

RAPORT

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve
për gjithë zonën e shërbimit
për periudhën Janar-Dhjetor 2024

Mars, 2025



TITULLI I PROJEKTIT:

“Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për gjithë zonën e shërbimit”

OPERATORI EKONOMIK:



D&D BUSINESS SUPPORT CENTER

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

AUTORITETI KONTRAKTUES:



Bifurkacioni sh.a

K.R.U. “BIFURKACIONI” SH.A

Rr. “Enver Topalli”, nr.45
70000 Prishtina, Republika e Kosovës
Tel.: +038 (0) 290 320 650
Web: www.bifurkacioni.com

Përmbajtja

1. HYRJE	7
2. METODOLOGJIA	8
3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI	9
3.1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe kategori	9
3.2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	10
3.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit	11
3.4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	12
3.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta	13
3.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve	14
3.7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë	15
3.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve	16
3.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	17
3.10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit	18
4. KATEGORIA E AMVISËRISË	19
4.1. Sektori i Amvisërisë dhe ndarja e saj	19
4.2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	20
4.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit	21
4.4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	22
4.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta	23
4.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve	24
4.7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë	25
4.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve	26
4.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	27
4.10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit	28
5. KATEGORIA E BIZNESEVE	29
5.1. Sektori i Bizneseve dhe ndarja e tyre	29
5.2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	30
5.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit	31
5.4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	32
5.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta	33
5.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve	34

5.7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë	35
5.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve	36
5.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	37
5.10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit	38
6. KATEGORIA E INSTITUCIONEVE	39
6.1. Sektori i Institucioneve dhe ndarja e saj	39
6.2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	40
6.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit	41
6.4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	42
6.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta	43
6.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve	44
6.7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë	45
6.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve	46
6.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	47
6.10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit	48
7. KOMENTET NGA TË ANKETUARIT BAZUAR NË PYETJËN E 10 TË PYETËSORIT	49
8. KONKLuzionet dhe Rekomandimet	50
9. ANNEX 1. PYETËSORI	51

Lista e tabelave

Tabela 1. Lloji i konsumatorit.....	9
Tabela 2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	10
Tabela 3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	11
Tabela 4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	12
Tabela 5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta	13
Tabela 6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve.....	14
Tabela 7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë.....	15
Tabela 8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve	16
Tabela 9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	17
Tabela 10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	18
Tabela 11. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	20
Tabela 12. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	21
Tabela 13. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	22
Tabela 14. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta	23
Tabela 15. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve.....	24
Tabela 16. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë.....	25
Tabela 17. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	26
Tabela 18. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	27
Tabela 19. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	28
Tabela 20. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	30
Tabela 21. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	31
Tabela 22. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	32
Tabela 23. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta	33
Tabela 24. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve.....	34
Tabela 25. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë.....	35
Tabela 26. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	36
Tabela 27. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	37
Tabela 28. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	38
Tabela 29. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	40
Tabela 30. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	41
Tabela 31. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	42
Tabela 32. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta	43
Tabela 33. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve.....	44
Tabela 34. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë.....	45
Tabela 35. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	46
Tabela 36. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	47
Tabela 37. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	48

Lista e figurave

Figura 1. Lloji i konsumatorit	9
Figura 2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	10
Figura 3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	11
Figura 4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	12
Figura 5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta.....	13
Figura 6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve	14
Figura 7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë.....	15
Figura 8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve	16
Figura 9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	17
Figura 10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit	18
Figura 11. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	20
Figura 12. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	21
Figura 13. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	22
Figura 14. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta.....	23
Figura 15. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve	24
Figura 16. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë	25
Figura 17. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	26
Figura 18. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	27
Figura 19. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit	28
Figura 20. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	30
Figura 21. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	31
Figura 22. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	32
Figura 23. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta.....	33
Figura 24. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve	34
Figura 25. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë	35
Figura 26. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	36
Figura 27. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	37
Figura 28. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit	38
Figura 29. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm	40
Figura 30. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit.....	41
Figura 31. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve	42
Figura 32. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta.....	43
Figura 33. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve	44
Figura 34. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë	45
Figura 35. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve.....	46
Figura 36. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit	47
Figura 37. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit	48

1. HYRJE




Kompania Rajonale e Ujit “Bifurkacioni” Sh.A është një ndërmarrje publike që operon në sektorin e ujësjellësit dhe kanalizimeve, duke ofruar shërbime të furnizimit me ujë të pijshëm dhe menaxhimit të ujërave të zeza në rajonin juglindor të Kosovës. Aktivitetet kryesore të saj përfshijnë prodhimin dhe shpërndarjen e ujit të pijshëm, si dhe grumbullimin e ujërave të zeza. Aktualisht, kompania mbulon me shërbimet e saj komunën e **Ferizajt, Kaçanikut dhe Hanit të Elezit**.

Në kuadër të angazhimit për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve dhe rritjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve, **D&D Business Support Center** është kontraktuar nga **K.R.U. “Bifurkacioni” Sh.A.** për të realizuar një hulumtim të detajuar të kënaqshmërisë së konsumatorëve për periudhën **Janar - Dhjetor 2024**.










Ky hulumtim ka për synim të ofrojë një pasqyrë të qartë mbi perceptimet e konsumatorëve mbi cilësinë e shërbimeve të ndërmarrjes, të evidentojë sfidat aktuale dhe të propozojë zgjidhje efektive për përmirësim.

Të dhënat e mbledhura përmes anketimit do të shërbejnë si një bazë e rëndësishme për zhvillimin e masave për përmirësimin e shërbimeve, me fokus në rritjen e qëndrueshmërisë së furnizimit me ujë të pijshëm, menaxhimin më efikas të ujërave të zeza dhe përmirësimin e transparencës dhe komunikimit me konsumatorët.

Ky raport është i strukturuar në tre kapitujt kryesorë:

-  **Kapitulli i parë:** Prezanton objektivat dhe rëndësinë e studimit, si dhe fushëveprimin e tij.
-  **Kapitulli i dytë:** Përshkruan metodologjinë e përdorur për mbledhjen dhe analizimin e të dhënave nga anketimi.
-  **Kapitulli i tretë:** Paraqet rezultatet kryesore, analizën e gjetjeve dhe rekomandimet për përmirësimin e shërbimeve.


Përmes këtij studimi, **K.R.U. “Bifurkacioni” Sh.A.** dhe palët e tjera të interesit do të kenë një pasqyrë të qartë mbi qëndrimet e konsumatorëve në lidhje me:


-  Cilësinë dhe sigurinë e furnizimit me ujë të pijshëm;
-  Efikasitetin e shërbimeve të trajtimit të ujërave të zeza;
-  Shpejtësinë dhe transparencën e procedurave për kyçje në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimeve;
-  Saktësinë e leximit të ujëmatësve dhe faturimit të konsumit të ujit.
-  Fleksibilitetin dhe qasjen ndaj mundësive të pagesës për shërbimet e ujësjellësit;
-  Efikasitetin dhe profesionalizmin e shërbimeve të ofruara nga qendrat e kujdesit ndaj konsumatorëve;
-  Nivel i informimit të konsumatorëve mbi shërbimet dhe njoftimet për ndërprerjen e furnizimit me ujë;
-  Reagimin dhe ndërhyrjen e ndërmarrjes ndaj defekteve teknike në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimeve;
-  Përgjegjshmërinë dhe shpejtësinë në trajtimin e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve.

2. METODOLOGJIA

Hulumtimi është financuar nga **K.R.U. Bifurkacioni Sh.A.** dhe është implementuar nga **D&D Business Support Center**. Ky studim kishte për synim grumbullimin dhe analizimin e të dhënave statistikore dhe opinioneve të **1,477 të intervistuarave** nga regjionet e **Ferizajt, Kaçanikut** dhe **Hanit të Elezit**. Analiza e këtyre të dhënave ka mundësuar krahasimin, identifikimin dhe vlerësimin e nevojave të konsumatorëve lidhur me shërbimet e ofruara, duke synuar rritjen e kapaciteteve dhe përmirësimin e cilësisë së shërbimeve.

Pyetësori i përdorur në këtë hulumtim përmbante 10 pyetje të ndara në 3 kategori kryesore:

 **Amvisëri: 1,227** anketime

 **Biznese: 277** anketime

 **Institucione: 23** anketime

Përzgjedhja e të anketuarve është bërë në mënyrë gjithëpërfshirëse, duke marrë parasysh faktorët gjeografikë, demografikë, socialë dhe sektorialë. Mostra është shpërndarë në përputhje me strukturën demografike të popullsisë në zonat e përfshira në studim.

Mbledhja e të dhënave është realizuar kryesisht përmes anketimit fizik në terren, në zonat e mbuluara nga ky institucion. Përveç kësaj janë përdorur edhe metoda të tjera si formate elektronike (si Google Forms), thirrje telefonike, publikime në rrjetet sociale dhe dërgimi i pyetësorëve përmes adresave elektronike të bizneseve, duke siguruar një qasje gjithëpërfshirëse në mbledhjen e informacionit.

Pyetësori ishte i ndarë në dy pjesë kryesore:

1. **Pjesa e parë** përfshinte informacione të përgjithshme si vendbanimi, zona e shërbimit dhe kategoria e anketuarve (amvisëri, biznes, institucion).
2. **Pjesa e dytë** përmbante pyetje specifike lidhur me cilësinë e furnizimit me ujë, efikasiteti e trajtimit të ankesave, tarifat, informimin e konsumatorëve dhe shërbimet e ofruara nga zyra për konsumatorë.

Ky hulumtim, i cili mbulon periudhën nga Janari deri në Dhjetor të vitit **2024**, është realizuar nga **D&D Business Support Center** me përkushtim të veçantë për të përfaqësuar dhe kuptuar nevojat e konsumatorëve në raport me shërbimet e **K.R.U. Bifurkacioni SH.A.** Rezultatet e tij do të shërbejnë si udhërrëfyes për përmirësimin e shërbimeve dhe për planifikimin e aktiviteteve të ardhshme në përputhje me nevojat e identifikuara.

3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI

3.1. Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe kategori

Në kuadër të këtij hulumtimi janë përfshirë tre kategori kryesore të konsumatorëve të shërbimeve të K.R.U. “Bifurkacioni” Sh.A: **Amvisëritë**, **Bizneset** dhe **Institucionet** të cilat pasqyrojnë përbërjen e konsumatorëve në territoret që mbulon kompania.

Tabela 1. Lloji i konsumatorit

Qytet	Amvisëri	Biznese	Institucione	Totali
Ferizaj	1101	208	20	1329
	82.84%	15.65%	1.50%	89.98%
Kaçanik	120	17	2	139
	86.33%	12.23%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	6	2	1	9
	66.67%	22.22%	11.11%	0.61%
Total	1227	227	23	1477
	83.07%	15.37%	1.56%	100.00%

Kompania Rajonale e Ujësllësit K.R.U “Bifurkacioni” SH.A ofron shërbimet e saj në disa komuna, duke mbuluar një gamë të gjerë konsumatorësh të klasifikuar në tre kategori kryesore: amvisëri, biznese dhe institucione. Shpërndarja e pyetësorëve në kuadër të anketës së realizuar është bërë në bazë të këtyre kategorive.

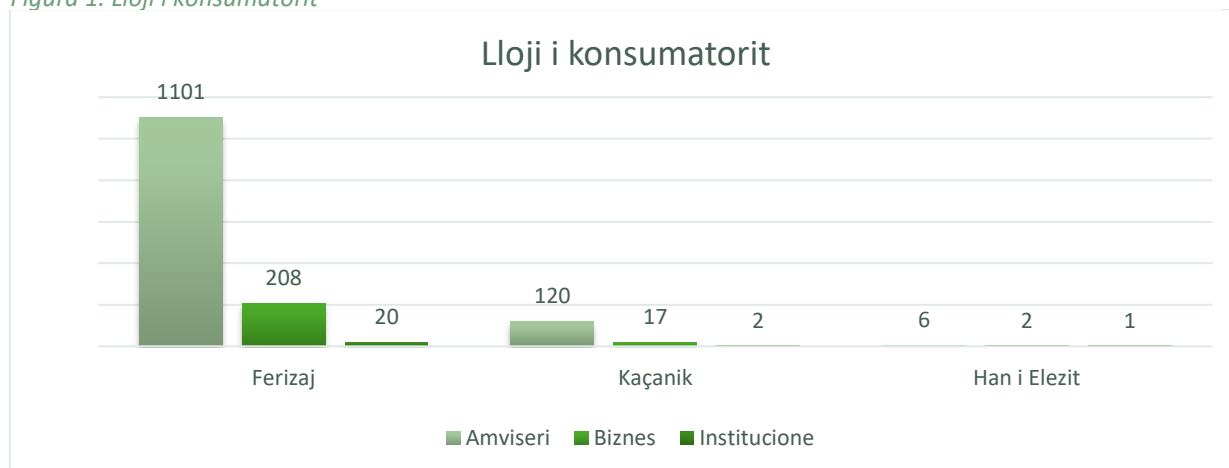
Në komunën e **Ferizajt**, nga gjithsej **1,477 të anketuar**, janë përfshirë **1,329 persona**, që përbëjnë **89.98%** të totalit. Nga ta, **1,101 ose 82.84%** i takojnë kategorisë së **amvisërisë**, **208 ose 15.56%** i përkasin **bizneseve**, ndërsa në kategorinë e **institucioneve** janë përfshirë **20** anketime ose **1.50%**.

Në komunën e **Kaçanikut**, janë përfshirë **139 të anketuar**, që përfaqësojnë **9.41%** të totalit. Prej tyre, **120 ose 86.33%** i përkasin **amvisërisë**, **17 ose 12.23%** **bizneseve**, dhe **2 ose 1.44%** **institucioneve**.

Ndërsa në komunën e **Hanit të Elezit**, pjesë e anketës kanë qenë **9**, që përbëjnë **0.61%** të totalit. Nga ta, **6 ose 66.67%** janë **amvisëri**, **2 ose 22.22%** **biznese** dhe **1 ose 11.11%** **institucione**.

Kjo shpërndarje reflekton strukturën e konsumatorëve që K.R.U. “Bifurkacioni” Sh.A shërben në secilën komunë, duke siguruar një qasje të balancuar ndaj të gjitha kategorive të përdoruesve të shërbimeve të saj. Më poshtë janë paraqitur edhe në formë të grafit këto informata.

Figura 1. Lloji i konsumatorit



3.2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Tabela 2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

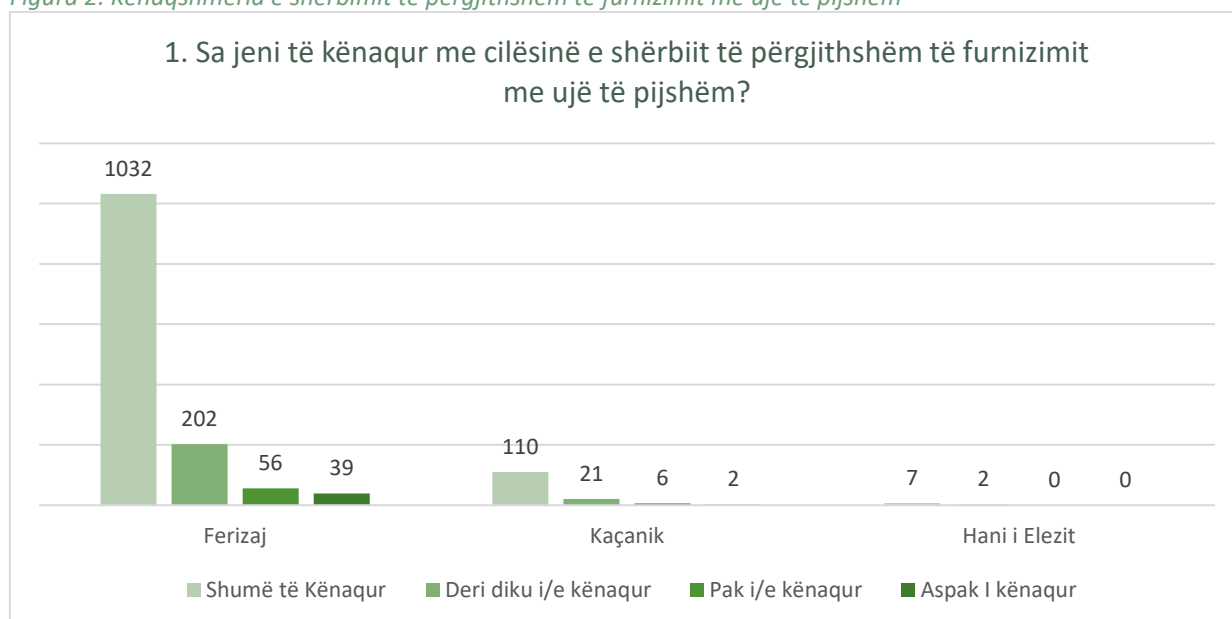
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	1032	202	56	39	1329
	77.65%	15.20%	4.21%	2.93%	89.98%
Kaçanik	110	21	6	2	139
	79.14%	15.11%	4.32%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	7	2	0	0	9
	77.78%	22.22%	0.00%	0.00%	0.61%
Total	1149	225	62	41	1477
	77.79%	15.23%	4.20%	2.78%	100.00%

Në lidhje me pyetjen se sa janë të kënaqur të anketuarit e këtyre tri komunave (Ferizaj, Kaçanik dhe Hani i Elezit) rreth shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm, nga totali prej **1,477 të anketuarve, 1,149 ose 77.79%** janë shprehur si **shumë të kënaqur**, duke reflektuar një nivel të lartë të kënaqshmërisë dhe perceptimit pozitiv për cilësinë e ujësjellësit. **Mesatarisht të kënaqur** kemi **225 persona ose 15.23%**, që tregon një përqindje të konsiderueshme të qytetarëve që e vlerësojnë shërbimin si të pranueshëm, por jo të shkëlqyer.

Pjesa tjetër, si **më pak të kënaqur**, ka qenë **62 persona ose 4.20%** e të anketuarve, ndërsa **pakënaqësinë e tyre të plotë** me këto shërbime e kanë shprehur **41 persona ose 2.78%**, gjë që sugjeron se ka ende hapësirë për përmirësime në shërbimin e furnizimit me ujë, veçanërisht në adresimin e problemeve që ndikojnë në pakënaqësinë e një grupi të vogël të konsumatorëve.

Detajet e tjera janë të paraqitura edhe në tabelën e mësipërme, të ndara sipas komunave, dhe gjithashtu të vizualizuara në grafikun e mëposhtëm.

Figura 2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm



3.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Tabela 3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

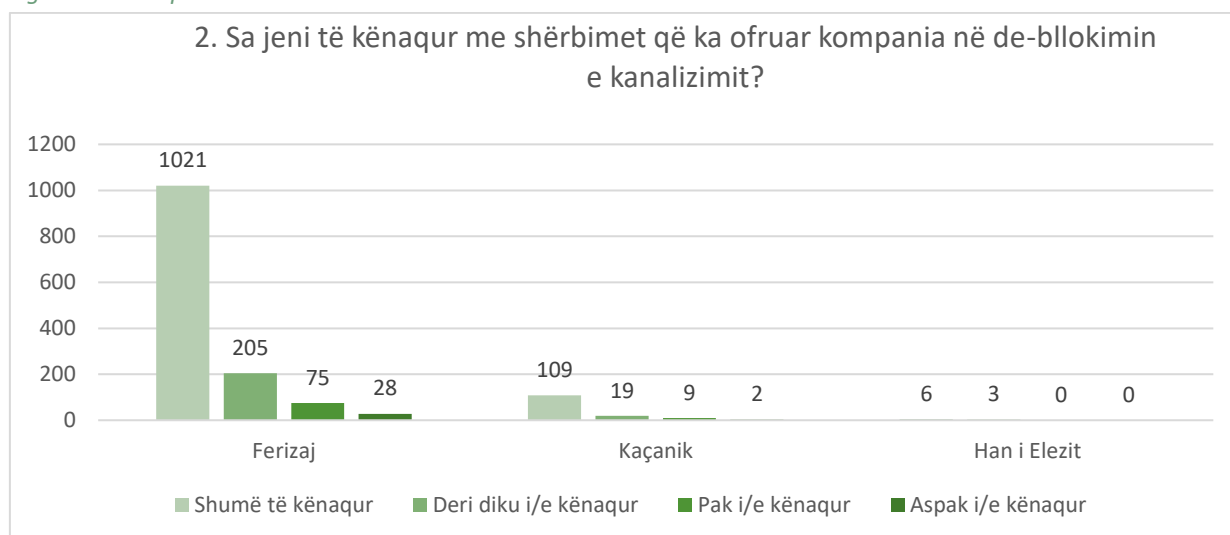
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	1021	205	75	28	1329
	76.82%	15.43%	5.64%	2.11%	89.98%
Kaçanik	109	19	9	2	139
	78.42%	13.67%	6.47%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	6	3	0	0	9
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.61%
Total	1136	227	84	30	1477
	76.91%	15.37%	5.69%	2.03%	100.00%

Rezultatet e anketimit mbi kënaqshmërinë e klientëve lidhur me **shërbimet e de-blokimin të kanalizimit** tregojnë një vlerësim kryesisht pozitiv nga të anketuarit. Nga totali prej **1,477 të anketuarve, 1,136 ose 76.91%** janë shprehur si **shumë të kënaqur**, duke konfirmuar cilësinë e këtij shërbimi për shumicën e qytetarëve. Ndërkohë, **227 persona ose 15.37%** e kanë vlerësuar shërbimin si **mesatarisht të kënaqshëm**, duke treguar një hapësirë për përmirësime në disa aspekte të ofrimit të tij.

Nga ana tjetër, **84 persona ose 5.69%** janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **30 persona ose 2.03%** kanë deklaruar se janë **aspak të kënaqur** me këtë shërbim. Këto shifra sugjerojnë se, ndonëse niveli i përgjithshëm i kënaqshmërisë mbetet i lartë, ekzistojnë disa sfida të cilat mund të adresohen për të garantuar një ofrim më të mirë të shërbimeve të de-blokimin të kanalizimit.

Detajet e plota janë të pasqyruara në tabelën e mësipërme dhe vizualizohen gjithashtu në grafikun e mëposhtëm.

Figura 3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit



3.4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Tabela 4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

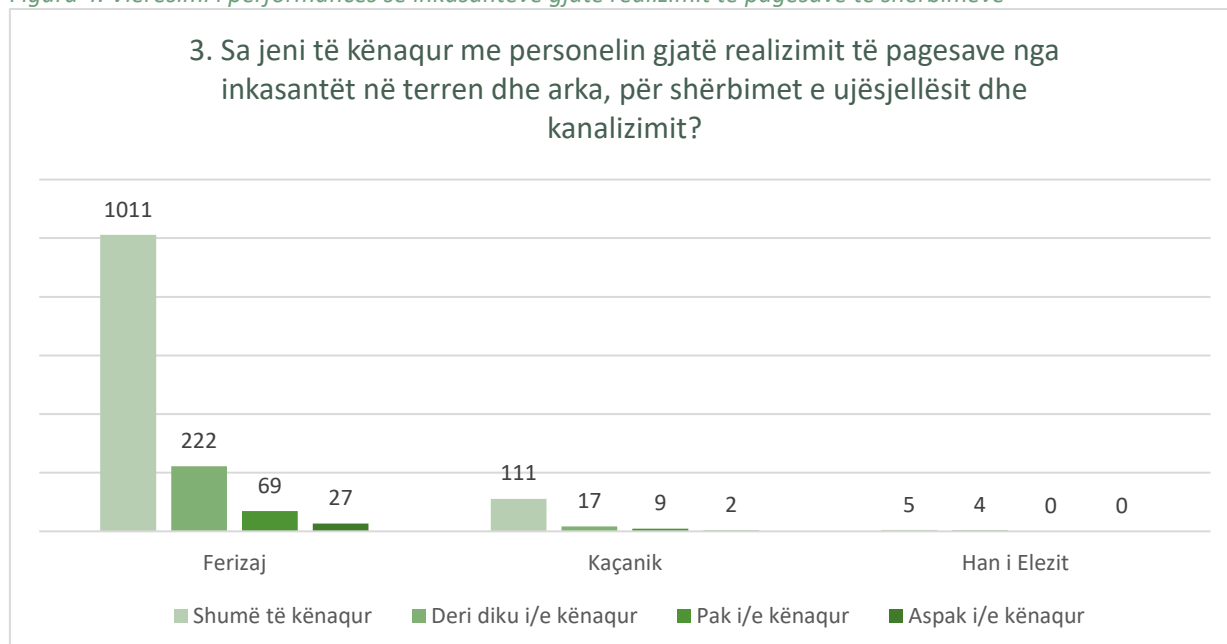
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	1011	222	69	27	1329
	76.07%	16.70%	5.19%	2.03%	89.98%
Kaçanik	111	17	9	2	139
	79.86%	12.23%	6.47%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	5	4	0	0	9
	55.56%	44.44%	0.00%	0.00%	0.61%
Total	1127	243	78	29	1477
	76.30%	16.45%	5.28%	1.96%	100.00%

Të dhënat e anketimit mbi **vlerësimin e performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve** tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë nga ana e qytetarëve. Nga totali prej **1,477 të anketuarve, 1,127 ose 76.30%** kanë deklaruar se janë **shumë të kënaqur** me punën e inkasantëve, duke reflektuar efikasitetin dhe profesionalizmin e tyre gjatë procesit të arkëtimit të pagesave.

Ndërkohë, **243 persona ose 16.45%** e kanë vlerësuar performancën e inkasantëve si **mesatarisht të kënaqshme**, duke treguar nevojën për përmirësime në disa aspekte të këtij shërbimi. Pjesa tjetër, **78 persona ose 5.28%**, janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **29 persona ose 1.96%** kanë raportuar **pakënaqësi të plotë** me këtë shërbim.

Të dhënat më të detajuara janë të pasqyruara në tabelën e mësipërme dhe janë paraqitur gjithashtu në grafikun e mëposhtëm.

Figura 4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve



3.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Tabela 5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

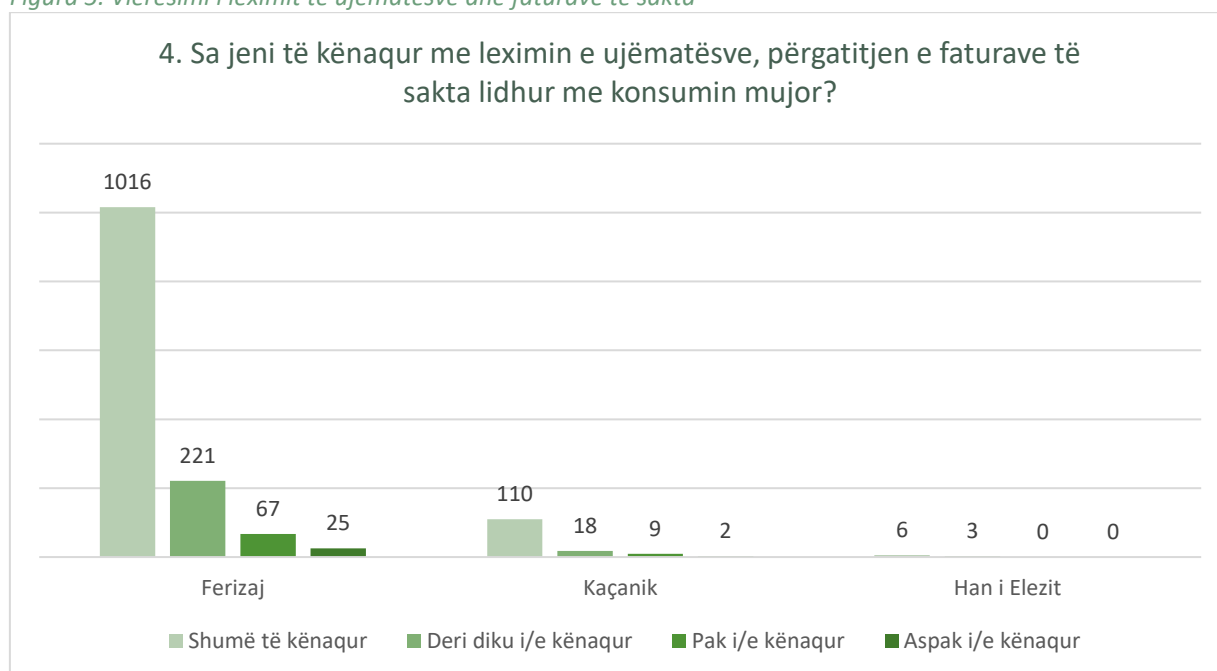
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	1016	221	67	25	1329
	76.45%	16.63%	5.04%	1.88%	89.98%
Kaçanik	110	18	9	2	139
	79.14%	12.95%	6.47%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	6	3	0	0	9
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.61%
Total	1132	242	76	27	1477
	76.64%	16.38%	5.15%	1.83%	100.00%

Saktësia e leximit të ujëmatësve dhe llogaritja e faturave janë po thuajse faktorë kyç në besueshmërinë e shërbimit të furnizimit me ujë. Rezultatet e anketimit tregojnë se shumica e qytetarëve kanë një vlerësim pozitiv për këtë proces. Nga gjithsej **1,477 të anketuar**, **1,132 ose 76.64%** janë shprehur **shumë të kënaqur**, duke konfirmuar një nivel të lartë të besimit në saktësinë e faturimit.

Ndërkohë, **242 persona ose 16.38%** e kanë vlerësuar shërbimin si **mesatarisht të kënaqshëm**, që tregon se, megjithëse leximi i ujëmatësve dhe faturat konsiderohen përgjithësisht të sakta, ka ende hapësirë për përmirësime. **76 persona ose 5.15%** kanë shprehur **pakënaqësi të pjesshme**, ndërsa **27 persona ose 1.83%** janë deklaruar **aspak të kënaqur**, duke sinjalizuar shqetësime mbi llogaritjen dhe transparencën e faturave në disa raste specifike.

Detajet e plota janë të pasqyruara në tabelën e mësipërme dhe vizualizohen gjithashtu në grafikun e mëposhtëm.

Figura 5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta



3.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Tabela 6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

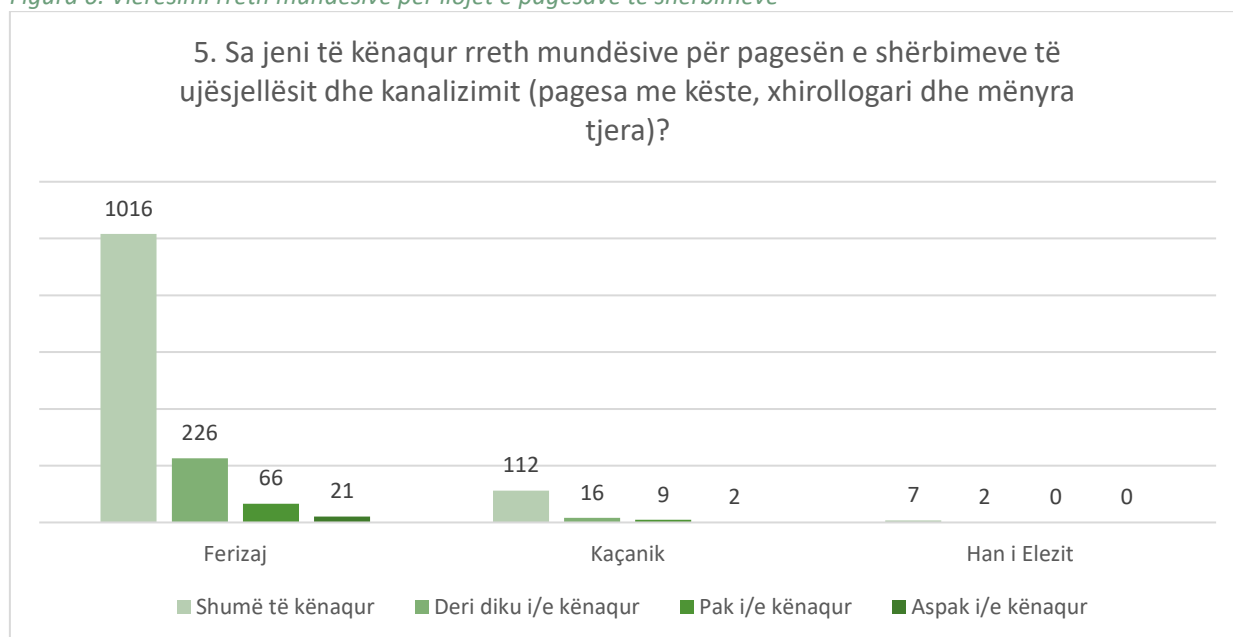
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	1016	226	66	21	1329
	76.45%	17.01%	4.97%	1.58%	89.98%
Kaçanik	112	16	9	2	139
	80.58%	11.51%	6.47%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	7	2	0	0	9
	77.78%	22.22%	0.00%	0.00%	0.61%
Total	1135	244	75	23	1477
	76.84%	16.52%	5.08%	1.56%	100.00%

Diversiteti i opsioneve të pagesës për shërbimet është një faktor i rëndësishëm që ndikon në lehtësimin dhe përmirësimin e përvojës së konsumatorëve. Rezultatet e anketimit tregojnë se shumica e të anketuarve janë të kënaqur me mundësitë aktuale të pagesës. Nga gjithsej **1,477 të anketuar, 1,135 ose 76.84%** janë shprehur **shumë të kënaqur**, duke konfirmuar që opsionet e pagesës janë të përshtatshme dhe të lehta për t'u përdorur nga konsumatorët.

Ndërkohë, **244 ose 16.52%** e kanë vlerësuar këto mundësi si **mesatarisht të kënaqshme**, duke reflektuar se një pjesë e qytetarëve mund të kenë preferenca ose pritshmëri për opsione shtesë të pagesës. **75 ose 5.08%** kanë shprehur **pakënaqësi të pjesshme**, ndërsa **23 ose 1.56%** janë **aspak të kënaqur**, gjë që tregon se, ndonëse numri i pakënaqësive është i vogël, ka ende vend për përmirësime në këtë aspekt.

Të dhënat e detajuara janë të paraqitura si në tabelën e mësipërme, ashtu edhe në grafikun e mëposhtëm.

Figura 6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve



3.7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

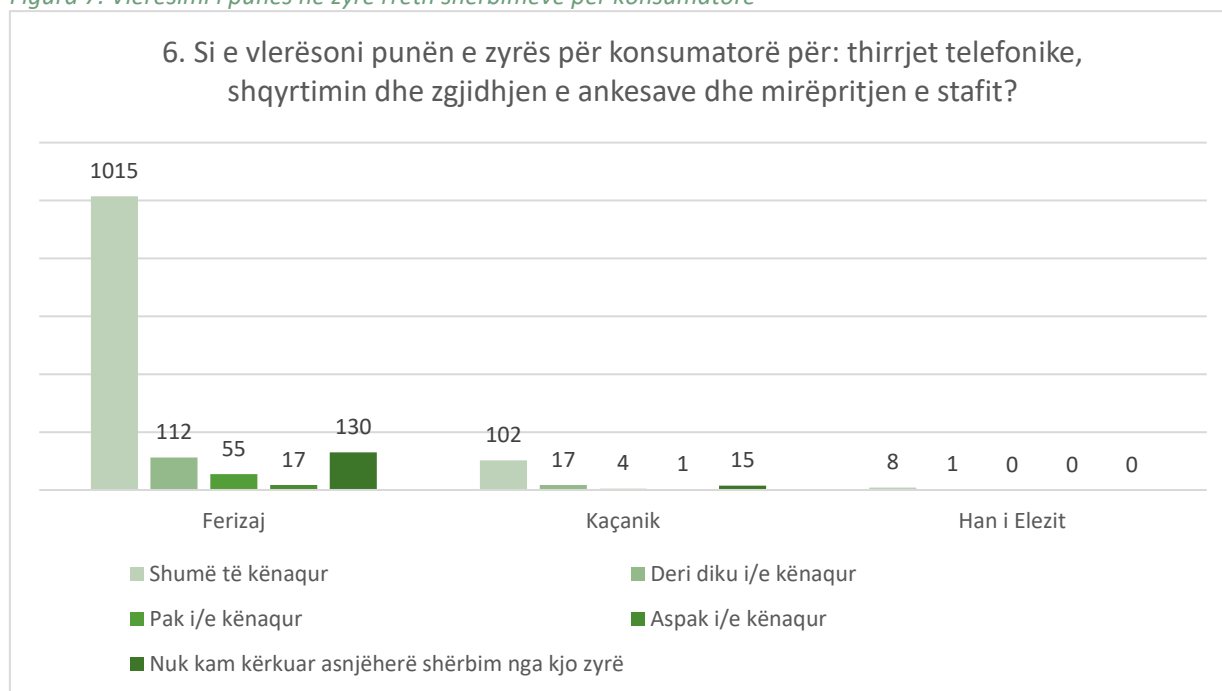
Tabela 7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	1015	112	55	17	130	1329
	76.37%	8.43%	4.14%	1.28%	9.78%	89.98%
Kaçanik	102	17	4	1	15	139
	73.38%	12.23%	2.88%	0.72%	10.79%	9.41%
Hani i Elezit	8	1	0	0	0	9
	88.89%	11.11%	0.00%	0.00%	0.00%	0.61%
Total	1125	130	59	18	145	1477
	76.17%	8.80%	3.99%	1.22%	9.82%	100.00%

Një aspekt i rëndësishëm i hulumtimit ka qenë edhe analiza e **cilësisë së shërbimeve të ofruara nga zyra për konsumatorët**, duke përfshirë asistencën përmes thirrjeve telefonike, trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave, si dhe sjelljen dhe profesionalizimin e stafit. Nga gjithsej **1,477 të anketuar**, **1125 ose 76.17%** janë shprehur **shumë të kënaqur**, duke treguar një nivel të lartë të vlerësimit pozitiv për këto shërbime.

Ndërkohë, **130 ose 8.80%** kanë shprehur një **kënaqësi mesatare**, duke sugjeruar nevojën për përmirësime në disa procese të ndërveprimit dhe menaxhimit të kërkesave të konsumatorëve. **59 ose 3.99%** kanë shprehur **pak kënaqësi të pjesshme**, ndërsa **18 ose 1.22%** kanë deklaruar se nuk janë **aspak të kënaqur** me këto shërbime. Përveç kësaj, **145 ose 9.82%** kanë pohuar se **nuk kanë kërkuar asnjëherë ndihmë nga zyra**, pasi nuk kanë pasur nevojë për këtë shërbim, gjë që tregon se një pjesë e konsumatorëve nuk janë hasur me situata që kërkojnë ndërhyrjen apo asistencën e stafit, ashtu sic janë paraqitur në tabelën e mësipërme gjithashtu në grafikun e mëposhtëm.

Figura 7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë



3.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Tabela 8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

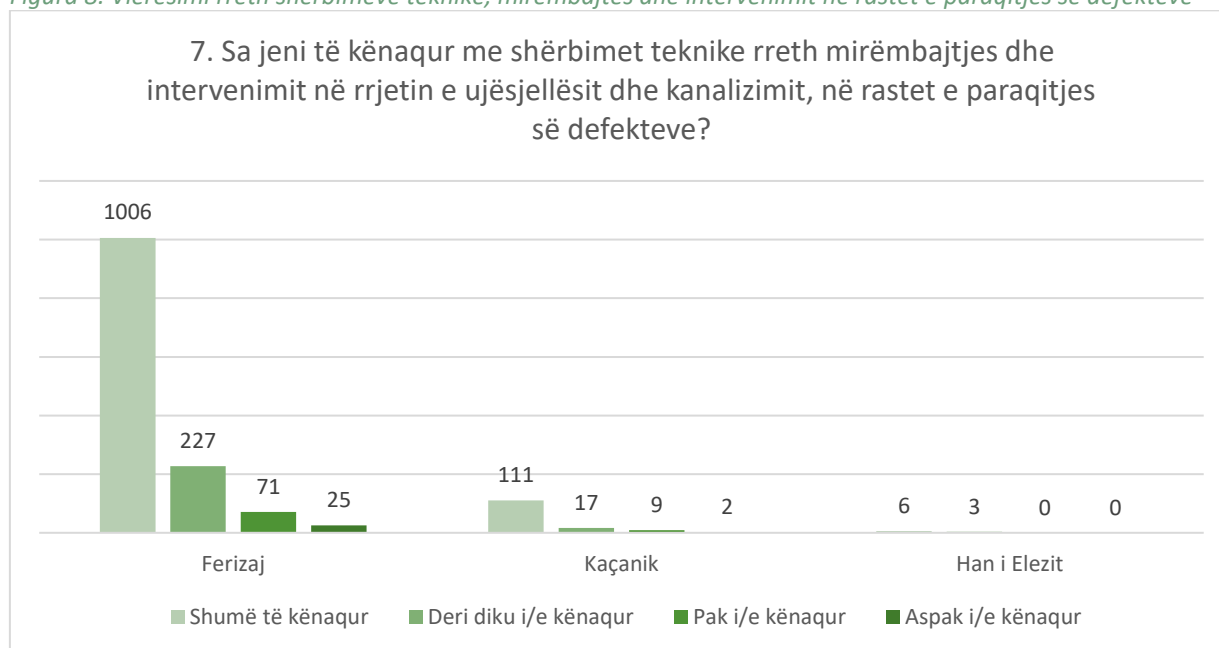
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	1006	227	71	25	1329
	75.70%	17.08%	5.34%	1.88%	89.98%
Kaçanik	111	17	9	2	139
	79.86%	12.23%	6.47%	1.44%	9.41%
Hani i Elezit	6	3	0	0	9
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.61%
Total	1123	247	80	27	1477
	76.03%	16.72%	5.42%	1.83%	100.00%

Cilësia dhe efikasiteti i shërbimeve teknike, mirëmbajtjes dhe intervenimeve në rastet e paraqitjes së defekteve janë aspekte kyçe që ndikojnë drejtpërdrejt në përvojën dhe kënaqshmërinë e konsumatorëve. Bazuar në rezultatet e anketimit, një përqindje e lartë e të anketuarve ka vlerësuar pozitivisht këto shërbime. Nga gjithsej **1,477 të anketuar**, **1,123 ose 76.03%** janë shprehur **shumë të kënaqur**, duke konfirmuar një perceptim pozitiv mbi gatishmërinë dhe cilësinë e ndërhyrjeve teknike.

Ndërkohë, **247 persona ose 16.72%** e kanë vlerësuar shërbimin si **mesatarisht të kënaqshëm**, duke reflektuar nevojën për përmirësime në aspekte të caktuara, si koha e reagimit apo efikasiteti i ndërhyrjeve. **80 persona ose 5.42%** kanë shprehur **pakënaqësi të pjesshme**, ndërsa **27 persona ose 1.83%** kanë deklaruar se janë **aspak të kënaqur**, duke treguar shqetësime për cilësinë dhe kohën e trajtimit të defekteve.

Të dhënat e detajuara janë të pasqyruara në tabelën e mësipërme dhe grafën e mëposhtëm.

Figura 8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve



3.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

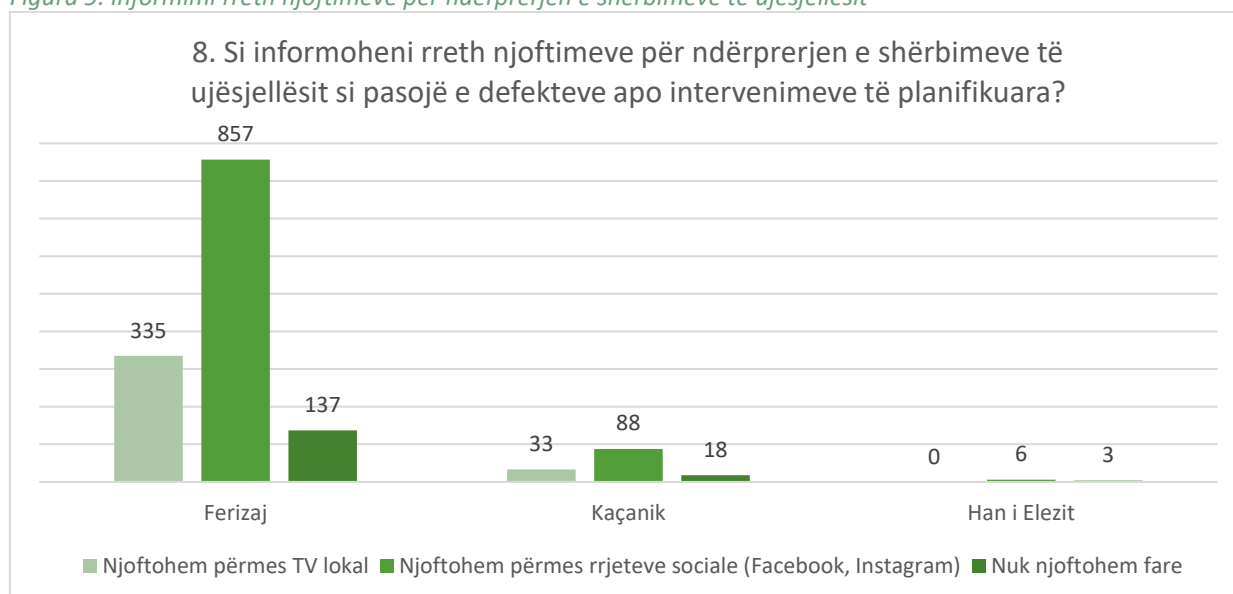
Tabela 9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Qytet	Njoftohem përmes TV lokal	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	335	857	137	1329
	25.21%	64.48%	10.31%	89.98%
Kaçanik	33	88	18	139
	23.74%	63.31%	12.95%	9.41%
Hani i Elezit	0	6	3	9
	0.00%	66.67%	33.33%	0.61%
Total	368	951	158	1477
	24.92%	64.39%	10.70%	100.00%

Mënyra se si konsumatorët informohen për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit luan një rol të rëndësishëm në menaxhimin e pritshmërive dhe përmirësimin e komunikimit me ta. Rezultatet e anketimit tregojnë se **rrjetet sociale** janë kanali më i përdorur për informim. Nga gjithsej **1,477 të anketuar, 951 persona ose 64.39%** kanë deklaruar se njoftohen përmes **Facebook, Instagram apo platformave të tjera sociale**, duke reflektuar një tendencë të qartë drejt informimit digjital.

Ndërkohë, **368 persona ose 24.92%** kanë pohuar se marrin informacion përmes **televizioneve lokale**, një kanal që ende ka një ndikim të konsiderueshëm, sidomos për ata që nuk janë aktivë në rrjetet sociale. **158 persona ose 10.70%** kanë deklaruar se **nuk marrin fare njoftime** për ndërprerjet e shërbimeve, çka sugjeron nevojën për përmirësimin e qasjes dhe kanaleve të komunikimit për të siguruar informim të plotë për të gjithë konsumatorët.

Figura 9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit



3.10. PAGESAT RRETH SHËRBIMEVE TË UJËSJELLËSIT DHE KANALIZIMIT

Tabela 10. PAGESAT RRETH SHËRBIMEVE TË UJËSJELLËSIT DHE KANALIZIMIT

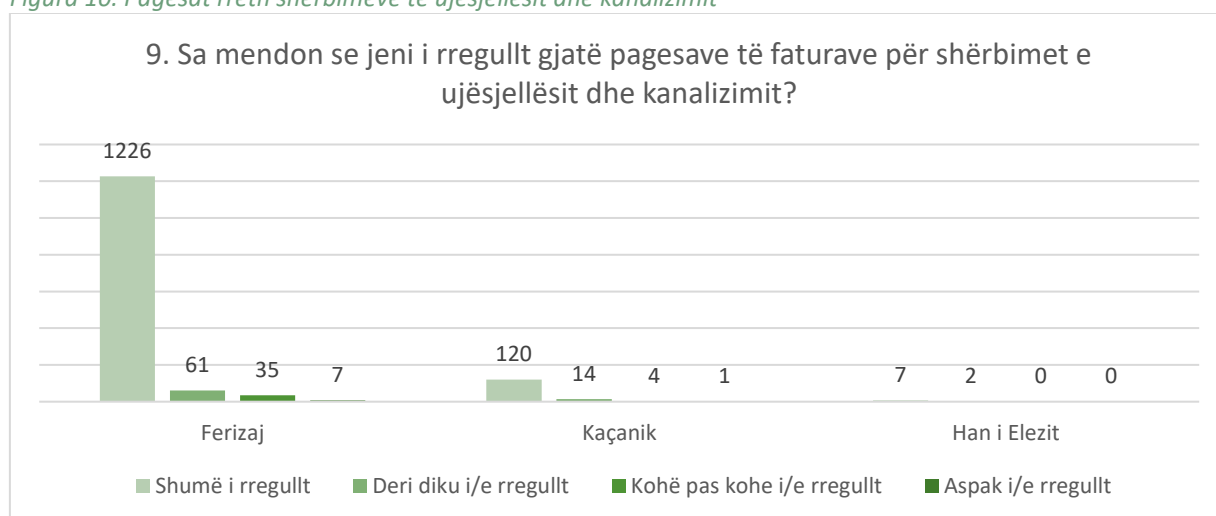
Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i/e rregullt	Kohë pas kohe i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	1226	61	35	7	1329
	92.25%	4.59%	2.63%	0.53%	89.98%
Kaçanik	120	14	4	1	139
	86.33%	10.07%	2.88%	0.72%	9.41%
Hani i Elezit	7	2	0	0	9
	77.78%	22.22%	0.00%	0.00%	0.61%
Total	1353	77	39	8	1477
	91.60%	5.21%	2.64%	0.54%	100.00%

Rregullsia në pagesat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit është një faktor i rëndësishëm për funksionimin e qëndrueshëm të sistemit të furnizimit me ujë dhe mirëmbajtjes së infrastrukturës. Të dhënat e anketimit tregojnë se shumica e konsumatorëve respektojnë detyrimet e tyre financiare ndaj këtij shërbimi. Nga gjithsej **1,477 të anketuar**, **1,353 ose 91.60%** kanë deklaruar se janë **shumë të rregullt** në pagesat e tyre, duke treguar një nivel të lartë të disiplinës financiare dhe përgjegjësisë në përmbushjen e detyrimeve.

Ndërkohë, **77 persona ose 5.21%** kanë deklaruar se janë **mesatarisht të rregullt**, që mund të nënkuptojë raste kur pagesat kryhen me vonesë ose jo në mënyrë të qëndrueshme. **39 persona ose 2.64%** kanë raportuar se kryejnë pagesa vetëm **kohë pas kohe**, ndërsa **8 persona ose 0.54%** kanë pranuar se janë **aspak të rregullt** në pagesat e tyre.

Të dhënat e detajuara janë të paraqitura në tabelën e mësipërme dhe mund të analizohen më tej në grafikun e mëposhtëm.

Figura 10. PAGESAT RRETH SHËRBIMEVE TË UJËSJELLËSIT DHE KANALIZIMIT



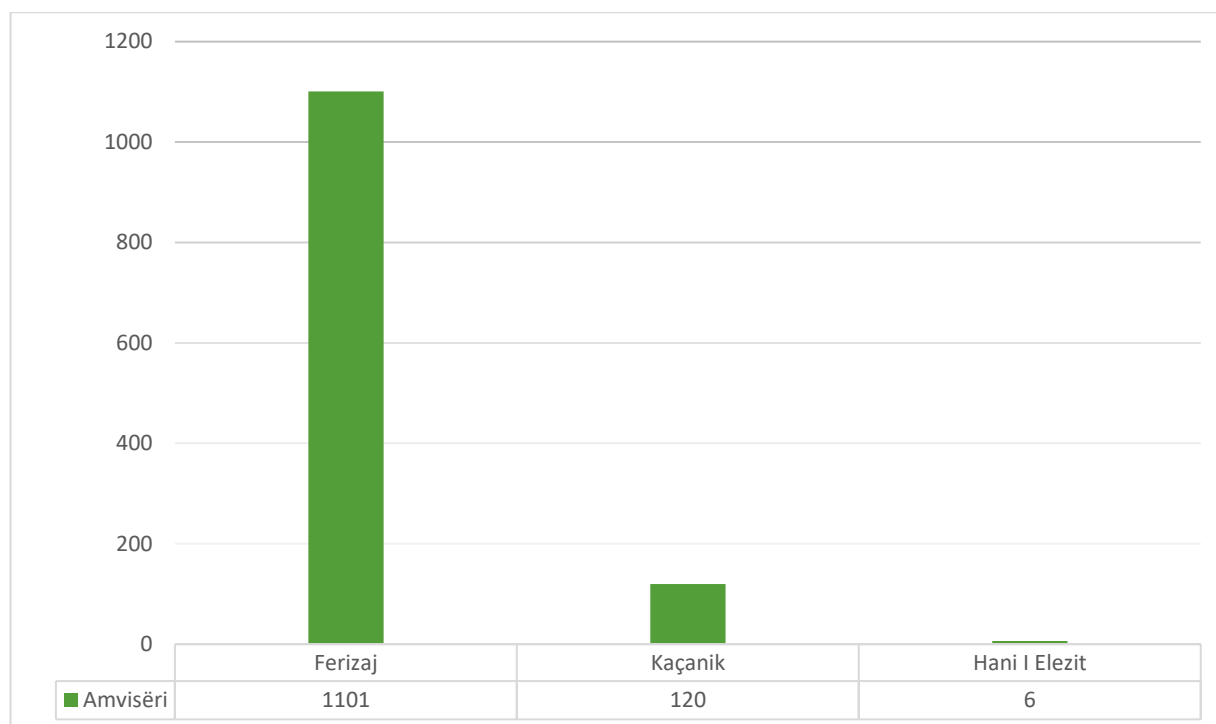
4. KATEGORIA E AMVISËRISË

Sektori i amvisërisë përbën një pjesë kyçe të konsumatorëve të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, duke reflektuar drejtpërdrejt përvojën dhe pritshmeritë e familjeve ndaj cilësisë së shërbimeve të ofruara. Në këtë raport, vlerësimi i kënaqshmërisë së sektorit të amvisërisë bazohet në perceptimin e konsumatorëve për një sërë faktorësh, përfshirë furnizimin me ujë të pijshëm, ndërprerjet e shërbimeve, cilësinë e ndërhyrjeve teknike dhe saktësinë e faturave.

Sipas të dhënave të grumbulluara, numri më i madh i konsumatorëve të këtij sektori është përqendruar në Komunën e Ferizajt, me **1,101 konsumatorë**, e ndjekur nga **Kaçaniku** me **120** dhe **Hani i Elezit** me **6** konsumatorë. Kjo shpërndarje tregon një përqendrim më të lartë të përdoruesve në zonat urbane dhe një ndikim më të madh të këtyre shërbimeve në jetën e përditshme të banorëve të këtyre komunave.

Ky vlerësim ofron një perspektivë të qartë mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë, duke mundësuar identifikimin e aspekteve që funksionojnë mirë dhe atyre që mund të përmirësohen.

4.1. Sektori i Amvisërisë dhe ndarja e saj



4.2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

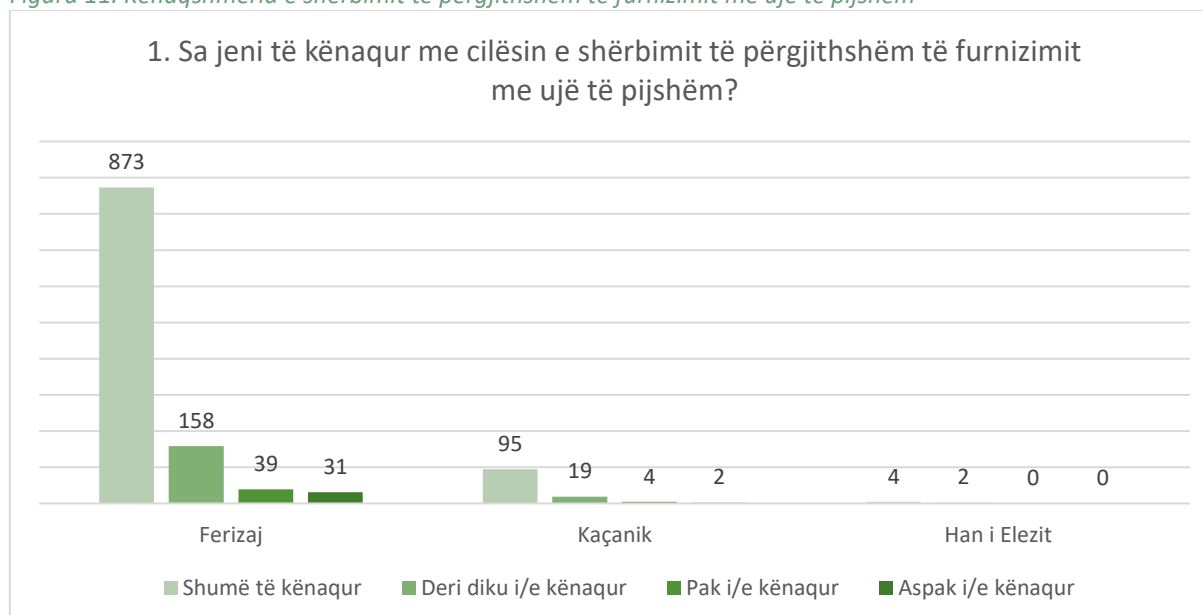
Tabela 11. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	873	158	39	31	1101
	79.29%	14.35%	3.54%	2.82%	89.73%
Kaçanik	95	19	4	2	120
	79.17%	15.83%	3.33%	1.67%	9.78%
Hani i Elezit	4	2	0	0	6
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.49%
Total	972	179	43	33	1227
	79.22%	14.59%	3.50%	2.69%	100.00%

Furnizimi me ujë të pijshëm është një shërbim esencial për konsumatorët, dhe vlerësimi i tij reflekton cilësinë dhe stabilitetin e ofrimit të tij. Në tabelën e mësipërme janë paraqitur rezultatet e anketimit, nga gjithsej **1,227 të anketuar**, **972 ose 79.22%** janë shprehur **shumë të kënaqur**, duke treguar një perceptim kryesisht pozitiv mbi cilësinë e furnizimit. **179 persona ose 14.59%** e kanë vlerësuar shërbimin si **mesatarisht të kënaqshëm**, ndërsa **43 ose 3.50%** janë shprehur **më pak të kënaqur**. Për një përqindje të vogël të anketuarve, **33 persona ose 2.69%**, furnizimi me ujë nuk ka përmbushur pritshmëritë e tyre, duke rezultuar në një vlerësim **aspak të kënaqur**.

Më poshtë të dhënat janë paraqitur edhe në formë grafike për secilën komunë që mbulohet nga K.R.U “Bifurkacioni” SH.A.

Figura 11. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm



4.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Tabela 12. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

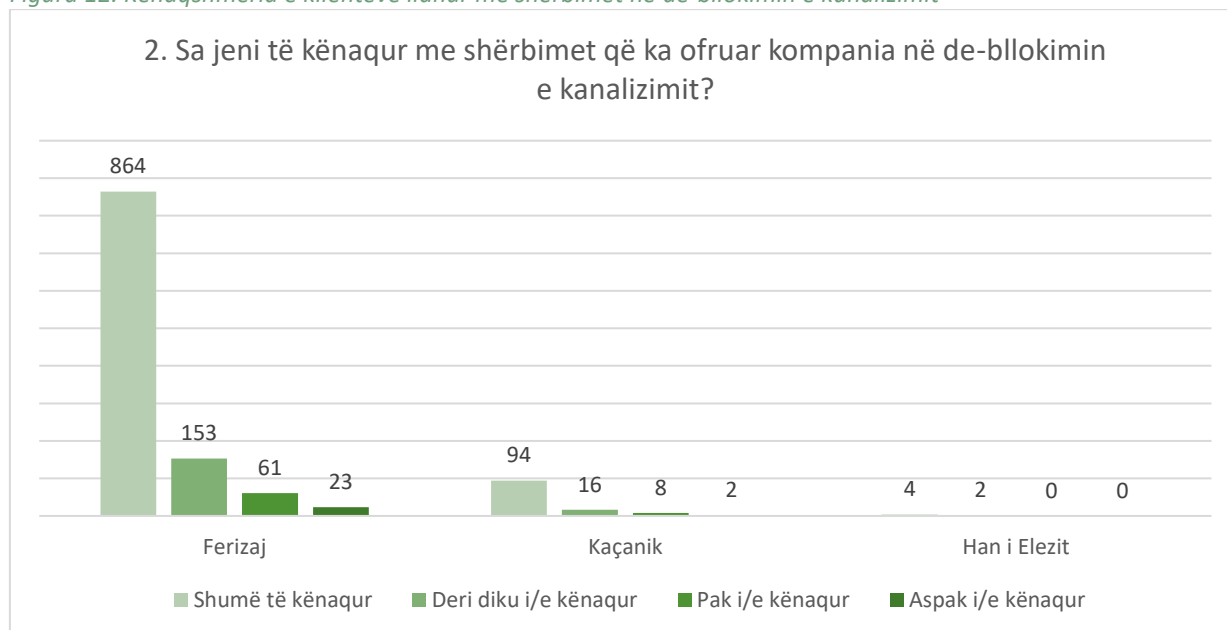
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	864	153	61	23	1101
	78.47%	13.90%	5.54%	2.09%	89.73%
Kaçanik	94	16	8	2	120
	78.33%	13.33%	6.67%	1.67%	9.78%
Hani i Elezit	4	2	0	0	6
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.49%
Total	962	171	69	25	1227
	78.40%	13.94%	5.62%	2.04%	100.00%

Efikasiteti i shërbimeve të de-blokimin të kanalizimit është një faktor i rëndësishëm për konsumatorët, pasi ndikon drejtpërdrejt në mirëmbajtjen e infrastrukturës dhe cilësinë e jetës së tyre. Rezultatet e anketimit tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë nga përdoruesit e këtyre shërbimeve.

Nga gjithsej **1,227 të anketuar**, **962 ose 78.40%** janë shprehur **shumë të kënaqur**, duke konfirmuar një vlerësim pozitiv mbi efikasitetin dhe cilësinë e ndërhyrjeve të kryera. **171 persona ose 13.94%** kanë vlerësuar shërbimin si **mesatarisht të kënaqshëm**, ndërsa **69 persona ose 5.62%** kanë shprehur **pakënaqësi të pjesshme**. Një përqindje më e vogël, **25 persona ose 2.04%**, kanë deklaruar se janë **aspak të kënaqur** me këto shërbime, duke treguar se ekzistojnë raste ku ndërhyrjet nuk kanë qenë në përputhje me pritshmëritë e konsumatorëve.

Në tabelën e mësipërme janë paraqitur rezultatet e anketimit, ndërsa më poshtë të dhënat janë shfaqur edhe në formë grafike për secilën komunë.

Figura 12. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit



4.4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Tabela 13. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

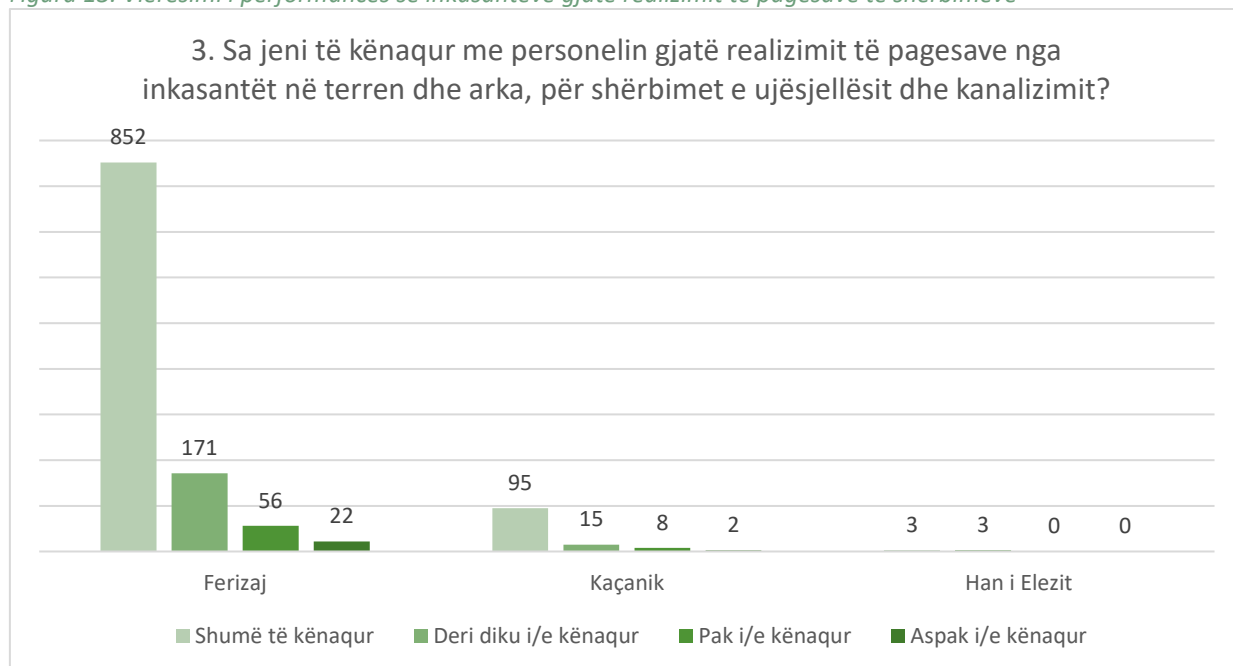
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	852	171	56	22	1101
	77.38%	15.53%	5.09%	2.00%	89.73%
Kaçanik	95	15	8	2	120
	79.17%	12.50%	6.67%	1.67%	9.78%
Hani i Elezit	3	3	0	0	6
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.49%
Total	950	189	64	24	1227
	77.42%	15.40%	5.22%	1.96%	100.00%

Sjellja dhe profesionalizmi i inkasantëve gjatë procesit të arkëtimit të pagesave reflektohet në rezultatet e anketimit. Nga gjithsej **1,227 të anketuar**, **950 ose 77.42%** janë shprehur **shumë të kënaqur**, duke treguar një nivel të lartë të besimit në korrektësinë dhe qasjen profesionale të inkasantëve.

Ndërkohë, **189 persona ose 15.40%** e kanë vlerësuar shërbimin si **mesatarisht të kënaqshëm**, çka sugjeron se një pjesë e konsumatorëve e konsiderojnë këtë proces si të pranueshëm, por me hapësirë për përmirësime. **64 persona ose 5.22%** janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **24 persona ose 1.96%** kanë raportuar **pakënaqësi të plotë**, duke sinjalizuar se ka ende nevojë për përmirësim në mënyrën e ndërveprimit me konsumatorët ose në procesin e arkëtimit.

Në tabelën e mësipërme janë pasqyruar rezultatet e detajuara të anketimit, ndërsa në vijim të dhënat janë paraqitur edhe në grafikun përkatës për një ilustrim më të qartë të shpërndarjes sipas komunave.

Figura 13. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve



4.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

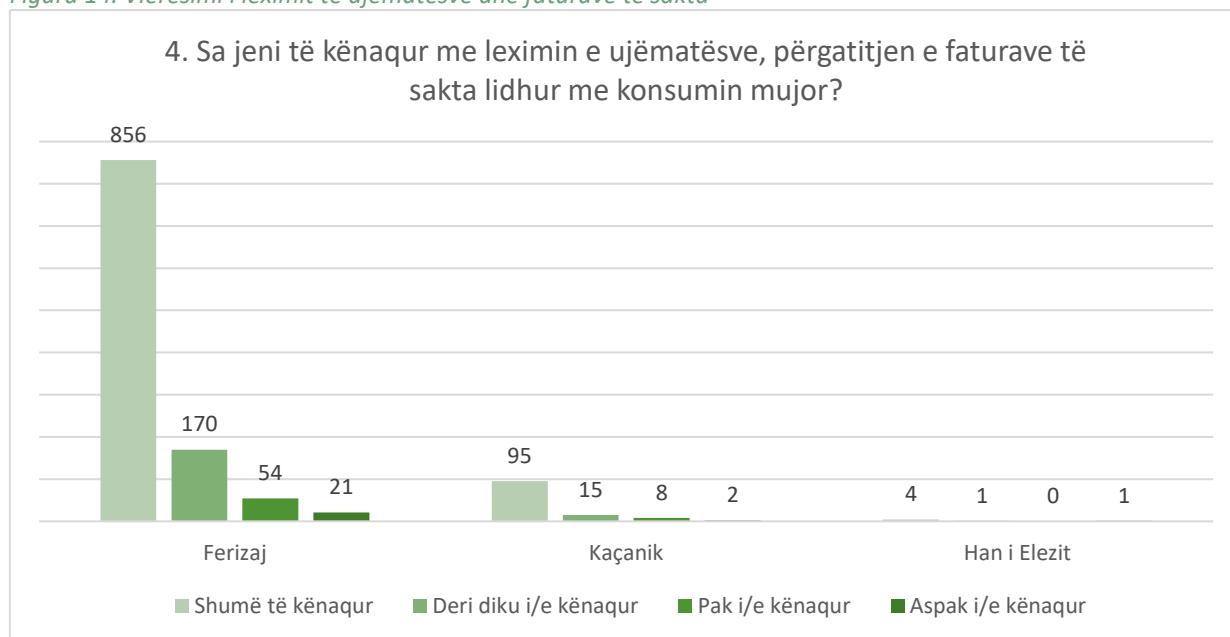
Tabela 14. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	856	170	54	21	1101
	77.75%	15.44%	4.90%	1.91%	89.73%
Kaçanik	95	15	8	2	120
	79.17%	12.50%	6.67%	1.67%	9.78%
Hani i Elezit	4	1	0	1	6
	66.67%	16.67%	0.00%	16.67%	0.49%
Total	955	186	62	24	1227
	77.83%	15.16%	5.05%	1.96%	100.00%

Nga tabela e mësipërme kuptojmë që nga **1,227** të anketuar në sektorin e bizneseve, **955 ose 77.83%** janë shprehur si **shumë të kënaqur** me leximin e ujëmatësve dhe përgatitjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor.

Ndërkohë, **186 ose 15.16%** e të anketuarve janë shprehur **deri diku të kënaqur**, duke treguar se një pjesë e tyre kanë hasur ndonjë vështirësi ose pasaktësi në këtë proces. **62 ose 5.05%** janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **24 ose 1.96%** e kanë vlerësuar këtë shërbim si **aspak të kënaqshëm**.

Figura 14. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta



4.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Tabela 15. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

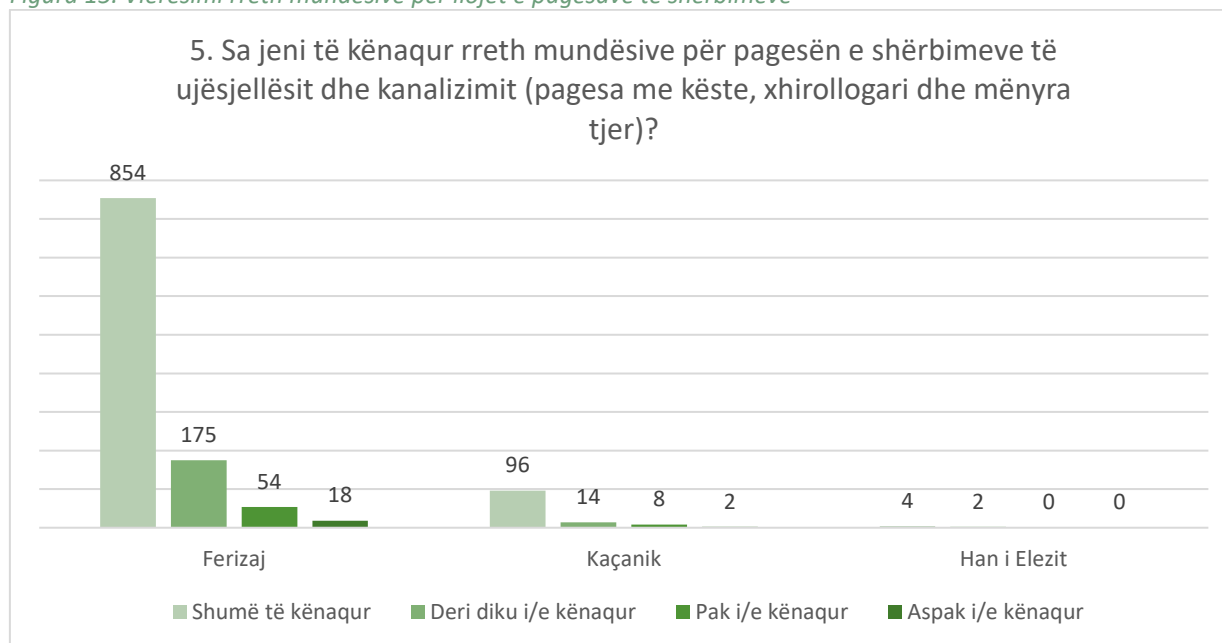
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	854	175	54	18	1101
	77.57%	15.89%	4.90%	1.63%	89.73%
Kaçanik	96	14	8	2	120
	80.00%	11.67%	6.67%	1.67%	9.78%
Hani i Elezit	4	2	0	0	6
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.49%
Total	954	191	62	20	1227
	77.75%	15.57%	5.05%	1.63%	100.00%

Nga tabela e mësipërme kuptojmë që nga **1,227** të anketuar në sektorin e bizneseve, **954 ose 77.75%** janë shprehur si **shumë të kënaqur** me mundësitë e ofruara për pagesat e shërbimeve, duke treguar një nivel të lartë të përshtatshmërisë dhe aksesibilitetit të metodave të pagesës.

Ndërkohë, **191 ose 15.57%** e të anketuarve janë shprehur **deri diku të kënaqur**, duke sugjeruar se një pjesë e tyre mund të kenë nevojë për opsione shtesë të pagesave ose përmirësime në qasjen ndaj tyre. **62 ose 5.05%** janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **20 ose 1.63%** kanë raportuar se janë **aspak të kënaqur**.

Të dhënat e paraqitura më sipër janë shfaqur edhe në grafikun e mëposhtëm për një pasqyrë më të qartë të shpërndarjes sipas komunave.

Figura 15. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve



4.7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Tabela 16. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

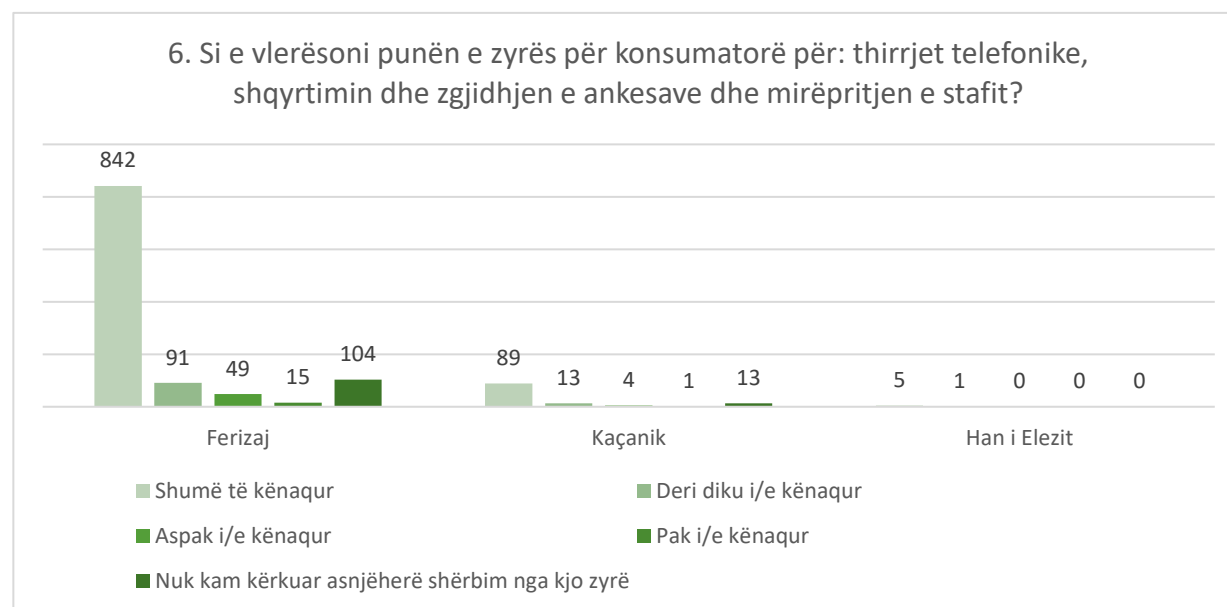
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	842	91	49	15	104	1101
	76.48%	8.27%	4.45%	1.36%	9.45%	89.73%
Kaçanik	89	13	4	1	13	120
	74.17%	10.83%	3.33%	0.83%	10.83%	9.78%
Hani i Elezit	5	1	0	0	0	6
	83.33%	16.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.49%
Total	936	105	53	16	117	1227
	76.28%	8.56%	4.32%	1.30%	9.54%	100.00%

Sipas të dhënave të paraqitura në tabelë, nga gjithsej **1,227** të anketuar, **936 ose 76.28%** janë shprehur **shumë të kënaqur** me shërbimet e ofruara, duke reflektuar një nivel të lartë të kënaqshmërisë dhe besimit në këtë shërbim.

Ndërkohë, **105 ose 8.56%** e të anketuarve kanë vlerësuar shërbimet si **deri diku të kënaqshme**, duke sugjeruar se ka hapësirë për përmirësime në disa aspekte të procesit të ofrimit të shërbimeve. **53 ose 4.32%** janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **16 ose 1.30%** kanë raportuar **pakënaqësi të plotë**, duke sinjalizuar nevojën për optimizim të mëtejshëm të komunikimit dhe efikasitetit në trajtimin e kërkesave të konsumatorëve.

Një përqindje e konsiderueshme e të anketuarve, **117 ose 9.54%**, kanë deklaruar se **nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga zyra**. Të gjitha këto të dhëna janë gjithashtu të pasqyruara në grafën e mëposhtëm.

Figura 16. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë



4.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

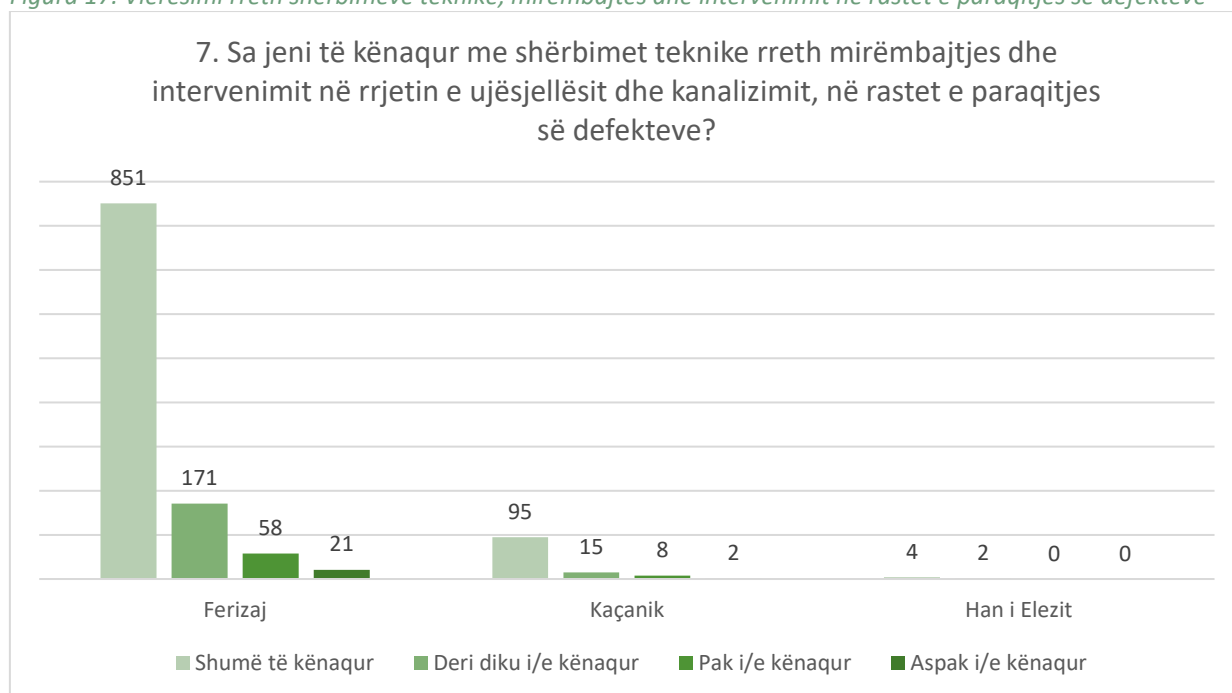
Tabela 17. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	851	171	58	21	1101
	77.29%	15.53%	5.27%	1.91%	89.73%
Kaçanik	95	15	8	2	120
	79.17%	12.50%	6.67%	1.67%	9.78%
Hani i Elezit	4	2	0	0	6
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.49%
Total	950	188	66	23	1227
	77.42%	15.32%	5.38%	1.87%	100.00%

Kualiteti dhe reagimi i shpejtë i shërbimeve teknike dhe të mirëmbajtjes janë faktorë të rëndësishëm për kënaqësinë e konsumatorëve. Sipas të dhënave të anketimit, nga gjithsej **1,227** të anketuar, **950 ose 77.42%** janë shprehur **shumë të kënaqur** me cilësinë e këtyre shërbimeve, duke treguar një vlerësim të lartë për ndërhyrjet teknike dhe trajtimin e problemeve.

Përveç kësaj, **188 ose 15.32%** e të anketuarve kanë deklaruar se janë **deri diku të kënaqur**, çka sugjeron se për disa konsumatorë, shërbimet e mirëmbajtjes dhe ndërhyrjet teknike mund të kenë nevojë për përmirësime në efikasitet ose komunikim. **66 ose 5.38%** janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **23 ose 1.87%** kanë raportuar **pakënaqësi të plotë**, duke sinjalizuar se ka raste ku ky shërbim nuk ka përmbushur pritshmëritë e tyre. Një paraqitje vizuale e këtyre të dhënave mund të shihet në grafimin e mëposhtëm.

Figura 17. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve



4.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

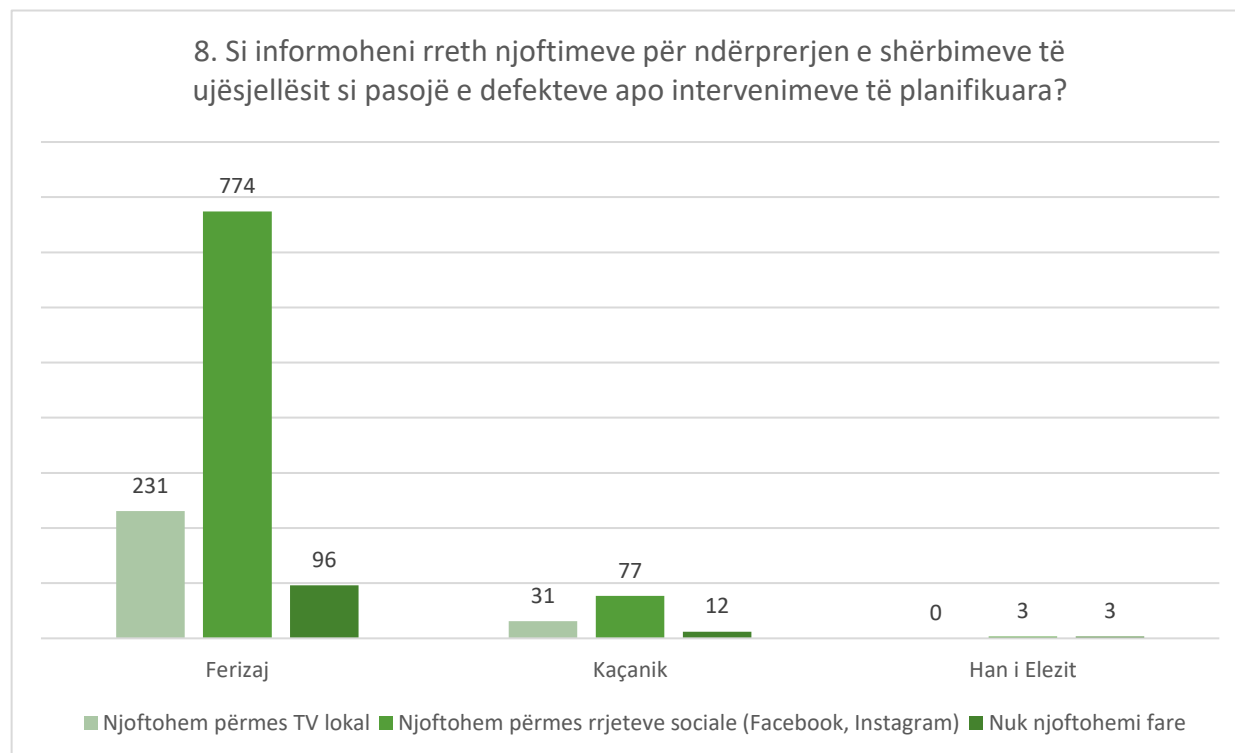
Tabela 18. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Qytet	Njoftohem përmes TV lokal	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	231	774	96	1101
	20.98%	70.30%	8.72%	89.73%
Kaçanik	31	77	12	120
	25.83%	64.17%	10.00%	9.78%
Hani i Elezit	0	3	3	6
	0.00%	50.00%	50.00%	0.49%
Total	262	854	111	1227
	21.35%	69.60%	9.05%	100.00%

Sipas të dhënave të anketimit, shumica e konsumatorëve informohen kryesisht përmes **rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)**. Nga gjithsej **1,227 të anketuar, 854 ose 69.60%** kanë deklaruar se njoftohen përmes këtyre platformave, duke treguar një tendencë të fortë drejt përdorimit të mediave digjitale për informim.

Ndërkohë, **262 ose 21.35%** janë informuar përmes **televizioneve lokale**, një kanal që ende luan një rol të rëndësishëm, sidomos për ata që nuk janë aktivë në rrjetet sociale. **111 ose 9.05%** kanë raportuar se **nuk marrin fare njoftime**. Një pasqyrë më e qartë e këtyre të dhënave paraqitet në grafën e mëposhtëm.

Figura 18. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit



4.10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

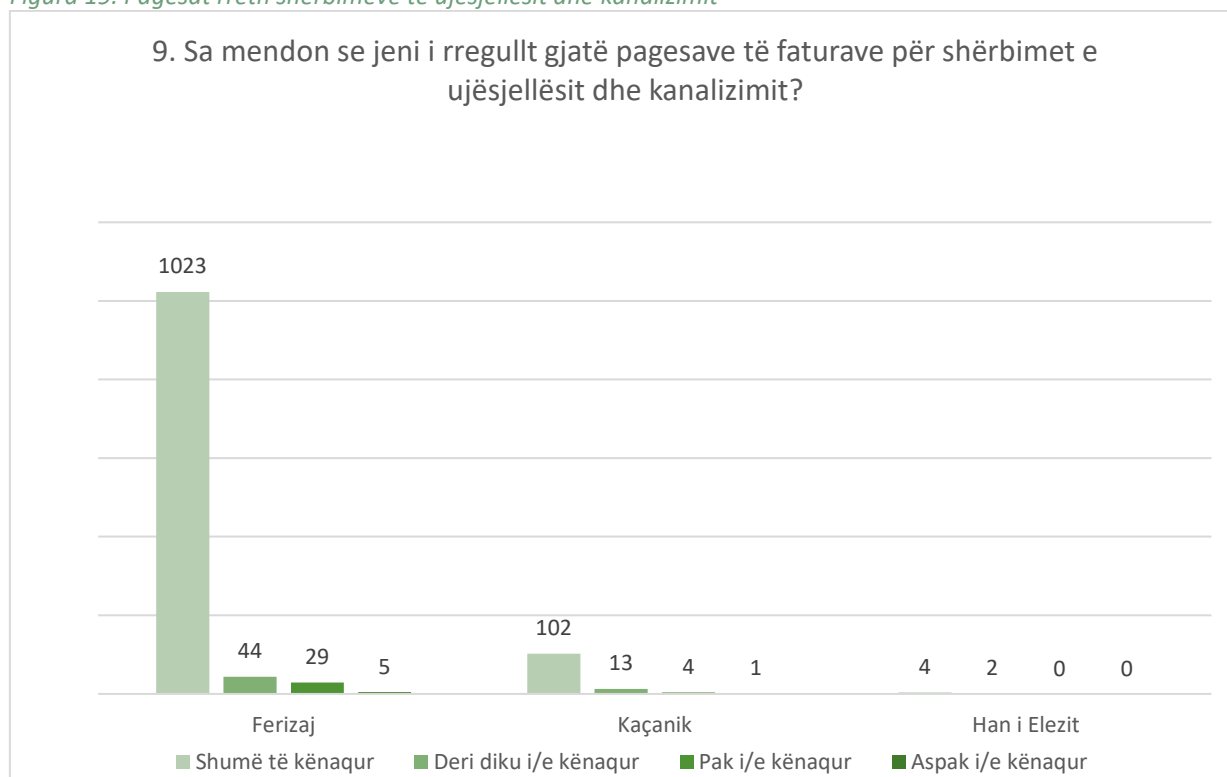
Tabela 19. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i/e rregullt	Kohë pas kohe i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	1023	44	29	5	1101
	92.92%	4.00%	2.63%	0.45%	89.73%
Kaçanik	102	13	4	1	120
	85.00%	10.83%	3.33%	0.83%	9.78%
Hani i Elezit	4	2	0	0	6
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.49%
Total	1129	59	33	6	1227
	92.01%	4.81%	2.69%	0.49%	100.00%

Sipas të dhënave të anketimit, në pyetjen rreth pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, **1,129 ose 92.01%** e të anketuarve kanë deklaruar se paguajnë **shumë rregullisht**, duke reflektuar një shkallë të lartë përgjegjësie dhe përkushtimi ndaj këtyre shërbimeve.

Nga ana tjetër, **59 ose 4.81%** e konsumatorëve e kanë vlerësuar rregullsinë e pagesave të tyre si **deri diku të rregullt**, çka sugjeron raste të pagesave të vonuara ose të bëra me ndërprerje. **33 ose 2.69%** e kryejnë pagesat **kohë pas kohe**, ndërsa **6 ose 0.49%** kanë raportuar se janë **aspak të rregullt** në përmbushjen e detyrimeve të tyre, duke treguar sfida të mundshme financiare apo pengesa të tjera.

Figura 19. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



5. KATEGORIA E BIZNESEVE

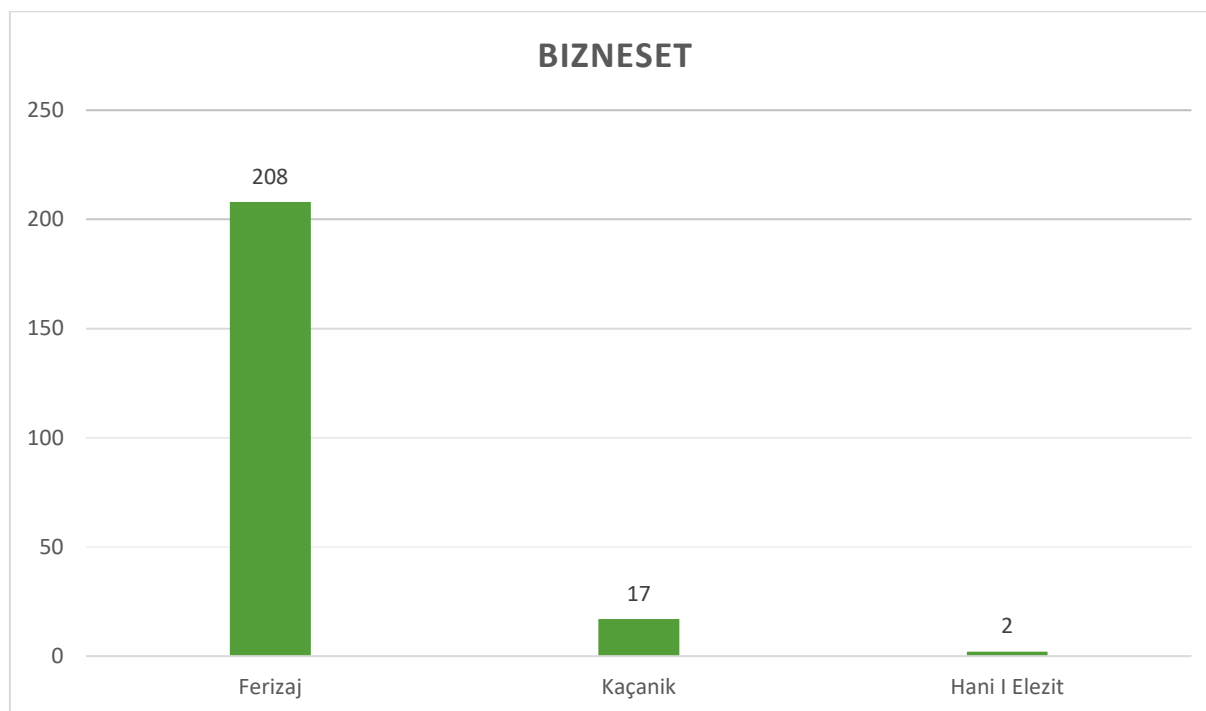
Sektori i bizneseve përbën një kategori të rëndësishme të konsumatorëve të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, ku nevoja për këto shërbime varen nga natyra e aktivitetit të tyre. Ndërsa për disa biznese furnizimi i vazhdueshëm me ujë është thelbësor, për të tjerët shërbimi mbetet i rëndësishëm, por jo i domosdoshmërisht i nevojshëm gjatë gjithë kohës. Në këtë kontekst, cilësia e furnizimit me ujë, mirëmbajtja e kanalizimit dhe saktësia e faturimit ndikojnë në përvojën dhe kënaqshmërinë e tyre me këto shërbime.

Nga gjithsej 227 biznese të përfshira në këtë hulumtim, 208 ndodhen në Ferizaj, 17 në Kaçanik, dhe 2 në Han të Elezit.

Ky raport synon të analizojë perceptimin e bizneseve për cilësinë e shërbimeve të ofruara, duke përfshirë kënaqshmërinë e tyre me furnizimin me ujë, mirëmbajtjen e infrastrukturës dhe procesin e faturimit, për të identifikuar fushat ku mund të ketë përmirësime dhe për të forcuar bashkëpunimin me këtë kategori konsumatorësh.

Shpërndarja e bizneseve sipas komunave është e paraqitur në grafikun e mëposhtëm, duke ofruar një përfaqësim të qartë të këtyre të dhënave.

5.1. Sektori i Bizneseve dhe ndarja e tyre



5.2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Tabela 20. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

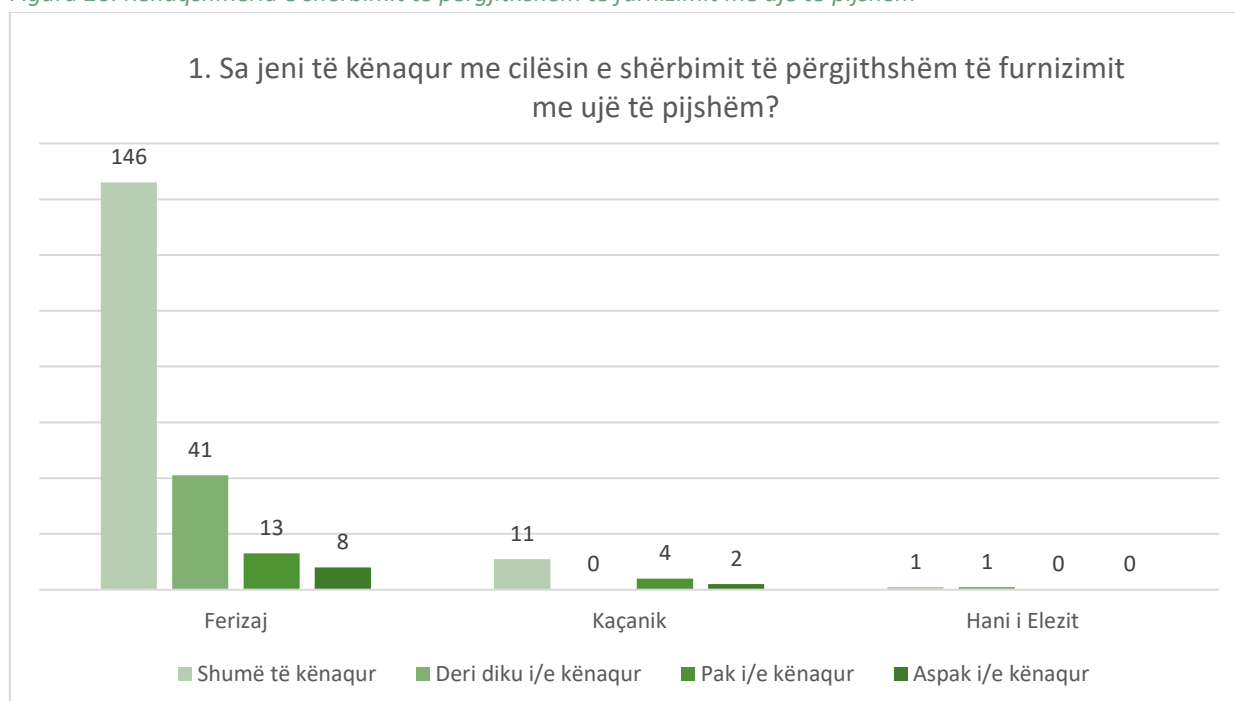
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	146	42	12	8	208
	70.19%	20.19%	5.77%	3.85%	91.63%
Kaçanik	14	1	2	0	17
	82.35%	5.88%	11.76%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%
Total	162	43	14	8	227
	71.37%	18.94%	6.17%	3.52%	100.00%

Të dhënat e anketimit tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë së bizneseve me furnizimin me ujë të pijshëm. Nga gjithsej **227 biznese**, **162 ose 71.37%** janë shprehur **shumë të kënaqur**, duke reflektuar një vlerësim pozitiv për cilësinë dhe qëndrueshmërinë e furnizimit.

Ndërkohë, **43 ose 18.94%** kanë deklaruar se janë **deri diku të kënaqur**, që tregon se për një pjesë të konsumatorëve mund të ketë vend për përmirësime. **14 ose 6.17%** janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **8 ose 3.52%** e kanë vlerësuar këtë shërbim si **aspak të kënaqshëm**, duke sugjeruar nevojën për trajtim të shqetësimeve të tyre.

Rezultatet tregojnë një kënaqshmëri të përgjithshme të lartë, por gjithashtu sinjalizojnë mundësinë për përmirësim në disa aspekte të furnizimit me ujë. Për një pasqyrë më të qartë të këtyre të dhënave, rezultatet janë të paraqitura edhe në grafikun e mëposhtëm.

Figura 20. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm



5.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Tabela 21. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

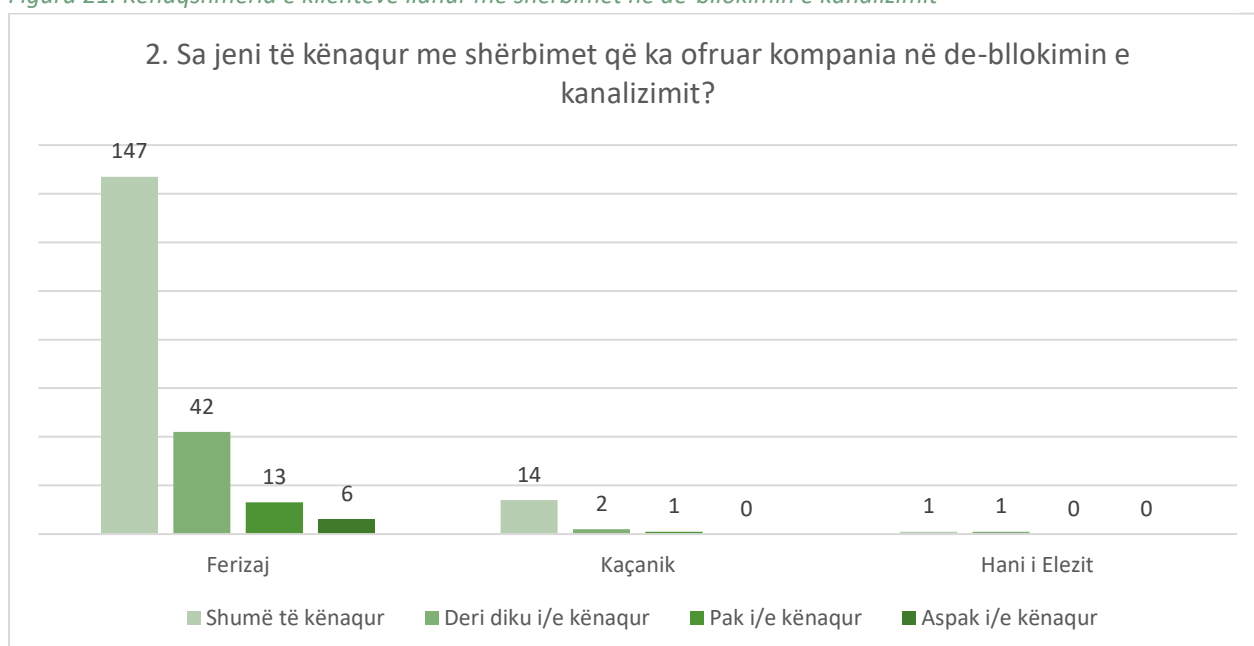
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	147	42	13	6	208
	70.67%	20.19%	6.25%	2.88%	91.63%
Kaçanik	14	2	1	0	17
	82.35%	11.76%	5.88%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
Total	162	45	14	6	227
	71.37%	19.82%	6.17%	2.64%	100.00%

Shërbimi i de-blokimin të kanalizimeve është një aspekt i rëndësishëm i mirëmbajtjes së infrastrukturës së ujësjellësit, i cili ndikon drejtpërdrejt në përvojën e bizneseve. Sipas të dhënave të anketimit, nga gjithsej **227 biznese, 162 ose 71.37%** janë shprehur **shumë të kënaqur**, duke treguar një perceptim kryesisht pozitiv mbi efikasitetin e këtij shërbimi.

Ndërkohë, **45 ose 19.82%** kanë raportuar se janë **deri diku të kënaqur**, çka sugjeron se në disa raste, ky shërbim mund të ketë nevojë për optimizim në kohën e reagimit ose cilësinë e ndërhyrjeve. **14 ose 6.17%** e kanë vlerësuar shërbimin si **më pak të kënaqshëm**, ndërsa **6 ose 2.64%** kanë raportuar **pakënaqësi të plotë**, duke sinjalizuar nevojën për përmirësime në rastet problematike.

Këto të dhëna tregojnë se, pavarësisht një niveli të lartë të kënaqshmërisë, ka ende hapësirë për përmirësim të shërbimeve të de-blokimin të kanalizimit. **Një përmbledhje e këtyre rezultateve paraqitet në grafikun e mëposhtëm.**

Figura 21. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit



5.4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Tabela 22. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

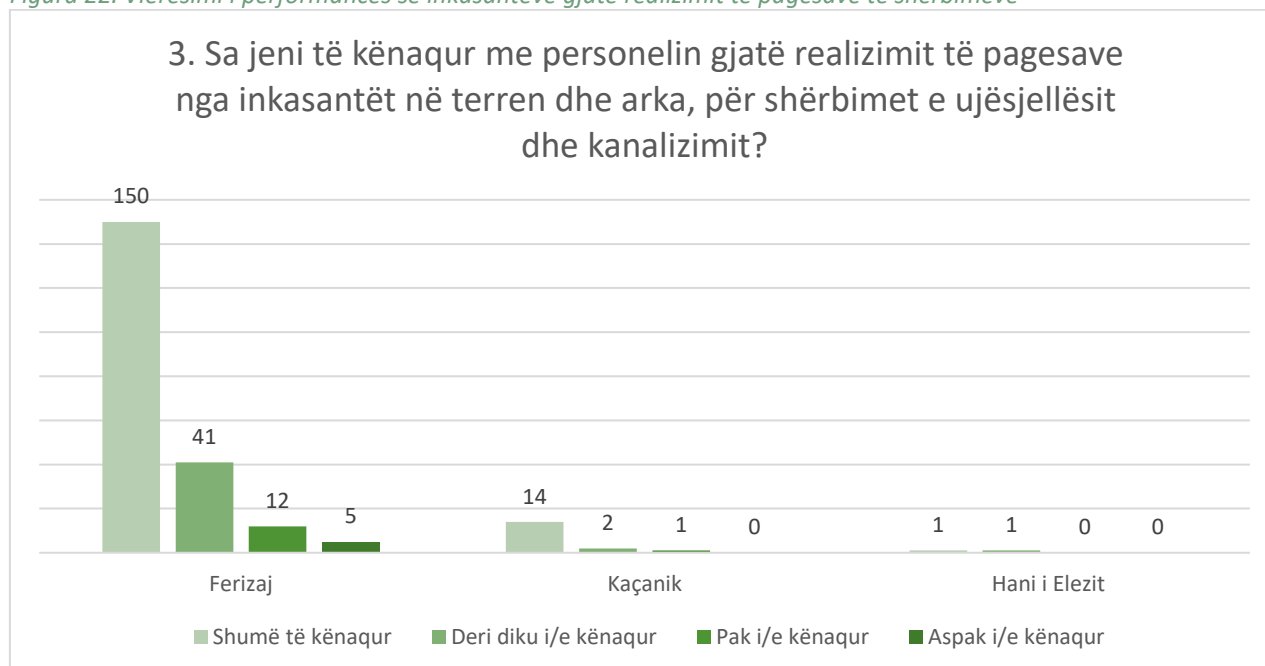
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	150	41	12	5	208
	72.12%	19.71%	5.77%	2.40%	91.63%
Kaçanik	14	2	1	0	17
	82.35%	11.76%	5.88%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
Total	165	44	13	5	227
	72.69%	19.38%	5.73%	2.20%	100.00%

Procesi i pagesave të shërbimeve dhe ndërveprimi me inkasantët janë faktorë që ndikojnë në perceptimin e bizneseve për cilësinë e shërbimeve të ofruara. Nga gjithsej **227 biznese** të anketuara, **165 ose 72.69%** janë shprehur **shumë të kënaqur** me performancën e inkasantëve, duke reflektuar një nivel të lartë të besimit dhe kënaqshmërisë në këtë aspekt.

Ndërkohë, **44 ose 19.38%** kanë raportuar se janë **deri diku të kënaqur**, duke treguar se për një pjesë të bizneseve mund të ketë vend për përmirësime në qasjen dhe efikasitetin e këtij shërbimi. **13 ose 5.73%** janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **5 ose 2.20%** kanë raportuar **pakënaqësi të plotë**, çka sugjeron nevojën për optimizim të mëtejshëm në mënyrën e komunikimit dhe procesin e mbledhjes së pagesave.

Të dhënat e anketimit janë të paraqitura edhe në grafikun e mëposhtëm.

Figura 22. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve



5.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Tabela 23. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

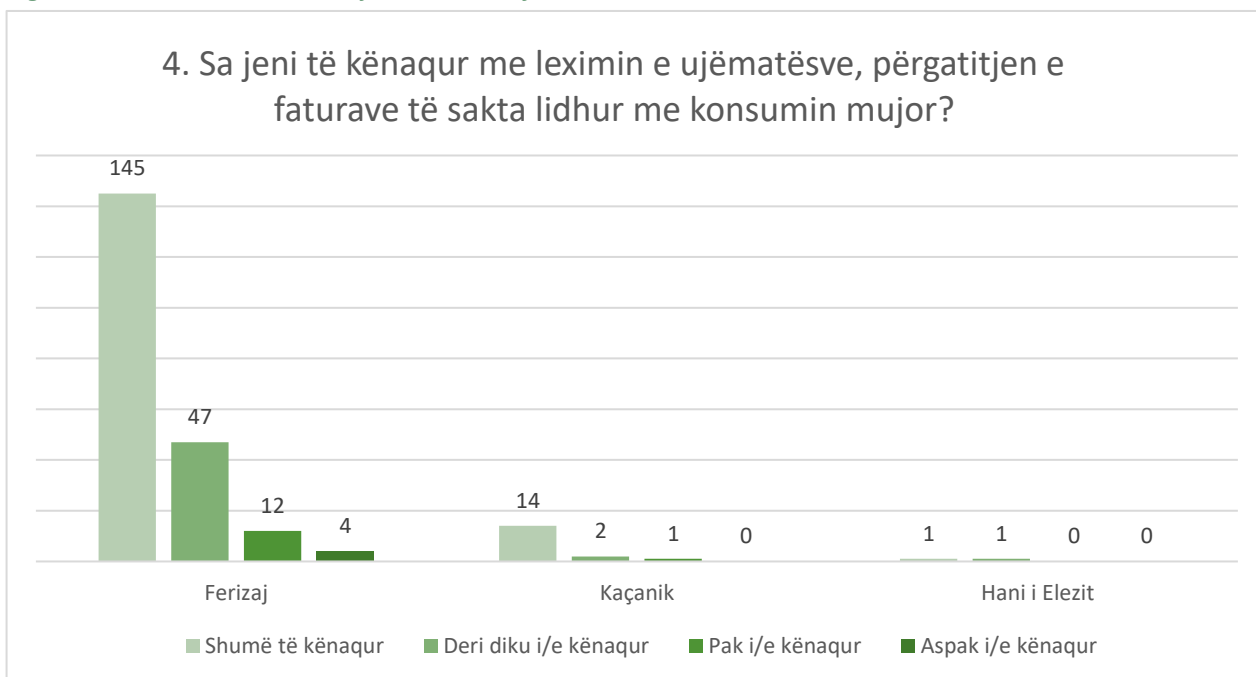
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	145	47	12	4	208
	69.71%	22.60%	5.77%	1.92%	91.63%
Kaçanik	14	2	1	0	17
	82.35%	11.76%	5.88%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
Total	160	50	13	4	227
	70.48%	22.03%	5.73%	1.76%	100.00%

Përgatitjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor pyetësoi ka mundësuar që të kuptojmë se nga gjithsej 227 **227 biznese** të anketuara, **160 ose 70.48%** janë shprehur **shumë të kënaqur** me saktësinë e faturave dhe procesin e matjes së konsumit të ujit, duke reflektuar një perceptim pozitiv mbi këtë shërbim.

Ndërkohë, **50 ose 22.03%** kanë vlerësuar këtë shërbim si **deri diku të kënaqshëm**, çka sugjeron se një pjesë e bizneseve kanë hasur vonesa ose pasaktësi të herëpashershme. **13 ose 5.73%** janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **4 ose 1.76%** kanë raportuar **pakënaqësi të plotë**, duke sinjalizuar se në raste të caktuara ka pasur probleme me faturimin ose leximin e konsumit të ujit.

Të dhënat janë të klasifikuara edhe në komuna në formë tabelare dhe në formë të grafeve.

Figura 23. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta



5.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Tabela 24. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

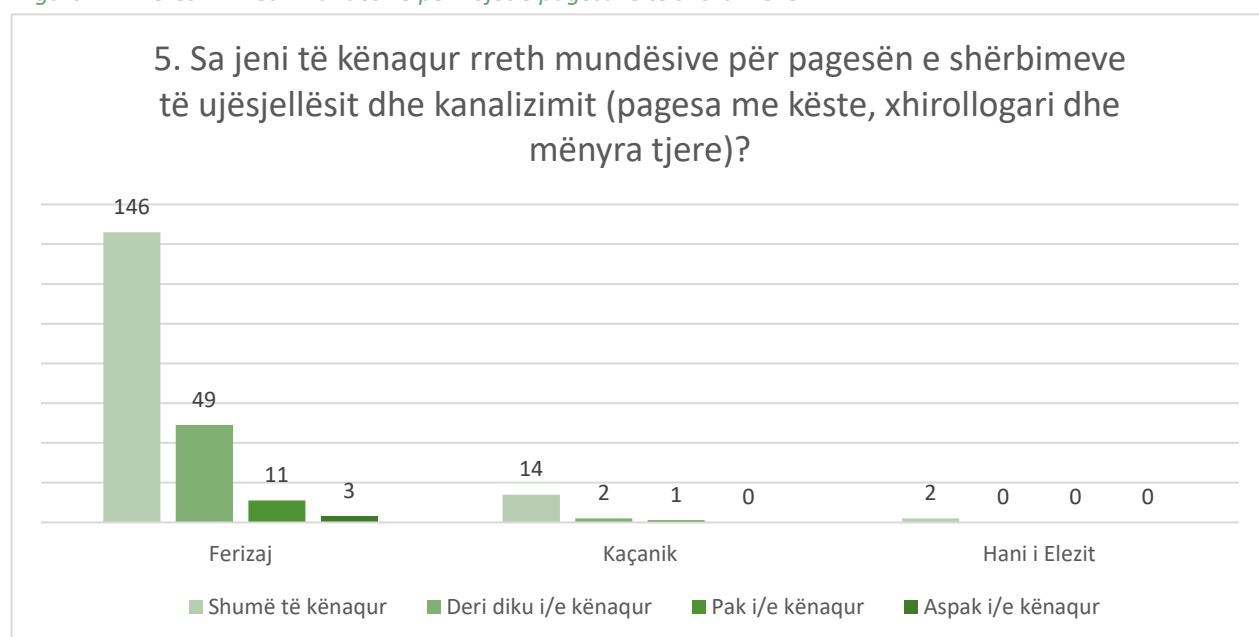
Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	145	49	11	3	208
	69.71%	23.56%	5.29%	1.44%	91.63%
Kaçanik	14	2	1	0	17
	82.35%	11.76%	5.88%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%
Total	161	51	12	3	227
	70.93%	22.47%	5.29%	1.32%	100.00%

Zgjedhja e mënyrave të pagesës është një faktor që ndikon në përvojën e bizneseve me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Sipas të dhënave të anketimit, nga gjithsej **227 biznese**, **161 ose 70.93%** janë shprehur **shumë të kënaqur** me opsionet e ofruara për pagesën e faturave, duke treguar një vlerësim pozitiv për fleksibilitetin dhe qasjen e sistemit të pagesave.

Ndërkohë, **51 ose 22.47%** kanë vlerësuar këtë shërbim si **deri diku të kënaqshëm**, çka sugjeron se një pjesë e bizneseve mund të preferojnë më shumë opsione ose mënyra më të lehta për kryerjen e pagesave. **12 ose 5.29%** janë shprehur **më pak të kënaqur**, ndërsa **3 ose 1.32%** kanë raportuar **pakënaqësi të plotë**, duke treguar se për një numër të vogël të bizneseve, mundësitë aktuale të pagesave nuk janë të mjaftueshme ose praktike.

Të dhënat e detajuara mbi këtë vlerësim janë të paraqitura edhe në grafikun e mëposhtëm.

Figura 24. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve



5.7. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Tabela 25. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	157	20	5	2	24	208
	75.48%	9.62%	2.40%	0.96%	11.45%	91.63%
Kaçanik	11	4	0	0	2	17
	64.71%	23.53%	0.00%	0.00%	11.76%	7.49%
Hani i Elezit	2	0	0	0	0	2
	100.00%	00.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.88%
Total	170	24	5	2	27	227
	74.89%	10.57%	2.20%	0.88%	11.45%	100.00%

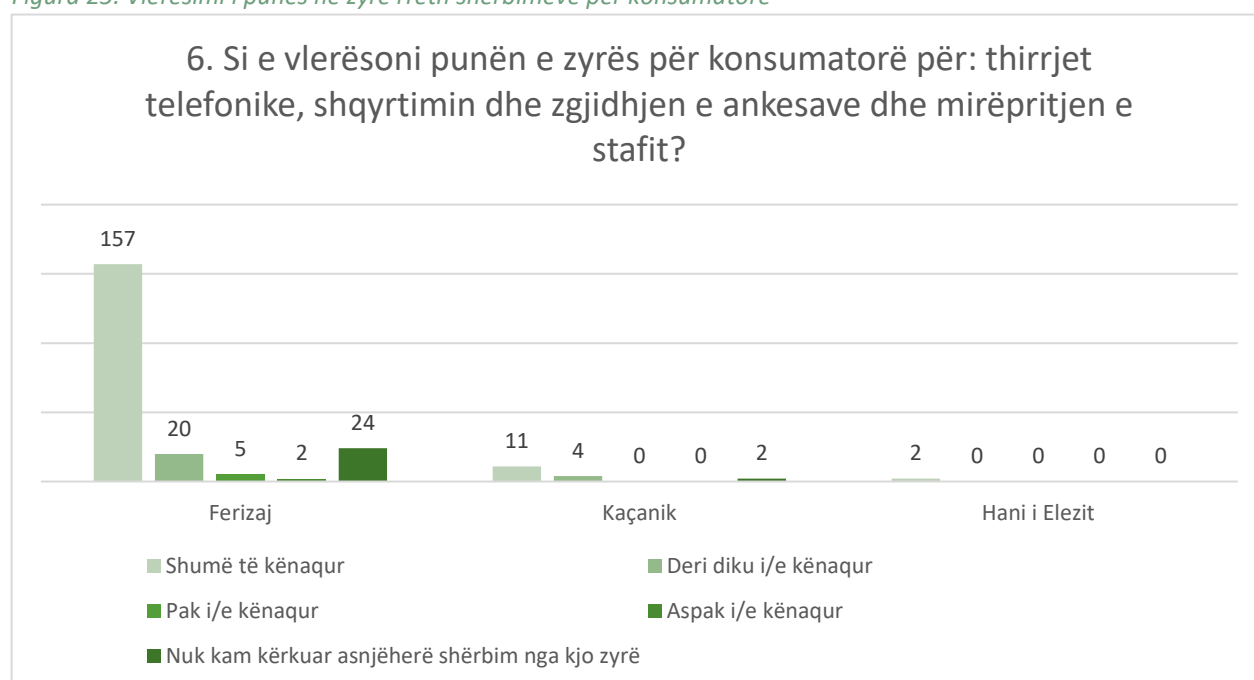
Nga mostra e marrë për realizimin e hulumtimit, **167 ose 74.89%** e bizneseve të anketuara janë shprehur **shumë të kënaqur** me punën e zyrës për konsumatorë, duke reflektuar një vlerësim pozitiv për cilësinë e shërbimit dhe profesionalizmin e stafit.

Ndërkohë, **24 ose 10.57%** janë shprehur **deri diku të kënaqur**, që sugjeron se një pjesë e konsumatorëve kanë përjetuar përvoja mesatare, ndërsa **5 ose 2.20%** janë shprehur **më pak të kënaqur** me këtë shërbim. Vetëm **2 ose 0.88%** kanë raportuar **pakënaqësi të plotë** me shërbimet e zyrës.

Një përqindje e konsiderueshme e bizneseve, **27 ose 11.45%**, kanë deklaruar se **nuk kanë kërkuar ndihmë** nga zyra për konsumatorë, çka mund të tregojë ose mungesën e nevojës për këtë shërbim ose mospërdorimin e tij për shkak të faktorëve të ndryshëm.

Për më shumë detaje mbi shpërndarjen e përgjigjeve, të dhënat janë të paraqitura në tabelën e mësipërme dhe në grafikun e mëposhtëm.

Figura 25. Vlerësimi i punës në zyre rreth shërbimeve për konsumatorë



5.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

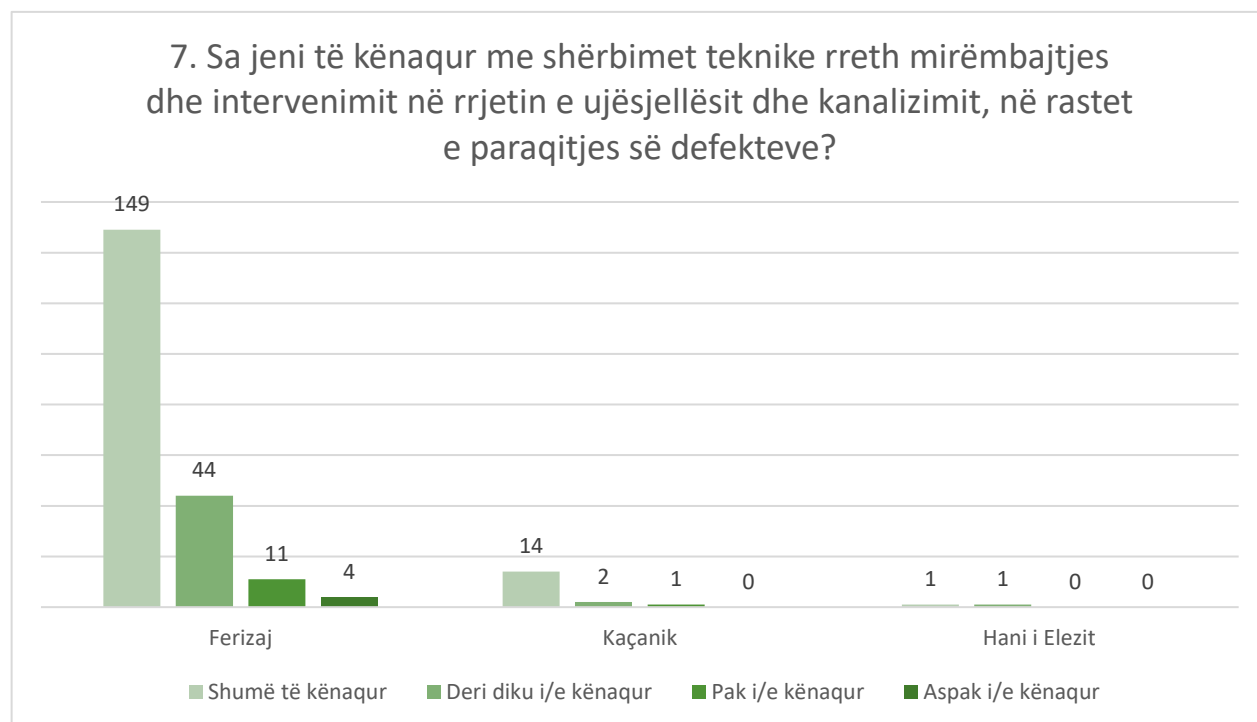
Tabela 26. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	149	44	11	4	208
	71.63%	21.15%	5.29%	1.92%	91.63%
Kaçanik	14	2	1	0	17
	82.35%	11.76%	5.88%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
Total	164	47	12	4	227
	72.25%	20.70%	5.29%	1.76%	100.00%

Ndërhyrjet për riparimin e defekteve dhe mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit ndikojnë drejtpërdrejt në cilësinë e shërbimit të ofruar për bizneset. Bazuar në përgjigjet e pranuar nga **227 të anketuarit, 164 ose 72.25%** janë shprehur **shumë të kënaqur** me cilësinë dhe kohën e reagimit ndaj defekteve.

Ndërkohë, **47 ose 20.70%** kanë raportuar se janë **deri diku të kënaqur**, duke sugjeruar se për disa biznese, ky shërbim mund të përmirësohet më tej në aspektin e kohëzgjatjes ose cilësisë së ndërhyrjeve. **12 ose 5.29%** kanë shprehur **pakënaqësi**, ndërsa **4 ose 1.76%** kanë raportuar **pakënaqësi të plotë**, duke sinjalizuar raste ku shërbimet teknike nuk kanë përmbushur pritshmëritë e tyre. Për më shumë detaje mbi këtë vlerësim, të dhënat janë të paraqitura në tabelën e mësipërme dhe në grafikun e mëposhtëm.

Figura 26. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve



5.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Tabela 27. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

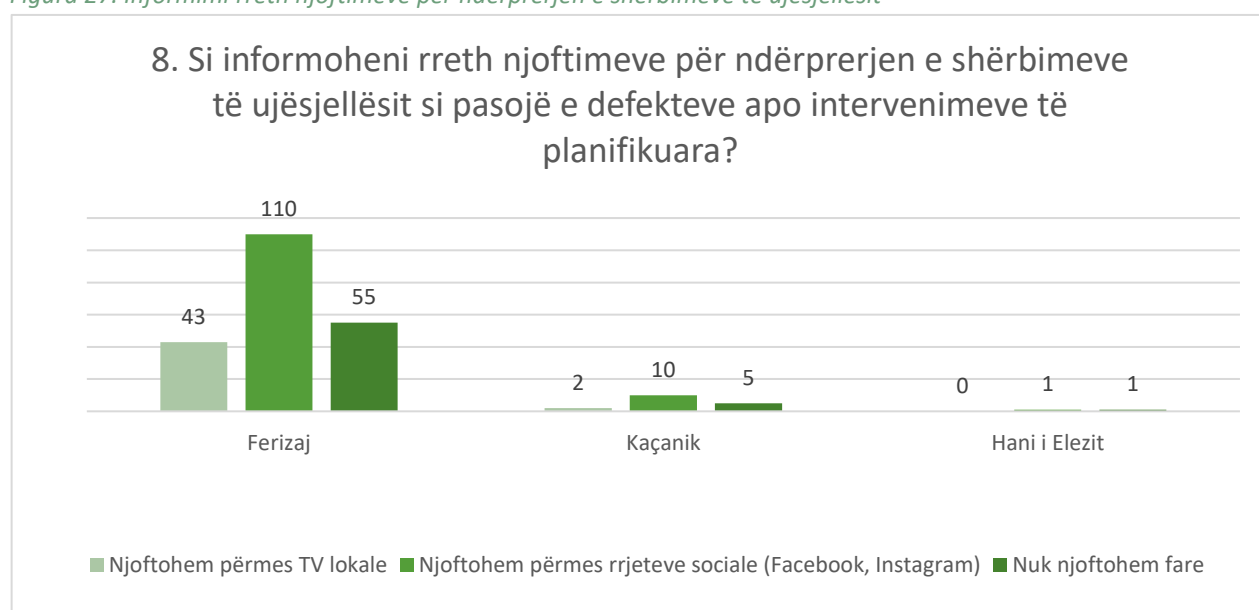
Qytet	Njoftohem përmes Tv lokale	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	43	110	55	208
	20.67%	52.88%	26.44%	91.63%
Kaçanik	2	10	5	17
	11.76%	58.82%	29.41%	7.49%
Hani i Elezit	0	1	1	2
	0.00%	50.00%	50.00%	0.88%
Total	45	121	61	227
	19.82%	53.30%	26.87%	100.00%

Mënyra se si bizneset informohen për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit ka një ndikim të rëndësishëm në menaxhimin e tyre të përditshëm. Bazuar në përgjigjet e **227 të anketuarve**, shumica e tyre **121 ose 53.30%** deklarojnë se njoftohen përmes **rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)**, duke treguar se këto platforma janë një kanal kryesor komunikimi për bizneset.

Ndërkohë, **45 ose 19.82%** e të anketuarve raportojnë se informohen përmes **TV lokale**, ndërsa 61 ose **26.87%** deklarojnë se **nuk marrin fare njoftime**, çka sugjeron se një pjesë e bizneseve mbetet të painformuar për ndërprerjet e planifikuara ose defektet në rrjetin e ujësjellësit.

Këto dhe më shumë detaje mbi këtë shpërndarje, të dhënat janë të paraqitura në tabelën e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

Figura 27. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit



5.10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Tabela 28. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

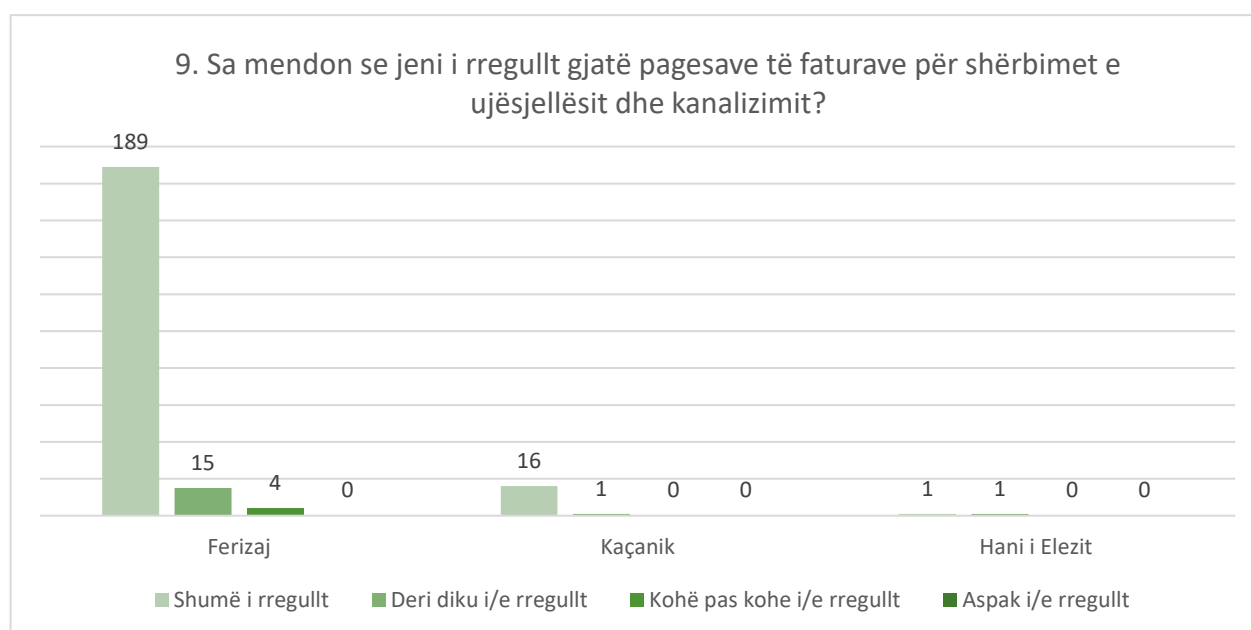
Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i/e rregullt	Kohë pas kohe i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	189	15	4	0	208
	90.87%	7.21%	1.92%	0.00%	91.63%
Kaçanik	16	1	0	0	17
	94.12%	5.88%	0.00%	0.00%	7.49%
Hani i Elezit	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	0.88%
Total	206	17	4	0	227
	90.75%	7.49%	1.76%	0.00%	100.00%

Rregullsia në pagesat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit është një tregues i rëndësishëm i nivelit të përmbushjes së detyrimeve nga ana e bizneseve. Sipas të dhënave të anketimit, nga **227 të anketuar, 206 ose 90.75%** kanë deklaruar se janë **shumë të rregullt** në kryerjen e pagesave, duke treguar një shkallë të lartë të disiplinës financiare në këtë aspekt.

Ndërkohë, **17 ose 7.49%** janë shprehur **deri diku të rregullt**, çka sugjeron raste të vonesave ose pagesave të kryera me ndërprerje. **4 ose 1.76%** kanë raportuar se kryejnë pagesat **kohë pas kohe**, ndërsa **asnjë** nga të anketuarit nuk ka deklaruar se është **aspak i rregullt** në pagesat e faturave.

Rezultatet tregojnë se shumica dërrmuese e bizneseve e përmbushin rregullisht këtë detyrim, megjithatë një përqindje e vogël e tyre ka nevojë për mbështetje ose masa lehtësuese për të përmirësuar rregullsinë e pagesave. Më poshtë, të dhënat janë të paraqitura edhe në grafikun përkatës për një pasqyrë më të detajuar të shpërndarjes së përgjigjeve.

Figura 28. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit






6. KATEGORIA E INSTITUCIONEVE

Përveç analizës së realizuar për amvisëritë dhe bizneset, në kuadër të matjes së kënaqshmërisë së konsumatorëve të K.R.U “Bifurkacioni” është zhvilluar gjithashtu një anketim për institucionet publike.

Këto institucione përfaqësojnë një gamë të gjerë sektorësh të cilat kanë nevoja dhe pritshmëri specifike ndaj cilësisë dhe vazhdimësisë së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimeve.

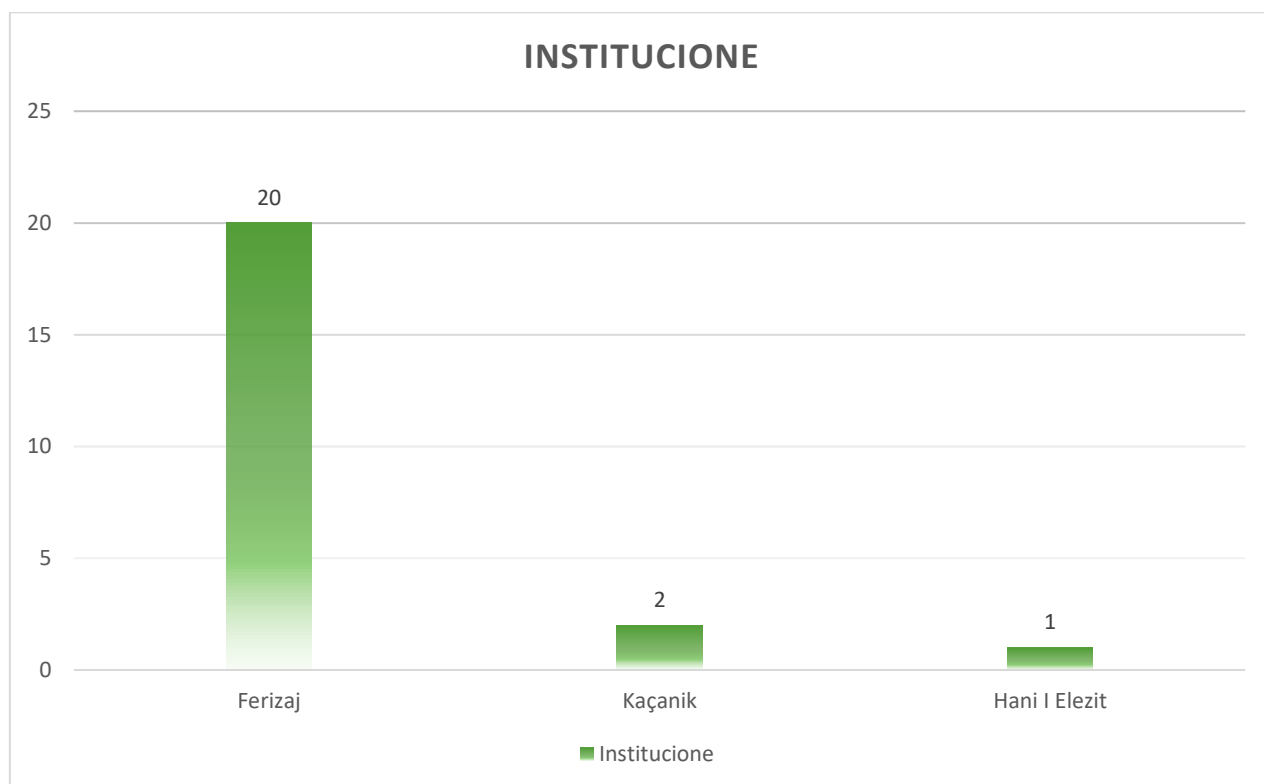
Në kuadër të këtij studimi, janë intervistuar gjithsej **23 institucione**, të cilat janë shpërndarë sipas lokaliteteve që mbulon K.R.U “Bifurkacioni” :

-  20 Institucione në Komunën e Ferizajt;
-  2 Institucione në Komunën e Kaçanik;
-  1 Institucion në Komunën e Hanit të Elezit,

Kjo analizë e të dhënave të mbledhura ofron një pasqyrë të vlefshme mbi përvojat dhe perceptimet e institucioneve lidhur me shërbimet e K.R.U “Bifurkacioni”. Këto rezultate do të shërbejnë si një indikator i rëndësishëm për të kuptuar më mirë përvojën e institucioneve dhe për të siguruar që shërbimet e ofruara vazhdojnë të përmbushin pritshmëritë dhe nevojat e tyre në mënyrë efektive.

Këto të dhënat janë të paraqitura edhe në grafën e mëposhtëm.

6.1. Sektori i Institucioneve dhe ndarja e saj



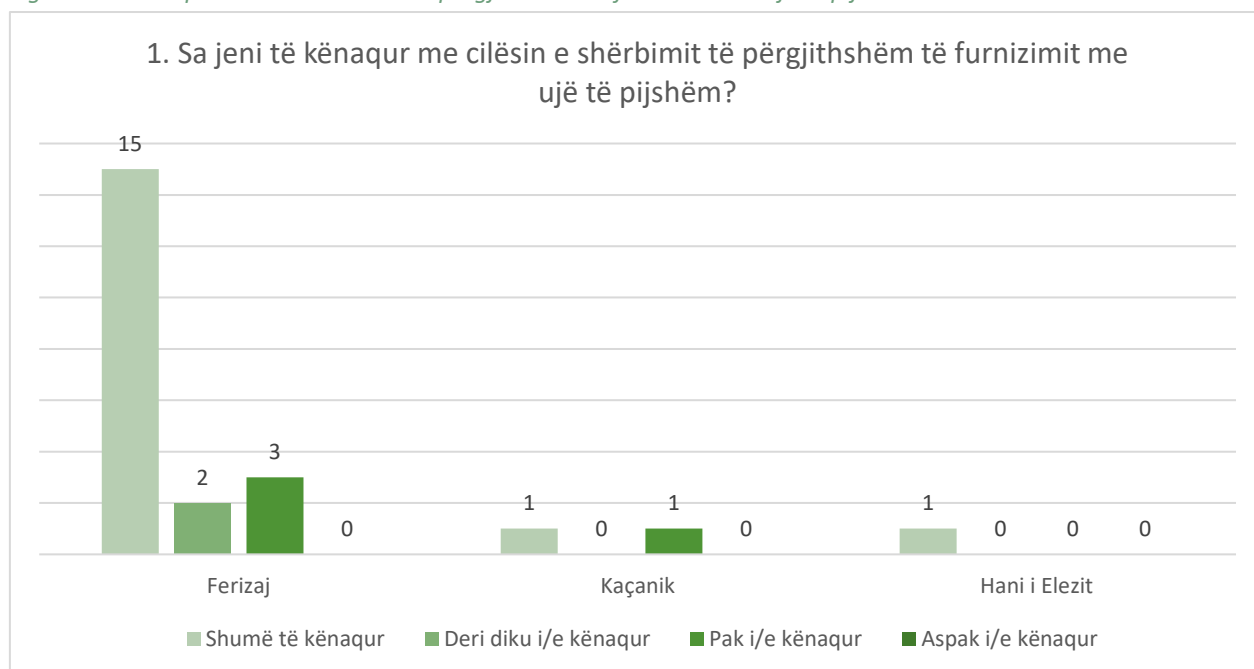
6.2. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Tabela 29. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	15	2	3	0	20
	75.00%	10.00%	15.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	1	0	1	0	2
	50.00%	0.00%	50.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
Total	17	2	4	0	23
	73.91%	8.70%	17.39%	0.00%	100.00%

Të gjitha rezultatet e kënaqshmërisë së klientëve sa i përket cilësisë së shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm në sektorin e institucioneve janë paraqitur në tabelë e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm. Nga të gjitha rezultatet e grumbulluara, në pyetjen se sa janë të kënaqur, nga **23 të anketuar, 17 ose 73.91%** janë ndarë **shumë të kënaqur, 2 ose 8.70%** si **deri diku të kënaqur, 4 ose 17.39%** janë ndarë **pak të kënaqur**, dhe **asnjë institucion (0.00%)** nuk është shprehur **aspak i kënaqur**.

Figura 29. Kënaqshmëria e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm



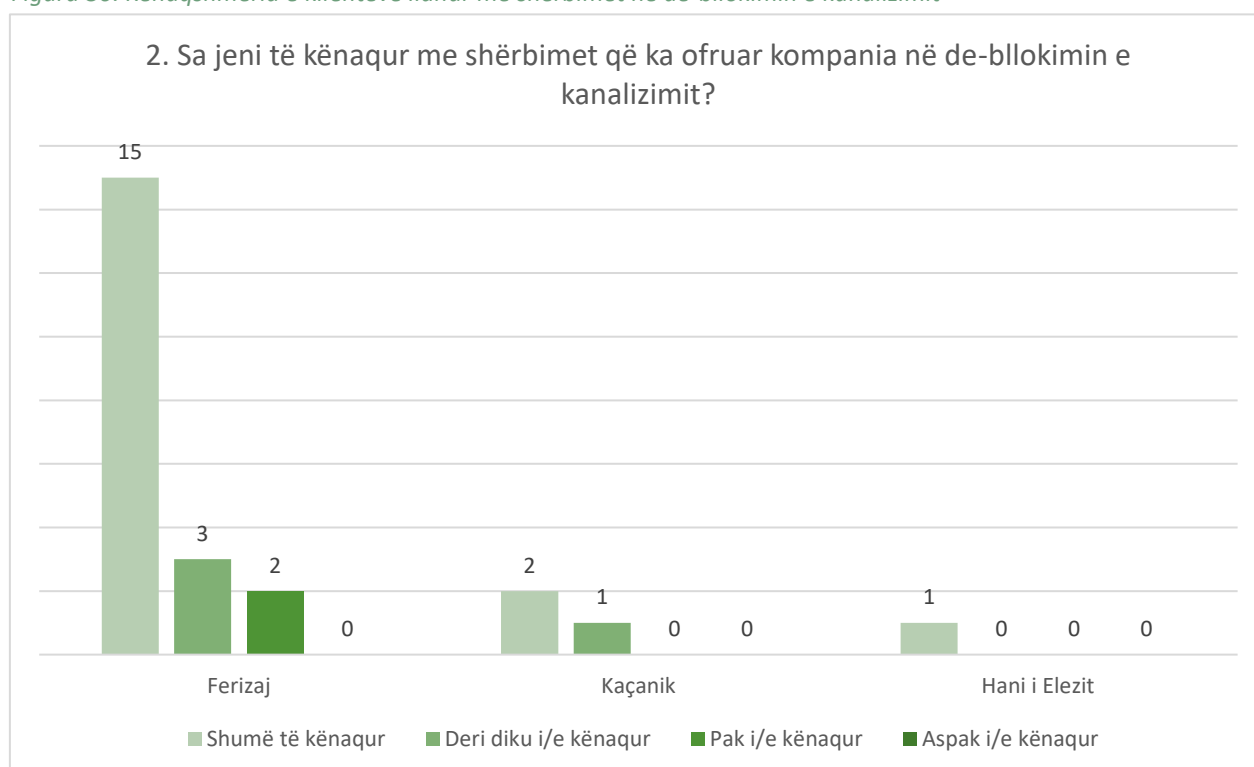
6.3. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Tabela 30. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	15	3	2	0	20
	75.00%	15.00%	10.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
Total	18	3	2	0	23
	78.26%	13.04%	8.70%	0.00%	100.00%

Rezultatet e anketës mbi kënaqshmërinë e institucioneve lidhur me furnizimin me ujë të pijshëm janë përmbledhur në tabelën dhe grafikun e mëposhtëm. Nga **23 institucionet e anketuara, 18 ose 78.26%** kanë deklaruar se janë **shumë të kënaqura**, ndërsa **3 ose 13.04%** janë shprehur **deri diku të kënaqura**. Po ashtu, **2 institucione ose 8.70%** kanë raportuar se janë **pak të kënaqura**, ndërsa **asnjë institucion nuk ka deklaruar aspak kënaqësi** me shërbimin.

Figura 30. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në de-blokimin e kanalizimit



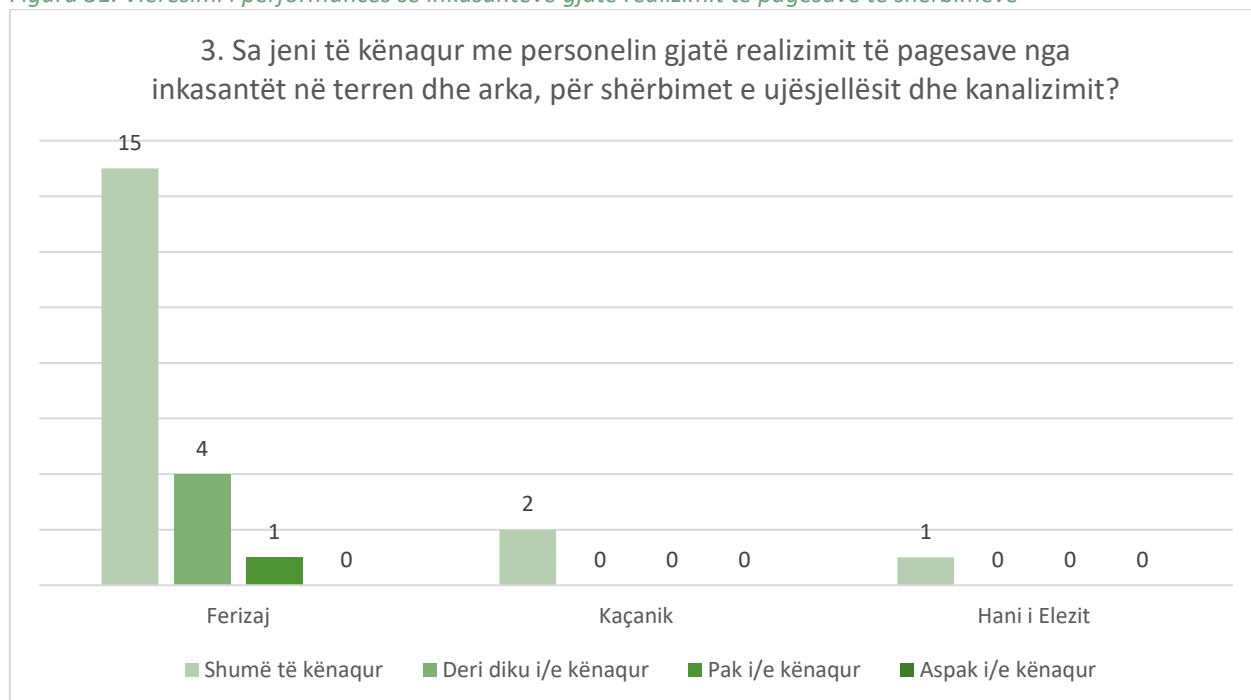
6.4. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Tabela 31. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	15	4	1	0	20
	75.00%	20.00%	5.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
Total	18	4	1	0	23
	78.26%	17.39%	4.35%	0.00%	100.00%

Të dhënat e anketimit tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë me performancën e inkasantëve gjatë realizimit të pagesave. Nga **23 institucionet e anketuara, 18 ose 78.26%** kanë vlerësuar shërbimin si shumë të kënaqshëm, ndërsa **4 ose 17.39%** kanë shprehur një kënaqshmëri mesatare. Vetëm **1 institucion ose 4.35%** ka raportuar pakënaqësi të pjesshme, ndërsa **asnjë institucion nuk ka deklaruar pakënaqësi të plotë.**

Figura 31. Vlerësimi i performancës së inkasantëve gjatë realizimit të pagesave të shërbimeve



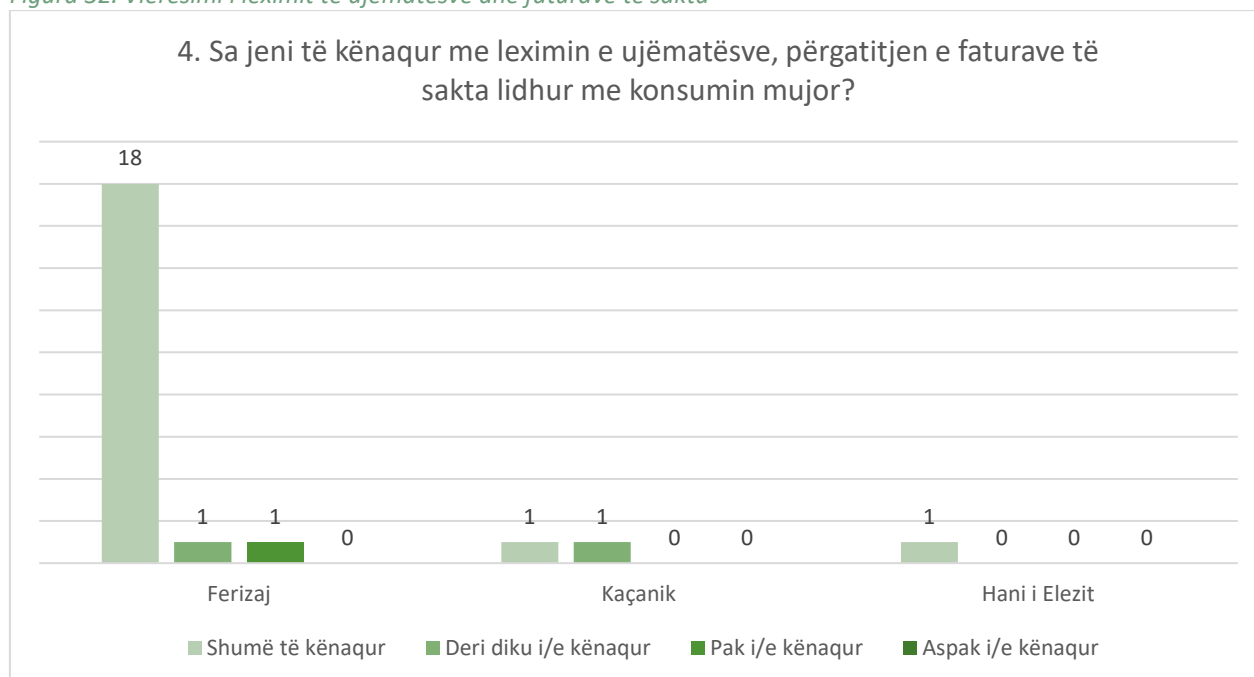
6.5. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Tabela 32. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	18	1	1	0	20
	90.00%	5.00%	5.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
Total	20	2	1	0	23
	86.96%	8.70%	4.35%	0.00%	100.00%

Saktësia e leximit të ujëmatësve dhe lëshimi i faturave të sakta janë faktorë kyç për besueshmërinë dhe transparencën e shërbimeve të ujësjellësit. Sipas rezultateve të anketës, shumica e institucioneve kanë shprehur një kënaqshmëri të lartë në këtë aspekt. Nga **23 institucionet e anketuara**, **20 ose 86.96%** janë **shumë të kënaqura**, ndërsa **2 ose 8.70%** kanë vlerësuar shërbimin si **deri diku të kënaqshëm**. Vetëm **1 institucion ose 4.35%** ka deklaruar se është **pak i kënaqur**, ndërsa **asnjë institucion nuk ka raportuar pakënaqësi të plotë**.

Figura 32. Vlerësimi i leximit të ujëmatësve dhe faturave të sakta



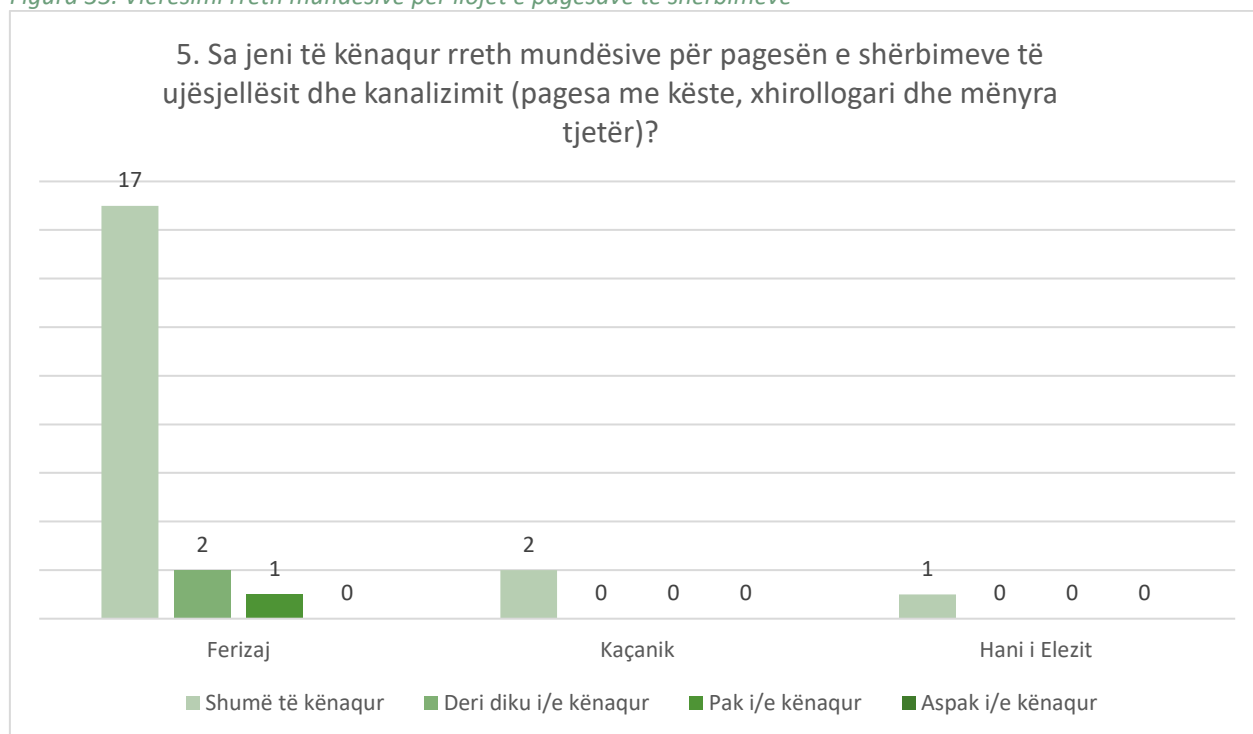
6.6. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Tabela 33. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	17	2	1	0	20
	85.00%	10.00%	5.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
Total	20	2	1	0	23
	86.96%	8.70%	4.35%	0.00%	100.00%

Mundësitë e ofruara për pagesën e shërbimeve luajnë një rol të rëndësishëm në lehtësimin e procesit për konsumatorët dhe rritjen e efikasitetit në kryerjen e obligimeve financiare. Sipas të dhënave të anketës, shumica e institucioneve kanë shprehur kënaqësi të lartë me opsionet e pagesave të ofruara. Nga **23 institucionet e anketuara, 20 ose 86.96%** janë shumë të kënaqura, ndërsa **2 ose 8.70%** janë deri diku të kënaqura. Vetëm **1 institucion ose 4.35%** ka raportuar pak kënaqësi, ndërsa asnjë institucion nuk është shprehur aspak i kënaqur.

Figura 33. Vlerësimi rreth mundësive për llojet e pagesave të shërbimeve



6.7. Vlerësimi i punës në zyrë rreth shërbimeve për konsumatorë

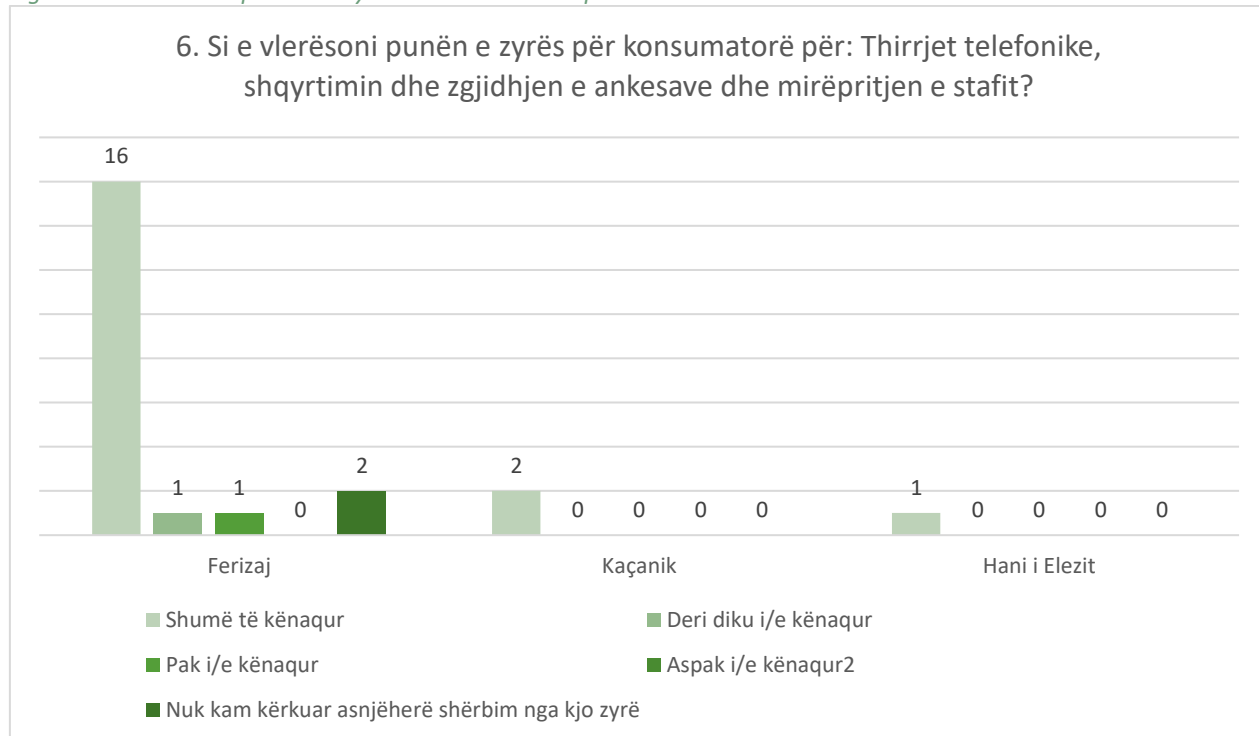
Tabela 34. Vlerësimi i punës në zyrë rreth shërbimeve për konsumatorë

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Totali
Ferizaj	16	1	1	0	2	20
	80.00%	5.00%	5.00%	0.00%	10.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
Total	19	1	1	0	2	23
	82.61%	4.35%	4.35%	0.00%	8.70%	100.00%

Në kuadër të anketës është vlerësuar edhe puna e zyrës për shërbimet ndaj konsumatorëve. Nga **23 institucionet** e anketuara, **19 ose 82.61%** kanë shprehur kënaqësi të lartë me shërbimet e ofruara, ndërsa **1 ose 4.35%** janë ndarë deri diku të kënaqura. Po ashtu, **1 institucion ose 4.35%** kanë raportuar pak kënaqësi, ndërsa **asnjë institucion nuk është shprehur aspak i kënaqur**.

Një përqindje e konsiderueshme, **2 institucione ose 8.70%**, kanë deklaruar se nuk kanë kërkuar asnjëherë ndihmë nga kjo zyrë, duke treguar se një pjesë e institucioneve mund të mos kenë pasur nevojë për ndërveprim të drejtpërdrejtë me këtë shërbim.

Figura 34. Vlerësimi i punës në zyrë rreth shërbimeve për konsumatorë



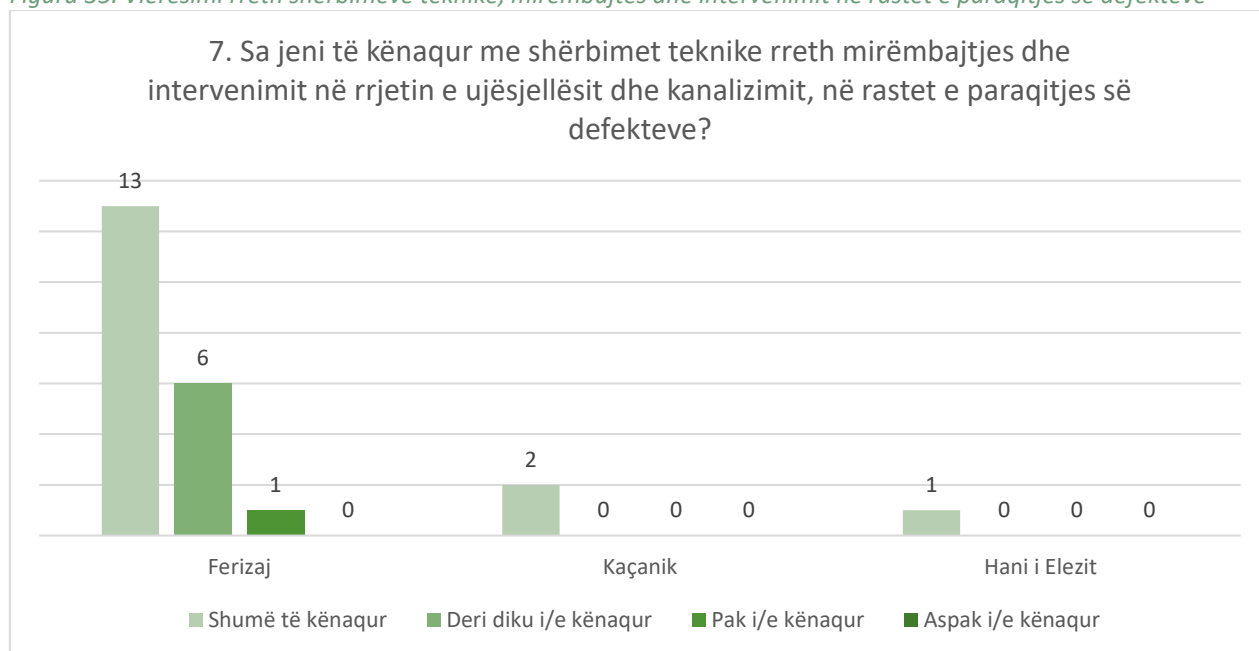
6.8. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Tabela 35. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve

Qytet	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Totali
Ferizaj	13	6	1	0	20
	65.00%	30.00%	5.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
Total	16	6	1	0	23
	69.57%	26.09%	4.35%	0.00%	100.00%

Shërbimet teknike të mirëmbajtjes dhe ndërhyrjeve në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit janë një aspekt i rëndësishëm i funksionimit të shërbimeve publike. Sipas të dhënave të anketës, **16 ose 69.57%** e institucioneve janë shprehur **shumë të kënaqura** me këto shërbime, ndërsa **6 ose 26.09%** i kanë vlerësuar ato si **deri diku të kënaqshme**. Vetëm **1 institucion ose 4.35%** ka shprehur **pak kënaqësi**, ndërsa **asnjë institucion nuk ka raportuar pakënaqësi të plotë**.

Figura 35. Vlerësimi rreth shërbimeve teknike, mirëmbajtës dhe intervenimit në rastet e paraqitjes së defekteve



6.9. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

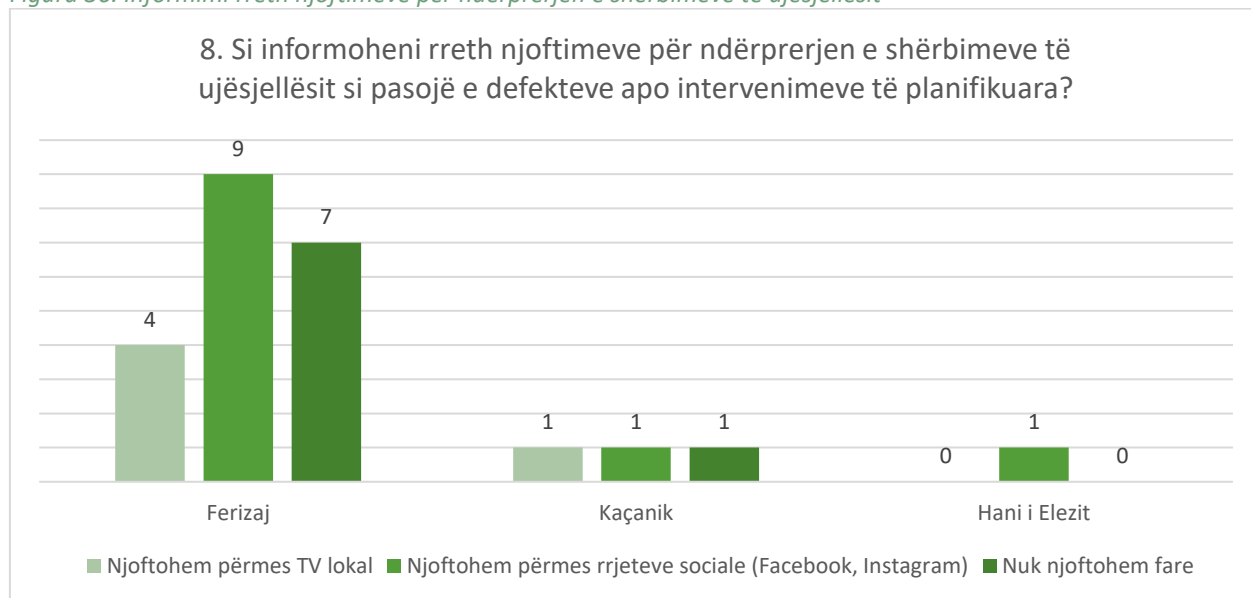
Tabela 36. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Qytet	Njoftohem përmes TV lokal	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Totali
Ferizaj	4	9	7	20
	20.00%	45.00%	35.00%	86.96%
Kaçanik	0	1	1	2
	0.00%	50.00%	50.00%	8.70%
Hani i Elezit	0	1	0	1
	0.00%	100.00%	0.00%	4.35%
Total	4	11	8	23
	17.39%	47.83%	34.78%	100.00%

Komunikimi i njoftimeve për ndërprerjet e shërbimeve është një aspekt i rëndësishëm për të siguruar transparencë dhe koordinim me institucionet. Sipas të dhënave të anketës, rrjetet sociale shfaqen si mjeti më i përdorur për informim, me **11 ose 47.83%** të institucioneve që raportojnë se marrin njoftime përmes platformave si Facebook dhe Instagram. Përveç kësaj, **4 ose 17.39%** e institucioneve informohen përmes televizionit lokal, duke krijuar një bazë të gjerë informimi.

Nga ana tjetër, **8 ose 34.78%** e institucioneve kanë deklaruar se nuk marrin fare njoftime për ndërprerjet e shërbimeve. Këto rezultate tregojnë një prirje pozitive në përdorimin e kanaleve digjitale për shpërndarjen e informacionit, me mundësi për përmirësim të mëtejshëm dhe zgjerim të metodave të komunikimit. Këto të dhëna janë paraqitur në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm.

Figura 36. Informimi rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit



6.10. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

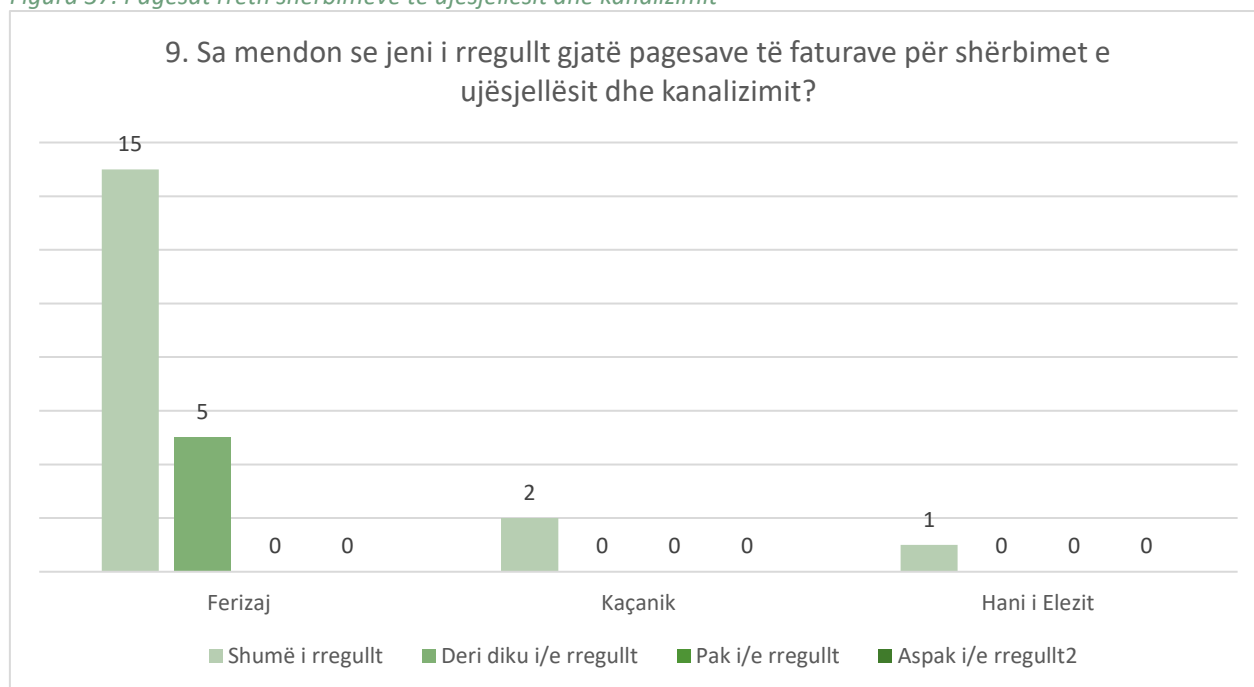
Tabela 37. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Shumë i rregullt	Deri diku i/e rregullt	Kohë pas kohe i/e rregullt	Aspak i/e rregullt	Totali
Ferizaj	15	5	0	0	20
	75.00%	25.00%	0.00%	0.00%	86.96%
Kaçanik	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	8.70%
Hani i Elezit	1	0	0	0	1
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	4.35%
Total	18	5	0	0	23
	78.26%	21.74%	0.00%	0.00%	100.00%

Përmbushja e detyrimeve financiare për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit është një faktor i rëndësishëm në marrëdhënien midis institucioneve dhe ofruesit të shërbimeve. Sipas të dhënave të anketës, **18 ose 78.26%** e institucioneve janë shprehur **shumë të rregullta** në kryerjen e pagesave, ndërsa **5 ose 21.74%** kanë deklaruar se janë **deri diku të rregullta**. Nuk është raportuar asnjë rast i pagesave të kryera **kohë pas kohe** apo i mungesës së tyre të plotë.

Rezultatet tregojnë një përkushtim të lartë të institucioneve për të respektuar obligimet financiare ndaj KRU "Bifurkacioni", duke garantuar vazhdimësinë e shërbimeve. Këto të dhëna janë paraqitur në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm.

Figura 37. Pagesat rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



7. KOMENTET NGA TË ANKETUARIT BAZUAR NË PYETJËN E 10 TË PYETËSORIT

Hulumtimi ka përfshirë gjithsej 1,477 të anketuar nga kategoritë e amvisërive, bizneseve dhe institucioneve në komunat e Ferizajt, Kaçanikut dhe Hanit të Elezit, për të analizuar faktorët që ndikojnë në vonesat apo mos pagesën e faturave në mënyrë të rregullt. Nga të dhënat e grumbulluara, disa arsye kryesore janë identifikuar si faktorë dominues që ndikojnë në këtë aspekt:

1. **Pakënaqësia me shërbimet e ofruara nga kompania** - Një pjesë e të anketuarve ka shprehur se cilësia ose efikasiteti i shërbimeve ka ndikuar në motivimin e tyre për pagesën në kohë.
2. **Gjendja ekonomike** - Vështirësitë financiare përbëjnë një nga faktorët kryesorë që ndikon në aftësinë e konsumatorëve për të përmbushur detyrimet financiare në kohë.
3. **Angazhimet në punë** - Një tjetër faktor i përmendur është mungesa e kohës për të kryer pagesat në mënyrë të rregullt për shkak të angazhimeve profesionale.

Megjithëse një pjesë e vogël e të anketuarve ka shprehur shqetësime në lidhje me pagesën e faturave, përqindja e këtyre komenteve mbetet e ulët. Kjo tregon se shumica e konsumatorëve janë përgjithësisht të kënaqur me shërbimet e ofruara nga K.R.U “Bifurkacioni” SH.A.




Ky nivel i lartë i kënaqësisë reflekton një performancë të qëndrueshme dhe efikase të kompanisë në ofrimin e shërbimeve, duke ndikuar pozitivisht në perceptimin e klientëve dhe duke forcuar besimin e tyre ndaj institucionit.

Megjithëse ekzistojnë disa faktorë që ndikojnë në mos pagesën e faturave në kohë, ato nuk përbëjnë një problem të theksuar, pasi niveli i përgjithshëm i kënaqësisë mbetet i lartë.

Si përfundim, ky hulumtim konfirmon se K.R.U. “Bifurkacioni” SH.A. ofron shërbime cilësore dhe tregon një kujdes të vazhdueshëm ndaj konsumatorëve të saj. Ky standard i lartë i performancës dhe përkushtimit ndaj klientëve ndikon drejtpërdrejt në një përvojë pozitive për të gjithë ata që përfitojnë nga këto shërbime, duke siguruar efikasitet dhe cilësi në ofrimin e tyre.

8. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Ky hulumtim ka ofruar një pasqyrë të detajuar mbi cilësinë e shërbimeve të ofruara nga K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A. në komunën e Ferizajt, Kaçanikut dhe Hanit të Elezit. Përmes analizës së rezultateve të grumbulluara, kompania do të ketë mundësinë të identifikojë dhe adresojë aspektet që kërkojnë përmirësim, duke u bazuar në shqetësimet dhe nevojat e konsumatorëve. Ky proces do të ndihmojë në rritjen e efikasiteti operacional dhe përmirësimin e cilësisë së furnizimit me ujë të pijshëm dhe shërbimeve të kanalizimit. Po ashtu, gjetjet e hulumtimit do të shërbejnë si një bazë e rëndësishme për ndërmarrjen e hapave strategjikë dhe të koordinuar me qëllim të rritjes së kënaqshmërisë së konsumatorëve dhe forcimit të besimit të tyre ndaj kompanisë.

-  Zvogëlimi i vonesave në shpërndarjen e faturave dhe sigurimi i një procesi më të rregullt të leximit të ujëmatësve.
-  Rritja e efikasitetit në menaxhimin e presionit të ujit dhe minimizimi i reduktimeve të paparalajmëruara.
-  Zhvillimi i një aplikacioni mobil për informim në kohë reale mbi faturat dhe ndërprerjet e mundshme të ujit.

Në lidhje me pikën e parë, përmirësimi i shpërndarjes së faturave dhe sigurimi i një procesi më të rregullt të leximit të ujëmatësve do të rrisin saktësinë dhe transparencën, duke ndihmuar konsumatorët të menaxhojnë më mirë pagesat e tyre dhe të shmangin paqartësitë.

Sa i përket menaxhimit të reduktimeve të ujit, zbatimi i një plani më efikas dhe komunikimi i vazhdueshëm me konsumatorët do të ndihmonin në minimimin e ndikimit të tyre, duke siguruar një furnizim më të qëndrueshëm dhe të parashikueshëm.

Gjithashtu, krijimi i një aplikacioni mobil do të modernizonte komunikimin dhe do të ofronte konsumatorët akses të shpejtë dhe të lehtë në informacione të rëndësishme si faturat, njoftimet mbi ndërprerjet e ujit dhe çështjet teknike.

Megjithëse niveli i përgjithshëm i kënaqësisë me shërbimet mbetet i lartë, këto përmirësime do të rrisin më tej efikasitetin dhe besimin e konsumatorëve, duke forcuar marrëdhëniet mes tyre dhe K.R.U. "Bifurkacioni" SH.A.

9. ANNEX 1. PYETËSORI

I nderuari Konsumatorë,

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.

SHËNIME DEMOGRAFIKE

1. Emri dhe Mbiemri: _____

2. Vendbanimi: Ferizaj Kaçanik Hani i Elezit

3. Kategoria: Amvisëri Biznes Institucion

PYETËSORI

1. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar kompania në de-blokimin e kanalizimit?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

3. Sa jeni të kënaqur me personelin gjatë realizimit të pagesave nga inkasantët në terren dhe arka, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

4. Sa jeni të kënaqur me leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

5. Sa jeni të kënaqur rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirologari dhe mënyra tjera)?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

6. Si e vlerësoni punën e zyrës për konsumatorë për: thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe mirëpritjen e stafit?

- Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur
 Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë

7. Sa jeni të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve?

- Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

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

- Njoftohem përmes TV lokale
 Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)
 Nuk njoftohem fare

9. Sa mendoni se jeni i rregullt gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit?

- Shumë i rregullt Deri diku i/e rregullt
 Kohë pas kohe i/e rregullt Aspak i/e rregullt

10. Cila është arsyeja që ndikon tek ju në pagesën jo të rregullt të faturave?

- Gjendja ekonomike
 Pakënaqësia me shërbimet e ofruara nga kompania
 Arsye tjetër (specifiko) [Click or tap here to enter text.](#)

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