

RAPORTI I HULUMTIMIT



Kompania Rajonale e Ujësjellësit
Regional Water Supply Company
Regionalna vodovodna kompanija



**Hulumtimi i Kënaqshmerisë
 së Konsumatorve**

**për shërbimet e ofruara
 nga K.R.U Gjakova**



**GLOBAL CONSULTING &
 DEVELOPMENT ASSOCIATES**
 Public & Private Sector Consulting

Address:

Headquarter:

Str. "Bulevardi i Pavarësisë" II/2. 55000 Gjilan - Kosovë

Prishtina Branch:

Str. " Josip Risti "no. 154X/3B/E, - 10000 Prishtina - Kosovo

Tel / +383 (0) 38 726 391

E-mail / info@gcda-ks.biz

www.gcda-ks.biz

TABELA E PËRMBAJTJES

2	Përmbledhja	6
2.1	Historiku	6
2.2	Metodologjia.....	6
2.3	Objektivat	6
3	Metodologjia	7
3.1	Pyetje e pyetësorit.....	7
3.2	Dizajnimi i hulumtimit.....	7
3.3	Mbledhja e të dhënave.....	7
3.4	Shpërndarja e të intervistuarve sipas zonës së shërbimit.....	8
3.5	Shpërndarja e të intervistuarve sipas sektorit.....	8
3.6	Forma e realizimit të hulumtimit	8
4	Rezultatet nga anketa.....	9
4.1	Sa jeni të kënaqur me shërbimet tona?	9
4.2	Si i vlerësoni tarifat e shërbimeve?.....	10
4.3	A keni ujëmatës në shtëpinë tuaj?.....	11
4.4	A ju lexohet ujëmatësi me rregull?	12
4.5	A i paguani faturat me rregull?.....	13
4.6	Arsyet për mos-pagesë?	14
4.7	A e dini se në rast të mos-pagesës së borxhit lënda ju inicohet tek përmbaruesi privat?.....	15
	15	
4.8	A e dini që keni të drejtë të nënshkruani kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit nëse borxhi juaj është i lartë?.....	16

4.9	A jeni ankuar ndonjëherë në Kompaninë tone në rast të pakënaqësisë?.....	17
4.10	Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e zgjedhjes së ankesave/kërkesave?.....	18
4.11	A jeni të kënaqur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve?.....	19
4.12	A keni kontratë shërbimi me KRU Gjakova Sh.A.?.....	20
4.13	A jeni të informuar për Impiantin e Trajtimit të Ujërave të Ndotura?.....	21
4.14	A e dini se Impianti për Trajtimin e Ujërave të Ndotura ndikon në mbrojtjen e shëndetit publik dhe mbrojtjen e trupave ujore nga degradimi?.....	22
4.15	A jeni në dijeni për web-faqen e K.R.U."Gjakova"?.....	23
4.16	Sa jeni të kënaqur me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjetet sociale rreth K.R.U."Gjakova"?.....	24
4.17	A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit?.....	25
4.18	Komenti juaj për përmirësimin e shërbimeve që Kompania KRU Gjakova Sh.A. ofron?26	
5	Konkluzionet.....	27
6	Aneksi – Pyetësi.....	28

Lista e figurave

FIGURA 1 - SHPËRNDARIA SIPAS ZONËS SË SHËRBIMIT	8
FIGURA 2 - SHPËRNDARIA SEKTORIALE	8
FIGURA 3 - REALIZIMI I HULUMTIMIT	8
FIGURA 4 - KËNAQSHMËRIA ME SHËRBIMET	9
FIGURA 5 - VLERËSIMI I TARIFAVE TË SHËRBIMEVE	10
FIGURA 6 - QASIA NË UJËMATËS	11
FIGURA 7 - LEXIMI I UJËMATËSIT	12
FIGURA 8 - PAGESA E FATURAVE ME RREGULL	13
FIGURA 9 - ARSYET PËR MOS-PAGESË	14
FIGURA 10 - INICIMI I LËNDËS TEK PËRMBARUESI	15
FIGURA 11 - MËNAXHIMI I BORXHIT	16
FIGURA 12 - ANKESAT PËR PAKËNAQËSI ME SHËRBIMIN	17
FIGURA 13 - EFIKASITETI I ZGJEDHIES SË ANKESAVE	18
FIGURA 14 - KËNAQSHMËRIA ME EFIKASITETIN E MËNJANIMIT TË DEFEKTEVE	19
FIGURA 15 - KONTRATA ME KRU GJAKOVA	20
FIGURA 16 - A JENI TË INFORMUAR PËR IMPIANTIN E TRAJTIMIT TË UJËRAVE TË NDOTURA?	21
FIGURA 18 - A JENI NË DUEMI PËR WEB-Faqen E K.R.U. "GJAKOVA"?	23

Lista e tabelave

TABELA 1 - SHPËRNDARIA E INTERVISTAVE	7
TABELA 2 - KËNAQSHMËRIA ME SHËRBIMET	9
TABELA 3 - VLERËSIMI I TARIFAVE TË SHËRBIMEVE	10
TABELA 4 - QASIA NË UJËMATËS	11
TABELA 5 - LEXIMI I UJËMATËSIT	12
TABELA 6 - PAGESA E FATURAVE ME RREGULL	13
TABELA 7 - ARSYET PËR MOS-PAGESË	14
TABELA 8 - INICIMI I LËNDËS TEK PËRMBARUESI	15
TABELA 9 - MËNAXHIMI I BORXHIT	16
TABELA 10 - ANKESAT PËR PAKËNAQËSI ME SHËRBIMIN	17
TABELA 11 - EFIKASITETI I ZGJEDHIES SË ANKESAVE	18
TABELA 12 - KËNAQSHMËRIA ME EFIKASITETIN E MËNJANIMIT TË DEFEKTEVE	19
TABELA 13 - KONTRATA ME KRU GJAKOVA	20
TABELA 14 - A JENI TË INFORMUAR PËR IMPIANTIN E TRAJTIMIT TË UJËRAVE TË NDOTURA?	21
TABELA 15 - A E DINI SE IMPIANTI PËR TRAJTIMIN E UJËRAVE TË NDOTURA NDIKON NË MBROJTJEN E SHËNDETIT PUBLIK DHE MBROJTJEN E TRUPAVE UJORE NGA DEGRADIMI	22

RAPORTI I HULUMTIMIT

TABELA 16 - A JENI NË DUEM PËR WEB-FAQEN E K.R.U. "GJAKOVA"?	23
TABELA 17 - SA JENI TË KËNAQUR ME PUBLIKIMIN E INFORMACIONEVE NË WEB-FAQE DHE RRJETET SOCIALE RRETH K.R.U. "GJAKOVA"?	24
TABELA 18 - A KENI NJOHURI PËR AUTORITETIN RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT	25

1 PËRMBLEDHJA

1.1 Historiku

Matja e kënaqshmërisë së klientëve është një nga format më të sigurt për të vlerësuar kompanitë për shërbimet të cilat ato ofrojnë. Qëllimi i këtij hulumtimi ka të bëjë me matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për periudhën Janar-Dhjetor 2022 në zonën e shërbimit të cilën e mbulon KRU Gjakova. Rezultatet e një analize të tillë që do të dalin nga ky projekt, pritet të ndihmojnë ndërmarrjen në rritjen dhe zhvillimin strategjik të saj.

1.2 Metodologjia

Mbledhja i të dhënave është kryer në teren dhe ka përfshirë vendet e rajonit të Gjakovës, përfshirë këtu: njësinë operative Gjakovë, njësinë operative Rahovec, njësinë operative në Lumbardh dhe njësinë operative në Rekë të Keqe. Në këto komuna hulumtimi është realizuar duke kryer intervista me derë më derë me përfaqësuesit e bizneseve/institucioneve dhe amvisëritë, si dhe një pjesë e hulumtimit është realizuar online përmes platformës hulumtuese.

Ky hulumtim është realizuar për periudhë Janar-Dhjetor 2022, dhe për kryerjen e këtij hulumtimi kompania Global Consulting & Development Associates ka angazhuar 20 hulumtues për të mbledhur të dhënat në teren.

1.3 Objektivat

Objektiva kryesore e këtij projekti ka qenë matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve të KRU Gjakova në lidhje me shërbimet e saj, furnizim me ujë të pijes, mirëmbajtja, dhe të gjitha nevojat tjera, për periudhën janar-dhjetor 2022.

2 METODOLOGJIA

2.1 Pyetje e pyetësorit

Dizajnimi i pyetësorëve është bërë nga KRU Gjakova, dhe i njëjti pyetësor është përdorur në 4 njësitë operative.

2.2 Dizajnimi i hulumtimit

Dizajnimi i hulumtimit është bërë me tri metoda të ndryshme ku në secilën metodë janë synuar grupe të caktuara. Tabela më poshtë paraqet ndarjen e hulumtimit sipas komunës dhe sektorit.

Tabela 1 - Shpërndarja e intervistave

KRU Gjakova		Numri i respondentëve	
Njësit operative	Biznese/Institucione	Anvisëri	
Gjakovë	150	1425	
Rahovec	41	280	
Lumbardh	39	250	
Reka e Keqe	10	100	
Gjithsej intervista		2,295	

2.3 Mbledhja e të dhënave

Mbledhja e të dhënave është kryer nga stafi i kompanisë Global Consulting & Development Associates Sh.p.k. Për kryerjen e këtij hulumtimi ne kemi angazhuar 20 anketues.

Koha për kryerjen e këtij hulumtimit ka qenë 20 ditë.

2.4 Shpërndarja e të intervistuarve sipas zonës së shërbimit

Shpërndarja e të intervistuarve është bërë në 4 njësitë operative të KRU Gjakova. 69% (1575) e të intervistuarve kanë qenë nga njësia operative Gjakove, 14% (321) nga ajo e Rahovecit, 12% (289) nga Lumbardhi dhe 5% (110) nga njësia operative në Rekën e Keqe.

Shpërndarja sipas zonës së shërbimit



Figura 1 - Shpërndarja sipas zonës së shërbimit

2.5 Shpërndarja e të intervistuarve sipas sektorit

Sa i përket shpërndarjes së të intervistuarve sipas sektorit, shumica prej tyre me 90% (2055) kanë qenë të sektorit të amvisërisë. Ndërsa 10% (240) e të intervistuarve kanë qenë nga sektori i bizneseve dhe institucioneve të 4 njësive operative përkatëse.

Shpërndarja sektoriale



Figura 2 - Shpërndarja sektoriale

2.6 Forma e realizimit të hulumtimit

Forma e realizimit të hulumtimit është ndarë në dy qasje. Pjesa më e madhe e hulumtimit është realizuar përmes qasjes derë më derë me të intervistuarit, ku 83% (1900) e tyre janë realizuar përmes metodologjisë derë më derë. Ndërsa pjesa tjetër prej 17% (395) të intervistave janë realizuar përmes platformës online.

Realizimi i hulumtimit



Figura 3 - Realizimi i hulumtimit

3 REZULTATET NGA ANKETA

3.1 Sa jeni të kënaqur me shërbimet tona?



Figura 4 - Kënaqshmëria me shërbimet

Rezultatet nga kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet e KRU Gjakova, tregojnë se në përgjithësi shfrytëzuesit e shërbimeve të saj nga 4 njësit operative janë të kënaqur. Sipas rezultateve të nxjerra nga hulumtimi tregojnë se në të gjitha njësit mbi 20% e të intervistuarve kanë qenë **shumë të kënaqur** dhe mbi 60% e të intervistuarve kanë qenë **të kënaqur**. Duke lënë të **mesatarisht të kënaqur** me një mesatare prej 11% dhe të pakënaqur me nga 0% të të intervistuarve.

Tabela 2 - Kënaqshmëria me shërbimet

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Shumë të kënaqur	447	55	44	25	165
	34%	22%	20%	25%	42%
Të kënaqur	799	177	151	66	151
	60%	69%	69%	66%	38%
Mesatarisht të kënaqur	77	23	25	9	79
	6%	9%	11%	9%	20%
Të pakënaqur	2	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0
Gjithsej	1325	255	220	100	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.2 Si i vlerësoni tarifat e shërbimeve?

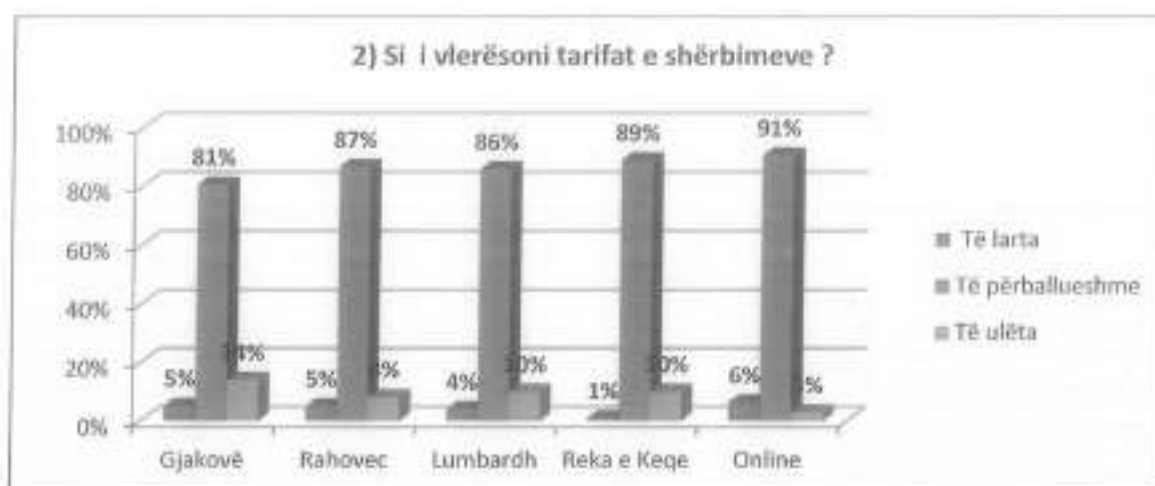


Figura 5 - Vlerësimi i tarifave të shërbimeve

Sa i përket tarifave të shërbimeve të ofruara nga KRU Gjakova, rezultatet përsëri janë të ngjashme në të 4 njësit operative. Qytetarët e intervistuar në një përqindje më të vogël kanë deklaruar se tarifat janë të larta, me një përqindje prej 5% në Gjakovë, 5% në Rahovec, 4% në Lumbardh, 1% në Rekën e Keqe dhe rezultatet nga pyetësi i realizuar online me 6%. Ndërsa më tepër se shumica e të intervistuarve kanë deklaruar se tarifat janë të përballueshme duke filluar me 81% në Gjakovë, 87% në Rahovec, në Lumbardh me 86%, në Rekën e Keqe 89% dhe online 91%. Ndërsa tarifat i kanë konsideruar si të ulëta me një përqindje prej 14% në Gjakovë, 8% në Rahovec, 10% në Lumbardh dhe në Rekën e Keqe ndërsa rezultatet nga pyetësi online tregojnë 3% të respondentëve i konsiderojnë tarifat si ulëta.

Tabela 3 - Vlerësimi i tarifave të shërbimeve

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Të larta	70 14%	13 15%	9 12%	1 9%	25 6%
Të përballueshme	1068 76%	221 78%	189 83%	89 82%	358 91%
Të ulëta	187 10%	21 7%	22 5%	10 9%	12 3%
Gjithsej	1325 100%	255 100%	220 100%	100 100%	395 100%

3.3 A keni ujëmatës në shtëpinë tuaj?



Figura 6 - Qasja në ujëmatës

Sa i përket se a kanë qytetarët ujëmatës në shtëpitë e tyre mbi 95% e të intervistuarve kanë deklaruar se kanë ujëmatës të instaluar në shtëpitë e tyre. Rezultatet janë marrë nga 4 njësit operative të KRU Gjakova dhe të gjitha rezultatet tregojnë se 100% e të intervistuarve kanë ujëmatës në shtëpinë e tyre.

Tabela 4 - Qasja në ujëmatës

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	1324	255	220	100	394
	100%	100%	100%	99%	99%
Jo	1	0	0	0	1
	0%	0%	0%	1%	0%
Gjithsej	1325	255	220	100	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.4 A ju lexohet ujëmatësi me rregull?

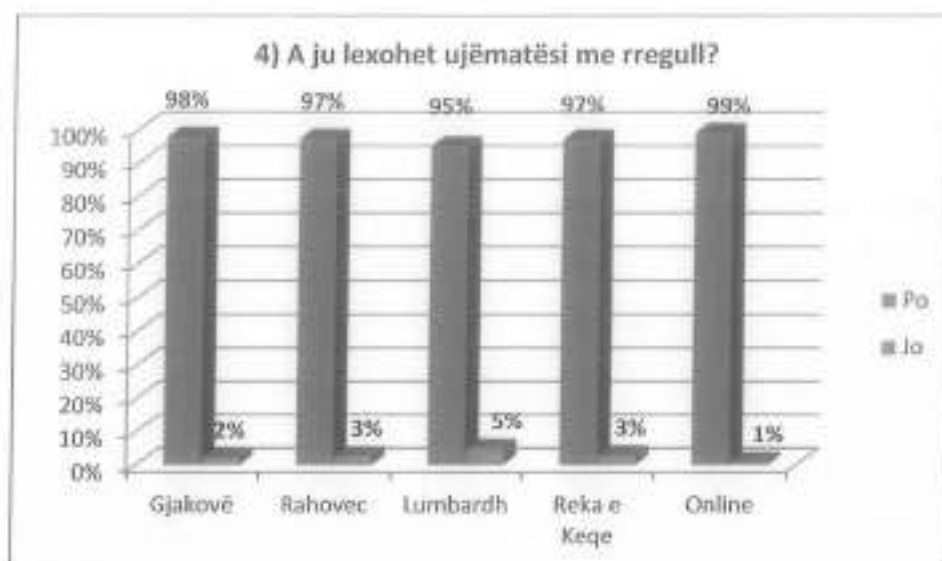


Figura 7 - Leximi i ujëmatësit

Se a i lexohet ujëmatësi me rregull qytetarëve nga 4 njësitë operuese, prapë përgjigjet e marra nga tereni janë shumë pozitive. Deklaratat e qytetarëve në Komunën e Gjakovës deklarojnë se 98% e të tyre iu lexohet ujëmatësi me rregull në shtëpitë e tyre, 97% e të intervistuarve nga Komuna e Rahovecit iu lexohet ujëmatësi me rregull, me nga 95% në Lumbardh, 97% në Rekën e Keqe kanë deklaruar se ju lexohet ujëmatësi me rregull në shtëpitë e tyre. Gjithashtu edhe rezultatet nga pyetësi online tregojnë se 99% e qytetarëve deklarojnë se ju lexohet me rregull ujëmatësi.

Tabela 5 - Leximi i ujëmatësit

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	1296	248	209	97	393
	98%	97%	95%	97%	99%
Jo	29	7	11	3	2
	2%	3%	5%	3%	1%
Gjithsej	1325	255	220	100	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.5 A i paguani faturat me rregull?

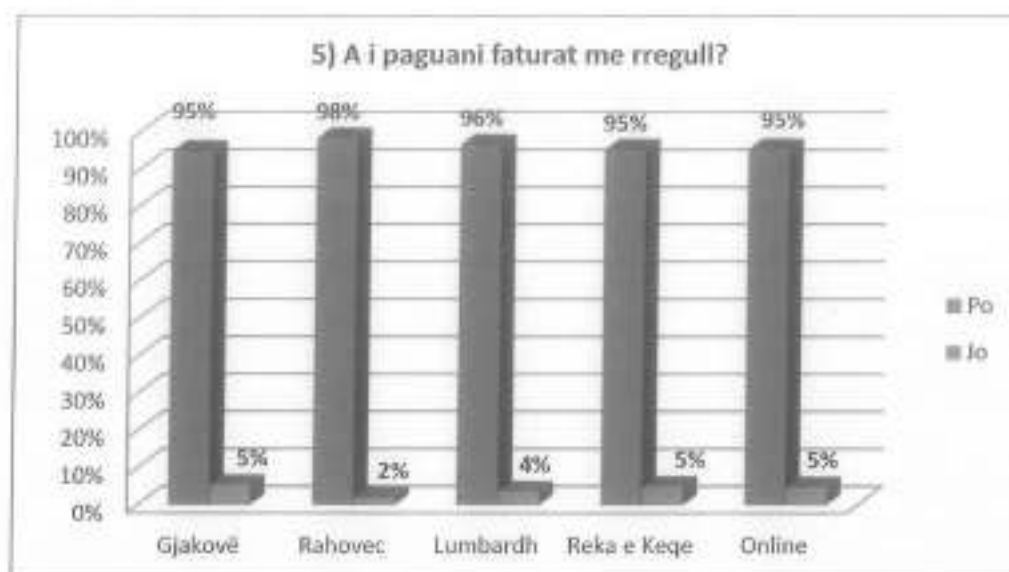


Figura 8 - Pagesa e faturave me rregull

Në pyetjen për pagesën e faturave me rregull, më tepër se 95% e të intervistuarve në 4 njësit operuese të KRIJ Gjakova kanë deklaruar se i paguajnë faturat me rregull. Përqindjet e të intervistuarve tregojnë se në komunën e Gjakovës 97% e të intervistuarve e paguajnë faturën me rregull, 95% e tyre në Rahovec, 97% në Lumbardh, dhe 95% në Rekën e Keqe.

Tabela 6 - Pagesa e faturave me rregull

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	1254	250	212	95	376
	95%	98%	95%	95%	95%
Jo	71	5	8	5	19
	5%	2%	4%	5%	5%
Gjithsej	1325	255	220	165	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.6 Arsyet për mos-pagesë?

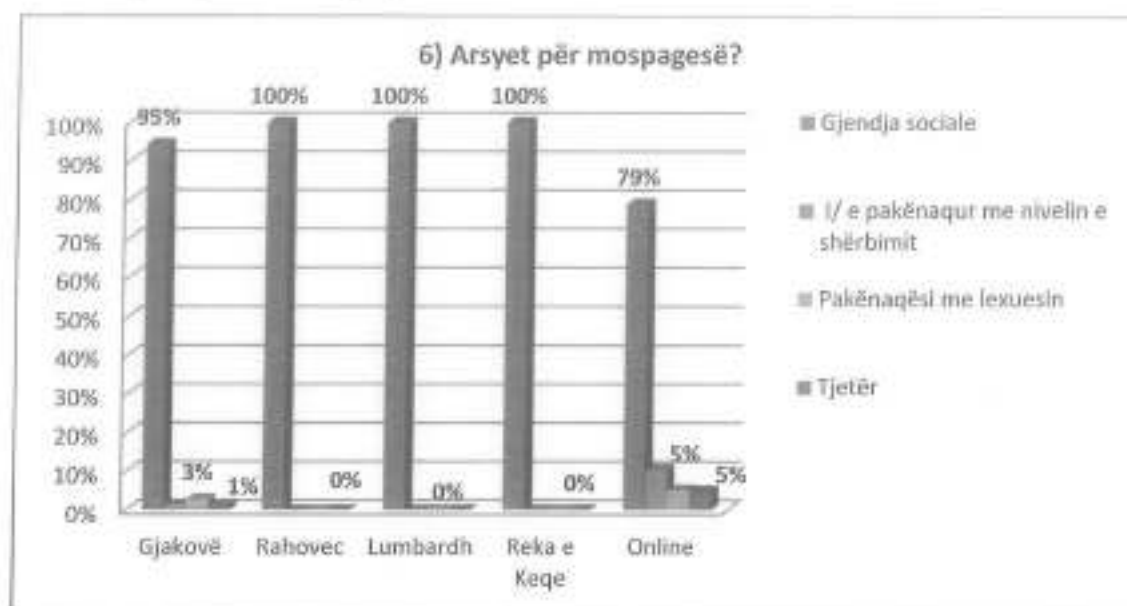


Figura 9 - Arsyet për mos-pagesë

Nga 106 të intervistuar që kanë deklaruar se nuk i paguajnë me rregull faturat e ujësjellësit arsyeja me dominuese ka qenë gjendja sociale. Arsyet tjera të mos pagesës kanë qenë edhe pakënaqësitë me lexuesin, pakënaqësitë me nivelin e shërbimit të ofruar apo tjetër arsye. Arsyet e tjera

Tabela 7 - Arsyet për mos-pagesë

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Gjendja Sociale	68	4	8	3	15
	95%	100%	100%	100%	79%
I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit	1	4	0	0	2
	1%	24%	0%	0%	11%
Pakënaqësi me lexuesin	2	2	0	0	1
	3%	0%	0%	0%	5%
Tjetër	1	1	0	0	1
	1%	0%	0%	0%	5%
Gjithsej	72	4	8	0	19
	100%	100%	100%	100%	100%

3.7 A e dini se në rast të mos-pagesës së borxhit lënda ju inicohet tek përmbaruesi privat?

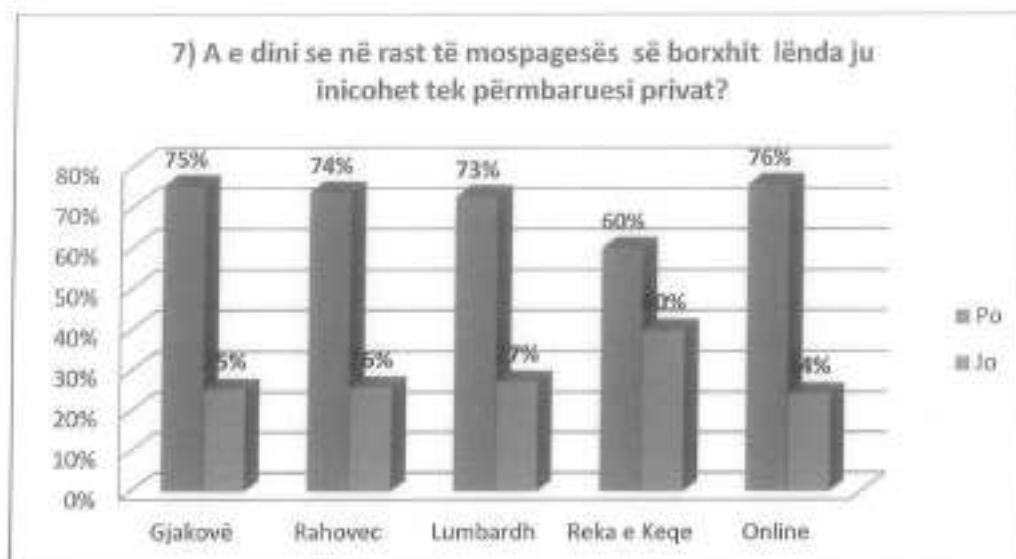


Figura 10 - Inicimi i lëndës tek përmbaruesi

Se sa janë të informuar të intervistuarit në lidhje me iniciimin e lëndës së tyre tek përmbaruesi privat në rast të mos pagesës mund të themi se më tepër se gjysma e tyre nga 4 njësit operuese janë të informuar. Të dhënat tregojnë se Gjakova, Rahoveci dhe në Lumbardh është një përqindje thujtase e barabartë mes të intervistuarve që janë të informuar me iniciimin e borxhit të tyre tek përmbaruesi privat dhe gjithashtu i njëjti trend është paraqitur edhe nga hulumtimi i realizuar online. Ndërsa me një përqindje pak sa më të vogël se në komunat e përmendura më lart tregojë se edhe në Rekën e Keqe, qytetarët janë të informuar për zgjedhjen e çështjes së borxhit me një përqindje prej 60%.

Tabela 8 - Inicimi i lëndës tek përmbaruesi

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	998 75%	188 74%	160 73%	60 60%	299 76%
Jo	327 25%	67 26%	60 27%	40 40%	96 24%
Gjithsej	1325 100%	255 100%	220 100%	100 100%	395 100%

3.8 A e dini qe keni të drejtë të nënshkruani kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit nëse borxhi juaj është i lartë?

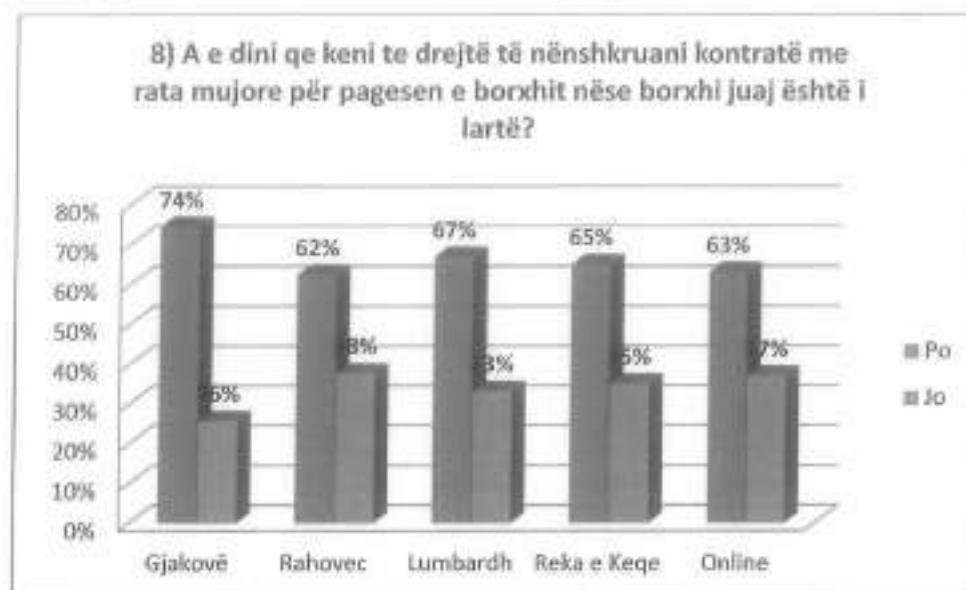


Figura 11 - Menaxhimi i borxhit

Se sa janë qytetarët e 4 njësive operative të informuar se mund të nënshkruajnë kontratë me KRU Gjakova për pagesën e borxhit të tyre të lartë me rata mujore mbi 62% e të intervistuarve janë të informuar. Përqindja më e lartë e informimit është në Komunën e Gjakovës, ndërsa me një diferencë më të vogël por prapë mbi 60% e të intervistuarve kanë deklaruar se janë të informuar se mund të nënshkruajnë kontratë për menaxhimin e borxhit të tyre.

Tabela 9 - Menaxhimi i borxhit

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	985	159	147	65	249
	74%	62%	67%	65%	63%
Jo	340	96	73	35	146
	26%	38%	33%	35%	37%
Gjithsej	1325	255	220	100	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.9 A jeni ankuar ndonjëherë në Kompaninë tone në rast të pakënaqësisë?

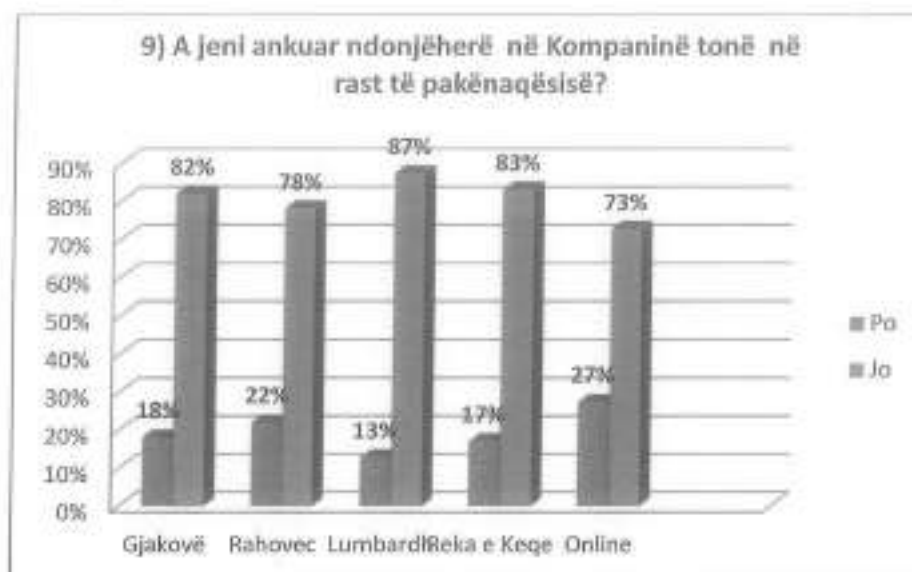


Figura 12 - Ankesat për pakënaqësi me shërbimin

Se a janë ankuar ndonjëherë të intervistuarit në KRU Gjakova për pakënaqësitë e tyre me shërbimin e marr një përqindje e madhe kanë deklaruar se nuk janë ankuar. Përqindja më e madhe e ankesave të cilat janë bërë kanë qenë nga rezultatet e marra nga pyetësi i realizuar online dhe më pas nga Komuna e Rahovecit, ndërsa me përqindjen më të vogël në Lumbardh.

Tabela 10 - Ankesat për pakënaqësi me shërbimin

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	239	56	28	17	108
	18%	22%	13%	17%	27%
Jo	1086	199	192	83	287
	82%	78%	87%	83%	73%
Gjithsej	1325	255	220	165	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.10 Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e zgjedhjes së ankesave/kërkesave?

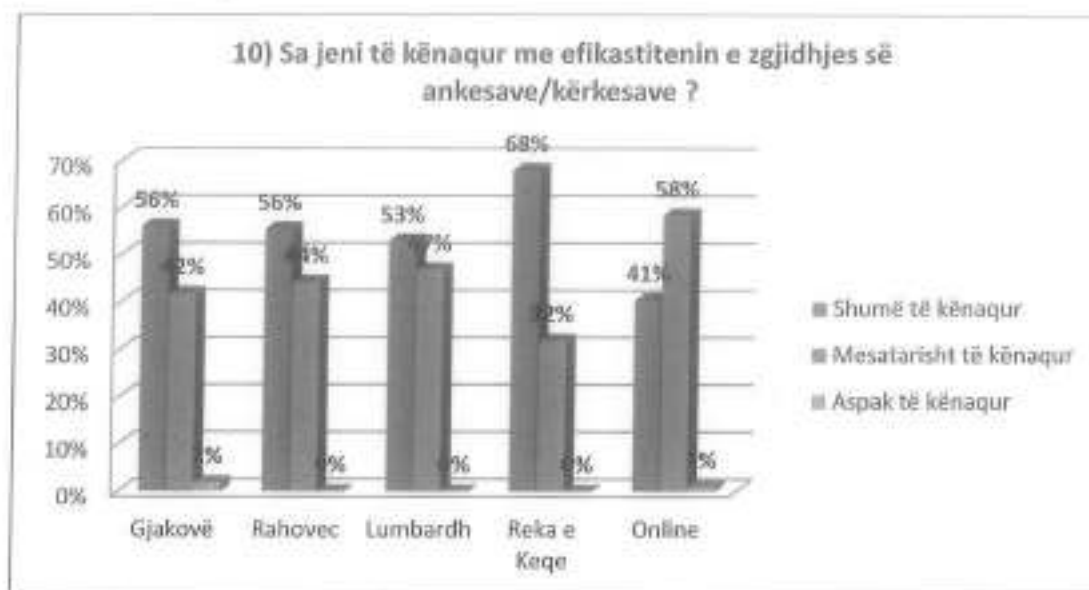


Figura 13 - Efikasiteti i zgjedhjes së ankesave

Sa i përket zgjedhjes së ankesave të qytetarëve të cilët janë ankuar, rezultatet tregojnë nivel të ndryshme të kënaqshmërisë. Përqindja mesatare e qytetarëve që kanë deklaruar si shumë të kënaqur është rreth 51%, mesatarisht të kënaqur kanë qenë në komunën e Gjakovës 37%, Rahovecit 39%, në Lumbardh 42%, në Rekën e Keqe përqindja është 32% dhe rezultatet online tregojnë një përqindje prej 41%. Ndërsa të pakënaqur janë deklaruar me një përqindje prej më pak se 2 % në 4 njësit operuese.

Tabela 11 - Efikasiteti i zgjedhjes së ankesave

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Shumë të kënaqur	652 56%	124 56%	105 53%	68 68%	160 41%
Mesatarisht të kënaqur	487 42%	99 44%	93 47%	32 32%	231 58%
Aspak të kënaqur	22 2%	0 0%	0 0%	0 0%	4 1%
Gjithsej	1161 100%	223 100%	198 100%	100 100%	395 100%

3.11A Jeni të kënaqur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve?

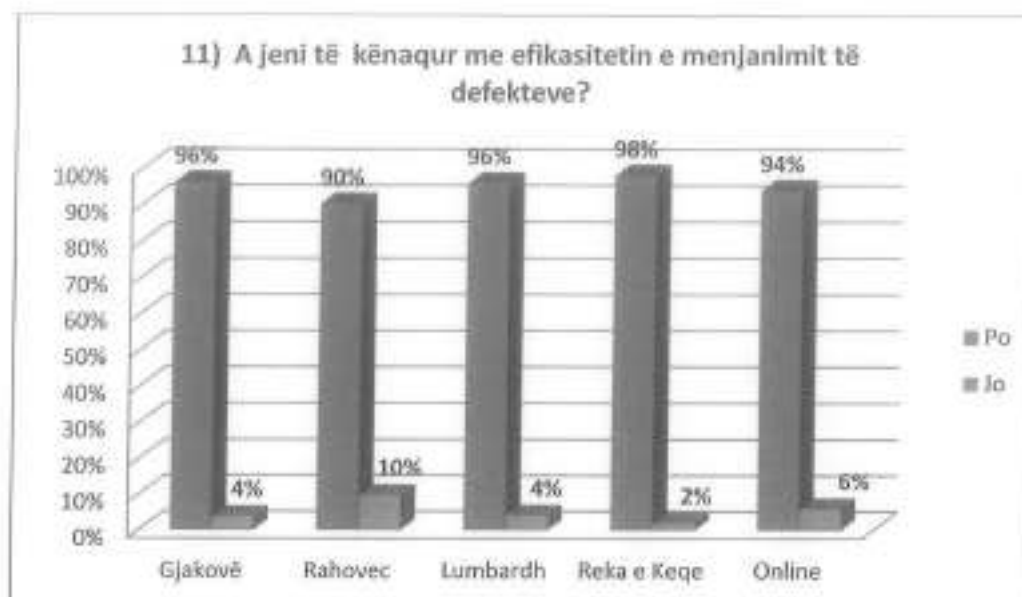


Figura 14 - Kënaqshmëria me efikasitetin e mënjanimit të defekteve

Se sa kanë qenë të kënaqur të intervistuarit me efikasitetin e mënjanimit të defekteve nga ana e KRU Gjakova, mund të themi se shumica nga 4 njësit operuese, me një përqindje mbi 90% kanë deklaruar se **po** janë të kënaqur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve. Me një përqindje shumë më të vogël qytetarët kanë deklaruar se nuk janë të kënaqur, më e larta është paraqitur në komunën e Rahovecit me 10%.

Tabela 12 - Kënaqshmëria me efikasitetin e mënjanimit të defekteve

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	1274	230	211	98	371
	96%	90%	96%	98%	94%
Jo	54	25	9	20	24
	4%	10%	4%	2%	6%
Gjithsej	1325	255	220	100	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.12A keni kontratë shërbimi me KRU Gjakova Sh.A.?

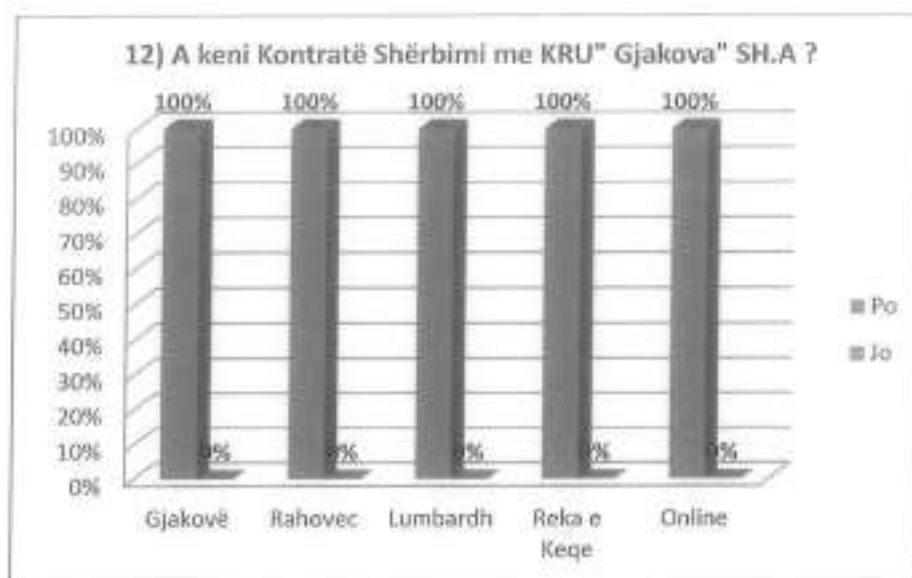


Figura 15 - Kontrata me KRU Gjakova

Sa i përketë kontratave me KRU Gjakova, mund të themi se afro të gjithë nga të intervistuarit kanë deklaruar se kanë kontrata me KRU Gjakova. Përqindja e të intervistuarve të cilët kanë deklaruar se nuk kanë kontratë është shumë e vogël, me vetëm 7% në Lumbardh, 4% në Gjakovë dhe me 1% në Rahovec dhe Rekën e Keqe.

Tabela 13 - Kontrata me KRU Gjakova

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	1325	255	220	100	395
	100%	100%	100%	100%	100%
Jo	0	0	0	0	0
	0%	0%	0%	0%	0%
Gjithsej	1300	385	350	165	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.13A jeni të informuar për Implantin e Trajtimit të Ujërave të Ndotura?

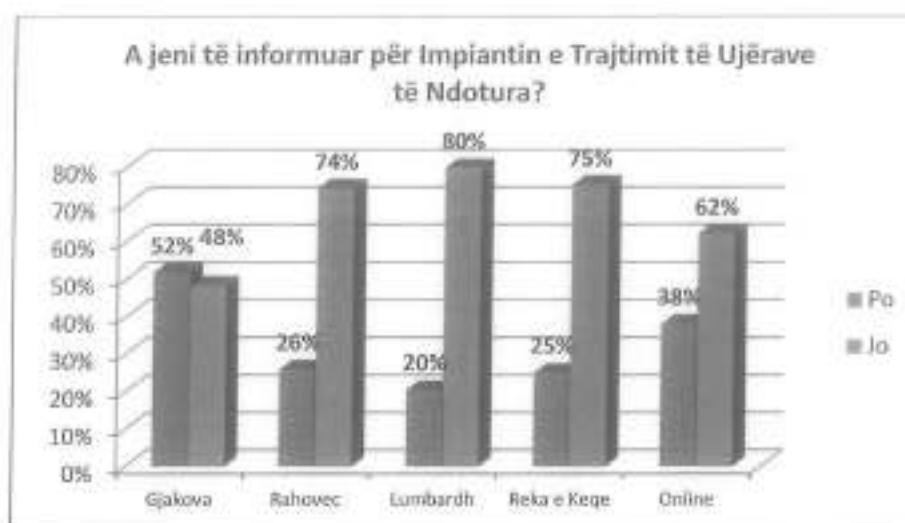


Figura 166 - A jeni të informuar për Implantin e Trajtimit të Ujërave të Ndotura?

Sa i përket informimit rreth implantit për trajtimin e ujërave të zeza, rreth gjysma e qytetarëve kanë qenë të informuar për këtë. Sipas rezultateve nga terreni del se 42% e të intervistuarve nga të gjitha lokacionet janë të informuar. Me një përqindje më të vogël n=informimi ka qenë në komunën e Rahovecit, Lumbardh dhe Rekë të Keqe.

Tabela 144 - A jeni të informuar për Implantin e Trajtimit të Ujërave të Ndotura?

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	685	66	45	25	150
	52%	26%	20%	25%	38%
Jo	640	189	175	75	245
	48%	74%	80%	75%	62%
Gjithsej	1325	255	220	100	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.14A e dini se Implanti për Trajtimin e Ujërave të Ndotura ndikon në mbrojtjen e shëndetit publik dhe mbrojtjen e trupave ujore nga degradimi?

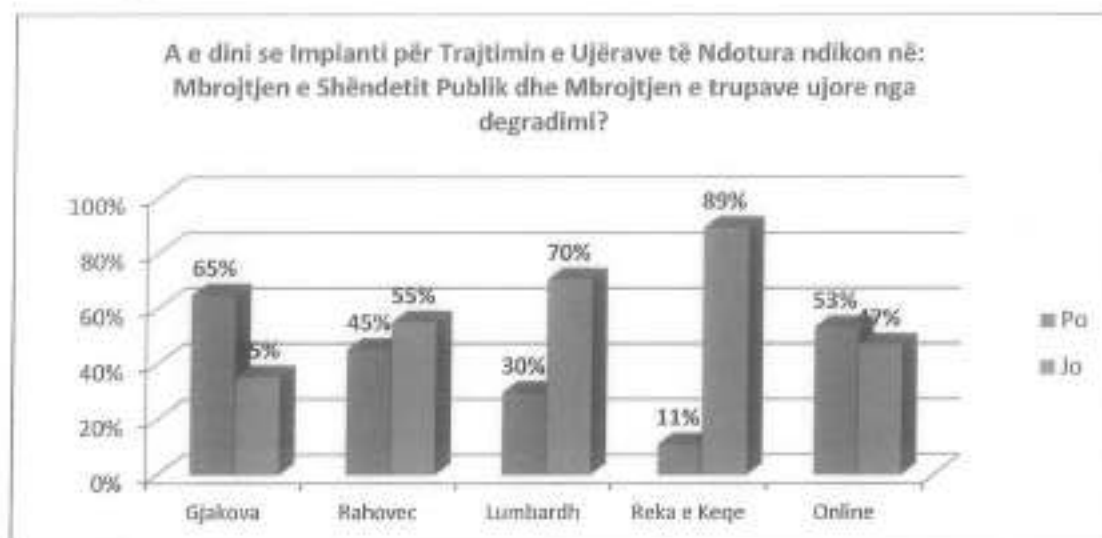


Figura 17 - A e dini se Implanti për Trajtimin e Ujërave të Ndotura ndikon në mbrojtjen e shëndetit publik dhe mbrojtjen e trupave ujore nga degradimi

Në pyetjen se a janë në dijeni qytetarët se implanti për trajtimin e ujërave të ndotura ndikon në mbrojtjen e shëndeti publik dhe mbrojtjen e trupave ujorë nga degradimi, në përgjithësi 56% e të intervistuarve kanë deklaruar se po janë në dijeni dhe 44% jo. Njohuria më e madhe ka qenë në komunën e Gjakovës, ku 73% e të intervistuarve kanë deklaruar se po dhe më e ulët është paraqit në Rekën e Keqe ku vetëm 16% kanë deklaruar se po.

Tabela 155 - A e dini se Implanti për Trajtimin e Ujërave të Ndotura ndikon në mbrojtjen e shëndetit publik dhe mbrojtjen e trupave ujore nga degradimi

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	859	115	65	11	210
	65%	45%	30%	11%	53%
Jo	466	140	155	89	185
	35%	55%	70%	89%	47%
Gjithsej	1325	321	289	100	395
	100%	100%	110%	100%	100%

3.15A jeni në dijeni për web-faqen e K.R.U."Gjakova"?

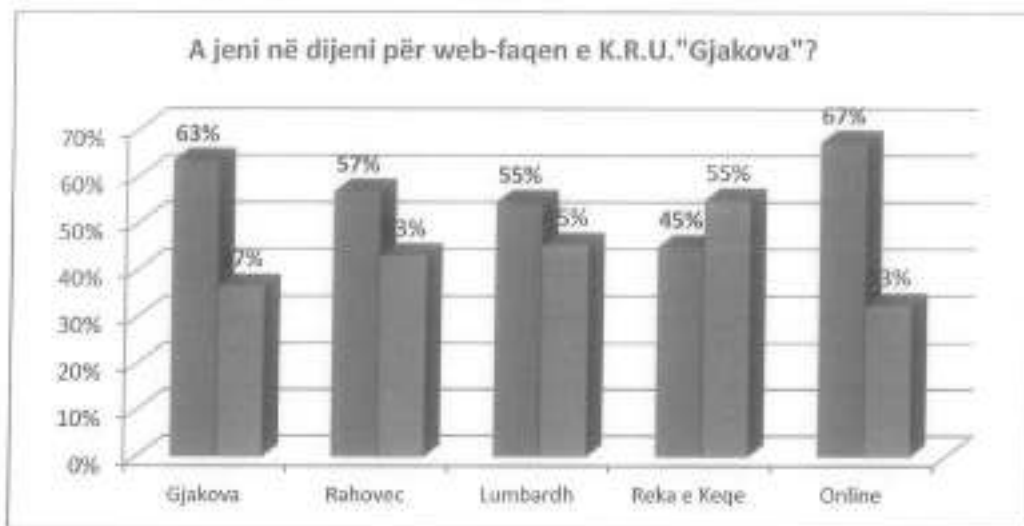


Figura 178 - A jeni në dijeni për web-faqen e K.R.U."Gjakova"?

Se sa kanë njohuri qytetarët që KRU Gjakova ka web-faqe, m **tepër** se shumica e të intervistuarve kanë deklaruar se po ata kanë njohuri (63%) Kryesisht prapë njohuria më e madhe është paraqit në komunën e Gjakovës dhe ajo më e ultë në Rekën e Keqe. Tabela më poshtë paraqet detajet e të dhënave.

Tabela 166 - A jeni në dijeni për web-faqen e K.R.U."Gjakova"?

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	840	145	120	45	266
	63%	57%	55%	45%	67%
Jo	485	110	100	55	129
	37%	43%	45%	55%	33%
Gjithsej	1325	255	220	100	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.16 Sa jeni të kënaqur me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjetet sociale rreth K.R.U."Gjakova"?

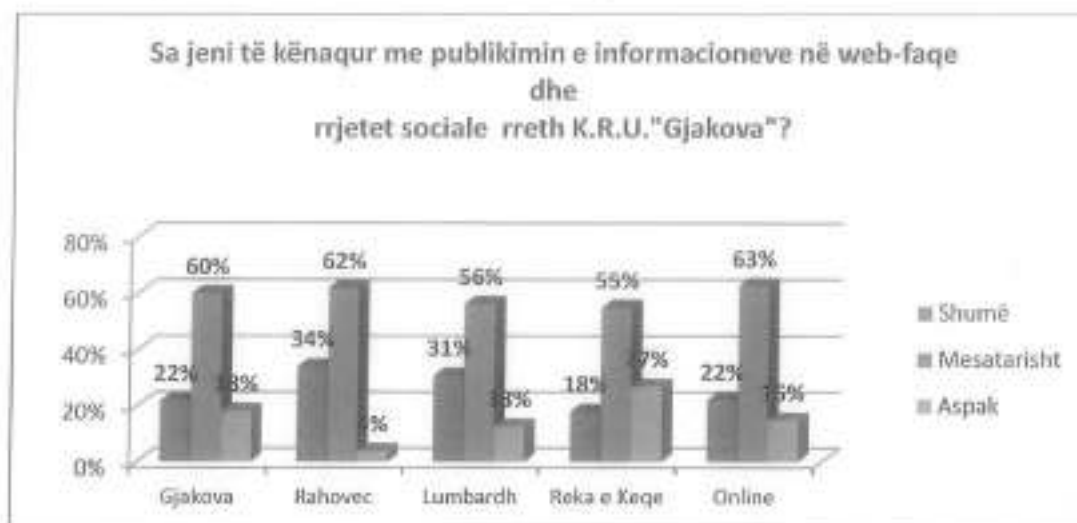


Figura 19 - Sa jeni të kënaqur me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjetet sociale rreth K.R.U."Gjakova"?

Sa i përket kënaqshmërisë më publikimin e informacioneve në web-faqen e KRU Gjakova dhe rrjetet e saj sociale, 25% e të intervistuarve kanë deklaruar se po janë shumë të kënaqur, 63% janë mesatarisht të kënaqur, dhe 12% e të intervistuarve kanë deklaruar se nuk janë aspak të kënaqur me publikimet e KRU Gjakova.

Tabela 177 - Sa jeni të kënaqur me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjetet sociale rreth K.R.U."Gjakova"?

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Shumë	289	87	68	18	88
	22%	34%	31%	18%	22%
Mesatarisht	795	158	124	55	248
	60%	62%	56%	55%	63%
Aspak	241	10	28	27	59
	18%	4%	13%	27%	15%
Gjithsej	1325	255	220	100	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.17A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit?

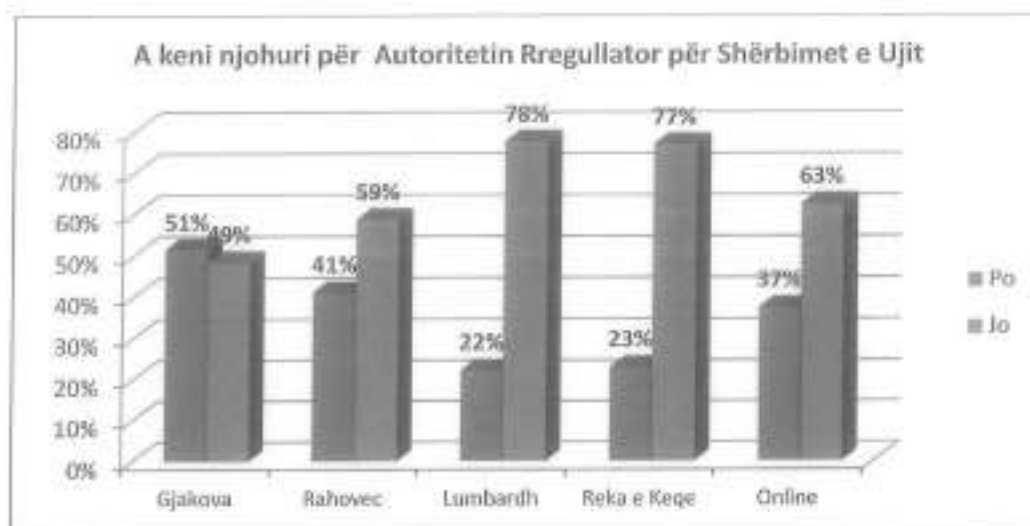


Figura 20 - A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit

Në një përqindje më të ulët qytetarët kanë shprehur njohurit e tyre rreth Autoriteti Rregullativ për Shërbimet e Ujit. Vetë 37% e të intervistuarve nga të 4 lokacionet kanë deklaruar se kanë njohuri për ARRSHU dhe 63% kanë deklaruar se nuk kanë njohuri. Prej tyre Gjakova ka numrin më të madhe të qytetarëve që kanë deklaruar se po kanë njohur me 44%, pastaj pason Rahoveci me 33%. Më pak të njoftuara ka qenë Reka e Keqe me 21% dhe Lumbardhi me 17%.

Tabela 188 - A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit

Zona e shërbimit	Gjakovë	Rahovec	Lumbardh	Reka e Keqe	Online
Po	682	105	49	23	148
	51%	41%	22%	23%	37%
Jo	643	150	171	77	247
	49%	59%	78%	77%	63%
Gjithsej	1325	255	220	100	395
	100%	100%	100%	100%	100%

3.18 Komenti juaj për përmirësimin e shërbimeve që Kompania KRU Gjakova Sh.A. ofron?

Sa i përket komenteve nga ana e të intervistuarve, komentet kanë qenë shumë të pakta, mos të themi minimale. Më poshtë ne i kemi listuar komentet e të intervistuarve se çka ata kanë pas për të shtuar në këtë hulumtim:

Gjakovë

- Shpërthimi i gypave të ujit

Reka e keqe

- Çmimet janë të larta
- Ndalja e ujit për disa ditë për shkak të punimeve

4 KONKLuzionet

Hulumtimi i realizuar për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve të KRU Gjakova në lidhje me ofrimin e shërbimeve të saj, për vitin 2022 mund të themi se në përgjithësi ka treguar një nivel të kënaqshmërisë mbi mesatarët për ndërmarrjen.

Shërbimet e ofruara nga KRU Gjakova në 4 njësit operuese, të cilat përfshijnë: Gjakovën, Rahovecin, Lumbardhin si dhe Rekën e Keqe, kanë qenë kryesisht të mira, me cilësi të lartë dhe në përputhje me kërkesat e qytetarëve nga këto 4 njësi.

Se sa kanë qenë të kënaqur qytetarët në përgjithësi me shërbimet e ofruara nga KRU Gjakova rezultatet tregojnë se mesatarisht mbi 28% e të intervistuarve në 4 njësit operuese kanë qenë shumë të kënaqur, dhe mbi 61% e tyre kanë qenë të kënaqur. Duke lënë një përqindje shumë të vogël të të intervistuarve mesatarisht të kënaqur dhe të pakënaqur me shërbimet e ndërmarrjes.

Pyetja tjetër e cila është fokusuar është çmimi i shërbime të KRU Gjakova. Në këtë pyetje, mbi 9% e të intervistuarve në 4 njësit operuese i konsiderojnë çmimet e ulëta, dhe rreth 87% e tyre i konsiderojnë çmimet e përballueshme. Ky trend i vlerësimit ka qenë i ngjashme në të 4 njësitë operuese të ndërmarrjes.

5 ANEKSI – PYETËSORI

PYTËSOR

SA JENI TË KËNAQUR ME SHËRBIMET E KRU "Gjakova" - sh.a

Të nderuar Konsumator,

Me këtë anketë KRU "Gjakova" teston kënaqësin e konsumatorëve për shërbimet të cilat ju ofron. Përgjigjet e juaja të sinqerta, neve do të na mundësojnë ndërmarrjen e veprimeve për ngritjen e kualitetit të shërbimeve tona.

SHËNIME DEMOGRAFIKE

- 1) Gjinia: ☐ Mashkull ☐ Femër
- 2) Mosha: _____
- 3) Tipi i venbanimit: ☐ Qytet ☐ Fshat

PYETJE RRETH SHËRBIMEVE

- 1) Sa jeni të kënaqur me shërbimet tona?
☐ Shumë të kënaqur ☐ Të kënaqur ☐ Mesatarisht të kënaqur ☐ Të pakënaqur
- 2) Si i vlerësoni tarifat e shërbimeve ?
☐ Të larta ☐ Të përballueshme ☐ Të ulëta
- 3) A keni ujëmatës në shtëpinë tuaj?
☐ Po ☐ Jo
- 4) A ju lexohet ujëmatësi me rregull?
☐ Po ☐ Jo
- 5) A i paguani faturat me rregull?
☐ Po ☐ Jo
- 6) Arsyet për mospagesë?
☐ Gjendja sociale ☐ I/ e pakënaqur me nivelin e shërbimit ☐ Pakënaqës ☐ ne lexuesin Tjetër
- 7) A e dini se në rast të mospagesës së borxhit lënda ju inicohet tek përmbaruesi privat?
☐ Po ☐ Jo
- 8) A e dini që keni të drejtë të nënshkruani kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit nëse borxhi juaj është i lartë?
☐ Po ☐ Jo

- 9) A jeni ankuar ndonjëherë në Kompaninë tonë në rast të pakënaqësisë?
☐ Po ☐ Jo
- 10) Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave?
☐ Shumë të kënaqur ☐ Mesatarisht të kënaqur ☐ Aspak të kënaqur
- 11) A jeni të kënaqur me efikasitetin e menjanimit të defekteve?
☐ Po ☐ Jo
- 12) A keni Kontratë Shërbimi me KRU "Gjakova" SH.A?
☐ Po ☐ Jo
- 13) A jeni të informuar për Impiantin e Trajtimit të Ujërave të Ndotura?
☐ Po ☐ Jo
- 14) A e dini se Impianti për Trajtimin e Ujërave të Ndotura ndikon në mbrojtjen e shëndetit publik dhe mbrojtjen e trupave ujore nga degradimi?
☐ Po ☐ Jo
- 16) A jeni në dijeni për web-faqen e K.R.U. "Gjakova"?
☐ Po ☐ Jo
- 17) Sa jeni të kënaqur me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjetet sociale rreth K.R.U. "Gjakova"?
☐ Shumë të kënaqur ☐ Mesatarisht të kënaqur ☐ Aspak të kënaqur
- 18) A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit
☐ Po ☐ Jo
- 19) Komenti juaj për përmisimin e shërbimeve që Kompania KRU "Gjakova" i ofron?
-