

# RAPORT

Hulumtimi i kënaqëshmërisë  
së konsumatorëve për gjithë  
zonën e shërbimit  
për periudhën Janar-Dhjetor 2023

Mars, 2024



---

IMPLEMENTUAR NGA :

---



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

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

---

FINANCUAR NGA:

---



**Bifurkacioni sh.a**

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

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

---

# Përmbajtja

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

---

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

---

## Lista e tabelave

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

---

## Lista e figurave

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

---

## 1. HYRJE

Kompania Rajonale e Ujësjes Bifurkacioni SH.A ka si qëllim të sigurojë shërbime të vazhdueshme për furnizimin e ujit të pijshëm dhe mirëmbajtjen e ujërave të zeza në pjesën jug-lindore të Kosovës. Aktivitetet kryesore të ndërmarrjes përfshijnë prodhimin dhe shitjen e ujit të pijshëm, si dhe mbledhjen e ujërave të zeza dhe atmosferike.

Zonat e përfshira nga ky institucion janë Ferizaj, Kaçaniku dhe Hani i Elezit.

Hulumtimi është realizuar nga D&D Business Support Center dhe është financuar nga K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A. Qëllimi i këtij hulumtimi është matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e furnizimit të ujësjes dhe kanalizimit të ofruara nga K.R.U "Bifurkacioni" SH.A. gjatë periudhës Janar-Dhjetor 2023.

Hulumtimi paraqet një rëndësi të veçantë për vlerësimin e shërbimeve të K.R.U. Bifurkacioni Sh.A., prandaj gjetjet e këtij hulumtimi do të ndihmojnë si udhërrëfyes për K.R.U. Bifurkacioni Sh.A., në planifikimin dhe përmirësimin e shërbimeve të tyre kur është e nevojshme.

Struktura e këtij hulumtimi është e ndarë në 3 pjesë kryesore:

- ▣ **Qëllimi i hulumtimit dhe detajet që përmban;**
- ▣ **Analiza dhe komentimi i rezultateve të hulumtimit;**
- ▣ **Konkluzionet dhe rekomandimet bazuar në gjetjet kryesore.**

Përmes këtij hulumtimi, K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A. dhe palët e interesit do të njohin qëndrimet e konsumatorëve në lidhje me:

- ▣ Cilësinë dhe furnizimin e ujit të pijshëm;
- ▣ Trajtimin e ujërave të zeza (fekale);
- ▣ Efikasitetin e K.R.U-së në realizimin e kërkesave për kyçjet në rrjetin e ujësjes dhe kanalizimit;
- ▣ Efikasitetin e K.R.U-së në leximin e ujmësve;
- ▣ Përgatitjen e faturave të sakta dhe pasqyrimin të pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekaleve) dhe pastrimit të gypave të kanalizimit;
- ▣ Efikasitetin e përgjithshëm të K.R.U-së në mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujit;
- ▣ Vlerësimin e punës së qendrës për konsumatorë;
- ▣ Informimin nga K.R.U-ja në lidhje me shërbimet dhe ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjes;
- ▣ Efikasitetin në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjes dhe kanalizimit në rastin e defekteve, si dhe reagimit të K.R.U-së ndaj shqetësimeve dhe problemeve të konsumatorëve.



## 2. METODOLOGJIA

Hulumtimi është financiar nga K.R.U Bifurkacioni Sh.A. dhe është implementues nga D&D Business Support Center. Synimi kryesor i këtij hulumtimi ishte të grumbullonte dhe analizonte të dhëna statistikore dhe opinionet e ndryshme të 1,477 të intervistuarve nga regjioni i Ferizajit, Kaçanikut dhe Hanit të Elezit. Kjo analizë e të dhënave ka mundësuar krahasimin, identifikimin dhe vlerësimin e nevojave të konsumatorëve në lidhje me shërbimet e ofruara, me qëllim të rritjes së kapacitetit të tyre. Pyetësi i përdorur për këtë hulumtim përbëhet nga 10 pyetje dhe është i ndarë në 3 kategori si:

- Amvisëri: 1,227 anketime
- Biznese: 227 anketime
- Institucione: 23 anketime

Përfshirja e të anketuarve është bërë në mënyrë gjithëpërfshirëse në aspekte gjeografike, demografike, sociale dhe sektoriale. Mostra e përzgjedhur për hulumtim është shpërndarë në përputhje me shpërndarjen demografike të popullsisë në zonat e studiuara.

Mbledhja e të dhënave është realizuar nëpërmjet formatit elektronik (p.sh., google form), thirrjeve telefonike, publikimit në rrjetet sociale, përmes adresave elektronike të bizneseve dhe në terren fizikisht në zonat që ky institucion i mbulon.

Pyetësi është ndarë në dy pjesë kryesore:

- Pjesa e parë** përmban informacione të përgjithshme si vendbanimi, zona e shërbimit dhe kategoria e përfshirë (amvisëri, biznes, institucion).
- Pjesa e dytë** përmban pyetje specifike rreth kualitetit të furnizimit të ujit, efikasitetit të zgjidhjes së ankesave, tarifave, informimit të konsumatorëve dhe shërbimeve të ofruara nga zyra për konsumatorë. Këtë hulumtim e bëri të mundur një përpjekje e kujdesshme për të përfaqësuar dhe kuptuar nevojat e konsumatorëve në lidhje me shërbimet e K.R.U "Bifurkacioni" SH.A., duke u bazuar në një periudhë kohore prej Janarit deri në Dhjetor të vitit 2023. Rezultatet e këtij hulumtimi do të përdoren si udhërrëfyes për të përmirësuar shërbimet dhe për të planifikuar punën e ardhshme në zbatim të nevojave identifikuar.



### 3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI

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

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

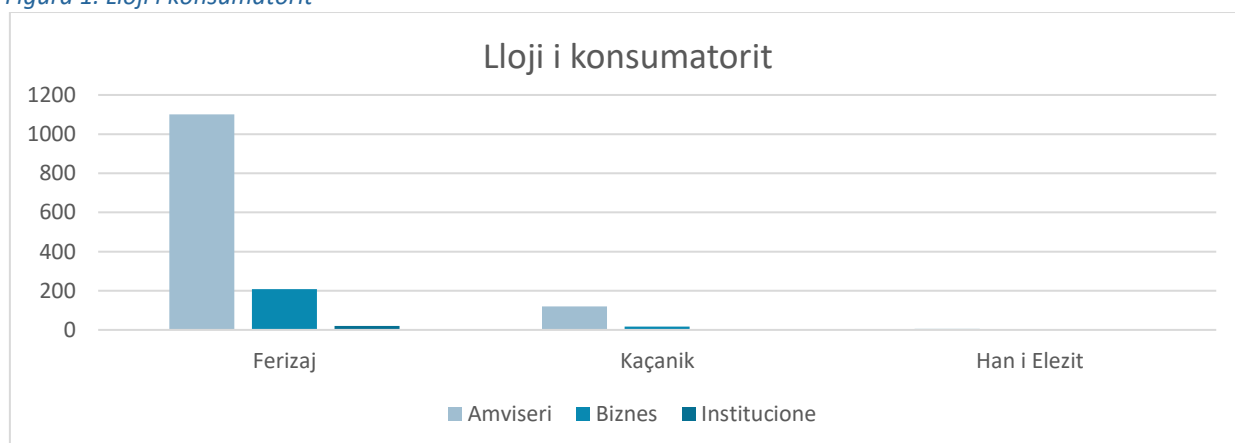
Tabela 1. Lloji i konsumatorit

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

Duke u bazuar në numrin e përgjithshëm të të anketuarve, shpërndarja e pyetësorëve është klasifikuar në komunat të cilat K.R.U “Bifurkacioni “ Sh.A. i mbulon për të ofruar shërbimet e tyre dhe në tre (3) sektorë të caktuar të cilat janë Amvisëri, Biznese dhe Institucione. Në tabelën e mësipërme mund të vëreni se në komunën e Ferizajt nga 1,477 të anketuar janë përfshirë 1,329 ose 89.98% e të anketuarve, ku 1,101 ose 81.84% i përkasin sektorit të amvisërisë, 208 ose 15.65% të tjerë i përkasin sektorit të biznesit dhe 20 ose 1.50% janë institucione. Nga 1.477 të anketuar në total, nga komuna e Kaçanikut janë të përfshirë 139 ose 9.41% e të anketuarve, ku 120 ose 86.33% e të anketuarve janë në sektorin e amvisërisë, 17 ose 12.23% e të anketuarve janë biznese dhe pjesa tjetër 2 ose 1.44% e të anketuarve janë institucione. Komuna e Hanit të Elezit nga totali i 1.477 ka pasur të përfshirë 9 ose 0.61% të anketuar, ku prej tyre 6 ose 66.67% i përkasin sektorit të amvisërisë, 2 ose 22.22% i përkasin sektorit të biznesit, dhe 1 ose 11.11% janë institucione.

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

Figura 1. Lloji i konsumatorit



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

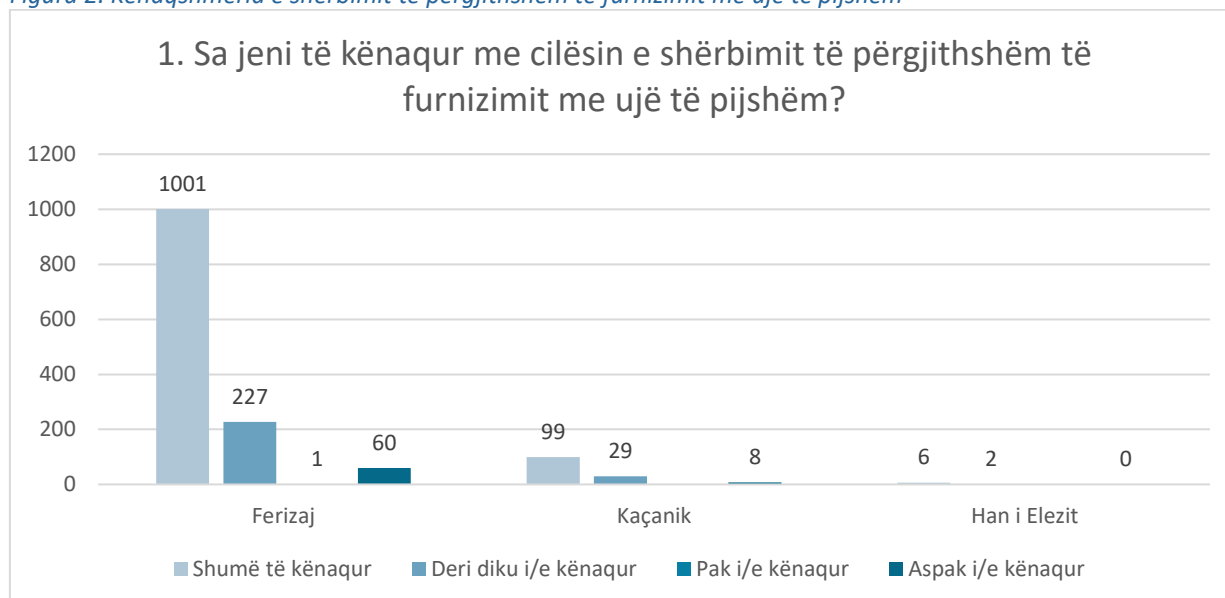
Tabela 2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	1001	227	60	41	1329
	75.32%	17.08%	4.51%	3.09%	89.98%
Kaçanik	99	29	8	3	139
	71.22%	20.86%	5.76%	2.16%	9.41%
Hani i Elezit	6	2	0	1	9
	66.67%	22.22%	0.00%	11.11%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1106</b>	<b>258</b>	<b>68</b>	<b>45</b>	<b>1477</b>
	<b>74.88%</b>	<b>17.47%</b>	<b>4.60%</b>	<b>3.05%</b>	<b>100.00%</b>

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 1.477 kemi 1.106 ose 74.88%. Të kënaqur me këtë shërbim janë të shprehur 258 ose 17.47%, tutje pjesa që janë pak të kënaqur 68 ose 4.60% dhe si aspak të kënaqur janë 45 ose 3.05%.

Detajet e tjera janë të paraqitura edhe në tabelën e mësipërme të ndara edhe nëpër komuna, gjithashtu të paraqitura në grafe në figurën e mëposhtme.

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



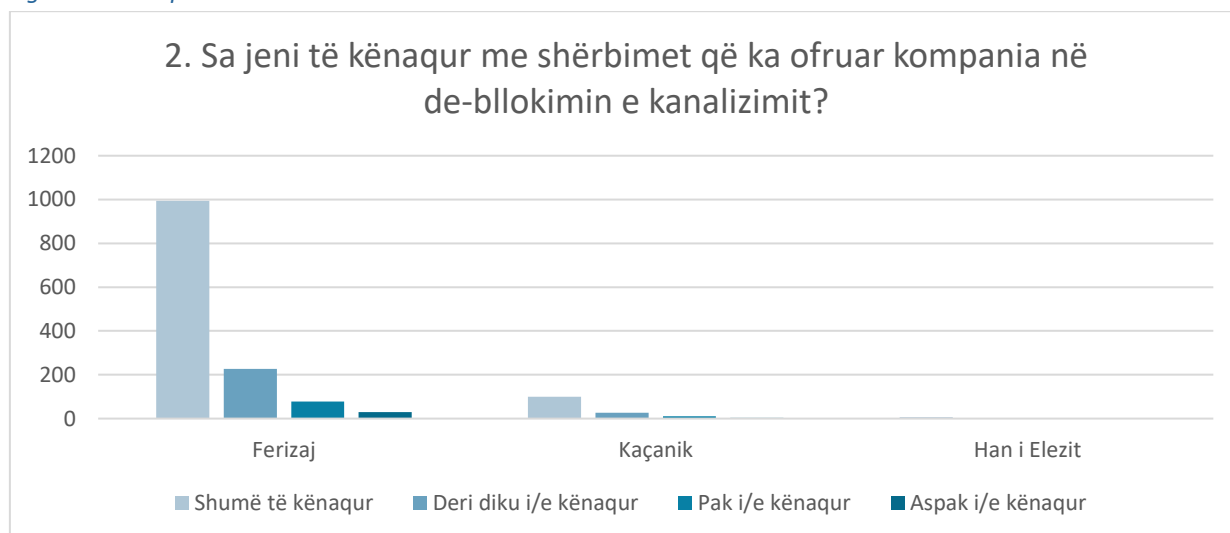
### 3.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-bllokimin e kanalizimit

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	994	227	78	30	1329
	74.79%	17.08%	5.87%	2.26%	89.98%
Kaçanik	99	26	11	3	139
	71.22%	18.71%	7.91%	2.16%	9.41%
Hani i Elezit	6	2	0	1	9
	66.67%	22.22%	0.00%	11.11%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1099</b>	<b>255</b>	<b>89</b>	<b>34</b>	<b>1477</b>
	<b>74.41%</b>	<b>17.26%</b>	<b>6.03%</b>	<b>2.30%</b>	<b>100.00%</b>

Bazuar në pyetjen se sa janë të kënaqur të anketuarit me shërbimet që ka ofruar kompania në de-bllokimin e kanalizimit nga totali 1,477 prej tyre 1,099 ose 74.41% e të anketuarave janë shprehur si shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse deri diku të kënaqur kemi 255 apo 17.26% të anketuar. Më pak të kënaqur me këto shërbime janë shprehur 89 ose 6.03% dhe pakënaqësitet e tyre nga totali kanë shprehur 34 ose 2.30% e të intervistuarve.

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



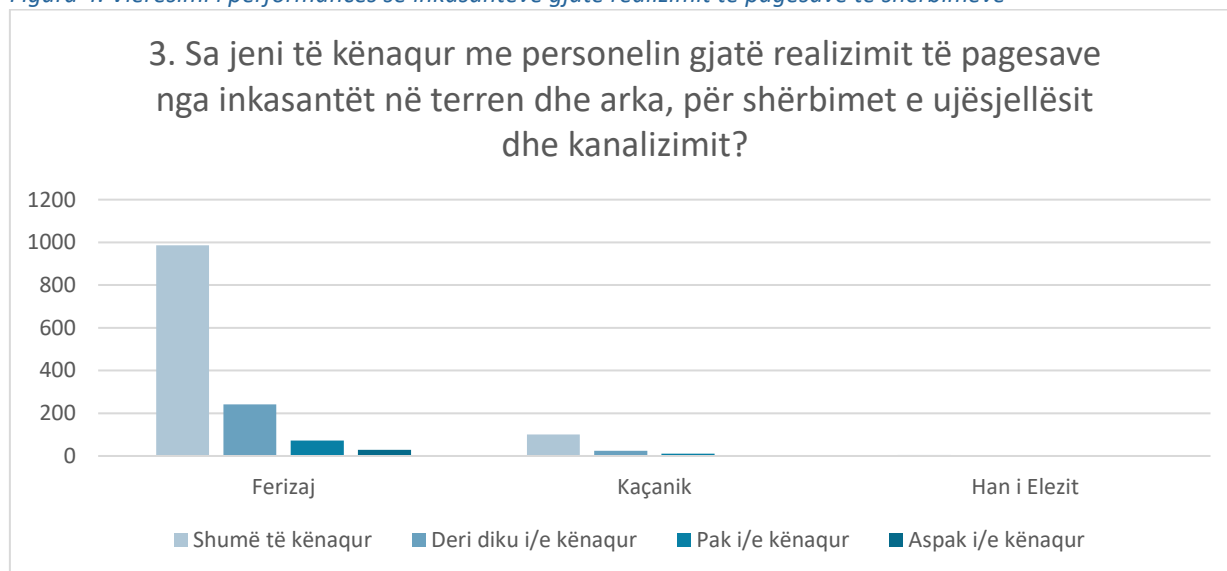
### 3.4. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	986	242	72	29	1329
	74.19%	18.21%	5.42%	2.18%	89.98%
Kaçanik	101	24	11	3	139
	72.66%	17.27%	7.91%	2.16%	9.41%
Hani i Elezit	5	3	0	1	9
	55.56%	33.33%	0.00%	11.11%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1092</b>	<b>269</b>	<b>83</b>	<b>33</b>	<b>1477</b>
	<b>73.93%</b>	<b>18.21%</b>	<b>5.62%</b>	<b>2.23%</b>	<b>100.00%</b>

Te kënaqëshmëria e të anketuarve të kategorisë së amvisërisë, bizneseve dhe institucioneve, 1,092 ose 73.93% prej tyre janë shprehur shumë të kënaqur me personelin gjatë realizimit të pagesave nga inkasantët në terren dhe arka, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Deri diku të kënaqur me këto shërbime kemi 269 ose 18.21% kurse më pak të kënaqur janë shprehur 83 ose 5.62%. Pjesa tjetër 33 ose 2.23% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre rreth këtyre shërbimeve.

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



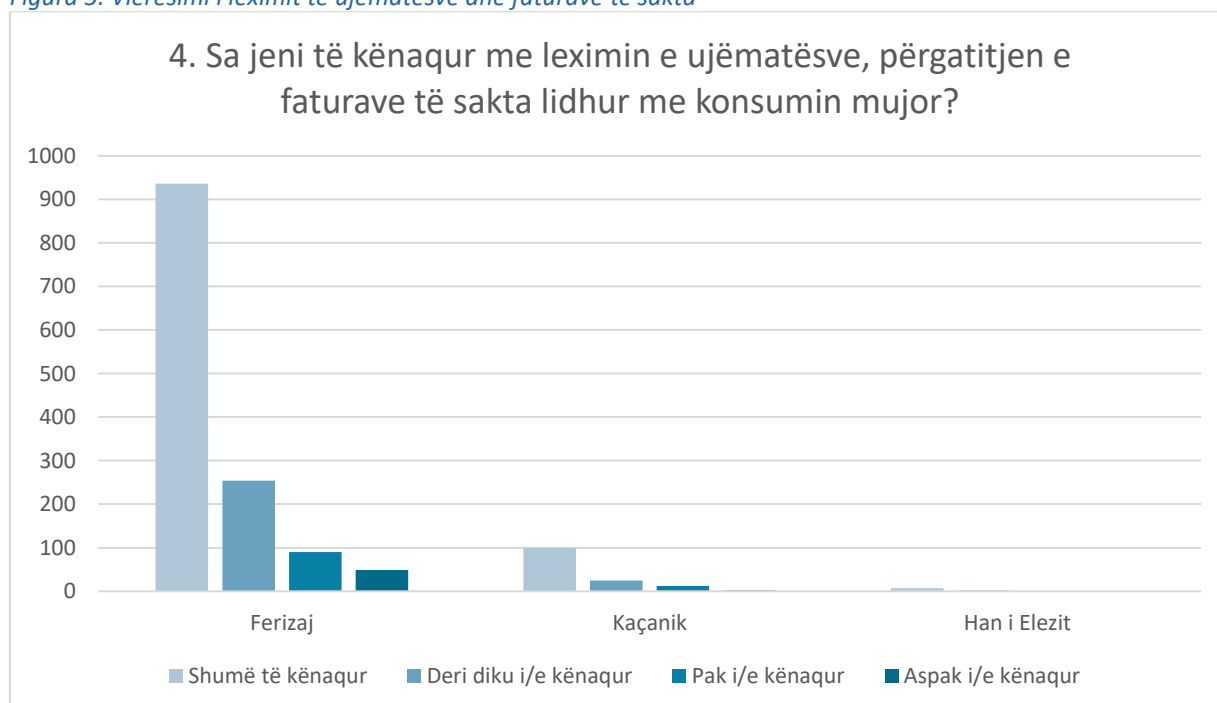
### 3.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	992	239	71	27	1329
	74.64%	17.98%	5.34%	2.03%	89.98%
Kaçanik	100	25	11	3	139
	71.94%	17.99%	7.91%	2.16%	9.41%
Hani i Elezit	6	2	0	1	9
	66.67%	22.22%	0.00%	11.11%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1098</b>	<b>266</b>	<b>82</b>	<b>31</b>	<b>1477</b>
	<b>74.34%</b>	<b>18.01%</b>	<b>5.55%</b>	<b>2.10%</b>	<b>100.00%</b>

Në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm janë paraqitur përgjigjet e të anketuarave në lidhje me leximin e ujëmatësve. Nga totali 1,477 prej tyre 1,098 ose 74.34% janë shprehur si shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse deri diku të kënaqur me këto shërbime janë shprehur 266 ose 18.01%. Pjesa tjetër si më pak të kënaqur ka qenë 82 ose 5.55% të anketuar dhe si të pakënaqur me këto shërbime kemi 31 apo 2.10% të anketuar.

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



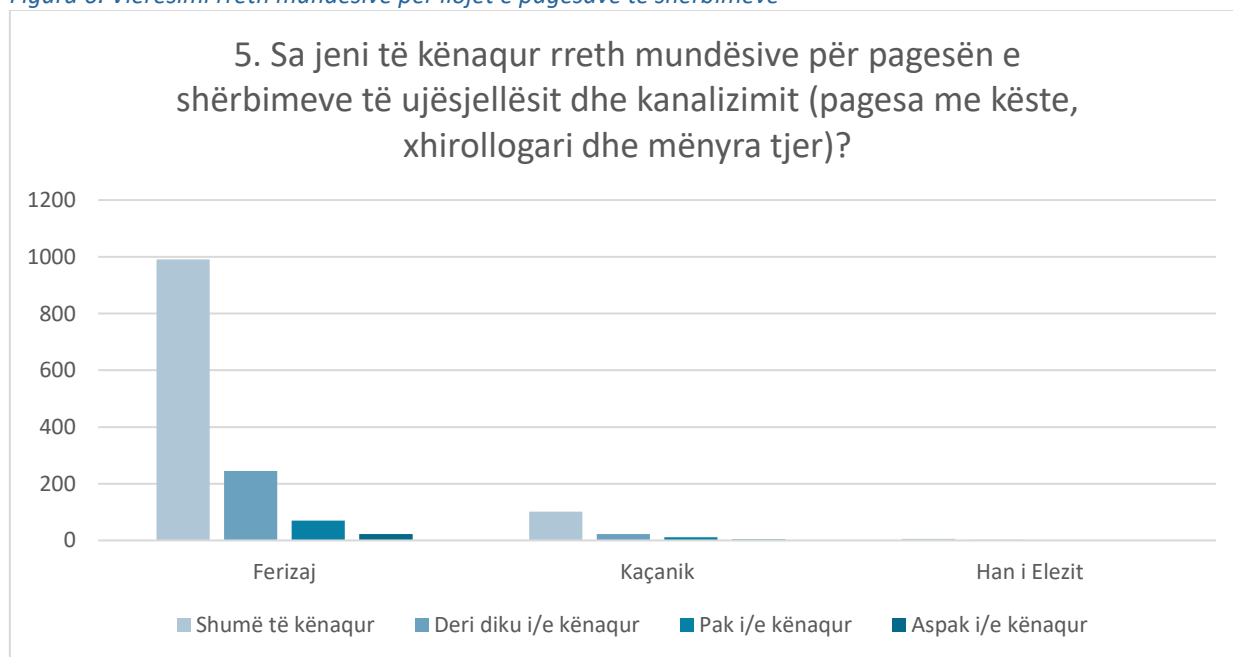
### 3.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	991	245	70	23	1329
	74.57%	18.43%	5.27%	1.73%	89.98%
Kaçanik	102	23	11	3	139
	73.38%	16.55%	7.91%	2.16%	9.41%
Hani i Elezit	6	2	0	1	9
	66.67%	22.22%	0.00%	11.11%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1099</b>	<b>270</b>	<b>81</b>	<b>27</b>	<b>1477</b>
	<b>74.41%</b>	<b>18.28%</b>	<b>5.48%</b>	<b>1.83%</b>	<b>100.00%</b>

Bazuar në përgjigjet të anketuarit rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, nga totali 1,477 prej tyre 1,099 janë shprehur shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse deri diku të kënaqur janë shprehur 270 ose 18.28%. Më pak të kënaqur kemi 81 ose 5.48% të anketuar dhe si të pakënaqur me këto shërbime janë 27 apo 1.83% të anketuar. Të dhëna të detajuara mund ti shohim edhe përmes tabelës dhe figurës së paraqitur.

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



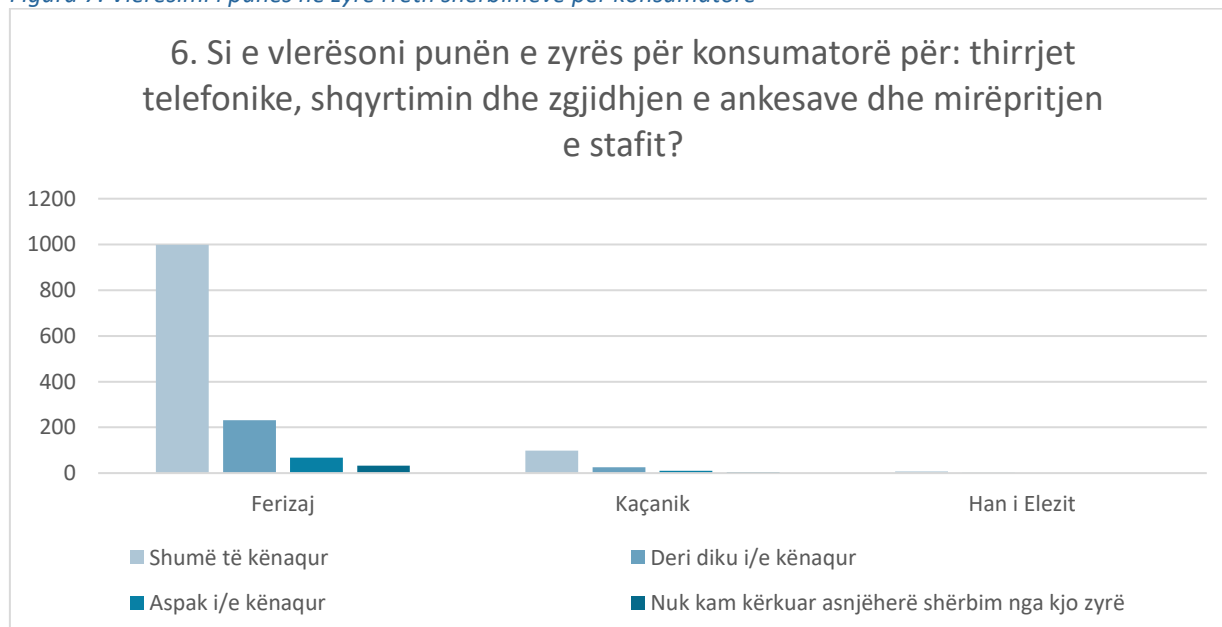
### 3.7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	998	231	68	32	1329
	75.09%	17.38%	5.12%	2.41%	89.98%
Kaçanik	99	26	10	4	139
	71.22%	18.71%	7.19%	2.88%	9.41%
Hani i Elezit	7	2	0	0	9
	77.78%	22.22%	0.00%	0.00%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1104</b>	<b>259</b>	<b>78</b>	<b>36</b>	<b>1477</b>
	<b>74.75%</b>	<b>17.54%</b>	<b>5.28%</b>	<b>2.44%</b>	<b>100.00%</b>

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me vlerësimin për punën e zyrës për konsumatorë për thirrje telefonike shqyrtimin, zgjedhjen e ankesave dhe mirëpritjen e stafit. Nga totali i të intervistuarve 1,477 prej tyre 1.104 ose 74.75% janë shprehur shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse deri diku të kënaqur kemi 269 ose 17.54% të anketuar. Të pakënaqur me këto shërbime kemi 78 ose 7.28% të anketuar dhe pjesa tjetër 36 ose 2.44% kanë shprehur se nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë.

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





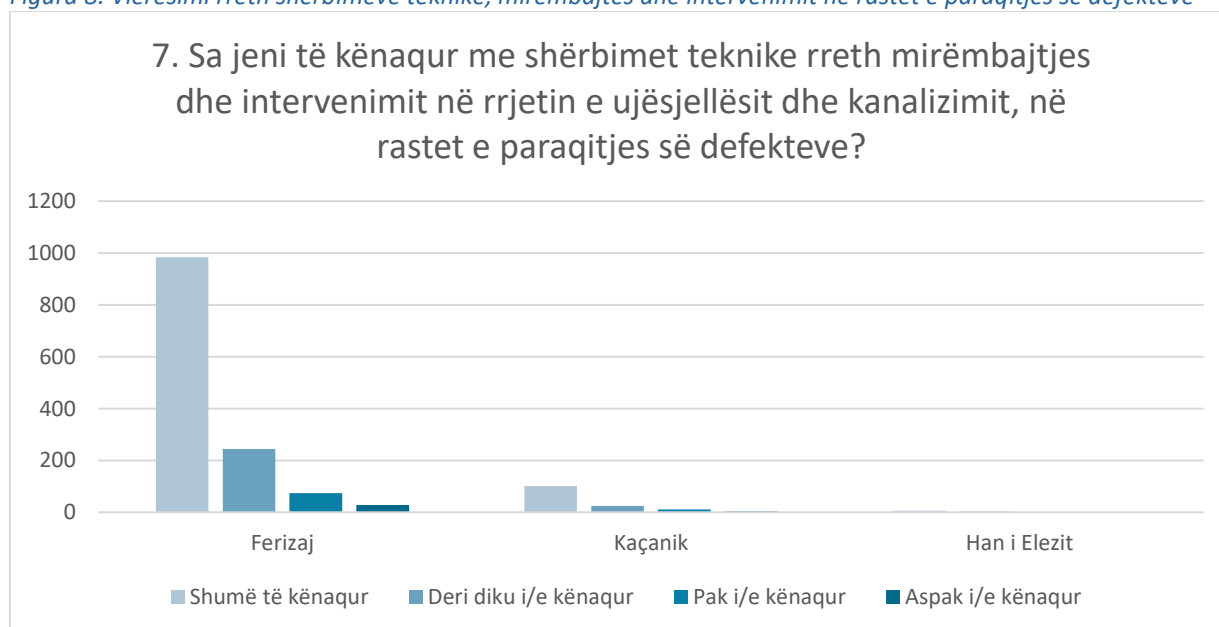
### 3.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	983	244	74	28	1329
	73.97%	18.36%	5.57%	2.11%	89.98%
Kaçanik	101	24	11	3	139
	72.66%	17.27%	7.91%	2.16%	9.41%
Hani i Elezit	6	2	0	1	9
	66.67%	22.22%	0.00%	11.11%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1090</b>	<b>270</b>	<b>85</b>	<b>32</b>	<b>1477</b>
	<b>73.80%</b>	<b>18.28%</b>	<b>5.75%</b>	<b>2.17%</b>	<b>100.00%</b>

Në tabelën e mësipërme rreth kënaqshmërisë së shërbimeve teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit në rastet e paraqitjes janë anketuar 1,477 persona, prej tyre 1090 ose 73.80% janë shprehur shumë të kënaqur me këto shërbime, kurse deri diku të kënaqur kemi 270 ose 18.28% të anketuar. Si më pak të kënaqur me këto shërbime kemi 85 ose 5.75% dhe të pakënaqur gjithsej janë shprehur 32 ose 2.17% të anketuar.

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



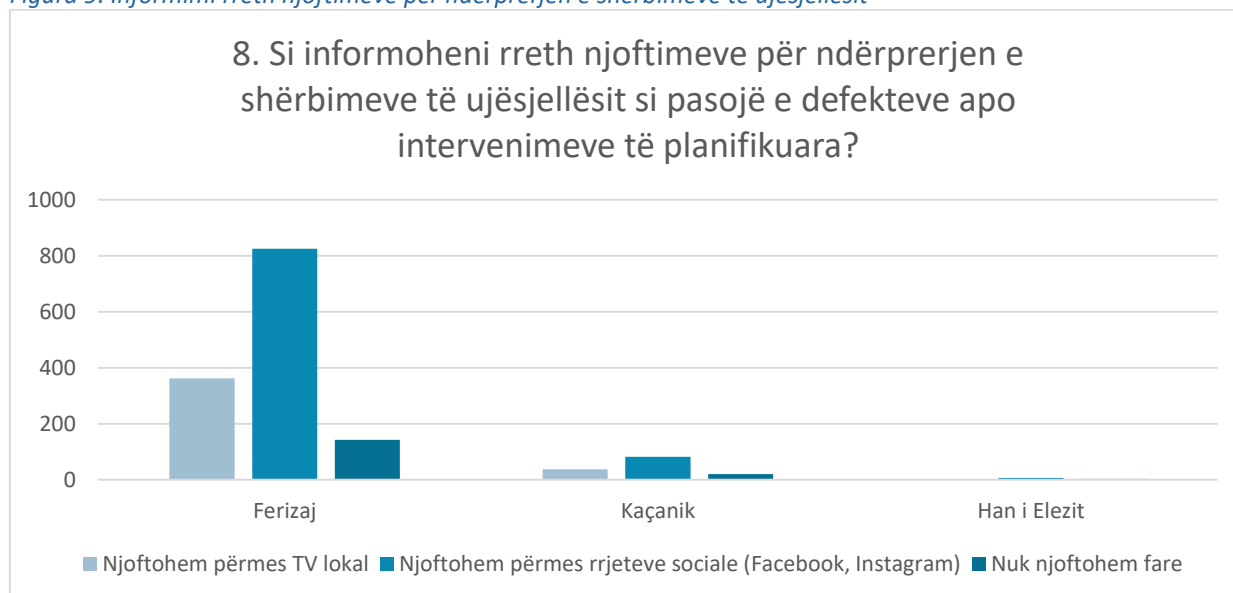
### 3.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

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

Qytet	Njoftohem përmes TV lokal	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	362	825	142	1329
	27.24%	62.08%	10.68%	89.98%
Kaçanik	37	82	20	139
	26.62%	58.99%	14.39%	9.41%
Hani i Elezit	0	6	3	9
	0.00%	66.67%	33.33%	0.61%
<b>Total</b>	<b>399</b>	<b>913</b>	<b>165</b>	<b>1477</b>
	<b>27.01%</b>	<b>61.81%</b>	<b>11.17%</b>	<b>100.00%</b>

Tek pyetja se si informohen të anketuarit për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara, nga totali 1,477 të anketuar prej tyre 399 ose 27.01% janë shprehur se njoftohen përmes TV lokal, pjesa tjetër 913 ose 61.81% kanë pohuar se njoftohen përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram) dhe 165 ose 11.17% e të anketuarëve kanë shprehur se nuk njoftohen fare rreth këtyre shërbimeve.

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



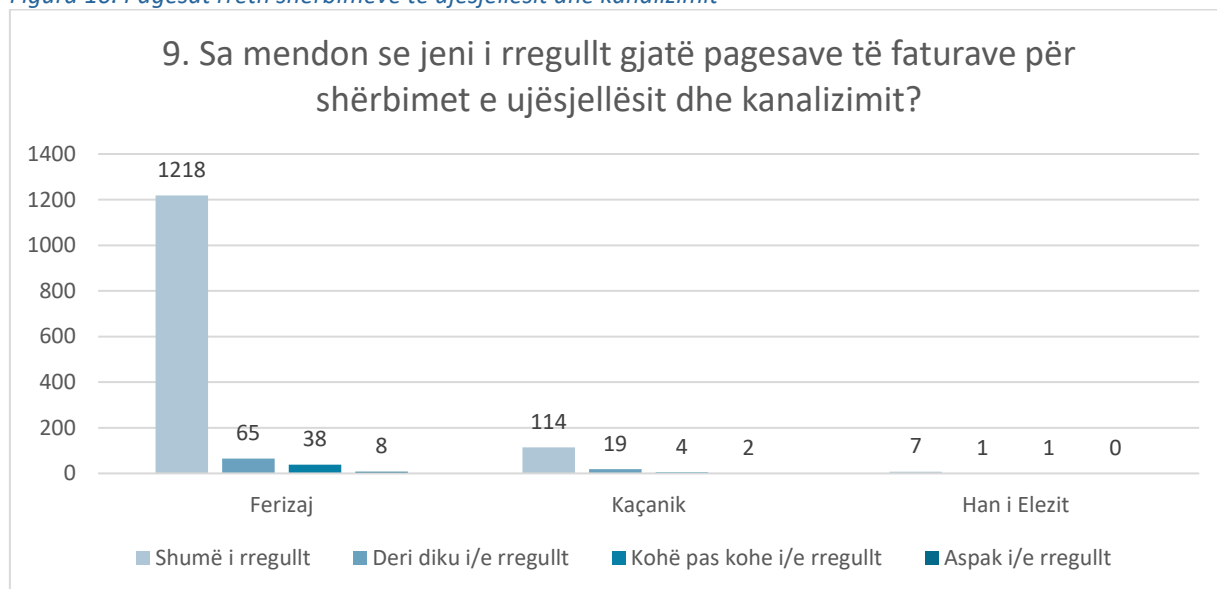
### 3.10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Tabela 10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i/e rregullt	Kohë pas kohe i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	1218	65	38	8	1329
	91.65%	4.89%	2.86%	0.60%	89.98%
Kaçanik	114	19	4	2	139
	82.01%	13.67%	2.88%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	7	1	1	0	9
	77.78%	11.11%	11.11%	0.00%	0.61%
<b>Total</b>	<b>1339</b>	<b>85</b>	<b>43</b>	<b>10</b>	<b>1477</b>
	<b>90.66%</b>	<b>5.75%</b>	<b>2.91%</b>	<b>0.68%</b>	<b>100.00%</b>

Duke u bazuar në pyetjen se sa janë të rregullt gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit kemi 1,477 të anketuar, prej tyre si shumë të rregullt me kryerjen e këtyre obligimeve kemi 1,339 ose 90.66%, kurse deri diku të rregullt janë shprehur 85 apo 5.75% të anketuar. Ata që kanë pohuar se këto obligime i paguajnë kohë pas kohe kanë qenë 43 ose 2.91% dhe si aspak të rregullt kemi 10 apo 0.68% të anketuar.

Figura 10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



## 4. SEKTORI I AMVISERISË

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

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

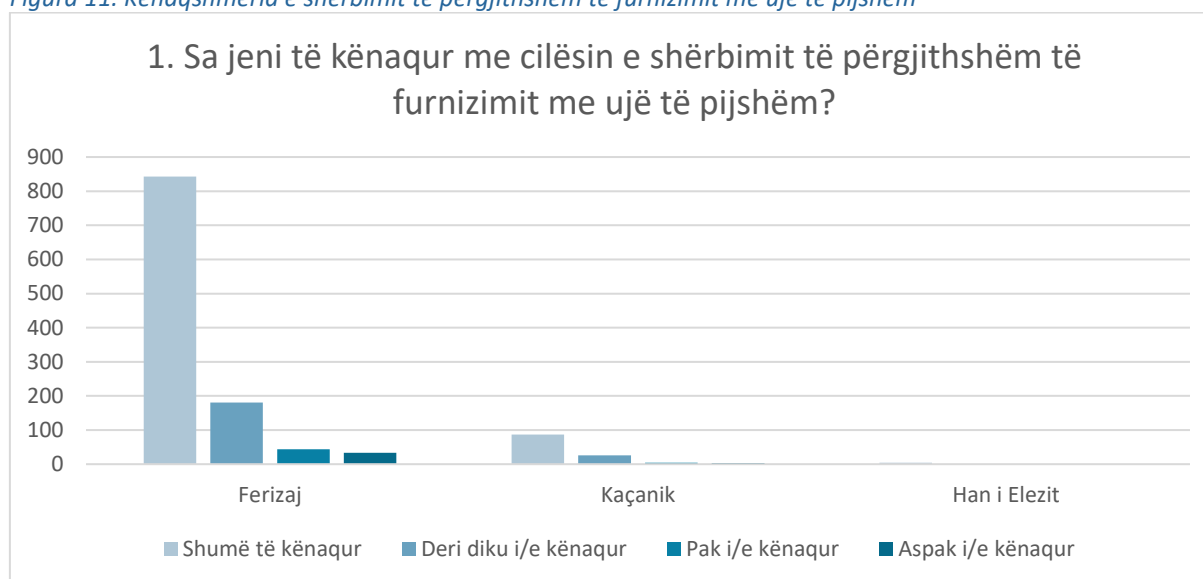
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	843	181	44	33	1101
	76.57%	16.44%	4.00%	3.00%	89.73%
Kaçanik	87	26	4	3	120
	72.50%	21.67%	3.33%	2.50%	9.78%
Hani i Elezit	4	1	0	1	6
	66.67%	16.67%	0.00%	16.67%	0.49%
<b>Total</b>	<b>934</b>	<b>208</b>	<b>48</b>	<b>37</b>	<b>1227</b>
	<b>76.12%</b>	<b>16.95%</b>	<b>3.91%</b>	<b>3.02%</b>	<b>100.00%</b>

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 1,227 prej tyre 934 ose 76.12% janë ndarë si shumë të kënaqur, 208 ose 16.95% si deri diku të kënaqur, 48 ose 3.9% si pak të kënaqur, dhe 39 ose 3.02% janë të pakënaqur me ujë të pijshëm.

Më poshtë janë paraqitur të dhënat dhe në grafe nëpër komnat që K.R.U “Bifurkacioni” SH.A mbulon.

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



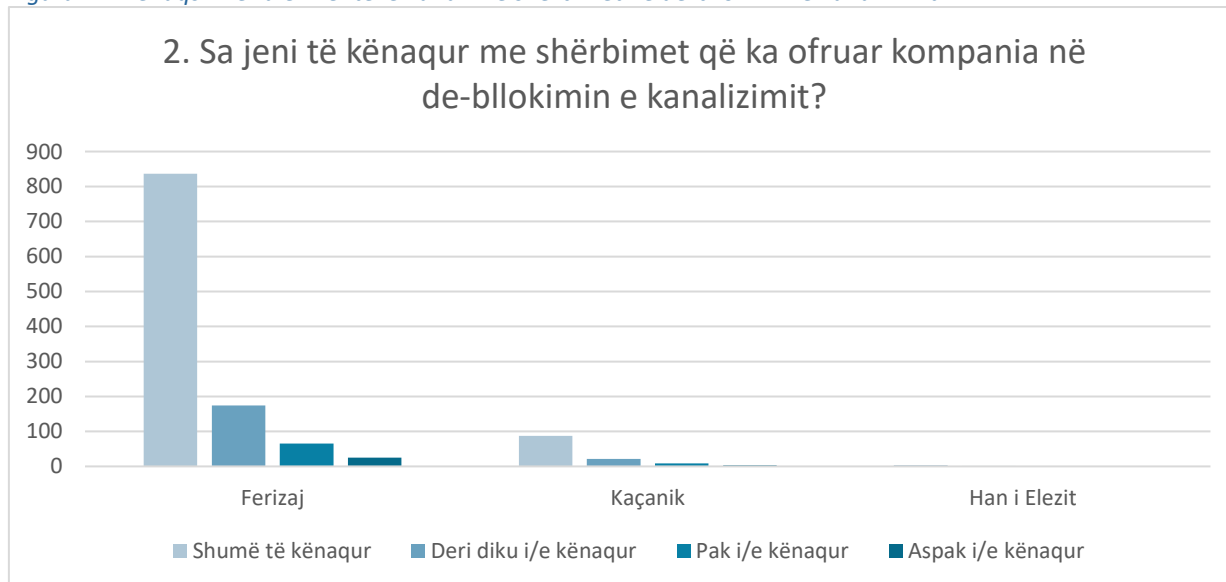
## 4.2. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	837	174	65	25	1101
	76.02%	15.80%	5.90%	2.27%	89.73%
Kaçanik	87	21	9	3	120
	72.50%	17.50%	7.50%	2.50%	9.78%
Hani i Elezit	4	1	0	1	6
	66.67%	16.67%	0.00%	16.67%	0.49%
<b>Total</b>	<b>928</b>	<b>196</b>	<b>74</b>	<b>29</b>	<b>1227</b>
	<b>75.63%</b>	<b>15.97%</b>	<b>6.03%</b>	<b>2.36%</b>	<b>100.00%</b>

Përgjigjet e pranura nga sektori i amvisërisë në pyetjen se sa janë të kënaqur të intervistuarit në shërbimet që ka ofruar kompania në de-blokimin e kanalizimit nga 1,227 në total prej tyre 928 ose 75.63% janë shprehur shumë të kënaqur, kurse mesatarisht të kënaqur kemi 196 ose 15.97%. Pjesa tjetër 74 ose 6.0% janë shprehur si më pak të kënaqur dhe të pakënaqur kemi 29 ose 2.36%. Të dhënat mund ti shohim edhe në tabelën e mësipërme të ndara në komuna dhe të paraqitura në grafe në figurën e mëposhtme.

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



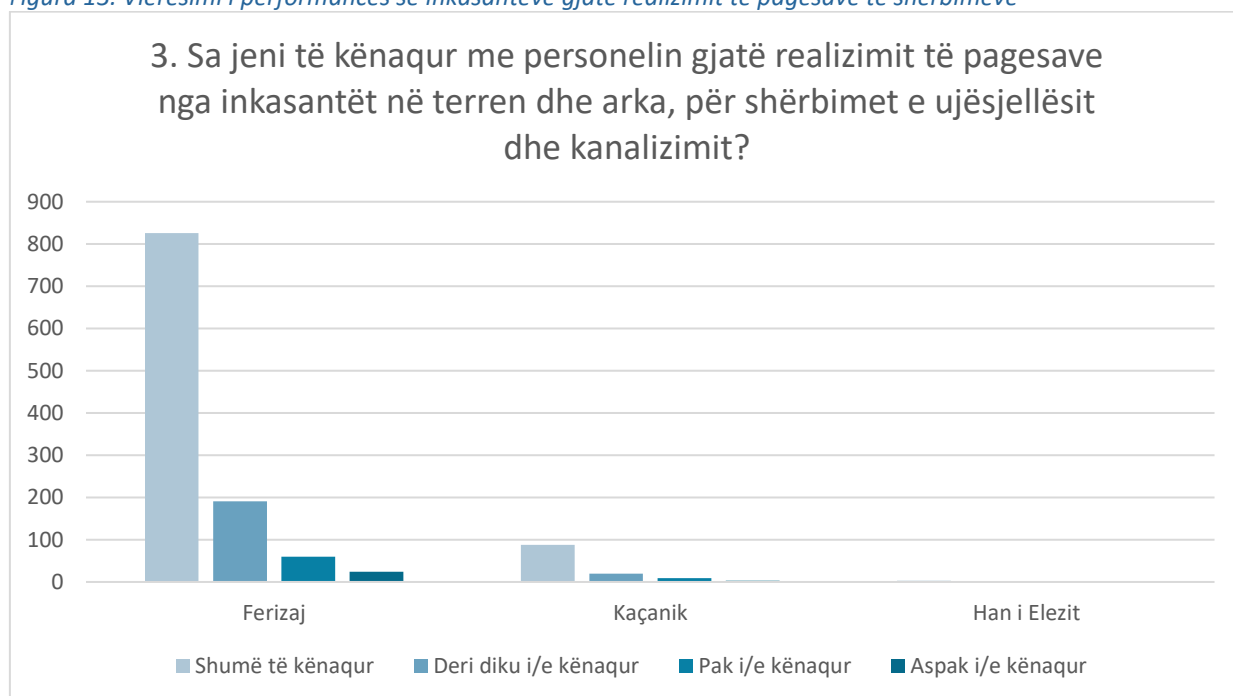
### 4.3. Vlerësimi i përformancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	826	191	60	24	1101
	75.02%	17.35%	5.45%	2.18%	89.73%
Kaçanik	88	20	9	3	120
	73.33%	16.67%	7.50%	2.50%	9.78%
Hani i Elezit	3	2	0	1	6
	50.00%	33.33%	0.00%	16.67%	0.49%
<b>Total</b>	<b>917</b>	<b>213</b>	<b>69</b>	<b>28</b>	<b>1227</b>
	<b>74.74%</b>	<b>17.36%</b>	<b>5.62%</b>	<b>2.28%</b>	<b>100.00%</b>

Nga totali 1,227 në sektorin e amvisërisë shumë të kënaqur janë ndarë 826 ose 75.02% të anketuar. Deri diku i/e kënaqur kemi 213 ose 17.36% kurse pjesa tjetër si më pak të kënaqur janë 69 ose 5.62% dhe të pakënaqur me këto shërbime kemi 28 ose 2.28% të anketuar.

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



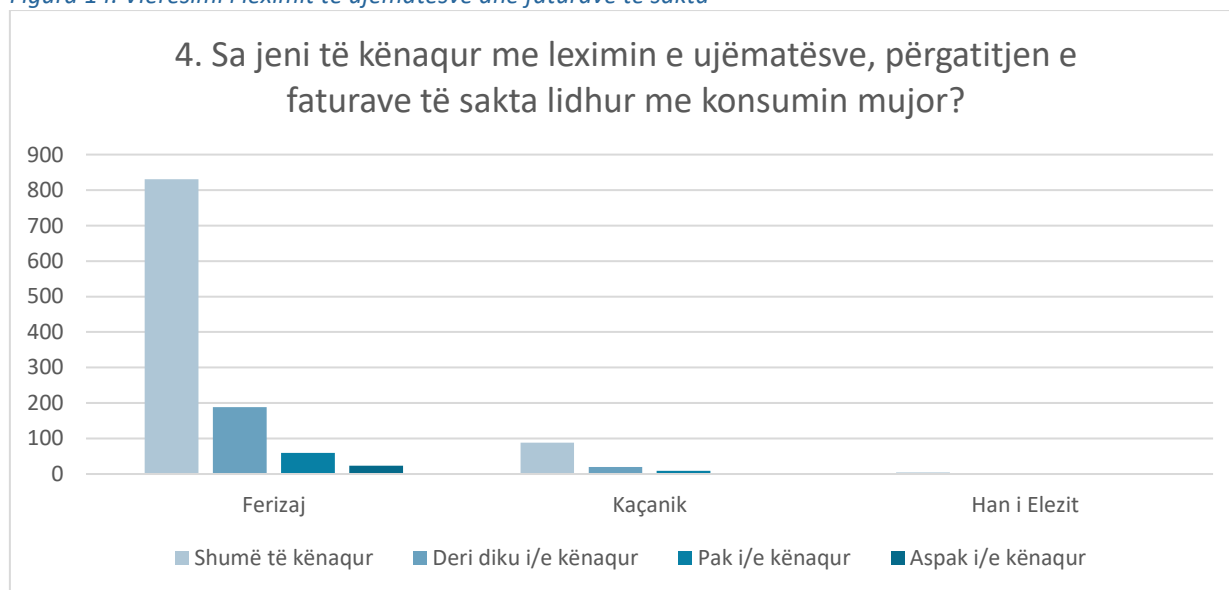
#### 4.4. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	831	188	59	23	1101
	75.48%	17.08%	5.36%	2.09%	89.73%
Kaçanik	88	20	9	3	120
	73.33%	16.67%	7.50%	2.50%	9.78%
Hani i Elezit	4	1	0	1	6
	66.67%	16.67%	0.00%	16.67%	0.49%
<b>Total</b>	<b>923</b>	<b>209</b>	<b>68</b>	<b>27</b>	<b>1227</b>
	<b>75.22%</b>	<b>17.03%</b>	<b>5.54%</b>	<b>2.20%</b>	<b>100.00%</b>

Nga tabela e mësipërme kuptojmë që nga 1,227 të anketuar në sektorin e amvisërisë prej tyre 923 ose 75.22% janë shprehur si shumë të kënaqur. Deri diku i/e kënaqur me leximin e ujëmatësve dhe përgatitjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor janë shprehur 209 ose 17.03%. Pjesa tjetër si më pak të kënaqur janë shprehur 68 ose 5.54%, dhe si të pakënaqur me këto shërbime kemi 27 ose 2.20% të të anketuarëve në sektorin e amvisërisë.

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





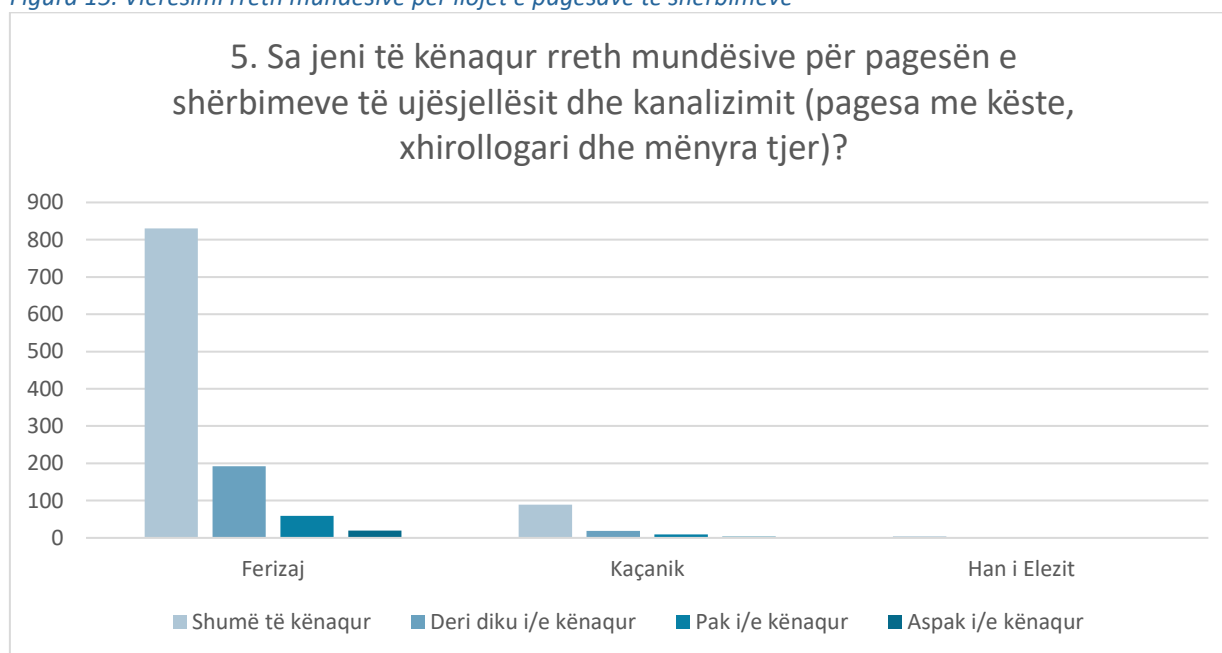
#### 4.5. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	830	192	59	20	1101
	75.39%	17.44%	5.36%	1.82%	89.73%
Kaçanik	89	19	9	3	120
	74.17%	15.83%	7.50%	2.50%	9.78%
Hani i Elezit	4	1	0	1	6
	66.67%	16.67%	0.00%	16.67%	0.49%
<b>Total</b>	<b>923</b>	<b>212</b>	<b>68</b>	<b>24</b>	<b>1227</b>
	<b>75.22%</b>	<b>17.28%</b>	<b>5.54%</b>	<b>1.96%</b>	<b>100.00%</b>

Kënaqshmëria rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit nga 1,227 në total prej tyre 923 ose 75.22% e tyre janë shprehur shumë të kënaqur kurse pjesa tjetër si deri diku të kënaqur janë 212 ose 17.28%. Pak të kënaqur me këto shërbime kemi 68 ose 5.54% të anketuar dhe si të pakënaqur me këto shërbime kemi 24 ose 1.96% të anketuar.

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



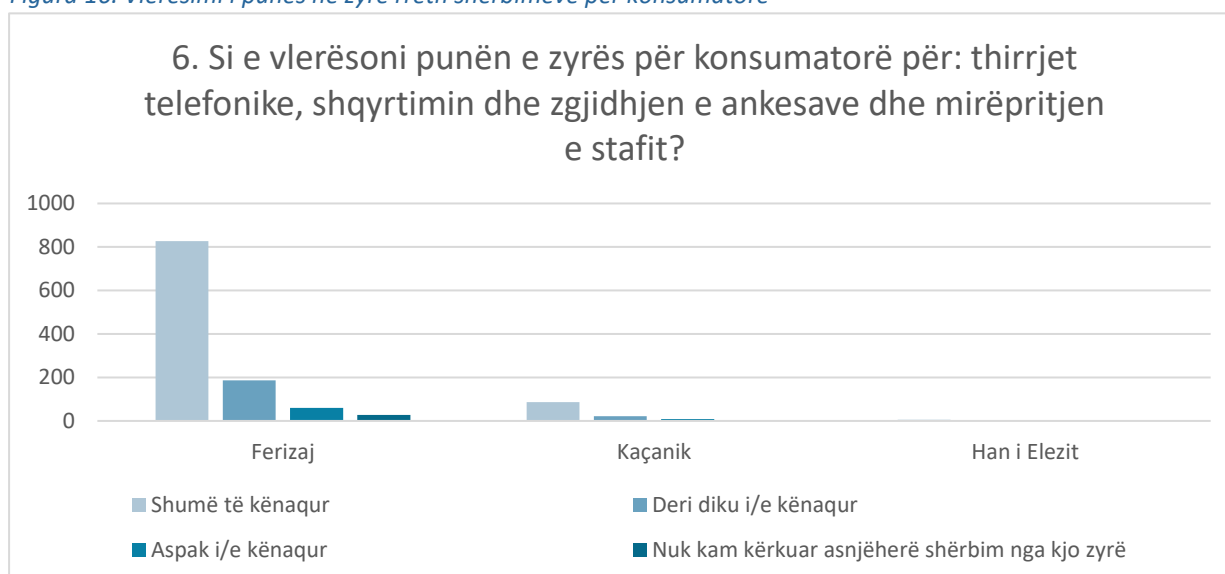
#### 4.6. Vlerësimi i punës në zyrë rreth shërbimeve për konsumatorë

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	827	186	60	28	1101
	75.11%	16.89%	5.45%	2.54%	89.73%
Kaçanik	87	21	9	3	120
	72.50%	17.50%	7.50%	2.50%	9.78%
Hani i Elezit	5	1	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.49%
<b>Total</b>	<b>919</b>	<b>208</b>	<b>69</b>	<b>31</b>	<b>1227</b>
	<b>74.90%</b>	<b>16.95%</b>	<b>5.62%</b>	<b>2.53%</b>	<b>100.00%</b>

Në tabelën e mësipërme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga të anketuarit rreth vlerësimit të tyre për punën e zyrës për konsumatorë rreth thirrjeve telefonike, shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave dhe mirëpritjen e stafit nga totali 1,227 prej tyre 919 ose 74.90% janë shprehur si shumë të kënaqur kurse deri diku ose mesatarisht të kënaqur janë shprehur 208 ose 16.95% dhe si aspak të kënaqur me këto shërbime kemi 69 ose 5.62% a të anketuarëve. Nga të anketuarit kemi edhe 31ose 2.53% prej tyre që nuk kanë kërkuar asnjëherë këto shërbime.

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



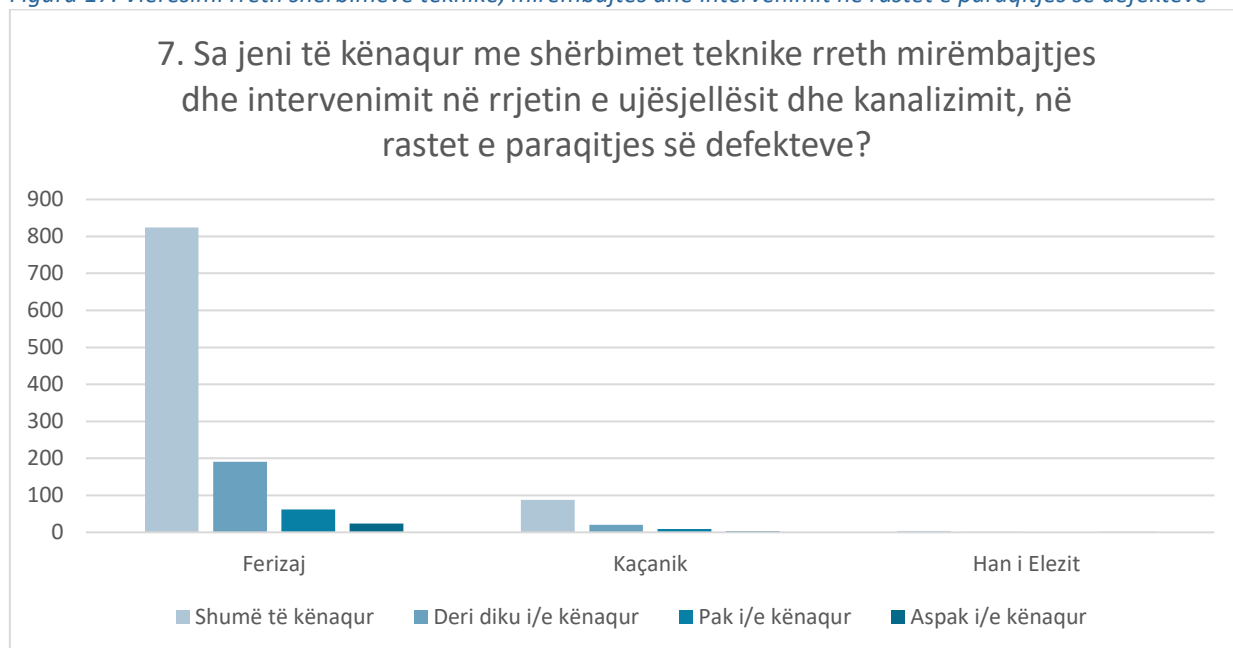
#### 4.7. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	824	191	62	24	1101
	74.84%	17.35%	5.63%	2.18%	89.73%
Kaçanik	88	20	9	3	120
	73.33%	16.67%	7.50%	2.50%	9.78%
Hani i Elezit	4	1	0	1	6
	66.67%	16.67%	0.00%	16.67%	0.49%
<b>Total</b>	<b>916</b>	<b>212</b>	<b>71</b>	<b>28</b>	<b>1227</b>
	<b>74.65%</b>	<b>17.28%</b>	<b>5.79%</b>	<b>2.28%</b>	<b>100.00%</b>

Në pyetjen e 7 të këtij pyetësi të anketuarit janë intervistuar sa i përket kënaqshmërisë së tyre rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtjes dhe intervenimet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit në rastin e paraqitjes së defekteve. Nga 1,227 amvisëri prej tyre 916 ose 74.65% janë shprehur shumë të kënaqur me këtë shërbim, kurse pjesa tjetër 212 ose 17.28% janë ndarë deri diku të kënaqur. Pjesa tjetër si pak të kënaqur janë 71 ose 5.79% të anketuar dhe si aspak të kënaqur me këto shërbime janë ndarë 28 ose 2.28% të anketuar.

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



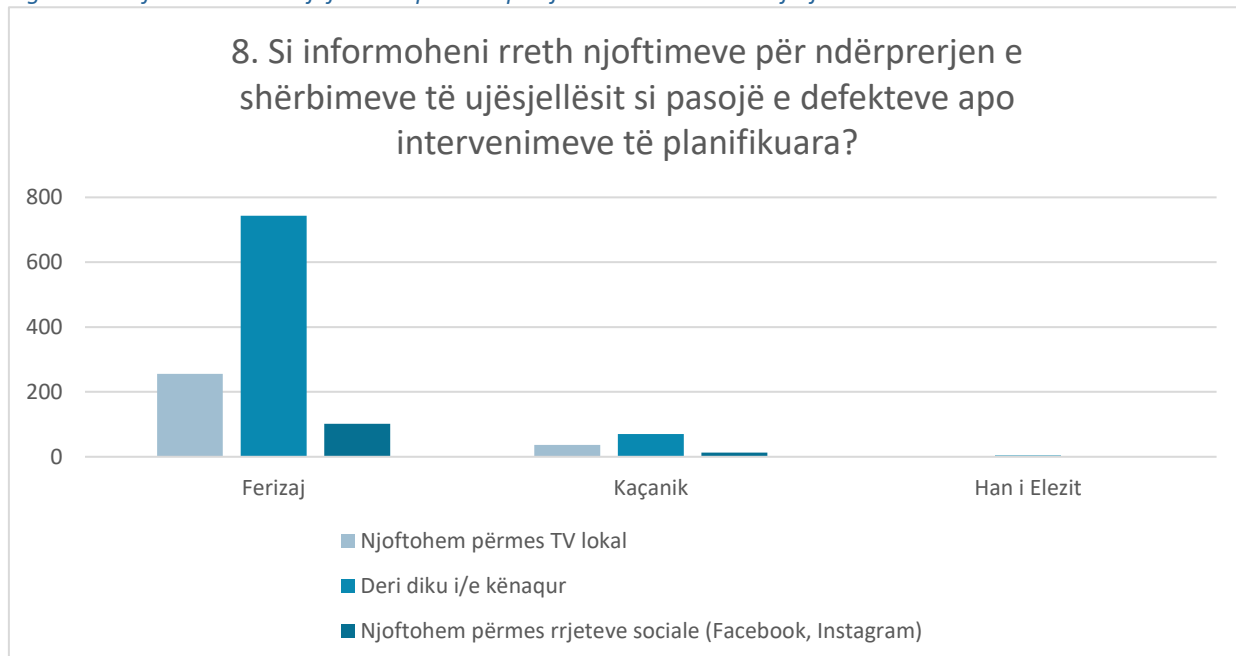
#### 4.8. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

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

Qytet	Njoftohem përmes TV lokal	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	256	743	102	1101
	23.25%	67.48%	9.26%	89.73%
Kaçanik	37	70	13	120
	30.83%	58.33%	10.83%	9.78%
Hani i Elezit	0	4	2	6
	0.00%	66.67%	33.33%	0.49%
<b>Total</b>	<b>293</b>	<b>817</b>	<b>117</b>	<b>1227</b>
	<b>23.88%</b>	<b>66.59%</b>	<b>9.54%</b>	<b>100.00%</b>

Pyetja tjetër se si informohen të anketuarit rreth ndërprerjes dhe shërbimeve të ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara nga totali 1,227 prej tyre 293 ose 23.88% janë shprehur se këto informata i marrin përmes TV lokal kurse pjesa tjetër 817 apo 66.59% kanë shprehur se njoftohen përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram) dhe 117 ose 9.54% kanë shprehur se nuk njoftohen fare rreth këtyre shërbimeve.

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



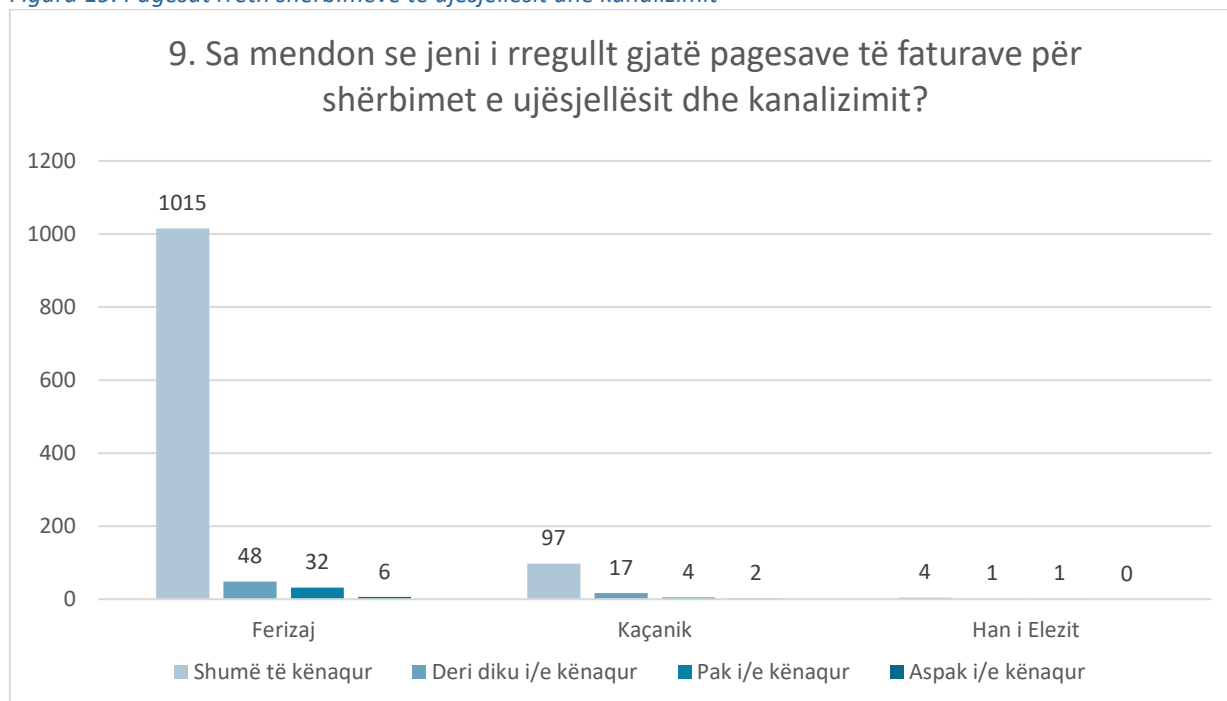
#### 4.9. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Tabela 19. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i rregullt	Kohë pas kohe i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	1015	48	32	6	1101
	92.19%	4.36%	2.91%	0.54%	89.73%
Kaçanik	97	17	4	2	120
	80.83%	14.17%	3.33%	1.67%	9.78%
Hani i Elezit	4	1	1	0	6
	66.67%	16.67%	16.67%	0.00%	0.49%
<b>Total</b>	<b>1116</b>	<b>66</b>	<b>37</b>	<b>8</b>	<b>1227</b>
	<b>90.95%</b>	<b>5.38%</b>	<b>3.02%</b>	<b>0.65%</b>	<b>100.00%</b>

Në pyetjen rreth pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Në sektorin e amvisërisë nga 1,227 prej tyre 1116 ose 90.95% janë shprehur si shumë të rregullt, kurse deri diku të rregullt kemi 66 ose 5.38%. Prej tyre ka pasur të anketuar që janë shprehur se këto shërbime i kryejnë kohë pas kohe e që janë 37 ose 3.02%, dhe 8 ose 0.65% e të anketuarëve kanë pohuar se nuk janë aspak të rregullt gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Figura 19. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



## 5. KATEGORIA E BIZNESEVE

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

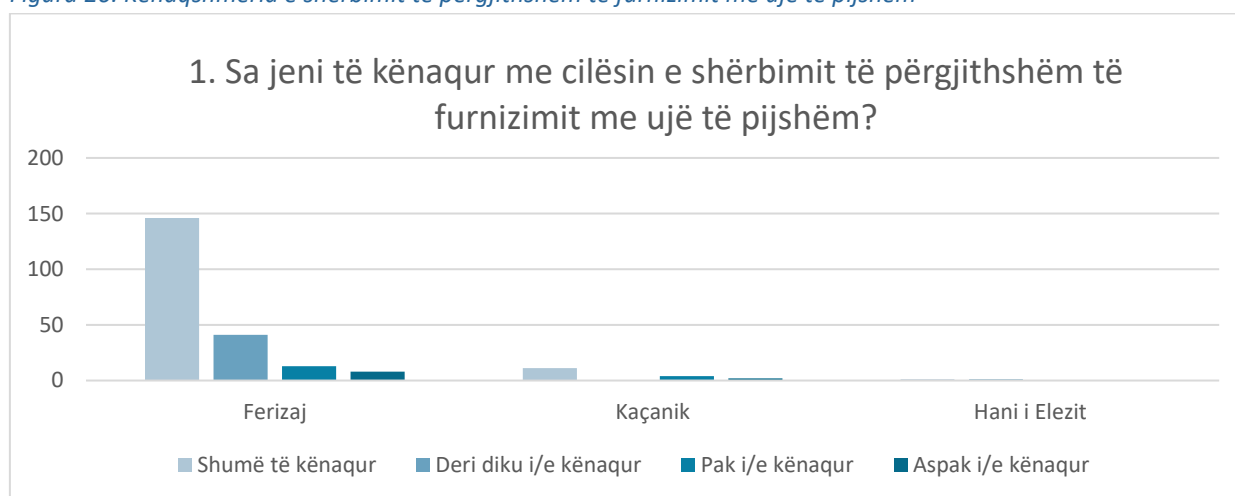
Ashtu siç është paraqitur në fillim të këtij raporti, në sektorin e biznesit janë anketuar gjithsej 227 nga totali 1,477 duke përfshirë komunat Ferizaj, Kaçanik dhe Hani i Elezit.

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

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	146	41	13	8	208
	70.19%	19.71%	6.25%	3.85%	91.63%
Kaçanik	11	0	4	2	17
	64.71%	0.00%	23.53%	11.76%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>42</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>227</b>
	<b>75.33%</b>	<b>15.42%</b>	<b>3.08%</b>	<b>6.17%</b>	<b>100.00%</b>

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



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

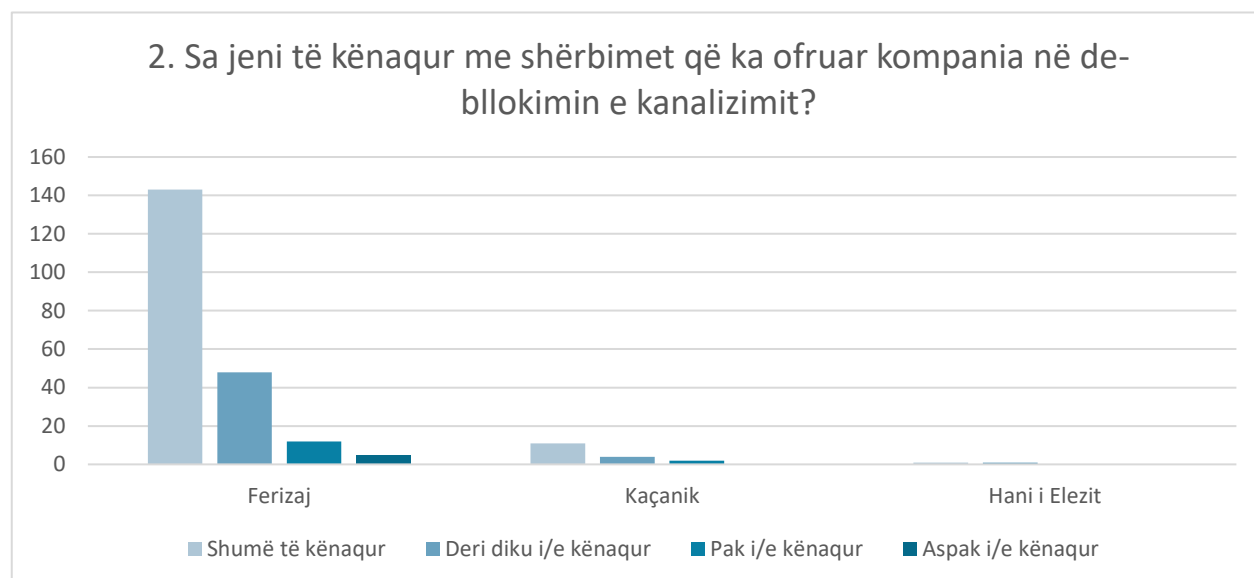
Tabela 21. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	143	48	12	5	208
	68.75%	23.08%	5.77%	2.40%	91.63%
Kaçanik	11	4	2	0	17
	64.71%	23.53%	11.76%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>53</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>227</b>
	<b>68.28%</b>	<b>23.35%</b>	<b>6.17%</b>	<b>2.20%</b>	<b>100.00%</b>

Në pyetjen se sa janë të kënaqur klientët me shërbimet që ka ofruar kompania në de-blokimin e kanalizimit nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 227 në sektorin e biznesit 155 ose 68.28% janë shprehur se janë shumë të kënaqur, ndërsa deri diku të kënaqur kemi 53 ose 23.35% të anketuar. Pak të kënaqur janë shprehur 14 ose 6.17% dhe 5 ose 2.20% si aspak të kënaqur me shërbimet që ka ofruar kompania K.R.U. “Bifurkacioni” SH.A në de-blokimin e kanalizimit.

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

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





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

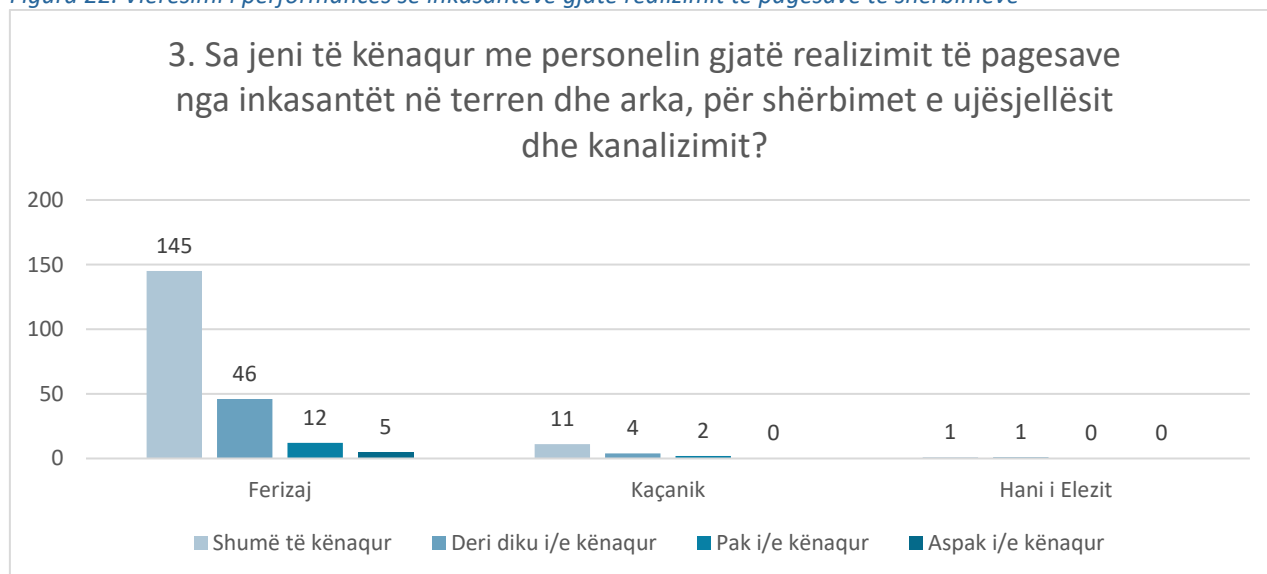
Një pjesë shumë e rëndësishme e këtij hulumtimi ka qenë dhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me pyetjen se sa janë të kënaqur me personelin gjatë realizimit të pagesave nga inkasantët. Nga gjithsej 227 të anketuar, 157 ose 69.16% prej tyre janë përgjigjur se janë shumë të kënaqur me personelin e kompanisë, 51 ose 22.47% nga ta janë deri diku të kënaqur, pak të kënaqur janë ndarë 14 ose 6.17% të anketuar dhe si aspak të kënaqur janë 5 ose 2.20% të anketuar.

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

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	145	46	12	5	208
	69.71%	22.12%	5.77%	2.40%	91.63%
Kaçanik	11	4	2	0	17
	64.71%	23.53%	11.76%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>51</b>	<b>14</b>	<b>5</b>	<b>227</b>
	<b>69.16%</b>	<b>22.47%</b>	<b>6.17%</b>	<b>2.20%</b>	<b>100.00%</b>

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



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

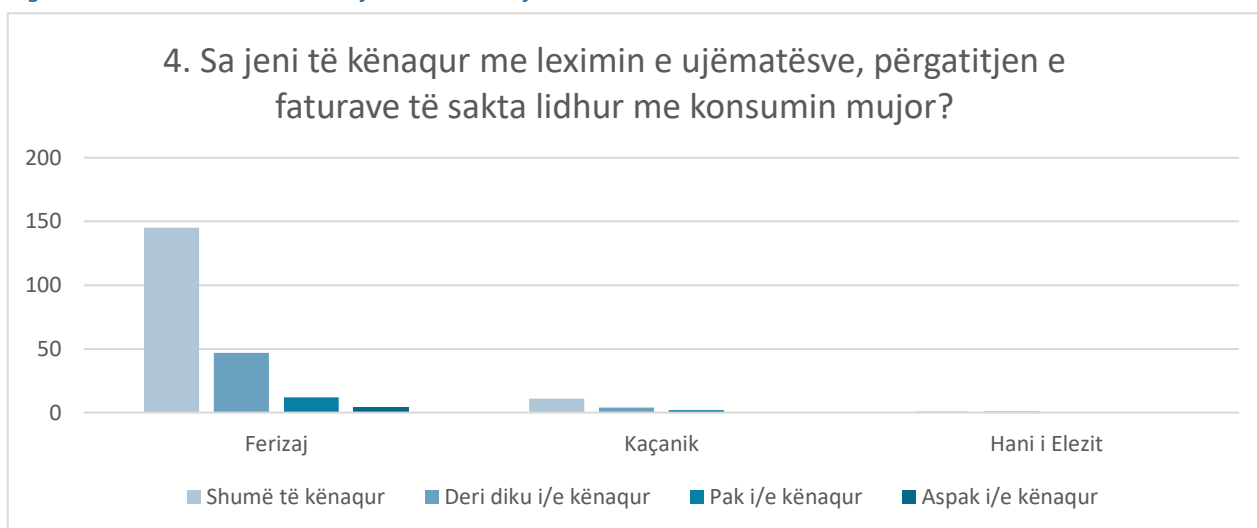
Tabela 23. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	145	47	12	4	208
	69.71%	22.60%	5.77%	1.92%	91.63%
Kaçanik	11	4	2	0	17
	64.71%	23.53%	11.76%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>52</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>227</b>
	<b>69.16%</b>	<b>22.91%</b>	<b>6.17%</b>	<b>1.76%</b>	<b>100.00%</b>

Përgatitjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor pyetësoi ka mundësuar që të kuptojmë se nga 227 total të intervistuarave në sektorin e bizneseve 157 ose 69.16% nga ta janë ndarë shumë të kënaqur, 52 ose 22.91% deri diku të kënaqur, kurse pak të kënaqur kemi 14 ose 6.17% dhe 4 ose 1.76% nga ta janë shprehur si aspak të kënaqur me këto shërbime.

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

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



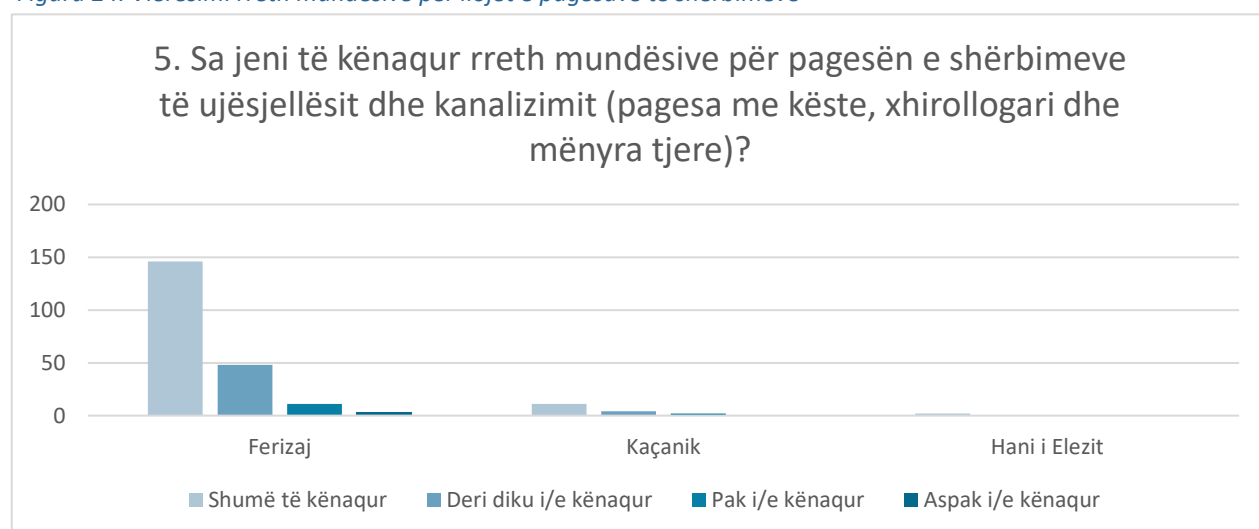
## 5.5. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Bazuar në përgjigjet e pranura nga përfaqësuesit e bizneseve të anketuara rreth nivelit të kënaqshmërisë për mënyrën e pagesave dhe shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, 159 ose 70.04% janë shprehur shumë të kënaqur. Për më shumë detaje shih tabelën dhe grafjin të paraqitura mëposhtë.

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	146	48	11	3	208
	70.19%	23.08%	5.29%	1.44%	91.63%
Kaçanik	11	4	2	0	17
	64.71%	23.53%	11.76%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>159</b>	<b>52</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>227</b>
	<b>70.04%</b>	<b>22.91%</b>	<b>5.73%</b>	<b>1.32%</b>	<b>100.00%</b>

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



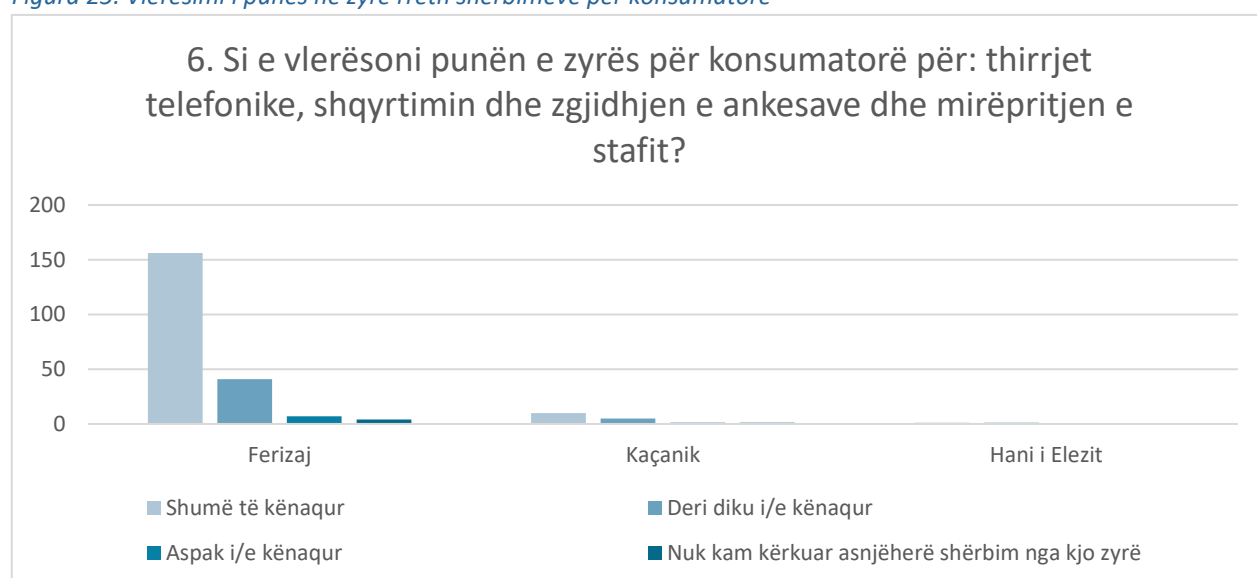
## 5.6. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	156	41	7	4	208
	75.00%	19.71%	3.37%	1.92%	91.63%
Kaçanik	10	5	1	1	17
	58.82%	29.41%	5.88%	5.88%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>167</b>	<b>47</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>227</b>
	<b>73.57%</b>	<b>20.70%</b>	<b>3.52%</b>	<b>2.20%</b>	<b>100.00%</b>

Nga mostra e marrë për realizimin e hulumtimit, sa i përket vlerësimit për punën e zyrës për konsumatorë, bazuar në përgjigjet e pranuar nga pyetësi i të gjitha bizneseve të anketuara 167 ose 73.57% të tyre janë shprehur shumë të kënaqur, 47 ose 20.70% deri diku të kënaqur ndërsa 8 ose 3.52% aspak të kënaqur kurse një pjesë prej tyre 5 ose 2.20% nuk kanë kërkuar ndihmë. Pjesën tjetër mund ta shikoni edhe në formë tabelare dhe në bazë të figurës së mëposhtme.

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



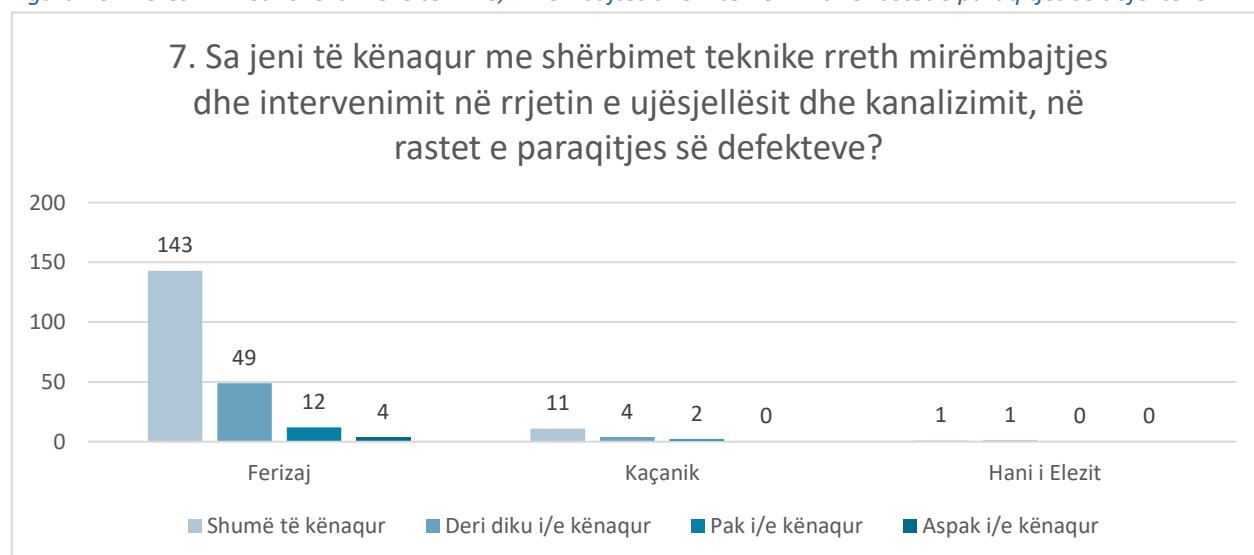
## 5.7. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	143	49	12	4	208
	68.75%	23.56%	5.77%	1.92%	91.63%
Kaçanik	11	4	2	0	17
	64.71%	23.53%	11.76%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>227</b>
	<b>68.28%</b>	<b>23.79%</b>	<b>6.17%</b>	<b>1.76%</b>	<b>100.00%</b>

Bazuar në përgjigjet e pranuar nga ana e 227 të intervistuarave në sektorin e bizneseve në pyetjen se sa janë të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve, 155 ose 68.28% e të anketuarve janë ndarë shumë të kënaqur, kurse deri diku të kënaqur me këto shërbime janë ndarë 54 ose 23.79%. Prej tyre kanë qenë edhe 14 ose 6.17% prej tyre të cilët kanë shprehur që janë pak të kënaqur, dhe aspak të kënaqur me shërbimet teknike në rastin e paraqitjes së defekteve kemi 4 ose 1.76% të anketuar.

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



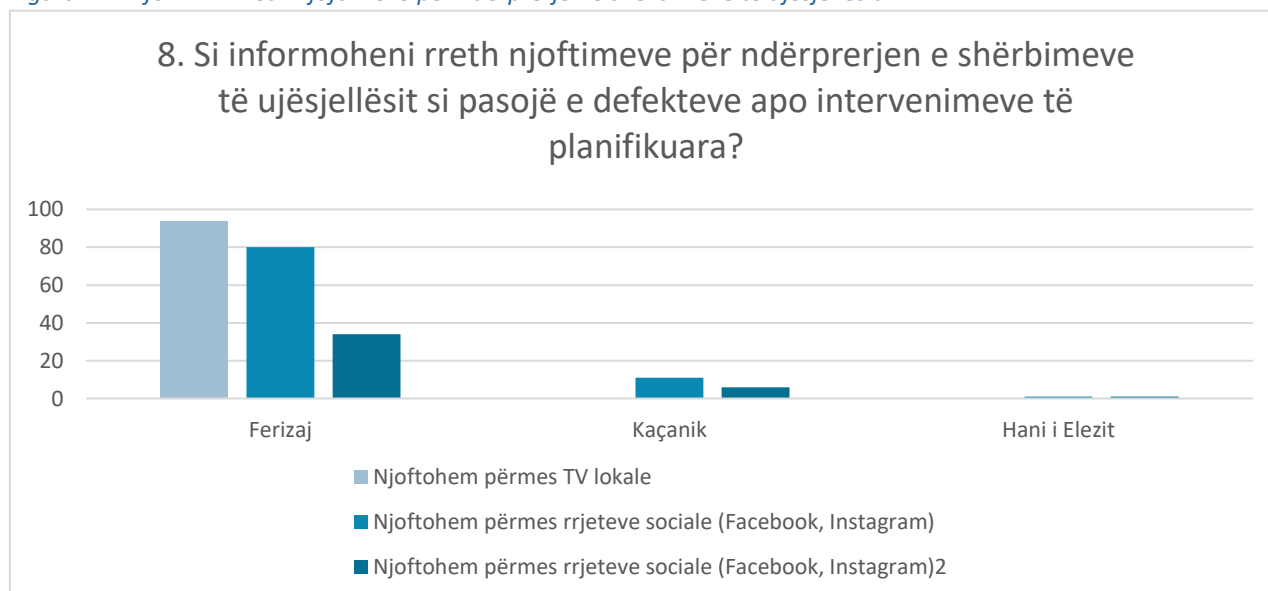
## 5.8. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

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

Qytet	Njoftohem përmes Tv lokale	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	94	80	34	208
	45.19%	38.46%	16.35%	91.63%
Kaçanik	0	11	6	17
	0.00%	64.71%	35.29%	7.49%
Hani i Elezit	0	1	1	2
	0.00%	50.00%	50.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>94</b>	<b>92</b>	<b>41</b>	<b>227</b>
	<b>41.41%</b>	<b>40.53%</b>	<b>18.06%</b>	<b>100.00%</b>

Bazuar në përgjigjet e pranura nga ana e 227 të intervistuarave në sektorin e bizneseve në pyetjen se sa janë të kënaqur me njoftimet rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve apo intervenimeve të planifikuara, 94 ose 41.41% janë shprehur që njoftohen përmes TV lokale kurse 92 ose 40.53% e të anketuarve kanë shprehur se njoftohen përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram), kurse që nuk njoftohen fare janë shprehur 41 ose 18.06% prej tyre

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



## 5.9. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

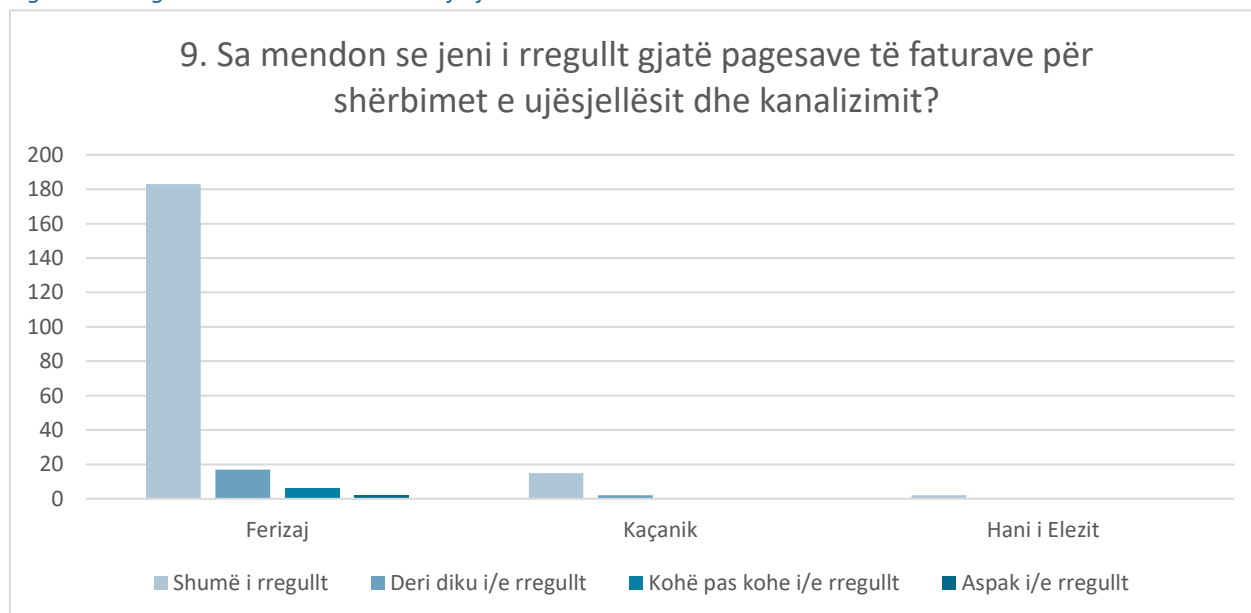
Tabela 28. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i/e rregullt	Kohë pas kohe i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	183	17	6	2	208
	87.98%	8.17%	2.88%	0.96%	91.63%
Kaçanik	15	2	0	0	17
	88.24%	11.76%	0.00%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>19</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>227</b>
	<b>88.11%</b>	<b>8.37%</b>	<b>2.64%</b>	<b>0.88%</b>	<b>100.00%</b>

Në tabelën e mësipërme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen rreth pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimeve. Gjithsej nga 227 e të anketuarve, 200 ose 88.11% prej tyre janë shprehur se janë të rregullt, 19 ose 8.37% nga ta janë shprehur deri diku të rregullt, kohë pas kohe të rregullt janë 6 ose 2.46% persona nga të anketuarit si dhe 2 ose 0.88% prej tyre janë shprehur se nuk janë aspak të rregullt në pagesat e faturave.

Më poshtë janë paraqitur edhe në grafe të dhënat që sapo u cekën.

Figura 28. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit





## 6. KATEGORIA E INSTITUCIONEVE

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

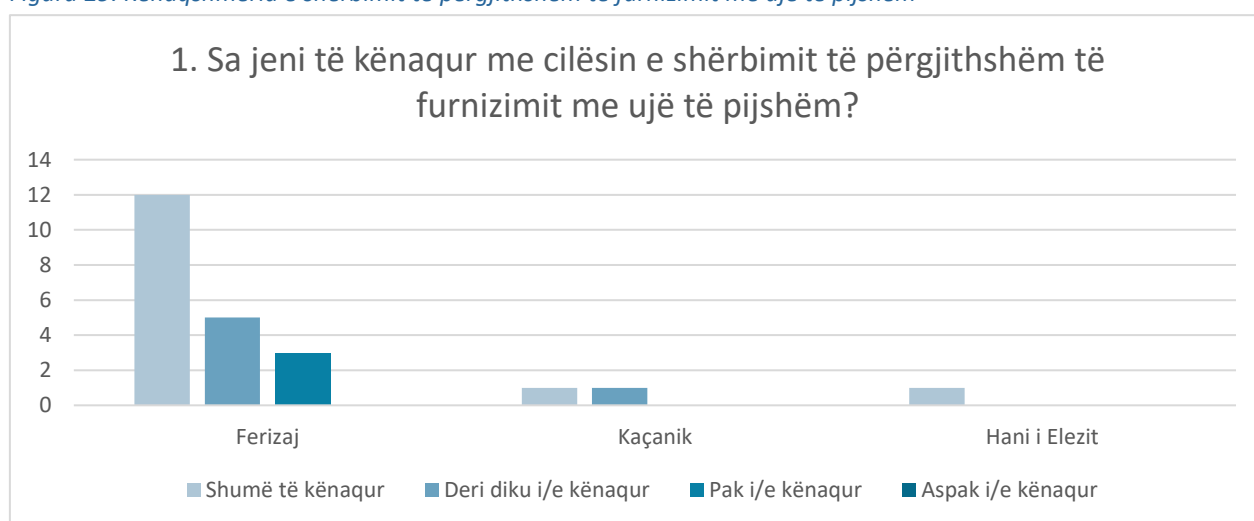
Siç është cekur në pjesën e përgjithshme të shpërndarjes së pyetësorëve në sektorë, është cekur që në sektorin e institucioneve janë anketuar gjithsej 23 Institucione nga totali i përgjithshëm prej 1,477 të anketuarve duke përfshirë komunat Ferizaj, Kaçanik dhe Hani i Elezit.

Të gjitha rezultatet e kënaqshmërisë së klientëve sa i përket cilësisë së shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes në sektorin e institucioneve janë paraqitur në tabelën edhe grafikun e mëposhtëm. Nga të gjitha rezultatet e grumbulluara, në pyetjen se sa jeni të kënaqur nga totali i 23 të anketuarve është kuptuar se 14 ose 26.09% janë ndare shumë të kënaqur, 6 ose 26.09% si deri diku të kënaqur, 3 ose 13.04 % janë ndarë pak të kënaqur, dhe si të aspak të kënaqur nuk ka pasur.

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	12	5	3	0	20
	60.00%	25.00%	15.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
	<b>60.87%</b>	<b>26.09%</b>	<b>13.04%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

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



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

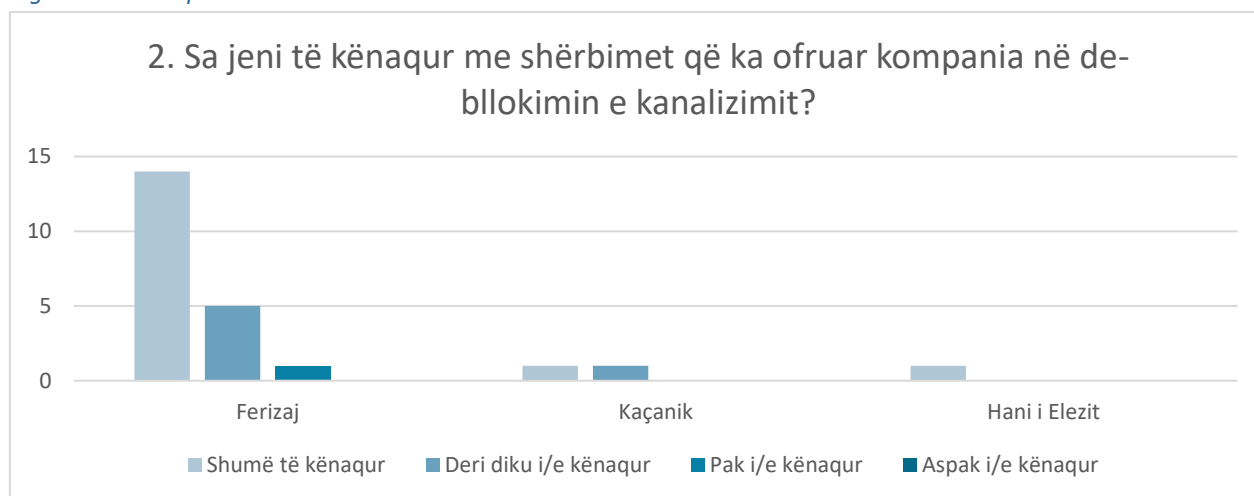
Si pjesë shumë e rëndësishme e hulumtimit ka qenë edhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me pyetjen se sa janë të kënaqur me shërbimet që ka ofruar në de-blokimet e kanalizimit të ujërave të ndotura.

Nga totali i përgjithshëm, si shumë të kënaqur janë ndarë 16 apo 69.57% , si deri diku të kënaqur janë ndarë 6 ose 26.09%, ndërsa pak të kënaqur janë ndarë 1 ose 4.35% kurse të pakënaqur nuk ka pasur.

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	14	5	1	0	20
	70.00%	25.00%	5.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
	<b>69.57%</b>	<b>26.09%</b>	<b>4.35%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

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



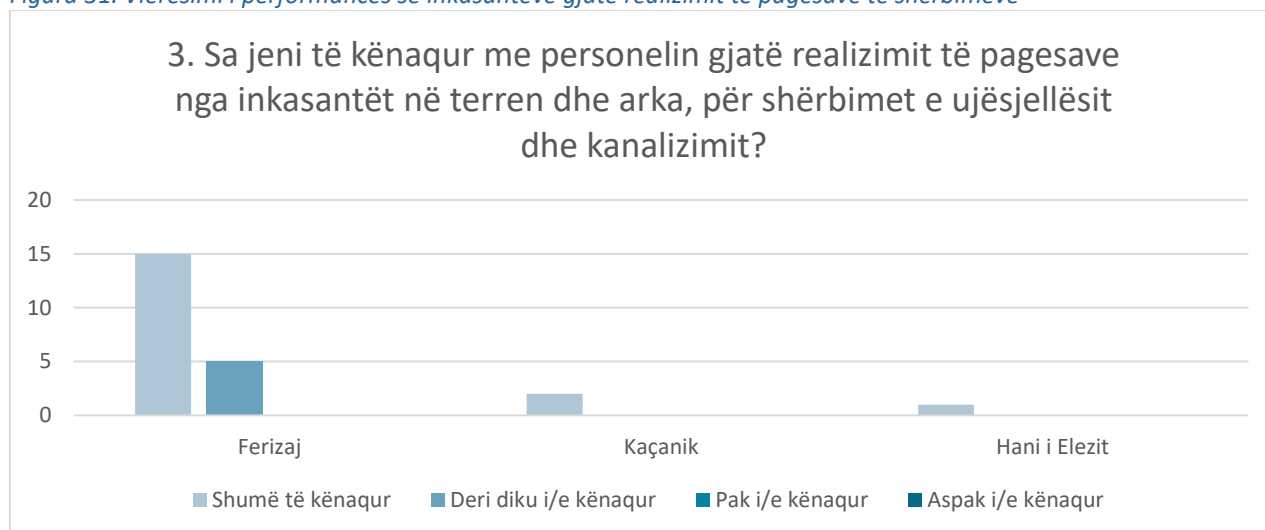
### 6.3. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Sa i përket pyetjes se sa janë të kënaqur me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga inkasantët në teren, në arka të pagesave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, rezultatet e grumbulluara na kanë bërë që të kuptojmë se nga totali i 23 të investuarve në sektorin e institucioneve 18 ose 78.26% nga ta janë ndarë shumë të kënaqur, 5 ose 21.74% e tyre si të kënaqur, kurse aspak të kënaqur dhe të pakënaqur nuk ka pasur.

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	15	5	0	0	20
	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
	<b>78.26%</b>	<b>21.74%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

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



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

Nga të gjitha përgjigjet e grumbulluara nga pyetësi rreth kënaqshmërisë së institucioneve për efikasitetin e stafit të K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A., nga numri total i 23 të intervistuarve, 18 ose 78.26% janë ndarë shumë të kënaqur dhe 5 ose 21.74% e tyre janë ndarë deri diku të kënaqur me punën e tyre.

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	16	4	0	0	20
	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
	<b>78.26%</b>	<b>21.74%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

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



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

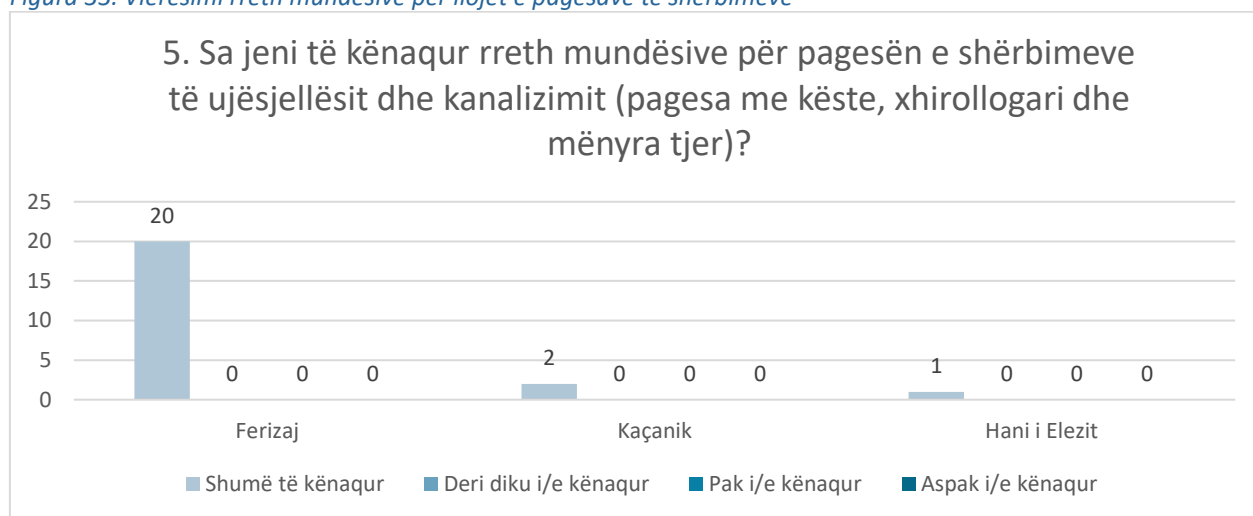
Sa i përket pyetjes së këtij hulumtimi ka qenë dhe vlerësimi mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirollogari dhe mënyra tjera) nga totali 23 mund të vërejmë se 19 ose 82.61% e tyre janë shumë të kënaqur, 4 ose 17.39% deri diku të kënaqur kurse pak dhe aspak të kënaqur nuk ka pasur.

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

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	16	4	0	0	20
	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
	<b>82.61%</b>	<b>17.39%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

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



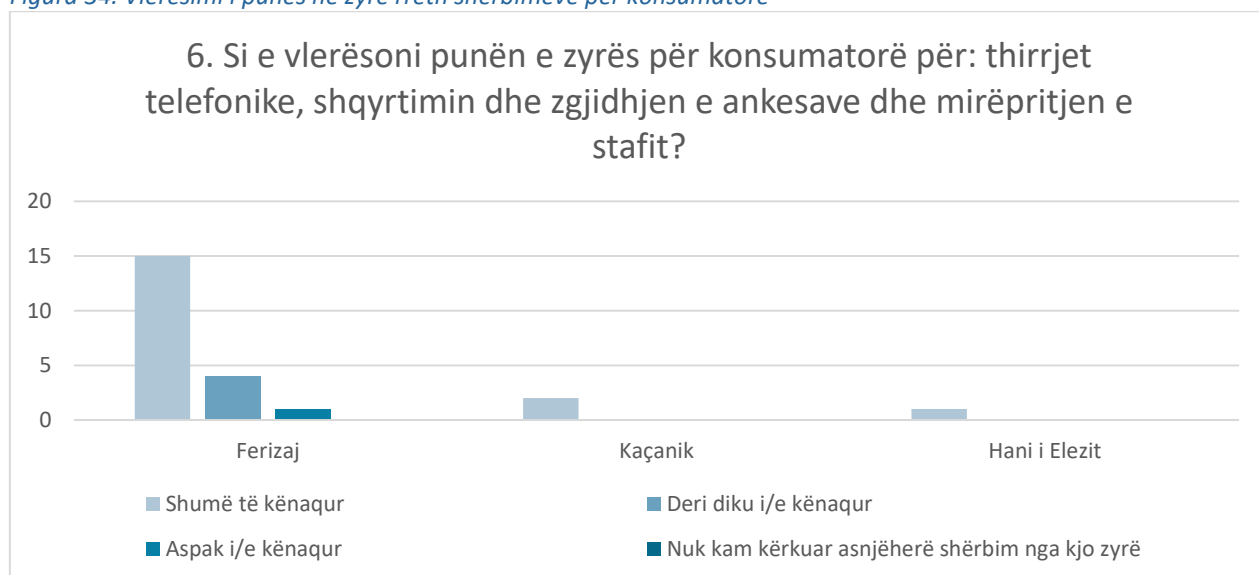
## 6.6. Vlerësimi i punës në zyrë rreth shërbimeve për konsumatorë

Një ndër pyetjet e këtij hulumtimi ka qenë dhe vlerësimi i tyre në punën e qendrës (zyrës) dhe shërbimeve të tyre. Si shumë të kënaqur janë ndarë 18 ose 78.26% prej tyre kurse 4 ose 17.39% janë ndarë si deri diku të kënaqur, si aspak të kënaqur janë ndarë 1 ose 4.35%. Sa i përket pjesës tjetër nuk kanë kërkuar asnjëherë ndihmë për ndonjë shërbim nga kjo zyrë.

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	15	4	1	0	20
	75.00%	20.00%	5.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
	<b>78.26%</b>	<b>17.39%</b>	<b>4.35%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

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



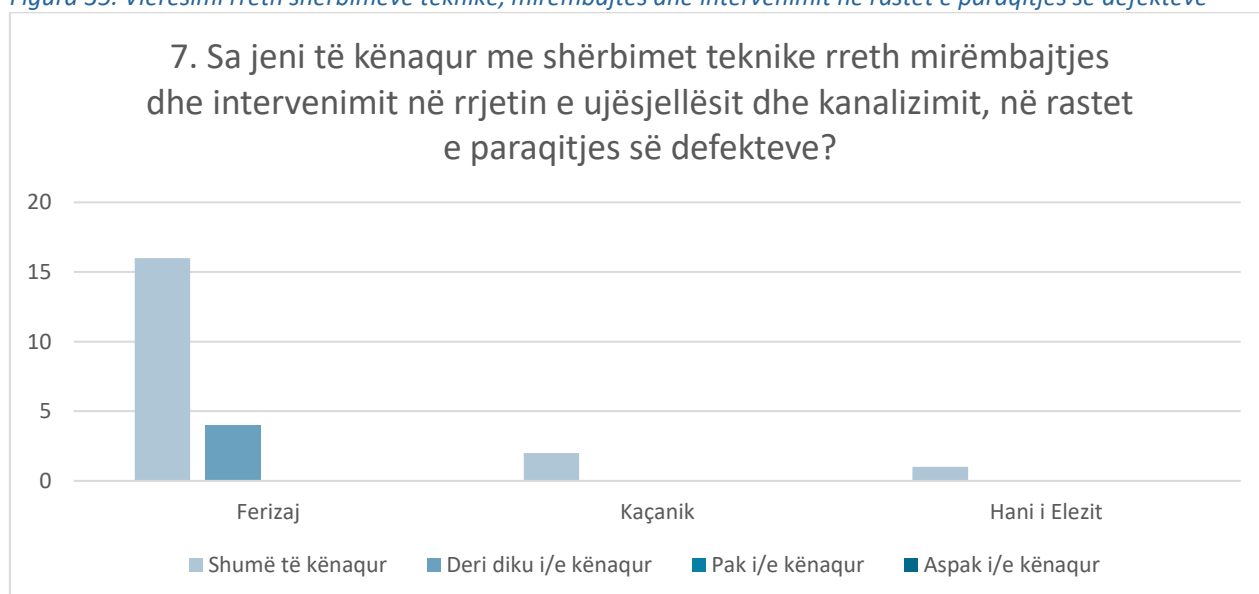
## 6.7. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Vlerësimi në lidhje me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve në sektorin e institucioneve ka qenë pjesë shumë e rëndësishme e hulumtimit. Sa i përket sektorit të institucioneve, nga 23 si totali i përgjithshëm, 19 ose 82.61% nga ta janë ndarë si shumë të kënaqur, 4 ose 17.39 nga të anketuarit janë ndarë deri diku të kënaqur kurse pak dhe aspak të kënaqur nuk ka pasur që janë shprehur me shërbimet teknike nga K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A.

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

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	16	4	0	0	20
	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>23</b>
	<b>82.61%</b>	<b>17.39%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.00%</b>	<b>100.00%</b>

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



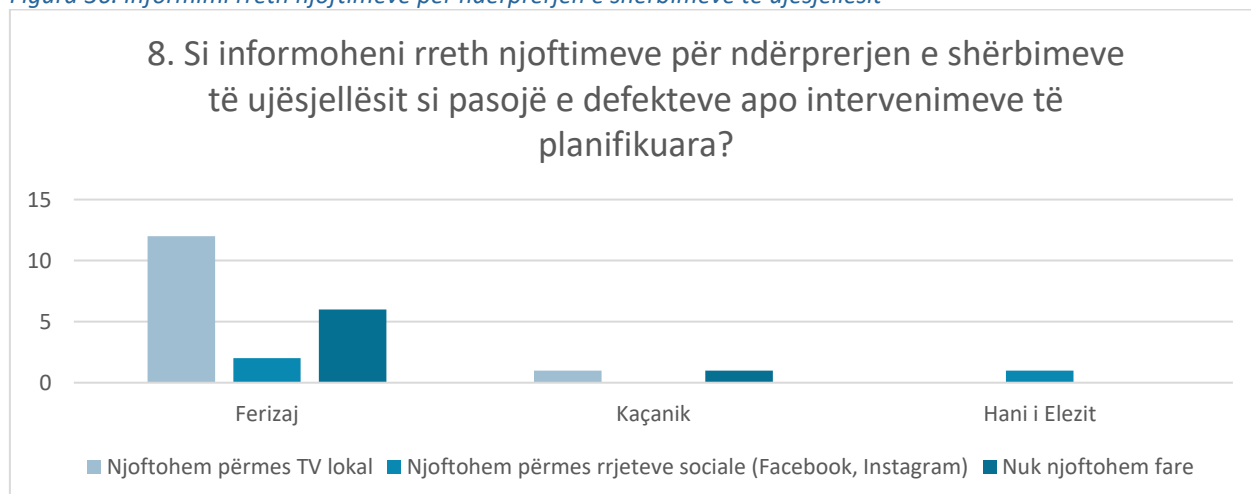
## 6.8. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

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

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

Qytet	Njoftohem përmes TV lokal	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	12	2	6	20
	60.00%	10.00%	30.00%	86.96%
Kaçanik	1	0	1	2
	50.00%	0.00%	50.00%	8.70%
Hani i Elezit	0	1	0	1
	0.00%	100.00%	0.00%	4.35%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>23</b>
	<b>56.52%</b>	<b>13.04%</b>	<b>30.43%</b>	<b>100.00%</b>

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





## 6.9. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

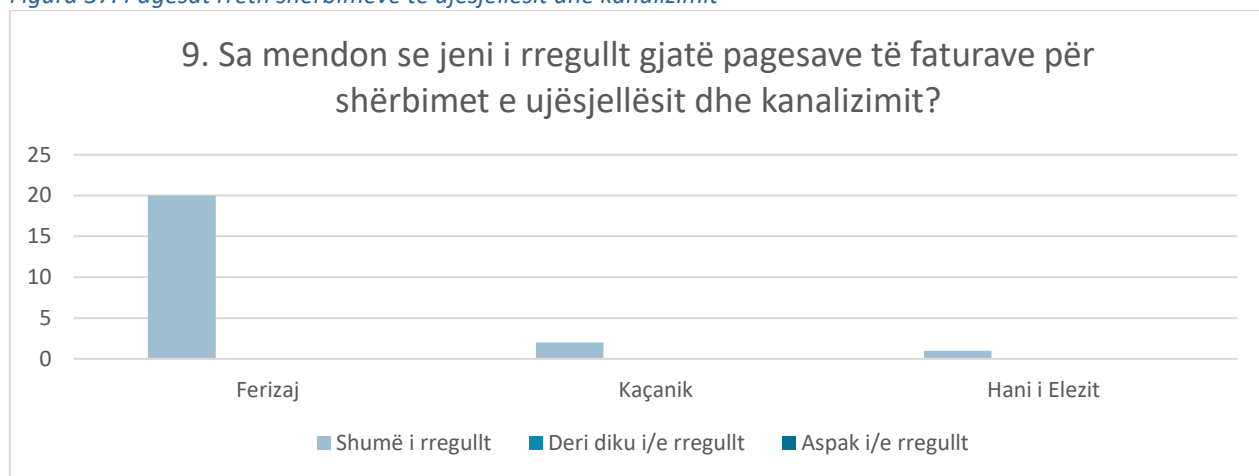
Në një nga pyetjet e hulumtimit se a i paguajnë me rregull faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit, pjesa më e madhe e të anketuarve që janë 23 ose 100.00% e tyre janë përgjigjur se i paguajnë rregullisht faturat.

Për më shumë detaje shikoni tabelën dhe grafën mëposhtëm.

Tabela 37. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

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

Figura 37. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



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

Të anketuarit e kategorive (amvisëri, biznese dhe institucione) në komunën e Ferizajt, Kaçanikut dhe Hanit të Elezit gjithsej 1,477 të anketuar po ashtu janë intervistuar se cila është arsyeja që ndikon që pagesën e faturave ta bëjnë në mënyrë jo të rregullt.

Disa nga përgjigjet që kanë qenë më të shpeshta janë:

1. Pakënaqësia me shërbimet e ofruara nga kompania;
2. Gjendja ekonomike, dhe
3. Angazhimet në punë të tjera.

Pjesa tjetër të komenteve të këtij pyetësi, që ka qenë vetëm një përqindje e vogël pasi që mund të vërehet se kënaqshmëria e klientëve të rajoneve të lartëcekura me këtë kompani është shumë e lartë. Pra, në mënyrë të dukshme, shërbimet e ofruara nga K.R.U “Bifurkacioni” SH.A janë shumë të mira dhe efikase. Ky nivel i lartë i performancës dhe kujdesit të tyre ndaj klientëve ndikon drejtpërdrejt në një përvojë pozitive për të gjithë ata që përdorin shërbimet e tyre.

## 8. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Hulumtimi ka shërbyer që të ketë një pasqyrim të cilësisë së shërbimeve që i ofron K.R.U Bifurkacioni Sh.A. në Ferizaj, Kaçanik dhe në Han të Elezit. Me realizimin e këtij hulumtimi dhe rezultatet e grumbulluara kompanisë do t'i shërbejë 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.

- Shërbimi i ujit të mos jetë i turbullt dhe të jetë pa aromë;
- Rritjen e pikave për pagesa edhe në zonat rurale;
- Krijimi i aplikacionit mobil përmes të cilit konsumatorët mund të njoftohen lidhur me faturat dhe njoftimet në rast të prishjeve apo ndërprerjes së ujit në zona përkatëse.

Në veçanti, rezultatet kanë treguar një kënaqshmëri shumë të lartë me shërbimin tek vlerat kryesore të kompanisë që janë përkushtimi për ofrimin e shërbimeve cilësore ndaj konsumatorëve, arritja e vetëqëndrueshmërisë financiare, dhe të qenit transparent ndaj akterëve relevant të sektorit të ujit dhe ujerave të zeza në Ferizaj, Kaçanik dhe Han të Elezit.

## 9. ANEX 1 - PYETËSORI

*I nderuari Konsumatorë,*

*Me qëllim të përmisimit të kualitetit të shërbimeve tona, ju lutemi që të plotësoni këtë fletë anketë. Përgjigjet e juaja të sinqerta, do të na mundësojnë që të përmisojmë kualitetin e shërbimeve tona.*

### SHËNIME DEMOGRAFIKE

1. Emri dhe Mbiemri: \_\_\_\_\_

2. Vendbanimi:  Ferizaj  Kaçanik  Hani i Elezit

3. Kategoria:  Amvisëri  Biznes  Institucion

### PYETËSORI

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

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

2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar kompania në de-blokimin e kanalizimit?

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**9. Sa mendoni se jeni i rregullt gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit?**

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

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

- Gjendja ekonomike  
 Paknaqësia me shërbimet e ofruara nga kompania  
 Arsye tjetër (specifiko) [Click or tap here to enter text.](#)

*Ju falënderojmë për kohën e ndarë për të plotësuar këtë pyetësor!*