



# RAPORT

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



për periudhën  
(Janar - Dhjetor 2020)

**Prishtinë, Mars 2021**



## IMPLEMENTUES I PROJEKTIT:



### **D&D BUSINESS SUPPORT CENTER**

Sheshi "Edit Durham", H1, Nr.11,  
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës  
Tel: +383 (0) 38 748 701, +383 (0) 44 693 564  
E-mail: [info@dd-bsc.com](mailto:info@dd-bsc.com)  
Web: [www.dd-bsc.com](http://www.dd-bsc.com)

## FINANCUAR NGA:



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

Rr. "Lekë Dukagjini", nr. 156  
30000 Pejë, Republika e Kosovës  
Tel: +383 (0) 39 432 355  
Web: [www.hidrodrini.com](http://www.hidrodrini.com)

## EKIPI I PROJEKTIT:

Safet Fazliu  
Skender Fejzullahu  
Bujar Berisha  
Drilon Shala  
Egzon Fejzullahu  
Xhyljetë Luzha

## Përmbajtja

|                                                                                            |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Hyrje.....                                                                              | 5  |
| 2. Metodologjia.....                                                                       | 7  |
| 2.1. Të dhënat e përgjithshme të hulumtimit.....                                           | 8  |
| 2.1.1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë .....                               | 8  |
| 2.1.2. Shpërndarja e pyetësorëve sipas vendbanimit.....                                    | 9  |
| 3. Rezultatet nga pyetësi .....                                                            | 10 |
| 3.1. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë.....                                | 10 |
| 3.2. Posedimi i ujëmatësve.....                                                            | 11 |
| 3.3. Leximi i ujëmatësve .....                                                             | 12 |
| 3.4. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania.....                                        | 13 |
| 3.5. Vlerësimi i shërbimeve të ujësjellësit nga kompania.....                              | 14 |
| 3.6. Vlerësimi i klientëve për cilësinë e ujit .....                                       | 15 |
| 3.7. Reduktimi i ujit .....                                                                | 16 |
| 3.8. Koha e reduktimeve të ujit.....                                                       | 17 |
| 3.9. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit .....           | 18 |
| 3.10. Pagesa e faturave të shërbimit.....                                                  | 19 |
| 3.11. Arsye e mos pagesave të rregullta nga klientët.....                                  | 20 |
| 3.12. Informimi i klientëve në rast të mos pagesës së borxhit.....                         | 21 |
| 3.13. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë .....                        | 22 |
| 3.14. Qartësia e faturave të kompanisë.....                                                | 23 |
| 3.15. Kycja e klientëve në shërbimet e kanalizimit .....                                   | 24 |
| 3.16. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania .....                    | 25 |
| 3.17. Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve..... | 26 |
| 4. Konkluzionet dhe rekomandimet .....                                                     | 27 |
| 5. ANEX 1. Pyetësi .....                                                                   | 28 |

## Lista e tabelave

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabela 1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë.....                                   | 8  |
| Tabela 2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim .....                                           | 9  |
| Tabela 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë.....                                 | 10 |
| Tabela 4. Posedimi i ujëmatësve .....                                                            | 11 |
| Tabela 5. Leximi i ujëmatësve .....                                                              | 12 |
| Tabela 6. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania.....                                         | 13 |
| Tabela 7. Vlerësimi i shërbimeve të ujësjellësit nga kompania.....                               | 14 |
| Tabela 8. Vlerësimi i klientëve për cilësinë e ujit .....                                        | 15 |
| Tabela 9. Reduktimi i ujit .....                                                                 | 16 |
| Tabela 10. Koha e reduktimeve të ujit.....                                                       | 17 |
| Tabela 11. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit.....            | 18 |
| Tabela 12. Pagesa e faturave të shërbimit.....                                                   | 19 |
| Tabela 13. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët .....                                 | 20 |
| Tabela 14. Informimi i klientëve në rast të mos pagesës së borxhit.....                          | 21 |
| Tabela 15. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë .....                         | 22 |
| Tabela 16. Qartësia e faturave të kompanisë .....                                                | 23 |
| Tabela 17. Kycja e klientëve në shërbimet e kanalizimit .....                                    | 24 |
| Tabela 18. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania.....                      | 25 |
| Tabela 19. Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve ..... | 26 |

## Lista e figurave

|                                                                                                  |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë .....                                  | 9  |
| Figura 2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim.....                                            | 9  |
| Figura 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë.....                                 | 10 |
| Figura 4. Posedimi i ujëmatësve.....                                                             | 11 |
| Figura 5. Leximi i ujëmatësve .....                                                              | 12 |
| Figura 6. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania .....                                        | 13 |
| Figura 7. Vlerësimi i shërbimeve të ujësjellësit nga kompania .....                              | 14 |
| Figura 8. Vlerësimi i klientëve për cilësinë e ujit .....                                        | 15 |
| Figura 9. Reduktimi i ujit.....                                                                  | 16 |
| Figura 10. Koha e reduktimit të ujit.....                                                        | 17 |
| Figura 11. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit.....            | 18 |
| Figura 12. Pagesa e faturave të shërbimit .....                                                  | 19 |
| Figura 13. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët .....                                 | 20 |
| Figura 14. Informimi i klientëve në rast të mos pagesës së borxhit .....                         | 21 |
| Figura 15. Kontrata me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë .....                          | 22 |
| Figura 16. Qartësia e faturave të kompanisë .....                                                | 23 |
| Figura 17. Kycja e klientëve në shërbimet e kanalizimit .....                                    | 24 |
| Figura 18. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania .....                     | 25 |
| Figura 19. Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve ..... | 26 |

## 1. Hyrje

Hulumtimi është implementuar nga kompania D&D Business Support Center L.L.C. dhe është financuar nga K.R.U. "Hidrodrini" SH.A - Pejë. Qëllimi i K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. është ofrimi i shërbimeve sa më cilësore me furnizim me ujë të pijshëm dhe shërbimeve të kanalizimit të zonave të cilat kompania i mbulon.

Në këtë hulumtim është përfshirë regjioni i Pejës si komuna e Pejës, Klinës, Istogut, Deçanit dhe Junikut.

Për të pasur më shumë informacione rreth kënaqshmërisë së klientëve për cilësinë e shërbimeve të cilat kompania K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. i ofron, në bashkëpunim me D&D Business Support Center L.L.C., përmes një hulumtimi të realizuar do kuptohen mangësitë dhe përparësitë e kompanisë ndaj shërbimeve me furnizim me ujë të pijshëm dhe shërbime të kanalizimit.

Rezultatet të cilat do të gjenerohen nga pyetësi do t'i shërbejnë kompanisë si informacion për të vlerësuar, krahasuar dhe përcjellur zbatimin e të gjitha aktiviteteve të kompanisë. Ky hulumtim do të ndikojë në përmirësimin e shërbimeve të ofruara duke pasur parasysh shqetësimet e klientëve.

Për më tepër, përmes këtij hulumtimi K.R.U. "Hidrodrini" 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;
- Shërbimit të trajtimit të ujërave të zeza (fekale);
- Efikasitetit të kompanisë gjatë realizimit të kërkesave për dhënie të pëlqimeve për kyçe në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit;
- Efikasitetit të kompanisë gjatë leximit të ujematësve;
- Përgatitjes së faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin të pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale), si dhe pastrimit të gypave të kanalizimit;
- Efikasitetit të përgjithshëm të kompanisë rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit;
- Vlerësimit për punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë;
- Vlerësimit të nivelit të informimit nga kompania në lidhje me shërbimet, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit;
- Efikasitetit në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastin e paraqitjes së defekteve, si dhe reagimit me kohë të kompanisë lidhur me shqetësimet dhe problemet e konsumatorëve.

Struktura e këtij hulumtimi është ndarë në pjesën e parë që përmban qëllimin e hulumtimit, kujt do ti adresohet dhe detaje se çfarë do të përmbajë pjesa tjetër e hulumtimit në total. Pjesa e dytë përfshinë metodologjinë e hulumtimit ku përshkruhen metodat të cilat janë përdorur deri tek mbledhja e të dhënave, analizimi dhe komentimi rreth rezultateve të pranura nga të anketuarit. Ndërsa, pjesa e fundit e raportit do të përmbyllet me konkluzionet dhe rekomandimet për gjetjet kryesore gjatë hulumtimit.

Hulumtimi rreth kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit realizohet në baza vjetore, e cila shërben për krahasimin e nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorëve dhe gjithashtu përmirësimin e shërbimeve të ofruara ndër vite.



## 2. Metodologjia

Situata e krijuar me pandeminë COVID-19 ka ndikuar që hulumtimi lidhur me kënaqshmërinë e klientëve me shërbimet të cilat K.R.U. “Hidrodrini” SH.A. i ofron, të realizohet përmes formave elektronike, ndërsa përgjigjet janë marrë në terren në mënyrë që të realizohet në mënyrë më të mirë dhe të pranohen rezultate efektive.

Ky pyetësor i është adresuar 570 anketuesve të rajonit të Pejës me 21 pyetje, të cilat kanë mundësuar grumbullimin dhe analizimin e të dhënave statistikore dhe opinione të ndryshme që mundësojnë krahasimin, identifikimin dhe vlerësimin e nevojave të konsumatorëve në raport me vitet e kaluara për ngritjen e kapacitetit të tyre në shërbime.

Përfshirja e të anketuarve në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial. Përzgjedhja e mostrës është bërë sipas shpërndarjes demografike të popullsisë në komunat ku kompania të cilat u mbulon ndërmarrja publike K.R.U. “Hidrodrini” SH.A. (Pejë, Klinë, Deçan, Istog dhe Junik).

Për të arritur pranimin e rezultateve, respektivisht informatave analitike, përmes këtij hulumtimi, krahas analizës së përgjithshme, është bërë edhe analizimi veç e veç i kategorive të pyetjeve të bëra dhe pyetësi është ndarë në dy (2) pjesë:

**Pjesa 1** – Pjesa e parë përfshin të dhëna të përgjithshme si vendbanimi, zona e shërbimit dhe sektori që i takon (biznes dhe amvisëri);

**Pjesa 2** – Pjesa e dytë përmban të dhëna të cilat kanë të bëjnë me kualitetin e furnizimit të ujit dhe largimit të ujërave të zeza, efikasitetin e zgjedhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, tarifave, informimit të konsumatorëve për ndërprerje të ujit dhe shërbimet e ofruara nga zyra për konsumatorë.

Hulumtimi është realizuar gjatë muajit mars 2021, ndërsa ka përfshirë periudhën kohore janar – dhjetor 2020.

## 2.1. Të dhënat e përgjithshme të hulumtimit

### 2.1.1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë

Tabela 1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë

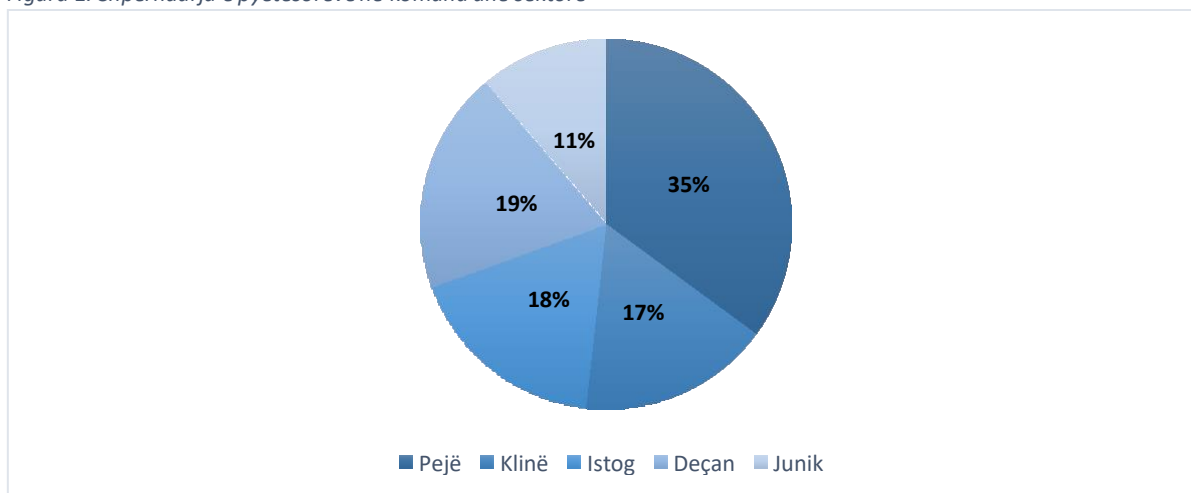
| Zona e shërbimit | Biznese       | Amvisëri      | Gjithsej       |
|------------------|---------------|---------------|----------------|
| Pejë             | 50            | 150           | 200            |
|                  | 25.00%        | 75.00%        | 35.09%         |
| Klinë            | 25            | 70            | 95             |
|                  | 26.32%        | 73.68%        | 16.66%         |
| Istog            | 26            | 75            | 101            |
|                  | 25.74%        | 74.26%        | 17.72%         |
| Deçan            | 30            | 80            | 110            |
|                  | 27.27%        | 72.73%        | 19.30%         |
| Junik            | 9             | 55            | 64             |
|                  | 14.06%        | 85.94%        | 11.23%         |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>140</b>    | <b>430</b>    | <b>570</b>     |
|                  | <b>24.56%</b> | <b>75.44%</b> | <b>100.00%</b> |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Bazuar në numrin e përgjithshëm të të anketuarve (570 anketues), shpërndarja e pyetësorëve është klasifikuar në komunat të cilat K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. i mbulon për të ofruar shërbimet e tyre dhe në dy sektorë të caktuara të cilat janë biznese dhe amvisëri. Në tabelën e mësipërme mund të vëreni se në komunën e Pejës nga 570 të anketuar janë përfshirë 200 ose 35% e të anketuarve ku 150 ose 75% prej tyre i përkasin sektorit të amvisërisë dhe 50 ose 25% të tjerë i përkasin sektorit të biznesit. Nga komuna e Klinës në pyetësor janë përfshirë 95 ose 17% e të anketuarve ku prej tyre 25 ose 26.32% i përkasin sektorit të bizneseve dhe 70 ose 73.68% e tyre janë të sektorit të amvisërisë. Komuna e Istogut përfshinë 101 ose 18% e të anketuarve, ku 26 ose 25.75% janë të sektorit të biznesit dhe 75 ose 74.26% e tyre janë të sektorit të amvisërisë. Nga 570 e të anketuarve në total, nga komuna e Deçanit janë 110 ose 19% e të anketuarve, ku prej tyre 27.27% ose 30 prej tyre i përkasin sektorit të bizneseve dhe 80 ose 72.73% i përkasin sektorit të amvisërisë. Komuna e Junikut i përfshinë 64 ose 11% e të anketuarve, ku 9 ose 14.06% e tyre janë në sektorin e biznesit dhe 55 ose 85.94% e tyre janë në sektorin e amvisërisë.



Figura 1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektorë



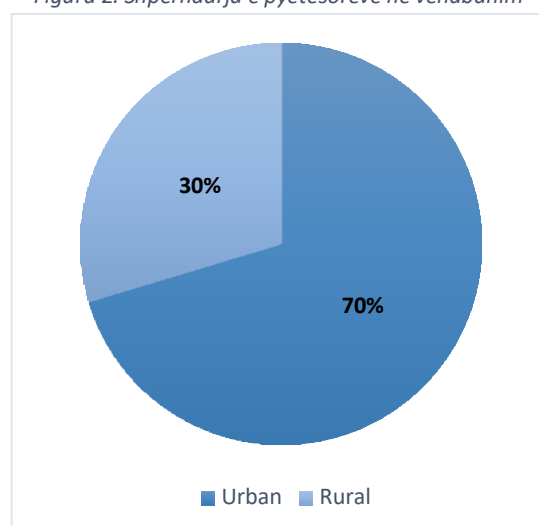
Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

### 2.1.2. Shpërndarja e pyetësorëve sipas vendbanimit

Tabela 2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim

| Zona e shërbimit | Urban                 | Rural                 | Gjithsej               |
|------------------|-----------------------|-----------------------|------------------------|
| Pejë             | 135<br>67.50%         | 65<br>32.50%          | 200<br>35.09%          |
| Klinë            | 71<br>74.74%          | 24<br>25.26%          | 95<br>16.66%           |
| Istog            | 59<br>58.42%          | 42<br>41.58%          | 101<br>17.72%          |
| Deçan            | 93<br>84.55%          | 17<br>15.45%          | 110<br>19.30%          |
| Junik            | 43<br>67.19%          | 21<br>32.81%          | 64<br>11.23%           |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>401<br/>70.35%</b> | <b>169<br/>29.65%</b> | <b>570<br/>100.00%</b> |

Figura 2. Shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Nga tabela dhe grafi i mësipërm mund të vërejmë se bazuar në vendbanim nga numri i përgjithshëm të anketuarve nga zona urbane janë përfshirë 70.35% ose 401 të anketuar, ku nga komuna e Pejës janë 135 ose 67.50% e tyre, në Klinë janë 71 të anketuar ose 74.74%, në Istog janë 59 të anketuar ose 58.42%, në Deçan janë përfshirë 93 ose 84.55% e tyre dhe në Junik janë 43 ose 67.19% të anketuar.

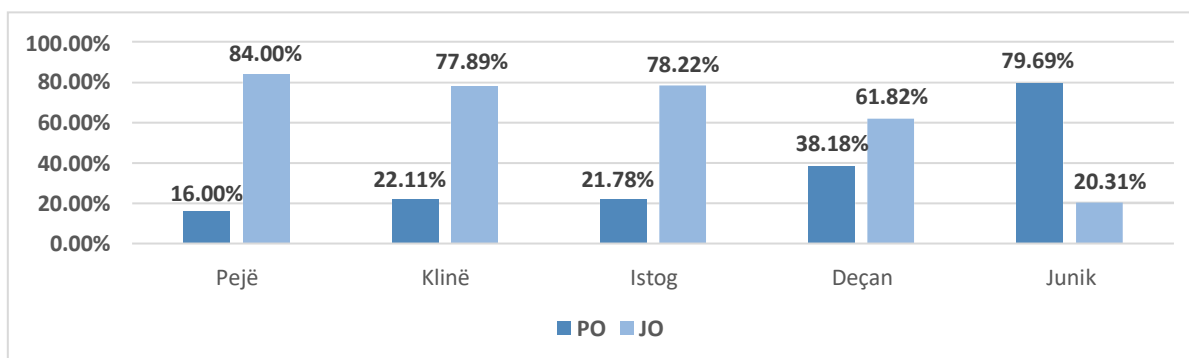
Ndërsa, nga zona rurale janë përfshirë 29.65% ose 169 të anketuar, ku nga komuna e Pejës janë 65 ose 32.50% e tyre, në Klinë janë 24 të anketuar ose 25.26%, në Istog janë 42 të anketuar ose 41.58%, në Deçan janë përfshirë 17 ose 15.45% e tyre dhe në Junik janë 21 ose 32.81% të anketuar.

### 3. Rezultatet nga pyetësi

Vijimi i hulumtimit do të përmbajë analizimin e rezultateve të pranura nga pyetësi i krijuar në mënyrë që K.R.U. “Hidrodrini” SH.A. të ketë si pasqyrë vlerësimin direkt nga ana e klientëve lidhur me shërbimet që i ofron, hulumtim ky i implementuar nga D&D Business Support Center.

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

Figura 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Tabela 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

| Zona e shërbimit | PO     | JO     | Gjithsej |
|------------------|--------|--------|----------|
| Pejë             | 32     | 168    | 200      |
|                  | 16.00% | 84.00% | 35.09%   |
| Klinë            | 21     | 74     | 95       |
|                  | 22.11% | 77.89% | 16.66%   |
| Istog            | 22     | 79     | 101      |
|                  | 21.78% | 78.22% | 17.72%   |
| Deçan            | 42     | 68     | 110      |
|                  | 38.18% | 61.82% | 19.30%   |
| Junik            | 51     | 13     | 64       |
|                  | 79.69% | 20.31% | 11.23%   |
| Gjithsej         | 168    | 402    | 570      |
|                  | 29.47% | 70.53% | 100.00%  |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Në pyetjen se a kanë klientët kontratë shërbimi me K.R.U. “Hidrodrini” SH.A., nga komuna e Pejës janë përgjigjur me po 16% e të anketuarve, nga Klinë 22.11% e të anketuarve, nga Istogu 21.78% e tyre, nga komuna e Deçanit 38.18% e të anketuarve dhe nga Juniku janë 79.69% e tyre që posedojnë kontratë shërbimi me kompaninë. Ndërsa, të anketuarit që nuk kanë kontratë me kompaninë janë 84% e të anketuarve nga komuna e Pejës, nga Klinë janë 77.89% e të anketuarve, nga Istogu janë 78.22% e tyre, nga komuna e Deçanit janë 61.82% e të anketuarve dhe nga Juniku janë përgjigjur 20.31% e të anketuarve që nuk posedojnë kontratë të shërbimeve me kompaninë.

### 3.2. Posedimi i ujëmatësve

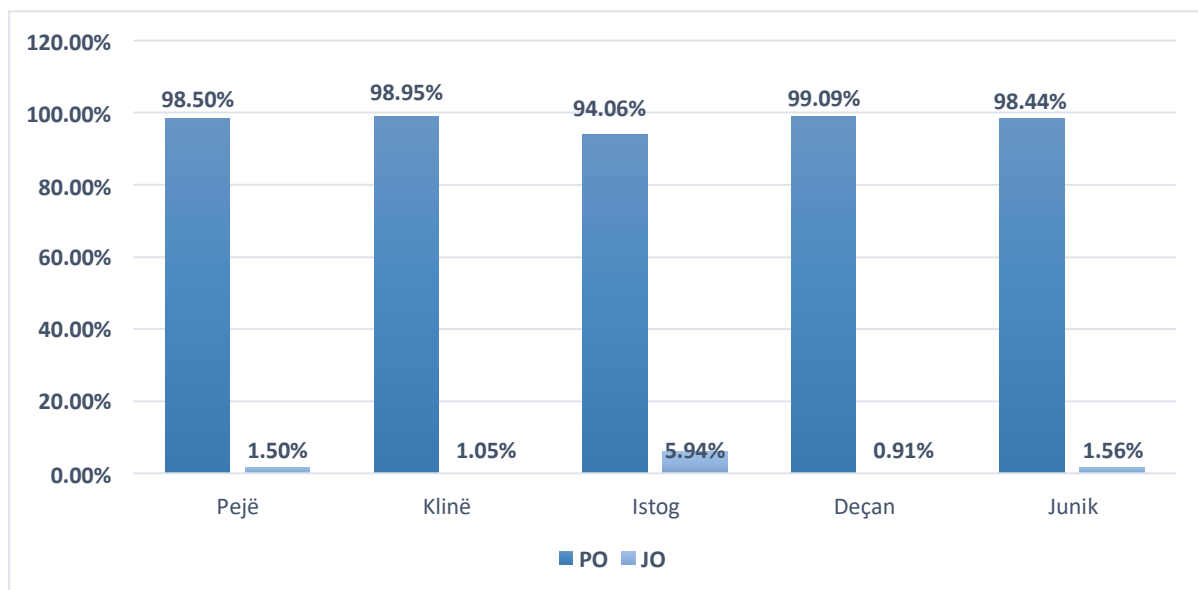
Tabela 4. Posedimi i ujëmatësve

| Zona e shërbimit | PO            | JO           | Gjithsej       |
|------------------|---------------|--------------|----------------|
| Pejë             | 197           | 3            | 200            |
|                  | 98.50%        | 1.50%        | 35.09%         |
| Klinë            | 94            | 1            | 95             |
|                  | 98.95%        | 1.05%        | 16.66%         |
| Istog            | 95            | 6            | 101            |
|                  | 94.06%        | 5.94%        | 17.72%         |
| Deçan            | 109           | 1            | 110            |
|                  | 99.09%        | 0.91%        | 19.30%         |
| Junik            | 63            | 1            | 64             |
|                  | 98.44%        | 1.56%        | 11.23%         |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>558</b>    | <b>12</b>    | <b>570</b>     |
|                  | <b>97.89%</b> | <b>2.11%</b> | <b>100.00%</b> |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Në pyetjen se a posedojnë ujëmatës të gjithë klientët e K.R.U. "Hidrodrini" SH.A., nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 558 ose 97.89% janë përgjigjur se kanë ujëmatës dhe 12 ose 2.11% e të anketuarve kanë shprehur se nuk kanë ujëmatës. Që në total i bie se shumica e pjesës që mbulon K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. posedojnë ujëmatës. Më poshtë janë paraqitur edhe në formë të grafit këto informata.

Figura 4. Posedimi i ujëmatësve



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

### 3.3. Leximi i ujëmatësve

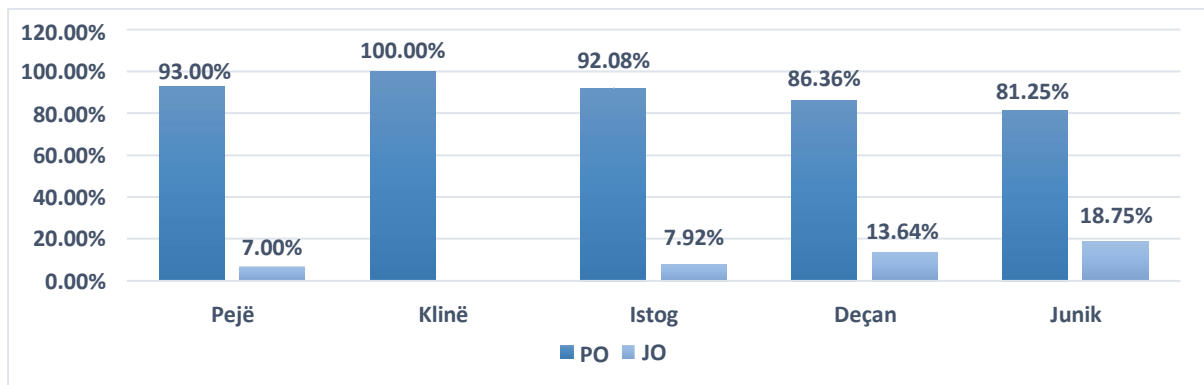
Tabela 5. Leximi i ujëmatësve

| Zona e shërbimit | PO            | JO           | Gjithsej       |
|------------------|---------------|--------------|----------------|
| Pejë             | 186           | 14           | 200            |
|                  | 93.00%        | 7.00%        | 35.09%         |
| Klinë            | 95            | 0            | 95             |
|                  | 100.00%       | 0.00%        | 16.66%         |
| Istog            | 93            | 8            | 101            |
|                  | 92.08%        | 7.92%        | 17.72%         |
| Deçan            | 95            | 15           | 110            |
|                  | 86.36%        | 13.64%       | 19.30%         |
| Junik            | 52            | 12           | 64             |
|                  | 81.25%        | 18.75%       | 11.23%         |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>521</b>    | <b>49</b>    | <b>570</b>     |
|                  | <b>91.40%</b> | <b>8.60%</b> | <b>100.00%</b> |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Rezultatet e pranuar nga pyetësi, për vlerësimin nga klientët se a lexohen rregullisht ujëmatësit nga stafi i K.R.U. “Hidrodrini” SH.A. mund të vërehet se në komunën e Pejës 186 ose 93% e të anketuarve kanë shprehur se ujëmatësit lexohen rregullisht, ndërsa 14 ose 7% të tjerë kanë shprehur se ujëmatësit nuk lexohen me rregull. Në Klinë shohim se të gjithë të anketuarit shprehen se ujëmatësit lexohen me rregull. Në komunën e Istogut vërehet se 93 ose 92.08% e të anketuarve kanë shprehur se ujëmatësit lexohen rregullisht dhe 8 ose 7.92% e të anketuarve kanë shprehur se ujëmatësit nuk lexohen me rregull. Në Deçan prej 110 të anketuar, 95 ose 86.36% janë përgjigjur se ujëmatësit lexohen me rregull ndërsa 15 ose 13.64% janë përgjigjur se nuk lexohen ujëmatësit me rregull dhe në komunën e Junikut 52 ose 81.25% janë përgjigjur se ujëmatësit lexohen me rregull, ndërsa pjesa tjetër 12 ose 18.75% janë përgjigjur se nuk lexohen me rregull.

Figura 5. Leximi i ujëmatësve



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

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

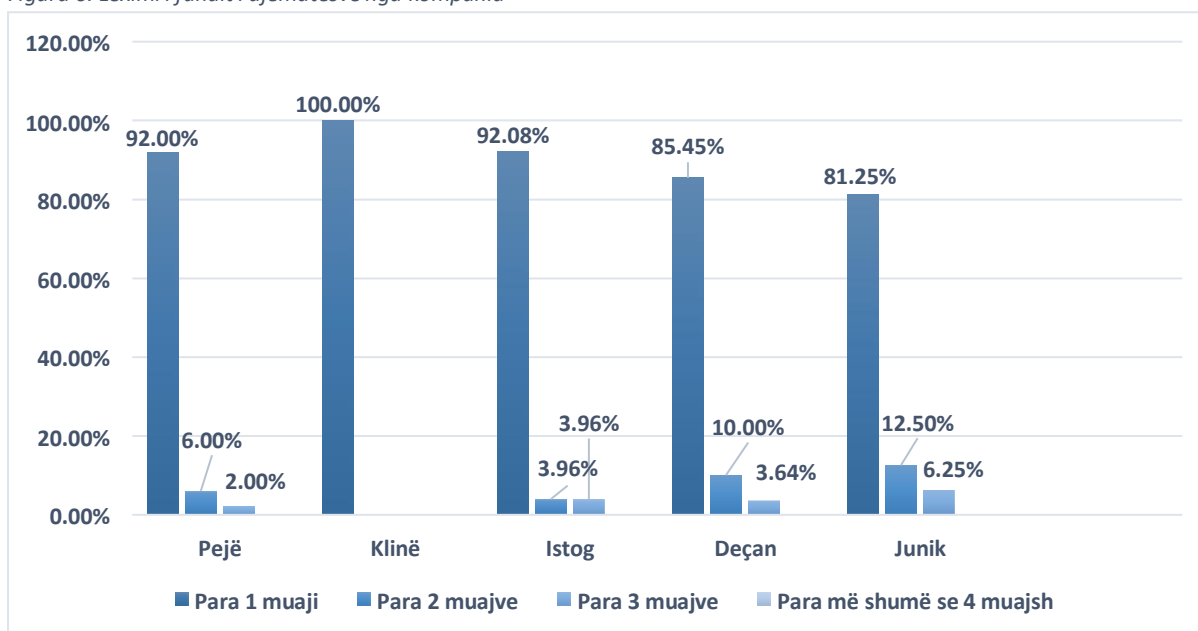
Tabela 6. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania

| Zona e shërbimit | Para 1 muaji | Para 2 muajve | Para 3 muajve | Para më shumë se 4 muajsh | Gjithsej |
|------------------|--------------|---------------|---------------|---------------------------|----------|
| Pejë             | 184          | 12            | 4             | 0                         | 200      |
|                  | 92.00%       | 6.00%         | 2.00%         | 0.00%                     | 35.09%   |
| Klinë            | 95           | 0             | 0             | 0                         | 95       |
|                  | 100.00%      | 0.00%         | 0.00%         | 0.00%                     | 16.66%   |
| Istog            | 93           | 4             | 4             | 0                         | 101      |
|                  | 92.08%       | 3.96%         | 3.96%         | 0.00%                     | 17.72%   |
| Deçan            | 94           | 11            | 4             | 1                         | 110      |
|                  | 85.45%       | 10.00%        | 3.64%         | 0.91%                     | 19.30%   |
| Junik            | 52           | 8             | 4             | 0                         | 64       |
|                  | 81.25%       | 12.50%        | 6.25%         | 0.00%                     | 11.23%   |
| Gjithsej         | 518          | 35            | 16            | 1                         | 570      |
|                  | 90.88%       | 6.14%         | 2.81%         | 0.18%                     | 100.00%  |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Bazuar në vlerësimin e periudhës se kur janë lexuar ujëmatësit për herë të fundit, kemi vërejtur se nga 570 të anketuar, 518 ose 90.88% e tyre kanë shprehur ujëmatësit janë lexuar para 1 muaji, 35 ose 6.14% e tyre kanë shprehur se para dy muajve janë lexuar ujëmatësit, me periudhën 3 mujore janë përgjigjur 16 ose 2.81% e të anketuarve dhe 1 ose 0.18% janë përgjigjur se ujëmatësit janë lexuar para 4 muajve.

Figura 6. Leximi i fundit i ujëmatësve nga kompania



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

### 3.5. Vlerësimi i shërbimeve të ujësjellësit nga kompania

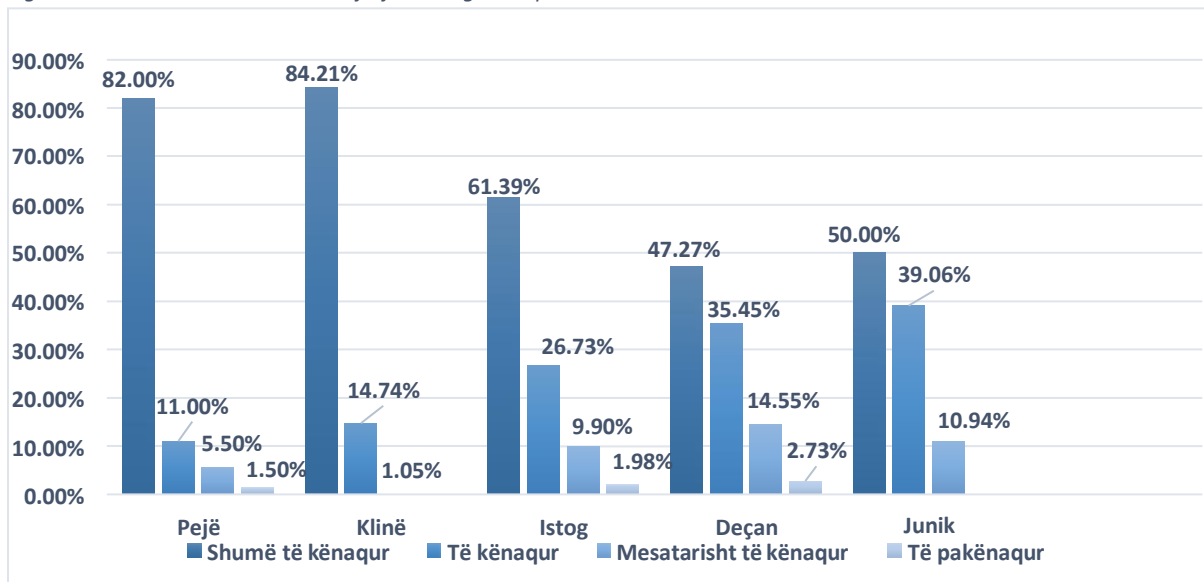
Tabela 7. Vlerësimi i shërbimeve të ujësjellësit nga kompania

| Zona e shërbimit | Shumë të kënaqur | Të kënaqur    | Mesatarisht të kënaqur | Të pakënaqur | Gjithsej    |
|------------------|------------------|---------------|------------------------|--------------|-------------|
| Pejë             | 164              | 22            | 11                     | 3            | 200         |
|                  | 82.00%           | 11.00%        | 5.50%                  | 1.50%        | 35.09%      |
| Klinë            | 80               | 14            | 1                      | 0            | 95          |
|                  | 84.21%           | 14.74%        | 1.05%                  | 0.00%        | 16.66%      |
| Istog            | 62               | 27            | 10                     | 2            | 101         |
|                  | 61.39%           | 26.73%        | 9.90%                  | 1.98%        | 17.72%      |
| Deçan            | 52               | 39            | 16                     | 3            | 110         |
|                  | 47.27%           | 35.45%        | 14.55%                 | 2.73%        | 19.30%      |
| Junik            | 32               | 25            | 7                      | 0            | 64          |
|                  | 50.00%           | 39.06%        | 10.94%                 | 0.00%        | 11.23%      |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>390</b>       | <b>127</b>    | <b>45</b>              | <b>8</b>     | <b>570</b>  |
|                  | <b>68.42%</b>    | <b>22.28%</b> | <b>7.89%</b>           | <b>1%</b>    | <b>100%</b> |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Në tabelën e mësipërme janë paraqitur të dhënat nga anketimi rreth vlerësimit për shërbimet e ujësjellësit. Nga rezultatet e fituara të pyetësorit mund të vërejmë se 390 ose 68.42% e tyre janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 127 ose 22.28% e të anketuarve janë shprehur se janë të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit. Ndërsa, mesatarisht të kënaqur janë përgjigjur 45 ose 7.89% e të anketuarve dhe 8 ose 1% kanë shprehur pakënaqësinë e tyre ndaj shërbimeve të ujësjellësit.

Figura 7. Vlerësimi i shërbimeve të ujësjellësit nga kompania



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

### 3.6. Vlerësimi i klientëve për cilësinë e ujit

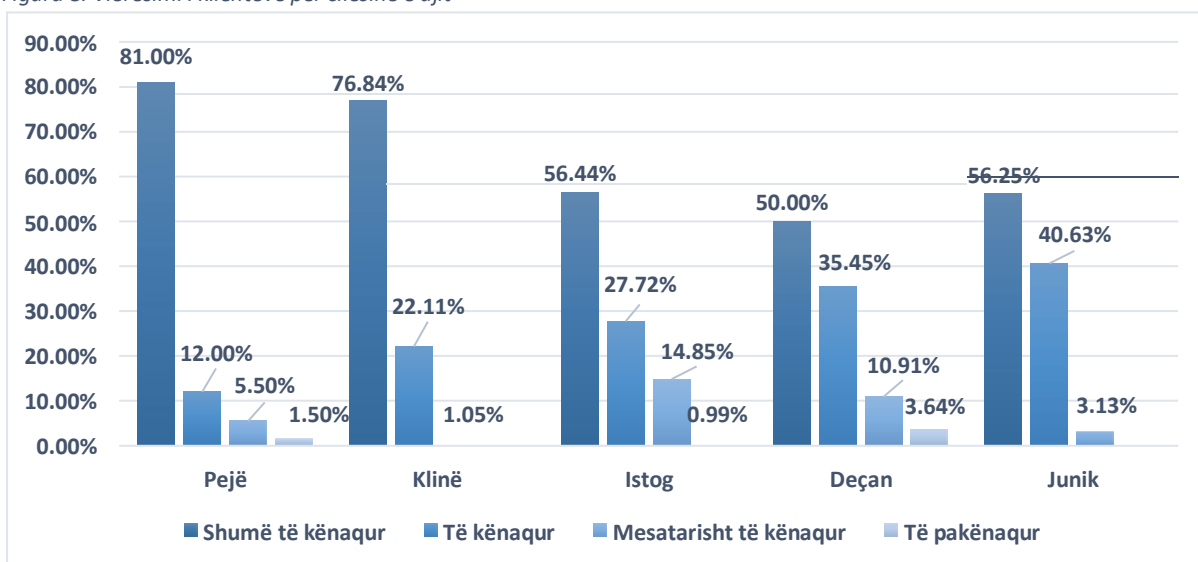
Tabela 8. Vlerësimi i klientëve për cilësinë e ujit

| Zona e shërbimit | Shumë të kënaqur | Të kënaqur | Mesatarisht të kënaqur | Të pakënaqur | Gjithsej |
|------------------|------------------|------------|------------------------|--------------|----------|
| Pejë             | 162              | 24         | 11                     | 3            | 200      |
|                  | 81.00%           | 12.00%     | 5.50%                  | 1.50%        | 35.09%   |
| Klinë            | 73               | 21         | 1                      | 0            | 95       |
|                  | 76.84%           | 22.11%     | 1.05%                  | 0.00%        | 16.66%   |
| Istog            | 57               | 28         | 15                     | 1            | 101      |
|                  | 56.44%           | 27.72%     | 14.85%                 | 0.99%        | 17.72%   |
| Deçan            | 55               | 39         | 12                     | 4            | 110      |
|                  | 50.00%           | 35.45%     | 10.91%                 | 3.64%        | 19.30%   |
| Junik            | 36               | 26         | 2                      | 0            | 64       |
|                  | 56.25%           | 40.63%     | 3.13%                  | 0.00%        | 11.23%   |
| Gjithsej         | 383              | 138        | 41                     | 8            | 570      |
|                  | 67.19%           | 24.21%     | 7.19%                  | 1%           | 100%     |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe kënaqshmëria e klientëve lidhur me cilësinë e ujit. Nga rezultatet e pranuar kemi arritur të kuptojmë se 383 ose 67.19% e të anketuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 138 ose 24.21% e tyre janë përgjigjur se janë të kënaqur me cilësinë e ujit. Nga totali i 570 të anketuarve, në total 41 ose 7.19% e të anketuarve kanë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur dhe 8 ose 1% e tyre nuk janë të kënaqur me cilësinë e ujit. Më poshtë mund të gjeni në formë të grafit rezultatet e pranuar nga pyetësi.

Figura 8. Vlerësimi i klientëve për cilësinë e ujit



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021



### 3.7. Reduktimi i ujit

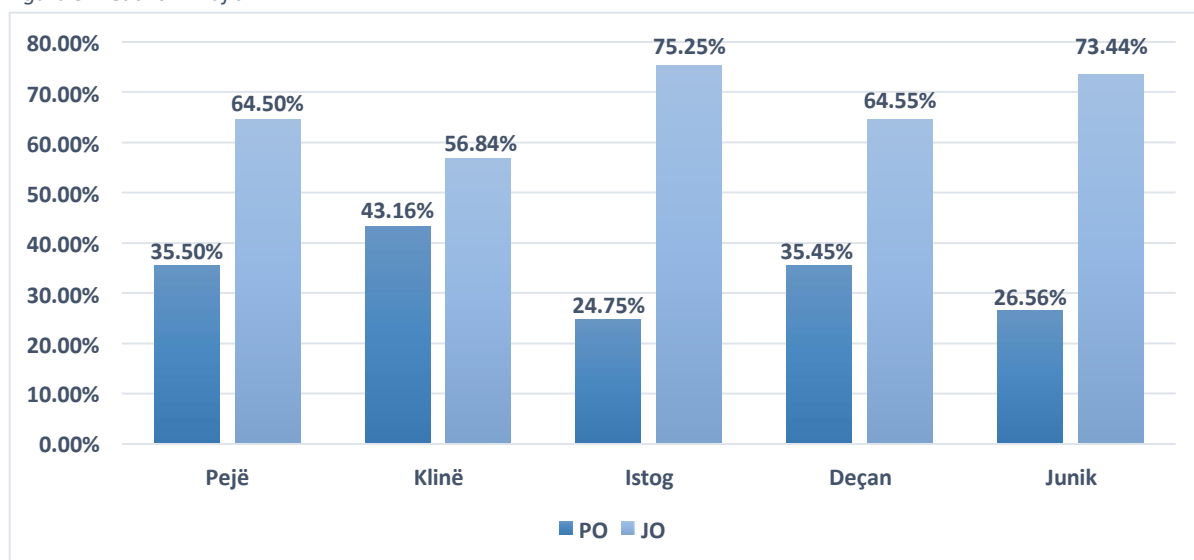
Tabela 9. Reduktimi i ujit

| Zona e shërbimit | PO     | JO     | Gjithsej |
|------------------|--------|--------|----------|
| Pejë             | 71     | 129    | 200      |
|                  | 35.50% | 64.50% | 35.09%   |
| Klinë            | 41     | 54     | 95       |
|                  | 43.16% | 56.84% | 16.66%   |
| Istog            | 25     | 76     | 101      |
|                  | 24.75% | 75.25% | 17.72%   |
| Deçan            | 39     | 71     | 110      |
|                  | 35.45% | 64.55% | 19.30%   |
| Junik            | 17     | 47     | 64       |
|                  | 26.56% | 73.44% | 11.23%   |
| Gjithsej         | 193    | 377    | 570      |
|                  | 33.86% | 66.14% | 100.00%  |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Sa i përket reduktimeve të ujit, në pyetjen e parashtruar kemi arritur të kuptojmë se 377 ose 66.14% e të anketuarve nga numri i përgjithshëm i 570, kanë shprehur se nuk kanë reduktime të ujit ndërsa 193 ose 33.86% e të anketuarve janë përgjigjur se kanë reduktime të ujit. Më poshtë mund të gjeni grafën e paraqitur rreth reduktimeve të ujit nëpër komuna.

Figura 9. Reduktimi i ujit



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

### 3.8. Koha e reduktimeve të ujit

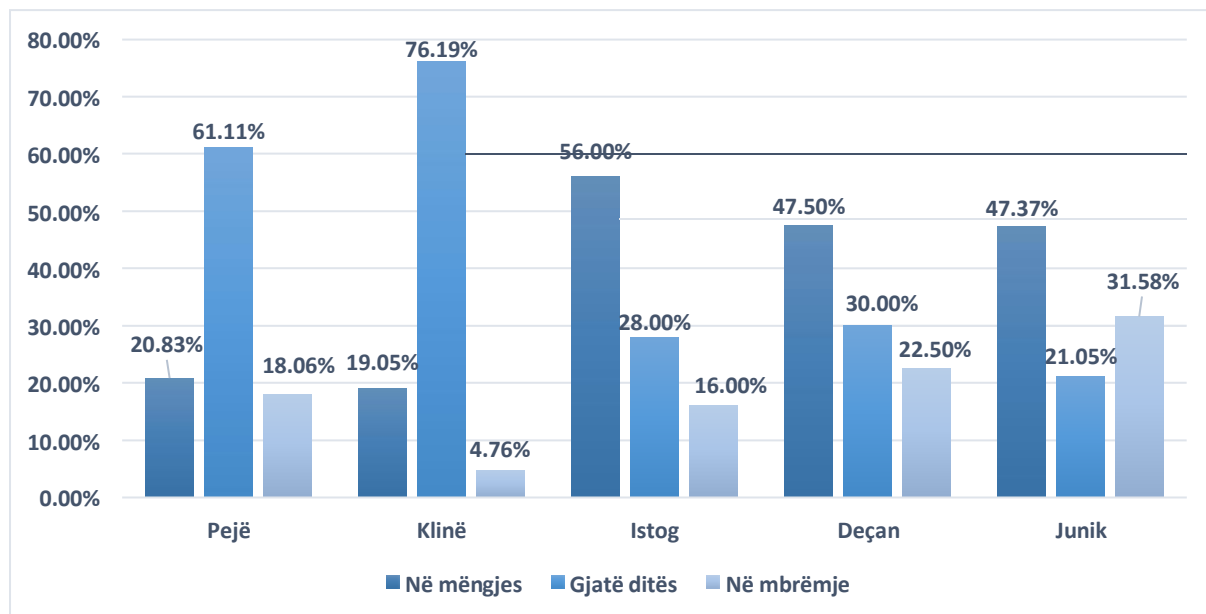
Tabela 10. Koha e reduktimeve të ujit

| Zona e shërbimit | Në mëngjes | Gjatë ditës | Në mbrëmje | Gjithsej |
|------------------|------------|-------------|------------|----------|
| Pejë             | 15         | 44          | 12         | 71       |
|                  | 20.83%     | 61.11%      | 18.06%     | 36.79%   |
| Klinë            | 8          | 31          | 2          | 41       |
|                  | 19.05%     | 76.19%      | 4.76%      | 21.24%   |
| Istog            | 14         | 7           | 4          | 25       |
|                  | 56.00%     | 28.00%      | 16.00%     | 12.95%   |
| Deçan            | 18         | 12          | 9          | 39       |
|                  | 47.50%     | 30.00%      | 22.50%     | 20.21%   |
| Junik            | 9          | 2           | 6          | 17       |
|                  | 47.37%     | 21.05%      | 31.58%     | 8.81%    |
| Gjithsej         | 64         | 96          | 33         | 193      |
|                  | 33.16%     | 49.74%      | 17.10%     | 100%     |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Bazuar në pyetjen paraprake se a kanë reduktime të ujit, pyetësi ka mundur që të kuptojmë kohën se kur ndodhin reduktimet. Nga 193 të anketuar, 96 ose 49.74% e tyre shprehin se reduktimet ndodhin gjatë ditës, 64 ose 33.16% e të anketuarve tregojnë se ka reduktime në mëngjes dhe 33 ose 17.10 e tyre shprehin se reduktimet e ujit ndodhin në mbrëmje.

Figura 10. Koha e reduktimit të ujit



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

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

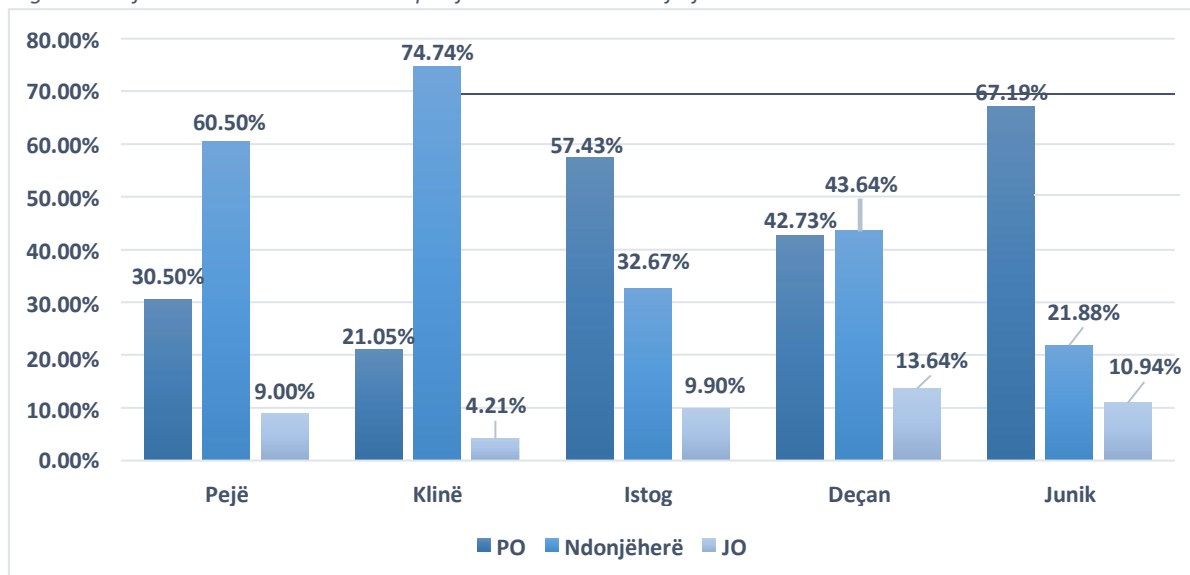
Tabela 11. Informimi i klientëve rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit

| Zona e shërbimit | PO     | Ndonjëherë | JO     | Gjithsej |
|------------------|--------|------------|--------|----------|
| Pejë             | 61     | 121        | 18     | 200      |
|                  | 30.50% | 60.50%     | 9.00%  | 35.09%   |
| Klinë            | 20     | 71         | 4      | 95       |
|                  | 21.05% | 74.74%     | 4.21%  | 16.66%   |
| Istog            | 58     | 33         | 10     | 101      |
|                  | 57.43% | 32.67%     | 9.90%  | 17.72%   |
| Deçan            | 47     | 48         | 15     | 110      |
|                  | 42.73% | 43.64%     | 13.64% | 19.30%   |
| Junik            | 43     | 14         | 7      | 64       |
|                  | 67.19% | 21.88%     | 10.94% | 11.23%   |
| Gjithsej         | 229    | 287        | 54     | 570      |
|                  | 40.18% | 50.35%     | 9.47%  | 100.00%  |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Nga të dhënat e grumbulluara rreth pyetjes se a informohen paraprakisht klientët nga stafi i K.R.U. “Hidrodrini” SH.A. për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit, 287 ose 50.35% e të anketuarve janë shprehur se ndonjëherë informohen, 229 ose 40.18% e tyre përgjigjen se ata informohen rreth ndërprerjes së shërbimeve të ujësjellësit, ndërsa 54 ose 9.47% e të anketuarve shprehen se nuk informohen rreth ndërprerjes.

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



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

### 3.10. Pagesa e faturave të shërbimit

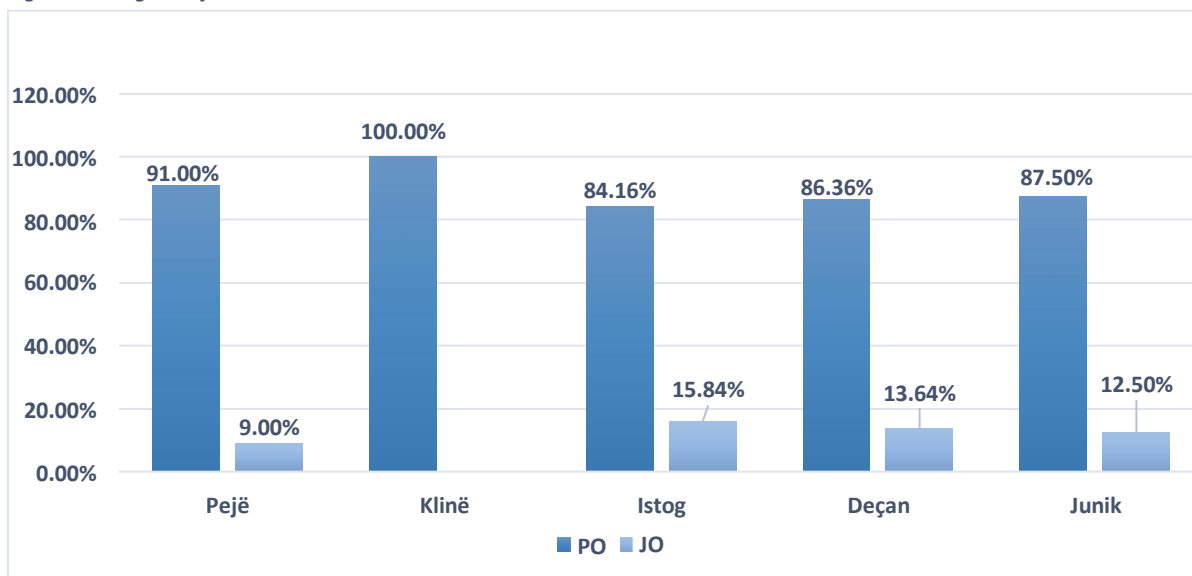
Tabela 12. Pagesa e faturave të shërbimit

| Zona e shërbimit | PO      | JO     | Gjithsej |
|------------------|---------|--------|----------|
| Pejë             | 182     | 18     | 200      |
|                  | 91.00%  | 9.00%  | 35.09%   |
| Klinë            | 95      | 0      | 95       |
|                  | 100.00% | 0.00%  | 16.66%   |
| Istog            | 85      | 16     | 101      |
|                  | 84.16%  | 15.84% | 17.72%   |
| Deçan            | 95      | 15     | 110      |
|                  | 86.36%  | 13.64% | 19.30%   |
| Junik            | 56      | 8      | 64       |
|                  | 87.50%  | 12.50% | 11.23%   |
| Gjithsej         | 513     | 57     | 570      |
|                  | 90.00%  | 10.00% | 100.00%  |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe vlerësimi nëse kryhen pagesat me rregull për faturat e shërbimit dhe nga rezultatet e pranuar prej 570 të anketuarve, 513 ose 90% e tyre janë shprehur se i kryejnë pagesat rregullisht dhe 57 ose 10% të tjerë janë shprehur se nuk i paguajnë me rregull faturat e shërbimeve të ujësjellësit, për arsye të cilat janë të ndryshme dhe të paraqitura në vijim.

Figura 12. Pagesa e faturave të shërbimit



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

### 3.11. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët

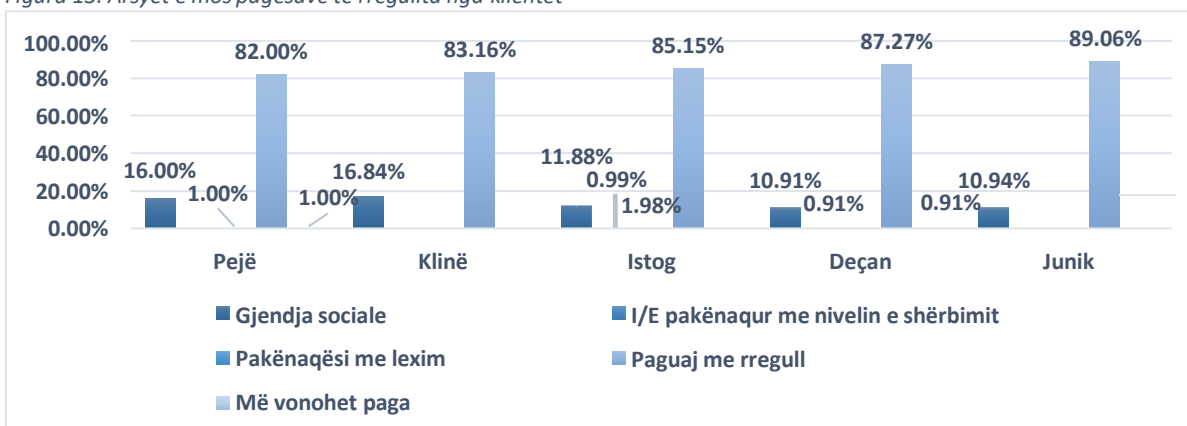
Tabela 13. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët

| Zona e shërbimit | Gjendja sociale | I / e pakënaqur me nivelin e shërbimit | Pakënaqësi me lexuesin | Tjetër | Gjithsej |
|------------------|-----------------|----------------------------------------|------------------------|--------|----------|
| Pejë             | 16              | 0                                      | 0                      | 2      | 18       |
|                  | 88.89%          | 0%                                     | 0%                     | 11.11% | 31.58%   |
| Klinë            | 0               | 0                                      | 0                      | 0      | 0        |
|                  | 0%              | 0%                                     | 0%                     | 0%     | 0%       |
| Istog            | 13              | 1                                      | 2                      | 0      | 16       |
|                  | 81.25%          | 6.25%                                  | 12.50%                 | 0%     | 28.07%   |
| Deçan            | 13              | 1                                      | 0                      | 1      | 15       |
|                  | 86.66%          | 6.67%                                  | 0%                     | 6.67%  | 26.32%   |
| Junik            | 7               | 0                                      | 1                      | 0      | 8        |
|                  | 87.50%          | 0%                                     | 12.50%                 | 0%     | 14.03%   |
| Gjithsej         | 49              | 2                                      | 3                      | 3      | 57       |
|                  | 85.97%          | 3.51%                                  | 5.26%                  | 5.26%  | 100.00%  |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Nëpërmjet kësaj pyetje jemi munduar që në rast të mos pagesës të kuptojmë arsyen pse ata nuk po i paguajnë ato. Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve, 513 apo 90% prej tyre janë shprehur që i paguajnë me rregull faturat e shërbimeve që ata pranojnë. Ndërsa, 57 apo 10% e të anketuarve tjerë janë shprehur që nuk i paguajnë rregullisht faturat e shërbimeve që pranojnë nga kompania. Nga këta anketues, 49 ose 85.97% e tyre janë shprehur se nuk kanë mundësi që të paguajnë këto shërbime për shkak të gjendjes sociale të tyre, 2 apo 3.51% e të anketuarve janë shprehur që janë të pakënaqur me nivelin e shërbimeve të ofruara nga kompania dhe 3 apo 5.26% e të anketuarve tjerë janë shprehur që kanë pakënaqësi me lexuesin, prandaj edhe nuk i paguajnë rregullisht faturat e shërbimeve. Ndërsa, 5.26% e të anketuarve të fundit, shprehen që nuk arrijnë ti paguajnë këto fatura rregullisht për arsye të ndryshme, ku më dominante është për shkak të vonesës së pagës nga kompanitë ku ata punojnë.

Figura 13. Arsyet e mos pagesave të rregullta nga klientët



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

### 3.12. Informimi i klientëve në rast të mos pagesës së borxhit

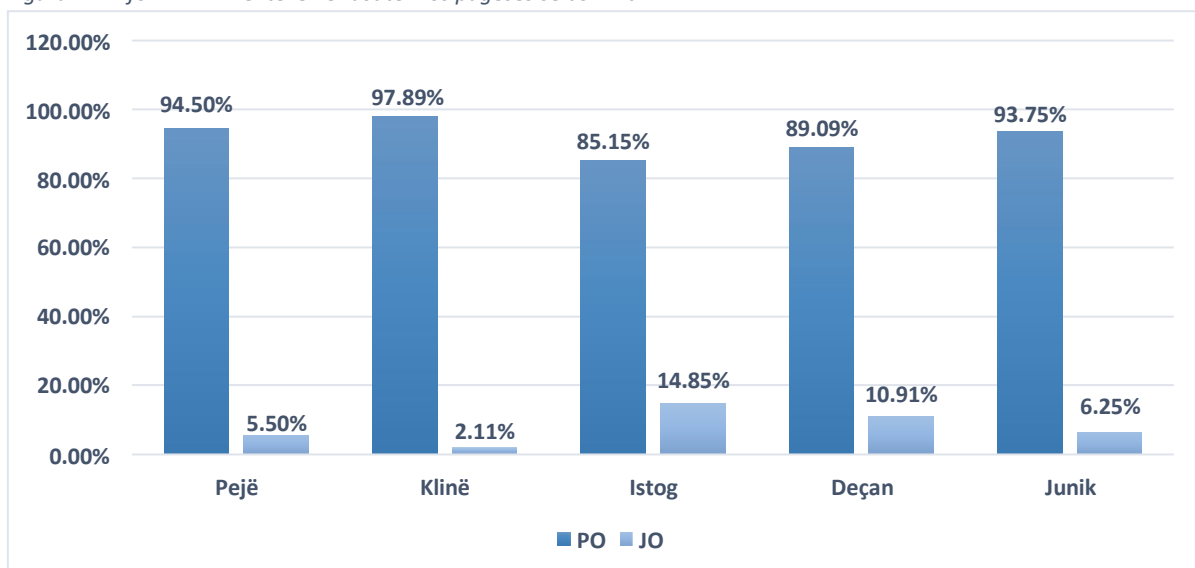
Tabela 14. Informimi i klientëve në rast të mos pagesës së borxhit

| Zona e shërbimit | PO     | JO     | Gjithsej |
|------------------|--------|--------|----------|
| Pejë             | 189    | 11     | 200      |
|                  | 94.50% | 5.50%  | 35.09%   |
| Klinë            | 93     | 2      | 95       |
|                  | 97.89% | 2.11%  | 16.66%   |
| Istog            | 86     | 15     | 101      |
|                  | 85.15% | 14.85% | 17.72%   |
| Deçan            | 98     | 12     | 110      |
|                  | 89.09% | 10.91% | 19.30%   |
| Junik            | 60     | 4      | 64       |
|                  | 93.75% | 6.25%  | 11.23%   |
| Gjithsej         | 526    | 44     | 570      |
|                  | 92.28% | 7.72%  | 100.00%  |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Duke u bazuar në përgjigjet e pranuar nga pyetësi në pyetjen se a janë të informuar klientët në rast se nuk kryejnë pagesat e shërbimeve lënda iniciohet tek përmbartuesi privat, nga 570 të anketuar në total, 526 ose 92.28% e tyre shprehen se janë të informuar, ndërsa pjesa tjetër prej 44 ose 7.72% e të anketuarve shprehen se nuk janë të informuar se lënda iniciohet tek përmbartuesi privat në rast të mos pagesës.

Figura 14. Informimi i klientëve në rast të mos pagesës së borxhit



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

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

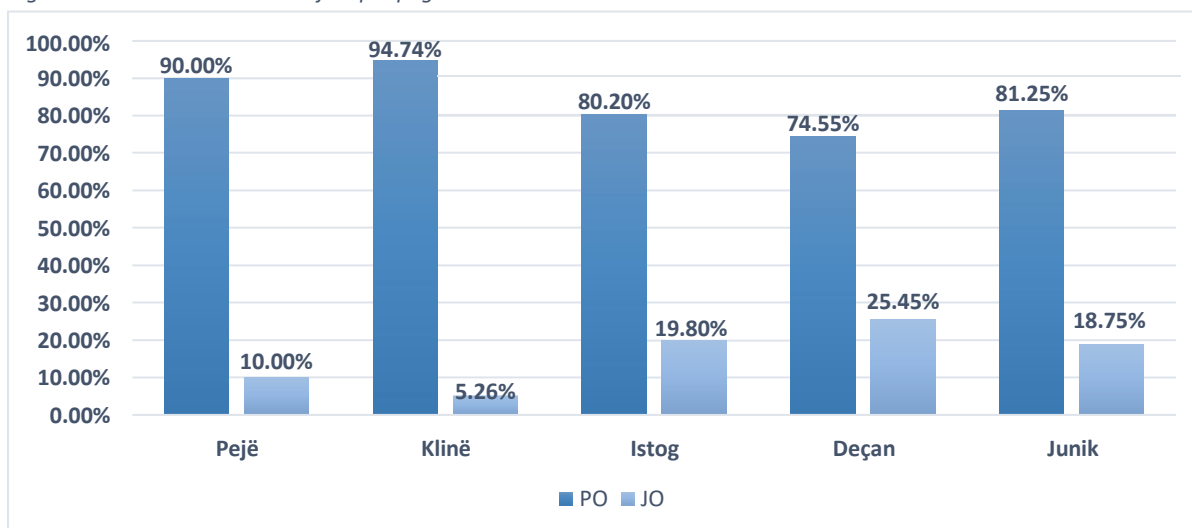
Përgjigjet e pranuar nga ana e klientëve se sa kanë informata rreth mundësisë së nënshkrimit të kontratave me rata mujore në rast të borxhit të lartë, mund të kuptojmë se nga 570 e të anketuarve 485 ose 85.09% e tyre kanë njohuri rreth kontratës me rata, ndërsa 85 ose 14.91% e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë dijeni për këtë kontratë. Më poshtë mund të gjeni grafën dhe tabelën e paraqitur me detaje për secilën komunë që K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. mbulon.

Tabela 15. Kontratat me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë

| Zona e shërbimit | PO     | JO     | Gjithsej |
|------------------|--------|--------|----------|
| Pejë             | 180    | 20     | 200      |
|                  | 90.00% | 10.00% | 35.09%   |
| Klinë            | 90     | 5      | 95       |
|                  | 94.74% | 5.26%  | 16.66%   |
| Istog            | 81     | 20     | 101      |
|                  | 80.20% | 19.80% | 17.72%   |
| Deçan            | 82     | 28     | 110      |
|                  | 74.55% | 25.45% | 19.30%   |
| Junik            | 52     | 12     | 64       |
|                  | 81.25% | 18.75% | 11.23%   |
| Gjithsej         | 485    | 85     | 570      |
|                  | 85.09% | 14.91% | 100.00%  |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Figura 15. Kontrata me rata mujore për pagesën e borxhit të lartë



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

### 3.14. Qartësia e faturave të kompanisë

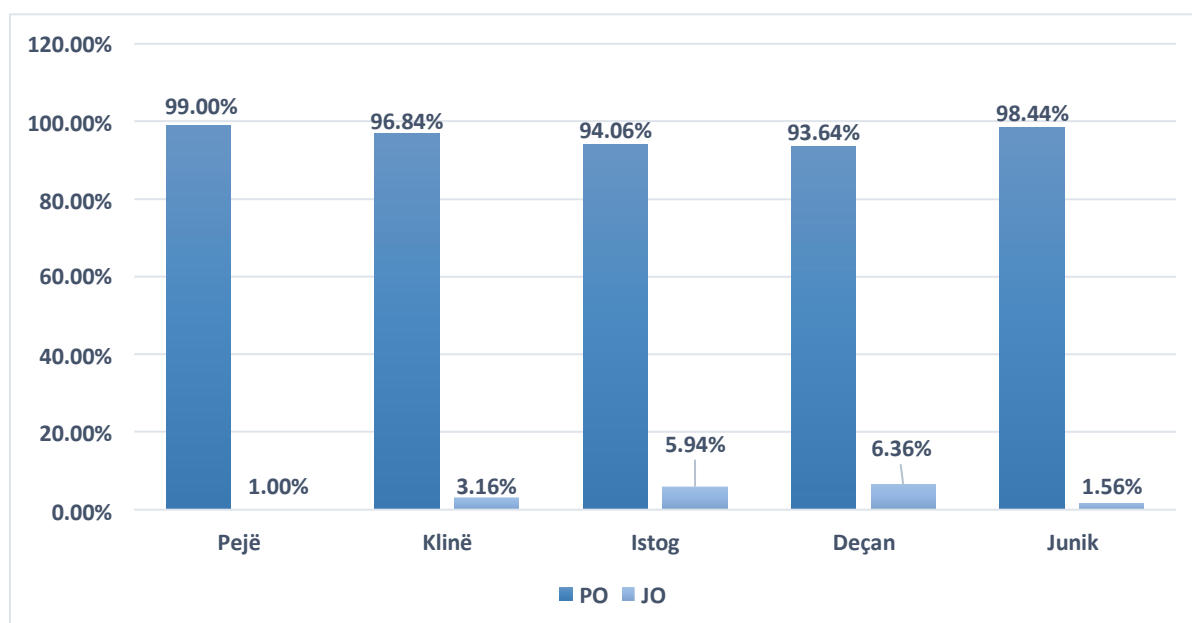
Tabela 16. Qartësia e faturave të kompanisë

| Zona e shërbimit | PO            | JO           | Gjithsej       |
|------------------|---------------|--------------|----------------|
| Pejë             | 198           | 2            | 200            |
|                  | 99.00%        | 1.00%        | 35.09%         |
| Klinë            | 92            | 3            | 95             |
|                  | 96.84%        | 3.16%        | 16.66%         |
| Istog            | 95            | 6            | 101            |
|                  | 94.06%        | 5.94%        | 17.72%         |
| Deçan            | 103           | 7            | 110            |
|                  | 93.64%        | 6.36%        | 19.30%         |
| Junik            | 63            | 1            | 64             |
|                  | 98.44%        | 1.56%        | 11.23%         |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>551</b>    | <b>19</b>    | <b>570</b>     |
|                  | <b>96.67%</b> | <b>3.33%</b> | <b>100.00%</b> |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Se sa janë të kuptueshme për klientin faturat e pranuar nga ana e K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. mund të shohim tabelën e mësipërme. Nga 570 të anketuar, 551 ose 96.67% prej tyre janë përgjigjur se faturat janë të kuptueshme dhe të qarta dhe 19 ose 3.33% janë shprehur se nuk janë të kuptueshme. Ndërsa, sa i përket pyetjes se pse nuk janë të kuptueshme faturat e lëshuara nga kompania, përgjigjet e të anketuarve kryesisht kanë qenë se nuk e kuptojnë mënyrën se si përcaktohet çmimi në sasi të ujit.

Figura 16. Qartësia e faturave të kompanisë



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021



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

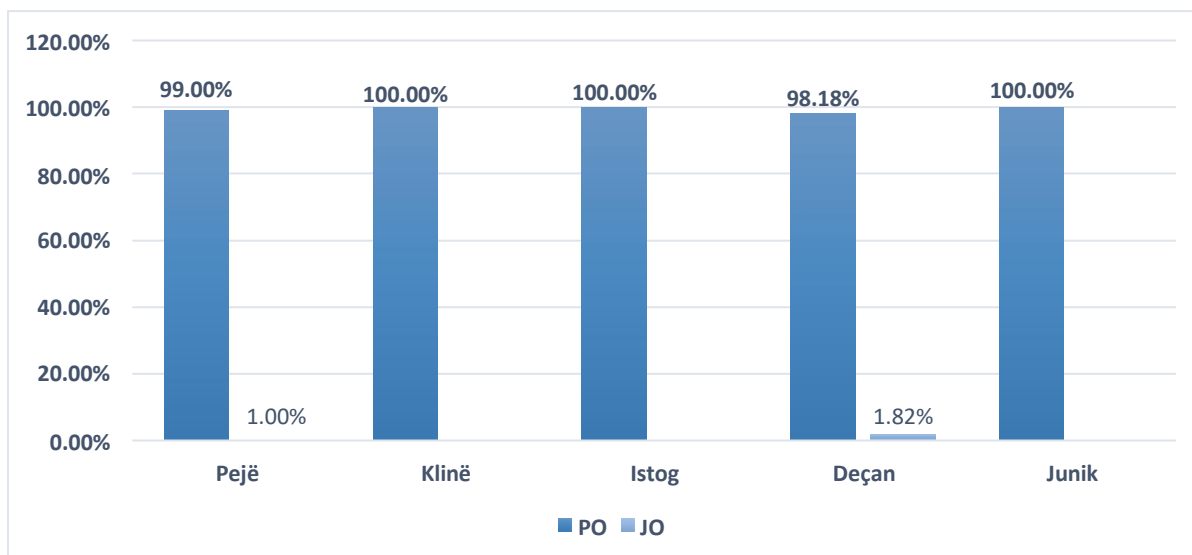
Tabela 17. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit

| Zona e shërbimit | PO            | JO           | Gjithsej       |
|------------------|---------------|--------------|----------------|
| Pejë             | 198           | 2            | 200            |
|                  | 99.00%        | 1.00%        | 35.09%         |
| Klinë            | 95            | 0            | 95             |
|                  | 100.00%       | 0.00%        | 16.66%         |
| Istog            | 101           | 0            | 101            |
|                  | 100.00%       | 0.00%        | 17.72%         |
| Deçan            | 108           | 2            | 110            |
|                  | 98.18%        | 1.82%        | 19.30%         |
| Junik            | 64            | 0            | 64             |
|                  | 100.00%       | 0.00%        | 11.23%         |
| <b>Gjithsej</b>  | <b>566</b>    | <b>4</b>     | <b>570</b>     |
|                  | <b>99.30%</b> | <b>0.70%</b> | <b>100.00%</b> |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Sic mund ta vërejmë nga tabela e mësipërme se a janë të kyçur klientët e K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. në shërbimet e kanalizimit, shohim se 566 ose 99.30% e të anketuarve kanë shprehur se janë të kyçur në këto shërbime, ndërsa ata që nuk janë të kyçur në shërbimet e kanalizimit janë me numër të ulët, 4 ose 0.70% e tyre.

Figura 17. Kyçja e klientëve në shërbimet e kanalizimit



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

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

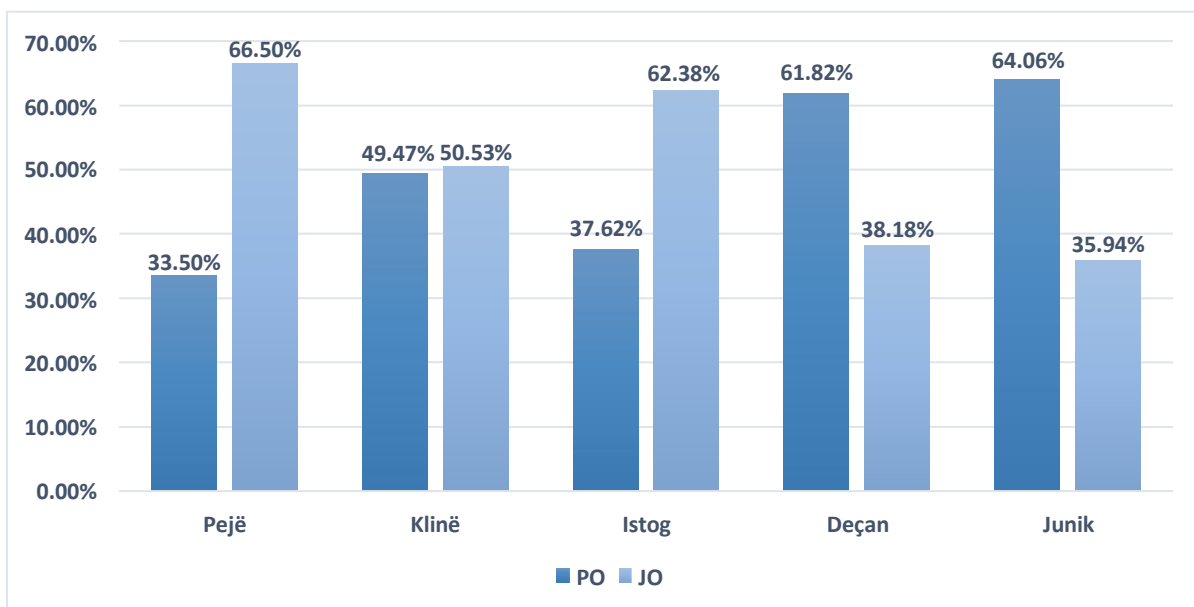
Tabela 18. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania

| Zona e shërbimit | PO     | JO     | Gjithsej |
|------------------|--------|--------|----------|
| Pejë             | 67     | 133    | 200      |
|                  | 33.50% | 66.50% | 35.09%   |
| Klinë            | 47     | 48     | 95       |
|                  | 49.47% | 50.53% | 16.66%   |
| Istog            | 38     | 63     | 101      |
|                  | 37.62% | 62.38% | 17.72%   |
| Deçan            | 68     | 42     | 110      |
|                  | 61.82% | 38.18% | 19.30%   |
| Junik            | 41     | 23     | 64       |
|                  | 64.06% | 35.94% | 11.23%   |
| Gjithsej         | 261    | 309    | 570      |
|                  | 45.79% | 54.21% | 100.00%  |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Bazuar në përgjigjet e pranuar nga pyetësi se a e shfrytëzojnë klientët mundësinë për të shprehur pakënaqësitë e tyre rreth shërbimeve të cilat i ofron kompania, 309 ose 54.21% janë përgjigjur se nuk janë ankuar asnjëherë për pakënaqësitë e tyre dhe 261 ose 45.79% e të anketuarve kanë treguar se janë ankuar rreth shërbimeve të ofruara nga K.R.U. "Hidrodrini" SH.A.

Figura 18. Shprehja e pakënaqësisë me shërbimet e pranuar nga kompania



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

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

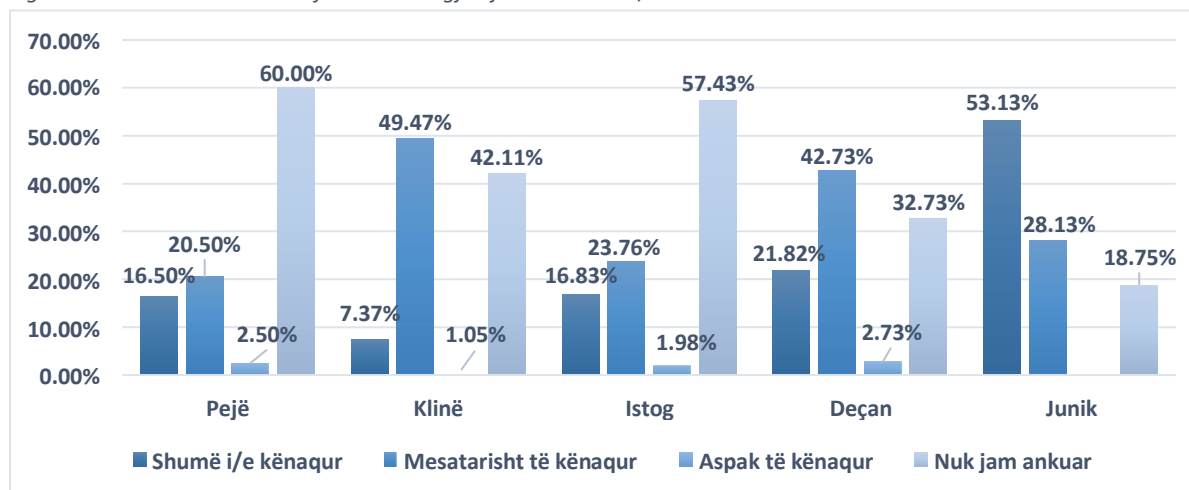
Tabela 19. Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve

| Zona e shërbimit | Shumë i/e kënaqur | Mesatarisht të kënaqur | Aspak të kënaqur | Gjithsej |
|------------------|-------------------|------------------------|------------------|----------|
| Pejë             | 24                | 39                     | 4                | 67       |
|                  | 35.82%            | 58.20%                 | 5.98%            | 25.67%   |
| Klinë            | 5                 | 42                     | 0                | 47       |
|                  | 10.64%            | 89.36%                 | 0%               | 18.01%   |
| Istog            | 16                | 21                     | 1                | 38       |
|                  | 42.11%            | 55.26%                 | 2.63%            | 14.56%   |
| Deçan            | 24                | 41                     | 3                | 68       |
|                  | 35.30%            | 60.29%                 | 4.41%            | 26.05%   |
| Junik            | 32                | 9                      | 0                | 41       |
|                  | 78.05%            | 21.95%                 | 0.00%            | 15.71%   |
| Gjithsej         | 101               | 152                    | 8                | 261      |
|                  | 38.69%            | 58.24%                 | 3.07%            | 100%     |

Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

Nëpërmjet kësaj pyetje jemi munduar që të kuptojmë efikasitetin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të klientëve nga ana e stafit të K.R.U. "Hidrodrini" SH.A., ku nga 261 anketues janë shprehur në pyetjen paraprake që janë ankuar më parë të rast të pakënaqësisë. Nga këta të anketuar, 101 ose 38.69% prej tyre shprehen që janë shumë të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave apo kërkesave të klientëve, 152 ose 58.24% janë mesatarisht të kënaqur dhe 8 apo 3.07% nuk janë fare të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të klientëve.

Figura 19. Vlerësimi lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të klientëve



Burimi: Të dhënat nga pyetësi 2021

#### 4. 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 krahasohen ato ndër vite, ky hulumtim do t'u shërbej K.R.U. "Hidrodrini" SH.A për të përmirësuar dhe njohur reagimet direkte të klientëve të tyre rreth shërbimeve të tyre. Rezultatet e këtij hulumtimi do t'i shërbejnë K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. si pasqyrë për të ndërmarrë hapa specifik dhe të koordinuar me qëllim të ndryshimit duke u bazuar në pakënaqësitë e konsumatorëve për shërbimet përkatëse të ujësjellësit dhe të kanalizimit.

Duke parë rezultatet e këtij pyetësi për secilën nga pyetjet e parashtruara mund të vërejmë se kënaqshmëria e klientëve të rajonit të Pejës me këtë kompani është e lartë. Duke u bazuar në vitet paraprake, përmirësimet në shërbimet e tyre kanë qenë dukshëm të mira dhe efikase në mënyrë që konsumatorët të jenë të kënaqur sa i përket shërbimit të ujësjellësit dhe kanalizimit dhe të mos kenë pakënaqshmëri rreth këtyre shërbimeve.

Megjithatë, D&D Business Support Center i rekomandon kompanisë që interaktiviteti dhe bashkëpunimi midis konsumatorëve dhe kompanisë të jetë edhe më i lartë, faktor ky i cili do të ndikojë në thellimin e besimit të konsumatorëve, shtimin e kualitetit të shërbimit, bashkëpunimin dhe rritjen e inkasimit të faturave nga ana tjetër, e që do t'i mundësojë kompanisë qëndrueshmëri edhe më të lartë.

## 5. ANEX 1. Pyetësi

### PYETËSOR

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

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

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

### SHËNIME DEMOGRAFIKE

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

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

Lloji i konsumatorit: ☐ Amvisëri ☐ Biznes

Zona e shërbimit: ☐ Urban ☐ Rural

### PYETJE RRETH SHËRBIMEVE

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

2. A keni ujëmatës? ☐ Po  
☐ Jo

3. Nëse jo, pse nuk keni ujëmatës?

---

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

5. Kur i ka lexuar K.R.U. "Hidrodrini" për herë të fundit ujëmatësin?  
☐ Para 1 muaji  
☐ Para 2 muajve  
☐ Para 3 muajve  
☐ Para më shumë se 4 muajsh

|                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 6. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?                                                                          | <input type="radio"/> Shumë të kënaqur<br><input type="radio"/> Të kënaqur<br><input type="radio"/> Mesatarisht të kënaqur<br><input type="radio"/> Të pakënaqur                            |
| 7. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?                                                                                   | <input type="radio"/> Shumë të kënaqur<br><input type="radio"/> Të kënaqur<br><input type="radio"/> Mesatarisht të kënaqur<br><input type="radio"/> Të pakënaqur                            |
| 8. Nëse jeni të pakënaqur, pse?                                                                                             |                                                                                                                                                                                             |
| <hr/>                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                             |
| 9. A keni reduktime të ujit?                                                                                                | <input type="radio"/> Po<br><input type="radio"/> Jo                                                                                                                                        |
| 10. Nëse po, gjatë cilës kohë keni reduktime të ujit?                                                                       | <input type="radio"/> Në mëngjes<br><input type="radio"/> Gjatë ditës<br><input type="radio"/> Në mbrëmje                                                                                   |
| 11. A njoftoheni paraprakisht për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit?                                                 | <input type="radio"/> Po<br><input type="radio"/> Ndonjëherë<br><input type="radio"/> Jo                                                                                                    |
| 12. A i paguani faturat me rregull?                                                                                         | <input type="radio"/> Po<br><input type="radio"/> Jo                                                                                                                                        |
| 13. Nëse jo, cilat janë arsyet e mos pagesës?                                                                               | <input type="radio"/> Gjendja sociale<br><input type="radio"/> I / e pakënaqur me nivelin e shërbimit<br><input type="radio"/> Pakënaqësi me lexuesin<br><input type="radio"/> Tjetër _____ |
| 14. A e dini se në rast të mos pagesës së borxhit lënda ju inicohet tek përmbartuesi privat?                                | <input type="radio"/> Po<br><input type="radio"/> Jo                                                                                                                                        |
| 15. A e dini që keni të drejtë të nënshkruani kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit nëse borxhi juaj është i lartë? | <input type="radio"/> Po<br><input type="radio"/> Jo                                                                                                                                        |
| 16. A është fatura nga K.R.U. "Hidrodrini" e kuptueshme dhe e qartë?                                                        | <input type="radio"/> Po<br><input type="radio"/> Jo                                                                                                                                        |

17. Nëse jo, ju lutem shpjegoni pse?

---

18. A jeni të kyçur në shërbimet e kanalizimit? ☐ Po  
☐ Jo

19. A jeni ankuar ndonjëherë në kompaninë tonë  
në rast të pakënaqësisë? ☐ Po  
☐ Jo

20. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së  
ankesave/ kërkesave? ☐ Shumë të kënaqur  
☐ Mesatarisht të kënaqur  
☐ Aspak të kënaqur

21. Komenti juaj për përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U. "Hidrodrini" i ofron?

---

---

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