

# RAPORT

“Hulumtim për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për gjithë zonën e shërbimit”

për periudhën Janar-Dhjetor 2022

Mars, 2023



---

IMPLEMENTUAR NGA :

---



### **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)

---

FINANCUAR NGA:

---



**Bifurkacioni sh.a**

### **K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A**

Rr. "Enver Topalli", nr.45  
70000 Ferizaj, Republika e Kosovës  
Tel: +381 (0) 290 320 650  
Web: [www.bifurkacioni.com](http://www.bifurkacioni.com)

---

# Përmbajtja

<b>1. HYRJE</b> .....	7
<b>2. METODOLOGJIA</b> .....	8
<b>3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI</b> .....	9
3.1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe kategori.....	9
3.2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm .....	10
3.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	11
3.4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	12
3.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta.....	13
3.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	14
3.7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë.....	15
3.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	16
3.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	17
3.10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	18
<b>4. SEKTORI I AMVISERISË</b> .....	19
4.1. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm .....	19
4.2. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	20
4.3. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	21
4.4. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta.....	22
4.5. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	23
4.6. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë.....	24
4.7. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	25
4.8. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	26
4.9. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	27
<b>5. KATEGORIA E BIZNESEVE</b> .....	28
5.1. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm .....	28
5.2. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	29

---

5.3. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	30
5.4. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta .....	31
5.5. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	32
5.6. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë.....	33
5.7. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	34
5.8. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	35
5.9. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	36
<b>6. KATEGORIA E INSTITUCIONEVE.....</b>	<b>37</b>
6.1. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm .....	37
6.2. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	38
6.3. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	39
6.4. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta .....	40
6.5. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	41
6.6. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë.....	42
6.7. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	43
6.8. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	44
6.9. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	45
<b>7. KOMENTET NGA TË ANKETUARIT BAZUAR NË PYETJËN E 10 TË PYETËSORIT .....</b>	<b>46</b>
<b>8. KONKLuzionet dhe rekomandimet .....</b>	<b>47</b>
<b>9. ANEX 1 - PYETËSORI.....</b>	<b>48</b>

---

## Lista e tabelave

Tabela 1. Lloji i konsumatorit .....	9
Tabela 2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm.....	10
Tabela 3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit .....	11
Tabela 4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	12
Tabela 5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta.....	13
Tabela 6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	14
Tabela 7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë .....	15
Tabela 8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	16
Tabela 9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	17
Tabela 10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	18
Tabela 11. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm.....	19
Tabela 12. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit .....	20
Tabela 13. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	21
Tabela 14. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta .....	22
Tabela 15. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	23
Tabela 16. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë .....	24
Tabela 17. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	25
Tabela 18. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	26
Tabela 19. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	27
Tabela 20. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm.....	28
Tabela 21. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit .....	29
Tabela 22. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	30
Tabela 23. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta .....	31
Tabela 24. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	32
Tabela 25. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë .....	33
Tabela 26. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	34
Tabela 27. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	35
Tabela 28. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	36
Tabela 29. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm.....	37
Tabela 30. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit .....	38
Tabela 31. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	39
Tabela 32. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta .....	40
Tabela 33. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	41
Tabela 34. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë .....	42
Tabela 35. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	43
Tabela 36. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	44
Tabela 37. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	45

---

## Lista e figurave

Figura 1. Lloji i konsumatorit .....	9
Figura 2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm .....	10
Figura 3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit .....	11
Figura 4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	12
Figura 5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta .....	13
Figura 6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	14
Figura 7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë .....	15
Figura 8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve .....	16
Figura 9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	17
Figura 10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	18
Figura 11. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm .....	19
Figura 12. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit .....	20
Figura 13. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	21
Figura 14. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta .....	22
Figura 15. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	23
Figura 16. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë .....	24
Figura 17. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve .....	25
Figura 18. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	26
Figura 19. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	27
Figura 20. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm .....	28
Figura 21. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit .....	29
Figura 22. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	30
Figura 23. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta .....	31
Figura 24. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	32
Figura 25. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë .....	33
Figura 26. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve .....	34
Figura 27. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	35
Figura 28. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	36
Figura 29. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm .....	37
Figura 30. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit .....	38
Figura 31. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve .....	39
Figura 32. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta .....	40
Figura 33. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve .....	41
Figura 34. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë .....	42
Figura 35. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve .....	43
Figura 36. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit .....	44
Figura 37. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit .....	45

---

## 1. HYRJE

K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A është kompani regjionale e ujit dhe kanalizimit si ndërmarrje publike që ofron shërbimet e furnizimit me ujë të pijshëm dhe mbledhje të ujërave të zeza në pjesën jug-lindore të Kosovës. Prodhimi dhe shitja e ujit të pijshëm, mbledhja e ujërave të zeza dhe ujërave atmosferike janë aktivitetet kryesore të ndërmarrjes. Kjo kompani mbulon me shërbimet e saj komunën e Ferizajt, Kaçanikut dhe Hanit të Elezit.

D&D Business Support Center është kontraktuar nga K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A. për realizimin e hulumtimit të kënaqshmërisë së konsumatorëve për periudhën Janar – Dhjetor 2022. Ky hulumtim ka për qëllim të pasqyroj opinionet e konsumatorëve për të vlerësuar gjendjen aktuale të kompanisë.

Të gjitha të dhënat e grumbulluara nga anketat e pranuar do të ndikojnë në përmirësimin e shërbimeve, duke i ofruar ato me cilësi më të lartë, të përbalueshme ekonomikisht, përmirësim të performancës menaxheriale të kompanisë dhe duke i mundësuar qasje në shërbimet e ujësjellesit dhe kanalizimit.

Struktura e këtij hulumtimi është ndarë në 3 pjesë kryesore:

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

Përmes këtij hulumtimi, K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A dhe palët e tjera të interesit do të njoftohen me qëndrimet e konsumatorëve rreth:

- \* Cilësisë dhe furnizimit me ujë të pijes;
- \* Shërbimit të trajtimit të ujërave të zeza (fekale);
- \* Efikasitetit të KRU-së gjatë realizimit të kërkesave për dhënien e pëlqimeve për kyçjet në rrjetin e ujësjellesit dhe kanalizimit;
- \* Efikasitetit të KRU-s gjatë leximit të ujëmatësve;
- \* Përgatitjes së faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin të pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekaleve), si dhe pastrimit të gypave të kanalizimit.
- \* Efikasitetit të përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit;
- \* Vlerësimit për punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë;
- \* Vlerësimit të nivelit të informimit nga KRU-ja në lidhje me shërbimet, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellesit;
- \* Efikasitetit në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellesit dhe kanalizimit, në rastin e paraqitjes së defekteve, si dhe reagimit me kohë të KRU-së lidhur me shqetësimet dhe problemet e konsumatorëve.

## 2. METODOLOGJIA

Për realizimin e këtij hulumtimi është krijuar një pyetësor i cili ka mundur grumbullimin dhe analizimin e të dhënave statistikore dhe opinionet e ndryshme që mundësojnë krahasimin, identifikimin dhe vlerësimin e nevojave të konsumatorëve në raport me vitet e kaluara për ngritjen e kapacitetit të tyre në shërbime.

Pyetësori që kemi krijuar përmban 10 pyetje, i adresuar për 1,477 të intervistuar nga regjioni i Ferizajt, Kaçanikut dhe Hanit të Elezit që ndahen në 3 kategori siç janë:

- \* Amvisëri - 1,227 anketime
- \* Biznese - 227 anketime
- \* Institucione - 23 anketime

Përfshirja e të anketuarve në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial. Përzgjedhja e mostrës është bërë sipas shpërndarjes demografike të popullsisë në komunat ku kompania të cilat u mbulon ndërmarrja publike K.R.U. “Bifurkacioni” SH.A.

Mbledhja e të dhënave është realizuar duke përdorur format elektronike (google form), përmes thirrjeve telefonike, publikimit në rrjete sociale, përmes adresave elektronike varësisht nga kërkesa e bizneseve dhe në terren (fizikisht) në komunat të cilat ky institucion i mbulon.

Ky pyetësor është ndarë në dy pjesë kryesore:

- \* **Pjesa e parë** – përfshin të dhëna të përgjithshme si vendbanimi, zona e shërbimit dhe kategorisë që i takon (amvisëri, biznes ose institucion)
- \* **Pjesa e dytë** – Përmban të dhëna të cilat kanë të bëjnë me kualitetin e furnizimit të ujit dhe largimit të ujrave të zeza, efikasitetin e zgjedhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, tarifave, informimit të konsumatorëve për ndërprerje të ujit dhe shërbimet e ofruara nga zyra për konsumatorë. Ky hulumtim paraqet një rëndësi të veçantë në lidhje me shërbimet që ofron K.R.U “Bifurkacioni” SH.A. andaj të gjeturat e këtij pyetësori do të shërbejnë si udhërrëfyes përmes të cilit K.R.U.” Bifurkacioni” SH.A. mund të planifikoj rrjedhën e punës dhe përmirësoj shërbimet në rastet kur është e nevojshme.

Hulumtimi përfshin periudhën kohore Janar – Dhjetor 2022.



### 3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI

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

Kategoritë të cilat janë të përfshira në këtë hulumtim janë Amvisëritë, Bizneset dhe Institucionet, zonat e të cilave i mbulon K.R.U. “Bifurkacioni” SH.A.

Tabela 1. Lloji i konsumatorit

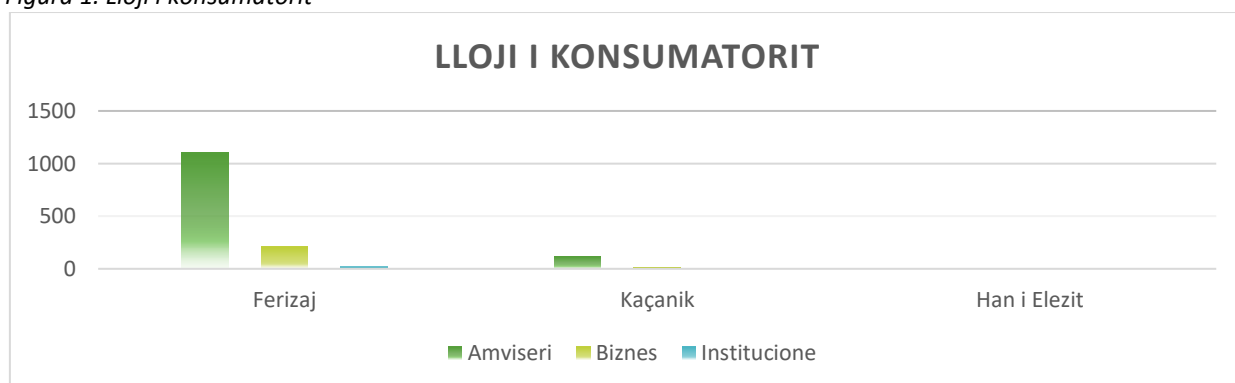
Qytet	Amvisëri	Biznese	Institucione	Totali
Ferizaj	1101	208	20	1329
	82.84%	15.65%	1.50%	89.98%
Kaçanik	120	17	2	139
	86.33%	12.23%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	6	2	1	9
	66.67%	22.22%	11.11%	0.61%
Total	1227	227	23	1477
	83.07%	15.37%	1.56%	100.00%

Komunat të cilat K.R.U. “Bifurkacioni” SH.A i mbulon duke i ofruar shërbimet e tyre, dhe duke u bazuar në numrin e përgjithshëm e të anketuarve, shpërndarjen e pyetësorve është klasifikuar në tre (3) sektorë të caktuar të cilat janë amvisëri, biznese dhe institucione. Në tabelën e mësipërme mund të vëreni se nga 1,477 të anketuar në komunën e Ferizajit janë përfshirë 1,329 ose 89.98% e të anketuarve, ku 208 ose 82.84% i përkasin kategorisë së amvisërisë, 208 ose 15.56% i përkasin kategorisë së bizneseve si dhe në kategorinë e institucioneve janë përfshirë 20 ose 1.50%.

Duke vazhduar me komunën tjetër që është Kaçaniku, nga 1,477 janë përfshirë 139 ose 9.41%, ku edhe në këtë komunë gjithashtu janë ndarë me kategori e që në amvisëri janë përfshirë 120 ose 86.33%, pastaj në kategorinë e bizneseve 17 ose 12.23% dhe në institucione 2 ose 1.44%.

Gjithashtu në komunën e Hanit të Elezit nga totali 1,477 kanë qenë të përfshirë 9 ose 0.61%, ku 6 ose 66.67% kanë qenë të përfshirë në kategorinë e amvisërisë, 2 ose 22.22% në kategorinë e biznesit si dhe sa i përket kategorisë së institucioneve 1 ose 11.11%.

Figura 1. Lloji i konsumatorit



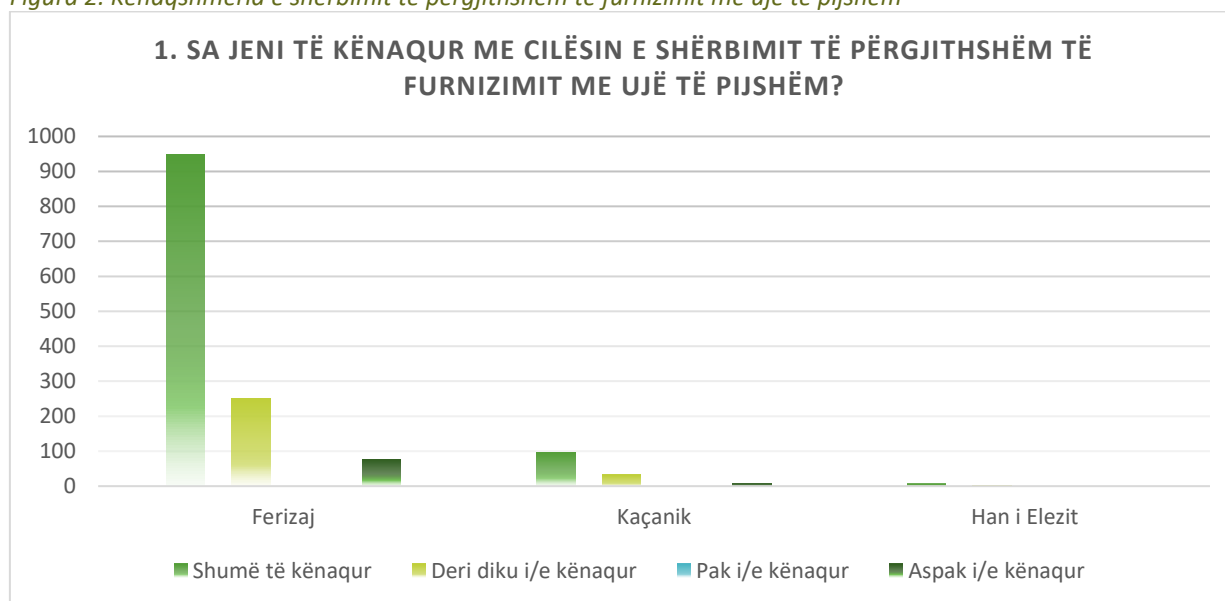
### 3.2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Tabela 2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	949	252	77	51	1329
	71.41%	18.96%	5.79%	3.84%	89.98%
Kaçanik	97	33	8	1	139
	69.78%	23.74%	5.76%	0.72%	9.41%
Hani i Elezit	7	2	0	0	9
	77.78%	22.22%	0.00%	0.00%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1053</b>	<b>287</b>	<b>85</b>	<b>52</b>	<b>1477</b>
	<b>71.29%</b>	<b>19.43%</b>	<b>5.75%</b>	<b>3.52%</b>	<b>100.00%</b>

Tek pyetja e parë se sa janë të kënaqur të anketuarit e këtyre tri sektorëve (amvisëri, biznese dhe institucione) rreth shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm, nga totali 1,477 prej tyre 1,053 ose 71.29% janë shprehur si shumë të kënaqur, kurse mesatarisht të kënaqur kemi 287 ose 19.43%. Pjesa tjetër si më pak të kënaqur ka qenë 85 ose 5.75% të anketuar dhe pakënaqësitë e tyre me këto shërbime kanë shprehur 52 ose 3.52% të anketuar në këto sektore. Detajet e tjera janë të paraqitura edhe në tabelen e mësipërme të ndara edhe nëpër komuna, gjithashtu të paraqitura në grafe në figurën e mëposhtme.

Figura 2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm



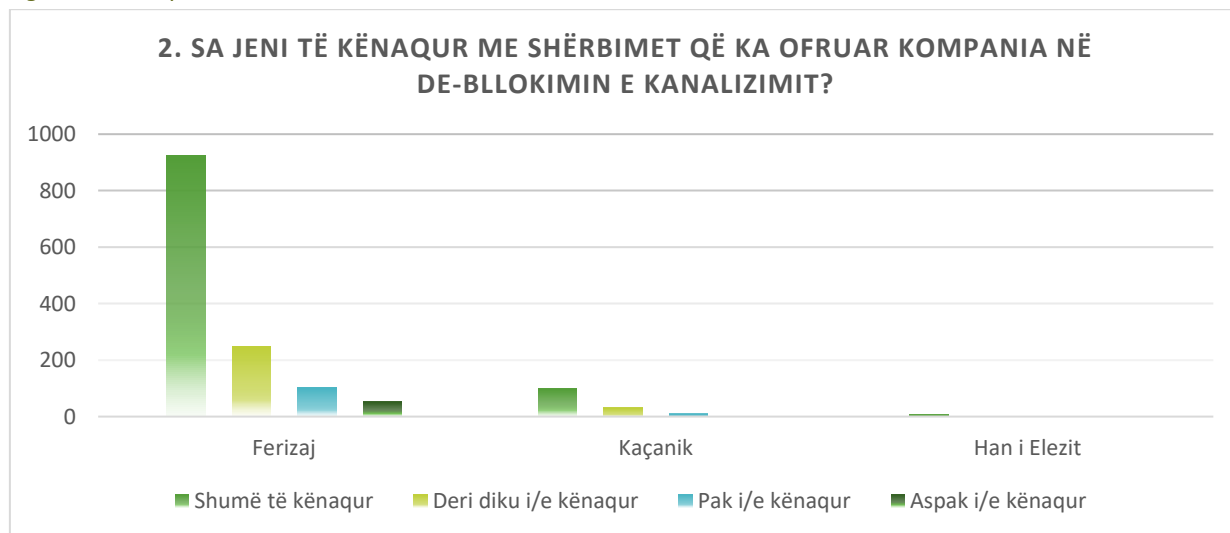
### 3.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Tabela 3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	926	249	102	52	1329
	69.68%	18.74%	7.67%	3.91%	89.98%
Kaçanik	98	31	10	0	139
	70.50%	22.30%	7.19%	0.00%	9.41%
Hani i Elezit	8	1	0	0	9
	88.89%	11.11%	0.00%	0.00%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1032</b>	<b>281</b>	<b>112</b>	<b>52</b>	<b>1477</b>
	<b>69.87%</b>	<b>19.03%</b>	<b>7.58%</b>	<b>3.52%</b>	<b>100.00%</b>

Bazuar në pyetjen se sa janë të kënaqur të anketuarit me shërbimet që ka ofruar kompania në de-blokimin e kanalizimit nga totali 1,477 prej tyre 1,032 ose 69.87% e të anketuarëve janë shprehur si shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse deri diku të kënaqur kemi 281 apo 19.03% të anketuar. Më pak të kënaqur me këto shërbime janë shprehur 112 ose 7.58% dhe pakënaqësitë e tyre nga totali kanë shprehur 52 ose 3.52% e të intervistuarve.

Figura 3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit



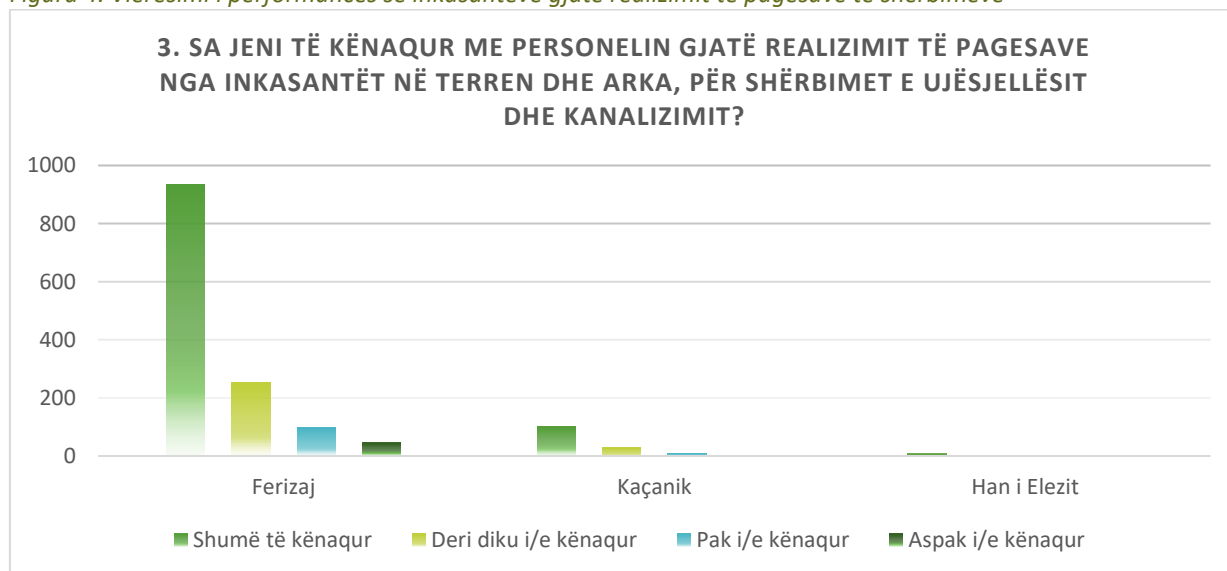
### 3.4. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Tabela 4. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	934	252	98	45	1329
	70.28%	18.96%	7.37%	3.39%	89.98%
Kaçanik	100	28	10	1	139
	71.94%	20.14%	7.19%	0.72%	9.41%
Hani i Elezit	8	1	0	0	9
	88.89%	11.11%	0.00%	0.00%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1042</b>	<b>281</b>	<b>108</b>	<b>46</b>	<b>1477</b>
	<b>70.55%</b>	<b>19.03%</b>	<b>7.31%</b>	<b>3.11%</b>	<b>100.00%</b>

Nga numri total i 1,477 e të anketuarëve të kategorisë së amvisërisë, bizneseve dhe institucioneve, 1,042 ose 70.55% prej tyre janë shprehur shumë të kënaqur me personelin gjatë realizimit të pagesave nga inkasantët në terren dhe arka, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Deri diku të kënaqur me këto shërbime kemi 281 ose 19.03% kurse më pak të kënaqur janë shprehur 108 ose 7.31%. Pjesa tjetër 46 ose 3.11% kanë shprehur paknaqësit e tyre rreth këtyre shërbimeve.

Figura 4. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve



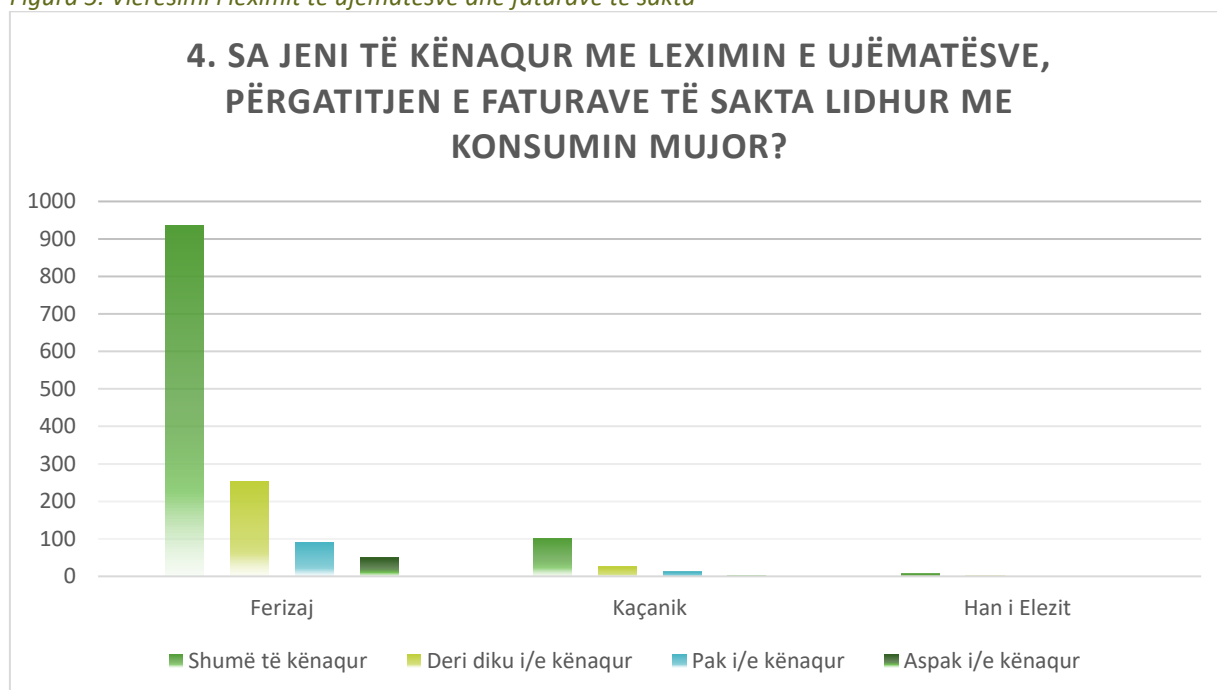
### 3.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Tabela 5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	936	254	90	49	1329
	70.43%	19.11%	6.77%	3.69%	89.98%
Kaçanik	100	25	12	2	139
	71.94%	17.99%	8.63%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	7	2	0	0	9
	77.78%	22.22%	0.00%	0.00%	0.61%
Total	1043	281	102	51	1477
	70.62%	19.03%	6.91%	3.45%	100.00%

Në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm janë paraqitur përgjigjet e të anketuarëve në lidhje me leximin e ujëmatësve. Nga totali 1,477 prej tyre 1,043 ose 70.62% janë shprehur si shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse deri diku të kënaqur me këto shërbime janë shprehur 281 ose 19.03%. Pjesa tjetër si më pak të kënaqur ka qenë 102 ose 6.91% të anketuar dhe si të pakënaqur me këto shërbime kemi 51 apo 3.45% të anketuar.

Figura 5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta



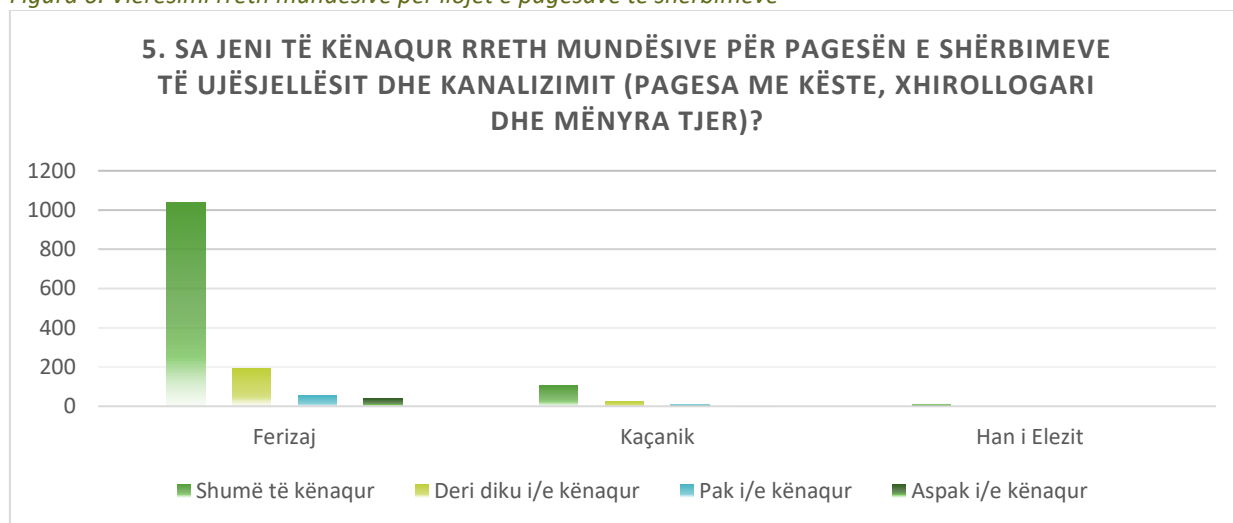
### 3.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Tabela 6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	1036	195	56	42	1329
	77.95%	14.67%	4.21%	3.16%	89.98%
Kaçanik	106	25	7	1	139
	76.26%	17.99%	5.04%	0.72%	9.41%
Hani i Elezit	8	1	0	0	9
	88.89%	11.11%	0.00%	0.00%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1150</b>	<b>221</b>	<b>63</b>	<b>43</b>	<b>1477</b>
	<b>77.86%</b>	<b>14.96%</b>	<b>4.27%</b>	<b>2.91%</b>	<b>100.00%</b>

Sa i përket pyetjes se sa janë të kënaqur të anketuarit rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, nga totali 1,477 prej tyre 1,150 janë shprehur shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse deri diku të kënaqur janë shprehur 221 ose 14.96%. Më pak të kënaqur kemi 63 ose 4.27% të anketuar dhe si të pakënaqur me këto shërbime janë 43 apo 2.91% të anketuar. Të dhëna të detajuara mund ti shohim edhe përmes tabelës dhe figurës së paraqitur.

Figura 6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve



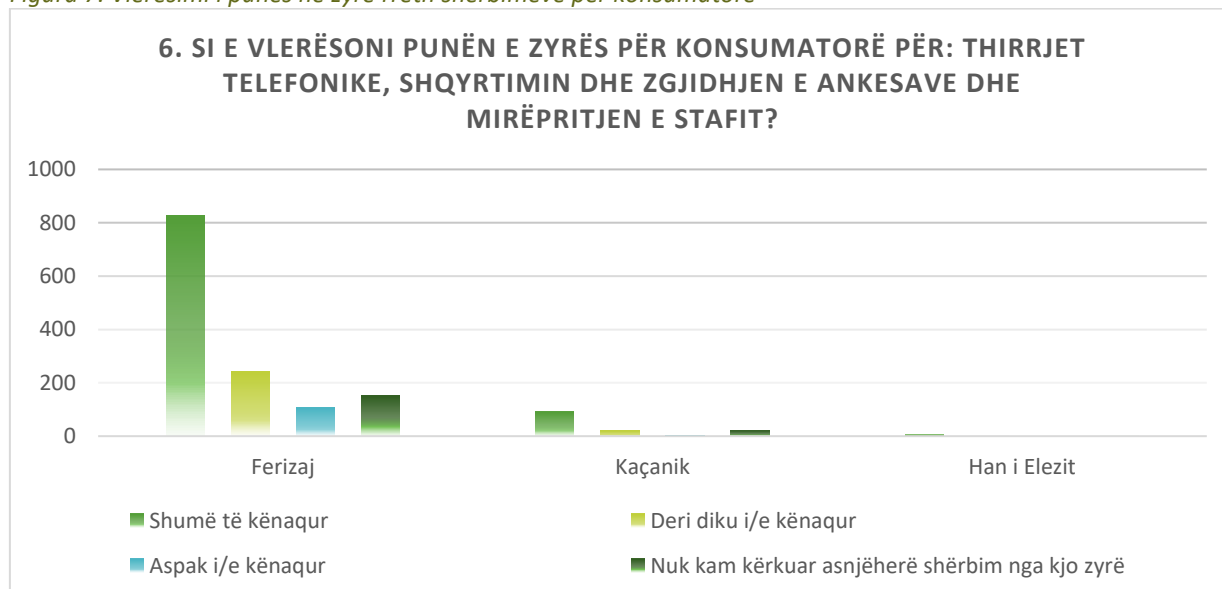
### 3.7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Tabela 7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	828	242	107	152	1329
	62.30%	18.21%	8.05%	11.44%	89.98%
Kaçanik	91	22	4	22	139
	65.47%	15.83%	2.88%	15.83%	9.41%
Hani i Elezit	5	2	0	2	9
	55.56%	22.22%	0.00%	22.22%	0.61%
<b>Total</b>	<b>924</b>	<b>266</b>	<b>111</b>	<b>176</b>	<b>1477</b>
	<b>62.56%</b>	<b>18.01%</b>	<b>7.52%</b>	<b>11.92%</b>	<b>100.00%</b>

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me vlerësimin për punën e zyrës për konsumatorë për thirrje telefonike shqyrtimin, zgjedhjen e ankesave dhe mirëpritjen e stafit. Nga totali i të intervistuarve 1,477 prej tyre 924 ose 62.56% janë shprehur shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse deri diku të kënaqur kemi 266 ose 18.01% të anketuar. Të pakënaqur me këto shërbime kemi 111 ose 7.52% të anketuar dhe pjesa tjetër 176 ose 11.92% kanë shprehur se nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë.

Figura 7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë



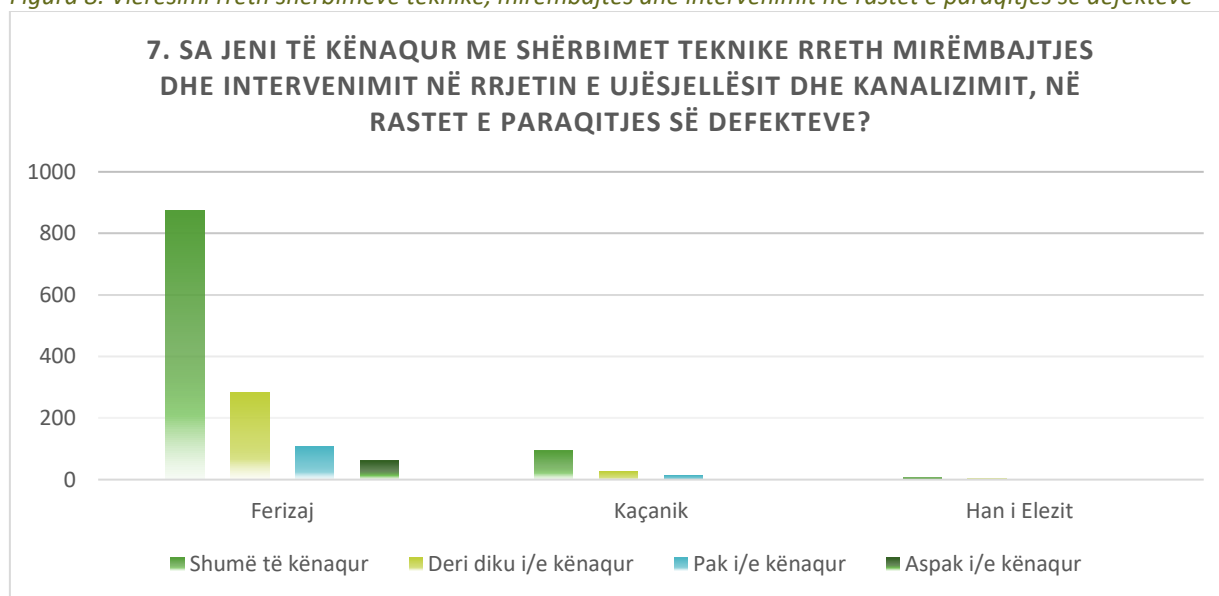
### 3.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Tabela 8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	875	284	108	62	1329
	65.84%	21.37%	8.13%	4.67%	89.98%
Kaçanik	94	28	15	2	139
	67.63%	20.14%	10.79%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	6	3	0	0	9
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.61%
<b>Total</b>	<b>975</b>	<b>315</b>	<b>123</b>	<b>64</b>	<b>1477</b>
	<b>66.01%</b>	<b>21.33%</b>	<b>8.33%</b>	<b>4.33%</b>	<b>100.00%</b>

Siç mund të shohim edhe në tabelën e mësipërme rreth kënaqshmërisë së shërbimeve teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit në rastet e paraqitjes janë anketuar 1,477 persona, prej tyre 975 ose 66.01% janë shprehur shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse deri diku të kënaqur kemi 315 ose 21.33% të anketuar. Si më pak të kënaqur me këto shërbime kemi 123 ose 8.33% dhe të pakënaqur gjithsej janë shprehur 64 ose 4.33% të anketuar.

Figura 8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve





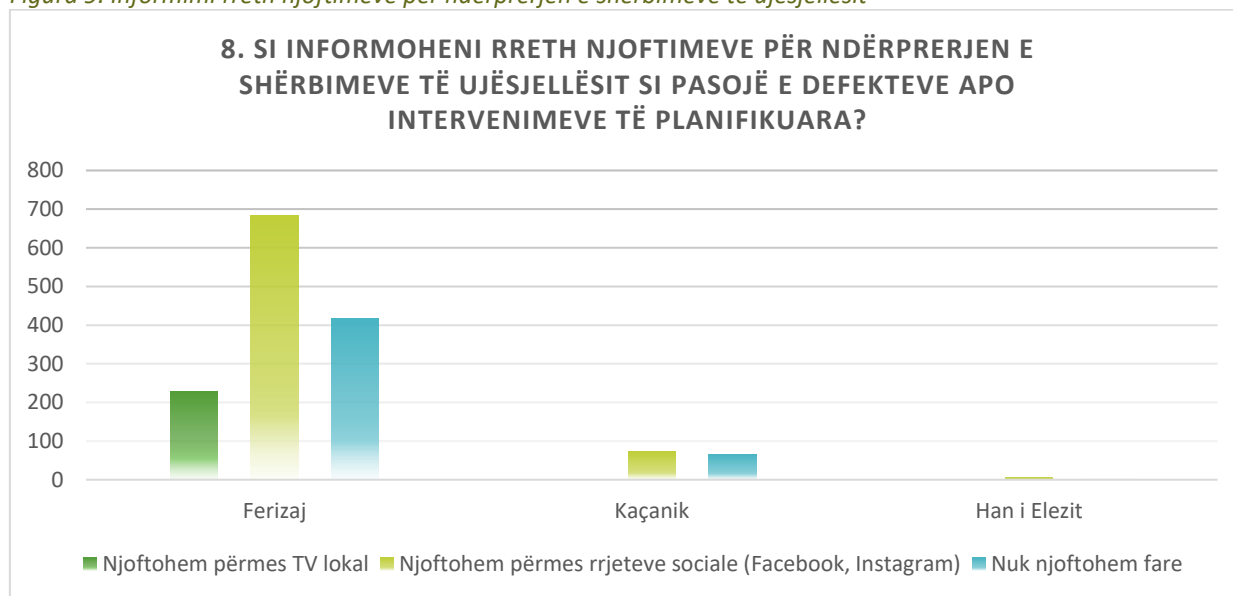
### 3.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Tabela 9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Qytet	Njoftohem përmes TV lokal	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	229	683	417	1329
	17.23%	51.39%	31.38%	89.98%
Kaçanik	0	73	66	139
	0.00%	52.52%	47.48%	9.41%
Hani i Elezit	1	6	2	9
	11.11%	66.67%	22.22%	0.61%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>762</b>	<b>485</b>	<b>1477</b>
	<b>15.57%</b>	<b>51.59%</b>	<b>32.84%</b>	<b>100.00%</b>

Rreth pyetjes se si informohen të anketuarit për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara, nga totali 1,477 të anketuar prej tyre 230 ose 15.57% janë shprehur se njoftohen përmes TV lokal, pjesa tjetër 762 ose 51.59% kanë pohuar se njoftohen përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram) dhe 485 ose 32.84% e të anketuarëve kanë shprehur se nuk njoftohen fare rreth këtyre shërbimeve.

Figura 9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit



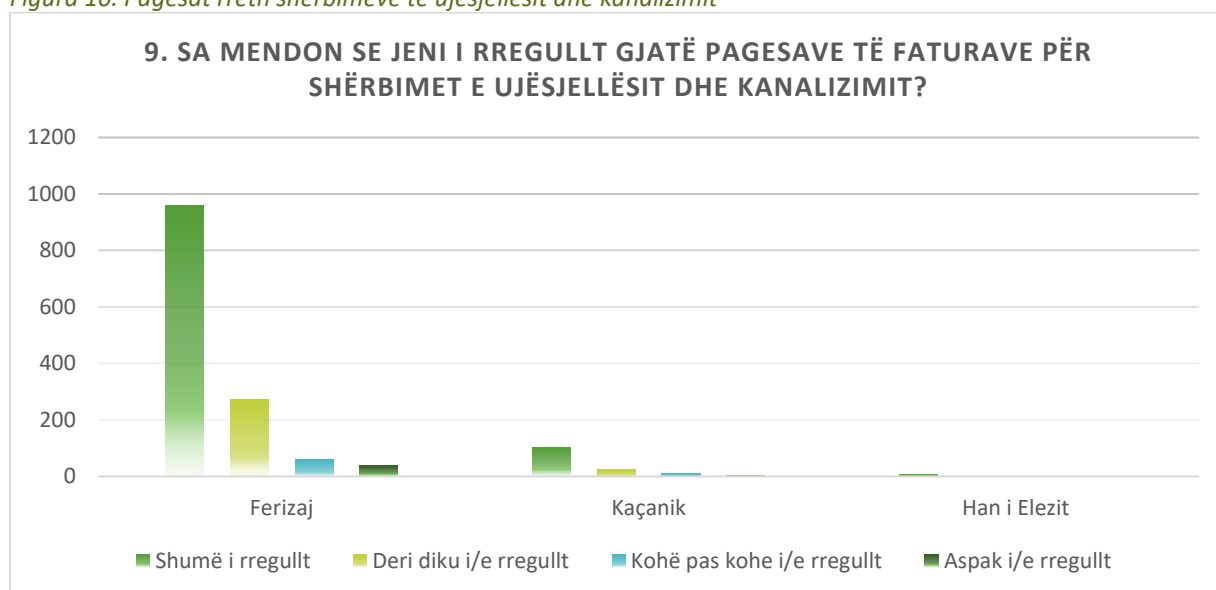
### 3.10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Tabela 10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i/e rregullt	Kohë pas kohe i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	958	272	59	40	1329
	72.08%	20.47%	4.44%	3.01%	89.98%
Kaçanik	102	23	11	3	139
	73.38%	16.55%	7.91%	2.16%	9.41%
Hani i Elezit	8	1	0	0	9
	88.89%	11.11%	0.00%	0.00%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1068</b>	<b>296</b>	<b>70</b>	<b>43</b>	<b>1477</b>
	<b>72.31%</b>	<b>20.04%</b>	<b>4.74%</b>	<b>2.91%</b>	<b>100.00%</b>

Duke u bazuar në pyetjen se sa janë të rregullt gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit kemi 1,477 të anketuar, prej tyre si shumë të rregullt me kryerjen e këtyre obligimeve kemi 1,068 ose 72.31%, kurse deri diku të rregullt janë shprehur 296 apo 20.04% të anketuar. Ata që kanë pohuar se këto obligime i paguajnë kohë pas kohe kanë qenë 70 ose 4.74% dhe si aspak të rregullt kemi 43 apo 2.91% të anketuar.

Figura 10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



## 4. SEKTORI I AMVISERISË

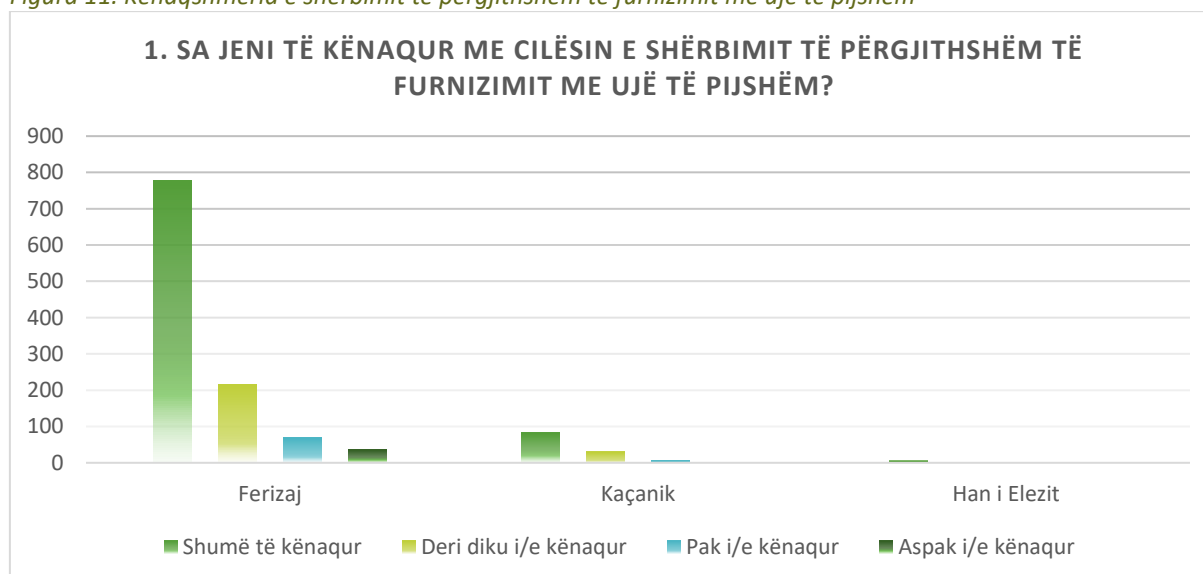
### 4.1. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Tabela 11. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	778	217	69	37	1101
	70.66%	19.71%	6.27%	3.36%	89.73%
Kaçanik	83	30	7	0	120
	69.17%	25.00%	5.83%	0.00%	9.78%
Hani i Elezit	5	1	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.49%
Total	866	248	76	37	1227
	70.58%	20.21%	6.19%	3.02%	100.00%

Duke u bazuar në pyetjen e parë të këtij hulumtimi se sa janë të kënaqur të intervistuarit me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm. Nga totali 1,227 si shumë të kënaqur në sektorin e amvisërisë kemi 866 ose 70.58%, kurse deri diku të kënaqur janë shprehur 248 ose 20.21%. Sa i përket pjesës tjetër pak të kënaqur kemi 76 ose 6.19% dhe si më pak të kënaqur nga totali 1227 kemi vetëm 37 ose 3.02% të anketuar.

Figura 11. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm



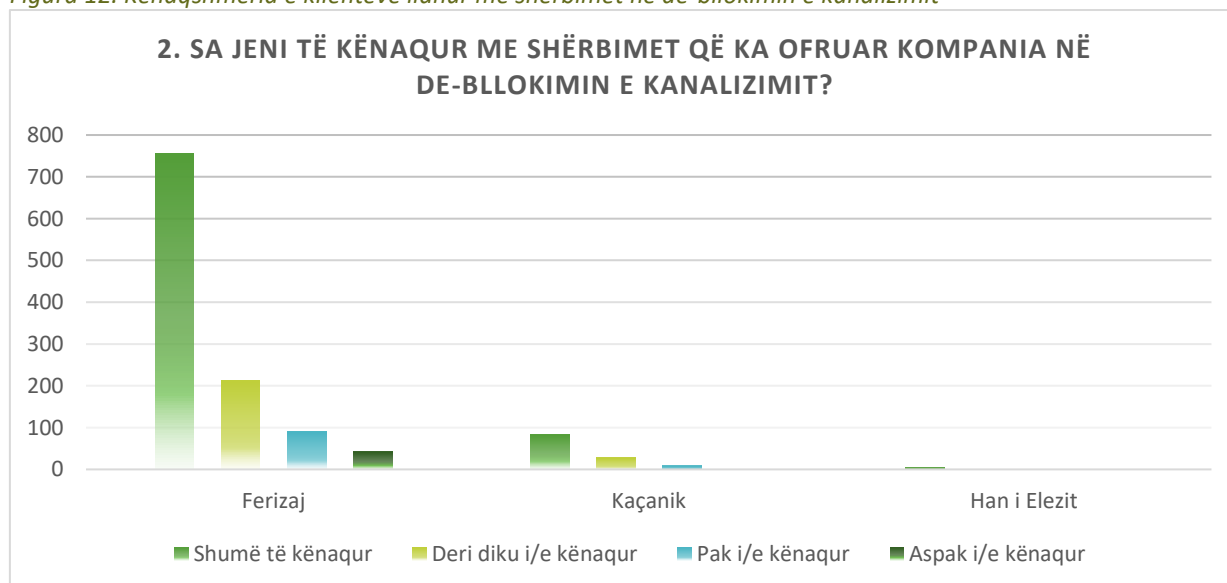
## 4.2. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Tabela 12. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	756	213	90	42	1101
	68.66%	19.35%	8.17%	3.81%	89.73%
Kaçanik	83	28	9	0	120
	69.17%	23.33%	7.50%	0.00%	9.78%
Hani i Elezit	5	1	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.49%
<b>Total</b>	<b>844</b>	<b>242</b>	<b>99</b>	<b>42</b>	<b>1227</b>
	<b>68.79%</b>	<b>19.72%</b>	<b>8.07%</b>	<b>3.42%</b>	<b>100.00%</b>

Përgjigjet e pranura nga sektori i amvisërisë në pyetjen se sa janë të kënaqur të intervistuarit në shërbimet që ka ofruar kompania në de-blokimin e kanalizimit nga 1,227 në total prej tyre 844 ose 68.79% janë shprehur shumë të kënaqur, kurse mesatarisht të kënaqur kemi 242 ose 19.72%. Pjesa tjetër 99 ose 8.07% janë shprehur si më pak të kënaqur dhe të pakënaqur kemi 42 ose 3.42%. Të dhënat mund ti shohim edhe në tabelën e mësipërme të ndara në komuna dhe të paraqitura në grafe në figurën e mëposhtme.

Figura 12. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit



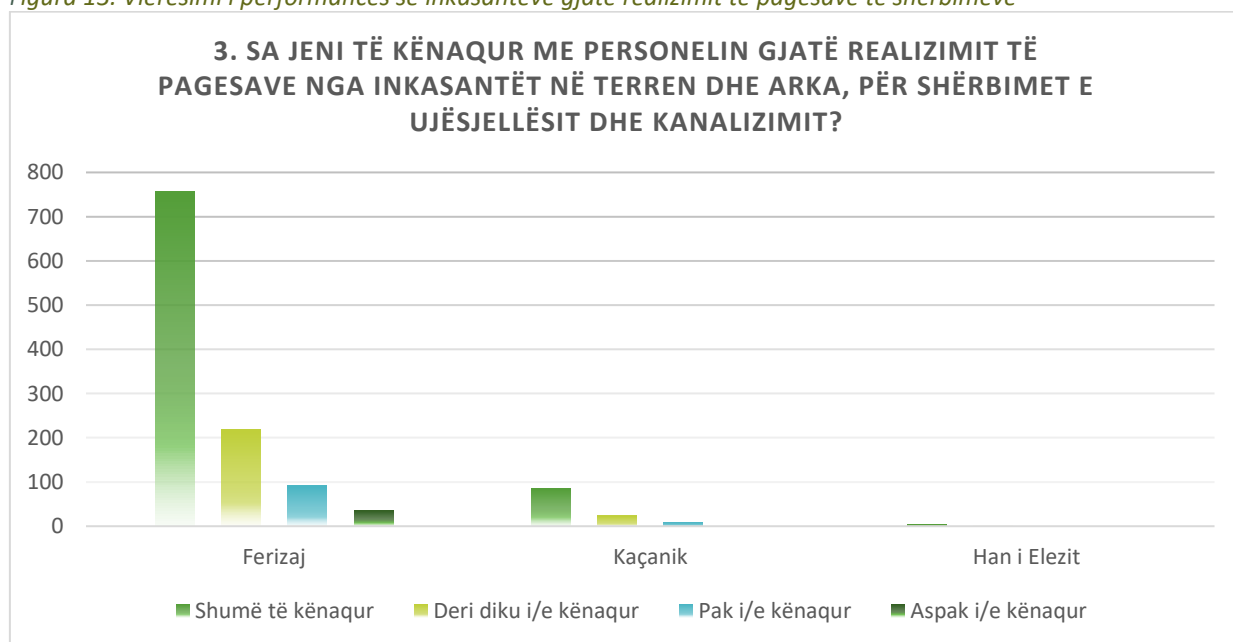
#### 4.3. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Tabela 13. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	756	218	91	36	1101
	68.66%	19.80%	8.27%	3.27%	89.73%
Kaçanik	86	24	9	1	120
	71.67%	20.00%	7.50%	0.83%	9.78%
Hani i Elezit	5	1	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.49%
Total	847	243	100	37	1227
	69.03%	19.80%	8.15%	3.02%	100.00%

Nga totali 1,227 në sektorin e amvisërisë shumë të kënaqur janë ndarë 847 ose 69.03% të anketuar. Mesatarisht të kënaqur kemi 243 ose 19.80% kurse pjesa tjetër si më pak të kënaqur janë 100 ose 8.15% dhe të pakënaqur me këto shërbime kemi 37 ose 3.02% të anketuar.

Figura 13. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve



#### 4.4. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Tabela 14. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	763	220	83	35	1101
	69.30%	19.98%	7.54%	3.18%	89.73%
Kaçanik	86	21	11	2	120
	71.67%	17.50%	9.17%	1.67%	9.78%
Hani i Elezit	5	1	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.49%
<b>Total</b>	<b>854</b>	<b>242</b>	<b>94</b>	<b>37</b>	<b>1227</b>
	<b>69.60%</b>	<b>19.72%</b>	<b>7.66%</b>	<b>3.02%</b>	<b>100.00%</b>

Bazuar në tabelën e mësipërme nga 1,227 të anketuar në sektorin e amvisërisë prej tyre 854 ose 69.60% janë shprehur si shumë të kënaqur. Mesatarisht të kënaqur me leximin e ujëmatësve dhe përgatitjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor janë shprehur 242 ose 19.72%. Pjesa tjetër si më pak të kënaqur janë shprehur 94 ose 7.66%, dhe si të pakënaqur me këto shërbime kemi 37 ose 3.02% të të anketuarëve në sektorin e amvisërisë.

Figura 14. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta



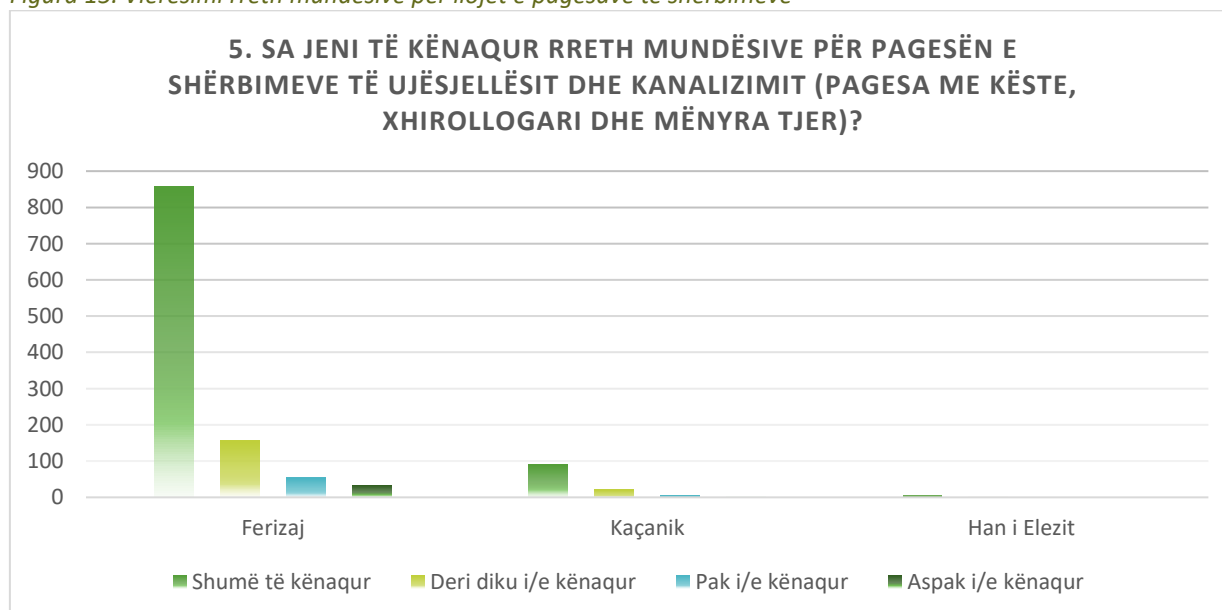
#### 4.5. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Tabela 15. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	857	156	54	34	1101
	77.84%	14.17%	4.90%	3.09%	89.73%
Kaçanik	91	22	6	1	120
	75.83%	18.33%	5.00%	0.83%	9.78%
Hani i Elezit	5	1	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.49%
<b>Total</b>	<b>953</b>	<b>179</b>	<b>60</b>	<b>35</b>	<b>1227</b>
	<b>77.67%</b>	<b>14.59%</b>	<b>4.89%</b>	<b>2.85%</b>	<b>100.00%</b>

Sa i përket kënaqshmërisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit nga 1,227 në total prej tyre 953 ose 77.67% e tyre janë shprehur shumë të kënaqur kurse pjesa tjetër si mesatarisht të kënaqur janë 179 ose 14.59%. Pak të kënaqur me këto shërbime kemi 60 ose 4.80% të anketuar dhe si të pakënaqur me këto shërbime kemi 35 ose 2.85% të anketuar.

Figura 15. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve



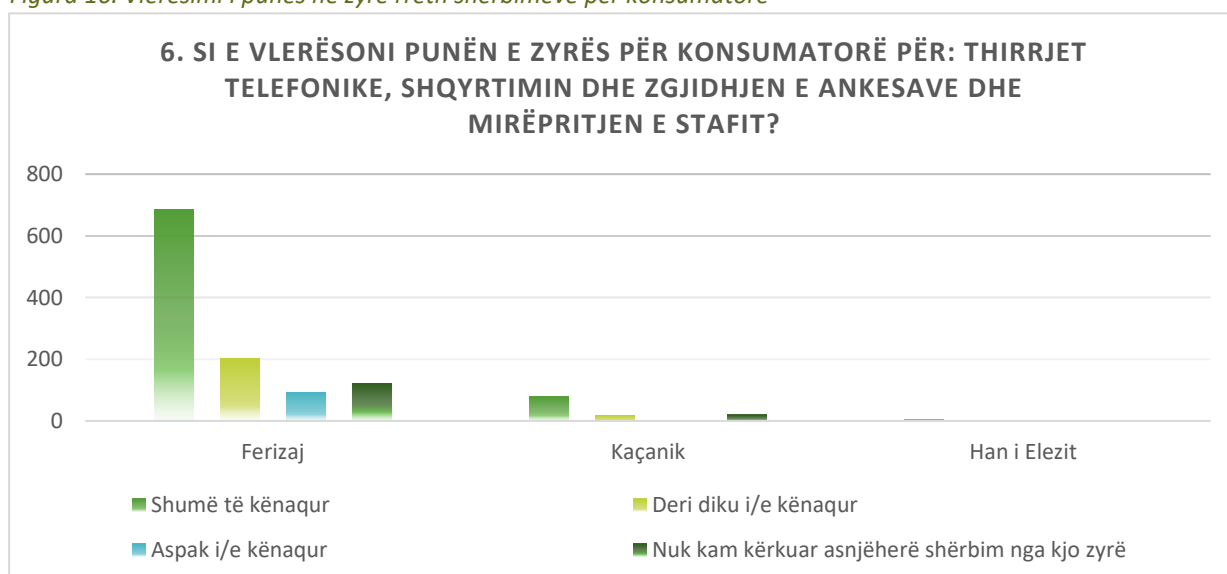
#### 4.6. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Tabela 16. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	685	201	93	122	1101
	62.22%	18.26%	8.45%	11.08%	89.73%
Kaçanik	78	19	3	20	120
	65.00%	15.83%	2.50%	16.67%	9.78%
Hani i Elezit	4	2	0	0	6
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.49%
<b>Total</b>	<b>767</b>	<b>222</b>	<b>96</b>	<b>142</b>	<b>1227</b>
	<b>62.51%</b>	<b>18.09%</b>	<b>7.82%</b>	<b>11.57%</b>	<b>100.00%</b>

Bazuar në përgjigjet e pranuar nga të anketuarit rreth vlerësimit të tyre për punën e zyrës për konsumatorë rreth thirrjeve telefonike, shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave dhe mirëpritjen e stafit nga totali 1,227 prej tyre 767 ose 62.51% janë shprehur si shumë të kënaqur kurse mesatarisht të kënaqur janë shprehur 222 ose 18.09% dhe si të pakënaqur me këto shërbime kemi 96 ose 7.82% a të anketuarëve. Nga të anketuarit kemi edhe 142 ose 11.57% prej tyre që nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga zyrat.

Figura 16. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë





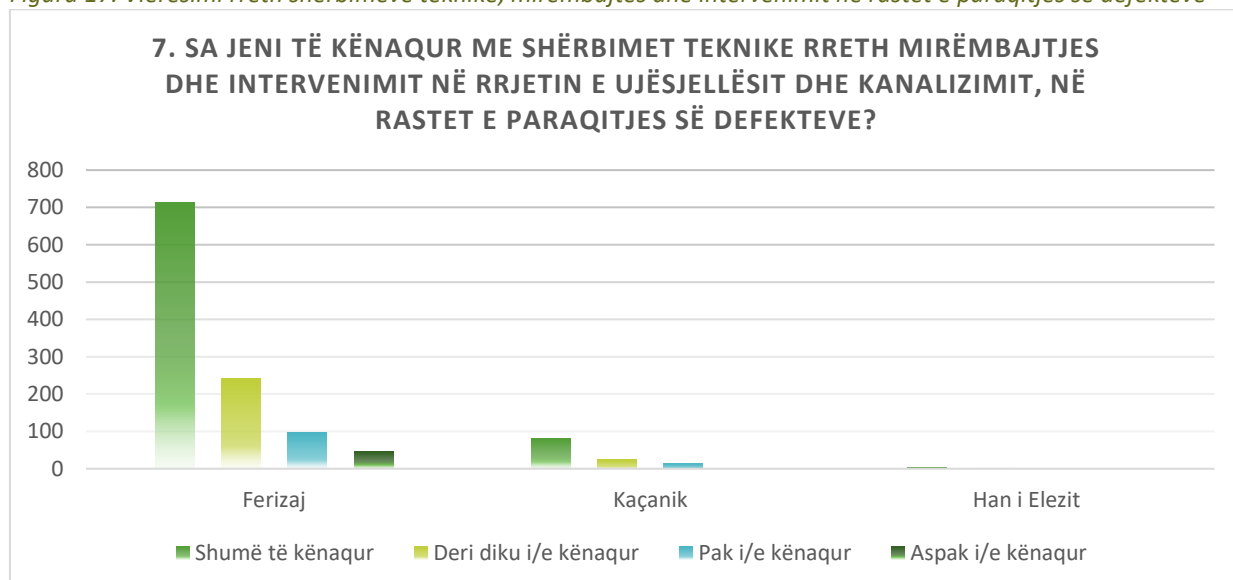
#### 4.7. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Tabela 17. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	714	243	97	47	1101
	64.85%	22.07%	8.81%	4.27%	89.73%
Kaçanik	81	24	14	1	120
	67.50%	20.00%	11.67%	0.83%	9.78%
Hani i Elezit	4	2	0	0	6
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.49%
<b>Total</b>	<b>799</b>	<b>269</b>	<b>111</b>	<b>48</b>	<b>1227</b>
	<b>65.12%</b>	<b>21.92%</b>	<b>9.05%</b>	<b>3.91%</b>	<b>100.00%</b>

Në pyetjen e 7 të këtij pyetësi të anketuarit janë intervistuar sa i përket kënaqshmërisë së tyre rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit në rastin e paraqitjes së defekteve. Nga 1,227 amvisëri prej tyre 799 ose 65.12% janë shprehur shumë të kënaqur me këtë shërbim, kurse pjesa tjetër 269 ose 21.92% janë ndarë mesatarisht të kënaqur. Pjesa tjetër si pak të kënaqur janë 111 ose 9.05% të anketuar dhe si të pakënaqur me këto shërbime janë ndarë 48 ose 3.91% të anketuar.

Figura 17. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve



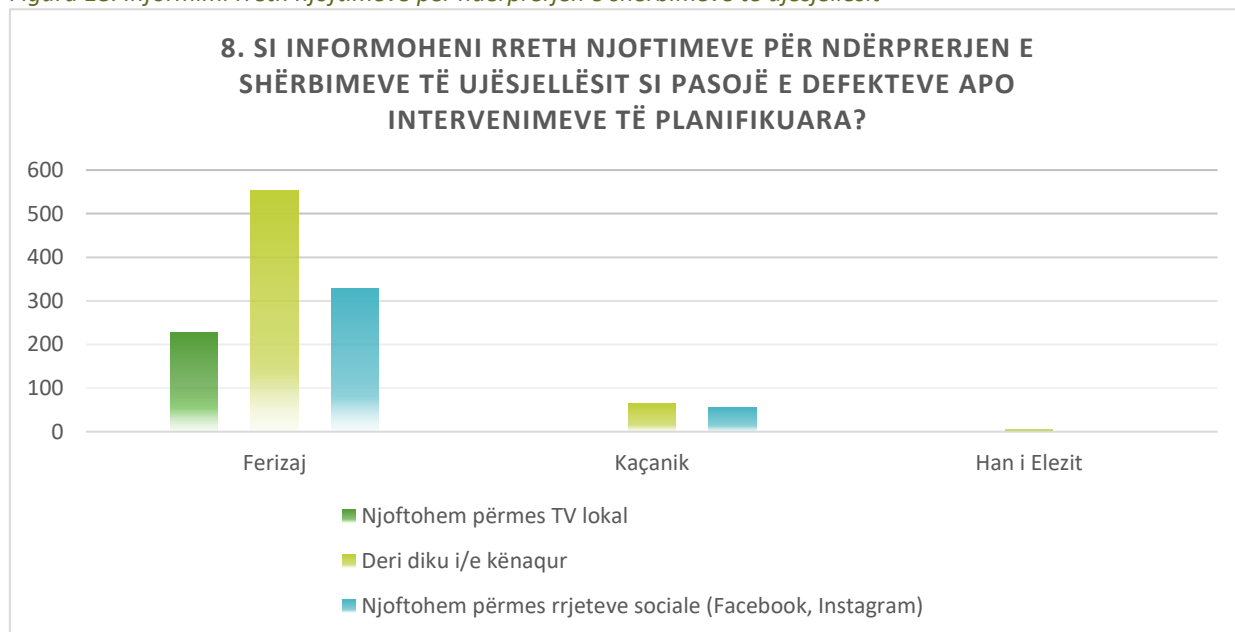
#### 4.8. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Tabela 18. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Qytet	Njoftohem përmes TV lokal	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	228	544	329	1101
	20.71%	49.41%	29.88%	89.73%
Kaçanik	0	64	56	120
	0.00%	53.33%	46.67%	9.78%
Hani i Elezit	1	4	1	6
	16.67%	66.67%	16.67%	0.49%
<b>Total</b>	<b>229</b>	<b>612</b>	<b>386</b>	<b>1227</b>
	<b>18.66%</b>	<b>49.88%</b>	<b>31.46%</b>	<b>100.00%</b>

Tek pyetja se si informohen të anketuarit rreth ndërprerjes dhe shërbimeve të ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara nga totali 1,227 prej tyre 226 ose 18.66% janë shprehur se këto informata i marin përmes TV lokal kurse pjesa tjetër 612 apo 49.88% kanë shprehur se njoftohen përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram) dhe 386 ose 31.46% kanë shprehur se nuk njoftohen fare rreth këtyre shërbimeve.

Figura 18. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit



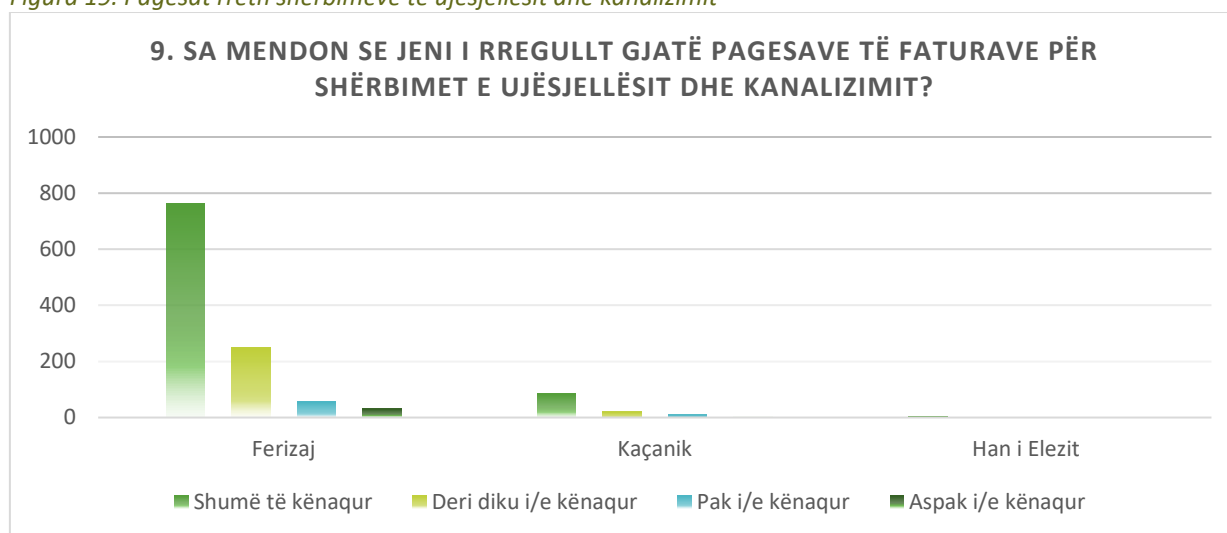
#### 4.9. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Tabela 19. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i/e rregullt	Kohë pas kohe i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	764	248	57	32	1101
	69.39%	22.52%	5.18%	2.91%	89.73%
Kaçanik	86	21	11	2	120
	71.67%	17.50%	9.17%	1.67%	9.78%
Hani i Elezit	5	1	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.49%
<b>Total</b>	<b>855</b>	<b>270</b>	<b>68</b>	<b>34</b>	<b>1227</b>
	<b>69.68%</b>	<b>22.00%</b>	<b>5.54%</b>	<b>2.77%</b>	<b>100.00%</b>

Të anketuarit janë pyetur edhe se sa janë të rregullt ata gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Në sektorin e amvisërisë nga 1,227 prej tyre 855 ose 69.68% janë shprehur si shumë të rregullt, kurse mesatarisht të rregullt kemi 270 ose 22.00%. Prej tyre ka pasur të anketuar që janë shprehur se këto shërbime i kryejnë kohë pas kohe, dhe 34 ose 2.77% e të anketuarëve kanë pohuar se nuk janë aspak të rregullt gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Figura 19. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



## 5. KATEGORIA E BIZNESEVE

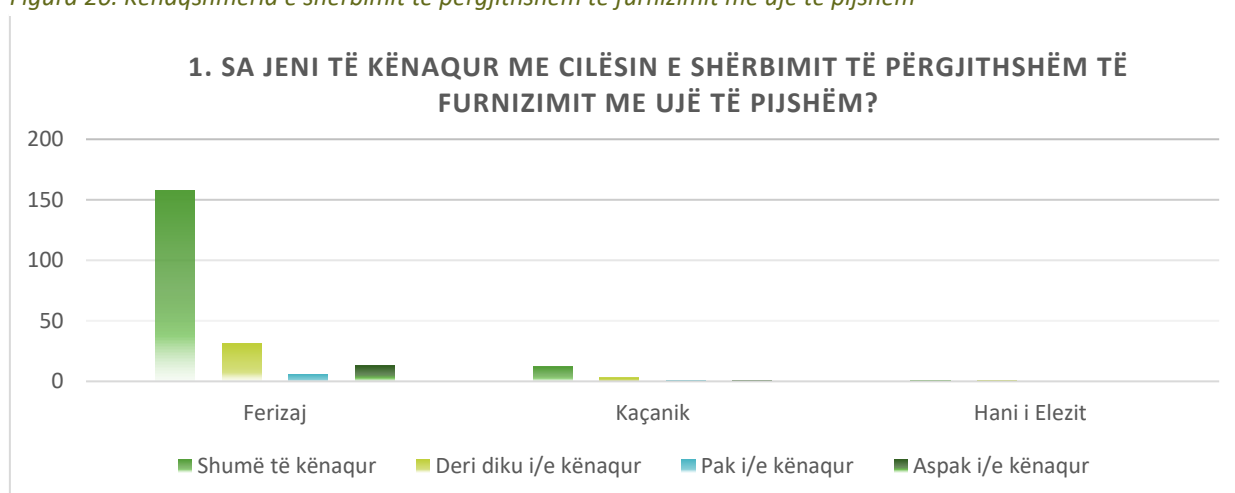
### 5.1. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve në sektorin e bizneseve, në pyetjen se sa janë të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm me ujë, nga komuna e Ferizajt, 158 prej tyre janë ndarë shumë të kënaqur, 31 nga ta janë ndarë deri diku të kënaqur, 6 prej tyre si pak të kënaqur dhe vetëm 13 prej tyre janë shprehur se janë aspak të kënaqur me cilësinë e shërbimit të ujit të pijshëm. Nga ana tjetër, sa i përket komunës së Kaçanikut, prej gjithsej 17 të anketuarve, 12 prej tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur, 3 prej tyre deri diku të kënaqur dhe kemi vetëm nga një person që janë shprehur si pak të kënaqur dhe aspak të kënaqur. Siç edhe mund të shihet në tabelën e paraqitur më poshtë në komunën e Hani të Elezit, 1 person është shprehur si shumë i kënaqur, dhe një deri diku i kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm.

Tabela 20. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	158	31	6	13	208
	75.96%	14.90%	2.88%	6.25%	91.63%
Kaçanik	12	3	1	1	17
	70.59%	17.65%	5.88%	5.88%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>227</b>
	<b>75.33%</b>	<b>15.42%</b>	<b>3.08%</b>	<b>6.17%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 20. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm



## 5.2. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

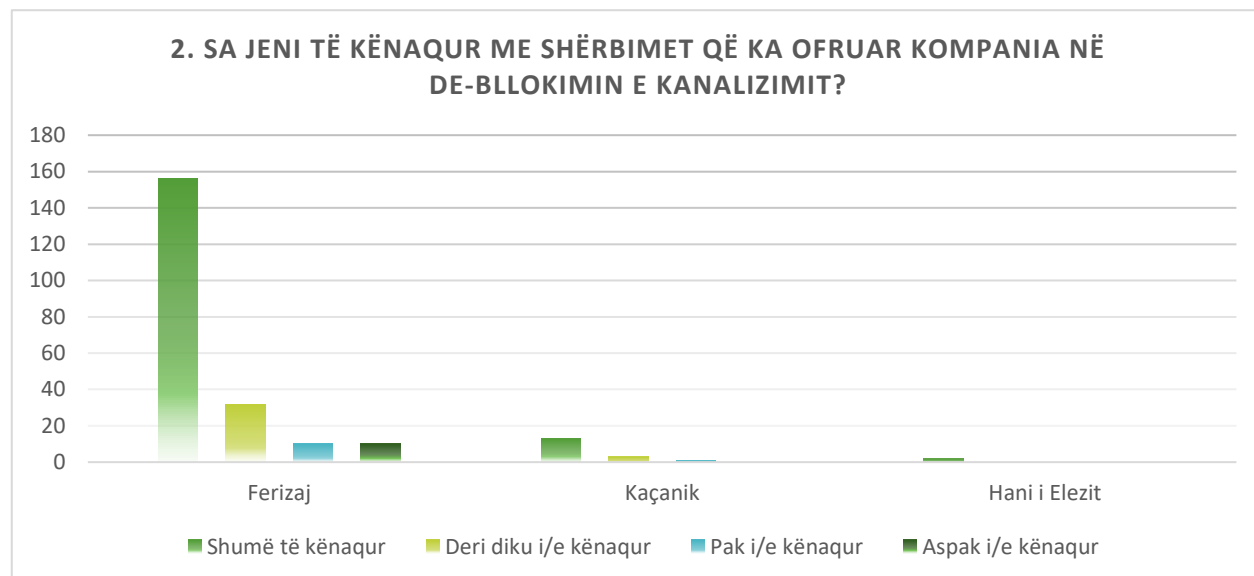
Tabela 21. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	156	32	10	10	208
	75.00%	15.38%	4.81%	4.81%	91.63%
Kaçanik	13	3	1	0	17
	76.47%	17.65%	5.88%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>35</b>	<b>11</b>	<b>10</b>	<b>227</b>
	<b>75.33%</b>	<b>15.42%</b>	<b>4.85%</b>	<b>4.41%</b>	<b>100.00%</b>

Nga tabela e mësipërme mund të shihen të gjitha rezultatet e grumbulluara në sektorin e bizneseve sa i përket pyetjes se sa janë të kënaqur klientët me shërbimet që ka ofruar kompania në de-blokimin e kanalizimit. Nga përgjigjet e pranura nga të tre komunat përkatëse, 171 prej tyre janë shprehur si shumë të kënaqur, 35 nga nga ta deri diku të kënaqur, 11 prej tyre janë shprehur si pak të kënaqur dhe vetëm 10 nga ta janë përgjigjur se nuk janë aspak të kënaqur me shërbimet që ka ofruar kompania K.R.U. “Bifurkacioni” SH.A në de-blokimin e kanalizimit.

Gjithashtu, më poshtë janë paraqitur të dhënat në grafikun nëpër komunat që K.R.U. “Bifurkacioni” SH.A mbulon.

Fiaura 21. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit



### 5.3. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

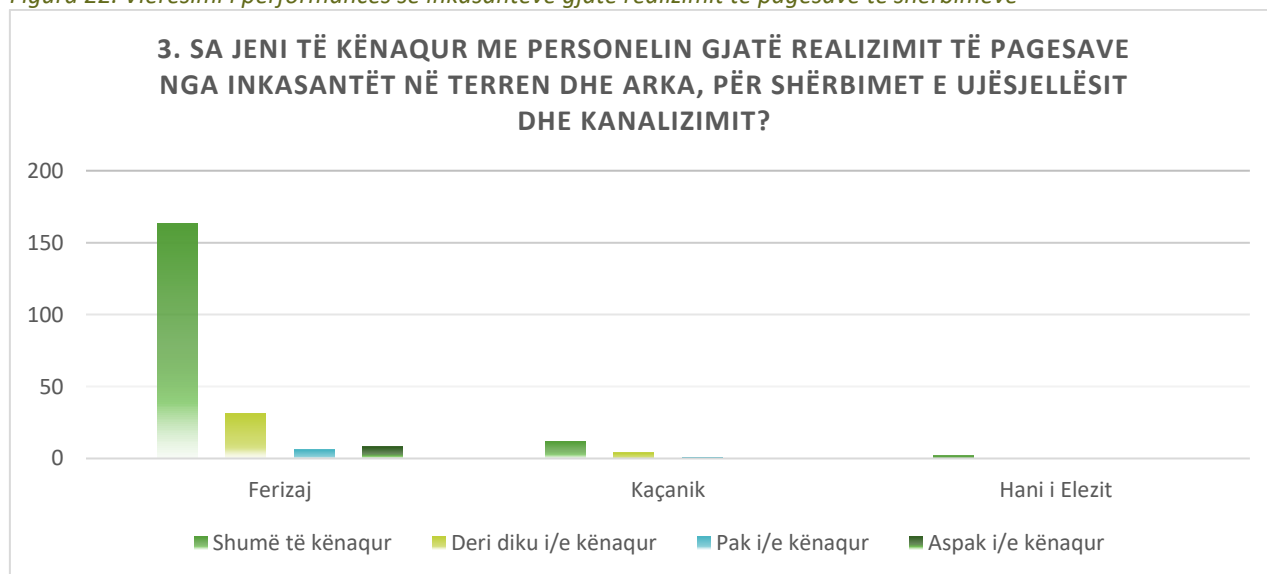
Një pjesë shumë e rëndësishme e këtij hulumtimi ka qenë dhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me pyetjen se sa janë të kënaqur me personelin gjatë realizimit të pagesave nga inkasantët. Nga gjithsej 227 të anketuar, 177 prej tyre janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur me personelin e kompanisë, 35 nga ta janë deri diku të kënaqur, pak të kënaqur janë ndarë 7 të anketuar dhe si aspak të kënaqur janë 8 të anketuar.

Në tabelën e mëposhtme janë të ndara edhe në komunat përkatëse, gjithashtu të paraqitura edhe në grafe.

Tabela 22. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	163	31	6	8	208
	78.37%	14.90%	2.88%	3.85%	91.63%
Kaçanik	12	4	1	0	17
	70.59%	23.53%	5.88%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>35</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>227</b>
	<b>77.97%</b>	<b>15.42%</b>	<b>3.08%</b>	<b>3.52%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 22. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve



## 5.4. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Tabela 23. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	157	31	6	14	208
	75.48%	14.90%	2.88%	6.73%	91.63%
Kaçanik	12	4	1	0	17
	70.59%	23.53%	5.88%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>36</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>227</b>
	<b>74.89%</b>	<b>15.86%</b>	<b>3.08%</b>	<b>6.17%</b>	<b>100.00%</b>

Sa i përket pyetjes se sa janë të kënaqur klientët me leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor pyetësori ka mundur që të kuptojmë se nga 227 total të intervistuarave në sektorin e bizneseve 170 nga ta janë ndarë shumë të kënaqur, 36 si të kënaqur, kurse deri diku të kënaqur kemi 7 prej tyre dhe 14 nga ta janë shprehur si të pakënaqur me këto shërbime.

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

Figura 23. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta



## 5.5. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Duke u bazuar në përgjigjet e pranuar rreth kënaqshmërisë së konsumatorëve rreth mundësive për pagesat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, nga 227 prej tyre, shumë të kënaqur janë ndarë 174, 42 janë deri diku të kënaqur, pak të kënaqur janë ndarë 3 prej tyre, si dhe 8 prej të anketuarve kanë shprehur pakënaqësitë e tyre ndaj mundësive për kryerjen e këtyre pagesave.

Tabela 24. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	159	39	2	8	208
	76.44%	18.75%	0.96%	3.85%	91.63%
Kaçanik	13	3	1	0	17
	76.47%	17.65%	5.88%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>42</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>227</b>
	<b>76.65%</b>	<b>18.50%</b>	<b>1.32%</b>	<b>3.52%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 24. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve





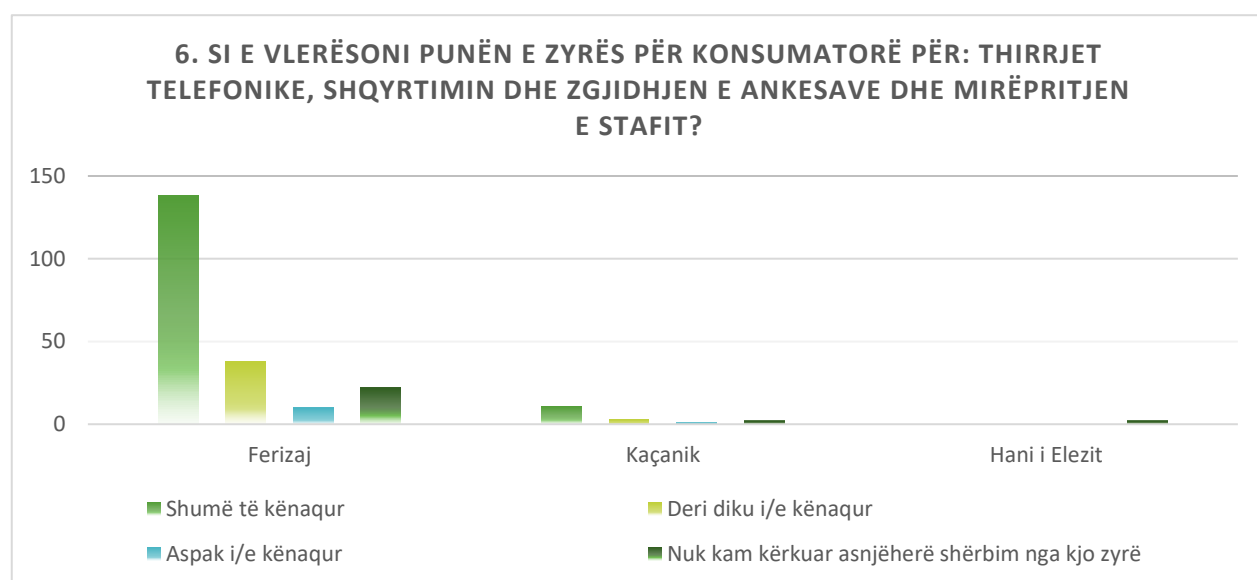
## 5.6. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Tabela 25. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	138	38	10	22	208
	66.35%	18.27%	4.81%	10.58%	91.63%
Kaçanik	11	3	1	2	17
	64.71%	17.65%	5.88%	11.76%	7.49%
Hani i Elezit	0	0	0	2	2
	0.00%	0.00%	0.00%	100.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>41</b>	<b>11</b>	<b>26</b>	<b>227</b>
	<b>65.64%</b>	<b>18.06%</b>	<b>4.85%</b>	<b>11.45%</b>	<b>100.00%</b>

Siç mund të shihen nga tabela e mësipërme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen rreth vlerësimit të punës së zyrës për konsumatorë. Gjithsej nga 227 e të anketuarve, 149 prej tyre janë shprehur se janë të kënaqur, 41 nga ta janë shprehur deri diku të kënaqur, aspak të kënaqur janë 11 persona nga të anketuarit si dhe 26 prej tyre janë shprehur se nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë.

Figura 25. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë



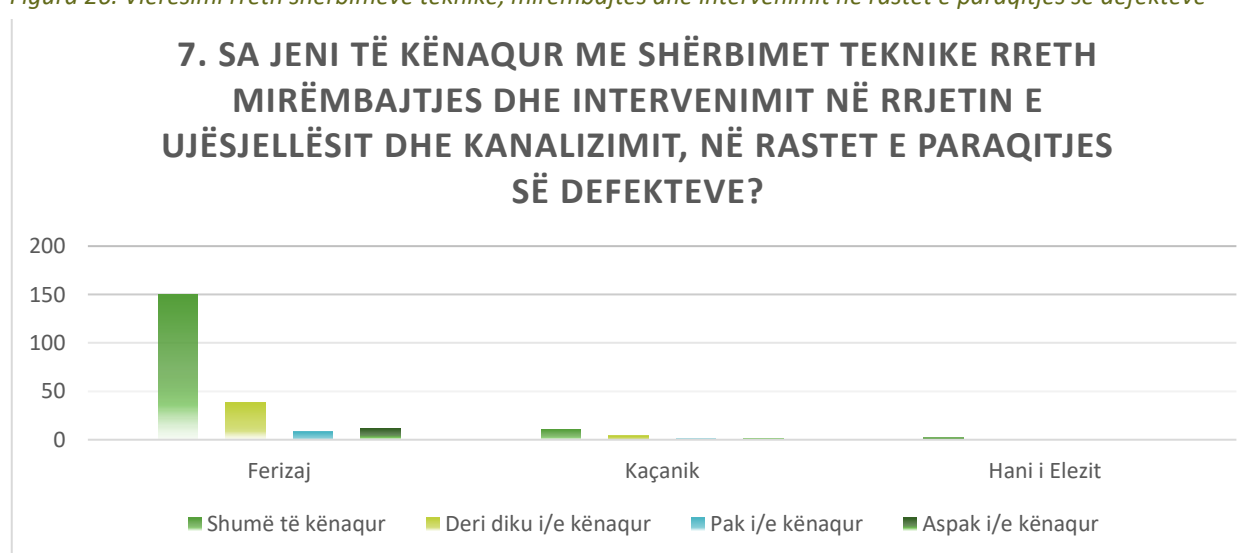
## 5.7. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Tabela 26. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	150	38	8	12	208
	72.12%	18.27%	3.85%	5.77%	91.63%
Kaçanik	11	4	1	1	17
	64.71%	23.53%	5.88%	5.88%	7.49%
Hani i Elezit	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>42</b>	<b>9</b>	<b>13</b>	<b>227</b>
	<b>71.81%</b>	<b>18.50%</b>	<b>3.96%</b>	<b>5.73%</b>	<b>100.00%</b>

Bazuar në përgjigjet e pranuar nga ana e 227 të intervistuarave në sektorin e bizneseve në pyetjen se sa janë të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve, 163 e të anketuarve janë ndarë shumë të kënaqur, kurse deri diku të kënaqur me këto shërbime janë ndarë 42 prej tyre. Prej tyre kanë qenë edhe 9 prej tyre të cilët kanë shprehur që janë pak të kënaqur, dhe të pakënaqur me shërbimet teknike në rastin e paraqitjes së defekteve kemi 13 të anketuar.

Figura 26. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve



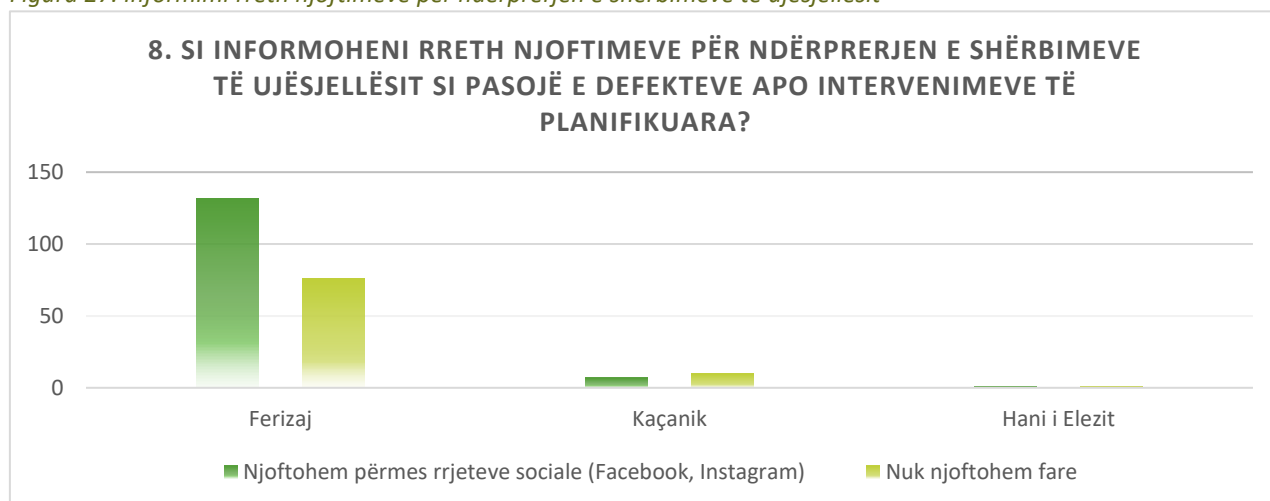
## 5.8. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Tabela 27. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Qytet	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	132	76	208
	63.46%	36.54%	91.63%
Kaçanik	7	10	17
	41.18%	58.82%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	2
	50.00%	50.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>87</b>	<b>227</b>
	<b>61.67%</b>	<b>38.33%</b>	<b>100.00%</b>

Bazuar në përgjigjet e pranura nga ana e 227 të intervistuarave në sektorin e bizneseve në pyetjen se sa janë të kënaqur me njoftimet rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve apo intervenimeve të planifikuara, 140 ose 61.67% e të anketuarve kanë shprehur se njoftohen përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram), kurse që nuk njoftohen fare janë shprehur 87 ose 38.33% prej tyre.

Figura 27. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit



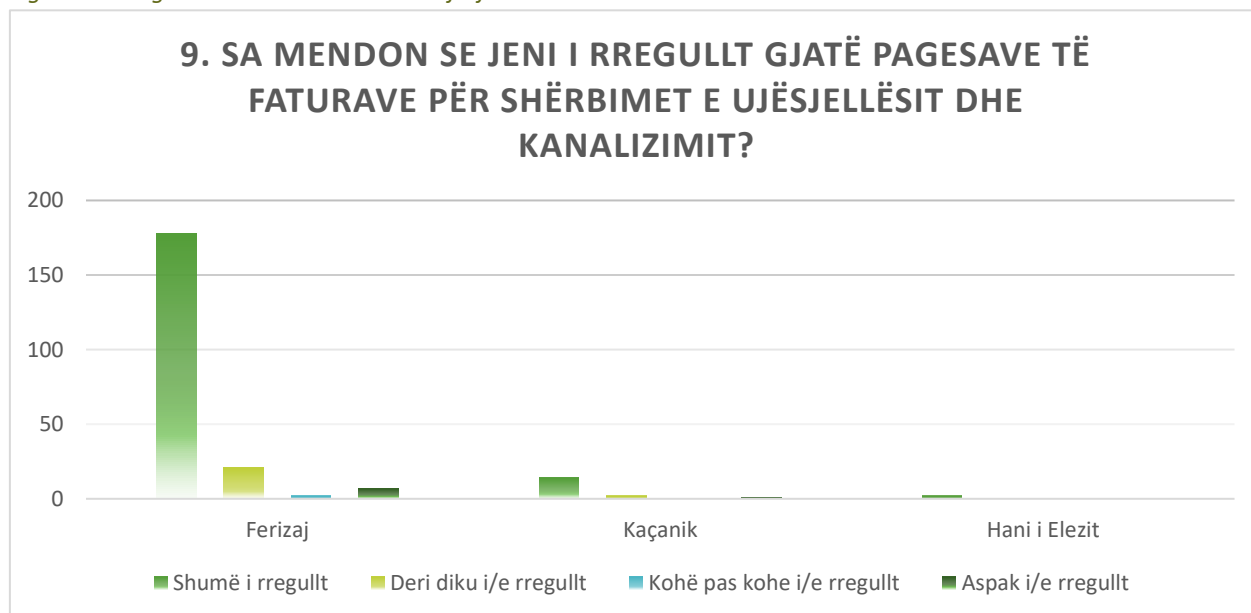
## 5.9. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Tabela 28. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i/e rregullt	Kohë pas kohe i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	178	21	2	7	208
	85.58%	10.10%	0.96%	3.37%	91.63%
Kaçanik	14	2	0	1	17
	82.35%	11.76%	0.00%	5.88%	7.49%
Hani i Elezit	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>194</b>	<b>23</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>227</b>
	<b>85.46%</b>	<b>10.13%</b>	<b>0.88%</b>	<b>3.52%</b>	<b>100.00%</b>

Siç mund të shihen nga tabela e mësipërme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen rreth pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimeve. Gjithsej nga 227 e të anketuarve, 194 ose 85.46% prej tyre janë shprehur se janë të rregullt, 23 ose 10.13% nga ta janë shprehur deri diku të rregullt, kohë pas kohe të rregullt janë 2 persona nga të anketuarit si dhe 8 prej tyre janë shprehur se nuk janë aspak të rregullt në pagesat e faturave. Më poshtë janë paraqitur edhe në grafe të dhënat që sapo u cekën.

Figura 28. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



## 6. KATEGORIA E INSTITUCIONEVE

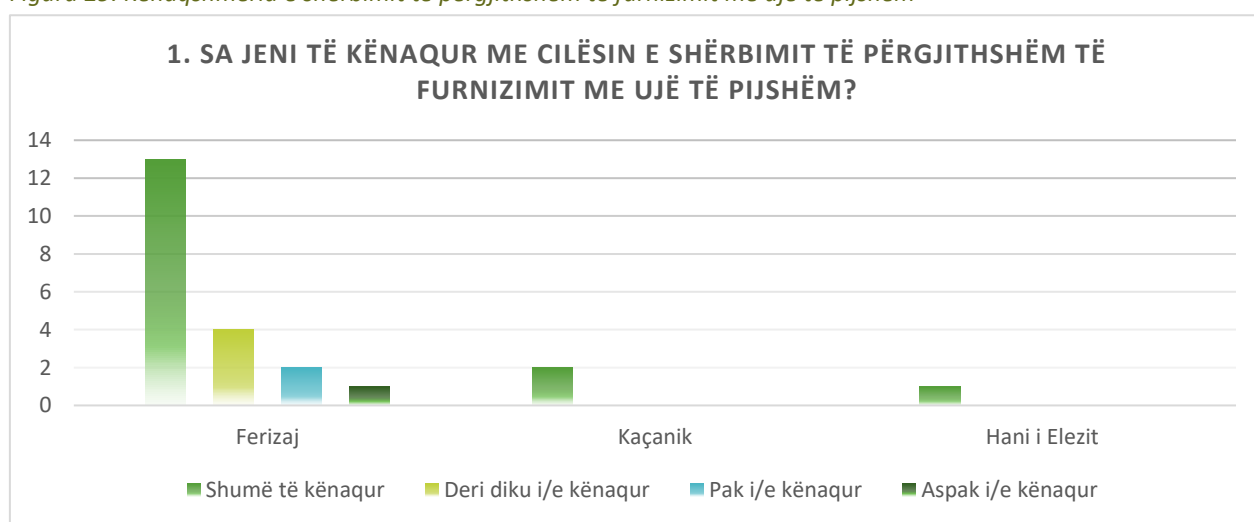
### 6.1. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Të gjitha rezultatet e kënaqshmërisë së klientëve sa i përket cilësisë së shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e institucioneve janë paraqitur në tabelën edhe grafikun e mëposhtëm. Nga të gjitha rezultatet e grumbulluara, në pyetjen se sa jeni të kënaqur nga totali i 23 të anketuarve është kuptuar se 16 ose 69.57% janë ndare shumë të kënaqur, 4 ose 17.39% si të kënaqur, 2 ose 8.70 % janë ndarë pak të kënaqur, dhe 1 ose 4.35% si të pakënaqur.

Tabela 29. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	13	4	2	1	20
	65.00%	20.00%	10.00%	5.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>23</b>
	<b>69.57%</b>	<b>17.39%</b>	<b>8.70%</b>	<b>4.35%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 29. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm



## 6.2. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

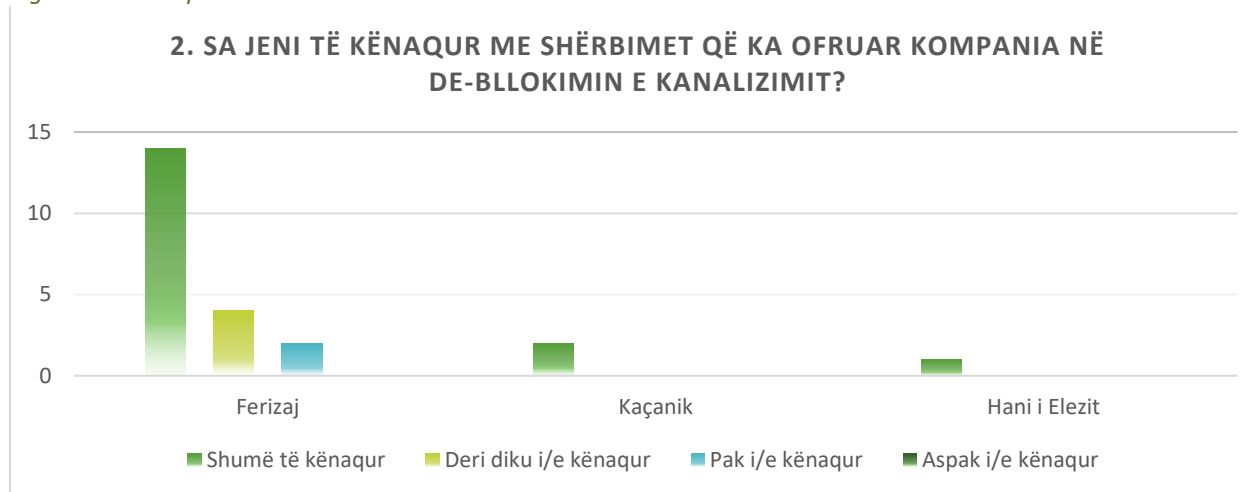
Si pjesë shumë e rëndësishme e hulumtimit ka qenë edhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me pyetjen se sa janë të kënaqur me shërbimet që ka ofruar në de-blokimet e kanalizimit të ujërave të ndotura.

Nga totali i përgjithshëm, si shumë të kënaqur janë ndarë 17 apo 73.91%, si deri diku të kënaqur janë ndarë 4 ose 17.39%, ndërsa pak të kënaqur janë ndarë 2 ose 8.70% kurse të pakënaqur nuk ka pasur.

Tabela 30. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	14	4	2	0	20
	70.00%	20.00%	10.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
	<b>73.91%</b>	<b>17.39%</b>	<b>8.70%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 30. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit



### 6.3. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Sa i përket pytjes se sa janë të kënaqur me përformancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga inkasantët në teren, në arka të pagesave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, rezultatet e grumbulluara na kanë bërë që të kuptojmë se nga totali i 23 të investuarve në sektorin e institucioneve 18 ose 78.26% nga ta janë ndarë shumë të kënaqur, 3 ose 13.04% e tyre si të kënaqur, pak të kënaqur kemi 1 ose 4.35% kurse vetëm 1 ose 4.35% janë aspak të kënaqur.

Tabela 31. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	15	3	1	1	20
	75.00%	15.00%	5.00%	5.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>23</b>
	<b>78.26%</b>	<b>13.04%</b>	<b>4.35%</b>	<b>4.35%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 31. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve



#### 6.4. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Nga të gjitha përgjigjet e grumbulluara nga pyetësi rreth kënaqshmërisë së institucioneve për efikasitetin e stafit të K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A., nga numri total i 23 të intervistuarve, 19 ose 82.61% janë ndarë shumë të kënaqur, 3 ose 13.04% e tyre janë ndarë deri diku të kënaqur me punën e tyre, 1 ose 4.35% pak të kënaqur.

Tabela 32. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	16	3	1	0	20
	80.00%	15.00%	5.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
Total	19	3	1	0	23
	82.61%	13.04%	4.35%	0.00%	100.00%

Figura 32. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta





## 6.5. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

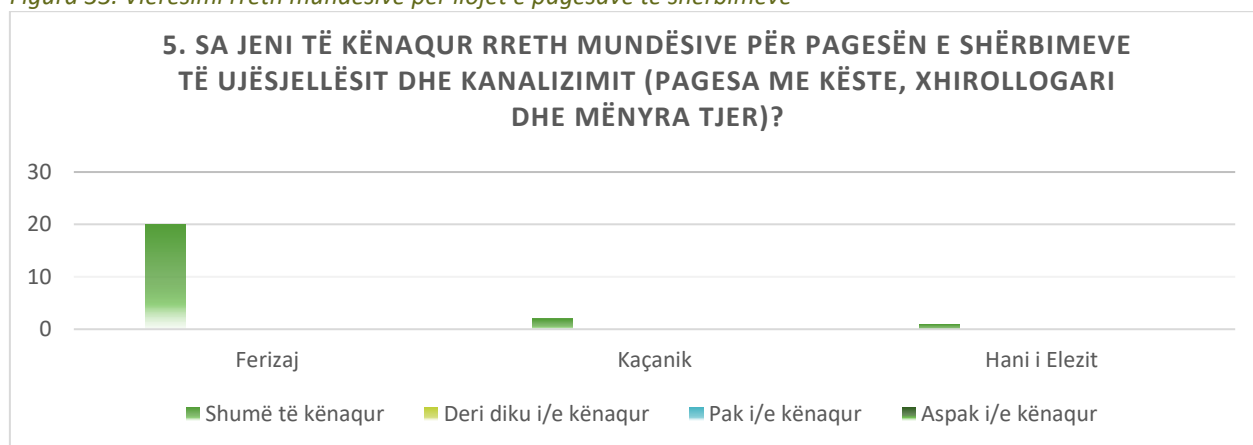
Një ndër pyetjet e këtij hulumtimi ka qenë dhe vlerësimi mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirollogari dhe mënyra tjera).

Sa i përket kësaj pyetje të 23 apo 1,005 të intervistuarit kanë qenë shumë të kënaqur me mundësitë sa i përket pagesave. Këtë mund ta gjeni në tabelën si dhe grafën që janë paraqitur më poshtë.

Tabela 33. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	20	0	0	0	20
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 33. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve



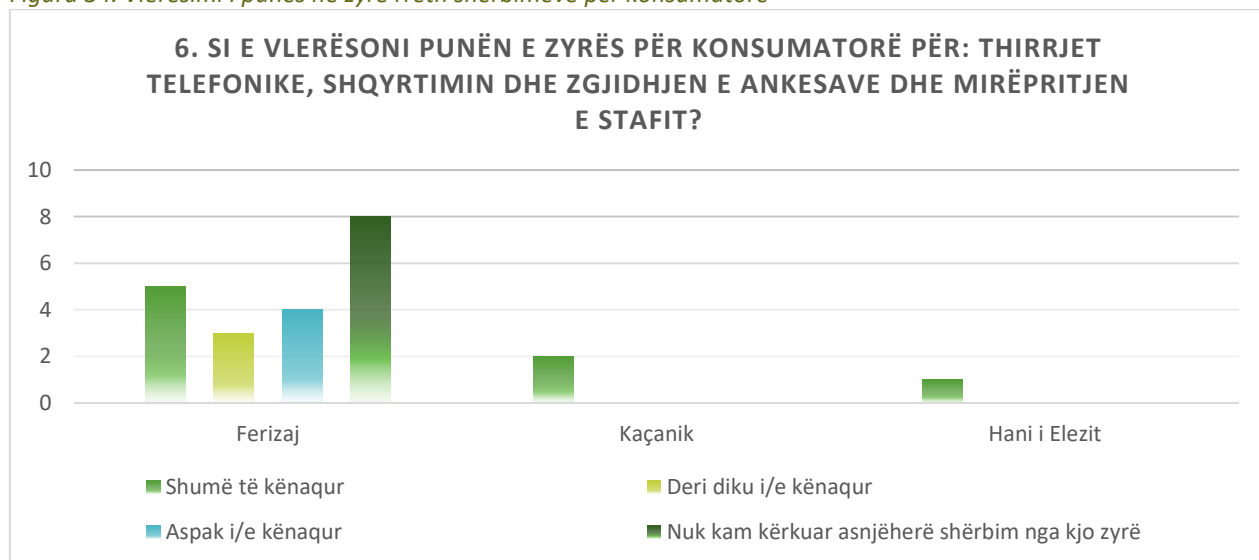
## 6.6. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Një ndër pyetjet e këtij hulumtimi ka qenë dhe vlerësimi i tyre në punën e qendrës (zyrës) dhe shërbimeve të tyre. Si shumë të kënaqur janë ndarë 8 ose 34.78% prej tyre kurse 3 ose 13.04% janë ndarë si deri diku të kënaqur, si aspak të kënaqur janë ndarë 4 ose 17.39%. Sa i përket pjesës tjetër, 8 ose 34.78% e tyre janë shprehur se nuk kanë kërkuar asnjëherë ndihmë për ndonjë shërbim nga kjo zyrë.

Tabela 34. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	5	3	4	8	20
	25.00%	15.00%	20.00%	40.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>23</b>
	<b>34.78%</b>	<b>13.04%</b>	<b>17.39%</b>	<b>34.78%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 34. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë



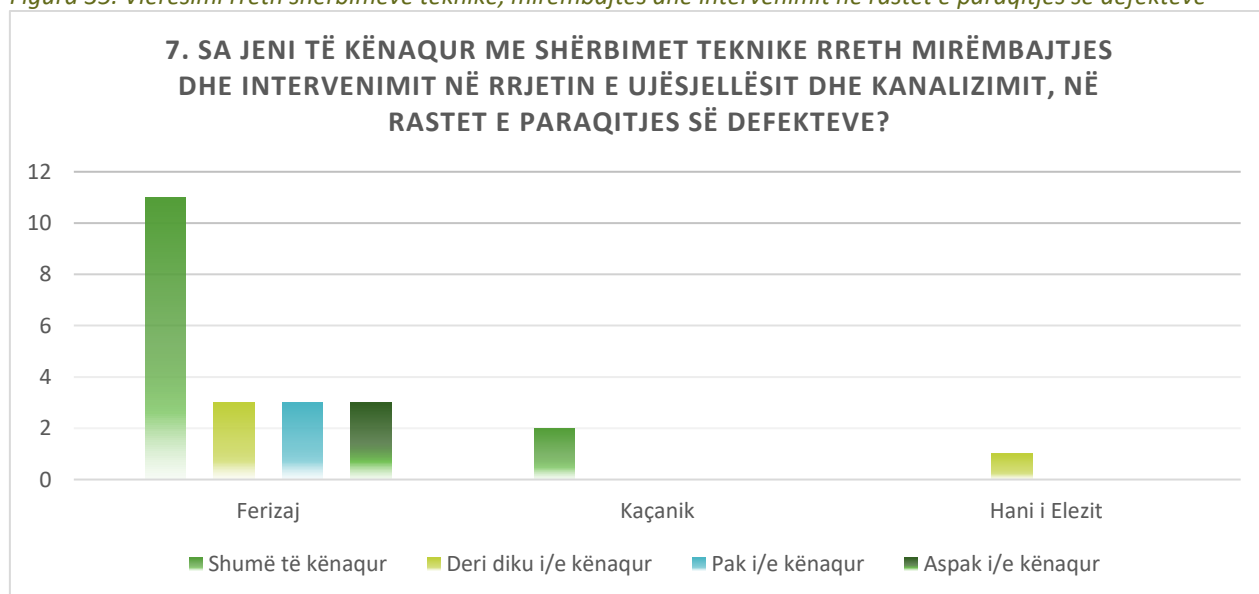
## 6.7. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Vlerësimi në lidhje me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve në sektorin e institucioneve ka qenë pjesë shumë e rëndësishme e hulumtimit. Sa i përket sektorit të institucioneve, nga 23 si totali i përgjithshëm, 13 ose 56.52% nga ta janë ndarë si shumë të kënaqur, 4 ose 17.39 nga të anketuarit janë ndarë deri diku të kënaqur, 3 ose 13.04% e tyre pak të kënaqur dhe 3 ose 13.04% nga ta janë shprehur si aspak të pakënaqur me shërbimet teknike nga K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A.

Tabela 35. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	11	3	3	3	20
	55.00%	15.00%	15.00%	15.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	0	1	0	0	1
	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>23</b>
	<b>56.52%</b>	<b>17.39%</b>	<b>13.04%</b>	<b>13.04%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 35. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve



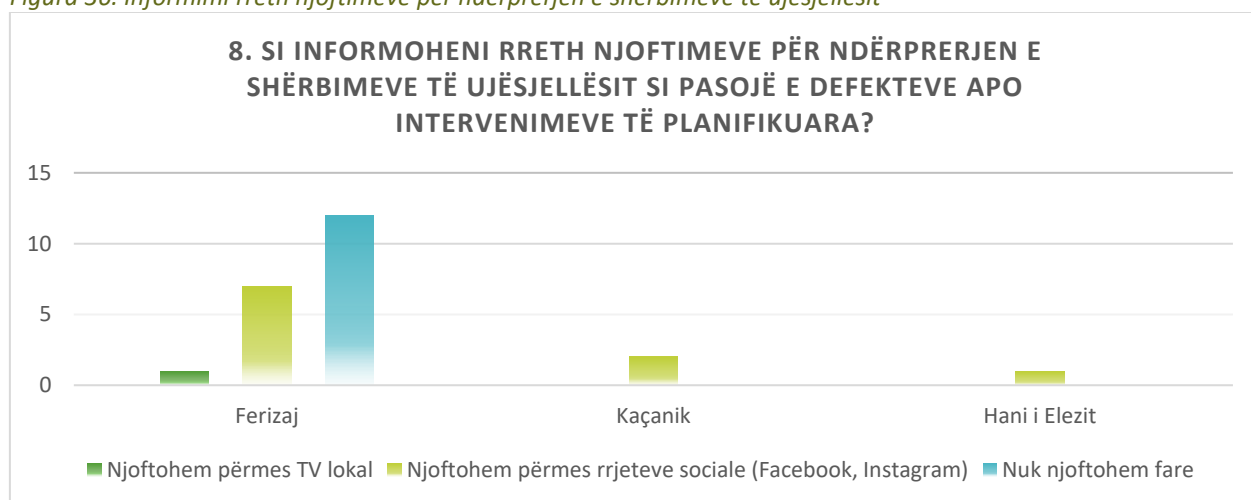
## 6.8. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Vlerësimi në lidhje me njoftimet për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara në sektorin e institucioneve ka qenë pjesë shumë e rëndësishme e hulumtimit. Sa i përket sektorit të institucioneve, nga 23 si totali i përgjithshëm, 1 ose 4.35% nga ta kanë thënë se njoftohen përmes TV lokal, 10 ose 43.48% njoftohen përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram), 12 ose 52.17% janë shprehur se nuk njoftohen fare rreth ndërprerjeve të shërbimeve nga K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A.

Tabela 36. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Qytet	Njoftohem përmes TV lokal	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	1	7	12	20
	5.00%	35.00%	60.00%	86.96%
Kaçanik	0	2	0	2
	0.00%	100.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	0	1	0	1
	0.00%	100.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>23</b>
	<b>4.35%</b>	<b>43.48%</b>	<b>52.17%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 36. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit



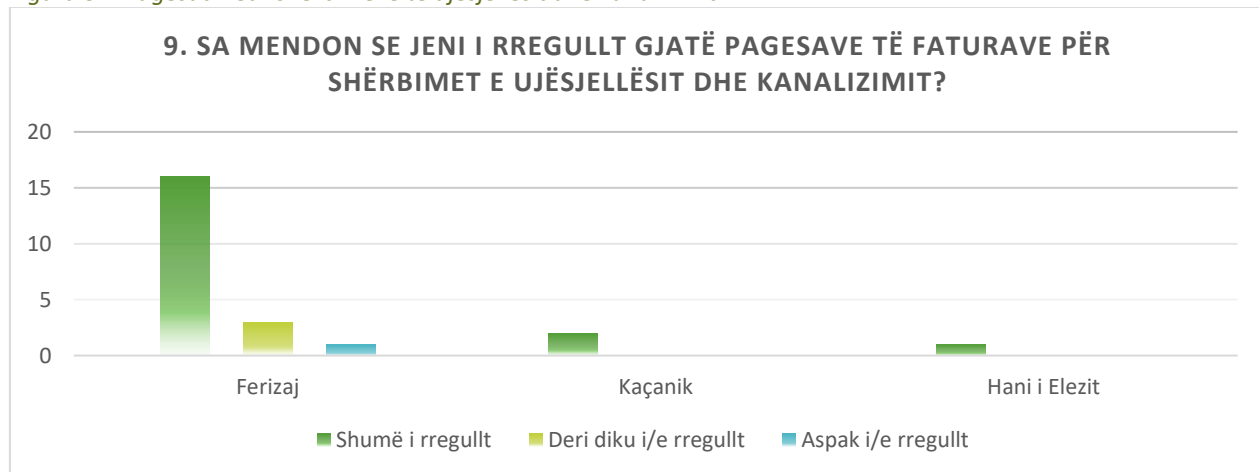
## 6.9. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Në një nga pyetjet e hulumtimit se a i paguajnë me rregull faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit, pjesa më e madhe e të anketuarve që janë 19 ose 82.61% e tyre janë përgjigjur se i paguajnë rregullisht faturat, 3 ose 13.04 % e tyre i paguajnë këto shërbime kohë pas kohe ose thënë ndryshe deri diku të rregullt, dhe vetëm 1 ose 4.35% të tyre nuk i paguajnë asnjëherë faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve.

Tabela 37. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	16	3	1	20
	80.00%	15.00%	5.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>23</b>
	<b>82.61%</b>	<b>13.04%</b>	<b>4.35%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 37. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



## 7. KOMENTET NGA TË ANKETUARIT BAZUAR NË PYETJËN E 10 TË PYETËSORIT

Gjithsej 1,477 të anketuar në komunën e Ferizajt, Kaçanikut dhe Hanit të Elezit po ashtu janë intervistuar se cila është arsyeja që ndikon që pagesën e faturave ta bëjnë në mënyrë jo të rregullt.

Disa nga përgjigjet që kanë qenë më të shpeshta janë:

1. Gjendja ekonomike;
2. Pakënaqësia me shërbimet e ofruara nga kompania;
3. Faturat jo të rregullta;
4. Obligime të tjera.

Duke parë pjesën tjetër të komenteve të këtij pyetësi, kjo ka qenë vetëm një përqindje e vogël pasi që mund të vërehet se kënaqshmëria e klientëve të rajoneve si: Ferizajt, Kaçanikut dhe Hanit të Elezit të ndarë në kategori si: amvisëri, biznese dhe institucione, me këtë kompani është shumë e lartë. Duket qartë se shërbimet e tyre janë dukshëm të mira dhe efikase në mënyrë që konsumatorët në përgjithësi të jenë të kënaqur sa i përket shërbimit të ujësjellësit dhe kanalizimit.

## 8. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Rezultatet e këtij hulumtimi do t'i shërbejnë K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A., si pasqyrë për të ndërmarrë hapa specifik dhe të koordinuar me qëllim të ndryshimit duke u bazuar në pakënaqësitë e klientëve për shërbimet e furnizimit me ujë të pijshëm dhe mbledhje të ujërave të zeza.

Duke u bazuar në këtë hulumtim konkluzionet dhe rekomandimet tona janë këto:

1. Shërbime më efikase në aspektin e shtypjes dhe reduktimeve të ujit;
2. Promovim të mëtotjeshëm të shërbimeve të ofruara nga K.R.U "Bifurkacioni" Sh.A.;
3. Leximi dhe dërgimi i faturave në baza të rregullta si dhe bashkëpunim më të lartë mes konsumatorëve dhe kompanisë.

Për sa i përket pikes së parë, bazuar në të dhënat nga pyetësi nxjerr në pah faktin se i gjithë procesi i reduktimeve të ujit ndonjëherë edhe në mënyrë të paparalajmruar shkakton probleme në të gjitha kategoritë e konsumatorëve sepse janë të varur nga furnizimi me ujë e që është e domosdoshme të ketë edhe shtypjen në nivelin e duhur.

Në pikën e dytë të anketuarit kanë treguar një nivel të kënaqshmërisë të lartë për sa i përket promovimit të vazhdueshëm të shërbimeve të ofruara nga K.R.U. "Bifurkacioni" Sh.A.

Rekomandimet e këtij hulumtimi përkundër kënaqshmërisë së lartë me shërbimet e ofruara në promovime që të angazhohet edhe në zonën rurale të komunave në fjalë siç janë Ferizaji, Kaçaniku dhe Hani i Elezit.

Ndërsa, sa i përket leximit dhe dërgimit të faturave në baza të rregullta si dhe bashkëpunimit më të lartë mes konsumatorëve dhe kompanisë, bazuar në të dhënat e nxjerra nga pyetësi për klientët e K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A., është vërejtur dukshëm se është rritur niveli i kënaqshmërisë për shërbimet të cilat i pranojnë, dhe me personelin i cili është i angazhuar të punoj për të mundur një kualitet sa më të lartë të shërbimeve të ofruara.

Pavarësisht kësaj ka hapsirë për ndryshim apo përmirësim në disa aspekte të ofrimit të shërbimeve nga K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A., e këtu bën pjesë edhe leximi dhe dërgimi i faturave si dhe bashkëpunimi më i lartë në mes të konsumatorëve dhe kompanisë, sepse ky faktor do të ndikojë në thellimin e besimit të konsumatorëve, shtimin e kualitetit të shërbimit, bashkëpunimin dhe rritjen e inkasimit të faturave, e që kjo do ti mundësojë kompanisë qëndrueshmëri edhe më të lartë dhe bashkëpunim sa më të gjatë.

Në veçanti, rezultatet kanë treguar një kënaqshmëri shumë të lartë me shërbimin tek vlerat kryesore të kompanisë që janë përkushtimi

për ofrimin e shërbimeve cilësore ndaj konsumatorëve, arritja e vetëqëndrueshmërisë financiare, dhe të qenit transparent ndaj akterëve relevant të sektorit të ujit dhe ujërave të zeza në Ferizaj, Kaçanik dhe Hani të Elezit.

## 9. ANEX 1 - PYETËSORI

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për gjithë zonën e shërbimit

*D&D Business Support Center është duke realizuar hulumtimin për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për furnizimin me ujë dhe opinionet e tyre në zonën e shërbimit për periudhën Janar - Dhjetor 2022.*

*Përgjigjet e juaja të sinqerta, do të mundësojnë përmirësimin e kualitetit të shërbimeve nga K.R.U.” BIFURKACIONI” SH.A.*

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

Emri dhe Mbiemri\*: \_\_\_\_\_

Vendbanimi\*:  Ferizaj  Kaçanik  Hani i Elezit

Kategoria\*:  Amvisëri  Biznes  Institucion

### PYETJE RRETH SHËRBIMEVE

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

- Shumë i/e 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-blokimin e kanalizimit?**

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

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

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



**4. Sa jeni të kënaqur me leximin e ujëmatësve, përgaditjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor)?**

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

**5. Sa jeni të kënaqur rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirrollogari dhe mënyra tjera)?**

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

**6. Si e vlerësoni punën e zyrës për konsumatorë për: thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe mirëpritjen e stafit?**

- Shumë i/e 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 rastet e paraqitjes së defekteve?\***

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

**8. Si informoheni rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimëve të ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara?\***

- Njoftohem përmes TV lokale
- Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)
- Nuk njoftohem fare

**9. Sa mendoni se jeni i rregullt gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara?**

- Shumë i rregullt
- Deri diku i/e rregullt
- Kohë pas kohe i/e rregullt
- Aspak i/e rregullt

**10. Cila është arsyeja që ndikon tek ju në pagesën jo të rregullt të faturave?**

- Gjendja sociale
- Pakënaqësia me shërbimin e ofruara nga kompania
- Paguaj me rregull
- Tjetër (specifiko) \_\_\_\_\_

**Faleminderit për kohën që ndatë për plotësimin e këtij pyetëtori!**