

RAPORT

Hulumtim për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për periudhën Janar-Dhjetor 2023 në zonën e shërbimit të cilën e mbulon **K.R.U. “Hidromorava” Sh.A.**

Mars, 2024



IMPLEMENTUAR NGA :



D&D Business Support Center

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

FINANCUAR NGA:



K.R.U. Hidromorava Sh.A.

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

Tabela e përmbajtjes

1. HYRJE	7
2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	8
3. Të gjeturat nga hulumtimi	9
4. Statistikat për kategorinë e amvisërisë	10
4.1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?.....	11
4.2. A keni ujëmatës të instaluar?	12
4.3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?	13
4.4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?.....	14
4.5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit.....	15
4.6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do ta shfrytëzonit?.....	16
4.7. A keni furnizim të rregullt me ujë?	17
4.8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?.....	18
4.9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?.....	19
4.10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?	20
4.11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?	21
4.12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?	22
4.13. A e kurseni ujin?	23
4.14. A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?	24
4.15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?	25
4.16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet?	26
5. Statistikat për kategorinë e bizneseve dhe institucioneve	27
5.1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?.....	28
5.2. A keni ujëmatës të instaluar?	29
5.3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?	30
5.4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?.....	31
5.5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit?	32
5.6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do të shfrytëzonit?.....	33
5.7. A keni furnizim të rregullt me ujë?	34
5.8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?.....	35
5.9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?.....	36
5.10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?	37
5.11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?	38
5.12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?	39
5.13. A e kurseni ujin?	40
5.14. A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?	41

5.15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?	42
5.16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet?	43
6. KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET.....	44
Aneks 1 - Pyetëtori	45

Lista e figurave

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

Lista e tabelave

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

1. HYRJE

K.R.U Hidromorava Sh.A., është kompani regjionale e ujit dhe kanalizimit si ndërmarrje publike e cila qëllim kryesor ka të siguroj shërbime të vazhdueshme të furnizimit me ujë të pijes, mirëmbajtën e ujërave të zeza që përmbushin standardet më të larta ndërkombëtare në cilësinë, nivelet e shërbimit dhe kënaqësinë e konsumatorëve.

Zonat e mbuluara nga ky institucion përfshijnë komunat:

- Gjilan
- Kamenicë
- Viti
- Novobërd dhe
- Ranilluk

Hulumtimi është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center dhe është financuar nga K.R.U. Hidromorava Sh.A. Ky hulumtim ka për qëllim matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit të cilat ofrohen nga K.R.U. Hidromorava Sh.A., për periudhën Janar – Dhjetor 2023.

Struktura e hulumtimit është ndarë në 3 pjesë kryesore:

- **Pjesa e parë:** Përfshin qëllimin e hulumtimit, dhe detajet që ai do të përmbajë;
- **Pjesa e dytë:** Përfshin analizimin dhe komentimin e rezultateve të hulumtimit;
- **Pjesa e tretë:** Përfshin konkluzionet dhe rekomandimet për gjetjet kryesore.

2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Për të arritur me sukses qëllimin kryesor të këtij hulumtimi, u përgatit një pyetësor që u mundësoi konsumatorëve të japin opinionet e tyre dhe të sigurojë të dhëna statistikore.

Kjo na mundëson të analizojmë dhe krahasojmë nevojat e tyre me vitet e mëparshme për të identifikuar dhe vlerësuar rritjen e nevojave të tyre për shërbime.

Mbledhja e të dhënave u realizua përmes formave elektronike si (google form), publikimit në rrjete sociale dhe me anë të anketimeve fizike në terren në komunat e mbuluara nga ky institucion.

Pyetësori përmban gjithsej 16 pyetje dhe është i adresuar për 1,500 anketues të rajonit të Gjilanit me komunat: Kamenicë dhe Viti.

- Amvisëri – 1,200 anketime;
- Biznese – 150 anketime;
- Institucione – 150 anketime.

Përfshirja e të anketuarave në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial.

Ky pyetësor është ndarë në dy pjesë kryesore:

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

3. Të gjeturat nga hulumtimi

Nëpërmjet këtij hulumtimi janë realizuar gjithsej 1,500 pyetësor në zonat e përfshira nga K.R.U. Hidromorava Sh.A. Gjilan, Viti dhe Kamenicë, të cilët janë ndarë sipas kategorisë amvisëri, biznes dhe institucione.

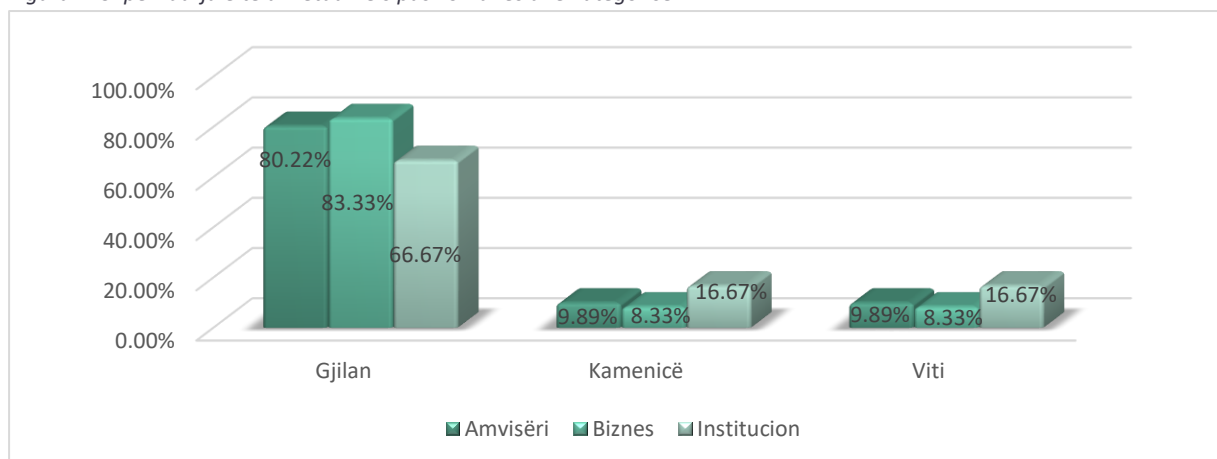
Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve në këtë hulumtim, 1,446 të anketuar apo 96.40% i përkasin kategorisë së amvisërisë, prej të cilëve 1160 apo 80.22% të anketuar janë nga komuna e Gjilanit, 143 apo 9.89% janë nga komuna e Kamenicës dhe 143 apo 9.89% të anketuar janë nga komuna e Vitisë, tutje 24 të anketuar apo 1.60% i përkasin kategorisë së bizneseve prej të cilëve 20 apo 83.33% të anketuar janë nga komuna e Gjilanit, 2 apo 8.33% nga komuna e Kamenicës dhe pjesa tjetër prej 2 apo 8.33% janë nga komuna e Vitisë, si dhe për sa i përket kategorisë së institucioneve janë anketuar gjithsej 30 apo 2%, nga të cilët 20 apo 66.67% janë nga komuna e Gjilanit, 5 apo 16.67% të anketuar nga komuna e Kamenicës dhe pjesa tjetër prej 5 apo 16.67% nga komuna e Vitisë.

Pjesa vijuese e këtij raporti përmban të dhëna më të detajuara lidhur me ndarjen e pyetësorëve në kategori dhe komunat përkatëse të cilat janë të paraqitura në tabelën dhe figurën 1 të këtij raporti.

Tabela 1. Shpërndarja e të anketuarve sipas komunës dhe kategorisë

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

Figura 1. Shpërndarja e të anketuarve sipas komunës dhe kategorisë



4. Statistikat për kategorinë e amvisërisë

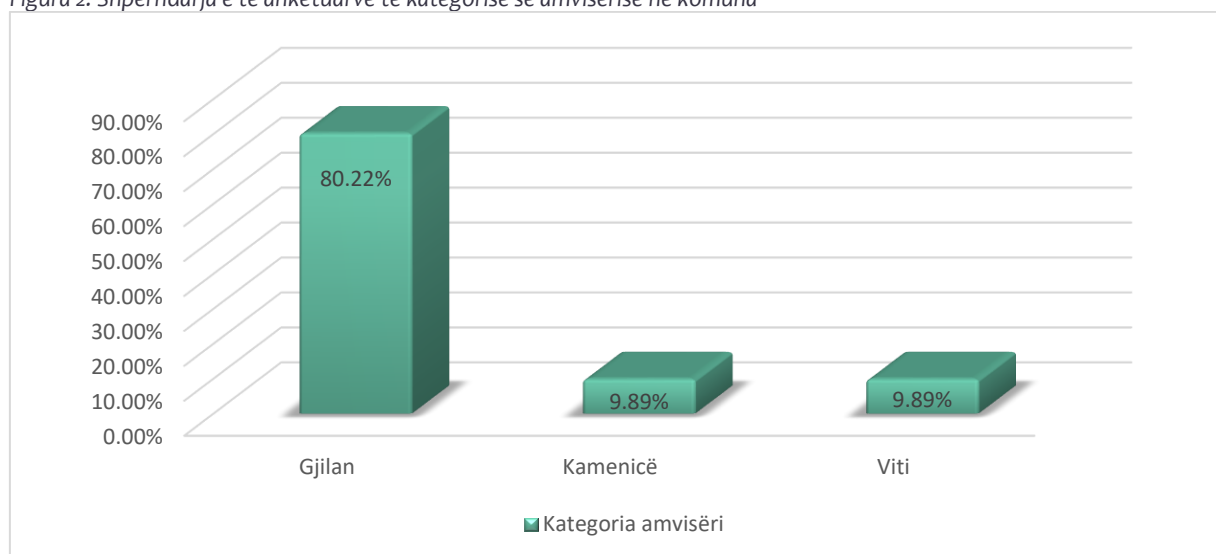
Në kategorinë e amvisërisë janë anketuar 1,446 persona nga totali i përgjithshëm i 1,500 të anketuarve duke përfshirë komunat Gjilan, Kamenicë dhe Viti.

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

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

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

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



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

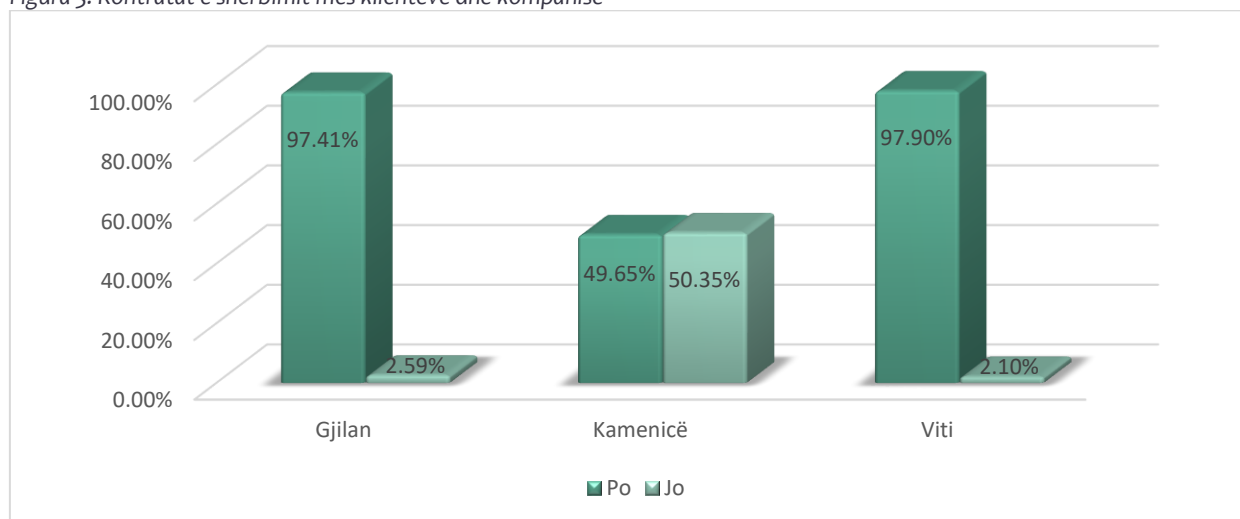
4.1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?

Të anketuarit e kategorisë së amvisërisë janë pyetur se a posedojnë kontratë për shërbimet e ujit me K.R.U. Hidromorava Sh.A. Në total të intervistuarve 1,446, pjesa më e madhe prej 1,341 apo 92.74% e tyre janë shprehur se posedojnë kontratë ndërsa të tjerë prej 105 apo 7.26% janë përgjigjur se nuk posedojnë kontratë të shërbimeve me kompaninë.

Tabela 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

	Po	Jo	Total
Gjilan	1,130	30	1160
	97.41%	2.59%	80.22%
Kamenicë	71	72	143
	49.65%	50.35%	9.89%
Viti	140	3	143
	97.90%	2.10%	9.89%
Total	1,341	105	1446
	92.74%	7.26%	100.00%

Figura 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë



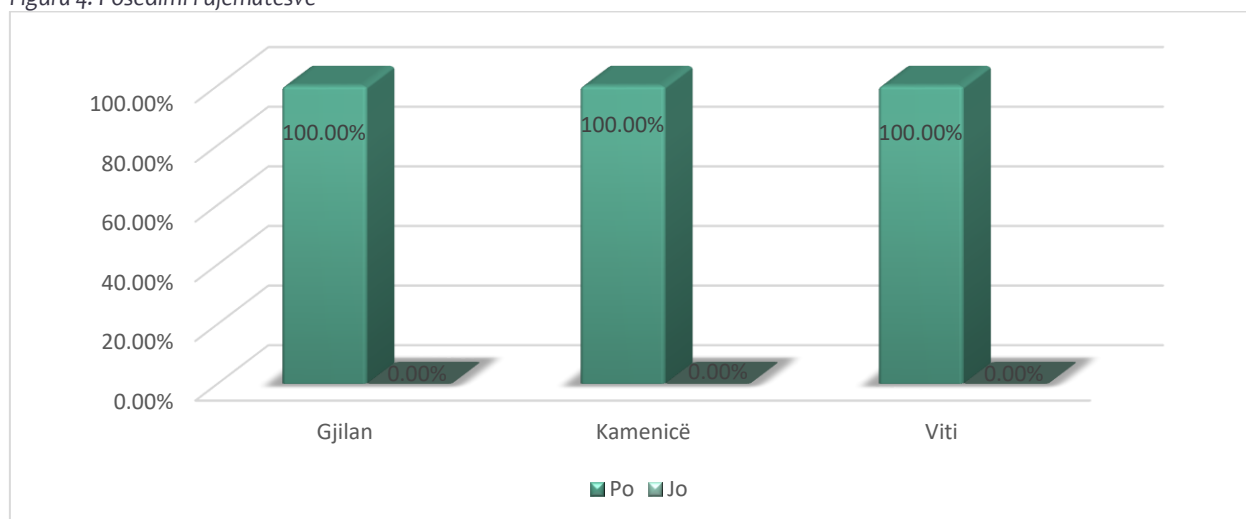
4.2. A keni ujëmatës të instaluar?

Të gjeturat e hulumtimit në pyetjen se a kanë ujëmatës të instaluar kanë rezultuar se nga numri i përgjithshëm i 1446 të anketuarve të kategorisë se amvisërisë të gjithë posedojnë ujëmatës dhe asnjë nga të intervistuarit nuk ka pohuar të kundërtën.

Tabela 4. Posedimi i ujëmatësve

	Po	Jo	Total
Gjilan	1,160	0	1160
	100.00%	0.00%	80.22%
Kamenicë	143	0	143
	100.00%	0.00%	9.89%
Viti	143	0	143
	100.00%	0.00%	9.89%
Total	1446	0	1446
	100.00%	0.00%	100.00%

Figura 4. Posedimi i ujëmatësve



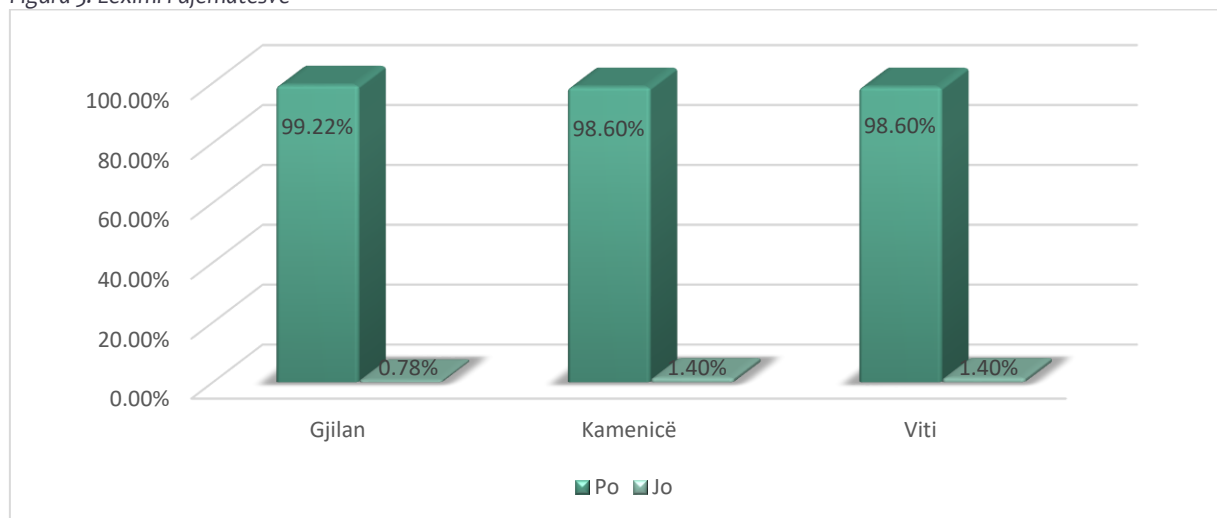
4.3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Të anketuarit janë përgjigjur në pyetjen lidhur me leximin e ujëmatësve. Nga totali i 1,446 e të anketuarve të kategorisë së amvisërisë, 1433 apo 99.10% janë shprehur se ujëmatësit lexohen me rregull, ndërsa 13 apo 0.90% e të anketuarve janë përgjigjur se ujëmatësit nuk lexohen me rregull.

Tabela 5. Leximi i ujëmatësve

	Po	Jo	Total
Gjilan	1151	9	1160
	99.22%	0.78%	80.22%
Kamenicë	141	2	143
	98.60%	1.40%	9.89%
Viti	141	2	143
	98.60%	1.40%	9.89%
Total	1,433	13	1446
	99.10%	0.90%	100.00%

Figura 5. Leximi i ujëmatësve



4.3.1 Nëse jo, sa shpesh ju lexohet?

Ata të cilët janë shprehur se ujëmatësi nuk ju lexohet me rregull, përgjigjet nga ana e tyre ishin se leximi i ujëmatësit bëhet zakonisht çdo 2 apo 3 muaj.

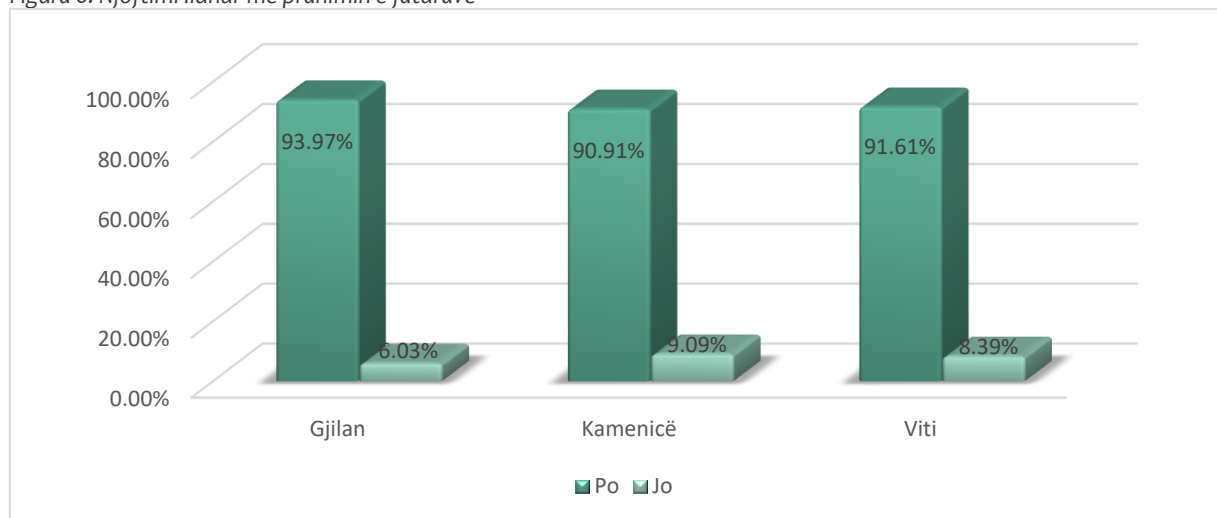
4.4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?

Të anketuarit e kategorisë së amvisërisë janë pyetur se a marrin fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit. Prej tyre 1,351 apo 93.43% janë shprehur që faturat i pranojnë me rregull, ndërsa 95 e tyre apo 6.57% nuk pranojnë fatura në mënyrë të rregullt.

Tabela 6. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave

	Po	Jo	Total
Gjilan	1090	70	1160
	93.97%	6.03%	80.22%
Kamenicë	130	13	143
	90.91%	9.09%	9.89%
Viti	131	12	143
	91.61%	8.39%	9.89%
Total	1351	95	1446
	93.43%	6.57%	100.00%

Figura 6. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave



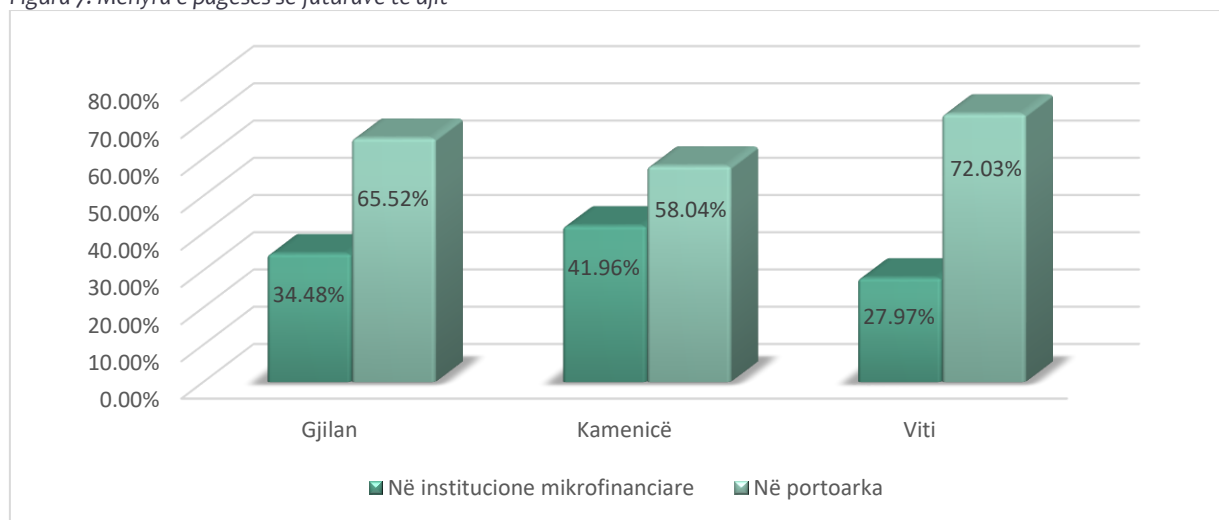
4.5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit

Për të kuptuar më shumë rreth mënyrës se si të anketuarit e kategorisë së amvisërisë i realizojnë pagesat e faturave të ujit janë pyetur për këtë, dhe 500 apo 34.58% prej tyre shfrytëzojnë institucionet mikrofinanciare për të kryer shërbimin e pagesave të faturave të ujit, ndërsa pjesa tjetër prej 946 apo 65.42% shfrytëzojnë portoarkat për të kryer këtë shërbim.

Tabela 7. Mënyra e pagesës së faturave të ujit

	Në institucione mikrofinanciare	Në portoarka	Total
Gjilan	400	760	1160
	34.48%	65.52%	80.22 %
Kamenicë	60	83	143
	41.96%	58.04%	9.89%
Viti	40	103	143
	27.97%	72.03%	9.89%
Total	500	946	1446
	34.58%	65.42%	100.00%

Figura 7. Mënyra e pagesës së faturave të ujit



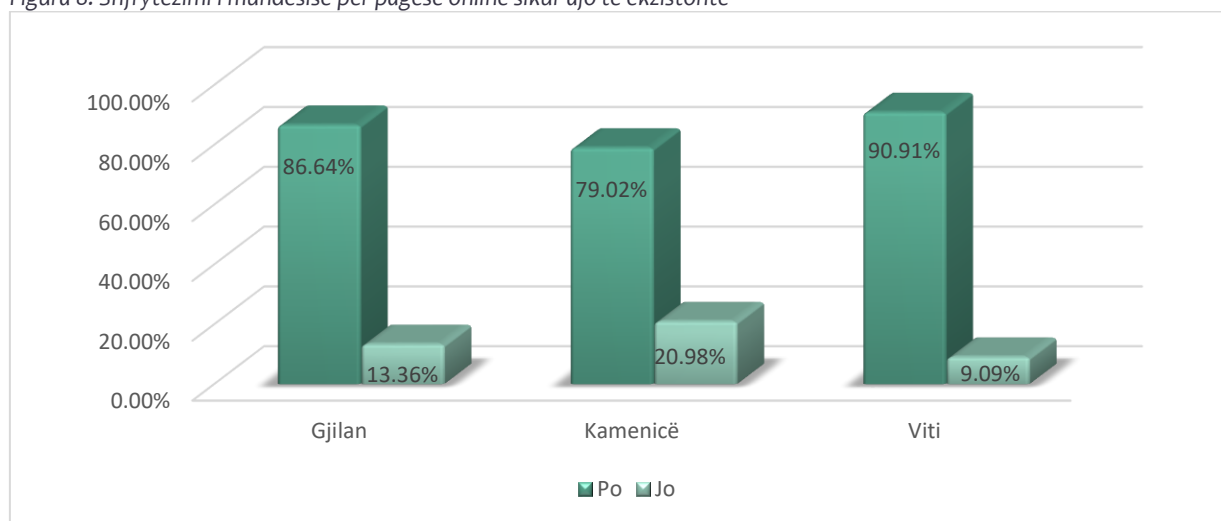
4.6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do ta shfrytëzonit?

Të anketuarit po ashtu janë pyetur se nëse do ta kishin mundësinë e pagesës online a do ta shfrytëzonin dhe nga totali i 1,446 total i të anketuarve që i përkasin kategorisë së amvisërisë, 1248 apo 86.31% e tyre janë shprehur të gatshëm për të përdorur atë mënyrë për pagesë, ndërsa pjesa tjetër prej 198 apo 13.69% janë shprehur nuk do ta shfrytëzonin.

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

	Po	Jo	Total
Gjilan	1005	155	1160
	86.64%	13.36%	80.22%
Kamenicë	113	30	143
	79.02%	20.98%	9.89%
Viti	130	13	143
	90.91%	9.09%	9.89%
Total	1248	198	1446
	86.31%	13.69%	100.00%

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



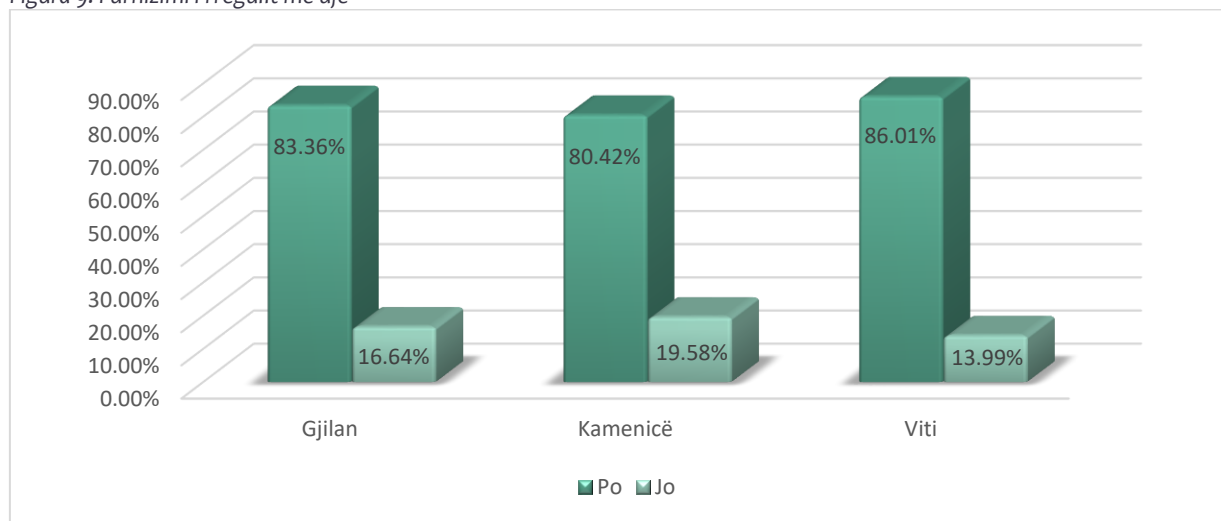
4.7. A keni furnizim të rregullt me ujë?

Nga numri i përgjithshëm i 1,446 të anketuarave të kategorisë së amvisërisë, në pyetjen nëse kanë furnizim të rregullt me ujë të pijshëm, 1,205 apo 83.33% janë shprehur që kanë, ndërsa pjesa tjetër prej 241 apo 16.67% e tyre janë shprehur që nuk kanë furnizim të rregullt me ujë.

Tabela 9. Furnizimi i rregullt me ujë

	Po	Jo	Total
Gjilan	967	193	1160
	83.36%	16.64%	80.22%
Kamenicë	115	28	143
	80.42%	19.58%	9.89%
Viti	123	20	143
	86.01%	13.99%	9.89%
Total	1205	241	1446
	83.33%	16.67%	100.00%

Figura 9. Furnizimi i rregullt me ujë



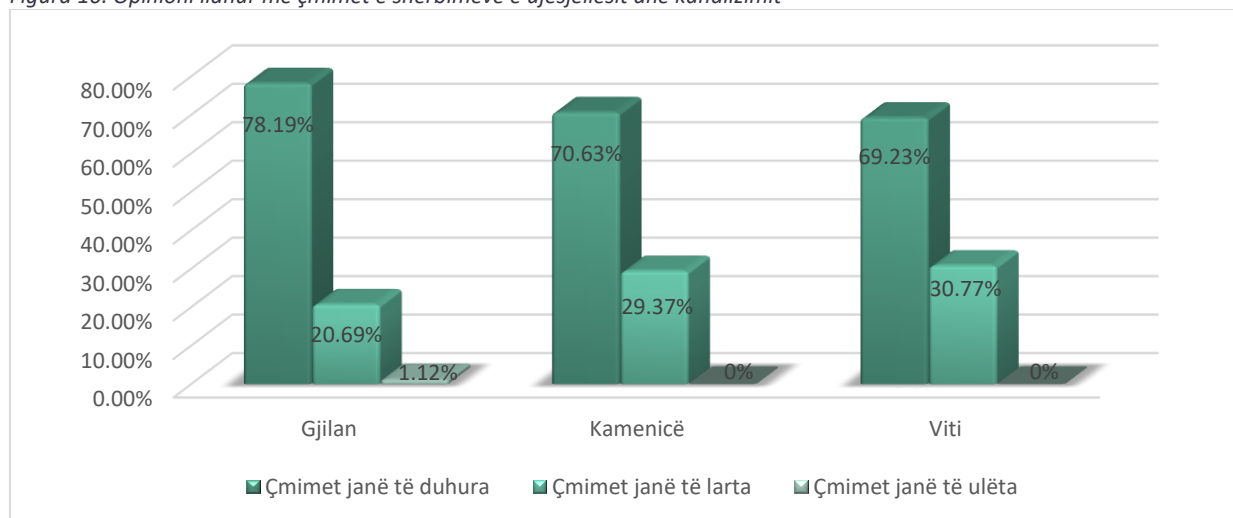
4.8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Lidhur me kënaqshmërinë me çmimet për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, të anketuarit e kategorisë së amvisërisë janë përgjigjur si në vijim: 1,107 apo 76.56% janë shprehur që mendojnë se çmimet janë të duhura, kurse 326 apo 22.54% e tyre mendojnë se çmimet janë të larta dhe që çmimet janë të ulëta janë shprehur 13 të anketuar apo 0.90% e tyre.

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

	Çmimet janë të duhura	Çmimet janë të larta	Çmimet janë të ulëta	Total
Gjilan	907	240	13	1160
	78.19%	20.69%	1.12%	80.22%
Kamenicë	101	42	0	143
	70.63%	29.37%	0.00%	9.89%
Viti	99	44	0	143
	69.23%	30.77%	0.00%	9.89%
Total	1107	326	13	1446
	76.56%	22.54%	0.90%	100.00%

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



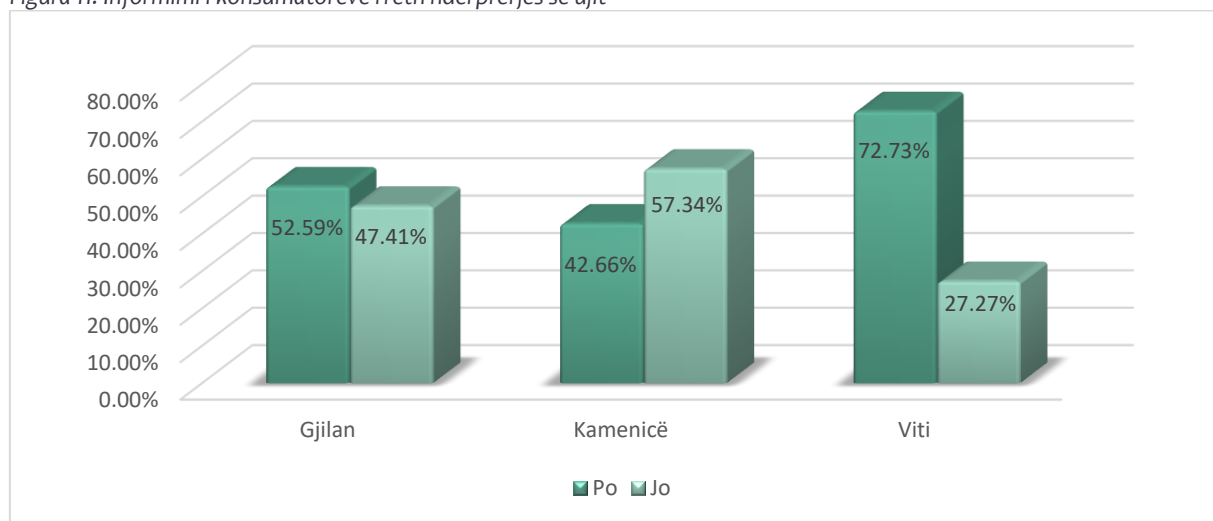
4.9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?

Se a janë të informuar me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë, nga totali i përgjithshëm i 1,446 të anketuarve të kategorisë së amvisërisë, 775 të anketuar që nënkupton 53.60%, janë shprehur që janë të njoftuar paraprakisht, ndërsa pjesa tjetër prej 671 apo 46.40% janë shprehur se në rast të ndërprerjes së furnizimit me ujë nuk kanë informacion.

Tabela 11. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit

	Po	Jo	Total
Gjilan	610	550	1160
	52.59%	47.41%	80.22%
Kamenicë	61	82	143
	42.66%	57.34%	9.89%
Viti	104	39	143
	72.73%	27.27%	9.89%
Total	775	671	1446
	53.60%	46.40%	100.00%

Figura 11. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit



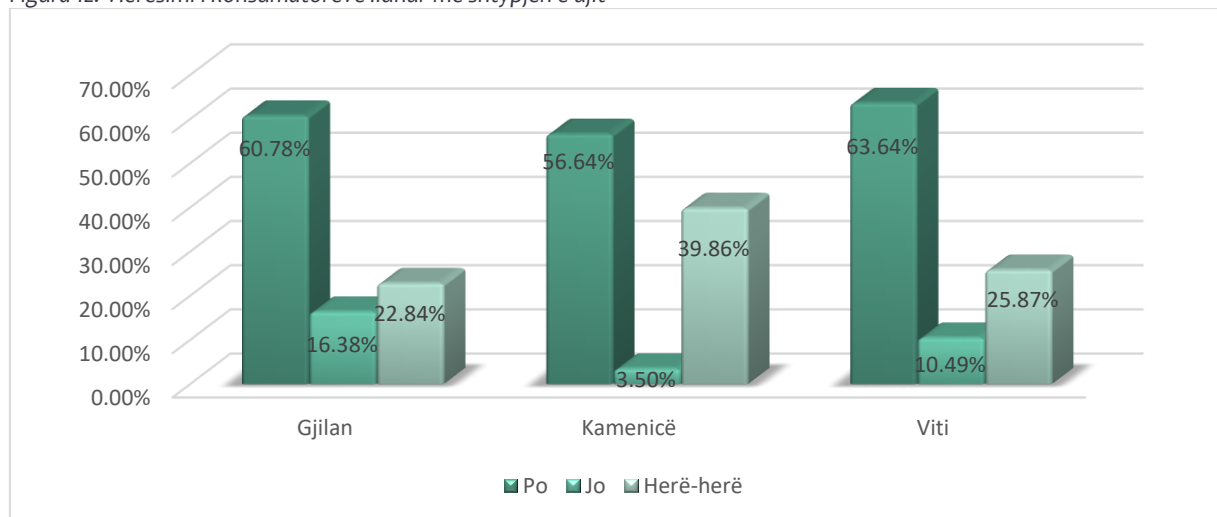
4.10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?

Tutje, më poshtë janë paraqitur përgjigjet e të anketuarve nëse kanë shtypje të mjaftueshme të ujit. Nga ku është kuptuar se 877 prej tyre ose 60.65% janë të kënaqur me shtypjen e ujit dhe që është e mjaftueshme, 210 prej tyre ose 14.52% janë shprehur që nuk kanë shtypje të mjaftueshme të ujit, dhe pjesa tjetër prej 359 ose 24.83% janë shprehur që shtypja e ujit është herë-herë e mjaftueshme.

Tabela 12. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit

	Po	Jo	Herë-herë	Total
Gjilan	705	204	265	1160
	60.78%	16.38%	22.84%	80.22%
Kamenicë	81	5	57	143
	56.64%	3.50%	39.86%	9.89%
Viti	91	15	37	143
	63.64%	10.49%	25.87%	9.89%
Total	877	210	359	1446
	60.65%	14.52%	24.83%	100.00%

Figura 12. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit



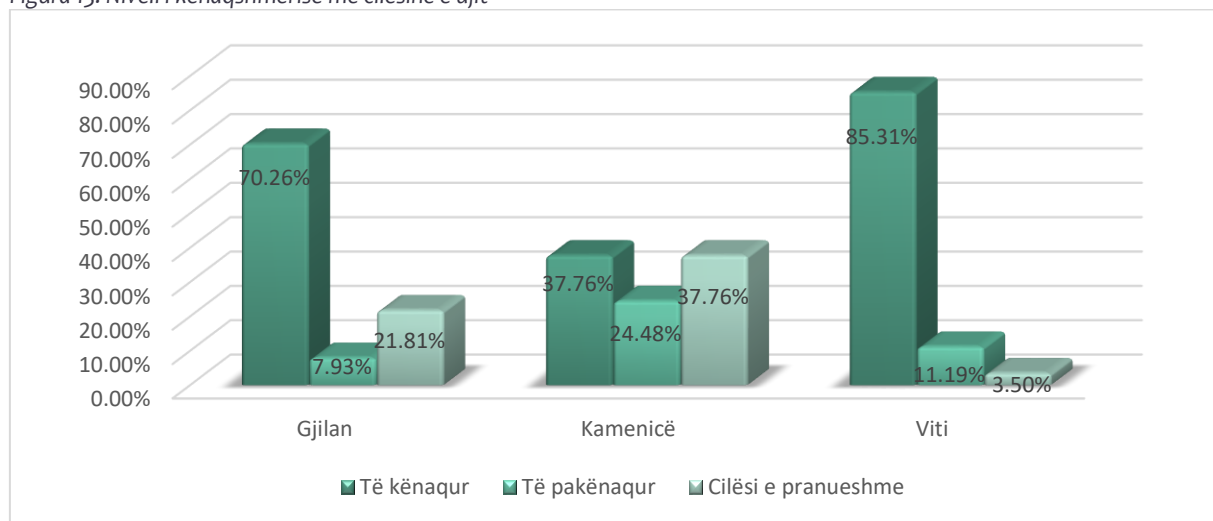
4.11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Nga rezultatet e pranuar kemi arritur të kuptojmë se 991 apo 68.53% e të anketuarve janë shprehur se janë të kënaqur me cilësinë e ujit, pakënaqësitë e tyre i kane shprehur 143 apo 9.89%, ndërsa pjesa tjetër e tyre prej 312 apo 21.58% janë shprehur se cilësia e ujit për ta është e pranueshme.

Tabela 13. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit

	Të kënaqur	Të pakënaqur	Cilësi e pranueshme	Total
Gjilan	815	92	253	1160
	70.26%	7.93%	21.81%	80.22%
Kamenicë	54	35	54	143
	37.76%	24.48%	37.76%	9.89%
Viti	122	16	5	143
	85.31%	11.19%	3.50%	9.89%
Total	991	143	312	1446
	68.53%	9.89%	21.58%	100.00%

Figura 13. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit



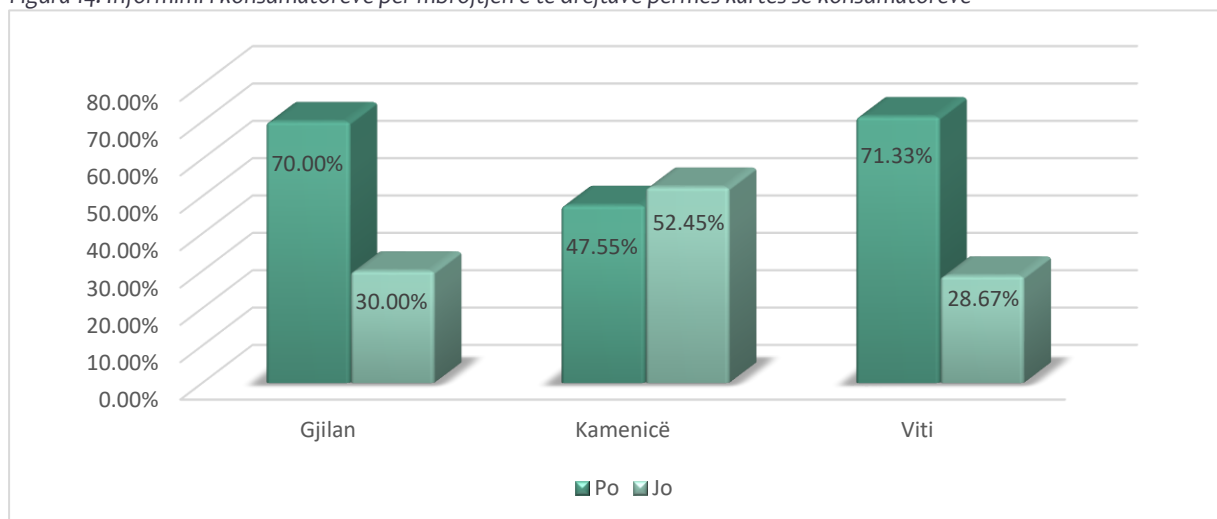
4.12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?

Nga numri total i 1,446 e te anketuarve të cilët i janë përgjigjur pyetjes lidhur me të drejtat e tyre se a janë të njoftuar me kartën e konsumatorëve është kuptuar se 982 apo 67.91% prej tyre kanë shprehur se janë të njoftuar se të drejtat e konsumatorëve janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve, ndërsa 464 apo 32.09% janë shprehur që nuk e kanë të ditur këtë informacion.

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

	Po	Jo	Total
Gjilan	812	348	1160
	70.00%	30.00%	80.22%
Kamenicë	68	75	143
	47.55%	52.45%	9.89%
Viti	102	41	143
	71.33%	28.67%	9.89%
Total	982	464	1446
	67.91%	32.09%	100.00%

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



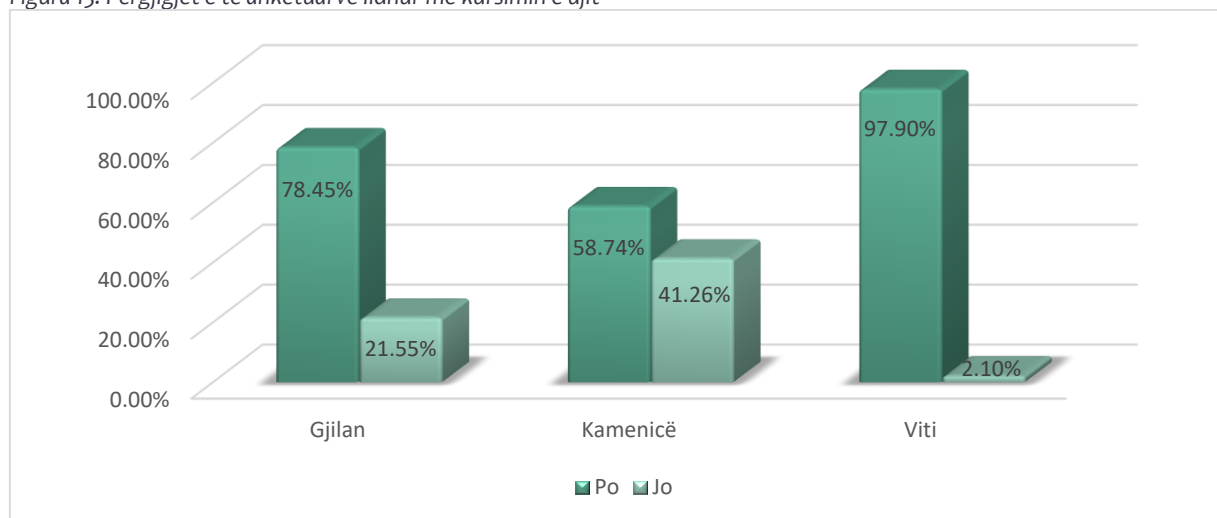
4.13. A e kurseni ujin?

Nga totali i përgjithshëm i të anketuarve të kategorisë së amvisërisë lidhur me pyetjen se a e kursejnë ujin, 1,134 apo 78.42% e tyre janë shprehur që bëjnë përpjekje të vazhdueshme të kursejnë ujin, ndërsa pjesa tjetër 312 apo 21.58% janë shprehur që nuk kursejnë.

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

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjilan	910	250	1160
	78.45%	21.55%	80.22%
Kamenicë	84	59	143
	58.74%	41.26%	9.89%
Viti	140	3	143
	97.90%	2.10%	9.89%
Total	1134	312	1446
	78.42%	21.58%	100.00%

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



4.13.1. Nëse po, si?

Ata të cilët kanë shprehur se bëjnë kursimin e ujit janë pyetur për mënyrën se si e kursejnë ujin dhe përgjigjet e tyre në përgjithësi ishin se duke qenë të kujdesshëm në përdorimin e tij duke mos e keqpërdorur.

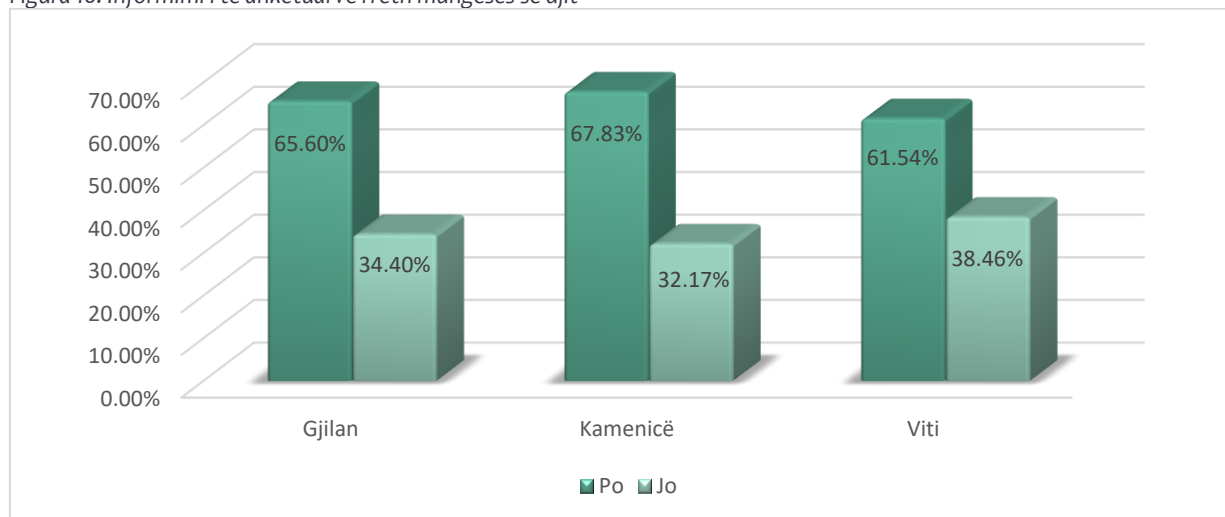
4.14. A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?

Në pyetjen a janë të njoftuar konsumatorët që kompania në fjalë ka mungesë të ujit, sipas përgjigjeve të konsumatorëve të anketuar të kategorisë së amvisërisë, 946 apo 65.42% e tyre janë shprehur se po, ndërsa pjesa tjetër prej 500 të anketuar apo 34.58% janë shprehur se nuk kanë njohuri se K.R.U Hidromorava Sh.A ka shpesh mungesë të ujit.

Tabela 16. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit

	Po	Jo	Total
Gjilan	761	399	1160
	65.60%	34.40%	80.22%
Kamenicë	97	46	143
	67.83%	32.17%	9.89%
Viti	88	55	143
	61.54%	38.46%	9.89%
Total	946	500	1446
	65.42%	34.58%	100.00%

Figura 16. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit



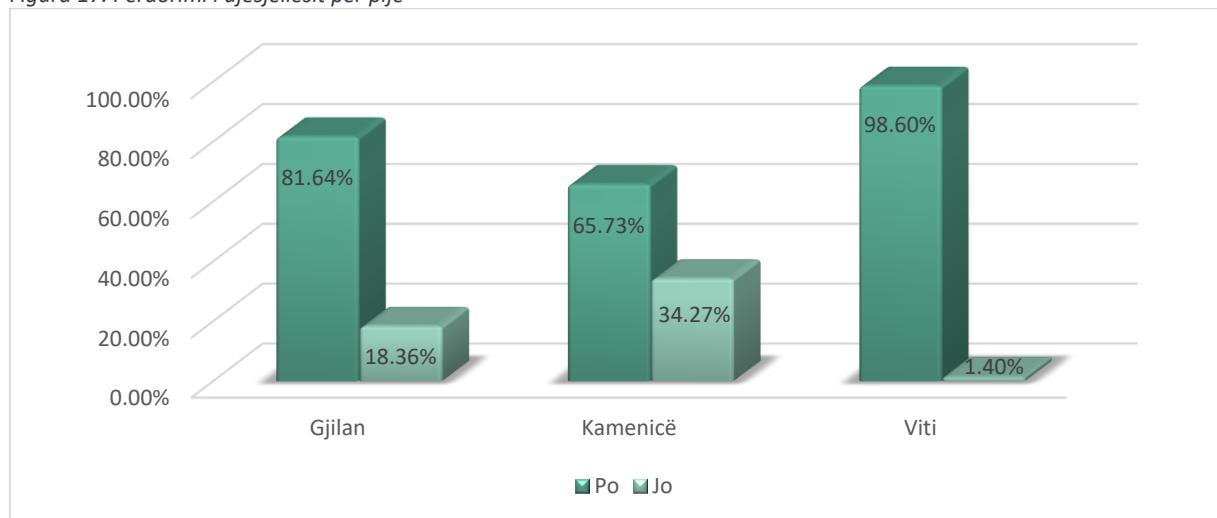
4.15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?

Nga numri i përgjithshëm i 1,446 të anketuarve të kategorisë së amvisërisë, 1182 apo 81.74% janë shprehur se ujin e ujësjellësit e përdorin për pije, ndërsa 264 apo 18.26% e tyre janë shprehur që nuk e përdorin për pije.

Tabela 17. Përdorimi i ujësjellësit për pije

	Po	Jo	Total
Gjilan	947	213	1160
	81.64%	18.36%	80.22%
Kamenicë	94	49	143
	65.73%	34.27%	9.89%
Viti	141	2	143
	98.60%	1.40%	9.89%
Total	1182	264	1446
	81.74%	18.26%	100.00%

Figura 17. Përdorimi i ujësjellësit për pije



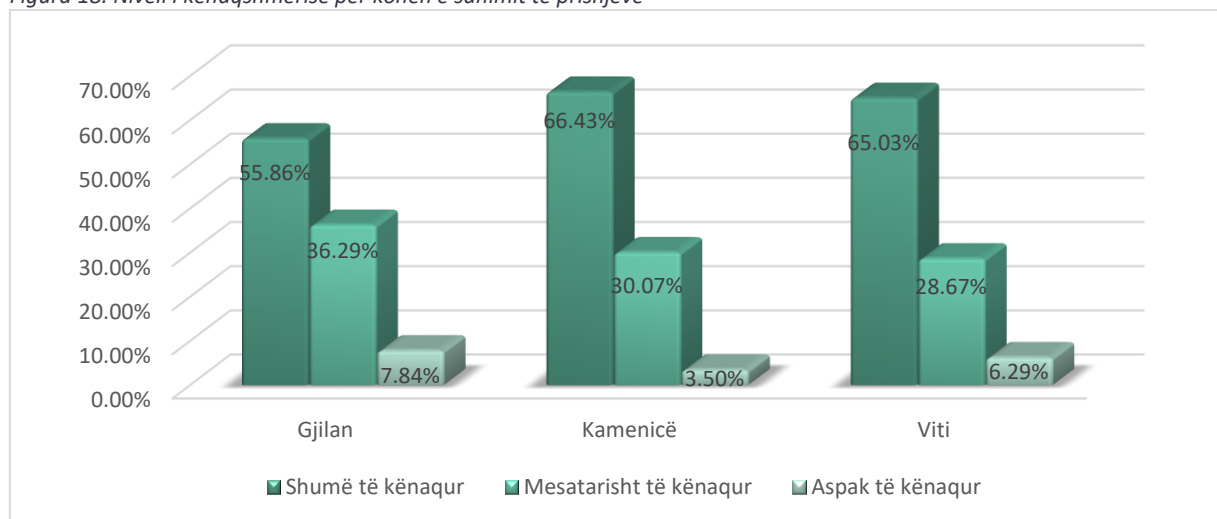
4.16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet?

Lidhur me nivelin e kënaqshmërisë me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet përgjigjet e konsumatorëve të anketuar si shumë të kënaqur janë shprehur 836 të anketuar apo 57.81%, kurse 505 apo 34.92% e tyre janë shprehur mesatarisht të kënaqur dhe një pjesë e tyre prej 105 apo 7.26% kanë shprehur pakënaqësinë e tyre.

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

	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Aspak të kënaqur	Total
Gjilan	648	421	91	1160
	55.86%	36.29%	7.84%	80.22%
Kamenicë	95	43	5	143
	66.43%	30.07%	3.50%	9.89%
Viti	93	41	9	143
	65.03%	28.67%	6.29%	9.89%
Total	836	505	105	1446
	57.81%	34.92%	7.26%	100.00%

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



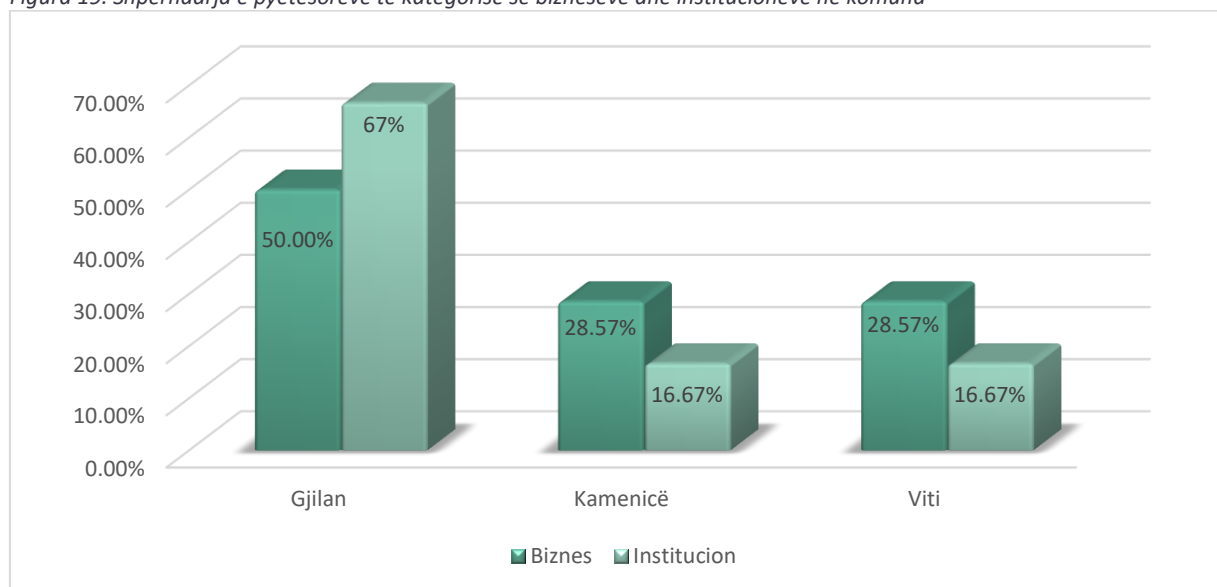
5. Statistikat për kategorinë e bizneseve dhe institucioneve

Pjesa e mëposhtme e këtij raporti përfshin përgjigjet e të anketuarve të cilët i përkasin kategorisë e bizneseve dhe institucioneve nga komunat Gjilan, Kamenicë dhe Viti.

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

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

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



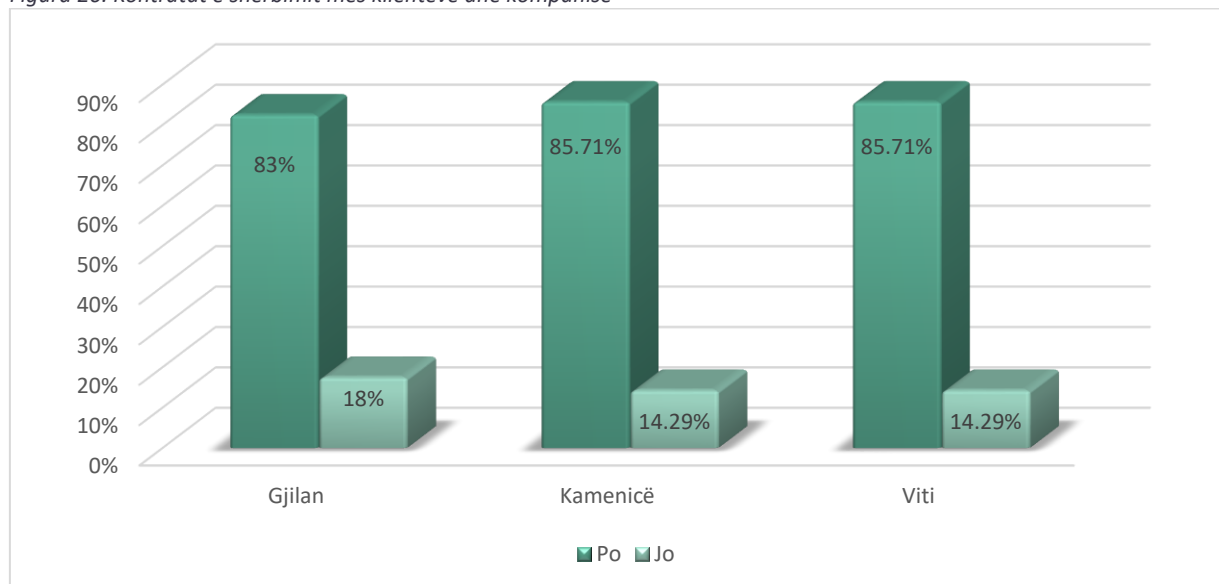
5.1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve të këtij hulumtimi të cilët i përkasin kategorisë së dytë që nënkupton bizneset dhe institucionet, në pyetjen a posedoni kontratë për shërbimet e ujit, prej tyre 45 të anketuar apo 83.33% janë përgjigjur se posedojnë kontratë për shërbimet e ujit ndërsa pjesa tjetër prej 9 apo 16.67% e bizneseve/institucioneve janë përgjigjur se nuk posedojnë kontratë për shërbimet e ujit.

Tabela 20. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

	Po	Jo	Total
Gjilan	33	7	40
	82.50%	17.50%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	45	9	54
	83.33%	16.67%	100.00%

Figura 20. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë



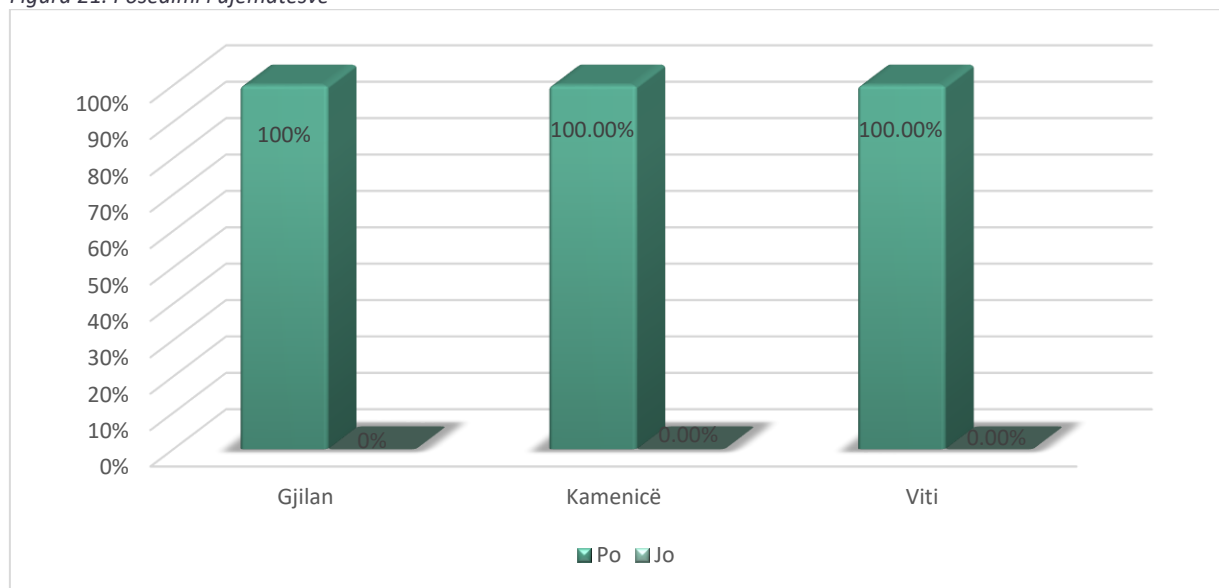
5.2. A keni ujëmatës të instaluar?

Nga kjo pyetje është kuptuar se të gjitha bizneset dhe institucionet e intervistuar në këtë pyetje janë shprehur se kanë ujëmatës të instaluar të cilin e shfrytëzojnë për matjen e shpenzimit të ujit.

Tabela 21. Posedimi i ujëmatësve

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

Figura 21. Posedimi i ujëmatësve



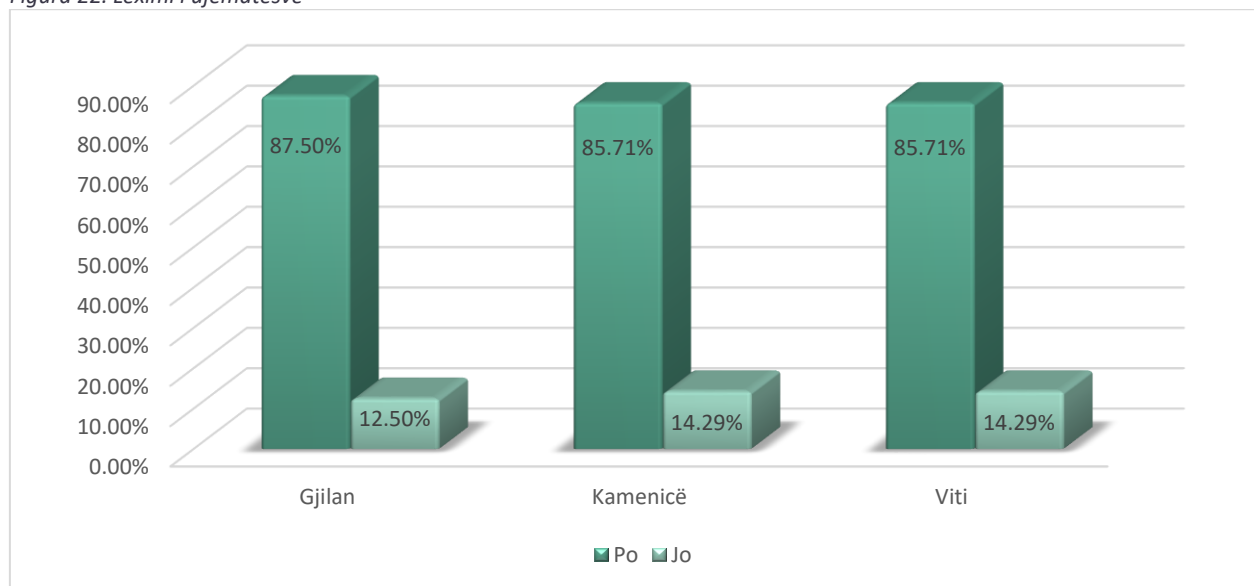
5.3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Nga të anketuarit është kuptuar se 47 prej tyre apo 87.04% janë shprehur se ujëmatësi ju lexohet rregullisht çdo muaj ndërsa pjesa tjetër prej 7 apo 12.96% të anketuar janë shprehur se ujëmatësi i tyre nuk lexohet rregullisht çdo muaj.

Tabela 22. Leximi i ujëmatësve

	Po	Jo	Total
Gjilan	35	5	40
	87.50%	12.50%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	47	7	54
	87.04%	12.96%	100.00%

Figura 22. Leximi i ujëmatësve



5.3.1 Nëse jo, sa shpesh ju lexohet?

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

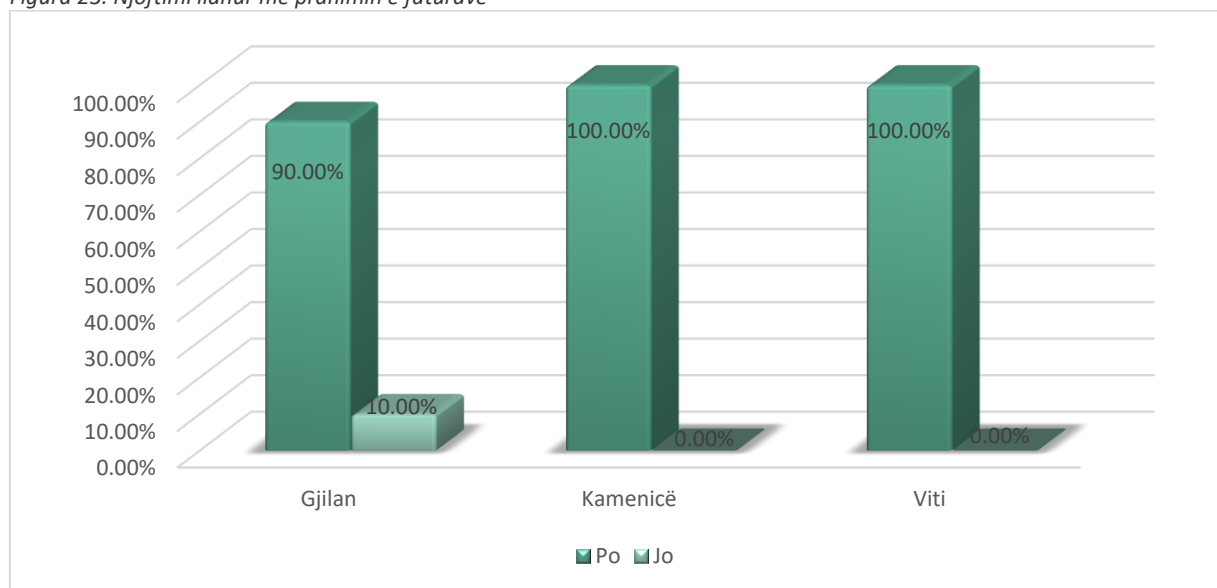
5.4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?

Nga pyetja se a pranoni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit kemi kuptuar se 50 prej tyre apo 92.50% pranojnë fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit ndërsa 4 apo 7.41% e tyre janë shprehur që nuk marrin fatura të rregullta nga K.R.U. Hidromorava Sh.A.

Tabela 23. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave

	Po	Jo	Total
Gjilan	36	4	40
	90.000%	10.00%	74.07%
Kamenicë	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Viti	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Total	50	4	54
	92.59%	7.41%	100.00%

Figura 23. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave



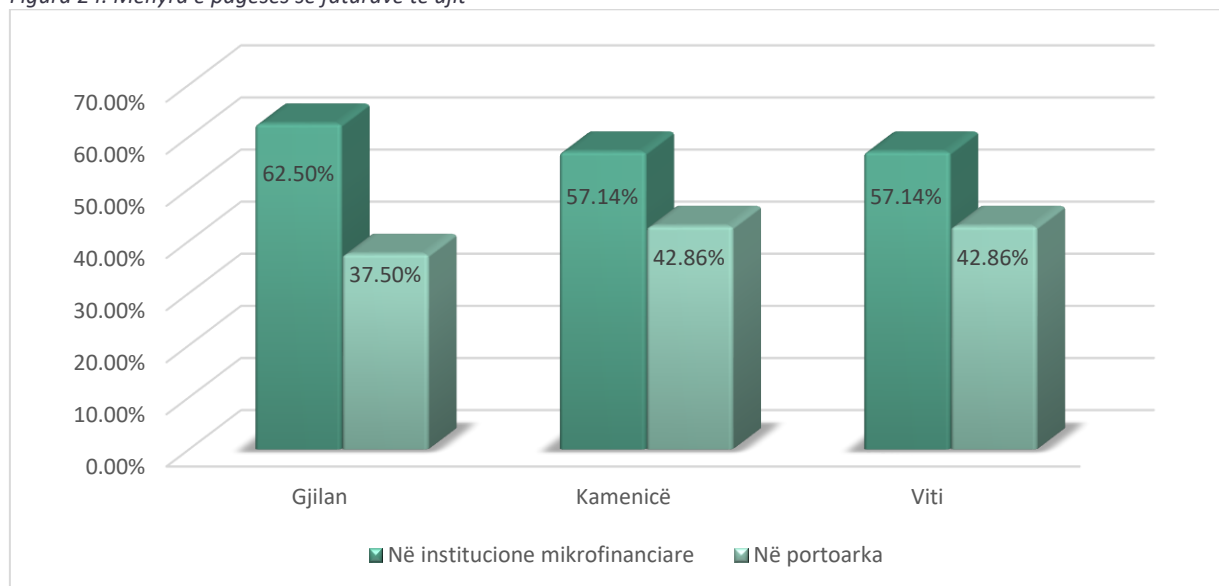
5.5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit?

Përmes këtij pyetësi të realizuar, të anketuarit janë pyetur edhe për mënyrën se si e realizojnë pagesën e faturave të ujit, nga të cilat është kuptuar se 33 të anketuar apo 61.11% shfrytëzojnë institucionet mikrofinanciare për të kryer këtë shërbim, ndërsa pjesa tjetër 21 të anketuar apo 38.89% shfrytëzojnë portoarkat për të kryer pagesën e faturave të ujit.

Tabela 24. Mënyra e pagesës së faturave të ujit

	Në institucione mikrofinanciare	Në portoarka	Total
Gjilan	25	15	40
	62.50%	37.50%	74.07%
Kamenicë	4	3	7
	57.14%	42.86%	12.96%
Viti	4	3	7
	57.14%	42.86%	12.96%
Total	33	21	54
	61.11%	38.89%	100.00%

Figura 24. Mënyra e pagesës së faturave të ujit



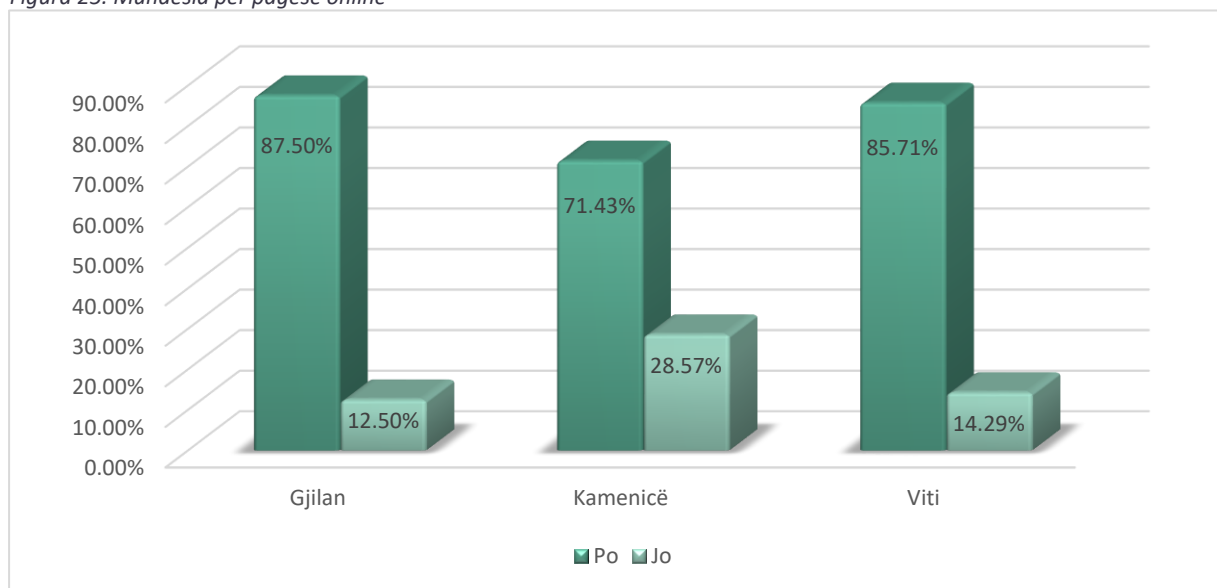
5.6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do të shfrytëzonit?

Të anketuarit e këtij pyetësi në pyetjen se a do t shfrytëzonin mënyrën e pagesës online, prej tyre 46 apo 85.19% janë shprehur se po, ndërsa pjesa tjetër 8 apo 14.81% shprehin se mënyra e pagesës online nuk është e përshtatshme për ta.

Tabela 25. Mundësia për pagesë online

	Po	Jo	Total
Gjilan	35	5	40
	87.50%	12.50%	74.07%
Kamenicë	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	46	8	54
	85.19%	14.81%	100.00%

Figura 25. Mundësia për pagesë online



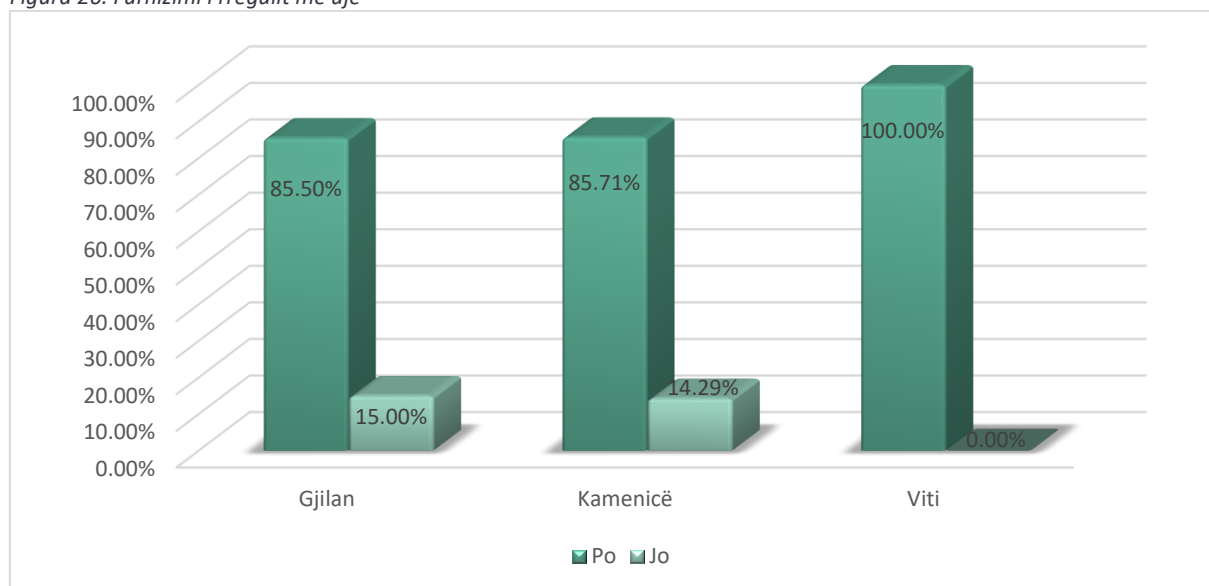
5.7. A keni furnizim të rregullt me ujë?

Të anketuarit e kategorisë së institucioneve dhe bizneseve janë pyetur se a kanë furnizim të rregullt me ujë në hapësirat e tyre punuese. 45 apo 83.33% biznese dhe institucioneve të anketuara janë shprehur se kanë furnizim të rregullt me ujë, ndërsa 7 të anketuar apo 12.96 prej tyre janë shprehur se nuk kanë furnizim të rregullt me ujë.

Tabela 26. Furnizimi i rregullt me ujë

	Po	Jo	Total
Gjilan	34	6	40
	85.00%	15.00%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Total	47	7	54
	87.04%	12.96%	100.00%

Figura 26. Furnizimi i rregullt me ujë



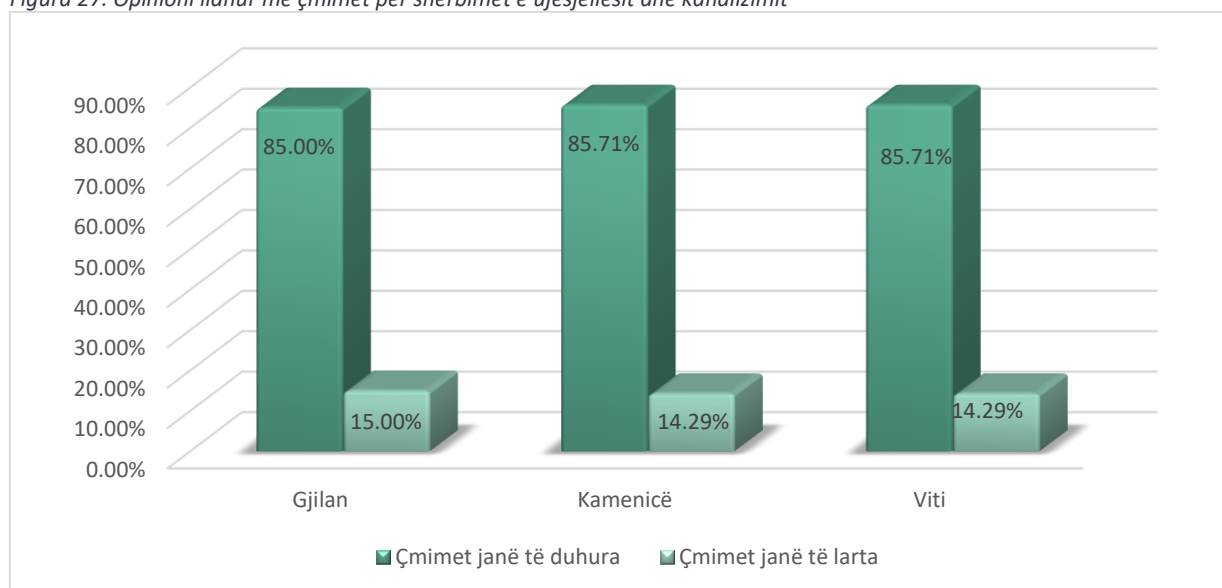
5.8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

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

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

	Çmimet janë të duhura	Çmimet janë të larta	Total
Gjilan	34	6	40
	85.00%	15.00%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	46	8	54
	85.19%	14.81%	100.00%

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



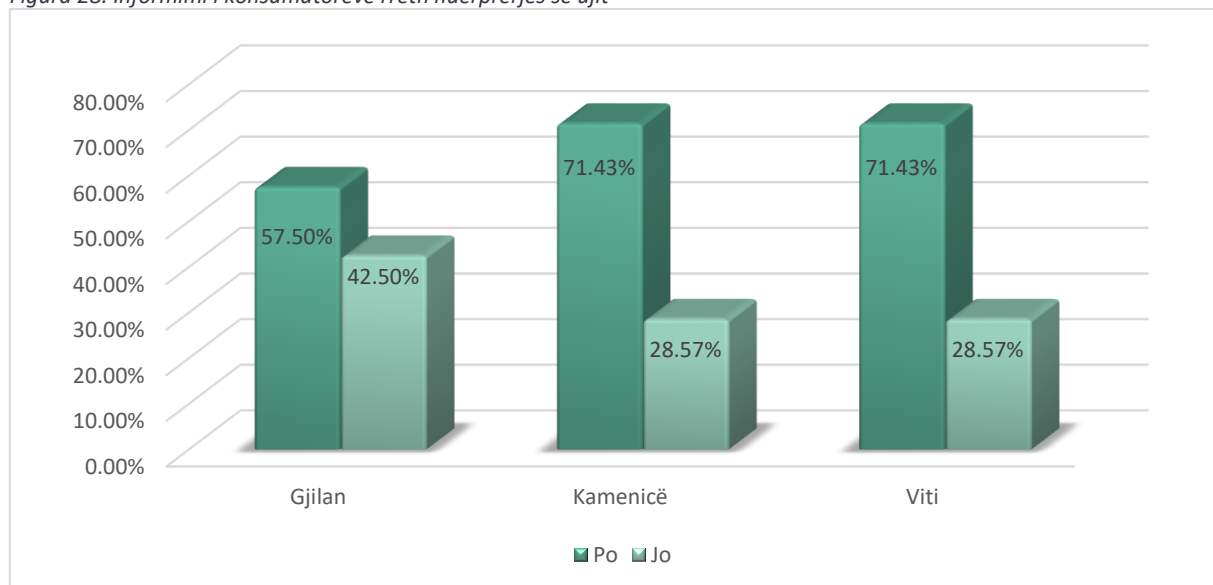
5.9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?

Në pyetjen se a kanë informacione lidhur me ndërprerjen e furnizimit me ujë, 33 apo 61.11% e tyre janë shprehur që po, njoftohen paraprakisht, ndërsa pjesa tjetër prej 21 apo të 38.89% janë shprehur se nuk njoftohen paraprakisht me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë.

Tabela 28. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjilan	23	17	40
	57.50%	42.50%	74.07%
Kamenicë	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Viti	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Total	33	21	54
	61.11%	38.89%	100.00%

Figura 28. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit



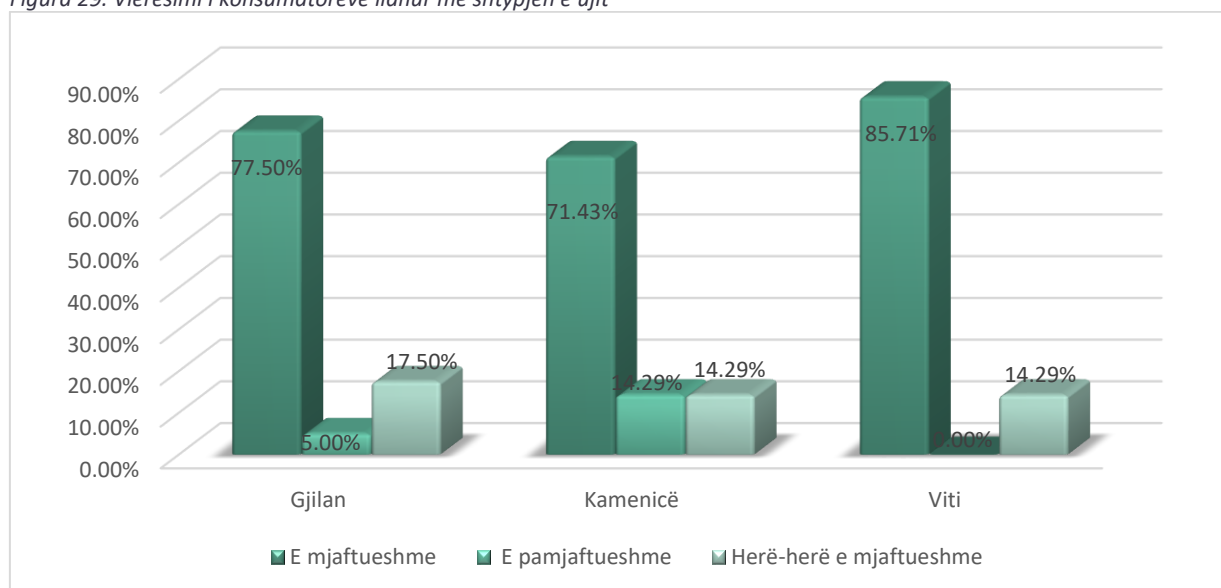
5.10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?

Në pyetjen se a kanë të anketuarit shtypje të mjaftueshme të ujit në hapësirat e tyre punuese, 42 të anketuar apo 77.78% janë shprehur se kanë shtypje të mjaftueshme të ujit, 3 apo 5.56% janë shprehur se nuk kanë shtypje të mjaftueshme të ujit ndërsa pjesa tjetër prej 9 apo 16.67% janë shprehur se herë-herë nuk kanë shtypje të mjaftueshme të ujit.

Tabela 29. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit

	E mjaftueshme	E pamjaftueshme	Herë-herë e mjaftueshme	Totali
Gjilan	31	2	7	40
	77.50%	5.00%	17.50%	74.07%
Kamenicë	5	1	1	7
	71.43%	14.29%	14.29%	12.96%
Viti	6	0	1	7
	85.71%	0.00%	14.29%	12.96%
Total	42	3	9	54
	77.78%	5.56%	16.67%	100.00%

Figura 29. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit



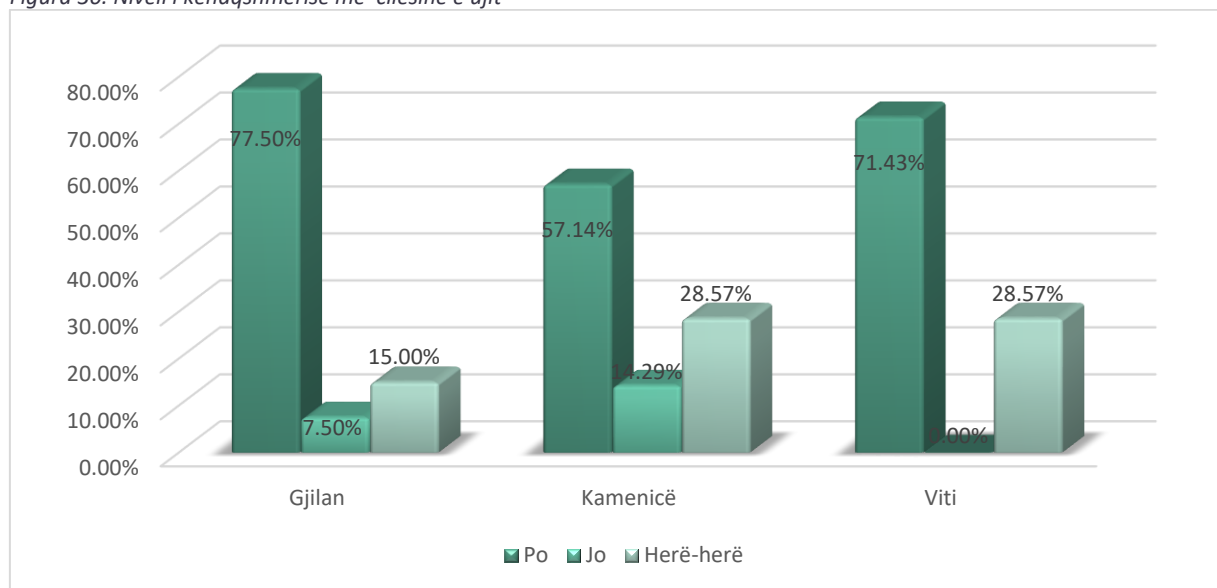
5.11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Të anketuarit e këtij pyetësi, njëkohësisht janë pyetur se a janë të kënaqur me cilësinë e ujit të cilën e ofron K.R.U. Hidromorava Sh.A., 40 apo 74.07% e të anketuarve janë shumë shprehur që janë të kënaqur, 4 apo 5.56% janë shprehur si të pakënaqur me cilësinë e ujit dhe 10 apo 18.52% prej tyre janë shprehur se cilësia e ujit është e pranueshme për ta.

Tabela 30. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit

	Të kënaqur	Të pakënaqur	Cilësi e pranueshme	Total
Gjilan	31	3	6	40
	77.50%	7.50%	15.00%	74.07%
Kamenicë	4	1	2	7
	57.14%	14.29%	28.57%	12.96%
Viti	5	0	2	7
	71.43%	0.00%	28.57%	12.96%
Total	40	4	10	54
	74.07%	5.56%	18.52%	100.00%

Figura 30. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit



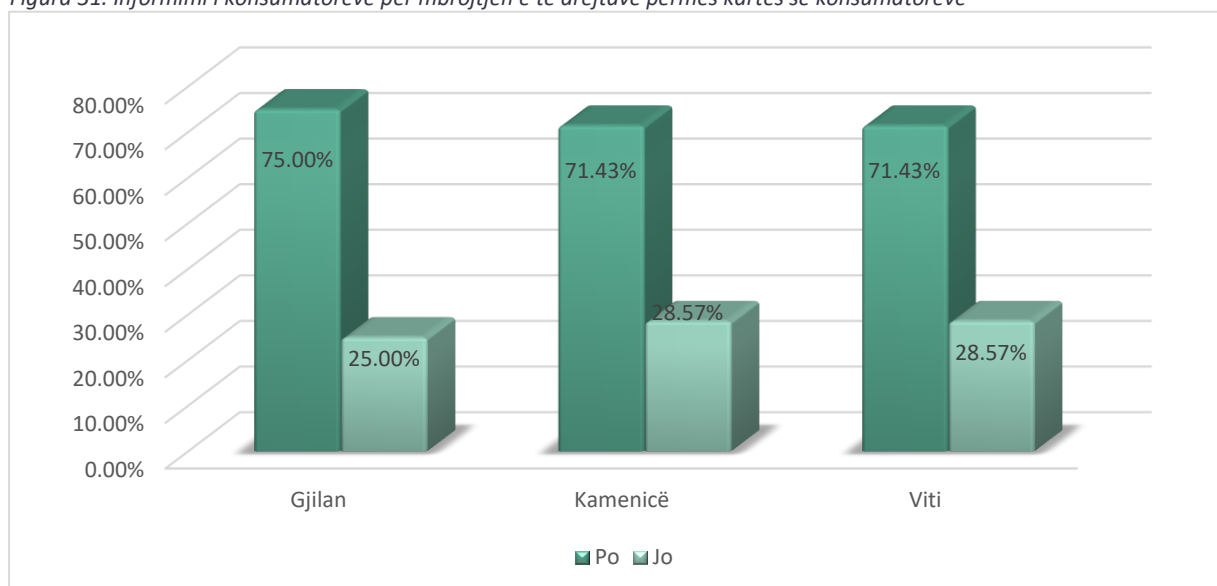
5.12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?

Tutje, te anketuarit e kategorisë së bizneseve dhe institucioneve janë pyetur se a kanë dëgjuar se të drejtat e tyre janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve dhe përgjigjet e tyre janë si në vijim: 40 apo 74.07% e tyre kanë dijeni për këtë ndërsa pjesa tjetër prej 14 apo 25.93% janë shprehur se nuk kanë dëgjuar lidhur me mbrojtjen e të drejtave të tyre përmes kartës së konsumatorëve.

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

	Po	Jo	Total
Gjilan	30	10	40
	75.00%	25.00%	74.07%
Kamenicë	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Viti	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Total	40	14	54
	74.07%	25.93%	100.00%

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



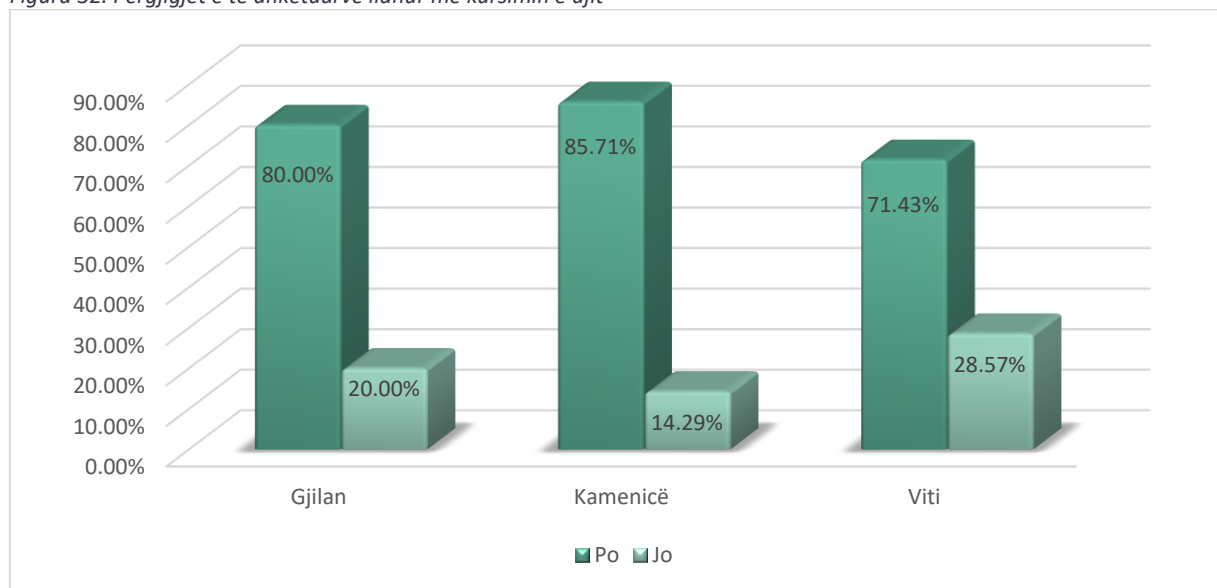
5.13. A e kurseni ujin?

Në kuadër të pyetjes a e kurseni ujin, 43 apo 79.63% prej tyre janë shprehur se vazhdimisht e kursejnë ujin ndërsa pjesa tjetër prej 11 apo 20.37% janë shprehur se nuk bëjnë përpjekje për kursim të ujit.

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

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjilan	32	8	40
	80.00%	20.00%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Total	43	11	54
	79.63%	20.37%	100.00%

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



5.13.1. Nëse po, si?

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

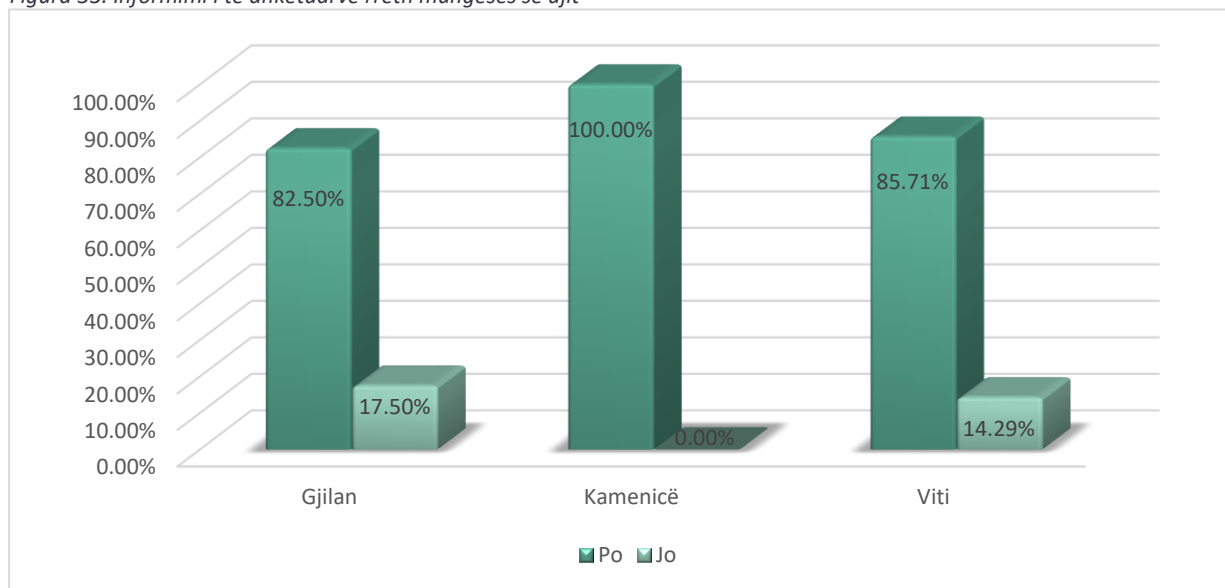
5.14. A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?

Të anketuarit janë pyetur se a kanë njohuri që K.R.U Hidromorava Sh.A., ka shpesh mungesë të ujit, 46 apo 85.19% prej tyre janë shprehur që po, ndërsa 8 prej tyre apo 14.81 nga totali i përgjithshëm që i përket kësaj kategorie janë shprehur që nuk kanë njohuri se mund të ketë mungesë të ujit.

Tabela 33. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit

	Po	Jo	Total
Gjilan	33	7	40
	82.50%	17.50%	74.07%
Kamenicë	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	46	8	54
	85.19%	14.81%	100.00%

Figura 33. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit



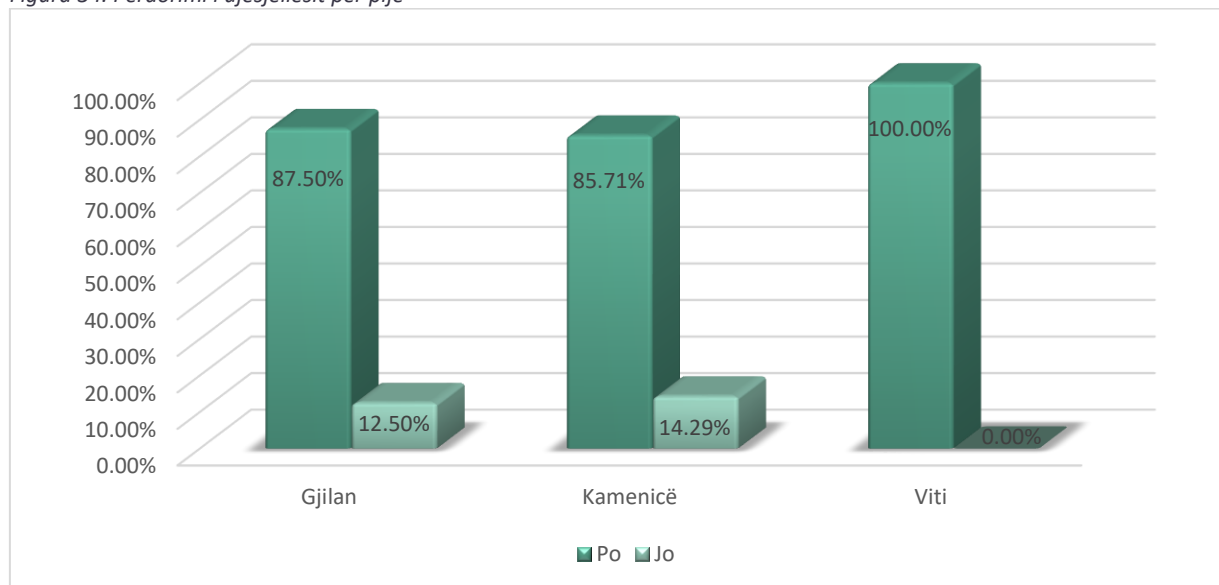
5.15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?

Tutje, në pyetjen se a e përdorin ujin e ujësjellësit për pije, nga të anketuarit është kuptuar se 48 apo 88.89% e tyre e përdorin ujin e ujësjellësit për pije, ndërsa 6 apo 11.11% e tyre janë shprehur se nuk e përdorin ujin e ujësjellësit për pije në hapësirat e tyre punuese.

Tabela 34. Përdorimi i ujësjellësit për pije

	Po	Jo	Total
Gjilan	35	5	40
	87.50%	12.50%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Total	48	6	54
	88.89%	11.11%	100.00%

Figura 34. Përdorimi i ujësjellësit për pije



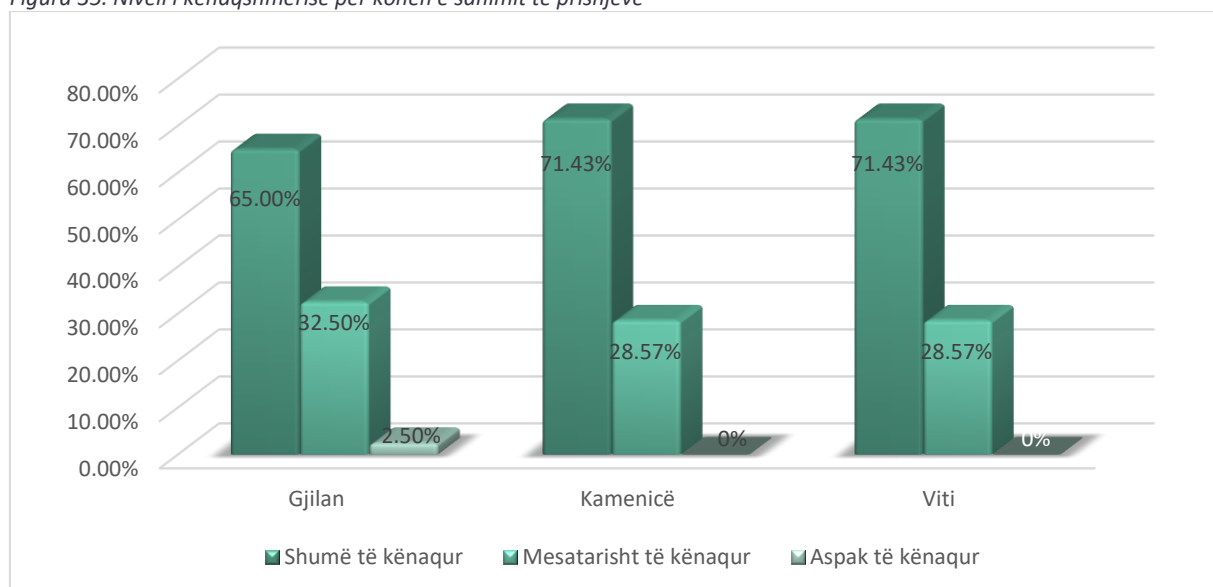
5.16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet?

Se sa janë të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava për sanimin e prishjeve në rrjet, prej të anketuarve kemi kuptuar se shumë të kënaqur janë 36 apo 66.67% prej tyre, 21 apo 38.89% janë shprehur si mesatarisht të kënaqur me kohën e reagimit në rast të prishjeve në rrjet ndërsa prej tyre vetëm 1 që nënkupton 1.85% ka shprehur pakënaqësitë e tyre.

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

	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Aspak të kënaqur	Total
Gjilan	26	13	1	40
	65.00%	32.50%	2.50%	74.07%
Kamenicë	5	2	0	7
	71.43%	28.57%	0.00%	12.96%
Viti	5	2	0	7
	71.43%	28.57%	0.00%	12.96%
Total	36	21	1	54
	66.67%	38.89%	1.85%	100.00%

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



6. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Me realizimin e këtij hulumtimi dhe rezultatet e grumbulluara, kompania K.R.U “ Hidromorava Sh.A. do të ketë një pasqyrë më të saktë të mendimeve dhe vlerësimeve të konsumatorëve në lidhje me shërbimet që K.R.U. Hidromorava Sh.A. ofron duke i njohur reagimet e tyre direkte dhe të bëjnë përmirësime kur është e nevojshme.

Rezultatet e këtij hulumtimi do të shërbejnë si një mjet efektiv për K.R.U. Hidromorava Sh.A. për të ndërmarrë hapa konkrete dhe koordinuar në përmirësimin e shërbimeve të furnizimit me ujë të pijshëm, duke u bazuar në nevojat dhe shqetësimet e konsumatorëve.

Për të thelluar bashkëpunimin dhe lidhjen mes konsumatorëve dhe K.R.U. "Hidromorava" SH.A., "D&D Business Support Center" rekomandon:

- Promovim të vazhdueshëm të shërbimeve të ofruara nga K.R.U. Hidromorava Sh.A., duke përfshirë informacionin e rregullt dhe inovativ në lidhje me përmirësimet dhe ndryshimet në shërbimet e tyre.

Aneks 1 - Pyetësi

I nderuari konsumatorë,

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

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

Emri dhe Mbiemri:

Vendbanimi: Gjilan Kamenicë Viti

Kategoria: Amvisëri Biznes Institucion

PYETËSORI

1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?

Po Jo

2. A keni ujëmatës të instaluar?

Po Jo

3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Po Jo

3.1. Nëse jo, sa shpesh ju lexohet?

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

Po Jo Tjetër

5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit?

Në portoarka Në institucione mikrofinanciare Tjetër

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

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

7. A keni furnizim të rregullt me ujë?

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

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

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

Tjetër Click or tap here to enter text.

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

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?

Po Jo Herë-herë

11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Të kënaqur Të pakënaqur Cilësi e pranueshme Tjetër Click or tap here to enter text.

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

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

13. A e kurseni ujin?

Po Jo

13.1. Nëse po si?

Click or tap here to enter text.

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

Po

Jo

Tjetër

Click or tap here to enter text.

15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?

Po

Jo

Tjetër

Click or tap here to enter text.

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

Shumë të kënaqur

Mesatarisht të kënaqur

Aspak të kënaqur

Tjetër Click or tap here to enter text.

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