

RAPORT

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

për periudhën Janar-Dhjetor 2022

Mars, 2023



IMPLEMENTUAR NGA :



D&D Business Support Center

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

FINANCUAR NGA:



K.R.U. Hidromorava Sh.A.

Rruga "Vëllezërit Frashëri" p.n.
60000 Gjilan, Republika e Kosovës
Tel: +383 (0) 44 435 763
Web: www.kru-hidromorava.com

Tabela e përmbajtjes

1. HYRJE	7
2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	8
3. Të gjeturat nga hulumtimi	9
4. Statistikat për kategorinë e amvisërisë	10
4.1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?.....	11
4.2. A keni ujëmatës të instaluar?	12
4.3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?	13
4.4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?.....	14
4.5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit.....	15
4.6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do ta shfrytëzonit?.....	16
4.7. A keni furnizim të rregullt me ujë?.....	17
4.8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?.....	18
4.9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?.....	19
4.10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?	20
4.11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?	21
4.12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?	22
4.13. A e kurseni ujin?	23
4.14. A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?	24
4.15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?	25
4.16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet?	26
5. Statistikat për kategorinë e bizneseve dhe institucioneve	27
5.1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?.....	28
5.2. A keni ujëmatës të instaluar?	29
5.3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?	30
5.4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?.....	31
5.5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit?	32
5.6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do të shfrytëzonit?.....	33
5.7. A keni furnizim të rregullt me ujë?.....	34
5.8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?.....	35
5.9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?.....	36
5.10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?	37
5.11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?	38
5.12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?	39
5.13. A e kurseni ujin?	40

5.14.	A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?	41
5.15.	A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?	42
5.16.	Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet?	43
6.	KONKLuzionet dhe Rekomandimet	44
Aneks 1 -	Pyetësi	45

Lista e figurave

Figura 1. Shpërndarja e pyetësorëve sipas komunës dhe kategorisë	9
Figura 2. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së amvisërisë në komuna	10
Figura 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë	11
Figura 4. Posedimi i ujëmatësve	12
Figura 5. Leximi i ujëmatësve	13
Figura 6. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave.....	14
Figura 7. Mënyra e pagesës së faturave të ujit	15
Figura 8. Shfrytëzimi i mundësisë për pagesë online sikur ajo të ekzistonte.....	16
Figura 9. Furnizimi i rregullt me ujë	17
Figura 10. Opinioni lidhur me çmimet e shërbimeve e ujësjellësit dhe kanalizimit.....	18
Figura 11. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit	19
Figura 12. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit	20
Figura 13. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit.....	21
Figura 14. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve	22
Figura 15. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit	23
Figura 16. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit.....	24
Figura 17. Përdorimi i ujësjellësit për pije	25
Figura 18. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve	26
Figura 19. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve në komuna	27
Figura 20. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë	28
Figura 21. Posedimi i ujëmatësve.....	29
Figura 22. Leximi i ujëmatësve	30
Figura 23. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave.....	31
Figura 24. Mënyra e pagesës së faturave të ujit	32
Figura 25. Mundësia për pagesë online	33
Figura 26. Furnizimi i rregullt me ujë.....	34
Figura 27. Opinioni lidhur me çmimet për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.....	35
Figura 28. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit.....	36
Figura 29. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit.....	37
Figura 30. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit.....	38
Figura 31. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve.....	39
Figura 32. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit	40
Figura 33. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit.....	41
Figura 34. Përdorimi i ujësjellësit për pije	42
Figura 35. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve	43

Lista e tabelave

Tabela 1. Shpërndarja e pyetësorëve sipas komunës dhe kategorisë	9
Tabela 2. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së amvisërisë në komuna	10
Tabela 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë.....	11
Tabela 4. Posedimi i ujëmatësve.....	12
Tabela 5. Leximi i ujëmatësve	13
Tabela 6. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave	14
Tabela 7. Mënyra e pagesës së faturave të ujit.....	15
Tabela 8. Shfrytëzimi i mundësisë për pagesë online sikur ajo të ekzistonte	16
Tabela 9. Furnizimi i rregullt me ujë.....	17
Tabela 10. Opinioni lidhur me çmimet e shërbimeve e ujësjellësit dhe kanalizimit	18
Tabela 11. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit	19
Tabela 12. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit.....	20
Tabela 13. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit	21
Tabela 14. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve	22
Tabela 15. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit.....	23
Tabela 16. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit	24
Tabela 17. Përdorimi i ujësjellësit për pije	25
Tabela 18. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve	26
Tabela 19. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve në komuna	27
Tabela 20. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë.....	28
Tabela 21. Posedimi i ujëmatësve	29
Tabela 22. Leximi i ujëmatësve.....	30
Tabela 23. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave	31
Tabela 24. Mënyra e pagesës së faturave të ujit.....	32
Tabela 25. Mundësia për pagesë online	33
Tabela 26. Furnizimi i rregullt me ujë	34
Tabela 27. Opinioni lidhur me çmimet për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit	35
Tabela 28. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit	36
Tabela 29. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit	37
Tabela 30. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit	38
Tabela 31. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve	39
Tabela 32. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit	40
Tabela 33. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit	41
Tabela 34. Përdorimi i ujësjellësit për pije	42
Tabela 35. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve	43

1. HYRJE

Kompania Rajonale e Ujësjellësit Hidromorava Sh.A., ka për qëllim të ofrojë shërbime të pandërprera të furnizimit me ujë të pijes dhe mirëmbajtjen e ujërave të zeza që përmbushin standardet të larta ndërkombëtare, të ruaj sigurinë publike, të tregoj përgjegjësi në angazhimet sociale dhe mjedisore, dhe të veprojë në mënyrë të drejtë dhe transparente ndaj komuniteteve që shërbejnë duke ofruar shërbime cilësore me kosto të përballueshme.

Zonat të cilat i përfshin ky institucion janë:

- Gjilan
- Kamenicë
- Viti

Hulumtimi është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center dhe është financuar nga K.R.U. Hidromorava Sh.A. Ky hulumtim ka për qëllim matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit të cilat ofrohen nga K.R.U. Hidromorava Sh.A. për periudhën Janar – Dhjetor 2022.

Hulumtimi paraqet një rëndësi të veçantë në lidhje me shërbimet të cilat ofron K.R.U. Hidromorava Sh.A., andaj dhe të gjeturat e tij do të shërbejnë si udhërrëfyes përmes të cilit K.R.U. Hidromorava Sh.A., mund të planifikoj rrjedhën e punës dhe përmirësoj shërbimet e saj në rastet kur është e nevojshme.

Struktura e hulumtimit është ndarë në 3 pjesë kryesore:

- Qëllimi i hulumtimit, dhe detajet që ai do të përmbajë;
- Analizimi dhe komentimi i rezultateve të hulumtimit;
- Konkluzionet dhe rekomandimet për gjetjet kryesore.

Për më tepër, përmes këtij hulumtimi K.R.U. Hidromorava Sh.A., dhe palët tjera të interesit do të njoftohen me qëndrimet e konsumatorëve, para së gjithash rreth:

- Cilësisë dhe furnizimit me ujë të pijes;
- Efikasitetit të KRU-s gjatë leximit të ujëmatësve;
- Efikasitetit të përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit;
- Vlerësimit të nivelit të informimit nga KRU-ja në lidhje me shërbimet, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit;
- Efikasitetit në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për sanimin e prishjeve në rrjet.

2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Ky hulumtim është punuar me qëllim që K.R.U. Hidromorava Sh.A., të ketë më të qarta mendimet e konsumatorëve për shërbimet të cilat ofron në mënyrë që në vazhdimësi të përmirësojë shërbimet sipas kërkesave dhe nevojave të konsumatorëve.

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

Mbledhja e të dhënave nga pyetësi është realizuar duke përdorur format elektronike (google form), publikimit në rrjete sociale, dhe në teren (fizikisht) në komunat të cilat ky institucion i mbulon.

Pyetësi përmban gjithsej 16 pyetje dhe është i adresuar për 1,500 anketues të rajonit të Gjilanit me komunat: Kamenicë dhe Viti. Përfshirja e të anketuarave në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial.

Ky pyetësor është ndarë në dy pjesë kryesore:

1. **PJESA E PARË** – përfshin të dhëna të përgjithshme si vendbanimi, zona e shërbimit, dhe kategoritë përkatëse (amvisëri, biznes dhe institucion);
2. **PJESA E DYTË** – përfshin të dhëna të cilat kanë për qëllim matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve në lidhje me kualitetin dhe cilësinë e furnizimit të ujit dhe shërbimet e kanalizimit, efikasitetin e zgjedhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, tarifave, informimit të konsumatorëve për ndërprerje të ujit.

3. Të gjeturat nga hulumtimi

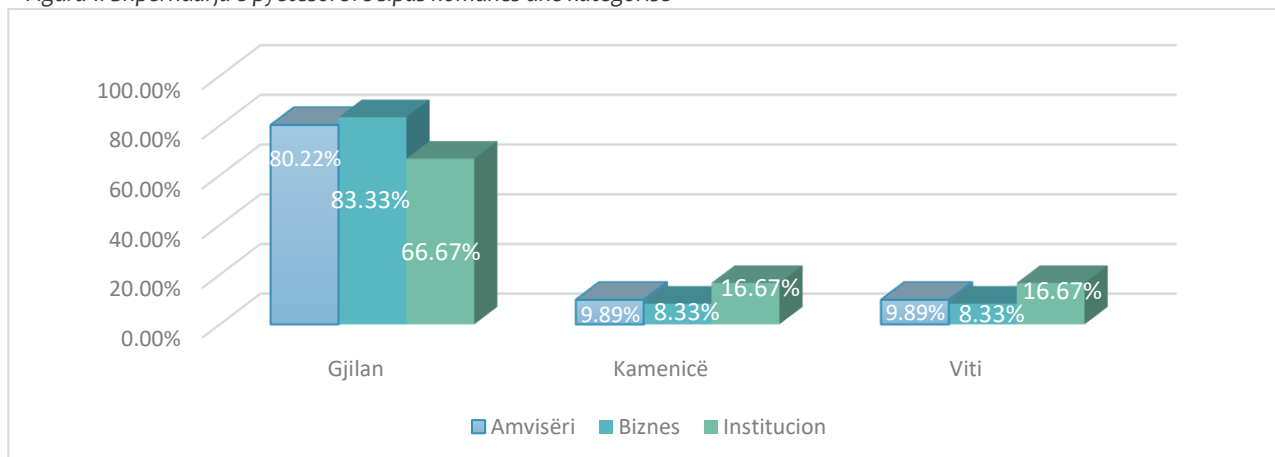
Përmes këtij hulumtimi janë realizuar gjithsej 1,500 anketa në zonat e përkatëse të cilat i mbulon K.R.U. Hidromorava Sh.A., të cilët janë ndarë sipas kategorisë amvisëri, biznes dhe institucione.

Nga ky numër i përgjithshëm i të anketuarve, 1,446 pyetësor apo 96.40% i përkasin kategorisë së amvisërisë, prej të cilëve 1160 apo 80.22% të anketuar janë nga komuna e Gjilanit, 143 apo 9.89% janë nga komuna e Kamenicës dhe pjesa tjetër prej 143 apo 9.89% të anketuar nga komuna e Vitisë, tutje 24 pyetësor apo 1.60% i përkasin kategorisë së bizneseve prej të cilëve 20 apo 83.33% të anketuar janë nga komuna e Gjilanit, 2 apo 8.33% nga komuna e Kamenicës dhe pjesa tjetër prej 2 apo 8.33% janë nga komuna e Vitisë, si dhe për sa i përket kategorisë së institucioneve janë anketuar gjithsej 30 apo 2%, nga të cilët 20 apo 66.67% janë nga komuna e Gjilanit, 5 apo 16.67% të anketuar nga komuna e Kamenicës dhe pjesa tjetër prej 5 apo 16.67% nga komuna e Vitisë. Të dhëna të detajuara lidhur me ndarjen e pyetësorëve në kategori dhe komunat përkatëse janë të paraqitura në tabelën dhe figurën 1 të këtij raporti.

Tabela 1. Shpërndarja e pyetësorëve sipas komunës dhe kategorisë

	Amvisëri	Biznes	Institucion	Total
Gjilan	1160	20	20	1200
	80.22%	83.33%	66.67%	80.00%
Kamenicë	143	2	5	150
	9.89%	8.33%	16.67%	10.00%
Viti	143	2	5	150
	9.89%	8.33%	16.67%	10.00%
Total	1446	24	30	1500
	96.40%	1.60%	2.00%	100.00%

Figura 1. Shpërndarja e pyetësorëve sipas komunës dhe kategorisë



4. Statistikat për kategorinë e amvisërisë

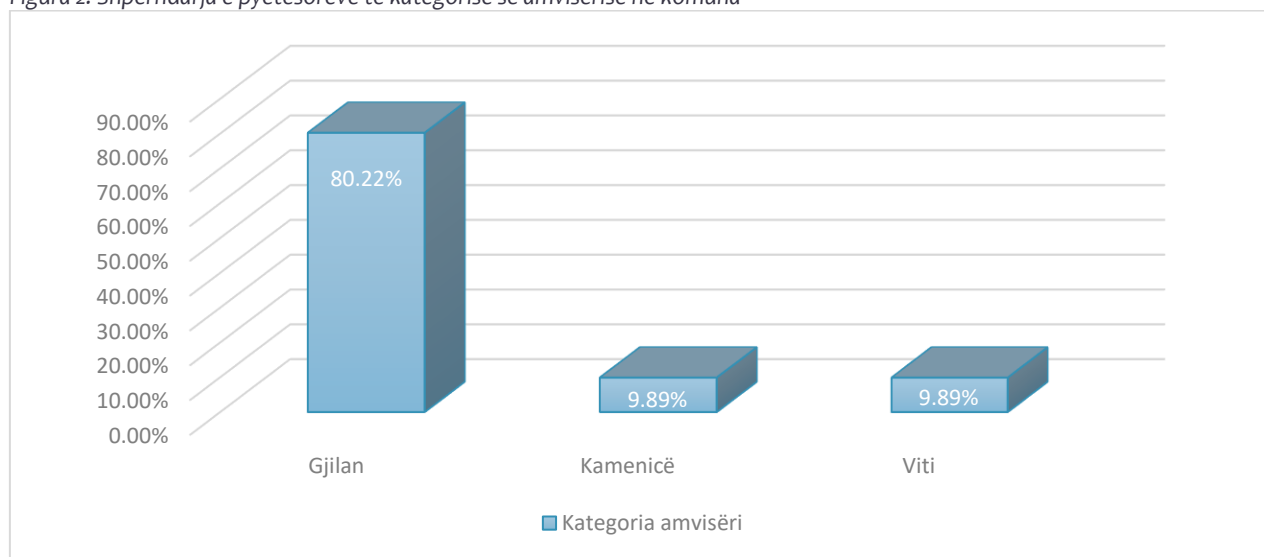
Ashtu siç është cekur në pjesën e mësipërme, në kategorinë e amvisërisë janë anketuar gjithsej 1,446 persona nga totali i përgjithshëm i 1,500 të anketuarve duke përfshirë komunat Gjilan, Kamenicë dhe Viti.

Tabela dhe figura në vijim paraqet ndarjen e pyetësorëve të amvisërisë në komunat përkatëse:

Tabela 2. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së amvisërisë në komuna

	Amvisëri
Gjilan	1160
	80.22%
Kamenicë	143
	9.89%
Viti	143
	9.89%
Total	1446
	100.00%

Figura 2. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së amvisërisë në komuna



Në pjesën e mëposhtme të këtij hulumtimi janë paraqitur të dhëna të detajuara lidhur me përgjigjet e tyre për shërbimet e ofruara nga K.R.U. Hidromorava Sh.A.

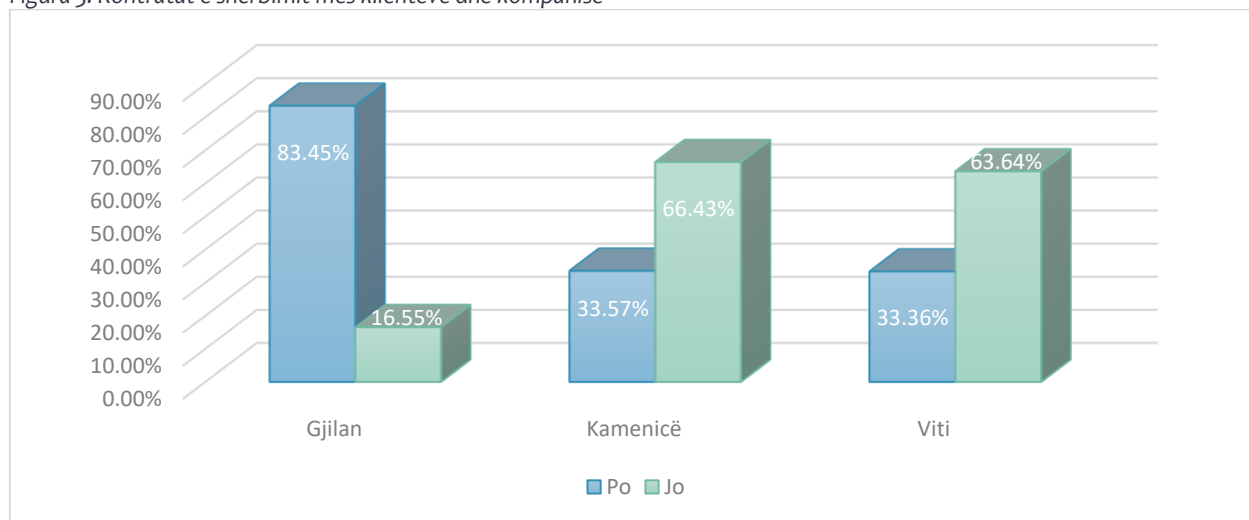
4.1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?

Të anketuarit e kategorisë së amvisërisë janë intervistuar rreth posedimit të kontratës së shërbimit me K.R.U. Hidromorava Sh.A. Në total të intervistuarve, 1,068 apo 73.86% e tyre janë shprehur se posedojnë kontratën ndërsa 378 apo 26.14% të tjerë janë përgjigjur se nuk posedojnë kontratë të shërbimeve me kompaninë.

Tabela 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

	Po	Jo	Total
Gjilan	968	129	1160
	83.45%	16.55%	80.22%
Kamenicë	48	95	143
	33.57%	66.43%	9.89%
Viti	52	91	143
	33.36%	63.64%	9.89%
Total	1068	378	1446
	73.86%	26.14%	100.00%

Figura 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë



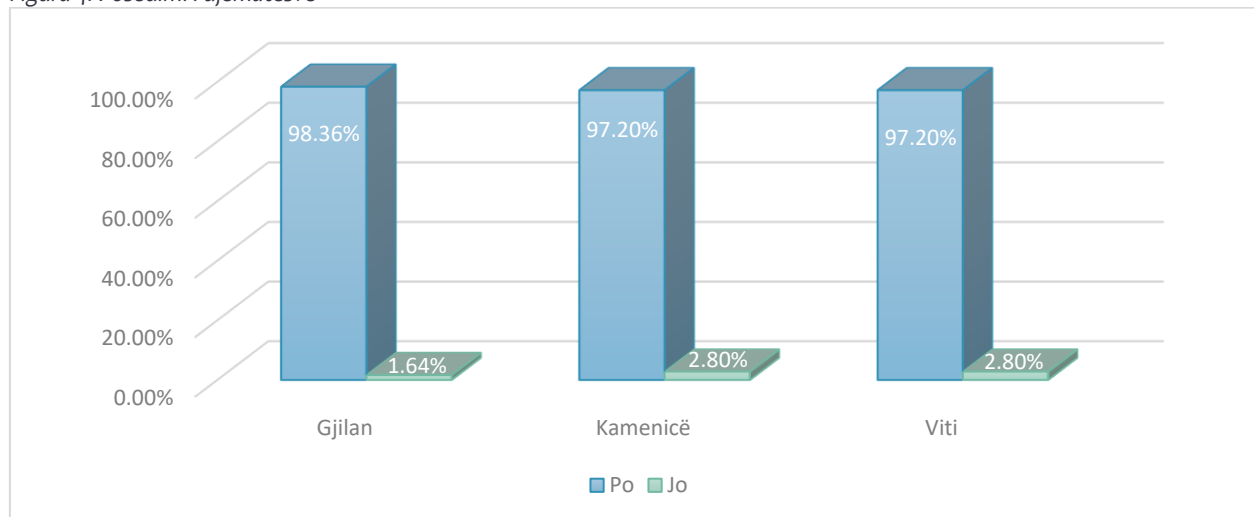
4.2. A kenë ujëmatës të instaluar?

Të gjeturat e hulumtimit në pyetjen se a kanë ujëmatës të instaluar kanë rezultuar se nga numri i përgjithshëm i të anketuarve 1,419 apo 98.13% prej tyre kanë shprehur se posedojnë ujëmatës ndërsa pjesa tjetër prej 27 apo 1.87% e tyre kanë shprehur se 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.

Tabela 4. Posedimi i ujëmatësve

	Po	Jo	Total
Gjilan	1141	19	1160
	98.36%	1.64%	80.22%
Kamenicë	139	4	143
	97.20%	2.80%	9.89%
Viti	139	4	143
	97.20%	2.80%	9.89%
Total	1419	27	1446
	98.13%	1.87%	100.00%

Figura 4. Posedimi i ujëmatësve



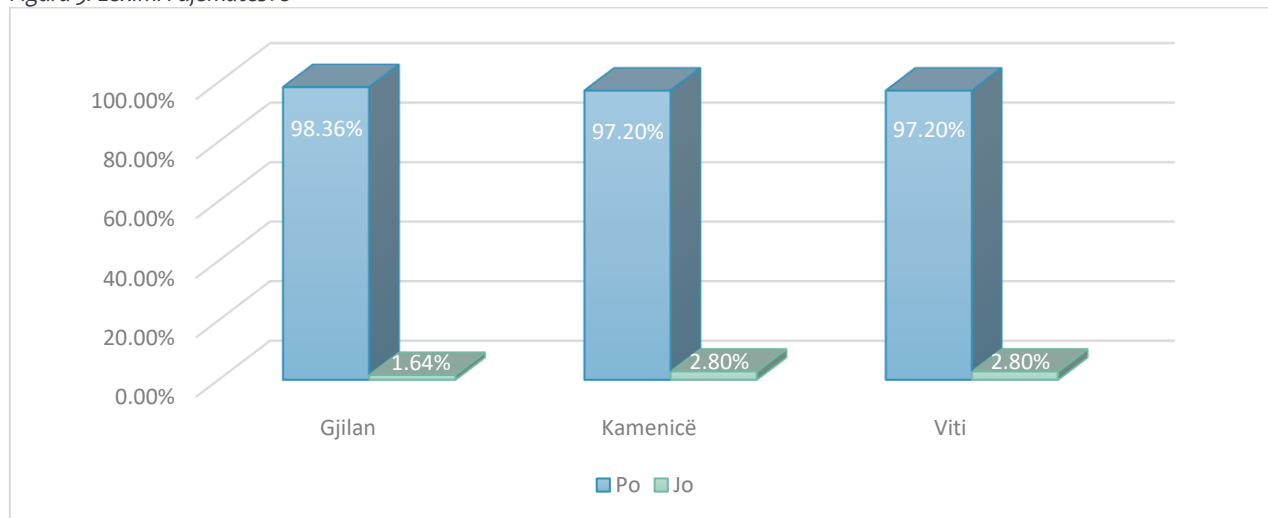
4.3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Në tabelën dhe grafikun e paraqitur më poshtë, janë paraqitur përgjigjet e anketuarve në lidhje me leximin e ujëmatësve. Nga totali i 1,446 të anketuarve, 1,419 apo 98.13% e të anketuarve të kategorisë së amvisërisë, janë shprehur se ujëmatësit lexohen me rregull, ndërsa 27 apo 1.87% e të anketuarve janë përgjigjur se ujëmatësit nuk lexohen me rregull.

Tabela 5. Leximi i ujëmatësve

	Po	Jo	Total
Gjilan	1141	19	1160
	98.36%	1.64%	80.22%
Kamenicë	139	4	143
	97.20%	2.80%	9.89%
Viti	139	4	143
	97.20%	2.80%	9.89%
Total	1419	27	1446
	98.13%	1.87%	100.00%

Figura 5. Leximi i ujëmatësve



4.3.1 Nëse jo, sa shpesh ju lexohet?

Ndërsa, sa i përket të anketuarve të cilët kanë shprehur se ujëmatësi nuk ju lexohet me rregull, përgjigjet më të shpeshta nga ana e tyre ishin se leximi i ujëmatësit bëhet kryesisht çdo 2 apo 3 muaj.

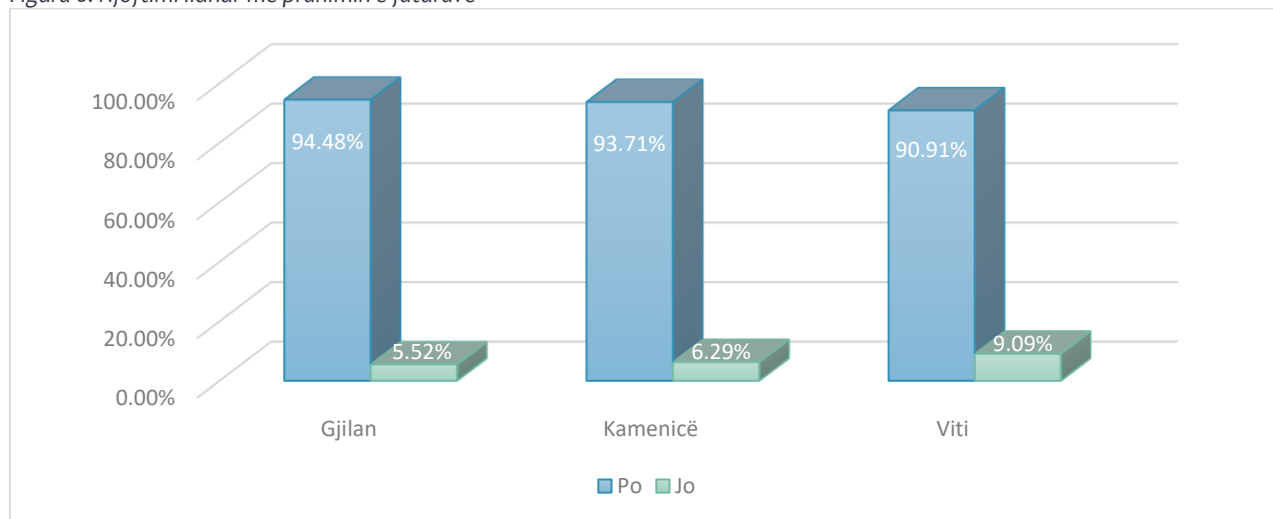
4.4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?

Përmes pyetjes vijuese të këtij hulumtimi ne kemi pasur mundësi të kuptojmë me shumë rreth pranimit të faturave për shërbimet e ujit dhe kanalizimit nga ana e Kompanisë. Prej tyre 1,360 apo 94.05% janë shprehur që faturat i pranojnë me rregull, ndërsa 86 e tyre apo 5.95% nuk pranojnë fatura në mënyrë të rregullt.

Tabela 6. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave

	Po	Jo	Total
Gjilan	1096	64	1160
	94.48%	5.52%	80.22%
Kamenicë	134	9	143
	93.71%	6.29%	9.89%
Viti	130	13	143
	90.91%	9.09%	9.89%
Total	1360	86	1446
	94.05%	5.95%	100.00%

Figura 6. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave



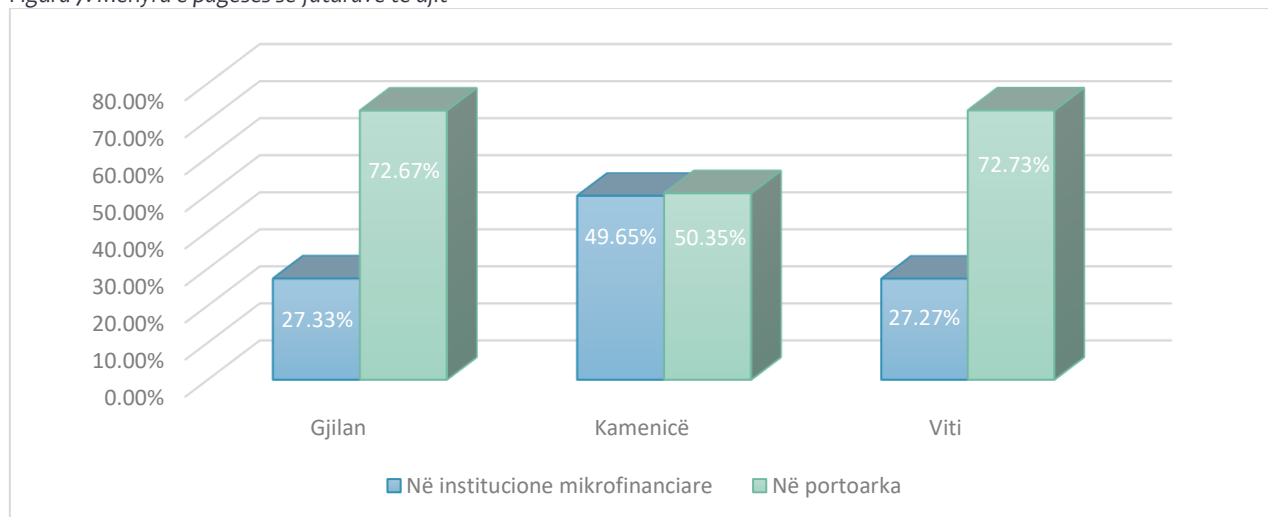
4.5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit

Përmes kësaj pyetje të këtij hulumtimi kemi pasur mundësinë për të kuptuar më shumë rreth mënyrës se si e realizojnë pagesën e faturave të ujit, nga të cilët është kuptuar se 427 apo 29.53% prej tyre shfrytëzojnë institucionet mikrofinanciare për të kryer shërbimin e pagesave të faturave të ujit, ndërsa pjesa tjetër prej 1,019 apo 70.47% shfrytëzojnë portoarkat për të kryer këtë shërbim.

Tabela 7. Mënyra e pagesës së faturave të ujit

	Në institucione mikrofinanciare	Në portoarka	Total
Gjilan	317	843	1160
	27.33%	72.67%	80.22%
Kamenicë	71	72	143
	49.65%	50.35%	9.89%
Viti	39	104	143
	27.27%	72.73%	9.89%
Total	427	1019	1446
	29.53%	70.47%	100.00%

Figura 7. Mënyra e pagesës së faturave të ujit



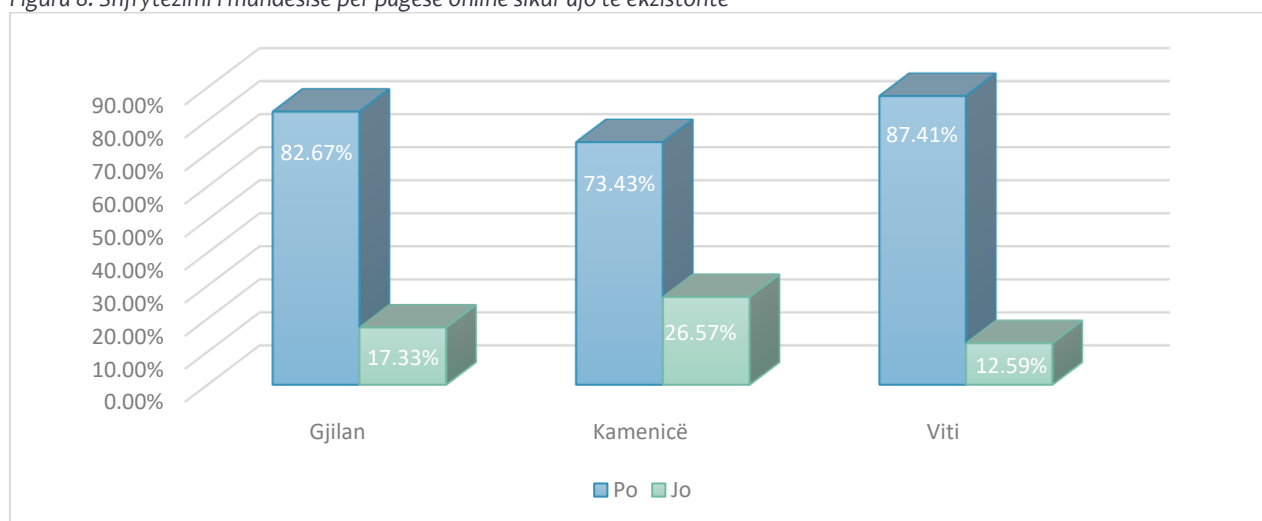
4.6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do ta shfrytëzonit?

Bazuar në përgjigjet e pranuar nga konsumatorët e ujësjellësit për mundësinë e shfrytëzimit të pagesës online nga 1,446 total i të anketuarve, 1,189 apo 82.23% e tyre janë shprehur të gatshëm për të përdorur atë mënyrë për pagesë, ndërsa pjesa tjetër prej 257 apo 17.77% janë shprehur se edhe nëse do të ekzistonte mundësia e pagesës online nuk do ta shfrytëzonin.

Tabela 8. Shfrytëzimi i mundësisë për pagesë online sikur ajo të ekzistonte

	Po	Jo	Total
Gjilan	959	201	1160
	82.67%	17.33%	80.22%
Kamenicë	105	38	143
	73.43%	26.57%	9.89%
Viti	125	18	143
	87.41%	12.59%	9.89%
Total	1189	257	1446
	82.23%	17.77%	100.00%

Figura 8. Shfrytëzimi i mundësisë për pagesë online sikur ajo të ekzistonte



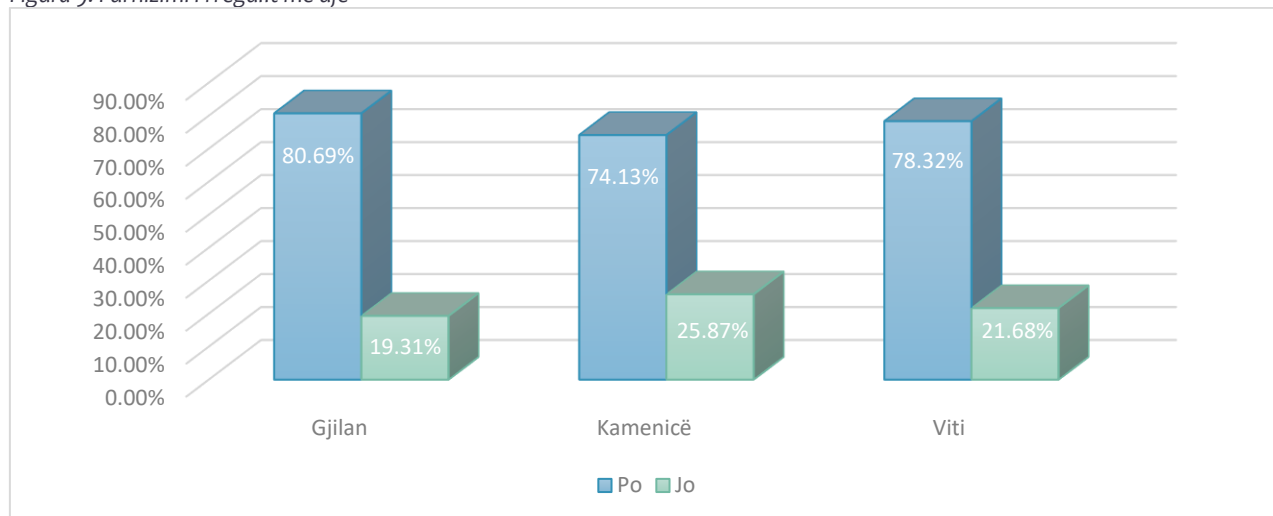
4.7. A keni furnizim te rregullt me ujë?

Nga numri i përgjithshëm i 1,446 të anketuarave të sektorit të amvisërisë, në pyetjen nëse kanë furnizim të rregullt me ujë të pijshëm, 1,154 apo 79.81% janë shprehur që kanë, ndërsa pjesa tjetër prej 292 apo 20.19% e tyre janë shprehur që nuk kanë furnizim të rregullt me ujë.

Tabela 9. Furnizimi i rregullt me ujë

	Po	Jo	Total
Gjilan	936	224	1160
	80.69%	19.31%	80.22%
Kamenicë	106	37	143
	74.13%	25.87%	9.89%
Viti	112	31	143
	78.32%	21.68%	9.89%
Total	1154	292	1446
	79.81%	20.19%	100.00%

Figura 9. Furnizimi i rregullt me ujë



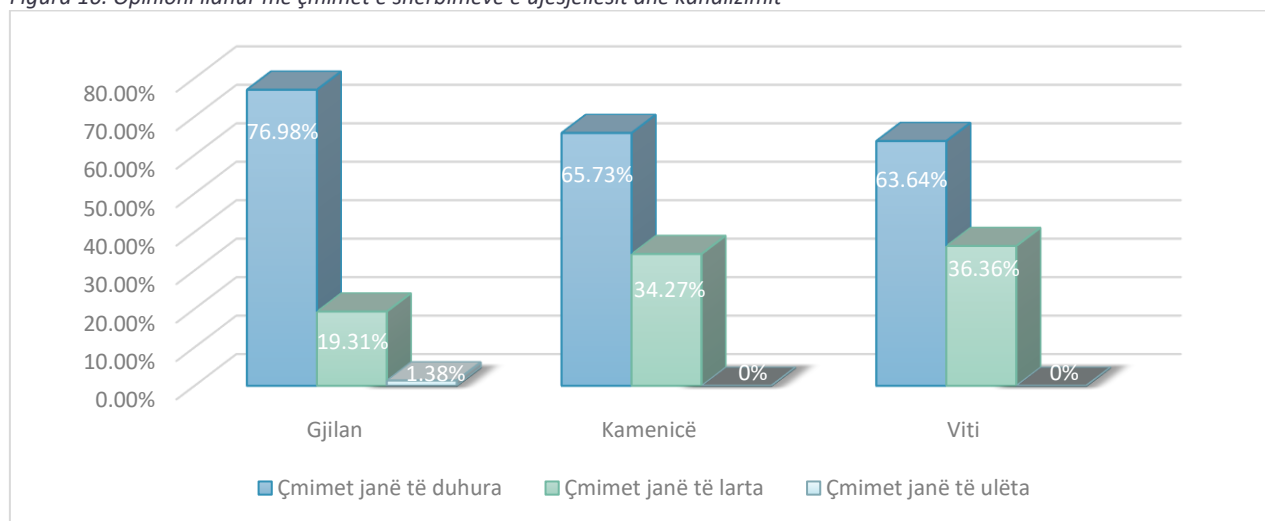
4.8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Në tabelën dhe grafikun më poshtë, janë paraqitur përgjigjet e të anketuarve në lidhje me kënaqshmerinë me çmimet për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. 1,078 apo 74.55% janë shprehur që mendojnë se çmimet janë të duhura, kurse 352 apo 24.34% e tyre mendojnë se çmimet janë të larta dhe që çmimet janë të ulëta janë shprehur 16 të anketuar apo 1.11% e tyre.

Tabela 10. Opinioni lidhur me çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

	Çmimet janë të duhura	Çmimet janë të larta	Çmimet janë të ulëta	Total
Gjilan	893	251	16	1160
	76.98%	21.64%	1.38%	80.22%
Kamenicë	94	49	0	143
	65.73%	34.27%	0.00%	9.89%
Viti	91	52	0	143
	63.64%	36.36%	0.00%	9.89%
Total	1078	352	16	1446
	74.55%	24.34%	1.11%	100.00%

Figura 10. Opinioni lidhur me çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



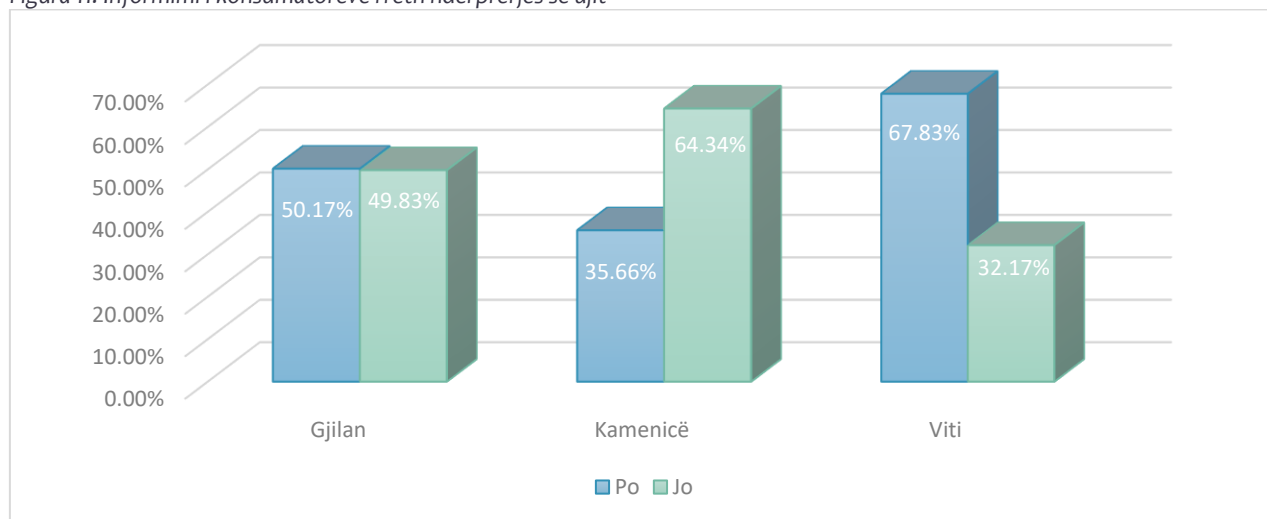
4.9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes se furnizimit me ujë?

Ne pyetjen se a kanë informacion me rastin e ndërprerjes se furnizimit me ujë, nga totali i përgjithshëm i 1,446 të anketuarve të kategorisë së amvisërisë 730 të anketuar që nënkupton 50.48% janë shprehur që janë të njoftuar paraprakisht, ndërsa pjesa tjetër nuk e kanë të ditur këtë informacion.

Tabela 11. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit

	Po	Jo	Total
Gjilan	582	578	1160
	50.17%	49.83%	80.22%
Kamenicë	51	92	143
	35.66%	64.34%	9.89%
Viti	97	46	143
	67.83%	32.17%	9.89%
Total	730	716	1446
	50.48%	49.52%	100.00%

Figura 11. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit



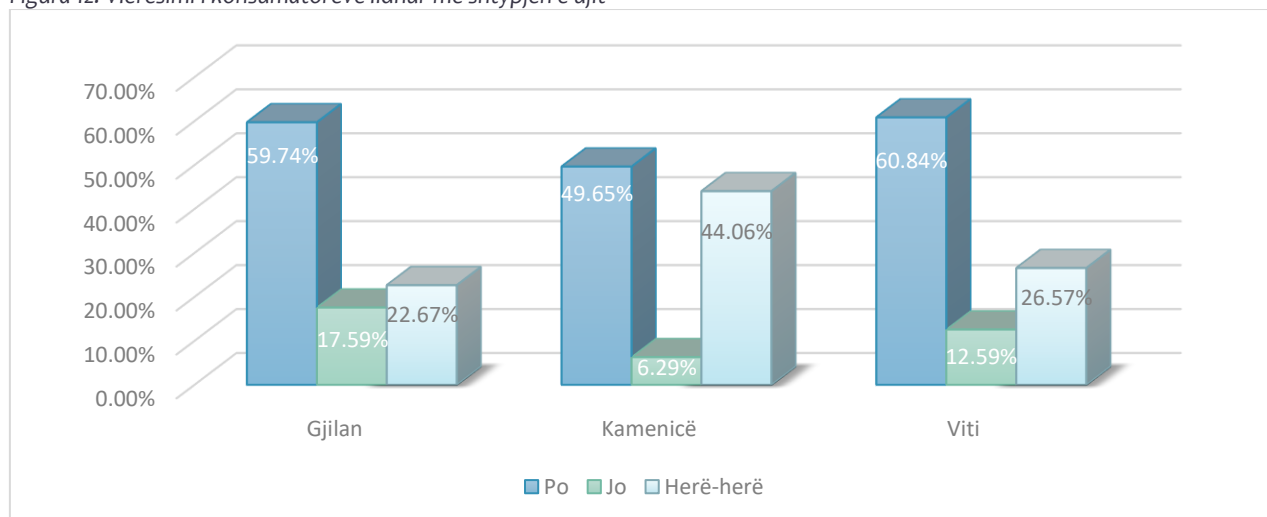
4.10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?

Tutje, më poshtë janë paraqitur përgjigjet e të anketuarve nëse kanë shtypje të mjaftueshme të ujit. Nga ku është kuptuar se 851 prej tyre ose 58.85% janë të kënaqur me shtypjen e ujit dhe që është e mjaftueshme, 231 prej tyre ose 15.98% janë shprehur që nuk kanë shtypje të mjaftueshme të ujit, dhe pjesa tjetër prej 364 ose 25.17% janë shprehur që shtypja e ujit është herë-herë e mjaftueshme.

Tabela 12. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit

	Po	Jo	Herë-herë	Total
Gjilan	693	204	263	1160
	59.74%	17.59%	22.67%	80.22%
Kamenicë	71	9	63	143
	49.65%	6.29%	44.06%	9.89%
Viti	87	18	38	143
	60.84%	12.59%	26.57%	9.89%
Total	851	231	364	1446
	58.85%	15.98%	25.17%	100.00%

Figura 12. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit



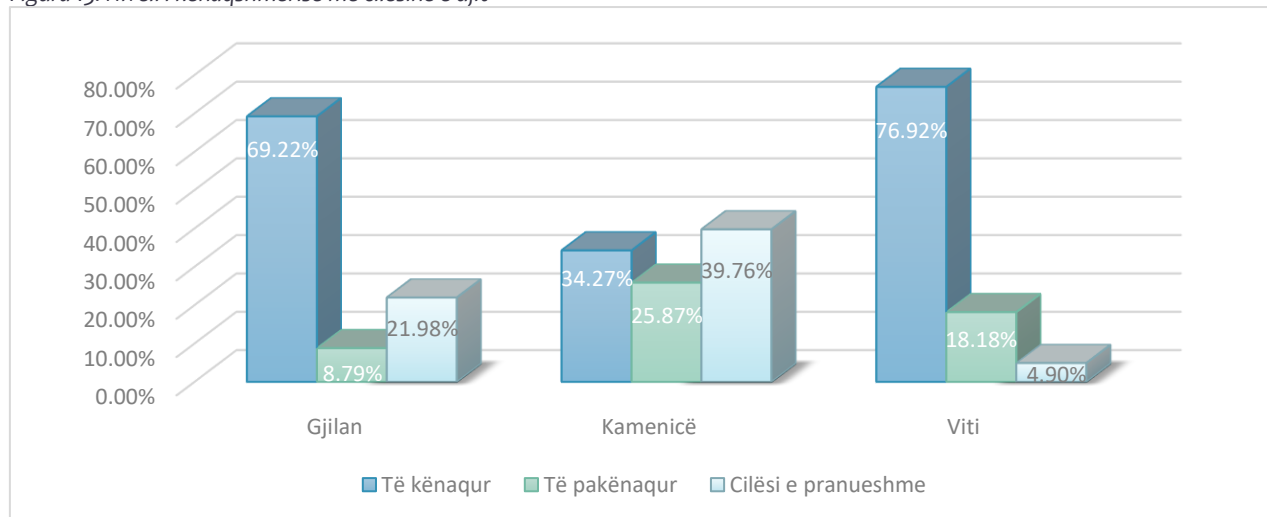
4.11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe pyetja lidhur me nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve lidhur me cilësinë e ujit. Nga rezultatet e pranuar kemi arritur të kuptojmë se 962 apo 66.53% e të anketuarve janë shprehur se janë të kënaqur me cilësinë e ujit, 319 apo 22.06% janë shprehur që cilësia e ujit është e pranueshme. Ndërsa pjesa tjetër e tyre prej 165 apo 11.41% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre në lidhje me cilësisë e ujit të pijshëm.

Tabela 13. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit

	Të kënaqur	Të pakënaqur	Cilësi e pranueshme	Total
Gjilan	803	102	255	1160
	69.22%	8.79%	21.98%	80.22%
Kamenicë	49	37	57	143
	34.27%	25.87%	39.86%	9.89%
Viti	110	26	7	143
	76.92%	18.18%	4.90%	9.89%
Total	962	165	319	1446
	66.53%	11.41%	22.06%	100.00%

Figura 13. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit



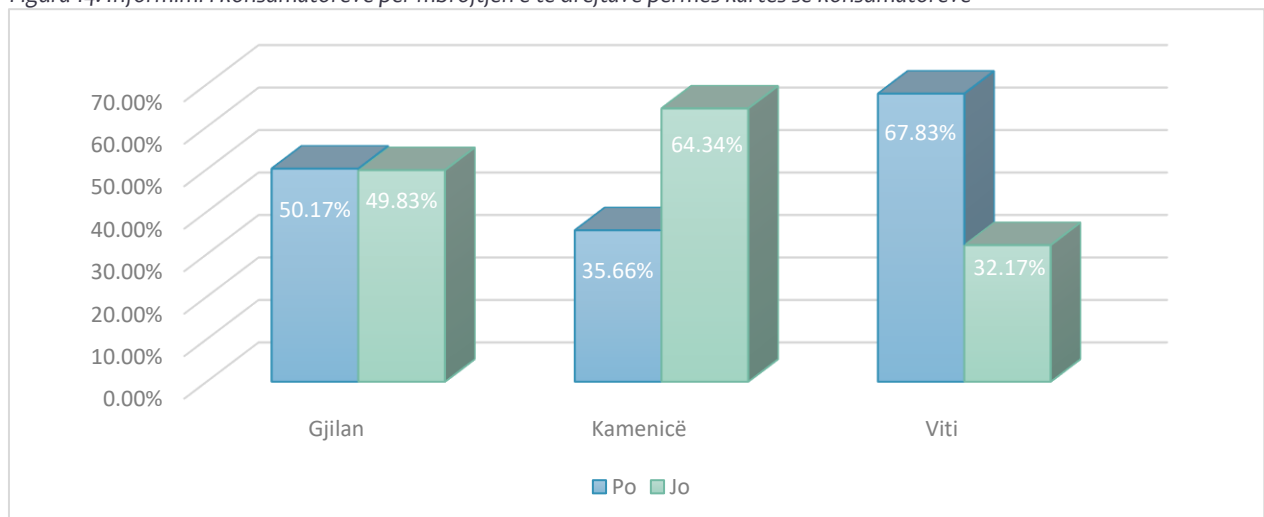
4.12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?

Nga numri total i 1,446 e te anketuarve të cilët i janë përgjigjur pyetjes lidhur me të drejtat e tyre se a janë të njoftuar me kartën e konsumatorëve është kuptuar se 943 apo 65.21% prej tyre kanë shprehur se janë të njoftuar se të drejtat e konsumatorëve janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve, ndërsa 503 apo 34.79% janë shprehur që nuk e kanë të ditur këtë informacion.

Tabela 14. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve

	Po	Jo	Total
Gjilan	770	390	1160
	66.38%	33.62%	80.22%
Kamenicë	76	67	143
	53.15%	49.65%	9.89%
Viti	97	46	143
	67.83%	32.17%	9.89%
Total	943	503	1446
	65.21%	34.79%	100.00%

Figura 14. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve



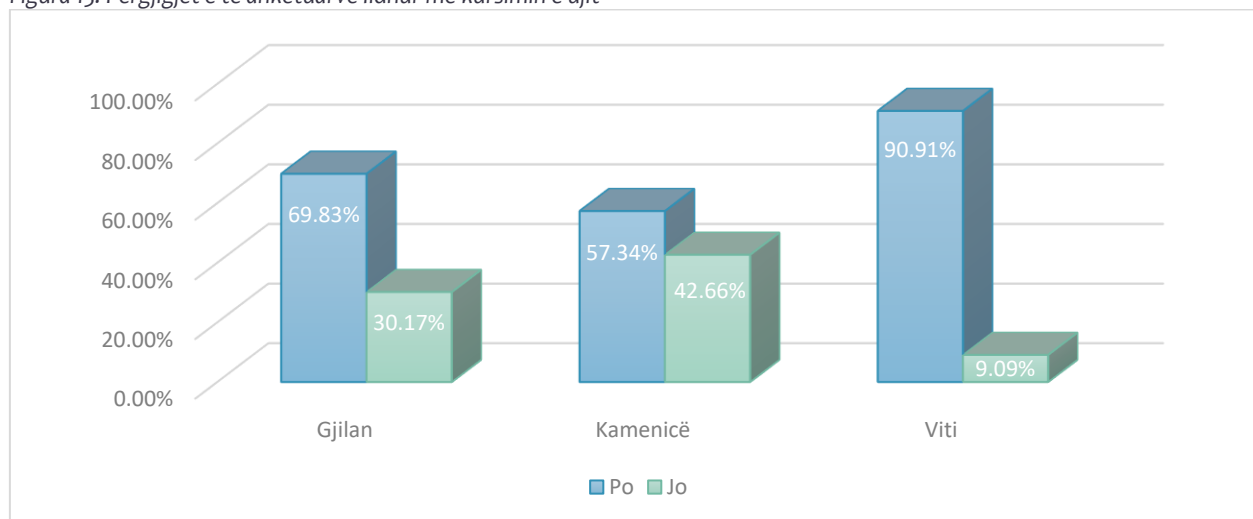
4.13. A e kurseni ujin?

Bazuar në përgjigjet e pranuar në pyetjen a e kurseni ujin, nga totali i përgjithshëm i të anketuarve të kategorisë së amvisërisë 1,022 apo 70.68% e tyre janë shprehur që bëjnë përpjekje të vazhdueshme të kursejnë ujin, ndërsa pjesa tjetër 424 apo 29.32% janë shprehur që nuk kursejnë.

Tabela 15. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit

	Po	Jo	Totali
Gjilan	810	350	1160
	69.83%	30.17%	80.22%
Kamenicë	82	61	143
	57.34%	42.66%	9.89%
Viti	130	13	143
	90.91%	9.09%	9.89%
Total	1022	424	1446
	70.68%	29.32%	100.00%

Figura 15. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit



4.13.1. Nëse po, si?

Sa i përket të anketuarve të cilët kanë shprehur se bëjnë kursimin e ujit të cilët tutje janë pyetur për mënyrën se si e kursejnë ujin përgjigjet e tyre në përgjithësi ishin se duke qenë të kujdesshëm në përdorimin e tij vetëm në rastet kur është e nevojshme.

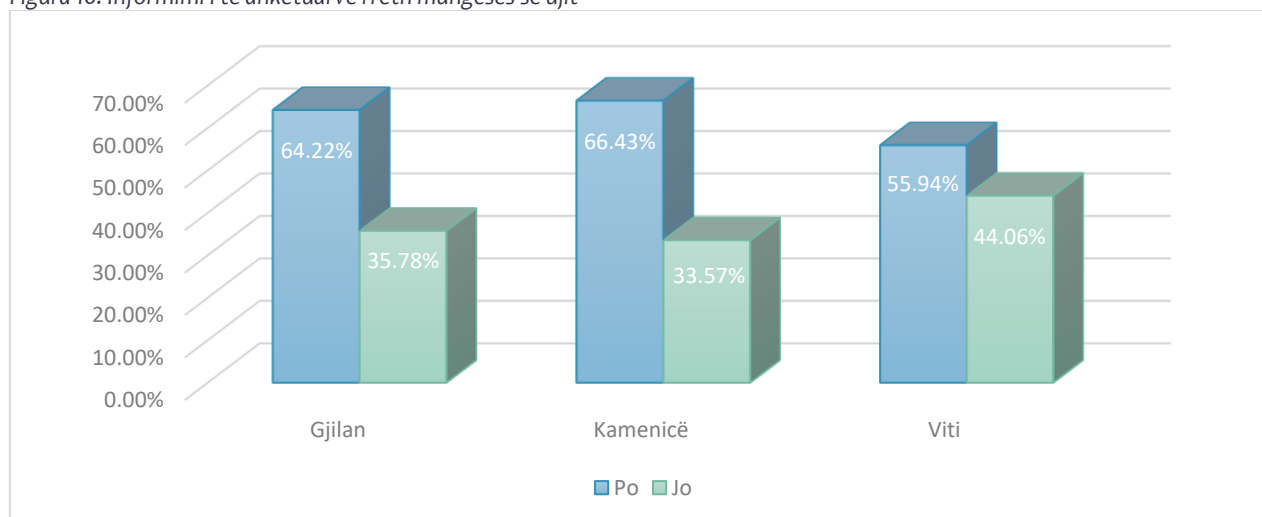
4.14. A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?

Bazuar në pyetjen a janë të njoftuar konsumatorët e K.R.U. Hidromorava Sh.A., që kompania në fjalë ka mungesë të ujit, kemi arritur të kuptojmë që 920 e të anketuarave që nënkupton 63.62% e tyre janë shprehur se në vazhdimësi janë njoftuar në rast të mungesës së ujit ndërsa pjesa tjetër prej 526 të anketuar apo 36.38% kanë shprehur se nuk kanë njohuri lidhur me mungesën e ujit.

Tabela 16. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit

	Po	Jo	Total
Gjilan	745	415	1160
	64.22%	35.78%	80.22%
Kamenicë	95	48	143
	66.43%	33.57%	9.89%
Viti	80	63	143
	55.94%	44.06%	9.89%
Total	920	526	1446
	63.62%	36.38%	100.00%

Figura 16. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit



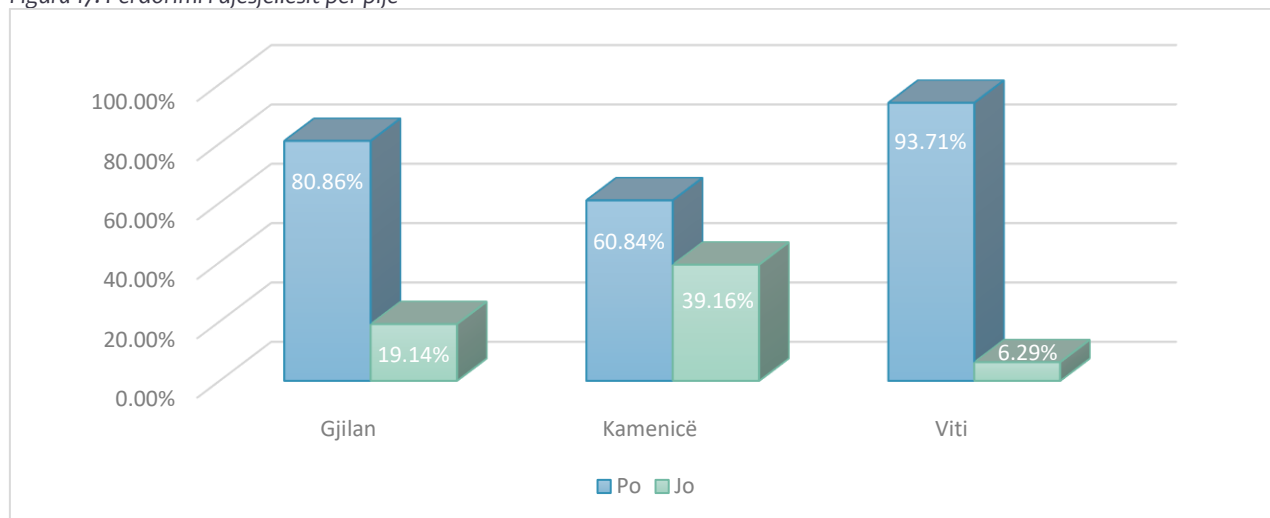
4.15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?

Nga numri i përgjithshëm i 1,446 të anketuarve të kategorisë së amvisërisë, 1,159 janë shprehur se janë të kënaqur me cilësinë dhe se ujin e ujësjellësit e përdorin për pije, ndërsa 287 apo 19.85% e tyre nuk e përdorin për pije.

Tabela 17. Përdorimi i ujësjellësit për pije

	Po	Jo	Total
Gjilan	938	222	1160
	80.86%	19.14%	80.22%
Kamenicë	87	56	143
	60.84%	39.16%	9.89%
Viti	134	9	143
	93.71%	6.29%	9.89%
Total	1159	287	1446
	80.15%	19.85%	100.00%

Figura 17. Përdorimi i ujësjellësit për pije



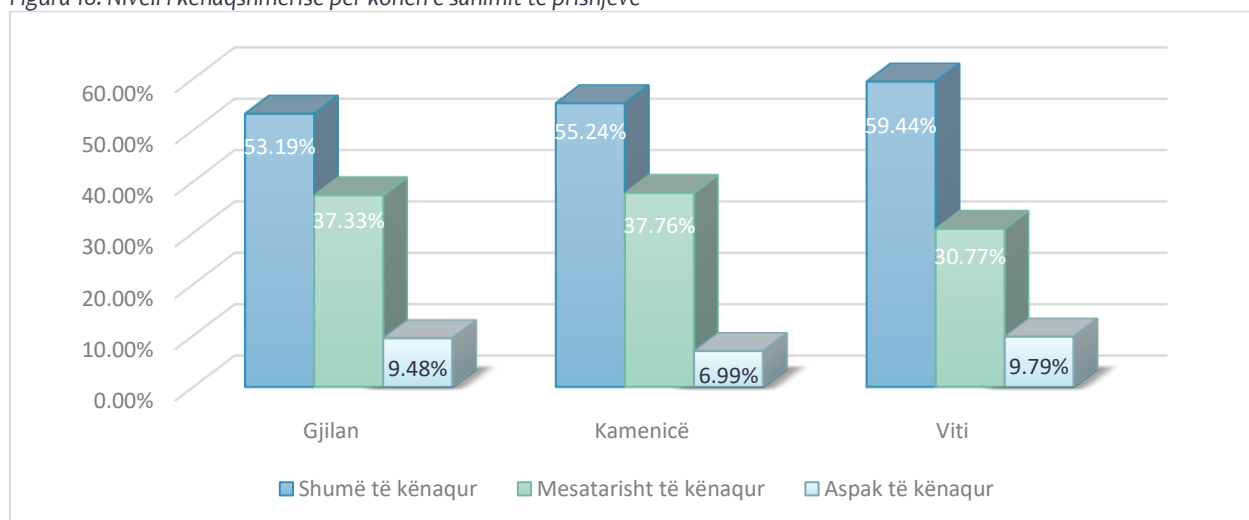
4.16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet?

Njëra nga pjesët shumë të rëndësishme të hulumtimit ka qenë niveli i kënaqshmërisë në lidhje me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet dhe bazuar në përgjigjet e konsumatorëve si shumë të kënaqur janë shprehur 781 të anketuar apo 54.01%, kurse 531 apo 36.72% e tyre janë shprehur mesatarisht të kënaqur dhe një pjesë e tyre prej 134 apo 9.27% kanë shprehur pakënaqësinë e tyre.

Tabela 18. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve

	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Aspak të kënaqur	Total
Gjilan	617	433	110	1160
	53.19%	37.33%	9.48%	80.22%
Kamenicë	79	54	10	143
	55.24%	37.76%	6.99%	9.89%
Viti	85	44	14	143
	59.44%	30.77%	9.79%	9.89%
Total	781	531	134	1446
	54.01%	36.72%	9.27%	100.00%

Figura 18. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve



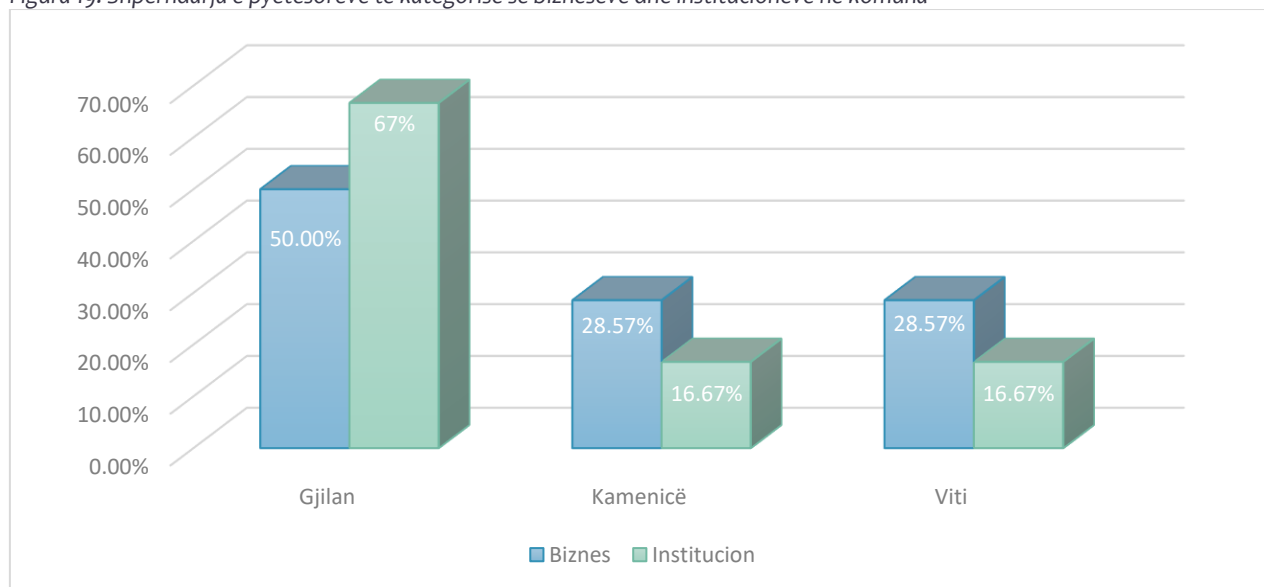
5. Statistikat për kategorinë e bizneseve dhe institucioneve

Pjesa e mëposhtme e këtij raporti përfshin përgjigjet e të anketuarve të cilët i përkasin kategorisë e bizneseve dhe institucioneve nga të cilat janë anketuar gjithsej 24 biznese apo 44.44% dhe 30 institucione apo 55.56% nga komunat Gjilan, Kamenicë dhe Viti.

Tabela 19. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve në komuna

	Biznes	Institucion	Total
Gjilan	20	20	40
	50.00%	66.67%	74.07%
Kamenicë	2	5	7
	28.57%	16.67%	12.96%
Viti	2	5	7
	28.57%	16.67%	12.96%
Total	24	30	54
	44.44%	55.56%	100.00%

Figura 19. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve në komuna



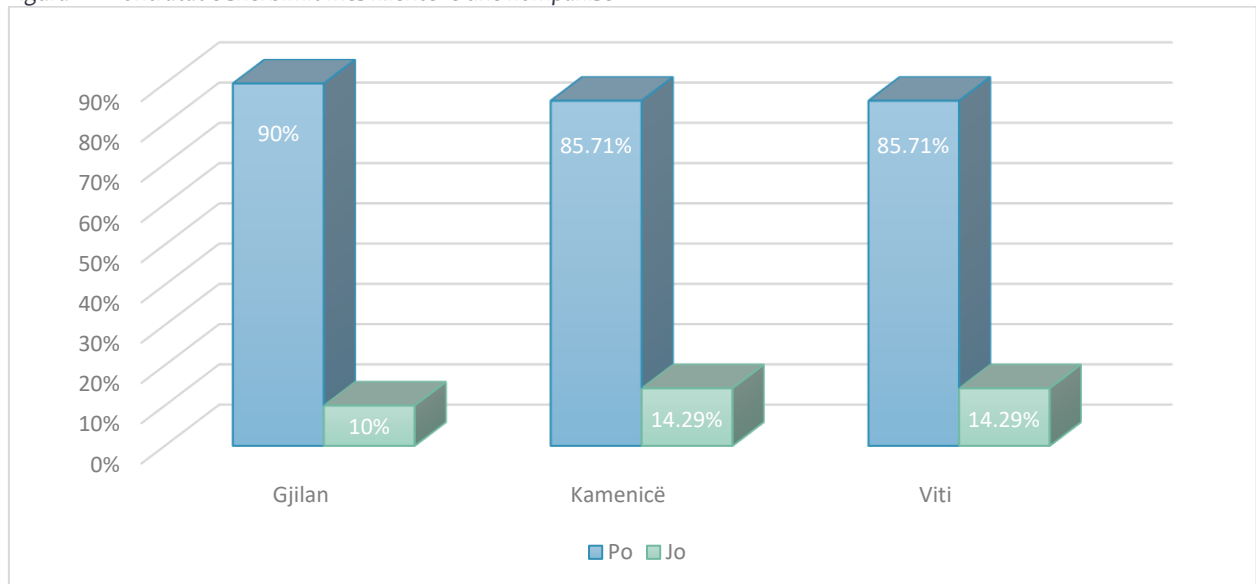
5.1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve të këtij hulumtimi të cilët i përkasin kategorisë së dytë që nënkupton bizneset dhe institucionet, në pyetjen a posedoni kontratë për shërbimet e ujit, prej tyre 48 të anketuar apo 88.89% janë përgjigjur se posedojnë kontratë për shërbimet e ujit ndërsa pjesa tjetër prej 6 bizneseve dhe institucioneve apo 11.11% janë përgjigjur se nuk posedojnë kontratë për shërbimet e ujit.

Tabela 20. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

	Po	Jo	Total
Gjilan	36	4	40
	90.00%	10.00%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	48	6	54
	88.89%	11.11%	100.00%

Figura 20. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë



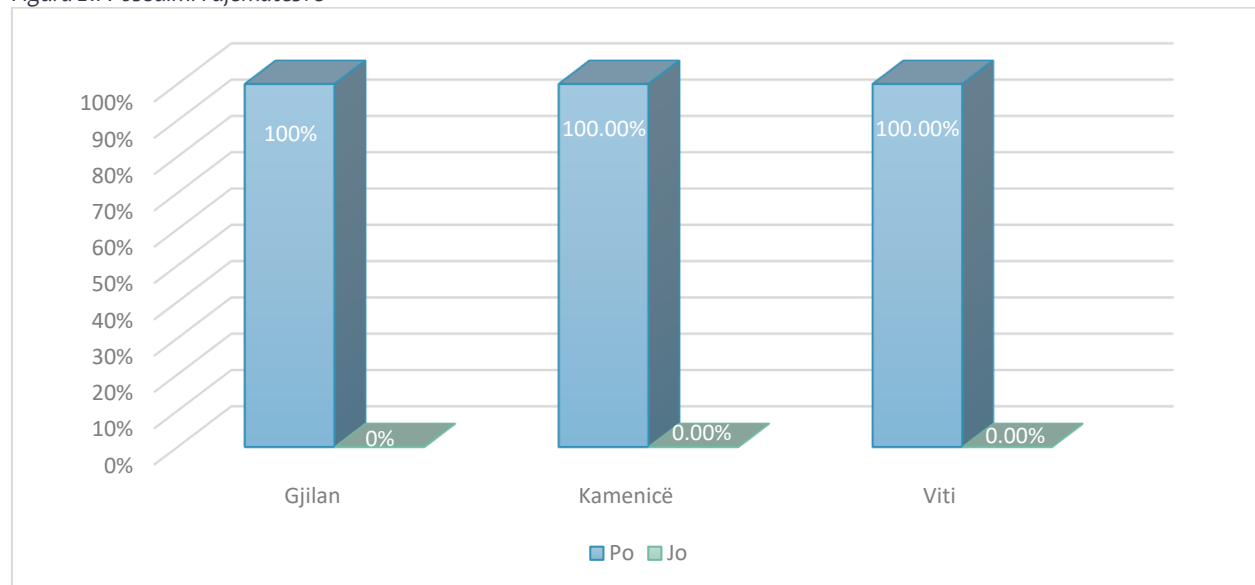
5.2. A keni ujëmatës të instaluar?

Tutje, si pjesë e këtij pyetësi ishte dhe pyetja se a kanë ujëmatës të instaluar në hapësirat e tyre punuese bizneset të cilat janë anketuar, nga ku është kuptuar se të gjitha bizneset dhe institucionet e intervistuar në këtë pyetje kanë shprehur se kanë ujëmatës të instaluar të cilin e shfrytëzojnë për furnizimin me ujë.

Tabela 21. Posedimi i ujëmatësve

	Po	Jo	Total
Gjilan	40	0	40
	100.00%	0.00%	74.07%
Kamenicë	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Viti	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Total	54	0	54
	100.00%	0.00%	100.00%

Figura 21. Posedimi i ujëmatësve



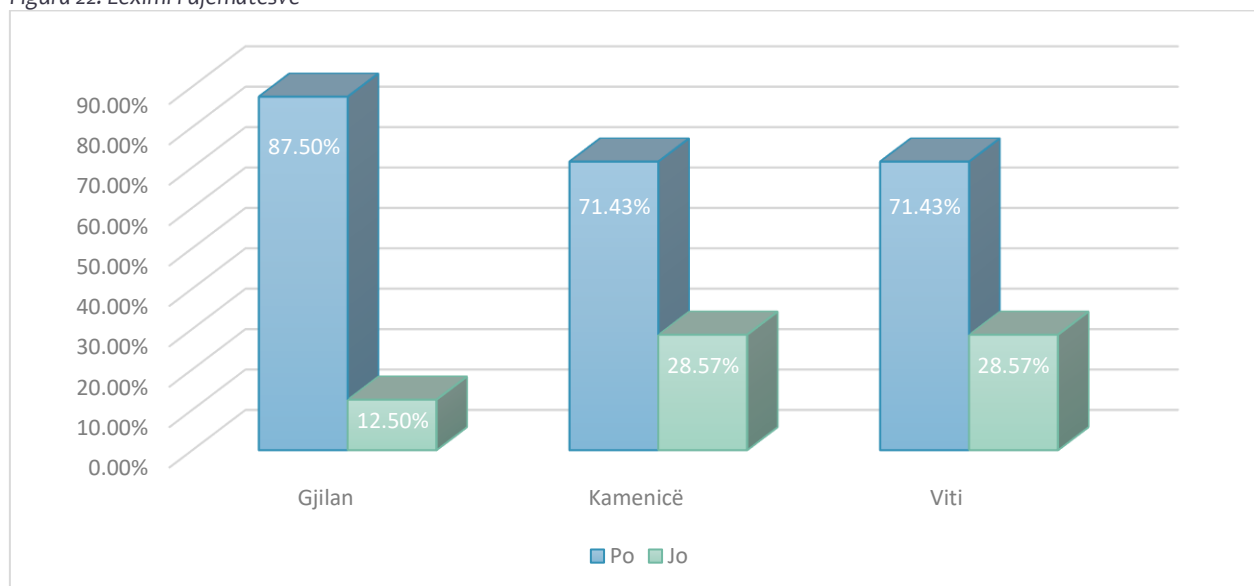
5.3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Në pyetjen se a ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj, nga të anketuarit është kuptuar se për pjesën dërmuese që nënkupton 45 prej tyre apo 83.33% ujëmatësi lexohet rregullisht çdo muaj ndërsa pjesa tjetër prej 9 apo 16.67% të anketuar kanë shprehur se ujëmatësi i tyre nuk lexohet rregullisht çdo muaj.

Tabela 22. Leximi i ujëmatësve

	Po	Jo	Total
Gjilan	35	5	40
	87.50%	12.50%	74.07%
Kamenicë	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Viti	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Total	45	9	54
	83.33%	16.67%	100.00%

Figura 22. Leximi i ujëmatësve



5.3.1 Nëse jo, sa shpesh ju lexohet?

Ndërsa, sa i përket të anketuarve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve të cilët kanë shprehur se ujëmatësi nuk ju lexohet me rregull, përgjigjet më të shpeshta nga ana e tyre ishin se leximi i ujëmatësit bëhet kryesisht çdo 2 apo 3 muaj.

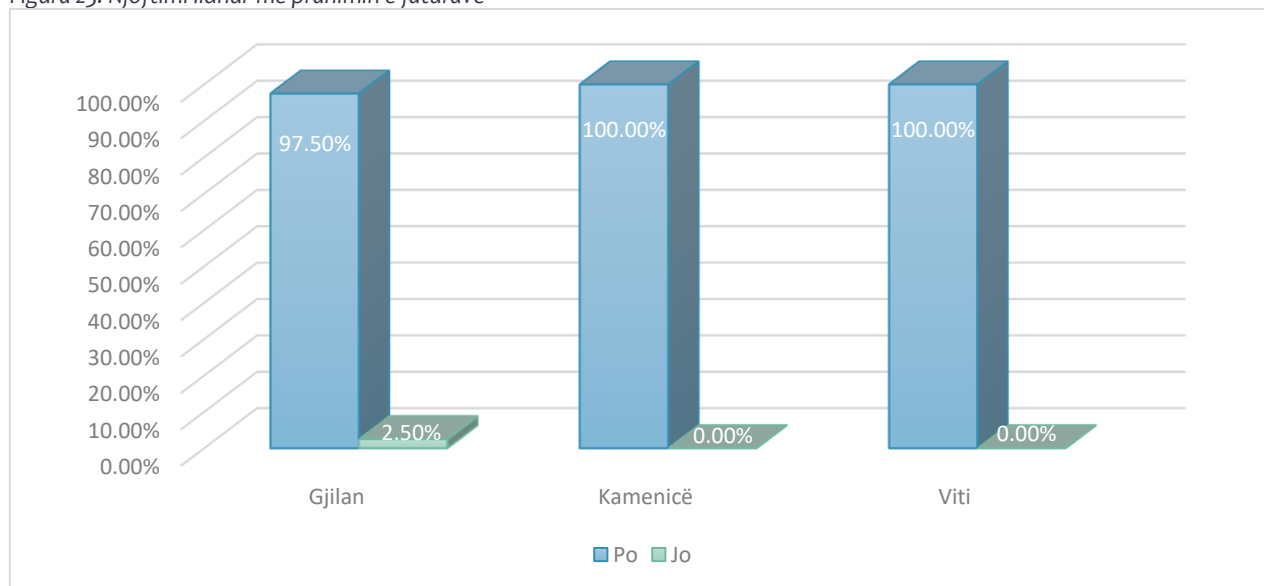
5.4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve të cilët i përkasin kategorisë së dytë të ndarjes së anketimit që nënkuptojnë bizneset dhe institucionet, kemi kuptuar se 53 prej tyre apo 98.15% pranojnë fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit ndërsa vetëm 1 apo 1.85% pranon se nuk merr fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit të ofruara nga K.R.U. Hidromorava Sh.A.

Tabela 23. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave

	Po	Jo	Total
Gjilan	39	1	40
	97.50%	2.50%	74.07%
Kamenicë	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Viti	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Total	53	1	54
	98.15%	1.85%	100.00%

Figura 23. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave



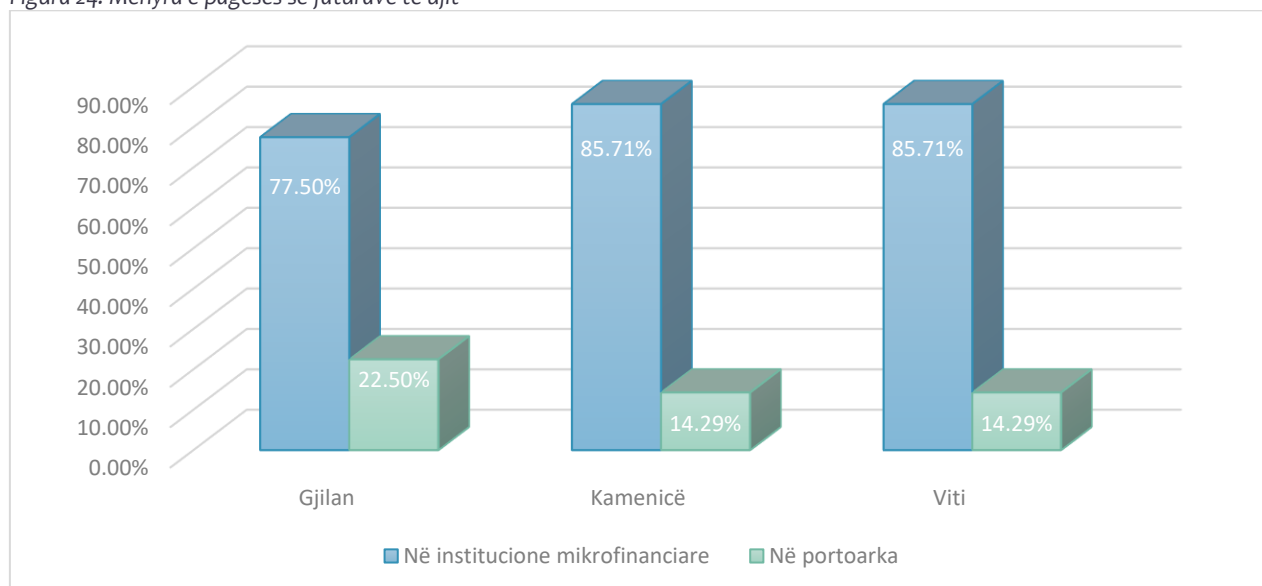
5.5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit?

Përmes këtij pyetësi të realizuar, të anketuarit janë pyetur edhe për mënyrën se si e realizojnë pagesën e faturave të ujit, nga të cilat është kuptuar se 43 të anketuar apo 79.63% shfrytëzojnë institucionet mikrofinanciare për të kryer këtë shërbim, ndërsa pjesa tjetër 11 të anketuar apo 20.37% shfrytëzojnë portoarkat për të kryer pagesën e faturave të ujit.

Tabela 24. Mënyra e pagesës së faturave të ujit

	Në institucione mikrofinanciare	Në portoarka	Total
Gjilan	31	9	40
	77.50%	22.50%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	43	11	54
	79.63%	20.37%	100.00%

Figura 24. Mënyra e pagesës së faturave të ujit



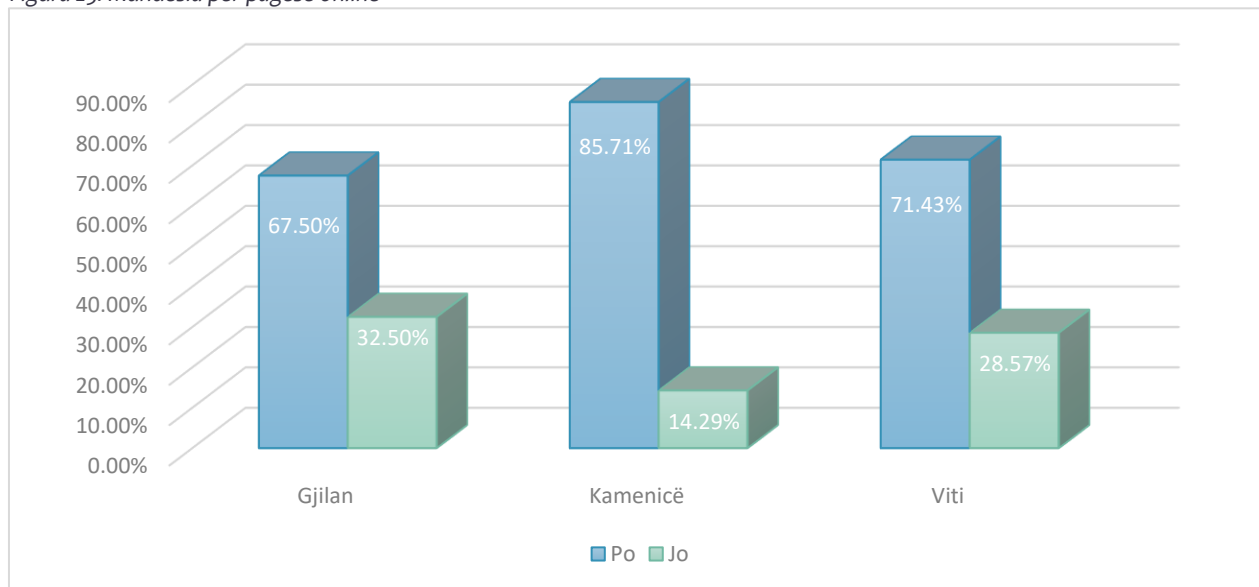
5.6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do të shfrytëzonit?

Të intervistuarit e këtij pyetësi në pyetjen se a do të shfrytëzonin mënyrën e pagesës online në rast se do të ju ofrohej një mundësi e tillë, prej tyre 38 të anketuar apo 90.48% janë shprehur se mënyra e pagesës online do të ishte e mirëseardhur dhe këto biznese dhe institucione do të shfrytëzonin këtë formë të pagesës ndërsa pjesa tjetër 4 apo 9.52% shprehin se mënyra e pagesës online nuk është e nevojshme dhe të njëjtit nuk do të shfrytëzonin këtë mënyrë të pagesës.

Tabela 25. Mundësia për pagesë online

	Po	Jo	Total
Gjilan	27	13	40
	67.50%	32.50%	95.24%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	16.67%
Viti	5	2	7
	71.43%	28.57%	16.67%
Total	38	4	42
	90.48%	9.52%	100.00%

Figura 25. Mundësia për pagesë online



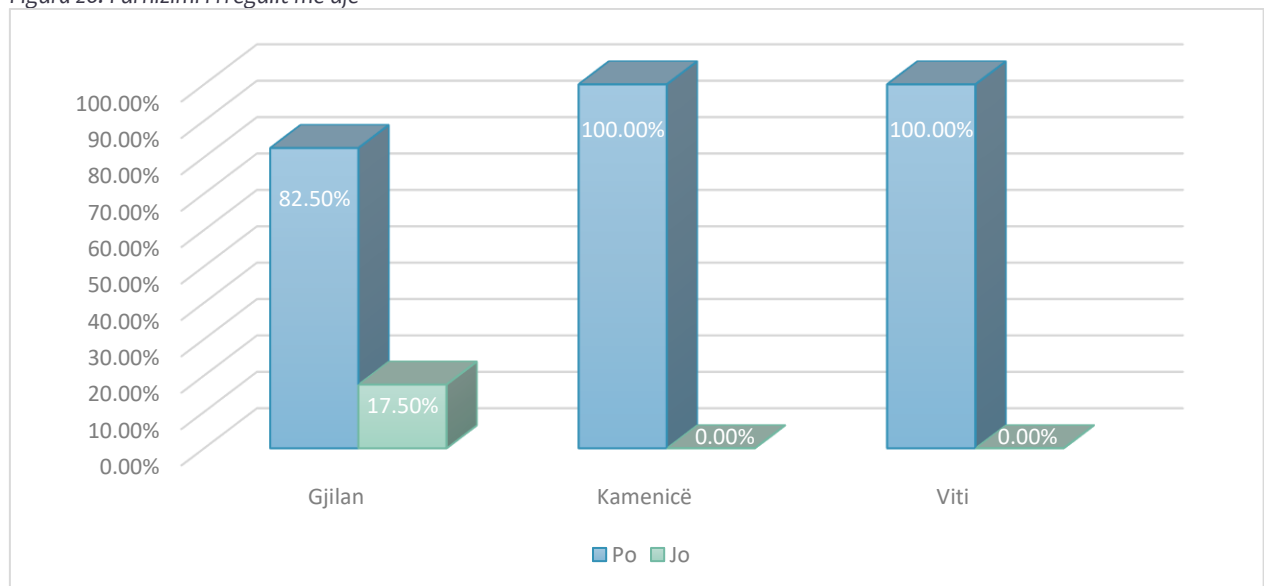
5.7. A keni furnizim të rregullt me ujë?

Në vazhdimësi të këtij pyetësi, të anketuarit kanë treguar se a kanë furnizim të rregullt me ujë në hapësirat e tyre punuese. Sipas 47 bizneseve dhe institucioneve të anketuara apo 87.04% shprehen se kanë furnizim të rregullt me ujë, ndërsa 7 të anketuar apo 12.96% prej tyre kanë deklaruar se nuk kanë furnizim të rregullt me ujë.

Tabela 26. Furnizimi i rregullt me ujë

	Po	Jo	Total
Gjilan	33	7	40
	82.50%	17.50%	74.07%
Kamenicë	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Viti	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Total	47	7	54
	87.04%	12.96%	100.00%

Figura 26. Furnizimi i rregullt me ujë



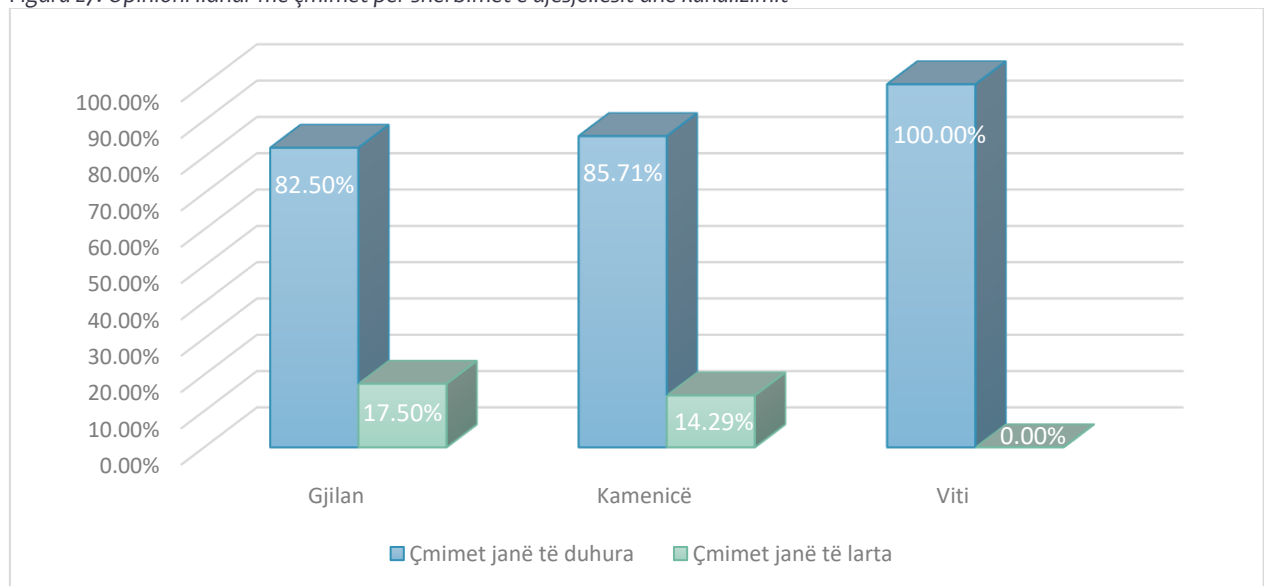
5.8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Sipas përgjigjeve të pranura nga të anketuarit lidhur me çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit nga numri i përgjithshëm i bizneseve të anketuara, 46 apo 85.19% e tyre janë shprehur se çmimet për ofrimin e këtyre shërbimeve janë të duhura ndërsa pjesa tjetër që nënkupton 8 apo 14.81% e të anketuarve janë shprehur se çmimet për këto shërbime janë të larta.

Tabela 27. Opinioni lidhur me çmimet për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit

	Çmimet janë të duhura	Çmimet janë të larta	Total
Gjilan	33	7	40
	82.50%	17.50%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Total	46	8	54
	85.19%	14.81%	100.00%

Figura 27. Opinioni lidhur me çmimet për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit



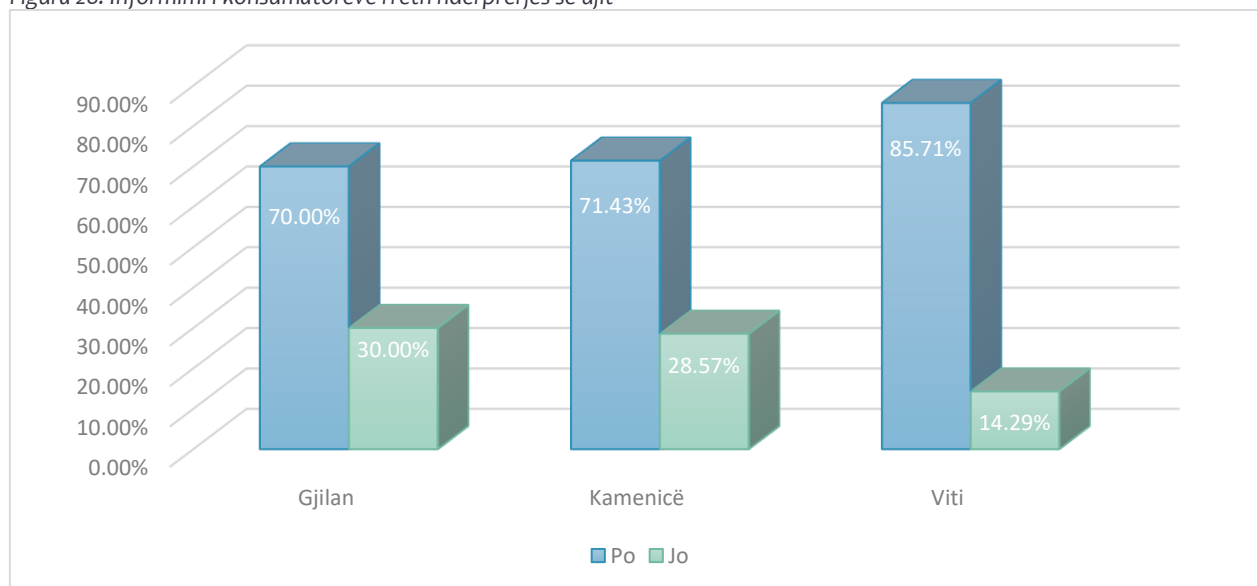
5.9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?

Tutje, të anketuarit janë pyetur nëse pranojnë informacione lidhur me ndërprerjen e furnizimit me ujë. Nga përgjigjet e pranura në këtë pyetje është kuptuar se 39 të anketuar që nënkupton 72.22% njoftohen paraprakisht me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë ndërsa pjesa tjetër 15 të anketuar apo 27.78% shprehen se nuk njoftohen paraprakisht me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë.

Tabela 28. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjilan	28	12	40
	70.00%	30.00%	74.07%
Kamenicë	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	39	15	54
	72.22%	27.78%	100.00%

Figura 28. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit



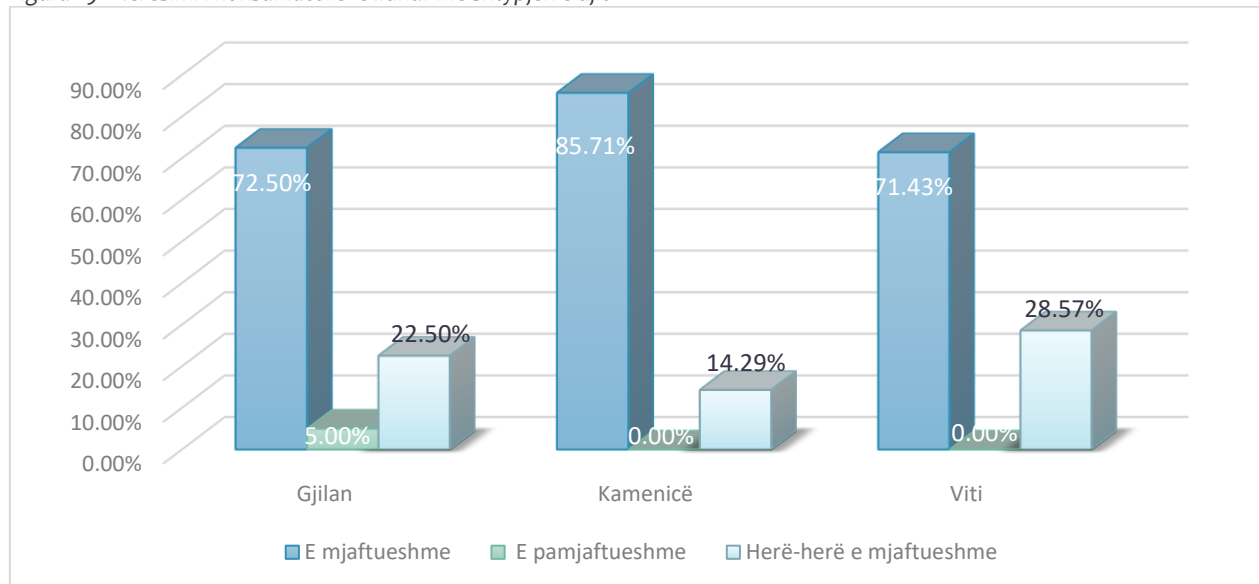
5.10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?

Në pyetjen se a kanë të anketuarit shtypje të mjaftueshme të ujit në hapësirat e tyre punuese, nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 40 të anketuar apo 74.07% janë shprehur se kanë shtypje të mjaftueshme të ujit, 2 apo 3.70% janë shprehur se nuk kanë shtypje të mjaftueshme të ujit ndërsa pjesa tjetër prej 12 apo 22.22% janë shprehur se shpesh herë nuk kanë shtypje të mjaftueshme të ujit në hapësirat e tyre të biznesit dhe institucioneve.

Tabela 29. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit

	E mjaftueshme	E pamjaftueshme	Herë-herë e mjaftueshme	Totali
Gjilan	29	2	9	40
	72.50%	5.00%	22.50%	74.07%
Kamenicë	6	0	1	7
	85.71%	0.00%	14.29%	12.96%
Viti	5	0	2	7
	71.43%	0.00%	28.57%	12.96%
Total	40	2	12	54
	74.07%	3.70%	22.22%	100.00%

Figura 29. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit



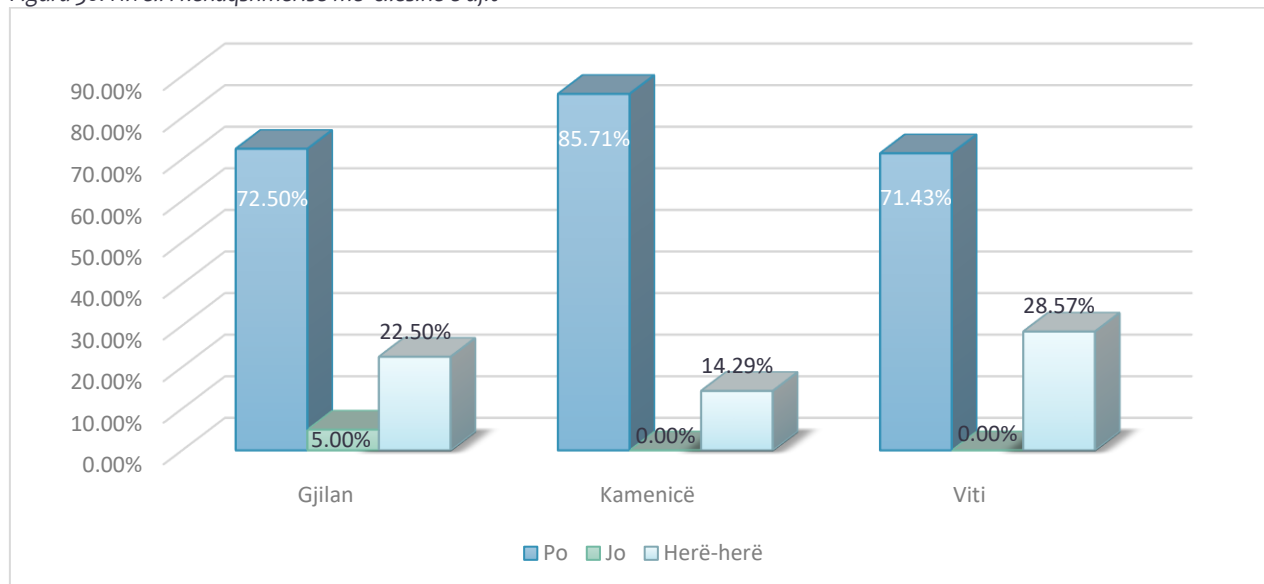
5.11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Të anketuarit e këtij pyetësi, njëkohësisht janë pyetur edhe lidhur me cilësinë e ujit të cilën e ofron K.R.U. Hidromorava Sh.A., në bizneset e tyre, nga të cilët është kuptuar se 38 e të anketuarve, që nënkupton 70.37% prej tyre janë shumë të kënaqur me cilësinë e ofruar të ujit, 3 të anketuar apo 5.56% janë shprehur si të pakënaqur me cilësinë e ujit, ndërsa pjesa tjetër 13 prej tyre apo 24.07% janë shprehur se cilësia e ujit është e pranueshme për ta.

Tabela 30. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit

	Të kënaqur	Të pakënaqur	Cilësi e pranueshme	Total
Gjilan	30	2	8	40
	75.00%	5.00%	20.00%	74.07%
Kamenicë	3	1	3	7
	42.86%	14.29%	42.86%	12.96%
Viti	5	0	2	7
	71.43%	0.00%	28.57%	12.96%
Total	38	3	13	54
	70.37%	5.56%	24.07%	100.00%

Figura 30. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit



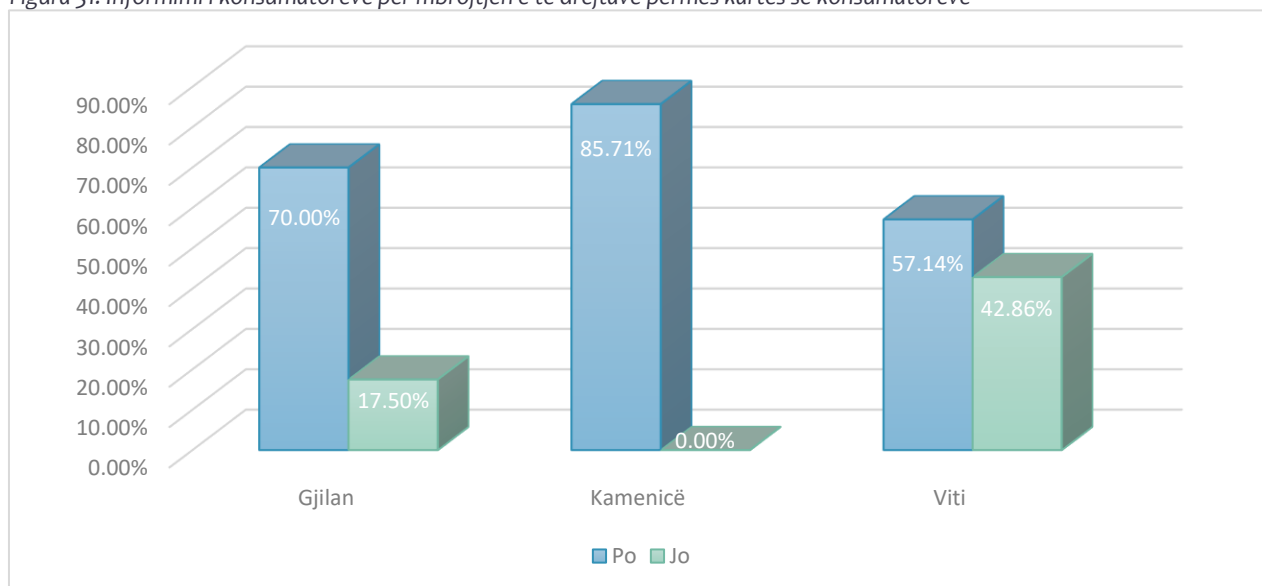
5.12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?

Pyetja vijuese e pyetësorit për të anketuarit të cilët i përkasin kategorisë së dytë, bizneseve është lidhur me njohuritë e konsumatorëve për të drejtat e tyre të cilat mbrohen përmes kartës së konsumatorëve. Në këtë pyetje janë pranuar përgjigjet se 38 të anketuar apo 70.37% e tyre kanë dëgjuar lidhur me mbrojtjen e të drejtave të tyre më kartën e konsumatorëve ndërsa pjesa tjetër prej 16 apo 29.63% janë shprehur se nuk kanë dëgjuar lidhur me mbrojtjen e të drejtave të tyre përmes kartës së konsumatorëve.

Tabela 31. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve

	Po	Jo	Total
Gjilan	28	12	40
	70.00%	30.00%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	4	3	7
	57.14%	42.86%	12.96%
Total	38	16	54
	70.37%	29.63%	100.00%

Figura 31. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve



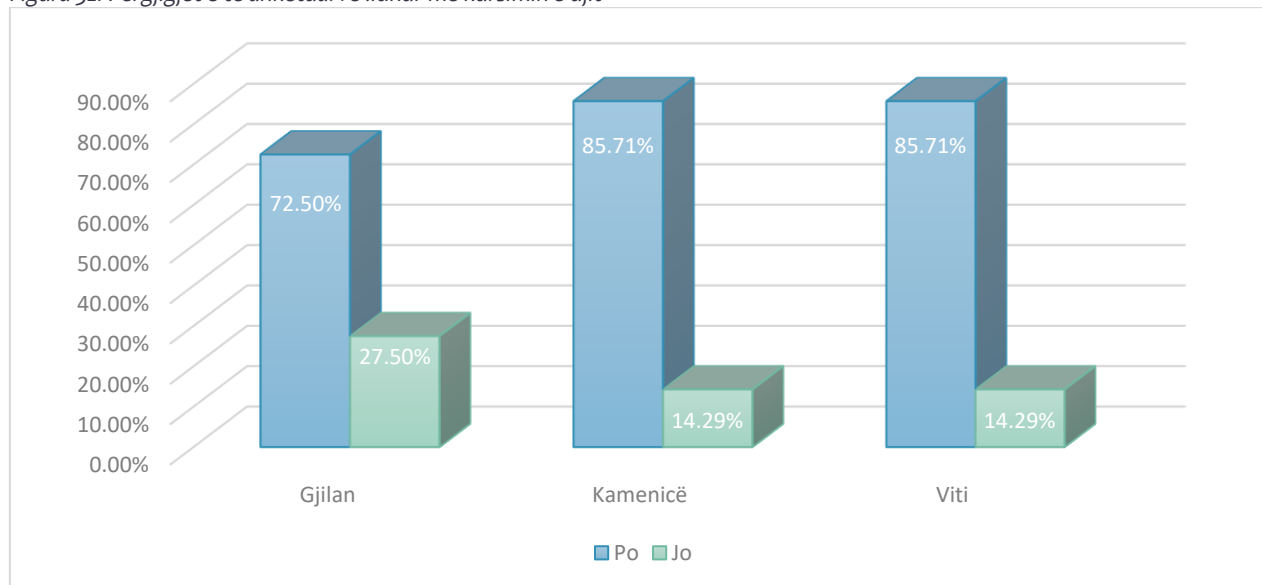
5.13. A e kurseni ujin?

Bazuar në përgjigjet e pranuar në kuadër të pyetjes a e kurseni ujin, të anketuarit 41 apo 75.93% prej tyre janë shprehur se bëjnë përpjekje për të kursyer ujin ndërsa pjesa tjetër prej 13 apo 24.07% kanë deklaruar se nuk kanë mundësi të kursejnë ujin.

Tabela 32. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjilan	29	11	40
	72.50%	27.50%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	41	13	54
	75.93%	24.07%	100.00%

Figura 32. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit



5.13.1. Nëse po, si?

Ndërsa, sa i përket të anketuarve të cilët kanë deklaruar se e kursejnë e ujin, të cilët tutje janë pyetur për mënyrën se si e kursejnë ujin përgjigjet e tyre në përgjithësi ishin se duke qenë të kujdesshëm në përdorimin e tij vetëm në rastet kur është e nevojshme.

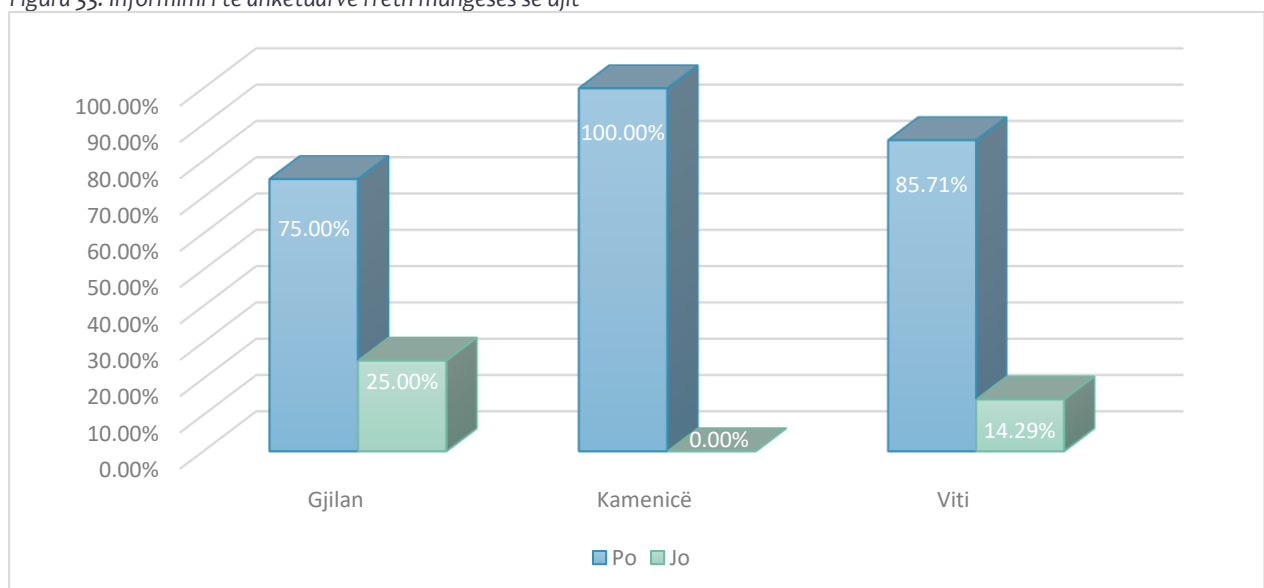
5.14. A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?

Tutje, të anketuarit janë pyetur nëse kanë njohuri se shpesh ka mungesë të ujit të pijshëm të ofruar nga K.R.U. Hidromorava Sh.A., të njëjtit janë shprehur se edhe pse në kohët e fundit rrallëherë ka mungesë të ujit, 16 të anketuar apo 79.63% e tyre kanë njohuri se në rast prishje apo thatësie mund të ndërprehet uji ndërsa pjesa tjetër 8 apo 20.37% janë shprehur se nuk kanë njohuri se mund të ketë mungesë të ujit.

Tabela 33. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit

	Po	Jo	Total
Gjilan	30	10	40
	75.00%	25.00%	74.07%
Kamenicë	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	43	11	54
	79.63%	20.37%	100.00%

Figura 33. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit



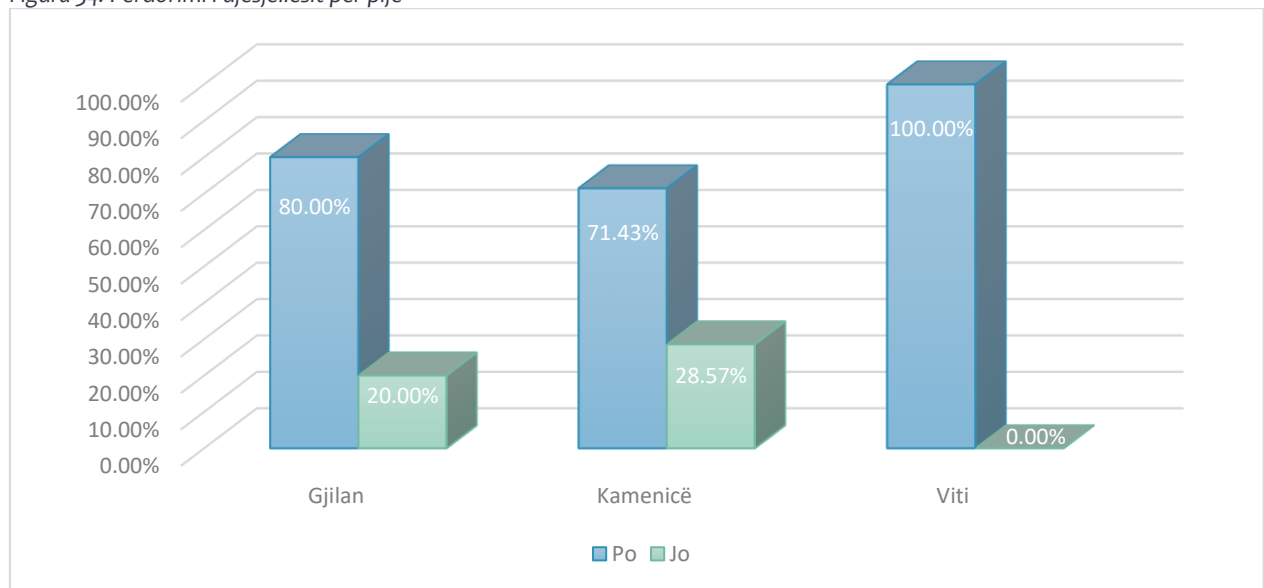
5.15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?

Në pyetjen se a e përdorin ujin e ujësjellësit për pije, nga numri i përgjithshëm i të anketuarve është kuptuar se 20 apo 83.33% e tyre përdorin ujin e ujësjellësit për pije ndërsa pjesa tjetër prej 4 apo 16.67% e tyre shprehen se nuk e përdorin ujin e ujësjellësit për pije.

Tabela 34. Përdorimi i ujësjellësit për pije

	Po	Jo	Total
Gjilan	32	8	40
	80.00%	20.00%	74.07%
Kamenicë	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Viti	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Total	44	10	54
	81.48%	18.52%	100.00%

Figura 34. Përdorimi i ujësjellësit për pije



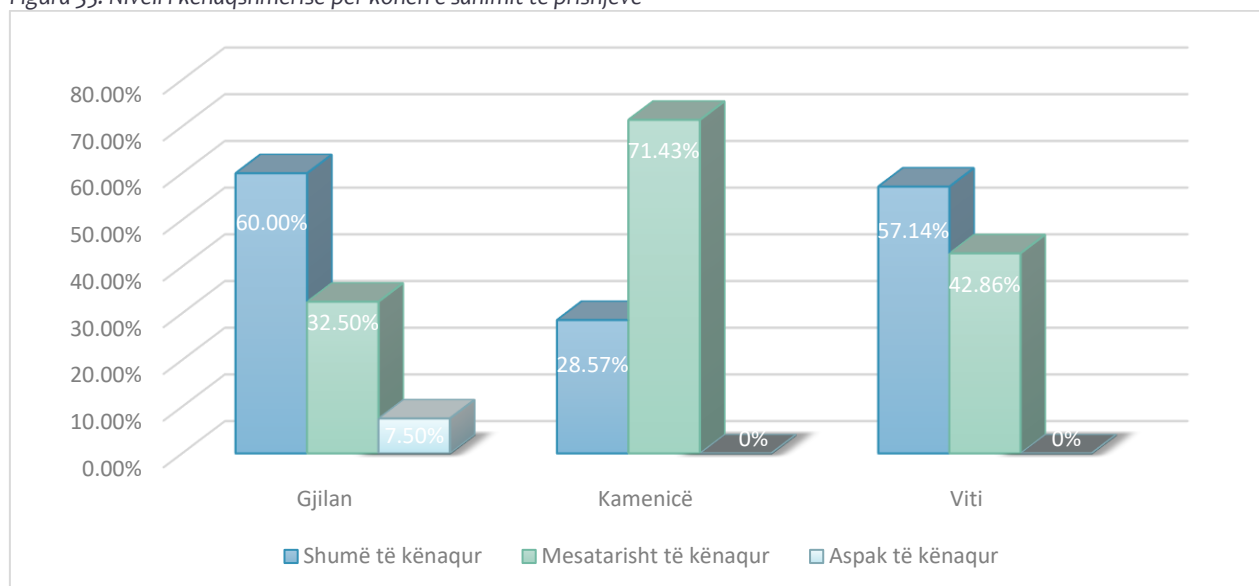
5.16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet?

Në kuadër të pyetjes se sa janë të kënaqur këto biznese dhe institucione me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava për sanimin e prishjeve në rrjet, nga numri i përgjithshëm i të anketuarve kemi kuptuar se 30 prej tyre apo 55.56% janë shumë të kënaqur, 21 apo 38.89% janë shprehur si mesatarisht të kënaqur me kohën e reagimin në rast të prishjeve në rrjet ndërsa pjesa tjetër 3 apo 5.56% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre për kohën e reagimin për sanimin e prishjeve në rrjet.

Tabela 35. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve

	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Aspak të kënaqur	Total
Gjilan	24	13	3	40
	60.00%	32.50%	7.50%	74.07%
Kamenicë	2	5	0	7
	28.57%	71.43%	0.00%	12.96%
Viti	4	3	0	7
	57.14%	42.86%	0.00%	12.96%
Total	30	21	3	54
	55.56%	38.89%	5.56%	100.00%

Figura 35. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve



6. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Për të pasur një pasqyrim sa më të saktë të nivelit të shërbimeve dhe në mënyrë që të mund të maten dhe të krahasohen ndër vite, ky hulumtim do të ju shërbej K.R.U. Hidromorava Sh.A., për të njohur reagimet direkte të konsumatorëve rreth shërbimeve të tyre dhe të bëjnë përmirësime në raste të nevojshme.

Rezultatet e këtij hulumtimi do t'i shërbejnë K.R.U. Hidromorava Sh.A., si pasqyrë për të ndër marrë hapa specifik dhe të koordinuar me qëllim të ndryshimit duke u bazuar në pakënaqësitë e klientëve për shërbimet përkatëse të furnizimit me ujë të pijshëm dhe kanalizimit.

Që interaktiviteti dhe bashkëpunimi në mes konsumatorëve dhe kompanisë K.R.U. "Hidromorava" SH.A. të jetë në nivel të duhur, "D&D Business Support Center" rekomandon:

- Promovim të mëtutjeshëm të shërbimeve të ofruara nga K.R.U. Hidromorava Sh.A.
- Ofrimin e shërbimeve të pagesës edhe në mënyrë elektronike përmes aplikacionit mobil.
- 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.

Aneks 1 - Pyetëtori

I nderuari konsumatorë,

Me qëllim të përmirësimit të kualitetit të shërbimeve tona, ju lutemi që të plotësoni këtë fletë anketë.

Përgjigjet e juaja të sinqerta, do të na mundësojnë që të përmirësojmë kualitetin e shërbimeve

Emri dhe Mbiemri: Click or tap here to enter text.

Vendbanimi: Gjilan Kamenicë Viti

Kategoria: Amvisëri Biznes Institucion

PYETËSORI

1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?

Po Jo

2. A keni ujëmatës të instaluar?

Po Jo

3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Po Jo

3.1. Nëse jo, sa shpesh ju lexohet?

Click or tap here to enter text.

4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit?

Në portoarka Në institucione mikrofinanciare Tjetër Click or tap here to enter text.

6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do ta shfrytëzonit?

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

7. A keni furnizim të rregullt me ujë?

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Çmimet janë të duhura Çmimet janë të larta Çmimet janë të ulëta

Tjetër Click or tap here to enter text.

9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?

Po Jo Herë-herë

11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Të kënaqur Të pakënaqur Cilësi e pranueshme

Tjetër Click or tap here to enter text.

12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

13. A e kurseni ujin?

Po Jo

13.1. Nëse po si?

Click or tap here to enter text.

14. A keni njohuri që K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. shpesh ka mungesë të ujit?

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?

Po

Jo

Tjetër

Click or tap here to enter text.

16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. për sanimin e prishjeve në rrjet?

Shumë të kënaqur

Mesatarisht të kënaqur

Aspak të kënaqur

Tjetër Click or tap here to enter text.

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