ka ndikuar dukshëm në mënyrë efikase për përmirësimin e shërbimit të ujësjellësit dhe kanalizimit, që konsumatorët të jenë akoma më të kënaqur me shërbimet e K.R.U. Hidroregjioni Jugor SH.A.

Ndërsa sa i përket rekomandimeve që D&D Business Support Center i ofron K.R.U. "Hidroregjioni" Jugor SH.A. është të vazhdojë të ketë bashkëpunim me konsumatorët e kompanisë duke ju ofruar informacione në lidhje me risitë rreth shërbimeve që ofron, faktor ky që krijon qëndrueshmëri të kompanisë dhe shtimin e kualitetit të shërbimit dhe gjithashtu rekomandon shërbime më efikase në aspektin e shtypjes dhe reduktimeve të ujit.

## 9. ANNEX 1. PYETESORI

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.

### SHËNIME DEMOGRAFIKE

1. Emri dhe mbiemri ose shifra e konsumatorit: \_\_\_\_\_
2. Vendbanimi:  Prizren  Dragash  Malishevë  Suharekë
3. Kategoria:  Amvisëri  Institucione  Biznese
4. Zona e shërbimit:  Urbane  Rurale

### PYETËSORI

1. Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?  
 Shumë të kënaqur  I/e kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  I/e pakënaqur
2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofuar Kompania në zhblokime të kanalizimeve për ujëra të ndotura (fekale) dhe pastrimin e kanalizimit?  
 Shumë të kënaqur  I/e kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  I/e pakënaqur
3. Sa jeni të kënaqur me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit?  
 Shumë të 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, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe largimin e ujërave të ndotura (fekale) dhe pasqyrimin e pagesave në kartela?



Shumë të kënaqur  I/e kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  I/e pakënaqur

**5. Sa jeni të kënaqur me mundësitë që ofron Kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellsit dhe uëjrave të zeza? ( pagesa me këste, në postë, banka, te mikrofinancat , në arka, e-commerc etj)?**

Shumë të kënaqur  I/e kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  I/e pakënaqur

**6. Si e vlerësoni punën e qendrës ( zyrës) për ankesa /kërkesa të konsumatorëve , në qoftë se ju keni shfrytëzuar ndonjëherë shërbimet e tyre (thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave, mirëpritjen nga stafi)?**

Shumë të kënaqur  I/e kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  I/e pakënaqur

Nuk kam kërkuar shërbim nga kjo zyre

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

Shumë të kënaqur  I/e kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  I/e pakënaqur

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

Shumë të kënaqur  I/e kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  I/e pakënaqur

**9. A i paguani me rregull faturat e ujësjellsit dhe kanalizimit?**

Rregullisht  Kohë pas kohe  Asnjëherë

**10. Nëse nuk i keni kryer obligimet, cili është shkaku i mospagesës?**

Gjendja ekonomike  Pakënaqësia me shërbimin e pranuar  
 Tjetër (specifiko) [Click or tap here to enter text.](#)

**11. A e dini ku shkojnë tani ujërat e ndotura nga kanalizimet tona?**

- Hyjn në tokë       Shkarkohen direkt në lumenj  
 Pastrohen në impiant dhe shkarkohen në lumenj       Nuk e di

**12. Çfarë do të na propozonit ju si konsumatorë në përmirësimin e shërbimeve tona?**

*Ju faleminderit për bashkëpunimin gjatë anketës!*

