

RAPORT

“Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve në 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
Web: www.dd-bsc.com

FINANCUAR NGA:



K.R.U. "HIDROREGJIONI JUGOR" SH.A

Rruga "Wesley Clark" p.n.
20000 Prizren, Republika e Kosovës
Tel: +381 (0) 29 222 631
Web: www.hidroregjioni-jugor.com

Tabela e Përmbajtjes

1. HYRJE	8
2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	10
3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI	11
3.1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe kategori.....	11
3.2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim	12
3.3. Rezultatet nga pyetësi	13
3.4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllkime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit	14
3.5. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë	15
3.6. Vlerësimi i punës së stafit	16
3.7. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave	17
3.8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë.....	18
3.9. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA	19
3.10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve.....	20
3.11. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit	21
3.12. Arsyet e mos pagesave me rregull	22
3.13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet	23
4. KATEGORIA E AMVISËRISË	24
4.1. Të gjeturat e hulumtimit nga sektori i amvisërisë.....	24
4.2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e amvisërisë	24
4.3. Rezultatet nga pyetësi.....	25
4.4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllkime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e amvisërisë	26
4.5. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e amvisërisë.....	27
4.6. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e amvisërisë.....	28
4.7. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e amvisërisë	29
4.8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e amvisërisë	30
4.9. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA në sektorin e amvisërisë.....	31
4.10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rastë të paraqitjeve të defekteve në sektorin e amvisërisë.....	32
4.11. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë	33
4.12. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e amvisërisë.....	34
4.13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e amvisërisë.....	35
5. KATEGORIA E BIZNESEVE	36
5.1. Të gjeturat e hulumtimit nga sektori i biznesit.....	36
5.2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim.....	36

5.3.	Rezultatet nga pyetësi.....	37
5.4.	Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllkime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e biznesit	38
5.5.	Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e biznesit	39
5.6.	Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e bizneseve	40
5.7.	Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e bizneseve.....	41
5.8.	Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e biznesit.....	42
5.9.	Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA në sektorin e biznesit	43
5.10.	Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve në sektorin e biznesit	44
5.11.	Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e biznesit	45
5.12.	Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e biznesit	46
5.13.	Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e biznesit	47
6.	KATEGORIA E INSTITUCIONEVE.....	48
6.1.	Të gjeturat e hulumtimit nga sektori i institucioneve	48
6.2.	Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e institucioneve	48
6.3.	Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e biznesit	49
6.4.	Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllkime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e institucioneve.....	50
6.5.	Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e institucioneve	51
6.6.	Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e institucioneve	52
6.7.	Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e institucioneve.....	53
6.8.	Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e institucioneve	54
6.9.	Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA në sektorin e institucioneve	55
6.10.	Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve në sektorin e institucioneve	56
6.11.	Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve	57
6.12.	Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e institucioneve	58
6.13.	Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e institucioneve.	59
7.	KOMENTET DHE REKOMANDIMET NGA TË ANKETUARIT BAZUAR NË PYETJËN E 12 TË PYETËSORIT	60
8.	KONKLuzionet dhe rekomandimet	61
9.	Anex 1 - Pyetësi.....	62

Lista e tabelave

Tabela 1. Lloji i konsumatorit	11
Tabela 2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim	12
Tabela 3. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes	13
Tabela 4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit.....	14
Tabela 5. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë	15
Tabela 6. Vlerësimi i punës së stafit	16
Tabela 7. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave.....	17
Tabela 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë	18
Tabela 9. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA	19
Tabela 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve.....	20
Tabela 11. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit.....	21
Tabela 12. Arsyet e mos pagesave me rregull	22
Tabela 13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet	23
Tabela 14. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e amvisërisë.....	24
Tabela 15. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e amvisërisë.....	25
Tabela 16. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e amvisërisë.....	26
Tabela 17. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e amvisërisë	27
Tabela 18. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e amvisërisë	28
Tabela 19. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e amvisërisë.....	29
Tabela 20. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e amvisërisë	30
Tabela 21. Vlerësimi i nivelit të informimit në lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA në sektorin e amvisërisë.....	31
Tabela 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rastë të paraqitjeve të defekteve në sektorin e amvisërisë.....	32
Tabela 23. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë.....	33
Tabela 24. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e amvisërisë.....	34
Tabela 25. Vlerësimi se ku shkojnë ujërat e ndotura dhe kanalizimi në sektorin e amvisërisë	35
Tabela 26. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e bizneseve	36
Tabela 27. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e biznesit.....	37
Tabela 28. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e biznesit	38
Tabela 29. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e biznesit.....	39
Tabela 30. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e bizneseve	40
Tabela 31. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e bizneseve	41
Tabela 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e biznesit	42
Tabela 33. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SH.A. në sektorin e biznesit	43
Tabela 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve në sektorin e biznesit.....	44

Tabela 35. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e biznesit.....	45
Tabela 36. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e biznesit.....	46
Tabela 37. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e biznesit.....	47
Tabela 38. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e institucioneve	48
Tabela 39. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e biznesit.....	49
Tabela 40. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhblokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e institucioneve	50
Tabela 41. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e institucioneve	51
Tabela 42. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e institucioneve.....	52
Tabela 43. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e institucioneve	53
Tabela 44. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e institucioneve.....	54
Tabela 45. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SHA në sektorin e institucioneve	55
Tabela 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve në sektorin e institucioneve	56
Tabela 47. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve	57
Tabela 48. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e institucioneve	58
Tabela 49. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e institucioneve	59

Lista e figurave

Figura 1. Lloji i konsumatorit	12
Figura 2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim.....	12
Figura 3. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes	13
Figura 4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhblokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit.....	14
Figura 5. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë.....	15
Figura 6. Vlerësimi i punës së stafit.....	16
Figura 7. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave.....	17
Figura 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë	18
Figura 9. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A	19
Figura 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve.....	20
Figura 11. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit.....	21
Figura 12. Arsyet e mos pagesave me rregull.....	22
Figura 13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet.....	23
Figura 14. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e amvisërisë.....	24
Figura 15. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e amvisërisë.....	25
Figura 16. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhblokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e amvisërisë.....	26
Figura 17. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e amvisërisë.....	27
Figura 18. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e amvisërisë.....	28
Figura 19. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e amvisërisë	29

Figura 20. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e amvisërisë	30
Figura 21. Vlerësimi i nivelit të informimit në lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SHA në sektorin e amvisërisë	31
Figura 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rastë të paraqitjeve të defekteve në sektorin e amvisërisë.....	32
Figura 23. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë.....	33
Figura 24. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e amvisërisë.....	34
Figura 25. Vlerësimi se ku shkojnë ujërat e ndotura dhe kanalizimi në sektorin e amvisërisë.....	35
Figura 26. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e bizneseve.....	36
Figura 27. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e biznesit.....	37
Figura 28. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhblokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e biznesit	38
Figura 29. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e biznesit	39
Figura 30. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e bizneseve	40
Figura 31. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e bizneseve.....	41
Figura 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e biznesit.....	42
Figura 33. Vlerësimi i nivelit të informimit në lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A. në sektorin e biznesit	43
Figura 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rastë të paraqitjeve të defekteve në sektorin e biznesit.....	44
Figura 35. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e biznesit	45
Figura 36. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e biznesit	46
Figura 37. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e biznesit	47
Figura 38. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e institucioneve	48
Figura 39. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e biznesit.....	49
Figura 40. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhblokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e institucioneve	50
Figura 41. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e institucioneve	51
Figura 42. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e institucioneve	52
Figura 43. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e institucioneve.....	53
Figura 44. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e institucioneve	54
Figura 45. Vlerësimi i nivelit të informimit në lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SHA në sektorin e institucioneve.....	55
Figura 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve në sektorin e institucioneve	56
Figura 47. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve.....	57
Figura 48. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e institucioneve	58
Figura 49. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e institucioneve	59

1. HYRJE

K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. është kompani që ka për qëllim shërbimin ndaj konsumatorit duke treguar përgjegjësi në angazhimet e tyre sociale dhe mjedisore.

K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. shërbimet e veta i ofron në pjesën jugore të Kosovës duke përfshirë këto komuna:

- Komuna e Prizrenit
- Komuna e Suharekës
- Komuna e Dragashit
- Komuna e Malishevës

Hulumtimi është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center dhe është financuar nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Hulumtimi ka për qëllim matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit të cilat janë të ofruara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A për periudhën Janar – Dhjetor 2022.

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

Struktura e këtij hulumtimi është ndarë në 3 pjesë kryesore:

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

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

- Cilësisë dhe furnizimit me ujë të pijes;
- Shërbimit të trajtimit të ujërave të zeza (fekale);
- Efikasitetit të KRU-së gjatë realizimit të kërkesave për dhënien e pëlqimeve për kyçjet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit;
- Efikasitetit të KRU-s gjatë leximit të ujëmatësve;
- Përgatitjes së faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin të pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekaleve), si dhe pastrimit të gypave të kanalizimit.
- Efikasitetit të përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit;

- Vlerësimi për punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë;
- Vlerësimi të nivelit të informimit nga KRU-ja në lidhje me shërbimet, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit;
- Efikasitetit në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastin e paraqitjes së defekteve, si dhe reagimit me kohë të KRU-së lidhur me shqetësimet dhe problemet e konsumatorëve;

2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

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

Pyetësi përmban 12 pyetje dhe është i adresuar për 2,790 anketues të rajonit të Prizrenit me komunat: Prizren, Suharekë, Malishevë, Dragash. Përfshirja e të anketuarave në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial.

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

- PJESA E PARË – përfshin të dhëna të përgjithshme si vendbanimi, zona e shërbimit, dhe kategorisë përkatëse (amvisëri, biznes dhe institucion);
- PJESA E DYTË – përmban të dhëna të cilat kanë të bëjnë me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, kualitetin e furnizimit të ujit dhe largimit të ujërave të zeza, tarifave, informimit të konsumatorëve për ndërprerje të ujit dhe shërbimet e ofruara nga Zyra për Konsumatorë. Ky hulumtim paraqet një rëndësi të veçantë në lidhje me shërbimet të cilat ofron K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. andaj të gjeturat e këtij pyetësi do të shërbejnë si udhërrëfyes përmes të cilit K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. mund të planifikoj rrjedhën e punës dhe përmirësoj shërbimet e saja në rastet kur është e nevojshme. Hulumtimi përfshin periudhën kohore Janar – Dhjetor 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 "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

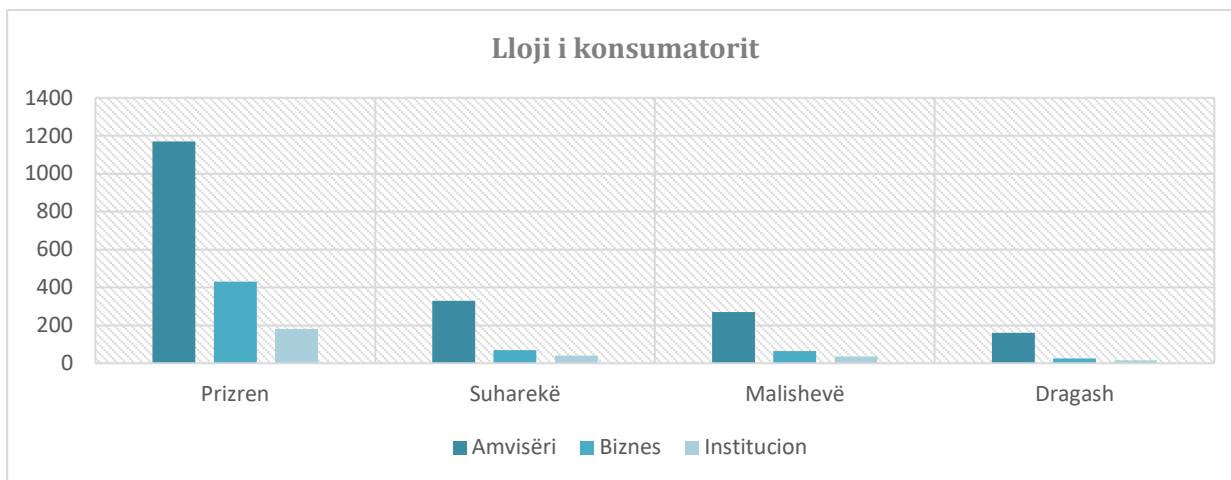
Tabela 1. Lloji i konsumatorit

Qytet	Amvisëri	Biznese	Institucione	Total
Prizren	1,170	430	180	1,780
	65.73%	24.16%	10.11%	63.80%
Suharekë	330	70	40	440
	75.00%	15.91%	9.09%	15.77%
Malishevë	270	65	35	370
	72.97%	17.57%	9.46%	13.26%
Dragash	160	25	15	200
	80.00%	12.50%	7.50%	7.17%
Total	1,930	590	270	2,790
	69.18%	21.15%	9.68%	100.00%

Duke u bazuar në numrin e përgjithshëm e të anketuarve, shpërndarja e pyetësorëve është klasifikuar në komunat të cilat K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A. i mbulon për të ofruar shërbimet e tyre dhe në dy tre (3) sektorë të caktuara të cilat janë Amvisëri, Biznese dhe Institucione. Në tabelën e mësipërme mund të vëreni se në komunën e Prizrenit nga 2,790 të anketuar janë përfshirë 1,780 ose 63.80% e të anketuarve, ku 1,170 ose 65.73% i përkasin sektorit të amvisërisë, 430 ose 24.16% të tjerë i përkasin sektorit të biznesit dhe 180 ose 10.11% janë institucione. Nga 2,790 e të anketuarve në total, nga komuna e Suharekës janë të përfshirë 440 ose 15.77% e të anketuarve, ku 330 ose 75.00% e të anketuarve janë në sektorin e amvisërisë, 70 ose 15.91% e të anketuarve janë biznese dhe pjesa tjetër 40 ose 9.09% e të anketuarve janë institucione. Komuna e Malishevës nga totali i 2,790 ka pasur të përfshirë 370 ose 13.26% të anketuar, ku prej tyre 270 ose 72.97% i përkasin sektorit të amvisërisë, 65 ose 17.57% i përkasin sektorit të biznesit, dhe 35 ose 9.46% janë institucione. Gjithashtu, nga 2790 ne total në komunën e Dragashit janë të përfshirë 200 ose 7.17% anketues, ne Amvisëri 160 ose 80.00%, ne sektorin e biznesit 25 ose 12.50% dhe 15 ose 7.50% institucione.

Më poshtë janë paraqitur edhe në formë të grafit këto informata.

Figura 1. Lloji i konsumatorit



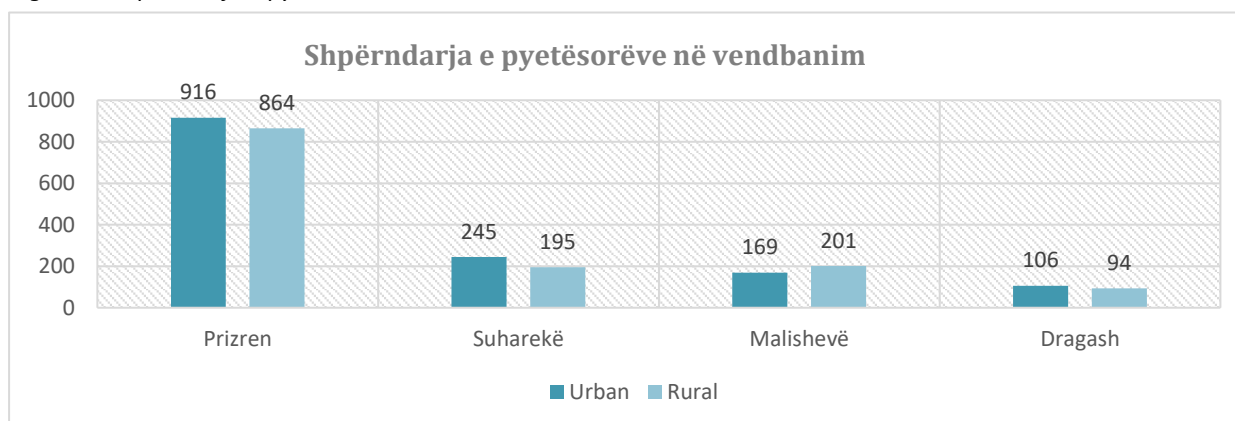
3.2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim

Tek shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim, nga numri total i të intervistuarve 2790, prej tyre nga zona urbane në total kemi 1,436 apo 51.47% të anketuar, kurse në zonën rurale janë 1,354 ose 48.53%. Këto të dhëna janë të ndara edhe në komunat përkatëse të paraqitura në tabelën e mëposhtme dhe gjithashtu edhe në grafe.

Tabela 2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prizren	916	864	1,780
	51.46%	48.54%	63.80%
Suharekë	245	195	440
	55.68%	44.32%	15.77%
Malishevë	169	201	370
	45.68%	54.32%	13.26%
Dragash	106	94	200
	7.38%	6.94%	7.17%
Total	1,436	1,354	2,790
	51.47%	48.53%	100.00%

Figura 2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim



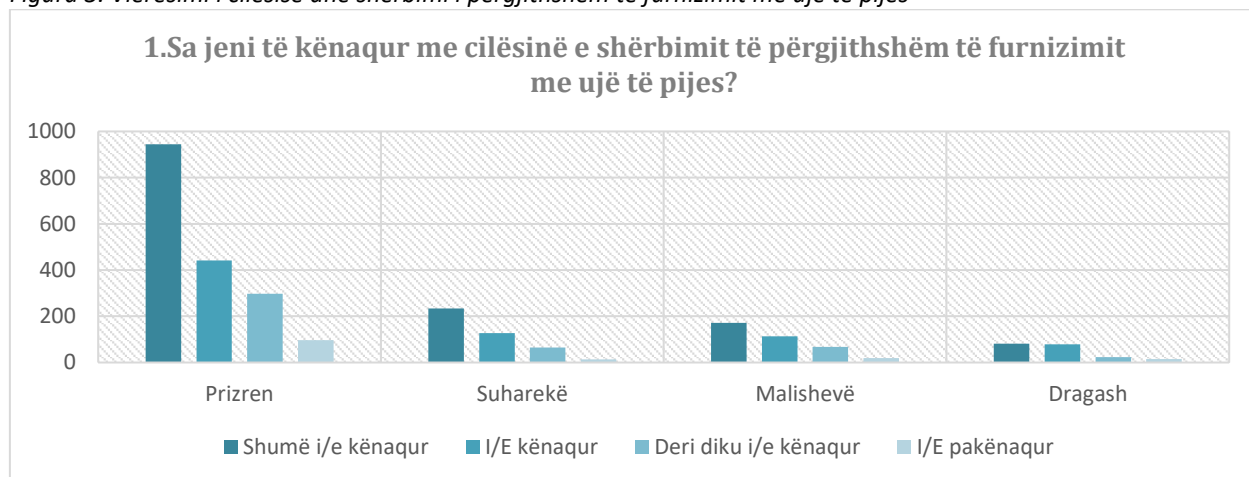
3.3. Rezultatet nga pyetësi

Tabela 3. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	945	441	297	97	1780
	53.09%	24.78%	16.69%	5.45%	63.80%
Suharekë	234	127	65	14	440
	53.18%	28.86%	14.77%	3.18%	15.77%
Malishevë	171	113	67	19	370
	46.22%	30.54%	18.11%	5.14%	13.26%
Dragash	82	79	24	15	200
	41.00%	39.50%	12.00%	7.50%	7.17%
Total	1432	760	453	145	2790
	51.33%	27.24%	16.24%	5.20%	100.00%

Në pyetjen se sa janë të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes, si shumë të kënaqur nga totali 2,790 kemi 1,432 ose 51.33%. Të kënaqur me këtë shërbim janë shprehur 760 apo 27.24%, tutje pjesa tjetër 453 ose 16.24 janë deri diku të kënaqur. Detajet e tjera mund ti shihni në tabelën e mësipërme dhe figurën e mëposhtme.

Figura 3. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes



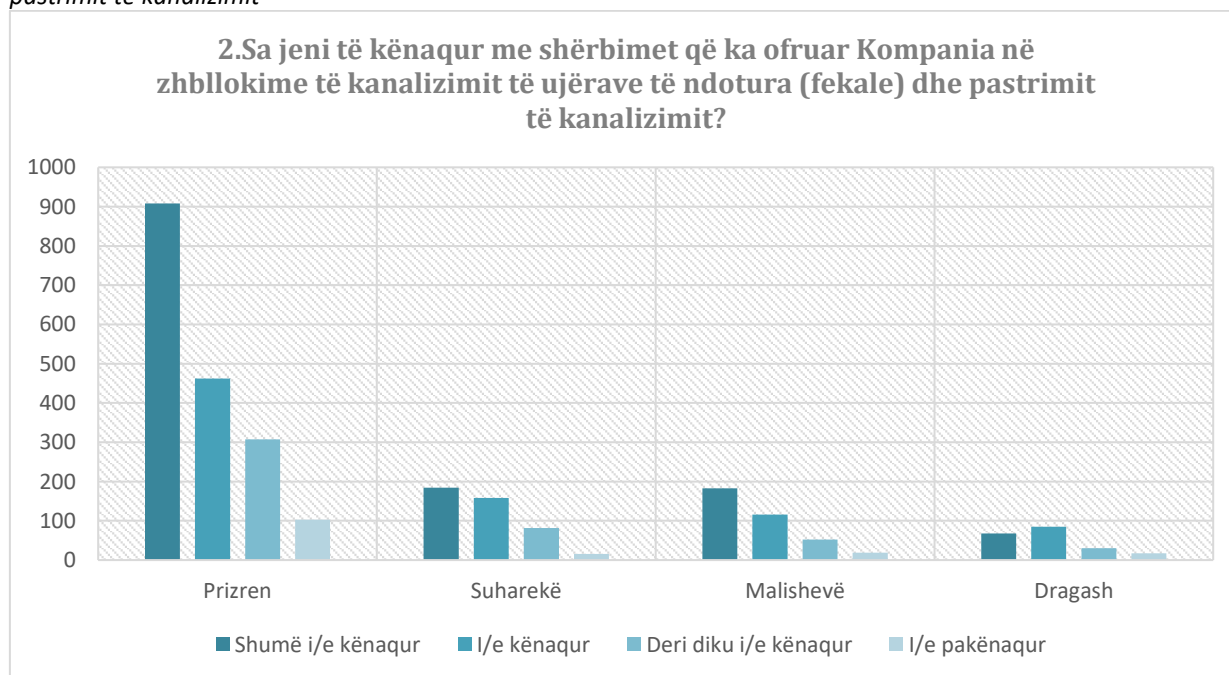
3.4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit

Tabela 4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	908	462	307	103	1780
	51.01%	25.96%	17.25%	5.79%	63.80%
Suharekë	184	158	82	16	440
	41.82%	35.91%	18.64%	3.64%	15.77%
Malishevë	183	116	52	19	370
	49.46%	31.35%	14.05%	5.14%	13.26%
Dragash	68	85	30	17	200
	34.00%	42.50%	15.00%	8.50%	7.17%
Total	1343	821	471	155	2790
	48.14%	29.43%	16.88%	5.56%	100.00%

Tek kënaqshmëria e të anketuarve me shërbimet që ka ofruar kompania në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotura dhe pastrimit të kanalizimit nga totali 2790 siç shihet edhe në tabelën e mësipërme 1343 ose 48.14 janë ndarë shumë të kënaqur me këtë shërbim, të kënaqur kemi 821 ose 29.43%. Pra shumica janë shprehur të kënaqur. Pjesa tjetër janë deri diku dhe më pak të kënaqur. Këto të dhëna janë të paraqitura edhe në tabelë të ndara në komuna dhe në grafe.

Figura 4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit



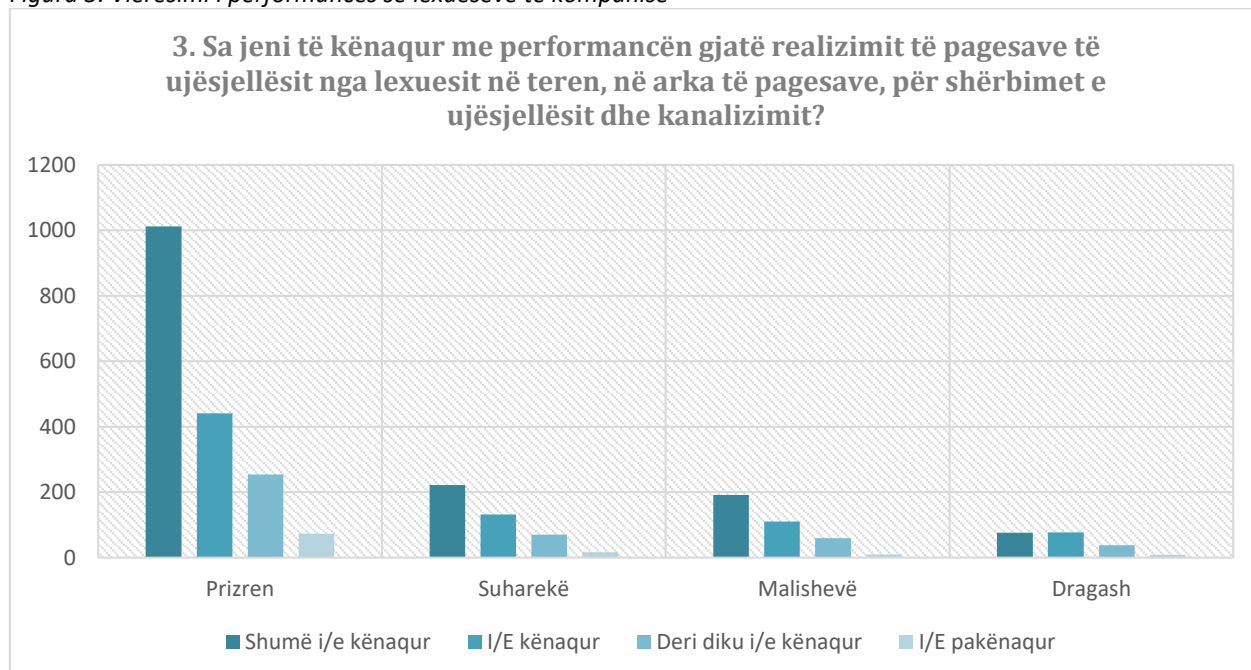
3.5. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë

Tabela 5. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1012	441	254	73	1780
	56.85%	24.78%	14.27%	4.10%	63.80%
Suharekë	222	132	70	16	440
	50.45%	30.00%	15.91%	3.64%	15.77%
Malishevë	191	110	59	10	370
	51.62%	29.73%	15.95%	2.70%	13.26%
Dragash	76	77	38	9	200
	38.00%	38.50%	19.00%	4.50%	7.17%
Total	1501	760	421	108	2790
	53.80%	27.24%	15.09%	3.87%	100.00%

Sa i përket kënaqshmërisë me performancën nga lexuesit në teren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit nga lexuesit në teren nga totali 2,790 kemi 1,501 ose 53.80% shumë të kënaqur me këto shërbime, të kënaqur janë shprehur 760 ose 27.24% e të anketuarve. Pra nga kjo kuptojmë se shumica janë të kënaqur me këto shërbime kurse detajet e tjera janë të paraqitura në tabelë dhe në grafe.

Figura 5. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë



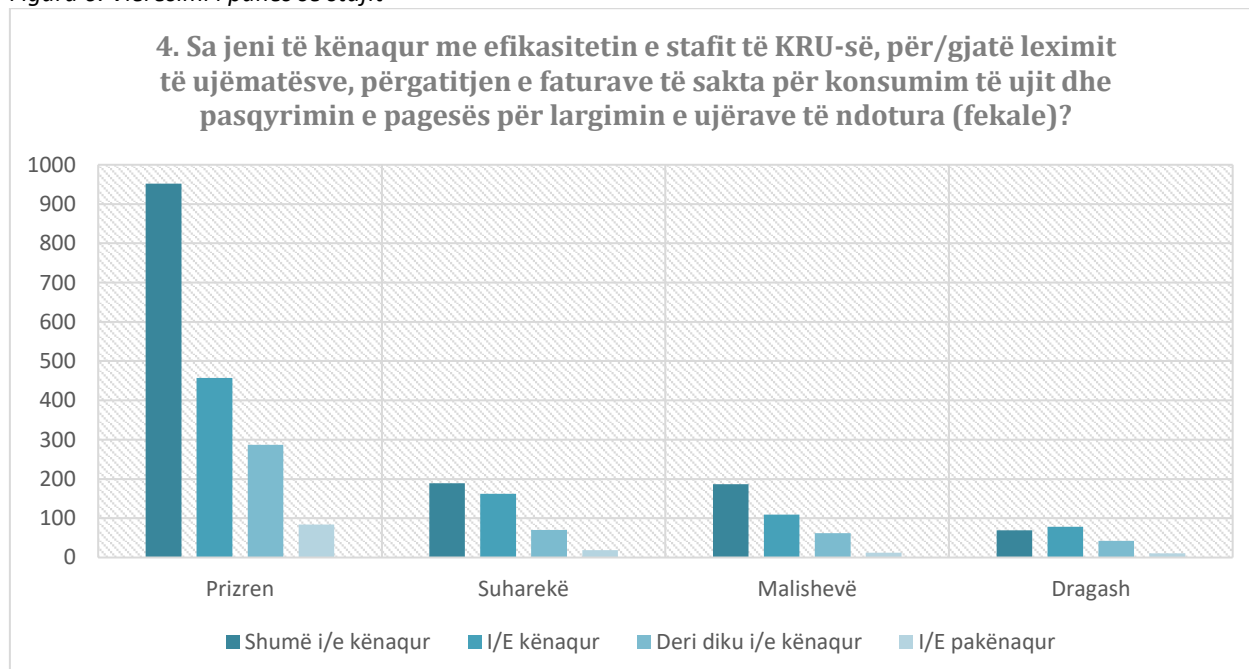
3.6. Vlerësimi i punës së stafit

Tabela 6. Vlerësimi i punës së stafit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	952	457	287	84	1,780
	53.48%	25.67%	16.12%	4.72%	63.80%
Suharekë	189	162	70	19	440
	42.95%	36.82%	15.91%	4.32%	15.77%
Malishevë	187	109	62	12	370
	50.54%	29.46%	16.76%	3.24%	13.26%
Dragash	69	78	42	11	200
	34.50%	39.00%	21.00%	5.50%	7.17%
Total	1,397	806	461	126	2,790
	50.07%	28.89%	16.52%	4.52%	100.00%

Bazuar në përgjigjet e të anketuarve tek vlerësimi rreth punës së stafit nga 2,790 prej tyre 1,397 apo 50.07% janë shprehur shumë të kënaqur dhe 806 ose 28.89% janë shprehur të kënaqur me këtë shërbim. Pjesa tjetër 461 ose 16.52% janë deri diku të kënaqur dhe 126 apo 4.52% janë më pak të kënaqur me këto shërbime.

Figura 6. Vlerësimi i punës së stafit



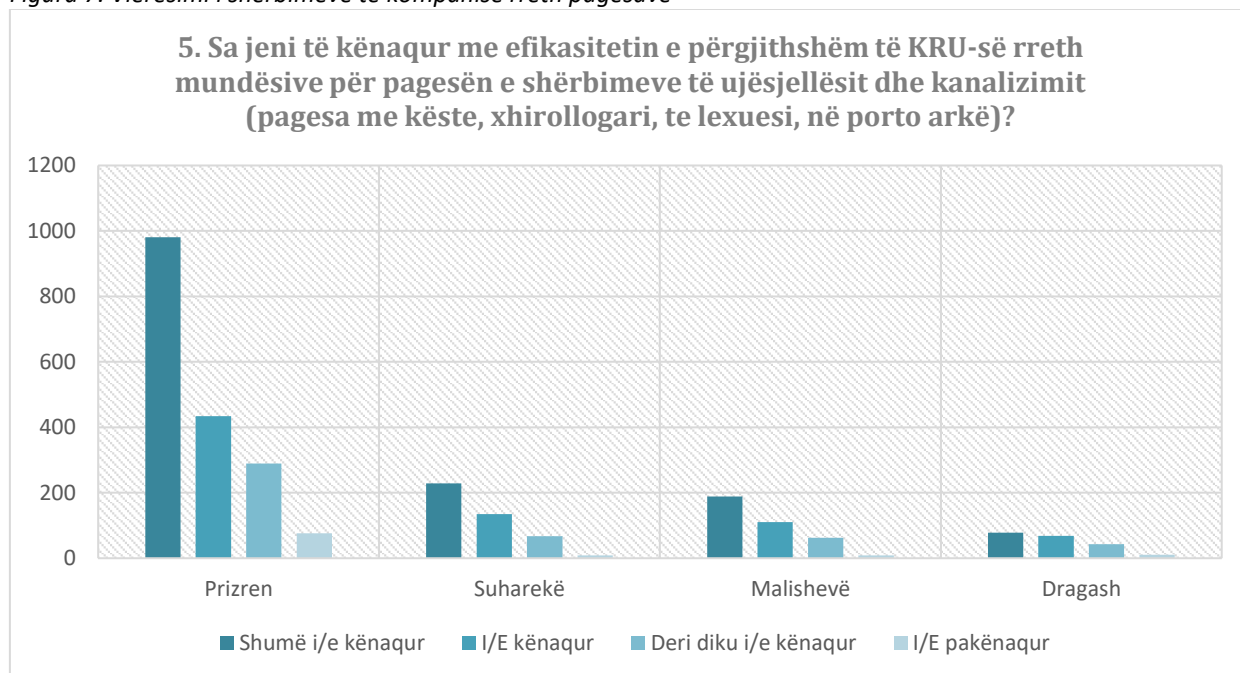
3.7. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave

Tabela 7. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	981	434	289	76	1780
	55.11%	24.38%	16.24%	4.27%	63.80%
Suharekë	229	135	67	9	440
	52.05%	30.68%	15.23%	2.05%	15.77%
Malishevë	189	110	62	9	370
	51.08%	29.73%	16.76%	2.43%	13.26%
Dragash	78	68	43	11	200
	39.00%	34.00%	21.50%	5.50%	7.17%
Total	1477	747	461	105	2790
	52.94%	26.77%	16.52%	3.76%	100.00%

Rreth efikasitetit të përgjithshëm të K.R.U “Hidroregjionit Jugor” SH.A. për mundësinë e pagesave rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit nga 2,790 të anketuar, nga ta 1,477 apo 52.94% janë ndarë shumë të kënaqur me këto shërbime, të kënaqur kemi 747 ose 26.77%. Prej tyre ka pasur edhe 461 apo 16.52% të cilët kanë qenë deri diku të kënaqur, dhe pjesa tjetër prej 105 ose 3.76% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.

Figura 7. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave



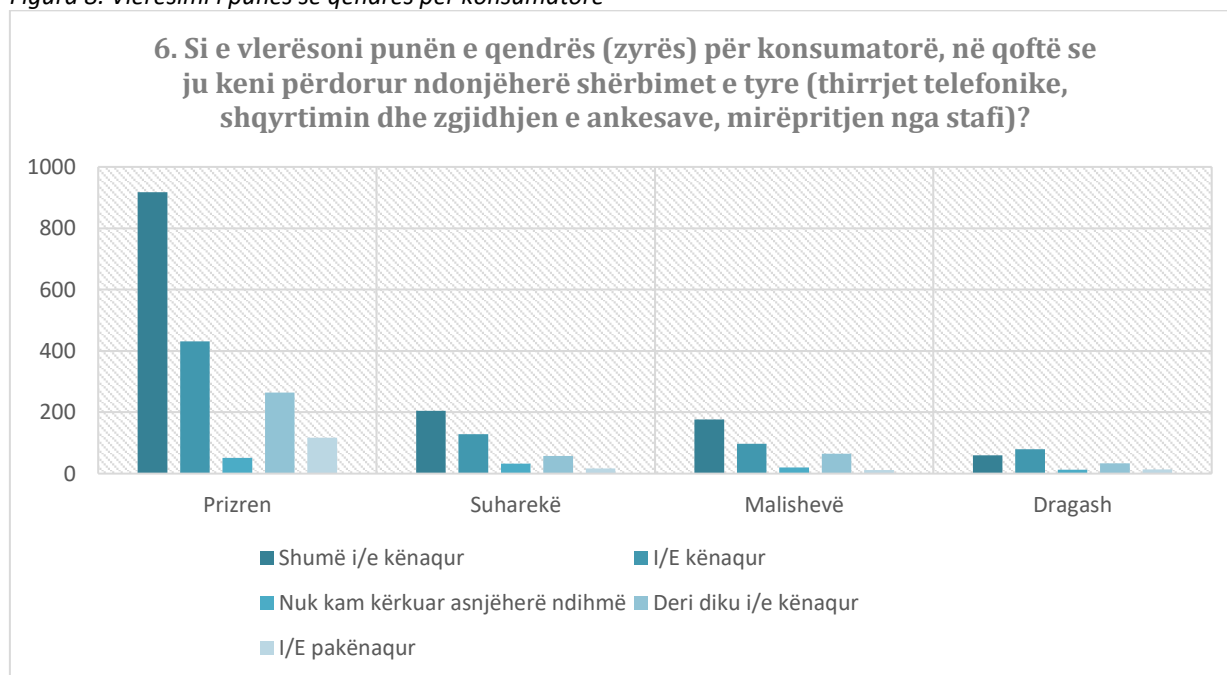
3.8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë

Tabela 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë ndihmë	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	917	431	51	264	117	1780
	51.52%	24.21%	2.87%	14.83%	6.57%	63.80%
Suharekë	205	128	32	58	17	440
	46.59%	29.09%	7.27%	13.18%	3.86%	15.77%
Malishevë	176	97	20	65	12	370
	47.57%	26.22%	5.41%	17.57%	3.24%	13.26%
Dragash	60	79	13	34	14	200
	30.00%	39.50%	6.50%	17.00%	7.00%	7.17%
Total	1358	735	116	421	160	2790
	48.67%	26.34%	4.16%	15.09%	5.73%	100.00%

Në tabelën e mësipërme kemi 2790 të anketuar rreth pyetjes se si e vlerësojnë ata punën e zyrës për konsumatorë për shërbimet e tyre. Të anketuarit 1,358 ose 48.67% nga totali 2,790 janë shprehur shumë të kënaqur, 735 ose 26.34% kemi të kënaqur. Prej tyre ka pasur 116 ose 4.16% të anketuar që janë shprehur se nuk kanë kërkuar ndihmë asnjëherë për këto shërbime. Pjesa tjetër prej 421 ose 15.09% janë shprehur mesatarisht të kënaqur dhe 160 ose 5.73% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.

Figura 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë



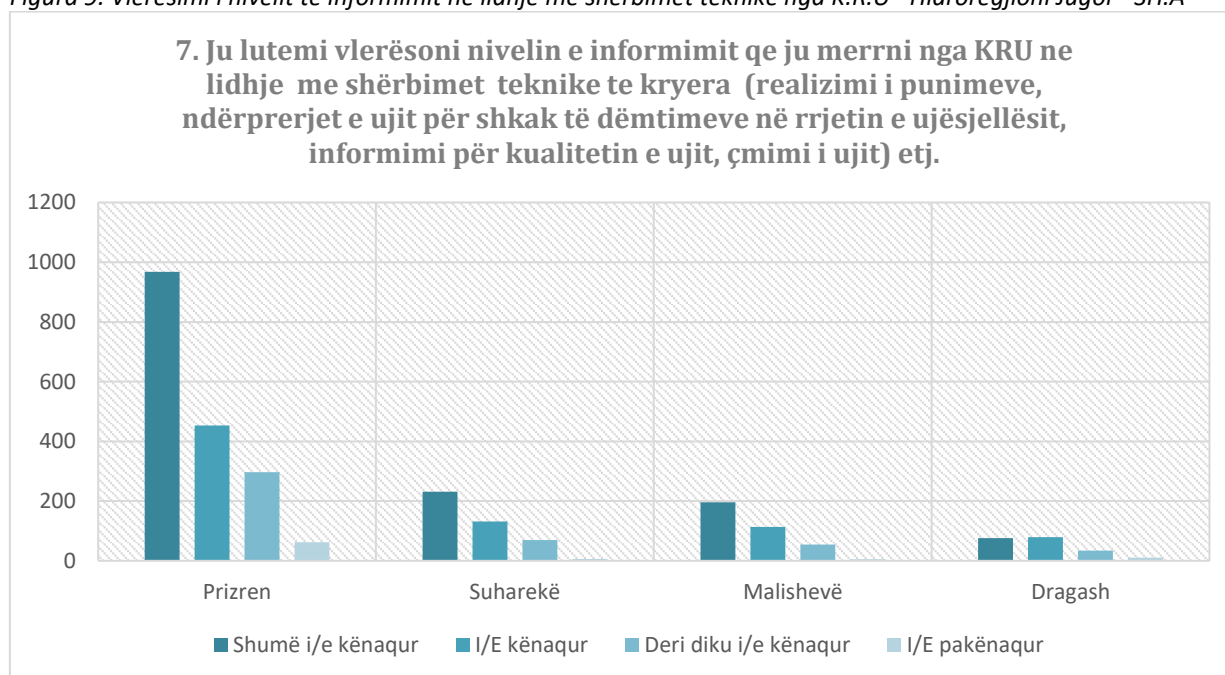
3.9. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA

Tabela 9. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	968	453	297	62	1780
	54.38%	25.45%	16.69%	3.48%	63.80%
Suharekë	232	132	70	6	440
	52.73%	30.00%	15.91%	1.36%	15.77%
Malishevë	196	114	55	5	370
	52.97%	30.81%	14.86%	1.35%	13.26%
Dragash	76	79	34	11	200
	38.00%	39.50%	17.00%	5.50%	7.17%
Total	1472	778	456	84	2790
	52.76%	27.89%	16.34%	3.01%	100.00%

Tek vlerësimi rreth informimit nga kompania në lidhje me shërbimet e teknike të kryera janë anketuar në total 2,790, ku prej tyre 1472 ose 52.76% janë shprehur shumë të kënaqur, 778 apo 27.89% janë të kënaqur me këto shërbime. Pra shumica e të anketuarve janë të kënaqur, kurse mesatarisht të kënaqur janë shprehur 456 ose 16.34%. Detajet e tjera mund ti shohim edhe në tabelë të ndara në komuna, po ashtu të paraqitura edhe në grafe.

Figura 9. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SH.A



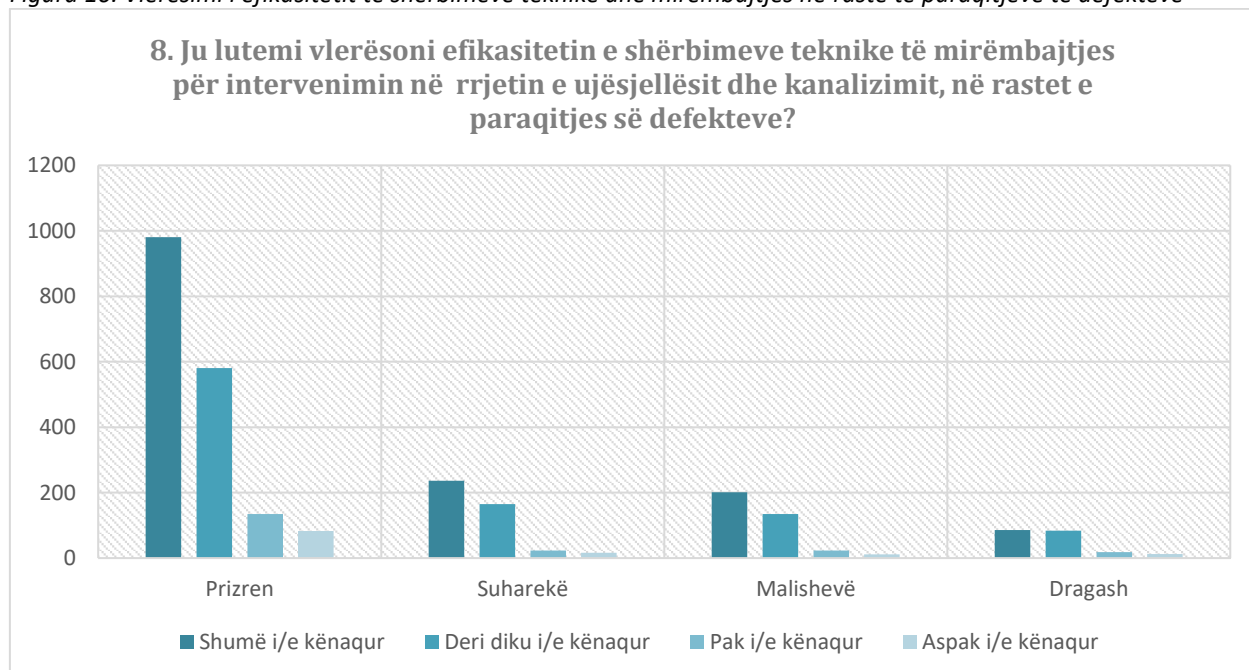
3.10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve

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

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Prizren	981	581	135	83	1,780
	55.11%	32.64%	7.58%	4.66%	63.80%
Suharekë	236	165	23	16	440
	53.64%	37.50%	5.23%	3.64%	15.77%
Malishevë	201	135	23	11	370
	54.32%	36.49%	6.22%	2.97%	13.26%
Dragash	86	84	18	12	200
	43.00%	42.00%	9.00%	6.00%	7.17%
Total	1,504	965	199	122	2,790
	53.91%	34.59%	7.13%	4.37%	100.00%

Bazuar në përgjigjet e të anketuarve në pyetjen se si e vlerësojnë efikasitetin e shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në raste të paraqitjes së defekteve, 1504 ose 53.91% e të anketuarve janë shprehur shumë të kënaqur me këtë shërbim, kurse 965 apo 34.59% janë mesatarisht të kënaqur. Detajet e tjera janë të paraqitura edhe në tabelën e mësipërme të ndara në komuna, dhe të paraqitura në grafe.

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



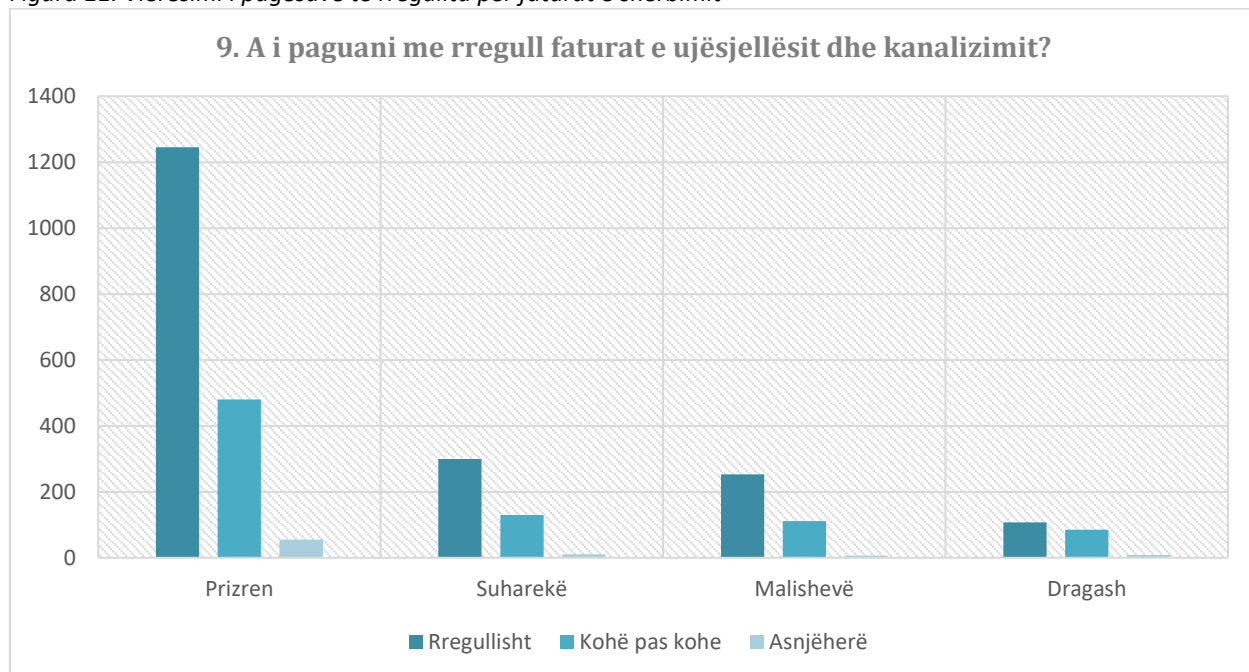
3.11. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit

Tabela 11. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prizren	1245	480	55	1,780
	69.94%	26.97%	3.09%	63.80%
Suharekë	300	130	10	440
	68.18%	29.55%	2.27%	15.77%
Malishevë	253	111	6	370
	68.38%	30.00%	1.62%	13.26%
Dragash	107	85	8	200
	53.50%	42.50%	4.00%	7.17%
Total	1,905	806	79	2,790
	68.28%	28.89%	2.83%	100.00%

Tek pyetja se sa janë të rregullt me pagesën e faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit, nga 2,790 të anketuar, prej tyre 1905 ose 68.28% janë shprehur se paguajnë rregullisht faturat, 806 apo 28.89% janë shprehur se i paguajnë kohë pas kohe. Pjesa tjetër e të anketuarve 79 ose 2.83% janë deklaruar se nuk i paguajnë asnjëherë faturat.

Figura 11. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit



3.12. Arsyet e mos pagesave me rregull

Tabela 12. Arsyet e mos pagesave me rregull

Qytet	Gjendja sociale	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Totali
Prizren	460	75	535
	85.98%	14.02%	60.38%
Suharekë	120	20	140
	85.71%	14.29%	15.80%
Malishevë	98	19	117
	83.76%	16.24%	13.21%
Dragash	82	12	94
	87.23%	12.77%	10.61%
Total	760	126	886
	85.78%	14.22%	100.00%

Arsyeja e mos pagesave me rregull tek të anketuarit ka qenë gjendja sociale dhe pakënaqësia me shërbimin e pranuar. 760 ose 85.78% janë shprehur se për shkak të gjendjes sociale nuk kanë mundësi ti paguajnë me rregull obligimet. Detajet e tjera mund ti shohim edhe në tabelën e mësipërme.

Figura 12. Arsyet e mos pagesave me rregull



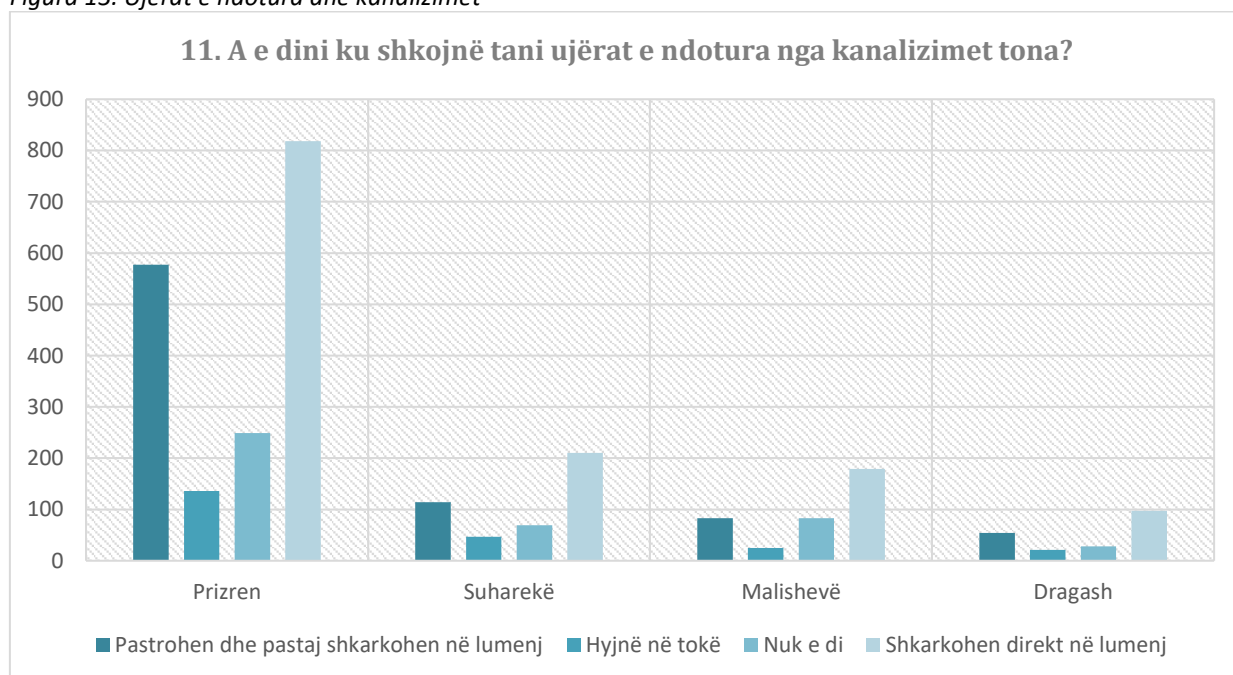
3.13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet

Tabela 13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Totali
Prizren	577	136	249	818	1,780
	32.42%	7.64%	13.99%	45.96%	63.80%
Suharekë	114	47	69	210	440
	25.91%	10.68%	15.68%	47.73%	15.77%
Malishevë	83	25	83	179	370
	22.43%	6.76%	22.43%	48.38%	13.26%
Dragash	54	21	28	97	200
	27.00%	10.50%	14.00%	48.50%	7.17%
Total	828	229	429	1,304	2,790
	29.68%	8.21%	15.38%	46.74%	100.00%

Tek pyetje se sa janë të informuar të intervistuarit rreth ujërave të ndotur dhe kanalizimeve tona, nga 2,790 të anketuar prej tyre 828 ose 29.68% kanë shprehur se ujërat e ndotur pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenjë. Përgjigjet e 229 ose 8.21% e të anketuarve kanë qenë se këto ujëra hyjnë në tokë. Pjesa tjetër janë shprehur se nuk kanë ide se ku mund të shkojnë ujërat e ndotur. Kurse shumica e të anketuarve kanë pohuar se këto ujëra shkarkohen në lumenjë.

Figura 13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet



4. KATEGORIA E AMVISËRISË

4.1. Të gjeturat e hulumtimit nga sektori i amvisërisë

Ashtu siç është cekur në pjesën e mësipërme, në sektorin e amvisërisë janë anketuar gjithsej 1,930 persona nga totali 2,790 duke përfshirë komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash.

Në pjesën e mëposhtme të këtij hulumtimi janë paraqitur të dhëna të detajuara lidhur me përgjigjet e tyre.

4.2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e amvisërisë

Nga tabela e mëposhtme mund të vërejmë se duke u bazuar nga numri i përgjithshëm i të anketuarve nga zona urbane në sektorin e amvisërisë janë të përfshirë 897 ose 46.48% e tyre, ku nga komuna e Prizrenit janë 505 ose 43.16% e tyre, në Suharekë janë 187 ose 56.67%, në Malishevë 112 ose 41.48% dhe në Dragash janë 93 ose 10.37% të anketuar.

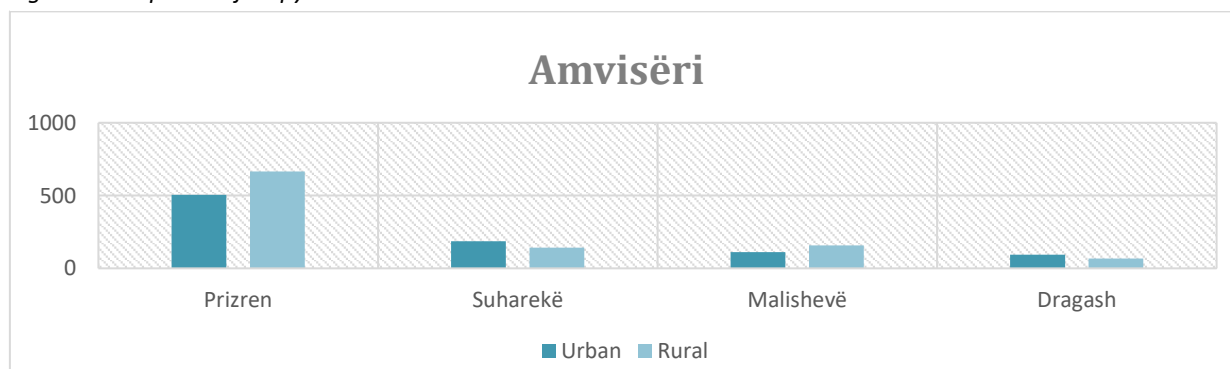
Ndërsa nga zona rurale në sektorin e amvisërisë janë përfshirë 1033 ose 53.52% të anketuar, ku nga komuna e Prizrenit janë 665 ose 56.84% e tyre, në Suharekë 143 ose 43.33% të anketuar, në Malishevë 158 ose 58.52% dhe në komunën e Dragashit 67 ose 6.49%.

Më poshtë janë paraqitur të dhënat në formë tabelare dhe grafike të ndara nëpër komunat që K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A mbulon.

Tabela 14. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e amvisërisë

Qyteti	Urban	Rural	Total
Prizren	505	665	1170
	43.16%	56.84%	60.62%
Suharekë	187	143	330
	56.67%	43.33%	17.10%
Malishevë	112	158	270
	41.48%	58.52%	13.99%
Dragash	93	67	160
	10.37%	6.49%	8.29%
Total	897	1033	1930
	46.48%	53.52%	100.00%

Figura 14. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e amvisërisë



4.3. Rezultatet nga pyetësi

Tabela 15. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e amvisërisë

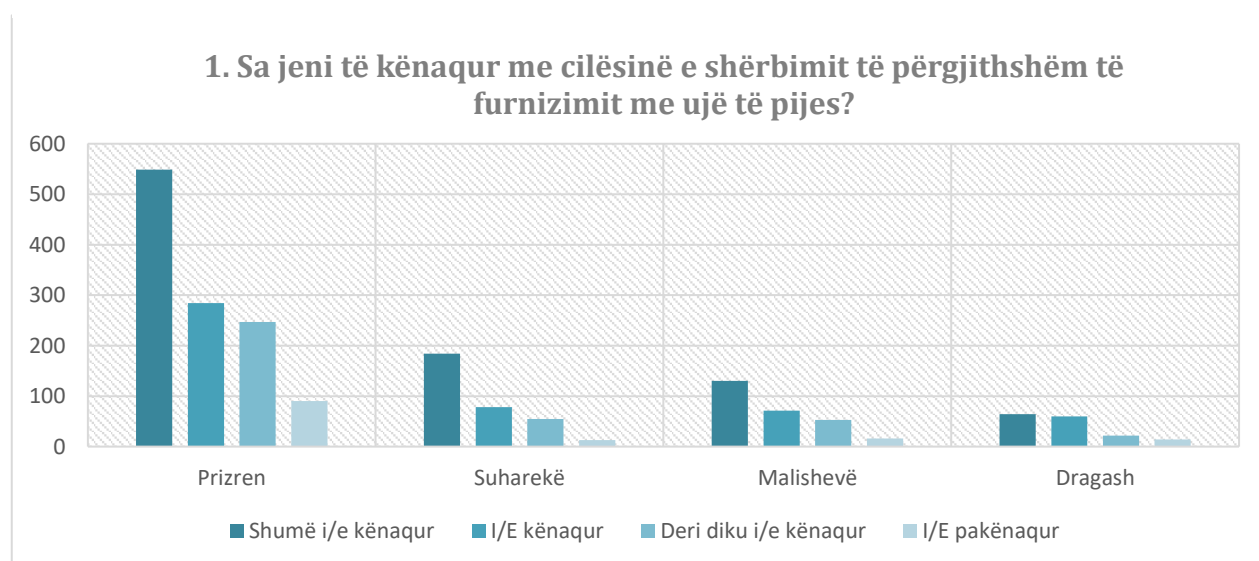
Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	549	284	247	90	1170
	46.92%	24.27%	21.11%	7.69%	60.62%
Suharekë	184	78	55	13	330
	55.76%	23.64%	16.67%	3.94%	17.10%
Malishevë	130	71	53	16	270
	48.15%	26.30%	19.63%	5.93%	13.99%
Dragash	64	60	22	14	160
	40.00%	37.50%	13.75%	8.75%	8.29%
Total	927	493	377	133	1930
	48.03%	25.54%	19.53%	6.89%	100.00%

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

Sipas përgjigjeve të pranura në pyetjen sa jeni të kënaqur me këto shërbime, është kuptuar se nga totali 1930 prej tyre 927 ose 48.03% janë ndarë si shumë të kënaqur, 493 ose 25.54% si të kënaqur, 377 ose 19.53% janë ndarë deri diku i/e kënaqur, dhe 133 ose 6.89% janë të pakënaqur me shërbimet e ofruara.

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

Figura 15. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e amvisërisë



4.4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e amvisërisë

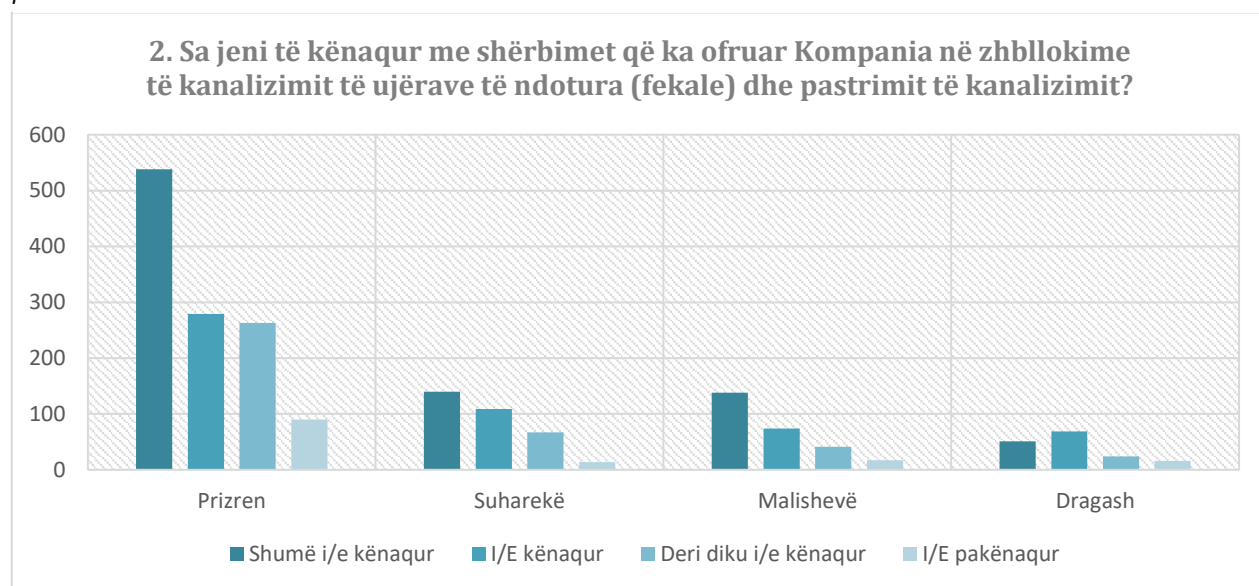
Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me pyetjen se sa janë të kënaqur me shërbimet që ka ofruar kompania në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur.

Nga totali 1930 si shumë të kënaqur janë ndarë 867 ose 44.92%, si të kënaqur janë ndarë 531 ose 27.51%, tutje 395 ose 20.47% janë ndarë deri diku të kënaqur dhe të pakënaqur janë 137 ose 7.10%. Në tabelën e mëposhtme janë të ndara edhe në komunat përkatëse, gjithashtu të paraqitura edhe në grafe.

Tabela 16. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	538	279	263	90	1170
	45.98%	23.85%	22.48%	7.69%	60.62%
Suharekë	140	109	67	14	330
	42.42%	33.03%	20.30%	4.24%	17.10%
Malishevë	138	74	41	17	270
	51.11%	27.41%	15.19%	6.30%	13.99%
Dragash	51	69	24	16	160
	31.88%	43.13%	15.00%	10.00%	8.29%
Total	867	531	395	137	1930
	44.92%	27.51%	20.47%	7.10%	100.00%

Figura 16. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e amvisërisë



4.5. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e amvisërisë

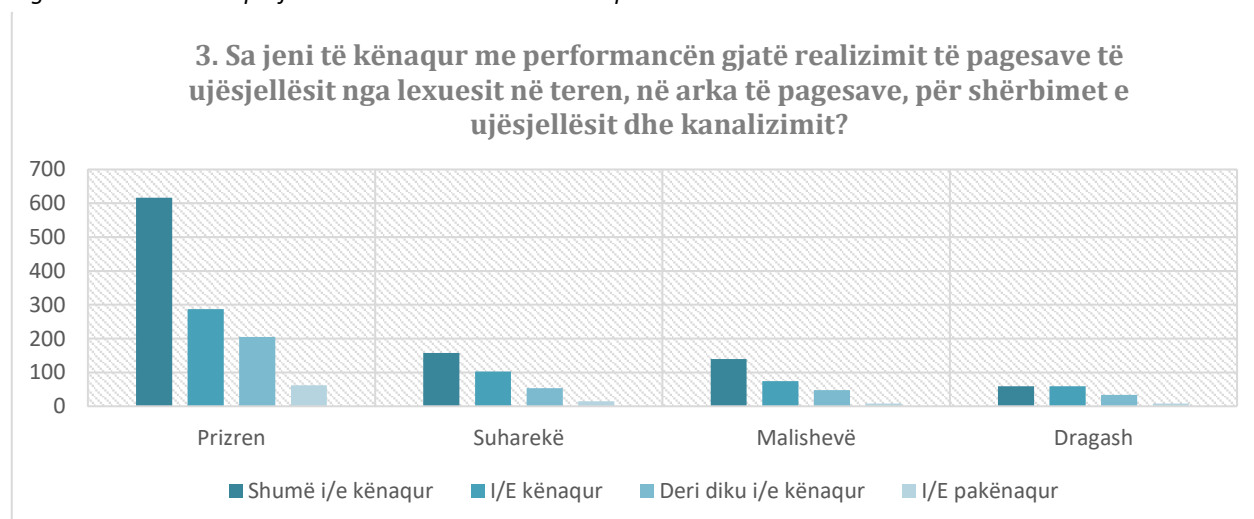
Tabela 17. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	616	287	205	62	1170
	52.65%	24.53%	17.52%	5.30%	60.62%
Suharekë	158	103	54	15	330
	47.88%	31.21%	16.36%	4.55%	17.10%
Malishevë	140	74	48	8	270
	51.85%	27.41%	17.78%	2.96%	13.99%
Dragash	59	59	34	8	160
	36.88%	36.88%	21.25%	5.00%	8.29%
Total	973	523	341	93	1930
	50.41%	27.10%	17.67%	4.82%	100.00%

Bazuar në pyetjen se sa janë të kënaqur me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga lexuesit në teren, në arka të pagesave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, pyetësi ka mundur që të kuptojmë se nga 1930 total të intervistuarave në sektorin e amvisërisë 973 ose 50.41% nga ta janë ndarë shumë të kënaqur, 523 ose 27.10% si të kënaqur, kurse deri diku të kënaqur kemi 341 ose 17.67% dhe 93 ose 4.82% si të pakënaqur me këto shërbime.

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

Figura 17. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e amvisërisë



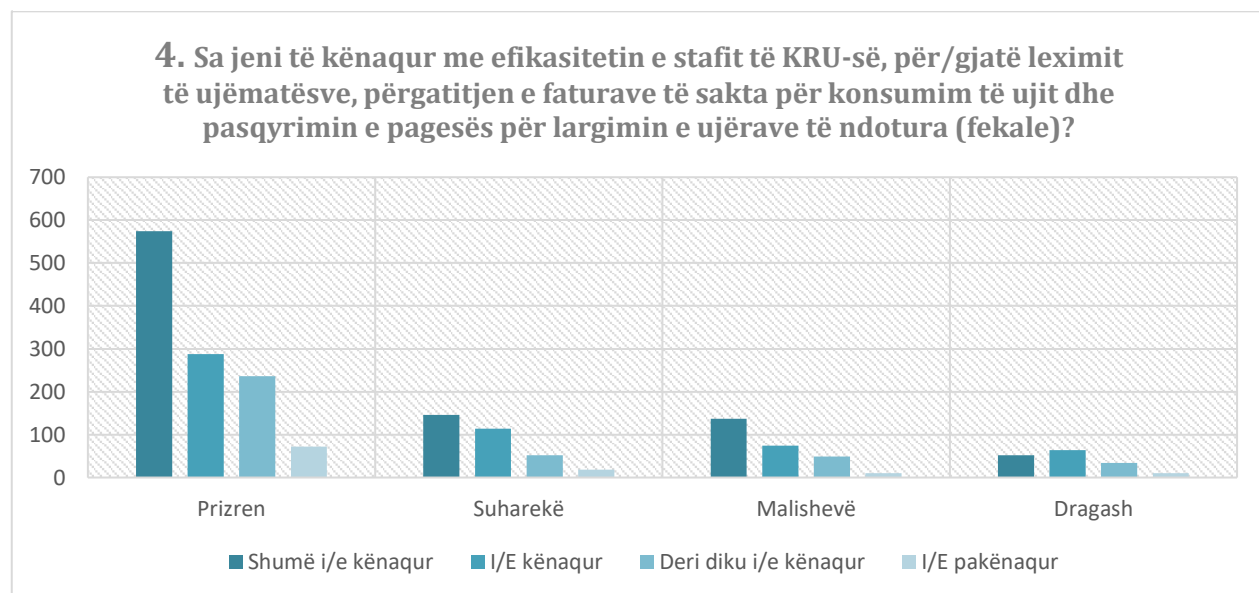
4.6. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e amvisërisë

Duke u bazuar në përgjigjet e pranuar nga pyetësi, rreth kënaqshmërisë së konsumatorëve për efikasitetin e stafit të K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA. nga 1930 shumë të kënaqur janë ndarë 909 ose 47.10%, tutje 540 ose 27.98% janë të kënaqur me punën e stafit dhe efikasitetin e tyre, 371 ose 19.22% janë deri diku të kënaqur dhe 110 ose 5.70% e të anketuarve kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.

Tabela 18. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	574	288	236	72	1170
	49.06%	24.62%	20.17%	6.15%	60.62%
Suharekë	146	114	52	18	330
	44.24%	34.55%	15.76%	5.45%	17.10%
Malishevë	137	74	49	10	270
	50.74%	27.41%	18.15%	3.70%	13.99%
Dragash	52	64	34	10	160
	32.50%	40.00%	21.25%	6.25%	8.29%
Total	909	540	371	110	1930
	47.10%	27.98%	19.22%	5.70%	100.00%

Figura 18. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e amvisërisë



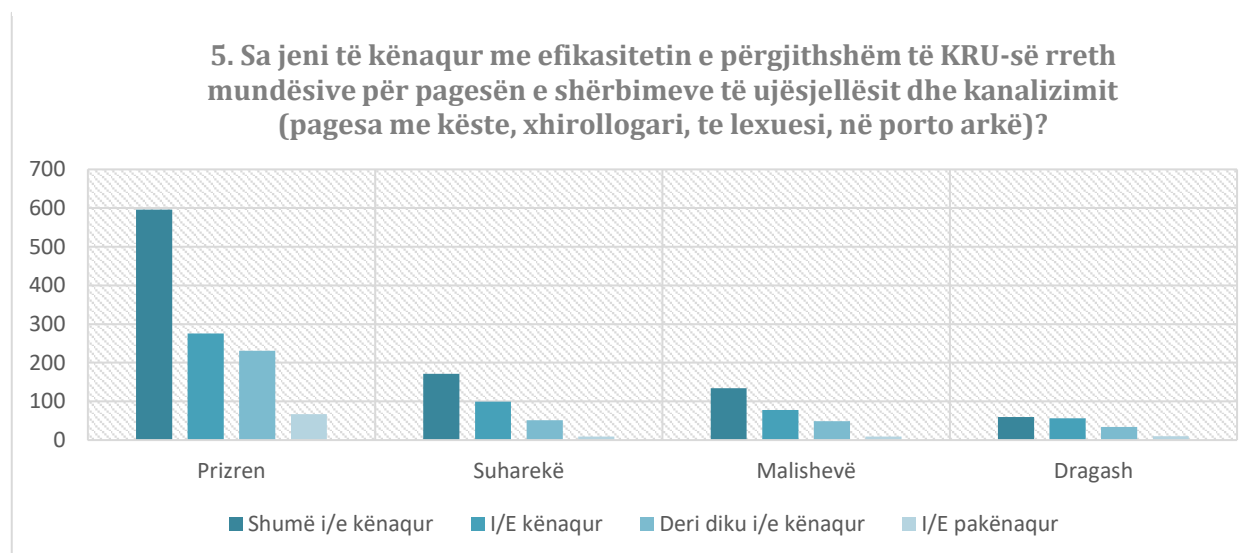
4.7. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e amvisërisë

Tabela 19. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	596	276	231	67	1170
	50.94%	23.59%	19.74%	5.73%	60.62%
Suharekë	171	99	51	9	330
	51.82%	30.00%	15.45%	2.73%	17.10%
Malishevë	134	78	49	9	270
	49.63%	28.89%	18.15%	3.33%	13.99%
Dragash	60	56	34	10	160
	37.50%	35.00%	21.25%	6.25%	8.29%
Total	961	509	365	95	1930
	49.79%	26.37%	18.91%	4.92%	100.00%

Në tabelën e mësipërme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen rreth kënaqshmërisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit. Nga totali 1930 mund të shohim edhe në tabelë se 961 ose 49.79% janë ndarë shumë të kënaqur me këto shërbime, 509 ose 26.37% janë ndarë të kënaqur, deri diku të kënaqur kemi 365 ose 18.91% dhe pjesa tjetër e mbetur 95 ose 4.92% e të anketuarve janë ndarë të pakënaqur. Më poshtë janë paraqitur edhe në formë të grafit këto informata.

Figura 19. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e amvisërisë



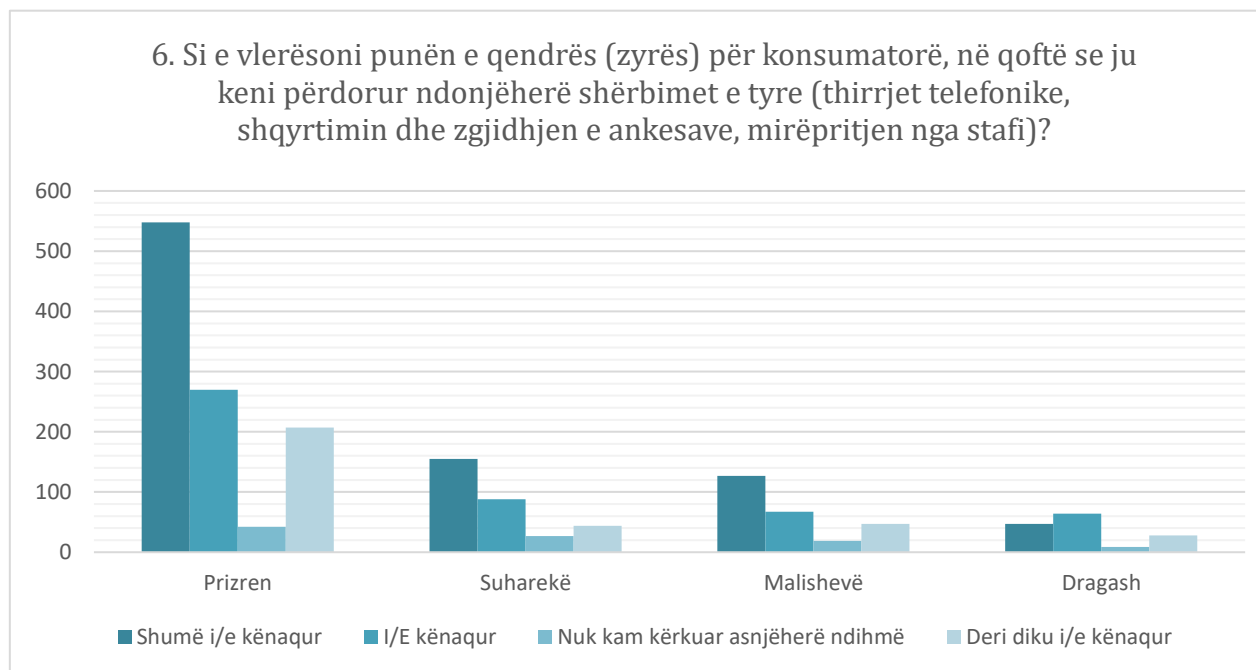
4.8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e amvisërisë

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

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë ndihmë	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	548	270	42	207	103	1170
	46.84%	23.08%	3.59%	17.69%	8.80%	60.62%
Suharekë	155	88	27	44	16	330
	46.97%	26.67%	8.18%	13.33%	4.85%	17.10%
Malishevë	127	67	19	47	10	270
	47.04%	24.81%	7.04%	17.41%	3.70%	13.99%
Dragash	47	64	9	28	12	160
	29.38%	40.00%	5.63%	17.50%	7.50%	8.29%
Total	877	489	97	326	141	1930
	45.44%	25.34%	5.03%	16.89%	7.31%	100.00%

Bazuar në përgjigjet e pranuar nga ana e 1930 të intervistuarave në sektorin e amvisërisë në pyetjen se si e vlerësojnë punën e qendrës (zyrës) dhe sa janë të kënaqur me shërbimet e tyre, prej tyre 877 ose 45.44% janë ndarë shumë të kënaqur, kurse si të kënaqur me këto shërbime janë 489 ose 25.34%. Prej tyre kanë qenë edhe 97 ose 5.03% të cilët kanë shprehur që nuk kanë kërkuar ndihmë asnjëherë. 326 ose 16.89% janë shprehur deri diku të kënaqur dhe të pakënaqur kemi 141 ose 7.31% të anketuar.

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



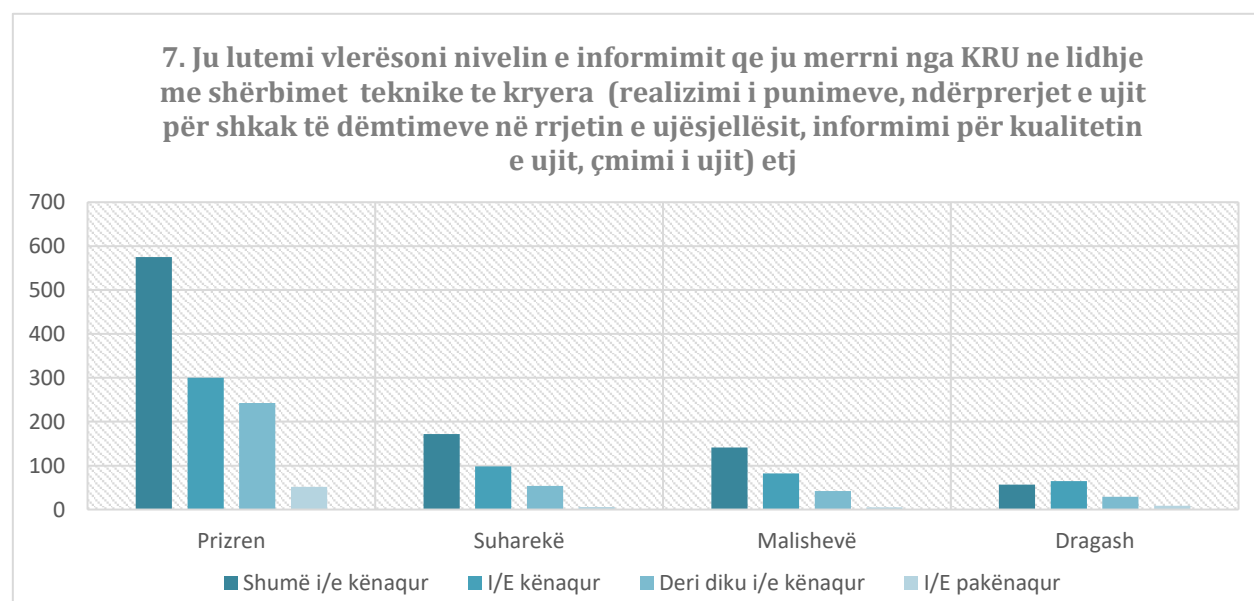
4.9. Vlerësimi i nivelit të informimit në lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SHA në sektorin e amvisërisë

Tabela 21. Vlerësimi i nivelit të informimit në lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SHA në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	575	300	243	52	1170
	49.15%	25.64%	20.77%	4.44%	60.62%
Suharekë	172	98	54	6	330
	52.12%	29.70%	16.36%	1.82%	17.10%
Malishevë	141	82	42	5	270
	52.22%	30.37%	15.56%	1.85%	13.99%
Dragash	57	65	29	9	160
	35.63%	40.63%	18.13%	5.63%	8.29%
Total	945	545	368	72	1930
	48.96%	28.24%	19.07%	3.73%	100.00%

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe vlerësimi në lidhje me informimin që anketuesit marrin nga kompania në lidhje me shërbimet teknike (realizimi i punimeve, ndërprerja e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, çmimi i ujit) etj. Nga 1930 të anketuar në sektorin e amvisërisë 945 ose 48.96% nga anketuesit janë ndarë shumë të kënaqur me nivelin e informimit, 545 ose 28.24% janë ndarë të kënaqur, kurse deri diku të pakënaqur kemi 368 ose 19.07%. Pjesa tjetër që kanë qenë me pak të kënaqur ka qenë 72 ose 3.73% e të anketuarve.

Figura 21. Vlerësimi i nivelit të informimit në lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SHA në sektorin e amvisërisë



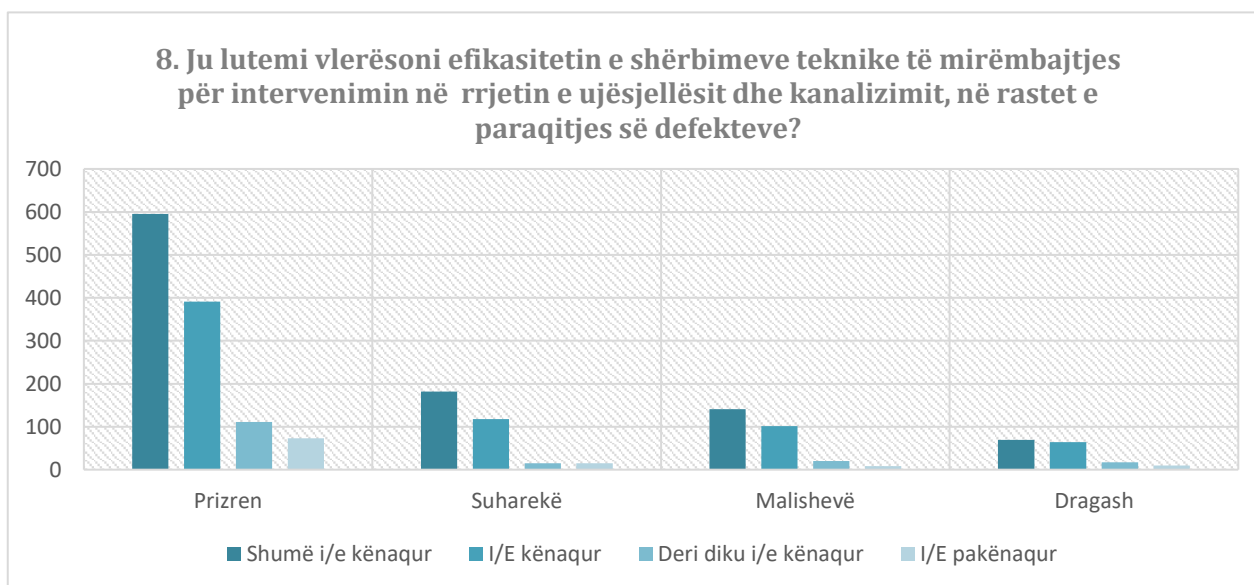
4.10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rastë të paraqitjeve të defekteve në sektorin e amvisërisë

Tabela 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rastë të paraqitjeve të defekteve në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Total
Prizren	595	391	111	73	1170
	50.85%	33.42%	9.49%	6.24%	60.62%
Suharekë	182	118	15	15	330
	55.15%	35.76%	4.55%	4.55%	17.10%
Malishevë	141	101	20	8	270
	52.22%	37.41%	7.41%	2.96%	13.99%
Dragash	69	64	17	10	160
	43.13%	40.00%	10.63%	6.25%	8.29%
Total	987	674	163	106	1930
	51.14%	34.92%	8.45%	5.49%	100.00%

Në tabelën e mësipërme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen rreth kënaqshmërisë me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve. Nga 1930 të anketuar në sektorin e amvisërisë 987 ose 51.14% janë ndarë shumë të kënaqur me këto shërbime, 674 ose 34.92% janë deri diku të kënaqur. Pak të kënaqur me këtë shërbim kemi 168 ose 8.45% dhe pjesa tjetër që nuk janë ndarë të kënaqur me këtë shërbim janë 106 ose 5.49% të anketuarve.

Figura 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rastë të paraqitjeve të defekteve në sektorin e amvisërisë



4.11. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë

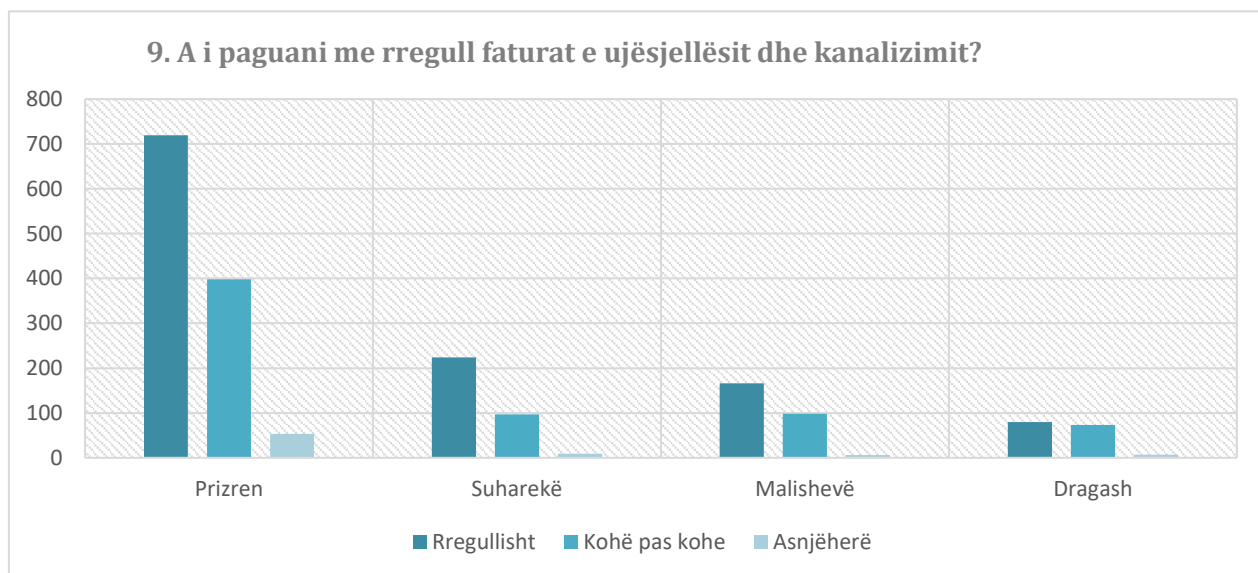
Tabela 23. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Total
Prizren	719	398	53	1170
	61.45%	34.02%	4.53%	60.62%
Suharekë	224	97	9	330
	67.88%	29.39%	2.73%	17.10%
Malishevë	166	98	6	270
	61.48%	36.30%	2.22%	13.99%
Dragash	80	73	7	160
	50.00%	45.63%	4.38%	8.29%
Total	1189	666	75	1930
	61.61%	34.51%	3.89%	100.00%

Në pyetjen rreth pagesave të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit, pjesa dërmuese e të anketuarve 1189 nga 1930, ose 61.61% kanë shprehur se rregullisht paguajnë faturat, kurse 666 ose 34.51% kanë pohuar se këto fatura i paguajnë kohë pas kohë, dhe pjesa tjetër 75 ose 3.89% e të anketuarve janë shprehur se nuk paguajnë faturat asnjëherë.

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

Figura 23. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e amvisërisë



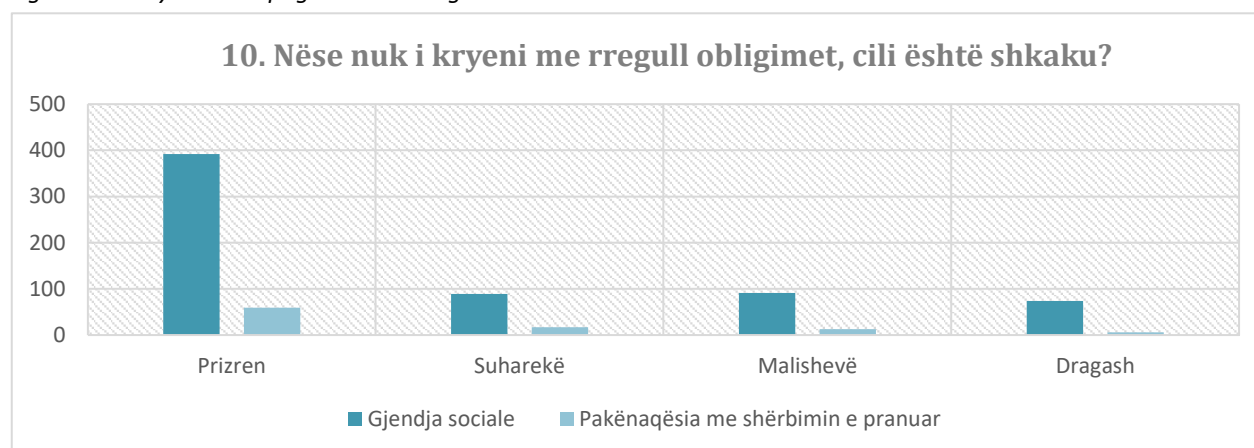
4.12. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e amvisërisë

Tabela 24. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e amvisërisë

Qytet	Gjendja sociale	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Total
Prizren	392	59	451
	86.92%	13.08%	60.86%
Suharekë	89	17	106
	83.96%	16.04%	14.30%
Malishevë	91	13	104
	87.50%	12.50%	14.04%
Dragash	74	6	80
	92.50%	7.50%	10.80%
Total	646	95	741
	87.18%	12.82%	100.00%

Arsyet e mos pagesave nga ana e konsumatorëve ose në këtë rast të anketuarve është e shprehur në tabelën e mësipërme. Prej tyre 646 ose 87.18 e të anketuarve kanë pohuar së arsyeja e mos pagesës së faturave është gjendja sociale e tyre, kurse pjesa tjetër 95 ose 12.82% e të anketuarve kanë shprehur se janë të pakënaqur me shërbimin e pranuar.

Figura 24. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e amvisërisë



4.13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e amvisërisë.

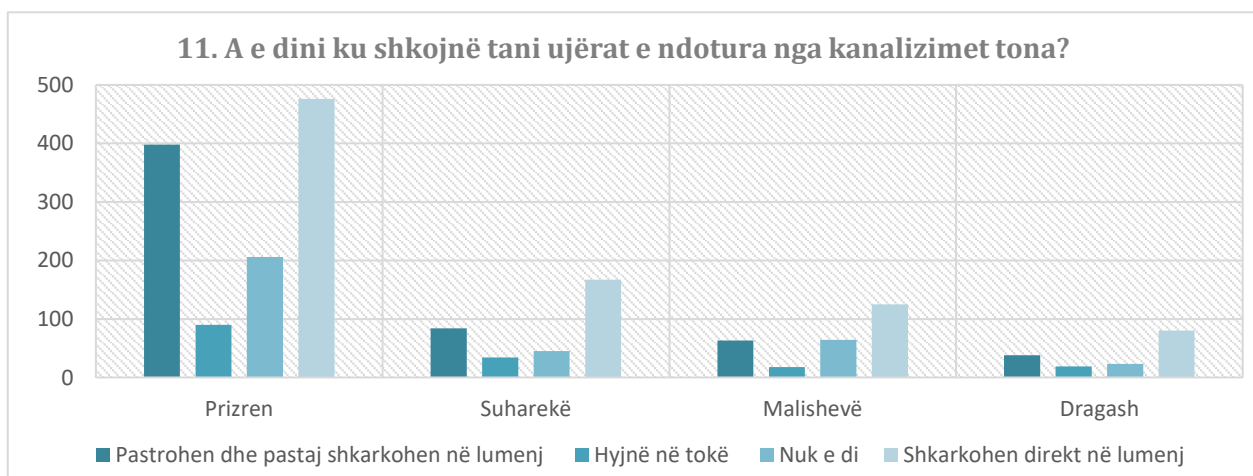
Përmes kësaj pyetje jemi munduar të kuptojmë se sa kanë informata të anketuarit rreth ujërave të ndotura nga kanalizimet tona, dhe ku shkojnë këto ujëra të ndotur. Nga totali 1930 prej tyre 583 ose 30.21% janë shprehur se këto ujëra pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenjtë, 161 ose 8.34% janë shprehur se ujërat e ndotura hyjnë në toke, tutje nga të anketuarit 338 ose 17.51% nuk kanë pasur informatë se ku shkojnë këto ujëra dhe pjesa tjetër 848 ose 43.94% kanë pohuar që sipas mendimit të tyre këto ujëra shkarkohen direkt në lumenj.

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

Tabela 25. Vlerësimi se ku shkojnë ujërat e ndotura dhe kanalizimi në sektorin e amvisërisë

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Total
Prizren	398	90	206	476	1170
	34.02%	7.69%	17.61%	40.68%	60.62%
Suharekë	84	34	45	167	330
	25.45%	10.30%	13.64%	50.61%	17.10%
Malishevë	63	18	64	125	270
	23.33%	6.67%	23.70%	46.30%	13.99%
Dragash	38	19	23	80	160
	23.75%	11.88%	14.38%	50.00%	8.29%
Total	583	161	338	848	1930
	30.21%	8.34%	17.51%	43.94%	100.00%

Figura 25. Vlerësimi se ku shkojnë ujërat e ndotura dhe kanalizimi në sektorin e amvisërisë



5. KATEGORIA E BIZNESEVE

5.1. Të gjeturat e hulumtimit nga sektori i biznesit

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

Në pjesën e mëposhtme të këtij hulumtimi janë paraqitur të dhëna të detajuara lidhur me përgjigjet e tyre.

5.2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim

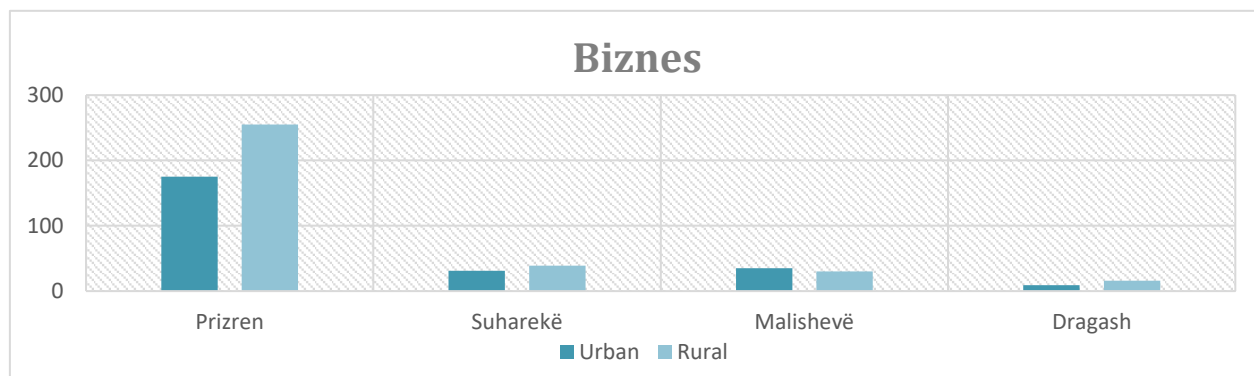
Tabela 26. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e bizneseve

Qytet	Urban	Rural	Total
Prizren	175	255	430
	40.70%	59.30%	72.88%
Suharekë	31	39	70
	44.29%	55.71%	11.86%
Malishevë	35	30	65
	53.85%	46.15%	11.02%
Dragash	9	16	25
	36.00%	64.00%	4.24%
Total	250	340	590
	42.37%	57.63%	100.00%

Në tabelën e mësipërme mund të vërejmë se duke u bazuar nga numri i përgjithshëm i të anketuarve nga zona urbane në sektorin e biznesit janë të përfshirë 250 ose 42.37% e tyre, ku nga komuna e Prizrenit janë 175 ose 40.70% e tyre, në Suharekë janë 31 ose 44.29, në Malishevë 35 ose 53.85% dhe në Dragash janë 9 ose 36.00% të anketuar. Ndërsa nga zona rurale në sektorin e amvisërisë janë përfshirë 340 ose 57.63% të anketuar, ku nga komuna e Prizrenit janë 255 ose 59.30% e tyre, në Suharekë 39 ose 55.71% të anketuar, në Malishevë 30 ose 46.15% dhe në komunën e Dragashit 16 ose 64.00%.

Të dhënat janë paraqitur edhe në formë grafike të ndara nëpër komunat që K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A mbulon.

Figura 26. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e bizneseve



5.3. Rezultatet nga pyetësi

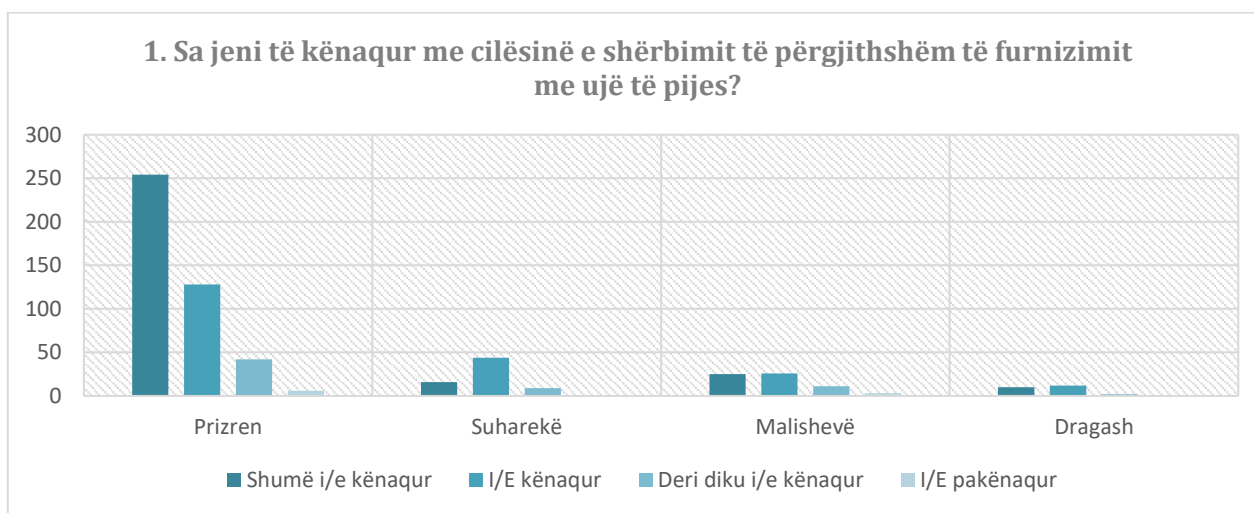
Tabela 27. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e biznesit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	254	128	42	6	430
	59.07%	29.77%	9.77%	1.40%	72.88%
Suharekë	16	44	9	1	70
	22.86%	62.86%	12.86%	1.43%	11.86%
Malishevë	25	26	11	3	65
	38.46%	40.00%	16.92%	4.62%	11.02%
Dragash	10	12	2	1	25
	40.00%	48.00%	8.00%	4.00%	4.24%
Total	305	210	64	11	590
	51.69%	35.59%	10.85%	1.86%	100.00%

Bazuar në pyetjen se sa janë të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes, pyetësi ka mundur që të kuptojmë se nga 590 total të intervistuarve në sektorin e biznesit 305 ose 51.69% nga ta janë ndarë shumë të kënaqur, 210 ose 35.59% si të kënaqur, kurse deri diku të kënaqur kemi 64 ose 10.58% dhe 11 ose 1.86% si të pakënaqur.

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

Figura 27. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e biznesit



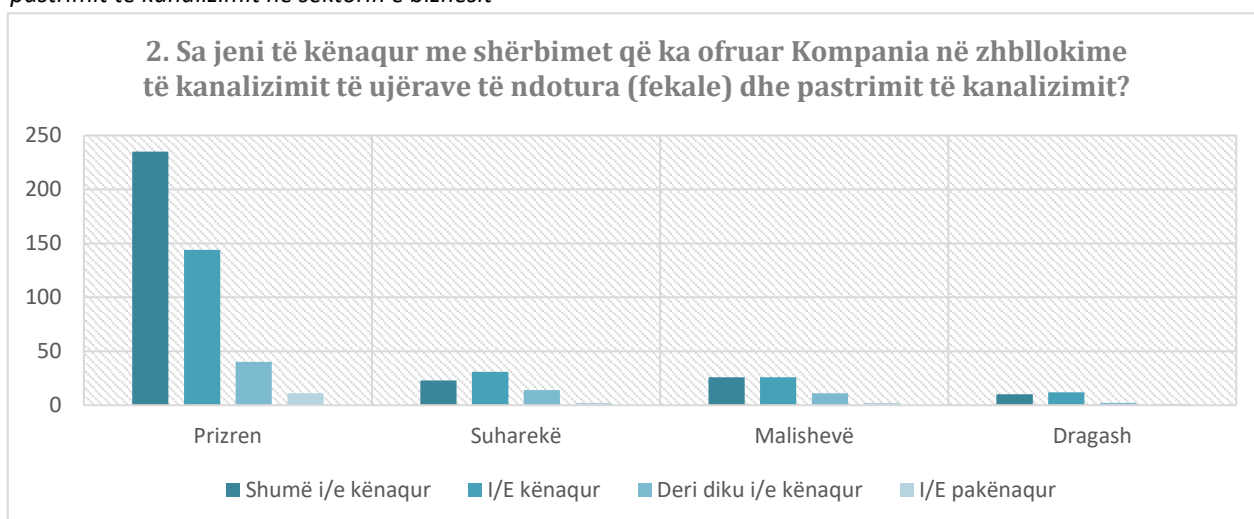
5.4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e biznesit

Tabela 28. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e biznesit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	235	144	40	11	430
	54.65%	33.49%	9.30%	2.56%	72.88%
Suharekë	23	31	14	2	70
	32.86%	44.29%	20.00%	2.86%	11.86%
Malishevë	26	26	11	2	65
	40.00%	40.00%	16.92%	3.08%	11.02%
Dragash	10	12	2	1	25
	40.00%	48.00%	8.00%	4.00%	4.24%
Total	294	213	67	16	590
	49.83%	36.10%	11.36%	2.71%	100.00%

Ne pyetjen se sa janë të kënaqur me shërbimet që ka ofruar kompania në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 590 në sektorin e biznesit 294 apo 49.83% janë shprehur se janë shumë të kënaqur, ndërsa të kënaqur kemi 213 ose 36.10% të anketuar. Deri diku të kënaqur me këto shërbime ne nga totali 590, kemi 67 ose 11.36 dhe te pakënaqur me shërbimet e ofruara janë 16 ose 2.71% të anketuar.

Figura 28. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhbllokime të kanalizimit të ujërave të ndotura dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e biznesit



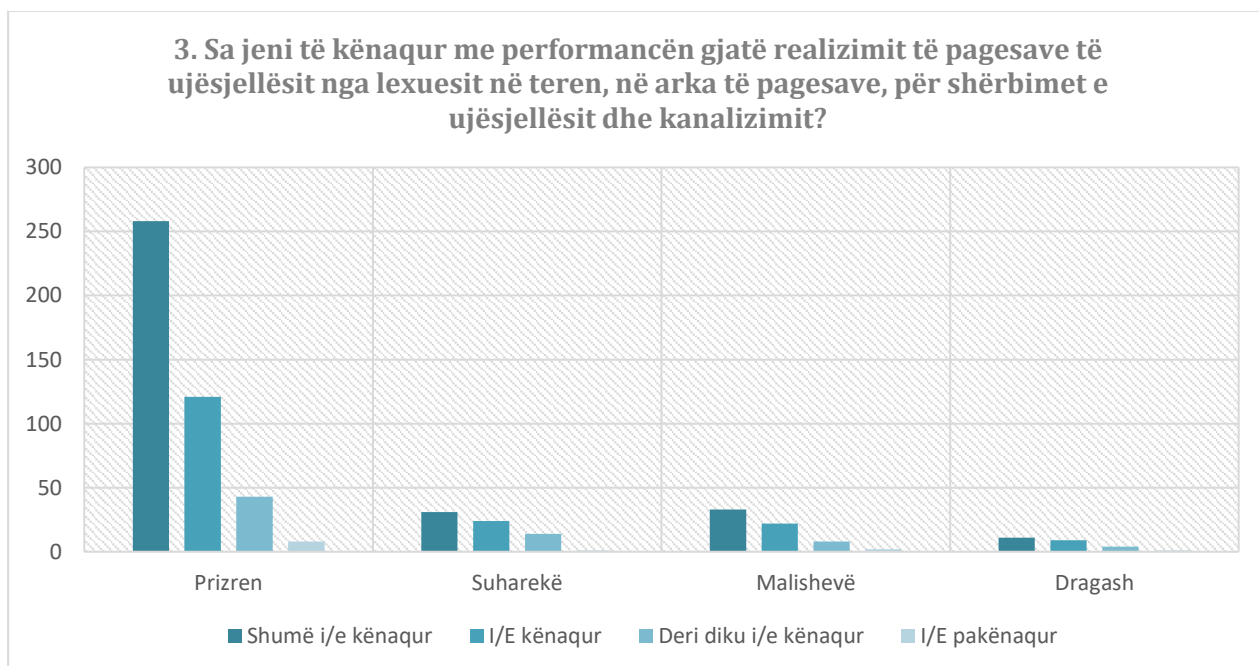
5.5. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e biznesit

Tabela 29. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e biznesit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	258	121	43	8	430
	60.00%	28.14%	10.00%	1.86%	72.88%
Suharekë	31	24	14	1	70
	44.29%	34.29%	20.00%	1.43%	11.86%
Malishevë	33	22	8	2	65
	50.77%	33.85%	12.31%	3.08%	11.02%
Dragash	11	9	4	1	25
	44.00%	36.00%	16.00%	4.00%	4.24%
Total	333	176	69	12	590
	56.44%	29.83%	11.69%	2.03%	100.00%

Përgjigjet e pranuar nga ana e klientëve se sa janë të kënaqur me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit, nga lexuesit në teren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit janë ndarë nga totali 590 në sektorin e biznesit, prej tyre 333 ose 56.44% janë ndarë shumë të kënaqur, pastaj 176 apo 29.83% janë shprehur si të kënaqur, pjesa tjetër 69 ose 11.69% kanë shprehur se me këto shërbime janë deri diku të kënaqur dhe të pakënaqur kemi 12 ose 2.03% të anketuar.

Figura 29. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e biznesit



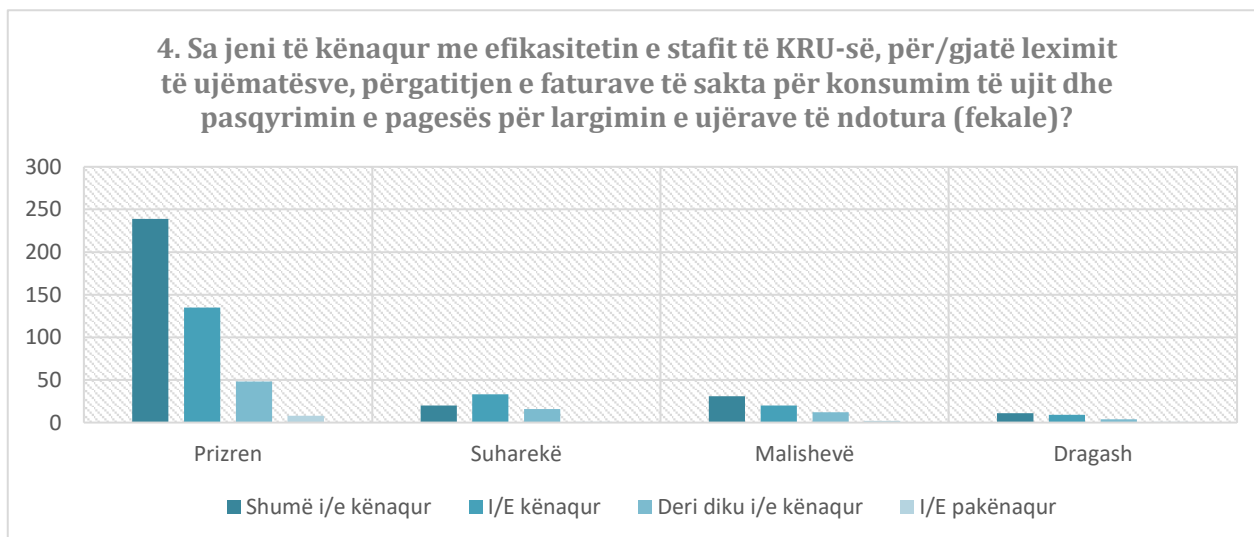
5.6. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e bizneseve

Tabela 30. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	239	135	48	8	430
	55.58%	31.40%	11.16%	1.86%	72.88%
Suharekë	20	33	16	1	70
	28.57%	47.14%	22.86%	1.43%	11.86%
Malishevë	31	20	12	2	65
	47.69%	30.77%	18.46%	3.08%	11.02%
Dragash	11	9	4	1	25
	44.00%	36.00%	16.00%	4.00%	4.24%
Total	301	197	80	12	590
	51.02%	33.39%	13.56%	2.03%	100.00%

Bazuar në pyetjen për të paraqitur përgjigjet e anketuesve në lidhje me kënaqshmerinë dhe efikasitetin e stafit të KRU-së "Hidroregjioni Jugor" SHA të kategorisë së bizneseve. Nga totali i 590 të anketuarve, 301 apo 51.02% prej tyre janë shprehur shumë të kënaqur, 197 apo 33.39% të kënaqur, dhe 80% apo 13.56% janë përgjigjur mesatarisht të kënaqur. (Shih tabelën dhe grafikun e paraqitur më poshtë).

Figura 30. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e bizneseve



5.7. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e bizneseve

Tabela 31. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	246	123	54	7	430
	57.21%	28.60%	12.56%	1.63%	72.88%
Suharekë	30	27	13	0	70
	42.86%	38.57%	18.57%	0.00%	11.86%
Malishevë	32	20	13	0	65
	49.23%	30.77%	20.00%	0.00%	11.02%
Dragash	10	10	4	1	25
	40.00%	40.00%	16.00%	4.00%	4.24%
Total	318	180	84	8	590
	53.90%	30.51%	14.24%	1.36%	100.00%

Bazuar në përgjigjet e pranuar nga përfaqësuesit e bizneseve të anketuara rreth nivelit të kënaqshmerisë për mënyrën e pagesave dhe shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, 318% apo 53.90% janë shprehur që janë shumë të kënaqur. Për më shumë detaje shih tabelën e mësipërme dhe të paraqitura në grafe në tabelen e mëposhtme.

Figura 31. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e bizneseve



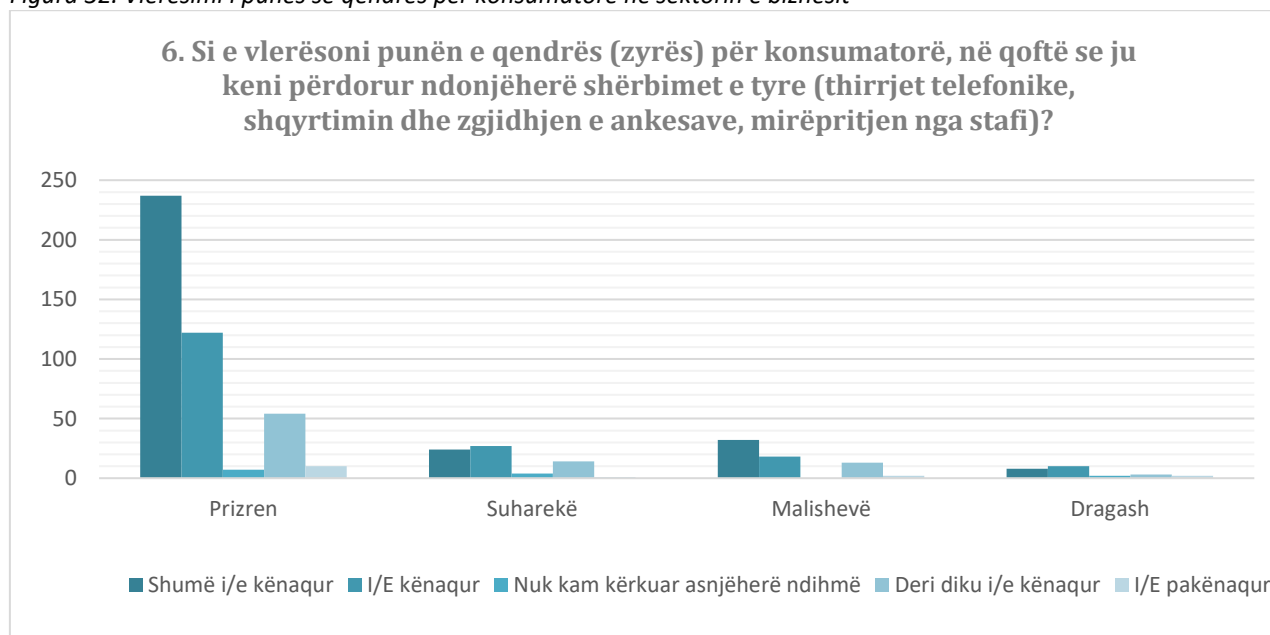
5.8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e biznesit

Tabela 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e biznesit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë ndihmë	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	237	122	7	54	10	430
	55.12%	28.37%	1.63%	12.56%	2.33%	72.88%
Suharekë	24	27	4	14	1	70
	34.29%	38.57%	5.71%	20.00%	1.43%	11.86%
Malishevë	32	18	0	13	2	65
	49.23%	27.69%	0.00%	20.00%	3.08%	11.02%
Dragash	8	10	2	3	2	25
	32.00%	40.00%	8.00%	12.00%	8.00%	4.24%
Total	301	177	13	84	15	590
	51.02%	30.00%	2.20%	14.24%	2.54%	100.00%

Nga mostra e marrë për realizimin e hulumtimit, sa i përket vlerësimit për punën e qendrës për konsumatorë, bazuar në përgjigjet e pranura nga pyetësi i të gjitha bizneseve të anketuara 301 apo 51.02% e tyre janë shprehur shumë të kënaqur, 177 apo 30.00% e tyre të kënaqur ndërsa një pjesë prej tyre 13 % apo 2.20% nuk kanë kërkuar asnjëherë ndihmë. Pjesën tjetër mund ta shikoni edhe në formë tabelare dhe në bazë të figurës së mëposhtme.

Figura 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e biznesit



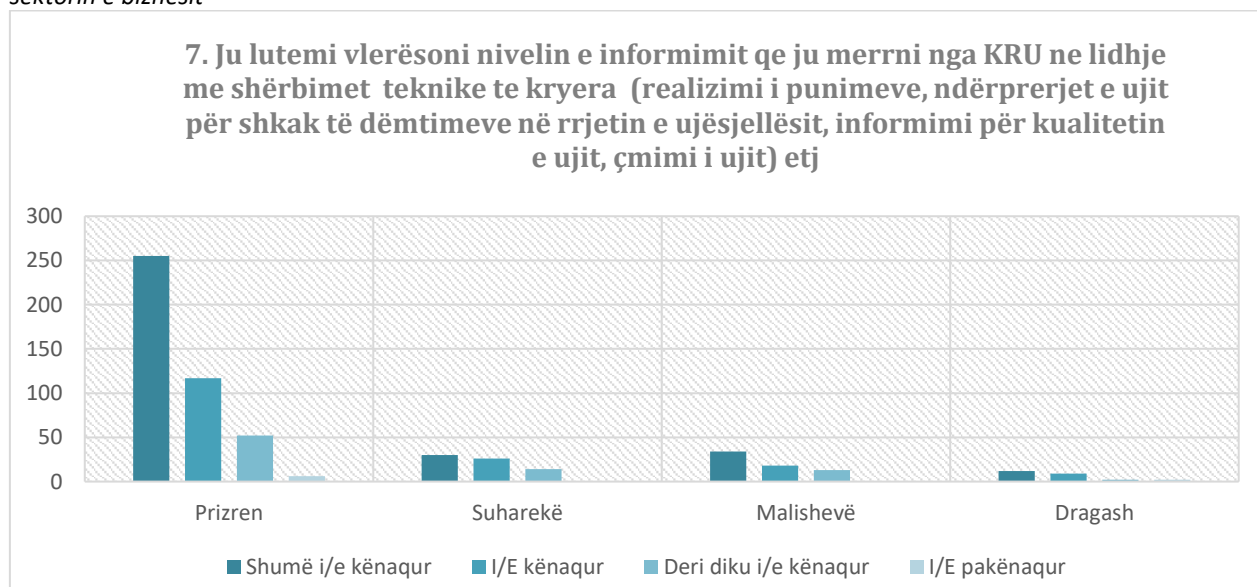
5.9. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA në sektorin e biznesit

Tabela 33. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SH.A. në sektorin e biznesit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	255	117	52	6	430
	59.30%	27.21%	12.09%	1.40%	72.88%
Suharekë	30	26	14	0	70
	42.86%	37.14%	20.00%	0.00%	11.86%
Malishevë	34	18	13	0	65
	52.31%	27.69%	20.00%	0.00%	11.02%
Dragash	12	9	2	2	25
	48.00%	36.00%	8.00%	8.00%	4.24%
Total	331	170	81	8	590
	56.10%	28.81%	13.73%	1.36%	100.00%

Përmes kësaj pyetje nga përfaqësuesit e bizneseve të anketuar kemi kuptuar qe niveli i kënaqshmerisë në lidhje me informacionet për shërbime teknike nga 590 total të anketuar, 331 apo 56.10% janë shprehur shumë të kënaqur, 170 apo 28.81% e tyre janë përgjigjur të kënaqur, ndërsa një numër prej 81 ose 13.73% janë mesat arishte të kënaqur dhe 8 ose 1.36% e të anketuarve kanë shprehur pa kënaqësitë e tyre.

Figura 33. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SH.A. në sektorin e biznesit



5.10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve në sektorin e biznesit

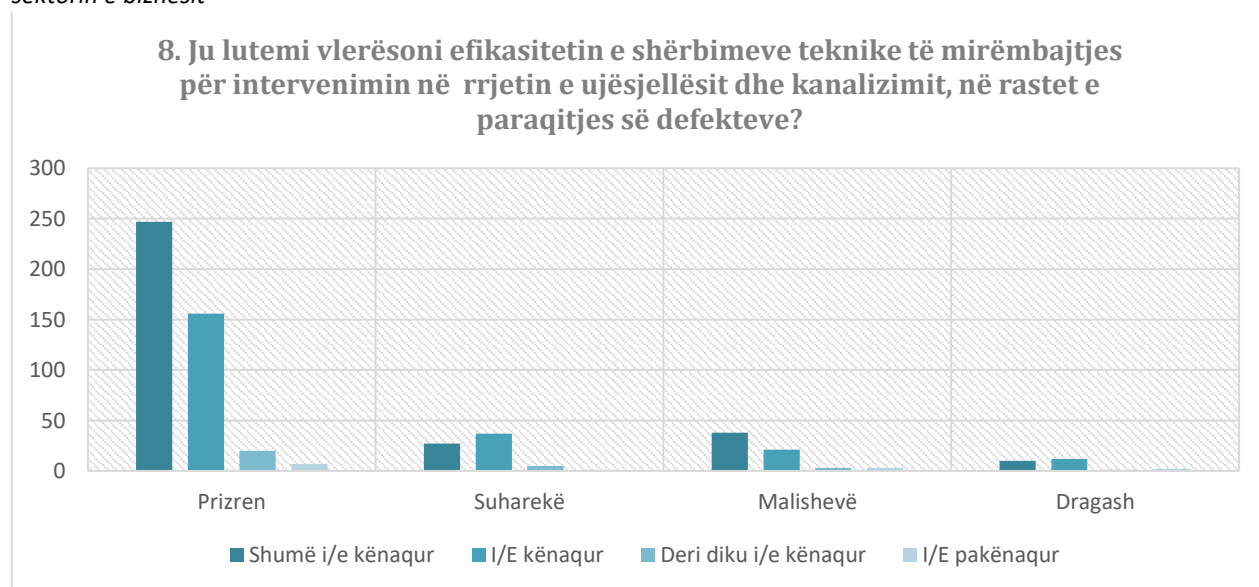
Tabela 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve në sektorin e biznesit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Total
Prizren	247	156	20	7	430
	57.44%	36.28%	4.65%	1.63%	72.88%
Suharekë	27	37	5	1	70
	38.57%	52.86%	7.14%	1.43%	11.86%
Malishevë	38	21	3	3	65
	58.46%	32.31%	4.62%	4.62%	11.02%
Dragash	10	12	1	2	25
	40.00%	48.00%	4.00%	8.00%	4.24%
Total	322	226	29	13	590
	54.58%	38.31%	4.92%	2.20%	100.00%

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

322 apo 54.58% e të anketuarve së kategorisë të bizneseve janë shprehur shumë të kënaqur 226% apo 38.31% prej tyre janë përgjigjur si mesatarisht të kënaqur. Për më shumë detaje shih tabelën e mësipërme dhe figurën e mëposhtme.

Figura 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike dhe mirëmbajtjes në rastet e paraqitjeve të defekteve në sektorin e biznesit



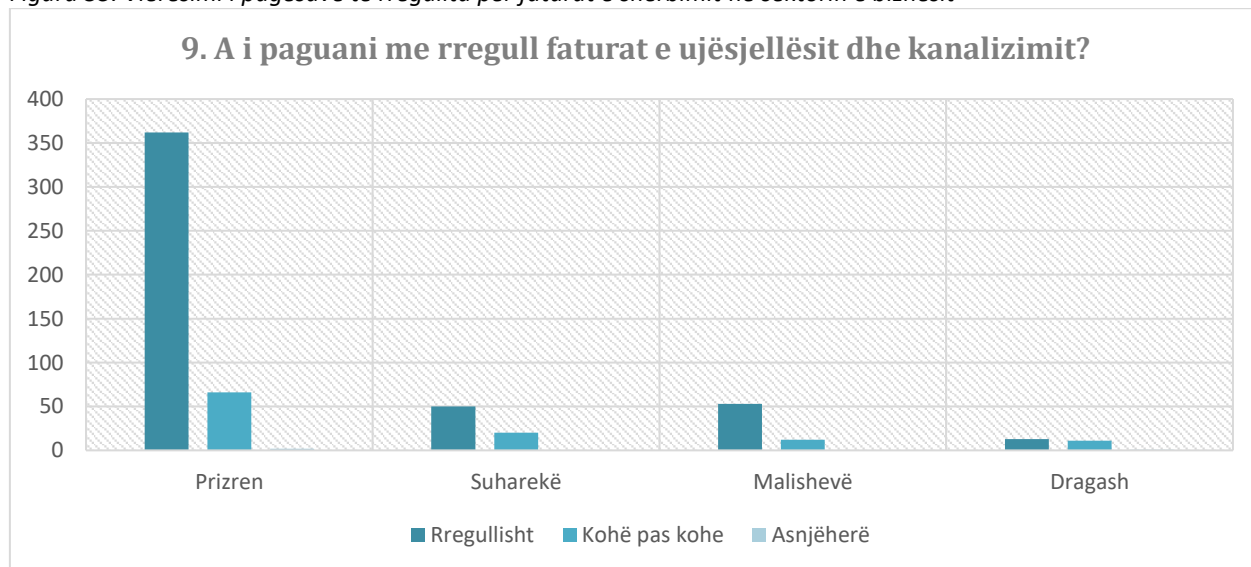
5.11. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e biznesit

Tabela 35. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e biznesit

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Total
Prizren	362	66	2	430
	84.19%	15.35%	0.47%	72.88%
Suharekë	50	20	0	70
	71.43%	28.57%	0.00%	11.86%
Malishevë	53	12	0	65
	81.54%	18.46%	0.00%	11.02%
Dragash	13	11	1	25
	52.00%	44.00%	4.00%	4.24%
Total	478	109	3	590
	81.02%	18.47%	0.51%	100.00%

Gjatë hulumtimit, pjesë e analizuar ka qenë edhe vlerësimi nëse kryhen pagesat me rregull për faturat e shërbimeve në kategorinë e bizneseve. Siç edhe shihet nga rezultatet e grumbulluara prej 590 të anketuarve, të rregullt në pagesë janë 478 apo 81.02%, ndërsa 109 apo 18.47% të tjerë janë shprehur që paguajnë kohë pas kohe dhe pjesa tjetër 3 ose 0.51% janë shprehur se nuk paguajnë faturat e shërbimeve te ujësjellësit.

Figura 35. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e biznesit



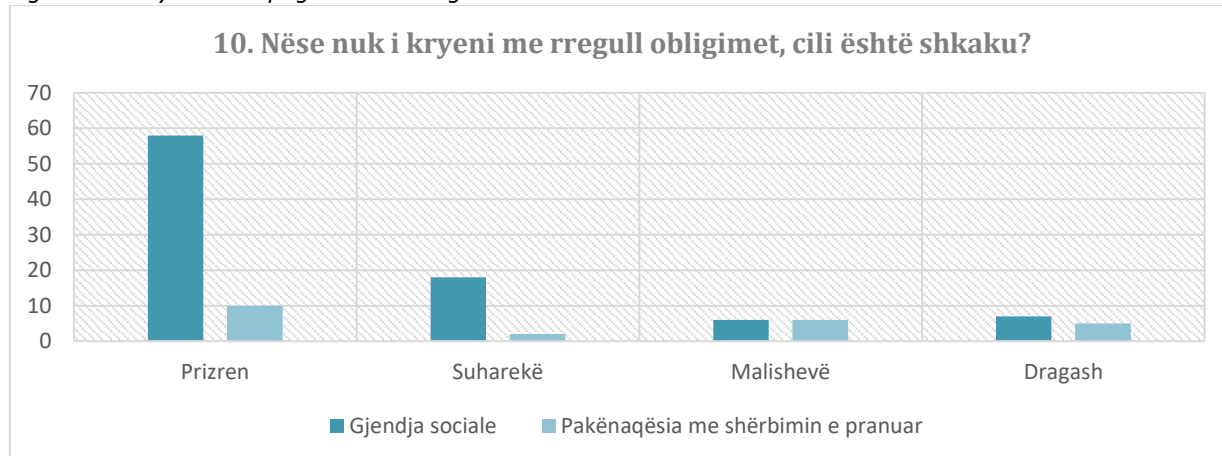
5.12. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e biznesit

Tabela 36. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e biznesit

Qytet	Gjendja sociale	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Total
Prizren	58	10	68
	85.29%	14.71%	60.71%
Suharekë	18	2	20
	90.00%	10.00%	17.86%
Malishevë	6	6	12
	50.00%	50.00%	10.71%
Dragash	7	5	12
	58.33%	41.67%	10.71%
Total	89	23	112
	79.46%	20.54%	100.00%

Tek pyetja se nëse këto obligime të anketuarit nuk i kryejnë me rregull cili është shkaku prej tyre 89 ose 79.46% janë shprehur se gjendja sociale e tyre është arsyeja e mos pagesës me rregull dhe 23 ose 20.54% janë shprehur si të pakënaqur me shërbimin e pranuar.

Figura 36. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e biznesit



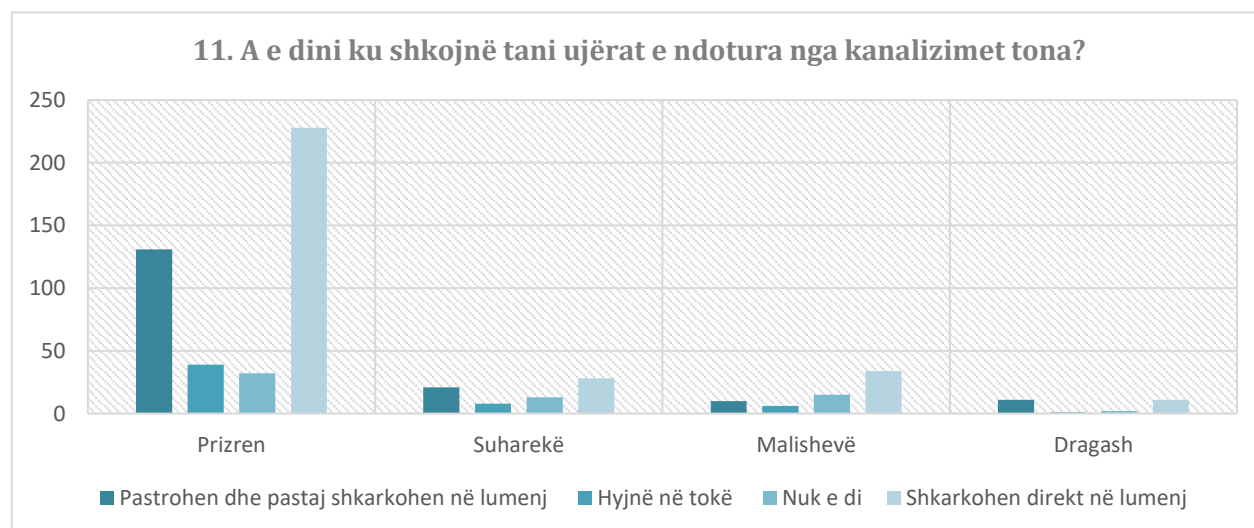
5.13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e biznesit

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

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Total
Prizren	131	39	32	228	430
	30.47%	9.07%	7.44%	53.02%	72.88%
Suharekë	21	8	13	28	70
	30.00%	11.43%	18.57%	40.00%	11.86%
Malishevë	10	6	15	34	65
	15.38%	9.23%	23.08%	52.31%	11.02%
Dragash	11	1	2	11	25
	44.00%	4.00%	8.00%	44.00%	4.24%
Total	173	54	62	301	590
	29.32%	9.15%	10.51%	51.02%	100.00%

Bazuar në pyetjen se ku shkojnë ujërat e ndotura nga kanalizimet, në sektorin e biznesit total kemi pasur 590 të anketuar. Prej tyre 173 ose 29.32% janë shprehur se këto ujëra pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenjtë, kurse 54 ose 9.15 e të anketuarve janë shprehur se këto ujëra hyjnë në tokë. Pjesa tjetër 62 ose 10.51% e të anketuarve nuk kanë pasur informatë se ku shkojnë këto ujëra dhe pjesa më e madhe e të anketuarve kanë shprehur mendimin e tyre se këto ujëra shkarkohen direkt në lumenjtë.

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



6. KATEGORIA E INSTITUCIONEVE

6.1. Të gjeturat e hulumtimit nga sektori i institucioneve

Siç është cekur në pjesën e përgjithshme të shpërndarjes së pyetësorëve në sektorë, është cekur që në sektorin e institucioneve janë anketuar gjithsej 270 persona nga totali i përgjithshëm prej 2790 të anketuarve duke përfshirë komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash.

6.2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e institucioneve

Duke u bazuar nga numri i përgjithshëm i të anketuarve nga zona urbane në sektorin e institucioneve, 76 ose 42.22% prej tyre janë nga komuna e Prizrenit, 27 ose 67.50% nga të anketuarit vijnë nga komuna e Suharekës, 22 ose 62.86% prej tyre janë nga komuna e Malishevës dhe 4 ose 26.67% e të anketuarve janë nga komuna e Dragashit.

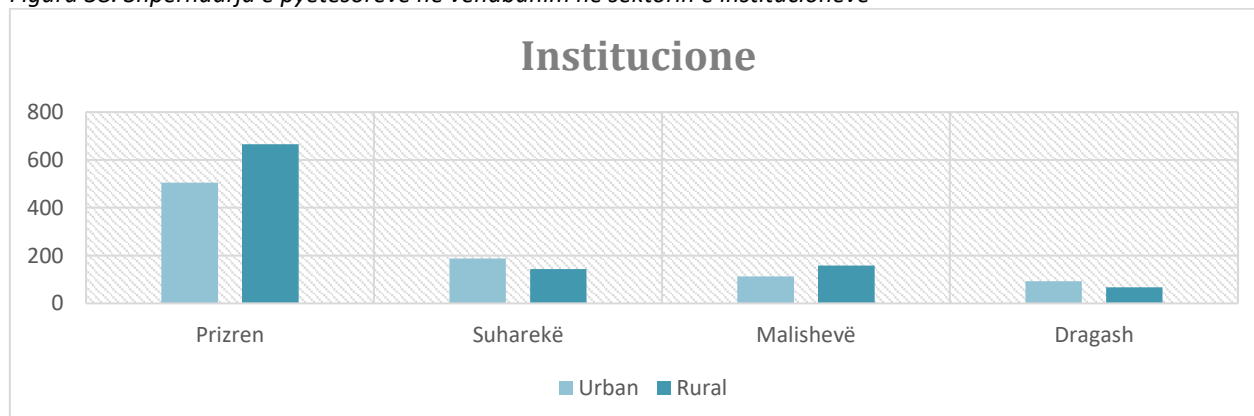
Sa i përket të anketuarve të përfshirë nga zona rurale janë përfshirë gjithsej 270 të anketuar në sektorin e institucionit, ku nga komuna e Prizrenit janë 104 ose 57.78% e tyre, në Suharekë 13 ose 32.50% të anketuar, në Malishevë 13 ose 37.14% e tyre si dhe në komunën e Dragashit 11 ose 73.33% e tyre.

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

Tabela 38. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e institucioneve

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prizren	76	104	180
	42.22%	57.78%	66.67%
Suharekë	27	13	40
	67.50%	32.50%	14.81%
Malishevë	22	13	35
	62.86%	37.14%	12.96%
Dragash	4	11	15
	26.67%	73.33%	5.56%
Total	129	141	270
	47.78%	52.22%	100.00%

Figura 38. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim në sektorin e institucioneve



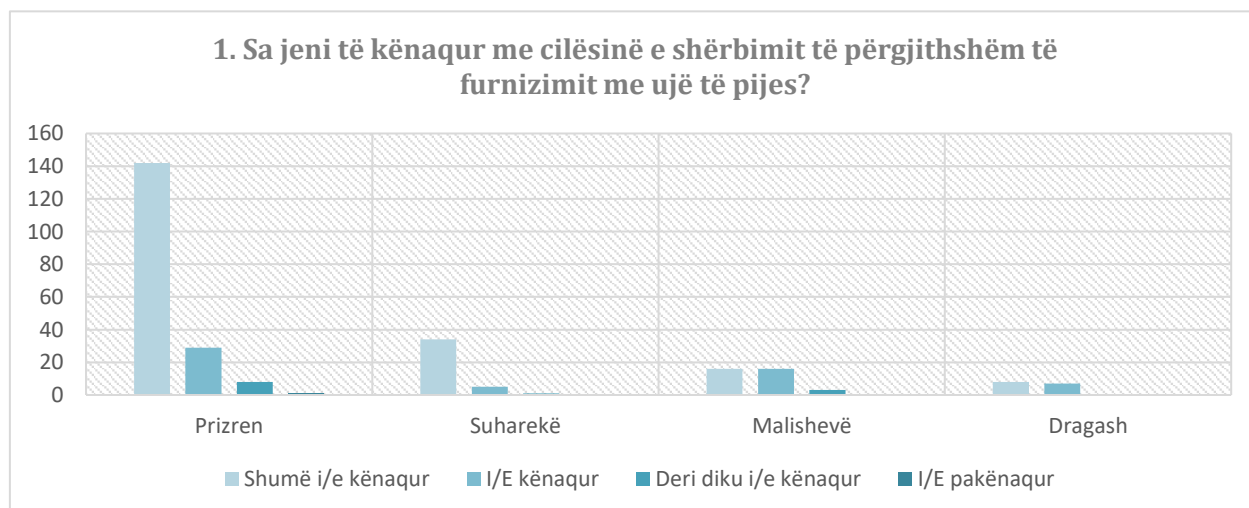
6.3. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e biznesit

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 270 të anketuarve është kuptuar se 200 ose 74.07 % janë ndare shumë të kënaqur, 57 ose 21.11 % si të kënaqur, 12 ose 4.44 % janë ndarë deri diku të kënaqur, dhe 1 ose 0.37% si të pakënaqur.

Tabela 39. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e biznesit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	142	29	8	1	180
	78.89%	16.11%	4.44%	0.56%	66.67%
Suharekë	34	5	1	0	40
	85.00%	12.50%	2.50%	0.00%	14.81%
Malishevë	16	16	3	0	35
	45.71%	45.71%	8.57%	0.00%	12.96%
Dragash	8	7	0	0	15
	53.33%	46.67%	0.00%	0.00%	5.56%
Total	200	57	12	1	270
	74.07%	21.11%	4.44%	0.37%	100.00%

Figura 39. Vlerësimi i cilësisë dhe shërbimi i përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e biznesit



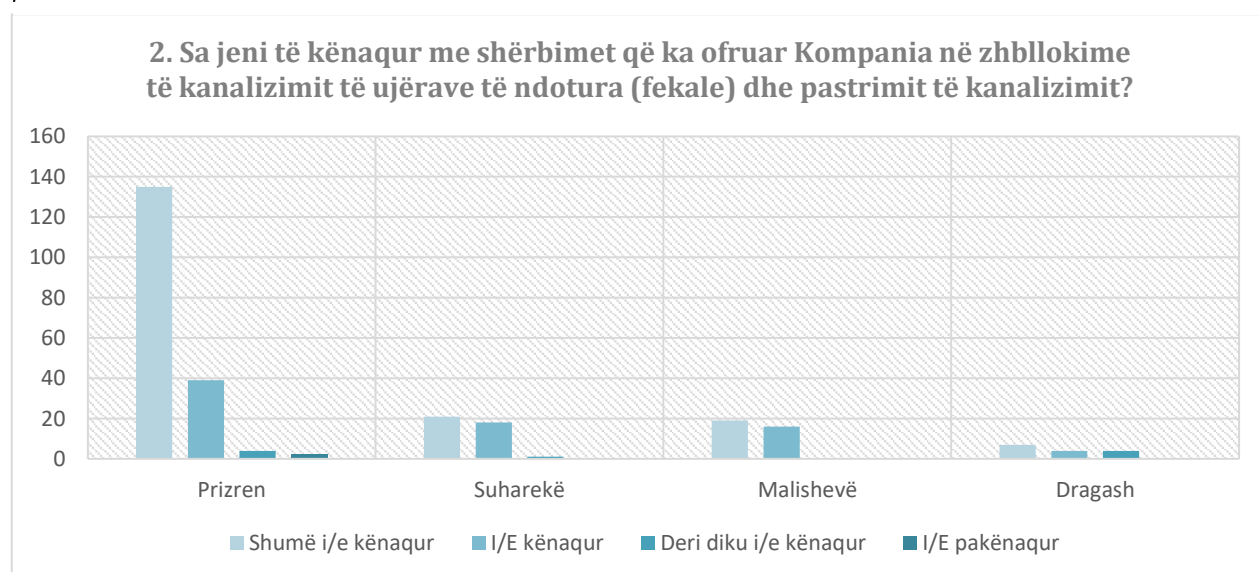
6.4. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhblokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e institucioneve

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 kompania në zhblokime të kanalizimit të ujërave të ndotur. Nga i gjithë totali i përgjithshëm, si shumë të kënaqur janë ndarë 182 apo 67.41% , si të kënaqur janë ndarë 77 ose 28.52% e tyre, deri diku të kënaqur janë ndarë 9 ose 3.33 % e tyre ndërsa të pakënaqur janë ndarë vetëm 2 ose 0.74% e tyre.

Tabela 40. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhblokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	135	39	4	2	180
	75.00%	21.67%	2.22%	1.11%	66.67%
Suharekë	21	18	1	0	40
	52.50%	45.00%	2.50%	0.00%	14.81%
Malishevë	19	16	0	0	35
	54.29%	45.71%	0.00%	0.00%	12.96%
Dragash	7	4	4	0	15
	46.67%	26.67%	26.67%	0.00%	5.56%
Total	182	77	9	2	270
	67.41%	28.52%	3.33%	0.74%	100.00%

Figura 40. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në zhblokime të kanalizimit të ujërave të ndotur dhe pastrimit të kanalizimit në sektorin e institucioneve



6.5. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e institucioneve

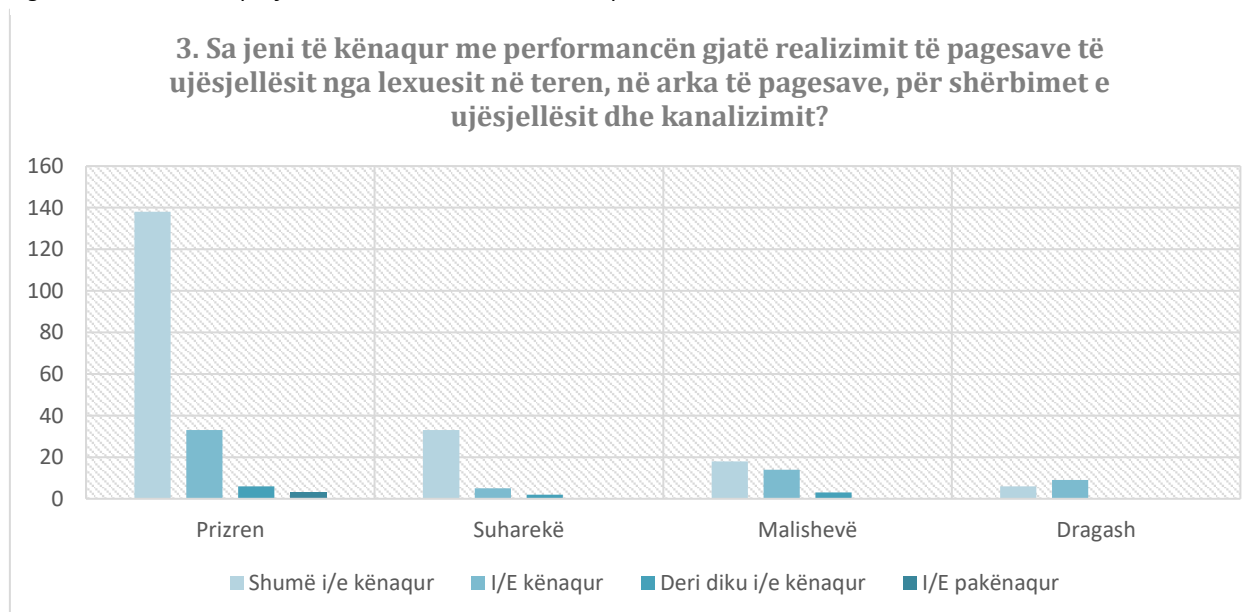
Sa i përket pyetjes se sa janë të kënaqur me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga lexuesit në teren, në arka të pagesave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, rezultatet e grumbulluara na kanë bërë që të kuptojmë se nga totali i 270 të investuarve në sektorin e institucioneve 195 ose 72.22% nga ta janë ndarë shumë të kënaqur, 61 ose 22.59% e tyre si të kënaqur, deri diku të kënaqur kemi 11 ose 4.07% kurse vetëm 3 ose 1.11% janë të pakënaqur.

Të gjitha këto të dhëna janë të klasifikuara në komuna në formë tabelare dhe grafike.

Tabela 41. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	138	33	6	3	180
	76.67%	18.33%	3.33%	1.67%	66.67%
Suharekë	33	5	2	0	40
	82.50%	12.50%	5.00%	0.00%	14.81%
Malishevë	18	14	3	0	35
	51.43%	40.00%	8.57%	0.00%	12.96%
Dragash	6	9	0	0	15
	40.00%	60.00%	0.00%	0.00%	5.56%
Total	195	61	11	3	270
	72.22%	22.59%	4.07%	1.11%	100.00%

Figura 41. Vlerësimi i performancës së lexuesëve të kompanisë në sektorin e institucioneve



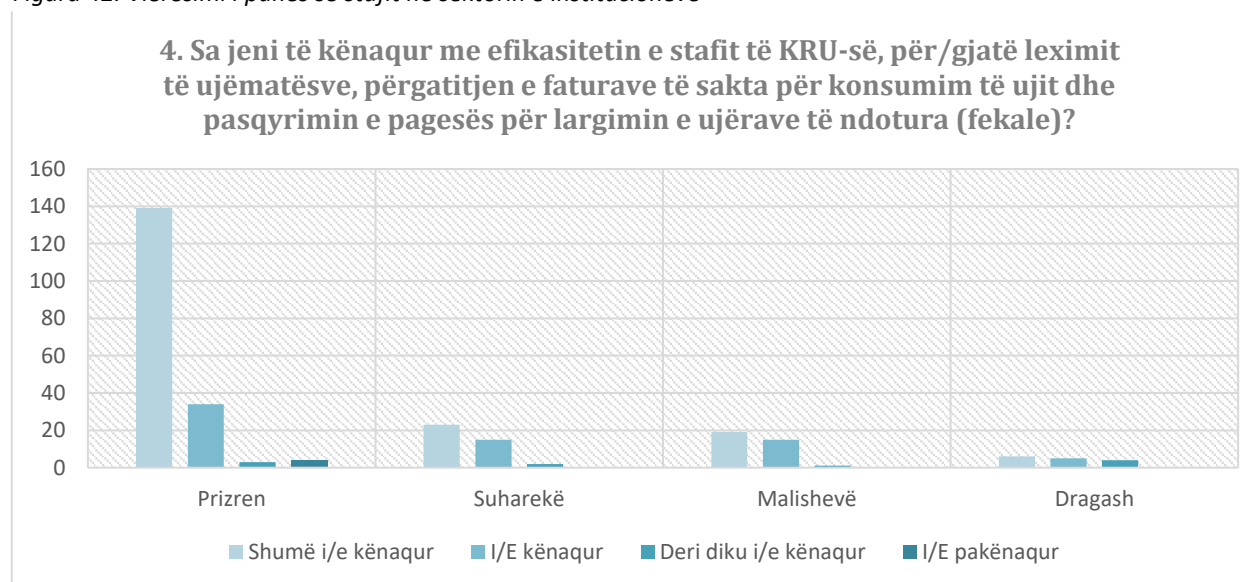
6.6. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e institucioneve

Nga të gjitha përgjigjet e grumbulluara nga pyetësi rreth kënaqshmërisë së institucioneve për efikasitetin e stafit të K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA, nga numri total i 270 të intervistuarve, 187 ose 69.26 % janë ndarë shumë të kënaqur, 69 ose 25.56% e tyre janë ndarë të kënaqur me punën e tyre, 10 ose 3.70 % deri diku të kënaqur dhe vetëm 4 ose 1.48% e tyre janë ndarë të pakënaqur nga puna dhe efikasiteti i tyre.

Tabela 42. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	139	34	3	4	180
	77.22%	18.89%	1.67%	2.22%	66.67%
Suharekë	23	15	2	0	40
	57.50%	37.50%	5.00%	0.00%	14.81%
Malishevë	19	15	1	0	35
	54.29%	42.86%	2.86%	0.00%	12.96%
Dragash	6	5	4	0	15
	40.00%	33.33%	26.67%	0.00%	5.56%
Total	187	69	10	4	270
	69.26%	25.56%	3.70%	1.48%	100.00%

Figura 42. Vlerësimi i punës së stafit në sektorin e institucioneve



6.7. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e institucioneve

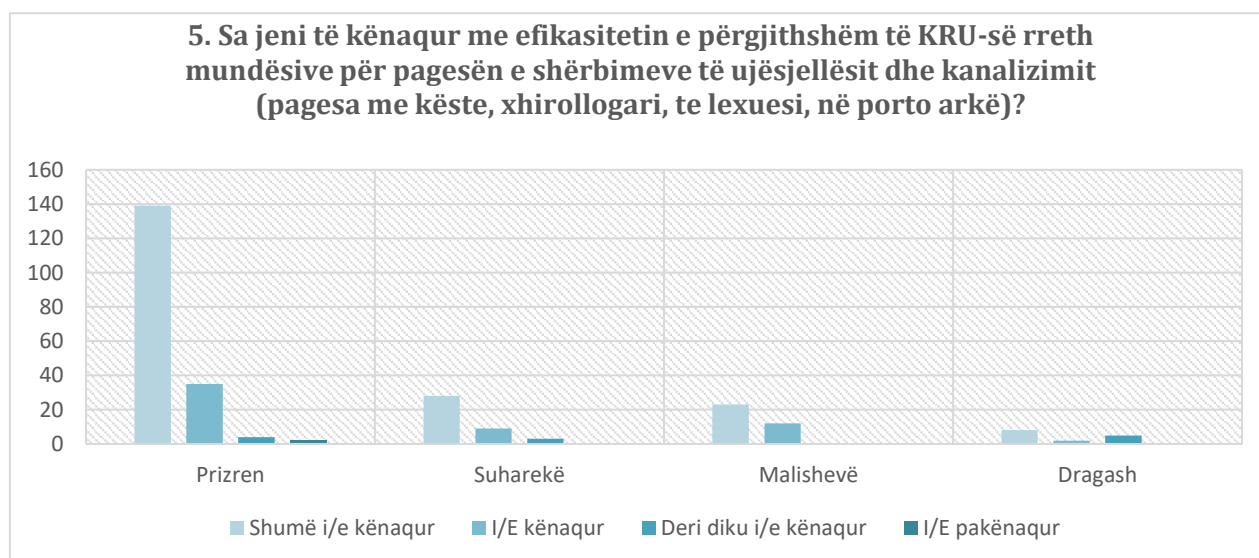
Sa i përket pyetjes së mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve, nga totali 270 mund të vërehet se 198 ose 73.33% e tyre janë shumë të kënaqur, 58 ose 21.48% nga të investuarit janë ndarë të kënaqur, deri diku të kënaqur kemi 12 ose 4.44% të tyre kurse vetëm 2 ose 0.74% nga ta janë të pakënaqur.

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

Tabela 43. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	139	35	4	2	180
	77.22%	19.44%	2.22%	1.11%	66.67%
Suharekë	28	9	3	0	40
	70.00%	22.50%	7.50%	0.00%	14.81%
Malishevë	23	12	0	0	35
	65.71%	34.29%	0.00%	0.00%	12.96%
Dragash	8	2	5	0	15
	53.33%	13.33%	33.33%	0.00%	5.56%
Total	198	58	12	2	270
	73.33%	21.48%	4.44%	0.74%	100.00%

Figura 43. Vlerësimi i shërbimeve të kompanisë rreth pagesave në sektorin e institucioneve



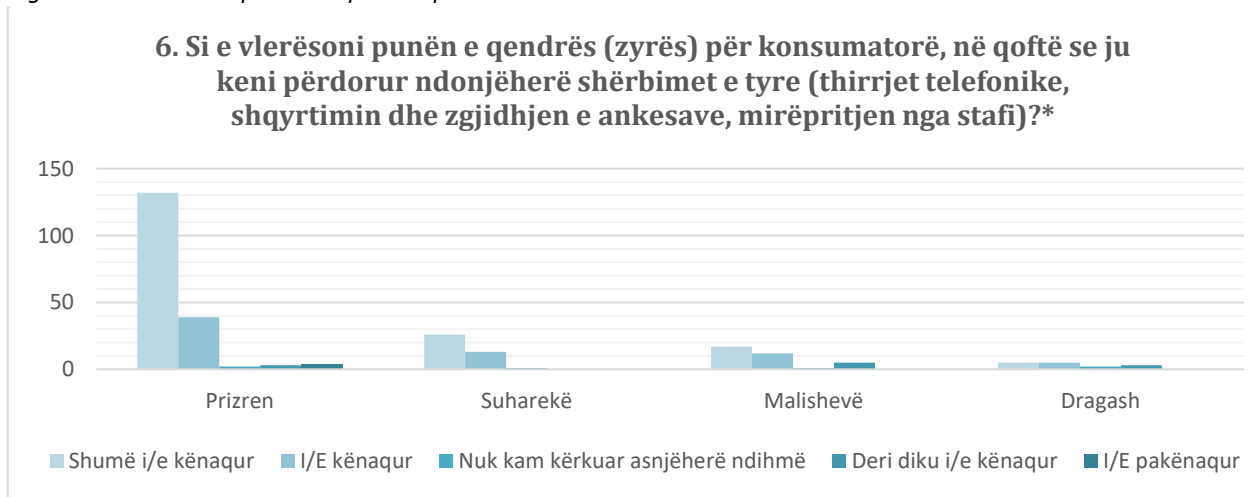
6.8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e institucioneve

Një ndër pyetjet e këtij hulumtimi ka qenë dhe vlerësimi i tyre në punën e qendrës (zyrës) dhe shërbimeve të tyre. Si shumë të kënaqur janë ndarë 180 ose 66.67% prej tyre kurse 69 ose 25.56% janë ndarë si të kënaqur. Sa i përket pjesës tjetër, 6 ose 2.22 % e tyre janë shprehur se nuk kanë kërkuar asnjëherë ndihmë në qendër, 11 ose 4.07% e tyre janë ndarë deri diku të kënaqur dhe si të pakënaqur janë ndarë vetëm 4 ose 1.48% e tyre.

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

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë ndihmë	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	132	39	2	3	4	180
	73.33%	21.67%	1.11%	1.67%	2.22%	66.67%
Suharekë	26	13	1	0	0	40
	65.00%	32.50%	2.50%	0.00%	0.00%	14.81%
Malishevë	17	12	1	5	0	35
	48.57%	34.29%	2.86%	14.29%	0.00%	12.96%
Dragash	5	5	2	3	0	15
	33.33%	33.33%	13.33%	20.00%	0.00%	5.56%
Total	180	69	6	11	4	270
	66.67%	25.56%	2.22%	4.07%	1.48%	100.00%

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



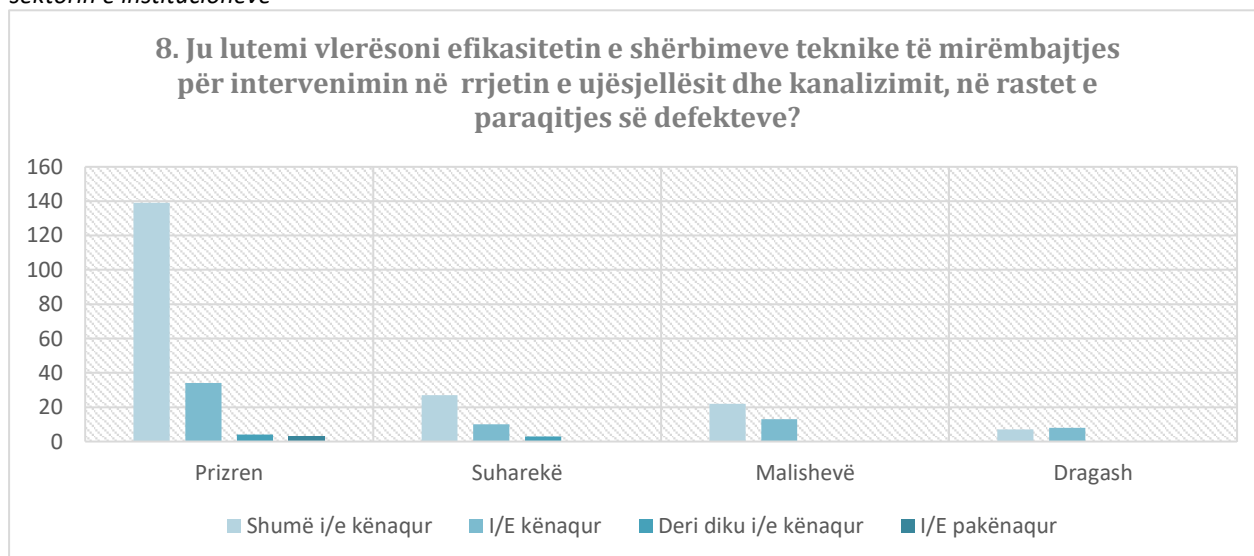
6.9. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA në sektorin e institucioneve

Vlerësimi në lidhje me informimin që anketuesit marrin nga kompania në lidhje me shërbimet teknike (realizimi i punimeve, ndërprerja e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, çmimi i ujit) në sektorin e institucioneve ka qenë pjesë shumë e rëndësishme e hulumtimit. Sa i përket sektorit të institucioneve, nga 270 si totali i përgjithshëm, 196 ose 72.59% nga ta janë ndarë si shumë të kënaqur, 63 ose 23.33% nga të anketuarit janë ndarë të kënaqur, 7 ose 2.59% e tyre deri diku të kënaqur dhe 4 nga ta janë shprehur si të pakënaqur me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA.

Tabela 45. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Total
Prizren	138	36	2	4	180
	76.67%	20.00%	1.11%	2.22%	66.67%
Suharekë	30	8	2	0	40
	75.00%	20.00%	5.00%	0.00%	14.81%
Malishevë	21	14	0	0	35
	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%	12.96%
Dragash	7	5	3	0	15
	46.67%	33.33%	20.00%	0.00%	5.56%
Total	196	63	7	4	270
	72.59%	23.33%	2.59%	1.48%	100.00%

Figura 45. Vlerësimi i nivelit të informimit ne lidhje me shërbimet teknike nga K.R.U “Hidroregjioni Jugor” SHA në sektorin e institucioneve



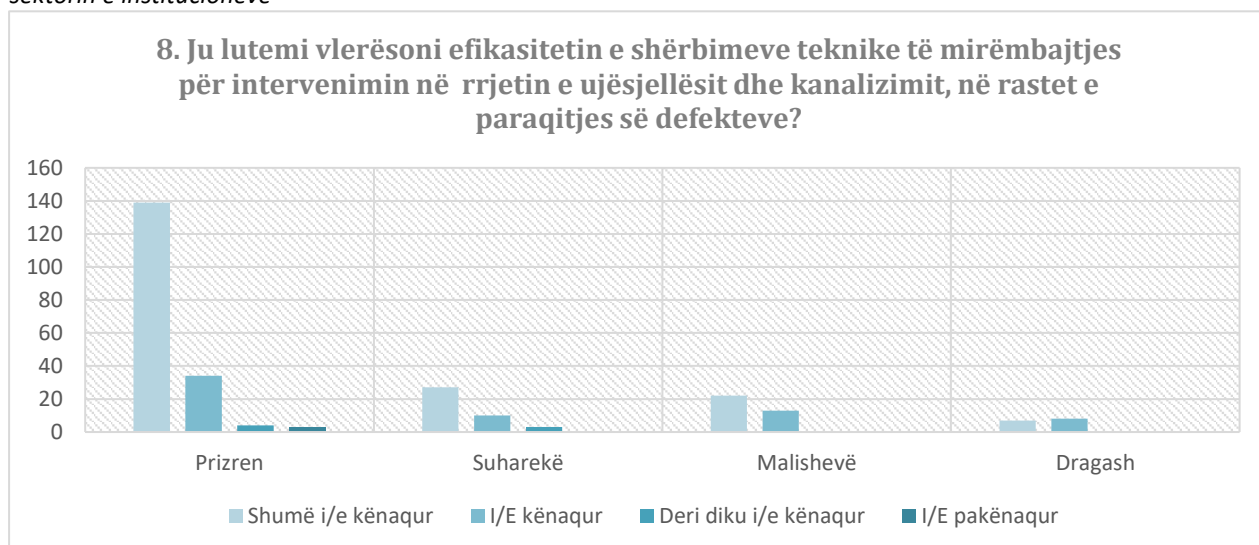
6.10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve në sektorin e institucioneve

Siç mund ta vërejmë nga tabela e mëposhtme janë paraqitur të gjitha të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen rreth kënaqshmërisë me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve. Në sektorin e institucioneve, 195 ose 72.22% e tyre janë shprehur si shumë të kënaqur me këto shërbime në raste të defekteve, 65 ose 24.07% nga ta janë ndarë deri diku të kënaqur kurse 7 prej tyre ose 2.59% e tyre janë ndarë si të pakënaqur. Një pjesë e vogël me 3 të anketuar ose 1.11 % e tyre janë ndarë aspak të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve.

Tabela 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Total
Prizren	139	34	4	3	180
	77.22%	18.89%	2.22%	1.67%	66.67%
Suharekë	27	10	3	0	40
	67.50%	25.00%	7.50%	0.00%	14.81%
Malishevë	22	13	0	0	35
	62.86%	37.14%	0.00%	0.00%	12.96%
Dragash	7	8	0	0	15
	46.67%	53.33%	0.00%	0.00%	5.56%
Total	195	65	7	3	270
	72.22%	24.07%	2.59%	1.11%	100.00%

Figura 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike të dhe mirëmbajtjes në raste të paraqitjeve të defekteve në sektorin e institucioneve



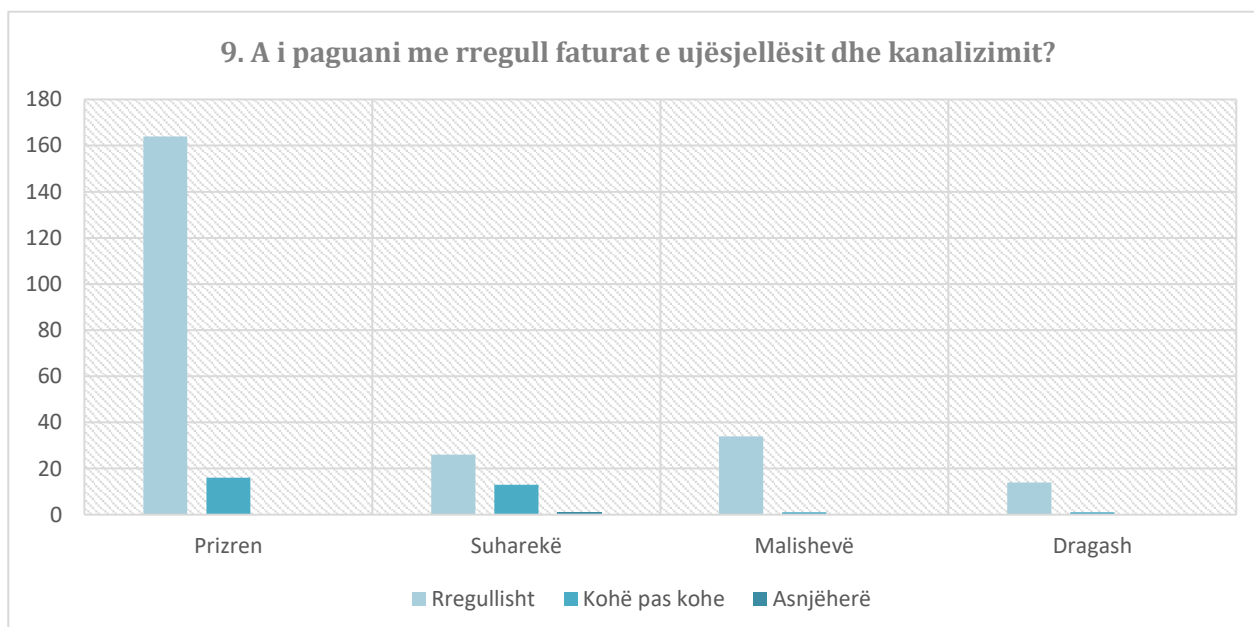
6.11. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve

Në një nga pyetjet e hulumtimit se a i paguajnë me rregull faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit, pjesa më e madhe e të anketuarve 238 ose 88.15% e tyre janë përgjigjur se i paguajnë rregullisht faturat, 31 ose 11.48 % e tyre i paguajnë këto shërbime kohë pas kohe, dhe vetëm 1 ose 0.37 e tyre nuk i paguajnë asnjëherë faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve.

Tabela 47. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Total
Prizren	164	16	0	180
	91.11%	8.89%	0.00%	66.67%
Suharekë	26	13	1	40
	65.00%	32.50%	2.50%	14.81%
Malishevë	34	1	0	35
	97.14%	2.86%	0.00%	12.96%
Dragash	14	1	0	15
	93.33%	6.67%	0.00%	5.56%
Total	238	31	1	270
	88.15%	11.48%	0.37%	100.00%

Figura 47. Vlerësimi i pagesave të rregullta për faturat e shërbimit në sektorin e institucioneve



6.12. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e institucioneve

Disa nga arsyet e mos pagesave nga ana e konsumatorëve në sektorin e institucioneve janë paraqitur në tabelën dhe grafikun e mëposhtëm. 25 ose 78.13% nga të anketuarit janë shprehur se arsyeja e mos pagesave të rregullta është gjendja sociale e tyre, kurse 7 nga ta janë shprehur se janë të pakënaqur me shërbimet e pranuar prandaj dhe nuk i paguajnë me rregull pagesat.

Tabela 48. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e institucioneve

Qytet	Gjendja sociale	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Total
Prizren	10	6	16
	62.50%	37.50%	50.00%
Suharekë	13	1	14
	92.86%	7.14%	43.75%
Malishevë	1	0	1
	100.00%	0.00%	3.13%
Dragash	1	0	1
	100.00%	0.00%	3.13%
Total	25	7	32
	78.13%	21.88%	100.00%

Figura 48. Arsyet e mos pagesave me rregull në sektorin e institucioneve



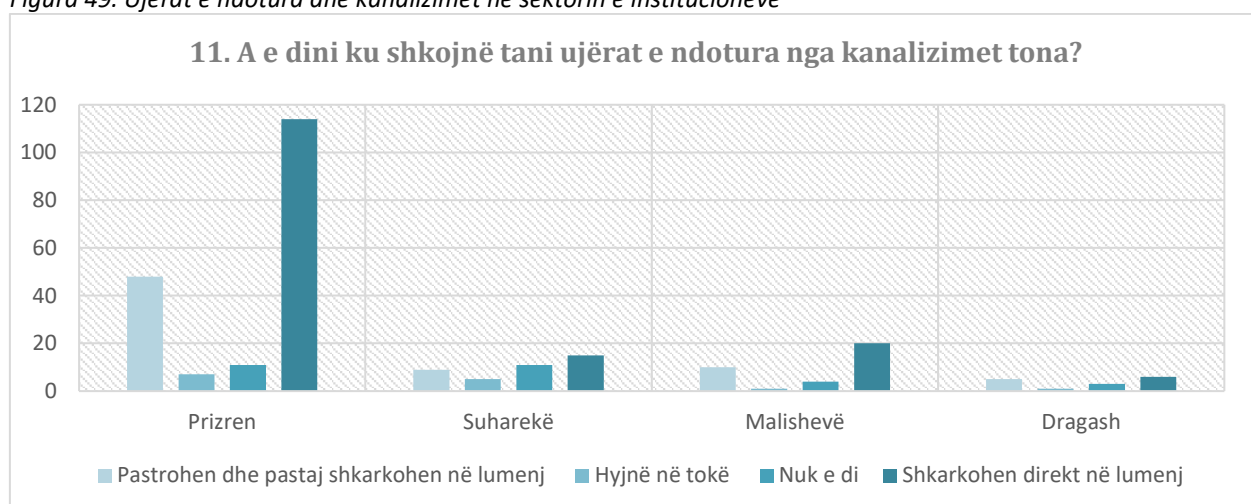
6.13. Ujërat e ndotura dhe kanalizimet në sektorin e institucioneve.

Nga pyetja e parashtruar në hulumtim se a kanë njohuri ku shkojnë ujërat e ndotura nga kanalizimet, nga totali i 270 të anketuarve, 72 ose 26.67% e tyre janë përgjigjur se ata pastrohen pastaj shkarkohen në lumenjtë kurse 14 ose 5.19% e tyre janë shprehur se hyjnë në tokë. Pjesa tjetër 29 ose 10.74% e tyre janë shprehur se nuk e din se ku shkojnë ujërat e ndotur dhe kanalizimet, dhe pjesa më e madhe e të anketuarve 155 ose 57.41% e tyre janë shprehur se ato shkarkohen direkt në lumenj.

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

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Total
Prizren	48	7	11	114	180
	26.67%	3.89%	6.11%	63.33%	66.67%
Suharekë	9	5	11	15	40
	22.50%	12.50%	27.50%	37.50%	14.81%
Malishevë	10	1	4	20	35
	28.57%	2.86%	11.43%	57.14%	12.96%
Dragash	5	1	3	6	15
	33.33%	6.67%	20.00%	40.00%	5.56%
Total	72	14	29	155	270
	26.67%	5.19%	10.74%	57.41%	100.00%

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



7. KOMENTET DHE REKOMANDIMET NGA TË ANKETUARIT BAZUAR NË PYETJËN E 12 TË PYETËSORIT

Të anketuarit e kategorive (amvisëri, biznese dhe institucione) gjithashtu janë intervistuar se a kanë ndonjë koment apo rekomandim për përmirësimin e shërbimeve që kompania "K.R.U Hidroregjioni Jugor" Sh.A. i ofron.

Nga përgjigjet me të theksuara të cilat kemi pranuar, kërkesë e të intervistuarve ka qenë që:

- Të rritet efikasiteti i shërbimeve të K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A në zonat rurale sepse herë pas here shtypja e ujit është e ulët;
- Të rritet efikasiteti në zonat rurale në lidhje me ardhjen e faturave në baza mujore.

Pjesa tjetër e komenteve kanë qenë pozitive, pra shumica e të anketuarve kanë shprehur se janë shumë të kënaqur sa i përket shërbimeve që kompania ofron.

8. KONKLUZIONET DHE REKOMANDIMET

Me realizimin e këtij hulumtimi dhe rezultatet e grumbulluara, kompanisë së K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. do t'i shërbejnë për të reaguar dhe përmirësuar pakënaqësitë, duke pasur kështu një pasqyrë më të saktë të nivelit të shërbimeve në mënyrë që të rritet produktiviteti i përgjithshëm dhe cilësia e kualitetit të ujit të pijshëm. Rezultatet e grumbulluara gjithashtu do të shërbejnë si një pikë kyçe për të ndërmarrë veprime specifike dhe të koordinuara me qëllim për ndryshim duke u bazuar në pakënaqësitë e konsumatorëve për shërbimet përkatëse të ujësjellësit dhe të kanalizimit.

Bazuar në rezultatet e hulumtimit D&D Business Support Center rekomandon:

- Leximin dhe dërgimin e faturave në baza të rregullta, që do t'i mundësojë kompanisë qëndrueshmëri afatgjate;
- Shërbime më efikase në aspektin e shtypjes dhe reduktimeve të ujit.
- Interaktivitet dhe bashkëpunim më të 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 leximit të faturave, e që kjo do ti mundësojë kompanisë qëndrueshmëri edhe më të lartë.
- Promovim të mëtutjeshëm të shërbimeve të reja të ofruara nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" Sh.A.
- Ofrimin e shërbimeve të pagesës edhe në mënyrë elektronike përmes aplikacionit mobil.
- Rritjen e pikave për pagesa edhe në zonat rurale.

9. Anex 1 - Pyetëtori

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 ndikojnë në ngritjen e kualitetit të shërbimeve nga K.R.U."Hidroregjioni Jugor" SH.A. Informatat e dhëna në këtë pyetësor do të trajtohen me konfidencialitet dhe do të përdoren vetëm për qëllime të këtij hulumtimi.

SHËNIME DEMOGRAFIKE

Vendbanimi: Prizren Dragash Malishevë Suharekë

Lloji i konsumatorit: Institucion Biznes Amvisëri

Zona e shërbimit: Urban Rural

PYETJE RRETH SHËRBIMEVE

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

- Shumë i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur

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

- Shumë i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur

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

- Shumë i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur

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

- Shumë i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur

5. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirollogari, te lexuesit, në porto arkë)?

- Shumë i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur

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 i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur
- Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë

7. Ju lutemi vlerësoni nivelin e informimit që ju merrni nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. në lidhje me shërbimet teknike të kryera (realizimi i punimeve, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, çmimi i ujit) etj.

- Shumë i/e kënaqur
- I/E kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- I/E pakënaqur

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

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

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

- Rregullisht
- Kohë pas kohe
- Asnjëherë

10. Nëse nuk i kryeni me rregull obligimet, cili është shkaku?

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

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

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

12. Komenti juaj për përmirësimin e shërbimeve që Kompania "K.R.U Hidroregjioni Jugor" Sh.A i ofron?

Faleminderit për kohën që ndatë për plotësimin e këtij pyetësi!