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

D&D Business Support Center

HULUMTIMI I KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE PËR PERIUDHËN JANAR-DHJETOR 2016 NË ZONËN E SHËRBIMIT TË CILËN E MBULON KRU "HIDROREGJIONI JUGOR" SH.A.

Prishtinë, Mars 2017

PËRMBAJTJA

Hyrje 2
Metodologjia e hulumtimit 3
Sfondi analitik i hulumtimit 4
Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit 4
Shpërndarja e respodentëve sipas sektorit 5
Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes 5
Vlerësimi i konsumatorëve kundrejt shërbimeve të de-bllokime dhe pastrimit të kanalizimit . 6
Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë 7
Vlerësimi i stafit të kompanisë 8
Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë 9
Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë 10
Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë 11
Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit 12
Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit 13
Arsye e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve 14
KONKLUZIONET DHE REKOMANDIMET 17
ANEKS 1. PYETËSORI 18

Hyrje

Ky hulumtim është realizuar nga kompania konsulente: D&D Business Support Center dhe është financuar nga Kompania Rajonale e Ujësjellësit "Hidroregjioni Jugor"SH.A. Qëllimi i hulumtimit është matja e shkallës së knaqëshmërisë së konsumatorve me shërbimet e kompanisë nevojave dhe kërkesave e konsumatorëve.

Ofrimi i shërbimeve të cilësisë së lartë, të përballueshme ekonomikisht, mundësia e qasjes në shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, ofrimi i shërbimeve cilësore për konsumatorët dhe përmirësimi i performancës menaxheriale të kompanisë, është objektivi kryesor strategjik i Hidroregjionit Jugor si ndërmarrje publike e licencuar për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, për komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash.

Në deklaratën e vet të misionit KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.a., ka deklaruar qartë se: "Orientimi i të gjitha aktiviteteve të punës do të ketë konsumatorin në qendër të vëmendjes, dhe rrjedhimisht të gjithë konsumatorët do të kenë trajtim dhe qasje të barabartë në shërbime pa asnjë diskriminim racor, religjioz, kombëtar dhe gjinor.

Për të realizuar këtë mision si dhe për të përmbushur kërkesat ligjore, KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.a e kë ndërmarrë këtë aktivitet hulumtimi me qëllim që të njoftohet me opinionin, përceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ajo ofron. Rezultati i këtij hulumtimi do t'i shërbejë KRU "Hidroregjioni Jugor", si udhërrëfyes mbi të cilin planifikon dhe i përqendron angazhimet e veta në adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve dhe rrjedhimisht i përmirëson aspektet e veçanta të shërbimeve me të cilat konsumatorët janë të pakënaqur ose më pak të kënaqur.

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

- Cilësisë dhe furnizimit me ujë të pijes,
- Shërbimit të trajtimit të ujrave të zeza (fekale),
- Efikasitetit të KRU-së gjatë realizimit të kërkesave për dhënien e pëlqimeve për kyçjet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit,
- Efikasitetit të KRU-s gjatë leximit të ujëmatësve,
- Përgatitjes së faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e Ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimi i gypave të kanalizimit,
- Efikasitetit të përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit,
- Vlerësimit për punën e qendrës (zyrës) për konsumator,
- Vlerësimit të nivelit të informimit nga KRU-ja në lidhje me shërbimet, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit,
- Efikasitetit në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastin e paraqitjes së defekteve, reagimi me kohë i KRU-së me shqetësimet dhe problemet e konsumatorëve, etj.

Përveç tjerash, ky hulumtim tashmë realizohet në baza vjetore dhe do të shërbej edhe për të krahasuar nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve ndër vite në raport me shërbimet e ofruara.

Metodologjia e hulumtimit

Hulumtimi është realizuar në mënyrë analitike dhe kuantitative. Mënyra e mbledhjes së të dhënave është bërë përmes një pyetësori, i cili i është ofruar direkt dhe fizikisht 1600 të anketuarve nga anketuesit e D&D Business Support Center.

Përfshirja e respondentëve në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial. Përzgjedhja e mostrës është bërë sipas të shpërndarjes demografike të popullsisë në komunat ku kompania shtrinë shërbimin e saj, ndërsa konsumatorët janë ndarë në tri kategori, si: amvisëri, biznese dhe institucione.

Struktura e mostrës së respodentëve mund të shihet si në vijim:

Prizren

- 600 respondentë (amvisëri)
- 150 respondentë (biznese)
- 150 respondentë (institucione)

Malishevë

- 150 respondentë (amvisëri)
- 60 respondentë (biznese)
- 60 respondentë (institucione)

Suharekë

- 150 respondentë (amvisëri)
- 60 respondentë (biznese)
- 60 respondentë (institucione)

Dragash

- 90 respondente (amvisëri)
- 30 respondentë (biznese)
- 30 respondentë (institucione)

Siç është cekur më lartë, anketimi është kryer përmes komunikimit të drejtpërdrejtë, respektivisht në takime fizike në mes të anketuesve dhe të të anketuarve.

Kënaqshmëria e konsumatorëve për secilin shërbim specifik dhe për secilin aspekt të ndërmarrjes, është analizuar përmes shkallëzimit të vlerësimit të konsumatorëve në 4 shkallë kryesore, si:

1. Shumë i/e kënaqur,
2. Deri diku i/e kënaqur,
3. Pak i/e kënaqur dhe
4. Aspak i/e kënaqur.

Hulumtimi është realizuar gjatë muajit mars 2017, ndërsa ka mbuluar periudhën kohore janar - dhjetor 2016.

Sfondi analitik i hulumtimit

Me qëllim të nxjerrjes së rezultateve, respektivisht informatave analitike përmes këtij hulumtimi, krahas analizës së përgjithshme është bërë depërtimi në thellësi të hulumtimit, duke analizuar veç e veç kategoritë e konsumatorëve, si:

E para, janë përmbledhur të gjeturat e përgjithshme nga numri i tërësishëm i respodentëve për të gjitha komunat ku shtrihen klientët (1600 respodentë);

E dyta, janë analizuar rezultatet e veçanta për konsumatorët të ndarë në kategori apo grupe sipas shtrirjes gjeografike për secilën komunë veç e veç.

Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit

Siç shihet nga Tabela 1 dhe Figura 1, nga gjithsej 1,600 të anketuar rreth 56.5% prej tyre, janë të anketuar nga zona e shërbimit në Prizren, rreth 16.9% të të anketuarve i përkasin zonës së shërbimit Malishevë, Suhareka është përfaqësuar me rreth 17.2% nga totali i përgjithshëm i të intervistuarve, si dhe 9% prej tyre i përkasin zonës së shërbimit në Dragash.

Zona e shërbimit	Numri i anketuarve	Pjesëmarrja në përqindje
Prizren	904	56.50%
Malishevë	271	16.90%
Suharekë	275	17.20%
Dragash	150	9.40%
Gjithsejt	1600	100.00%

Tabela 1. *Pjesëmarrja sipas zonës së shërbimit*

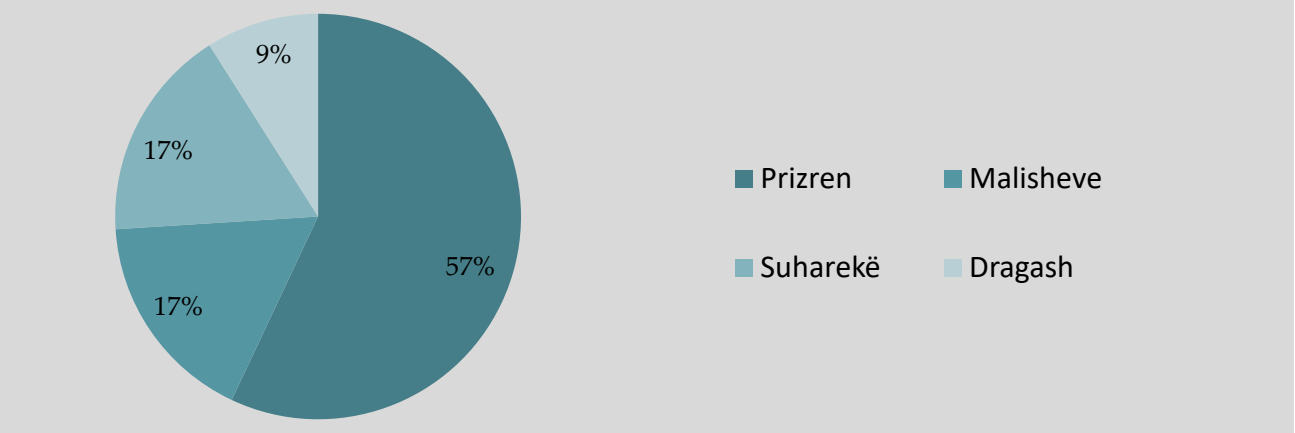

Figura 1. *Pjesëmarrja sipas zonës së shërbimit*

Shpërndarja e respodentëve sipas sektorit

Nga Tabela 2. dhe Figura 2. mund të shihet se nga numri i përgjithshëm prej 1,600 të të anketuarve, 62% prej tyre ose 991 individë kanë qenë të anketuar nga sektori i amvisërisë, derisa 19.1% të tyre, apo 306 respodentë i përkasin sektorit të biznesit, kurse të anketuar nga institucionet janë 18.9% ose 303 respodentë.

Sektori	Nr. i respodentëve	Pjesëmarrja në përqindje
Institucion	303	18.9
Biznes	306	19.1
Amvisëri	991	61.9
Gjithsej	1600	100.0

Tabela 2. *Pjesëmarrja sipas sektorit*

Figura 2. *Pjesëmarrja sipas sektorit*

Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes

Sa i përket shkallës së kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes, 34.13% janë shprehur se janë shumë të kënaqur, 45.88% kanë pohuar se janë deri diku të kënaqur, një përqindje prej 16.06 kanë deklaruar se janë pak të kënaqur, kurse një pjesë prej 3.94% janë aspak të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	304	436	144	20	904
	33.63%	48.23%	15.93%	2.21%	100.00%
Malisheve	113	111	30	17	271
	41.70%	40.96%	11.07%	6.27%	100.00%
Suharekë	64	142	53	16	275
	23.27%	51.64%	19.27%	5.82%	100.00%
Dragash	65	45	30	10	150
	43.33%	30.00%	20.00%	6.67%	100.00%
Gjithsej	546	734	257	63	1600
	34.13%	45.88%	16.06%	3.94%	100.00%

Tabela 3. *Shkalla e kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes*

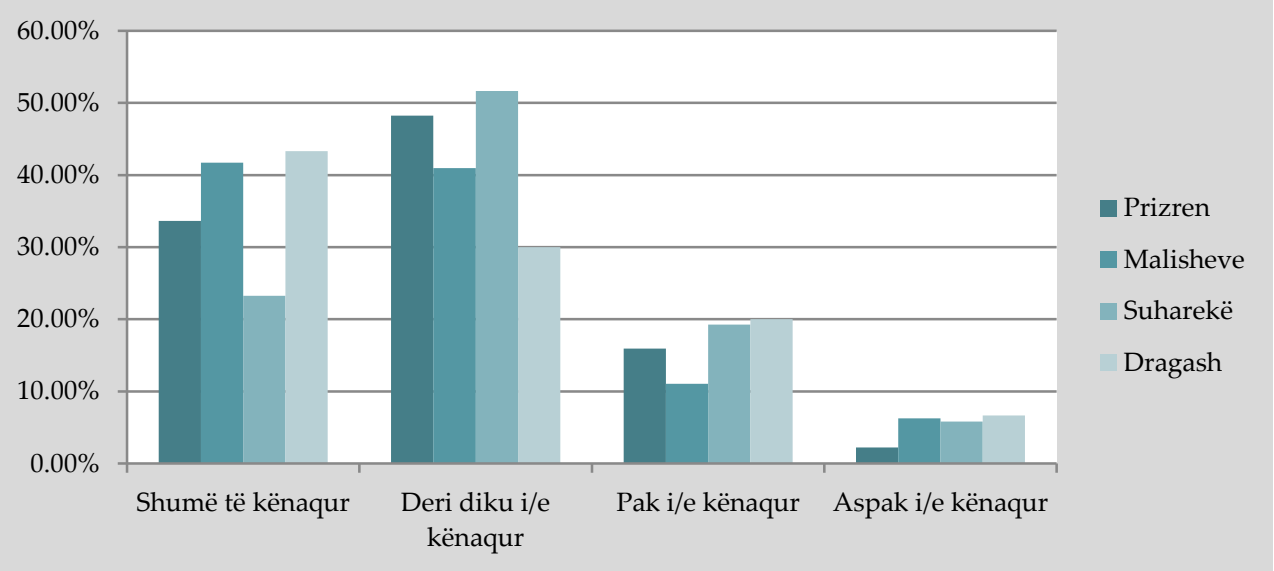

Figura 3. *Shkalla e kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes*

Vlerësimi i konsumatorëve kundrejt shërbimeve të de-bllokime dhe pastrimit të kanalizimit

Në lidhje me shkallën e kënaqshmërisë për shërbimet e de-bllokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit, 24.19% kanë pohuar se janë shumë të kënaqur me këtë proces, 47.75% janë deri diku të kënaqur, një pjesë prej 21.94% kanë deklaruar se janë pak të kënaqur, kurse një përqindje prej 6.13% nuk janë aspak të kënaqur me shërbimet e de-bllokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	243	454	186	21	904
	26.88%	50.22%	20.58%	2.32%	100.00%
Malisheve	73	127	43	28	271
	26.94%	46.86%	15.87%	10.33%	100.00%
Suharekë	49	111	87	28	275
	17.82%	40.36%	31.64%	10.18%	100.00%
Dragash	22	72	35	21	150
	14.67%	48.00%	23.33%	14.00%	100.00%
Gjithsej	387	764	351	98	1600
	24.19%	47.75%	21.94%	6.13%	100.00%

Tabela 4. *Shkalla e kënaqshmërisë për shërbimet e de-bllokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit*

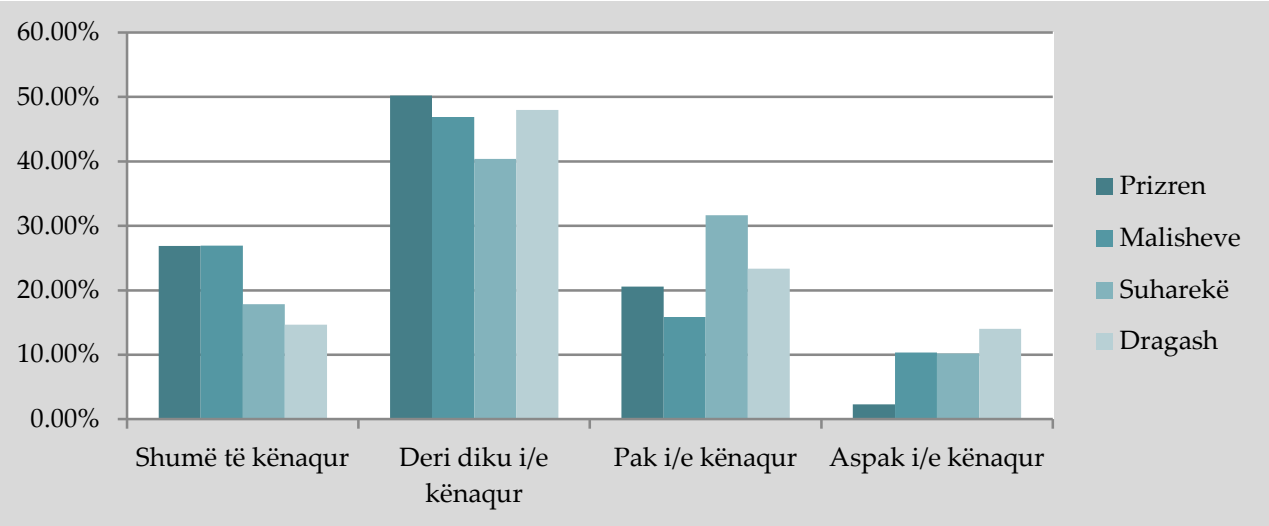

Figura 4. *Shkalla e kënaqshmërisë për shërbimet e de-bllokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit*

Vlerësimi i performancës së inkasantëve të kompanisë

Niveli i kënaqshmërisë së konsumatorëve me performancën gjatë realizimit të pagesave të kompanisë për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, është vlerësuar lartë nga 31.63% të cilët janë shumë të kënaqur me shërbimin në fjalë, një pjesë relativisht e lartë prej 45.44% respodente kanë pohuar se janë deri diku të kënaqur, 18.88% prej tyre janë shprehur pak të kënaqur, kurse nga totali i përgjithshëm i të anketuarve 4.06% e tyre nuk janë aspak të kënaqur me performancën e stafit gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga inkasantët në teren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	297	436	150	21	904
	32.85%	48.23%	16.59%	2.32%	100.00%
Malisheve	104	123	32	12	271
	38.38%	45.39%	11.81%	4.43%	100.00%
Suharekë	58	113	83	21	275
	21.09%	41.09%	30.18%	7.64%	100.00%
Dragash	47	55	37	11	150
	31.33%	36.67%	24.67%	7.33%	100.00%
Gjithsej	506	727	302	65	1600
	31.63%	45.44%	18.88%	4.06%	100.00%

Tabela 5. *Shkalla e kënaqshmërisë me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit dhe kanalizimit*

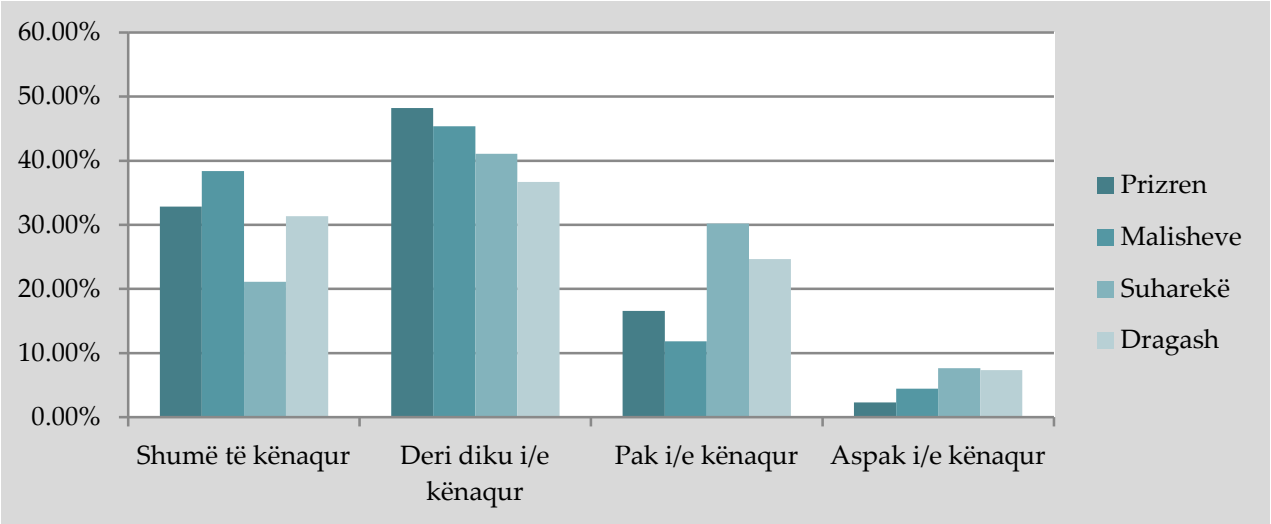

Figura 5. *Shkalla e kënaqshmërisë me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit dhe kanalizimit*

Vlerësimi i stafit të kompanisë

Në pyetjen se sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë, gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale), 36.63% janë shprehur si shumë të kënaqur, 42.25% e të anketuarve kanë thënë se janë deri diku të kënaqur, 14.31% prej tyre janë pak të kënaqur, kurse një përqindje prej 6.81% janë shprehur si të pa kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë, gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave te ndotura (fekale).

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	368	401	107	28	904
	40.71%	44.36%	11.84%	3.10%	100.00%
Malisheve	96	103	35	37	271
	35.42%	38.01%	12.92%	13.65%	100.00%
Suharekë	73	113	62	27	275
	26.55%	41.09%	22.55%	9.82%	100.00%
Dragash	49	59	25	17	150
	32.67%	39.33%	16.67%	11.33%	100.00%
Gjithsej	586	676	229	109	1600
	36.63%	42.25%	14.31%	6.81%	100.00%

Tabela 6. *Shkalla e kënaqshmërisë me* me efikasitetin e stafit të Kompanisë

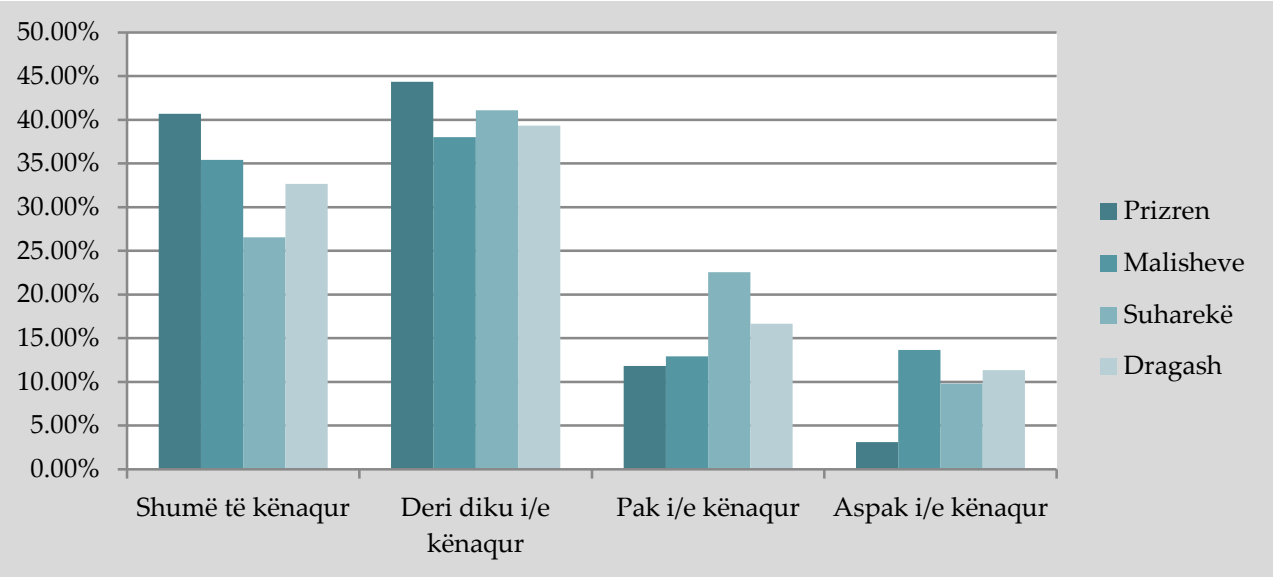

Figura 6. *Shkalla e kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të kompanisë*

Vlerësimi i efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë

Në pyetjen e lartpërmendur drejtuar të anketuarve, 29.25% prej tyre kanë pohuar se janë shumë të kënaqur, një përqindje relativisht e lartë prej 46.06% janë deri diku të kënaqur, 20.94% e tyre janë pak të kënaqur, kurse një pjesë prej 3.75% e të anketuarve nuk janë aspak të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë, rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, pagesa me këste, xhirollogari, te inkasanti dhe në arkë.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	250	439	196	19	904
	27.65%	48.56%	21.68%	2.10%	100.00%
Malisheve	119	119	27	6	271
	43.91%	43.91%	9.96%	2.21%	100.00%
Suharekë	46	137	76	16	275
	16.73%	49.82%	27.64%	5.82%	100.00%
Dragash	53	42	36	19	150
	35.33%	28.00%	24.00%	12.67%	100.00%
Gjithsej	468	737	335	60	1600
	29.25%	46.06%	20.94%	3.75%	100.00%

Tabela 7. *Shkalla e kënaqshmërisë me efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë*

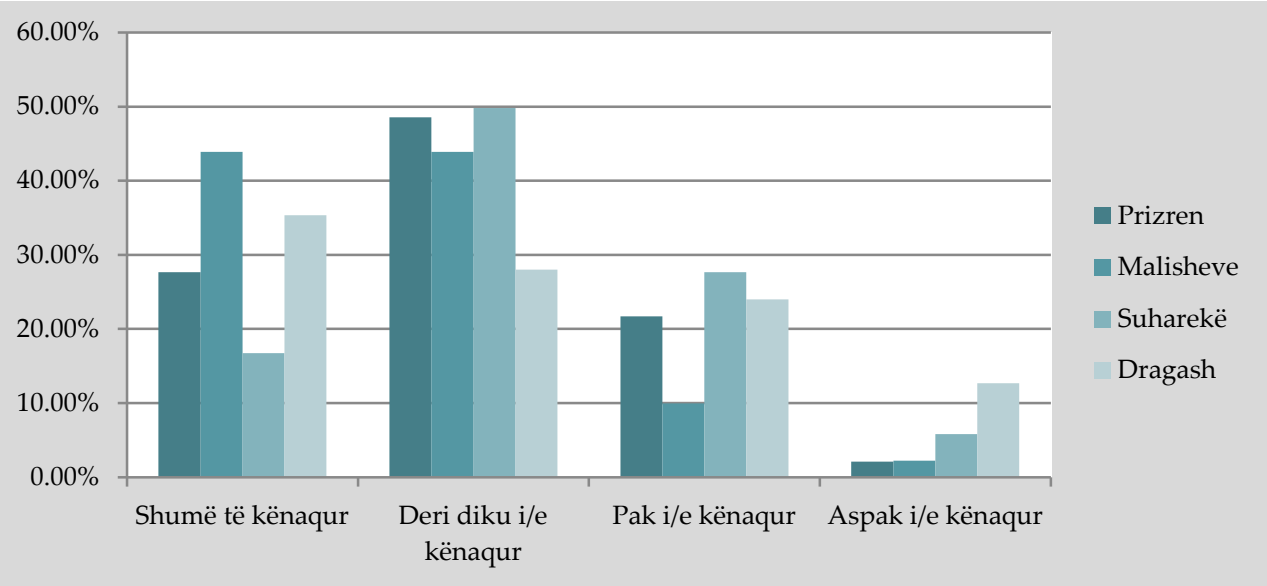

Figura 7. *Shkalla e kënaqshmërisë me efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë*

Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë

Sa i përket shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve me punën e qendrës për konsumatorë, 21.38% e tyre janë shprehur si shumë të kënaqur, një përqindje prej 37.38% kanë deklaruar se janë deri diku të kënaqur, një pjesë prej 17.56% e të anketuarve janë pak të kënaqur, aspak të kënaqur me punën e zyrës për konsumator janë shprehur 5.88%, kurse 17.81% e tyre nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Gjithsej
Prizren	184	381	172	48	119	904
	20.35%	42.15%	19.03%	5.31%	13.16%	100.00%
Malisheve	100	83	24	16	48	271
	36.90%	30.63%	8.86%	5.90%	17.71%	100.00%
Suharekë	45	109	56	18	47	275
	16.36%	39.64%	20.36%	6.55%	17.09%	100.00%
Dragash	13	25	29	12	71	150
	8.67%	16.67%	19.33%	8.00%	47.33%	100.00%
Gjithsej	342	598	281	94	285	1600
	21.38%	37.38%	17.56%	5.88%	17.81%	100.00%

Tabela 8. *Shkalla e kënaqshmërisë me punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë*

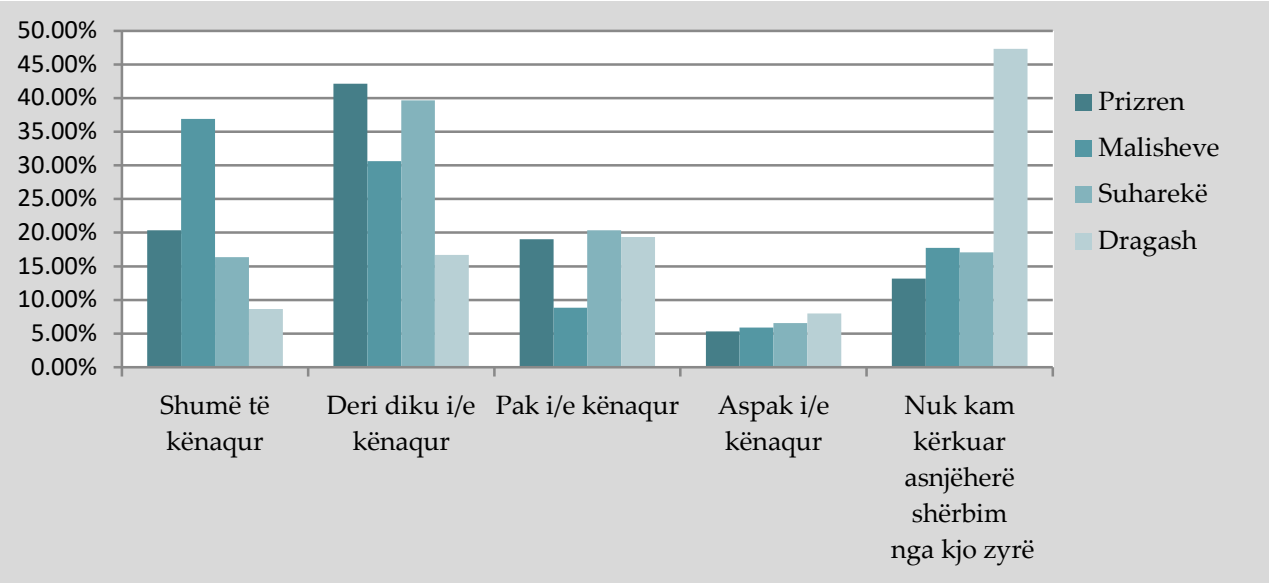

Figura 8. *Shkalla e kënaqshmërisë me punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë*

Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë

Në tabelën e mëposhtme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen se sa jeni të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve, ku kemi hasur në 25.44% konsumatorë shumë të kënaqur, 47.88% deri diku të kënaqur, 21% pak të kënaqur, 5.69% si dhe në konsumatorë aspak të kënaqur.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Prizren	254	452	171	27	904
	28.10%	50.00%	18.92%	2.99%	100.00%
Malisheve	65	128	52	26	271
	23.99%	47.23%	19.19%	9.59%	100.00%
Suharekë	64	120	70	21	275
	23.27%	43.64%	25.45%	7.64%	100.00%
Dragash	24	66	43	17	150
	16.00%	44.00%	28.67%	11.33%	100.00%
Gjithsej	407	766	336	91	1600
	25.44%	47.88%	21.00%	5.69%	100.00%

Tabela 9. *Shkalla e kënaqshmërisë me shërbimet teknike*

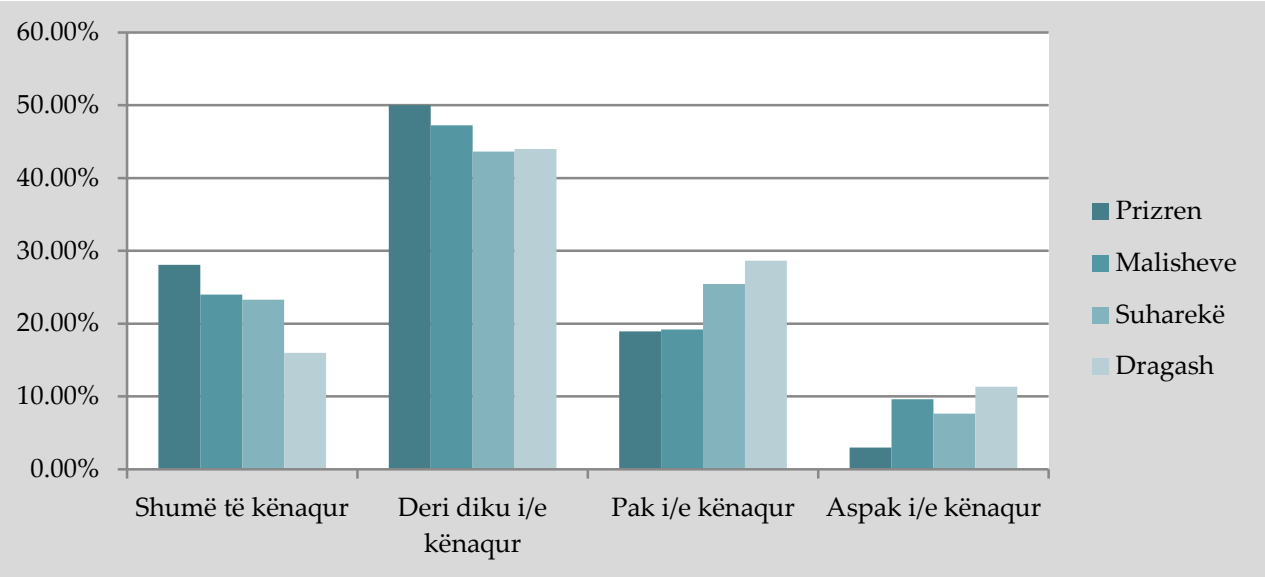

Figura 9. *Shkalla e kënaqshmërisë me shërbimet teknike*

Paralajmërimet e konsumatorëve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Bazuar në përgjigjet e konsumatorëve rreth informimit për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, kemi vërejtur se një pjesë prej 31% njoftohen me kohë, pasi i përcjellë TV lokale, një përqindje prej 45.13% kanë deklaruar se njoftohen atëherë kur i përcjellin TV lokale, kurse konsumatorët që nuk njoftohen fare pasi nuk i përcjellin TV lokale përbëjnë një përqindje prej 23.88%

Zona e Shërbimit	Njoftohem me kohë, pasi i përcjell TV lokale	Njoftohem atëherë kur i përcjell TV lokale	Nuk njoftohem fare pasi nuk i përcjell TV lokale	Gjithsej
Prizren	327	457	120	904
	36.17%	50.55%	13.27%	100.00%
Malisheve	57	60	154	271
	21.03%	22.14%	56.83%	100.00%
Suharekë	91	130	54	275
	33.09%	47.27%	19.64%	100.00%
Dragash	21	75	54	150
	14.00%	50.00%	36.00%	100.00%
Gjithsej	496	722	382	1600
	31.00%	45.13%	23.88%	100.00%

Tabela 10. *Informimi i konsumatorëve për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit*

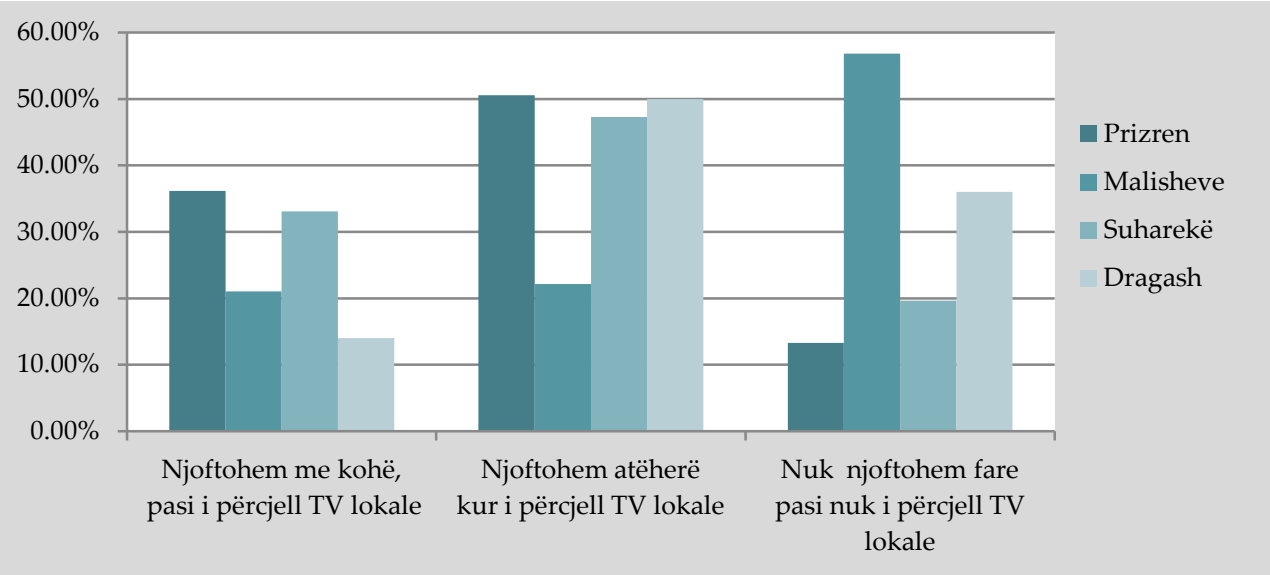

Figura 10. *Informimi I konsumatorëve për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit*

Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit

Sa i përket rregullsisë së pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit, një pjesë relativisht e lartë prej 63.61% kanë deklaruar se i kryejnë pagesat rregullisht, 31.81% kanë deklaruar se i kryejnë këto pagesa kohë pas kohe, një përqindje prej 2.31% e të anketuarve janë shprehur se nuk paguajnë asnjëherë pagesat e faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.

Zona e Shërbimit	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Gjithsej
Prizren	575	317	12	904
	63.61%	35.07%	1.33%	100.00%
Malisheve	219	47	5	271
	80.81%	17.34%	1.85%	100.00%
Suharekë	158	106	11	275
	57.45%	38.55%	4.00%	100.00%
Dragash	102	39	9	150
	68.00%	26.00%	6.00%	100.00%
Gjithsej	1054	509	37	1600
	65.88%	31.81%	2.31%	100.00%

Tabela 11. *Shkalla e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit*

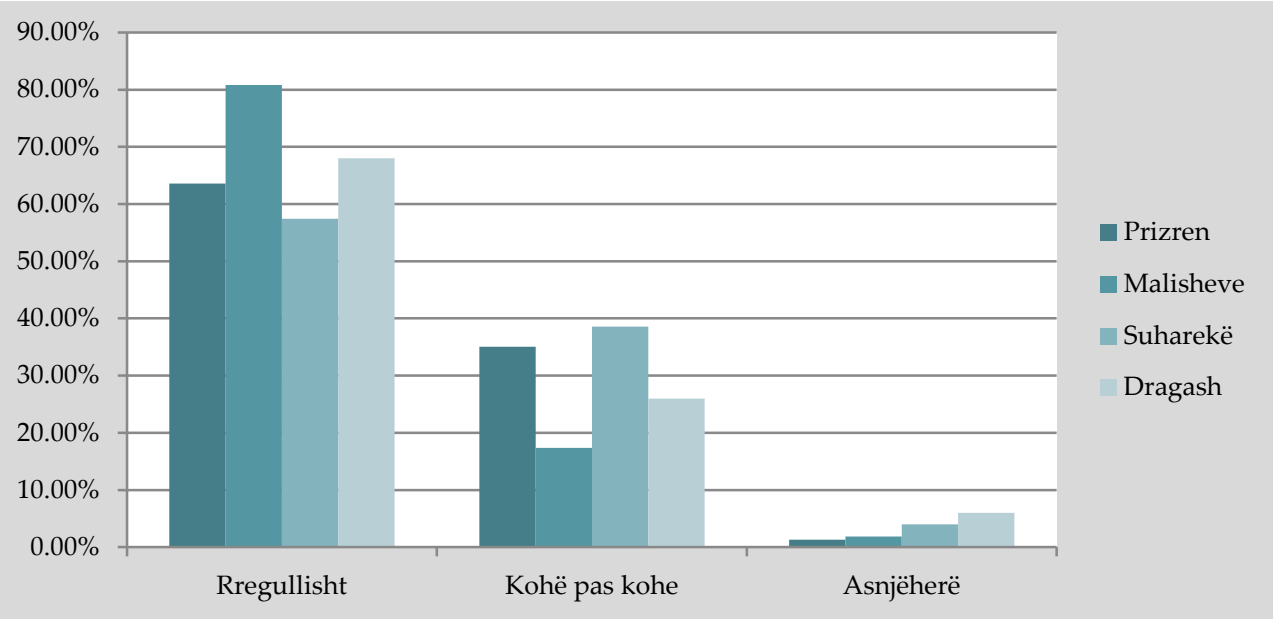

Figura 11. *Shkalla e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit*

Arsye e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve

Në tabelën e më poshtme janë shfaqur në përqindje arsyet e mos pagesës së faturës për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Në këtë pyetje janë përgjigjur vetëm ata respodentë të cilët nuk i shlyejnë me rregull faturat e shërbimit. Nga kjo kategori e konsumatorëve, 19.33% prej tyre kanë shprehur si shkas gjendjen sociale të tyre, 43.33% kanë deklaruar se kjo ndodh për shkak të pakënaqësisë me shërbimin e ofruar, 7.75% kanë deklaruar një tjetër opsion si indikator për mos shlyerjen e këtyre obligimeve .

Zona e Shërbimit	Gjendja Sociale	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Tjetër (specifiko)	Nuk është përgjigjur pasi janë pagues të rregullt	Total
Prizren	220	163	40	481	904
	24.34%	18.03%	4.42%	53.21%	100.00%
Malisheve	93	41	37	100	271
	34.32%	15.13%	13.65%	36.90%	100.00%
Suharekë	79	80	18	98	275
	28.73%	29.09%	6.55%	35.64%	100.00%
Dragash	29	65	29	27	150
	19.33%	43.33%	19.33%	18.00%	100.00%
Gjithsej	421	349	124	706	1600
	26.31%	21.81%	7.75%	44.13%	100.00%

Tabela 12. *Arsyet për mos pagesës së rregullt të faturave*

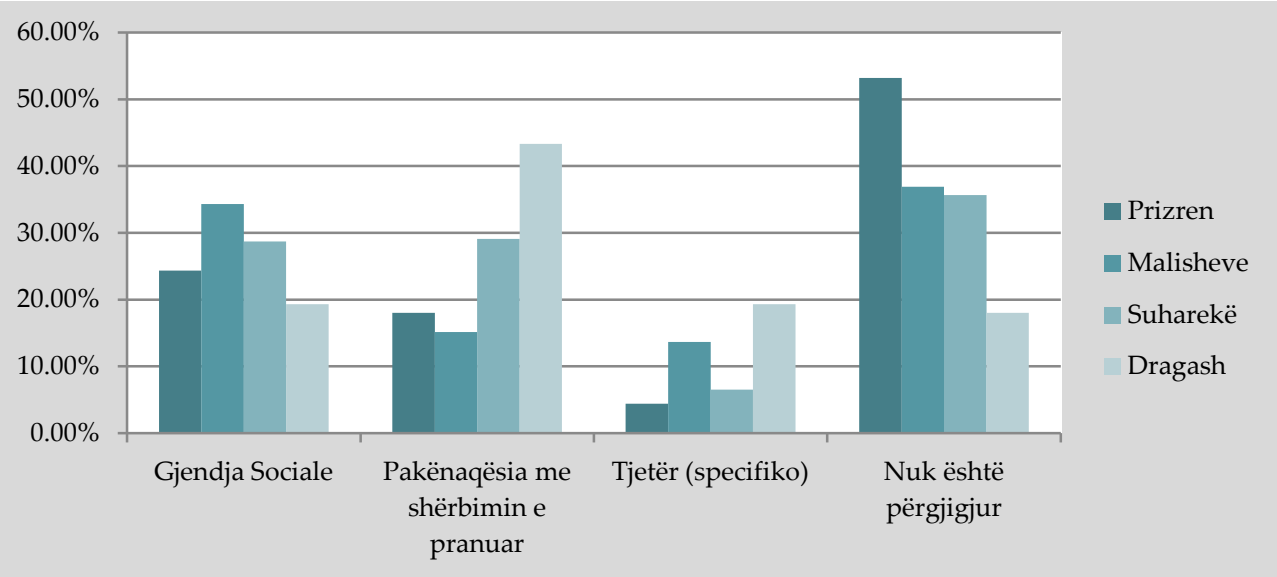

Figura 12. *Arsyet për mos pagesës së rregullt të faturave*

KONKLUZIONET DHE REKOMANDIMET

Rezultatet e këtij hulumtimi do ti shërbejnë KRU "Hidroregjioni Jugor" Sh.a. si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve specifike dhe të koordinuara me qëllim të adresimit të pakënaqësive të konsumatorëve për shërbimet përkatëse të ujësjellësit dhe të kanalizimit.

Ndonëse në mënyrë të përgjithshme, kënaqshmëria e konsumatorëve është relativisht e lartë, prapë se prapë për të gjitha shërbimet veç e veç siç janë cekur në këtë hulumtim, mbetet hapësirë e mjaftueshme që menaxhmenti i kompanisë të reflektojë në adresimin e pakënaqshëmrisë së një pjese të konsumatorëve dhe në përmirësimin e mëtutjeshëm të kualitetit të shërbimit.

Në anën tjetër, bashkëpunimi i kompanisë me klientët po ashtu është vlerësuar relativisht i lartë, hulumtuesit i rekomandojnë kompanisë që interaktiviteti dhe bashkëpunimi në mes të klientëve dhe kompanisë të jetë edhe më i lartë, faktor ky i cili do të ndikojë në thellimin e besimit të klientëve, shtimin e kualitetit të shërbimit, bashkëpunimin dhe rritjen e inkasimit të faturave nga ana tjetër që do t'i mundësojë kompanisë qëndrueshmëri edhe më të lartë.

ANEKS 1. PYETËSORI

PYETËSOR

Emri dhe Mbiemri:_____

Vendbanimi*: ☐**Prizren** ☐**Dragash** ☐**Malishevë** ☐**Suharekë**

Sektori*: ☐**Institucion** ☐**Biznes** ☐**Amvisëri**

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

   ☐Shumë të kënaqur

   ☐ Deri diku i/e kënaqur

   ☐Pak i/e kënaqur

   ☐Aspak i/e kënaqur

2. **Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar Kompania në de-bllokime të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit?***

   ☐Shumë të kënaqur

   ☐Deri diku i/e kënaqur

   ☐Pak i/e kënaqur

   ☐Aspak i/e kënaqur

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

   ☐Shumë të kënaqur

   ☐Deri diku i/e kënaqur

   ☐Pak i/e kënaqur

   ☐Aspak i/e kënaqur

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

   ☐Shumë të kënaqur

   ☐Deri diku i/e kënaqur

   ☐Pak i/e kënaqur

   ☐Aspak i/e kënaqur

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

- ☐ Shumë të kënaqur
- ☐ Deri diku i/e kënaqur
- ☐ Pak i/e kënaqur
- ☐ Aspak i/e kënaqur

6. **Si e vlerësoni punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë, në qoftë se ju keni përdorur ndonjëherë shërbimet e tyre**(thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave, mirëpritjen nga stafi)**?***

- ☐ Shumë të kënaqur
- ☐ Deri diku i/e kënaqur
- ☐ Pak i/e kënaqur
- ☐ Aspak i/e kënaqur
- ☐ Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë

7. **Sa jeni të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve?***

- ☐ Shumë të kënaqur
- ☐ Deri diku i/e kënaqur
- ☐ Pak i/e kënaqur
- ☐ Aspak i/e kënaqur

8. **A i përcjellin mjetet e informimit lokal ku mund të njoftoheni për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, si rezultat i defekteve apo edhe ndonjë arsye tjetër?***

- ☐ Njoftohem me kohë, pasi i përcjell TV lokale
- ☐ Njoftohem atëherë kur i përcjell TV lokale
- ☐ Nuk njoftohem fare pasi nuk i përcjell TV lokale

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

- ☐ Rregullisht
- ☐ Kohë pas kohe
- ☐ Asnjëherë

10. **Nëse nuk i kryeni me rregull obligimet, cila është arsyeja?***

- ☐ Gjendja sociale
- ☐ Pakënaqësia me shërbimin e pranuar
- ☐ Tjetër (specifiko) _____