

RAPORT

Hulumtim mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve
për periudhën Janar-Dhjetor 2024 në zonën e shërbimit
të cilën e mbulon **K.R.U. “Hidrodrini” Sh.A.**

Mars, 2025



TITULLI I PROJEKTIT:

“Hulumtim mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve”

OPERATORI EKONOMIK:



D&D Business Support Center

Rr. Xheladin Hana, Iliria Building, 10000 Prishtinë

Tel: +383 (0) 38 748 701

E-mail: info@dd-bsc.com

Web: www.dd-bsc.com

AUTORITETI KONTRAKTUES:



K.R.U “Hidrodrini” Sh.A.

Rr.”Lekë Dukagjini” nr.156, 30000 Pejë

Tel: +383 (0) 39 432 355

E-mail: info@hidrodrini.com

Web: www.hidrodrini.com

PËRMBAJTJA

1. HYRJE.....	8
2. METODOLOGJIA.....	9
3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI	10
3.1. Lloji i konsumatorit.....	10
4. KATEGORIA E AMVISËRISË.....	11
4.1. Zona e shërbimit.....	11
4.2. Gjinia.....	12
4.3. Punësimi i anëtarëve të familjes	13
4.4. Numri i anëtarëve të familjes	14
4.5. Moshë e të anketuarëve	15
4.6. Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH	16
4.7. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit	17
4.8. Reduktimet e ujit	18
4.9. Koha e reduktimeve	19
4.10. Njoftimi për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	20
4.11. Menyra e njoftimit.....	21
4.12. Menyra tjera të njoftimit.....	22
4.13. Kyqja në shërbimet e kanalizimit.....	23
4.14. Procedurat për ankesa.....	24
4.15. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit	25
4.16. Përgjigjet nga KRUH për ankesa	26
4.17. Përgjigjet nga KRUH për ankesa	27
4.18. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar	28
4.19. Pagesat e faturave të shërbimit	29
4.20. Arsye për mospagesë	30
4.21. Çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH.....	31
4.22. Çmimi i shërbimeve (tarifave).....	32
4.23. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë	33
4.24. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë	34
4.25. Ujëmatësi.....	35
4.26. Leximi i ujëmatësit	36
4.27. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit.....	37
4.28. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit	38

5. KATEGORIA E BIZNESEVE/INSTITUCIONEVE	39
5.1. Zona e shërbimit	39
5.2. Gjinia	40
5.3. Punësimi i anëtarëve të familjes	41
5.4. Numri i anëtarëve të familjes	42
5.5. Moshë e të anketuarëve	43
5.6. Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH	44
5.7. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit	45
5.8. Reduktimet e ujit	46
5.9. Koha e reduktimeve	47
5.10. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	48
5.11. Mënyra e njoftimit	49
5.12. Mënyra e njoftimit	50
5.13. Kyqja në shërbimet e kanalizimit	51
5.14. Procedurat për ankesa	52
5.15. Ankesat në dy vitet e fundit	53
5.16. Përgjigjet e pranuar nga KRUH rreth ankesave	54
5.17. Përgjigjet e pranuar nga KRUH rreth ankesave	55
5.18. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar	56
5.19. Pagesat e faturave të shërbimeve	57
5.20. Arsye për mospagesë	58
5.21. Njohja e çmimeve të shërbimeve (tarifave) të KRUH	59
5.22. Mendimi për çmimin e shërbimeve (tarifave)	60
5.23. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë	61
5.24. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë	62
5.25. Ujëmatësi	63
5.26. Leximi i ujëmatësit	64
5.27. Leximi i ujëmatësit për herë të fundit	65
5.28. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit	66
6. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME	67
7. Aneks 1. Pyetësi	68

LISTA E TABELAVE

Tabela 1. Lloji i konsumatorit	10
Tabela 2. Zona e shërbimit.....	11
Tabela 3. Gjinia	12
Tabela 4. Punësimi i anëtarëve të familjes.....	13
Tabela 5. Numri i anëtarëve të familjes.....	14
Tabela 6. Moshë e të anketuarëve.....	15
Tabela 7. Kontrata e Shërbimit	16
Tabela 8. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.....	17
Tabela 9. Reduktimet e ujit.....	18
Tabela 10. Koha e reduktimeve	19
Tabela 11. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	20
Tabela 12. Mënyra e njoftimit	21
Tabela 13. Mënyra tjetër e njoftimit.....	22
Tabela 14. Kyqja në shërbimet e kanalizimit	23
Tabela 15. Procedurat për ankesa	24
Tabela 16. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit	25
Tabela 17. Përgjigjet e pranuar për ankesa.....	26
Tabela 18. Përgjigjet nga KRUH për ankesa	27
Tabela 19. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar	28
Tabela 20. Pagesat e faturave të shërbimit.....	29
Tabela 21. Arsyjet për mospagesë	30
Tabela 22. Çmimet e tarifave të KRUH.....	31
Tabela 23. Çmimi i shërbimeve (tarifave).....	32
Tabela 24. Qartësia e faturës nga KRUH.....	33
Tabela 25. Arsyjet e mos qartësisë.....	34
Tabela 26. Ujëmatësi	35
Tabela 27. Leximi i ujëmatësit.....	36
Tabela 28. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit.....	37
Tabela 29. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit.....	38
Tabela 30. Zona e shërbimit	39
Tabela 31. Gjinia.....	40
Tabela 32. Punësimi i anëtarëve të familjes	41
Tabela 33. Numri i anëtarëve të familjes	42
Tabela 34. Moshë e të anketuarëve.....	43
Tabela 35. Kontrata e shërbimit.....	44
Tabela 36. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.....	45
Tabela 37. Reduktimet e ujit.....	46
Tabela 38. Koha e reduktimeve	47
Tabela 39. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	48
Tabela 40. Mënyra e njoftimit	49
Tabela 41. Mënyra tjetër e njoftimit.....	50
Tabela 42. Kyqja në shërbimet e kanalizimit	51
Tabela 43. Procedurat për ankesa	52
Tabela 44. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit	53

Tabela 45. Përgjigjet e pranuar për ankesa	54
Tabela 46. Përgjigjet nga KRUH për ankesa	55
Tabela 47. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar.....	56
Tabela 48. Pagesat e faturave të shërbimit	57
Tabela 49. Arsyjet për mospagesë	58
Tabela 50. Çmimet e tarifave të KRUH	59
Tabela 51. Çmimet e shërbimeve të tarifave.....	60
Tabela 52. Qartësia e faturës nga KRUH.....	61
Tabela 53. Arsyjet e mos qartësisë	62
Tabela 54. Ujëmatësi.....	63
Tabela 55. Leximi i ujëmatësit	64
Tabela 56. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit.....	65
Tabela 57. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit	66

LISTA E FIGURAVE

Figura 1. Lloji i konsumatorit	10
Figura 2. Zona e Shërbimit	11
Figura 3. Gjinia	12
Figura 4. Punësimi i anëtarëve të familjes.....	13
Figura 5. Numri i anëtarëve të familjes.....	14
Figura 6. Mosha e të anketuarëve	15
Figura 7. Kontrata e shërbimit.....	16
Figura 8. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.....	17
Figura 9. Reduktimet e ujit.....	18
Figura 10. Koha e reduktimeve	19
Figura 11. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	20
Figura 12. Mënyra e njoftimit	21
Figura 13. Mënyra tjeter e njoftimit.....	22
Figura 14. Kyqja në shërbimet e kanalizimit	23
Figura 15. Procedurat për ankesa	24
Figura 16. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit	25
Figura 17. Përgjigjet e pranuar për ankesa.....	26
Figura 18. Përgjigjet nga KRUH për ankesa	27
Figura 19. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar	28
Figura 20. Pagesat e faturave të shërbimit	29
Figura 21. Arsyjet për mospagesë	30
Figura 22. Çmimet e tarifave të KRUH.....	31
Figura 23. Çmimi i shërbimeve (tarifave).....	32
Figura 24. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë	33
Figura 25. Arsyjet e mos qartësisë	34
Figura 26. Ujëmatësi	35
Figura 27. Leximi i ujëmatësit.....	36
Figura 28. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit	37
Figura 29. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit.....	38
Figura 30. Zona e shërbimit	39

Figura 31. Gjinia	40
Figura 32. Punësimi i anëtarëve të familjes	41
Figura 33. Numri i anëtarëve të familjes	42
Figura 34. Moshë e të anketuarëve.....	43
Figura 35. Kontrata e shërbimit	44
Figura 36. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.....	45
Figura 37. Reduktimet e ujit.....	46
Figura 38. Koha e reduktimeve	47
Figura 39. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	48
Figura 40. Mënyra e njoftimit	49
Figura 41. Mënyra tjetër e njoftimit.....	50
Figura 42. Kyqja në shërbimet e kanalizimit	51
Figura 43. Procedurat për ankesa	52
Figura 44. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit	53
Figura 45. Përgjigjet e pranuar për ankesa	54
Figura 46. Përgjigjet nga KRUH për ankesa	55
Figura 47. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar.....	56
Figura 48. Pagesat e faturave të shërbimit	57
Figura 49. Arsyjet për mospagesë	58
Figura 50. Çmimet e tarifave të KRUH	59
Figura 51. Çmimet e shërbimeve të tarifave.....	60
Figura 52. Qartësia e faturës nga KRUH.....	61
Figura 53. Arsyjet e mos qartësisë	62
Figura 54. Ujëmatësi.....	63
Figura 55. Leximi i ujëmatësit	64
Figura 56. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit	65
Figura 57. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit.....	66

1. HYRJE

Kompania Rajonale e Ujësjellësit (K.R.U.) “Hidrodrini” Sh.A. është e përkushtuar në ofrimin e shërbimeve cilësore të furnizimit me ujë të pijshëm dhe menaxhimit të kanalizimeve.

Zonat të cilat i përfshin ky institucion janë:

-  Pejë
-  Klinë
-  Istog
-  Deçan
-  Junik

Hulumtimi është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center dhe është financuar nga K.R.U. Hidrodrini 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. Hidrodrini Sh.A. për periudhën Janar – Dhjetor 2024.

Ky studim ka për qëllim të analizojë perceptimet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve të ofruara dhe performancën e kompanisë.

Të dhënat e mbledhura do të shërbejnë si bazë për përmirësimin e shërbimeve, duke synuar rritjen e cilësisë, përballueshmërinë ekonomike dhe forcimin e menaxhimit operativ të kompanisë. Gjithashtu, ky studim do të ndihmojë në zhvillimin e politikave që sigurojnë qasje më të mirë në shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Raporti i hulumtimit është i strukturuar në dy komponentë kryesorë:

1. Analiza dhe interpretimi i të dhënave të grumbulluara.
2. Konkluzionet dhe rekomandimet bazuar në rezultatet e studimit.

Ky dokument është përgatitur nga D&D Business Support Center me qëllim të pasqyrimin të gjetjeve kryesore të hulumtimit dhe ofrimit të sugjerimeve për përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve.

2. METODOLOGJIA

Ky hulumtim është realizuar me qëllim të mbledhjes dhe analizimit të mendimeve të konsumatorëve mbi cilësinë e shërbimeve të ofruara nga K.R.U Hidrodrini Sh.A., me synimin që ndërmarrja të përmirësojë vazhdimisht shërbimet e saj në përputhje me nevojat dhe pritshmëritë e konsumatorëve. Duke marrë në konsideratë opinionet dhe përvojat e tyre, ky studim ndihmon në identifikimin e fushave ku nevojiten ndërhyrje dhe përmirësime, si dhe në vlerësimin e progresit të arritur në krahasim me vitet e kaluara.

Për realizimin e këtij studimi, është hartuar një pyetësor i strukturuar me 33 pyetje. Pyetësi përfshin 600 respondentë nga regjioni i Pejës, përfshirë komunat Pejë, Istog, Deçan, Klinë dhe Junik. Përzgjedhja e pjesëmarrësve është bërë në mënyrë që të sigurohet një përfaqësim sa më i gjerë dhe gjithëpërfshirës, duke marrë parasysh faktorët gjeografikë, demografikë, socialë dhe sektorialë.

Mbledhja e të dhënave është realizuar duke kombinuar disa metoda, me qëllim sigurimin e një qasjeje sa më të lehtë për konsumatorët dhe garantimin e një mostre sa më përfaqësuese. Pyetësi është shpërndarë në format elektronike përmes platformës Google Forms, përmes thirrjeve telefonike, është publikuar në rrjete sociale dhe është dërguar përmes adresave elektronike, veçanërisht për bizneset. Gjithashtu, janë kryer intervista direkte në terren në komunat që mbulon K.R.U Hidrodrini Sh.A., për të garantuar përfshirjen e sa më shumë konsumatorëve në këtë proces.

Struktura e pyetësit është ndarë në dy pjesë kryesore:

- ✚ **Pjesa e parë** përmban të dhëna të përgjithshme mbi profilin e të anketuarve, duke përfshirë vendbanimin, zonën e shërbimit, kategorinë e konsumatorit (amvisëri apo biznes/institucion), gjininë, përbërjen familjare dhe grup moshën.
- ✚ **Pjesa e dytë** përqendrohet në cilësinë e furnizimit me ujë dhe menaxhimin e ujërave të zeza, prania e reduktimeve të ujit, efikasitetin e trajtimit të ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, struktura tarifore, informimi mbi ndërprerjet e furnizimit dhe vlerësimi i shërbimeve të zyrës për konsumatorë.

Përdorimi i këtyre metodave dhe përfshirja e një numri të konsiderueshëm të konsumatorëve siguron një analizë të plotë dhe të besueshme, duke ofruar një bazë të fortë për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve të K.R.U Hidrodrini Sh.A. Ky hulumtim shërben si një mjet i rëndësishëm për të kuptuar sfidat, për të vlerësuar kënaqësinë e konsumatorëve dhe për të përcaktuar strategji të reja në funksion të rritjes së cilësisë së shërbimeve.

3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI

3.1. Lloji i konsumatorit

Ky hulumtim përfshiu gjithsej **600 anketa**, të realizuara në zonat që mbulon K.R.U. Hidrodrini Sh.A., duke i klasifikuar të anketuarit në dy kategori kryesore: **amvisëritë** dhe **bizneset/institucionet**. Prej këtij numri, **450 anketa (75%)** përfaqësojnë **amvisëritë**, ndërsa **150 anketa (25%)** janë realizuar me **bizneset dhe institucionet**. Ky ndarje pasqyron përfaqësimin e dy grupeve të ndryshme të konsumatorëve, duke ofruar një pamje të qartë të nevojave dhe kënaqësisë së tyre me shërbimet e ofruara nga K.R.U. Hidrodrini. Për më tepër, të dhënat e detajuara përkatëse janë përfshirë në **tabelën dhe figurën 1** të raportit, ku pasqyrohet shpërndarja e anketave sipas komunave të ndryshme dhe ofrohet një pasqyrë më e thelluar e situatës për çdo zonë të mbuluar nga kompania. Kjo ndarje është e rëndësishme për të kuptuar më mirë shpërndarjen e shërbimeve dhe nivelin e kënaqësisë në nivel lokal.

Qytet	Amviseri	Biznese/Institucione	Totali
Pejë	167	55	222
	75.23%	24.77%	37.00%
Istog	93	35	128
	72.66%	27.34%	21.33%
Deçan	75	30	105
	71.43%	28.57%	17.50%
Klinë	65	20	85
	76.47%	23.53%	14.17%
Junik	50	10	60
	83.33%	16.67%	10.00%
Total	450	150	600
	75.00%	25.00%	100.00%

Tabela 1. Lloji i konsumatorit

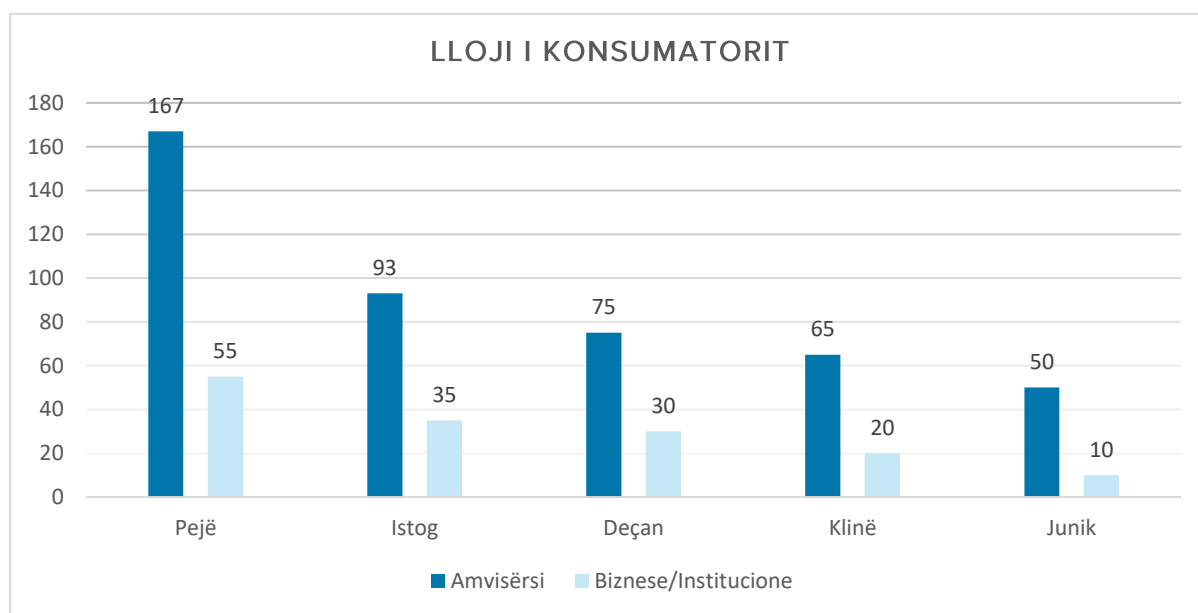


Figura 1. Lloji i konsumatorit

4. KATEGORIA E AMVISËRISË

4.1. Zona e shërbimit

Nga **450** të anketuarit e kategorisë së amvisërisë, **282 persona (62.67%)** janë nga zonat **urbane**, ndërsa **168 persona (37.33%)** janë nga zonat **rurale**. Ky rezultat tregon një përqendrim më të madh të konsumatorëve familjarë në zonat urbane, duke pasur parasysh që ato janë zona më të populluara dhe më të zhvilluara. Kjo ndarje mund të reflektojë gjithashtu ndryshimet në kërkesat dhe nevojat e konsumatorëve në këto dy zona. Të dhënat e detajuara mbi këtë shpërndarje janë pasqyruar në **tabelën dhe grafikun përkatës** të raportit, të cilat ofrojnë një pasqyrë më të thelluar të përqindjes së konsumatorëve në secilën zonë dhe mund të ndihmojnë në analizimin e kërkesave të ndryshme për shërbime në zonat urbane dhe rurale.

Qytet	Urban	Rural	Totali
Pejë	132	35	167
	79.04%	20.96%	37.11%
Istog	57	36	93
	61.29%	38.71%	20.67%
Deçan	40	35	75
	53.33%	46.67%	16.67%
Klinë	45	20	65
	69.23%	30.77%	14.44%
Junik	8	42	50
	2.84%	25.00%	11.11%
Total	282	168	450
	62.67%	37.33%	100.00%

Tabela 2. Zona e shërbimit

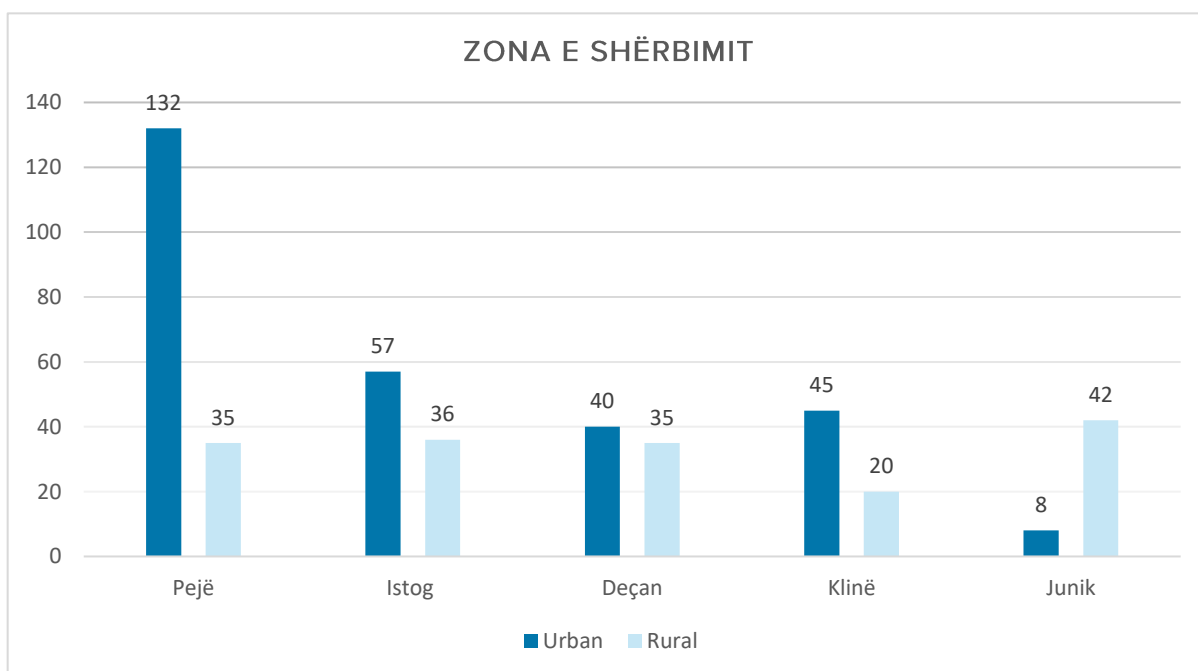


Figura 2. Zona e Shërbimit

4.2. Gjinia

Në sektorin e amvisërisë, nga **450 të anketuar, 173 (38.44%)** janë femra dhe **277 (61.56%)** janë meshkuj. Ky rezultat tregon një pjesëmarrje më të madhe të meshkujve në anketim, duke reflektuar një përqindje më të lartë të meshkujve që kanë marrë pjesë në procesin e pyetësorëve. Kjo shpërndarje mund të tregojë një përfaqësim më të madh të meshkujve në përgjigjen ndaj pyetjeve, duke sugjeruar se ata janë më të pranishëm në këtë proces në krahasim me femrat. Detajet e këtyre të dhënave janë të rëndësishme për të kuptuar përfshirjen e grupeve të ndryshme në hulumtim dhe mund të ndihmojnë në përcaktimin e mënyrës së targetimit të grupeve të ndryshme në analizat e ardhshme.

Qytet	Femer	Mashkull	Totali
Pejë	66 39.52%	101 60.48%	167 37.11%
Istog	27 29.03%	66 70.97%	93 20.67%
Deçan	21 28.00%	54 72.00%	75 16.67%
Klinë	38 58.46%	27 41.54%	65 14.44%
Junik	21 12.14%	29 10.47%	50 11.11%
Total	173 38.44%	277 61.56%	450 100.00%

Tabela 3. Gjinia

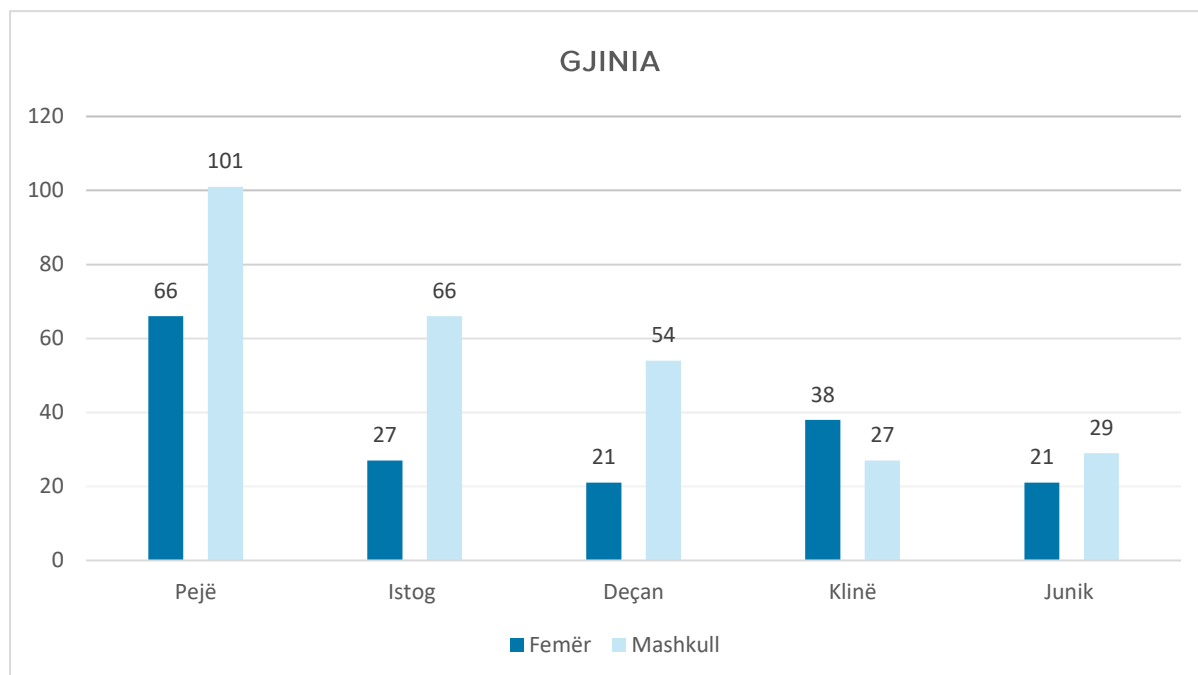


Figura 3. Gjinia

4.3. Punësimi i anëtarëve të familjes

Në lidhje me pyetjen “A keni ndonjë anëtar të familjes të punësuar?”, shumica dërrmuese e të anketuarve në sektorin e amvisërisë janë përgjigjur pozitivisht. Konkretisht, **417 (92.67%)** kanë deklaruar se kanë anëtarë të punësuar në familje, ndërsa vetëm **33 (7.33%)** kanë thënë jo.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	155	12	167
	92.81%	7.19%	37.11%
Istog	89	4	93
	95.70%	4.30%	20.67%
Deçan	67	8	75
	89.33%	10.67%	16.67%
Klinë	59	6	65
	90.77%	9.23%	14.44%
Junik	47	3	50
	11.27%	9.09%	11.11%
Total	417	33	450
	92.67%	7.33%	100.00%

Tabela 4. Punësimi i anëtarëve të familjes

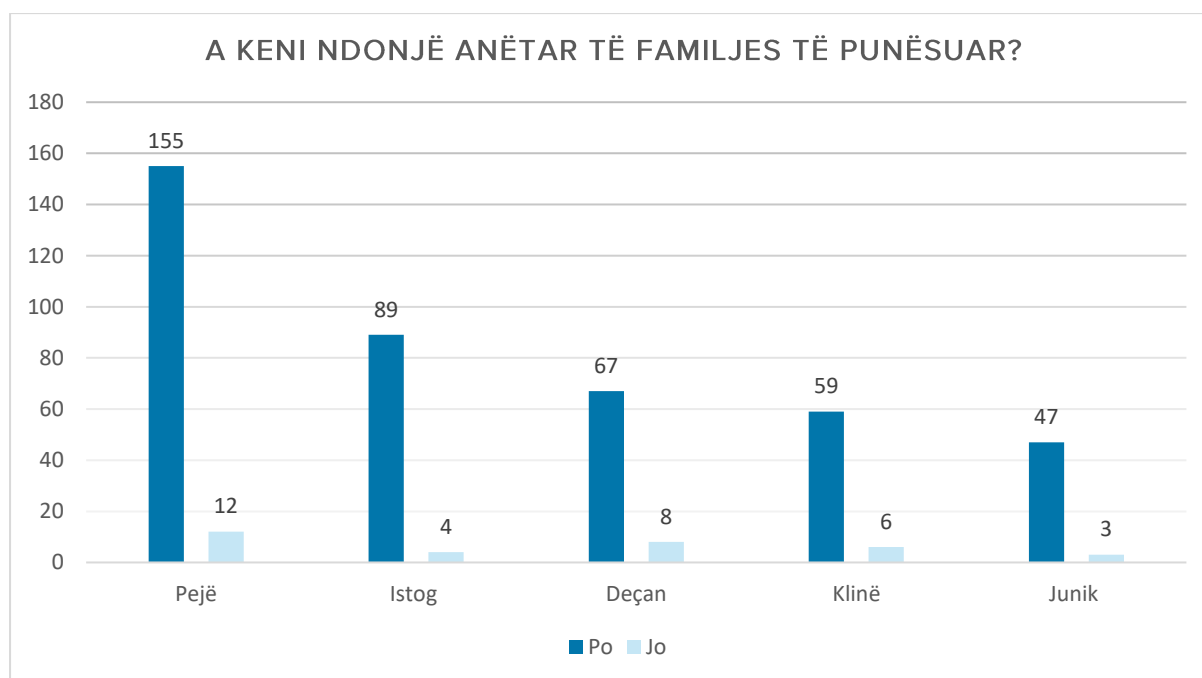


Figura 4. Punësimi i anëtarëve të familjes

4.4. Numri i anëtarëve të familjes

Në hulumtimin e realizuar për sektorin e amvisërisë, **301 familje (66.89%)** kanë deklaruar se përbëhen nga **1 deri në 4 anëtarë**, ndërsa **149 familje (33.11%)** kanë nga **5 deri në 9 anëtarë**. Këto të dhëna pasqyrojnë një tendencë dominimi të familjeve të vogla, ku shumica e tyre kanë nga 1 deri në 4 anëtarë, duke pasqyruar një strukturë më të përqendruar dhe një mundësi më të lehtë për menaxhimin e shërbimeve si ai i ujësjellësit. Megjithatë, një pjesë e konsiderueshme e familjeve **149 familje (33.11%)** janë më të mëdha, me nga **5 deri në 9 anëtarë**, duke sugjeruar se ekzistojnë ende familje me struktura më të gjera. Ky rezultat mund të jetë i rëndësishëm për të kuptuar nevojat e ndryshme të grupeve të familjeve dhe ndikimin e madhësisë së familjes në përdorimin dhe menaxhimin e shërbimeve publike, përfshirë ato të ujësjellësit.

Qytet	1 --4	5--9	Totali
Pejë	116 69.46%	51 30.54%	167 37.11%
Istog	74 79.57%	19 20.43%	93 20.67%
Deçan	35 46.67%	40 53.33%	75 16.67%
Klinë	42 64.62%	23 35.38%	65 14.44%
Junik	34 11.30%	16 10.74%	50 11.11%
Total	301 66.89%	149 33.11%	450 100.00%

Tabela 5. Numri i anëtarëve të familjes

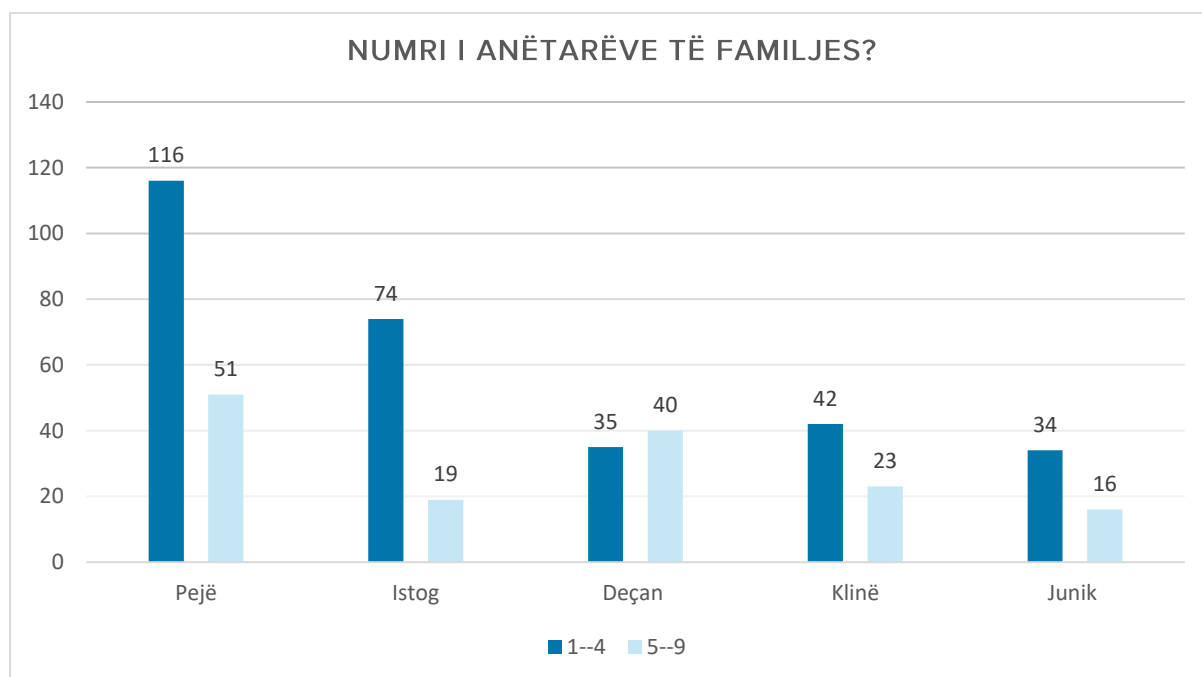


Figura 5. Numri i anëtarëve të familjes

4.5. Moshë e të anketuarëve

Të anketuarit në kategorinë e amvisërisë kryesisht i përkasin grup moshave **31-40 vjeç (166 persona apo 36.89%)** dhe **20-30 vjeç (132 persona apo 29.33%)**, duke treguar një përqendrim më të madh në këto dy grupe moshore. Kjo shpërndarje sugjeron se individët në këto moshat janë më aktivë në çështjet që lidhen me shërbimet e ujësjellësit, si përdorimi i shërbimeve dhe pagesat e faturave. Ndërsa për grup moshat e tjera, **41-50 vjeç (72 persona apo 16.00%)**, **51-60 vjeç (66 persona apo 14.67%)**, dhe mbi **61 vjeç (14 persona apo 3.11%)**, vërehet një pjesëmarrje më e vogël. Ky përfaqësim mund të reflektojë më pak angazhim direkt në menaxhimin e shërbimeve të përditshme, por ende është i rëndësishëm për kuptimin e ndikimit të moshave të ndryshme në përdorimin e shërbimeve publike.

Të dhënat janë pasqyruar në tabelën dhe grafikun përkatës për një analizë më të detajuar.

Qytet	20-30	31-40	41-50	51-60	61+	Totali
Pejë	39 23.35%	66 39.52%	22 13.17%	35 20.96%	5 2.99%	167 37.11%
Istog	36 38.71%	30 32.26%	16 17.20%	10 10.75%	1 1.08%	93 20.67%
Deçan	18 24.00%	29 38.67%	14 18.67%	10 13.33%	4 5.33%	75 16.67%
Klinë	25 38.46%	26 40.00%	8 12.31%	6 9.23%	0 0.00%	65 14.44%
Junik	14 28.00%	15 30.00%	12 24.00%	5 10.00%	4 8.00%	50 11.11%
Total	132 29.33%	166 36.89%	72 16.00%	66 14.67%	14 3.11%	450 100.00%

Tabela 6. Moshë e të anketuarëve

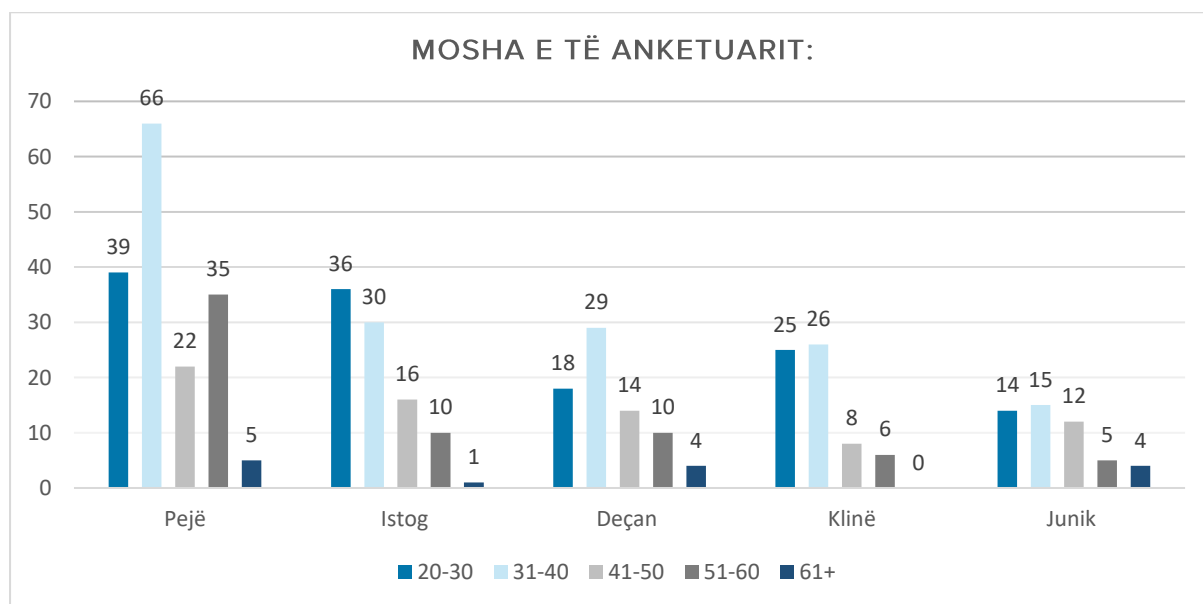


Figura 6. Moshë e të anketuarëve

4.6. Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH

Në pyetjen lidhur me kontratën e shërbimit me K.R.U. Hidrodrini, shumica e të anketuarve në kategorinë e amvisërisë kanë konfirmuar se e kanë të lidhur një kontratë. Konkretisht, **428 (95.11%)** e kanë pohuar këtë, duke treguar një shkallë të lartë të formalizimit të shërbimit. Nga ana tjetër, **22 (4.89%)** të anketuar kanë deklaruar se nuk e kanë lidhur ende një kontratë. Këto rezultate sugjerojnë se shumica e familjeve janë të angazhuara në një marrëdhënie formale me shërbimin e ujësjellësit, por ekziston një grup i vogël që nuk e ka bërë këtë hap, duke treguar mundësinë për përpjekje të mëtejshme në edukimin dhe motivimin e këtyre familjeve për të formalizuar shërbimin e tyre.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	167	0	167
	100.00%	0.00%	37.11%
Istog	91	2	93
	97.85%	2.15%	20.67%
Deçan	75	0	75
	100.00%	0.00%	16.67%
Klinë	65	0	65
	100.00%	0.00%	14.44%
Junik	30	20	50
	7.01%	90.91%	11.11%
Total	428	22	450
	95.11%	4.89%	100.00%

Tabela 7. Kontrata e Shërbimit

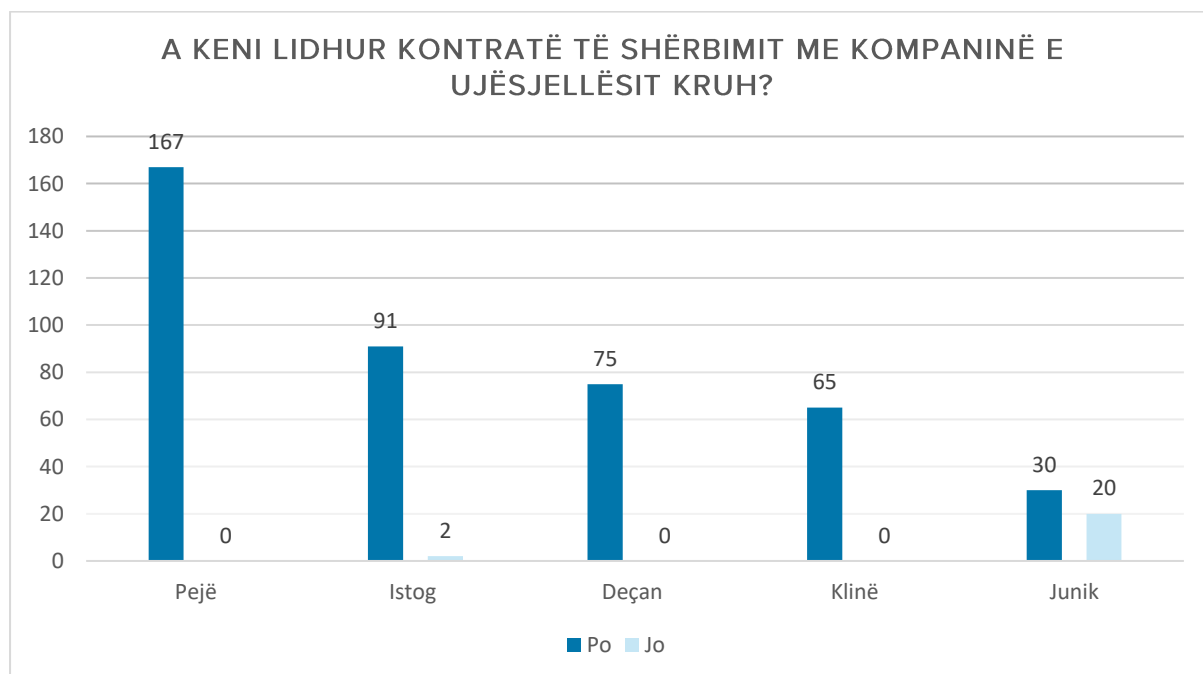


Figura 7. Kontrata e shërbimit

4.7. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit

Sa i përket kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit, shumica e të anketuarve kanë shprehur një vlerësim pozitiv. Konkretisht, **342 (76.00%)** janë të kënaqur me shërbimin, **87 (19.33%)** janë deri diku të kënaqur, **14 (3.11%)** janë deri diku të pakënaqur, dhe vetëm **7 (1.56%)** janë të pakënaqur. Këto rezultate tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë mes shumicës së konsumatorëve, ku më shumë se tre të katërtat janë të kënaqur ose deri diku të kënaqur. Megjithatë, ka një përqindje të vogël të konsumatorëve që shprehin shqetësime të caktuara për shërbimin, duke sugjeruar mundësinë për përmirësime të mëtejshme në ofrimin e shërbimit.

Qytet	I kënaqur	Deri diku i kënaqur	Deri diku i pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	134	30	2	1	167
	80.24%	17.96%	1.20%	0.60%	37.11%
Istog	61	25	5	2	93
	65.59%	26.88%	5.38%	2.15%	20.67%
Deçan	58	15	1	1	75
	77.33%	20.00%	1.33%	1.33%	16.67%
Klinë	44	15	4	2	65
	67.69%	23.08%	6.15%	3.08%	14.44%
Junik	45	2	2	1	50
	90.00%	4.00%	4.00%	2.00%	11.11%
Total	342	87	14	7	450
	76.00%	19.33%	3.11%	1.56%	100.00%

Tabela 8. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit

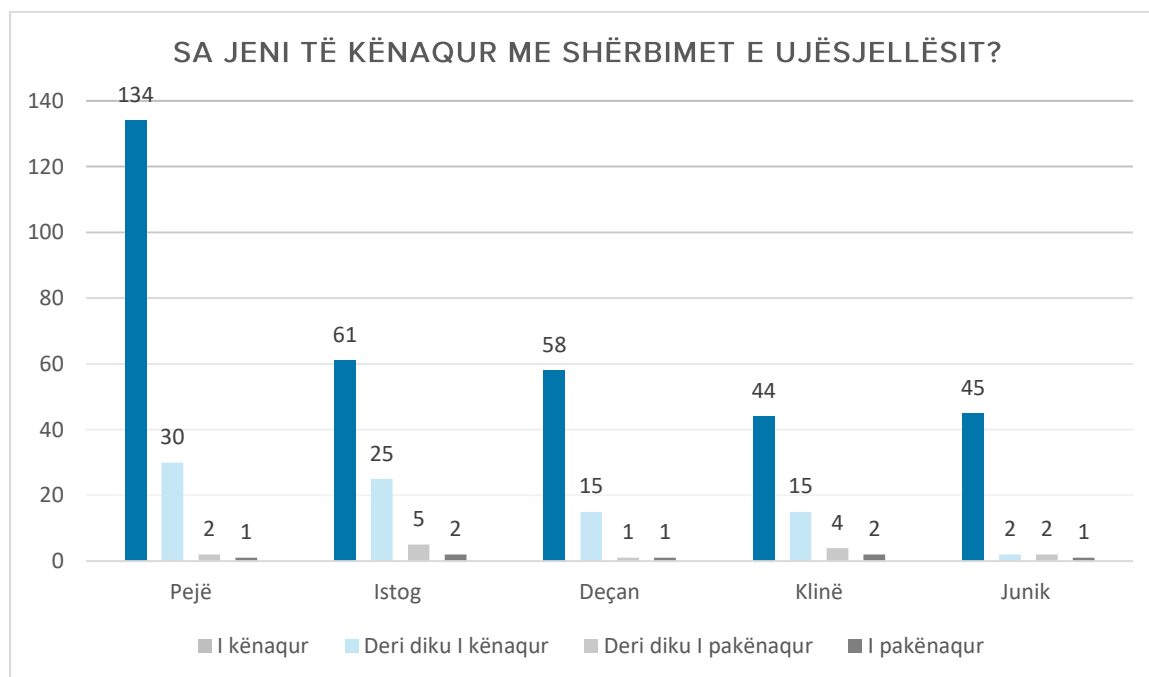


Figura 8. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit

4.8. Reduktimet e ujit

Në pyetjen lidhur me reduktimet e ujit, **339 (75.33%)** kanë thënë se nuk kanë probleme me furnizimin me ujë, ndërsa **111 (24.67%)** e të anketuarve kanë deklaruar se përballen me reduktime të ujit, Këto të dhëna tregojnë se një pjesë e vogël e konsumatorëve përjeton ndërprerje të shërbimit, ndërsa shumica ka një furnizim të vazhdueshëm dhe pa ndërprerje.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	22 13.17%	145 86.83%	167 37.11%
Istog	41 44.09%	52 55.91%	93 20.67%
Deçan	10 13.33%	65 86.67%	75 16.67%
Klinë	30 46.15%	35 53.85%	65 14.44%
Junik	8 7.21%	42 12.39%	50 11.11%
Total	111 24.67%	339 75.33%	450 100.00%

Tabela 9. Reduktimet e ujit

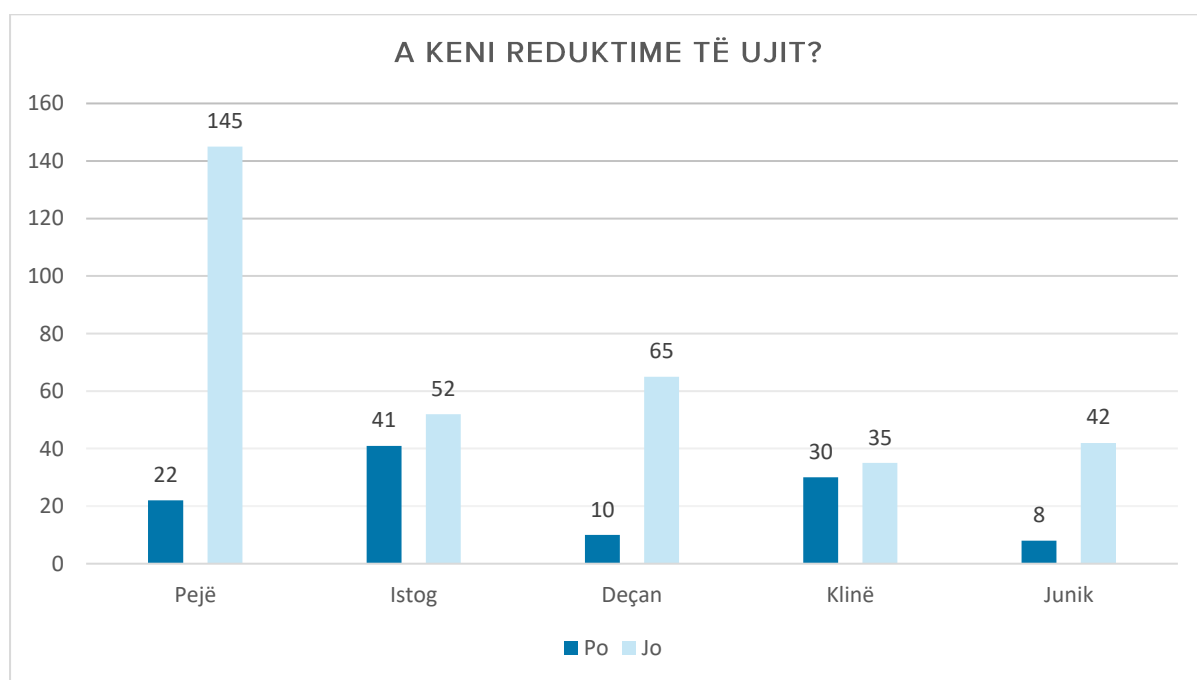


Figura 9. Reduktimet e ujit

4.9. Koha e reduktimeve

Ata që kanë raportuar se kanë probleme me reduktimet e ujit janë pyetur se gjatë cilës periudhë të ditës ndodhin këto ndërprerje. Përgjigjet janë si vijon: **49 (44.14%)** kanë thënë se reduktimet ndodhin në mëngjes, **55 (49.55%)** gjatë ditës, dhe **7 (6.31%)** në mbrëmje. Këto të dhëna tregojnë se reduktimet më të shpeshta ndodhin gjatë ditës, me një përqindje të lartë të konsumatorëve që përjetojnë ndërprerje gjatë orëve të pasdites.

Qytet	Në mëngjes	Gjatë ditës	Në mbrëmje	Totali
Pejë	8	11	3	22
	36.36%	50.00%	13.64%	19.82%
Istog	17	21	3	41
	41.46%	51.22%	7.32%	36.94%
Deçan	6	3	1	10
	60.00%	30.00%	10.00%	9.01%
Klinë	13	17	0	30
	43.33%	56.67%	0.00%	27.03%
Junik	5	3	0	8
	62.50%	37.50%	0.00%	7.21%
Total	49	55	7	111
	44.14%	49.55%	6.31%	100.00%

Tabela 10. Koha e reduktimeve

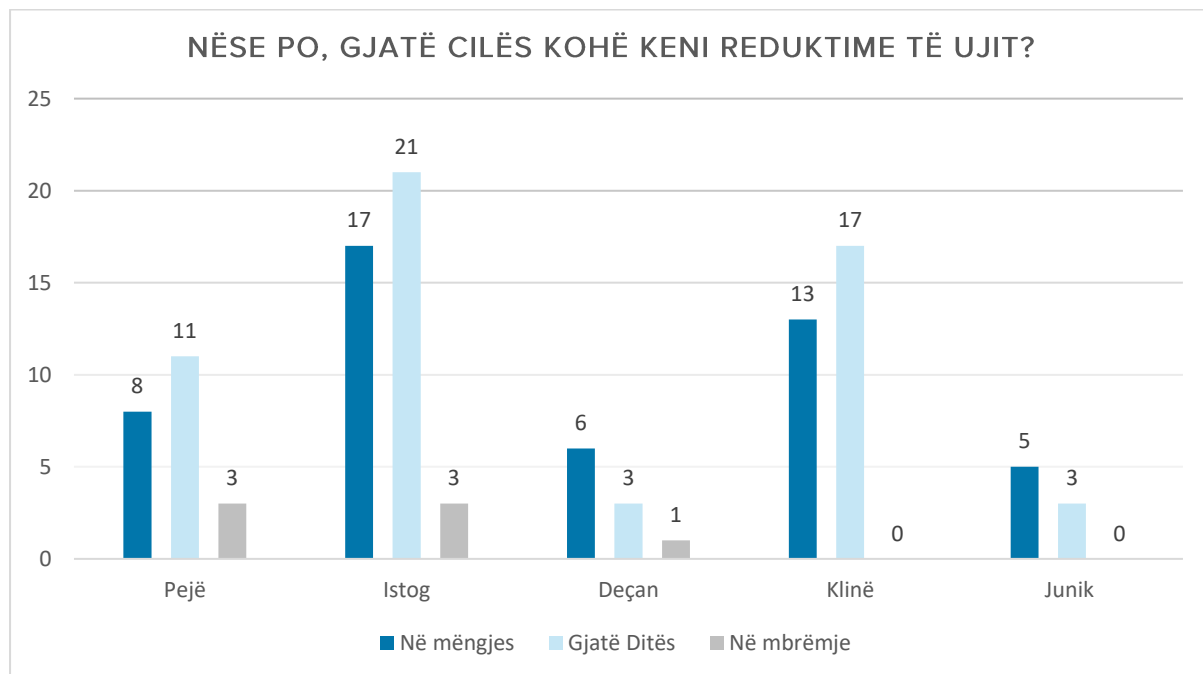


Figura 10. Koha e reduktimeve

4.10. Njoftimi për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Përsa i përket njoftimit mbi ndërprerjet e ujësjellësit, **308 (68.44%)** e të anketuarve kanë deklaruar se njoftohen për ndërprerjet e mundshme të shërbimit, ndërsa **61 (13.56%)** kanë thënë se nuk njoftohen paraprakisht. Megjithatë, një pjesë e vogël e konsumatorëve, ndërsa **81 (18%)**, ende nuk janë të informuar në mënyrë të rregullt por kohë pas kohe.

Të dhënat e plota janë paraqitur në tabelën dhe grafikun përkatës.

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	123	23	21	167
	73.65%	13.77%	12.57%	37.11%
Istog	69	16	8	93
	74.19%	17.20%	8.60%	20.67%
Deçan	57	9	9	75
	76.00%	12.00%	12.00%	16.67%
Klinë	17	12	36	65
	26.15%	18.46%	55.38%	14.44%
Junik	42	1	7	50
	13.64%	1.64%	8.64%	11.11%
Total	308	61	81	450
	68.44%	13.56%	18.00%	100.00%

Tabela 11. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

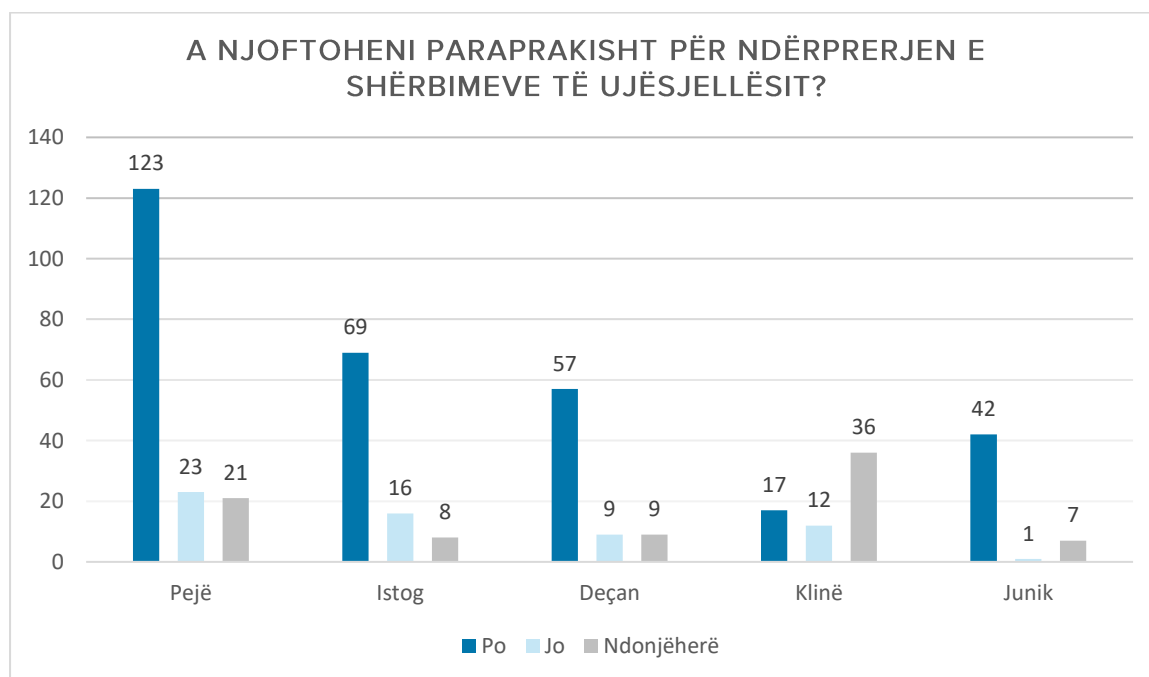


Figura 11. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

4.11. Menyra e njoftimit

Ata që janë njoftuar për ndërprerjet e ujësjellësit janë pyetur se në çfarë mënyre kanë marrë informacionin. Nga përgjigjet e dhëna, **27 (8.77%)** kanë deklaruar se janë njoftuar përmes lexuesit, **39 (12.66%)** përmes radios, **115 (37.32%)** përmes web faqes dhe **62 (20.13%)** përmes telefonit. Mënyra më e përdorur për njoftimin e ndërprerjeve është web faja, që tregon se kjo platformë është burimi kryesor i informacionit për shumicën e konsumatorëve. Pavarësisht se web faja është më e popullarizuara, një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve, **62 (20.13%)**, janë njoftuar përmes telefonit, që është një mundësi e drejtpërdrejtë dhe personale për të marrë informacion.

Qytet	Lexuesi	Përmes Radios	Përmes ueb-faqes	Telefonit	Menyre tjetër	Totali
Pejë	8 6.50%	4 3.25%	60 48.78%	28 22.76%	23 18.70%	123 39.94%
Istog	16 23.19%	8 11.59%	30 43.48%	11 15.94%	4 5.80%	69 22.40%
Deçan	1 1.75%	0 0.00%	6 10.53%	16 28.07%	34 59.65%	57 18.51%
Klinë	0 0.00%	1 5.88%	11 64.71%	3 17.65%	2 11.76%	17 5.52%
Junik	2 4.76%	26 61.90%	8 19.05%	4 9.52%	2 4.76%	42 13.64%
Total	27 8.77%	39 12.66%	115 37.34%	62 20.13%	65 21.10%	308 100.00%

Tabela 12. Mënyra e njoftimit

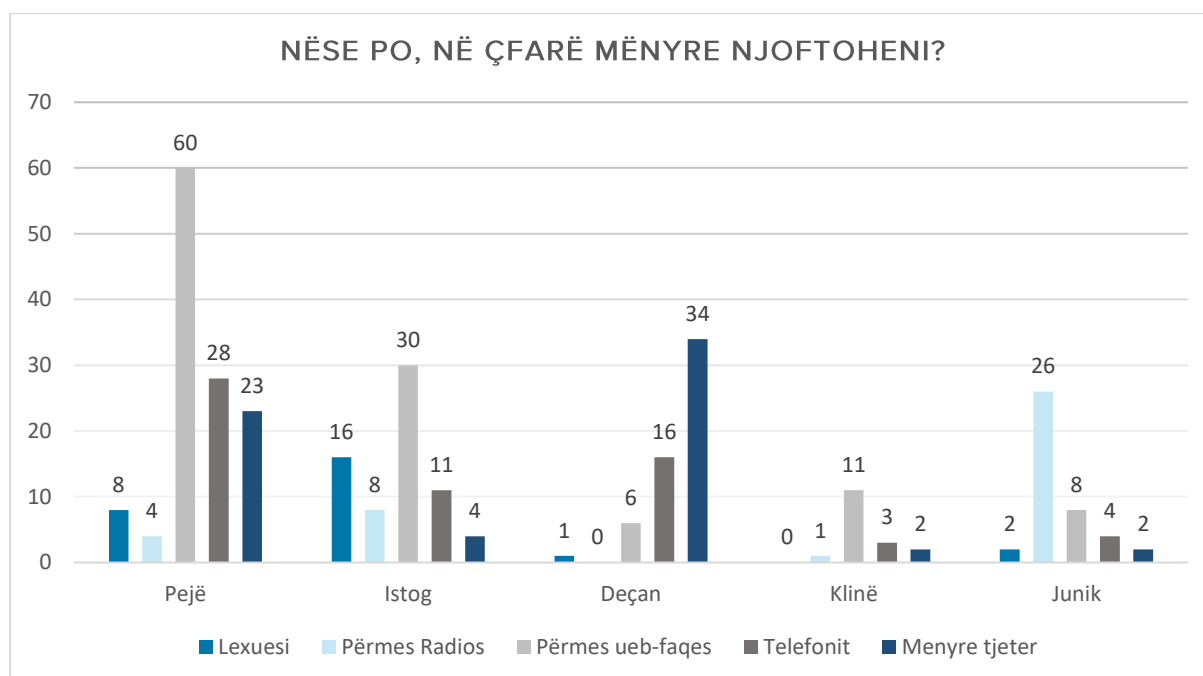


Figura 12. Mënyra e njoftimit

4.12. Mënyra tjera të njoftimit

Të anketuarit janë pyetur nëse kanë mundësi të tjera njoftimi për ndërprerjet e ujësjellësit. **65 (100%)** kanë deklaruar se njoftohen përmes lajmeve, duke treguar se një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve përdorin këtë mënyrë për të marrë informacionin. Kjo sugjeron se mediat e lajmeve janë një burim i rëndësishëm për njoftimet lidhur me ndërprerjet e shërbimit. Të dhënat e detajuara janë pasqyruar në tabelën dhe grafikun më poshtë.

Qytet	Lajme	Totali
Pejë	23 35.38%	23 35.38%
Istog	4 6.15%	4 6.15%
Deçan	34 52.31%	34 52.31%
Klinë	2 3.08%	2 3.08%
Junik	2 3.08%	2 3.08%
Total	65 100.00%	65 100.00%

Tabela 13. Mënyra tjeter e njoftimit

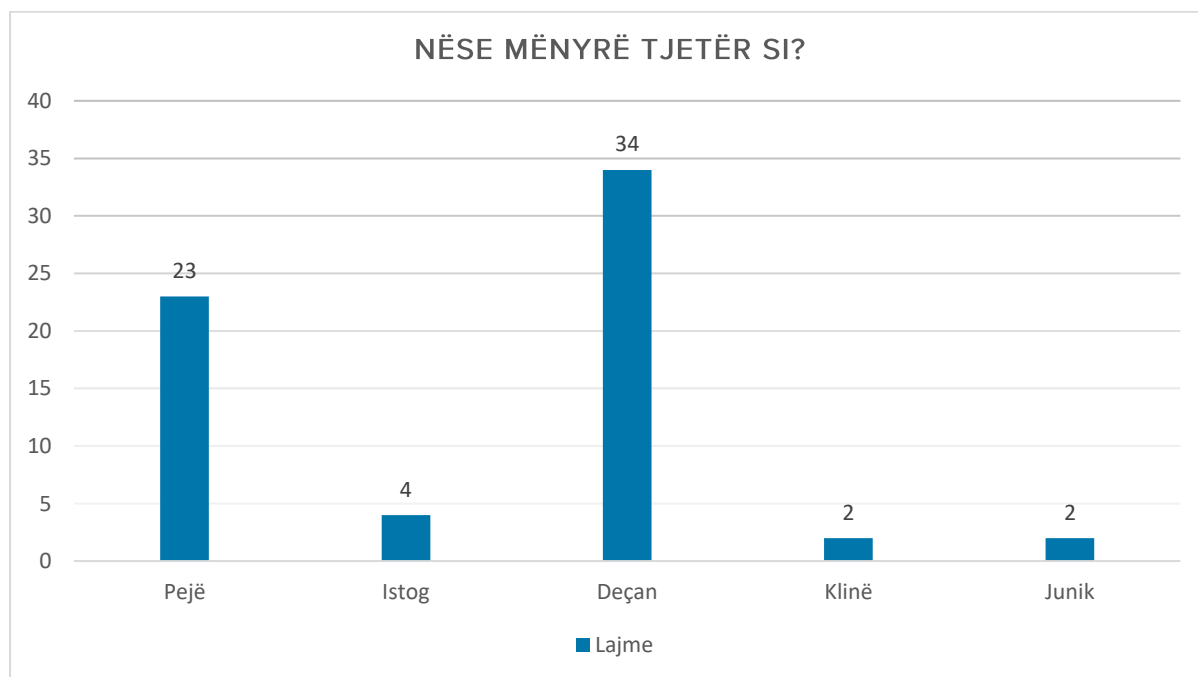


Figura 13. Mënyra tjeter e njoftimit

4.13. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

Në kategorinë e amvisërisë, **443 (98.43%)** e të anketuarve kanë deklaruar se janë të kyçur në shërbimet e kanalizimit, ndërsa vetëm **7 (1.56%)** kanë thënë se nuk janë të kyçur. Këto të dhëna pasqyrojnë një nivel të lartë përfshirjeje të amvisërive në shërbimet e kanalizimit, duke treguar se shumica dërrmuese e familjeve të anketuara kanë akses të plotë në këtë shërbim esencial.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	162	5	167
	97.01%	2.99%	37.11%
Istog	92	1	93
	98.92%	1.08%	20.67%
Deçan	75	0	75
	100.00%	0.00%	16.67%
Klinë	64	1	65
	98.46%	1.54%	14.44%
Junik	50	0	50
	11.29%	0.00%	11.11%
Total	443	7	450
	98.44%	1.56%	100.00%

Tabela 14. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

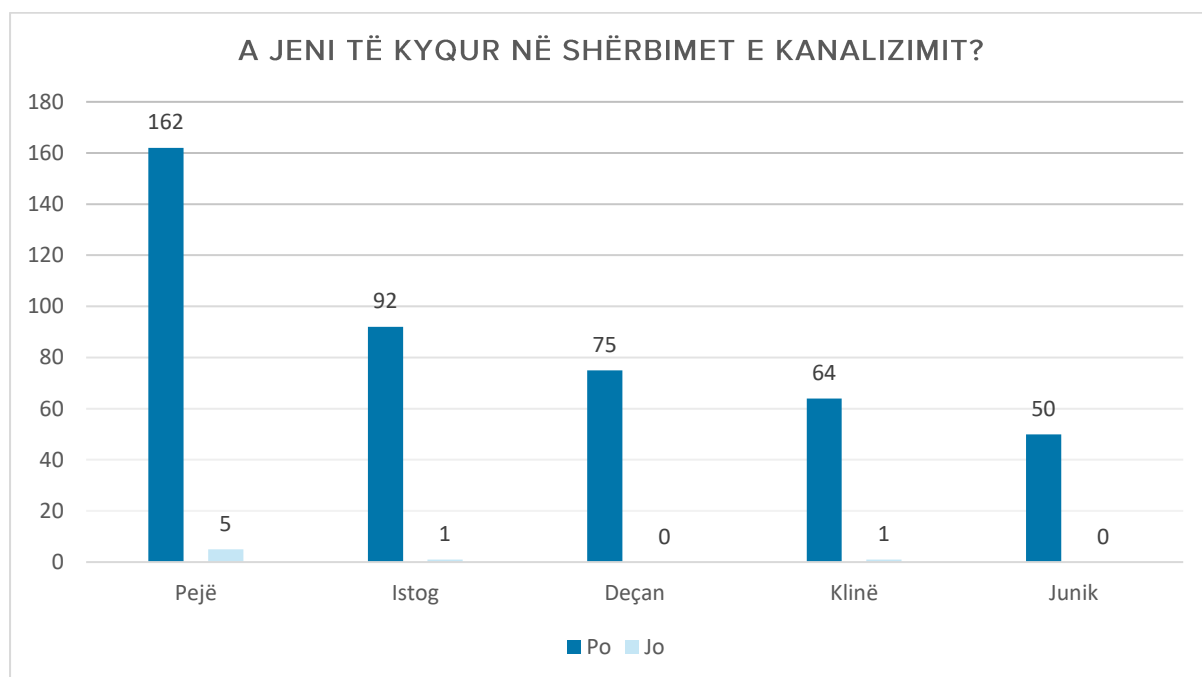


Figura 14. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

4.14. Procedurat për ankesa

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe pyetja nëse të anketuarit janë të njohur me procedurat për ankesa. Nga **450** të anketuar, **359 (79.33%)** kanë deklaruar se janë të njohur me këto procedura, ndërsa **91 (20.67%)** nuk kanë njohuri mbi to. Këto të dhëna sugjerojnë se shumica e të anketuarve janë të informuar mbi mënyrën e paraqitjes së ankesave, ndërsa një përqindje e vogël nuk ka njohuri për këto procese, duke treguar nevojën për përmirësimin e informimit dhe mbështetjes për ata që nuk janë të njohur me procedurat për ankesa.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	130	37	167
	77.84%	22.16%	37.11%
Istog	79	14	93
	84.95%	15.05%	20.67%
Deçan	51	24	75
	68.00%	32.00%	16.67%
Klinë	59	6	65
	90.77%	9.23%	14.44%
Junik	40	10	50
	11.14%	10.99%	11.11%
Total	359	91	450
	79.78%	20.22%	100.00%

Tabela 15. Procedurat për ankesa

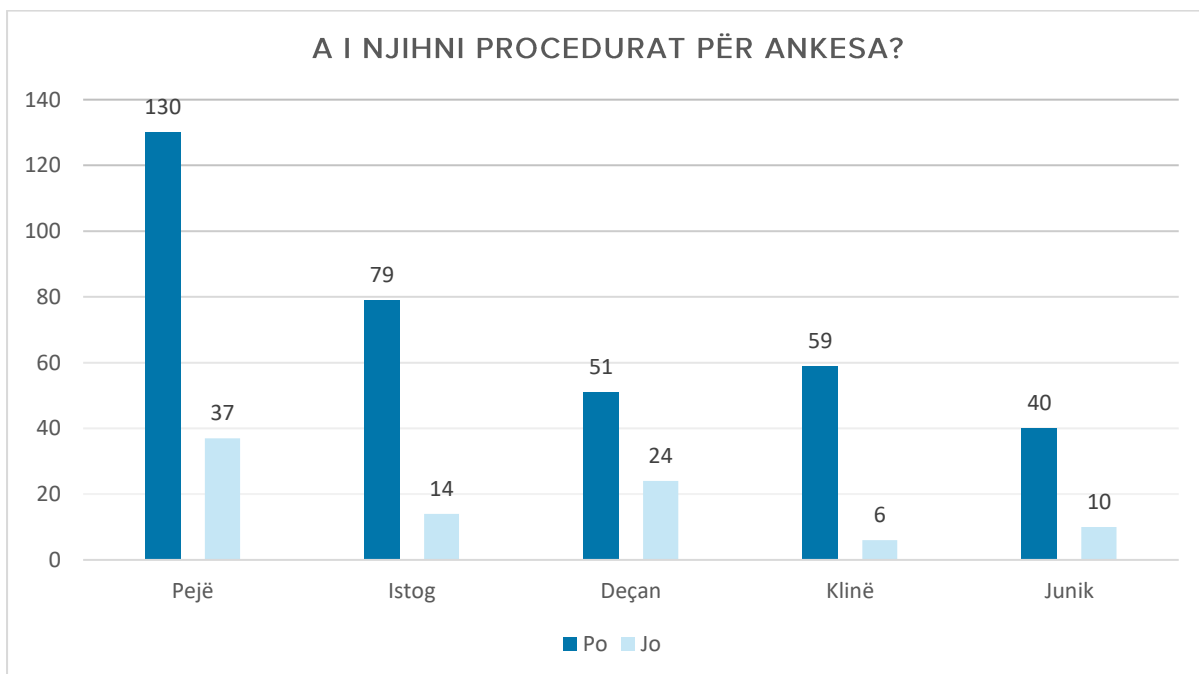


Figura 15. Procedurat për ankesa

4.15. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit

Siç pasqyrohen të dhënat në tabelë dhe në graf, **49 (10.89%)** e të anketuarve kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesa ndaj KRUH në dy vitet e fundit, ndërsa **401 (89.11%)** kanë thënë se nuk kanë pasur nevojë të paraqesin ankesa. Kjo tregon se një pjesë e vogël e konsumatorëve janë angazhuar në paraqitjen e ankesave, ndërsa shumica nuk kanë hasur probleme të tilla që kërkojnë ndërhyrjen e shërbimit. Ky përqindje mund të reflektojë një nivel të kënaqshmërisë në shumicën e rasteve, por gjithashtu mund të tregojë mungesën e ndërgjegjësimit ose interesit për të raportuar ndodhitë që mund të ndikojnë në cilësinë e shërbimit.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	9 5.39%	158 94.61%	167 37.11%
Istog	19 20.43%	74 79.57%	93 20.67%
Deçan	6 8.00%	69 92.00%	75 16.67%
Klinë	9 13.85%	56 86.15%	65 14.44%
Junik	6 12.24%	44 10.97%	50 11.11%
Total	49 10.89%	401 89.11%	450 100.00%

Tabela 16. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit

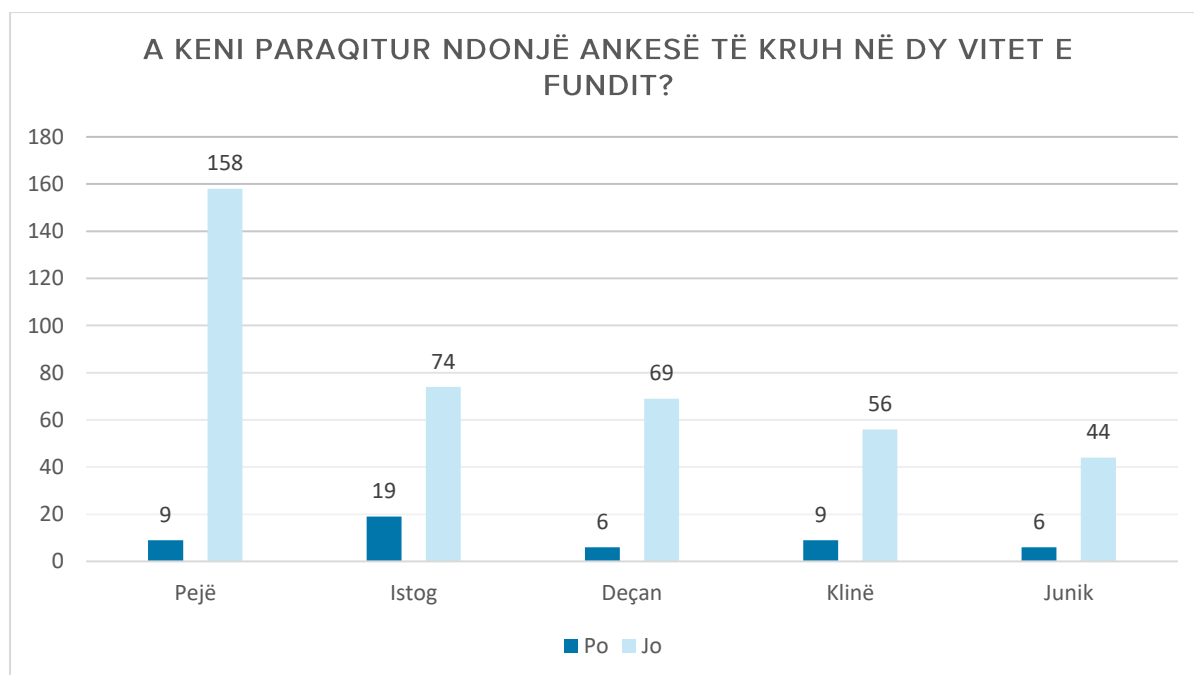


Figura 16. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit

4.16. Përgjigjet nga KRUH për ankesa

Nga ata që kanë paraqitur ankesa, **31 (63.27%)** kanë marrë përgjigje nga K.R.U Hidrodrini Sh.A, **13 (26.53%)** nuk kanë marrë përgjigje, dhe **5 (10.20%)** kanë marrë përgjigje ndonjëherë. Këto të dhëna tregojnë se një pjesë e konsiderueshme e atyre që kanë paraqitur ankesa kanë marrë një reagim nga KRUH, megjithatë, ka ende një numër të konsiderueshëm që nuk kanë marrë përgjigje ose kanë pasur ndonjëherë reagime.

Të dhënat e plota janë pasqyruar në tabelën dhe grafikun përkatës në raport.

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	7 77.78%	2 22.22%	0 0.00%	9 18.37%
Istog	14 73.68%	5 26.32%	0 0.00%	19 38.78%
Deçan	1 16.67%	3 50.00%	2 33.33%	6 12.24%
Klinë	5 55.56%	1 11.11%	3 33.33%	9 18.37%
Junik	4 12.90%	2 15.38%	0 0.00%	6 12.24%
Total	31 63.27%	13 26.53%	5 10.20%	49 100.00%

Tabela 17. Përgjigjet e pranura për ankesa

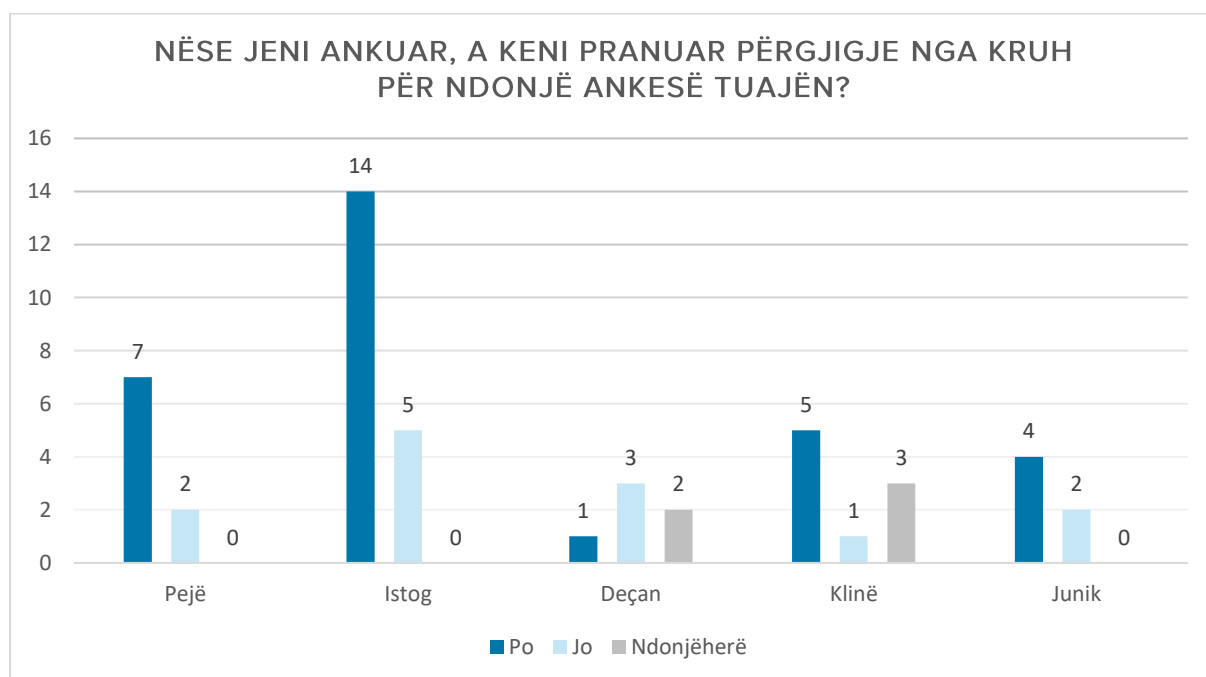


Figura 17. Përgjigjet e pranura për ankesa

4.17. Përgjigjet nga KRUH për ankesa

Të anketuarit që kanë paraqitur ankesa janë pyetur se si janë përgjigjur nga K.R.U Hidrodrini Sh.A. Prej tyre, **25 (75.76%)** kanë thënë se kanë marrë përgjigje nga qendra e thirrjeve, **6 (18.18%)** nga ndonjë punonjës i RWCH, dhe **2 (6.06%)** nuk e dinë se nga kush kanë marrë përgjigje. Këto të dhëna tregojnë se përgjigjet kryesore vijnë nga qendra e thirrjeve, ndërsa një numër i vogël ka marrë përgjigje nga punonjës të tjerë.

Qytet	Qendra e thirrjeve është përgjigjur	Nga ndonjë punëtor i RWCH	Nuk e di	Totali
Pejë	6	3	0	9
	66.67%	33.33%	0.00%	27.27%
Istog	10	2	2	14
	71.43%	14.29%	14.29%	42.42%
Deçan	0	1	0	1
	0.00%	100.00%	0.00%	3.03%
Klinë	5	0	0	5
	100.00%	0.00%	0.00%	15.15%
Junik	4	0	0	4
	16.00%	0.00%	0.00%	12.12%
Total	25	6	2	33
	75.76%	18.18%	6.06%	100.00%

Tabela 18. Përgjigjet nga KRUH për ankesa

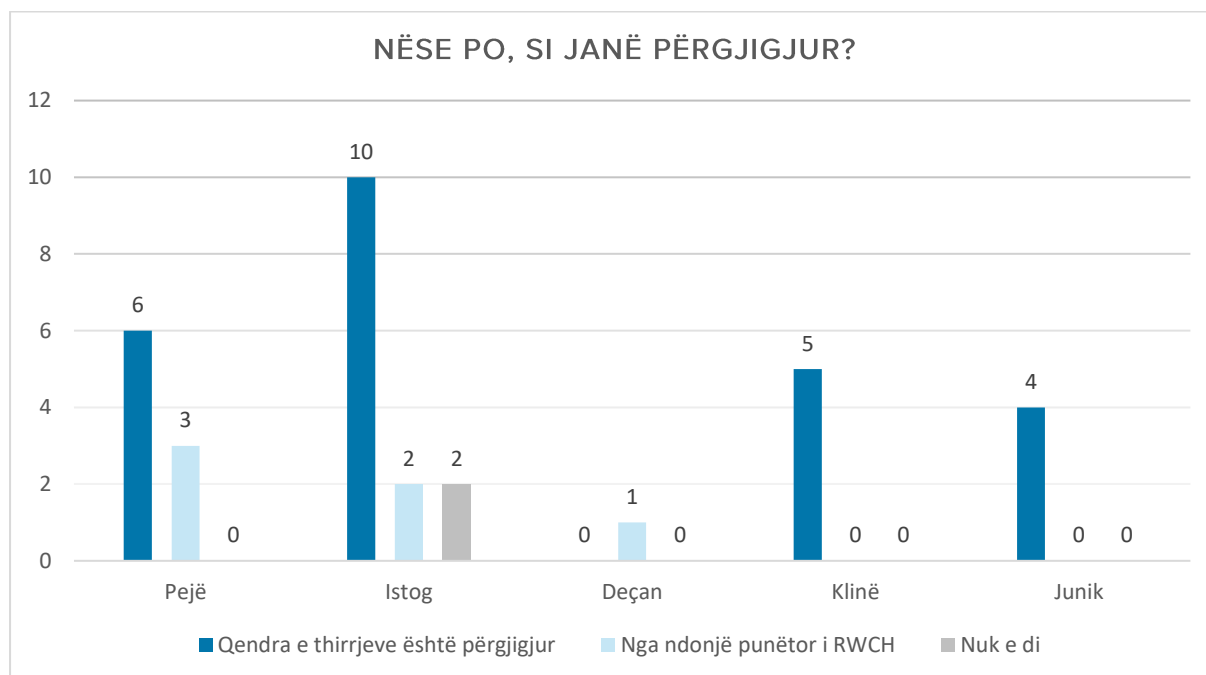


Figura 18. Përgjigjet nga KRUH për ankesa

4.18. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar

Konsumatorët që kanë marrë përgjigje nga stafi i KRUH janë pyetur për kënaqësinë e tyre me shërbimin. Nga ata, **23 (69.70%)** janë shprehur të kënaqur, **10 (30.30%)** deri diku të kënaqur, ndërsa nuk ka pasur asnjë që ka shprehur pakënaqësi. Këto rezultate tregojnë një nivel të lartë kënaqësie me përgjigjet e marra nga stafi i KRUH, duke reflektuar një përpjekje pozitive nga ana e shërbimit për të adresuar shqetësimet e konsumatorëve.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	5	4	0	0	9
	55.56%	44.44%	0.00%	0.00%	27.27%
Istog	10	4	0	0	14
	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%	42.42%
Deçan	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3.03%
Klinë	4	1	0	0	5
	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	15.15%
Junik	3	1	0	0	4
	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	12.12%
Total	23	10	0	0	33
	69.70%	30.30%	0.00%	0.00%	100.00%

Tabela 19. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar

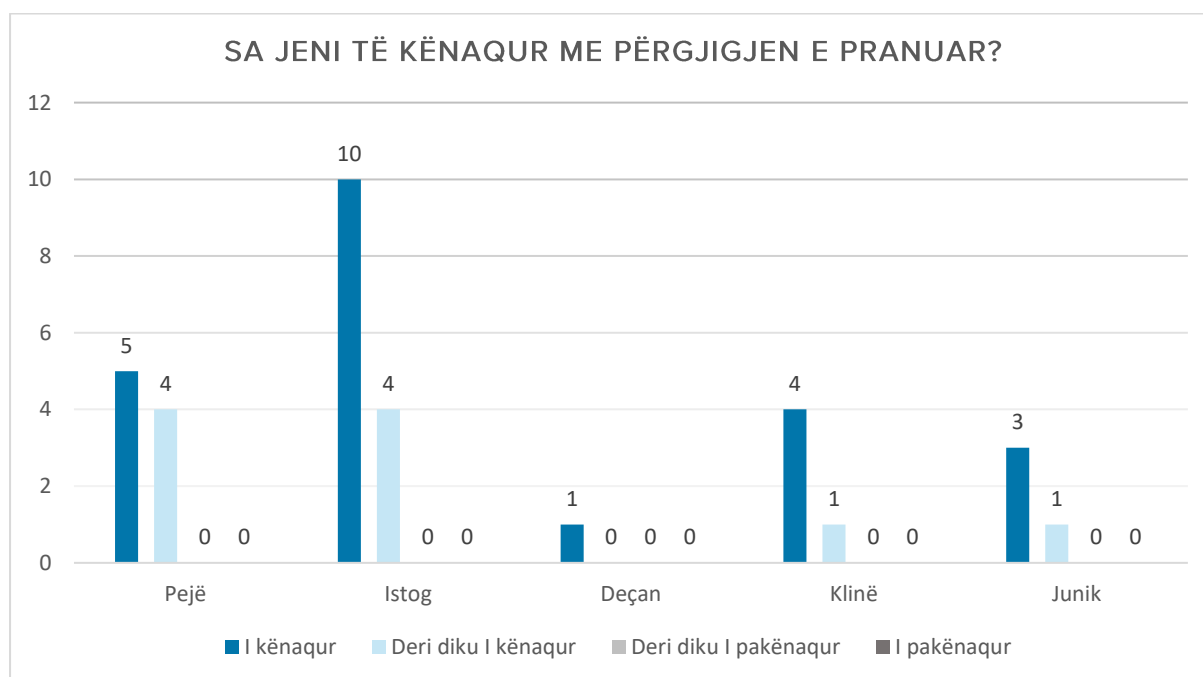


Figura 19. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar

4.19. Pagesat e faturave të shërbimit

Në kategorinë e amvisërisë, **439 (97.56%)** e të anketuarve kanë deklaruar se paguajnë faturat me rregull, ndërsa **11 (2.44%)** kanë thënë se nuk i paguajnë me rregull. Këto të dhëna tregojnë se shumica e amvisërive janë të disiplinuar në pagesat e faturave, duke reflektuar një qëndrim të përgjegjshëm ndaj detyrimeve financiare për shërbimet e ujësjellësit. Pavarësisht kësaj, një pjesë e vogël e konsumatorëve duket se hasin vështirësi në përmbushjen e këtyre detyrimeve, çka mund të kërkojë ndërhyrje për të adresuar mundësitë e pagesave më fleksibël ose mbështetje për ata që kanë vështirësi ekonomike.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	165	2	167
	98.80%	1.20%	37.11%
Istog	90	3	93
	96.77%	3.23%	20.67%
Deçan	73	2	75
	97.33%	2.67%	16.67%
Klinë	64	1	65
	98.46%	1.54%	14.44%
Junik	47	3	50
	10.71%	27.27%	11.11%
Total	439	11	450
	97.56%	2.44%	100.00%

Tabela 20. Pagesat e faturave të shërbimit

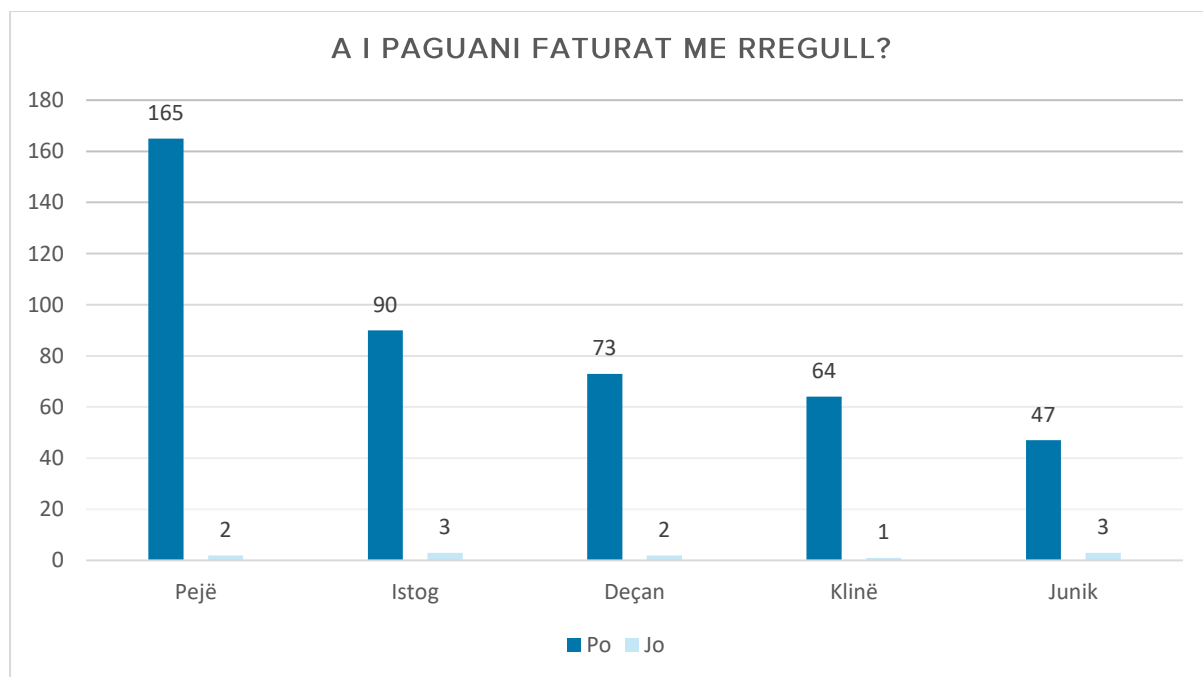


Figura 20. Pagesat e faturave të shërbimit

4.20. Arsyet për mospagesë

Ata që nuk paguajnë faturat me rregull janë pyetur për arsytet e mospagimit. **10 (90.91%)** kanë shprehur se arsyeja kryesore është gjendja ekonomike, ndërsa **1 (9.09%)** ka deklaruar se shkak është pakënaqësia me lexuesin. Këto të dhëna tregojnë se arsyeja kryesore për mospagimin e faturave është vështirësia ekonomike, çka tregon se një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve po hasin vështirësi në përmbushjen e detyrimeve financiare. Në anën tjetër, pakënaqësitë me shërbimin e lexuesit janë shumë të pakta, çka sugjeron se problemet e mospagimit janë më shumë të lidhura me situatën e përgjithshme ekonomike të individëve, se sa me cilësinë e shërbimit.

Qytet	Gjendja ekonomike	Paknaqesi me lexuesin	Totali
Pejë	2	0	2
	100.00%	0.00%	18.18%
Istog	3	0	3
	100.00%	0.00%	27.27%
Deçan	1	1	2
	50.00%	50.00%	18.18%
Klinë	1	0	1
	100.00%	0.00%	9.09%
Junik	3	0	3
	100.00%	0.00%	27.27%
Total	10	1	11
	90.91%	9.09%	100.00%

Tabela 21. Arsyet për mospagesë

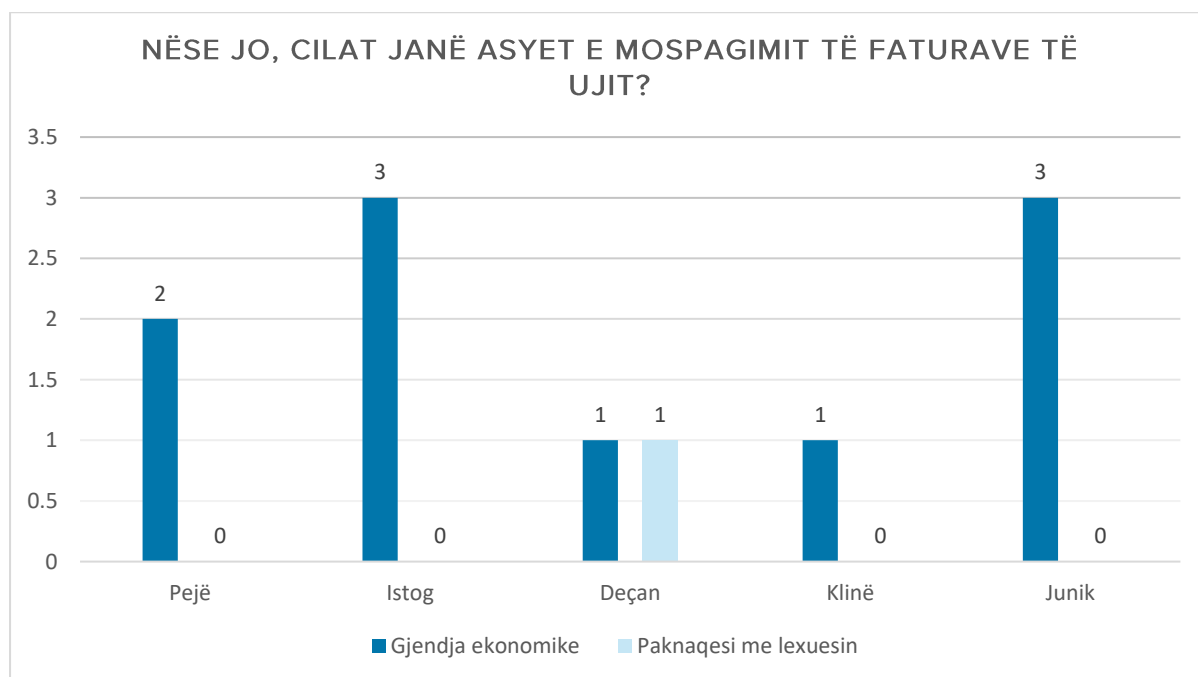


Figura 21. Arsyet për mospagesë

4.21. Çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH

Në tabelën e mësipërme janë paraqitur statistika në lidhje me sa janë të njohur me çmimet e shërbimeve të KRUH. Nga totali **450** të anketuarit e kategorisë së amvisërisë prej tyre **438 (97.33%)** janë shprehur se janë të dijeni për këto çmime dhe **12 (2.67%)** prej tyre shprehen se nuk janë të njohur me çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	163	4	167
	97.60%	2.40%	37.11%
Istog	91	2	93
	97.85%	2.15%	20.67%
Deçan	73	2	75
	97.33%	2.67%	16.67%
Klinë	61	4	65
	93.85%	6.15%	14.44%
Junik	50	0	50
	11.42%	0.00%	11.11%
Total	438	12	450
	97.33%	2.67%	100.00%

Tabela 22. Çmimet e tarifave të KRUH

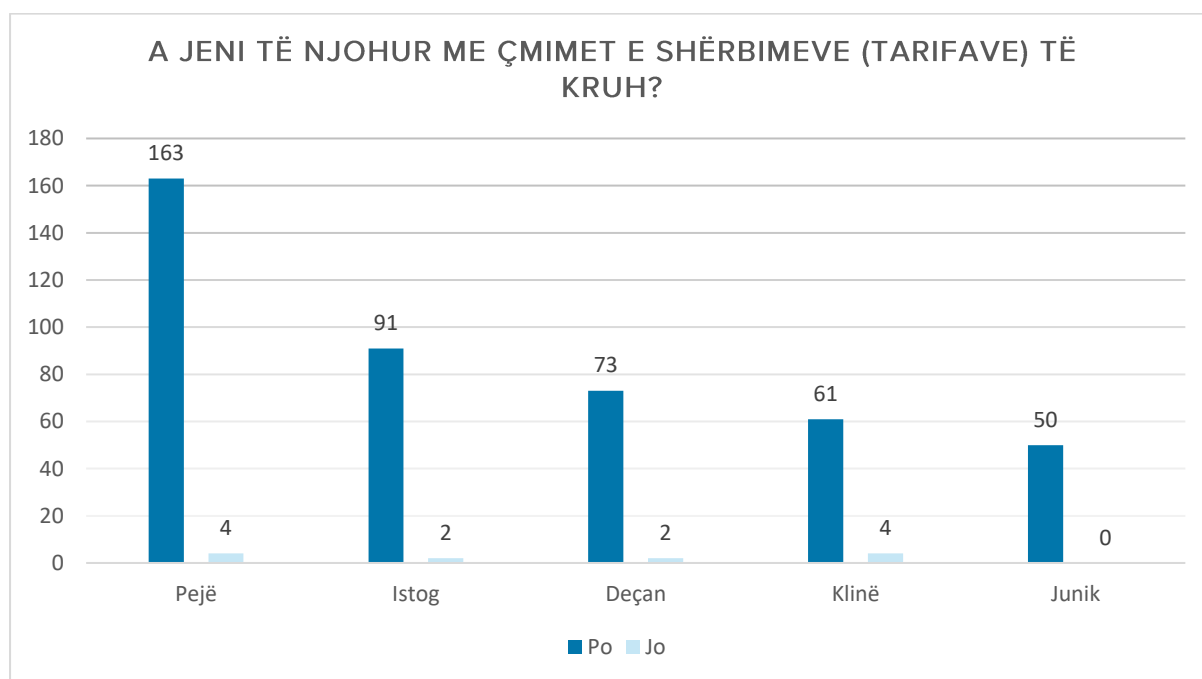


Figura 22. Çmimet e tarifave të KRUH

4.22. Çmimi i shërbimeve (tarifave)

Të anketuarit që janë pyetur për çmimet janë gjithashtu pyetur se çfarë mendojnë për to. **331 (75.57%)** kanë thënë se çmimet janë reale, **52 (11.87%)** i kanë vlerësuar si të ulëta, dhe **55 (12.56%)** i kanë konsideruar si të larta. Këto të dhëna tregojnë se shumica e konsumatorëve e konsiderojnë çmimin e shërbimit si të drejtë, ndërsa një pjesë e vogël e sheh çmimin si të ulët ose të lartë.

Qytet	Reale	I ulët	I lartë	Totali
Pejë	143 87.73%	7 4.29%	13 7.98%	163 37.21%
Istog	74 81.32%	3 3.30%	14 15.38%	91 20.78%
Deçan	49 67.12%	8 10.96%	16 21.92%	73 16.67%
Klinë	53 86.89%	2 3.28%	6 9.84%	61 13.93%
Junik	12 3.63%	32 61.54%	6 10.91%	50 11.42%
Total	331 75.57%	52 11.87%	55 12.56%	438 100.00%

Tabela 23. Çmimi i shërbimeve (tarifave)

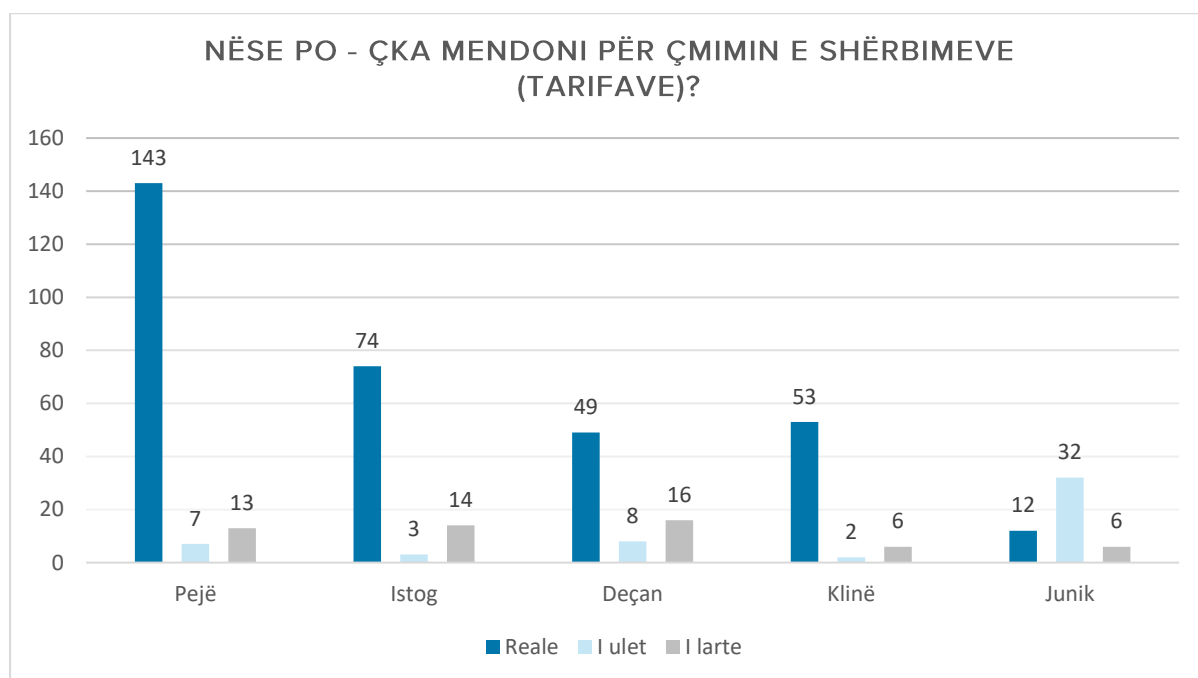


Figura 23. Çmimi i shërbimeve (tarifave)

4.23. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

Në kategorinë e amvisërisë, **430 (95.56%)** e të anketuarve kanë deklaruar se fatura nga KRUH është e kuptueshme dhe e qartë, ndërsa **20 (4.44%)** kanë thënë se nuk është e kuptueshme. Këto të dhëna tregojnë se shumica e amvisërive janë të kënaqura me qartësinë e faturave, ndërsa një numër i vogël ka pasur vështirësi në kuptimin e tyre.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	164 98.20%	3 1.80%	167 37.11%
Istog	89 95.70%	4 4.30%	93 20.67%
Deçan	67 89.33%	8 10.67%	75 16.67%
Klinë	63 96.92%	2 3.08%	65 14.44%
Junik	47 10.93%	3 15.00%	50 11.11%
Total	430 95.56%	20 4.44%	450 100.00%

Tabela 24. Qartësia e faturës nga KRUH

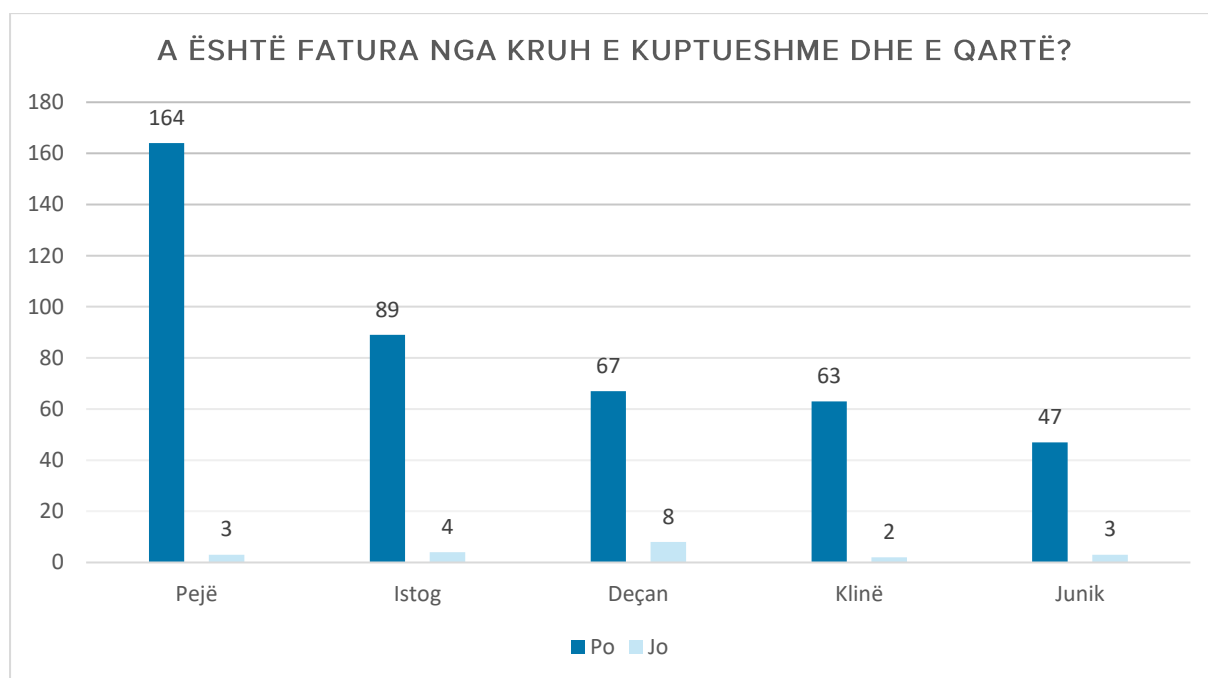


Figura 24. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

4.24. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

Të anketuarit që kanë thënë se fatura nga KRUH nuk është e kuptueshme dhe e qartë janë pyetur për arsyet e kësaj. **20 (100%)** prej tyre kanë konstatuar se ngjyra shumë zbehtë e faturës është arsyeja kryesore pse e kanë konsideruar të paqartë. Kjo tregon se ngjyra e përdorur mund të ketë krijuar vështirësi në lexueshmërinë e faturës për disa.

Qytet	Ngjyra shumë e zbehtë	Totali
Pejë	3	3
	15.00%	15.00%
Istog	4	4
	20.00%	20.00%
Deçan	8	8
	40.00%	40.00%
Klinë	2	2
	10.00%	10.00%
Junik	3	3
	15.00%	15.00%
Total	20	20
	100.00%	100.00%

Tabela 25. Arsyjet e mos qartësisë

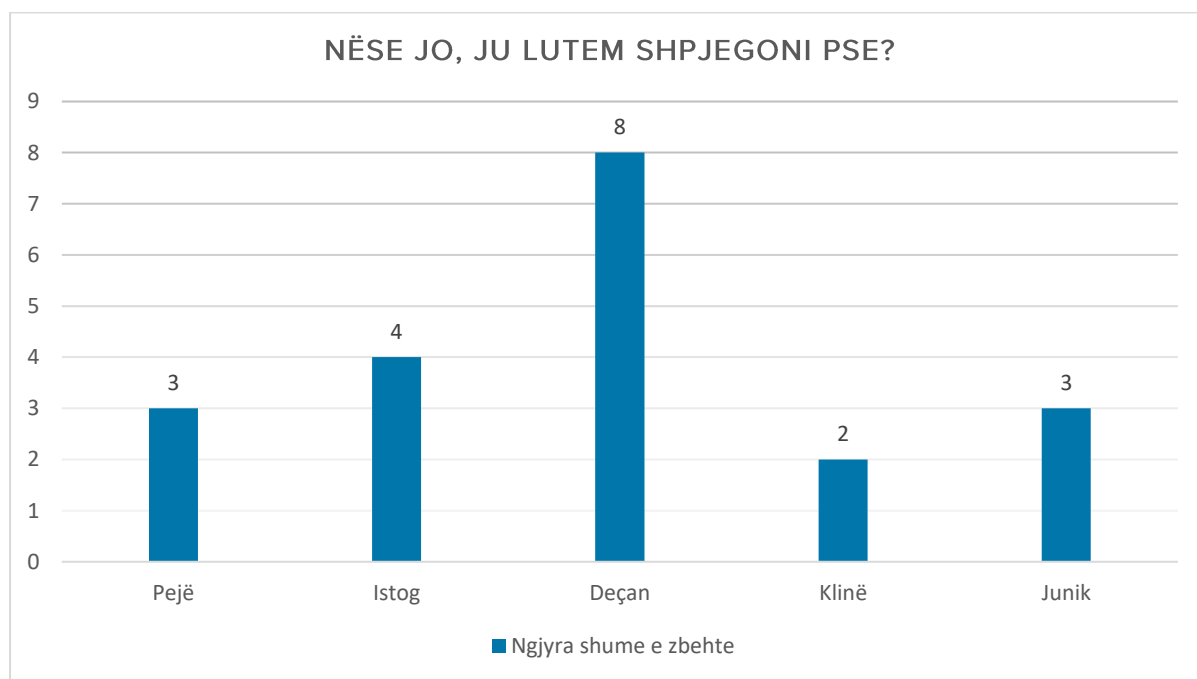


Figura 25. Arsyjet e mos qartësisë

4.25. Ujëmatësi

Nga **450** të anketuar në kategorinë e amvisërisë, të gjithë **(100%)** kanë pohuar se posedojnë ujëmates. Kjo tregon se çdo amvisëri në këtë sektor ka një ujëmates, duke pasqyruar një përfshirje të plotë të shërbimit të matjes së ujit për konsumatorët.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	167	0	167
	100.00%	0.00%	37.11%
Istog	93	0	93
	100.00%	0.00%	20.67%
Deçan	75	0	75
	100.00%	0.00%	16.67%
Klinë	65	0	65
	100.00%	0.00%	14.44%
Junik	50	0	50
	11.11%	0.00%	11.11%
Total	450	0	450
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 26. Ujëmatësi

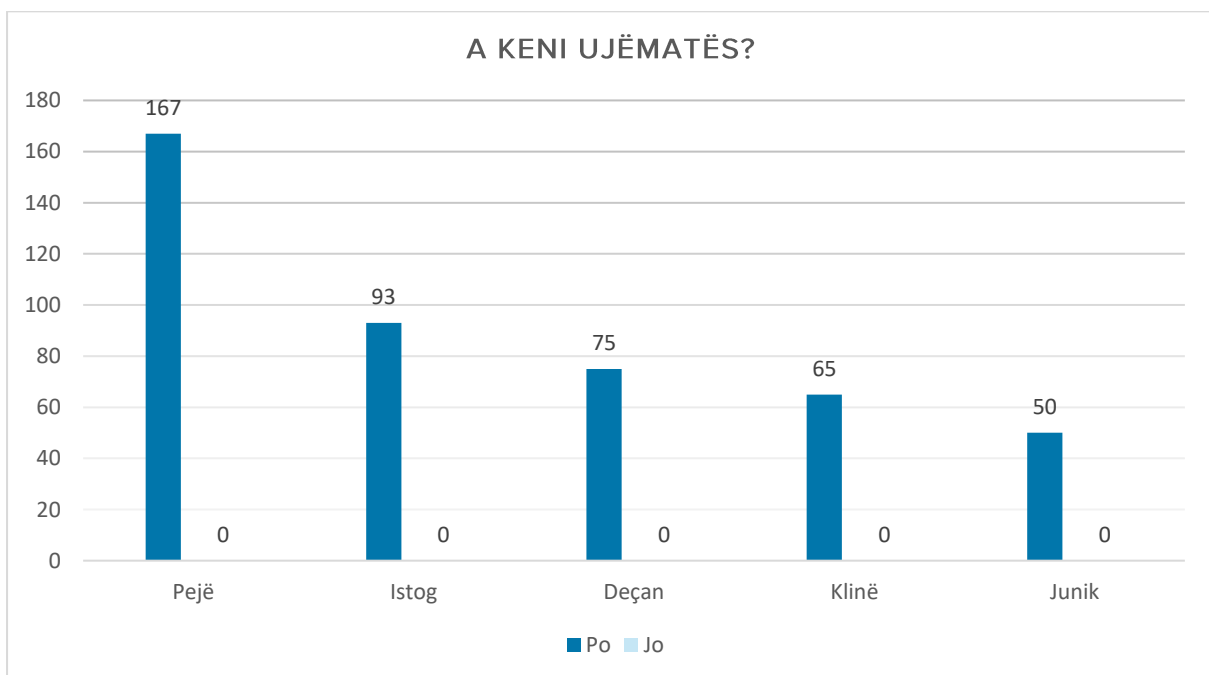


Figura 26. Ujëmatësi

4.26. Leximi i ujëmatësit

Të anketuarve u është bërë pyetja nëse uji matësi u lexohet rregullisht, rezultatet tregojnë se **424 (94.22%)** nga të anketuarit kanë konfirmuar se leximi bëhet rregullisht, ndërsa **26 (5.78%)** kanë thënë se nuk u lexohet rregullisht. Këto të dhëna tregojnë se shumica e konsumatorëve përfitojnë një lexim të rregullt të ujëmatësit, ndërkohë që një pjesë e vogël ka pasur ndonjëherë ndërprerje në këtë shërbim. Të dhënat janë pasqyruar në tabelën dhe grafikun më poshtë.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	160	7	167
	95.81%	4.19%	37.11%
Istog	90	3	93
	96.77%	3.23%	20.67%
Deçan	69	6	75
	92.00%	8.00%	16.67%
Klinë	60	5	65
	92.31%	7.69%	14.44%
Junik	45	5	50
	10.61%	19.23%	11.11%
Total	424	26	450
	94.22%	5.78%	100.00%

Tabela 27. Leximi i ujëmatësit

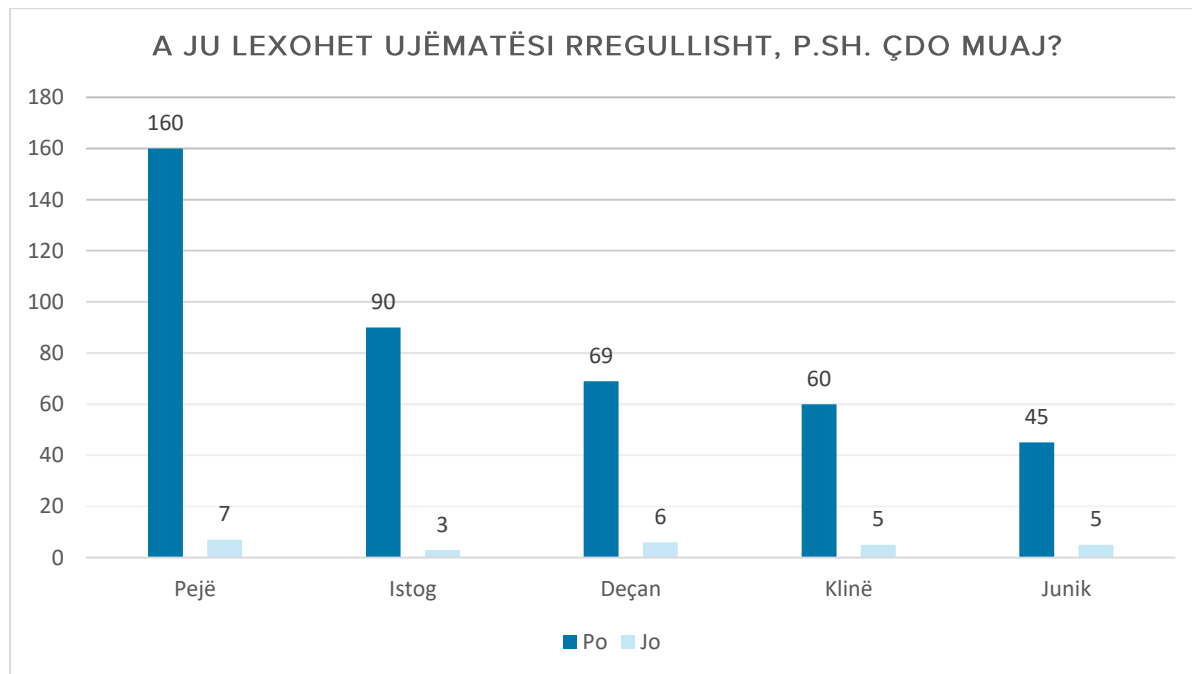


Figura 27. Leximi i ujëmatësit

4.27. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit

Në pyetjen se kur iu ka lexuar KRUH për herë të fundit ujëmatësin, **424 (94.22%)** kanë thënë se leximet janë bërë para 1 muaji, **6 (1.33%)** para 2 muajve, **14 (3.11%)** para 3 muajve, dhe **6 (1.33%)** para më shumë se 4 muajsh. Këto të dhëna tregojnë se shumica e konsumatorëve kanë pasur lexim të rregullt të ujëmatësve brenda një muaji, ndërsa një pjesë e vogël ka pasur ndërprerje të shërbimit për periudha më të gjata.

Qytet	Para 1 muaji	Para 2 muajve	Para 3 muajve	Para me shume se 4 muajsh	Totali
Pejë	160	2	3	2	167
	95.81%	1.20%	1.80%	1.20%	37.11%
Istog	90	0	0	3	93
	96.77%	0.00%	0.00%	3.23%	20.67%
Deçan	69	2	3	1	75
	92.00%	2.67%	4.00%	1.33%	16.67%
Klinë	60	1	4	0	65
	92.31%	1.54%	6.15%	0.00%	14.44%
Junik	45	1	4	0	50
	90.00%	2.00%	8.00%	0.00%	11.11%
Total	424	6	14	6	450
	94.22%	1.33%	3.11%	1.33%	100.00%

Tabela 28. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit

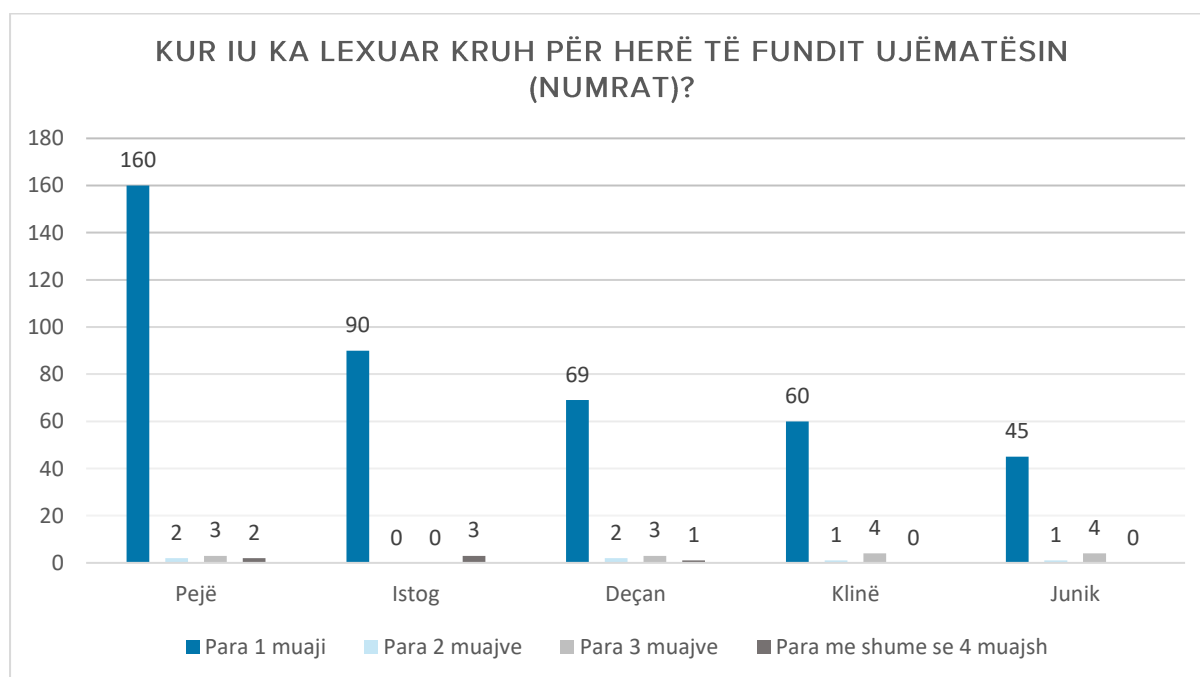


Figura 28. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit

4.28. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

Të anketuarit janë pyetur për kënaqshmërinë e tyre me cilësinë e ujit. **403 (89.78%)** kanë thënë se janë të kënaqur, **43 (9.56%)** deri diku të kënaqur, **1 (0.22%)** deri diku të pakënaqur, dhe **3 (0.67%)** të pakënaqur. Këto të dhëna tregojnë një kënaqësi të përgjithshme të lartë me cilësinë e ujit, ndërkohë që një numër shumë i vogël e ka shprehur pakënaqësinë.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	157 94.01%	10 5.99%	0 0.00%	0 0.00%	167 37.11%
Istog	82 88.17%	10 10.75%	0 0.00%	1 1.08%	93 20.67%
Deçan	65 86.67%	10 13.33%	0 0.00%	0 0.00%	75 16.67%
Klinë	51 78.46%	12 18.46%	0 0.00%	2 3.08%	65 14.44%
Junik	48 96.00%	1 2.00%	1 2.00%	0 0.00%	50 11.11%
Total	403 89.56%	43 9.56%	1 0.22%	3 0.67%	450 100.00%

Tabela 29. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

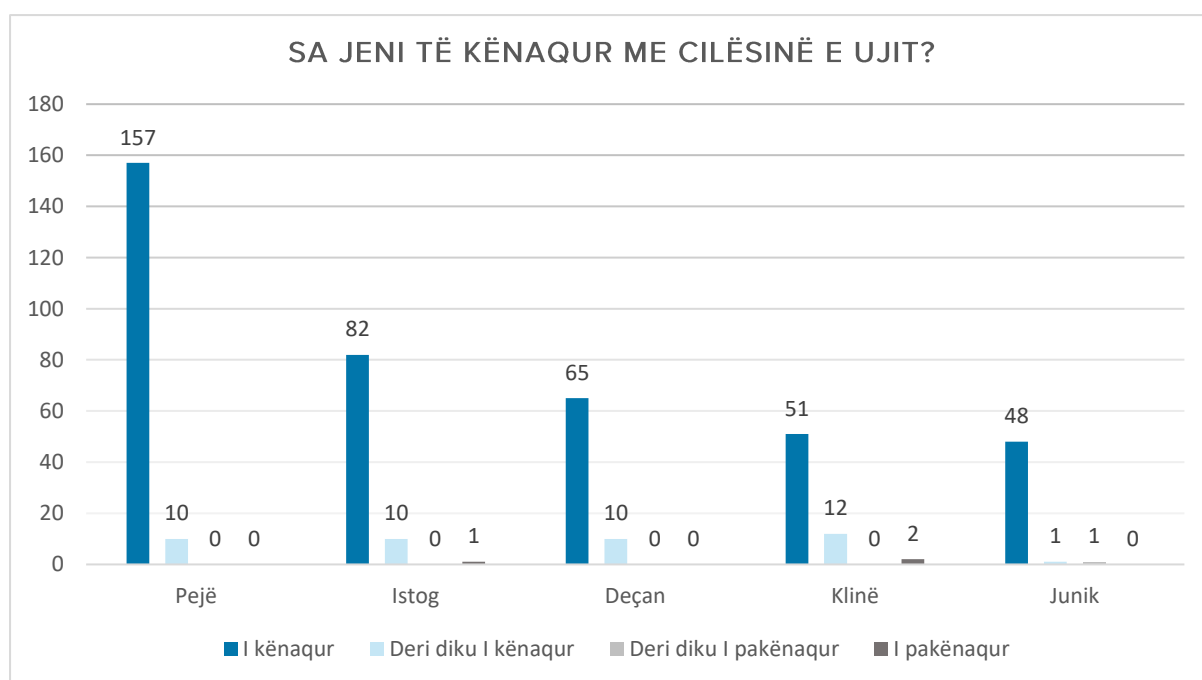


Figura 29. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

5. KATEGORIA E BIZNESEVE/INSTITUCIONEVE

5.1. Zona e shërbimit

Nga gjithsej **150** të anketuar në kategorinë e bizneseve dhe institucioneve, **133 (88.67%)** janë nga zona urbane, ndërsa **17 (11.33%)** nga zona rurale. Këto të dhëna pasqyrojnë shpërndarjen e bizneseve dhe institucioneve brenda zonës së shërbimit të K.R.U "Hidrodrini" Sh.A., duke treguar se shumica e subjekteve të anketuara operojnë në mjedise urbane, ndërsa një pjesë e tyre gjenden edhe në zonat rurale. Këto të dhëna janë të paraqitura edhe në tabel dhe në grafën e mëposhtëm.

Qytet	Urban	Rural	Totali
Pejë	50 90.91%	5 9.09%	55 36.67%
Istog	33 94.29%	2 5.71%	35 23.33%
Deçan	25 83.33%	5 16.67%	30 20.00%
Klinë	18 90.00%	2 10.00%	20 13.33%
Junik	7 5.26%	3 17.65%	10 6.67%
Total	133 88.67%	17 11.33%	150 100.00%

Tabela 30. Zona e shërbimit

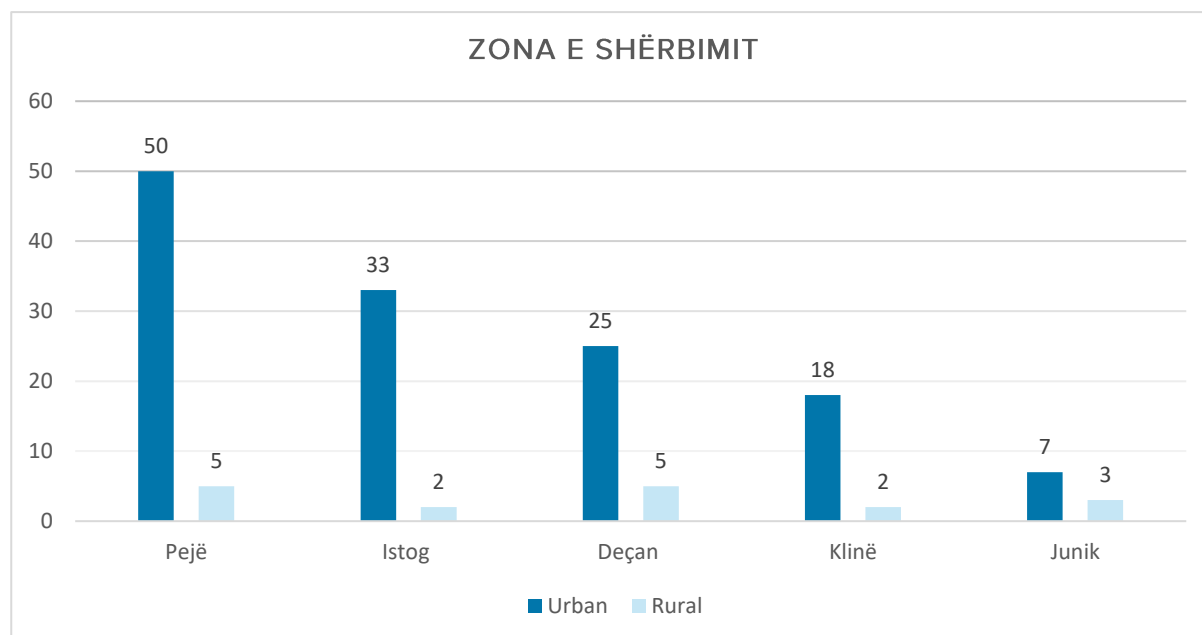


Figura 30. Zona e shërbimit

5.2. Gjinia

Në hulumtimin e realizuar nga K.R.U "Hidrodrini" Sh.A., nga të anketuarit në kategorinë e bizneseve dhe institucioneve, **34 (22.67%)** janë femra, ndërsa **116 (77.33%)** janë meshkuj. Këto të dhëna pasqyrohen edhe në tabelë dhe grafik, ku shihen qartë përqindjet e pjesëmarrjes së femrave dhe meshkujve. Ky pasqyrim vizual ndihmon në analizën e shpërndarjes së përfaqësimit gjinor në sektor, duke ofruar një pasqyrë të qartë të përfaqësimit të secilës grupmoshë në pozita të ndryshme.

Qytet	Femer	Mashkull	Totali
Pejë	10	45	55
	18.18%	81.82%	36.67%
Istog	13	22	35
	37.14%	62.86%	23.33%
Deçan	5	25	30
	16.67%	83.33%	20.00%
Klinë	4	16	20
	20.00%	80.00%	13.33%
Junik	2	8	10
	5.88%	6.90%	6.67%
Total	34	116	150
	22.67%	77.33%	100.00%

Tabela 31. Gjinia

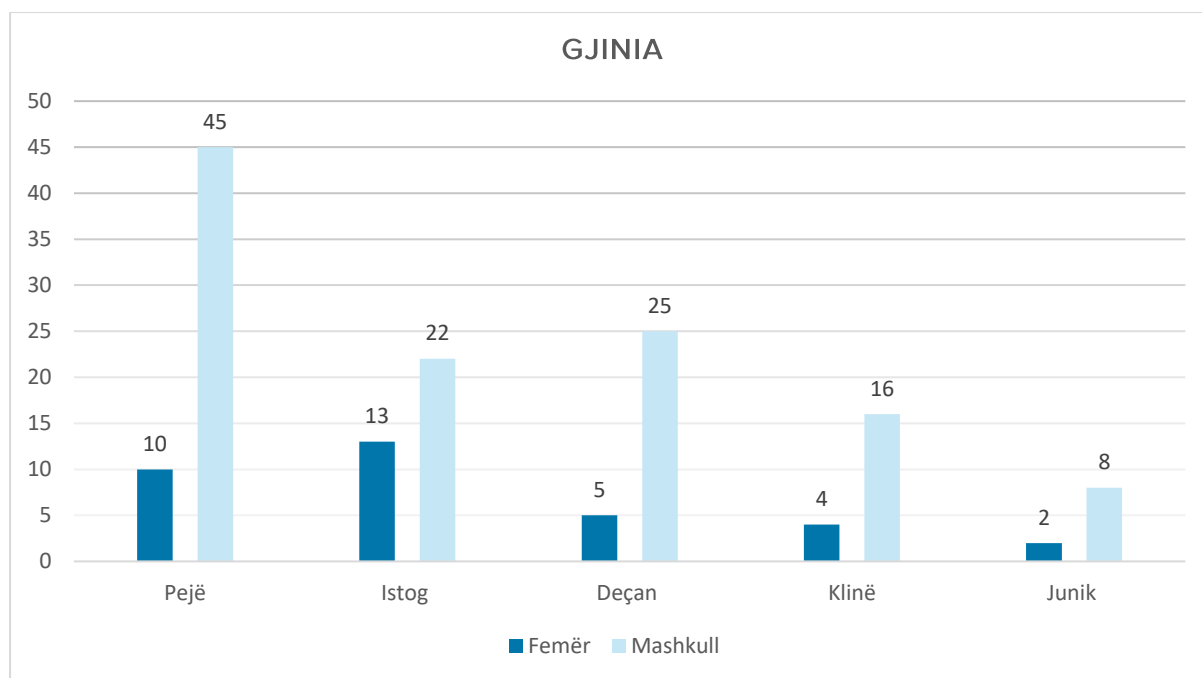


Figura 31. Gjinia

5.3. Punësimi i anëtarëve të familjes

Në pyetjen "A keni ndonjë anëtar të familjes të punësuar?", **140 (93.33%)** e kanë përgjigjur "Po", ndërsa **10 (6.67%)** "Jo". Këto të dhëna pasqyrohen edhe në tabelë dhe grafik më poshtë, ku shihen qartë përqindjet e përgjigjeve. Shumica e individëve në kategorinë e bizneseve dhe institucioneve kanë të afërm të punësuar, duke reflektuar përfshirjen e gjerë të familjeve në këtë sektor, ndërsa një pjesë e vogël nuk ka lidhje të drejtpërdrejtë me punësimin në këtë fushë.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	54 98.18%	1 1.82%	55 36.67%
Istog	32 91.43%	3 8.57%	35 23.33%
Deçan	29 96.67%	1 3.33%	30 20.00%
Klinë	17 85.00%	3 15.00%	20 13.33%
Junik	8 5.71%	2 20.00%	10 6.67%
Total	140 93.33%	10 6.67%	150 100.00%

Tabela 32. Punësimi i anëtarëve të familjes

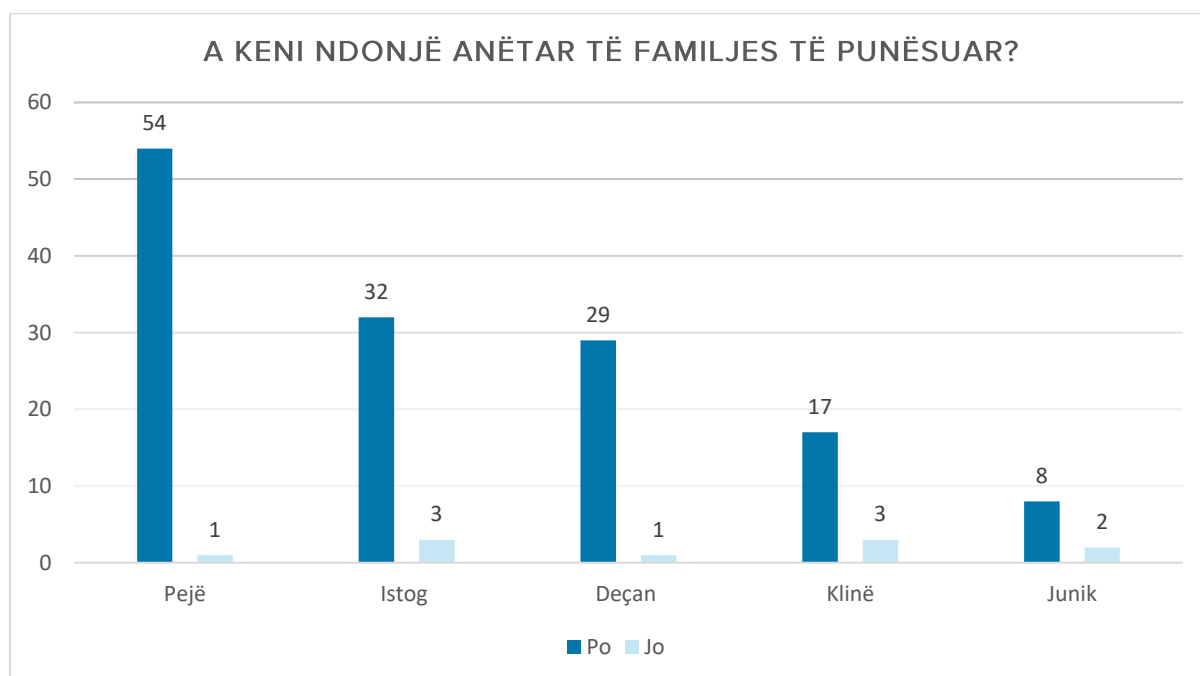


Figura 32. Punësimi i anëtarëve të familjes

5.4. Numri i anëtarëve të familjes

Në kategorinë e bizneseve dhe institucioneve, në pyetjen "Cili është numri i anëtarëve të familjes?", **100 (66.67%)** e kanë deklaruar se familjet e tyre përbëhen nga 1 deri në 4 anëtarë, ndërsa **50 (33.33%)** kanë njoftuar se kanë nga 5 deri në 9 anëtarë. Këto të dhëna tregojnë se shumica e të anketuarve kanë familje më të vogla, me nga 1 deri në 4 anëtarë, një tendencë që mund të lidhet me stilin e jetesës në zonat urbane. Ndërkohë, një grup i konsiderueshëm ka familje më të mëdha, që mund të pasqyrojnë një kulturë më tradicionale ose faktorë të tjerë që ndihmojnë në mbajtjen e një numri më të madh anëtarësh në një familje.

Qytet	1--4	5--9	Totali
Pejë	34 61.82%	21 38.18%	55 36.67%
Istog	31 88.57%	4 11.43%	35 23.33%
Deçan	15 50.00%	15 50.00%	30 20.00%
Klinë	11 55.00%	9 45.00%	20 13.33%
Junik	9 9.00%	1 2.00%	10 6.67%
Total	100 66.67%	50 33.33%	150 100.00%

Tabela 33. Numri i anëtarëve të familjes

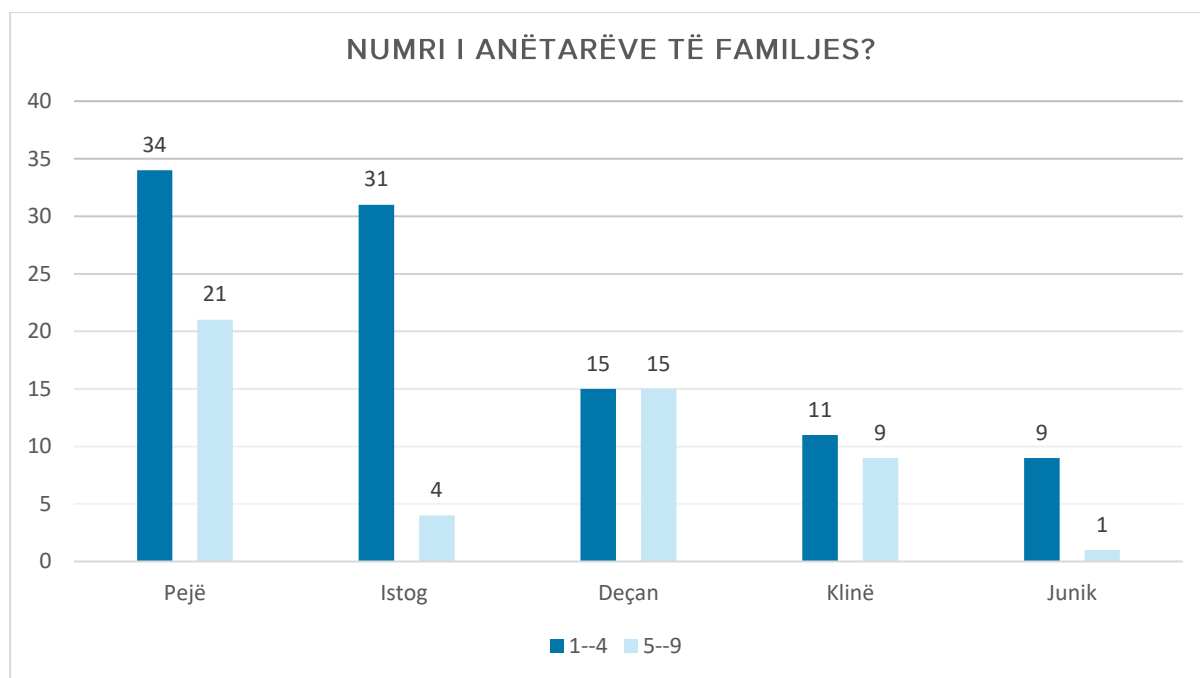


Figura 33. Numri i anëtarëve të familjes

5.5. Mosha e te anketuarëve

Në sektorin e bizneseve dhe institucioneve, për pyetjen lidhur me grupmoshën e të anketuarve, janë marrë këto përgjigje: **12 (8.00%)** janë në grupmoshën 20-30 vjeç, **75 (50.00%)** janë në grupmoshën 31-40 vjeç, **9 (6.00%)** janë në grupmoshën 51-60 vjeç, dhe **1 (0.67%)** janë 61 vjeç ose më të vjetër.

Këto të dhëna tregojnë një përqendrim të madh të individëve në grupmoshat e reja dhe ato profesionale, ku **(50.00%)** e të anketuarve janë në grupmoshën 31-40 vjeç.

Qytet	20-30	31-40	41-50	51-60	61+	Totali
Pejë	1 1.82%	32 58.18%	21 38.18%	1 1.82%	0 0.00%	55 36.67%
Istog	9 25.71%	16 45.71%	9 25.71%	1 2.86%	0 0.00%	35 23.33%
Deçan	0 0.00%	9 30.00%	15 50.00%	6 20.00%	0 0.00%	30 20.00%
Klinë	2 10.00%	15 75.00%	3 15.00%	0 0.00%	0 0.00%	20 13.33%
Junik	0 0.00%	3 30.00%	5 50.00%	0 10.00%	1 10.00%	10 6.67%
Total	12 8.00%	75 50.00%	53 35.33%	9 6.00%	1 0.67%	150 100.00%

Tabela 34. Mosha e të anketuarëve

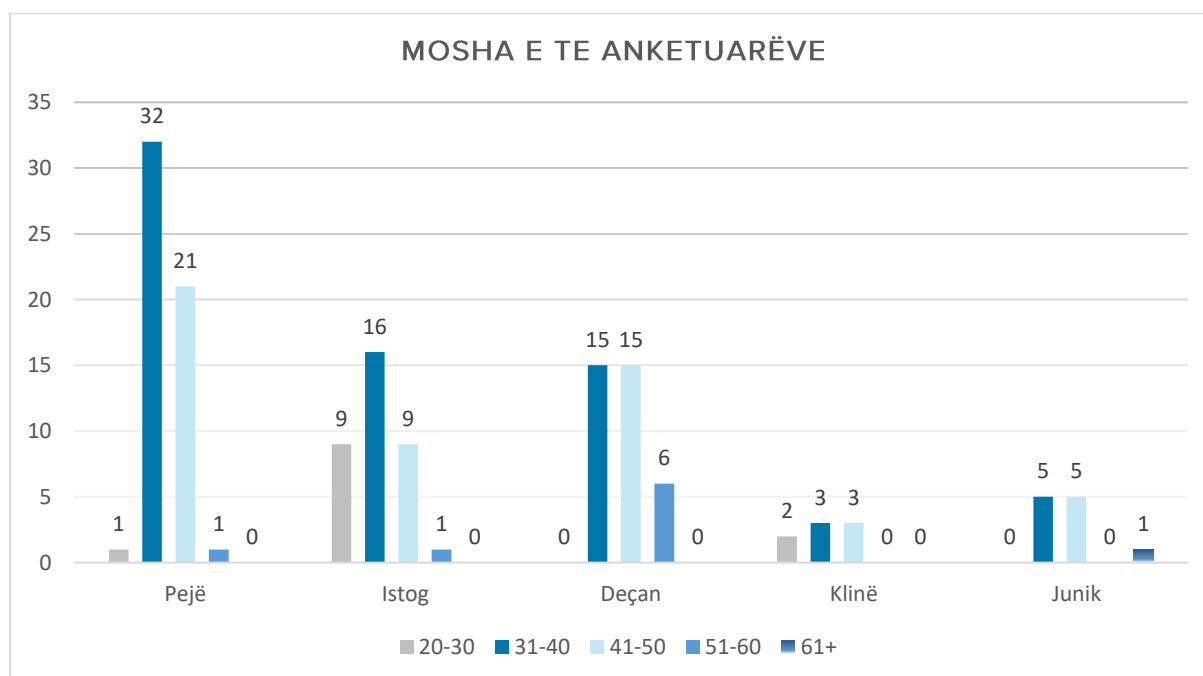


Figura 34. Mosha e të anketuarëve

5.6. Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH

Në pyetjen se nëse kanë kontratë të lidhur me K.R.U "Hidrodrini" Sh.A., **139 (92.67%)** janë përgjigjur me "Po", ndërsa **11 (7.33%)** kanë përgjigjur "Jo". Këto rezultate tregojnë një lidhje të fortë mes bizneseve dhe institucioneve me KRUH, pasi shumica dërrmuese e të anketuarve kanë kontrata aktive me kompaninë e ujësjellësit. Përqindja e ulët e atyre që kanë përgjigjur "Jo" (vetëm 7.33%) tregon se një pjesë e vogël e bizneseve dhe institucioneve ende nuk janë të lidhura me këtë shërbim, ndoshta për shkak të faktorëve të ndryshëm si mundësitë e tjera të furnizimit ose pozita e tyre geografike.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	50 90.91%	5 9.09%	55 36.67%
Istog	35 100.00%	0 0.00%	35 23.33%
Deçan	27 90.00%	3 10.00%	30 20.00%
Klinë	20 100.00%	0 0.00%	20 13.33%
Junik	7 5.04%	3 27.27%	10 6.67%
Total	139 92.67%	11 7.33%	150 100.00%

Tabela 35. Kontrata e shërbimit

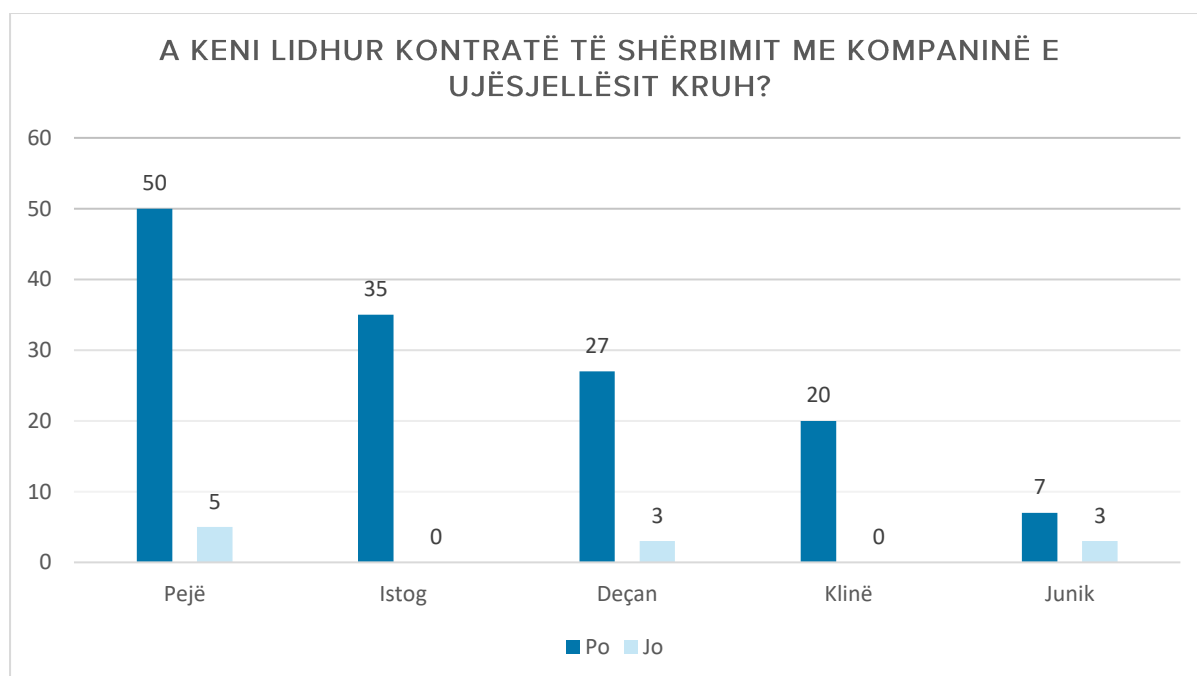


Figura 35. Kontrata e shërbimit

5.7. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit

Në pyetjen lidhur me nivelin e kënaqësisë së të anketuarve me shërbimet e ujësjellësit, **129 (86.00%)** janë shprehur të kënaqur, **19 (12.67%)** deri diku të kënaqur, **1 (0.67%)** deri diku i pakënaqur dhe **1 (0.67%)** të pakënaqur. Këto të dhëna tregojnë një nivel të lartë kënaqësie me shërbimet e ofruara nga Kompania Rajonale e Ujësjellësit "Hidrodrini", pasi shumica absolute e të anketuarve janë të kënaqur (86%), ndërsa një numër i vogël ka shprehur pakënaqësi të kufizuar. Përqindja e ulët e individëve që kanë ndjerë pakënaqësi (vetëm 1.4%) tregon se shërbimi është kryesisht i vlerësuar pozitivisht.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	54	1	0	0	55
	98.18%	1.82%	0.00%	0.00%	36.67%
Istog	26	9	0	0	35
	74.29%	25.71%	0.00%	0.00%	23.33%
Deçan	22	6	1	1	30
	73.33%	20.00%	3.33%	3.33%	20.00%
Klinë	18	2	0	0	20
	90.00%	10.00%	0.00%	0.00%	13.33%
Junik	9	1	0	0	10
	90.00%	10.00%	0.00%	0.00%	6.67%
Total	129	19	1	1	150
	86.00%	12.67%	0.67%	0.67%	100.00%

Tabela 36. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit

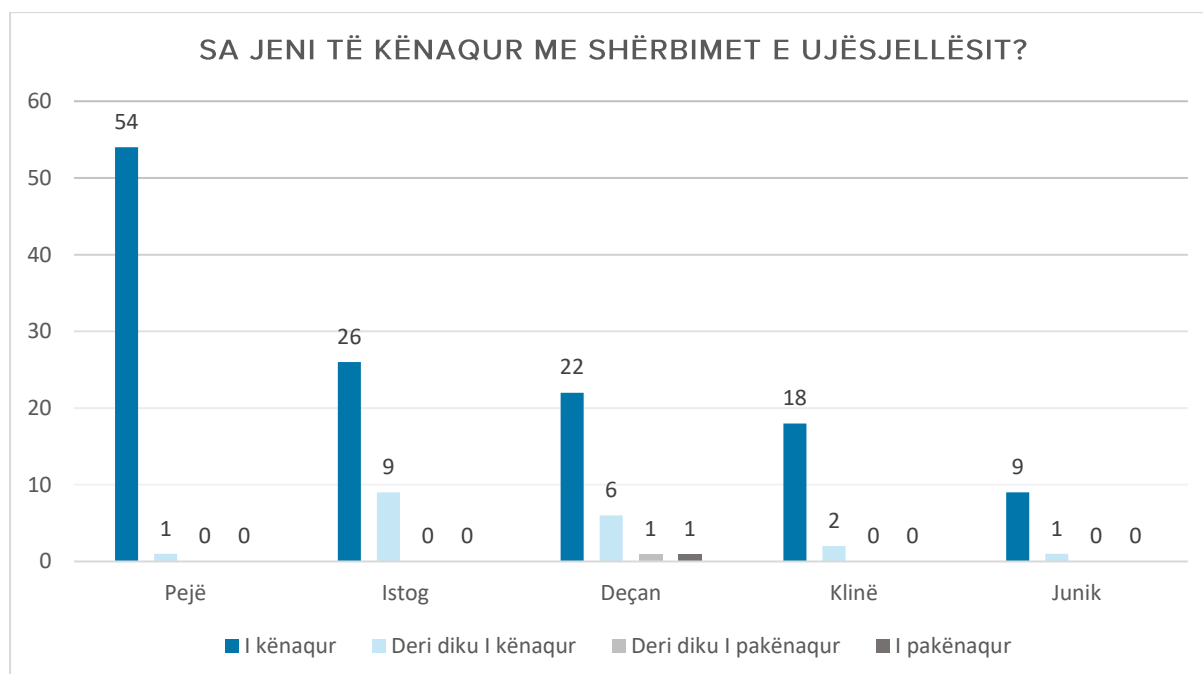


Figura 36. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit

5.8. Reduktimet e ujit

Në pyetjen se nëse kanë reduktime uji, në kategorinë e bizneseve dhe institucioneve, **28 (18.67%)** e kanë përgjigjur "Po", ndërsa **122 (81.33%)** kanë përgjigjur "Jo". Këto të dhëna tregojnë se shumica e bizneseve dhe institucioneve nuk përballen me reduktime uji, duke reflektuar një furnizim të qëndrueshëm me ujë. Nga ana tjetër, një numër i vogël, (18.67%), ka raportuar reduktime të ujit, që mund të tregojë mundësi për shqetësime të përkohshme të furnizimit në disa zona ose kushte specifike.

Të dhënat janë pasqyruar gjithashtu në tabelë dhe grafik më poshtë, ku janë paraqitur përqindjet e përgjigjeve.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	10	45	55
	18.18%	81.82%	36.67%
Istog	11	24	35
	31.43%	68.57%	23.33%
Deçan	2	28	30
	6.67%	93.33%	20.00%
Klinë	4	16	20
	20.00%	80.00%	13.33%
Junik	1	9	10
	3.57%	7.38%	6.67%
Total	28	122	150
	18.67%	81.33%	100.00%

Tabela 37. Reduktimet e ujit

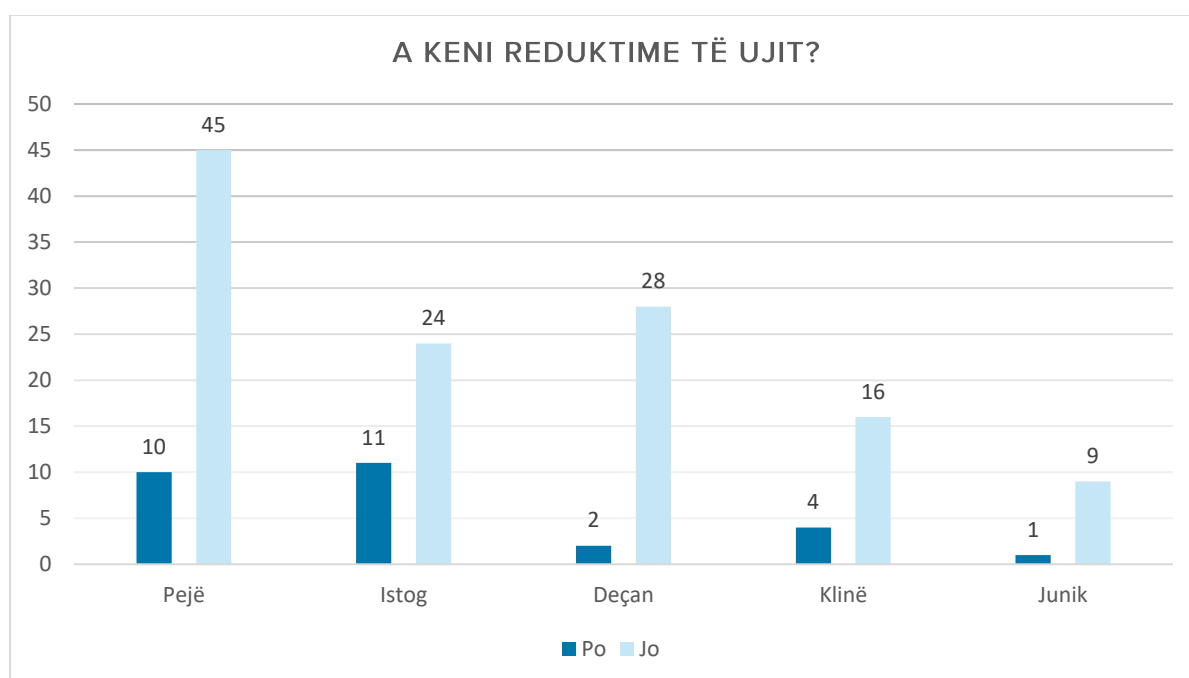


Figura 37. Reduktimet e ujit

5.9. Koha e reduktimeve

Në pyetjen se kur ndodhin reduktimet e ujit, nga ata që kanë raportuar për reduktime, **9 (32.1%)** e tyre kanë thënë se reduktimet ndodhin në mëngjes, **19 (67.9%)** kanë deklaruar se reduktimet ndodhin gjatë ditës .Këto të dhëna tregojnë se reduktimet e ujit ndodhin kryesisht gjatë ditës, me **67.9%** të të anketuarve që kanë raportuar këtë, ndërsa një grup më i vogël, **32.1%**, ka përjetuar reduktime në mëngjes.

Qytet	Në mëngjes	Gjatë ditës	Në mbrëmje	Totali
Pejë	2	8	0	10
	20.00%	80.00%	0.00%	35.71%
Istog	3	8	0	11
	27.27%	72.73%	0.00%	39.29%
Deçan	1	1	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	7.14%
Klinë	2	2	0	4
	50.00%	50.00%	0.00%	14.29%
Junik	1	0	0	1
	3.57%	0.00%	0.00%	3.57%
Total	9	19	0	28
	32.14%	67.86%	0.00%	100.00%

Tabela 38. Koha e reduktimeve

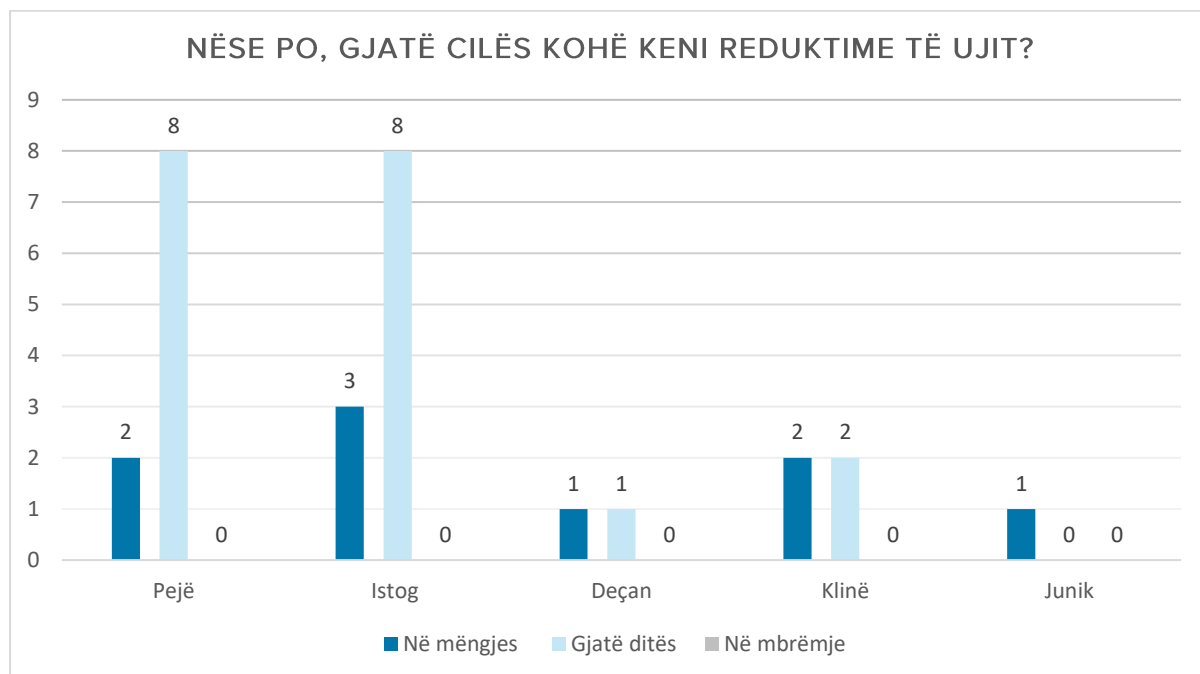


Figura 38. Koha e reduktimeve

5.10. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Në pyetjen se nëse njoftohen paraprakisht për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, **81 (54.00%)** janë përgjigjur me "Po", **21 (14.00%)** kanë thënë "Jo", dhe **48 (32.00%)** kanë zgjedhur përgjigjen "Ndonjëherë". Këto të dhëna tregojnë se një shumicë e madhe e të anketuarve, 54%, janë njoftuar paraprakisht për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit, duke reflektuar një nivel të lartë të informimit të përdoruesve. Një pjesë e konsiderueshme, 32%, ka raportuar se ndodhin raste kur njoftohen për ndërprerjet, por jo gjithmonë, ndërsa 14% e të anketuarve kanë thënë se nuk njoftohen paraprakisht, duke treguar një pjesë më të vogël që përballen me ndërprerje të paplanifikuara ose mungesë informacioni.

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	29	3	23	55
	52.73%	5.45%	41.82%	36.67%
Istog	25	8	2	35
	71.43%	22.86%	5.71%	23.33%
Deçan	10	9	11	30
	33.33%	30.00%	36.67%	20.00%
Klinë	10	1	9	20
	50.00%	5.00%	45.00%	13.33%
Junik	7	0	3	10
	8.64%	0.00%	6.25%	6.67%
Total	81	21	48	150
	54.00%	14.00%	32.00%	100.00%

Tabela 39. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

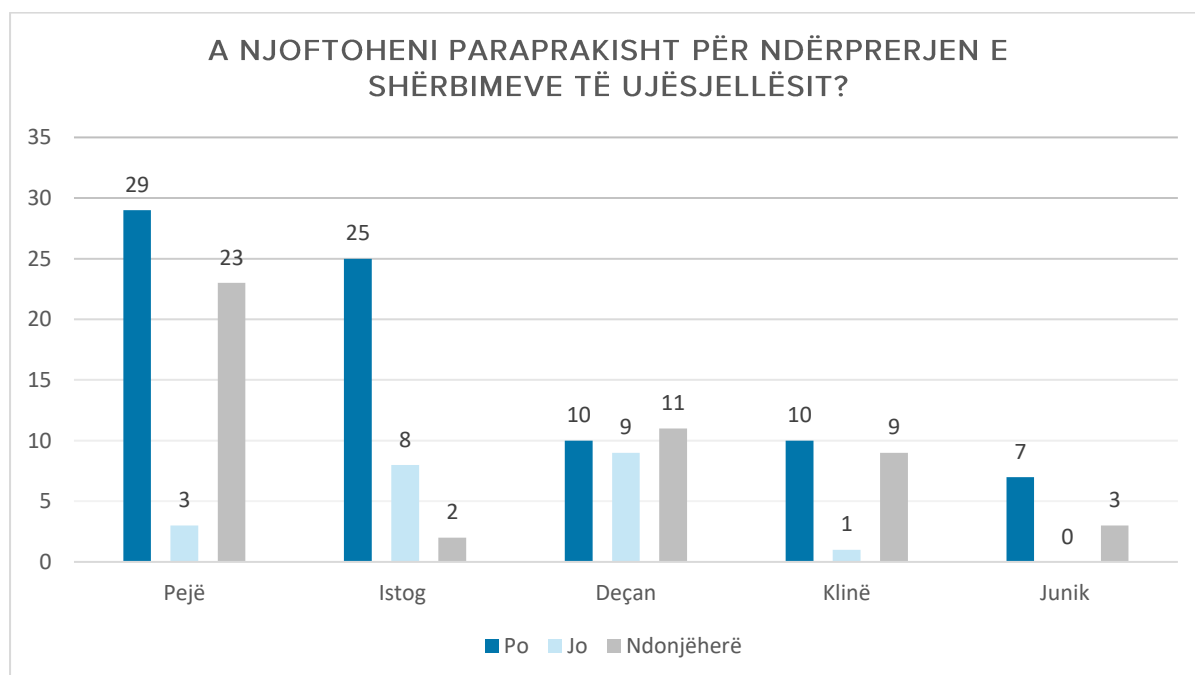


Figura 39. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

5.11. Mënyra e njoftimit

Në pyetjen lidhur me mënyrën e njoftimit për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjes, **30 (36.59%)** kanë thënë se informohen përmes ueb-faqes, **16 (19.51%)** përmes lexuesit, **3 (3.66%)** përmes telefonit, ndërsa **19 (23.17%)** e tyre janë shprehur që njoftohen përmes mënyrave të tjera. Këto të dhëna tregojnë se uebfaqja është kanali kryesor i informimit, ndërsa njoftimi përmes telefonit është më pak i përdorur.

Qytet	Lexuesi	Përmes Radios	Përmes ueb-faqes	Telefonit	Mënyre tjetër	Totali
Pejë	0	7	13	0	9	29
	0.00%	24.14%	44.83%	0.00%	31.03%	35.37%
Istog	15	1	4	2	3	25
	60.00%	4.00%	16.00%	8.00%	12.00%	30.49%
Deçan	0	1	6	0	3	10
	0.00%	10.00%	60.00%	0.00%	30.00%	12.20%
Klinë	0	2	6	1	2	11
	0.00%	18.18%	54.55%	9.09%	18.18%	13.41%
Junik	1	3	1	0	2	7
	14.29%	42.86%	14.29%	0.00%	28.57%	8.54%
Total	16	14	30	3	19	82
	19.51%	17.07%	36.59%	3.66%	23.17%	100.00%

Tabela 40. Mënyra e njoftimit

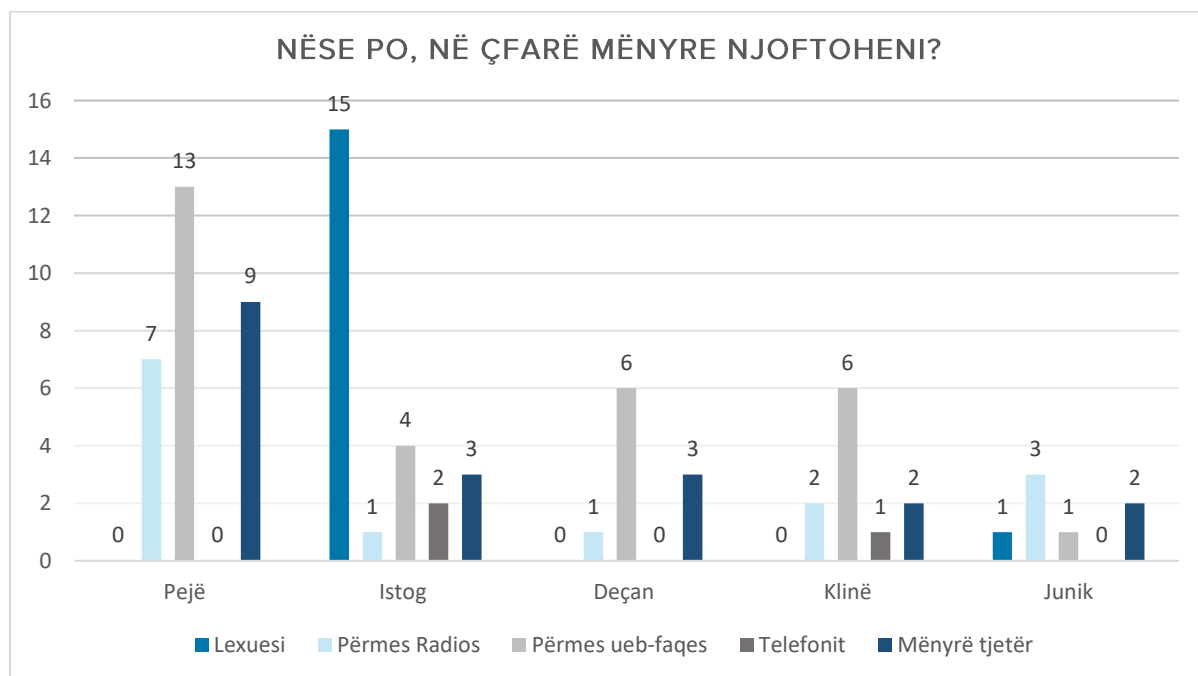


Figura 40. Mënyra e njoftimit

5.12. Mënyra e njoftimit

Të anketuarit e kategorisë së bizneseve dhe institucioneve, të cilët kanë deklaruar se informohen për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit përmes mënyrave të tjera, në numër prej **19 personash**, kanë specifikuar se burimi kryesor i informimit të tyre janë rrjetet sociale. Kjo tregon se platformat digjitale po luajnë një rol të rëndësishëm në shpërndarjen e informacionit, duke qenë një mjet i shpejtë dhe i qasshëm për njoftime të rëndësishme.

Qytet	Rrjete Sociale	Totali
Pejë	9	9
	47.37%	47.37%
Istog	3	3
	15.79%	15.79%
Deçan	3	3
	15.79%	15.79%
Klinë	2	2
	10.53%	10.53%
Junik	2	2
	10.53%	10.53%
Total	19	19
	100.00%	100.00%

Tabela 41. Mënyra tjeter e njoftimit

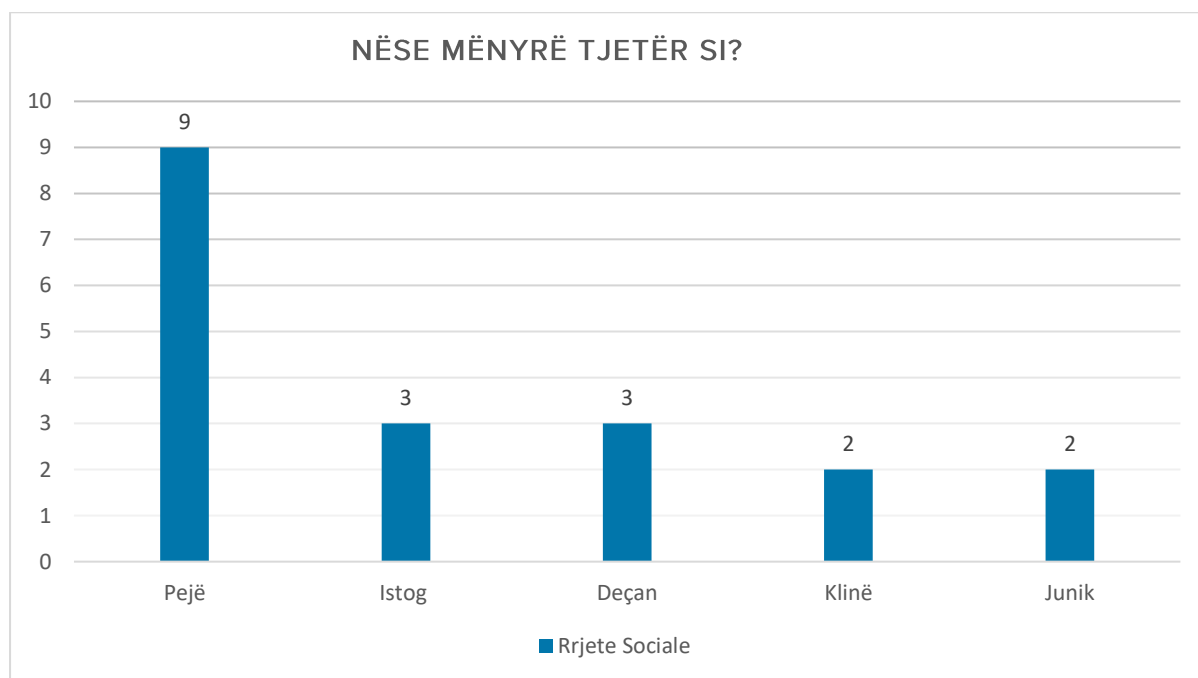


Figura 41. Mënyra tjeter e njoftimit

5.13. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

Në pyetjen se a janë të kyçur në shërbimet e kanalizimit, shumica dërrmuese e të anketuarve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve, **147 (98.00%)**, janë përgjigjur "Po", ndërsa vetëm **3 (2.00%)** kanë thënë "Jo". Këto të dhëna tregojnë një nivel shumë të lartë të lidhjes me rrjetin e kanalizimit, duke reflektuar një mbulim efektiv të këtij shërbimi për bizneset dhe institucionet.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	55 100.00%	0 0.00%	55 36.67%
Istog	35 100.00%	0 0.00%	35 23.33%
Deçan	30 100.00%	0 0.00%	30 20.00%
Klinë	19 95.00%	1 5.00%	20 13.33%
Junik	10 6.80%	0 0.00%	10 6.67%
Total	147 98.00%	3 2.00%	150 100.00%

Tabela 42. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

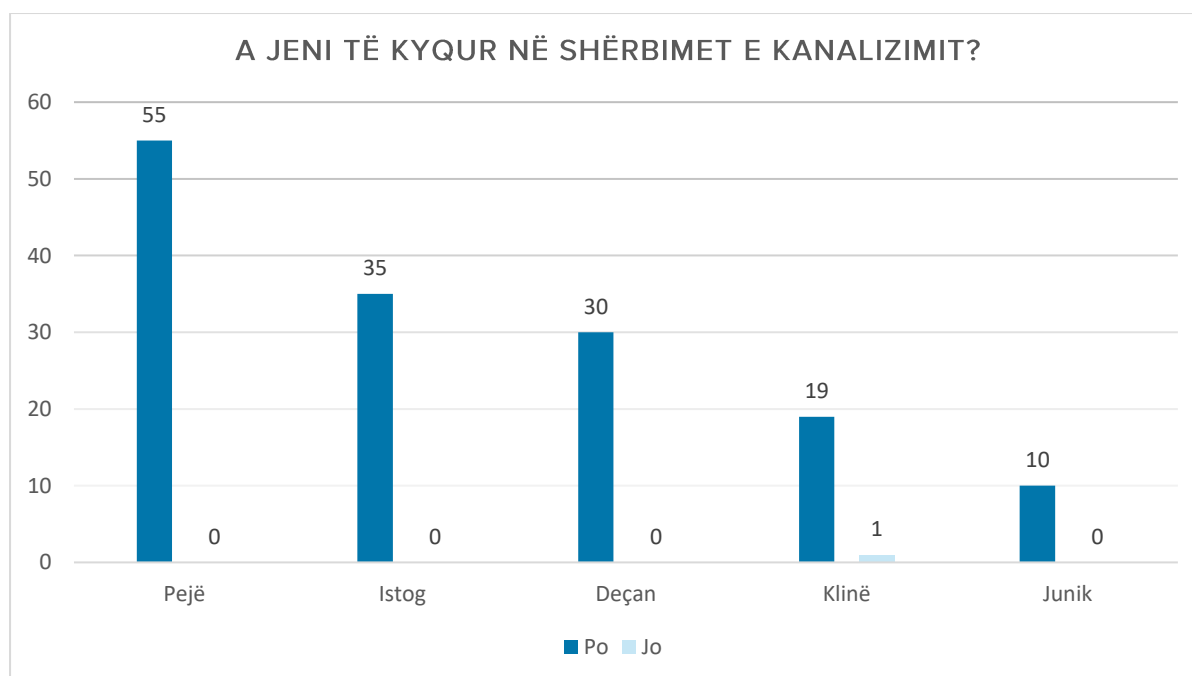


Figura 42. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

5.14. Procedurat për ankesa

Në pyetjen se a i njohin procedurat për ankesa, **130 (86.67%)** janë përgjigjur "Po", ndërsa **20 (13.33%)** kanë thënë "Jo". Këto të dhëna tregojnë se shumica e bizneseve dhe institucioneve janë të informuara për mënyrën e paraqitjes së ankesave, duke reflektuar një transparencë të mirë të procesit.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	49 89.09%	6 10.91%	55 36.67%
Istog	31 88.57%	4 11.43%	35 23.33%
Deçan	24 80.00%	6 20.00%	30 20.00%
Klinë	18 90.00%	2 10.00%	20 13.33%
Junik	8 6.15%	2 10.00%	10 6.67%
Total	130 86.67%	20 13.33%	150 100.00%

Tabela 43.Procedurat për ankesa

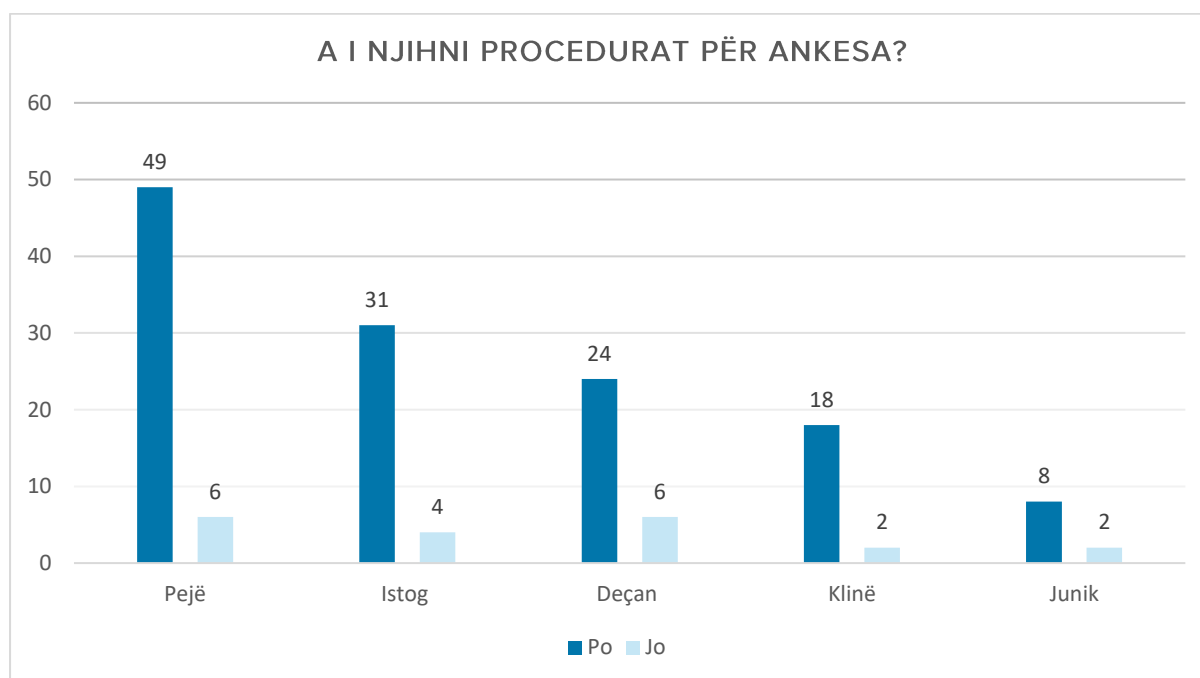


Figura 43. Procedurat për ankesa

5.15. Ankesat në dy vitet e fundit

Në pyetjen se a kanë paraqitur ndonjë ankesë te K.R.U "Hidrodrini" Sh.A., gjatë dy viteve të fundit, **29 (19.3%)** janë përgjigjur "Po", ndërsa **121 (80.7%)** kanë thënë "Jo". Këto të dhëna tregojnë se shumica e bizneseve dhe institucioneve nuk kanë pasur nevojë të paraqesin ankesa, gjë që mund të reflektojë një nivel të kënaqshëm të shërbimeve të ofruara. Nga ana tjetër, 19.3% e të anketuarve kanë paraqitur ankesa, çka sugjeron se ka pasur raste të pakënaqësisë ose shqetësime të caktuara që kanë kërkuar adresim nga KRUH.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	6	49	55
	10.91%	89.09%	36.67%
Istog	9	26	35
	25.71%	74.29%	23.33%
Deçan	4	26	30
	13.33%	86.67%	20.00%
Klinë	6	14	20
	30.00%	70.00%	13.33%
Junik	4	6	10
	13.79%	4.96%	6.67%
Total	29	121	150
	19.33%	80.67%	100.00%

Tabela 44. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit

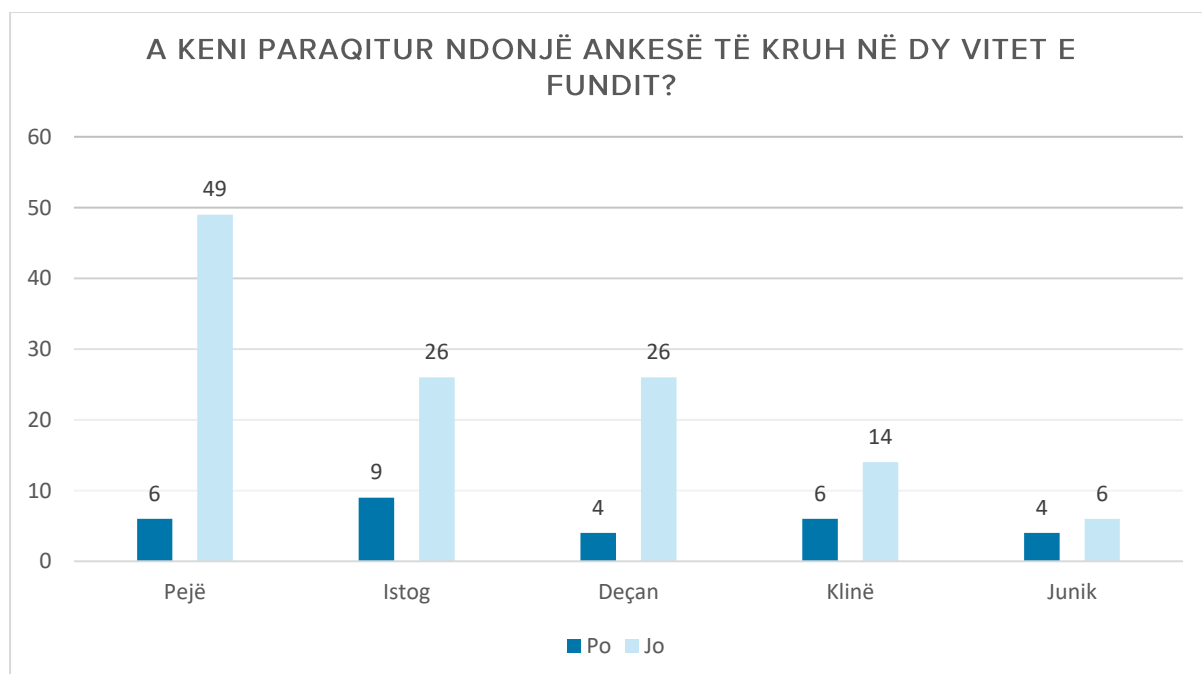


Figura 44. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit

5.16. Përgjigjet e pranuar nga KRUH rreth ankesave

Nga të anketuarit që kanë paraqitur ankesa te KRUH gjatë dy viteve të fundit, **24 (82.76%)** kanë deklaruar se kanë marrë përgjigje, ndërsa **5 (17.24%)** kanë thënë se nuk kanë pranuar asnjë përgjigje. Këto të dhëna tregojnë se shumica dërrmuese e ankesave janë trajtuar dhe janë kthyer me përgjigje, duke reflektuar një nivel të lartë të reagimit nga ana e kompanisë.

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	5	1	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	20.69%
Istog	9	0	0	9
	100.00%	0.00%	0.00%	31.03%
Deçan	3	1	0	4
	75.00%	25.00%	0.00%	13.79%
Klinë	6	0	0	6
	100.00%	0.00%	0.00%	20.69%
Junik	1	3	0	4
	4.17%	60.00%	0.00%	13.79%
Total	24	5	0	29
	82.76%	17.24%	0.00%	100.00%

Tabela 45. Përgjigjet e pranuar për ankesa

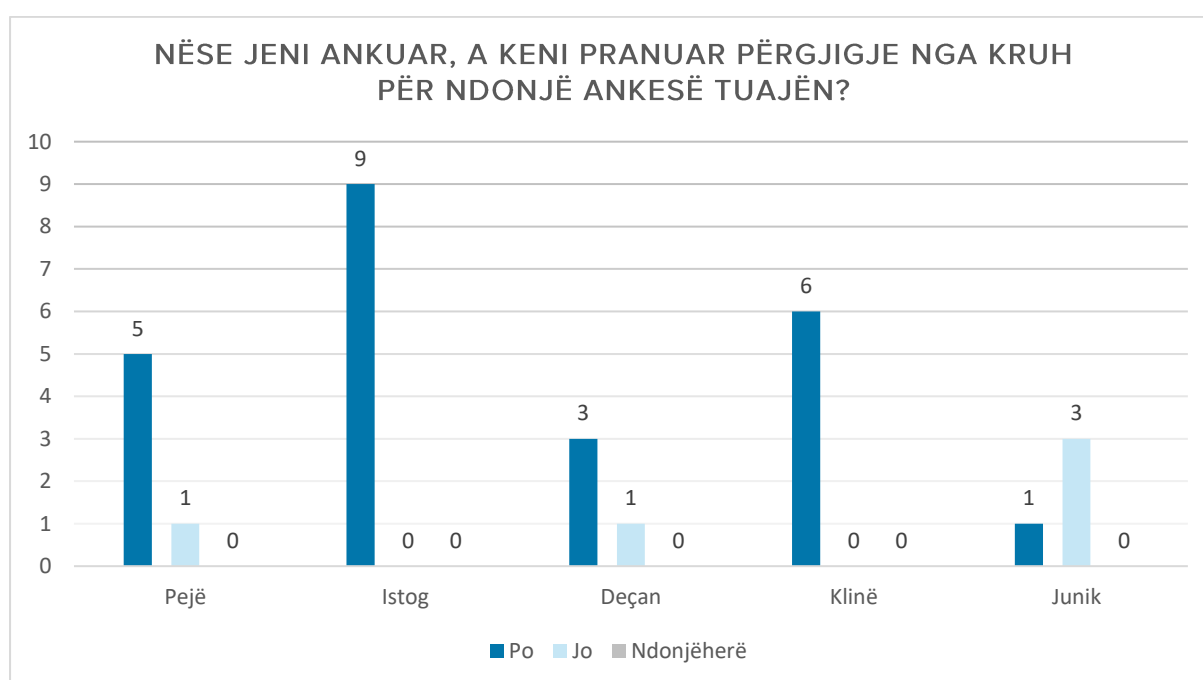


Figura 45. Përgjigjet e pranuar për ankesa

5.17. Përgjigjet e pranuar nga KRUH rreth ankesave

Nga të anketuarit që kanë marrë përgjigje për ankesat e tyre te KRUH, të gjithë 25 (100%) kanë deklaruar se janë kontaktuar nga qendra e thirrjeve. Nuk është raportuar asnjë rast ku ankuesit nuk e dinë sesi është trajtuar ankesa e tyre. Këto të dhëna tregojnë se të gjitha ankesat janë trajtuar përmes qendrës së thirrjeve, duke reflektuar një mënyrë të unifikuar dhe të qëndrueshme të komunikimit me konsumatorët.

Qytet	Qendra e thirrjeve është përgjigjur	Nga ndonjë punëtor i RWCH	Nuk e di	Totali
Pejë	6	0	0	6
	100.00%	0.00%	0.00%	24.00%
Istog	9	0	0	9
	100.00%	0.00%	0.00%	36.00%
Deçan	3	0	0	3
	100.00%	0.00%	0.00%	12.00%
Klinë	6	0	0	6
	100.00%	0.00%	0.00%	24.00%
Junik	1	0	0	1
	4.00%	0.00%	0.00%	4.00%
Total	25	0	0	25
	100.00%	0.00%	0.00%	100.00%

Tabela 46. Përgjigjet nga KRUH për ankesa

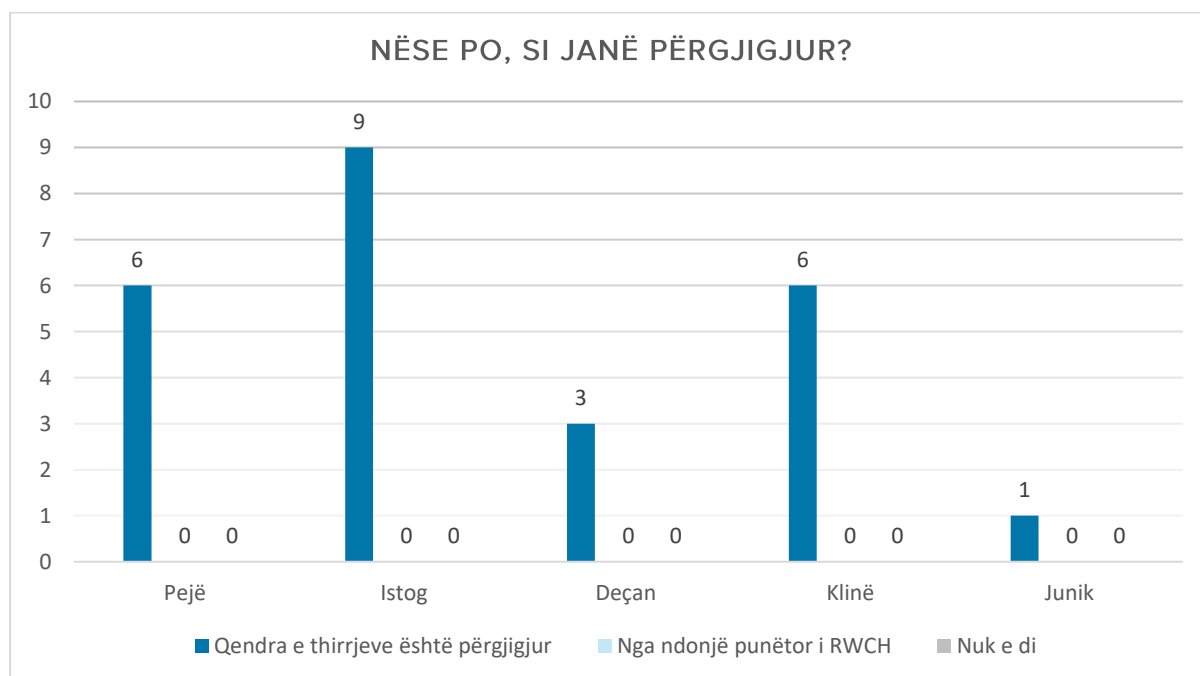


Figura 46. Përgjigjet nga KRUH për ankesa

5.18. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar

Në pyetjen lidhur me kënaqësinë e të anketuarve për përgjigjet e marra nga KRUH, **18 (72%)** kanë thënë se janë të kënaqur, **7 (28%)** janë shprehur deri diku të kënaqur. Këto të dhëna tregojnë një nivel të lartë kënaqësie me përgjigjet që kanë marrë, ku 72% e të anketuarve janë plotësisht të kënaqur me trajtimin e ankesave të tyre, dhe një pjesë e vogël 28% janë deri diku të kënaqur. Nuk ka asnjë raportim të pakënaqësisë, që tregon se përgjigjet e dhëna nga qendra e thirrjeve janë konsideruar pozitive nga shumica e konsumatorëve.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	5	1	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	24.00%
Istog	5	4	0	0	9
	55.56%	44.44%	0.00%	0.00%	36.00%
Deçan	2	1	0	0	3
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	12.00%
Klinë	5	1	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	24.00%
Junik	1	0	0	0	1
	4.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.00%
Total	18	7	0	0	25
	72.00%	28.00%	0.00%	0.00%	100.00%

Tabela 47. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar

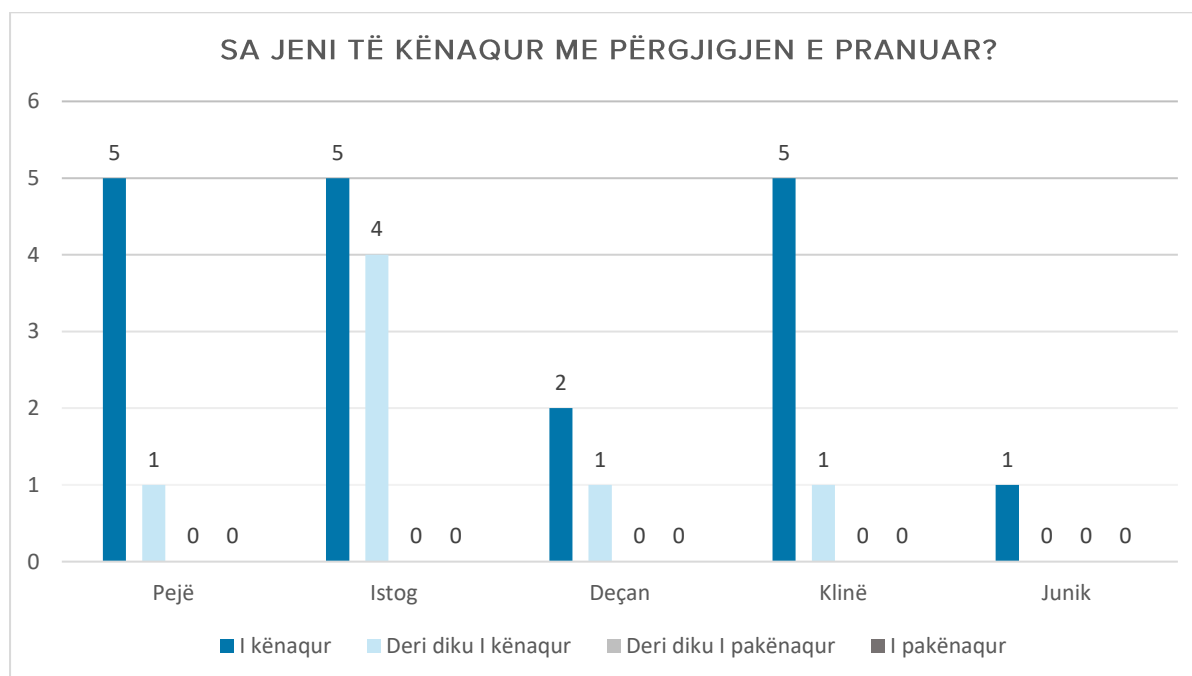


Figura 47. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar

5.19. Pagesat e faturave të shërbimeve

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe pyetja se a i paguajnë të anketuarit faturat me rregull, ku **141 (94.00%)** janë deklaruar "Po", ndërsa **9 (6.00%)** janë deklaruar "Jo". Këto të dhëna tregojnë një nivel të lartë të përmbushjes së obligimeve financiare nga ana e bizneseve dhe institucioneve, ku 94% e të anketuarve paguajnë faturat e tyre në kohë, ndërsa 6% janë deklaruar se nuk i paguajnë me rregull, duke sugjeruar disa vështirësi për këtë grup në menaxhimin e pagesave.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	53	2	55
	96.36%	3.64%	36.67%
Istog	32	3	35
	91.43%	8.57%	23.33%
Deçan	27	3	30
	90.00%	10.00%	20.00%
Klinë	20	0	20
	100.00%	0.00%	13.33%
Junik	9	1	10
	6.38%	11.11%	6.67%
Total	141	9	150
	94.00%	6.00%	100.00%

Tabela 48. Pagesat e faturave të shërbimit

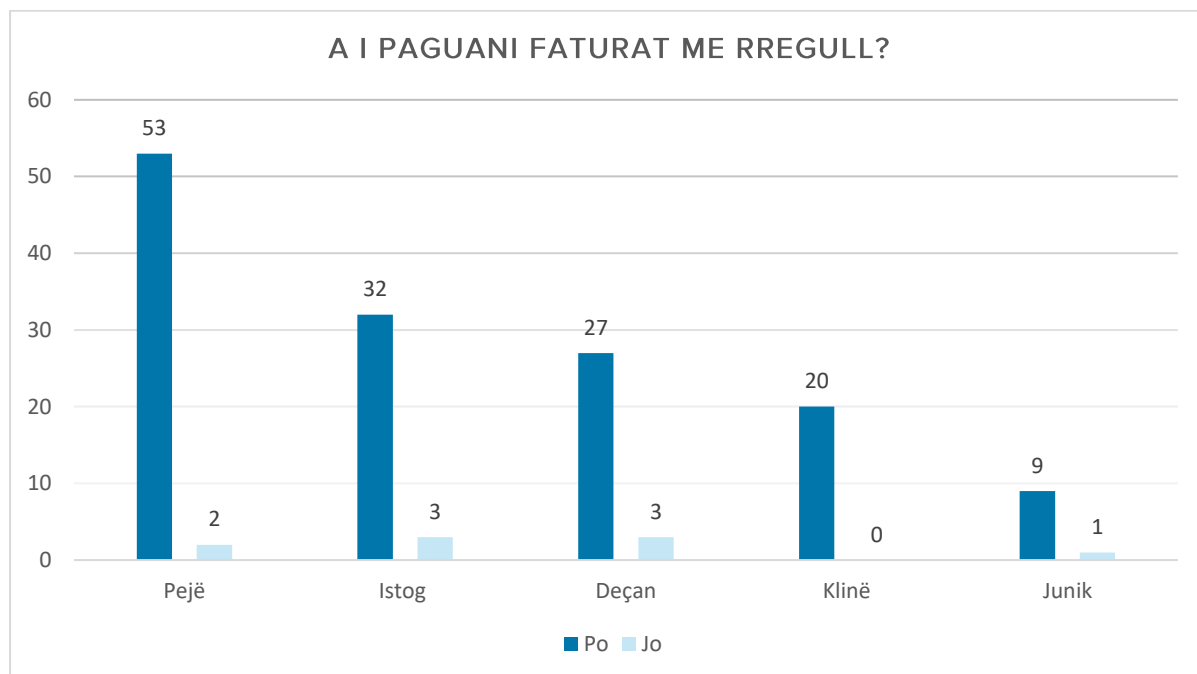


Figura 48. Pagesat e faturave të shërbimit

5.20. Arsyet për mospagesë

Të anketuarit që kanë deklaruar se nuk i paguajnë faturat me rregull janë pyetur për arsyet e mospagesës, dhe **9 (90.00%)** janë deklaruar se arsyeja është gjendja ekonomike, ndërsa **1 (10.00%)** e tyre janë shprehur që arsyeja është pakënaqësia me lexuesin. Këto të dhëna tregojnë se për të gjithë ata që nuk paguajnë faturat me rregull, arsyeja kryesore është vështirësia ekonomike, që mund të jetë një pasojë e kushteve të vështira financiare ose menaxhimit të kufizuar të burimeve financiar

Qytet	Gjendja ekonomike	Paknaqesi me lexuesin	Totali
Pejë	2	0	2
	20.00%	0.00%	20.00%
Istog	3	1	4
	30.00%	10.00%	40.00%
Deçan	3	0	3
	30.00%	0.00%	30.00%
Klinë	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%
Junik	1	0	1
	10.00%	0.00%	10.00%
Total	9	1	10
	90.00%	10.00%	100.00%

Tabela 49. Arsyet për mospagesë

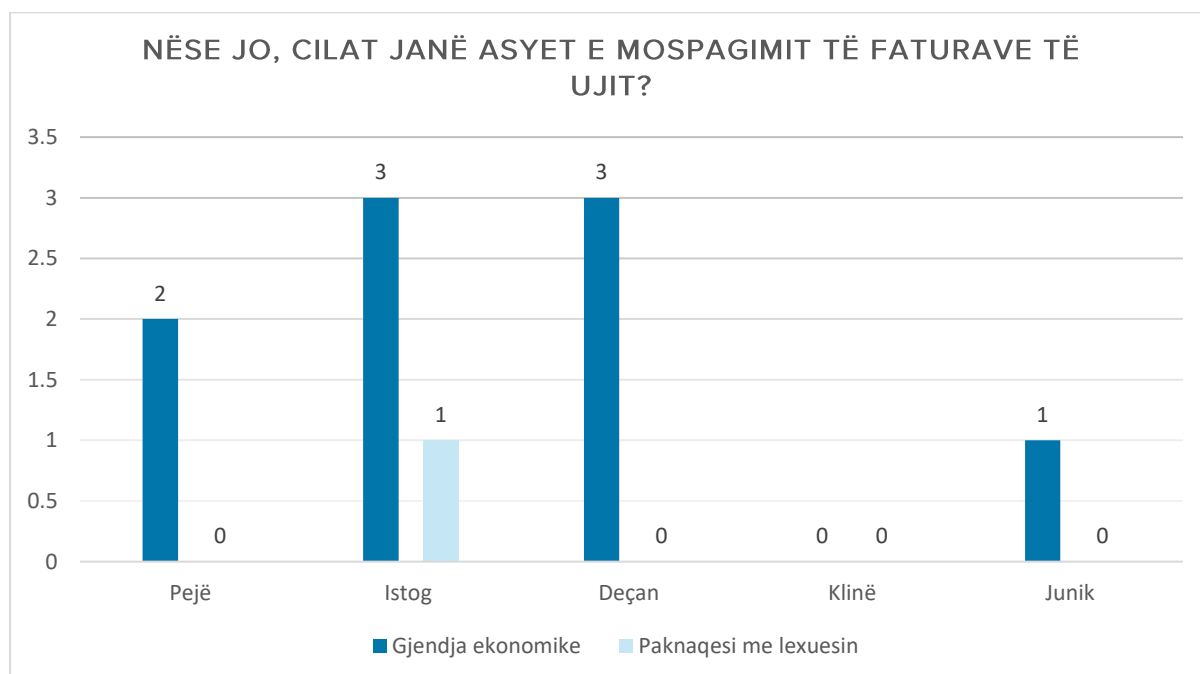


Figura 49. Arsyet për mospagesë

5.21. Njohja e çmimeve të shërbimeve (tarifave) të KRUH

Në pyetjen se a janë të njohur me çmimet e shërbimeve dhe tarifave të KRUH, **132 (88.00%)** kanë deklaruar "Po", ndërsa **18 (12.00%)** kanë deklaruar "Jo". Këto të dhëna tregojnë se shumica e të anketuarve janë të informuar për tarifave dhe çmimet e shërbimeve të KRUH, duke pasur një nivel të lartë transparence dhe informimi.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	51 92.73%	4 7.27%	55 36.67%
Istog	30 85.71%	5 14.29%	35 23.33%
Deçan	23 76.67%	7 23.33%	30 20.00%
Klinë	18 90.00%	2 10.00%	20 13.33%
Junik	10 7.58%	0 0.00%	10 6.67%
Total	132 88.00%	18 12.00%	150 100.00%

Tabela 50. Çmimet e tarifave të KRUH

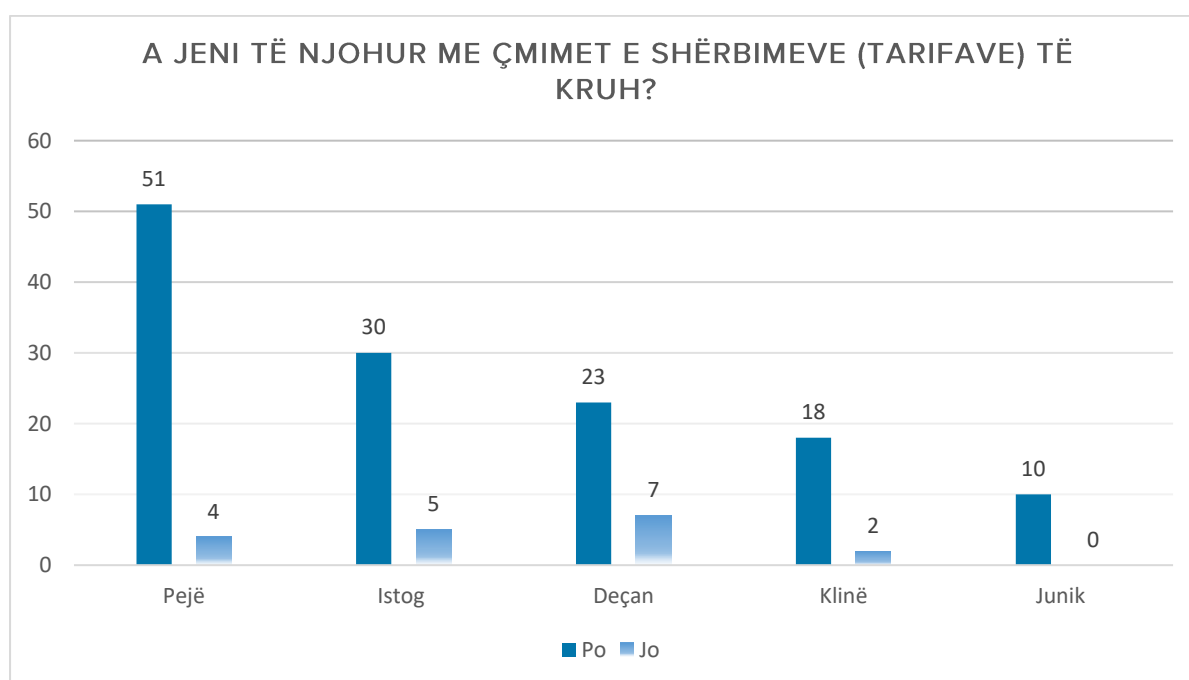


Figura 50. Çmimet e tarifave të KRUH

5.22. Mendimi për çmimin e shërbimeve (tarifave)

Në pyetjen se çfarë mendojnë për çmimet e shërbimeve ose tarifave të KRUH, **71 (53.79%)** janë përgjigjur se çmimet janë reale, **28 (21.21%)** i kanë vlerësuar si të ulëta, ndërsa **33 (33%)** i kanë konsideruar të larta. Këto rezultate tregojnë se shumica e konsumatorëve i shohin tarifavat si të përshtatshme, megjithatë ekzistojnë edhe mendime të ndryshme në lidhje me nivelin e tyre.

Qytet	Reale	I ulët	I lartë	Totali
Pejë	25	18	8	51
	49.02%	35.29%	15.69%	38.64%
Istog	18	0	12	30
	60.00%	0.00%	40.00%	22.73%
Deçan	12	1	10	23
	52.17%	4.35%	43.48%	17.42%
Klinë	15	1	2	18
	83.33%	5.56%	11.11%	13.64%
Junik	1	8	1	10
	1.41%	28.57%	3.03%	7.58%
Total	71	28	33	132
	53.79%	21.21%	25.00%	100.00%

Tabela 51. Çmimet e shërbimeve të tarifave

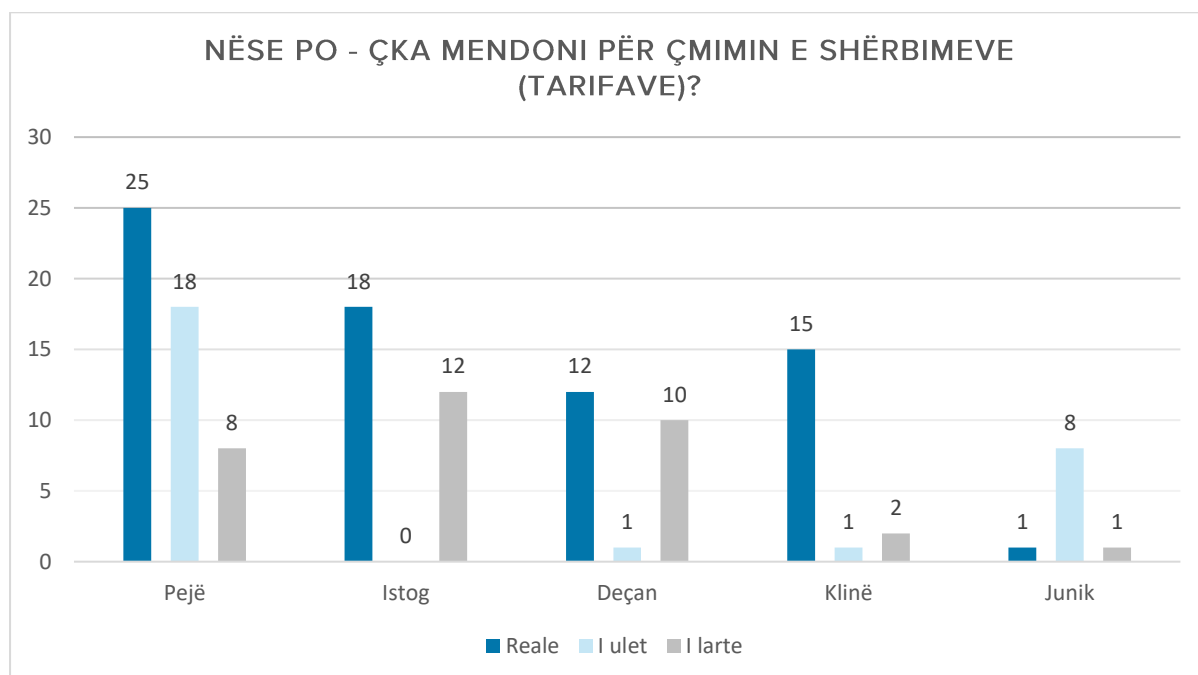


Figura 51. Çmimet e shërbimeve të tarifave

5.23. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

Në pyetjen se a është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë, **148 (98.67%)** kanë deklaruar "Po", ndërsa **2 (1.33%)** kanë deklaruar "Jo". Këto të dhëna tregojnë se shumica e të anketuarve janë të kënaqur me qartësinë dhe kuptueshmërinë e faturave të KRUH, dhe vetëm një numër shumë i vogël i të anketuarve e kanë vlerësuar ndryshe.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	55	0	55
	100.00%	0.00%	36.67%
Istog	35	0	35
	100.00%	0.00%	23.33%
Deçan	28	2	30
	93.33%	6.67%	20.00%
Klinë	20	0	20
	100.00%	0.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	6.76%	0.00%	6.67%
Total	148	2	150
	98.67%	1.33%	100.00%

Tabela 52. Qartësia e faturës nga KRUH

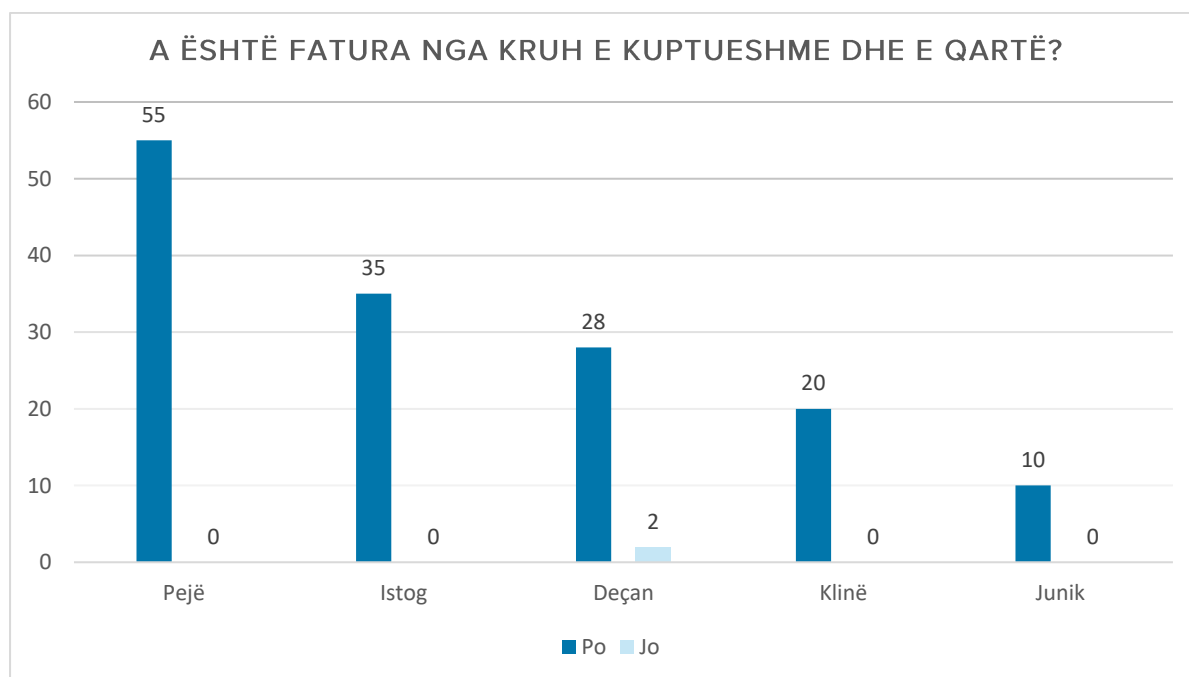


Figura 52. Qartësia e faturës nga KRUH

5.24. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

Të anketuarit që kanë deklaruar se fatura e KRUH nuk është e kuptueshme, kanë shpjeguar arsyen duke thënë se thjesht nuk është e kuptueshme. Ata janë shprehur se problemi i kuptueshmërisë nuk lidhet me ndonjë faktor të veçantë, por thjesht me mënyrën se si është strukturuar ose paraqitur informacioni në faturë.

Qytet	Nuk kuptohet	Totali
Pejë	0 0.00%	0 0.00%
Istog	0 0.00%	0 0.00%
Deçan	2 100.00%	2 100.00%
Klinë	0 0.00%	0 0.00%
Junik	0 0.00%	0 0.00%
Total	2 100.00%	2 100.00%

Tabela 53. Arsyjet e mos qartësisë

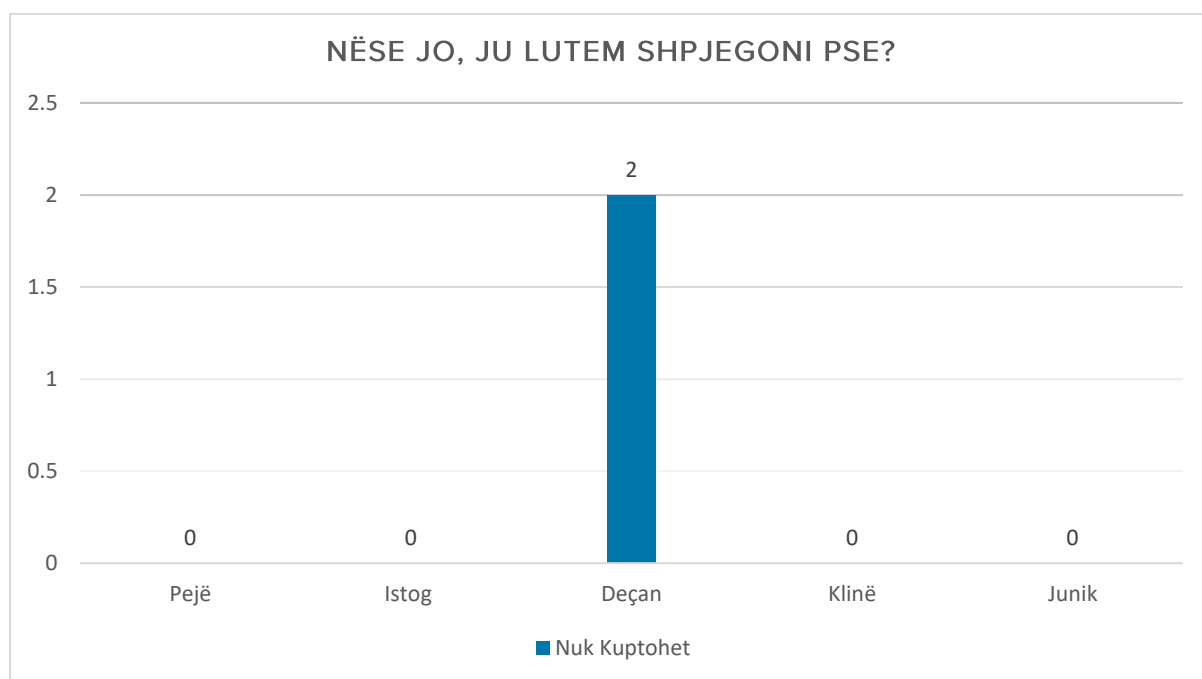


Figura 53. Arsyjet e mos qartësisë

5.25. Ujëmatësi

Në kategorinë e bizneseve dhe institucioneve, të anketuarit janë pyetur gjithashtu nëse kanë ujëmës, dhe të gjithë **150 (100%)** kanë deklaruar se disponojnë ujëmës. Kjo tregon se çdo biznes dhe institucion i anketuar ka instaluar një sistem matës për konsumimin e ujit, duke siguruar kështu një monitorim të saktë të konsumit dhe faktorit të tarifimit. Nuk ka pasur asnjë rast të paujmëtarëve, çka reflekton një nivel të lartë të përfshirjes së sistemeve të matjes për shërbimet e ujit.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	55	0	55
	100.00%	0.00%	36.67%
Istog	35	0	35
	100.00%	0.00%	23.33%
Deçan	30	0	30
	100.00%	0.00%	20.00%
Klinë	20	0	20
	100.00%	0.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	6.67%	0.00%	6.67%
Total	150	0	150
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 54. Ujëmatësi

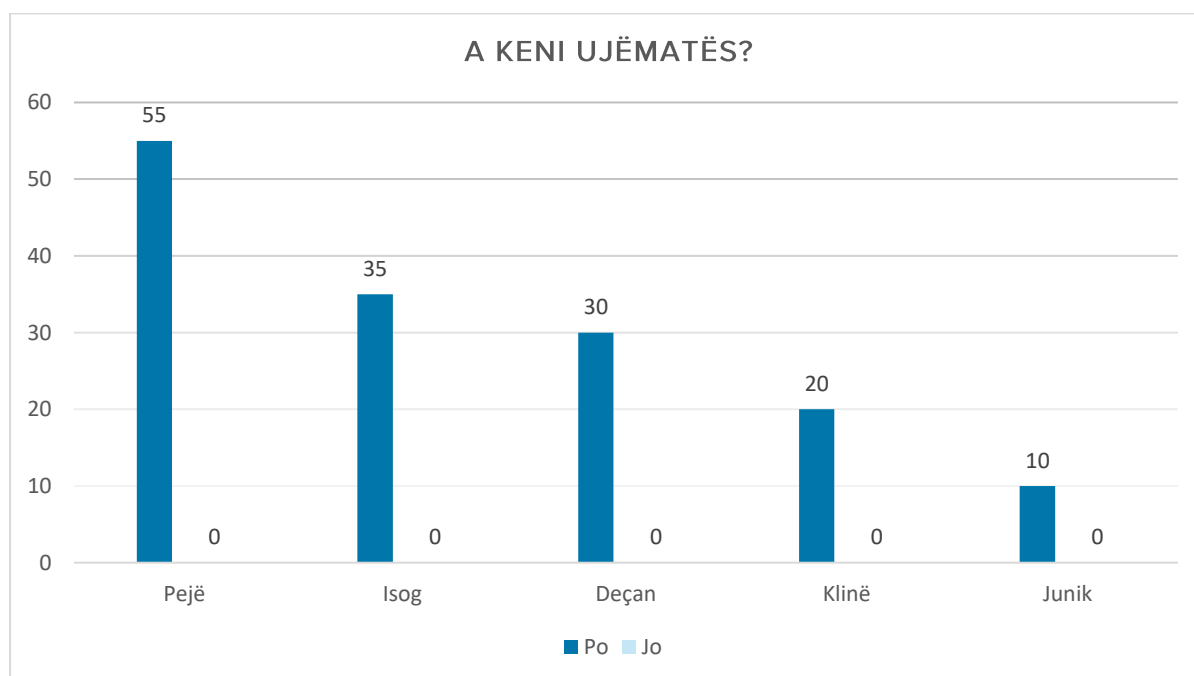


Figura 54. Ujëmatësi

5.26. Leximi i ujëmatësit

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe pyetja se a u lexohet ujëmatësi rregullisht, **139 (92.67%)** kanë deklaruar "Po", ndërsa vetëm **11 (7.33%)** prej tyre kanë deklaruar "Jo". Këto të dhëna tregojnë se shumica dërrmuese e të anketuarve kanë një sistem të rregullt të leximit të ujëmatësit, çka siguron një matje të saktë dhe të vazhdueshme të konsumit të ujit.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	54	1	55
	98.18%	1.82%	36.67%
Istog	33	2	35
	94.29%	5.71%	23.33%
Deçan	27	3	30
	90.00%	10.00%	20.00%
Klinë	15	5	20
	75.00%	25.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	7.19%	0.00%	6.67%
Total	139	11	150
	92.67%	7.33%	100.00%

Tabela 55. Leximi i ujëmatësit

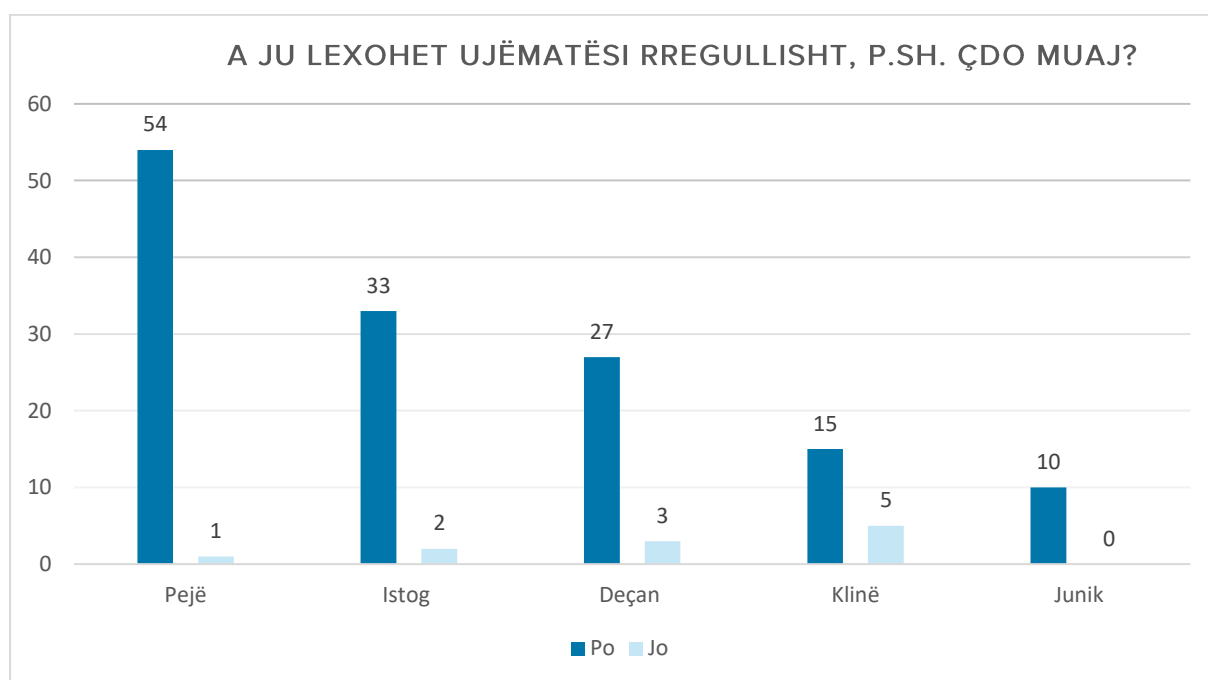


Figura 55. Leximi i ujëmatësit

5.27. Leximi i ujëmatësit për herë të fundit

Në pyetjen se kur iu ka lexuar ujëmatësi për herë të fundit, **115 (76.67%)** kanë thënë se është lexuar para 1 muaji, **26 (17.33%)** para 2 muajsh, **7 (4.67%)** para 3 muajsh, dhe **2 (1.33%)** para më shumë se 4 muajsh. Këto të dhëna tregojnë se shumica e të anketuarve kanë pasur një lexim të fundit të ujëmatësit brenda një muaji, ndërsa një numër më i vogël ka pasur vonesa të shkurtëra ose më të gjata.

Qytet	Para 1 muaji	Para 2 muajve	Para 3 muajve	Para me shume se 4 muajsh	Totali
Pejë	50	4	1	0	55
	90.91%	7.27%	1.82%	0.00%	36.67%
Istog	30	3	1	1	35
	85.71%	8.57%	2.86%	2.86%	23.33%
Deçan	11	16	2	1	30
	36.67%	53.33%	6.67%	3.33%	20.00%
Klinë	15	2	3	0	20
	75.00%	10.00%	15.00%	0.00%	13.33%
Junik	9	1	0	0	10
	90.00%	10.00%	0.00%	0.00%	6.67%
Total	115	26	7	2	150
	76.67%	17.33%	4.67%	1.33%	100.00%

Tabela 56. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit

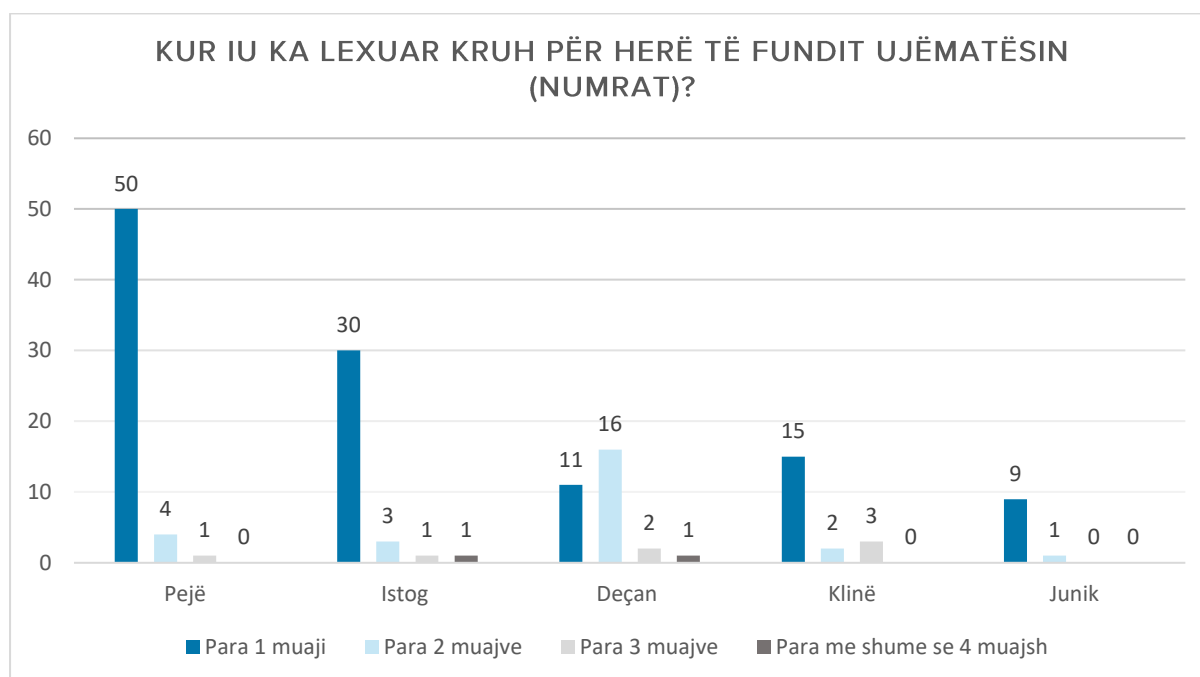


Figura 56. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit

5.28. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

Në fund të hulumtimit, për kategorinë e bizneseve dhe institucioneve, të anketuarit janë pyetur se sa janë të kënaqur me cilësinë e ujit, dhe **137 (91.33%)** kanë deklaruar se janë të kënaqur, **10 (6.67%)** deri diku të kënaqur, **3 (2.00%)** deri diku të pakënaqur, dhe nuk ka pasur asnjë që është deklaruar i pakënaqur. Këto të dhëna tregojnë një nivel të lartë të kënaqësisë me cilësinë e ujit. Vetëm një numër i vogël kanë shprehur ndonjë lloj shqetësimi të vogël, por kjo është një tregues i mirë i cilësisë së ujit që ofrohet nga KRUH për këtë kategori.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	55	0	0	0	55
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	36.67%
Istog	31	4	0	0	35
	88.57%	11.43%	0.00%	0.00%	23.33%
Deçan	23	5	2	0	30
	76.67%	16.67%	6.67%	0.00%	20.00%
Klinë	18	1	1	0	20
	90.00%	5.00%	5.00%	0.00%	13.33%
Junik	10	0	0	0	10
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.67%
Total	137	10	3	0	150
	91.33%	6.67%	2.00%	0.00%	100.00%

Tabela 57. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

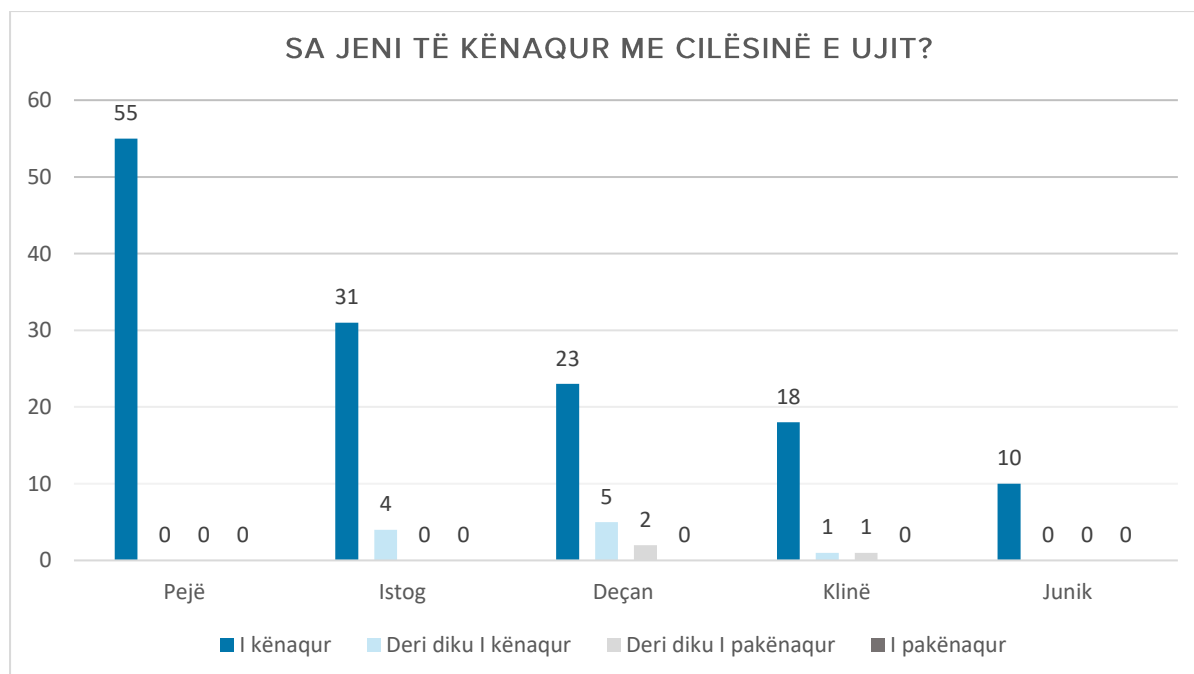


Figura 57. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

6. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME

Rezultatet e këtij hulumtimi ofrojnë një pasqyrë të qartë mbi perceptimet dhe pritshmëritë e konsumatorëve lidhur me shërbimet e ofruara nga K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. Ky studim shërben si një bazë e rëndësishme për identifikimin e sfidave kryesore dhe përcaktimin e masave të nevojshme për përmirësimin e cilësisë së furnizimit me ujë dhe shërbimeve shoqëruese. Objektivi kryesor është që ndërmarrja të adresojë në mënyrë efektive dhe të qëndrueshme nevojat e konsumatorëve, duke rritur cilësinë e shërbimeve dhe transparencën në komunikim.

Bazuar në analizën e të dhënave të mbledhura, janë nxjerrë konkluzionet dhe rekomandimet e mëposhtme:

- **Rritja e transparencës dhe informimit të konsumatorëve mbi faturat dhe konsumin e ujit** – Sigurimi i informacioneve të qarta dhe të rregullta për konsumatorët do të ndihmojë në rritjen e ndërgjegjësisë dhe do të minimizojë keqkuptimet, duke krijuar një marrëdhënie më të mirë mes kompanisë dhe klientëve.
- **Përmirësimi i procesit të leximit dhe dërgimit të faturave** – Implementimi i një sistemi më të saktë dhe efikas për matjen e konsumit dhe dërgimin e faturave në kohë do të mundësojë konsumatorëve të menaxhojnë më mirë përdorimin e ujit dhe financat e tyre.
- **Forcimi i bashkëpunimit mes konsumatorëve dhe kompanisë** – Ndërtimi i një dialogu më të hapur dhe më të drejtpërdrejtë me konsumatorët do të ndihmojë në rritjen e besimit dhe do të lehtësojë procesin e trajtimit të ankesave dhe kërkesave.

Zbatimi i këtyre rekomandimeve do të ndikojë pozitivisht në përmirësimin e përvojës së konsumatorëve dhe në rritjen e efikasitetit të kompanisë. Megjithatë, për të siguruar zhvillim të vazhdueshëm, është e rëndësishme që K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. të vijojë të analizojë nevojat dhe pritshmëritë e konsumatorëve, duke adoptuar strategji inovative për përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve dhe rritjen e kënaqësisë së klientëve.

7. Aneks 1. Pyetësi

Anketë mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve K.R.U. "Hidrodrini" Sh.A. – 2025

D&D Business Support Center është duke realizuar hulumtimin për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për furnizimin me ujë dhe opinionet e tyre në zonën e shërbimit për periudhën Janar - Dhjetor 2024.

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.

1. Emri, mbiemri - intervistuesi _____

2. Komuna: ☐ Pejë ☐ Istog ☐ Deçan ☐ Klinë ☐ Junik

3. Vendbanimi: _____

4. Emri, mbiemri - i intervistuari _____

4a. Lloji i konsumatorit: ☐ Amvisëri ☐ Biznes

4b. Zona e shërbimit: ☐ Urban ☐ Rural

5. Gjinia: ☐ Femër ☐ Mashkull

6. A keni ndonjë anëtar të familjes të punësuar?

☐ Po ☐ Jo

7. Numri i anëtarëve të familjes: ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

8. Mosha e të anketuarit: _____

9. A keni lidhur kontratë të shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH?

☐ Po

☐ Jo

10. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?

☐ I kënaqur

☐ Deri diku i kënaqur

☐ Deri diku i pakënaqur

☐ i pakënaqur

11. A keni reduktime të ujit?

☐ Po

☐ Jo

12. Nëse po, gjatë cilës kohë keni reduktime të ujit?

- ☐ Në mëngjes
- ☐ Gjatë ditës
- ☐ Në mbrëmje

13. A njoftoheni paraprakisht për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit?

- ☐ Po
- ☐ Ndonjëherë
- ☐ Jo

14. Nëse po, në çfarë mënyre njoftoheni?

- ☐ Përmes Radios
- ☐ Përmes ueb-faqes
- ☐ Lexuesi
- ☐ Telefonit
- ☐ Mënyrë tjetër

14a. Nëse mënyrë tjetër si? _____

15. A jeni të kyqur në shërbimet e kanalizimit?

- ☐ Po
- ☐ Jo

16. A i njihni procedurat për ankesa?

- ☐ Po
- ☐ Jo

17. A keni paraqitur ndonjë ankesë të KRUH në dy vitet e fundit?

- ☐ Po
- ☐ Jo

18. Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje nga KRUH për ndonjë ankesë tuajën?

- ☐ Po
- ☐ Jo
- ☐ Ndonjëherë

19. Nëse po, si janë përgjigjur?

- ☐ Qendra e thirrjeve është përgjigjur
- ☐ Nga ndonjë punëtor i RWCH
- ☐ Nuk e di

20. Sa jeni të kënaqur me përgjigjen e pranuar?

- ☐ I kënaqur
- ☐ Jo
- ☐ Ndonjëherë

21. A i paguani faturat me rregull?

- ☐ Po
- ☐ Jo

22. Nëse jo, cilat janë asyet e mospagimit të faturave të ujit? _____

23. A jeni të njohur me çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH?

- ☐ Po
- ☐ Jo

24. Nëse po - çka mendoni për çmimin e shërbimeve (tarifave)?

- ☐ I ulët
- ☐ Reale
- ☐ I lartë

25. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë?

- ☐ Po
- ☐ Jo

26. Nëse jo, ju lutem shpjegoni pse? _____

27. A keni ujëmatës?

- ☐ Po
- ☐ Jo

28. Nëse jo - pse nuk keni ujëmatës? _____

29. Nëse jo - a mendoni se fatura paushall përfaqëson konsumimin tuaj?

- ☐ Pajtohem
- ☐ Deri diku pajtohem
- ☐ Deri diku nuk pajtohem
- ☐ Nuk pajtohem

30. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht, p.sh. çdo muaj?

- ☐ Po
- ☐ Jo

31. Kur iu ka lexuar KRUH për herë të fundit ujëmatësin (numrat)?

- ☐ Para 1 muaji
- ☐ Para 2 muajve
- ☐ Para 3 muajve
- ☐ Para më shumë se 4 muajsh

32. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

- ☐ I kënaqur
- ☐ Deri diku i kënaqur
- ☐ Deri diku i pakënaqur
- ☐ I pakënaqur

33. Nëse jeni të pakënaqur, pse? _____

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