

|  |          |
|--|----------|
| REPUBLICA E KOSOVES / REPUBLIKA KOSOVA /<br>REPUBLIC OF KOSOVO         |          |
| QEVERIA - VLADA - GOVERNMENT   |          |
| MINISTRIA E EKONOMISE<br>MINISTARSTVO EKONOMIJE<br>MINISTRY OF ECONOMY |          |
| Njësia Org.<br>Org. Jedin<br>Org. Unit                                 | 01/3     |
| Nr. i faqesve<br>Broj strana<br>No. pages                              | 1        |
| Nr. Prof.<br>Br. Prof.<br>Prof.No.                                     | 584-1    |
| Datum.<br>Date:  | 03.04.26 |
| PRISHTINE/A  | NO.1     |

|   |             |
|---|-------------|
| KOMPANIA RAJONALE E UJESJELLESIT<br>REGIONALNA KOMPANIJA ZA VODOSNAPDEVANJE |             |
| »HIDROREGJIONI JUGOR« SH.A.D.D.   |             |
| Nr.   | 2092        |
| Dt.   | 31.03. 2026 |
| PRIZREN   |             |

# RAPORT

**Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve në  
zonën e shërbimit për periudhën Janar-Dhjetor 2025  
në zonën e shërbimit të cilën e mbulon K.R.U  
“Hidroregjioni Jugor” SH.A.**

**Mars, 2026**

**Titulli i projektit: Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit për periudhen Janar-Dhjetor 2026 në zonën e shërbimit të cilen e mbulon K.R.U "Hidroregjioni Jugor" Sh.A.**

**OPERATORI EKONOMIK:**



Business Support Center  
**D&D Business Support Center**

Rr. Xheladin Hana, Iliria Building,  
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës  
Tel: +383 (0) 38 748 701, +383 (0) 44 693 564  
E-mail: [info@dd-bsc.com](mailto:info@dd-bsc.com)  
Web: [www.dd-bsc.com](http://www.dd-bsc.com)

**AUTORITETI  
KONTRAKUES:**



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

**HIDROREGJIONI JUGOR**

**K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH. A**  
Rr. Wesley Clark p.n, 20000 Prizren  
Tel: +381 (0) 29 222 631  
Web: [www.hidroregjioni-jugor.com](http://www.hidroregjioni-jugor.com)

## TABELA E PËRMBAJTJES

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. HYRJE</b> .....   | <b>9</b>  |
| <b>2. PROCESI I REALIZIMIT TË HULUMTIMIT</b> .....  | <b>10</b> |
| <b>3. ANALIZA E TË DHËNAVE</b> .....  | <b>11</b> |
| 3.1. Struktura e mostrës sipas komunave dhe kategorive .....  | 11        |
| 3.2. Zona e Shërbimit .....   | 12        |
| 3.3. Kënaqshmëria me ujë të pijes .....   | 13        |
| 3.4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblokime të kanalizimeve .....  | 14        |
| 3.5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit.....  | 15        |
| 3.6. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave .....                         | 16        |
| 3.7. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza.....   | 17        |
| 3.8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara .....   | 18        |
| 3.9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera.....   | 19        |
| 3.10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit .....   | 20        |
| 3.11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.....   | 21        |
| 3.12. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.....  | 22        |
| 3.13. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet .....  | 23        |
| <b>4. SEKTORI I AMVISËRISË</b> .....  | <b>24</b> |
| 4.1. Zona e shërbimit në sektorin e amvisërisë.....   | 24        |
| 4.2. Kënaqshmëria me ujë të pijës në sektorin e amvisërisë .....  | 25        |
| 4.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë .....   | 26        |
| 4.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e amvisërisë.....   | 27        |
| 4.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë..... | 28        |
| 4.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë .....   | 29        |
| 4.7. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë.....   | 30        |
| 4.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë.....  | 31        |

|  |           |
|--|-----------|
| 4.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë .....  | 32        |
| 4.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë.....   | 33        |
| 4.11. Arsytet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë.....   | 34        |
| 4.12. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet në sektorin e amvisërisë .....  | 35        |
| <b>5. SEKTORI I BIZNESEVE .....</b>  | <b>36</b> |
| 5.1. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve.....   | 36        |
| 5.2. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e bizneseve.....   | 37        |
| 5.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve.....   | 38        |
| 5.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e bizneseve .....  | 39        |
| 5.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve .....      | 40        |
| 5.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve.....  | 41        |
| 5.7. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve .....  | 42        |
| 5.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve .....   | 43        |
| 5.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve.....  | 44        |
| 5.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve .....   | 45        |
| 5.11. Arsytet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve .....   | 46        |
| 5.12. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet në sektorin e bizneseve.....  | 47        |
| <b>6. SEKTORI I INSTITUCIONEVE .....</b>   | <b>48</b> |
| 6.1. Zona e shërbimit.....   | 48        |
| 6.2. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e institucioneve.....  | 49        |
| 6.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve.....  | 50        |
| 6.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e institucioneve .....   | 51        |
| 6.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve ..... | 52        |

|  |           |
|--|-----------|
| 6.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve.....                       | 53        |
| 6.7. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve.....                                      | 54        |
| 6.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve.....                                 | 55        |
| 6.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve..... | 56        |
| 6.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve  | 57        |
| 6.11. Arsytet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve.....                             | 58        |
| 6.12. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet në sektorin e institucioneve.....   | 59        |
| <b>7. KOMENTET NGA PYETJA E 12 E PYETËSORIT .....</b>  | <b>60</b> |
| <b>8. REKOMANDIME DHE KONKLUZIONE .....</b>  | <b>61</b> |
| <b>9. ANNEX 1. PYETESORI .....</b>   | <b>62</b> |

## LISTA E TABELAVE

|  |    |
|--|----|
| Tabela 1. Lloji i konsumatorit .....   | 11 |
| Tabela 2. Zona e Shërbimit.....  | 12 |
| Tabela 3. Kënaqshmëria me ujë të pijes .....   | 13 |
| Tabela 4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllkime të kanalizimeve.....   | 14 |
| Tabela 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit.....  | 15 |
| Tabela 6. Nivelit i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave.....                           | 16 |
| Tabela 7. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza.....   | 17 |
| Tabela 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara .....   | 18 |
| Tabela 9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera.....   | 19 |
| Tabela 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit .....   | 20 |
| Tabela 11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit .....  | 21 |
| Tabela 12. Arsytet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.....   | 22 |
| Tabela 13. Ku shkojnë ujërat e ndotura .....   | 23 |
| Tabela 14. Zona e Shërbimit në sektorin e amvisërisë.....  | 24 |
| Tabela 15. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm në sektorin e amvisërisë .....   | 25 |
| Tabela 16. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllkime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë .....  | 26 |
| Tabela 17. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e amvisërisë .....   | 27 |
| Tabela 18. Nivelit i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë..... | 28 |
| Tabela 19. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë .....  | 29 |
| Tabela 20. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë .   | 30 |
| Tabela 21. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë  | 31 |

|  |    |
|--|----|
| Tabela 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë .....  | 32 |
| Tabela 23. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë .....   | 33 |
| Tabela 24. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë  | 34 |
| Tabela 25. Ku shkojnë ujerat e ndotura në sektorin e amvisërisë .....  | 35 |
| Tabela 26. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve .....  | 36 |
| Tabela 27. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e bizneseve.....   | 37 |
| Tabela 28. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllkime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve.....  | 38 |
| Tabela 29. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e bizneseve.....   | 39 |
| Tabela 30. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve .....      | 40 |
| Tabela 31. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve.....  | 41 |
| Tabela 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve ...  | 42 |
| Tabela 33. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve .   | 43 |
| Tabela 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve.....  | 44 |
| Tabela 35. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve.....   | 45 |
| Tabela 36. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve   | 46 |
| Tabela 37. Ku shkojnë ujerat e ndotura në sektorin e bizneseve .....   | 47 |
| Tabela 38. Zona e Shërbimit në sektorin e institucioneve .....   | 48 |
| Tabela 39. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e institucioneve .....   | 49 |
| Tabela 40. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllkime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve.....   | 50 |
| Tabela 41. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e institucioneve.....  | 51 |
| Tabela 42. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve ..... | 52 |
| Tabela 43. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve.....   | 53 |
| Tabela 44. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve .....   | 54 |
| Tabela 45. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve .....  | 55 |
| Tabela 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve.....   | 56 |
| Tabela 47. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve.....  | 57 |
| Tabela 48. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve.....   | 58 |
| Tabela 49. Ku shkojnë ujëret e ndotura në sektorin e institucioneve.....   | 59 |

## LISTA E FIGURAVE

|   |    |
|---|----|
| Figura 1. Lloji i konsumatorit.....   | 11 |
| Figura 2. Zona e Shërbimit .....  | 12 |
| Figura 3. Kënaqshmëria me ujë të pijes .....  | 13 |
| Figura 4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve.....   | 14 |
| Figura 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit .....  | 15 |
| Figura 6. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave.....                           | 16 |
| Figura 7. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza .....   | 17 |
| Figura 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara.....   | 18 |
| Figura 9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera.....  | 19 |
| Figura 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit .....  | 20 |
| Figura 11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit .....   | 21 |
| Figura 12. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit .....  | 22 |
| Figura 13. Ku shkojnë ujërat e ndotura.....   | 23 |
| Figura 14. Zona e Shërbimit sektorin e amvisërisë .....   | 24 |
| Figura 15. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm në sektorin e amvisërisë.....   | 25 |
| Figura 16. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë .....  | 26 |
| Figura 17. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e amvisërisë .....  | 27 |
| Figura 18. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë..... | 28 |
| Figura 19. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë .....   | 29 |
| Figura 20. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë...   | 30 |
| Figura 21. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë.  | 31 |
| Figura 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë .....   | 32 |
| Figura 23. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë.....   | 33 |
| Figura 24. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit .....  | 34 |
| Figura 25. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e amvisërisë.....  | 35 |
| Figura 26. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve .....   | 36 |
| Figura 27. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e bizneseve .....   | 37 |
| Figura 28. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve.....  | 38 |
| Figura 29. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e bizneseve.....  | 39 |
| Figura 30. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve.....  | 40 |
| Figura 31. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve.....   | 41 |
| Figura 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve....   | 42 |
| Figura 33. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve..  | 43 |
| Figura 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve.....   | 44 |

**Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit për periudhën Janar-Dhjetor 2026 në zonën e shërbimit të cilen e mbulon K.R.U “Hidroregjioni Jugor” Sh.A.**

---

|  |    |
|--|----|
| Figura 35. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve .....  | 45 |
| Figura 36. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve. 46   |    |
| Figura 37. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e bizneseve .....   | 47 |
| Figura 38. Zona e Shërbimit në sektorin e institucioneve .....   | 48 |
| Figura 39. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e institucioneve.....  | 49 |
| Figura 40. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllkime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve.....   | 50 |
| Figura 41. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e institucioneve.....  | 51 |
| Figura 42. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve ..... | 52 |
| Figura 43. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve .....  | 53 |
| Figura 44. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve   | 54 |
| Figura 45. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve .....  | 55 |
| Figura 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve .....  | 56 |
| Figura 47. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve .....   | 57 |
| Figura 48. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve .....  | 58 |
| Figura 49. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e institucioneve .....  | 59 |

## 1. HYRJE

K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. ka një rol thelbësor në ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit për një numër të madh qytetarësh në rajon. Kompania është e fokusuar në sigurimin e furnizimit të qëndrueshëm dhe cilësor me ujë të pijshëm, duke vendosur në qendër standardet profesionale dhe përgjegjësinë ndaj komunitetit.

Ky angazhim reflektohet në investimet e vazhdueshme në infrastrukturë, modernizimin e rrjetit dhe përmirësimin e efikasitetit të shërbimeve, me synimin për të garantuar cilësi më të lartë dhe besueshmëri më të madhe për konsumatorët.

Për periudhën Janar–Dhjetor 2025 është realizuar një hulumtim për të matur nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve dhe për të evidentuar fushat ku mund të ndërhyhet për përmirësim. Studimi është zhvilluar nga D&D Business Support Center dhe është financuar nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., me qëllim mbledhjen e vlerësimeve dhe përvojave të konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve të ofruara.

Kompania operon në katër komuna kryesore: Prizren, Suharekë, Dragash dhe Malishevë.

Hulumtimi është strukturuar në tri pjesë themelore. Pjesa e parë paraqet qëllimin dhe objektivat, duke sqaruar synimin për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve dhe identifikimin e mundësive për zhvillim të mëtejshëm. Pjesa e dytë përshkruan metodologjinë e përdorur, përfshirë instrumentet e mbledhjes së të dhënave dhe analizën statistikore të rezultateve. Pjesa e tretë përmbledh gjetjet kryesore dhe ofron rekomandime konkrete për rritjen e cilësisë së shërbimeve, përmirësimin e komunikimit dhe forcimin e performancës operacionale.

Përmes këtij hulumtimi synohet të ofrohet një pasqyrë e qartë mbi perceptimet e konsumatorëve dhe nivelin e kënaqshmërisë së tyre. Rezultatet shërbejnë si bazë për vendimmarrje dhe për hapa të mëtejshëm drejt përmirësimit të furnizimit me ujë, mirëmbajtjes së sistemit të kanalizimit dhe rritjes së efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë.

## 2. PROCESI I REALIZIMIT TË HULUMTIMIT

Hulumtimi është zhvilluar me qëllim mbledhjen dhe analizimin e të dhënave statistikore mbi nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve ndaj shërbimeve të K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. Mbledhja e të dhënave është realizuar përmes një pyetësoi të strukturuar, i cili ka mundësuar matjen e perceptimeve të respondentëve dhe identifikimin e fushave ku kërkohen përmirësime.

Të dhënat janë siguruar përmes disa kanaleve, përfshirë platformën elektronike Google Forms, intervista telefonike, publikime në rrjete sociale dhe anketim fizik në terren në komunat që mbulohen nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Instrumenti i hulumtimit përmban 12 pyetje dhe ka përfshirë 3,190 respondentë nga rajoni i Prizrenit, konkretisht nga komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash. Përzgjedhja është bërë duke synuar përfaqësim të balancuar gjeografik, demografik, social dhe sektorial.

Struktura e pyetësoi është ndarë në dy pjesë kryesore. Pjesa e parë përfshin të dhëna të përgjithshme mbi profilin e respondentëve, si vendbanimi, zona e shërbimit dhe kategoria përkatëse, amvisëri, biznes apo institucion. Pjesa e dytë fokusohet në vlerësimin e shërbimeve të ofruara nga K.R.U., përfshirë cilësinë e furnizimit me ujë, menaxhimin e ujërave të zeza, trajtimin e ankesave dhe kërkesave, strukturën tarifore si dhe nivelin e informimit për ndërprerjet dhe mirëmbajtjen e rrjetit.

Ky proces metodologjik ka shërbyer si bazë për një vlerësim të strukturuar dhe të besueshëm të performancës së shërbimeve. Rezultatet do të përdoren për planifikim më të saktë dhe për ndërhyrje konkrete në drejtim të rritjes së cilësisë dhe efikasitetit. Hulumtimi i referohet periudhës Janar–Dhjetor 2025.

### 3. ANALIZA E TË DHËNAVE

#### 3.1. Struktura e mostrës sipas komunave dhe kategorive

Hulumtimi ka përfshirë anketimin e amvisërive, bizneseve dhe institucioneve brenda zonave që mbulohen nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

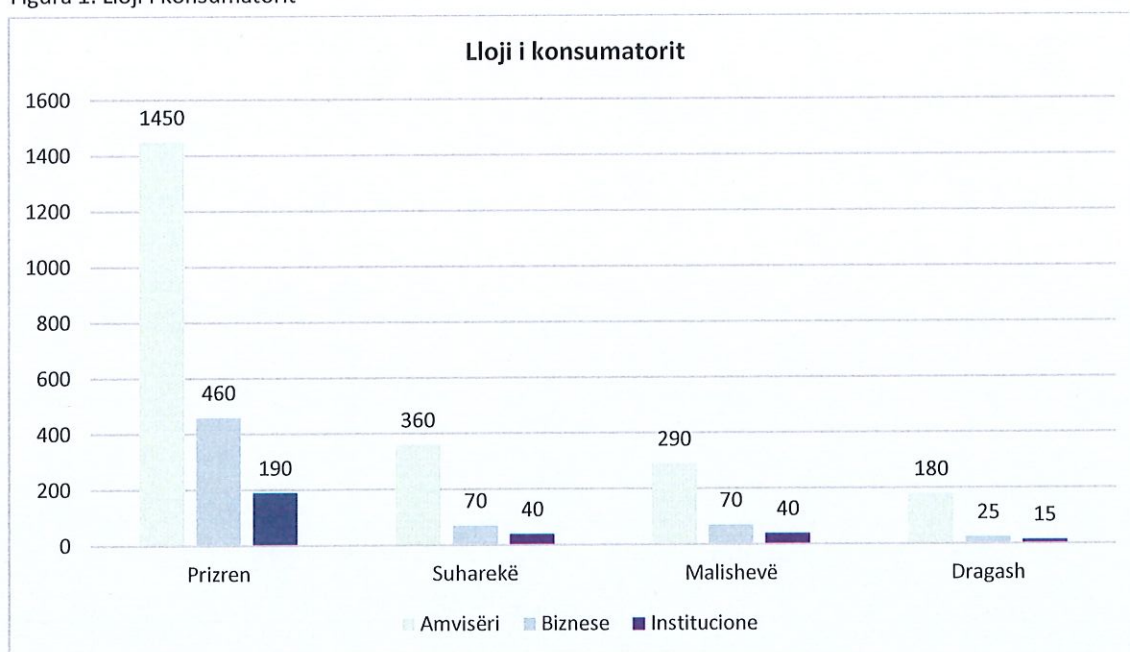
Mbledhja e të dhënave është realizuar në komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash, duke përfshirë tri kategori kryesore respondentësh: amvisëri, biznese dhe institucione. Nga gjithsej 3,190 pjesëmarrës, 2,280 ose 71.47% i takojnë kategorisë së amvisërive, 625 ose 19.59% përfaqësojnë bizneset, ndërsa 285 ose 8.93% janë institucione.

Struktura e detajuar e shpërndarjes sipas komunave dhe kategorive paraqitet në tabelën dhe grafikun në vijim.

Tabela 1. Lloji i konsumatorit

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

Figura 1. Lloji i konsumatorit



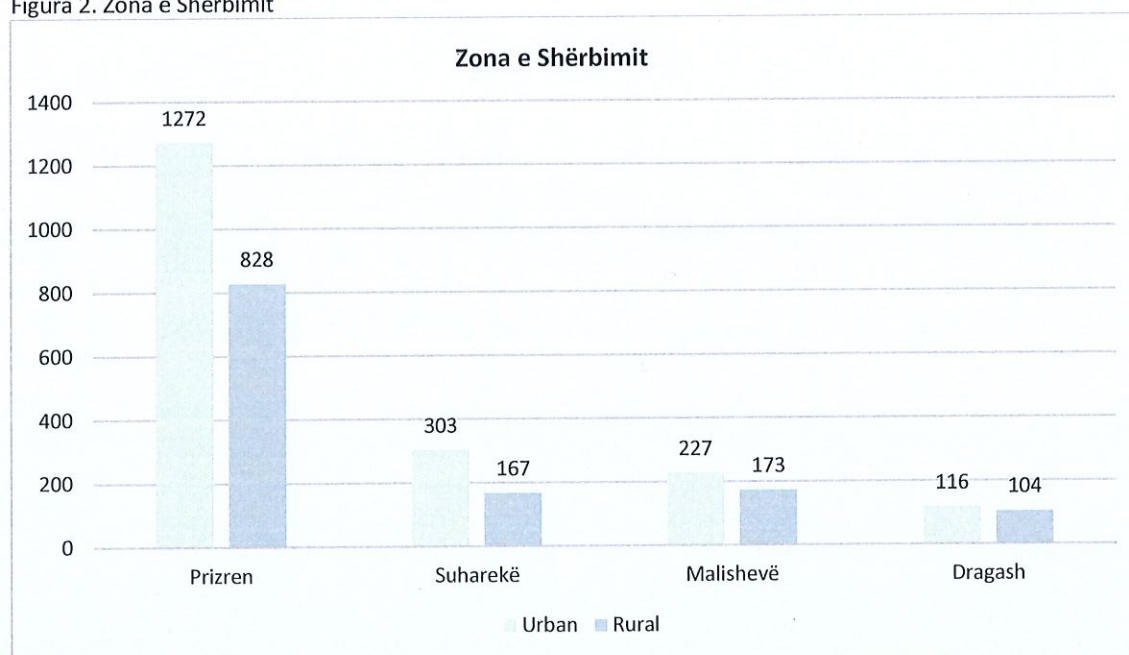
### 3.2. Zona e Shërbimit

Zona e shërbimit paraqet shpërndarjen e respondentëve në komunat që mbulohe nga K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A., konkretisht në Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash, duke analizuar ndarjen mes zonave urbane dhe rurale. Nga gjithsej 3,190 të anketuar, 1,918 ose 60.13% jetojnë në zona urbane, ndërsa 1,272 ose 39.87% në zona rurale. Pjesa më e madhe e respondentëve është nga Prizreni, ku 1,272 (60.57%) janë nga zona urbane dhe 828 (39.43%) nga zona rurale. Në Suharekë, 303 (64.47%) i përkasin zonës urbane dhe 167 (35.53%) zonës rurale. Në Malishevë, 227 (56.75%) janë urbanë dhe 173 (43.25%) ruralë. Në nivel rajonal, Dragashi përfaqëson 6.90% të mostrës totale, ku 6.05% i takojnë zonës urbane dhe 8.18% zonës rurale në raport me totalin përkatës.. Këto të dhëna tregojnë një dominim të lehtë të respondentëve nga zonat urbane në nivel rajonal, ndërsa në disa komuna raporti mes zonës urbane dhe rurale mbetet relativisht i afërt.

Tabela 2. Zona e Shërbimit

| Qytet     | Urban  | Rural  | Totali  |
|-----------|--------|--------|---------|
| Prizren   | 1272   | 828    | 2100    |
|           | 60.57% | 39.43% | 65.83%  |
| Suharekë  | 303    | 167    | 470     |
|           | 64.47% | 35.53% | 14.73%  |
| Malishevë | 227    | 173    | 400     |
|           | 56.75% | 43.25% | 12.54%  |
| Dragash   | 116    | 104    | 220     |
|           | 6.05%  | 8.18%  | 6.90%   |
| Total     | 1918   | 1272   | 3190    |
|           | 60.13% | 39.87% | 100.00% |

Figura 2. Zona e Shërbimit



### 3.3. Kënaqshmëria me ujë të pijes

Këto të dhëna paraqesin nivelin e kënaqshmërisë së qytetarëve me furnizimin me ujë të pijshëm në komunat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., bazuar në 3,190 respondentë.

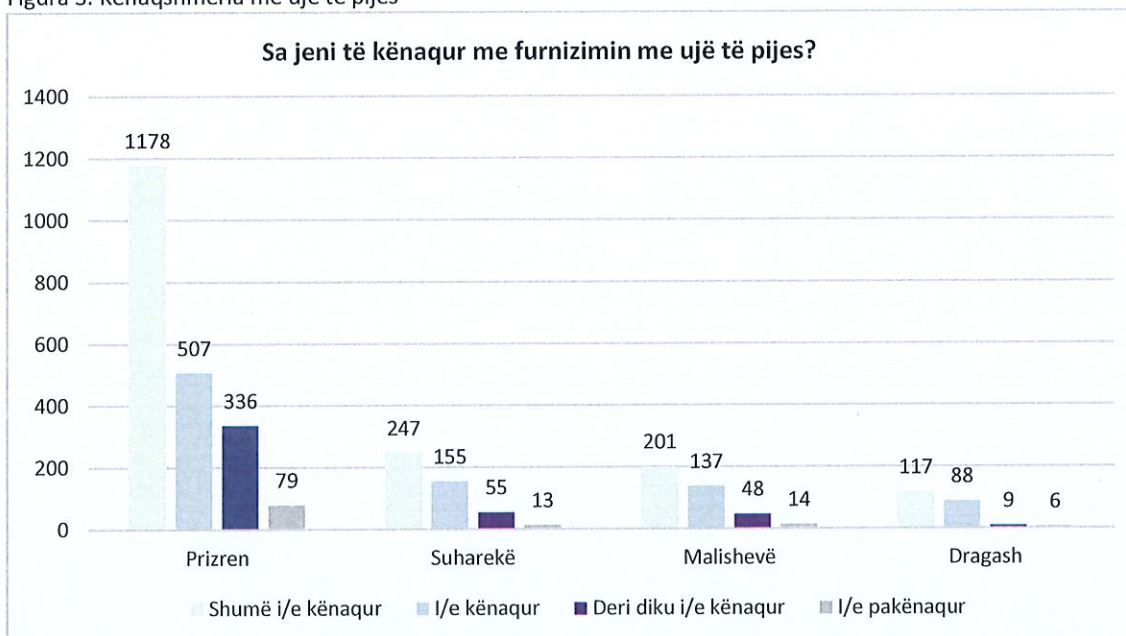
Në nivel rajonal, 1,743 respondentë ose 54.64% janë shprehur shumë të kënaqur, 887 ose 27.81% të kënaqur, 448 ose 14.04% deri diku të kënaqur dhe 112 ose 3.51% të pakënaqur. Në total, 2,630 persona ose 82.45% e vlerësojnë pozitivisht shërbimin (shumë të kënaqur dhe të kënaqur).

Sipas komunave, në Prizren 56.10% janë shumë të kënaqur, në Suharekë 52.55%, në Malishevë 50.25% dhe në Dragash 53.18%. Në të gjitha komunat vihet re dominim i vlerësimit pozitiv, ndërsa niveli i pakënaqshmërisë mbetet i ulët.

Tabela 3. Kënaqshmëria me ujë të pijes

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 1178              | 507         | 336                   | 79            | 2100    |
|           | 56.10%            | 24.14%      | 16.00%                | 3.76%         | 65.83%  |
| Suharekë  | 247               | 155         | 55                    | 13            | 470     |
|           | 52.55%            | 32.98%      | 11.70%                | 2.77%         | 14.73%  |
| Malishevë | 201               | 137         | 48                    | 14            | 400     |
|           | 50.25%            | 34.25%      | 12.00%                | 3.50%         | 12.54%  |
| Dragash   | 117               | 88          | 9                     | 6             | 220     |
|           | 53.18%            | 40.00%      | 4.09%                 | 2.73%         | 6.90%   |
| Total     | 1743              | 887         | 448                   | 112           | 3190    |
|           | 54.64%            | 27.81%      | 14.04%                | 3.51%         | 100.00% |

Figura 3. Kënaqshmëria me ujë të pijes



### 3.4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblokime të kanalizimeve

Të dhënat në tabelë dhe grafikun vijues paraqesin nivelin e kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet e zhblokimit të kanalizimeve nga K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A., bazuar në 3,190 respondentë.

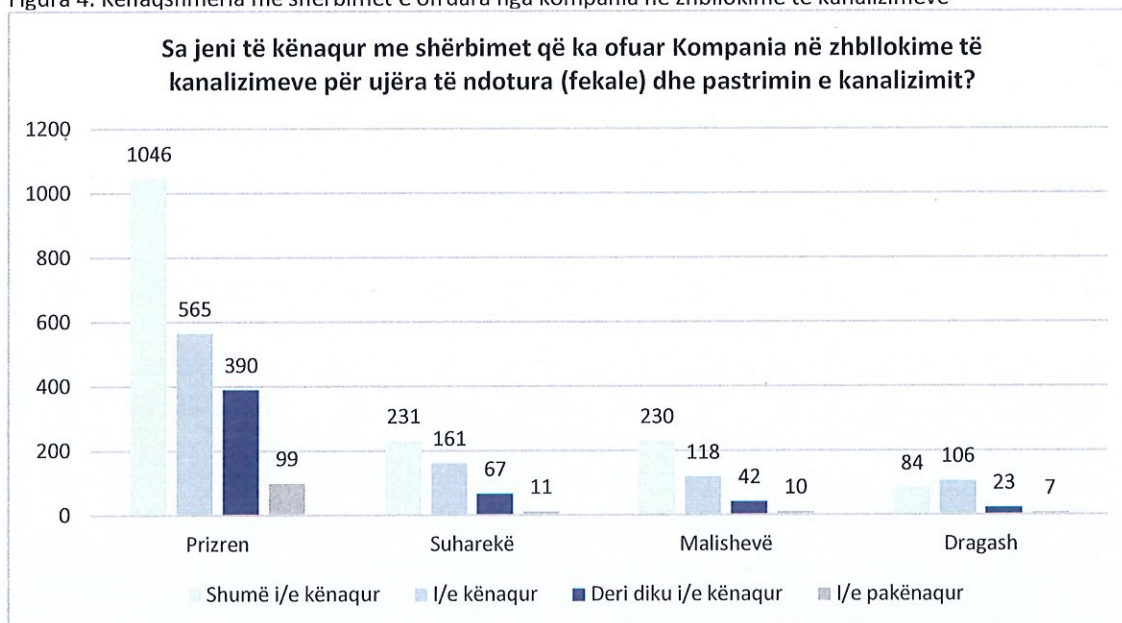
Në nivel rajonal, 1,591 qytetarë ose 49.87% janë shumë të kënaqur, 950 ose 29.78% të kënaqur, 522 ose 16.36% deri diku të kënaqur dhe 127 ose 3.98% të pakënaqur. Në total, 79.65% e respondentëve e vlerësojnë pozitivisht shërbimin.

Sipas komunave, përqindja më e lartë e qytetarëve shumë të kënaqur është në Malishevë (57.50%), pasuar nga Prizreni (49.81%) dhe Suhareka (49.15%), ndërsa në Dragash dominon kategoria “i/e kënaqur” me 48.18%. Prizreni përfaqëson edhe pjesën më të madhe të mostrës me 65.83% të totalit. Në të gjitha komunat, niveli i pakënaqshmërisë mbetet i ulët.

Tabela 4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblokime të kanalizimeve

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 1046              | 565         | 390                   | 99            | 2100    |
|           | 49.81%            | 26.90%      | 18.57%                | 4.71%         | 65.83%  |
| Suharekë  | 231               | 161         | 67                    | 11            | 470     |
|           | 49.15%            | 34.26%      | 14.26%                | 2.34%         | 14.73%  |
| Malishevë | 230               | 118         | 42                    | 10            | 400     |
|           | 57.50%            | 29.50%      | 10.50%                | 2.50%         | 12.54%  |
| Dragash   | 84                | 106         | 23                    | 7             | 220     |
|           | 38.18%            | 48.18%      | 10.45%                | 3.18%         | 6.90%   |
| Total     | 1591              | 950         | 522                   | 127           | 3190    |
|           | 49.87%            | 29.78%      | 16.36%                | 3.98%         | 100.00% |

Figura 4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblokime të kanalizimeve



### 3.5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit

Matja e kënaqshmërisë me performancën e leximit të ujëmatësve pasqyron perceptimin e konsumatorëve për saktësinë dhe cilësinë e këtij shërbimi. Rezultatet, bazuar në 3,190 respondentë, tregojnë një nivel të lartë vlerësimi pozitiv.

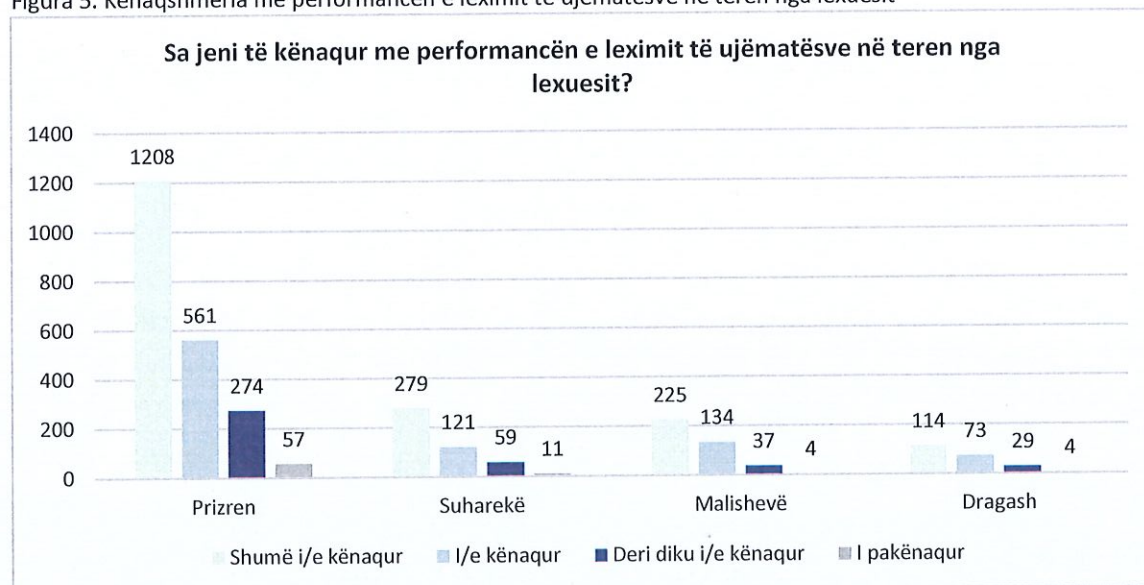
Në nivel rajonal, 1,826 respondentë ose 57.24% janë shumë të kënaqur, 889 ose 27.87% të kënaqur, 399 ose 12.51% deri diku të kënaqur dhe 76 ose 2.38% të pakënaqur. Në total, 85.11% e qytetarëve e vlerësojnë pozitivisht shërbimin e leximit të ujëmatësve.

Sipas komunave, përqindja më e lartë e respondentëve shumë të kënaqur është në Suharekë (59.36%), pasuar nga Prizreni (57.52%), Malisheva (56.25%) dhe Dragashi (51.82%). Prizreni përfaqëson pjesën më të madhe të mostrës me 65.83% të totalit. Në të gjitha komunat, niveli i pakënaqshmërisë mbetet shumë i ulët.

Tabela 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 1208              | 561         | 274                   | 57            | 2100    |
|           | 57.52%            | 26.71%      | 13.05%                | 2.71%         | 65.83%  |
| Suharekë  | 279               | 121         | 59                    | 11            | 470     |
|           | 59.36%            | 25.74%      | 12.55%                | 2.34%         | 14.73%  |
| Malishevë | 225               | 134         | 37                    | 4             | 400     |
|           | 56.25%            | 33.50%      | 9.25%                 | 1.00%         | 12.54%  |
| Dragash   | 114               | 73          | 29                    | 4             | 220     |
|           | 51.82%            | 33.18%      | 13.18%                | 1.82%         | 6.90%   |
| Total     | 1826              | 889         | 399                   | 76            | 3190    |
|           | 57.24%            | 27.87%      | 12.51%                | 2.38%         | 100.00% |

Figura 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit



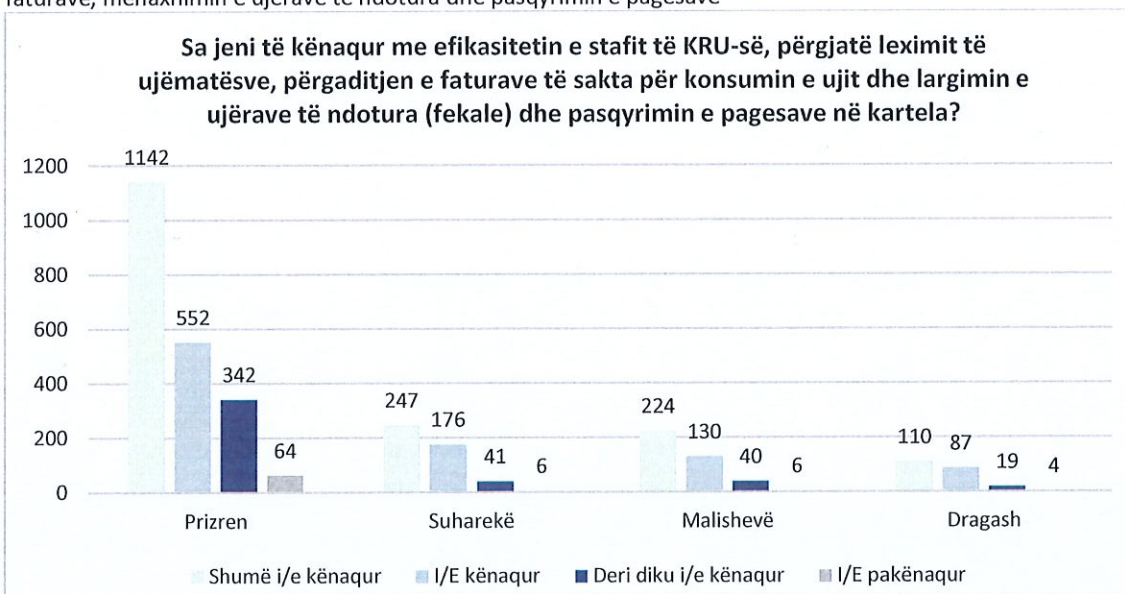
### 3.6. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave

Efikasiteti i stafit të K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. në ofrimin e shërbimeve, përfshirë leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave, përbën një aspekt të rëndësishëm të kënaqshmërisë së konsumatorëve. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se shumica e të anketuarve e vlerësojnë pozitivisht këtë dimension të shërbimit, ku 54.01% janë shumë të kënaqur dhe 29.62% të kënaqur. Një pjesë prej 13.86% janë deri diku të kënaqur, ndërsa 2.51% janë të pakënaqur. Në nivel komunal, përqindja më e lartë e qytetarëve shumë të kënaqur është në Malishevë (56.00%), pasuar nga Prizreni (54.38%), Suhareka (52.55%) dhe Dragashi (50.00%). Sa i përket shpërndarjes së mostrës, Prizreni përfaqëson pjesën më të madhe të të anketuarve me 65.83%. Të dhënat janë paraqitur edhe në grafikun përkatës, duke reflektuar një vlerësim përgjithësisht pozitiv për efikasitetin e stafit në të gjitha komunat.

Tabela 6. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 1142              | 552         | 342                   | 64            | 2100    |
|           | 54.38%            | 26.29%      | 16.29%                | 3.05%         | 65.83%  |
| Suharekë  | 247               | 176         | 41                    | 6             | 470     |
|           | 52.55%            | 37.45%      | 8.72%                 | 1.28%         | 14.73%  |
| Malishevë | 224               | 130         | 40                    | 6             | 400     |
|           | 56.00%            | 32.50%      | 10.00%                | 1.50%         | 12.54%  |
| Dragash   | 110               | 87          | 19                    | 4             | 220     |
|           | 50.00%            | 39.55%      | 8.64%                 | 1.82%         | 6.90%   |
| Total     | 1723              | 945         | 442                   | 80            | 3190    |
|           | 54.01%            | 29.62%      | 13.86%                | 2.51%         | 100.00% |

Figura 6. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave



### 3.7. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza

Mundësitë e pagesës që ofron K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të zeza përbëjnë një element të rëndësishëm në lehtësinë dhe përshtatshmërinë e kryerjes së pagesave nga konsumatorët. Rezultatet e hulumtimit tregojnë një vlerësim pozitiv të përgjithshëm ndaj këtyre alternativave.

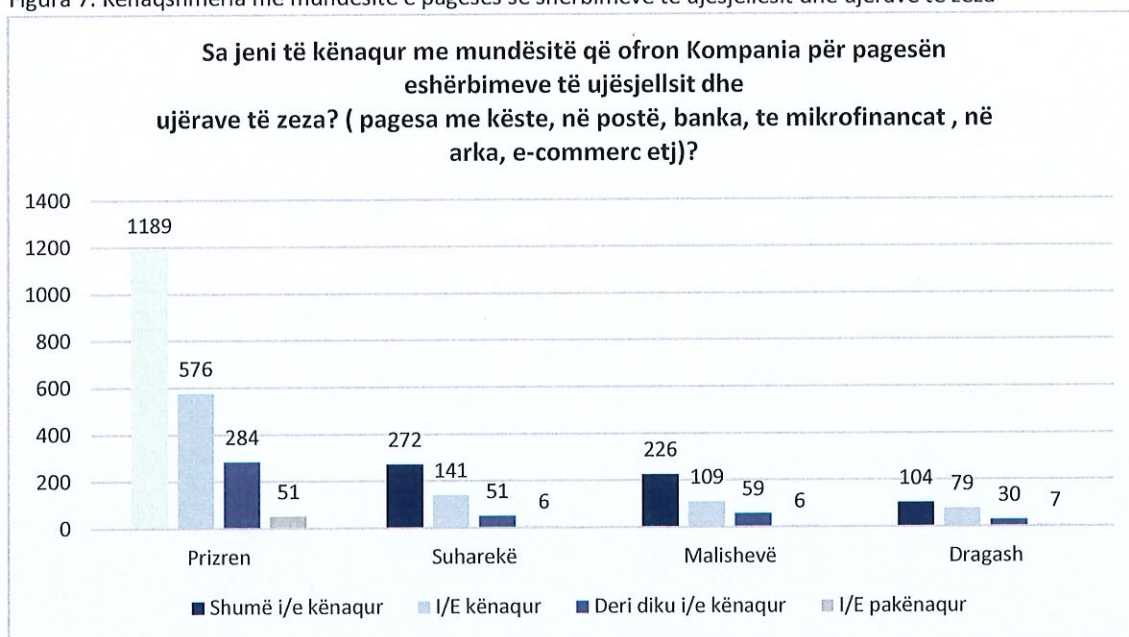
Në nivel rajonal, 1,791 respondentë ose 56.14% janë shumë të kënaqur, 905 ose 28.37% të kënaqur, 424 ose 13.29% deri diku të kënaqur dhe 70 ose 2.19% të pakënaqur.

Sipas komunave, përqindja më e lartë e qytetarëve shumë të kënaqur është në Suharekë (57.87%), pasuar nga Prizreni (56.62%), Malisheva (56.50%) dhe Dragashi (47.27%). Prizreni përfaqëson pjesën më të madhe të mostrës me 65.83% të totalit të respondentëve. Të dhënat tregojnë se shumica e konsumatorëve e vlerësojnë pozitivisht gamën e mundësive të pagesës, përfshirë pagesat në sportele, banka, poste dhe përmes kanaleve elektronike.

Tabela 7. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së 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   | 1189              | 576         | 284                   | 51            | 2100    |
|           | 56.62%            | 27.43%      | 13.52%                | 2.43%         | 65.83%  |
| Suharekë  | 272               | 141         | 51                    | 6             | 470     |
|           | 57.87%            | 30.00%      | 10.85%                | 1.28%         | 14.73%  |
| Malishevë | 226               | 109         | 59                    | 6             | 400     |
|           | 56.50%            | 27.25%      | 14.75%                | 1.50%         | 12.54%  |
| Dragash   | 104               | 79          | 30                    | 7             | 220     |
|           | 47.27%            | 35.91%      | 13.64%                | 3.18%         | 6.90%   |
| Total     | 1791              | 905         | 424                   | 70            | 3190    |
|           | 56.14%            | 28.37%      | 13.29%                | 2.19%         | 100.00% |

Figura 7. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza



### 3.8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara

Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë pasqyron nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet si komunikimi telefonik, trajtimi i ankesave dhe pritja nga stafi. Bazuar në 3,190 respondentë, rezultatet tregojnë një perceptim përgjithësisht pozitiv.

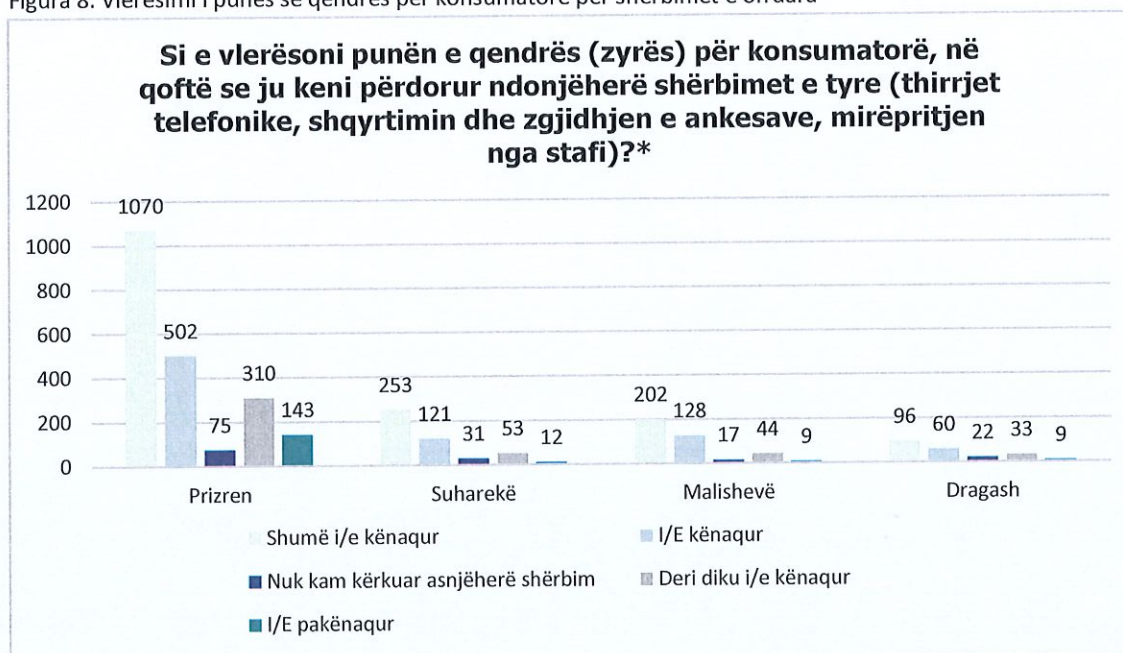
Në nivel rajonal, 1,621 respondentë ose 50.82% janë shumë të kënaqur, 811 ose 25.42% të kënaqur, 440 ose 13.79% deri diku të kënaqur dhe 173 ose 5.42% të pakënaqur. Ndërkohë, 145 respondentë ose 4.55% kanë deklaruar se nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga qendra për konsumatorë.

Sipas komunave, përqindja më e lartë e qytetarëve shumë të kënaqur është në Suharekë (53.83%), pasuar nga Prizreni (50.95%), Malisheva (50.50%) dhe Dragashi (43.64%). Prizreni përfaqëson pjesën më të madhe të mostrës me 65.83% të totalit. Në përgjithësi, grafiku tregon dominim të përgjigjeve pozitive, ndërsa një pjesë më e vogël e konsumatorëve kanë shprehur pakënaqësi ose nuk kanë pasur kontakt me qendrën për konsumatorë.

Tabela 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara

| Qytet        | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur   | Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali         |
|--------------|-------------------|---------------|-----------------------------------|-----------------------|---------------|----------------|
| Prizren      | 1070              | 502           | 75                                | 310                   | 143           | 2100           |
|              | 50.95%            | 23.90%        | 3.57%                             | 14.76%                | 6.81%         | 65.83%         |
| Suharekë     | 253               | 121           | 31                                | 53                    | 12            | 470            |
|              | 53.83%            | 25.74%        | 6.60%                             | 11.28%                | 2.55%         | 14.73%         |
| Malishevë    | 202               | 128           | 17                                | 44                    | 9             | 400            |
|              | 50.50%            | 32.00%        | 4.25%                             | 11.00%                | 2.25%         | 12.54%         |
| Dragash      | 96                | 60            | 22                                | 33                    | 9             | 220            |
|              | 43.64%            | 27.27%        | 10.00%                            | 15.00%                | 4.09%         | 6.90%          |
| <b>Total</b> | <b>1621</b>       | <b>811</b>    | <b>145</b>                        | <b>440</b>            | <b>173</b>    | <b>3190</b>    |
|              | <b>50.82%</b>     | <b>25.42%</b> | <b>4.55%</b>                      | <b>13.79%</b>         | <b>5.42%</b>  | <b>100.00%</b> |

Figura 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara



### 3.9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera

Niveli i informimit nga K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. për shërbimet teknike, si punimet në terren, ndërprerjet e furnizimit me ujë dhe cilësia e ujit, përbën një element të rëndësishëm në komunikimin me konsumatorët.

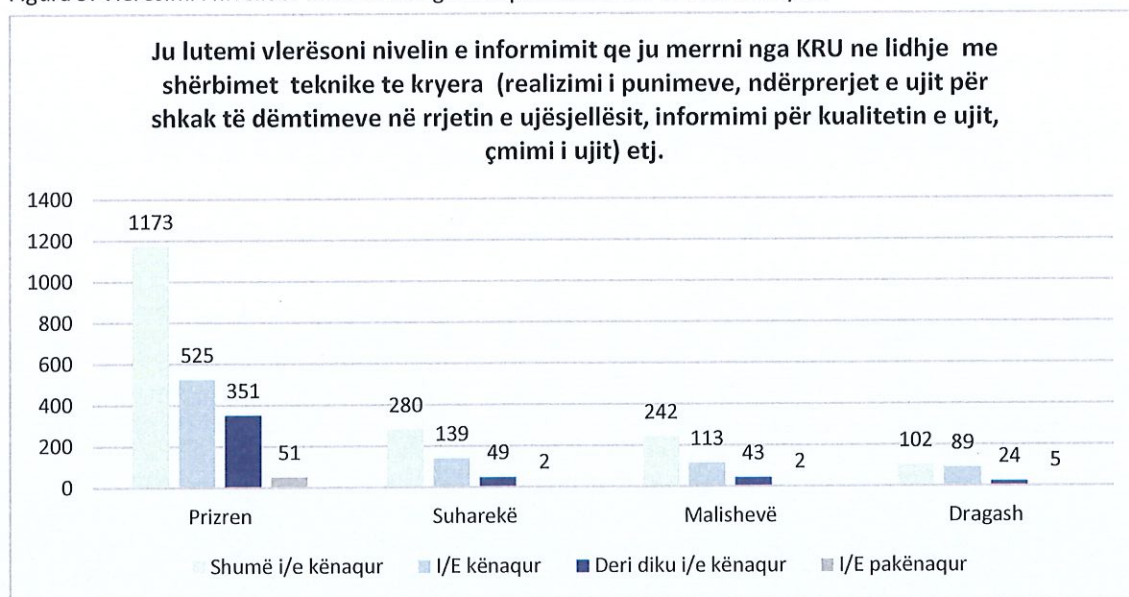
Bazuar në 3,190 respondentë, në nivel rajonal 1,797 ose 56.33% janë shumë të kënaqur, 866 ose 27.15% të kënaqur, 467 ose 14.64% deri diku të kënaqur dhe 60 ose 1.88% të pakënaqur. Rezultatet tregojnë një perceptim përgjithësisht pozitiv ndaj informimit nga kompania.

Sipas komunave, përqindja më e lartë e konsumatorëve shumë të kënaqur është në Malishevë (60.50%), pasuar nga Suhareka (59.57%), Prizreni (55.86%) dhe Dragashi (46.36%). Prizreni përfaqëson pjesën më të madhe të mostrës me 65.83% të totalit të respondentëve. Në përgjithësi, të dhënat tregojnë një nivel të lartë kënaqshmërie, me hapësirë të kufizuar për përmirësim në disa zona.

Tabela 9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 1173              | 525         | 351                   | 51            | 2100    |
|           | 55.86%            | 25.00%      | 16.71%                | 2.43%         | 65.83%  |
| Suharekë  | 280               | 139         | 49                    | 2             | 470     |
|           | 59.57%            | 29.57%      | 10.43%                | 0.43%         | 14.73%  |
| Malishevë | 242               | 113         | 43                    | 2             | 400     |
|           | 60.50%            | 28.25%      | 10.75%                | 0.50%         | 12.54%  |
| Dragash   | 102               | 89          | 24                    | 5             | 220     |
|           | 46.36%            | 40.45%      | 10.91%                | 2.27%         | 6.90%   |
| Total     | 1797              | 866         | 467                   | 60            | 3190    |
|           | 56.33%            | 27.15%      | 14.64%                | 1.88%         | 100.00% |

Figura 9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera



### 3.10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit

Efikasiteti i shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit përbën një tregues të rëndësishëm të performancës së K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. në trajtimin e defekteve dhe ndërhyrjeve teknike.

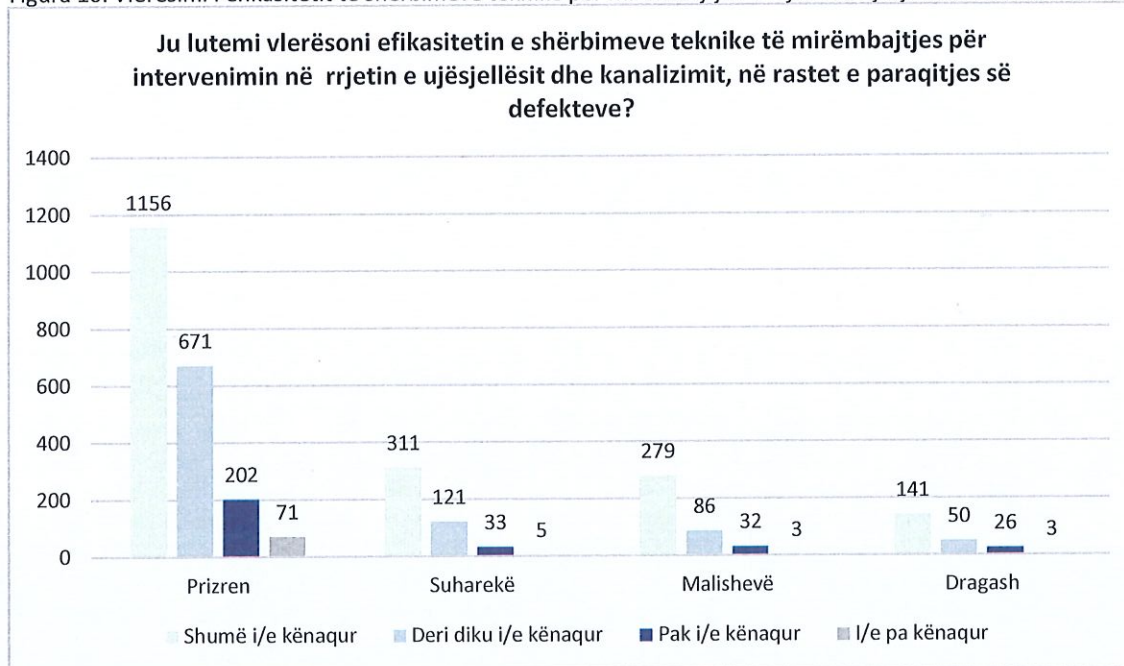
Bazuar në 3,190 respondentë, në nivel rajonal 1,887 ose 59.15% janë shumë të kënaqur, 928 ose 29.09% deri diku të kënaqur, 293 ose 9.18% pak të kënaqur dhe 82 ose 2.57% të pakënaqur. Rezultatet tregojnë një vlerësim kryesisht pozitiv për këtë shërbim.

Sipas komunave, përqindja më e lartë e konsumatorëve shumë të kënaqur është në Malishevë (69.75%), pasuar nga Suhareka (66.17%), Dragashi (64.09%) dhe Prizreni (55.05%). Prizreni përfaqëson 65.83% të totalit të respondentëve. Në përgjithësi, të dhënat tregojnë një perceptim të mirë për ndërhyrjet teknike dhe mirëmbajtjen e rrjetit, me një përqindje të ulët të pakënaqshmërisë.

Tabela 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | Pak i/e kënaqur | I/e pa kënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-----------------------|-----------------|----------------|---------|
| Prizren   | 1156              | 671                   | 202             | 71             | 2100    |
|           | 55.05%            | 31.95%                | 9.62%           | 3.38%          | 65.83%  |
| Suharekë  | 311               | 121                   | 33              | 5              | 470     |
|           | 66.17%            | 25.74%                | 7.02%           | 1.06%          | 14.73%  |
| Malishevë | 279               | 86                    | 32              | 3              | 400     |
|           | 69.75%            | 21.50%                | 8.00%           | 0.75%          | 12.54%  |
| Dragash   | 141               | 50                    | 26              | 3              | 220     |
|           | 64.09%            | 22.73%                | 11.82%          | 1.36%          | 6.90%   |
| Total     | 1887              | 928                   | 293             | 82             | 3190    |
|           | 59.15%            | 29.09%                | 9.18%           | 2.57%          | 100.00% |

Figura 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit



### 3.11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit përbën një tregues të rëndësishëm të disiplinës financiare të konsumatorëve dhe funksionimit të sistemit të faturimit. Bazuar në 3,190 respondentë, 2,399 ose 75.20% deklarojnë se i paguajnë faturat rregullisht, 772 ose 24.20% kohë pas kohe, ndërsa 19 ose 0.60% kanë deklaruar se nuk i paguajnë asnjëherë.

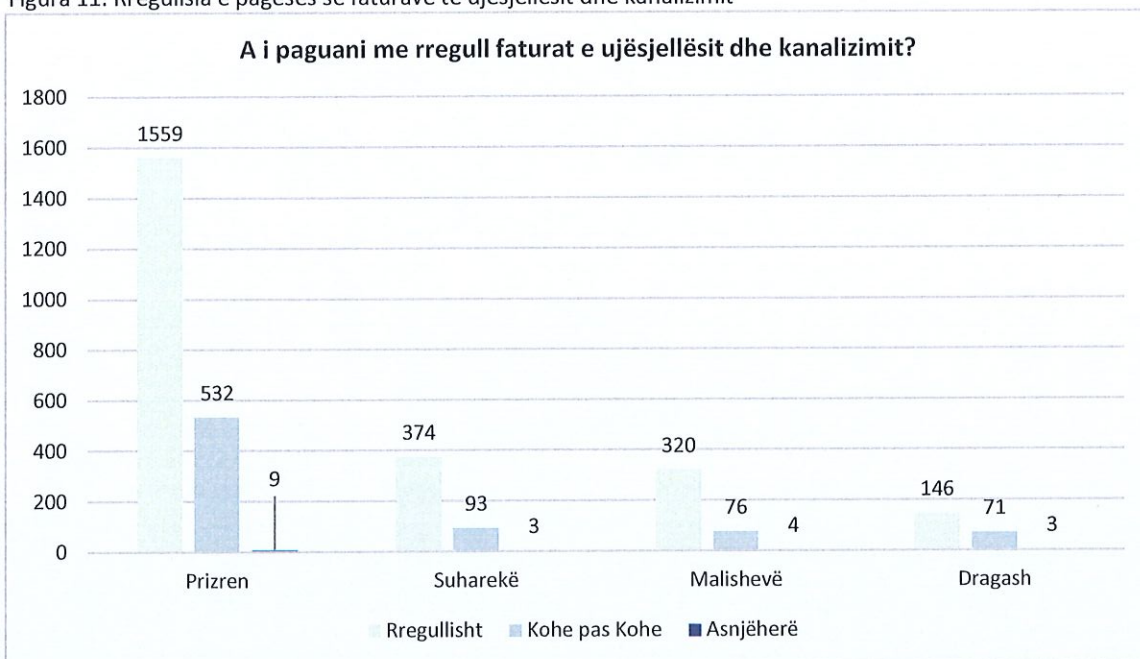
Sipas komunave, përqindja më e lartë e pagesave të rregullta është në Malishevë (80.00%), pasuar nga Suhareka (79.57%), Prizreni (74.24%) dhe Dragashi (66.36%). Përqindja e atyre që nuk paguajnë asnjëherë mbetet shumë e ulët në të gjitha komunat, me nivel pak më të lartë në Dragash (1.36%) krahasuar me komunat e tjera.

Në përgjithësi, të dhënat tregojnë një trend pozitiv sa i përket rregullsisë së pagesave, me shumicën dërrmuese të konsumatorëve që i përmbushin detyrimet e tyre financiare në mënyrë të rregullt.

Tabela 11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

| Qytet     | Rregullisht | Kohë pas kohe | Asnjëherë | Totali  |
|-----------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Prizren   | 1559        | 532           | 9         | 2100    |
|           | 74.24%      | 25.33%        | 0.43%     | 65.83%  |
| Suharekë  | 374         | 93            | 3         | 470     |
|           | 79.57%      | 19.79%        | 0.64%     | 14.73%  |
| Malishevë | 320         | 76            | 4         | 400     |
|           | 80.00%      | 19.00%        | 1.00%     | 12.54%  |
| Dragash   | 146         | 71            | 3         | 220     |
|           | 66.36%      | 32.27%        | 1.36%     | 6.90%   |
| Total     | 2399        | 772           | 19        | 3190    |
|           | 75.20%      | 24.20%        | 0.60%     | 100.00% |

Figura 11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit



### 3.12. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

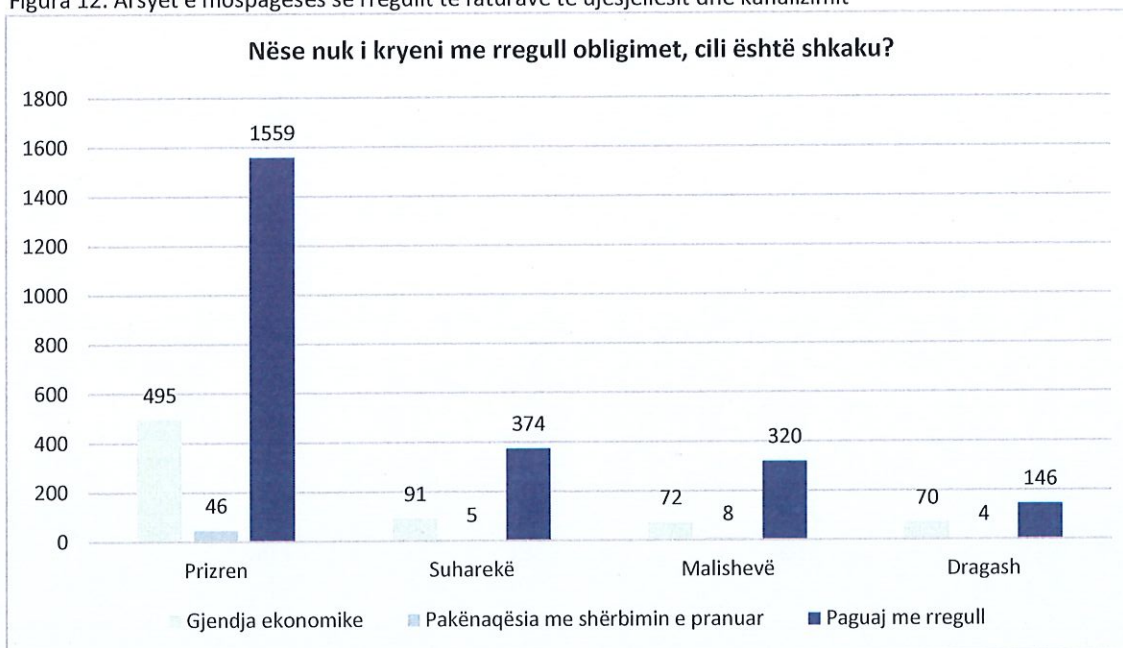
Arsyet për mospagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit lidhen kryesisht me gjendjen ekonomike të konsumatorëve, ndërsa pakënaqësia me shërbimin përbën një pjesë shumë më të vogël të rasteve. Nga 3,190 respondentë, 728 ose 22.82% e kanë përmendur gjendjen ekonomike si arsye, ndërsa 63 ose 1.97% pakënaqësinë me shërbimin e pranuar. Ndërkohë, 2,399 ose 75.20% kanë deklaruar se paguajnë me rregull faturat.

Sipas komunave, në Prizren 23.57% e lidhin mospagesën me gjendjen ekonomike dhe 2.19% me pakënaqësinë ndaj shërbimit. Në Suharekë, 19.36% përmendin gjendjen ekonomike dhe 1.06% pakënaqësinë. Në Malishevë, 18.00% e lidhin me situatën financiare dhe 2.00% me cilësinë e shërbimit. Ndërsa në Dragash, 31.82% e konsiderojnë gjendjen ekonomike si arsye dhe 1.82% pakënaqësinë me shërbimin. Të dhënat tregojnë se faktori ekonomik mbetet arsyeja kryesore që ndikon në vonesat apo mospagesat, ndërsa pakënaqësia me shërbimin paraqet një përqindje të ulët në të gjitha komunat.

Tabela 12. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

| Qytet     | Gjendja ekonomike | Pakënaqësia me shërbimin e pranuar | Paguaj me rregull | Totali  |
|-----------|-------------------|------------------------------------|-------------------|---------|
| Prizren   | 495               | 46                                 | 1559              | 2100    |
|           | 23.57%            | 2.19%                              | 74.24%            | 65.83%  |
| Suharekë  | 91                | 5                                  | 374               | 470     |
|           | 19.36%            | 1.06%                              | 79.57%            | 14.73%  |
| Malishevë | 72                | 8                                  | 320               | 400     |
|           | 18.00%            | 2.00%                              | 80.00%            | 12.54%  |
| Dragash   | 70                | 4                                  | 146               | 220     |
|           | 31.82%            | 1.82%                              | 66.36%            | 6.90%   |
| Total     | 728               | 63                                 | 2399              | 3190    |
|           | 22.82%            | 1.97%                              | 75.20%            | 100.00% |

Figura 12. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit



### 3.13. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet

Menaxhimi i ujërave të ndotura përbën një element të rëndësishëm të sistemit të kanalizimit dhe ndikimit në mjedis. Sipas të dhënave nga 3,190 respondentë, 1,904 ose 59.69% deklarojnë se ujërat e ndotura shkarkohen direkt në lumenj. Ndërkohë, 702 ose 22.01% janë shprehur se ato pastrohen dhe më pas shkarkohen në lumenj, 172 ose 5.39% mendojnë se hyjnë në tokë, ndërsa 412 ose 12.92% nuk e dinë destinacionin e tyre.

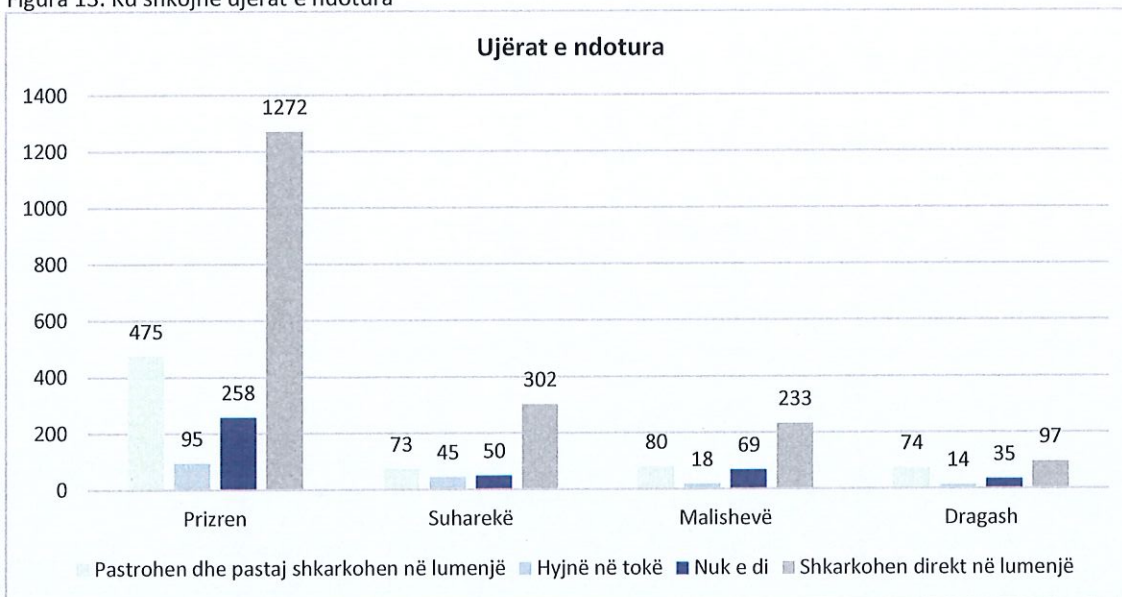
Në nivel komunal, përqindja më e lartë e perceptimit se ujërat shkarkohen direkt në lumenj është në Suharekë (64.26%), pasuar nga Prizreni (60.57%), Malisheva (58.25%) dhe Dragashi (44.09%). Ndërsa sa i përket perceptimit se ujërat pastrohen para shkarkimit, përqindja më e lartë është në Dragash (33.64%).

Të dhënat tregojnë se shumica e respondentëve besojnë se ujërat e ndotura derdhen drejtpërdrejt në lumenj, çka nënvizon nevojën për rritje të transparencës dhe informimit, si dhe për përmirësime të mëtejshme në trajtimin e ujërave të ndotura.

Tabela 13. Ku shkojnë ujërat e ndotura

| Qytet     | Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj | Hyjnë në tokë | Nuk e di | Shkarkohen direkt në lumenj | Totali  |
|-----------|---|---------------|----------|-----------------------------|---------|
| Prizren   | 475                                       | 95            | 258      | 1272                        | 2100    |
|           | 22.62%                                    | 4.52%         | 12.29%   | 60.57%                      | 65.83%  |
| Suharekë  | 73  | 45            | 50       | 302                         | 470     |
|           | 15.53%                                    | 9.57%         | 10.64%   | 64.26%                      | 14.73%  |
| Malishevë | 80  | 18            | 69       | 233                         | 400     |
|           | 20.00%                                    | 4.50%         | 17.25%   | 58.25%                      | 12.54%  |
| Dragash   | 74  | 14            | 35       | 97                          | 220     |
|           | 33.64%                                    | 6.36%         | 15.91%   | 44.09%                      | 6.90%   |
| Total     | 702                                       | 172           | 412      | 1904                        | 3190    |
|           | 22.01%                                    | 5.39%         | 12.92%   | 59.69%                      | 100.00% |

Figura 13. Ku shkojnë ujërat e ndotura



## 4. SEKTORI I AMVISËRISË

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

Sektori i amvisërisë përbën pjesën më të madhe të konsumatorëve të K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A., duke përfshirë familjet që përdorin shërbimet e furnizimit me ujë për nevoja të përditshme. Për këtë kategori është analizuar shpërndarja sipas zonave urbane dhe rurale, me qëllim vlerësimin e mbulueshmërisë së shërbimeve.

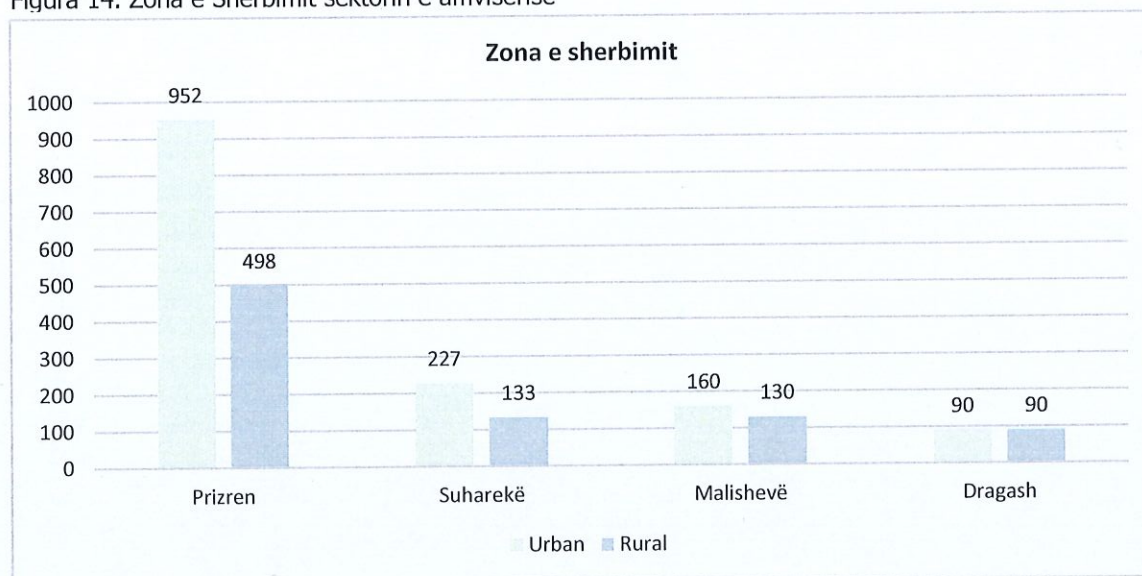
Nga gjithsej 2,280 amvisëri të anketuara, 1,429 ose 62.68% jetojnë në zona urbane, ndërsa 851 ose 37.32% në zona rurale. Prizreni përfaqëson pjesën më të madhe të kësaj kategorie me 1,450 amvisëri ose 63.60% të totalit, ku 65.66% janë urbane dhe 34.34% rurale. Në Suharekë, 63.06% e amvisërive janë urbane dhe 36.94% rurale. Në Malishevë, shpërndarja është 55.17% urbane dhe 44.83% rurale. Ndërsa në Dragash, numri i amvisërive urbane dhe rurale është i barabartë, nga 90 në secilën zonë.

Këto të dhëna ofrojnë një pasqyrë të qartë mbi shpërndarjen gjeografike të sektorit të amvisërisë dhe ndihmojnë në identifikimin e nevojave për përmirësime të mëtejshme në infrastrukturë dhe ofrimin e shërbimeve.

Tabela 14. Zona e Shërbimit në sektorin e amvisërisë

| Qytet        | Urbane        | Rurale        | Totali         |
|--------------|---------------|---------------|----------------|
| Prizren      | 952           | 498           | 1450           |
|              | 65.66%        | 34.34%        | 63.60%         |
| Suharekë     | 227           | 133           | 360            |
|              | 63.06%        | 36.94%        | 15.79%         |
| Malishevë    | 160           | 130           | 290            |
|              | 55.17%        | 44.83%        | 12.72%         |
| Dragash      | 90            | 90            | 180            |
|              | 6.30%         | 10.58%        | 7.89%          |
| <b>Total</b> | <b>1429</b>   | <b>851</b>    | <b>2280</b>    |
|              | <b>62.68%</b> | <b>37.32%</b> | <b>100.00%</b> |

Figura 14. Zona e Shërbimit sektorin e amvisërisë



#### 4.2. Kënaqshmëria me ujë të pijës në sektorin e amvisërisë

Niveli i kënaqshmërisë me furnizimin me ujë të pijshëm në sektorin e amvisërisë është vlerësuar përmes përgjigjeve të 2,280 të anketuarve në komunat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. Nga totali i kësaj kategorie, 1,188 ose 52.11% janë shprehur shumë të kënaqur, 603 ose 26.45% të kënaqur, 385 ose 16.89% deri diku të kënaqur dhe 104 ose 4.56% të pakënaqur me cilësinë dhe vazhdimësinë e furnizimit me ujë.

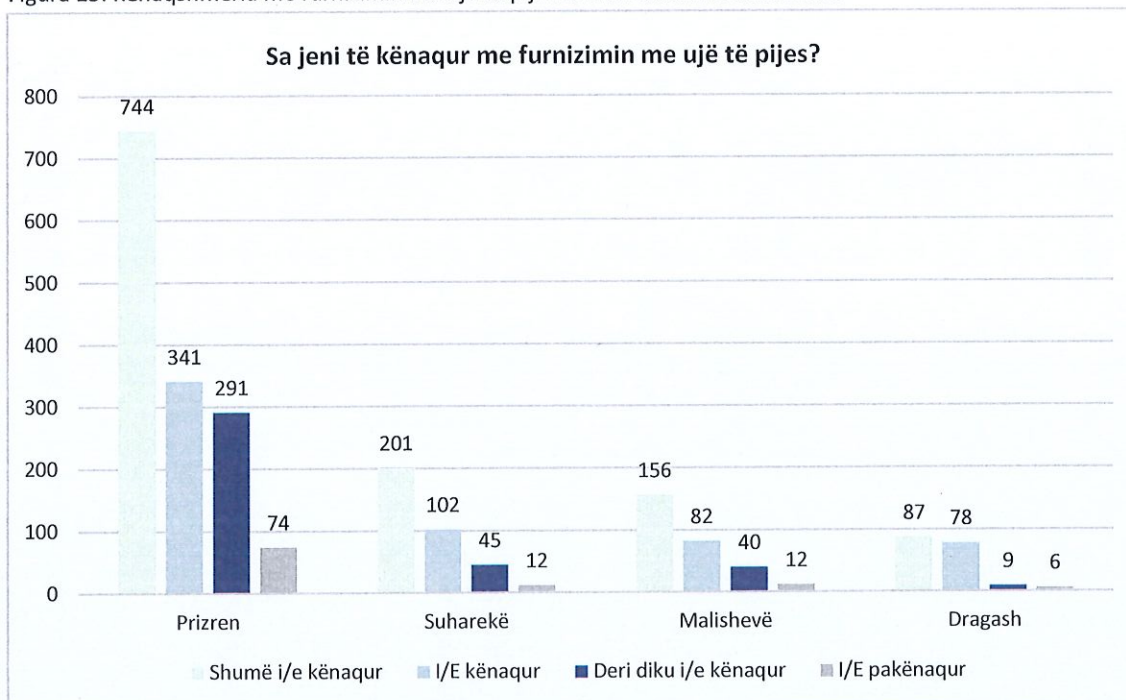
Sipas komunave, përqindja më e lartë e amvisërive shumë të kënaqura është në Suharekë (55.83%), pasuar nga Malisheva (53.79%), Prizreni (51.31%) dhe Dragashi (48.33%). Prizreni përfaqëson 63.60% të totalit të amvisërive të anketuara.

Të dhënat tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë në sektorin e amvisërisë, me një përqindje relativisht të ulët të pakënaqësish.

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

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 744               | 341         | 291                   | 74            | 1450    |
|           | 51.31%            | 23.52%      | 20.07%                | 5.10%         | 63.60%  |
| Suharekë  | 201               | 102         | 45                    | 12            | 360     |
|           | 55.83%            | 28.33%      | 12.50%                | 3.33%         | 15.79%  |
| Malishevë | 156               | 82          | 40                    | 12            | 290     |
|           | 53.79%            | 28.28%      | 13.79%                | 4.14%         | 12.72%  |
| Dragash   | 87                | 78          | 9                     | 6             | 180     |
|           | 48.33%            | 43.33%      | 5.00%                 | 3.33%         | 7.89%   |
| Total     | 1188              | 603         | 385                   | 104           | 2280    |
|           | 52.11%            | 26.45%      | 16.89%                | 4.56%         | 100.00% |

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



#### 4.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë

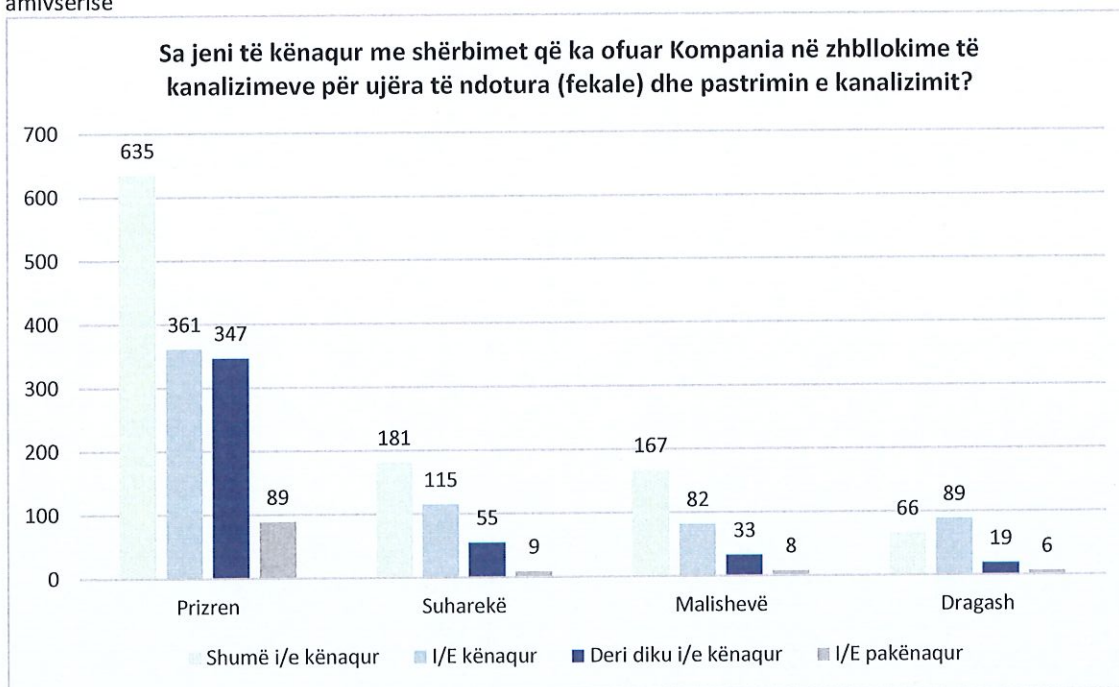
Ndërhyrjet në zhbllokimin dhe mirëmbajtjen e kanalizimeve përbëjnë një shërbim të rëndësishëm për konsumatorët e sektorit të amvisërisë. Niveli i kënaqshmërisë është vlerësuar bazuar në përgjigjet e 2,280 të anketuarve. Nga totali i amvisërive, 1,067 ose 46.80% janë shprehur shumë të kënaqur, 647 ose 28.38% të kënaqur, 454 ose 19.91% deri diku të kënaqur dhe 112 ose 4.91% të pakënaqur me ndërhyrjet e kryera.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e amvisërive shumë të kënaqura është në Malishevë (57.59%), pasuar nga Suhareka (50.28%), Prizreni (45.03%) dhe Dragashi (36.67%). Prizreni përfaqëson 63.60% të totalit të amvisërive të anketuara. Të dhënat tregojnë një vlerësim përgjithësisht pozitiv për këtë shërbim, megjithëse një pjesë e amvisërive kanë shprehur kënaqshmëri të pjesshme ose pakënaqësi.

Tabela 16. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 653               | 361         | 347                   | 89            | 1450    |
|           | 45.03%            | 24.90%      | 23.93%                | 6.14%         | 63.60%  |
| Suharekë  | 181               | 115         | 55                    | 9             | 360     |
|           | 50.28%            | 31.94%      | 15.28%                | 2.50%         | 15.79%  |
| Malishevë | 167               | 82          | 33                    | 8             | 290     |
|           | 57.59%            | 28.28%      | 11.38%                | 2.76%         | 12.72%  |
| Dragash   | 66                | 89          | 19                    | 6             | 180     |
|           | 36.67%            | 49.44%      | 10.56%                | 3.33%         | 7.89%   |
| Total     | 1067              | 647         | 454                   | 112           | 2280    |
|           | 46.80%            | 28.38%      | 19.91%                | 4.91%         | 100.00% |

Figura 16. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë



#### 4.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e amvisërisë

Një aspekt i rëndësishëm për konsumatorët e sektorit të amvisërisë është saktësia dhe korrektësia e leximit të ujëmatësve nga stafi në terren. Niveli i kënaqshmërisë është vlerësuar bazuar në përgjigjet e 2,280 të anketuarve.

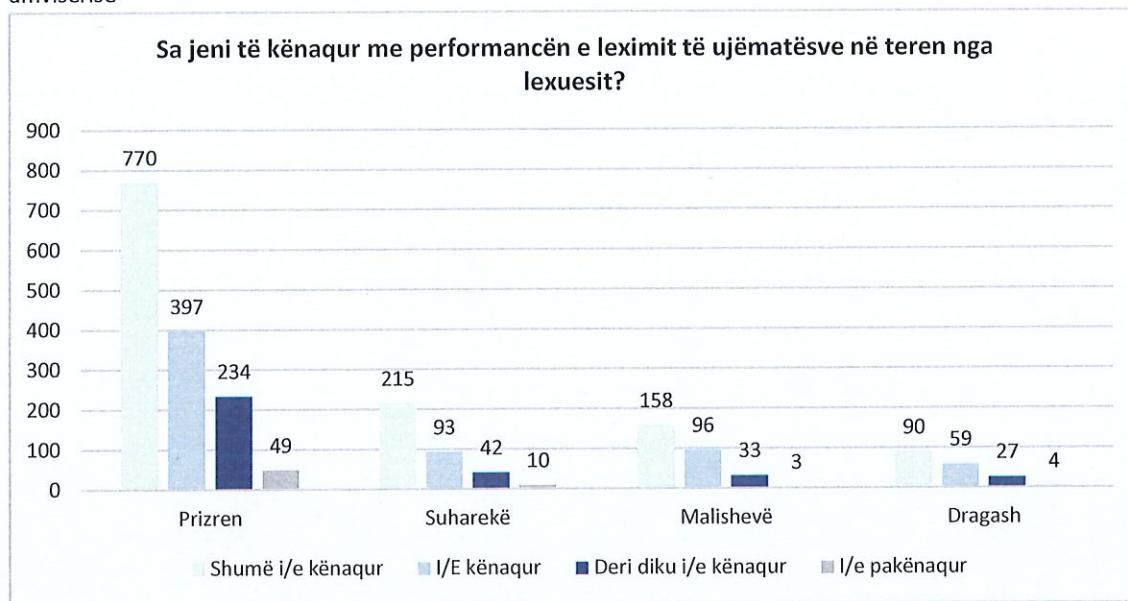
Nga totali i amvisërive, 1,233 ose 54.08% janë shprehur shumë të kënaqur, 645 ose 28.29% të kënaqur, 336 ose 14.74% deri diku të kënaqur dhe 66 ose 2.89% të pakënaqur me këtë shërbim.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e amvisërive shumë të kënaqura është në Suharekë (59.72%), pasuar nga Malisheva (54.48%), Prizreni (53.10%) dhe Dragashi (50.00%). Prizreni përfaqëson 63.60% të totalit të amvisërive të anketuara. Të dhënat tregojnë një vlerësim përgjithësisht pozitiv për saktësinë e leximit të ujëmatësve, me një përqindje të ulët të pakënaqësisë në të gjitha komunat.

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

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 770               | 397         | 234                   | 49            | 1450    |
|           | 53.10%            | 27.38%      | 16.14%                | 3.38%         | 63.60%  |
| Suharekë  | 215               | 93          | 42                    | 10            | 360     |
|           | 59.72%            | 25.83%      | 11.67%                | 2.78%         | 15.79%  |
| Malishevë | 158               | 96          | 33                    | 3             | 290     |
|           | 54.48%            | 33.10%      | 11.38%                | 1.03%         | 12.72%  |
| Dragash   | 90                | 59          | 27                    | 4             | 180     |
|           | 50.00%            | 32.78%      | 15.00%                | 2.22%         | 7.89%   |
| Total     | 1233              | 645         | 336                   | 66            | 2280    |
|           | 54.08%            | 28.29%      | 14.74%                | 2.89%         | 100.00% |

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



#### 4.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë

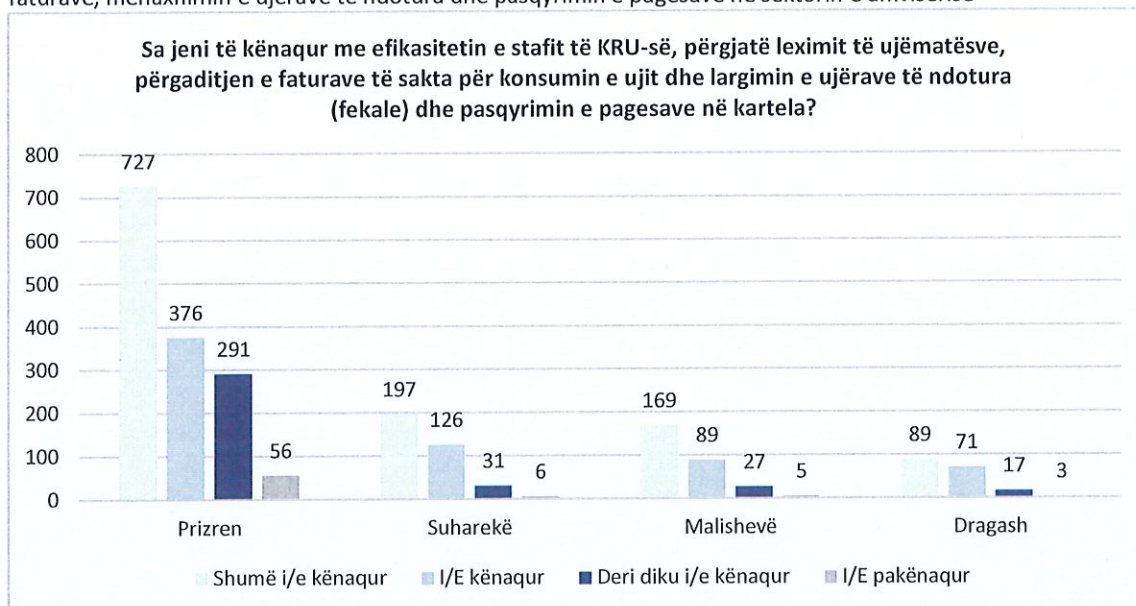
Për të vlerësuar efikasitetin e stafit në ofrimin e shërbimeve administrative dhe teknike, amvisëritë janë pyetur për kënaqshmërinë e tyre lidhur me leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,182 ose 51.84% janë shumë të kënaqur, 662 ose 29.04% të kënaqur, 366 ose 16.05% deri diku të kënaqur dhe 70 ose 3.07% të pakënaqur me performancën e stafit.

Sipas komunave, përqindja më e lartë e amvisërive shumë të kënaqura është në Malishevë (58.28%), pasuar nga Suhareka (54.72%), Prizreni (50.14%) dhe Dragashi (49.44%). Prizreni përfaqëson 63.60% të totalit të amvisërive të anketuara. Rezultatet tregojnë një vlerësim përgjithësisht pozitiv për efikasitetin e stafit, me një përqindje të ulët të pakënaqësisë në të gjitha komunat.

Tabela 18. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 727               | 376         | 291                   | 56            | 1450    |
|           | 50.14%            | 25.93%      | 20.07%                | 3.86%         | 63.60%  |
| Suharekë  | 197               | 126         | 31                    | 6             | 360     |
|           | 54.72%            | 35.00%      | 8.61%                 | 1.67%         | 15.79%  |
| Malishevë | 169               | 89          | 27                    | 5             | 290     |
|           | 58.28%            | 30.69%      | 9.31%                 | 1.72%         | 12.72%  |
| Dragash   | 89                | 71          | 17                    | 3             | 180     |
|           | 49.44%            | 39.44%      | 9.44%                 | 1.67%         | 7.89%   |
| Total     | 1182              | 662         | 366                   | 70            | 2280    |
|           | 51.84%            | 29.04%      | 16.05%                | 3.07%         | 100.00% |

Figura 18. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë



#### 4.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë

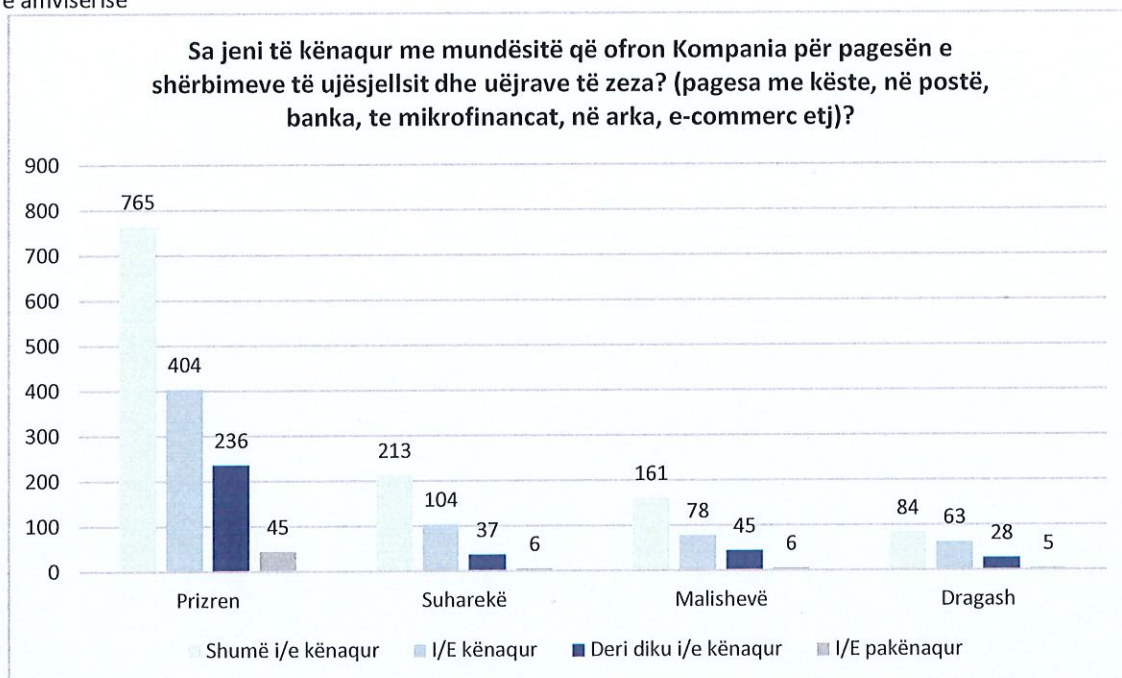
Një faktor i rëndësishëm për konsumatorët e sektorit të amvisërisë është lehtësia dhe fleksibiliteti i opsioneve të pagesës për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të zeza. Për këtë arsye, amvisëritë janë pyetur mbi nivelin e kënaqshmërisë me mundësitë e pagesës që ofron kompania. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,223 ose 53.64% janë shumë të kënaqur, 649 ose 28.46% të kënaqur, 346 ose 15.18% deri diku të kënaqur dhe 62 ose 2.72% të pakënaqur me opsionet e ofruara.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e amvisërive shumë të kënaqura është në Suharekë (59.17%), pasuar nga Malisheva (55.52%), Prizreni (52.76%) dhe Dragashi (46.67%). Prizreni përfaqëson 63.60% të totalit të amvisërive të anketuara. Të dhënat tregojnë një vlerësim përgjithësisht pozitiv për alternativat e pagesës, me një nivel të ulët të pakënaqshmërisë në të gjitha komunat.

Tabela 19. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së 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   | 765               | 404         | 236                   | 45            | 1450    |
|           | 52.76%            | 27.86%      | 16.28%                | 3.10%         | 63.60%  |
| Suharekë  | 213               | 104         | 37                    | 6             | 360     |
|           | 59.17%            | 28.89%      | 10.28%                | 1.67%         | 15.79%  |
| Malishevë | 161               | 78          | 45                    | 6             | 290     |
|           | 55.52%            | 26.90%      | 15.52%                | 2.07%         | 12.72%  |
| Dragash   | 84                | 63          | 28                    | 5             | 180     |
|           | 46.67%            | 35.00%      | 15.56%                | 2.78%         | 7.89%   |
| Total     | 1223              | 649         | 346                   | 62            | 2280    |
|           | 53.64%            | 28.46%      | 15.18%                | 2.72%         | 100.00% |

Figura 19. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë



#### 4.7. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë

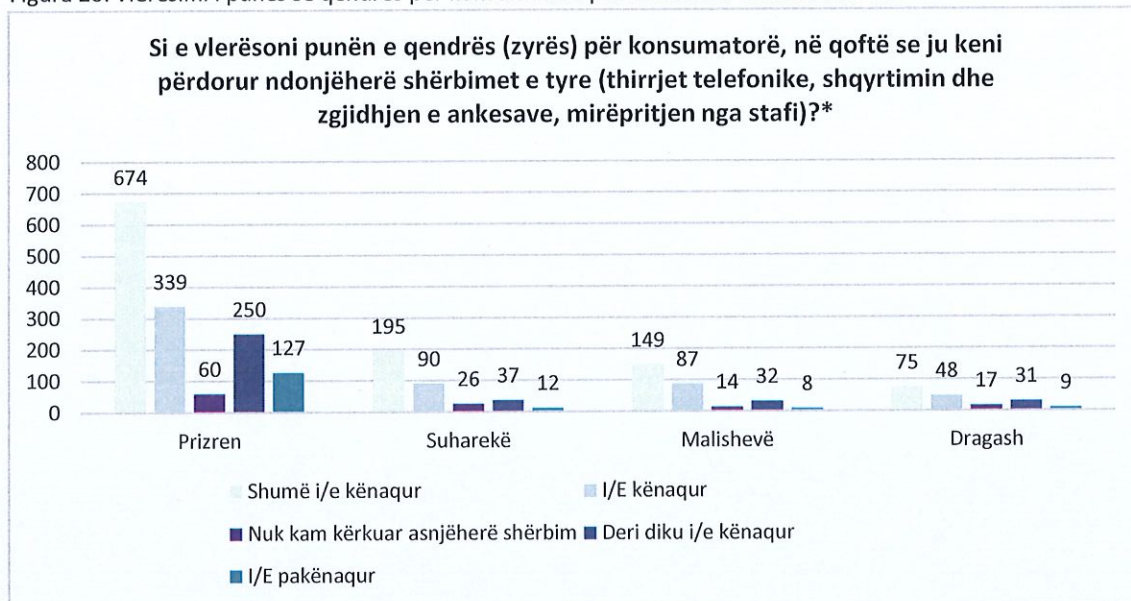
Qendra për konsumatorë luan rol të rëndësishëm në ofrimin e asistencës dhe në trajtimin e kërkesave apo ankesave të qytetarëve lidhur me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Për të vlerësuar funksionimin e saj, amvisëritë janë pyetur mbi përvojën dhe nivelin e kënaqshmërisë me këtë shërbim. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,093 ose 47.94% janë shumë të kënaqur, 564 ose 24.74% të kënaqur, 350 ose 15.35% deri diku të kënaqur dhe 156 ose 6.84% të pakënaqur. Ndërkohë, 117 ose 5.13% kanë deklaruar se nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga qendra për konsumatorë.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e amvisërive shumë të kënaqura është në Suharekë (54.17%), pasuar nga Malisheva (51.38%), Prizreni (46.48%) dhe Dragashi (41.67%). Prizreni përfaqëson 63.60% të totalit të amvisërive të anketuara. Rezultatet tregojnë një perceptim përgjithësisht pozitiv për funksionimin e qendrës për konsumatorë, megjithëse një pjesë e amvisërive kanë shprehur kënaqshmëri të pjesshme ose pakënaqësi, duke lënë hapësirë për përmirësime të mëtejshme.

Tabela 20. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 674               | 339         | 60                                | 250                   | 127           | 1450    |
|           | 46.48%            | 23.38%      | 4.14%                             | 17.24%                | 8.76%         | 63.60%  |
| Suharekë  | 195               | 90          | 26                                | 37                    | 12            | 360     |
|           | 54.17%            | 25.00%      | 7.22%                             | 10.28%                | 3.33%         | 15.79%  |
| Malishevë | 149               | 87          | 14                                | 32                    | 8             | 290     |
|           | 51.38%            | 30.00%      | 4.83%                             | 11.03%                | 2.76%         | 12.72%  |
| Dragash   | 75                | 48          | 17                                | 31                    | 9             | 180     |
|           | 41.67%            | 26.67%      | 9.44%                             | 17.22%                | 5.00%         | 7.89%   |
| Total     | 1093              | 564         | 117                               | 350                   | 156           | 2280    |
|           | 47.94%            | 24.74%      | 5.13%                             | 15.35%                | 6.84%         | 100.00% |

Figura 20. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë



#### 4.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë

Për të vlerësuar nivelin e informimit të konsumatorëve për shërbimet teknike të kryera, amvisëritë janë pyetur mbi kënaqshmërinë e tyre me këtë aspekt të komunikimit.

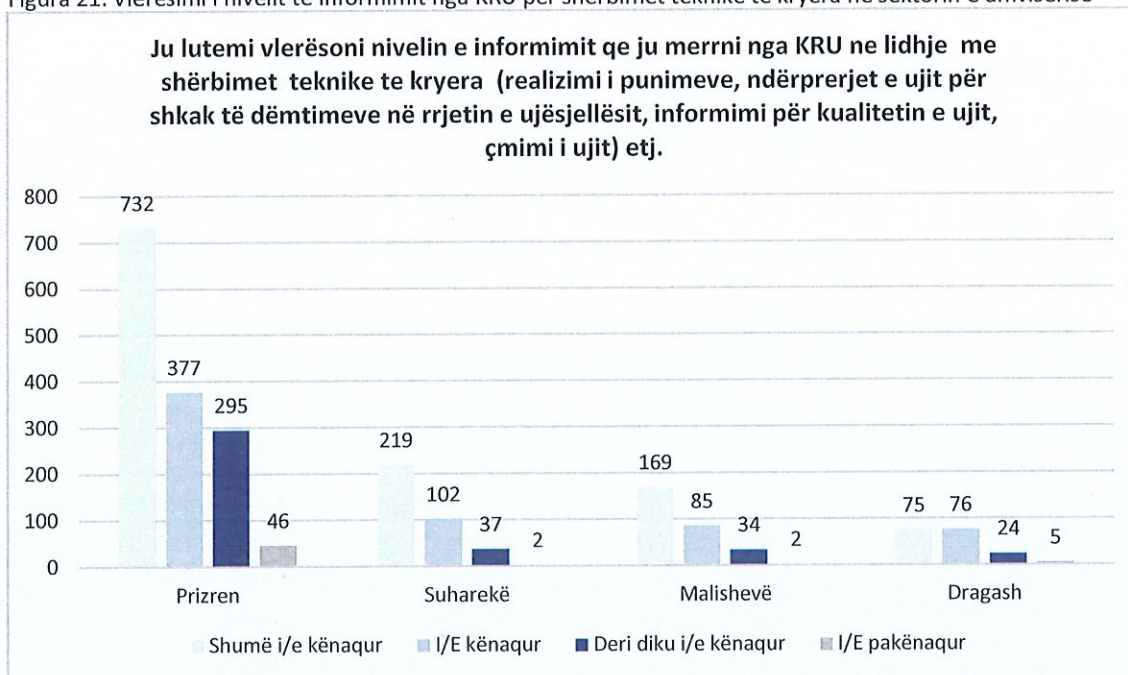
Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,195 ose 52.41% janë shumë të kënaqur, 640 ose 28.07% të kënaqur, 390 ose 17.11% deri diku të kënaqur dhe 55 ose 2.41% të pakënaqur.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e amvisërive shumë të kënaqura është në Suharekë (60.83%), pasuar nga Malisheva (58.28%), Prizreni (50.48%) dhe Dragashi (41.67%). Prizreni përfaqëson 63.60% të totalit të amvisërive të anketuara. Rezultatet tregojnë një nivel të mirë të kënaqshmërisë me informimin për shërbimet teknike, ndërsa një pjesë më e vogël e konsumatorëve vlerësojnë se ekziston hapësirë për përmirësim.

Tabela 21. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 732               | 377         | 295                   | 46            | 1450    |
|           | 50.48%            | 26.00%      | 20.34%                | 3.17%         | 63.60%  |
| Suharekë  | 219               | 102         | 37                    | 2             | 360     |
|           | 60.83%            | 28.33%      | 10.28%                | 0.56%         | 15.79%  |
| Malishevë | 169               | 85          | 34                    | 2             | 290     |
|           | 58.28%            | 29.31%      | 11.72%                | 0.69%         | 12.72%  |
| Dragash   | 75                | 76          | 24                    | 5             | 180     |
|           | 41.67%            | 42.22%      | 13.33%                | 2.78%         | 7.89%   |
| Total     | 1195              | 640         | 390                   | 55            | 2280    |
|           | 52.41%            | 28.07%      | 17.11%                | 2.41%         | 100.00% |

Figura 21. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë



#### 4.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

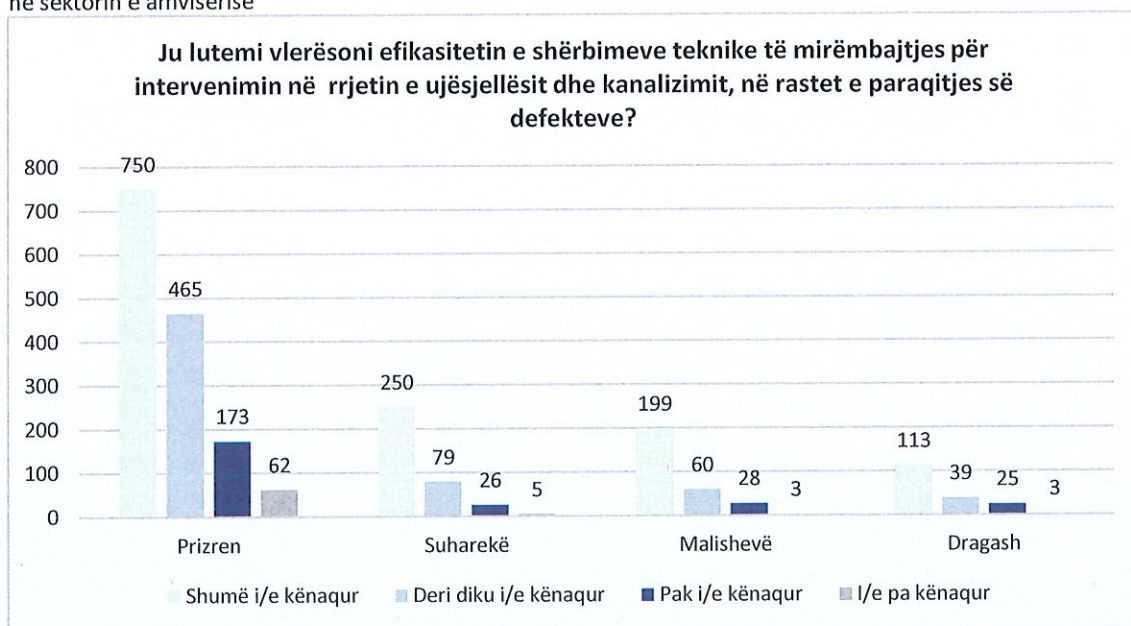
Efikasiteti i mirëmbajtjes së rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit është një faktor i rëndësishëm për cilësinë e shërbimeve në sektorin e amvisërisë. Vlerësimi është bazuar në përgjigjet e 2,280 të anketuarve. Nga totali i amvisërive, 1,312 ose 57.54% janë shumë të kënaqur, 643 ose 28.20% deri diku të kënaqur, 252 ose 11.05% pak të kënaqur dhe 73 ose 3.20% të pakënaqur.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e amvisërive shumë të kënaqura është në Suharekë (69.44%), pasuar nga Malisheva (68.62%), Dragashi (62.78%) dhe Prizreni (51.72%). Prizreni përfaqëson 63.60% të totalit të amvisërive të anketuara. Rezultatet tregojnë një vlerësim kryesisht pozitiv për mirëmbajtjen e rrjetit, megjithëse një pjesë e konsumatorëve kanë shprehur kënaqshmëri të pjesshme ose pakënaqësi, duke sinjalizuar hapësirë për përmirësime të mëtejshme.

Tabela 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | Pak i/e kënaqur | I/e pa kënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-----------------------|-----------------|----------------|---------|
| Prizren   | 750               | 465                   | 173             | 62             | 1450    |
|           | 51.72%            | 32.07%                | 11.93%          | 4.28%          | 63.60%  |
| Suharekë  | 250               | 79                    | 26              | 5              | 360     |
|           | 69.44%            | 21.94%                | 7.22%           | 1.39%          | 15.79%  |
| Malishevë | 199               | 60                    | 28              | 3              | 290     |
|           | 68.62%            | 20.69%                | 9.66%           | 1.03%          | 12.72%  |
| Dragash   | 113               | 39                    | 25              | 3              | 180     |
|           | 62.78%            | 21.67%                | 13.89%          | 1.67%          | 7.89%   |
| Total     | 1312              | 643                   | 252             | 73             | 2280    |
|           | 57.54%            | 28.20%                | 11.05%          | 3.20%          | 100.00% |

Figura 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë



#### 4.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e amvisërisë përbën një tregues të rëndësishëm të disiplinës financiare dhe funksionimit të sistemit të faturimit.

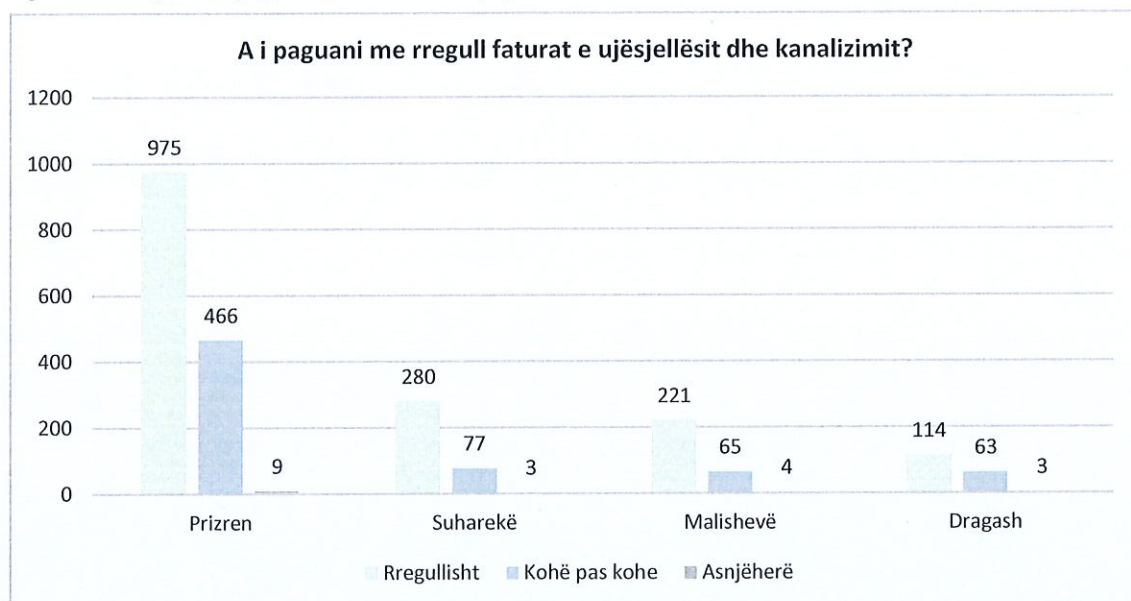
Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,590 ose 69.74% deklarojnë se i paguajnë faturat rregullisht, 671 ose 29.43% i paguajnë kohë pas kohe, ndërsa 19 ose 0.83% kanë deklaruar se nuk i paguajnë asnjëherë.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e pagesave të rregullta është në Suharekë (77.78%), pasuar nga Malisheva (76.21%), Prizreni (67.24%) dhe Dragashi (63.33%). Përqindja e atyre që nuk paguajnë asnjëherë mbetet shumë e ulët në të gjitha komunat. Rezultatet tregojnë një nivel të mirë të rregullsisë së pagesave, megjithëse një pjesë e amvisërive vazhdojnë t'i kryejnë pagesat me vonesë.

Tabela 23. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

| Qytet     | Rregullisht | Kohë pas kohe | Asnjëherë | Totali  |
|-----------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Prizren   | 975         | 466           | 9         | 1450    |
|           | 67.24%      | 32.14%        | 0.62%     | 63.60%  |
| Suharekë  | 280         | 77            | 3         | 360     |
|           | 77.78%      | 21.39%        | 0.83%     | 15.79%  |
| Malishevë | 221         | 65            | 4         | 290     |
|           | 76.21%      | 22.41%        | 1.38%     | 12.72%  |
| Dragash   | 114         | 63            | 3         | 180     |
|           | 63.33%      | 35.00%        | 1.67%     | 7.89%   |
| Total     | 1590        | 671           | 19        | 2280    |
|           | 69.74%      | 29.43%        | 0.83%     | 100.00% |

Figura 23. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë



#### 4.11. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

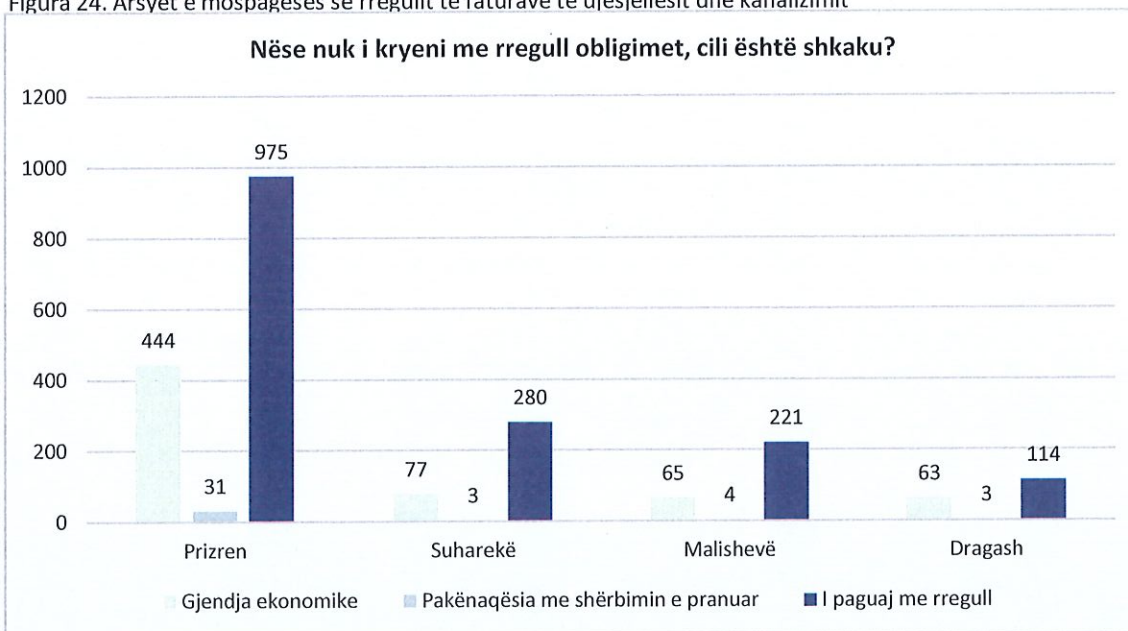
Për të kuptuar faktorët që ndikojnë në vonesat ose mospagesën e faturave në sektorin e amvisërisë, respondentët janë pyetur mbi arsyet kryesore. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 649 ose 28.46% e lidhin mospagesën me gjendjen ekonomike, ndërsa 41 ose 1.80% me pakënaqësinë ndaj shërbimit të pranuar. Ndërkohë, 1,590 ose 69.74% deklarojnë se i paguajnë faturat me rregull.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e amvisërive që e lidhin mospagesën me gjendjen ekonomike është në Dragash (35.00%), pasuar nga Prizreni (30.62%), Malisheva (22.41%) dhe Suhareka (21.39%). Pakënaqësia me shërbimin paraqet përqindje shumë të ulët në të gjitha komunat. Të dhënat tregojnë se faktorët ekonomikë mbeten arsyeja kryesore që ndikon në vonesat e pagesave, ndërsa pakënaqësia me shërbimin ka ndikim minimal.

Tabela 24. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

| Qytet     | Gjendja ekonomike | Pakënaqësia me shërbimin e pranuar | I paguaj me rregull | Totali  |
|-----------|-------------------|------------------------------------|---------------------|---------|
| Prizren   | 444               | 31                                 | 975                 | 1450    |
|           | 30.62%            | 2.14%                              | 67.24%              | 63.60%  |
| Suharekë  | 77                | 3                                  | 280                 | 360     |
|           | 21.39%            | 0.83%                              | 77.78%              | 15.79%  |
| Malishevë | 65                | 4                                  | 221                 | 290     |
|           | 22.41%            | 1.38%                              | 76.21%              | 12.72%  |
| Dragash   | 63                | 3                                  | 114                 | 180     |
|           | 35.00%            | 1.67%                              | 63.33%              | 7.89%   |
| Total     | 649               | 41                                 | 1590                | 2280    |
|           | 28.46%            | 1.80%                              | 69.74%              | 100.00% |

Figura 24. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit



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

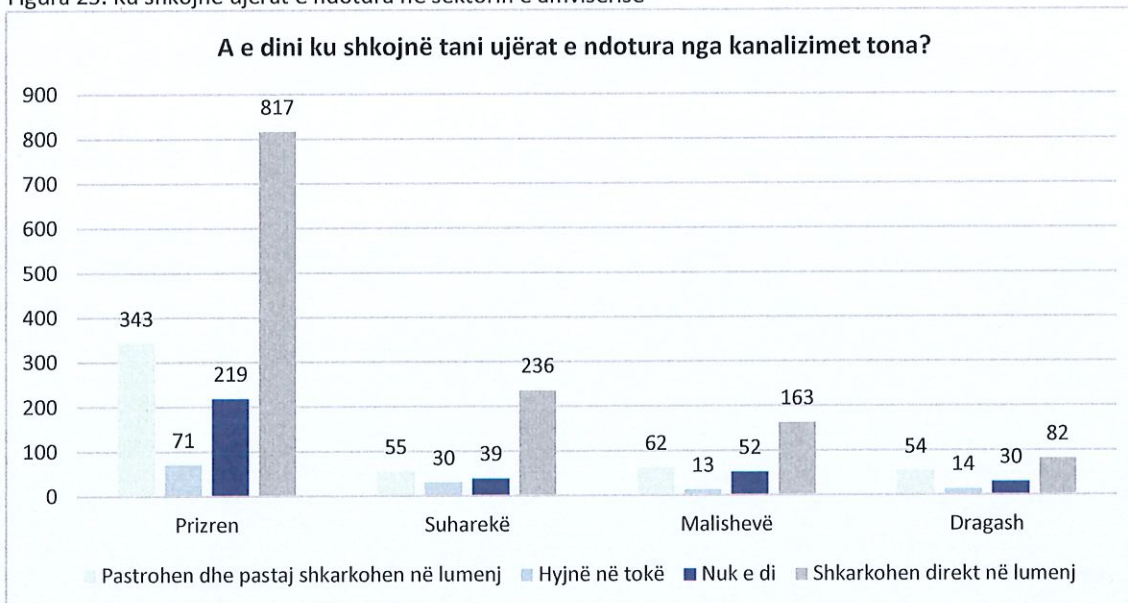
Menaxhimi i ujërave të ndotura është një aspekt i rëndësishëm i infrastrukturës së kanalizimeve, me ndikim të drejtpërdrejtë në mjedis dhe shëndetin publik. Për të kuptuar perceptimin e amvisërive, të anketuarit janë pyetur se ku mendojnë se përfundojnë ujërat e ndotura. Nga gjithsej 2,280 respondentë, 1,298 ose 56.93% besojnë se ujërat e ndotura shkarkohen direkt në lumenj. Ndërkohë, 514 ose 22.54% mendojnë se ato pastrohen dhe më pas shkarkohen në lumenj, 340 ose 14.91% nuk e dinë destinacionin e tyre, ndërsa 128 ose 5.61% besojnë se hyjnë në tokë.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e atyre që mendojnë se ujërat shkarkohen direkt në lumenj është në Suharekë (65.56%), pasuar nga Prizreni (56.34%) dhe Malisheva (56.21%), ndërsa në Dragash kjo përqindje është 45.56%. Sa i përket perceptimit se ujërat pastrohen para shkarkimit, përqindja më e lartë është në Dragash (30.00%). Të dhënat tregojnë se shumica e amvisërive perceptojnë se ujërat e ndotura derdhen drejtpërdrejt në lumenj, çka thekson nevojën për informim më të mirë dhe përmirësime të vazhdueshme në sistemin e trajtimit të tyre.

Tabela 25. Ku shkojnë ujerat e ndotura në sektorin e amvisërisë

| Qytet     | Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj | Hyjnë në tokë | Nuk e di | Shkarkohen direkt në lumenj | Totali  |
|-----------|---|---------------|----------|-----------------------------|---------|
| Prizren   | 343                                       | 71            | 219      | 817                         | 1450    |
|           | 23.66%                                    | 4.90%         | 15.10%   | 56.34%                      | 63.60%  |
| Suharekë  | 55  | 30            | 39       | 236                         | 360     |
|           | 15.28%                                    | 8.33%         | 10.83%   | 65.56%                      | 15.79%  |
| Malishevë | 62  | 13            | 52       | 163                         | 290     |
|           | 21.38%                                    | 4.48%         | 17.93%   | 56.21%                      | 12.72%  |
| Dragash   | 54  | 14            | 30       | 82                          | 180     |
|           | 30.00%                                    | 7.78%         | 16.67%   | 45.56%                      | 7.89%   |
| Total     | 514                                       | 128           | 340      | 1298                        | 2280    |
|           | 22.54%                                    | 5.61%         | 14.91%   | 56.93%                      | 100.00% |

Figura 25. Ku shkojnë ujerat e ndotura në sektorin e amvisërisë



## 5. SEKTORI I BIZNESEVE

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

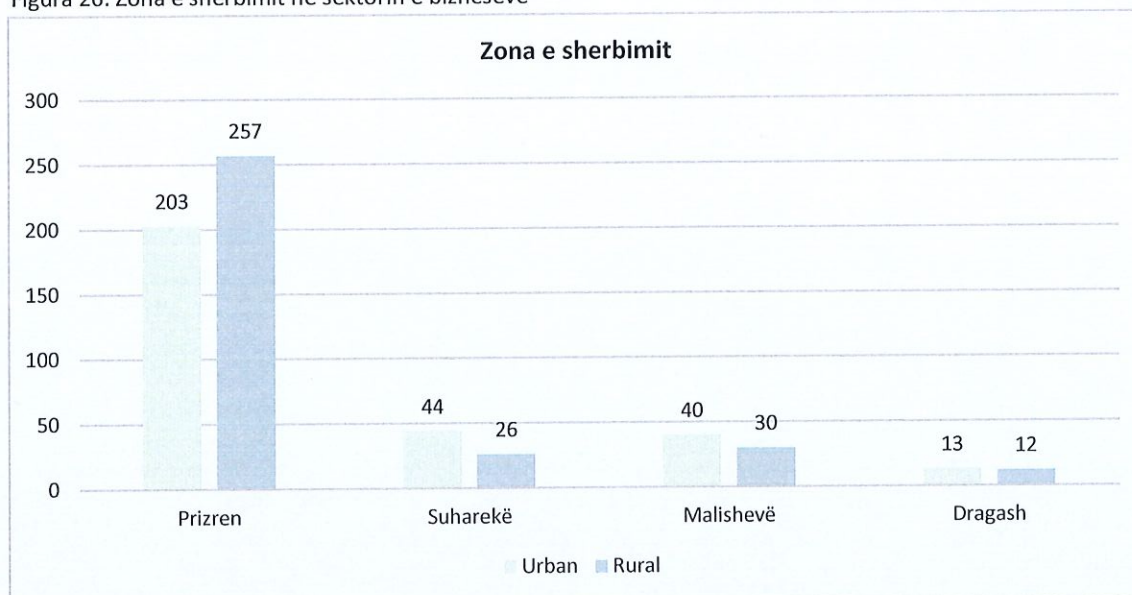
Në kuadër të këtij hulumtimi është analizuar shpërndarja e respondentëve në sektorin e bizneseve në zonat e mbuluara nga K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A., konkretisht në komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash. Nga gjithsej 625 biznese të anketuara, 300 ose 48.00% operojnë në zona urbane, ndërsa 325 ose 52.00% në zona rurale. Kjo tregon një shpërndarje pothuajse të balancuar, me një prani pak më të lartë të bizneseve në zonat rurale.

Prizreni përfaqëson pjesën më të madhe të mostrës me 460 biznese ose 73.60% të totalit, ku 44.13% janë urbane dhe 55.87% rurale. Në Suharekë, 62.86% e bizneseve janë në zona urbane dhe 37.14% në zona rurale. Në Malishevë, 57.14% janë urbane dhe 42.86% rurale. Ndërsa në Dragash, shpërndarja është pothuajse e barabartë mes zonës urbane dhe rurale. Këto të dhëna ofrojnë një pasqyrë të qartë mbi shpërndarjen gjeografike të bizneseve dhe shërbejnë si bazë për vlerësimin e mbulueshmërisë së shërbimeve në këtë sektor.

Tabela 26. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve

| Qytet     | Urban  | Rural  | Totali  |
|-----------|--------|--------|---------|
| Prizren   | 203    | 257    | 460     |
|           | 44.13% | 55.87% | 73.60%  |
| Suharekë  | 44     | 26     | 70      |
|           | 62.86% | 37.14% | 11.20%  |
| Malishevë | 40     | 30     | 70      |
|           | 57.14% | 42.86% | 11.20%  |
| Dragash   | 13     | 12     | 25      |
|           | 4.33%  | 3.69%  | 4.00%   |
| Total     | 300    | 325    | 625     |
|           | 48.00% | 52.00% | 100.00% |

Figura 26. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve



## 5.2. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e bizneseve

Këto të dhëna pasqyrojnë nivelin e kënaqshmërisë së bizneseve me furnizimin me ujë të pijshëm në komunat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., bazuar në përgjigjet e 625 bizneseve të anketuara.

Në nivel total, 330 biznese ose 52.80% janë shumë të kënaqura, 233 ose 37.28% të kënaqura, 56 ose 8.96% deri diku të kënaqura dhe 6 ose 0.96% të pakënaqura me furnizimin me ujë.

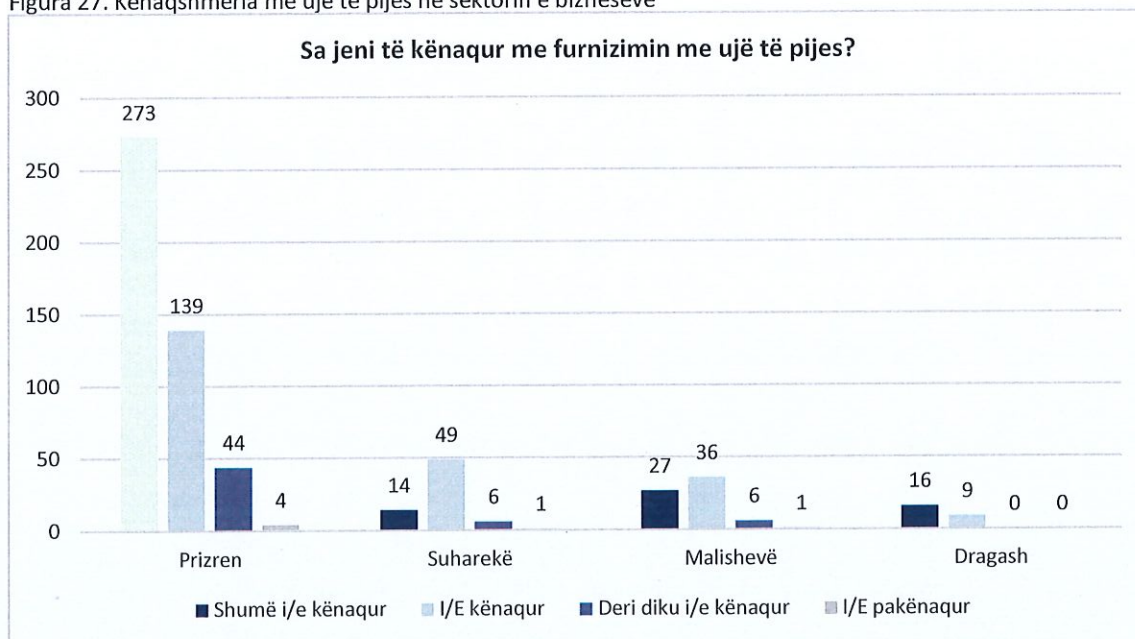
Sipas komunave, përqindja më e lartë e bizneseve shumë të kënaqura është në Dragash (64.00%) dhe Prizren (59.35%), ndërsa në Suharekë dhe Malishevë dominon kategoria "i/e kënaqur" me përkatësisht 70.00% dhe 51.43%.

Rezultatet tregojnë një nivel të lartë kënaqshmërie në sektorin e bizneseve, me një përqindje shumë të ulët të pakënaqësisë në të gjitha komunat.

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

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 273               | 139         | 44                    | 4             | 460     |
|           | 59.35%            | 30.22%      | 9.57%                 | 0.87%         | 73.60%  |
| Suharekë  | 14                | 49          | 6                     | 1             | 70      |
|           | 20.00%            | 70.00%      | 8.57%                 | 1.43%         | 11.20%  |
| Malishevë | 27                | 36          | 6                     | 1             | 70      |
|           | 38.57%            | 51.43%      | 8.57%                 | 1.43%         | 11.20%  |
| Dragash   | 16                | 9           | 0                     | 0             | 25      |
|           | 64.00%            | 36.00%      | 0.00%                 | 0.00%         | 4.00%   |
| Total     | 330               | 233         | 56                    | 6             | 625     |
|           | 52.80%            | 37.28%      | 8.96%                 | 0.96%         | 100.00% |

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



### 5.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve

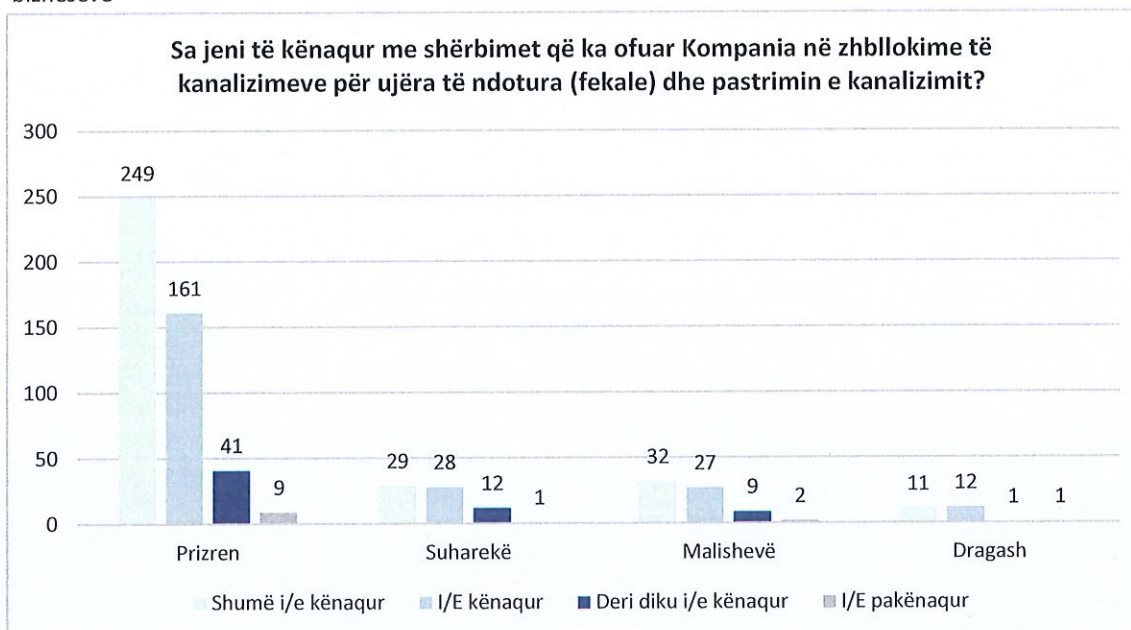
Të dhënat paraqesin nivelin e kënaqshmërisë së bizneseve me shërbimet e zhbllokimit të kanalizimeve nga K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A., bazuar në 625 biznese të anketuara. Në nivel total, 321 biznese ose 51.36% janë shumë të kënaqura, 228 ose 36.48% të kënaqura, 63 ose 10.08% deri diku të kënaqura dhe 13 ose 2.08% të pakënaqura. Këto rezultate tregojnë një vlerësim përgjithësisht pozitiv për këtë shërbim.

Sipas komunave, përqindja më e lartë e bizneseve shumë të kënaqura është në Prizren (54.13%), ndërsa në Dragash dominon kategoria “i/e kënaqur” me 48.00%. Në Suharekë dhe Malishevë vihet re një shpërndarje relativisht e balancuar mes kategorive “shumë i/e kënaqur” dhe “i/e kënaqur”. Rezultatet janë paraqitur në tabelën dhe grafikun përkatës, duke reflektuar një perceptim pozitiv të bizneseve ndaj ndërhyrjeve në kanalizime.

Tabela 28. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 249               | 161         | 41                    | 9             | 460     |
|           | 54.13%            | 35.00%      | 8.91%                 | 1.96%         | 73.60%  |
| Suharekë  | 29                | 28          | 12                    | 1             | 70      |
|           | 41.43%            | 40.00%      | 17.14%                | 1.43%         | 11.20%  |
| Malishevë | 32                | 27          | 9                     | 2             | 70      |
|           | 45.71%            | 38.57%      | 12.86%                | 2.86%         | 11.20%  |
| Dragash   | 11                | 12          | 1                     | 1             | 25      |
|           | 44.00%            | 48.00%      | 4.00%                 | 4.00%         | 4.00%   |
| Total     | 321               | 228         | 63                    | 13            | 625     |
|           | 51.36%            | 36.48%      | 10.08%                | 2.08%         | 100.00% |

Figura 28. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve



#### 5.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e bizneseve

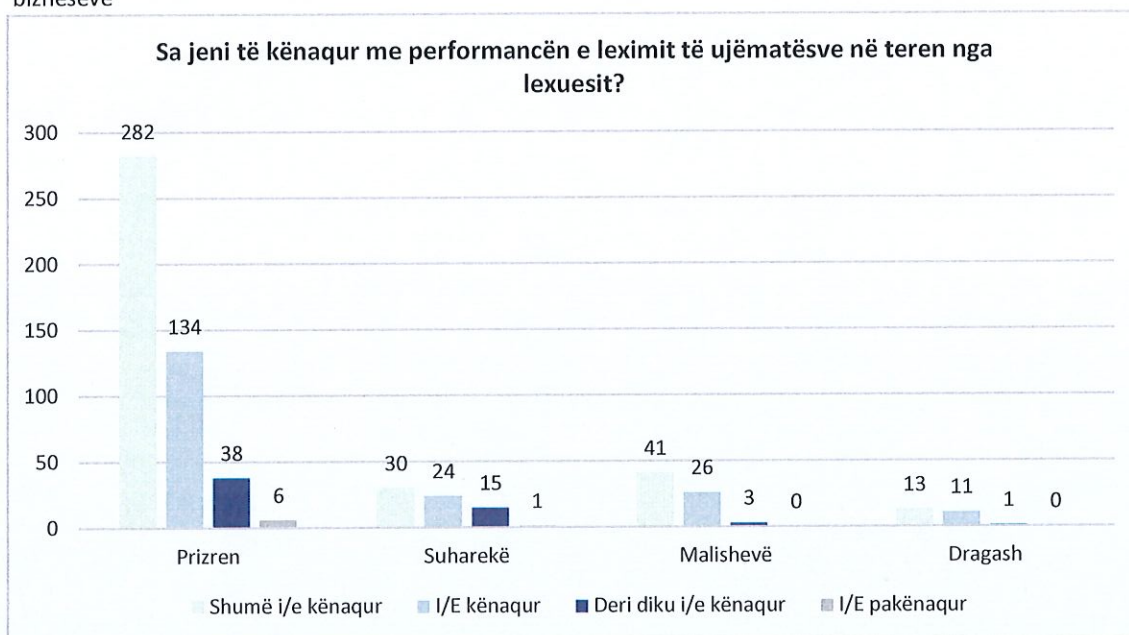
Matja e kënaqshmërisë me performancën e leximit të ujëmatësve reflekton perceptimin e bizneseve për saktësinë dhe cilësinë e këtij shërbimi. Vlerësimi është bazuar në përgjigjet e 625 bizneseve të anketuara. Në nivel total, 366 biznese ose 58.56% janë shumë të kënaqura, 195 ose 31.20% të kënaqura, 57 ose 9.12% deri diku të kënaqura dhe 7 ose 1.12% të pakënaqura me procesin e leximit të ujëmatësve.

Sipas komunave, përqindja më e lartë e bizneseve shumë të kënaqura është në Prizren (61.30%), pasuar nga Malisheva (58.57%), Dragashi (52.00%) dhe Suhareka (42.86%). Në të gjitha komunat, përqindja e pakënaqësisë mbetet shumë e ulët. Rezultatet tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë në sektorin e biznesit, duke konfirmuar besueshmërinë dhe korrektësinë e shërbimit të leximit të ujëmatësve.

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

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 282               | 134         | 38                    | 6             | 460     |
|           | 61.30%            | 29.13%      | 8.26%                 | 1.30%         | 73.60%  |
| Suharekë  | 30                | 24          | 15                    | 1             | 70      |
|           | 42.86%            | 34.29%      | 21.43%                | 1.43%         | 11.20%  |
| Malishevë | 41                | 26          | 3                     | 0             | 70      |
|           | 58.57%            | 37.14%      | 4.29%                 | 0.00%         | 11.20%  |
| Dragash   | 13                | 11          | 1                     | 0             | 25      |
|           | 52.00%            | 44.00%      | 4.00%                 | 0.00%         | 4.00%   |
| Total     | 366               | 195         | 57                    | 7             | 625     |
|           | 58.56%            | 31.20%      | 9.12%                 | 1.12%         | 100.00% |

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



### 5.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve

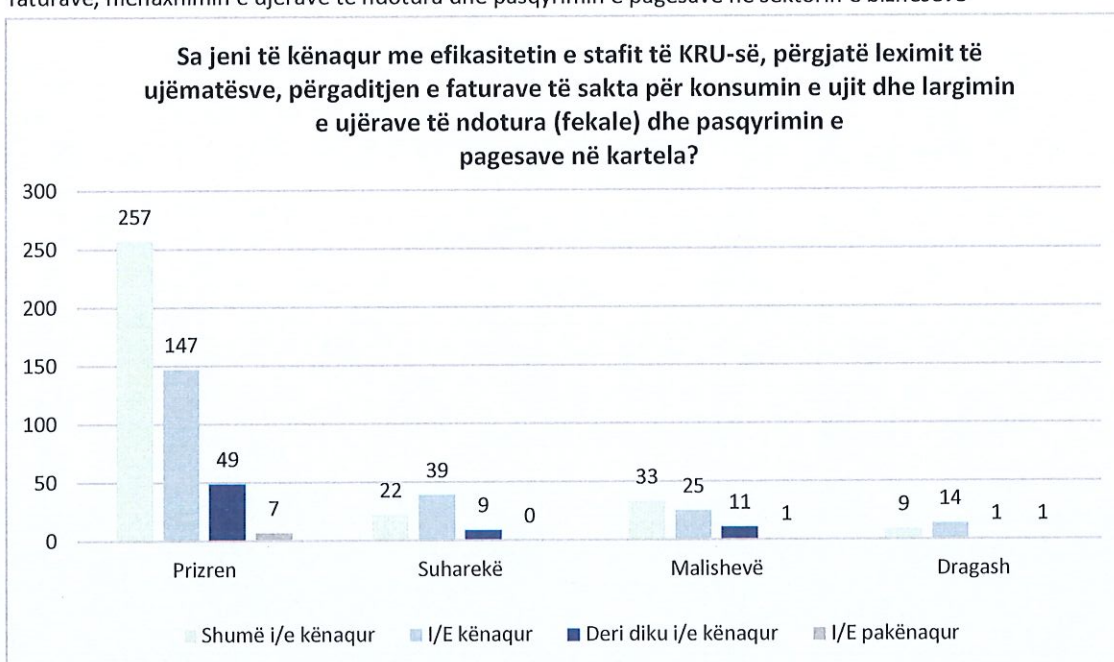
Niveli i kënaqshmërisë së bizneseve me efikasitetin e stafit të K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. është vlerësuar në bazë të 625 përgjigjeve. Në total, 321 biznese ose 51.36% janë shumë të kënaqura, 225 ose 36.00% të kënaqura, 70 ose 11.20% deri diku të kënaqura dhe 9 ose 1.44% të pakënaqura. Këto rezultate tregojnë një vlerësim kryesisht pozitiv për performancën e stafit në shërbime si leximi i ujëmatësve, përgatitja e faturave dhe proceset e tjera administrative e teknike.

Në Prizren, 55.87% e bizneseve janë shumë të kënaqura, ndërsa në Suharekë dhe Dragash dominon kategoria “i/e kënaqur” me 55.71% dhe 56.00%. Në Malishevë, shumica e bizneseve janë shumë të kënaqura (47.14%), me një përqindje të ulët pakënaqësie. Në përgjithësi, të dhënat reflektojnë një perceptim pozitiv të bizneseve ndaj punës së stafit në të gjitha komunat e përfshira.

Tabela 30. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 257               | 147         | 49                    | 7             | 460     |
|           | 55.87%            | 31.96%      | 10.65%                | 1.52%         | 73.60%  |
| Suharekë  | 22                | 39          | 9                     | 0             | 70      |
|           | 31.43%            | 55.71%      | 12.86%                | 0.00%         | 11.20%  |
| Malishevë | 33                | 25          | 11                    | 1             | 70      |
|           | 47.14%            | 35.71%      | 15.71%                | 1.43%         | 11.20%  |
| Dragash   | 9                 | 14          | 1                     | 1             | 25      |
|           | 36.00%            | 56.00%      | 4.00%                 | 4.00%         | 4.00%   |
| Total     | 321               | 225         | 70                    | 9             | 625     |
|           | 51.36%            | 36.00%      | 11.20%                | 1.44%         | 100.00% |

Figura 30. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve



## 5.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve

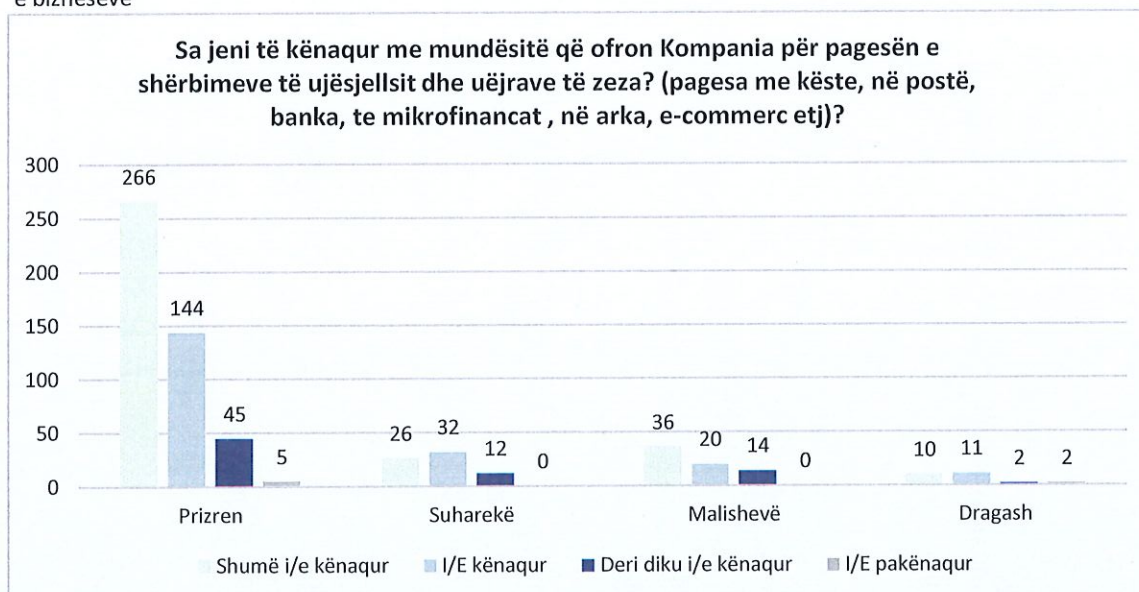
Mundësitë e pagesës që ofron K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. për bizneset janë vlerësuar nga 625 të anketuar. Në total, 338 biznese ose 54.08% janë shumë të kënaqura me opsionet e pagesës, 207 ose 33.12% të kënaqura, 73 ose 11.68% deri diku të kënaqura dhe vetëm 7 ose 1.12% të pakënaqura. Kjo tregon një perceptim qartësisht pozitiv për alternativat e pagesës.

Në Prizren, 57.83% e bizneseve janë shumë të kënaqura, ndërsa në Suharekë dhe Dragash dominon kategoria “i/e kënaqur” me 45.71% dhe 44.00%. Në Malishevë vërehet një shpërndarje më e balancuar mes kategorive. Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se shumica e bizneseve i konsiderojnë të përshtatshme dhe funksionale mundësitë e pagesës të ofruara nga kompania.

Tabela 31. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së 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   | 266               | 144         | 45                    | 5             | 460     |
|           | 57.83%            | 31.30%      | 9.78%                 | 1.09%         | 73.60%  |
| Suharekë  | 26                | 32          | 12                    | 0             | 70      |
|           | 37.14%            | 45.71%      | 17.14%                | 0.00%         | 11.20%  |
| Malishevë | 36                | 20          | 14                    | 0             | 70      |
|           | 51.43%            | 28.57%      | 20.00%                | 0.00%         | 11.20%  |
| Dragash   | 10                | 11          | 2                     | 2             | 25      |
|           | 40.00%            | 44.00%      | 8.00%                 | 8.00%         | 4.00%   |
| Total     | 338               | 207         | 73                    | 7             | 625     |
|           | 54.08%            | 33.12%      | 11.68%                | 1.12%         | 100.00% |

Figura 31. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve



### 5.7. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve

Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e bizneseve është bazuar në 625 përgjigje.

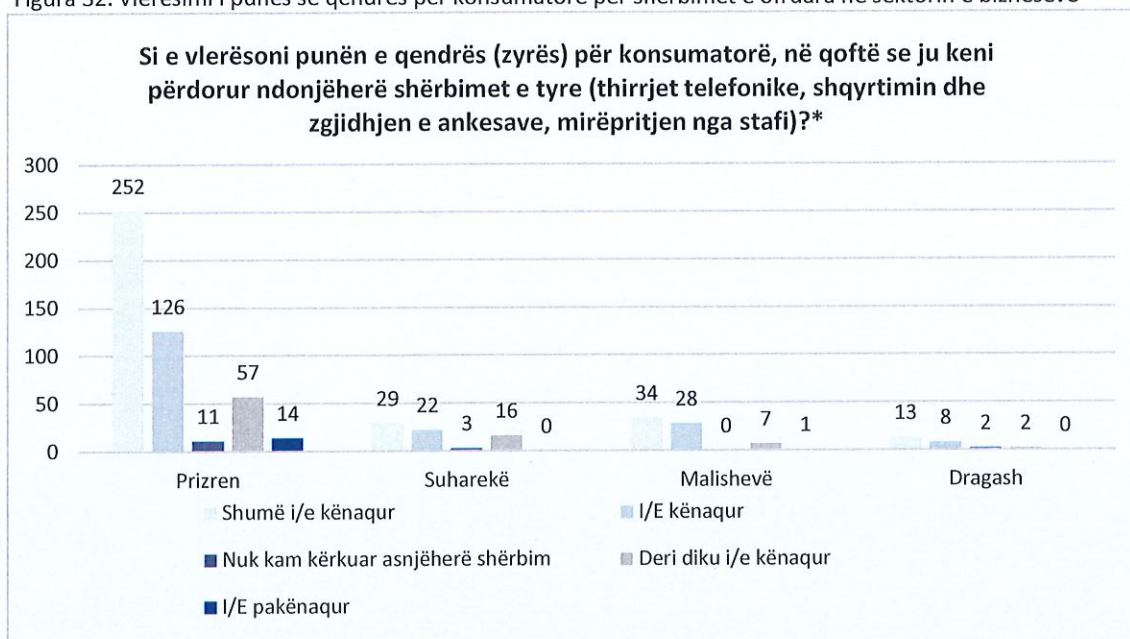
Në total, 328 biznese ose 52.48% janë shumë të kënaqura me shërbimet e qendrës, 184 ose 29.44% të kënaqura, 82 ose 13.12% deri diku të kënaqura dhe 15 ose 2.40% të pakënaqura. Ndërkohë, 16 biznese ose 2.56% kanë deklaruar se nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga qendra për konsumatorë.

Në Prizren, mbi gjysma e bizneseve janë shumë të kënaqura (54.78%), ndërsa në Suharekë dhe Malishevë vihet re një shpërndarje më e balancuar mes kategorive “shumë i/e kënaqur” dhe “i/e kënaqur”. Në Dragash, pjesa më e madhe e bizneseve janë shumë të kënaqura (52.00%), me një përqindje shumë të ulët pakënaqësie. Në përgjithësi, rezultatet tregojnë një perceptim pozitiv për funksionimin e qendrës për konsumatorë, me pak raste pakënaqësie ose mungese kontakti me këtë shërbim.

Tabela 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 252               | 126         | 11                                | 57                    | 14            | 460     |
|           | 54.78%            | 27.39%      | 2.39%                             | 12.39%                | 3.04%         | 73.60%  |
| Suharekë  | 29                | 22          | 3                                 | 16                    | 0             | 70      |
|           | 41.43%            | 31.43%      | 4.29%                             | 22.86%                | 0.00%         | 11.20%  |
| Malishevë | 34                | 28          | 0                                 | 7                     | 1             | 70      |
|           | 48.57%            | 40.00%      | 0.00%                             | 10.00%                | 1.43%         | 11.20%  |
| Dragash   | 13                | 8           | 2                                 | 2                     | 0             | 25      |
|           | 52.00%            | 32.00%      | 8.00%                             | 8.00%                 | 0.00%         | 4.00%   |
| Total     | 328               | 184         | 16                                | 82                    | 15            | 625     |
|           | 52.48%            | 29.44%      | 2.56%                             | 13.12%                | 2.40%         | 100.00% |

Figura 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve



### 5.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve

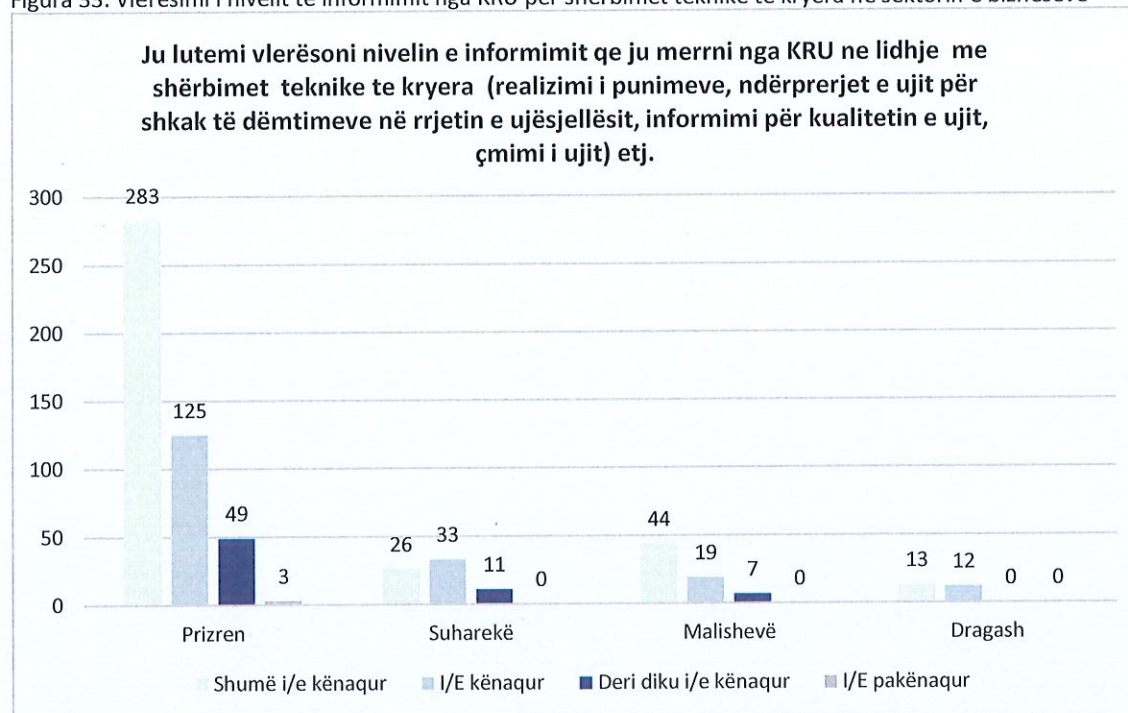
Informimi i bizneseve nga K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. për shërbimet teknike është vlerësuar nga 625 biznese të anketuara. Sipas rezultateve, 366 biznese ose 58.56% janë shumë të kënaqura me nivelin e informimit, 189 ose 30.24% të kënaqura, 67 ose 10.72% deri diku të kënaqura dhe vetëm 3 ose 0.48% të pakënaqura. Këto të dhëna tregojnë një vlerësim shumë pozitiv për komunikimin dhe transparencën e kompanisë.

Në Prizren dhe Malishevë dominojnë bizneset shumë të kënaqura, me 61.52% dhe 62.86%, ndërsa në Suharekë pjesa më e madhe janë të kënaqura (47.14%). Në Dragash nuk është shënuar asnjë rast pakënaqësie. Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se bizneset e vlerësojnë pozitivisht informimin e ofruar, me një nivel shumë të ulët pakënaqësie.

Tabela 33. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 283               | 125         | 49                    | 3             | 460     |
|           | 61.52%            | 27.17%      | 10.65%                | 0.65%         | 73.60%  |
| Suharekë  | 26                | 33          | 11                    | 0             | 70      |
|           | 37.14%            | 47.14%      | 15.71%                | 0.00%         | 11.20%  |
| Malishevë | 44                | 19          | 7                     | 0             | 70      |
|           | 62.86%            | 27.14%      | 10.00%                | 0.00%         | 11.20%  |
| Dragash   | 13                | 12          | 0                     | 0             | 25      |
|           | 52.00%            | 48.00%      | 0.00%                 | 0.00%         | 4.00%   |
| Total     | 366               | 189         | 67                    | 3             | 625     |
|           | 58.56%            | 30.24%      | 10.72%                | 0.48%         | 100.00% |

Figura 33. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve



### 5.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

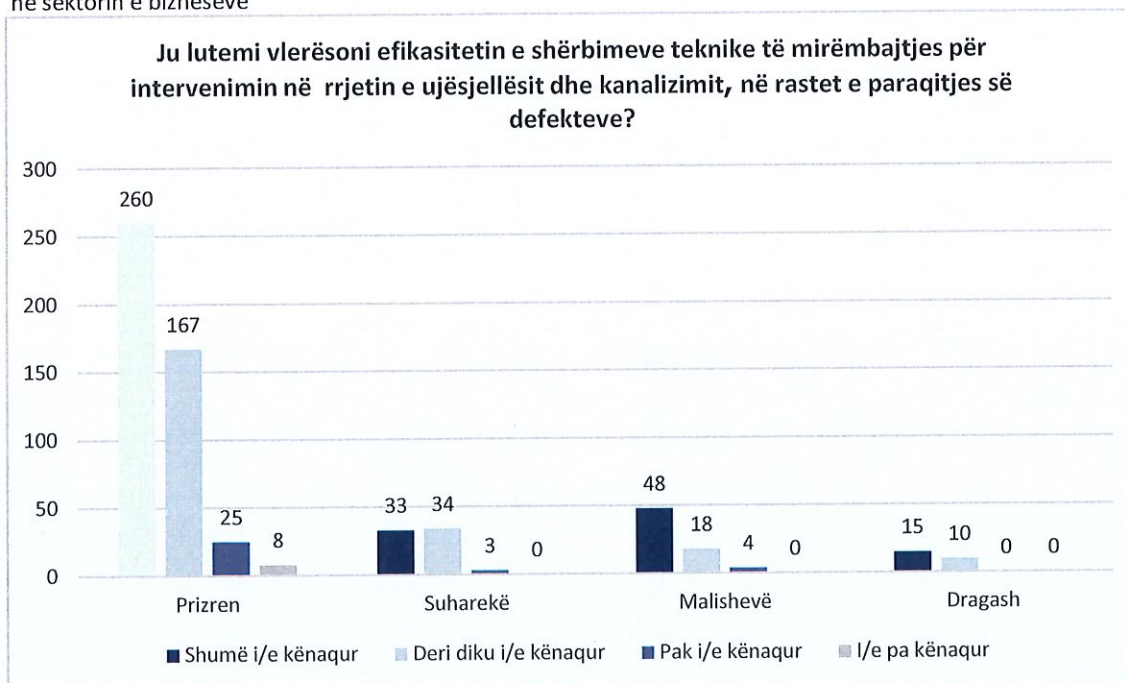
Cilësia dhe efikasiteti i shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit janë vlerësuar nga 625 biznese. Në total, 356 biznese ose 56.96% janë shumë të kënaqura, 229 ose 36.64% deri diku të kënaqura, 32 ose 5.12% pak të kënaqura dhe 8 ose 1.28% të pakënaqura. Këto shifra tregojnë një perceptim përgjithësisht pozitiv për ndërhyrjet dhe mirëmbajtjen e rrjetit.

Në Malishevë vihet re përqindja më e lartë e bizneseve shumë të kënaqura (68.57%), e ndjekur nga Dragashi (60.00%) dhe Prizreni (56.52%). Në Suharekë dominon kategoria “deri diku i/e kënaqur” me 48.57%. Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se shumica e bizneseve e vlerësojnë pozitivisht performancën teknike, me një nivel shumë të ulët pakënaqësie.

Tabela 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit 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                   | 25              | 8              | 460     |
|           | 56.52%            | 36.30%                | 5.43%           | 1.74%          | 73.60%  |
| Suharekë  | 33                | 34                    | 3               | 0              | 70      |
|           | 47.14%            | 48.57%                | 4.29%           | 0.00%          | 11.20%  |
| Malishevë | 48                | 18                    | 4               | 0              | 70      |
|           | 68.57%            | 25.71%                | 5.71%           | 0.00%          | 11.20%  |
| Dragash   | 15                | 10                    | 0               | 0              | 25      |
|           | 60.00%            | 40.00%                | 0.00%           | 0.00%          | 4.00%   |
| Total     | 356               | 229                   | 32              | 8              | 625     |
|           | 56.96%            | 36.64%                | 5.12%           | 1.28%          | 100.00% |

Figura 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve



### 5.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

Frekuenca e pagesës së faturave nga bizneset është analizuar mbi bazën e 625 përgjigjeve. Në total, 541 biznese ose 86.56% deklarojnë se i paguajnë faturat rregullisht, ndërsa 84 ose 13.44% i paguajnë kohë pas kohe. Asnjë biznes nuk ka deklaruar se nuk i paguan fare faturat.

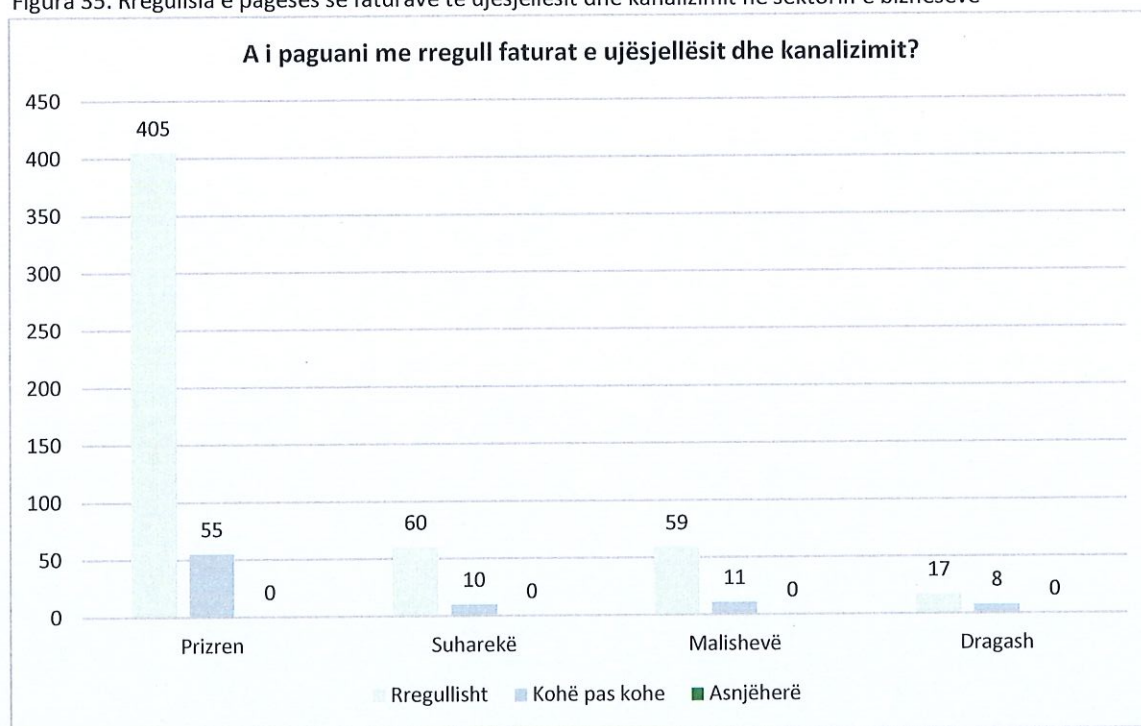
Në Prizren, 88.04% e bizneseve paguajnë rregullisht, në Suharekë 85.71%, në Malishevë 84.29%, ndërsa në Dragash 68.00%, ku vihet re përqindja më e lartë e pagesave "kohë pas kohe" (32.00%).

Rezultatet tregojnë një nivel të lartë disipline financiare në sektorin e bizneseve, me shumicën dërrmuese që i përmbushin rregullisht detyrimet ndaj kompanisë.

Tabela 35. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

| Qytet     | Rregullisht | Kohë pas kohe | Asnjëherë | Totali  |
|-----------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Prizren   | 405         | 55            | 0         | 460     |
|           | 88.04%      | 11.96%        | 0.00%     | 73.60%  |
| Suharekë  | 60          | 10            | 0         | 70      |
|           | 85.71%      | 14.29%        | 0.00%     | 11.20%  |
| Malishevë | 59          | 11            | 0         | 70      |
|           | 84.29%      | 15.71%        | 0.00%     | 11.20%  |
| Dragash   | 17          | 8             | 0         | 25      |
|           | 68.00%      | 32.00%        | 0.00%     | 4.00%   |
| Total     | 541         | 84            | 0         | 625     |
|           | 86.56%      | 13.44%        | 0.00%     | 100.00% |

Figura 35. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve



### 5.11. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

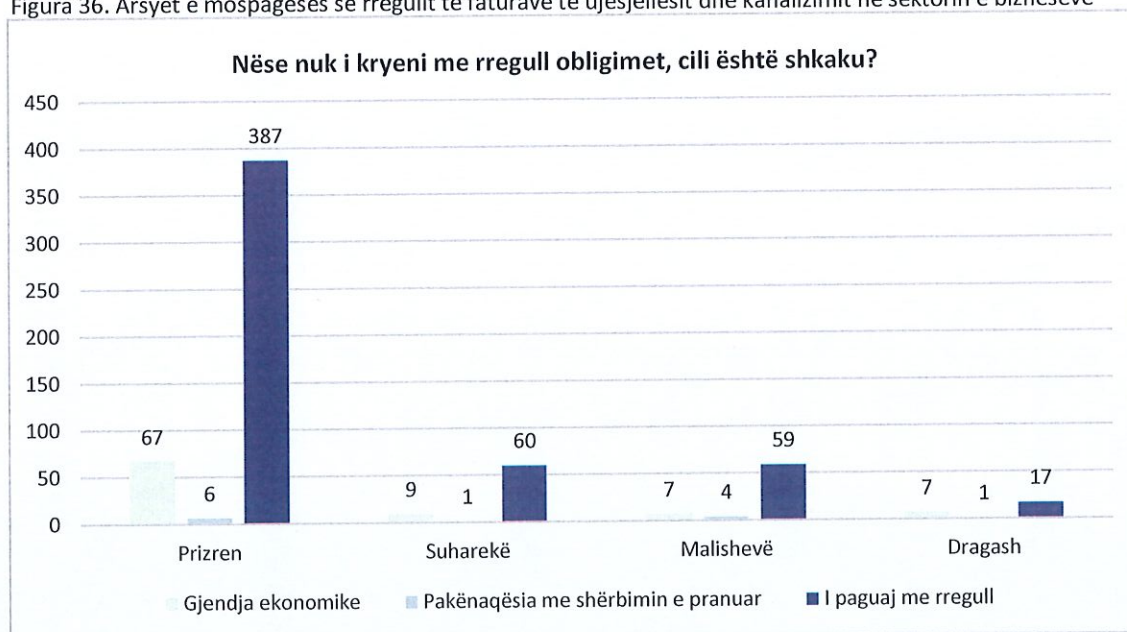
Për të kuptuar arsyet që ndikojnë në pagesën ose mospagesën e faturave nga bizneset, janë analizuar 625 përgjigje. Në total, 523 biznese ose 83.68% deklarojnë se paguajnë me rregull. Ndërsa 90 biznese ose 14.40% e lidhin vonesën me gjendjen ekonomike dhe 12 ose 1.92% me pakënaqësinë ndaj shërbimit të pranuar.

Në Prizren, 84.13% paguajnë rregullisht, 14.57% përmendin gjendjen ekonomike dhe 1.30% pakënaqësinë me shërbimin. Në Suharekë dhe Malishevë përqindja e atyre që paguajnë me rregull është mbi 84%, ndërsa në Dragash kjo përqindje është më e ulët, 68.00%, me 28.00% që e lidhin çështjen me gjendjen ekonomike. Rezultatet tregojnë se kur ka vonesa, arsyeja kryesore lidhet me situatën financiare, ndërsa pakënaqësia me shërbimin përbën një përqindje shumë të vogël.

Tabela 36. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

| Qytet     | Gjendja ekonomike | Pakënaqësia me shërbimin e pranuar | Paguaj me rregull | Totali  |
|-----------|-------------------|------------------------------------|-------------------|---------|
| Prizren   | 67                | 6                                  | 387               | 460     |
|           | 14.57%            | 1.30%                              | 84.13%            | 73.60%  |
| Suharekë  | 9                 | 1                                  | 60                | 70      |
|           | 12.86%            | 1.43%                              | 85.71%            | 11.20%  |
| Malishevë | 7                 | 4                                  | 59                | 70      |
|           | 10.00%            | 5.71%                              | 84.29%            | 11.20%  |
| Dragash   | 7                 | 1                                  | 17                | 25      |
|           | 28.00%            | 4.00%                              | 68.00%            | 4.00%   |
| Total     | 90                | 12                                 | 523               | 625     |
|           | 14.40%            | 1.92%                              | 83.68%            | 100.00% |

Figura 36. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve



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

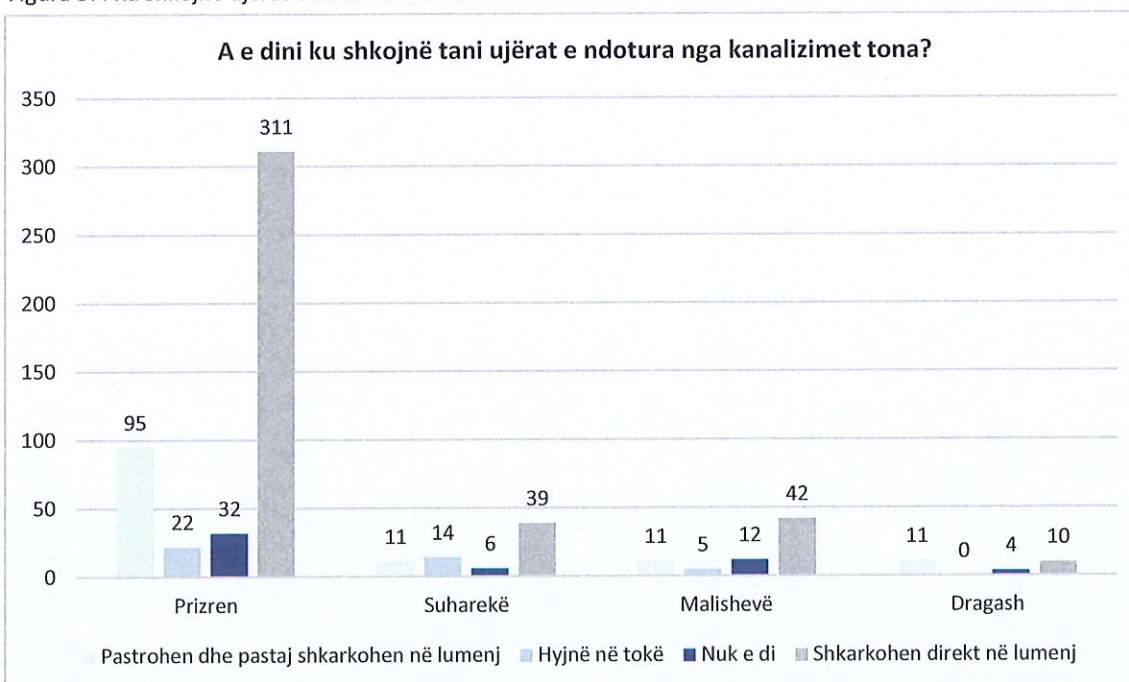
Në sektorin e biznesit, perceptimi për menaxhimin e ujërave të ndotura është analizuar mbi bazën e 625 përgjigjeve. Në total, 402 biznese ose 64.32% mendojnë se ujërat e ndotura shkarkohen direkt në lumenj, 128 ose 20.48% besojnë se ato pastrohen para shkarkimit, 41 ose 6.56% mendojnë se hyjnë në tokë, ndërsa 54 ose 8.64% nuk e dinë destinacionin e tyre.

Në Prizren, 67.61% e bizneseve besojnë se ujërat shkarkohen direkt në lumenj, ndërsa në Suharekë dhe Malishevë kjo përqindje është 55.71% dhe 60.00%. Në Dragash vihet re një shpërndarje më e balancuar, ku 44.00% mendojnë se pastrohen para shkarkimit dhe 40.00% se shkarkohen direkt në lumenj. Rezultatet tregojnë se shumica e bizneseve perceptojnë se ujërat e ndotura përfundojnë në lumenj pa trajtim të mjaftueshëm, çka thekson nevojën për më shumë informim dhe përmirësime në infrastrukturën e trajtimit.

Tabela 37. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e bizneseve

| Qytet     | Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj | Hyjnë në tokë | Nuk e di | Shkarkohen direkt në lumenj | Totali  |
|-----------|---|---------------|----------|-----------------------------|---------|
| Prizren   | 95  | 22            | 32       | 311                         | 460     |
|           | 20.65%                                    | 4.78%         | 6.96%    | 67.61%                      | 73.60%  |
| Suharekë  | 11  | 14            | 6        | 39                          | 70      |
|           | 15.71%                                    | 20.00%        | 8.57%    | 55.71%                      | 11.20%  |
| Malishevë | 11  | 5             | 12       | 42                          | 70      |
|           | 15.71%                                    | 7.14%         | 17.14%   | 60.00%                      | 11.20%  |
| Dragash   | 11  | 0             | 4        | 10                          | 25      |
|           | 44.00%                                    | 0.00%         | 16.00%   | 40.00%                      | 4.00%   |
| Total     | 128                                       | 41            | 54       | 402                         | 625     |
|           | 20.48%                                    | 6.56%         | 8.64%    | 64.32%                      | 100.00% |

Figura 37. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e bizneseve



## 6. SEKTORI I INSTITUCIONEVE

### 6.1. Zona e shërbimit

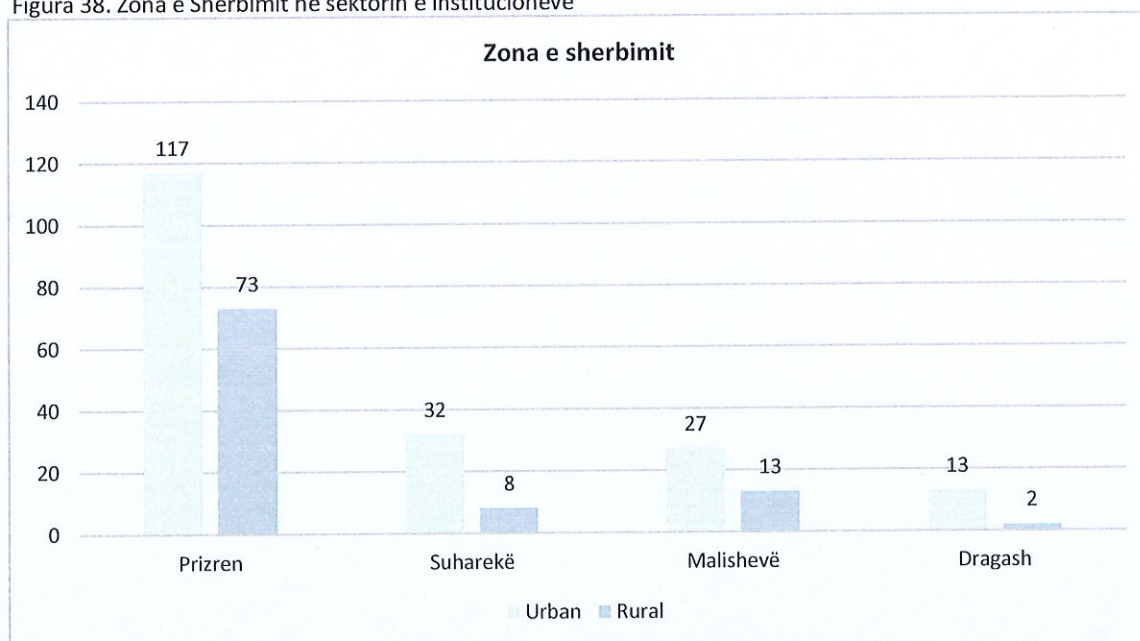
Në sektorin e institucioneve janë përfshirë 285 respondentë nga komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash. Nga totali, 189 institucione ose 66.32% ndodhen në zona urbane, ndërsa 96 ose 33.68% në zona rurale. Kjo tregon një përqendrim më të madh të institucioneve në zonat urbane.

Në Prizren, 61.58% e institucioneve janë në zona urbane dhe 38.42% në rurale. Në Suharekë dhe Malishevë dominon qartë zona urbane me 80.00% dhe 67.50%. Në Dragash, numri është më i vogël, por shumica janë gjithashtu në zonë urbane. Tabela dhe grafiku përkatës paraqesin në mënyrë të detajuar këtë shpërndarje, duke reflektuar strukturën gjeografike të institucioneve në zonën e mbuluar nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Tabela 38. Zona e Shërbimit në sektorin e institucioneve

| Qytet     | Urbane | Rurale | Totali  |
|-----------|--------|--------|---------|
| Prizren   | 117    | 73     | 190     |
|           | 61.58% | 38.42% | 66.67%  |
| Suharekë  | 32     | 8      | 40      |
|           | 80.00% | 20.00% | 14.04%  |
| Malishevë | 27     | 13     | 40      |
|           | 67.50% | 32.50% | 14.04%  |
| Dragash   | 13     | 2      | 15      |
|           | 6.88%  | 2.08%  | 5.26%   |
| Total     | 189    | 96     | 285     |
|           | 66.32% | 33.68% | 100.00% |

Figura 38. Zona e Shërbimit në sektorin e institucioneve



## 6.2. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e institucioneve

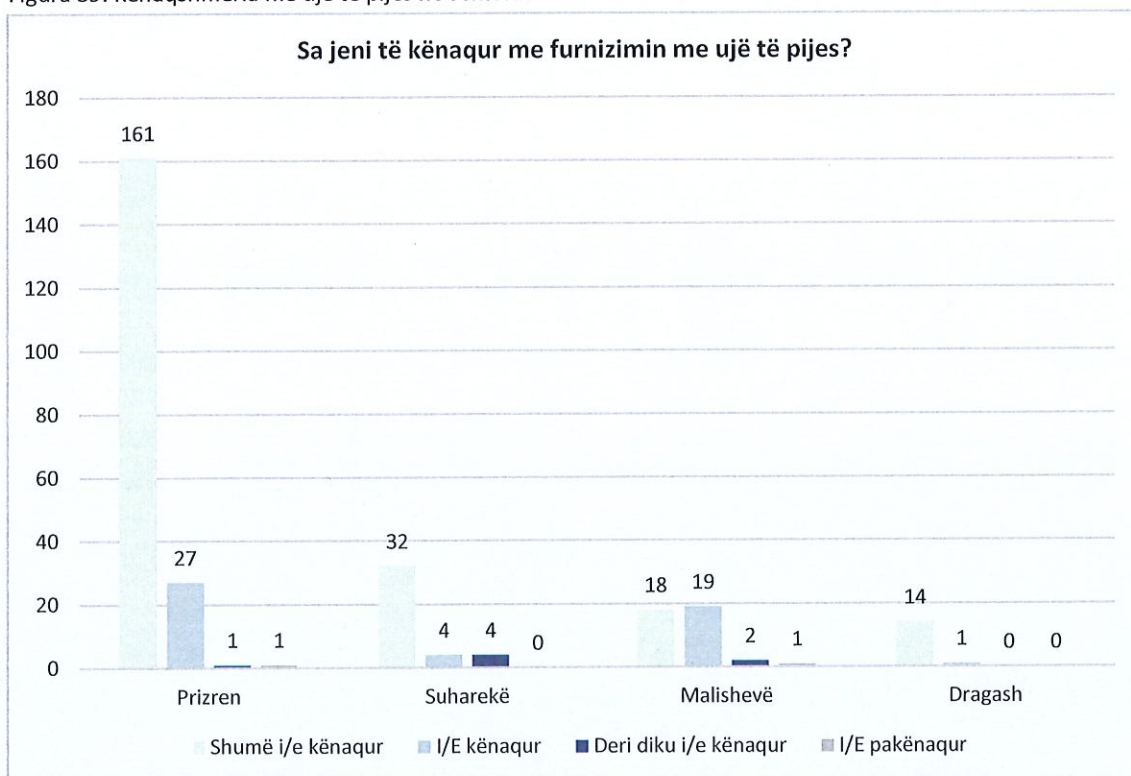
Ky hulumtim paraqet nivelin e kënaqshmërisë së institucioneve me furnizimin me ujë të pijshëm, bazuar në 285 përgjigje. Në total, 225 institucione ose 78.95% janë shumë të kënaqura, 51 ose 17.89% të kënaqura, 7 ose 2.46% deri diku të kënaqura dhe vetëm 2 ose 0.70% të pakënaqura. Këto rezultate tregojnë një nivel shumë të lartë kënaqshmërie në këtë sektor.

Në Prizren dhe Dragash dominon qartë kategoria “shumë i/e kënaqur” me 84.74% dhe 93.33%. Në Suharekë gjithashtu pjesa më e madhe janë shumë të kënaqur (80.00%), ndërsa në Malishevë vërehet një shpërndarje më e balancuar mes “shumë i/e kënaqur” dhe “i/e kënaqur”. Në përgjithësi, të dhënat reflektojnë një vlerësim shumë pozitiv të furnizimit me ujë të pijshëm në sektorin e institucioneve.

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

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 161               | 27          | 1                     | 1             | 190     |
|           | 84.74%            | 14.21%      | 0.53%                 | 0.53%         | 66.67%  |
| Suharekë  | 32                | 4           | 4                     | 0             | 40      |
|           | 80.00%            | 10.00%      | 10.00%                | 0.00%         | 14.04%  |
| Malishevë | 18                | 19          | 2                     | 1             | 40      |
|           | 45.00%            | 47.50%      | 5.00%                 | 2.50%         | 14.04%  |
| Dragash   | 14                | 1           | 0                     | 0             | 15      |
|           | 93.33%            | 6.67%       | 0.00%                 | 0.00%         | 5.26%   |
| Total     | 225               | 51          | 7                     | 2             | 285     |
|           | 78.95%            | 17.89%      | 2.46%                 | 0.70%         | 100.00% |

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



### 6.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllkime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve

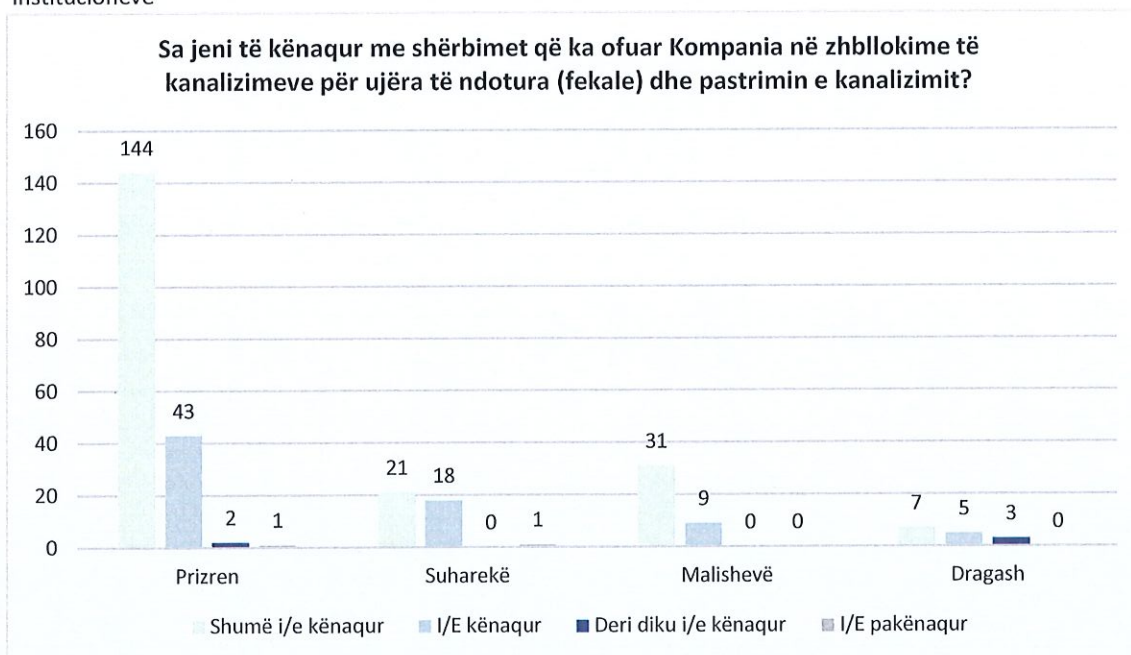
Të dhënat paraqesin nivelin e kënaqshmërisë së institucioneve me shërbimet e ofruara, bazuar në 285 përgjigje. Në total, 203 institucione ose 71.23% janë shumë të kënaqura, 75 ose 26.32% të kënaqura, 5 ose 1.75% deri diku të kënaqura dhe vetëm 2 ose 0.70% të pakënaqura. Këto rezultate tregojnë një nivel shumë të lartë vlerësimi pozitiv në këtë sektor.

Në Prizren dhe Malishevë dominon kategoria “shumë i/e kënaqur” me 75.79% dhe 77.50%, ndërsa në Suharekë vihet re një shpërndarje më e balancuar mes “shumë i/e kënaqur” dhe “i/e kënaqur”. Në Dragash një pjesë e institucioneve janë shprehur deri diku të kënaqura (20.00%), por pa raste pakënaqësie të theksuar. Në përgjithësi, rezultatet reflektojnë një perceptim pozitiv të institucioneve për shërbimet e ofruara.

Tabela 40. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllkime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 144               | 43          | 2                     | 1             | 190     |
|           | 75.79%            | 22.63%      | 1.05%                 | 0.53%         | 66.67%  |
| Suharekë  | 21                | 18          | 0                     | 1             | 40      |
|           | 52.50%            | 45.00%      | 0.00%                 | 2.50%         | 14.04%  |
| Malishevë | 31                | 9           | 0                     | 0             | 40      |
|           | 77.50%            | 22.50%      | 0.00%                 | 0.00%         | 14.04%  |
| Dragash   | 7                 | 5           | 3                     | 0             | 15      |
|           | 46.67%            | 33.33%      | 20.00%                | 0.00%         | 5.26%   |
| Total     | 203               | 75          | 5                     | 2             | 285     |
|           | 71.23%            | 26.32%      | 1.75%                 | 0.70%         | 100.00% |

Figura 40. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllkime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve



#### 6.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e institucioneve

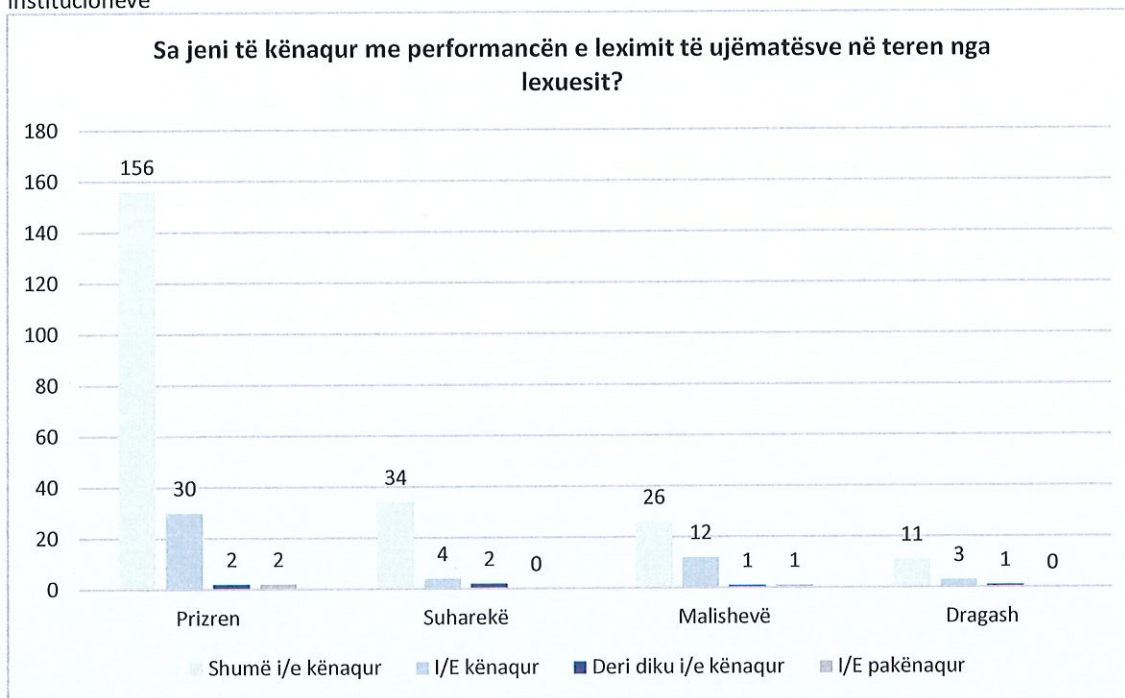
Matja e kënaqshmërisë me performancën e leximit të ujëmatësve në sektorin e institucioneve është bazuar në 285 përgjigje. Në total, 227 institucione ose 79.65% janë shumë të kënaqura, 49 ose 17.19% të kënaqura, 6 ose 2.11% deri diku të kënaqura dhe 3 ose 1.05% të pakënaqura. Këto shifra tregojnë një nivel shumë të lartë besimi në saktësinë dhe korrektësinë e këtij shërbimi.

Në Suharekë përqindja e institucioneve shumë të kënaqura është 85.00%, në Prizren 82.11%, në Dragash 73.33% dhe në Malishevë 65.00%. Numri më i madh i respondentëve vjen nga Prizreni, që përbën 66.67% të mostrës. Në përgjithësi, rezultatet tregojnë se institucionet e vlerësojnë shumë pozitivisht procesin e leximit të ujëmatësve në zonën e mbuluar nga K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A.

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

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 156               | 30          | 2                     | 2             | 190     |
|           | 82.11%            | 15.79%      | 1.05%                 | 1.05%         | 66.67%  |
| Suharekë  | 34                | 4           | 2                     | 0             | 40      |
|           | 85.00%            | 10.00%      | 5.00%                 | 0.00%         | 14.04%  |
| Malishevë | 26                | 12          | 1                     | 1             | 40      |
|           | 65.00%            | 30.00%      | 2.50%                 | 2.50%         | 14.04%  |
| Dragash   | 11                | 3           | 1                     | 0             | 15      |
|           | 73.33%            | 20.00%      | 6.67%                 | 0.00%         | 5.26%   |
| Total     | 227               | 49          | 6                     | 3             | 285     |
|           | 79.65%            | 17.19%      | 2.11%                 | 1.05%         | 100.00% |

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



### 6.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve

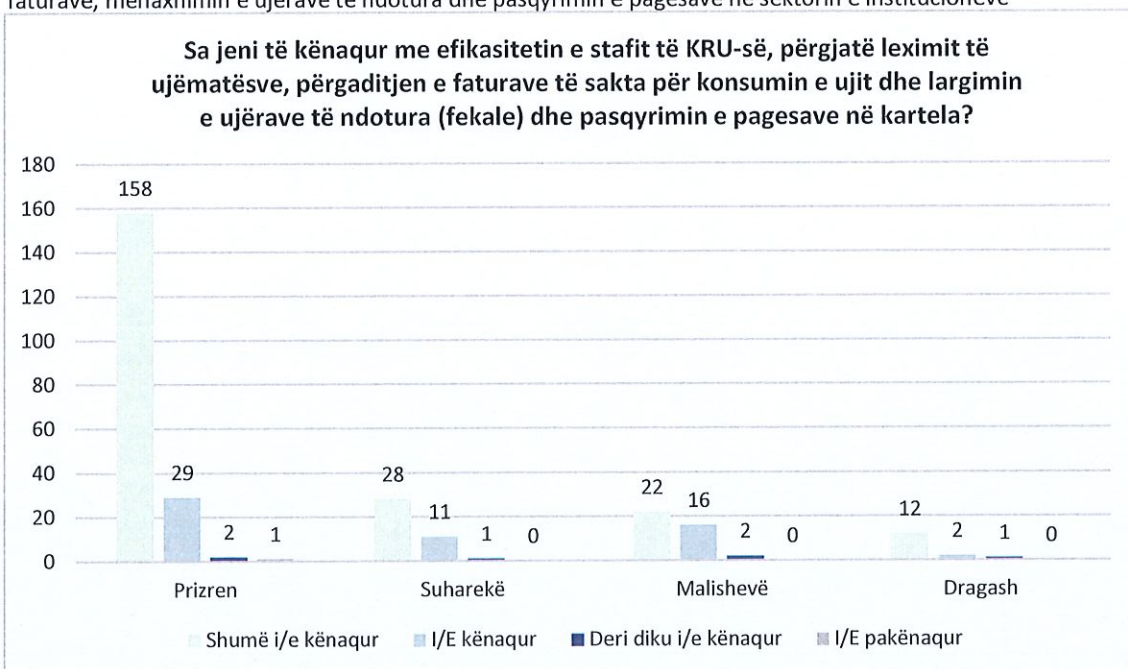
Efikasiteti i stafit në sektorin e institucioneve është vlerësuar nga 285 respondentë. Në total, 220 institucione ose 77.19% janë shumë të kënaqura me shërbimet, 58 ose 20.35% të kënaqura, 6 ose 2.11% deri diku të kënaqura dhe vetëm 1 ose 0.35% të pakënaqura. Këto rezultate tregojnë një nivel shumë të lartë vlerësimi për performancën e stafit në proceset si leximi i ujëmatësve, përgatitja e faturave dhe menaxhimi i shërbimeve.

Në Prizren, 83.16% janë shumë të kënaqura, në Dragash 80.00%, në Suharekë 70.00% dhe në Malishevë 55.00%. Prizreni përfaqëson edhe pjesën më të madhe të mostrës me 66.67% të të anketuarve. Në përgjithësi, të dhënat reflektojnë një perceptim shumë pozitiv për efikasitetin dhe korrektësinë e stafit në sektorin e institucioneve.

Tabela 42. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 158               | 29          | 2                     | 1             | 190     |
|           | 83.16%            | 15.26%      | 1.05%                 | 0.53%         | 66.67%  |
| Suharekë  | 28                | 11          | 1                     | 0             | 40      |
|           | 70.00%            | 27.50%      | 2.50%                 | 0.00%         | 14.04%  |
| Malishevë | 22                | 16          | 2                     | 0             | 40      |
|           | 55.00%            | 40.00%      | 5.00%                 | 0.00%         | 14.04%  |
| Dragash   | 12                | 2           | 1                     | 0             | 15      |
|           | 80.00%            | 13.33%      | 6.67%                 | 0.00%         | 5.26%   |
| Total     | 220               | 58          | 6                     | 1             | 285     |
|           | 77.19%            | 20.35%      | 2.11%                 | 0.35%         | 100.00% |

Figura 42. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve



## 6.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve

Mundësitë e pagesës të ofruara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. në sektorin e institucioneve janë vlerësuar nga 285 respondentë.

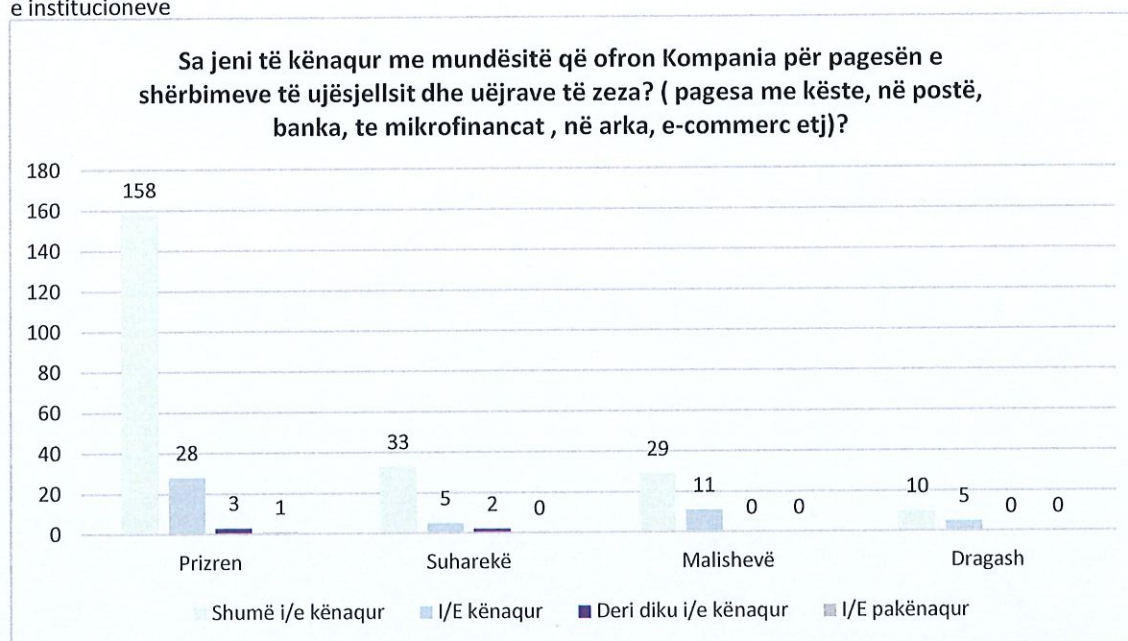
Në total, 230 institucione ose 80.70% janë shumë të kënaqura me opsionet e pagesës, 49 ose 17.19% të kënaqura, 5 ose 1.75% deri diku të kënaqura dhe vetëm 1 ose 0.35% të pakënaqura. Këto shifra tregojnë një nivel shumë të lartë kënaqshmërie me alternativat e pagesës.

Në Prizren dhe Suharekë mbi 82% e institucioneve janë shumë të kënaqura, ndërsa në Malishevë dhe Dragash dominon po ashtu vlerësimi pozitiv, pa raste të theksuara pakënaqësie. Në përgjithësi, rezultatet reflektojnë një perceptim shumë pozitiv për lehtësinë dhe funksionalitetin e mundësive të pagesës që ofron kompania.

Tabela 43. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së 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   | 158               | 28          | 3                     | 1             | 190     |
|           | 83.16%            | 14.74%      | 1.58%                 | 0.53%         | 66.67%  |
| Suharekë  | 33                | 5           | 2                     | 0             | 40      |
|           | 82.50%            | 12.50%      | 5.00%                 | 0.00%         | 14.04%  |
| Malishevë | 29                | 11          | 0                     | 0             | 40      |
|           | 72.50%            | 27.50%      | 0.00%                 | 0.00%         | 14.04%  |
| Dragash   | 10                | 5           | 0                     | 0             | 15      |
|           | 66.67%            | 33.33%      | 0.00%                 | 0.00%         | 5.26%   |
| Total     | 230               | 49          | 5                     | 1             | 285     |
|           | 80.70%            | 17.19%      | 1.75%                 | 0.35%         | 100.00% |

Figura 43. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve



### 6.7. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve

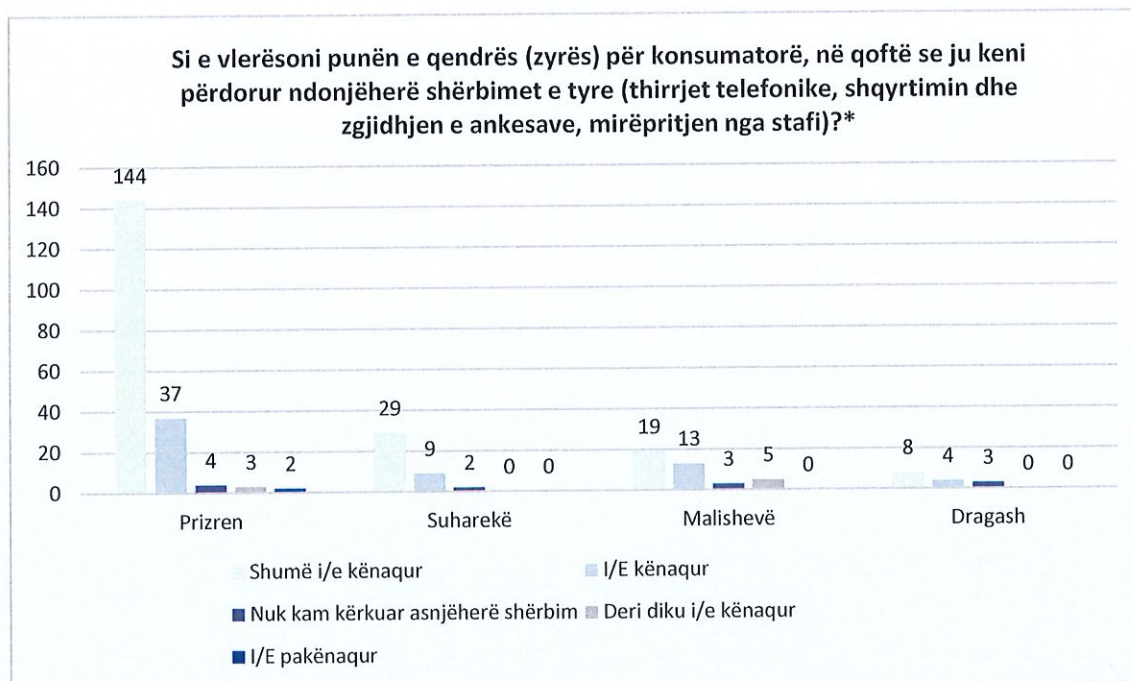
Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e institucioneve është bazuar në 285 përgjigje. Në total, 200 institucione ose 70.18% janë shumë të kënaqura me shërbimet e qendrës, 63 ose 22.11% të kënaqura, 8 ose 2.81% deri diku të kënaqura dhe vetëm 2 ose 0.70% të pakënaqura. Ndërkohë, 12 institucione ose 4.21% kanë deklaruar se nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo qendër.

Në Prizren, 75.79% janë shumë të kënaqura, në Suharekë 72.50%, ndërsa në Dragash 53.33%. Në Malishevë vihet re një përqindje më e lartë e kategorisë “deri diku i/e kënaqur” me 12.50%. Në përgjithësi, rezultatet tregojnë një perceptim pozitiv për funksionimin e qendrës për konsumatorë, me një nivel shumë të ulët pakënaqësie.

Tabela 44. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara 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   | 144               | 37          | 4                                 | 3                     | 2             | 190     |
|           | 75.79%            | 19.47%      | 2.11%                             | 1.58%                 | 1.05%         | 66.67%  |
| Suharekë  | 29                | 9           | 2                                 | 0                     | 0             | 40      |
|           | 72.50%            | 22.50%      | 5.00%                             | 0.00%                 | 0.00%         | 14.04%  |
| Malishevë | 19                | 13          | 3                                 | 5                     | 0             | 40      |
|           | 47.50%            | 32.50%      | 7.50%                             | 12.50%                | 0.00%         | 14.04%  |
| Dragash   | 8                 | 4           | 3                                 | 0                     | 0             | 15      |
|           | 53.33%            | 26.67%      | 20.00%                            | 0.00%                 | 0.00%         | 5.26%   |
| Total     | 200               | 63          | 12                                | 8                     | 2             | 285     |
|           | 70.18%            | 22.11%      | 4.21%                             | 2.81%                 | 0.70%         | 100.00% |

Figura 44. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve



### 6.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve

Informimi i ofruar nga K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A. për shërbimet teknike është vlerësuar nga 285 institucione.

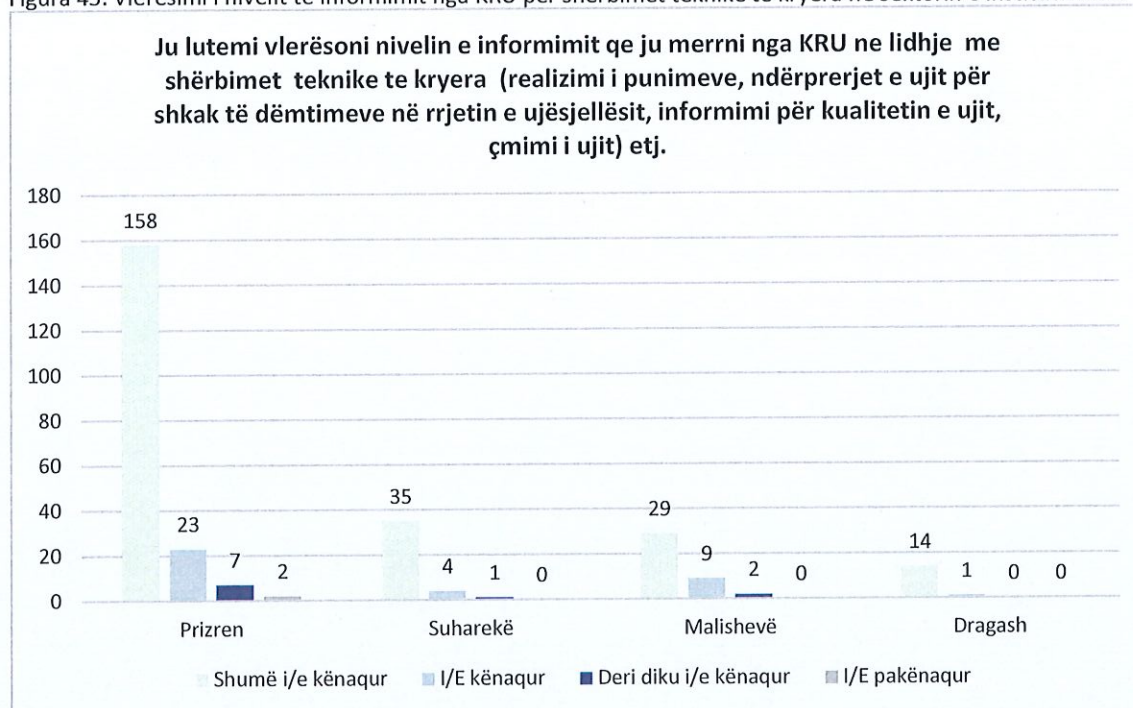
Në total, 236 ose 82.81% janë shumë të kënaqura me nivelin e informimit, 37 ose 12.98% të kënaqura, 10 ose 3.51% deri diku të kënaqura dhe vetëm 2 ose 0.70% të pakënaqura. Këto shifra tregojnë një perceptim shumë pozitiv për komunikimin dhe transparencën e kompanisë.

Në Dragash dhe Suharekë përqindja e institucioneve shumë të kënaqura është 93.33% dhe 87.50%, ndërsa në Prizren 83.16% dhe në Malishevë 72.50%. Raste pakënaqësie janë shumë të rralla në të gjitha komunat. Në përgjithësi, rezultatet reflektojnë një nivel të lartë kënaqshmërie me informimin e ofruar nga kompania në sektorin e institucioneve.

Tabela 45. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | I/E kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | I/E pakënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-------------|-----------------------|---------------|---------|
| Prizren   | 158               | 23          | 7                     | 2             | 190     |
|           | 83.16%            | 12.11%      | 3.68%                 | 1.05%         | 66.67%  |
| Suharekë  | 35                | 4           | 1                     | 0             | 40      |
|           | 87.50%            | 10.00%      | 2.50%                 | 0.00%         | 14.04%  |
| Malishevë | 29                | 9           | 2                     | 0             | 40      |
|           | 72.50%            | 22.50%      | 5.00%                 | 0.00%         | 14.04%  |
| Dragash   | 14                | 1           | 0                     | 0             | 15      |
|           | 93.33%            | 6.67%       | 0.00%                 | 0.00%         | 5.26%   |
| Total     | 236               | 37          | 10                    | 2             | 285     |
|           | 82.81%            | 12.98%      | 3.51%                 | 0.70%         | 100.00% |

Figura 45. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve



### 6.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

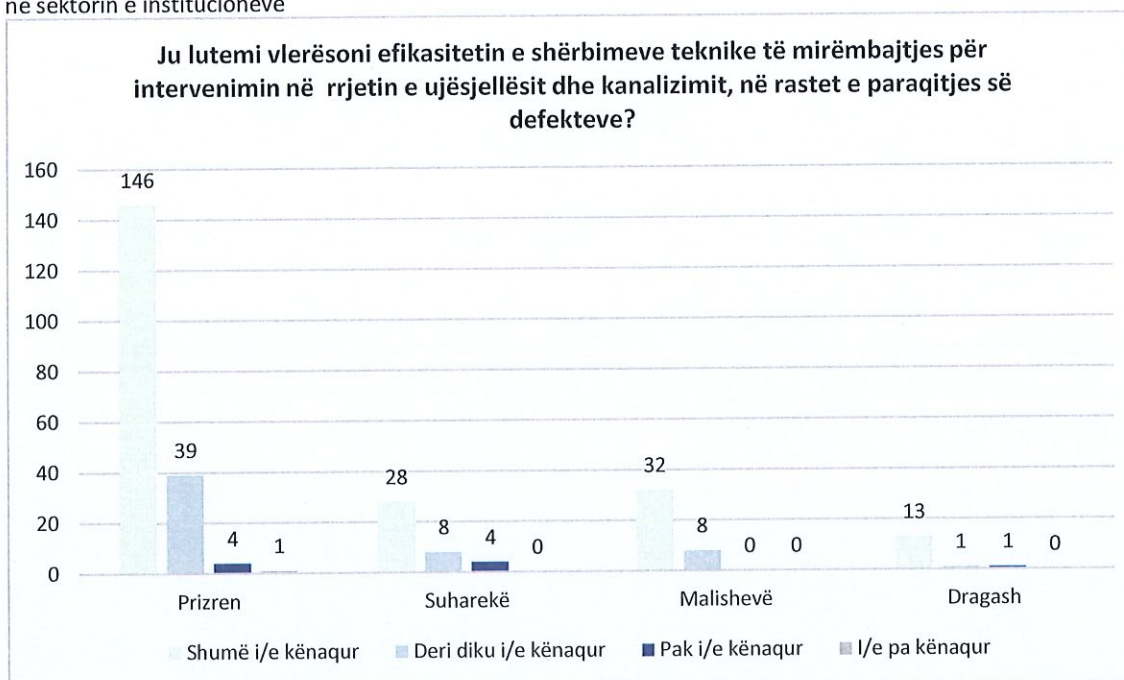
Efikasiteti i shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit në sektorin e institucioneve është vlerësuar nga 285 respondentë. Në total, 219 institucione ose 76.84% janë shumë të kënaqura, 56 ose 19.65% deri diku të kënaqura, 9 ose 3.16% pak të kënaqura dhe vetëm 1 ose 0.35% e pakënaqur. Këto rezultate tregojnë një perceptim shumë pozitiv për mirëmbajtjen dhe ndërhyrjet teknike.

Në Dragash dhe Malishevë vihet re përqindje e lartë e institucioneve shumë të kënaqura, 86.67% dhe 80.00%, ndërsa në Prizren kjo përqindje është 76.84%. Në Suharekë, megjithëse shumica janë shumë të kënaqura (70.00%), ka edhe 10.00% që janë pak të kënaqura. Në përgjithësi, të dhënat reflektojnë një nivel të lartë kënaqshmërie me shërbimet e mirëmbajtjes së rrjetit, me raste shumë të rralla pakënaqësie.

Tabela 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

| Qytet     | Shumë i/e kënaqur | Deri diku i/e kënaqur | Pak i/e kënaqur | I/e pa kënaqur | Totali  |
|-----------|-------------------|-----------------------|-----------------|----------------|---------|
| Prizren   | 146               | 39                    | 4               | 1              | 190     |
|           | 76.84%            | 20.53%                | 2.11%           | 0.53%          | 66.67%  |
| Suharekë  | 28                | 8                     | 4               | 0              | 40      |
|           | 70.00%            | 20.00%                | 10.00%          | 0.00%          | 14.04%  |
| Malishevë | 32                | 8                     | 0               | 0              | 40      |
|           | 80.00%            | 20.00%                | 0.00%           | 0.00%          | 14.04%  |
| Dragash   | 13                | 1                     | 1               | 0              | 15      |
|           | 86.67%            | 6.67%                 | 6.67%           | 0.00%          | 5.26%   |
| Total     | 219               | 56                    | 9               | 1              | 285     |
|           | 76.84%            | 19.65%                | 3.16%           | 0.35%          | 100.00% |

Figura 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve



### 6.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

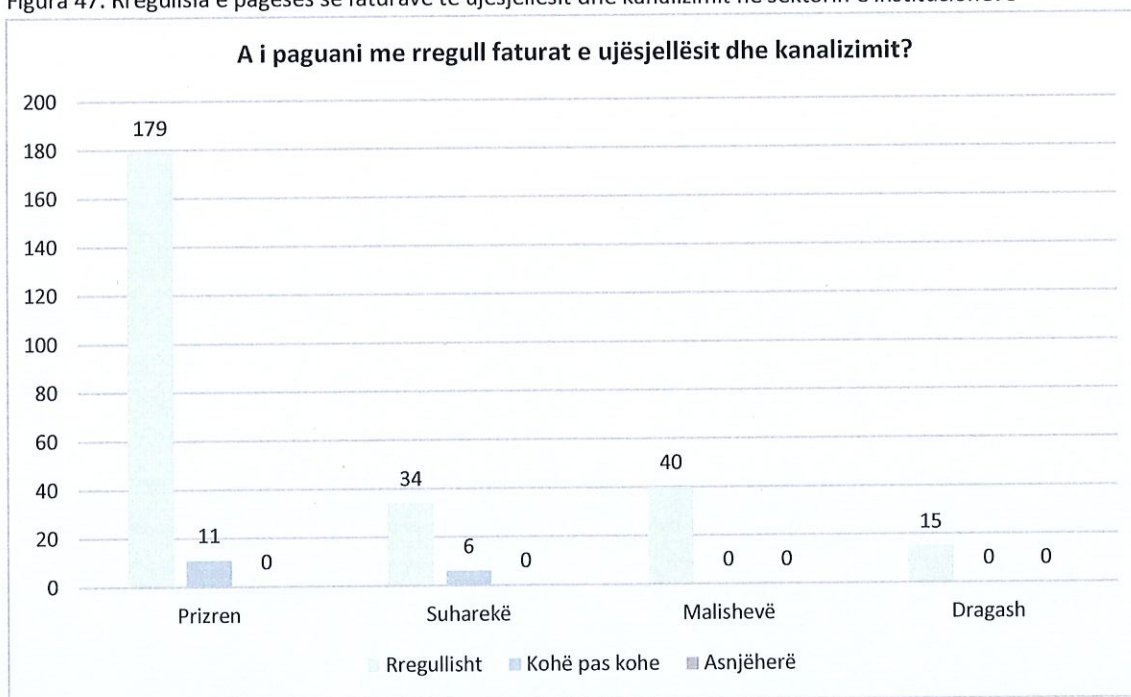
Frekuenca e pagesës së faturave në sektorin e institucioneve është analizuar mbi bazën e 285 përgjigjeve. Në total, 268 institucione ose 94.04% deklarojnë se i paguajnë faturat rregullisht, ndërsa 17 ose 5.96% i paguajnë kohë pas kohe. Asnjë institucion nuk ka deklaruar se nuk i paguan fare faturat.

Në Malishevë dhe Dragash të gjitha institucionet paguajnë rregullisht (100%), ndërsa në Prizren kjo përqindje është 94.21% dhe në Suharekë 85.00%. Rezultatet tregojnë një nivel shumë të lartë disipline financiare në sektorin e institucioneve, me një përqindje minimale të pagesave jo të rregullta.

Tabela 47. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

| Qytet     | Rregullisht | Kohë pas kohe | Asnjëherë | Totali  |
|-----------|-------------|---------------|-----------|---------|
| Prizren   | 179         | 11            | 0         | 190     |
|           | 94.21%      | 5.79%         | 0.00%     | 66.67%  |
| Suharekë  | 34          | 6             | 0         | 40      |
|           | 85.00%      | 15.00%        | 0.00%     | 14.04%  |
| Malishevë | 40          | 0             | 0         | 40      |
|           | 100.00%     | 0.00%         | 0.00%     | 14.04%  |
| Dragash   | 15          | 0             | 0         | 15      |
|           | 100.00%     | 0.00%         | 0.00%     | 5.26%   |
| Total     | 268         | 17            | 0         | 285     |
|           | 94.04%      | 5.96%         | 0.00%     | 100.00% |

Figura 47. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve



### 6.11. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

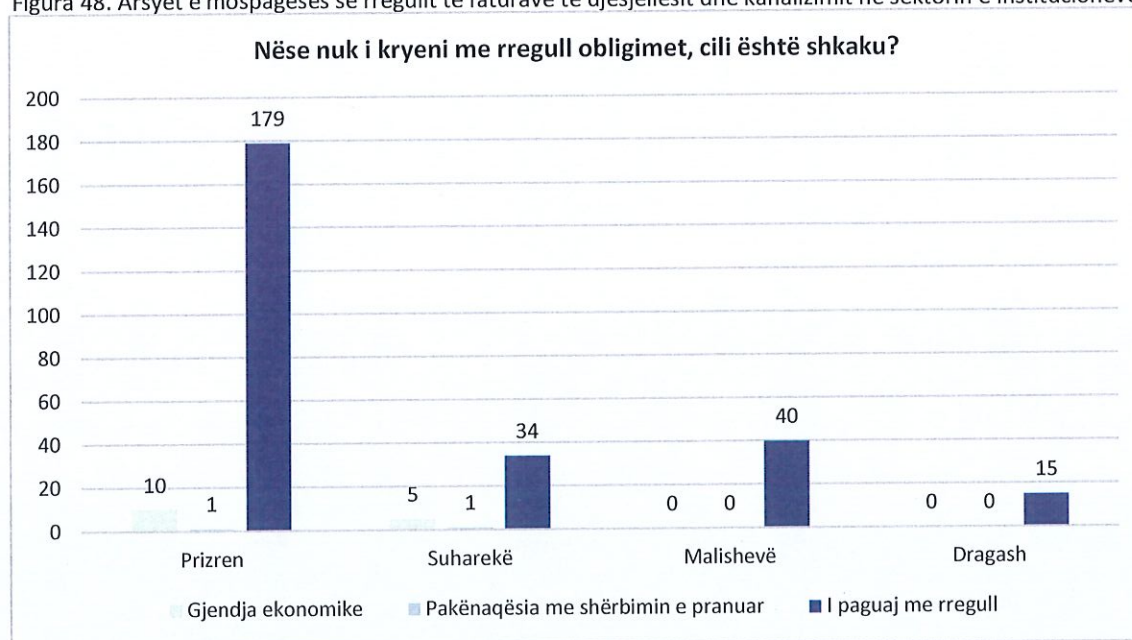
Në sektorin e institucioneve janë analizuar 285 përgjigje lidhur me arsyet e pagesës ose mospagesës së faturave. Në total, 268 institucione ose 94.04% deklarojnë se paguajnë me rregull. Ndërsa 15 ose 5.26% e lidhin vonesën me gjendjen ekonomike dhe vetëm 2 ose 0.70% me pakënaqësinë ndaj shërbimit të pranuar.

Në Prizren, 94.21% paguajnë rregullisht, 5.26% përmendin gjendjen ekonomike dhe 0.53% pakënaqësinë me shërbimin. Në Suharekë, 85.00% paguajnë me rregull, ndërsa 12.50% e lidhin çështjen me faktorë ekonomikë. Në Malishevë dhe Dragash të gjitha institucionet paguajnë rregullisht. Rezultatet tregojnë se kur ka vonesa, ato lidhen kryesisht me situatën ekonomike, ndërsa pakënaqësia me shërbimin përbën një përqindje shumë të vogël.

Tabela 48. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

| Qytet     | Gjendja ekonomike | Pakënaqësia me shërbimin e pranuar | I paguaj me rregull | Totali  |
|-----------|-------------------|------------------------------------|---------------------|---------|
| Prizren   | 10                | 1                                  | 179                 | 190     |
|           | 5.26%             | 0.53%                              | 94.21%              | 66.67%  |
| Suharekë  | 5                 | 1                                  | 34                  | 40      |
|           | 12.50%            | 2.50%                              | 85.00%              | 14.04%  |
| Malishevë | 0                 | 0                                  | 40                  | 40      |
|           | 0.00%             | 0.00%                              | 100.00%             | 14.04%  |
| Dragash   | 0                 | 0                                  | 15                  | 15      |
|           | 0.00%             | 0.00%                              | 100.00%             | 5.26%   |
| Total     | 15                | 2                                  | 268                 | 285     |
|           | 5.26%             | 0.70%                              | 94.04%              | 100.00% |

Figura 48. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve



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

Në sektorin e institucioneve janë analizuar 285 përgjigje lidhur me perceptimin për menaxhimin e ujërave të ndotura.

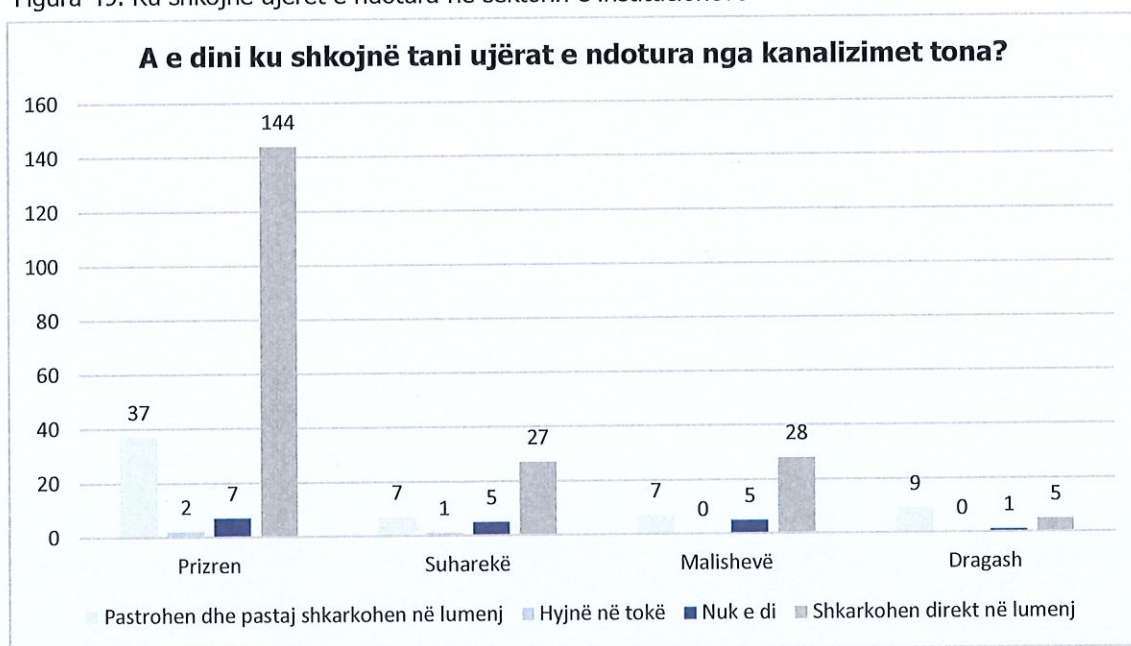
Në total, 204 institucione ose 71.58% mendojnë se ujërat e ndotura shkarkohen direkt në lumenj, 60 ose 21.05% besojnë se pastrohen para shkarkimit, 3 ose 1.05% mendojnë se hyjnë në tokë, ndërsa 18 ose 6.32% nuk e dinë destinacionin e tyre.

Në Prizren, 75.79% mendojnë se ujërat shkarkohen direkt në lumenj, ndërsa në Suharekë dhe Malishevë kjo përqindje është 67.50% dhe 70.00%. Në Dragash vihet re një shpërndarje më e balancuar, ku 60.00% besojnë se ujërat pastrohen para shkarkimit. Rezultatet tregojnë se shumica e institucioneve perceptojnë se ujërat e ndotura përfundojnë në lumenj, çka thekson rëndësinë e informimit më të mirë dhe investimeve në trajtimin e tyre.

Tabela 49. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e institucioneve

| Qytet     | Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj | Hyjnë në tokë | Nuk e di | Shkarkohen direkt në lumenj | Totali  |
|-----------|---|---------------|----------|-----------------------------|---------|
| Prizren   | 37  | 2             | 7        | 144                         | 190     |
|           | 19.47%                                    | 1.05%         | 3.68%    | 75.79%                      | 66.67%  |
| Suharekë  | 7   | 1             | 5        | 27                          | 40      |
|           | 17.50%                                    | 2.50%         | 12.50%   | 67.50%                      | 14.04%  |
| Malishevë | 7   | 0             | 5        | 28                          | 40      |
|           | 17.50%                                    | 0.00%         | 12.50%   | 70.00%                      | 14.04%  |
| Dragash   | 9   | 0             | 1        | 5                           | 15      |
|           | 60.00%                                    | 0.00%         | 6.67%    | 33.33%                      | 5.26%   |
| Total     | 60  | 3             | 18       | 204                         | 285     |
|           | 21.05%                                    | 1.05%         | 6.32%    | 71.58%                      | 100.00% |

Figura 49. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e institucioneve



## 7. KOMENTET NGA PYETJA E 12 E PYETËSORIT

Në kuadër të hulumtimit mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash, respondentët nga sektori i amvisërisë, bizneseve dhe institucioneve kanë dhënë komente dhe sugjerime konkrete për përmirësim.

Në përgjithësi, shumica e konsumatorëve janë shprehur të kënaqur me shërbimet ekzistuese. Megjithatë, janë theksuar disa çështje që kërkojnë vëmendje të mëtejshme:

- Reduktimi i ndërprerjeve të furnizimit me ujë dhe njoftimi më i hershëm për ndërprerjet e planifikuara.
- Përmirësimi i cilësisë dhe stabilitetit të presionit të ujit në disa zona, veçanërisht gjatë sezonit veror.
- Reagim më i shpejtë ndaj defekteve në rrjet dhe zhbllokimeve të kanalizimeve.
- Investime shtesë në infrastrukturë për të parandaluar rrjedhjet dhe humbjet e ujit.
- Rritje e transparencës në komunikim, sidomos për punimet në terren dhe ndërhyrjet teknike.
- Digjitalizim më i avancuar i shërbimeve, përfshirë informimin online dhe lehtësimin e procedurave administrative.

Disa respondentë kanë përmendur edhe nevojën për kontroll më të rregullt të rrjetit të kanalizimeve dhe përmirësim të mirëmbajtjes parandaluese, me qëllim shmangien e problemeve të përsëritura.

Në tërësi, komentet tregojnë një perceptim pozitiv për punën e K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” SH.A., por edhe një pritshmëri të qartë për përmirësim të vazhdueshëm në cilësi, komunikim dhe infrastrukturë.

## 8. REKOMANDIME DHE KONKLUZIONE

Rezultatet e hulumtimit tregojnë një nivel të lartë kënaqshmërie në të gjitha komunat dhe sektorët e përfshirë. Shumica e konsumatorëve paguajnë rregullisht faturat dhe e vlerësojnë pozitivisht furnizimin me ujë, punën e stafit dhe komunikimin me kompaninë. Megjithatë, disa çështje konkrete të evidentuara nga të dhënat dhe komentet kërkojnë vëmendje të drejtpërdrejtë.

Duke u bazuar në gjendjen reale të reflektuar në rezultate, rekomandohet që:

- Të forcohet mirëmbajtja parandaluese e rrjetit të ujësjellësit dhe rrjetin e kanalizimit, sidomos në zonat ku janë raportuar ndërhyrje të shpeshta në kanalizim dhe probleme me presionin e ujit. Edhe pse kënaqshmëria është e lartë, reagimi proaktiv do të parandalonte pakënaqësi të ardhshme.
- Të përmirësohet informimi për menaxhimin e ujërave të ndotura. Një përqindje e lartë e respondentëve besojnë se ujërat shkarkohen direkt në lumenj. Kjo tregon nevojë për transparencë më të madhe dhe informim publik mbi proceset reale të trajtimit dhe planet investuese në këtë fushë.
- Të ruhet dhe të monitorohet niveli i lartë i disiplinës së pagesave, sidomos në sektorin e bizneseve dhe institucioneve, duke vazhduar me lehtësimin e opsioneve të pagesës dhe kujtesat periodike për konsumatorët.
- Të fokusohet vëmendje në zonat me përqindje më të lartë të kënaqshmërisë së pjesshme, si disa komuna ku një pjesë e konsumatorëve janë "deri diku të kënaqur". Analiza më e detajuar e këtyre rasteve mund të ndihmojë në adresimin e çështjeve specifike lokale.
- Të vazhdohet me investime graduale në infrastrukturë, veçanërisht për reduktimin e humbjeve të ujit dhe përmirësimin e stabilitetit të furnizimit gjatë periudhave të ngarkuara.
- Të institucionalizohet matja periodike e kënaqshmërisë, në mënyrë që kompania të krahasojë trendet vjetore dhe të ndërhyjë në kohë kur vërehen luhajtje.

Në përfundim, kompania gëzon një nivel të lartë besimi nga konsumatorët. Sfida kryesore nuk është përmirësimi nga një situatë problematike, por ruajtja e standardit aktual dhe adresimi i pikave të identifikuara para se ato të kthehen në pakënaqësi më të theksuara.

## 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  /e kënaqur  Deri diku i/e kënaqur  I/e pakënaqur
2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofuar Kompania në zhbllokime 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 ujërave të zeza? ( pagesa me këste, në postë, banka, te mikrofinancat, në arka, e-commerce 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 ujësjellësit, 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 ujësjellësit 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 ujësjellësit 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?

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

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

---

*Ju faleminderit për bashkëpunimin gjatë anketës!*