

**RAPORTI I KËNAQSHMËRISË SË  
KONSUMATORËVE TË  
K.R.U. "PRISHTINA" SH.A., PËR VITIN 2024**

Mars, 2025



## OPERATORI EKONOMIK:



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

Rr. "Xheladin Hana", Ndërtesa Iliria,

10000 Prishtina, 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)

## AUTORITETI KONTRAKTUES:



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

Rr. "Hazir Shala", nr.4,

10000 Prishtina, Republika e Kosovës

Tel.: +038 (0) 800 90009

E-mail: [info@kru-prishtina.com](mailto:info@kru-prishtina.com)

Web: [www.kru-prishtina.com](http://www.kru-prishtina.com)

## PËRMBAJTJA

1.	HYRJE .....	7
2.	METODOLOGJIA .....	8
3.	TË GJETURAT NGA HULUMTIMI .....	9
3.1.	Lloji i konsumatorit .....	9
4.	KATEGORIA E AMVISËRISË .....	10
4.1.	Zona e Shërbimit.....	10
4.2.	Gjinia.....	11
4.3.	Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm.....	12
4.4.	Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim).....	13
4.5.	Kënaqshmëria me reagimin dhe efikasitetin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. në rregullimin e defekteve .....	14
4.6.	Vlerësimi për mirësjelljen dhe qasjen e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A.....	15
4.7.	Kënaqshmëria mbi efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve dhe faturimin	16
4.8.	Kënaqshmëria për mundësitë e pagesës së shërbimeve .....	17
4.9.	Kënaqshmëria mbi informimin nga Qendra e thirrjeve në lidhje me shërbimet teknike të kryera	18
4.10.	Pagesa e faturave .....	19
4.11.	Arsyeja e mos pagesës së faturave.....	20
4.12.	Preferenca për metodat e pagesës .....	21
4.13.	Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A.....	22
4.14.	Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	23
4.15.	Kënaqshmëria me Përdorimin e Aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A." .....	24
4.16.	Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit.....	25
4.17.	Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit.....	26
4.18.	Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit .....	27
4.19.	Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A.....	28
4.20.	Kënaqshmëria e konsumatorëve me zgjidhjen e ankesave .....	29
5.	KATEGORIA E BIZNESEVE / INSTITUCIONEVE.....	30
5.1.	Zona e shërbimit.....	30
5.2.	Gjinia.....	31
5.3.	Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm.....	32
5.4.	Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim).....	33
5.5.	Kënaqshmëria me reagimin dhe efikasitetin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. në rregullimin e defekteve .....	34
5.6.	Vlerësimi për mirësjelljen dhe qasjen e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A.....	35
5.7.	Kënaqshmëria mbi efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve dhe faturimin	36
5.8.	Kënaqshmëria për mundësitë e pagesës së shërbimeve .....	37

5.9.	Kënaqshmëria mbi informimin nga Qendra e thirrjeve në lidhje me shërbimet teknike të kryera	38
5.10.	Pagesa e faturave .....	39
5.11.	Arsyeja e mospagesës së faturave.....	40
5.12.	Preferenca për metodat e pagesës .....	41
5.13.	Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A.....	42
5.14.	Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	43
5.15.	Kënaqshmëria me Përdorimin e Aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	44
5.16.	Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit.....	45
5.17.	Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit.....	46
5.18.	Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit .....	47
5.19.	Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A.....	48
5.20.	Kënaqshmëria e konsumatorëve me zgjidhjen e ankesave .....	49
6.	REKOMANDIME DHE KONKLUSIONE.....	50
7.	ANEX 1. PYETËSORI.....	51

## Lista e Tabelave

Tabela 1. Lloji i konsumatorit.....	9
Tabela 2. Zona e Shërbimit .....	10
Tabela 3. Gjinia.....	11
Tabela 4. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm .....	12
Tabela 5. Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim).....	13
Tabela 6. Kënaqshmëria me reagimin dhe efikasitetin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. në rregullimin e defekteve 14	
Tabela 7. Vlerësimi për mirësjelljen dhe qasjen e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A.....	15
Tabela 8. Kënaqshmëria mbi efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve dhe faturimin..	16
Tabela 9. Kënaqshmëria për mundësitë e pagesës së shërbimeve .....	17
Tabela 10. Kënaqshmëria mbi informimin nga Qendra e thirrjeve në lidhje me shërbimet teknike të kryera .....	18
Tabela 11. Pagesa e faturave .....	19
Tabela 12. Arsyeja e mos pagesës së faturave .....	20
Tabela 13. Preferenca për metodat e pagesës .....	21
Tabela 14. Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A.....	22
Tabela 15. Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	23
Tabela 16. Kënaqshmëria me Përdorimin e Aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A." .....	24
Tabela 17. Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit .....	25
Tabela 18. Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit.....	26
Tabela 19. Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit .....	27
Tabela 20. Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	28
Tabela 21. Kënaqshmëria e konsumatorëve me zgjidhjen e ankesave .....	29
Tabela 22. Zona e shërbimit.....	30
Tabela 23. Gjinia.....	31
Tabela 24. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm .....	32
Tabela 25. Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim).....	33
Tabela 26. Kënaqshmëria me reagimin dhe efikasitetin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. në rregullimin e defekteve .....	34
Tabela 27. Vlerësimi për mirësjelljen dhe qasjen e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	35
Tabela 28. Kënaqshmëria mbi efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve dhe faturimin	36
Tabela 29. Kënaqshmëria për mundësitë e pagesës së shërbimeve .....	37
Tabela 30. Kënaqshmëria mbi informimin nga Qendra e thirrjeve në lidhje me shërbimet teknike të kryera .....	38
Tabela 31. Pagesa e faturave .....	39
Tabela 32. Arsyeja e mos pagesës së faturave .....	40
Tabela 33. Preferenca për metodat e pagesës .....	41
Tabela 34. Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A.....	42
Tabela 35. Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	43
Tabela 36. Kënaqshmëria me Përdorimin e Aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	44
Tabela 37. Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit .....	45
Tabela 38. Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit.....	46
Tabela 39. Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit .....	47
Tabela 40. Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	48
Tabela 41. Kënaqshmëria e konsumatorëve me zgjidhjen e ankesave .....	49

## Lista e Figurave

Figura 1. Lloji i konsumatorit .....	9
Figura 2. Zona e Shërbimit .....	10
Figura 3. Gjinia .....	11
Figura 4. Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim) .....	13
Figura 5. Pagesa e faturave .....	19
Figura 6. Preferenca për metodat e pagesës .....	21
Figura 7. Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	22
Figura 8. Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	23
Figura 9. Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit .....	25
Figura 10. Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit .....	26
Figura 11. Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit .....	27
Figura 12. Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	28
Figura 13. Zona e shërbimit .....	30
Figura 14. Gjinia .....	31
Figura 15. Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim) .....	33
Figura 16. Pagesa e faturave .....	39
Figura 17. Arsyeja e mospagesës së faturave .....	40
Figura 18. Preferenca për metodat e pagesës .....	41
Figura 19. Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	42
Figura 20. Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	43
Figura 21. Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit .....	45
Figura 22. Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit .....	46
Figura 23. Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ....	48

## 1. HYRJE

Kompania D&D Business Support Center, e përzgjedhur nga KRU Prishtina SH .A. në një garë të hapur ëshë përzgjedhur për hulumtimin Matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve dhe ofrimin e informacionit të nevojshëm për përmirësimin e shërbimeve në vitin 2024.

Kompania Rajonale e Ujësjellësit K.R.U. "Prishtina" Sh.A. luan rol kyç në ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit në rajonin e Prishtinës, duke dhënë një angazhim të vazhdueshëm për përmbushjen e kërkesave të larta të konsumatorëve dhe sigurimin e standardeve të cilësisë. Si kompania më e madhe në vend për ofrimin e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit, ka mision të qartë për të siguruar furnizimin e qëndrueshëm me ujë të pijshëm dhe trajtimin efikas të ujërave të zeza, . Ky angazhim dhe përkushtim i lartë siguron një proces të vazhdueshëm dhe të qëndrueshëm për përmirësimin e shërbimeve dhe optimizimin e resurseve.

Hulumtimi është realizuar në komunat e regjionit të Prishtinës, përfshirë Prishtinën, Podujevën, Obiliqin, Drenasin, Fushë Kosovën, Lipjanin, Shtimen dhe Graçanicën. Ky raport synon të paraqesë rezultatet e mbledhura nga ky hulumtim dhe të ofrojë një pasqyrë të thelluar mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve. Gjithashtu, përmes këtij raporti do të ofrohen rekomandime për përmirësimin e cilësisë dhe efikasitetit të shërbimeve, duke u bazuar në analizat e nevojave dhe problematikave të identifikuar gjatë procesit të matjes së kënaqshmërisë. Rezultatet e këtij studimi do të ndihmojnë K.R.U. "Prishtina" Sh.A. në përcaktimin e prioriteteve dhe strategjive të ardhshme, duke mundësuar një qasje më të saktë dhe të orientuar drejt përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimeve për konsumatorët.



## 2. METODOLOGJIA

Për realizimin e këtij hulumtimi është përdorur metodologjia kuantitative, me qëllim të mbledhjes së të dhënave të matshme dhe përfaqësuese mbi nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Procesi ka përfshirë disa faza të mirëpërcaktuara, duke filluar me hartimin e një pyetësori të strukturuar, i cili është dizajnuar për të adresuar katër kategori të konsumatorëve: konsumatorët shtëpiakë, biznese të vogla, biznese të mëdha dhe konsumatorë institucionalë. Për secilin grup janë zhvilluar pyetje të përshtatura që fokusohen në përvojat dhe kënaqshmërinë me shërbimet përkatëse.

Mostra është ndarë proporcionalisht sipas shpërndarjes së konsumatorëve në secilën komunë dhe kategori. Janë realizuar gjithsej 4,000 intervista, prej të cilave 3,518 me konsumatorë shtëpiakë dhe 482 me biznese dhe institucione. Kjo ndarje është bërë për të siguruar përfaqësueshmëri të të dhënave në nivel komunal dhe sektorial.

Mbledhja e të dhënave është realizuar në terren përmes intervistave të drejtpërdrejta, duke përdorur platforma elektronike dhe aplikacione të specializuara, të cilat sigurojnë ruajtjen dhe integritetin e të dhënave.

Pas përfundimit të mbledhjes së të dhënave, ato janë analizuar duke përdorur mjete elektronike statistikore, si Excel, për të nxjerrë përfundime të bazuara në krahasime ndërmjet grupeve të konsumatorëve dhe për të identifikuar trendët kryesorë që ndikojnë në kënaqshmërinë e tyre.

Në përfundim, është hartuar një raport analitik, i cili përmban gjetjet kryesore dhe rekomandime konkrete për përmirësimin e shërbimeve. Raporti është formuluar në një gjuhë të qartë dhe të kuptueshme për të mundësuar përdorimin e tij nga autoriteti kontraktor dhe palët e interesuara.



### 3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI

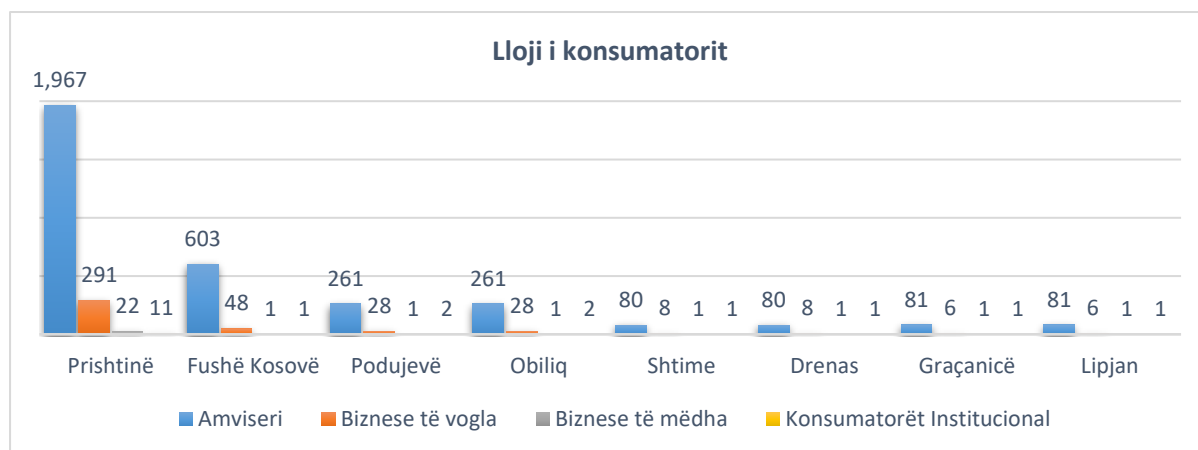
#### 3.1. Lloji i konsumatorit

Tabela dhe grafiku më poshtë pasqyrojnë shpërndarjen e konsumatorëve sipas kategorive dhe komunave të përfshira në studim. Sipas të dhënave, shumica e konsumatorëve të anketuar i përkasin kategorisë së amvisërive që janë 87.95%, ndërsa përqindja më e vogël përfaqësohet nga konsumatorët institucionalë 0.50% dhe 0.85% bizneset e mëdha. Komuna e Prishtinës ka numrin më të lartë të anketuar që është 2,291, duke kontribuar me 57.28% të totalit. Ky rezultat pasqyron popullsinë më të madhe dhe përqendrimin më të lartë të aktiviteteve ekonomike, në këtë zonë. Fushë Kosova dhe Lipjani ndjekin me përqindje përkatësisht 16.33% dhe 7.38%, ndërsa komunat e tjera kanë një pjesëmarrje më të ulët. Në tërësi, grafiku tregon qartë dominimin numerik të konsumatorëve të amvisërisë në të gjitha komunat, me një prani të kufizuar të bizneseve.

Tabela 1. Lloji i konsumatorit

Qytet	Amvisëri	Biznese të vogla	Biznese të mëdha	Konsumatorët Institucional	Totali
Prishtinë	1,967	291	22	11	2,291
	85.86%	12.70%	0.96%	0.48%	57.28%
Fushë Kosovë	603	48	1	1	653
	92.34%	7.35%	0.15%	0.15%	16.33%
Podujevë	261	28	1	2	292
	89.38%	9.59%	0.34%	0.68%	7.30%
Obiliq	129	11	2	1	143
	90.21%	7.69%	1.40%	0.70%	3.58%
Shtime	80	8	1	1	90
	88.89%	8.89%	1.11%	1.11%	2.25%
Drenas	126	19	1	1	147
	85.71%	12.93%	0.68%	0.68%	3.68%
Graçanicë	81	6	1	1	89
	91.01%	6.74%	1.12%	1.12%	2.23%
Lipjan	271	17	5	2	295
	91.86%	5.76%	1.69%	0.68%	7.38%
Total	3,518	428	34	20	4,000
	87.95%	10.70%	0.85%	0.50%	100%

Figura 1. Lloji i konsumatorit



## 4. KATEGORIA E AMVISËRISË

K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ofron shërbime të ujësjellësit dhe kanalizimit në tetë komuna, duke përfshirë konsumatorë të ndryshëm nga zonat urbane dhe rurale. Pjesa më e madhe e të anketuarve janë amvisëri, të cilët përbëjnë 87.95% të totalit, ndërsa pjesa tjetër përfshin biznese dhe institucione.

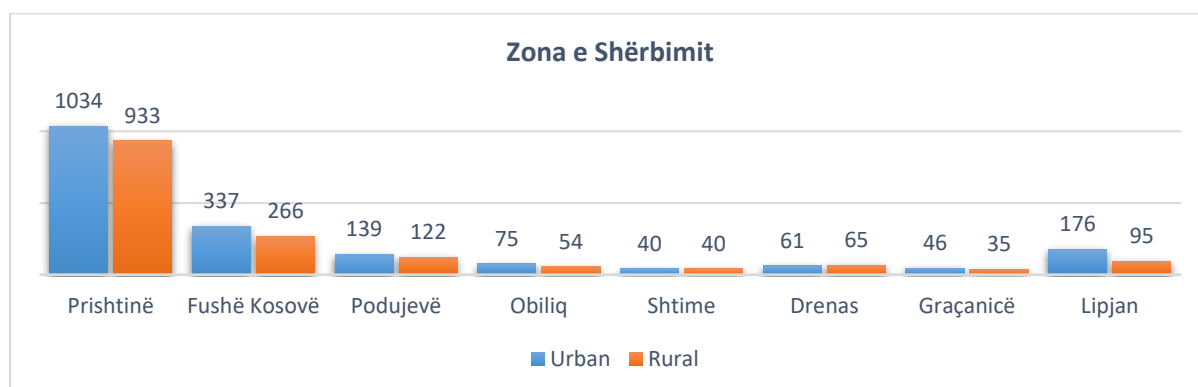
### 4.1. Zona e Shërbimit

Shpërndarja e konsumatorëve të kategorisë së amvisërisë sipas zonave urbane dhe rurale në komunat e përfshira në hulumtim ashtu siç janë paraqitur në tabelën dhe grafën e mëposhtëm duke ofruar një krahasim të qartë midis këtyre dy zonave. Rezultatet tregojnë se 54.24% e konsumatorëve të anketuar jetojnë në zona urbane, ndërsa 45.76% janë nga zonat rurale, duke reflektuar një shpërndarje relativisht të ekuilibruar, por me një dominim të lehtë të zonave urbane. Prishtina ka përqindjen më të lartë të popullsisë urbane me 52.57%, e ndjekur nga Fushë Kosova me 55.89%. Nga ana tjetër, Drenasi dhe Graçanica kanë një shpërndarje më të balancuar, me përkatësisht 48.41% dhe 56.79% të popullsisë që jetojnë në zonat urbane. Ky raport është një tregues i rëndësishëm për prioritetet e menaxhimit dhe planifikimit të shërbimeve për konsumatorë.

Tabela 2. Zona e Shërbimit

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prishtinë	1034	933	1967
	52.57%	47.43%	55.91%
Fushë Kosovë	337	266	603
	55.89%	44.11%	17.14%
Podujevë	139	122	261
	53.26%	46.74%	7.42%
Obiliq	75	54	129
	58.14%	41.86%	3.67%
Shtime	40	40	80
	50.00%	50.00%	2.27%
Drenas	61	65	126
	48.41%	51.59%	3.58%
Graçanicë	46	35	81
	56.79%	43.21%	2.30%
Lipjan	176	95	271
	9.22%	5.90%	7.70%
<b>Total</b>	<b>1908</b>	<b>1610</b>	<b>3518</b>
	<b>54.24%</b>	<b>45.76%</b>	<b>100%</b>

Figura 2. Zona e Shërbimit



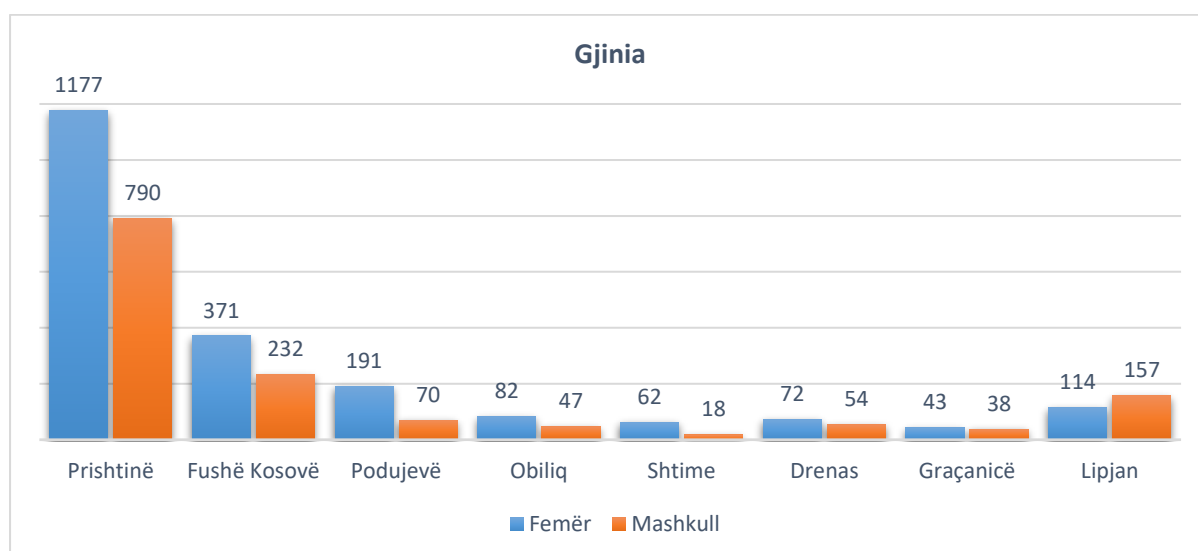
## 4.2. Gjinia

Rezultatet e hulumtimit tregojnë se femrat përbëjnë shumicën e të anketuarve me 60.03%, ndërsa meshkujt përfaqësojnë 39.97% të totalit. Ky trend është i pranishëm në të gjitha komunat, veçanërisht në Shtime me 77.50% dhe Podujevë me 73.18%, ndërsa balanca më e afërt midis gjinive vërehet në Graçanicë, ku femrat përfaqësojnë 53.09% dhe meshkujt 46.91%.

Tabela 3. Gjinia

Qytet	Femër	Mashkull	Totali
Prishtinë	1177	790	1967
	59.84%	40.16%	55.91%
Fushë Kosovë	371	232	603
	61.53%	38.47%	17.14%
Podujevë	191	70	261
	73.18%	26.82%	7.42%
Obiliq	82	47	129
	63.57%	36.43%	3.67%
Shtime	62	18	80
	77.50%	22.50%	2.27%
Drenas	72	54	126
	57.14%	42.86%	3.58%
Graçanicë	43	38	81
	53.09%	46.91%	2.30%
Lipjan	114	157	271
	5.40%	11.17%	7.70%
Total	2112	1406	3518
	60.03%	39.97%	100%

Figura 3. Gjinia



### 4.3. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm

Analiza e kënaqshmërisë së konsumatorëve të kategorisë së amvisërisë tregon një nivel të lartë të kënaqësisë me furnizimin me ujë të pijshëm. Rezultatet tregojnë se 74.45% e të anketuarve janë shumë të kënaqur, ndërsa 19.22% janë të kënaqur, duke sugjeruar se shumica dërrmuese e konsumatorëve e vlerësojnë pozitivisht cilësinë dhe stabilitetin e furnizimit me ujë. Përqindja e atyre që mbeten neutrale është relativisht e ulët, me 4.49%, ndërsa pakënaqësia mbetet minimale, ku vetëm 1.39% janë të pakënaqur dhe 0.45% shumë të pakënaqur. Nga një analizë më e detajuar sipas komunave, Prishtina dhe Fushë Kosova shfaqin nivelin më të lartë të kënaqshmërisë, përkatësisht me 79.41% dhe 76.78% të anketuarve që janë shumë të kënaqur. Ky rezultat mund të lidhet me infrastrukturën më të zhvilluar dhe cilësinë më të lartë të shërbimeve në këto zona urbane. Në të kundërt, Drenasi dhe Graçanica shfaqin përqindje më të ulëta të kënaqshmërisë, me një numër më të lartë të përgjigjeve neutrale dhe të pakënaqura. Në Drenas, 42.86% e të anketuarve janë të kënaqur, por një përqindje e konsiderueshme prej 14.29% mbetet neutrale. Ndërkohë, në Graçanicë vetëm 38.27% e të anketuarve shprehen shumë të kënaqur, ndërsa një përqindje e lartë prej 30.86% mbetet neutrale, duke treguar një perceptim më të paqartë ose një eksperiencë të ndryshme me furnizimin me ujë në këtë zonë.

Tabela 4. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	1,562	352	48	0	5	1,967
	79.41%	17.90%	2.44%	0.00%	0.25%	55.91%
Fushë Kosovë	463	110	7	23	0	603
	76.78%	18.24%	1.16%	3.81%	0.00%	17.14%
Podujevë	210	29	11	6	5	261
	80.46%	11.11%	4.21%	2.30%	1.92%	7.42%
Obiliq	125	2	2	0	0	129
	96.90%	1.55%	1.55%	0.00%	0.00%	3.67%
Shtime	79	1	0	0	0	80
	98.75%	1.25%	0.00%	0.00%	0.00%	2.27%
Drenas	42	54	18	11	1	126
	33.33%	42.86%	14.29%	8.73%	0.79%	3.58%
Graçanicë	31	25	25	0	0	81
	38.27%	30.86%	30.86%	0.00%	0.00%	2.30%
Lipjan	107	103	47	9	5	271
	39.48%	38.01%	17.34%	3.32%	1.85%	7.70%
Total	2,619	676	158	49	16	3,518
	74.45%	19.22%	4.49%	1.39%	0.45%	100%

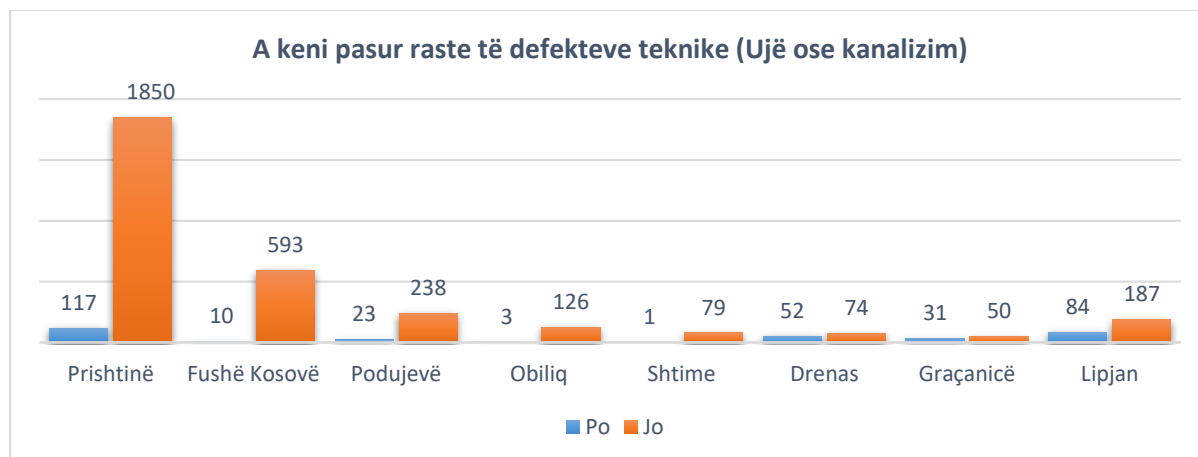
#### 4.4. Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim)

Të dhënat më poshtë tregojnë se shumica dërrmuese e të anketuarve, 90.88%, nuk kanë pasur përvoja me defekte teknike në ujësjellës ose kanalizim, ndërsa vetëm 9.12% kanë raportuar probleme. Prishtina, si komuna më e madhe, regjistron numrin më të lartë të rasteve të raportuara, me 117 raste, megjithëse kjo përfaqëson vetëm 5.95% të të anketuarve në këtë zonë. Nga ana tjetër, komunat me përqindjen më të lartë të raportimeve janë Drenasi me 41.27% dhe Graçanica me 38.27%, duke treguar një përqendrim më të madh të sfidave teknike në këto rajone. Në kontrast, Fushë Kosova dhe Shtime shfaqin përqindjen më të ulët të problemeve të raportuara, me përkatësisht 1.66% dhe 1.25%. Këto rezultate tregojnë se, ndonëse shumica e konsumatorëve nuk përjetojnë ndërprerje apo probleme të theksuara me shërbimin, disa zona përballen me sfida më të shpeshta në infrastrukturën e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Tabela 5. Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim)

Qytet	Po	Jo	Totali
Prishtinë	117	1850	1967
	5.95%	94.05%	55.91%
Fushë Kosovë	10	593	603
	1.66%	98.34%	17.14%
Podujevë	23	238	261
	8.81%	91.19%	7.42%
Obiliq	3	126	129
	2.33%	97.67%	3.67%
Shtime	1	79	80
	1.25%	98.75%	2.27%
Drenas	52	74	126
	41.27%	58.73%	3.58%
Graçanicë	31	50	81
	38.27%	61.73%	2.30%
Lipjan	84	187	271
	26.17%	5.85%	7.70%
Total	321	3197	3518
	9.12%	90.88%	100%

Figura 4. Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim)



#### 4.5. Kënaqshmëria me reagimin dhe efikasitetin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. në rregullimin e defekteve

Sa i përket pyetjes mbi kënaqshmërinë me kohën e reagimit dhe efikasitetin e ndërhyrjeve të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. shumica e konsumatorëve kanë shprehur vlerësim pozitiv, ku 30.53% janë shumë të kënaqur dhe 29.91% të kënaqur. Prishtina shfaq nivelin më të lartë të kënaqshmërisë, me 86.32% të përgjigjeve pozitive, ndërsa Drenasi dhe Graçanica regjistrojnë përqindjet më të larta të pakënaqësisë, përkatësisht 11.54% dhe 12.90%. Përqindja e lartë e përgjigjeve neutrale në disa komuna sugjeron një mungesë informacioni ose përvoja të paqarta në lidhje me shërbimin. Këto rezultate pasqyrojnë një performancë të përgjithshme pozitive të shërbimeve teknike, por gjithashtu nënvizojnë nevojën për përmirësime në disa zona për të reduktuar pakënaqësinë dhe për të rritur ndërgjegjësimin mbi shërbimet e mirëmbajtjes.

Tabela 6. Kënaqshmëria me reagimin dhe efikasitetin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. në rregullimin e defekteve

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	64	37	15	1	0	117
	54.70%	31.62%	12.82%	0.85%	0.00%	36.45%
Fushë Kosovë	2	0	5	3	0	10
	20.00%	0.00%	50.00%	30.00%	0.00%	3.12%
Podujevë	0	21	2	0	0	23
	0.00%	91.30%	8.70%	0.00%	0.00%	7.17%
Obiliq	0	1	0	2	0	3
	0.00%	33.33%	0.00%	66.67%	0.00%	0.93%
Shtime	0	1	0	0	0	1
	0.00%	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.31%
Drenas	8	9	29	6	0	52
	15.38%	17.31%	55.77%	11.54%	0.00%	16.20%
Graçanicë	10	3	14	4	0	31
	32.26%	9.68%	45.16%	12.90%	0.00%	9.66%
Lipjan	14	24	42	3	1	84
	16.67%	28.57%	50.00%	3.57%	1.19%	26.17%
Total	98	96	107	19	1	321
	30.53%	29.91%	33.33%	5.92%	0.31%	100%

#### 4.6. Vlerësimi për mirësjelljen dhe qasjen e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Në bazë të hulumtimit mbi këtë pyetje, të dhënat pasqyrojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë me qasjen dhe mirësjelljen e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. Sipas rezultateve, 67.23% e të anketuarve janë shumë të kënaqur, ndërsa 22.83% janë të kënaqur. Prishtina dhe Obiliqi shfaqin përqindjet më të larta të kënaqësisë, përkatësisht 70.01% dhe 96.90%. Nga ana tjetër, Graçanica dhe Lipjani kanë përqindje më të larta të përgjigjeve neutrale dhe të pakënaqura, duke sugjeruar një nevojë për përmirësim të qasjes ndaj klientëve në këto zona. Me një nivel të ulët të pakënaqësisë, vetëm 1.67% në total, rezultatet konfirmojnë një performancë pozitive të stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A., por gjithashtu tregojnë mundësi për përmirësime në disa komuna.

Tabela 7. Vlerësimi për mirësjelljen dhe qasjen e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Qytet	Shumë të kënaqur(5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	1,377	469	113	4	4	1,967
	70.01%	23.84%	5.74%	0.20%	0.20%	55.91%
Fushë Kosovë	399	141	41	22	0	603
	66.17%	23.38%	6.80%	3.65%	0.00%	17.14%
Podujevë	212	30	7	9	3	261
	81.23%	11.49%	2.68%	3.45%	1.15%	7.42%
Obiliq	125	2	2	0	0	129
	96.90%	1.55%	1.55%	0.00%	0.00%	3.67%
Shtime	79	1	0	0	0	80
	98.75%	1.25%	0.00%	0.00%	0.00%	2.27%
Drenas	45	49	28	4	0	126
	35.71%	38.89%	22.22%	3.17%	0.00%	3.58%
Graçanicë	22	18	36	5	0	81
	27.16%	22.22%	44.44%	6.17%	0.00%	2.30%
Lipjan	106	93	64	4	4	271
	39.11%	34.32%	23.62%	1.48%	1.48%	7.70%
Total	2,365	803	291	48	11	3,518
	67.23%	22.83%	8.27%	1.36%	0.31%	100%



#### 4.7. Kënaqshmëria mbi efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve dhe faturimin

Të dhënat e këtij hulumtimi pasqyrojnë perceptimin e konsumatorëve mbi efikasitetin e stafit të K.R.U.-së në procesin e leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave dhe pasqyrimin e pagesave. Rezultatet tregojnë një shkallë të lartë të kënaqësisë, ku 64.72% e të anketuarve janë shumë të kënaqur dhe 22.37% të kënaqur, duke reflektuar një performancë pozitive të këtyre shërbimeve. Prishtina dhe Obiliqi shfaqin nivelin më të lartë të kënaqësisë, me përkatësisht 66.95% dhe 97.67% të anketuarve që shprehen shumë të kënaqur. Ndërkohë, Graçanica dhe Lipjani kanë përqindje më të larta të përgjigjeve neutrale dhe të pakënaqura, duke sugjeruar nevojën për përmirësim të këtyre shërbimeve në këto zona. Megjithëse përqindja e përgjithshme e pakënaqësisë është e ulët, me vetëm 1.51%, në disa komuna si Graçanica (8.64%) dhe Lipjani (3.32%) kjo përqindje është më e lartë, duke treguar sfida specifike. Këto rezultate tregojnë se, ndonëse shërbimet e faturimit dhe leximit të ujëmatësve funksionojnë mirë në shumicën e komunave, ka ende hapësirë për përmirësim në zonat ku konsumatorët kanë shprehur më shumë pasiguri ose pakënaqësi.

Tabela 8. Kënaqshmëria mbi efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve dhe faturimin

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	1,317	490	155	5	0	1,967
	66.95%	24.91%	7.88%	0.25%	0.00%	55.91%
Fushë Kosovë	426	54	102	21	0	603
	70.65%	8.96%	16.92%	3.48%	0.00%	17.14%
Podujevë	209	36	5	9	2	261
	80.08%	13.79%	1.92%	3.45%	0.77%	7.42%
Obiliq	126	0	3	0	0	129
	97.67%	0.00%	2.33%	0.00%	0.00%	3.67%
Shtime	76	4	0	0	0	80
	95.00%	5.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.27%
Drenas	43	47	34	2	0	126
	34.13%	37.30%	26.98%	1.59%	0.00%	3.58%
Graçanicë	18	19	37	7	0	81
	22.22%	23.46%	45.68%	8.64%	0.00%	2.30%
Lipjan	62	137	62	9	1	271
	22.88%	50.55%	22.88%	3.32%	0.37%	7.70%
Total	2,277	787	398	53	3	3,518
	64.72%	22.37%	11.31%	1.51%	0.09%	100%

#### 4.8. Kënaqshmëria për mundësitë e pagesës së shërbimeve

Rezultatet e hulumtimit tregojnë një nivel të lartë të kënaqësisë së konsumatorëve me opsionet e pagesës që ofron kompania për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Sipas të dhënave, 73.37% e të anketuarve janë shumë të kënaqur dhe 15.52% të kënaqur, duke sugjeruar se shumica e qytetarëve e vlerësojnë fleksibilitetin dhe qasjen e lehtë ndaj metodave të pagesës. Megjithatë, disa komuna shfaqin përqindje më të larta të përgjigjeve neutrale dhe të pakënaqura, duke treguar se ende ka sfida për t'u adresuar. Lipjani ka një përqindje të konsiderueshme të konsumatorëve të pakënaqur 13.55%, ndërsa Drenasi ka një nivel të lartë neutraliteti 24.60%, çka mund të sugjerojë mungesë informacioni ose vështirësi në përdorimin e disa metodave të pagesës. Në përgjithësi, rezultatet reflektojnë një performancë të mirë të shërbimeve të pagesës, por gjithashtu nënvizojnë nevojën për përmirësim në disa zona. Rritja e ndërgjegjësimit mbi opsionet e ndryshme të pagesës dhe zgjerimi i mundësive të aksesit në disa komuna mund të ndihmojnë në uljen e pakënaqësisë dhe në rritjen e kënaqësisë së përgjithshme të konsumatorëve.

Tabela 9. Kënaqshmëria për mundësitë e pagesës së shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	1,604	224	134	5	0	1,967
	81.55%	11.39%	6.81%	0.25%	0.00%	55.91%
Fushë Kosovë	477	68	37	21	0	603
	79.10%	11.28%	6.14%	3.48%	0.00%	17.14%
Podujevë	185	49	7	9	11	261
	70.88%	18.77%	2.68%	3.45%	4.21%	7.42%
Obiliq	123	4	2	0	0	129
	95.35%	3.10%	1.55%	0.00%	0.00%	3.67%
Shtime	77	3	0	0	0	80
	96.25%	3.75%	0.00%	0.00%	0.00%	2.27%
Drenas	40	47	31	8	0	126
	31.75%	37.30%	24.60%	6.35%	0.00%	3.58%
Graçanicë	20	29	32	0	0	81
	24.69%	35.80%	39.51%	0.00%	0.00%	2.30%
Lipjan	55	122	56	37	1	271
	20.30%	45.02%	20.66%	13.65%	0.37%	7.70%
Total	<b>2,581</b>	<b>546</b>	<b>299</b>	<b>80</b>	<b>12</b>	<b>3,518</b>
	<b>73.37%</b>	<b>15.52%</b>	<b>8.50%</b>	<b>2.27%</b>	<b>0.34%</b>	<b>100%</b>

#### 4.9. Kënaqshmëria mbi informimin nga Qendra e thirrjeve në lidhje me shërbimet teknike të kryera

Niveli i informimit që konsumatorët marrin nga kompania për shërbimet teknike të kryera është përgjithësisht pozitiv, me 54.01% të anketuarve që janë shumë të kënaqur dhe 16.46% të kënaqur. Kjo tregon se shumica e konsumatorëve ndihen të informuar për ndërhyrjet teknike dhe shërbimet e mirëmbajtjes. Megjithatë, 19.81% e të anketuarve janë neutralë, çka sugjeron se një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve mund të mos kenë marrë informacion të mjaftueshëm ose nuk e kanë vlerësuar atë si të rëndësishëm. Përqindja e pakënaqësisë mbetet e ulët në total, me 8.44%, por në disa komuna si Lipjani 21.40% dhe Graçanica 16.05% është dukshëm më e lartë, duke treguar mungesë efektive të komunikimit në këto zona. Këto rezultate nënvizojnë rëndësinë e përmirësimit të mekanizmave të informimit për të siguruar që të gjithë konsumatorët të kenë qasje të barabartë dhe të mjaftueshme në informacion mbi shërbimet teknike të ofruara.

Tabela 10. Kënaqshmëria mbi informimin nga Qendra e thirrjeve në lidhje me shërbimet teknike të kryera

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	1,013	288	440	190	36	1,967
	51.50%	14.64%	22.37%	9.66%	1.83%	55.91%
Fushë Kosovë	382	67	131	23	0	603
	63.35%	11.11%	21.72%	3.81%	0.00%	17.14%
Podujevë	187	37	28	5	4	261
	71.65%	14.18%	10.73%	1.92%	1.53%	7.42%
Obiliq	123	3	2	1	0	129
	95.35%	2.33%	1.55%	0.78%	0.00%	3.67%
Shtime	79	1	0	0	0	80
	98.75%	1.25%	0.00%	0.00%	0.00%	2.27%
Drenas	39	58	19	10	0	126
	30.95%	46.03%	15.08%	7.94%	0.00%	3.58%
Graçanicë	32	16	20	10	3	81
	39.51%	19.75%	24.69%	12.35%	3.70%	2.30%
Lipjan	45	109	57	58	2	271
	16.61%	40.22%	21.03%	21.40%	0.74%	7.70%
Total	1,900	579	697	297	45	3,518
	54.01%	16.46%	19.81%	8.44%	1.28%	100%

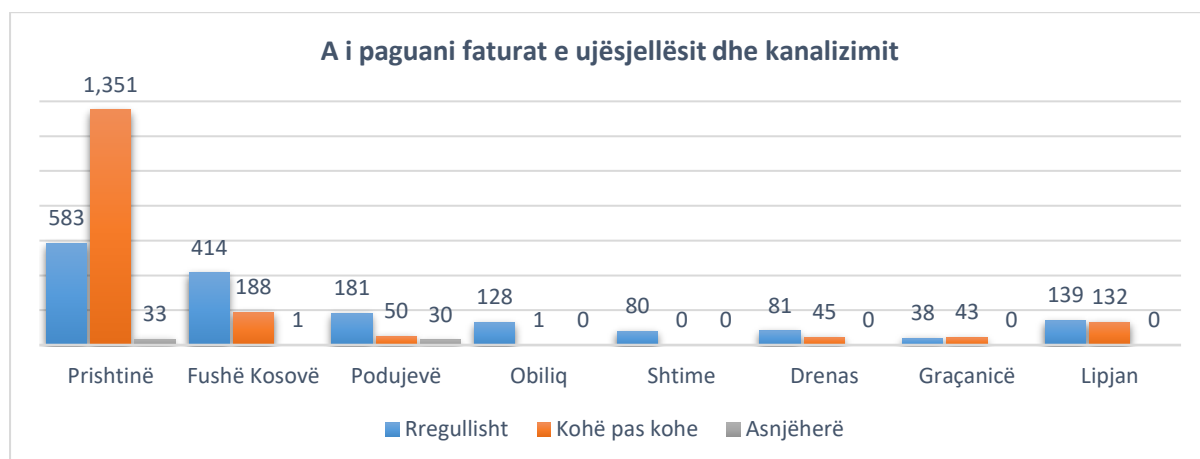
#### 4.10. Pagesa e faturave

Të dhënat e paraqitura në tabelë dhe grafikun përkatës tregojnë se shumica e konsumatorëve, 51.29%, i paguajnë faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit "kohë pas kohe", ndërsa 46.73% i paguajnë rregullisht. Përqindja e atyre që nuk i paguajnë fare faturat mbetet e ulët, me vetëm 1.82%, por në disa komuna ky numër është më i lartë. Në Podujevë, 11.49% e të anketuarve deklarojnë se nuk e kanë kryer këtë obligim. Prishtina ka numrin më të lartë të konsumatorëve që paguajnë "kohë pas kohe", ndërsa Obiliqi regjistron përqindjen më të lartë të pagesave të rregullta, me 99.22%. Këto të dhëna ofrojnë një pasqyrë të qartë mbi sjelljen e konsumatorëve në raport me detyrimet e pagesës, duke reflektuar faktorë të ndryshëm ekonomikë dhe socialë në komuna të ndryshme.

Tabela 11. Pagesa e faturave

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prishtinë	583	1,351	33	1,967
	29.64%	68.68%	1.68%	55.91%
Fushë Kosovë	414	188	1	603
	68.66%	31.18%	0.17%	17.14%
Podujevë	181	50	30	261
	69.35%	19.16%	11.49%	7.42%
Obiliq	128	1	0	129
	99.22%	0.78%	0.00%	3.67%
Shtime	80	0	0	80
	100%	0.00%	0.00%	2.27%
Drenas	81	45	0	126
	64.29%	35.71%	0.00%	3.58%
Graçanicë	38	43	0	81
	46.91%	53.09%	0.00%	2.30%
Lipjan	139	132	0	271
	51.29%	48.71%	0.00%	7.70%
Total	1,644	1,810	64	3,518
	46.73%	51.45%	1.82%	100%

Figura 5. Pagesa e faturave



#### 4.11. Arsyeya e mos pagesës së faturave

Të dhënat e paraqitura më poshtë janë bazuar vetëm në përgjigjet e 64 konsumatorëve të cilët kanë deklaruar në pikën 4.10 se nuk e kanë kryer asnjëherë pagesën e faturave. Në bazë të rezultateve të anketimit, gjendja sociale është arsyeja e vetme e mos pagesës së faturave, e raportuar në 100% të rasteve. Ky fenomen është më i theksuar në Prishtinë dhe Podujevë, ndërsa në komunat e tjera nuk janë identifikuar raste të mos pagesës. Pakënaqësia me shërbimin dhe mospranimi i faturës nuk janë përmendur si faktorë që ndikojnë në mos pagesën, duke treguar se sfidat ekonomike janë arsyeja kryesore që ndikon në këtë aspekt. Duke pasur parasysh këtë situatë, K.R.U. "Prishtina" Sh.A. mund të shqyrtojë masa lehtësuese për konsumatorët që përballen me vështirësi financiare, me qëllim përmirësimin e pagesave dhe mbështetjen e grupeve më të prekura.

Tabela 12. Arsyeya e mos pagesës së faturave

Qytet	Gjendja sociale	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Mospranimi i faturës	Totali
Prishtinë	33	0	0	33
	100%	0.00%	0.00%	51.56%
Fushë Kosovë	1	0	0	1
	100%	0.00%	0.00%	1.56%
Podujevë	30	0	0	30
	100%	0.00%	0.00%	46.88%
Obiliq	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Shtime	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Drenas	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Graçanicë	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Lipjan	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Total	64	0	0	64
	100%	0.00%	0.00%	100%

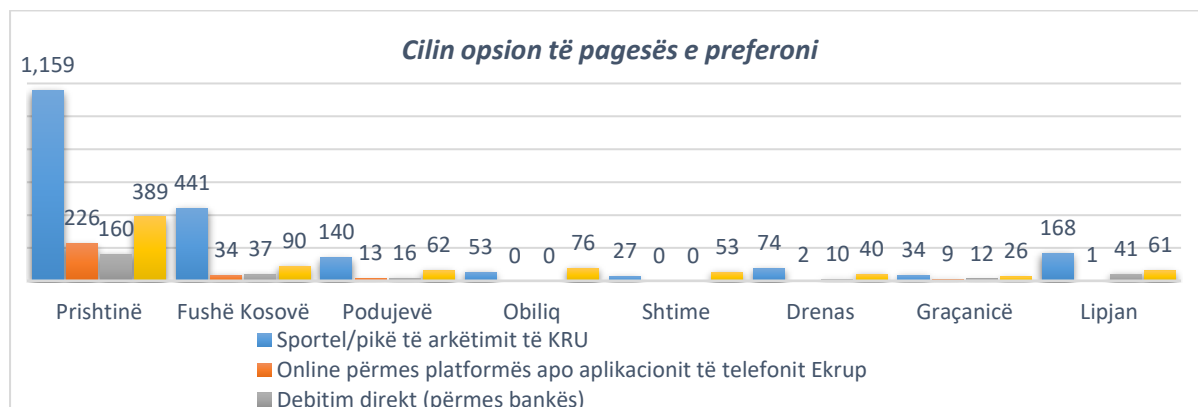
#### 4.12. Preferenca për metodat e pagesës

Të dhënat në vijim janë analizuar vetëm për 3,454 konsumatorë që në pikën 4.10 kanë deklaruar se i paguajnë faturat rregullisht ose kohë pas kohe. Rezultatet e paraqitura në tabelë dhe grafikun përkatës tregojnë se metoda më e preferuar e pagesës nga konsumatorët është përmes sporteleve ose pikave të arkëtimit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A., me 60.68% të të anketuarve që zgjedhin këtë opsion. Kjo preferencë është veçanërisht e theksuar në Fushë Kosovë 73.26% dhe Prishtinë 59.93%, duke sugjeruar se shumica e konsumatorëve ende preferojnë pagesën fizike. Agjensionet për transfer parash, si Posta e Kosovës, Capital dhe Moneta, janë opsioni i dytë më i përdorur, duke përfaqësuar 23.07% të totalit, Debitimi direkt përmes bankave dhe pagesa online përmes aplikacionit Ekруп mbeten metoda më pak të përdorura, me përkatësisht 7.99% dhe 8.25%, duke treguar një prani të ulët të shërbimeve digjitale në këtë sektor. Rezultatet sugjerojnë një nevojë për të promovuar më tej përdorimin e metodave elektronike të pagesës.

Tabela 13. Preferenca për metodat e pagesës

Qytet	Sportel/pikë të arkëtimit të KRU	Online përmes platformës apo aplikacionit të telefonit Ekруп	Debitim direkt (përmes bankës)	Agjensionet për transfer parash (Posta e Kosovës, Capital, Moneta, etj.)	Totali
Prishtinë	1,159	226	160	389	1,934
	59.93%	11.69%	8.27%	20.11%	55.99%
Fushë Kosovë	441	34	37	90	602
	73.26%	5.65%	6.15%	14.95%	17.43%
Podujevë	140	13	16	62	231
	60.61%	5.63%	6.93%	26.84%	6.69%
Obiliq	53	0	0	76	129
	41.09%	0.00%	0.00%	58.91%	3.73%
Shtime	27	0	0	53	80
	33.75%	0.00%	0.00%	66.25%	2.32%
Drenas	74	2	10	40	126
	58.73%	1.59%	7.94%	31.75%	3.65%
Graçanicë	34	9	12	26	81
	41.98%	11.11%	14.81%	32.10%	2.35%
Lipjan	168	1	41	61	271
	61.99%	0.37%	15.13%	22.51%	7.85%
Total	2,096	285	276	797	3,454
	60.68%	8.25%	7.99%	23.07%	100%

Figura 6. Preferenca për metodat e pagesës



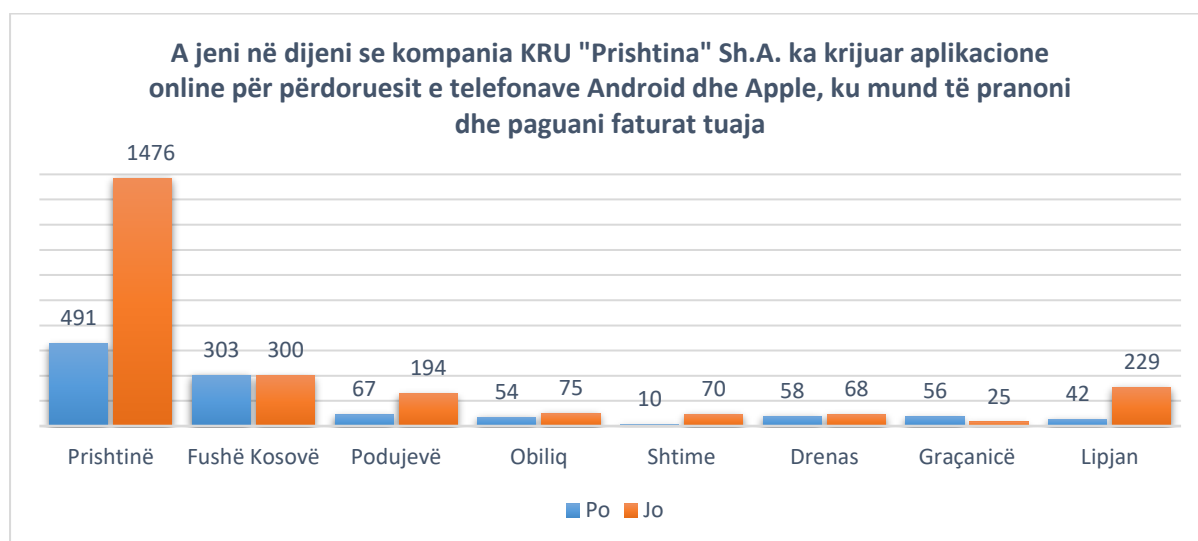
#### 4.13. Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Sa i përket informimit të konsumatorëve mbi Aplikimin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A., vetëm 30.73% e konsumatorëve janë në dijeni se K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ka krijuar një aplikacion mobil për pagesën e faturave, ndërsa shumica ose 69.27% nuk kanë informacion për këtë shërbim. Kjo mungesë ndërgjegjësimi është veçanërisht e lartë në Lipjan 90.60% dhe Shtime 87.50%, ndërsa komunat me informimin më të mirë janë Graçanica 69.14% dhe Fushë Kosova 50.25%. Prishtina, si komuna më e madhe, gjithashtu ka një përqindje të lartë të konsumatorëve që nuk janë në dijeni të aplikacionit 75.04%, duke treguar nevojën për më shumë promovim dhe fushata informuese.

Tabela 14. Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Qytet	Po	Jo	Totali
Prishtinë	491	1476	1967
	24.96%	75.04%	55.91%
Fushë Kosovë	303	300	603
	50.25%	49.75%	17.14%
Podujevë	67	194	261
	25.67%	74.33%	7.42%
Obiliq	54	75	129
	41.86%	58.14%	3.67%
Shtime	10	70	80
	12.50%	87.50%	2.27%
Drenas	58	68	126
	46.03%	53.97%	3.58%
Graçanicë	56	25	81
	69.14%	30.86%	2.30%
Lipjan	42	229	271
	3.89%	9.40%	7.70%
Total	1081	2437	3518
	30.73%	69.27%	100%

Figura 7. Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A.





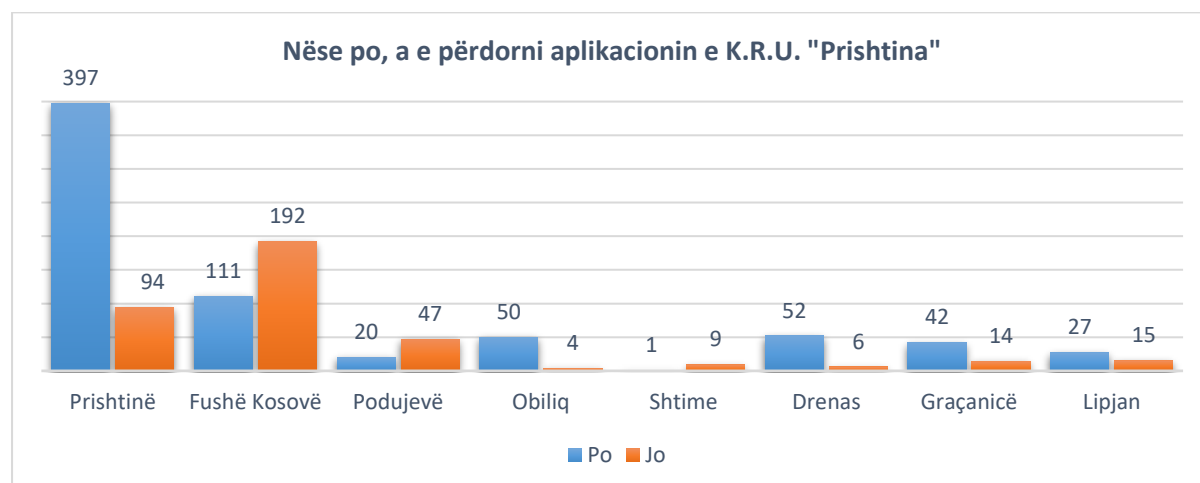
#### 4.14. Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Të dhënat në vijim janë bazuar vetëm në 1081 konsumatorë që në pikën 4.13 janë përgjigjur Po se janë në dijeni për ekzistencën e aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. për pagesën e faturave. Përdorimi i aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. varion ndjeshëm midis komunave, duke treguar një nivel të ndryshëm të adaptimit të shërbimeve digjitale nga konsumatorët. Në total, 64.75% e të anketuarve që janë në dijeni për aplikacionin e përdorin atë, ndërsa 35.25% ende nuk e kanë integruar në praktikat e tyre. Prishtina ka numrin më të lartë të përdoruesve aktivë 80.86%, e ndjekur nga Obiliqi 92.59% dhe Drenasi 89.66%, duke treguar një nivel të lartë të pranimit të teknologjisë në këto komuna. Nga ana tjetër, komunat me përdorimin më të ulët të aplikacionit janë Shtime 10.00% dhe Lipjani 3.86%, çka sugjeron një mungesë ndërgjegjësimi ose qasje më të kufizuara në shërbimet digjitale.

Tabela 15. Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Qytet	Po	Jo	Totali
Prishtinë	397	94	491
	80.86%	19.14%	45.42%
Fushë Kosovë	111	192	303
	36.63%	63.37%	28.03%
Podujevë	20	47	67
	29.85%	70.15%	6.20%
Obiliq	50	4	54
	92.59%	7.41%	5.00%
Shtime	1	9	10
	10.00%	90.00%	0.93%
Drenas	52	6	58
	89.66%	10.34%	5.37%
Graçanicë	42	14	56
	75.00%	25.00%	5.18%
Lipjan	27	15	42
	3.86%	3.94%	3.89%
Total	700	381	1081
	64.75%	35.25%	100%

Figura 8. Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A.



#### 4.15. Kënaqshmëria me Përdorimin e Aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A."

Të dhënat e mëposhtme janë bazuar vetëm në 700 konsumatorë që në pikën 4.14 janë përgjigjur "Po", pra që deklaruan se e përdorin aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. për pagesën e faturave. Vlerësimi i kënaqshmërisë me përdorimin e aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. tregon një nivel të lartë të pranimit pozitiv nga konsumatorët, ku 82.00% janë "shumë të kënaqur" dhe 13.00% "të kënaqur". Prishtina dhe Fushë Kosova kanë përqindjet më të larta të kënaqësisë, me mbi 86% të përdoruesve që e vlerësojnë aplikacionin pozitivisht. Nga ana tjetër, disa komuna si Podujeva dhe Graçanica shfaqin një përqindje më të lartë të përgjigjeve neutrale dhe të pakënaqura, duke sugjeruar hapësirë për përmirësime të mëtejshme. Përqindja e atyre që shprehen "shumë të pakënaqur" është minimale 0.43%, duke treguar se aplikacioni në përgjithësi ka një ndikim pozitiv te konsumatorët, por mund të kërkojë optimizime për ta bërë më të përshtatshëm për të gjitha grupet e përdoruesve.

Tabela 16. Kënaqshmëria me Përdorimin e Aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A."

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	344	33	20	0	0	397
	86.65%	8.31%	5.04%	0.00%	0.00%	56.71%
Fushë Kosovë	111	0	0	0	0	111
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	15.86%
Podujevë	3	3	3	8	3	20
	15.00%	15.00%	15.00%	40.00%	15.00%	2.86%
Obiliq	50	0	0	0	0	50
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.14%
Shtime	1	0	0	0	0	1
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.14%
Drenas	40	12	0	0	0	52
	76.92%	23.08%	0.00%	0.00%	0.00%	7.43%
Graçanicë	12	29	1	0	0	42
	28.57%	69.05%	2.38%	0.00%	0.00%	6.00%
Lipjan	13	14	0	0	0	27
	48.15%	51.85%	0.00%	0.00%	0.00%	3.86%
Total	574	91	24	8	3	700
	82.00%	13.00%	3.43%	1.14%	0.43%	100%

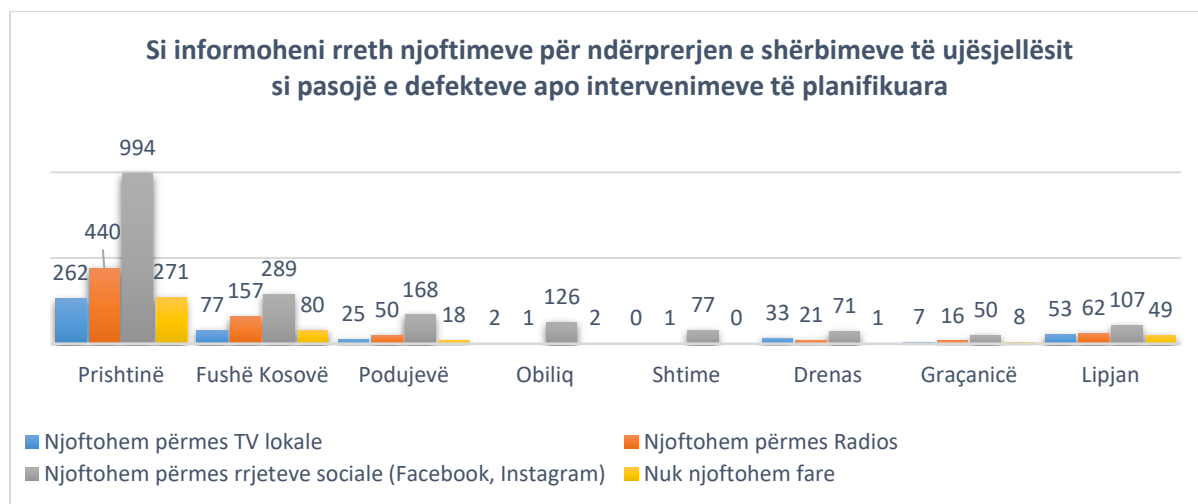
#### 4.16. Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit

Mënyra se si konsumatorët informohen për defektet dhe ndërprerjet e ujit tregon një dominim të rrjeteve sociale, me 53.50% të të anketuarve që marrin njoftime përmes rrjeteve sociale. Prishtina dhe Obiliqi kanë përqindjen më të lartë të përdoruesve që informohen përmes këtyre platformave, ndërsa televizionet lokale 13.05% dhe radiot 21.26% mbeten burime dytësore. Pavarësisht kësaj, 12.19% e konsumatorëve nuk marrin fare njoftime, veçanërisht në Lipjan 18.08%, duke sugjeruar nevojën për një komunikim më efektiv. K.R.U. "Prishtina" Sh.A. mund të balancojë përdorimin e kanaleve tradicionale dhe digjitale për të siguruar që çdo konsumator të jetë i informuar mbi ndërprerjet e ujit.

Tabela 17. Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit

Qytet	Njoftohem përmes TV lokale	Njoftohem përmes Radios	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Prishtinë	262	440	994	271	1,967
	13.32%	22.37%	50.53%	13.78%	55.91%
Fushë Kosovë	77	157	289	80	603
	12.77%	26.04%	47.93%	13.27%	17.14%
Podujevë	25	50	168	18	261
	9.58%	19.16%	64.37%	6.90%	7.42%
Obiliq	2	1	126	2	131
	1.53%	0.76%	96.18%	1.53%	3.72%
Shtime	0	1	77	0	78
	0.00%	1.28%	98.72%	0.00%	2.22%
Drenas	33	21	71	1	126
	26.19%	16.67%	56.35%	0.79%	3.58%
Graçanicë	7	16	50	8	81
	8.64%	19.75%	61.73%	9.88%	2.30%
Lipjan	53	62	107	49	271
	19.56%	22.88%	39.48%	18.08%	7.70%
Total	459	748	1,882	429	3,518
	13.05%	21.26%	53.50%	12.19%	100%

Figura 9. Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit



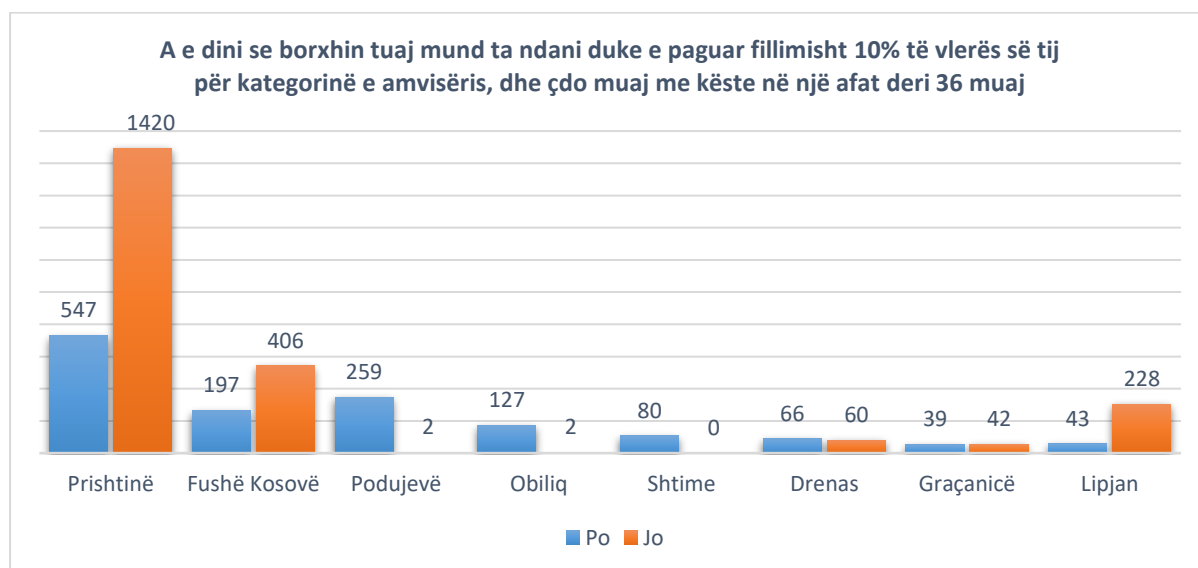
#### 4.17. Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit

Niveli i informimit të konsumatorëve për opsionet e shlyerjes së borxhit tregon dallime të theksuara midis komunave. 38.60% e të anketuarve raportojnë se janë të informuar, ndërsa 61.40% nuk kanë informacion mbi këto opsione. Shtime 100%, Podujeva 99.23 dhe Obiliqi 98.45% janë komunat me përqindjen më të lartë të konsumatorëve të informuar, ndërsa Lipjani 3.17%, Prishtina 27.81% dhe Fushë Kosova 32.67% kanë përqindjet më të ulëta.

Tabela 18. Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit

Qytet	Po	Jo	Totali
Prishtinë	547	1420	1967
	27.81%	72.19%	55.91%
Fushë Kosovë	197	406	603
	32.67%	67.33%	17.14%
Podujevë	259	2	261
	99.23%	0.77%	7.42%
Obiliq	127	2	129
	98.45%	1.55%	3.67%
Shtime	80	0	80
	100%	0.00%	2.27%
Drenas	66	60	126
	52.38%	47.62%	3.58%
Gračanicë	39	42	81
	48.15%	51.85%	2.30%
Lipjan	43	228	271
	3.17%	10.56%	7.70%
Total	1358	2160	3518
	38.60%	61.40%	100%

Figura 10. Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit



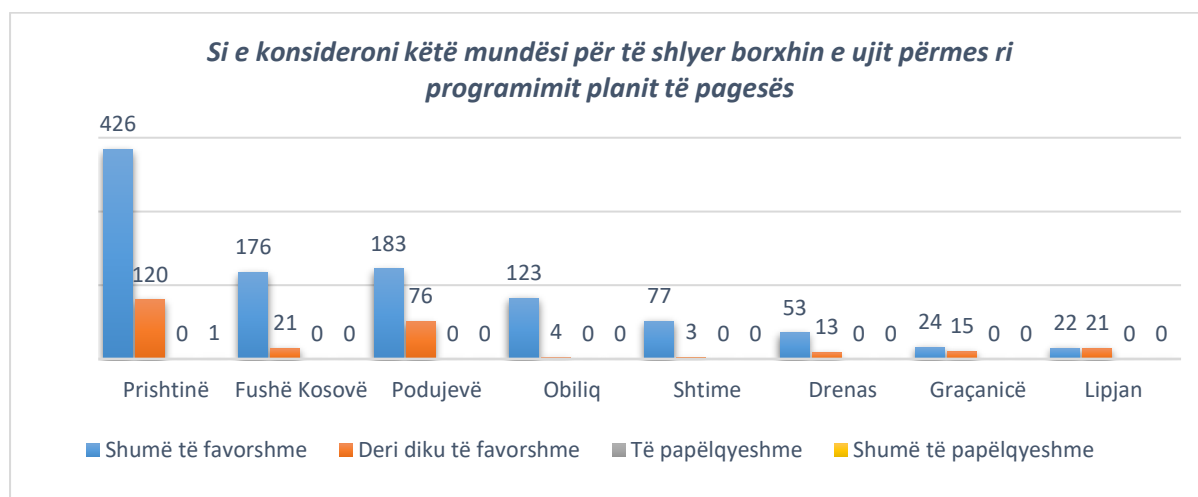
#### 4.18. Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit

Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit tregon një qëndrim kryesisht pozitiv, me 79.82% që e konsiderojnë "shumë të favorshme" dhe 20.10% "deri diku të favorshme". Prishtina dhe Fushë Kosova shfaqin nivele të larta të mbështetjes, ndërsa Obiliqi dhe Shtime tregojnë një pranueshmëri pothuajse të plotë me mbi 96% vlerësime pozitive. Përqindja e atyre që e shohin këtë opsion si "të papërdorshëm" ose "shumë të papërdorshëm" është pothuajse zero, duke treguar se lehtësia e pagesës me këste perceptohet si një masë e dobishme. Rezultatet sugjerojnë se ky program është i mirëpritur nga konsumatorët dhe duhet të promovohet më gjerësisht për të lehtësuar shlyerjen borxheve në mënyrë të qëndrueshme.

Tabela 19. Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit

Qytet	Shumë të favorshme	Deri diku të favorshme	Të papëlqyeshme	Shumë të papëlqyeshme	Totali
Prishtinë	426	120	0	1	547
	77.88%	21.94%	0.00%	0.18%	40.28%
Fushë Kosovë	176	21	0	0	197
	89.34%	10.66%	0.00%	0.00%	14.51%
Podujevë	183	76	0	0	259
	70.66%	29.34%	0.00%	0.00%	19.07%
Obiliq	123	4	0	0	127
	96.85%	3.15%	0.00%	0.00%	9.35%
Shtime	77	3	0	0	80
	96.25%	3.75%	0.00%	0.00%	5.89%
Drenas	53	13	0	0	66
	80.30%	19.70%	0.00%	0.00%	4.86%
Graçanicë	24	15	0	0	39
	61.54%	38.46%	0.00%	0.00%	2.87%
Lipjan	22	21	0	0	43
	51.16%	48.84%	0.00%	0.00%	3.17%
Total	1,084	273	0	1	1,358
	79.82%	20.10%	0.00%	0.07%	100%

Figura 11. Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit



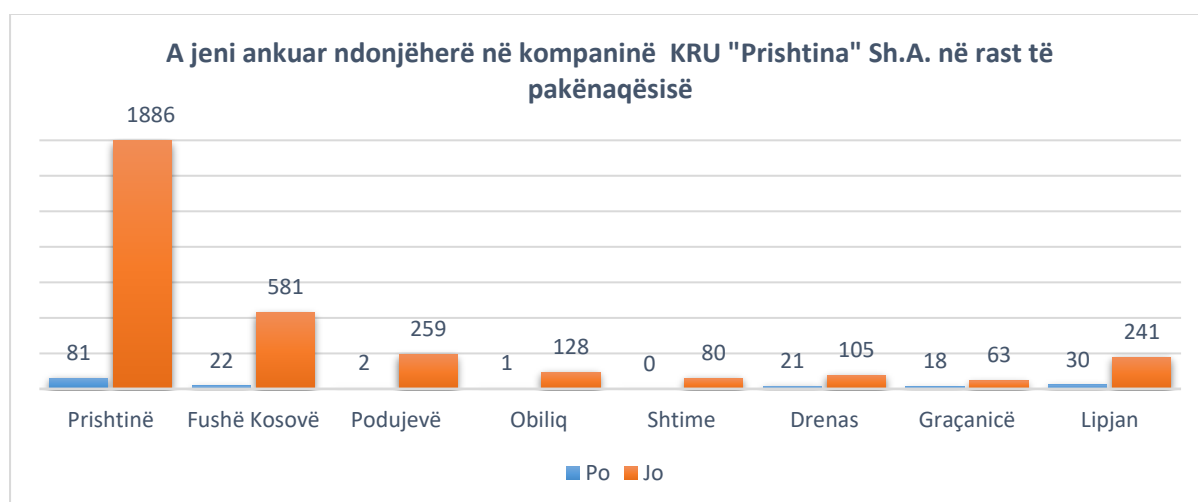
#### 4.19. Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Shkalla e ankesave nga konsumatorët ndaj K.R.U. "Prishtina" Sh.A. është relativisht e ulët, me vetëm 4.97% të të anketuarve që kanë raportuar ndonjëherë pakënaqësi, ndërsa 95.03% nuk kanë bërë asnjë ankesë. Prishtina dhe Fushë Kosova kanë numrin më të lartë të ankesave, megjithatë, përqindjet mbeten të ulëta në krahasim me numrin total të konsumatorëve. Nga ana tjetër, në komuna si Shtime dhe Obiliq, pothuajse asnjë konsumator nuk ka paraqitur ndonjë ankesë. Tabela dhe grafi paraqesin shpërndarjen e ankesave sipas komunave, duke krahasuar numrin e konsumatorëve që kanë raportuar pakënaqësi me ata që nuk e kanë bërë këtë.

Tabela 20. Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Qytet	Po	Jo	Totali
Prishtinë	81	1886	1967
	4.12%	95.88%	55.91%
Fushë Kosovë	22	581	603
	3.65%	96.35%	17.14%
Podujevë	2	259	261
	0.77%	99.23%	7.42%
Obiliq	1	128	129
	0.78%	99.22%	3.67%
Shtime	0	80	80
	0.00%	100%	2.27%
Drenas	21	105	126
	16.67%	83.33%	3.58%
Graçanicë	18	63	81
	22.22%	77.78%	2.30%
Lipjan	30	241	271
	17.14%	7.21%	7.70%
Total	175	3343	3518
	4.97%	95.03%	100%

Figura 12. Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A.



#### 4.20. Kënaqshmëria e konsumatorëve me zgjidhjen e ankesave

Të dhënat në vijim janë bazuar vetëm në 175 konsumatorë që në pikën 4.19 janë përgjigjur "Po", pra që kanë deklaruar se kanë bërë ndonjëherë ankesë ndaj kompanisë K.R.U. "Prishtina" Sh.A. Niveli i kënaqshmërisë së konsumatorëve me zgjidhjen e ankesave tregon një përzjerje vlerësimesh, ku 22.86% e të anketuarve janë "shumë të kënaqur" dhe 29.71% "të kënaqur", ndërsa 41.71% mbeten neutralë. Prishtina ka përqindjen më të lartë të kënaqshmërisë me mbi 90% të vlerësimeve pozitive, ndërsa në komunat si Fushë Kosova dhe Lipjani, një pjesë e madhe e konsumatorëve shprehen neutralë ose të pakënaqur. Niveli i pakënaqësisë është më i lartë në Lipjan 20% dhe Drenas 4.76%, duke sugjeruar mundësinë për përmirësime në trajtimin e ankesave. Këto të dhëna tregojnë se, megjithëse një pjesë e madhe e konsumatorëve janë të kënaqur, ekziston ende hapësirë për optimizim të proceseve dhe rritjen e transparencës në menaxhimin e ankesave.

Tabela 21. Kënaqshmëria e konsumatorëve me zgjidhjen e ankesave

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	33	41	6	0	1	81
	40.74%	50.62%	7.41%	0.00%	1.23%	46.29%
Fushë Kosovë	0	0	21	1	0	22
	0.00%	0.00%	95.45%	4.55%	0.00%	12.57%
Podujevë	0	1	0	0	1	2
	0.00%	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	1.14%
Obiliq	0	0	1	0	0	1
	0.00%	0.00%	100%	0.00%	0.00%	0.57%
Shtime	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Drenas	6	5	9	1	0	21
	28.57%	23.81%	42.86%	4.76%	0.00%	12.00%
Graçanicë	0	2	16	0	0	18
	0.00%	11.11%	88.89%	0.00%	0.00%	10.29%
Lipjan	1	3	20	6	0	30
	3.33%	10.00%	66.67%	20.00%	0.00%	17.14%
Total	40	52	73	8	2	175
	22.86%	29.71%	41.71%	4.57%	1.14%	100%



## 5. KATEGORIA E BIZNESEVE / INSTITUCIONEVE

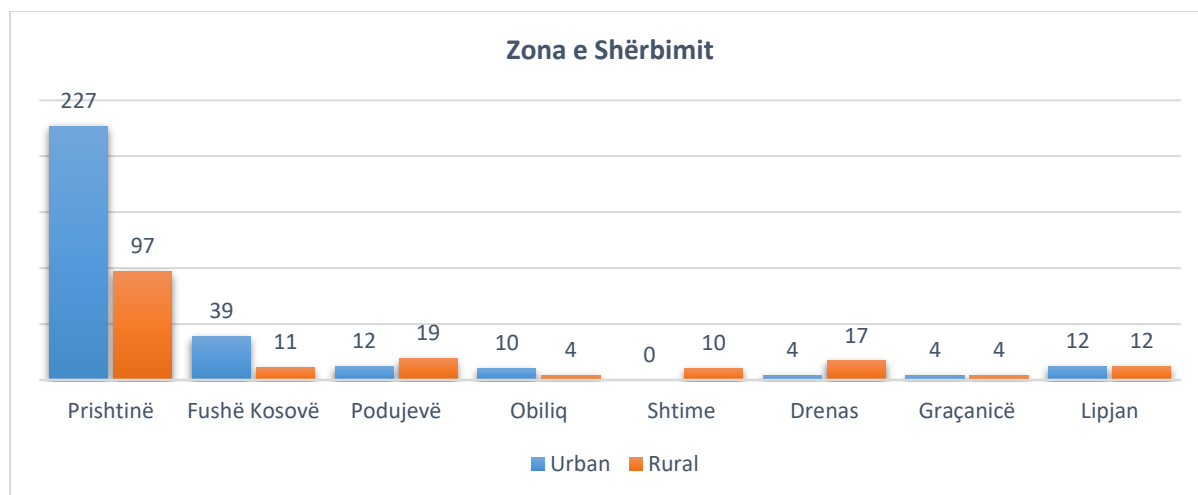
### 5.1. Zona e shërbimit

Shpërndarja e bizneseve dhe institucioneve sipas zonës së shërbimit tregon një prani më të madhe në zonat urbane, me 63.90% të të anketuarve që operojnë në këto zona, krahasuar me 36.10% që ndodhen në zonat rurale. Prishtina ka numrin më të lartë të bizneseve dhe institucioneve, me 70.06% të tyre të përqendruara në zonën urbane. Në të kundërt, komuna si Drenasi dhe Shtime kanë një përqindje të lartë të bizneseve në zonat rurale, duke reflektuar karakterin ekonomik të këtyre zonave. Prania e balancuar e bizneseve në Lipjan dhe Graçanicë, me një ndarje 50% - 50% mes zonave urbane dhe rurale, sugjeron një strukturë të ndryshme të aktiviteteve ekonomike. Këto të dhëna ndihmojnë në kuptimin e përqendrimit të shërbimeve dhe mund të jenë të dobishme për planifikimin e infrastrukturës dhe zhvillimit ekonomik në këto zona.

Tabela 22. Zona e shërbimit

Qytet	Urban	Rural	Totali
<b>Prishtinë</b>	227	97	324
	70.06%	29.94%	67.22%
<b>Fushë Kosovë</b>	39	11	50
	78.00%	22.00%	10.37%
<b>Podujevë</b>	12	19	31
	38.71%	61.29%	6.43%
<b>Obiliq</b>	10	4	14
	71.43%	28.57%	2.90%
<b>Shtime</b>	0	10	10
	0.00%	100%	2.07%
<b>Drenas</b>	4	17	21
	19.05%	80.95%	4.36%
<b>Graçanicë</b>	4	4	8
	50.00%	50.00%	1.66%
<b>Lipjan</b>	12	12	24
	50.00%	50.00%	4.98%
<b>Total</b>	<b>308</b>	<b>174</b>	<b>482</b>
	<b>63.90%</b>	<b>36.10%</b>	<b>100%</b>

Figura 13. Zona e shërbimit



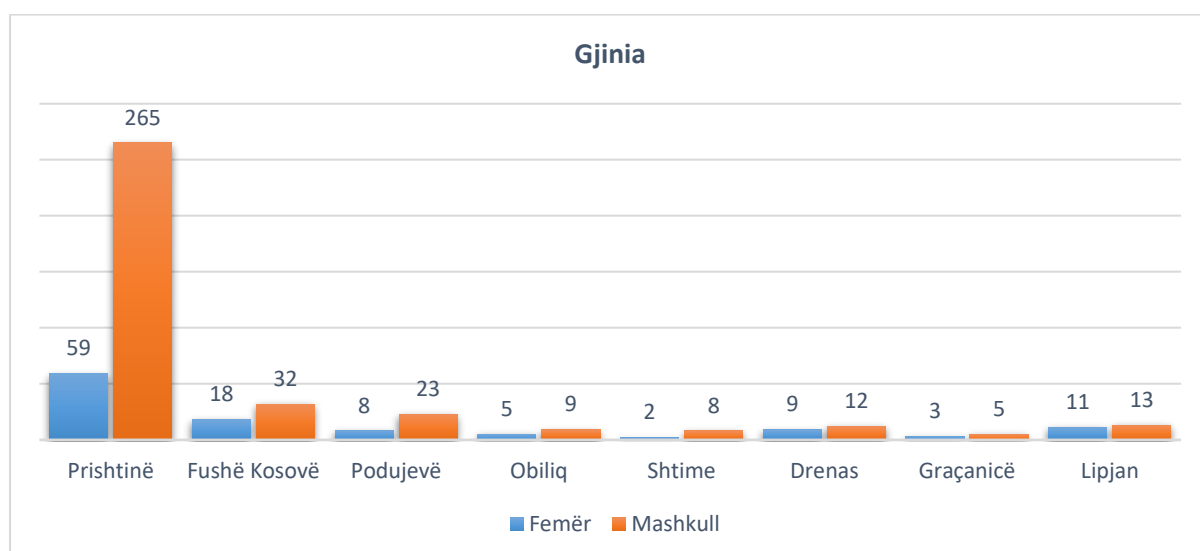
## 5.2. Gjinia

Përfaqësimi gjinor në kategorinë e bizneseve dhe institucioneve tregon një dominim më të madh të meshkujve 76.14% krahasuar me femrat 23.86%. Prishtina ka përqindjen më të lartë të përfaqësimit të meshkujve 81.79%, ndërsa komunat si Lipjani 45.83% dhe Drenasi 42.86% kanë një përqindje më të lartë të femrave në këtë kategori. Në disa komuna, si Fushë Kosova dhe Graçanica, shpërndarja është më e balancuar, duke reflektuar një diversitet të lehtë në përfaqësim.

Tabela 23. Gjinia

Qytet	Femer	Mashkull	Totali
Prishtinë	59	265	324
	18.21%	81.79%	67.22%
Fushë Kosovë	18	32	50
	36.00%	64.00%	10.37%
Podujevë	8	23	31
	25.81%	74.19%	6.43%
Obiliq	5	9	14
	35.71%	64.29%	2.90%
Shtime	2	8	10
	20.00%	80.00%	2.07%
Drenas	9	12	21
	42.86%	57.14%	4.36%
Graçanicë	3	5	8
	37.50%	62.50%	1.66%
Lipjan	11	13	24
	45.83%	54.17%	4.98%
Total	115	367	482
	23.86%	76.14%	100%

Figura 14. Gjinia



### 5.3. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm

Niveli i kënaqshmërisë me furnizimin me ujë të pijshëm është përgjithësisht i lartë, ku 87.34% e të anketuarve janë "shumë të kënaqur" dhe 3.32% "të kënaqur". Prishtina dhe Fushë Kosova shfaqin nivelet më të larta të kënaqshmërisë, me mbi 98% të konsumatorëve që e vlerësojnë furnizimin pozitivisht. Nga ana tjetër, disa komuna si Shtime dhe Lipjani kanë përqindje më të larta të pakënaqësisë, me Shtimen që regjistron 50% të konsumatorëve si "të pakënaqur" dhe Lipjanin me 20.83%. Në disa raste, si Drenasi dhe Obiliqi, ka një prani më të madhe të përgjigjeve neutrale ose të pakënaqura, duke sugjeruar se mund të ketë hapësirë për përmirësime në cilësinë dhe stabilitetin e furnizimit me ujë në këto zona.

Këto rezultate mund të shërbejnë si një tregues i rëndësishëm për përmirësimin e shërbimeve në zonat me kënaqshmëri më të ulët.

Tabela 24. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	319	0	5	0	0	324
	98.46%	0.00%	1.54%	0.00%	0.00%	67.22%
Fushë Kosovë	49	0	0	1	0	50
	98.00%	0.00%	0.00%	2.00%	0.00%	10.37%
Podujevë	22	2	7	0	0	31
	70.97%	6.45%	22.58%	0.00%	0.00%	6.43%
Obiliq	9	1	0	4	0	14
	64.29%	7.14%	0.00%	28.57%	0.00%	2.90%
Shtime	2	1	0	5	2	10
	20.00%	10.00%	0.00%	50.00%	20.00%	2.07%
Drenas	7	0	5	7	2	21
	33.33%	0.00%	23.81%	33.33%	9.52%	4.36%
Graçanicë	6	0	2	0	0	8
	75.00%	0.00%	25.00%	0.00%	0.00%	1.66%
Lipjan	7	12	0	5	0	24
	29.17%	50.00%	0.00%	20.83%	0.00%	4.98%
Total	421	16	19	22	4	482
	87.34%	3.32%	3.94%	4.56%	0.83%	100%

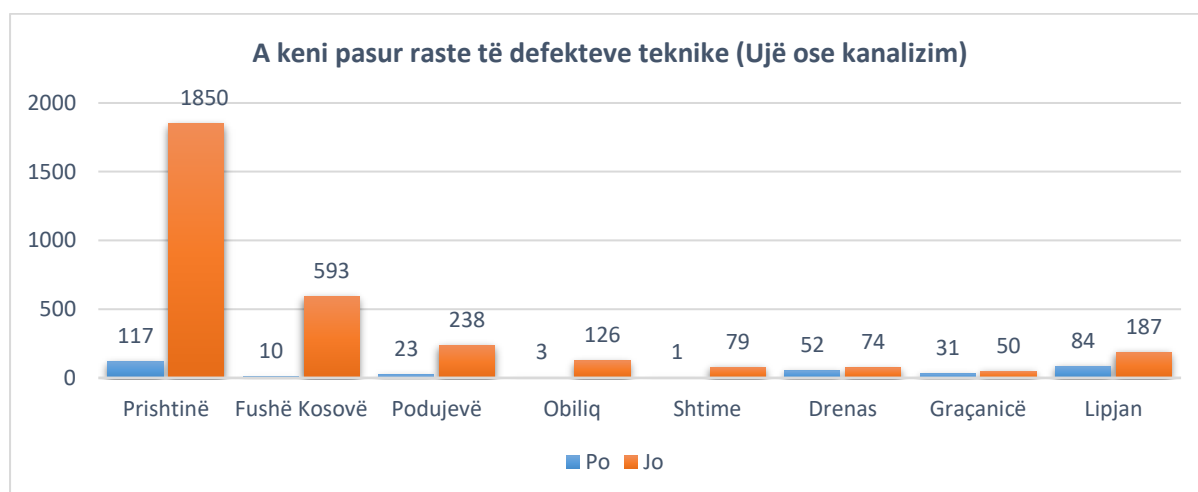
#### 5.4. Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim)

Përvoja e konsumatorëve me defektet teknike në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit tregon se shumica 89.63% nuk kanë hasur probleme të tilla, ndërsa 10.37% raportojnë se kanë pasur raste të defekteve. Prishtina dhe Drenasi shfaqin përqindjet më të larta të konsumatorëve që kanë përjetuar probleme, përkatësisht 7.41% dhe 52.38%, ndërsa në komuna si Obiliqi dhe Graçanica, askush nuk ka raportuar defekte. Shtime dhe Lipjani gjithashtu tregojnë përqindje të vogla të konsumatorëve që kanë pasur probleme, por të dhënat sugjerojnë se ndërprerjet ose defektet teknike janë të kufizuara në një numër të vogël konsumatorësh.

Tabela 25. Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim)

Qytet	Po	Jo	Totali
Prishtinë	24	300	324
	7.41%	92.59%	67.22%
Fushë Kosovë	2	48	50
	4.00%	96.00%	10.37%
Podujevë	1	30	31
	3.23%	96.77%	6.43%
Obiliq	0	14	14
	0.00%	100%	2.90%
Shtime	7	3	10
	70.00%	30.00%	2.07%
Drenas	11	10	21
	52.38%	47.62%	4.36%
Graçanicë	0	8	8
	0.00%	100%	1.66%
Lipjan	5	19	24
	10.00%	4.40%	4.98%
Total	50	432	482
	10.37%	89.63%	100%

Figura 15. Përvoja me defektet teknike (Ujë ose kanalizim)



## 5.5. Kënaqshmëria me reagimin dhe efikasitetin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. në rregullimin e defekteve

Të dhënat në vijim janë bazuar vetëm në 50 konsumatorë që në pikën 5.4 janë përgjigjur "Po", pra që kanë deklaruar se kanë pasur ndonjëherë përvojë me defekte teknike (ujë ose kanalizim). Të dhënat e paraqitura tregojnë se 48% e të anketuarve janë "shumë të kënaqur" me mënyrën se si K.R.U. "Prishtina" Sh.A. adreson dhe zgjidh defektet teknike në rrjetin e ujësjellësit. Përveç kësaj, 18% e konsumatorëve e vlerësojnë pozitivisht këtë shërbim duke e konsideruar "të kënaqshëm". Në anën tjetër, 32% kanë shprehur pakënaqësi, duke e vlerësuar procesin si joefikas ose të vonuar. Prishtina dhe Fushë Kosova kanë nivelin më të lartë të kënaqshmërisë, ndërsa në disa komuna, si Shtime dhe Drenas, ka përqindje më të larta të pakënaqësisë ose vlerësimeve neutrale.

Tabela 26. Kënaqshmëria me reagimin dhe efikasitetin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. në rregullimin e defekteve

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	23	0	0	1	0	24
	95.83%	0.00%	0.00%	4.17%	0.00%	48.00%
Fushë Kosovë	1	0	0	1	0	2
	50.00%	0.00%	0.00%	50.00%	0.00%	4.00%
Podujevë	0	0	1	0	0	1
	0.00%	0.00%	100%	0.00%	0.00%	2.00%
Obiliq	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Shtime	0	0	2	5	0	7
	0.00%	0.00%	28.57%	71.43%	0.00%	14.00%
Drenas	0	1	1	9	0	11
	0.00%	9.09%	9.09%	81.82%	0.00%	22.00%
Graçanicë	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Lipjan	0	0	5	0	0	5
	0.00%	0.00%	100%	0.00%	0.00%	10.00%
Total	24	1	9	16	0	50
	48.00%	2.00%	18.00%	32.00%	0.00%	100%

## 5.6. Vlerësimi për mirësjelljen dhe qasjen e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Mirësjellja dhe qasja e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. vlerësohet lartë nga konsumatorët, me 87.76% që e konsiderojnë shërbimin si "shumë të kënaqshëm" dhe 3.11% që janë "të kënaqur". Kjo përqindje tregon se shumica e përdoruesve kanë pasur një përvojë pozitive në ndërveprimin me stafin, duke e vlerësuar profesionalizmin, gatishmërinë për të ndihmuar dhe sjelljen e tyre të kujdesshme. Shumica e vlerësimeve pozitive vijnë nga konsumatorët e Prishtinës dhe Graçanicës, ku raportohen përvoja të mira në aspektin e komunikimit dhe shpejtësisë së përgjigjes nga ana e stafit. Konsumatorët në këto komuna theksojnë se kanë marrë informacion të qartë dhe të detajuar për çështjet që kanë ngritur, si dhe kanë vërejtur një qasje të sjellshme nga ana e punonjësve të K.R.U. Prishtina.

Tabela 27. Vlerësimi për mirësjelljen dhe qasjen e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	323	0	1	0	0	324
	99.69%	0.00%	0.31%	0.00%	0.00%	67.22%
Fushë Kosovë	32	0	18	0	0	50
	64.00%	0.00%	36.00%	0.00%	0.00%	10.37%
Podujevë	24	7	0	0	0	31
	77.42%	22.58%	0.00%	0.00%	0.00%	6.43%
Obiliq	8	2	4	0	0	14
	57.14%	14.29%	28.57%	0.00%	0.00%	2.90%
Shtime	2	1	1	1	6	11
	18.18%	9.09%	9.09%	9.09%	54.55%	2.28%
Drenas	10	4	2	6	0	22
	45.45%	18.18%	9.09%	27.27%	0.00%	4.56%
Graçanicë	5	1	0	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	1.24%
Lipjan	19	0	0	5	0	24
	79.17%	0.00%	0.00%	20.83%	0.00%	4.98%
Total	423	15	26	12	6	482
	87.76%	3.11%	5.39%	2.49%	1.24%	100%

## 5.7. Kënaqshmëria mbi efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve dhe faturimin

Efikasiteti i stafit në leximin e ujëmatësve dhe procesin e faturimit është vlerësuar kryesisht pozitivisht nga konsumatorët, ku 76.97% janë "shumë të kënaqur" me këtë shërbim. Një përqindje më e vogël, 15.98%, ka zgjedhur opsionin neutral, duke sugjeruar se për disa konsumatorë, procesi mund të jetë i përmirësueshëm. Në komuna si Prishtina dhe Podujeva, niveli i kënaqshmërisë është i lartë, duke reflektuar një saktësi të mirë në faturim dhe leximin e ujëmatësve.

Tabela 28. Kënaqshmëria mbi efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve dhe faturimin

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	278	0	46	0	0	324
	85.80%	0.00%	14.20%	0.00%	0.00%	67.22%
Fushë Kosovë	32	0	18	0	0	50
	64.00%	0.00%	36.00%	0.00%	0.00%	10.37%
Podujevë	22	2	1	6	0	31
	70.97%	6.45%	3.23%	19.35%	0.00%	6.43%
Obiliq	8	1	5	0	0	14
	57.14%	7.14%	35.71%	0.00%	0.00%	2.90%
Shtime	1	2	1	2	4	10
	10.00%	20.00%	10.00%	20.00%	40.00%	2.07%
Drenas	8	1	4	8	0	21
	38.10%	4.76%	19.05%	38.10%	0.00%	4.36%
Graçanicë	4	2	2	0	0	8
	50.00%	25.00%	25.00%	0.00%	0.00%	1.66%
Lipjan	18	1	0	5	0	24
	75.00%	4.17%	0.00%	20.83%	0.00%	4.98%
Total	371	9	77	21	4	482
	76.97%	1.87%	15.98%	4.36%	0.83%	100%



## 5.8. Kënaqshmëria për mundësitë e pagesës së shërbimeve

Të dhënat e paraqitura në tabelë tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë së konsumatorëve me opsionet e pagesës së shërbimeve, ku 77.18% e të anketuarve janë "shumë të kënaqur" dhe 21.78% "të kënaqur". Asnjë konsumator nuk ka raportuar pakënaqësi, duke sugjeruar se opsionet aktuale të pagesës përmbushin nevojat e shumicës së përdoruesve. Prishtina ka përqindjen më të lartë të kënaqshmërisë, me 78.40% të konsumatorëve që e vlerësojnë shërbimin si "shumë të kënaqshëm". Po ashtu, Podujeva dhe Obiliqi kanë nivele të larta të kënaqshmërisë, me mbi 90% të konsumatorëve që e vlerësojnë shërbimin në mënyrë pozitive. Lipjani dhe Graçanica gjithashtu kanë rezultate të larta, duke reflektuar se infrastruktura dhe mundësitë e pagesës janë të përshtatshme për këto komuna. Këto të dhëna tregojnë një perceptim të përgjithshëm pozitiv ndaj metodave të pagesës së shërbimeve, duke sugjeruar se ato janë lehtësisht të qasshme dhe të përshtatshme për konsumatorët.

Tabela 29. Kënaqshmëria për mundësitë e pagesës së shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	254	70	0	0	0	324
	78.40%	21.60%	0.00%	0.00%	0.00%	67.22%
Fushë Kosovë	28	21	1	0	0	50
	56.00%	42.00%	2.00%	0.00%	0.00%	10.37%
Podujevë	28	1	2	0	0	31
	90.32%	3.23%	6.45%	0.00%	0.00%	6.43%
Obiliq	13	1	0	0	0	14
	92.86%	7.14%	0.00%	0.00%	0.00%	2.90%
Shtime	8	2	0	0	0	10
	80.00%	20.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2.07%
Drenas	9	10	2	0	0	21
	42.86%	47.62%	9.52%	0.00%	0.00%	4.36%
Graçanicë	8	0	0	0	0	8
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	1.66%
Lipjan	24	0	0	0	0	24
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.98%
Total	372	105	5	0	0	482
	77.18%	21.78%	1.04%	0.00%	0.00%	100.00%

## 5.9. Kënaqshmëria mbi informimin nga Qendra e thirrjeve në lidhje me shërbimet teknike të kryera

Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimet e informimit nga Qendra e Thirrjeve varion ndjeshëm, ku 83.20% e të anketuarve janë "shumë të kënaqur" dhe 2.70% "të kënaqur", ndërsa 9.96% shprehin pakënaqësi me këtë shërbim. Prishtina dhe Podujeva kanë përqindjet më të larta të vlerësimeve pozitive, duke reflektuar një efikasitet të mirë të Qendrës së Thirrjeve në ofrimin e informacionit të nevojshëm mbi ndërhyrjet teknike. Nga ana tjetër, Drenasi dhe Lipjani shfaqin përqindje më të larta të pakënaqësisë, çka mund të sugjerojë vonesa në përgjigje ose mungesë informacioni të detajuar mbi shërbimet e kryera.

Tabela 30. Kënaqshmëria mbi informimin nga Qendra e thirrjeve në lidhje me shërbimet teknike të kryera

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	319	4	0	1	0	324
	98.46%	1.23%	0.00%	0.31%	0.00%	67.22%
Fushë Kosovë	32	0	0	18	0	50
	64.00%	0.00%	0.00%	36.00%	0.00%	10.37%
Podujevë	22	2	1	6	0	31
	70.97%	6.45%	3.23%	19.35%	0.00%	6.43%
Obiliq	8	1	1	4	0	14
	57.14%	7.14%	7.14%	28.57%	0.00%	2.90%
Shtime	1	3	0	4	2	10
	10.00%	30.00%	0.00%	40.00%	20.00%	2.07%
Drenas	7	3	3	8	0	21
	33.33%	14.29%	14.29%	38.10%	0.00%	4.36%
Graçanicë	6	0	0	2	0	8
	75.00%	0.00%	0.00%	25.00%	0.00%	1.66%
Lipjan	6	0	13	5	0	24
	25.00%	0.00%	54.17%	20.83%	0.00%	4.98%
Total	401	13	18	48	2	482
	83.20%	2.70%	3.73%	9.96%	0.41%	100%

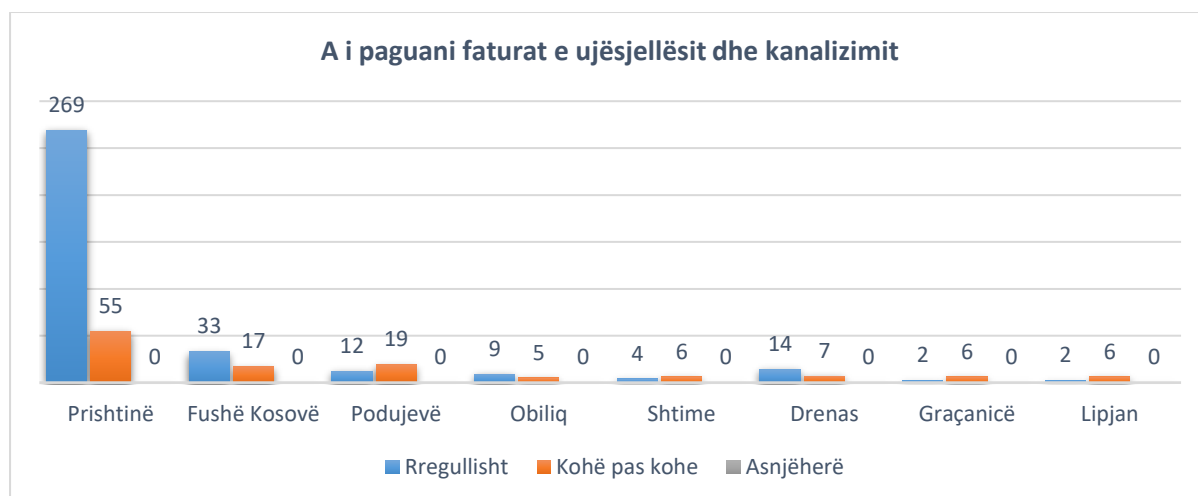
## 5.10. Pagesa e faturave

Sipas të dhënave, shumica e konsumatorëve 72.61% i paguajnë faturat rregullisht, ndërsa 27.39% i paguajnë "kohë pas kohe", duke mos raportuar raste të mos pagesës totale. Prishtina shfaq përqindjen më të lartë të pagesave të rregullta 83.02%, duke treguar një disiplinë të lartë financiare tek konsumatorët e kësaj komune. Fushë Kosova dhe Obiliqi gjithashtu shfaqin përqindje të konsiderueshme të pagesave të rregullta, me mbi 64% të konsumatorëve që kryejnë pagesat në kohë. Nga ana tjetër, komuna si Lipjani dhe Drenasi kanë një numër më të lartë të konsumatorëve që i paguajnë faturat me vonesë, ku mbi 70% e konsumatorëve në Lipjan e kryejnë pagesën në mënyrë jo të rregullt.

Tabela 31. Pagesa e faturave

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prishtinë	269 83.02%	55 16.98%	0 0.00%	324 67.22%
Fushë Kosovë	33 66.00%	17 34.00%	0 0.00%	50 10.37%
Podujevë	12 38.71%	19 61.29%	0 0.00%	31 6.43%
Obiliq	9 64.29%	5 35.71%	0 0.00%	14 2.90%
Shtime	4 40.00%	6 60.00%	0 0.00%	10 2.07%
Drenas	14 66.67%	7 33.33%	0 0.00%	21 4.36%
Graçanicë	2 25.00%	6 75.00%	0 0.00%	8 1.66%
Lipjan	7 29.17%	17 70.83%	0 0.00%	24 4.98%
<b>Total</b>	<b>350 72.61%</b>	<b>132 27.39%</b>	<b>0 0.00%</b>	<b>482 100%</b>

Figura 16. Pagesa e faturave



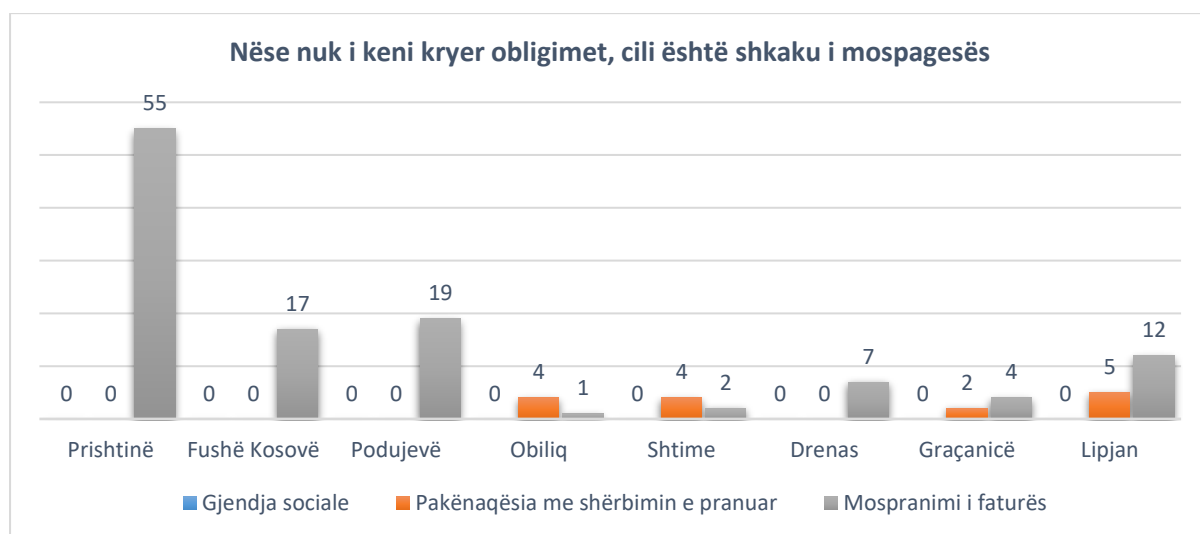
## 5.11. Arsyeja e mospagesës së faturave

Të dhënat e mëposhtme janë bazuar vetëm në 132 konsumatorë që në pikën 5.10 janë përgjigjur se i paguajnë faturat “kohë pas kohe”, duke sugjeruar se nuk i kryejnë detyrimet në mënyrë të rregullt dhe të vazhdueshme. Të dhënat tregojnë se 88.64% e konsumatorëve që nuk kanë kryer pagesat e faturave e lidhin këtë me mospranimin e faturës, ndërsa 11.36% shprehen të pakënaqur me shërbimin e pranuar. Prishtina ka numrin më të lartë të konsumatorëve që nuk kanë kryer pagesën për shkak të mospranimit të faturës, ndjekur nga Podujeva dhe Lipjani.

Tabela 32. Arsyeja e mospagesës së faturave

Qytet	Gjendja sociale	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Mospranimi i faturës	Totali
Prishtinë	0	0	55	55
	0.00%	0.00%	100%	41.67%
Fushë Kosovë	0	0	17	17
	0.00%	0.00%	100%	12.88%
Podujevë	0	0	19	19
	0.00%	0.00%	100%	14.39%
Obiliq	0	4	1	5
	0.00%	80.00%	20.00%	3.79%
Shtime	0	4	2	6
	0.00%	66.67%	33.33%	4.55%
Drenas	0	0	7	7
	0.00%	0.00%	100%	5.30%
Graçanicë	0	2	4	6
	0.00%	33.33%	66.67%	4.55%
Lipjan	0	5	12	17
	0.00%	29.41%	70.59%	12.88%
<b>Total</b>	<b>0</b>	<b>15</b>	<b>117</b>	<b>132</b>
	<b>0.00%</b>	<b>11.36%</b>	<b>88.64%</b>	<b>100%</b>

Figura 17. Arsyeja e mospagesës së faturave



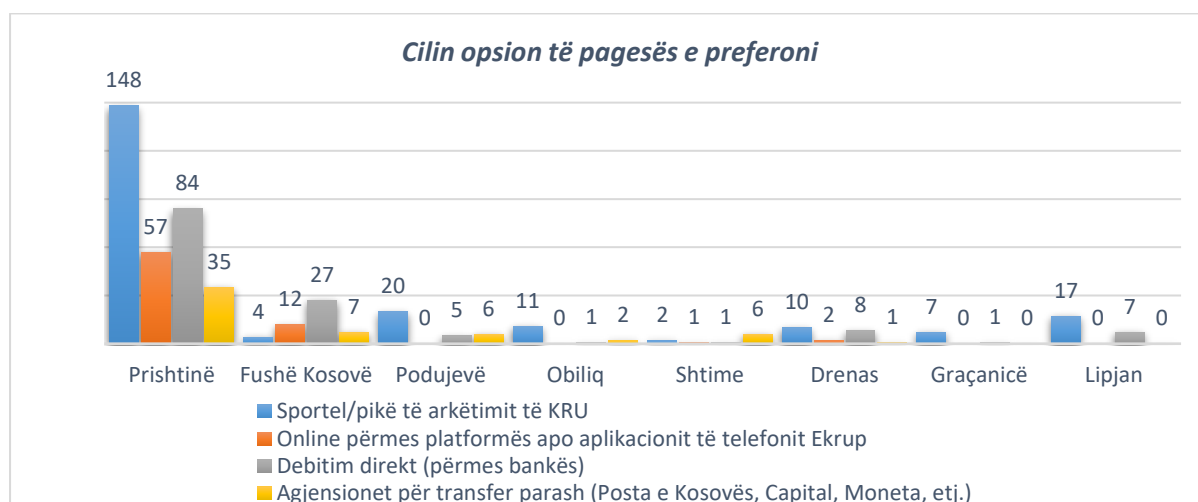
## 5.12. Preferenca për metodat e pagesës

Rezultatet e tabelës tregojnë se shumica e konsumatorëve ende preferojnë të kryejnë pagesat përmes sporteleve të arkëtimit të KRU-së, me 45.44% të anketuarve që e zgjedhin këtë metodë. Paguesa përmes debitimit direkt në banka po fiton gjithashtu popullaritet, duke u përdorur nga 27.80% e konsumatorëve, ndërsa opsionet digjitale, si aplikacionet dhe platforma online, ende mbeten më pak të përdorura me vetëm 14.94% që e preferojnë këtë metodë. Një përqindje e konsiderueshme 11.83% i drejtohet agjensive të transferimit të parave si Posta e Kosovës dhe kompani të tjera financiare. Këto të dhëna sugjerojnë se megjithëse ekzistojnë alternativa moderne për pagesën e faturave, shumica e konsumatorëve vazhdojnë të mbështeten në mënyrat tradicionale të pagesës.

Tabela 33. Preferenca për metodat e pagesës

Qytet	Sportel/pikë të arkëtimit të KRU	Online përmes platformës apo aplikacionit të telefonit Ekруп	Debitim direkt (përmes bankës)	Agjensionet për transfer parash (Posta e Kosovës, Capital, Moneta, etj.)	Totali
Prishtinë	148	57	84	35	324
	45.68%	17.59%	25.93%	10.80%	67.22%
Fushë Kosovë	4	12	27	7	50
	8.00%	24.00%	54.00%	14.00%	10.37%
Podujevë	20	0	5	6	31
	64.52%	0.00%	16.13%	19.35%	6.43%
Obiliq	11	0	1	2	14
	78.57%	0.00%	7.14%	14.29%	2.90%
Shtime	2	1	1	6	10
	20.00%	10.00%	10.00%	60.00%	2.07%
Drenas	10	2	8	1	21
	47.62%	9.52%	38.10%	4.76%	4.36%
Graçanicë	7	0	1	0	8
	87.50%	0.00%	12.50%	0.00%	1.66%
Lipjan	17	0	7	0	24
	70.83%	0.00%	29.17%	0.00%	4.98%
Total	219	72	134	57	482
	45.44%	14.94%	27.80%	11.83%	100%

Figura 18. Preferenca për metodat e pagesës



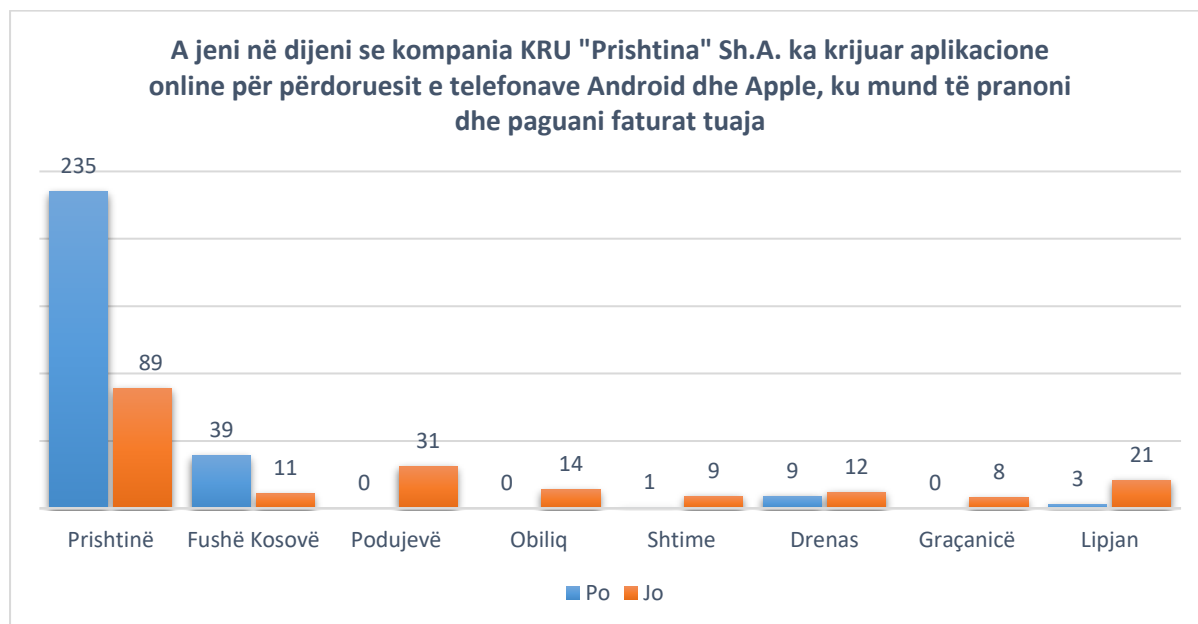
### 5.13. Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Të dhënat e kësaj tablele zbulojnë një nivel të moderuar të ndërgjegjësimit për aplikacionin mobil të K.R.U. "Prishtina" Sh.A., ku 59.54% e të anketuarve janë të informuar për ekzistencën e tij, ndërsa 40.46% nuk kanë dijeni për këtë shërbim. Informimi është më i lartë në Prishtinë dhe Fushë Kosovë, me mbi 70% të konsumatorëve të informuar, ndërkohë që në komuna si Obiliqi dhe Drenasi kjo përqindje është dukshëm më e ulët. Këto të dhëna sugjerojnë se aplikacioni ka potencial të madh për të rritur.

Tabela 34. Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Qytet	Po	Jo	Totali
Prishtinë	235	89	324
	72.53%	27.47%	67.22%
Fushë Kosovë	39	11	50
	78.00%	22.00%	10.37%
Podujevë	0	31	31
	0.00%	100%	6.43%
Obiliq	0	14	14
	0.00%	100%	2.90%
Shtime	1	9	10
	10.00%	90.00%	2.07%
Drenas	9	12	21
	42.86%	57.14%	4.36%
Graçanicë	0	8	8
	0.00%	100%	1.66%
Lipjan	3	21	24
	1.05%	10.77%	4.98%
Total	287	195	482
	59.54%	40.46%	100%

Figura 19. Informimi i Konsumatorëve mbi Aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A.



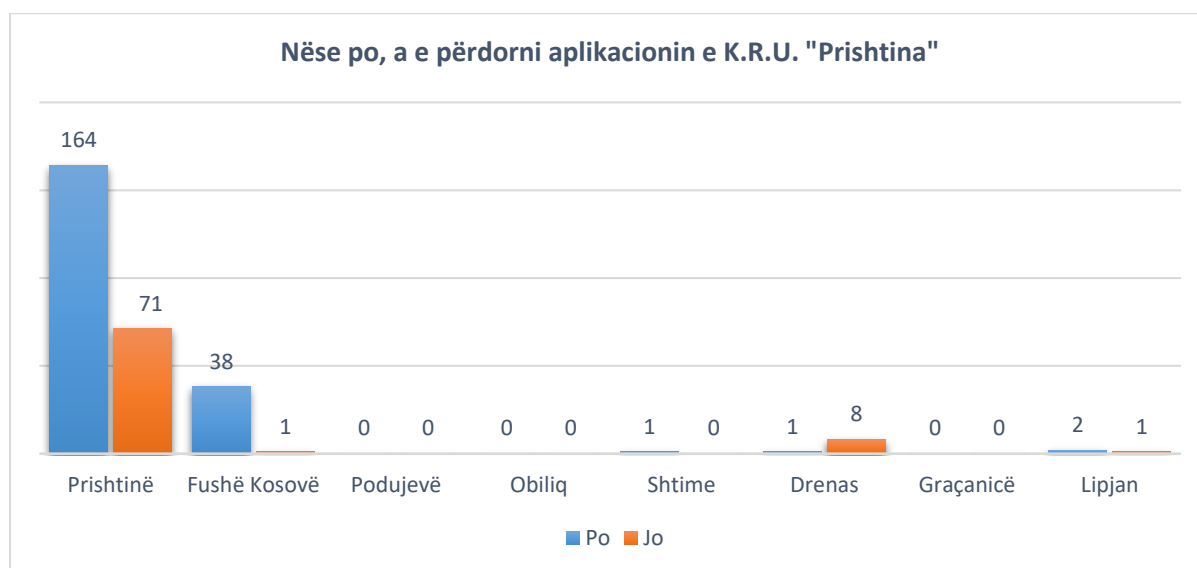
## 5.14. Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Të dhënat në vijim janë bazuar vetëm në 287 konsumatorë që në pikën 5.13 janë përgjigjur se janë në dijeni për ekzistencën e aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. për pagesën e faturave të ujit dhe menaxhimin e shërbimeve. Analiza e përdorimit të aplikacionit tregon se 71.78% e të anketuarve që janë të informuar për ekzistencën e tij e përdorin atë, ndërsa 28.22% nuk e kanë shfrytëzuar ende këtë mundësi. Prishtina ka numrin më të lartë të përdoruesve aktivë, me 69.79% të konsumatorëve që raportojnë se e përdorin aplikacionin për të menaxhuar pagesat e tyre të ujit. Fushë Kosova gjithashtu shfaq një nivel të lartë të adoptimit, me 97.44% të përdoruesve të informuar që e përdorin shërbimin. Ndërkohë, në shumicën e komunave të tjera, përfshirë Podujevën, Obiliqin dhe Graçanicën, niveli i përdorimit është ende shumë i ulët ose inekzistent.

Tabela 35. Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Qytet	Po	Jo	Totali
Prishtinë	164	71	235
	69.79%	30.21%	81.88%
Fushë Kosovë	38	1	39
	97.44%	2.56%	13.59%
Podujevë	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%
Obiliq	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%
Shtime	1	0	1
	100%	0.00%	0.35%
Drenas	1	8	9
	11.11%	88.89%	3.14%
Graçanicë	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%
Lipjan	2	1	3
	0.97%	1.23%	1.05%
Total	206	81	287
	71.78%	28.22%	100%

Figura 20. Përdorimi i aplikacionit K.R.U. "Prishtina" Sh.A.



## 5.15. Kënaqshmëria me Përdorimin e Aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Të dhënat e paraqitura në këtë pjesë janë bazuar vetëm në 206 konsumatorë që në pikën 5.14 janë përgjigjur "Po", pra që deklaruan se e përdorin aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. për menaxhimin dhe pagesën e faturave të ujit. Nga konsumatorët që e përdorin aplikacionin, 99.51% e tyre janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me përvojën e përdorimit, ndërsa vetëm 0.49% kanë shprehur një vlerësim neutral ose mesatar. Nuk ka raportime për pakënaqësi të shprehur nga përdoruesit, duke treguar se aplikacioni është efektiv dhe i lehtë për përdorim për ata që e kanë integruar në menaxhimin e shërbimeve të tyre të ujit. Prishtina dhe Fushë Kosova shfaqin nivelet më të larta të kënaqësisë, duke reflektuar përvojën pozitive të përdoruesve në këto zona.

Tabela 36. Kënaqshmëria me Përdorimin e Aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	164	0	0	0	0	164
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	79.61%
Fushë Kosovë	38	0	0	0	0	38
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	18.45%
Podujevë	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Obiliq	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Shtime	1	0	0	0	0	1
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.49%
Drenas	0	0	0	0	0	1
	0.00%	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.49%
Graçanicë	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Lipjan	2	0	0	0	0	2
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.97%
Total	205	1	0	0	0	206
	99.51%	0.49%	0.00%	0.00%	0.00%	100%



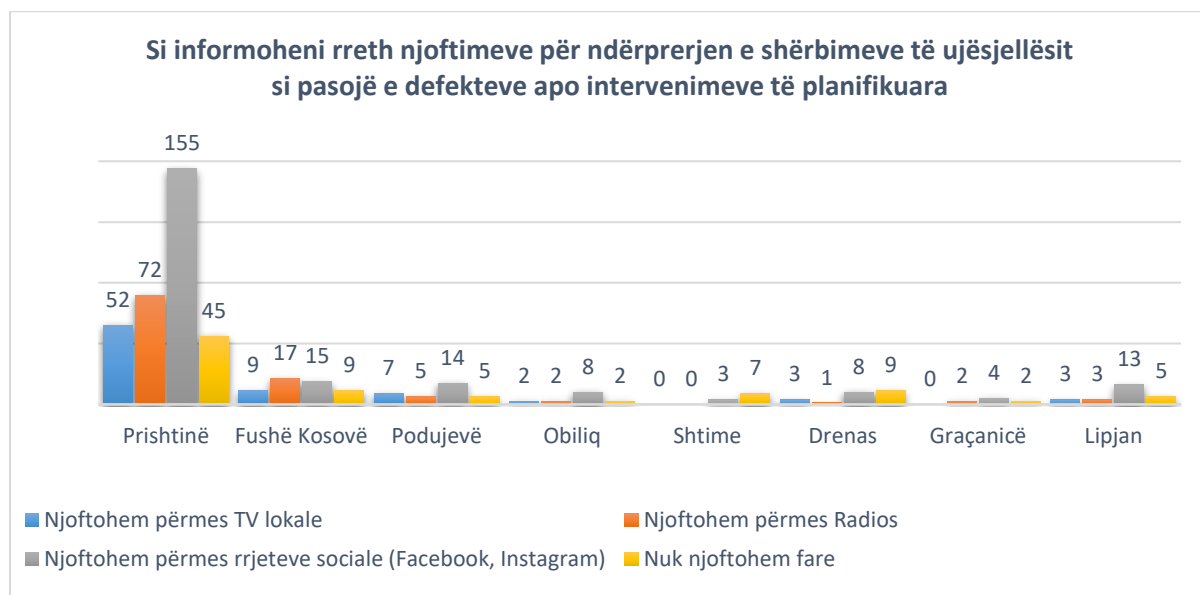
## 5.16. Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit

Konsumatorët përdorin kanale të ndryshme për t'u informuar mbi ndërprerjet e ujit si rezultat i defekteve ose ndërhyrjeve të planifikuara. Mënyra më e zakonshme e informimit mbetet rrjetet sociale, të cilat preferohen nga 45.64% e të anketuarve, veçanërisht në Prishtinë dhe Lipjan. Televizioni lokal dhe radioja gjithashtu luajnë një rol të rëndësishëm, duke informuar përkatësisht 15.77% dhe 21.16% të konsumatorëve. Megjithatë, 17.43% e të anketuarve nuk marrin fare njoftime, gjë që tregon për nevojën e përmirësimit të metodave të komunikimit dhe shtrirjes më të gjerë të informacionit për konsumatorët në të gjitha komunat.

Tabela 37. Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit

Qytet	Njoftohem përmes TV lokale	Njoftohem përmes Radios	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Prishtinë	52	72	155	45	324
	16.05%	22.22%	47.84%	13.89%	67.22%
Fushë Kosovë	9	17	15	9	50
	18.00%	34.00%	30.00%	18.00%	10.37%
Podujevë	7	5	14	5	31
	22.58%	16.13%	45.16%	16.13%	6.43%
Obiliq	2	2	8	2	14
	14.29%	14.29%	57.14%	14.29%	2.90%
Shtime	0	0	3	7	10
	0.00%	0.00%	30.00%	70.00%	2.07%
Drenas	3	1	8	9	21
	14.29%	4.76%	38.10%	42.86%	4.36%
Graçanicë	0	2	4	2	8
	0.00%	25.00%	50.00%	25.00%	1.66%
Lipjan	3	3	13	5	24
	12.50%	12.50%	54.17%	20.83%	4.98%
Total	76	102	220	84	482
	15.77%	21.16%	45.64%	17.43%	100%

Figura 21. Si informohen konsumatorët për defektet dhe ndërprerjet e ujit



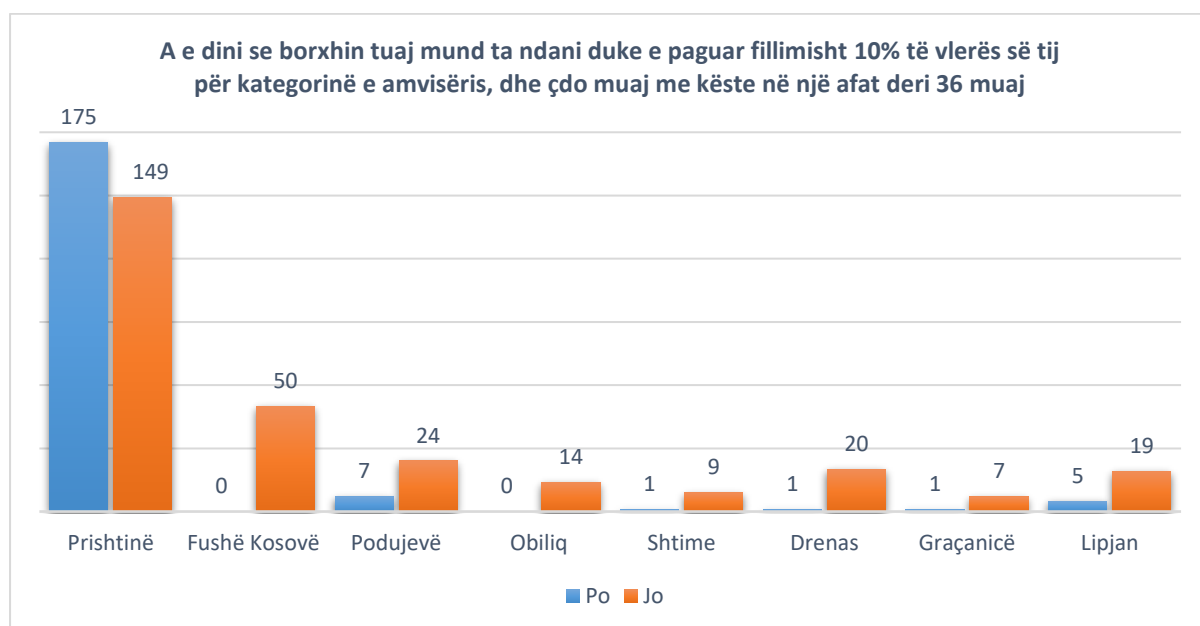
## 5.17. Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit

Informimi rreth opsioneve të shlyerjes së borxhit mbetet i kufizuar, me vetëm 39.42% të konsumatorëve që janë në dijeni të mundësisë për të ndarë borxhin e tyre në këste, ndërsa 60.58% nuk e kanë këtë informacion. Prishtina është komuna me nivelin më të lartë të informimit 54.01%, ndërsa në komunat si Podujeva, Obiliqi dhe Fushë Kosova, shumica dërrmuese nuk janë të informuar. Këto të dhëna sugjerojnë nevojën për një komunikim më të gjerë dhe më efektiv rreth politikave të pagesave për konsumatorët, në mënyrë që ata të kenë akses më të lehtë në opsionet e shlyerjes së borxhit të ujit.

Tabela 38. Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit

Qytet	Po	Jo	Totali
Prishtinë	175 54.01%	149 45.99%	324 67.22%
Fushë Kosovë	0 0.00%	50 100%	50 10.37%
Podujevë	7 22.58%	24 77.42%	31 6.43%
Obiliq	0 0.00%	14 100%	14 2.90%
Shtime	1 10.00%	9 90.00%	10 2.07%
Drenas	1 4.76%	20 95.24%	21 4.36%
Graçanicë	1 12.50%	7 87.50%	8 1.66%
Lipjan	5 2.63%	19 6.51%	24 4.98%
<b>Total</b>	<b>190 39.42%</b>	<b>292 60.58%</b>	<b>482 100%</b>

Figura 22. Sa janë të informuar konsumatorët për opsionet e shlyerjes së borxhit



## 5.18. Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit

Të dhënat në vijim janë bazuar vetëm në 190 konsumatorë që në pikën 5.17 janë përgjigjur “Po”, pra që janë në dijeni për mundësinë e shlyerjes së borxhit me këste. Mundësia për riprogramimin e borxhit është vlerësuar shumë pozitivisht nga konsumatorët, me 97.89% të të anketuarve që e konsiderojnë si një opsion shumë të favorshëm. Prishtina ka nivelin më të lartë të pranimit me 97.71%, duke treguar një gatishmëri të madhe për të përfituar nga kjo mundësi. Po ashtu, Podujeva, Shtime, Drenasi, Graçanica dhe Lipjani shfaqin mbështetje të plotë për këtë opsion, me 100% të konsumatorëve të kënaqur.

Tabela 39. Vlerësimi i konsumatorëve për mundësinë e riprogramimit të borxhit

Qytet	Shumë të favorshme	Deri diku të favorshme	Të papëlqyeshme	Shumë të papëlqyeshme	Totali
Prishtinë	171	4	0	0	175
	97.71%	2.29%	0.00%	0.00%	92.11%
Fushë Kosovë	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Podujevë	7	0	0	0	7
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	3.68%
Obiliq	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Shtime	1	0	0	0	1
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.53%
Drenas	1	0	0	0	1
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.53%
Graçanicë	1	0	0	0	1
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	0.53%
Lipjan	5	0	0	0	5
	100%	0.00%	0.00%	0.00%	2.63%
Total	186	4	0	0	190
	97.89%	2.11%	0.00%	0.00%	100%

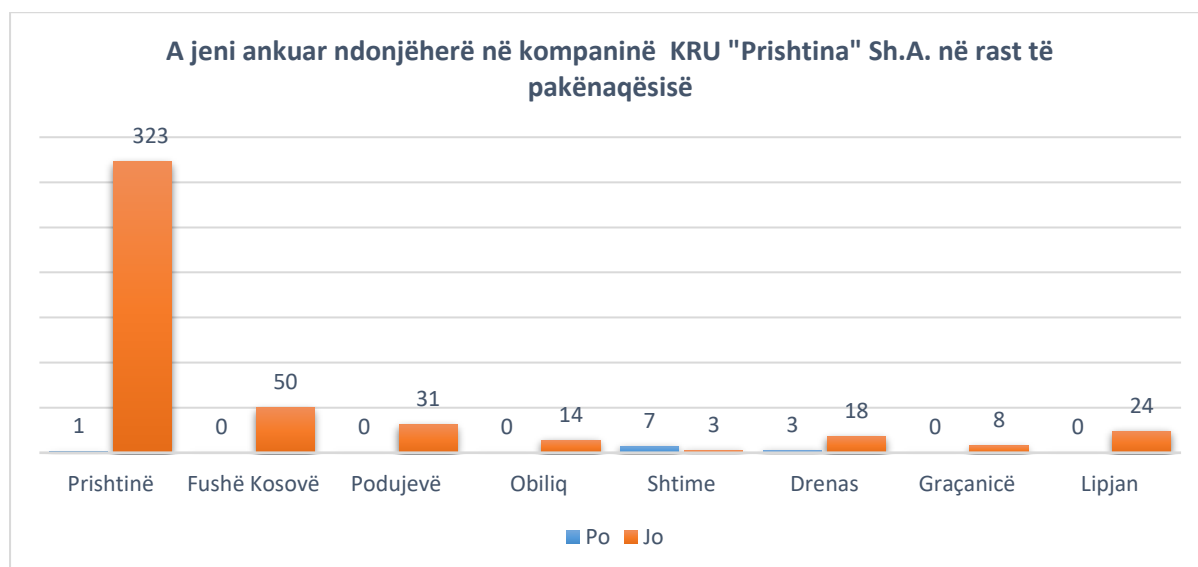
## 5.19. Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Shumica dërrmuese e konsumatorëve nuk kanë paraqitur ankesa në K.R.U. "Prishtina" Sh.A., me 97.72% që deklarojnë se nuk kanë pasur asnjë rast pakënaqësie. Numri më i lartë i ankesave është regjistruar në Prishtinë, megjithëse përqindja mbetet shumë e ulët 0.31%. Në disa komuna si Fushë Kosova, Podujeva dhe Lipjani, nuk është raportuar asnjë ankesë. Këto të dhëna tregojnë një perceptim përgjithësisht pozitiv të shërbimit.

Tabela 40. Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A.

Qytet	Po	Jo	Totali
Prishtinë	1 0.31%	323 99.69%	324 67.22%
Fushë Kosovë	0 0.00%	50 100%	50 10.37%
Podujevë	0 0.00%	31 100%	31 6.43%
Obiliq	0 0.00%	14 100%	14 2.90%
Shtime	7 70.00%	3 30.00%	10 2.07%
Drenas	3 14.29%	18 85.71%	21 4.36%
Graçanicë	0 0.00%	8 100%	8 1.66%
Lipjan	0 0.00%	24 5.10%	24 4.98%
<b>Total</b>	<b>11</b> <b>2.28%</b>	<b>471</b> <b>97.72%</b>	<b>482</b> <b>100%</b>

Figura 23. Ankesa për kompaninë K.R.U. "Prishtina" Sh.A.



## 5.20. Kënaqshmëria e konsumatorëve me zgjidhjen e ankesave

Të dhënat në vijim janë bazuar vetëm në 11 konsumatorë që në pikën 5.19 janë përgjigjur se kanë paraqitur ndonjëherë ankesë ndaj kompanisë K.R.U. "Prishtina" Sh.A. Konsumatorët në përgjithësi kanë një vlerësim pozitiv për procesin e zgjidhjes së ankesave, me 72.73% të tyre që shprehen të kënaqur. Pjesa tjetër mbetet neutrale 27.27%, duke sugjeruar se ka ende hapësirë për përmirësim. Në shumicën e komunave, shërbimi i menaxhimit të ankesave është vlerësuar mirë, duke reflektuar përpjekjet për të ofruar një përgjigje efikase dhe të drejtë ndaj kërkesave të konsumatorëve.

Tabela 41. Kënaqshmëria e konsumatorëve me zgjidhjen e ankesave

Qytet	Shumë të kënaqur (5)	I/e kënaqur (4)	Neutral / Mesatar (3)	I/e pakënaqur (2)	Shumë i/e pakënaqur (1)	Totali
Prishtinë	0	1	0	0	0	1
	0.00%	100%	0.00%	100%	0.00%	9.09%
Fushë Kosovë	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Podujevë	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Obiliq	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Shtime	0	6	1	0	0	7
	0.00%	85.71%	14.29%	85.71%	0.00%	63.64%
Drenas	0	1	2	0	0	3
	0.00%	33.33%	66.67%	33.33%	0.00%	27.27%
Graçanicë	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Lipjan	0	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Total	0	8	3	0	0	11
	0.00%	72.73%	27.27%	0.00%	0.00%	100%

## 6. REKOMANDIME DHE KONKLUZIONE

Ky hulumtim ka ofruar një pasqyrë të detajuar mbi cilësinë e shërbimeve të ofruara nga K.R.U. "Prishtina" Sh.A. në komunat e Prishtinës, Podujevës, Obiliqit, Drenasit, Fushë Kosovës, Lipjanit, Shtimes dhe Graçanicës. Përmes analizës së të dhënave të grumbulluara nga 4,000 anketa me konsumatorë shtëpiakë, biznesorë dhe institucionalë, janë identifikuar disa aspekte kyçe për përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit.

Gjetjet kryesore tregojnë se niveli i përgjithshëm i kënaqshmërisë me shërbimet është pozitiv, megjithatë, ekzistojnë disa fusha ku është e nevojshme ndërhyrja për të rritur efikasitetin dhe transparencën në ofrimin e shërbimeve. Përmirësimi i proceseve operative dhe komunikimi më i mirë me konsumatorët do të jenë hapa kyç për forcimin e besimit të konsumatorëve ndaj kompanisë.

- **Përmirësimi i stabilitetit të furnizimit me ujë të pijshëm**  
Investimi në përmirësimin e infrastrukturës së ujësjellësit dhe menaxhimi më efikas i burimeve ujore do të sigurojë një furnizim më të qëndrueshëm dhe të pandërprerë për konsumatorët.
- **Zhvillimi i një plani më efikas të mirëmbajtjes për të reduktuar defektet teknike**  
Implementimi i një plani të strukturuar për mirëmbajtjen parandaluese dhe ndërhyrjet e shpejta do të ndihmojë në zvogëlimin e problemeve teknike në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit.
- **Përmirësimi i shpërndarjes së faturave dhe leximi i ujëmatësve**  
Sigurimi i një procesi më të rregullt dhe transparent të leximit të ujëmatësve dhe shpërndarjes së faturave do të ndihmojë në saktësinë e faturimit dhe në uljen e ankesave të konsumatorëve.
- **Ofrimi i më shumë mundësive të pagesës për konsumatorët**  
Zgjerimi i metodave të pagesës dhe informimi më i mirë mbi opsionet e pagesës do të lehtësojë konsumatorët në përmbushjen e detyrimeve financiare dhe do të zvogëlojë borxhet e papaguara.
- **Përmirësimi i komunikimit me konsumatorët për shërbimet teknike dhe mirëmbajtjen**  
Rritja e transparencës dhe ofrimi i informacionit të shpejtë mbi ndërhyrjet teknike dhe çështjet e mirëmbajtjes do të ndihmojë në rritjen e besimit dhe kënaqësisë së konsumatorëve.
- **Promovimi dhe shpërndarja e informacionit për mundësinë e pagesës së borxhit me këste**  
Broshure informuese të shpërndarë me faturën dhe komunikimit të drejtpërdrejtë përmes telefonatave, mesazheve ose e-maileve.

Ky raport ofron një analizë të detajuar mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve dhe rekomandime konkrete për përmirësimin e shërbimeve të K.R.U. "Prishtina" Sh.A., duke synuar rritjen e cilësisë dhe efikasitetit operativ për një shërbim më të besueshëm dhe të qëndrueshëm.

## 7. ANEX 1. PYETËSORI

*D&D Business Support Center është duke realizuar Hulumtimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve për shërbimet e ujit dhe kanalizim për vitin 2024 në K.R.U. "Prishtina" Sh.A.*

*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. Ju informojmë se të gjitha pyetjet dhe përgjigjet do të mbeten anonim.*

### SHËNIME DEMOGRAFIKE

#### 1. Kategoria e konsumatorëve?

- A11 - Konsumatorët shtëpiakë - Amvisëri
- B21 - Konsumatorët komercialë - Bizneset e vogla
- C31 - Konsumatorët komercialë - Bizneset e mëdha
- D41 - Konsumatorët institucionalë

#### 2. Zona e shërbimit: Urban Rural

#### 3. Vendbanimi: Prishtinë Fushë Kosovë Podujevë Obiliq Shtime Drenas Graçanicë Lipjan

#### 4. Gjinia: Mashkull Femër

#### 5. Statusi i punësimit?

- I/E papunësuar
- I/E punësuar
- Pensionist/e
- Social

### PYETËSORI

#### 6. Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?

- Shumë të kënaqur (5)
- I/e kënaqur (4)
- Neutral / Mesatar (3)
- I/e pakënaqur (2)
- Shumë i/e pakënaqur (1)

#### 7. A keni pasur raste të defekteve teknike (Ujë ose kanalizim)?

- Po
- Jo

#### 8. Nëse keni pasur raste të defekteve teknike (Ujë ose kanalizim), sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. dhe efikasitetin e shërbimeve teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit?

- Shumë të kënaqur (5)
- I/e kënaqur (4)
- Neutral / Mesatar (3)
- I/e pakënaqur (2)
- Shumë i/e pakënaqur (1)

#### 9. Si e vlerësoni qasjen dhe mirësjelljen e stafit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A. gjatë kontaktit me konsumatorin?

- Shumë të kënaqur (5)
- I/e kënaqur (4)
- Neutral / Mesatar (3)
- I/e pakënaqur (2)
- Shumë i/e pakënaqur (1)

#### 10. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të KRU-së, përgjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe largimin e ujërave të ndotura (fekale) dhe pasqyrimin e pagesave në kartela?

- Shumë të kënaqur (5)
- I/e kënaqur (4)
- Neutral / Mesatar (3)
- I/e pakënaqur (2)
- Shumë i/e pakënaqur (1)

**11. Sa jeni të kënaqur me mundësitë që ofron Kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe ujerave të zeza? (në postë, banka, te mikrofinancat, me aplikacion eKRUP, në arka, e-commerce etj)?**

- Shumë të kënaqur (5)  I/e kënaqur (4)  Neutral / Mesatar (3)  
 I/e pakënaqur (2)  Shumë i/e pakënaqur (1)

**12. Si e vlerësoni nivelin e informimit që ju merrni nga Kompania, në lidhje me shërbimet teknike të kryera (Qendra e thirrjeve)?**

- Shumë të kënaqur (5)  I/e kënaqur (4)  Neutral / Mesatar (3)  
 I/e pakënaqur (2)  Shumë i/e pakënaqur (1)

**13. A i paguani faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit?**

- Rregullisht  Kohë pas kohe  Asnjëherë

**14. Nëse nuk i keni kryer obligimet, cili është shkaku i mospagesës?**

- Gjendja sociale  Pakënaqësia me shërbimin e pranuar  
 Mospranimi i faturës  Arsye tjetër (specifiko) [Click or tap here to enter text.](#)

**15. Cilin opsion të pagesës e preferoni?**

- Sportel/pikë të arkëtimit të KRU  
 Online përmes platformës apo aplikacionit të telefonit eKRUP  
 Debitim direkt (përmes bankës)  
 Agjensionet për transfer parash (Posta e Kosovës, Capital, Moneta, etj.)  
 Tjetër (specifiko) [Click or tap here to enter text.](#)

**16. A jeni në dijeni se kompania K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ka krijuar aplikacione online për përdoruesit e telefonave Android dhe Apple, ku mund të pranoni dhe paguani faturat tuaja?**

- Po  Jo

**17. Nëse po, a e përdorni aplikacionin e K.R.U. "Prishtina" Sh.A. ?**

- Po  Jo

**18. Nëse jeni përdorues i aplikacionit të K.R.U. "Prishtina" Sh.A., si e vlerësoni përvojën tuaj në përdorimin e tij?**

- Shumë të kënaqur (5)  I/e kënaqur (4)  Neutral / Mesatar (3)  
 I/e pakënaqur (2)  Shumë i/e pakënaqur (1)  Tjetër (specifiko) \_\_\_\_\_

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

- Njoftohem përmes TV-së  
 Njoftohem përmes Radios  
 Njoftohem përmes rrjeteve sociale  
 Nuk njoftohem fare

**20. A e dini se borxhin tuaj mund ta ndani duke e paguar fillimisht 10% të vlerës së tij për kategorinë e amvisëris, dhe çdo muaj me këste në një afat deri 36 muaj?**

- Po  Jo



**21. A e dini se borxhin tuaj mund ta ndani duke e paguar fillimisht 20% të vlerës së tij për kategorinë e biznese , dhe çdo muaj me këste, në një afat deri 24 muaj?**

Po  Jo

**22. Si e konsideroni këtë mundësi për të shlyer borxhin e ujit përmes ri programimit planit të pagesës?**

- Shumë të favorshme  
 Deri diku të favorshme  
 Të papëlqyeshme  
 Shumë të papëlqyeshme

**23. A jeni ankuar ndonjëherë në kompaninë KRU "Prishtina" Sh.A. në rast të pakënaqësisë?**

Po  Jo

**24. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave?**

- Shumë të kënaqur (5)  I/e kënaqur (4)  Neutral / Mesatar (3)  
 I/e pakënaqur (2)  Shumë i/e pakënaqur (1)

**25. Çfarë do të propozonit ju si konsumatorë në përmirësimin e shërbimeve të K.R.U. "Prishtina" Sh.A.?**

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