

# Raport

**Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për furnizim me ujë dhe shërbime të kanalizimit**

për periudhën (Janar-Dhjetor 2022)

Shkurt, 2023



---

## IMPLEMENTUES I PROJEKTIT:

---



### **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:

---



### **K.R.U. "Hidrodrini" Sh.A.**

Rr. "Lekë Dukagjini", nr. 156

30000 Pejë, Republika e Kosovës

Tel: +383 (0) 39 432 355

Web: [www.hidrodrini.com](http://www.hidrodrini.com)

---

---

# PËRMBAJTJA

1. METODOLOGJIA.....	9
2. STATISTIKAT .....	10
2.1. AMVISËRITË .....	11
2.1.1. Vendbanimi.....	11
2.1.2. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë .....	12
2.1.3. Posedimi i ujëmatësve .....	13
2.1.4. Leximi i ujëmatësve.....	14
2.1.5. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania .....	15
2.1.6. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit .....	16
2.1.7. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit.....	17
2.1.8. Reduktimi i ujit.....	18
2.1.9. Koha e reduktimeve të ujit .....	19
2.1.10. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit.....	20
2.1.11. Pagesa e faturave të shërbimit.....	21
2.1.12. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbauesi.....	22
2.1.13. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë .....	23
2.1.14. Qartësia e faturave të kompanisë .....	24
2.1.15. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit .....	25
2.1.16. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania .....	26
2.1.17. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve .....	27
2.1.18. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve .....	28
2.2. INSTITUCIONE & BIZNESE .....	29
2.2.1. Vendbanimi.....	29
2.2.2. Posedimi i ujëmatësve .....	30
2.2.3. Leximi i ujëmatësve.....	31
2.2.4. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania .....	32



---

2.2.5.	Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit .....	33
2.2.6.	Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit.....	34
2.2.7.	Reduktimi i ujit.....	35
2.2.8.	Koha e reduktimeve të ujit.....	36
2.2.9.	Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit.....	37
2.2.10.	Pagesa e faturave të shërbimit.....	38
2.2.11.	Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi.....	39
2.2.12.	Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë .....	40
2.2.13.	Qartësia e faturave të kompanisë .....	41
2.2.14.	Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit .....	42
2.2.15.	Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania .....	43
2.2.16.	Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve.....	44
2.2.17.	Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U. "Hidrodrini" ofron .....	45
3.	KONKLuzionet dhe Rekomandimet .....	46
4.	ANEX 1. PYETËSORI.....	47



---

## Lista e tabelave

Tabela 1. Lloji i konsumatorit.....	10
Tabela 2. Vendbanimi .....	11
Tabela 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë.....	12
Tabela 4. Posedimi i ujëmatësve .....	13
Tabela 5. Leximi i ujëmatësve.....	14
Tabela 6. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania .....	15
Tabela 7. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit.....	16
Tabela 8. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit.....	17
Tabela 9. Reduktimi i ujit .....	18
Tabela 10. Koha e reduktimeve të ujit.....	19
Tabela 11. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit .	20
Tabela 12. Pagesa e faturave të shërbimit.....	21
Tabela 13. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi.....	22
Tabela 14. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë.....	23
Tabela 15. Qartësia e faturave të kompanisë .....	24
Tabela 16. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit .....	25
Tabela 17. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania....	26
Tabela 18. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve .....	27
Tabela 19. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve.....	28
Tabela 20. Vendbanimi.....	29
Tabela 21. Posedimi i ujëmatësve .....	30
Tabela 22. Leximi i ujëmatësve.....	31
Tabela 23. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania .....	32
Tabela 24. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit.....	33
Tabela 25. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit.....	34
Tabela 26. Reduktimi i ujit .....	35
Tabela 27. Koha e reduktimeve të ujit.....	36
Tabela 28. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit .	37
Tabela 29. Pagesa e faturave të shërbimit.....	38
Tabela 30. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi.....	39

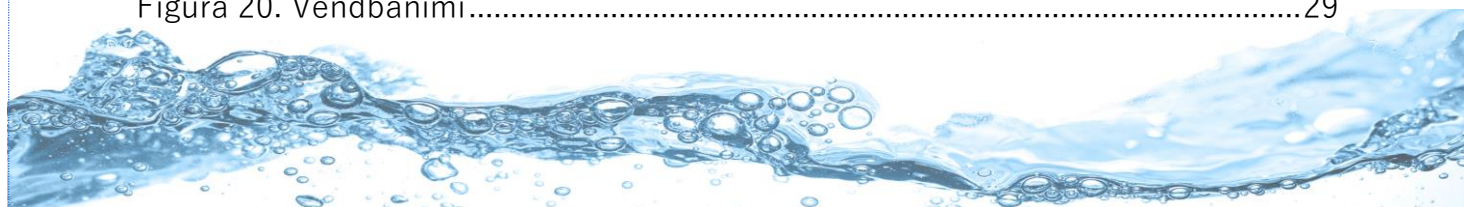




Tabela 31. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë.....	40
Tabela 32. Qartësia e faturave të kompanisë .....	41
Tabela 33. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit .....	42
Tabela 34. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania....	43
Tabela 35. Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve.....	44
Tabela 36. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U. "Hidrodrini" ofron .....	45

## Lista e figurave

Figura 1. Lloji i konsumatorit.....	10
Figura 2. Vendbanimi.....	11
Figura 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë.....	12
Figura 4. Posedimi i ujëmatësve .....	13
Figura 5. Leximi i ujëmatësve.....	14
Figura 6. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania .....	15
Figura 7. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit.....	16
Figura 8. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit.....	17
Figura 9. Reduktimi i ujit .....	18
Figura 10. Koha e reduktimeve të ujit.....	19
Figura 11. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit ..	20
Figura 12. Pagesa e faturave të shërbimit .....	21
Figura 13. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi .....	22
Figura 14. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë .....	23
Figura 15. Qartësia e faturave të kompanisë .....	24
Figura 16. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit .....	25
Figura 17. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania....	26
Figura 18. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve .....	27
Figura 19. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve.....	28
Figura 20. Vendbanimi.....	29



---

Figura 21. Posedimi i ujëmatësve .....	30
Figura 22. Leximi i ujëmatësve .....	31
Figura 23. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania .....	32
Figura 24. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit.....	33
Figura 25. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit .....	34
Figura 26. Reduktimi i ujit.....	35
Figura 27. Koha e reduktimeve të ujit.....	36
Figura 28. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit ..	37
Figura 29. Pagesa e faturave të shërbimit .....	38
Figura 30. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi .....	39
Figura 31. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë .....	40
Figura 32. Qartësia e faturave të kompanisë .....	41
Figura 33. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit .....	42
Figura 34. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania.....	43
Figura 35. Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve.....	44
Figura 36. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U. "Hidrodrini" ofron .....	45



## HYRJE

K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. është ofrues profesional i furnizimit me ujë të pijshëm të kualitetit të lartë dhe të shërbimeve të kanalizimit. Zonat të cilat i përfshin ky institucion janë komuna e Pejës, Klinës, Istogut, Deçanit dhe Junikut.

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

Të dhënat e gjeneruara do të ndikojnë në përmirësimin e shërbimeve duke i ofruar ato me cilësi më të lartë, të përballueshme ekonomikisht, përmirësim të performancës menaxheriale të kompanisë dhe duke i mundur qasje në shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Struktura e hulumtimit është i ndarë në 2 pjesë kryesore:

- Analizimi dhe komentimi i rezultateve të hulumtimit;
- Konkluzionet dhe rekomandimet për gjetjet kryesore.



Ky dokumenti është i përpiluar nga ekspertet e D&D BSC, për të raportuar të gjeturat e këtij hulumtimi.





## 1. METODOLOGJIA

Për të realizuar këtë hulumtim është krijuar një pyetësor i cili ka mundësuar 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 përmban 21 pyetje i adresuar për 630 të intervistuar nga regjioni i Pejës me komunat Pejë, Klinë, Deçan, Istog dhe Junik. Përfshirja e të anketuarve në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, 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. “Hidrodrini” 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 (biznes dhe amvisëri);
- ✚ **Pjesa e dytë** – përmban të dhëna të cilat kanë të bëjnë me kualitetin e furnizimit të ujit dhe largimit të ujërave 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.



## 2. STATISTIKAT

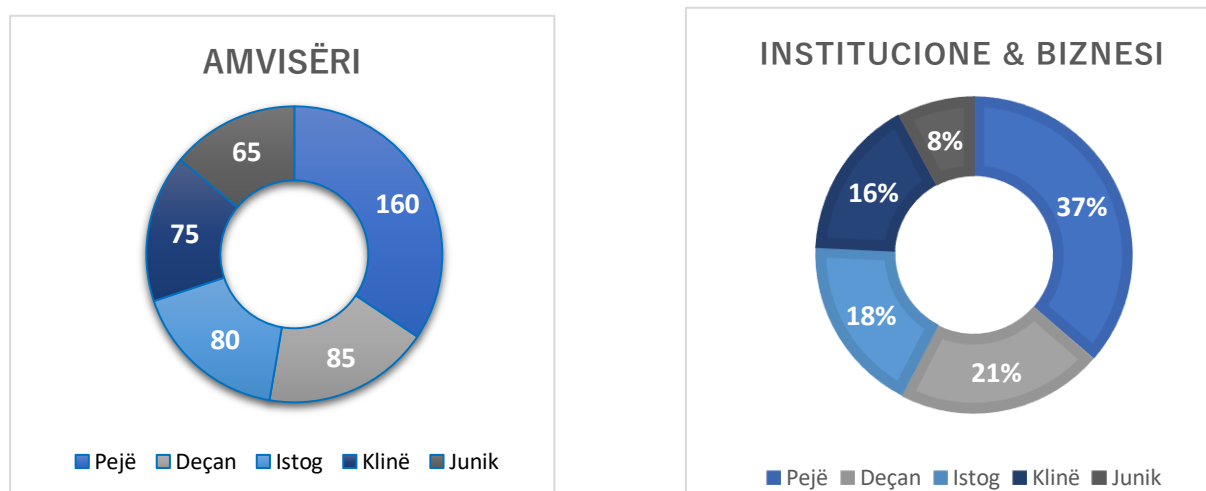
Kategoritë të cilat janë të përfshira në këtë hulumtim janë amvisëritë me 465 të anketuarve ndërsa bizneset dhe institucionet me 165 të anketuarve, zonat e të cilëve i mbulon K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. Detajet për secilën komunë mund ti gjeni në tabelën e mëposhtme.

Tabela 1. Lloji i konsumatorit

Qytet	Amvisëri	Institucione & Biznese	Total
Pejë	160	60	220
	34.41%	36.36%	34.92%
Deçan	85	35	120
	18.28%	21.21%	19.05%
Istog	80	30	110
	17.20%	18.18%	17.46%
Klinë	75	27	102
	16.13%	16.36%	16.19%
Junik	65	13	78
	13.98%	7.88%	12.38%
<b>Total</b>	<b>465</b>	<b>165</b>	<b>630</b>
	<b>73.8%</b>	<b>26.19%</b>	<b>100%</b>

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2023

Figura 1. Lloji i konsumatorit



## 2.1. AMVISËRITË

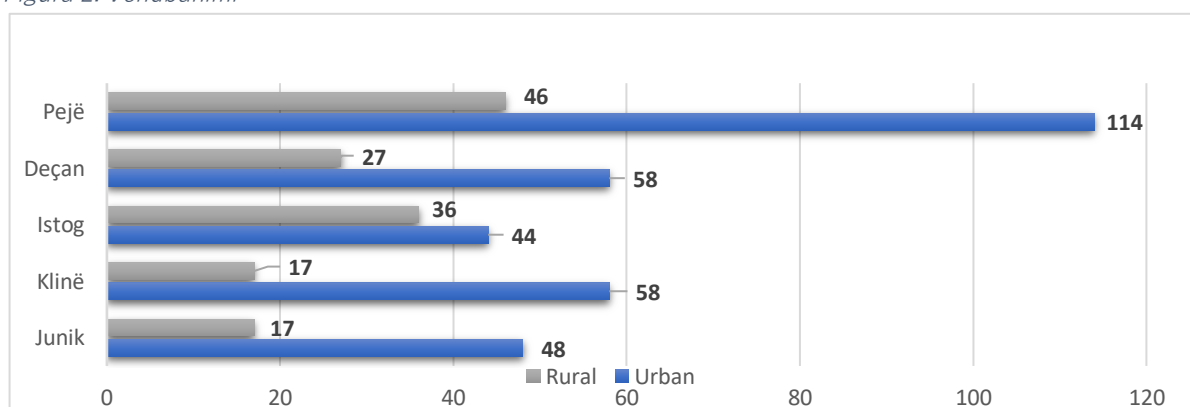
### 2.1.1. Vendbanimi

Nga numri total i 465 e të anketuarve të kategorisë së amvisërive, 322 prej tyre jetojnë në zonat urbane e cila paraqet shumicën e mostrës që K.R.U. Hidrodriini SH.A. mbulon. Ndërsa pjesa tjetër e mbetur jetojnë në zonat rurale me 143 të anketuar (shih tabelën dhe grafikun e paraqitur më poshtë).

Tabela 2. Vendbanimi

Zona e shërbimit	Urban	Rural	Total
Pejë	114	46	160
	35.40%	32.17%	34.41%
Deçan	58	27	85
	18.01%	18.88%	18.28%
Istog	44	36	80
	13.66%	25.17%	17.20%
Klinë	58	17	75
	18.01%	11.89%	16.13%
Junik	48	17	65
	14.91%	11.89%	13.98%
<b>Total</b>	<b>322</b>	<b>143</b>	<b>465</b>
	<b>69.25%</b>	<b>30.75%</b>	<b>100%</b>

Figura 2. Vendbanimi



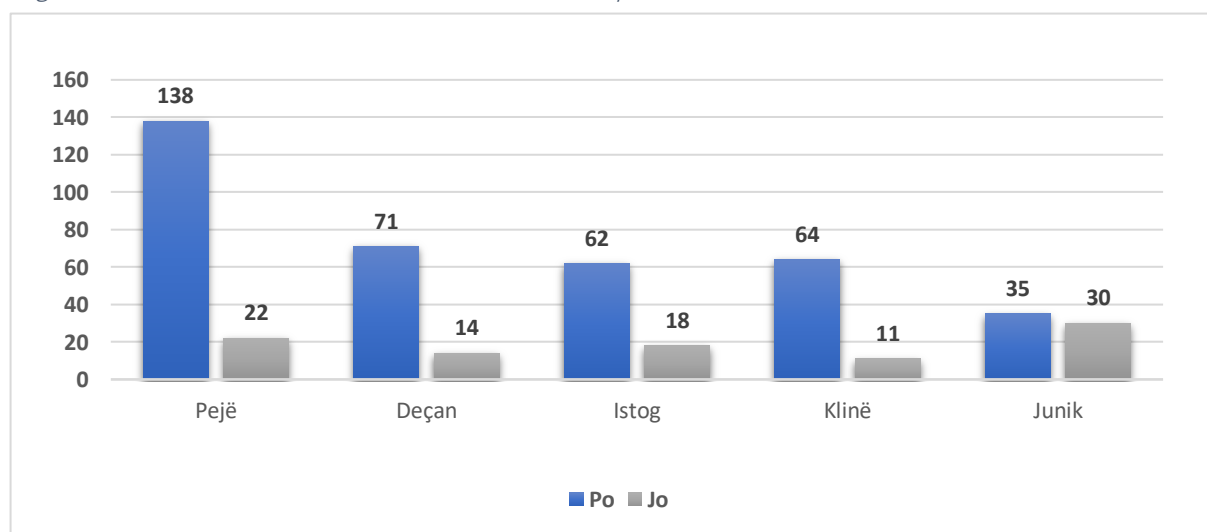
### 2.1.2. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

Të anketuarit e kategorisë së amvisërisë janë intervistuar rreth posedimit të kontratës së shërbimit. Në total të intervistuarve, 370 e tyre janë shprehur se posedojnë kontratën ndërsa 95 të tjerë janë përgjigjur se nuk posedojnë kontratë të shërbimeve me kompaninë.

Tabela 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

Zona e shërbimit	Po	Jo	Total
Pejë	138	22	160
	37.30%	23.16%	34.41%
Deçan	71	14	85
	19.19%	14.74%	18.28%
Istog	62	18	80
	16.76%	18.95%	17.20%
Klinë	64	11	75
	17.30%	11.58%	16.13%
Junik	35	30	65
	9.46%	31.58%	13.98%
<b>Total</b>	<b>370</b>	<b>95</b>	<b>465</b>
	<b>79.57%</b>	<b>20.43%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë



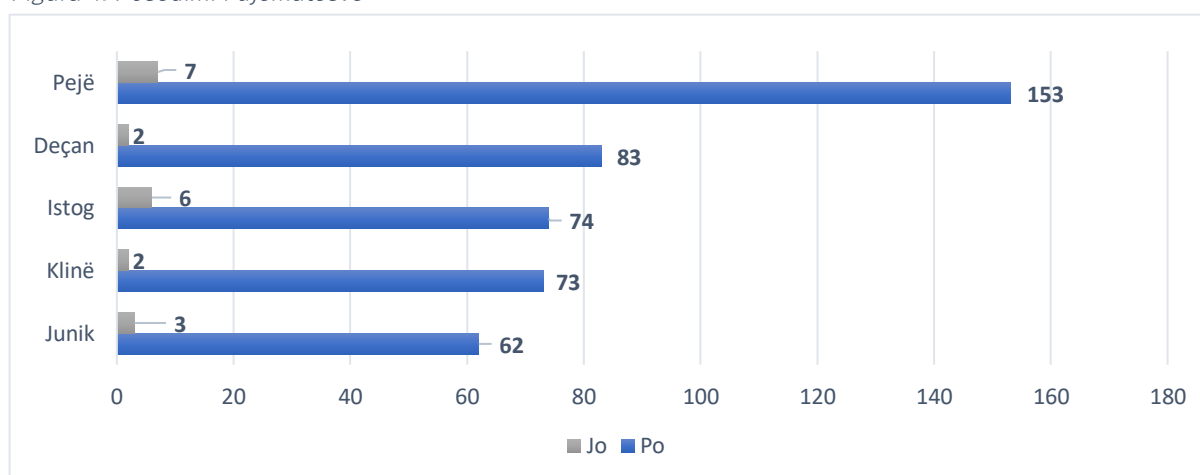
### 2.1.3. Posedimi i ujëmatësve

Të gjeturat e hulumtimit ofrojnë se 445 të anketuar kanë shprehur se posedojnë ujëmatës ndërsa vetëm 20 prej tyre nuk posedojnë ujëmatës për arsye të ndryshme. Ndër arsyet kryesore të përmendura nga të anketuarit për mos posedim të ujëmatësve janë prishjet e pajisjeve, pritjet për zëvendësim të pajisjes, pritjet për vendosje të pajisjeve etj. (shih tabelën dhe grafikun e paraqitur më poshtë).

Tabela 4. Posedimi i ujëmatësve

Zona e shërbimit	Po	Jo	Total
Pejë	153	7	160
	34.38%	35.00%	34.41%
Deçan	83	2	85
	18.65%	10.00%	18.28%
Istog	74	6	80
	16.63%	30.00%	17.20%
Klinë	73	2	75
	16.40%	10.00%	16.13%
Junik	62	3	65
	13.93%	15.00%	13.98%
<b>Total</b>	<b>445</b>	<b>20</b>	<b>465</b>
	<b>95.70%</b>	<b>4.30%</b>	<b>100%</b>

Figura 4. Posedimi i ujëmatësve





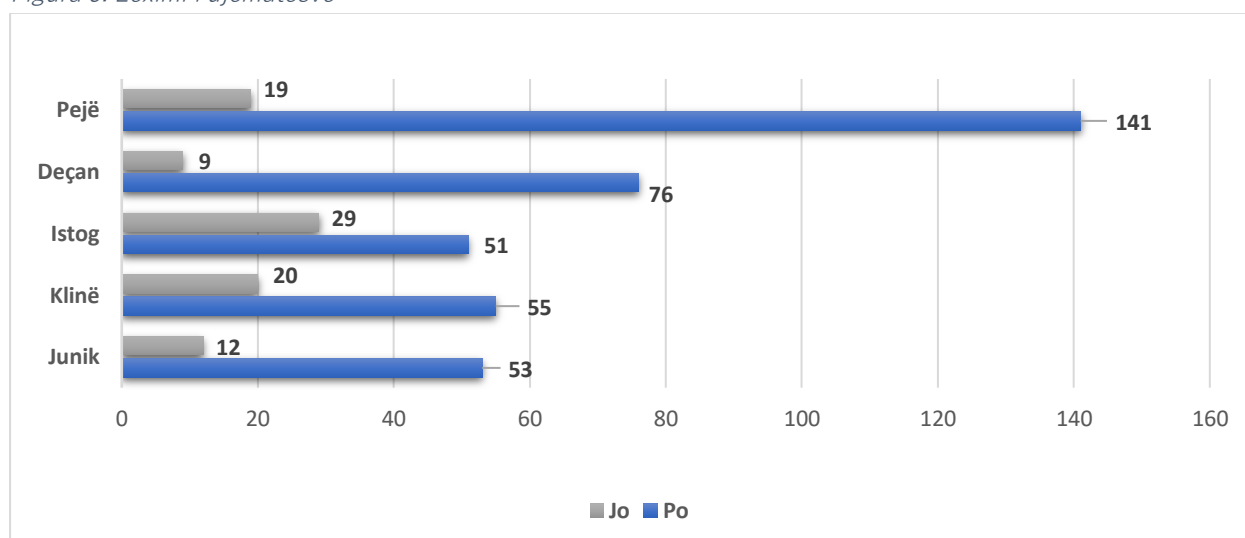
#### 2.1.4. Leximi i ujëmatësve

Në tabelën dhe grafikun e paraqitur më poshtë, janë paraqitur përgjigjet e anketuesve në lidhje me leximin e ujëmatësve. Nga totali i 465 të anketuesve, 376 e të intervistuesve të kategorisë amvisëri, janë shprehur se ujëmatësit lexohen me rregull, ndërsa 89 e të anketuarve janë përgjigjur se nuk lexohen ujëmatësit me rregull.

Tabela 5. Leximi i ujëmatësve

Zona e shërbimit	Po	Jo	Total
Pejë	141	19	160
	37.50%	21.35%	34.41%
Deçan	76	9	85
	20.21%	10.11%	18.28%
Istog	51	29	80
	13.56%	32.58%	17.20%
Klinë	55	20	75
	14.63%	22.47%	16.13%
Junik	53	12	65
	14.10%	13.48%	13.98%
<b>Total</b>	<b>376</b>	<b>89</b>	<b>465</b>
	<b>80.86%</b>	<b>19.14%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 5. Leximi i ujëmatësve



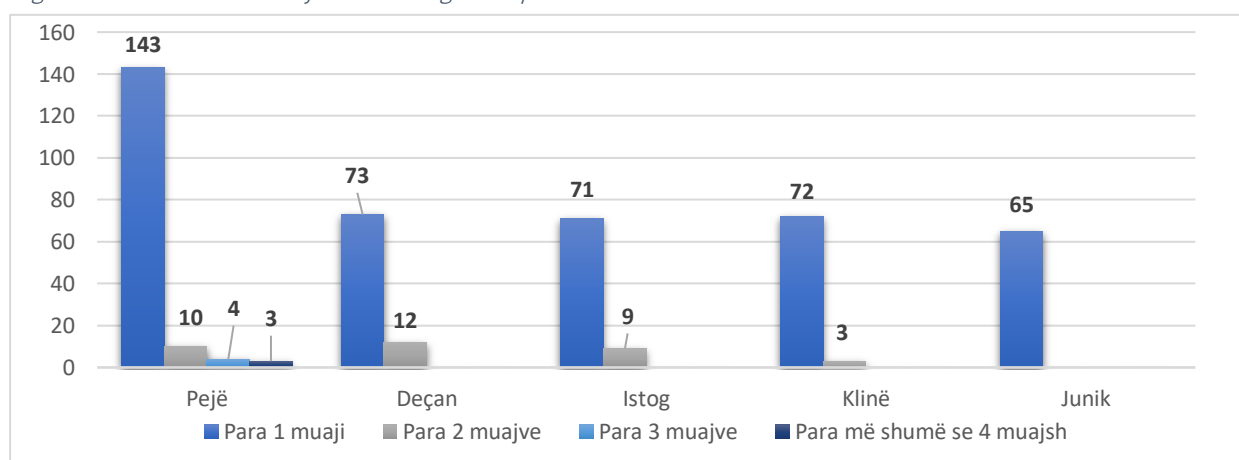
### 2.1.5. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania

Sa i përket periudhave të leximit të ujëmatësve, nga mostra e marrë për realizimin e hulumtimit, janë arritur rezultatet e mëposhtme. Mund të vërejmë se 424 të anketuar kanë shprehur se para një muaji u është lexuar për herë të fundit ujëmatësi, duke vazhduar tutje me 34 të anketuar të tjerë të cilët të cilët janë përgjigjur se para 2 muajve u është bërë leximi i ujëmatësve. Për më shumë detaje, shih grafikun dhe tabelën e mëposhtme.

Tabela 6. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania

Zona e shërbimit	Para 1 muaji	Para 2 muajve	Para 3 muajve	Para më shumë se 4 muajsh	Total
Pejë	143	10	4	3	160
	33.73%	29.41%	100.00%	100.00%	34.41%
Deçan	73	12	0	0	85
	17.22%	35.29%	0.00%	0.00%	18.28%
Istog	71	9	0	0	80
	92.08%	26.47%	0.00%	0.00%	17.20%
Klinë	72	3	0	0	75
	16.98%	8.82%	0.00%	0.00%	16.13%
Junik	65	0	0	0	65
	15.33%	0.00%	0.00%	0.00%	13.98%
<b>Total</b>	<b>424</b>	<b>34</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>465</b>
	<b>91.18%</b>	<b>7.31%</b>	<b>0.86%</b>	<b>0.65%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 6. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania



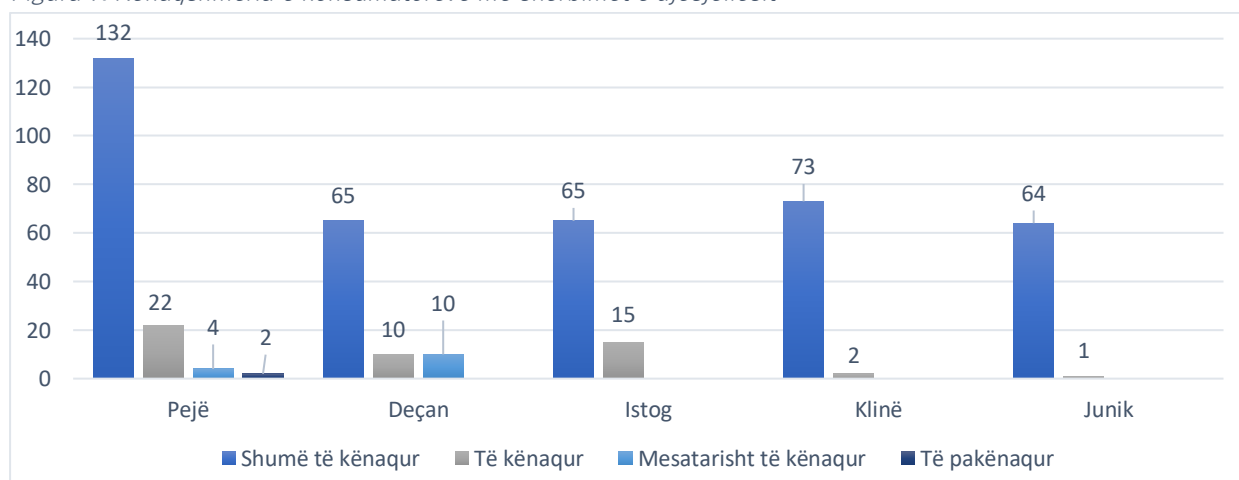
### 2.1.6. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit

Bazuar në përgjigjet e pranuar nga konsumatorët e ujësjellësit për regjionin e Pejës, nga 465 të anketuar, 399 (85.81%) janë shprehur se janë shumë të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit. Duke vazhduar me 50 (10.75%) janë shprehur se janë të kënaqur me këto shërbime (shih tabelën dhe grafën e mëposhtëm).

Tabela 7. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Gjithsej
Pejë	132	22	4	2	160
	33.08%	44.00%	28.57%	100.00%	34.41%
Deçan	65	10	10	0	85
	16.29%	20.00%	71.43%	0.00%	18.28%
Istog	65	15	0	0	80
	92.08%	30.00%	0.00%	0.00%	17.20%
Klinë	73	2	0	0	75
	18.30%	4.00%	0.00%	0.00%	16.13%
Junik	64	1	0	0	65
	16.04%	2.00%	0.00%	0.00%	13.98%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>50</b>	<b>14</b>	<b>2</b>	<b>465</b>
	<b>85.81%</b>	<b>10.75%</b>	<b>3.01%</b>	<b>0.43%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 7. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit



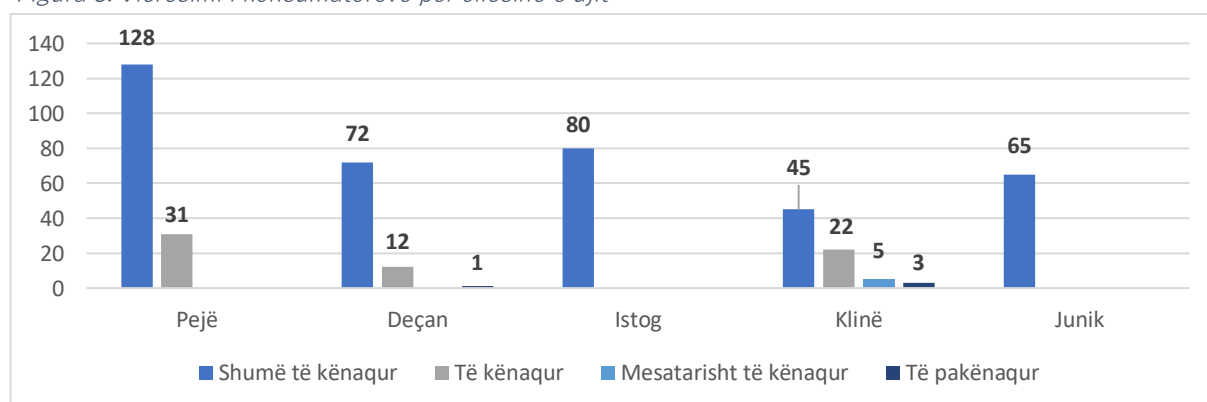
### 2.1.7. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me cilësinë e ujit. Nga rezultatet e pranuar kemi arritur të kuptojmë se 390 ose 83.87% e të anketuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 66 ose 14.19% e tyre janë përgjigjur se janë të kënaqur me cilësinë e ujit. Nga totali i 465 të anketuarve, në total 5 ose 1.08% e të anketuarve kanë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur. Më poshtë mund të gjeni në formë të grafit rezultatet e pranuar nga pyetësi.

Tabela 8. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Gjithsej
Pejë	128	32	0	0	160
	32.82%	48.48%	0.00%	0.00%	34.41%
Deçan	72	12	0	1	85
	18.46%	18.18%	0.00%	11625.00%	18.28%
Istog	80	0	0	0	80
	92.08%	0.00%	0.00%	0.00%	17.20%
Klinë	45	22	5	3	75
	11.54%	33.33%	100.00%	75.00%	16.13%
Junik	65	0	0	0	65
	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	13.98%
<b>Total</b>	<b>390</b>	<b>66</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>465</b>
	<b>83.87%</b>	<b>14.19%</b>	<b>1.08%</b>	<b>0.86%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 8. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit



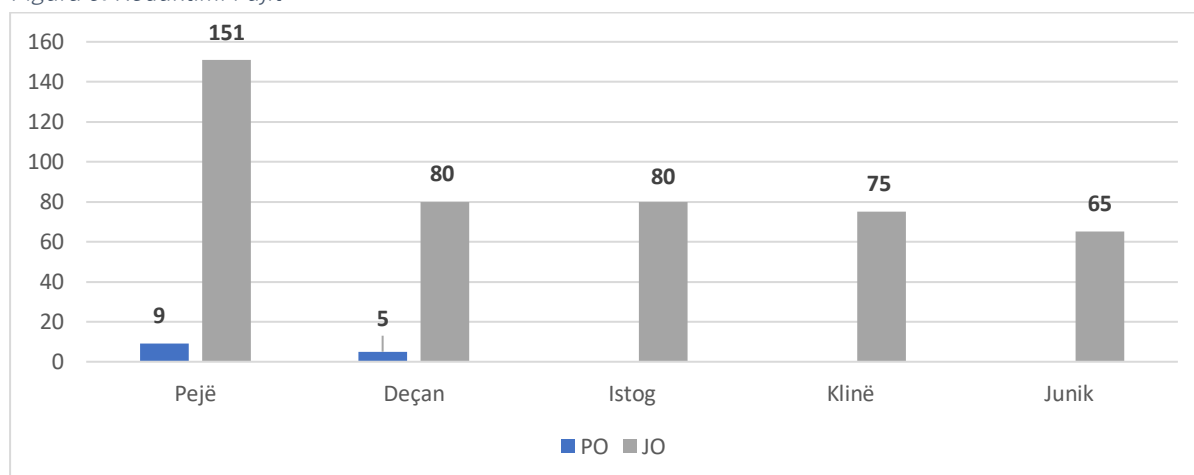
### 2.1.8. Reduktimi i ujit

Nga numri i përgjithshëm i 465 të anketuarve, 451 ose 96.99% kanë shprehur se nuk ka reduktime të ujit ndërsa 14 ose 3.01% janë shprehur se ka reduktime të ujit. Më poshtë mund të gjeni detajet rreth reduktimeve të ujit nëpër komuna.

Tabela 9. Reduktimi i ujit

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	9	151	160
	64.29%	33.48%	34.41%
Deçan	5	80	85
	35.71%	17.74%	18.28%
Istog	0	80	80
	0.00%	17.74%	17.20%
Klinë	0	75	75
	0.00%	16.63%	16.13%
Junik	0	65	65
	0.00%	14.41%	13.98%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>451</b>	<b>465</b>
	<b>3.01%</b>	<b>96.99%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 9. Reduktimi i ujit





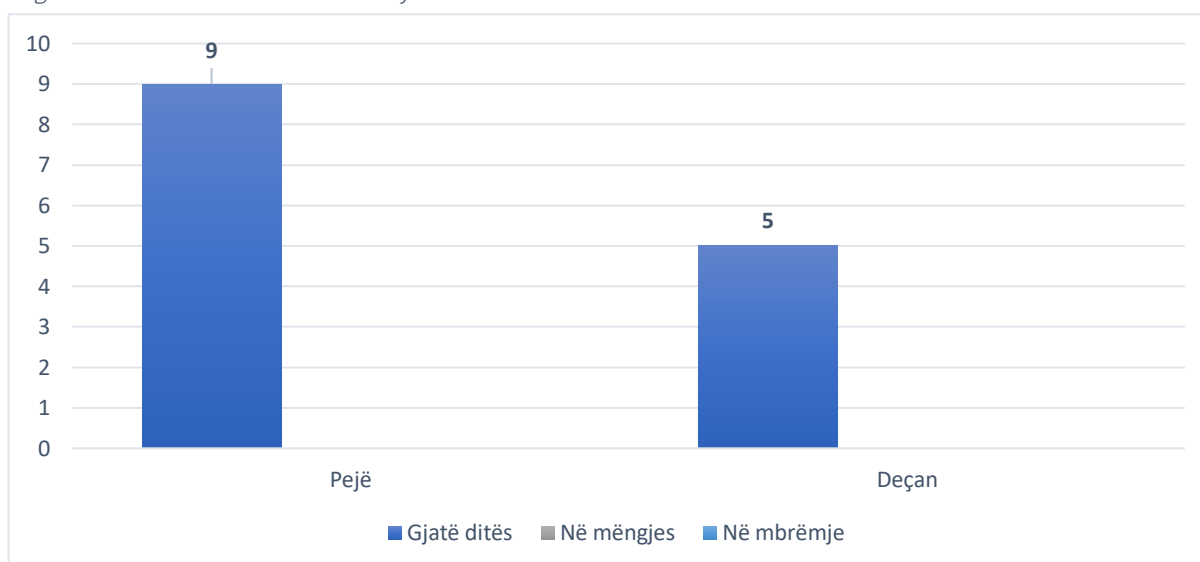
### 2.1.9. Koha e reduktimeve të ujit

Sa i përket periudhës së reduktimeve të ujit, nga 14 të anketuar janë shprehur se ka reduktime në gjatë ditës, me arsye të prishjeve që mund të ndodhin.

Tabela 10. Koha e reduktimeve të ujit

Zona e shërbimit	Gjatë ditës	Në mëngjes	Në mbrëmje	Gjithsej
Pejë	9	0	0	9
	64.29%	0.00%	0.00%	64.29%
Deçan	5	0	0	5
	35.71%	0.00%	0.00%	35.71%
Istog	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Klinë	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Junik	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>14</b>
	<b>100.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 10. Koha e reduktimeve të ujit



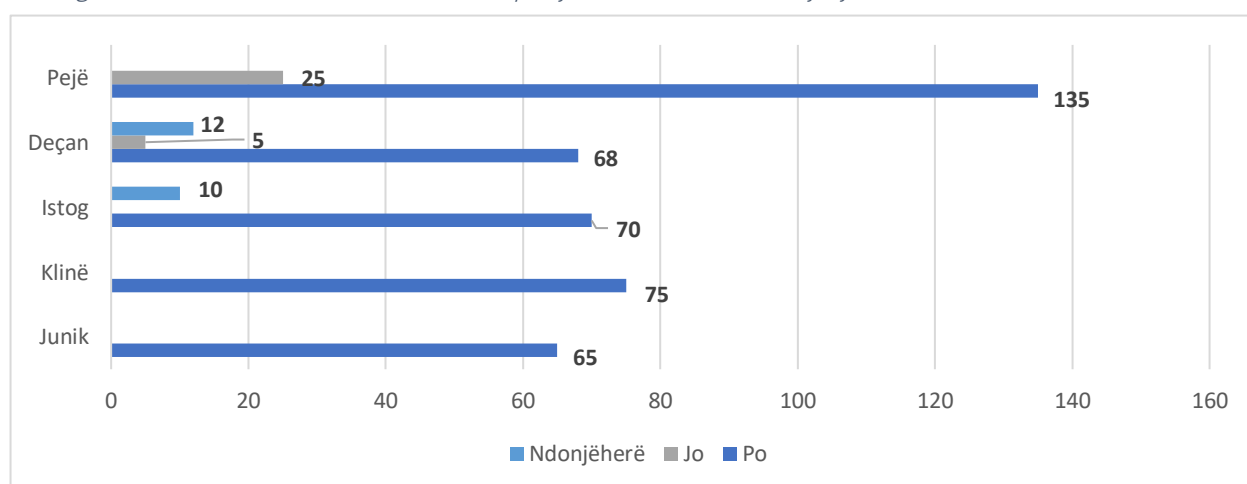
### 2.1.10. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit

Nga të dhënat e grumbulluara rreth informimit paraprak nga stafi i K.R.U. “Hidrodrini” SH.A. për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit, 22 ose 7.73% e të anketuarve janë shprehur se ndonjëherë informohen, 413 ose 88.82% e tyre përgjigjen se ata informohen rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit, ndërsa 30 ose 6.45% e të anketuarve shprehen se nuk informohen rreth ndërprerjes.

Tabela 11. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit

Zona e shërbimit	Po	Jo	Ndonjëherë	Gjithsej
Pejë	135	25	0	160
	32.69%	83.33%	0.00%	34.41%
Deçan	68	5	12	85
	16.46%	16.67%	54.55%	18.28%
Istog	70	0	10	80
	16.95%	0.00%	45.45%	17.20%
Klinë	75	0	0	75
	18.16%	0.00%	0.00%	16.13%
Junik	65	0	0	65
	15.74%	0.00%	0.00%	13.98%
<b>Total</b>	<b>413</b>	<b>30</b>	<b>22</b>	<b>465</b>
	<b>88.82%</b>	<b>6.45%</b>	<b>4.73%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 11. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit



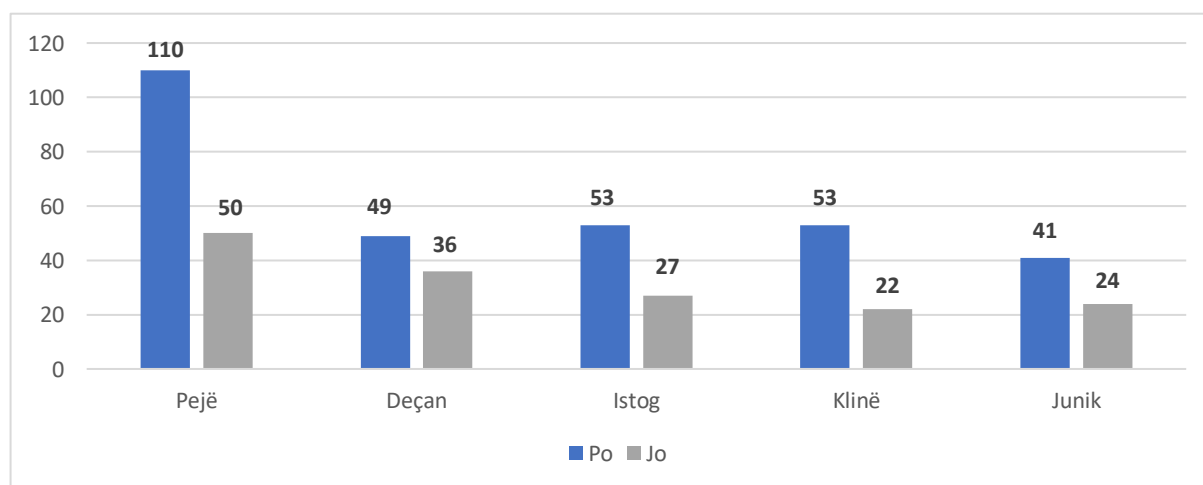
### 2.1.11.Pagesa e faturave të shërbimit

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe vlerësimi nëse kryhen pagesat me rregull për faturat e shërbimit dhe nga rezultatet e pranuar prej 465 të anketuarve, 306 ose 65.81% e tyre janë shprehur se i kryejnë pagesat rregullisht dhe 159 ose 34.19% të tjerë janë shprehur se nuk i paguajnë me rregull faturat e shërbimeve të ujësjellësit. Disa nga arsyet e rezultuara nga hulumtimi për mos pagesën e faturave të shërbimit janë: pakënaqësia me nivelin e shërbimit dhe gjendja sociale.

Tabela 12. Pagesa e faturave të shërbimit

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	110	50	160
	35.95%	31.45%	34.41%
Deçan	49	36	85
	16.01%	22.64%	18.28%
Istog	53	27	80
	17.32%	16.98%	17.20%
Klinë	53	22	75
	17.32%	13.84%	16.13%
Junik	41	24	65
	13.40%	15.09%	13.98%
<b>Total</b>	<b>306</b>	<b>159</b>	<b>465</b>
	<b>65.81%</b>	<b>34.19%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 12. Pagesa e faturave të shërbimit



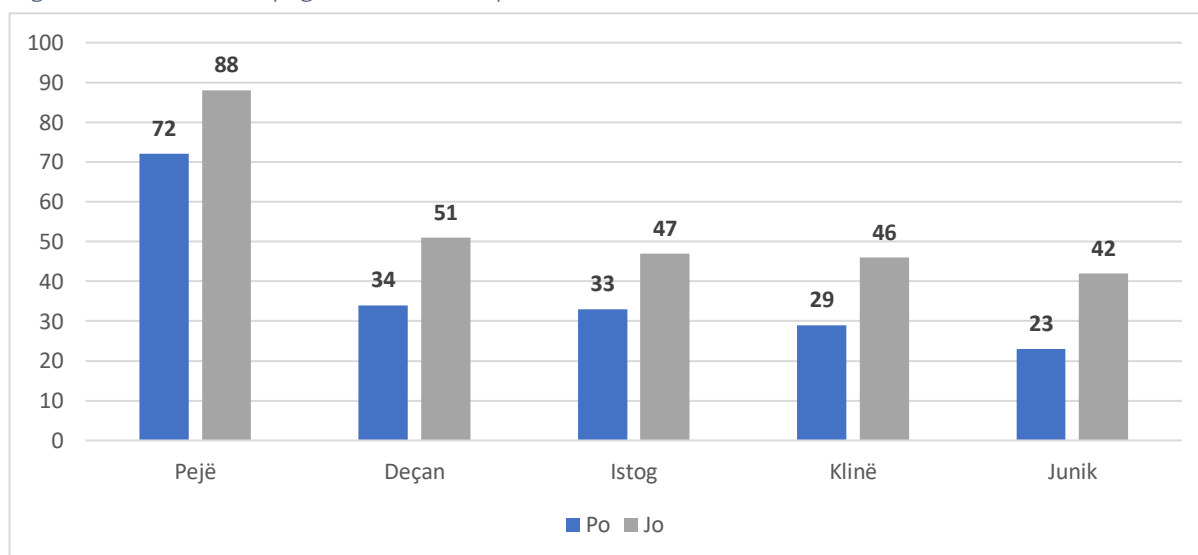
### 2.1.12. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi

Tek kategoria e amvisërisë, 274 ose 58.92% kanë shprehur se nuk janë të njoftuar se në rast nuk paguajnë borxhin dhe lënda shkon tek përmbaruesi. Nga 465 të anketuar, 191 ose 41.08% e tyre kanë njohuri që lënda përcillet tek përmbaruesi në rast të mos pagesës së borxhit.

Tabela 13. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	72	88	160
	37.70%	32.12%	34.41%
Deçan	34	51	85
	17.80%	18.61%	18.28%
Istog	33	47	80
	17.28%	17.15%	17.20%
Klinë	29	46	75
	15.18%	16.79%	16.13%
Junik	23	42	65
	12.04%	15.33%	13.98%
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>274</b>	<b>465</b>
	<b>41.08%</b>	<b>58.92%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 13. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi



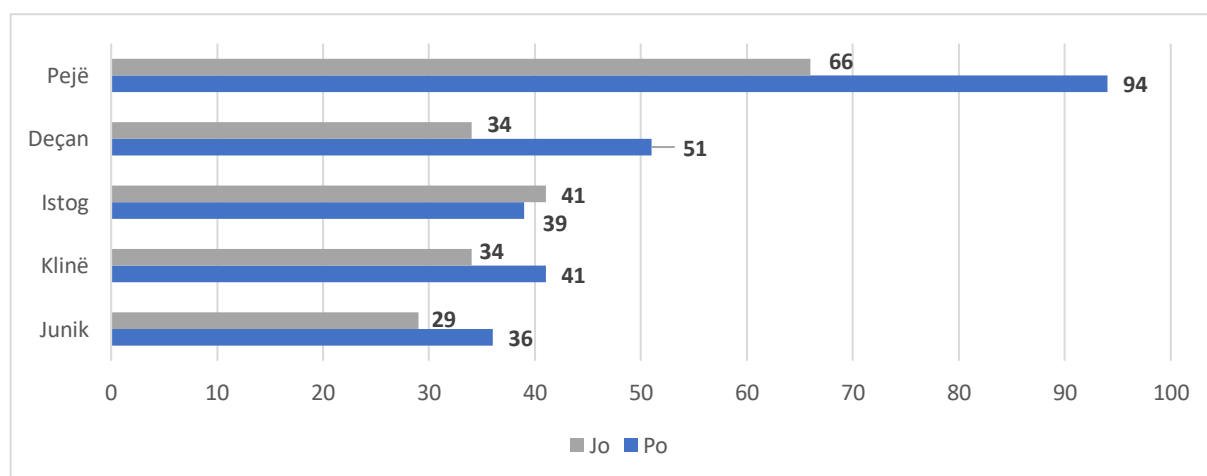
### 2.1.13. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë

Përgjigjet e pranuar nga ana e klientëve se sa kanë informata rreth mundësisë së nënshkrimit të kontratave me rata mujore në rast të borxhit të lartë, mund të kuptojmë se nga 465 e të anketuarve 261 ose 56.13% e tyre kanë njohuri rreth kontratës me rata, ndërsa 204 ose 43.87% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë dijeni për këtë kontratë. Më poshtë mund të gjeni grafikun dhe tabelën e paraqitur me detaje për secilën komunë që K.R.U. “Hidrodrini” SH.A. mbulon.

Tabela 14. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	94	66	160
	36.02%	32.35%	34.41%
Deçan	51	34	85
	19.54%	16.67%	18.28%
Istog	39	41	80
	14.94%	20.10%	17.20%
Klinë	41	34	75
	15.71%	16.67%	16.13%
Junik	36	29	65
	13.79%	14.22%	13.98%
<b>Total</b>	<b>261</b>	<b>204</b>	<b>465</b>
	<b>56.13%</b>	<b>43.87%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 14. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë





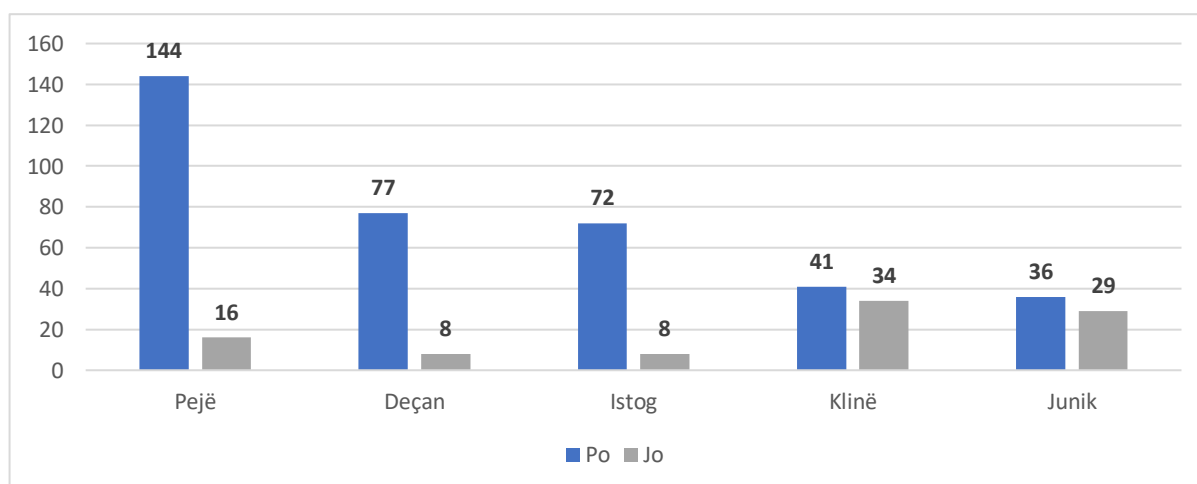
### 2.1.14. Qartësia e faturave të kompanisë

Në tabelën e mëposhtme janë paraqitur statistika në lidhje me qartësinë e faturave të K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. Të anketuarit janë shprehur se faturat janë të qarta dhe të kuptueshme për 370 ose 79.57%. Ndërsa 95 ose 20.43% nuk janë të qarta dhe të kuptueshme faturat e lëshuara nga kompania. Dallimi i faturave nga muaji në muaj, me shpenzime të njëjta dhe shërbime jo të duhura si dhe çmimet e larta janë disa nga arsyet e rezultuara si të pakuptueshme nga ana e të anketuarve.

Tabela 15. Qartësia e faturave të kompanisë

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	144	16	160
	38.92%	16.84%	34.41%
Deçan	77	8	85
	20.81%	8.42%	18.28%
Istog	72	8	80
	19.46%	8.42%	17.20%
Klinë	41	34	75
	11.08%	35.79%	16.13%
Junik	36	29	65
	9.73%	30.53%	13.98%
<b>Total</b>	<b>370</b>	<b>95</b>	<b>465</b>
	<b>79.57%</b>	<b>20.43%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 15. Qartësia e faturave të kompanisë



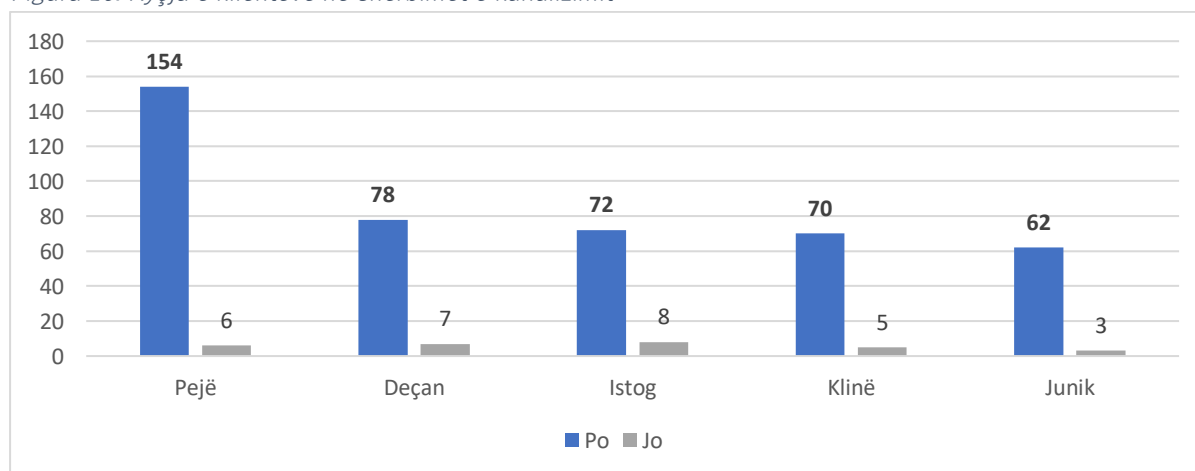
### 2.1.15.Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit

Siç mund ta vërejmë nga tabela e mëposhtme se a janë të kyçur klientët e K.R.U. “Hidrodrini” SH.A. në shërbimet e kanalizimit, shohim se 436 ose 29% e të anketuarve kanë shprehur se janë të kyçur në këto shërbime, ndërsa ata që nuk janë të kyçur në shërbimet e kanalizimit janë me numër të ulët, 29 ose 6.24% e tyre.

Tabela 16. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	154	6	160
	35.32%	20.69%	34.41%
Deçan	78	7	85
	17.89%	24.14%	18.28%
Istog	72	8	80
	16.51%	27.59%	17.20%
Klinë	70	5	75
	16.06%	17.24%	16.13%
Junik	62	3	65
	14.22%	10.34%	13.98%
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>29</b>	<b>465</b>
	<b>93.76%</b>	<b>6.24%</b>	<b>100%</b>

Figura 16. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit



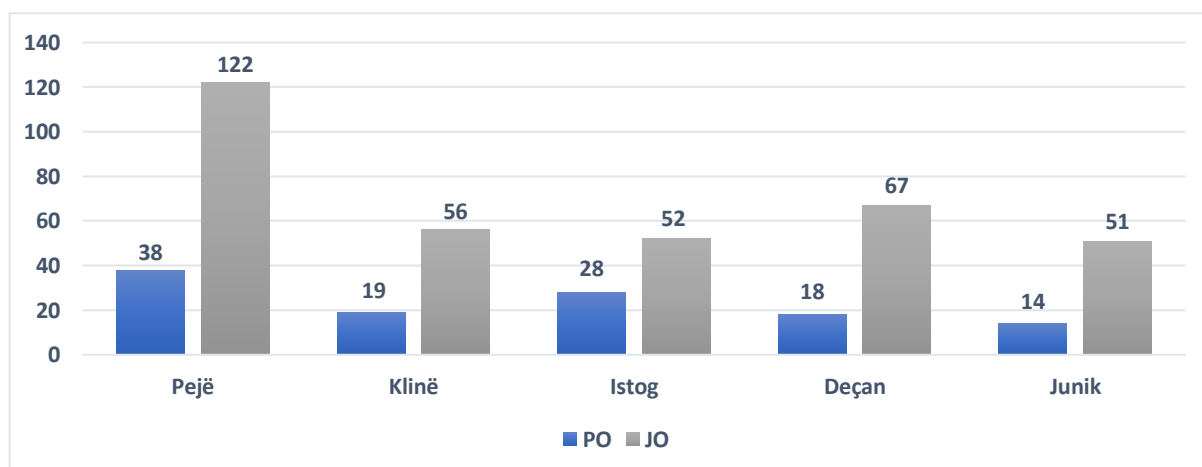
### 2.1.16. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania

Bazuar në përgjigjet e pranuar nga pyetësi se a e shfrytëzojnë klientët mundësinë për të shprehur pakënaqësitë e tyre rreth shërbimeve të cilat i ofron kompania, 348 ose 74.84% janë përgjigjur se nuk janë ankuar asnjëherë për pakënaqësitë e tyre dhe 117 ose 25.16% e të anketuarve kanë treguar se janë ankuar rreth shërbimeve të ofruara nga K.R.U. "Hidrodrini" SH.A.

Tabela 17. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	38	122	160
	32.48%	35.06%	34.41%
Deçan	18	67	85
	15.38%	19.25%	18.28%
Istog	28	52	80
	23.93%	14.94%	17.20%
Klinë	19	56	75
	16.24%	16.09%	16.13%
Junik	14	51	65
	11.97%	14.66%	13.98%
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>348</b>	<b>465</b>
	<b>25.16%</b>	<b>74.84%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 17. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania



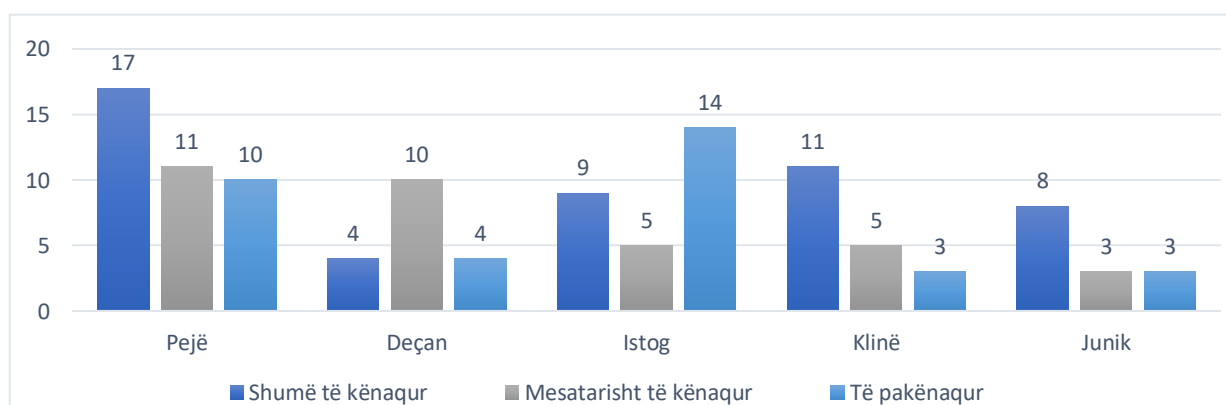
### 2.1.17. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve

Në lidhje me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të klientëve nga ana e stafit të K.R.U. "Hidrodrini" SH.A., nga gjithsej 117 anketues janë shprehur në pyetjen paraprake që janë ankuar më parë të rast të pakënaqësisë. Nga këta të anketuar, 49 ose 41.88% prej tyre shprehen që janë shumë të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave apo kërkesave të klientëve, 34 ose 29.06% janë mesatarisht të kënaqur dhe apo 34 ose 29.06% nuk janë të pakënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të klientëve.

Tabela 18. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Gjithsej
Pejë	17	11	10	38
	34.69%	32.35%	29.41%	96.46%
Deçan	4	10	4	18
	8.16%	29.41%	11.76%	49.34%
Istog	9	5	14	28
	92.08%	14.71%	41.18%	147.96%
Klinë	11	5	3	19
	22.45%	14.71%	8.82%	45.98%
Junik	8	3	3	14
	16.33%	8.82%	8.82%	33.97%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>34</b>	<b>34</b>	<b>117</b>
	<b>41.88%</b>	<b>29.06%</b>	<b>29.06%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 18. Efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve



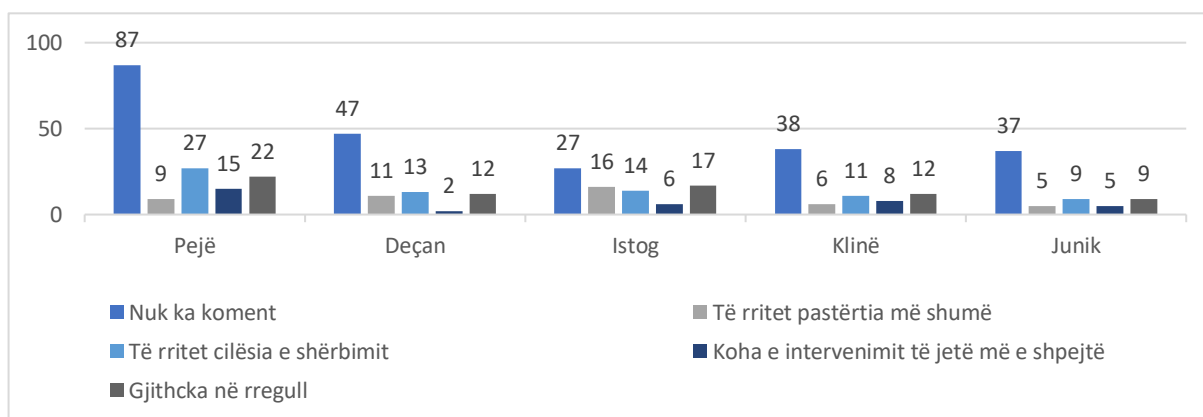
### 2.1.18. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve

Në lidhje me komentet për përmirësimin e shërbimeve nga ana e stafit të K.R.U. "Hidrodrini" SH.A., nga gjithsej 465 anketues, 74 prej tyre kanë kërkuar që të rritet cilësia e shërbimit, 47 të tjerë janë shprehur të pakënaqur me pastërtinë, dhe 36 prej tyre kanë kërkuar që koha e intervenimit të jetë më e shpejtë. Nga ana tjetër, 72 nga të anketuarit janë shprehur që gjithçka është në rregull me shërbimet, dhe 236 prej tyre nuk kanë pasur ndonjë koment për përmirësimin e shërbimeve që kompania K.R.U. "Hidrodrini" ofron.

Tabela 19. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve

Zona e shërbimit	Nuk ka koment	Të rritet pastërtia më shumë	Të rritet cilësia e shërbimit	Koha e intervenimit të jetë më e shpejtë	Gjithçka është në rregull	Gjithsej
Pejë	87	9	27	15	22	160
	36.86%	19.15%	36.49%	41.67%	30.56%	34.41%
Deçan	47	11	13	2	12	85
	19.92%	23.40%	17.57%	5.56%	16.67%	18.28%
Istog	27	16	14	6	17	80
	11.44%	34.04%	18.92%	16.67%	23.61%	17.20%
Klinë	38	6	11	8	12	75
	16.10%	12.77%	14.86%	22.22%	16.67%	16.13%
Junik	37	5	9	5	9	65
	15.68%	10.64%	12.16%	13.89%	12.50%	13.98%
<b>Total</b>	<b>236</b>	<b>47</b>	<b>74</b>	<b>36</b>	<b>72</b>	<b>465</b>
	<b>50.75%</b>	<b>10.11%</b>	<b>15.91%</b>	<b>7.74%</b>	<b>15.48%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 19. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve





## 2.2. INSTITUCIONE & BIZNESE

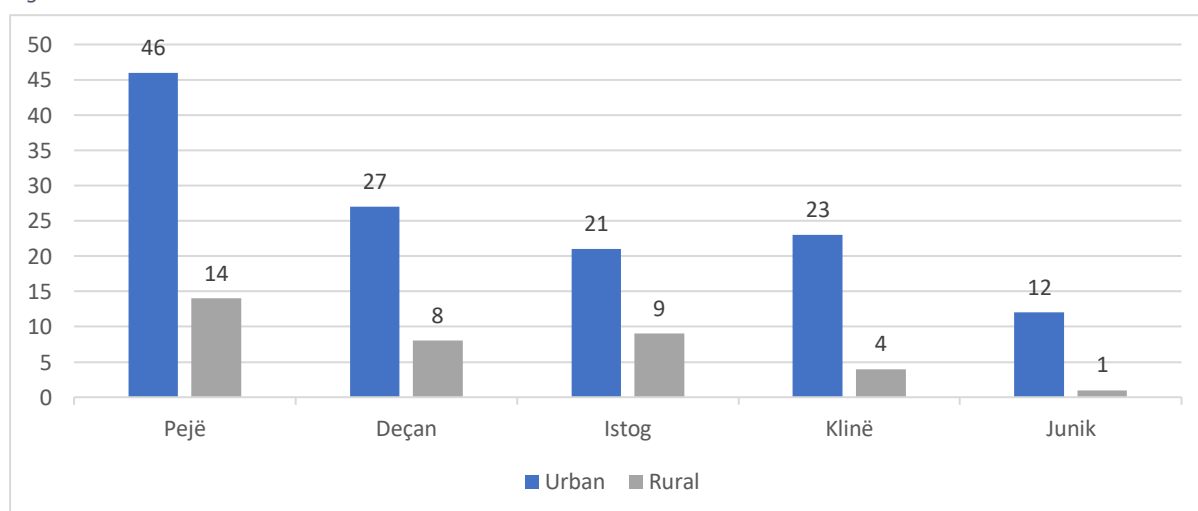
### 2.2.1. Vendbanimi

Gjatë këtij hulumtimi, nga të gjithë 165 personat e anketuar të kategorisë së bizneseve, 129 prej tyre jetojnë në zonat urbane, statistikë e cila përmban shumicën e mostrës që K.R.U. Hidrodrini SH.A. mbulon. Të anketuarit e tjerë, me total 36 prej tyre jetojnë në zonat rurale (shih tabelën dhe grafën e paraqitur më poshtë).

Tabela 20. Vendbanimi

Zona e shërbimit	Urban	Rural	Totali
Pejë	46	14	60
	35.66%	38.89%	36.36%
Deçan	27	8	35
	20.93%	22.22%	21.21%
Istog	21	9	30
	16.28%	25.00%	18.18%
Klinë	23	4	27
	17.83%	11.11%	16.36%
Junik	12	1	13
	9.30%	2.78%	7.88%
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>36</b>	<b>165</b>
	<b>78.18%</b>	<b>21.82%</b>	<b>100%</b>

Figura 20. Vendbanimi



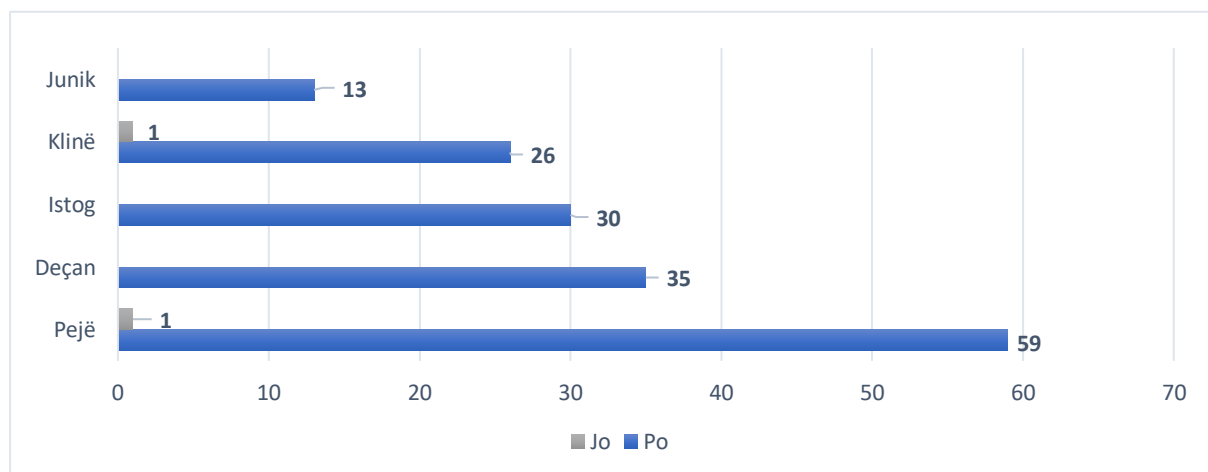
## 2.2.2. Posedimi i ujëmatësve

Nga të gjitha të gjeturat e këtij hulumtimi të kategorisë së bizneseve, 163 prej të anketuarave kanë shprehur se posedojnë ujëmatës ndërsa vetëm 2 prej tyre për arsye të ndryshme nuk posedojnë ujëmatës. Disa nga arsyet e përmendura nga të anketuarit për mos posedim të ujëmatësve janë prishjet e pajisjeve, pritjet për zëvendësim të pajisjes etj. (Shih tabelën dhe grafikun e paraqitur më poshtë).

Tabela 21. Posedimi i ujëmatësve

Zona e shërbimit	Po	Jo	Total
Pejë	59	1	60
	36.20%	50.00%	36.36%
Deçan	35	0	35
	21.47%	0.00%	21.21%
Istog	30	0	30
	18.40%	0.00%	18.18%
Klinë	26	1	27
	15.95%	50.00%	16.36%
Junik	13	0	13
	7.98%	0.00%	7.88%
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>2</b>	<b>165</b>
	<b>98.79%</b>	<b>1.21%</b>	<b>100%</b>

Figura 21. Posedimi i ujëmatësve



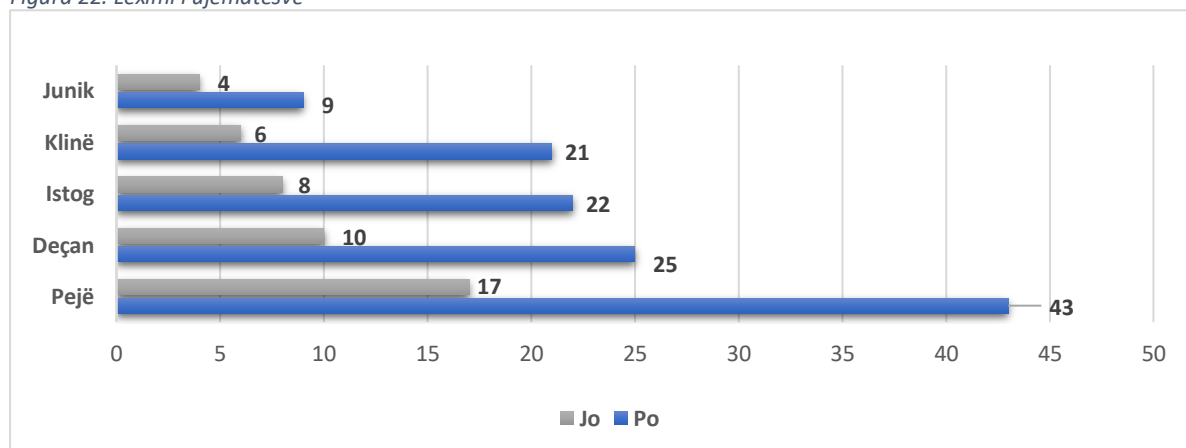
### 2.2.3. Leximi i ujëmatësve

Siç mund të shihet nga tabela dhe grafi i paraqitur më poshtë, janë paraqitur përgjigjet e anketuesve në lidhje me leximin e ujëmatësve të kategorisë së bizneseve. 120 anketues të intervistuar nga totali i 166 të anketuesve të kategorisë së bizneseve janë shprehur se ujëmatësit lexohen me rregull, kurse pjesa tjetër e mbetur prej 45 të anketuarve janë përgjigjur se nuk lexohen ujëmatësit me rregull.

Tabela 22. Leximi i ujëmatësve

Zona e shërbimit	Po	Jo	Total
Pejë	43	17	60
	35.83%	37.78%	36.36%
Deçan	25	10	35
	20.83%	22.22%	21.21%
Istog	22	8	30
	18.33%	17.78%	18.18%
Klinë	21	6	27
	17.50%	13.33%	16.36%
Junik	9	4	13
	7.50%	8.89%	7.88%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>45</b>	<b>165</b>
	<b>72.73%</b>	<b>27.27%</b>	<b>100%</b>

Figura 22. Leximi i ujëmatësve



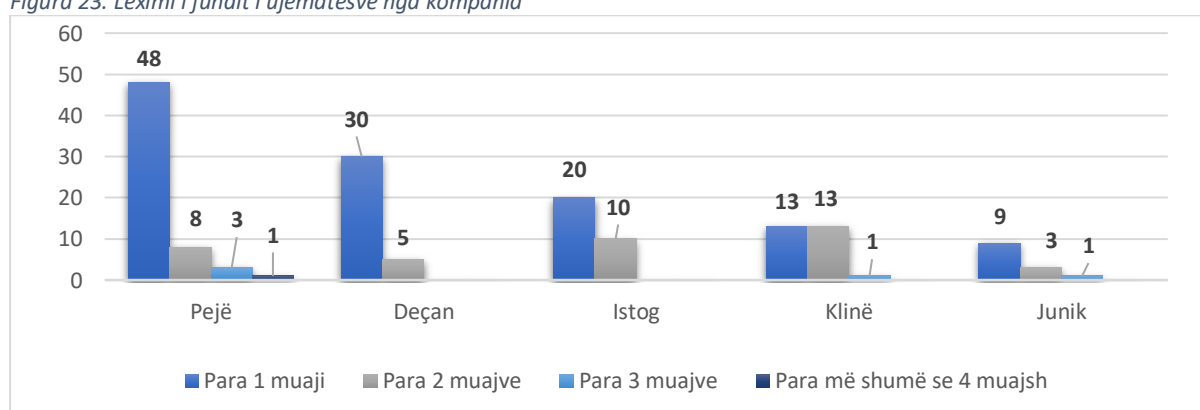
## 2.2.4. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania

Nga mostra e marrë për realizimin e hulumtimit, sa i përket periudhave të leximit të ujëmatësve për kategorinë e bizneseve, janë arritur rezultatet e mëposhtme. Nga paraqitja e tabelës dhe grafit mund të vërehet se 120 të anketuar kanë shprehur se për herë të fundit ujëmatësi u është lexuar para një muaji, duke vazhduar tutje me 39 të anketuar të tjerë të cilët të cilët janë përgjigjur se para 2 muajve u është bërë leximi i ujëmatësve. Për më shumë detaje, shih grafikun dhe tabelën e mëposhtme.

Tabela 23. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania

Zona e shërbimit	Para 1 muaji	Para 2 muajve	Para 3 muajve	Para më shumë se 4 muajsh	Total
Pejë	48	8	3	1	60
	40.00%	20.51%	60.00%	100.00%	36.36%
Deçan	30	5	0	0	35
	25.00%	12.82%	0.00%	0.00%	21.21%
Istog	20	10	0	0	30
	92.08%	25.64%	0.00%	0.00%	18.18%
Klinë	13	13	1	0	27
	10.83%	33.33%	20.00%	0.00%	16.36%
Junik	9	3	1	0	13
	7.50%	7.69%	20.00%	0.00%	7.88%
<b>Total</b>	<b>120</b>	<b>39</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>165</b>
	<b>72.73%</b>	<b>23.64%</b>	<b>3.03%</b>	<b>0.61%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 23. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania



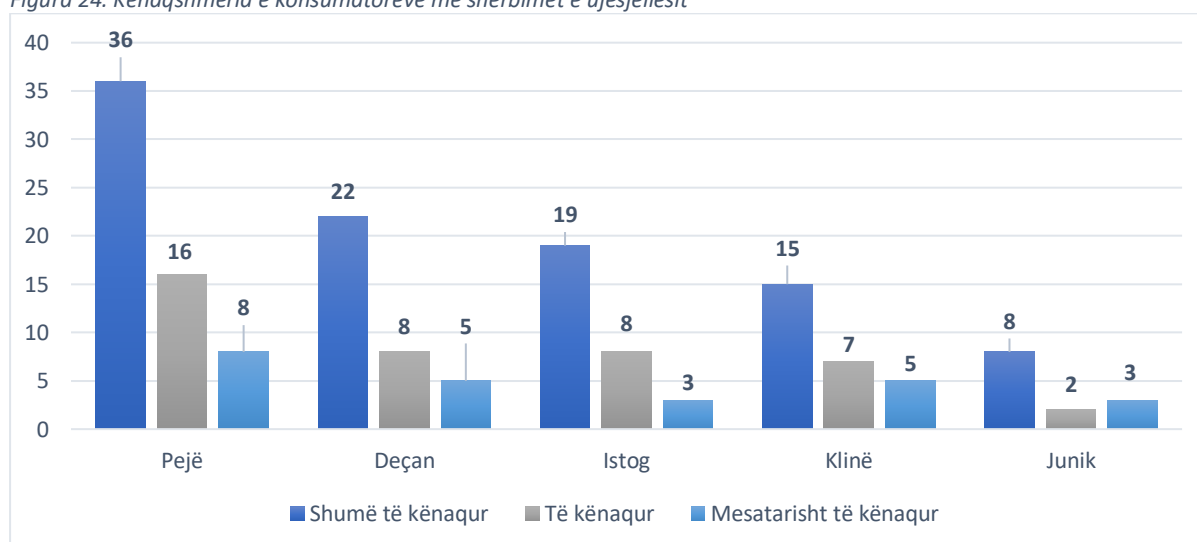
## 2.2.5. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit

Gjatë hulumtimit në regjionin e Pejës sa i përket kategorisë së bizneseve, bazuar në përgjigjet e pranura nga konsumatorët e ujësjellësit për nga 165 të anketuar, 100 prej tyre ose 60.61% janë shprehur se janë shumë të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit, duke vazhduar me 41 prej tyre ose 24.85% të cilët janë shprehur se janë të kënaqur me këto shërbime.

Tabela 24. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Gjithsej
Pejë	36	16	8	60
	36.00%	39.02%	33.33%	36.36%
Deçan	22	8	5	35
	22.00%	19.51%	20.83%	21.21%
Istog	19	8	3	30
	92.08%	19.51%	12.50%	18.18%
Klinë	15	7	5	27
	15.00%	17.07%	20.83%	16.36%
Junik	8	2	3	13
	8.00%	4.88%	12.50%	7.88%
<b>Total</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>24</b>	<b>165</b>
	<b>60.61%</b>	<b>24.85%</b>	<b>14.55%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 24. Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit



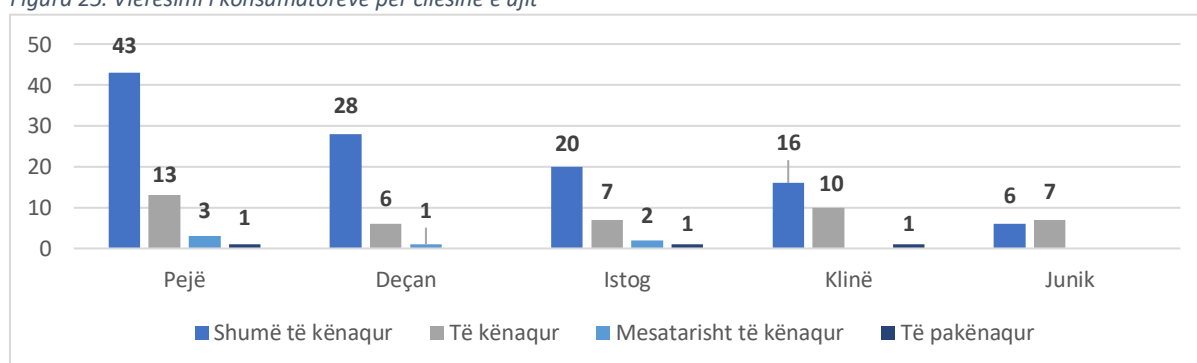
## 2.2.6. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit

Njëra nga pjesët shumë të rëndësishme të hulumtimit ka qenë edhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me cilësinë e ujit. Duke u bazuar në rezultatet e pranuar kemi arritur të kuptojmë se 113 ose 68.48% e të anketuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur, duke vazhduar me 43 ose 26.06% e tyre janë përgjigjur se janë të kënaqur me cilësinë e ujit. Siç mund të shihet nga tabela dhe grafi i paraqitur, nga pjesa e mbetur 6 të anketuar kanë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur dhe vetëm 3 prej të anketuarve nuk janë të kënaqur me cilësinë e ujit. Arsyet më të përmendura për pakënaqësinë e cilësisë së ujit kanë rezultuar të jenë: era që përmban uji, ndërprerja e ujit gjatë vërshimeve, dëmtimi i gypave të ujit etj.

Tabela 25. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Gjithsej
Pejë	43	13	3	1	60
	38.05%	30.23%	50.00%	33.33%	36.36%
Deçan	28	6	1	0	35
	24.78%	13.95%	16.67%	0.00%	21.21%
Istog	20	7	2	1	30
	92.08%	16.28%	33.33%	33.33%	18.18%
Klinë	16	10	0	1	27
	14.16%	23.26%	0.00%	33.33%	16.36%
Junik	6	7	0	0	13
	5.31%	16.28%	0.00%	0.00%	7.88%
<b>Total</b>	<b>113</b>	<b>43</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>165</b>
	<b>68.48%</b>	<b>26.06%</b>	<b>3.64%</b>	<b>1.82%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 25. Vlerësimi i konsumatorëve për cilësinë e ujit





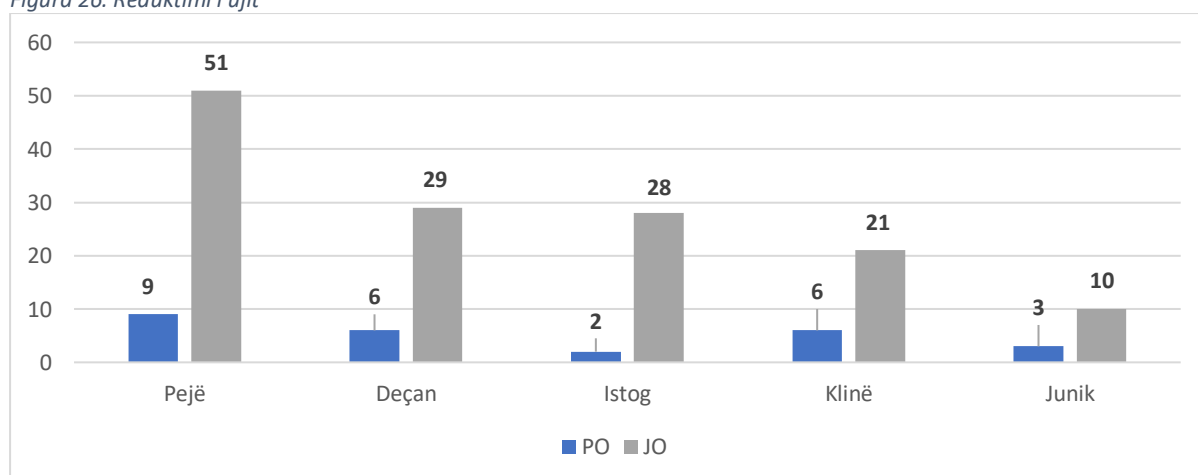
## 2.2.7. Reduktimi i ujit

Sa i përket kategorisë së bizneseve, nga numri i përgjithshëm i 165 të anketuarve, 139 prej tyre kanë shprehur se nuk ka reduktime të ujit, kurse 26 janë shprehur se kanë reduktime të ujit. Në tabelën dhe grafikun më poshtë mund të gjeni detajet rreth reduktimeve të ujit nëpër të gjitha komunat.

Tabela 26. Reduktimi i ujit

Zona e shërbimit	Po	Jo	Total
Pejë	9	51	60
	34.62%	36.69%	36.36%
Deçan	6	29	35
	23.08%	20.86%	21.21%
Istog	2	28	30
	7.69%	20.14%	18.18%
Klinë	6	21	27
	23.08%	15.11%	16.36%
Junik	3	10	13
	11.54%	7.19%	7.88%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>139</b>	<b>165</b>
	<b>15.76%</b>	<b>84.24%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 26. Reduktimi i ujit



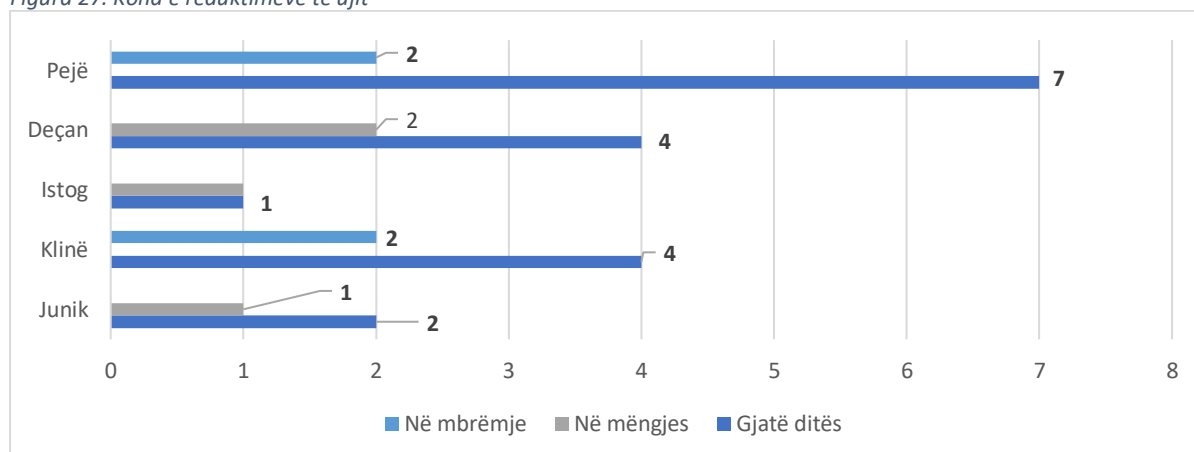
## 2.2.8. Koha e reduktimeve të ujit

Nga rezultatet e periudhës së reduktimeve të ujit të kategorisë së bizneseve, nga 26 të anketuar, 18 ose 69.23% prej tyre kanë shprehur se gjatë ditës ka reduktime më shumë, 4 ose 15.38% nga ta janë shprehur se ka reduktime më shumë në mbrëmje, ndërsa 4 ose 15.38% prej tyre janë shprehur se ka reduktime në mëngjes.

Tabela 27. Koha e reduktimeve të ujit

Zona e shërbimit	Gjatë ditës	Në mëngjes	Në mbrëmje	Gjithsej
Pejë	7	0	2	9
	38.89%	0.00%	50.00%	34.62%
Deçan	4	2	0	6
	22.22%	50.00%	0.00%	23.08%
Istog	1	1	0	2
	5.56%	25.00%	0.00%	7.69%
Klinë	4	0	2	6
	22.22%	0.00%	50.00%	23.08%
Junik	2	1	0	3
	11.11%	25.00%	0.00%	11.54%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>26</b>
	<b>69.23%</b>	<b>15.38%</b>	<b>15.38%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 27. Koha e reduktimeve të ujit



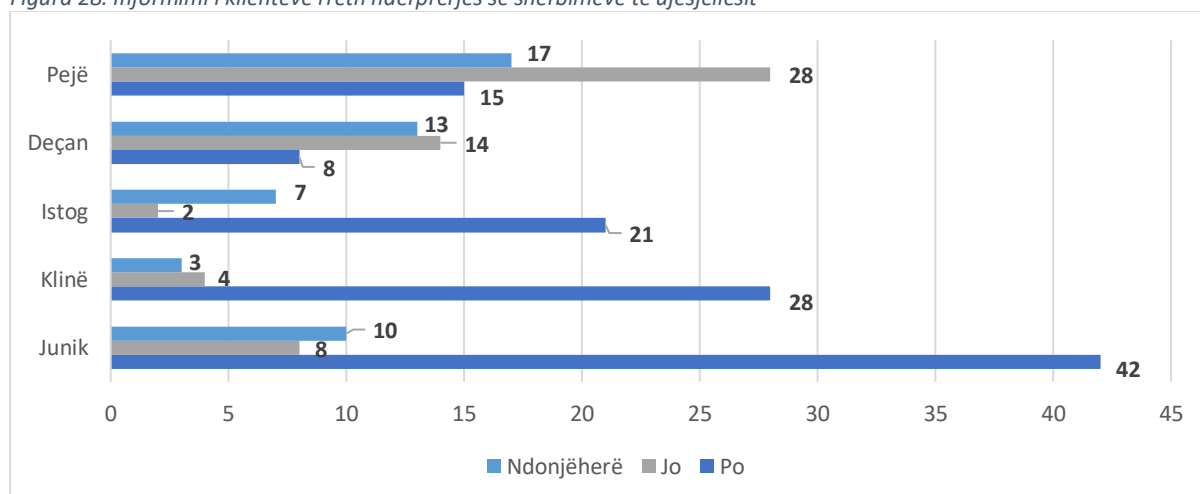
### 2.2.9. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit

Sa i përket të dhënave të grumbulluara rreth informimit paraprak nga stafi i K.R.U. “Hidrodrini” SH.A. për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit, nga të gjithë të anketuarit, 24 ose 14.55% prej tyre janë shprehur se ndonjëherë informohen, 123 ose 74.55% e tyre përgjigjen se ata informohen rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit, ndërsa 18 ose 10.91% e të anketuarve shprehen se nuk informohen rreth ndërprerjes.

Tabela 28. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit

Zona e shërbimit	Po	Jo	Ndonjëherë	Gjithsej
Pejë	42	8	10	60
	34.15%	44.44%	41.67%	36.36%
Deçan	28	4	3	35
	22.76%	22.22%	12.50%	21.21%
Istog	21	2	7	30
	17.07%	11.11%	29.17%	18.18%
Klinë	21	3	3	27
	17.07%	16.67%	12.50%	16.36%
Junik	11	1	1	13
	8.94%	5.56%	4.17%	7.88%
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>18</b>	<b>24</b>	<b>165</b>
	<b>74.55%</b>	<b>10.91%</b>	<b>14.55%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 28. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit



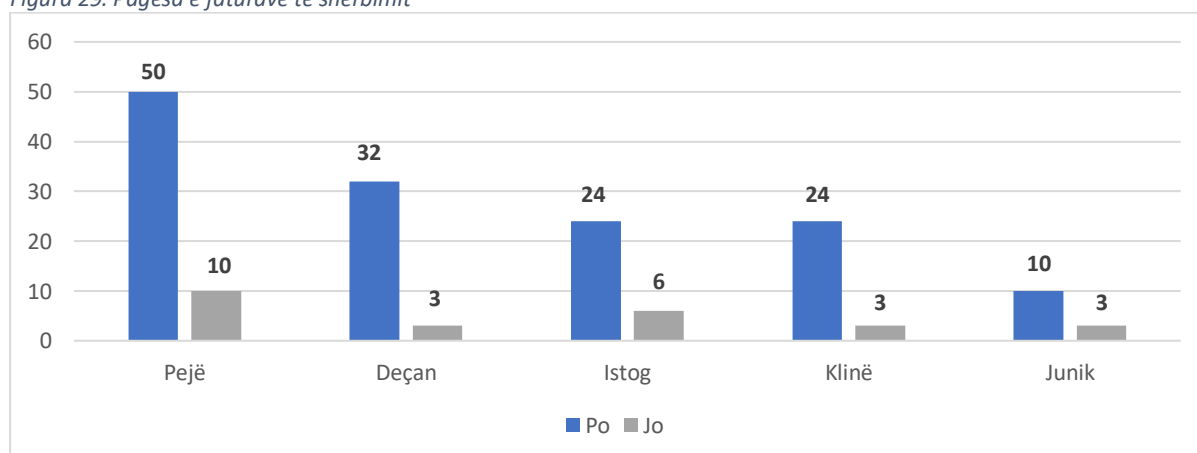
## 2.2.10. Pagesa e faturave të shërbimit

Gjatë hulumtimit, pjesë e analizuar ka qenë edhe vlerësimi nëse kryhen pagesat me rregull për faturat e shërbimit në kategorinë e bizneseve. Siç edhe shihet nga rezultatet e grumbulluara prej 165 të anketuarve, 140 ose 65.81% e tyre janë shprehur se i kryejnë pagesat rregullisht dhe vetëm 25 ose 12.00% të tjerë janë shprehur se nuk i paguajnë me rregull faturat e shërbimeve të ujësjellësit për arsye të pakënaqësisë së ofrimit të shërbimeve, dhe gjendjes sociale.

Tabela 29. Pagesa e faturave të shërbimit

Zona e shërbimit	Po	Jo	Total
Pejë	50	10	60
	35.71%	40.00%	36.36%
Deçan	32	3	35
	22.86%	12.00%	21.21%
Istog	24	6	30
	17.14%	24.00%	18.18%
Klinë	24	3	27
	17.14%	12.00%	16.36%
Junik	10	3	13
	7.14%	12.00%	7.88%
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>25</b>	<b>165</b>
	<b>84.85%</b>	<b>15.15%</b>	<b>100%</b>

Figura 29. Pagesa e faturave të shërbimit



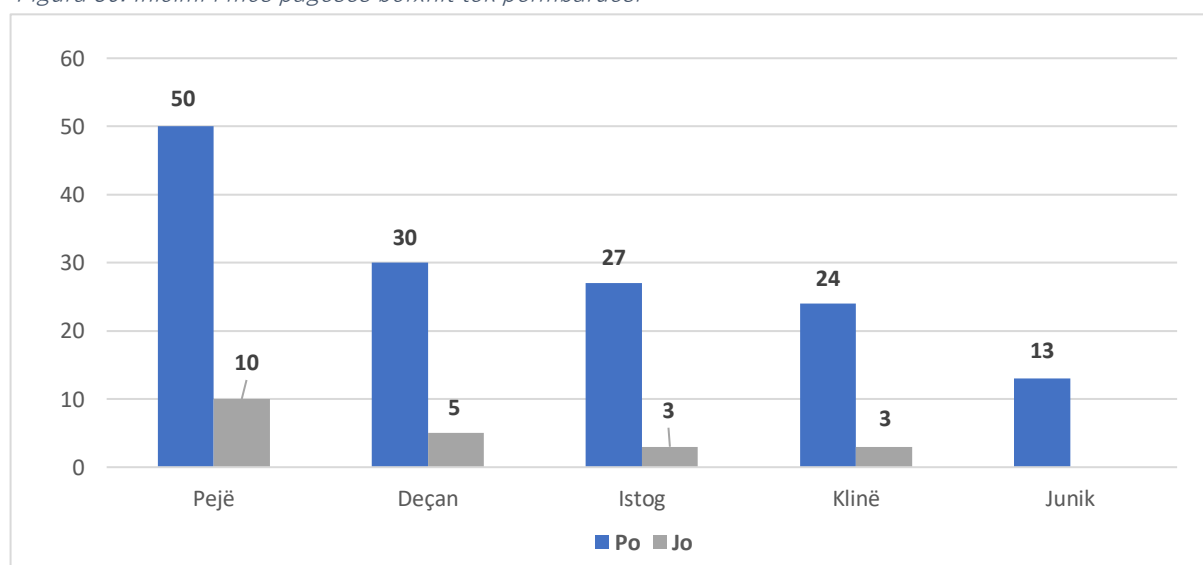
### 2.2.11. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi

Nga totali i 165 bizneseve të intervistuar të zonës që K.R.U. "Hidrodrini" Sh.A. i mbulon, 144 ose 87.27% e bizneseve tregojnë se kanë njohuri që në rast të mos pagesës lënda dërgohet tek përmbaruesi ndërsa 21 ose 12.73% e tyre shprehin se nuk kanë informacion të tillë.

Tabela 30. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	50	10	60
	34.72%	47.62%	36.36%
Deçan	30	5	35
	20.83%	23.81%	21.21%
Istog	27	3	30
	18.75%	14.29%	18.18%
Klinë	24	3	27
	16.67%	14.29%	16.36%
Junik	13	0	13
	9.03%	0.00%	7.88%
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>21</b>	<b>165</b>
	87.27%	12.73%	100.00%

Figura 30. Inicimi i mos pagesës borxhit tek përmbaruesi



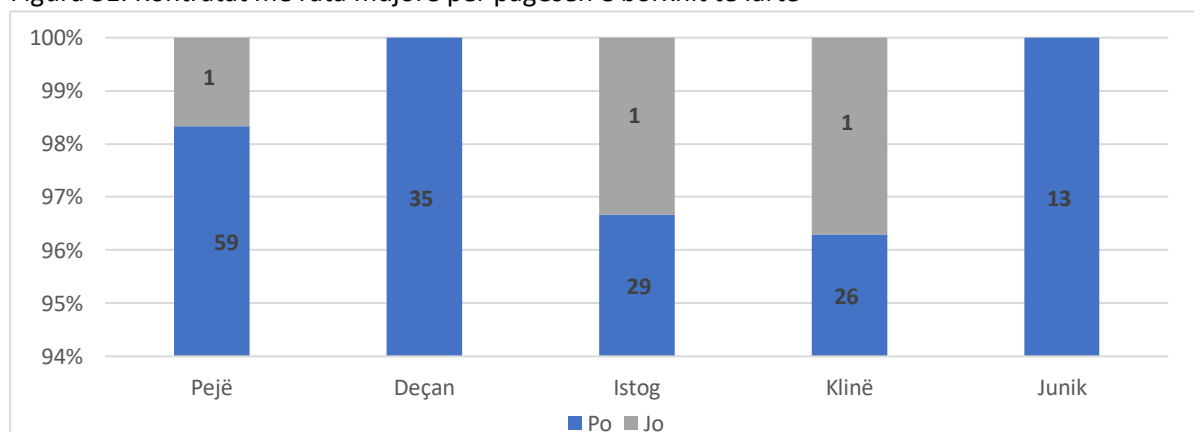
## 2.2.12.Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë

Përgjigjet e pranuar nga bizneset e intervistuar se sa kanë informata rreth mundësisë së nënshkrimit të kontratave me rata mujore në rast të borxhit të lartë, mund të kuptojmë se nga 165 e të anketuarve 162 ose 98.18% e tyre kanë njohuri rreth kontratës me rata, ndërsa 3 ose 1.82% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë dijeni për këtë kontratë. Më poshtë mund të gjeni grafikun dhe tabelën e paraqitur me detaje për secilën komunë.

Tabela 31. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	59	1	60
	36.42%	33.33%	36.36%
Deçan	35	0	35
	21.60%	0.00%	21.21%
Istog	29	1	30
	17.90%	33.33%	18.18%
Klinë	26	1	27
	16.05%	33.33%	16.36%
Junik	13	0	13
	8.02%	0.00%	7.88%
<b>Total</b>	<b>162</b>	<b>3</b>	<b>165</b>
	98.18%	1.82%	100.00%

Figura 31. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë





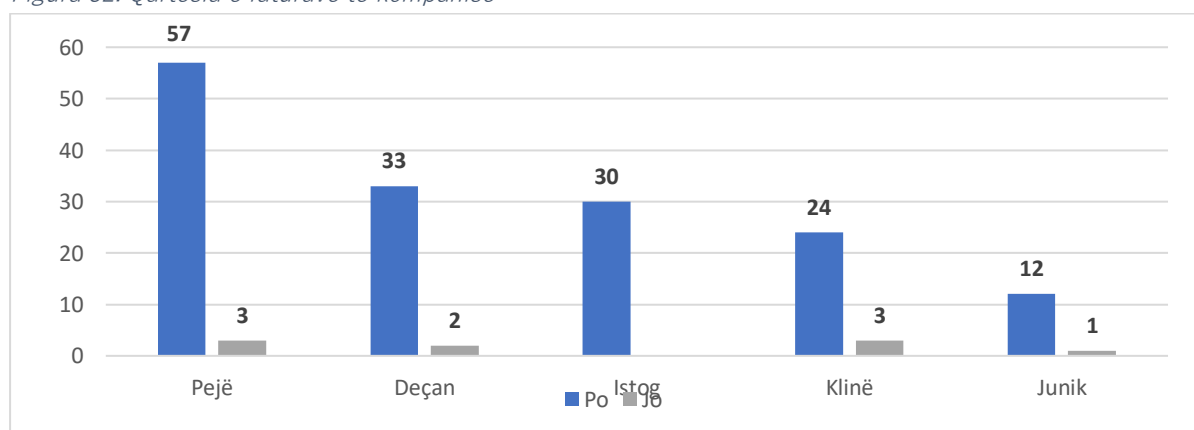
### 2.2.13. Qartësia e faturave të kompanisë

Nga totali i 165 bizneseve të cilat kanë qenë pjesë e hulumtimit, 156 ose 94.55% kanë shprehur se nuk kanë probleme rreth leximit të faturës së lëshuar nga K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. Ndërsa një pjesë e vogël e bizneseve shprehen se fatura nuk është e qartë. Disa nga arsyet e mos qartësisë së faturave të kompanisë rezultojnë të jenë: dallimi i faturave prej muajit në muaj me shpenzime të njëjta, ndryshimi i faturave në raport me shërbimin si dhe TVSH i ngarkohet bizneseve.

Tabela 32. Qartësia e faturave të kompanisë

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	57	3	60
	36.54%	33.33%	36.36%
Deçan	33	2	35
	21.15%	22.22%	21.21%
Istog	30	0	30
	19.23%	0.00%	18.18%
Klinë	24	3	27
	15.38%	33.33%	16.36%
Junik	12	1	13
	7.69%	11.11%	7.88%
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>9</b>	<b>165</b>
	94.55%	5.45%	100.00%

Figura 32. Qartësia e faturave të kompanisë



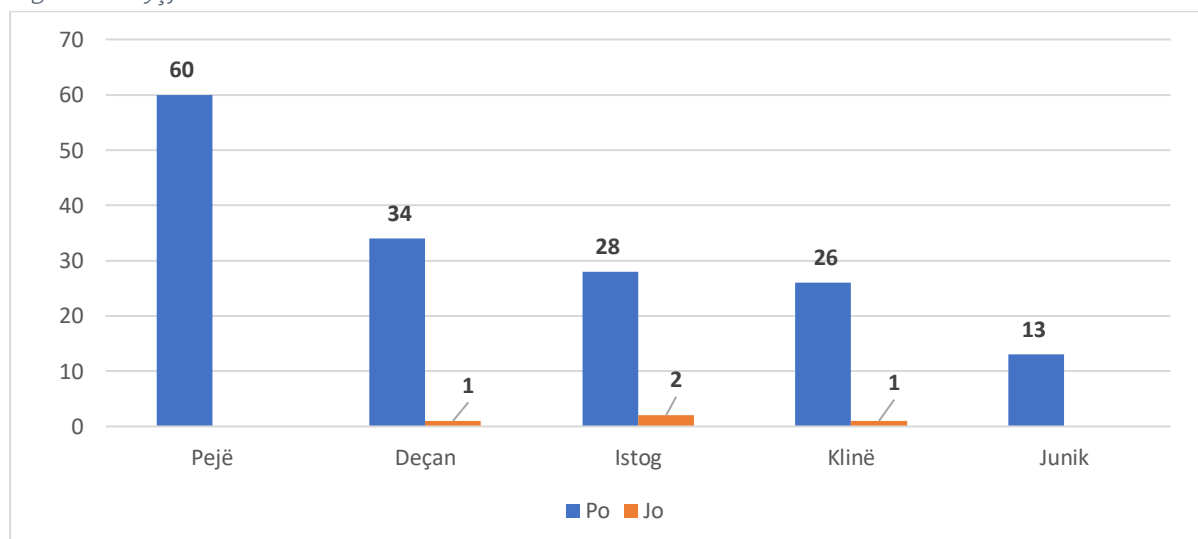
### 2.2.14.Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit

Sa i përket qasjes në shërbimet e kanalizimit, shumica e bizneseve të anketuar janë të kyçur në këto shërbime. Sic mund ta vërejmë nga tabela e mëposhtme, shohim se 161 ose 97.58% e të anketuarve kanë shprehur se janë të kyçur në këto shërbime, ndërsa ata që nuk janë të kyçur në shërbimet e kanalizimit janë me numër të ulët, 4 ose 2.42% e tyre.

Tabela 33. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	60	0	60
	37.27%	0.00%	36.36%
Deçan	34	1	35
	21.12%	25.00%	21.21%
Istog	28	2	30
	17.39%	50.00%	18.18%
Klinë	26	1	27
	16.15%	25.00%	16.36%
Junik	13	0	13
	8.07%	0.00%	7.88%
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>4</b>	<b>165</b>
	97.58%	2.42%	100.00%

Figura 33. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit



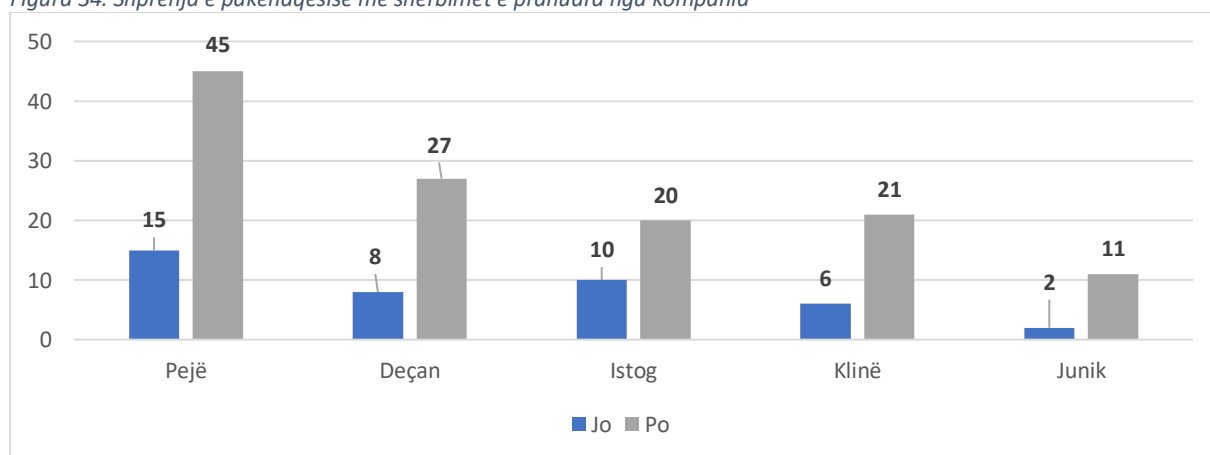
### 2.2.15.Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania

Bazuar në përgjigjet e bizneseve në lidhje me shprehjen e pakënaqësive me shërbimet e pranuar nga kompania, 124 ose 75.15% kanë treguar se nuk ankohen ndërsa 41 ose 24.85% janë shprehur se ankohen në raste pakënaqësie. Për më shumë informacione, shih tabelën dhe grafën e mëposhtëm.

Tabela 34. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania

Zona e shërbimit	Po	Jo	Totali
Pejë	45	15	60
	36.29%	36.59%	36.36%
Deçan	27	8	35
	21.77%	19.51%	21.21%
Istog	20	10	30
	16.13%	24.39%	18.18%
Klinë	21	6	27
	16.94%	14.63%	16.36%
Junik	11	2	13
	8.87%	4.88%	7.88%
<b>Total</b>	<b>124</b>	<b>41</b>	<b>165</b>
	<b>75.15%</b>	<b>24.85%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 34. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania



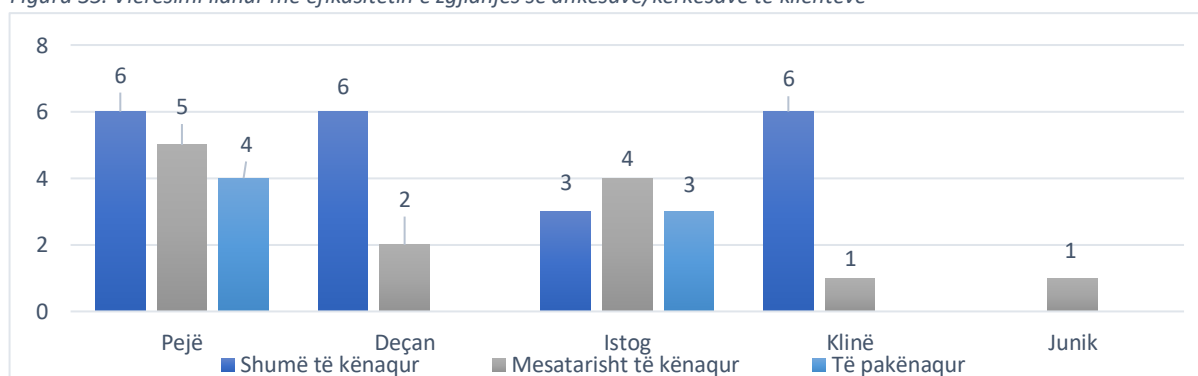
## 2.2.16.Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve

Sa i përket vlerësimin të efikasitetit të zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të klientëve nga ana e stafit të K.R.U. "Hidrodrini" SH.A., nga gjithsej 41 anketues janë shprehur në pyetjen paraprake që janë ankuar më parë të rast të pakënaqësisë. Nga këta të anketuar, 21 ose 51.22% prej tyre shprehen që janë shumë të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave apo kërkesave të klientëve, 13 ose 31.71% janë mesatarisht të kënaqur dhe 7 prej tyre janë të pakënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të klientëve.

Tabela 35. Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Gjithsej
Pejë	6	5	4	15
	28.57%	38.46%	57.14%	124.18%
Deçan	6	2	0	8
	28.57%	15.38%	0.00%	43.96%
Istog	3	4	3	10
	92.08%	30.77%	42.86%	165.71%
Klinë	6	1	0	7
	28.57%	7.69%	0.00%	36.26%
Junik	0	1	0	1
	0.00%	7.69%	0.00%	7.69%
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>41</b>
	<b>51.22%</b>	<b>31.71%</b>	<b>17.07%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 35. Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve



## 2.2.17. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U.

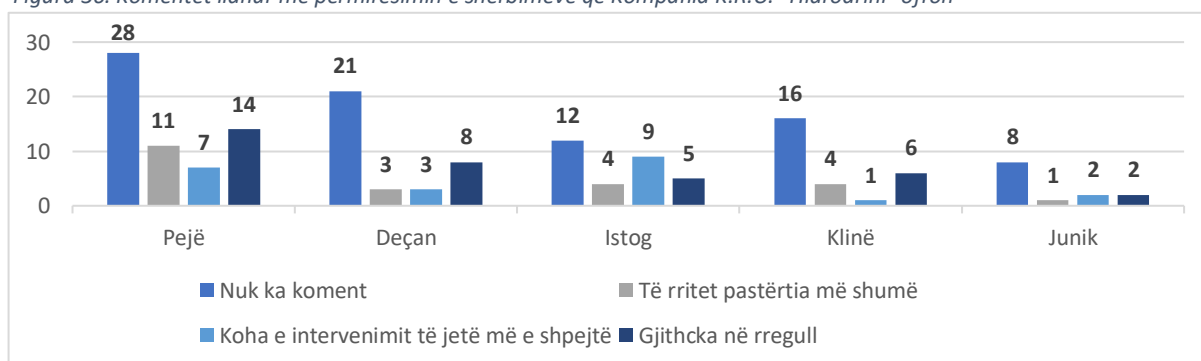
### "Hidrodrini" ofron

Në lidhje me komentet për përmirësimin e shërbimeve nga ana e stafit të K.R.U. "Hidrodrini" SH.A., nga gjithsej 165 anketues, 23 prej tyre kanë kërkuar që të rritet cilësia pastërtisë në shërbim dhe 22 prej tyre kanë kërkuar që koha e intervenimit të jetë më e shpejtë. Nga ana tjetër, 35 nga të anketuarit janë shprehur që gjithçka është në rregull me shërbimet, dhe 85 prej tyre nuk kanë pasur ndonjë koment për përmirësimin e shërbimeve që kompania K.R.U. "Hidrodrini" ofron.

Tabela 36. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U. "Hidrodrini" ofron

Zona e shërbimit	Nuk ka koment	Të rritet pastërtia më shumë	Koha e intervenimit të jetë më e shpejtë	Gjithçka është në rregull	Gjithsej
Pejë	28	11	7	14	60
	32.94%	47.83%	31.82%	40.00%	36.36%
Deçan	21	3	3	8	35
	24.71%	13.04%	13.64%	22.86%	21.21%
Istog	12	4	9	5	30
	92.08%	17.39%	40.91%	14.29%	18.18%
Klinë	16	4	1	6	27
	18.82%	17.39%	4.55%	17.14%	16.36%
Junik	8	1	2	2	13
	9.41%	4.35%	9.09%	5.71%	7.88%
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>23</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>165</b>
	<b>51.52%</b>	<b>13.94%</b>	<b>13.33%</b>	<b>21.21%</b>	<b>100.00%</b>

Figura 36. Komentet lidhur me përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U. "Hidrodrini" ofron



### 3. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Ky hulumtim ka shërbyer që kompania të ketë një pasqyrim të cilësisë së shërbimeve të cilat K.R.U. Hidrodrini SH.A. i ofron në komunat Pejë, Deçan, Klinë, Istog dhe Junik. Për të njohur reagimet direkte të klientëve, rezultatet e këtij pyetësi do të shërbejnë për koordinimin e aktiviteteve të kompanisë për përmirësimin e shërbimit përkatës të ujësjellësit dhe të kanalizimit duke u bazuar në pakënaqësitë e konsumatorëve.

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

Ndërsa sa i përket rekomandimeve që D&D Business Support Center i ofron K.R.U. Hidrodrini SH.A. është të vazhdojë të ketë bashkëpunim me konsumatorët e kompanisë duke ju ofruar informacione në lidhje me risitë rreth shërbimeve që ofron faktor ky që krijon qëndrueshmëri të kompanisë dhe shtimin e kualitetit të shërbimit.





## 4. ANEX 1. PYETËSORI

### PYETËSOR

#### SA JENI TË KËNAQUR ME SHËRBIMET E K.R.U. "HIDRODRINI" - SH.A.

Ky hulumtim është duke u realizuar nga kompania D&D Business Support Center e cila është kontraktuar nga K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. Qëllimi i këtij hulumtimi është që të nxirren të dhënat themelore rreth kënaqshmërisë dhe njohurive të konsumatorëve rreth shërbimeve nga K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. për periudhën Janar - Dhjetor 2020.

Rezultatet e këtij projekti do të shërbejnë për K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. për përmirësimin e shërbimeve që ofrojnë, si dhe mundësinë e rritjes së inkasimit të faturave për shërbimet e shfrytëzimit të ujit në regjionin e Pejës.

#### SHËNIME DEMOGRAFIKE

Komuna: \_\_\_\_\_

Mosha: \_\_\_\_\_

Lloji i konsumatorit:  Amvisëri  Biznes

Zona e shërbimit:  Urban  Rural

#### PYETJE RRETH SHËRBIMEVE

1. A keni kontratë shërbimi me K.R.U. "Hidrodrini" Sh.A?  Po  
 Jo

2. A keni ujëmatës?  Po  
 Jo

3. Nëse jo, pse nuk keni ujëmatës?

4. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht për çdo muaj?  Po  
 Jo



5. Kur i ka lexuar K.R.U. "Hidrodrini" për herë të fundit ujëmatësin?  Para 1 muaji  
 Para 2 muajve  
 Para 3 muajve  
 Para më shumë se 4 muajsh
6. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?  Shumë të kënaqur  
 Të kënaqur  
 Mesatarisht të kënaqur  
 Të pakënaqur
7. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?  Shumë të kënaqur  
 Të kënaqur  
 Mesatarisht të kënaqur  
 Të pakënaqur
8. Nëse jeni të pakënaqur, pse?
9. A keni reduktime të ujit?  Po  
 Jo
10. Nëse po, gjatë cilës kohë keni reduktime të ujit?  Në mëngjes  
 Gjatë ditës  
 Në mbrëmje
11. A njoftoheni paraprakisht për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit?  Po  
 Ndonjëherë  
 Jo
12. A i paguani faturat me rregull?  Po  
 Jo



13. Nëse jo, cilat janë arsyet e mos pagesës?  
shërbimit
- Gjendja sociale*
- I / e pakënaqur me nivelin e*
- Pakënaqësi me lexuesin*
- Tjetër*
14. A e dini se në rast të mos pagesës së borxhit  
lënda ju iniciohet tek përmbaruesi privat?
- Po*
- Jo*
15. A e dini që keni të drejtë të nënshkruani kontratë  
me rata mujore për pagesën e borxhit nëse  
borxhi juaj është i lartë?
- Po*
- Jo*
16. A është fatura nga K.R.U. "Hidrodrini" e kuptueshme  
dhe e qartë?
- Po*
- Jo*
17. Nëse jo, ju lutem shpjegoni pse?
18. A jeni të kyçur në shërbimet e kanalizimit?
- Po*
- Jo*
19. A jeni ankuar ndonjëherë në kompaninë tonë  
në rast të pakënaqësisë?
- Po*
- Jo*
20. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së  
ankesave/ kërkesave?
- Shumë të kënaqur*
- Mesatarisht të kënaqur*
- Aspak të kënaqur*
21. Komenti juaj për përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U. "Hidrodrini" i ofron?

*Faleminderit për kohën që ndatë në plotësimin e këtij pyetësi!*

