

RAPORT

Hulumtimi i kënaqëshmërisë së konsumatorëve
për shërbimet e ofruara nga K.R.U. “Gjakova” Sh.A.
për vitin 2023

Mars, 2024



IMPLEMENTUAR NGA:

**D&D Business Support Center**

Rr. Xheladin Hana, Iliria Building,
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës
Tel: +383 (0) 38 748 701, +383 (0) 44 693 564
E-mail: info@dd-bsc.com
Web: www.dd-bsc.com

FINANCUAR NGA:



Kompania Rajonale e Ujësjellësit
Regional Water Supply Company
Regionalna vodovodna kompanija

K.R.U. "Gjakova" SH.A

Rruga e UÇK-së Gjakovë
50000 Gjakovë, Republika e Kosovës
Tel: +383 (0) 390 310 201
Web: info@kru-gjakova.com

Tabela e Përmbajtjes

1. HYRJE	8
2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	9
3. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE	10
3.1. Vendbanimi	10
3.2. Moshë	11
3.3. Gjinia	11
3.4. Tipi i vendbanimit	12
4. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI	13
4.1. Lloji i konsumatorit	13
4.2. Rezultatet nga pyetsori	14
4.3. Vlerësimi i tarifave	15
4.4. Ujëmatësi	16
4.5. Leximi i ujëmatësit	17
4.6. Faturat	18
4.7. Arsytet për mospagesë	19
4.8. Inicimi i mospageses tek përmblyesi privat	20
4.9. Kontrata me rata mujore për pagesën e borxhit	21
4.10. Ankesat në kompani	22
4.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave	23
4.12. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimin të defekteve	24
4.13. Kontrata e shërbimit	25
4.14. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura	26
4.15. Trajtimi i ujërave të ndotura	27
4.16. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqës	28
4.17. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe	29
4.18. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit	30
4.19. Komentet për përmirësimin e shërbimeve	31
5. SEKTORI I AMVISËRISË	32
5.1. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e amvisërisë	32
5.2. Vlerësimi i tarifave në sektorin e amvisërisë	33
5.3. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë	34
5.4. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë	35
5.5. Faturat në sektorin e amvisërisë	36
5.6. Arsytet për mospagesë në sektorin e amvisërisë	37
5.7. Inicimi i mos pagesës tek përmblyesi privat në sektorin e amvisërisë	38

5.8.	Ankesat në kompani në sektorin e amvisërisë	39
5.9.	Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e amvisërisë	40
5.10.	Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë	41
5.11.	Kontrata e shërbimit në sektorin e amvisërisë.....	42
5.12.	Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë	43
5.13.	Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë	44
5.14.	Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e amvisërisë.....	45
5.15.	Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e amvisërisë..	46
5.16.	Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë	47
6.	SEKTORI I BIZNESEVE DHE INSTITUCIONEVE	48
6.1.	Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	48
6.2.	Vlerësimi i tarifave në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	49
6.3.	Ujëmatësi në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	50
6.4.	Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	51
6.5.	Faturat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	52
6.6.	Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	53
6.7.	Inicimi i mospagesës tek përmbaruesi privat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	54
6.8.	Kontrata me rata mujore për pagesën e borxhit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	55
6.9.	Ankesat në kompani në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	56
6.10.	Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e bizneseve dhe amvisërisë.....	57
6.11.	Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	58
6.12.	Kontrata e shërbimit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	59
6.13.	Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	60
6.14.	Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	61
6.15.	Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	62
6.16.	Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	63
6.17.	Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	64
7.	KONKLuzionet dhe Rekomandimet	65
8.	ANEX 1. PYETËSORI.....	66

Lista e Tabelave

Tabela 1. Vendbanimi.....	10
Tabela 2. Moshë.....	11
Tabela 3. Gjinia.....	11
Tabela 4. Tipi i Vendbanimit.....	12
Tabela 5. Lloji i konsumatorit.....	13
Tabela 6. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet.....	14
Tabela 7. Vlerësimi i tarifave.....	15
Tabela 8. Ujëmatësi.....	16
Tabela 9. Leximi i ujëmatësit.....	17
Tabela 10. Faturat.....	18
Tabela 11. Arsyet për mospagesë.....	19
Tabela 12. Inicimi i mos pagesës tek përmbaruesi privat.....	20
Tabela 13. Kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit.....	21
Tabela 14. Ankesat në kompani.....	22
Tabela 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave.....	23
Tabela 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanim të defekteve.....	24
Tabela 17. Kontrata e shërbimit.....	25
Tabela 18. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura.....	26
Tabela 19. Trajtimi i ujërave të ndotura.....	27
Tabela 20. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqës.....	28
Tabela 21. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe.....	29
Tabela 22. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit.....	30
Tabela 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve.....	31
Tabela 24. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e amvisërisë.....	32
Tabela 25. Vlerësimi i tarifave në sektorin e amvisërisë.....	33
Tabela 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë.....	34
Tabela 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë.....	35
Tabela 28. Faturat në sektorin e amvisërisë.....	36
Tabela 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë.....	37
Tabela 30. Inicimi i mos pagesës tek përmbaruesi privat në sektorin e amvisërisë.....	38
Tabela 31. Ankesat në kompani në sektorin e amvisërisë.....	39
Tabela 32. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e amvisërisë.....	40
Tabela 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanim të defekteve në sektorin e amvisërisë.....	41
Tabela 34. Kontrata e shërbimit në sektorin e amvisërisë.....	42
Tabela 35. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë.....	43
Tabela 36. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë.....	44
Tabela 37. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e amvisërisë.....	45
Tabela 38. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e amvisërisë.....	46
Tabela 39. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë.....	47
Tabela 40. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	48
Tabela 41. Vlerësimi i tarifave në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	49
Tabela 42. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	50
Tabela 43. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	51

Tabela 44. Faturat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	52
Tabela 45. Arsytet për mospagesë në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	53
Tabela 46. Iniciimi i mospagesës tek përmblyesi privat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	54
Tabela 47. Kontrata me rata mujore për pagesën e borxhit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	55
Tabela 48. Ankesat në kompani në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	56
Tabela 49. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e bizneseve dhe amvisërisë.....	57
Tabela 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimi të defekteve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	58
Tabela 51. Kontrata e shërbimit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	59
Tabela 52. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	60
Tabela 53. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	61
Tabela 54. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e bizneseve dhe institucioneve ..	62
Tabela 55. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	63
Tabela 56. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	64

Lista e Figurave

Figura 1. Vendbanimi	10
Figura 2. Moshë.....	11
Figura 3. Gjinia	12
Figura 4. Tipi i Vendbanimit	12
Figura 5. Lloji i konsumatorit.....	13
Figura 6. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet	14
Figura 7. Vlerësimi i tarifave.....	15
Figura 8. Ujëmatësi	16
Figura 9. Leximi i ujëmatësit	17
Figura 10. Faturat	18
Figura 11. Arsytet për mospagesë	19
Figura 12. Iniciimi i mos pagesës tek përmblyesi privat.....	20
Figura 13. Kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit.....	21
Figura 14. Ankesat në kompani	22
Figura 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave	23
Figura 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimi të defekteve	24
Figura 17. Kontrata e shërbimit.....	25
Figura 18. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura	26
Figura 19. Trajtimi i ujërave të ndotura.....	27
Figura 20. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqës	28
Figura 21. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe.....	29
Figura 22. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit	30
Figura 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve	31
Figura 24. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e amvisërisë	32
Figura 25. Vlerësimi i tarifave në sektorin e amvisërisë.....	33
Figura 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë	34

Figura 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë	35
Figura 28. Faturat në sektorin e amvisërisë	36
Figura 29. Arsytet për mospagesë në sektorin e amvisërisë	37
Figura 30. Inicimi i mos pagesës tek përmbaruesi privat në sektorin e amvisërisë	38
Figura 31. Ankesat në kompani në sektorin e amvisërisë	39
Figura 32. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e amvisërisë	40
Figura 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë	41
Figura 34. Kontrata e shërbimit në sektorin e amvisërisë.....	42
Figura 35. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë	43
Figura 36. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë	44
Figura 37. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e amvisërisë	45
Figura 38. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e amvisërisë	46
Figura 39. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë	47
Figura 40. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	48
Figura 41. Vlerësimi i tarifave në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	49
Figura 42. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	50
Figura 43. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	51
Figura 44. Faturat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	52
Figura 45. Arsytet për mospagesë në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	53
Figura 46. Inicimi i mospagesës tek përmbaruesi privat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve ..	54
Figura 47. Kontrata me rata mujore për pagesën e borxhit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	55
Figura 48. Ankesat në kompani në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	56
Figura 49. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e bizneseve dhe amvisërisë.....	57
Figura 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	58
Figura 51. Kontrata e shërbimit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	59
Figura 52. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	60
Figura 53. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve	61
Figura 54. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e bizneseve dhe institucioneve ..	62
Figura 55. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	63
Figura 56. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.....	64

1. HYRJE

Kompania Rajonale e Ujësjellësit Gjakova Sh.A. ka për qëllim të ofrojë shërbime të pandërprera të furnizimit me ujë të pijes, mirëmbajtjen e sistemeve të ujit, prodhimin dhe blerjen e ujit për plotësimin e kërkesës së konsumatorëve, gjithashtu mirëmbajtjen e sistemeve të ujërave të zeza, si dhe impianteve të tyre duke treguar përgjegjësi në angazhimet e tyre sociale dhe mjedisore.

Në këtë hulumtim janë përfshirë zonat të cilat K.R.U “Gjakova” Sh.A. i përfshin:

-  Gjakovë
-  Rahovec
-  Lumbardh

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

Rezultatet e hulumtit paraqesin një rëndësi të veçantë për K.R.U. Gjakova Sh.A., duke shërbyer si udhërrëfyes për planifikimin dhe përmirësimin e shërbimeve në rastet kur është e nevojshme.

Struktura e hulumtimit është përqendruar në tre pjesë kryesore:

-  Qëllimi i hulumtimit dhe detajet që përfshin;
-  Analizimi dhe komentimi i rezultateve të hulumtimit;
-  Konkluzionet dhe rekomandimet bazuar në gjetjet kryesore.

2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Ky hulumtim është zhvilluar me qëllim të përfitimit të njohurive më të thella mbi vlerësimet e konsumatorëve në lidhje me shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova Sh.A.

Qëllimi kryesor i këtij hulumtimi ka qenë të sigurojë një kuptim të qartë mbi mendimet e konsumatorëve, duke përfshirë nevojat dhe kërkesat e tyre, me qëllim që kompania të mund të përmirësojë shërbimet e saj në përputhje me kërkesat e tyre.

Për të arritur këtë qëllim, është krijuar një pyetësor i përshtatur, i cili ka mundësuar grumbullimin dhe analizimin e të dhënave statistikore dhe mendimeve të ndryshme të konsumatorëve.

Mbledhja e të dhënave nga pyetësori është realizuar duke përdorur format elektronike (google form), publikimit në rrjete sociale (online) dhe në teren (fizikisht) në zonat të cilat ky institucion i mbulon.

Pyetësori përmban gjithsej 18 pyetje dhe është i adresuar 2,387 anketuesëve në këto zona. Përfshirja e të anketuarave në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial.

Ky pyetësor është ndarë në dy pjesë kryesore:

-  **PJESA E PARË** – Përfshin të dhëna të përgjithshme demografike si vendbanimi, gjinia, mosha, tipi i vendbanimit, dhe sektoret përkatëse (amvisëri, biznes dhe institucion).
-  **PJESA E DYTË** – Përfshin të dhëna të cilat kanë për qëllim matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve në lidhje me lidhje me kualitetin dhe cilësinë e furnizimit të ujit efikasitetin e zgjedhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, tarifave, efikasitetin gjatë leximit të ujëmatësve, njohuritë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura, njohuritë për autoritetin rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU).

3.TË DHËNAT DEMOGRAFIKE

3.1. Vendbanimi

Përmes këtij hulumtimi janë realizuar gjithsej 2,387 anketa në zonat e përkatëse të cilat i mbulon K.R.U. Gjakova Sh.A. Në tabelen e mëposhtme dhe në grafin e mëposhtëm mund të shohim të dhënat më të specifikuar të anketuarëve rreth vendbanimit të tyre. Nga totali i të anketuarëve në komunën e Gjakovës kemi 1,720 të anketuar ose 72,06%, kurse në Rahovec kemi 355 apo 14.87% të anketuar dhe në fshatin Lumbardh kemi 312 ose 13,07% të anketuar.

Vendbanimi	Totali	Përqindja
Gjakovë	1720	72.06%
Rahovec	355	14.87%
Lumbardh	312	13.07%
Total	2387	100.00%

Tabela 1. Vendbanimi

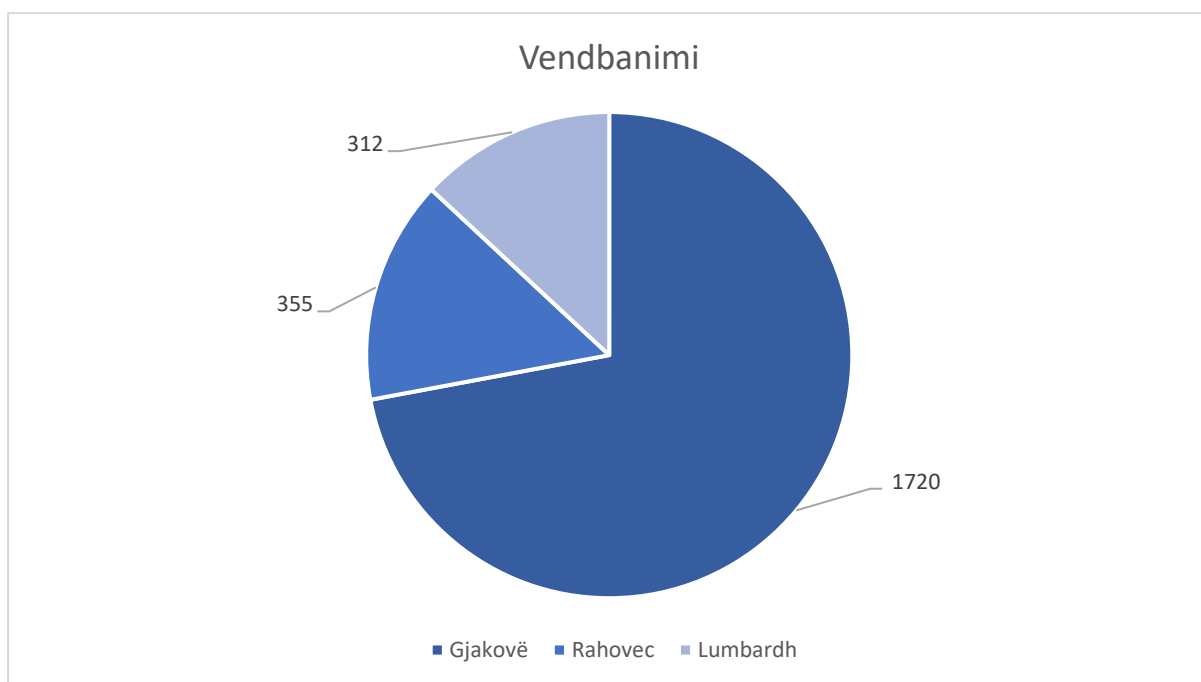


Figura 1. Vendbanimi

3.2. Moshë

Tabela dhe grafi në vijim paraqesin moshën e personave të anketuar përgjatë këtij hulumtimi.

Moshë	Totali	Përqindja
18-24	344	14.41%
25-34	789	33.05%
35-54	1057	44.28%
54+	197	8.25%
Total	2387	100.00%

Tabela 2. Moshë

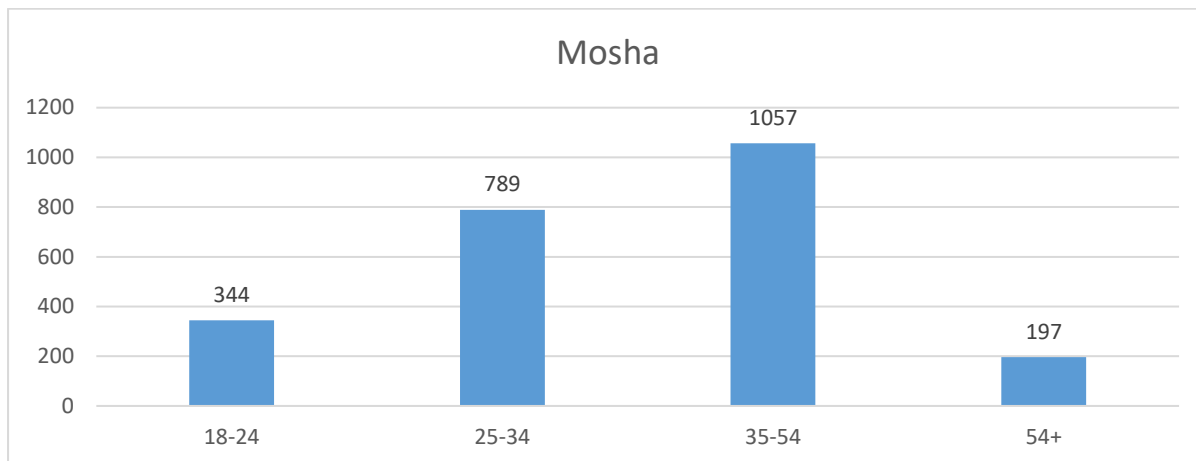


Figura 2. Moshë

3.3. Gjinia

Gjithashtu në tabelën më poshtë dhe në grafën në vijim kemi paraqitur gjininë e personave të anketuar në total.

Gjinia	Totali	Përqindja
Femër	830	34.77%
Mashkull	1557	65.23%
Total	2387	100%

Tabela 3. Gjinia

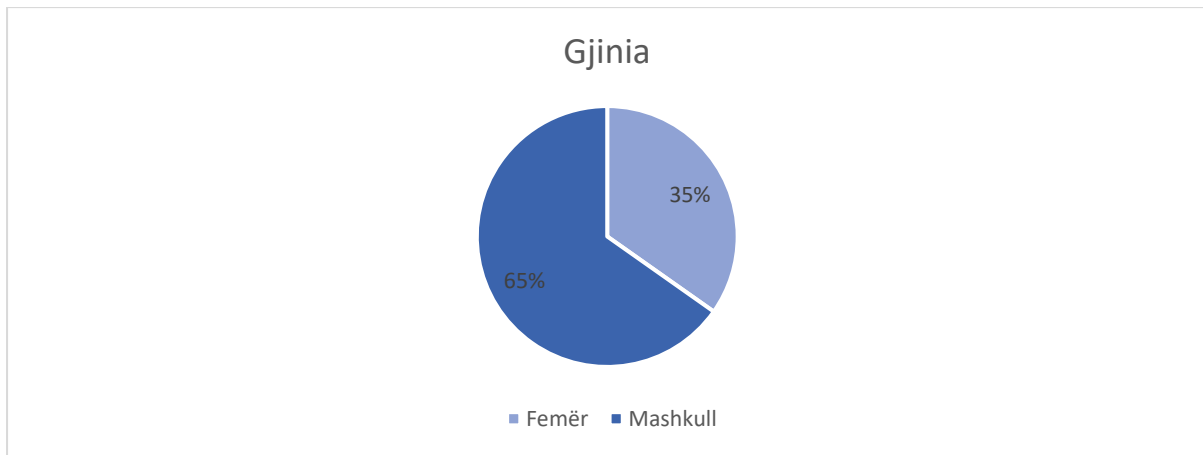


Figura 3. Gjinia

3.4. Tipi i vendbanimit

Tek shpërndarja e pyetësorëve në vendbanim, nga numri total i të intervistuarve 2,387, prej tyre 1,504 apo 63.01% të anketuar vijnë nga zonat urbane, ndërsa pjesa tjetër prej 883 apo 36.99% të anketuar janë nga zonat rurale.

Tipi i vendbanimit	Totali	Përqindja
Fshat	883	36.99%
Qytet	1504	63.01%
Total	2387	100.00%

Tabela 4. Tipi i Vendbanimit

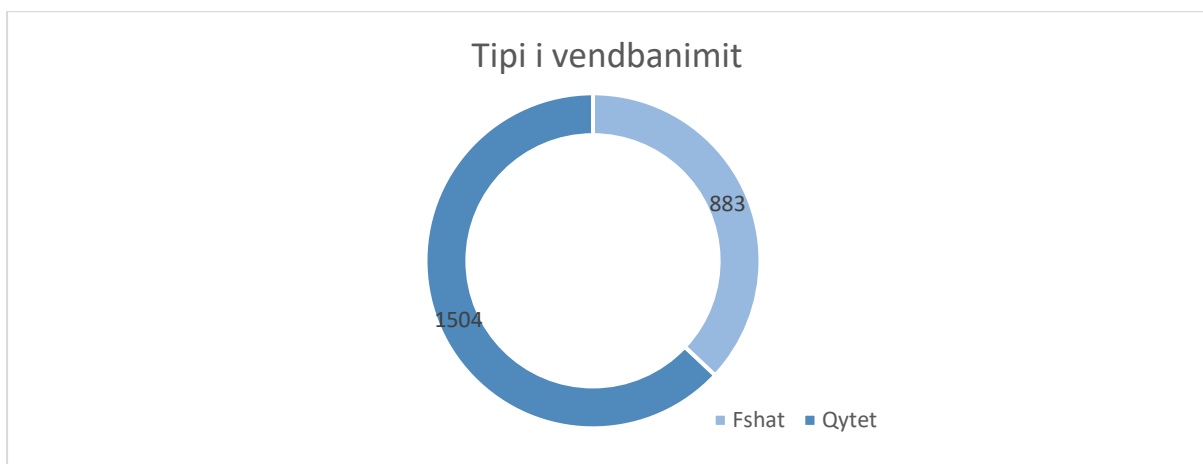


Figura 4. Tipi i Vendbanimit

4.TË GJETURAT NGA HULUMTIMI

4.1. Lloji i konsumatorit

Sektoret të cilat janë të përfshira në këtë hulumtim janë Amvisëritë, Bizneset dhe Institucionet në zonat e të cilave i mbulon K.R.U “Gjakova” Sh.A. Të dhëna më të specifikuara mund ti shohim në tabelen e mëposhtme.

Qytet	Amviseri	Biznese/Institucione	Totali
Gjakovë	1550	170	1720
	90.12%	9.88%	100.00%
Rahovec	310	45	355
	87.32%	12.68%	100.00%
Lumbardh	270	42	312
	86.54%	13.46%	100.00%
Total	2130	257	2387
	89.23%	10.77%	100.00%

Tabela 5. Lloji i konsumatorit.

Nga ky numër i përgjithshëm i të anketuarve, 2,130 pyetësor apo 89.23% i përkasin sektorit së amvisërisë, prej të cilëve 1,550 apo 90.12% të anketuar janë nga komuna e Gjakovës, 310 apo 87.32% janë nga Rahoveci dhe pjesa tjetër prej 270 apo 86.54 % të anketuar në Lumbardh, tutje 257 pyetësor apo 10.77% i përkasin sektorit së bizneseve/insitucioneve prej të cilëve 170 apo 9.88% të anketuar janë nga komuna e Gjakovës, 45 apo 12.68 % kemi në Rahovec dhe pjesa tjetër prej 42 apo 13.46 % janë nga fshati Lumbardh.

Të dhëna të detajuara lidhur me ndarjen e pyetësorëve në sektor dhe komunat përkatëse janë gjithashtu të paraqitura edhe në graf si më poshtë:

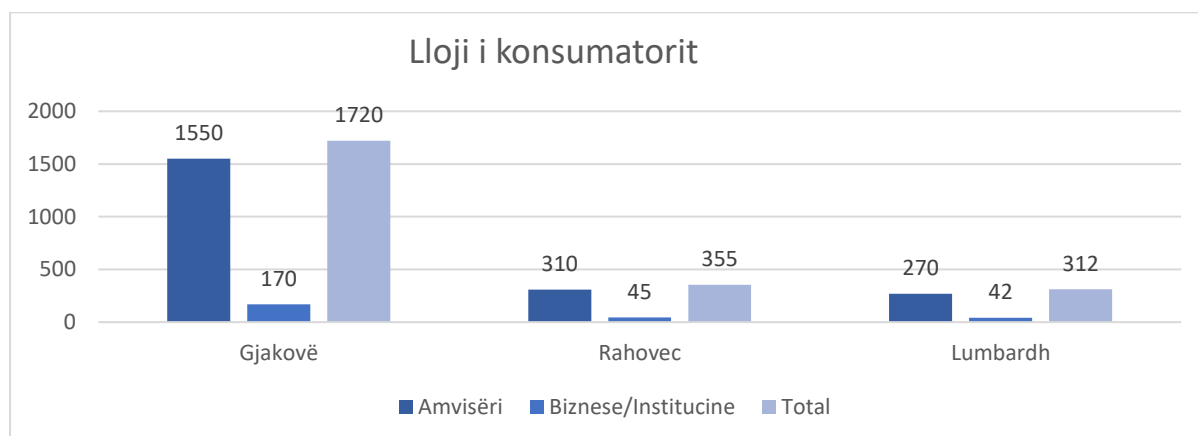


Figura 5. Lloji i konsumatorit

4.2. Rezultatet nga pyetsori

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	1470	210	40	1720
	85.47%	12.21%	2.33%	72.06%
Rahovec	128	220	7	355
	36.06%	61.97%	1.97%	14.87%
Lumbardh	204	103	5	312
	65.38%	33.01%	1.60%	13.07%
Total	1802	533	52	2387
	75.49%	22.33%	2.18%	100.00%

Tabela 6. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet.

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe pyetja lidhur me nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet të cilat ofron K.R.U Gjakova Sh.A. Nga rezultatet e pranuar kemi arritur të kuptojmë se 1,802 apo 75.49% e të anketuarve janë shprehur që janë shumë të kënaqur, 533 apo 22.33% janë shprehur që janë mesatarisht të kënaqur dhe paknaqësitë e tyre i kanë shprehur vetem 52 apo 2.18% prej tyre.

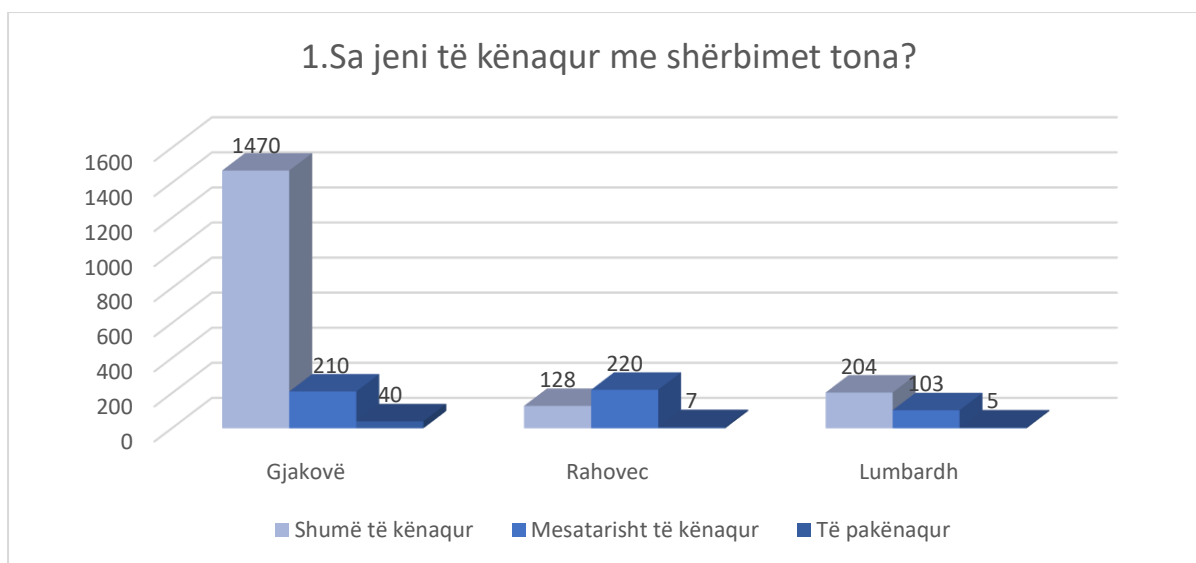


Figura 6. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet

4.3. Vlerësimi i tarifave

Qytet	Të larta	Të përballueshme	Të ulëta	Totali
Gjakovë	209	950	561	1720
	12.15%	55.23%	32.62%	72.06%
Rahovec	18	259	78	355
	5.07%	72.96%	21.97%	14.87%
Lumbardh	23	277	12	312
	7.37%	88.78%	3.85%	13.07%
Total	250	1486	651	2387
	10.47%	62.25%	27.27%	100.00%

Tabela 7. Vlerësimi i tarifave

Bazuar në përgjigjet e konsumatoreve për pyetjen se si i vlerësojnë ata tarifat e shërbimeve një pjesë e tyre prej 651 apo 27.27% të cilët janë të kënaqur me cilesinë e ujit të pijes dhe shërbimet të tjera të cilat ofron K.R.U Gjakova Sh.A., çmimet i kanë cilesuar si të ulta krahas shërbimeve efikase të cilat ofrojnë, tutje pjesa tjetër e konsumatoreve të anketuar 1,486 apo 62.25% kanë shprehur kënaqesitë e tyre duke i cilësuar tarifat të përballueshme për ta, dhe një pjesë prej 250 apo 10.47% vlerësojnë që çmimet janë të larta.

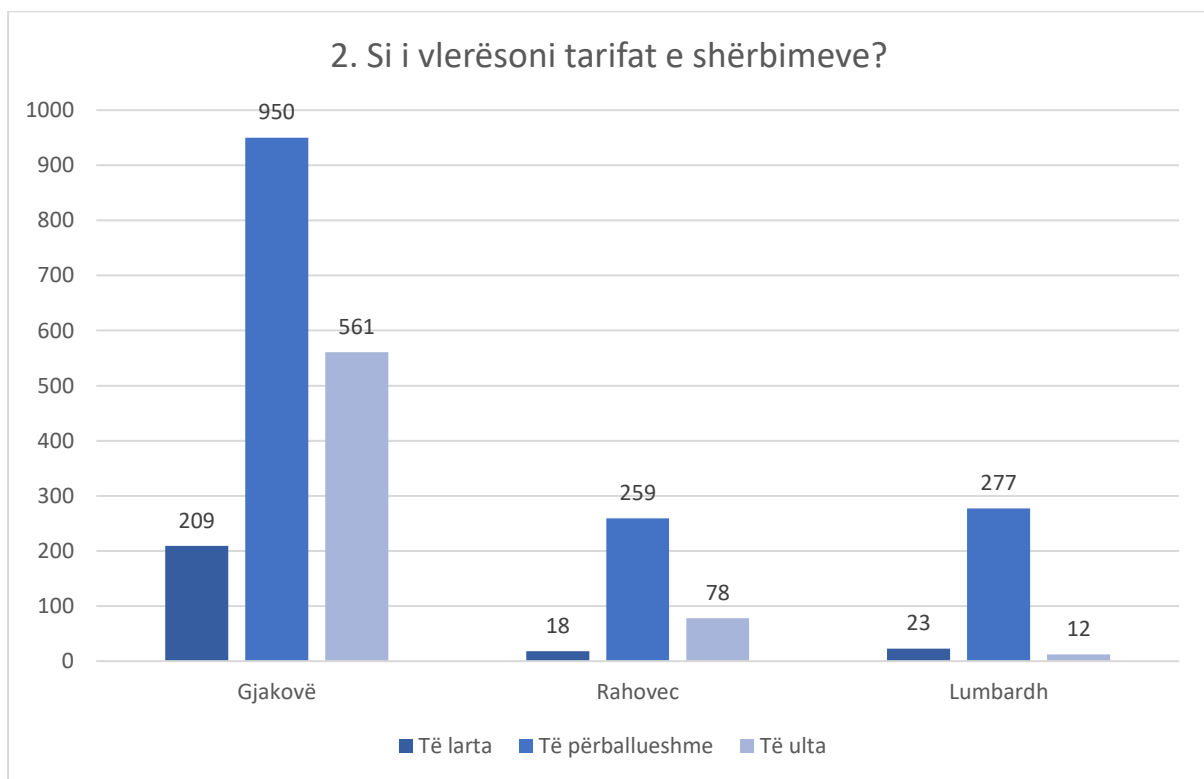


Figura 7. Vlerësimi i tarifave

4.4. Ujëmatësi

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1720	0	1720
	100.00%	0.00%	72.06%
Rahovec	355	0	355
	100.00%	0.00%	14.87%
Lumbardh	312	0	312
	100.00%	0.00%	13.07%
Total	2387	0	2387
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 8. Ujëmatësi

Të gjeturat e hulumtimit në pyetjen se a kanë ujëmatës të instaluar kanë rezultuar se nga numri i përgjithshëm i 2,387 të anketuarve të gjithë posedojnë ujëmatës dhe asnjë nga të intervistuarit nuk ka pohuar të kundërtën.

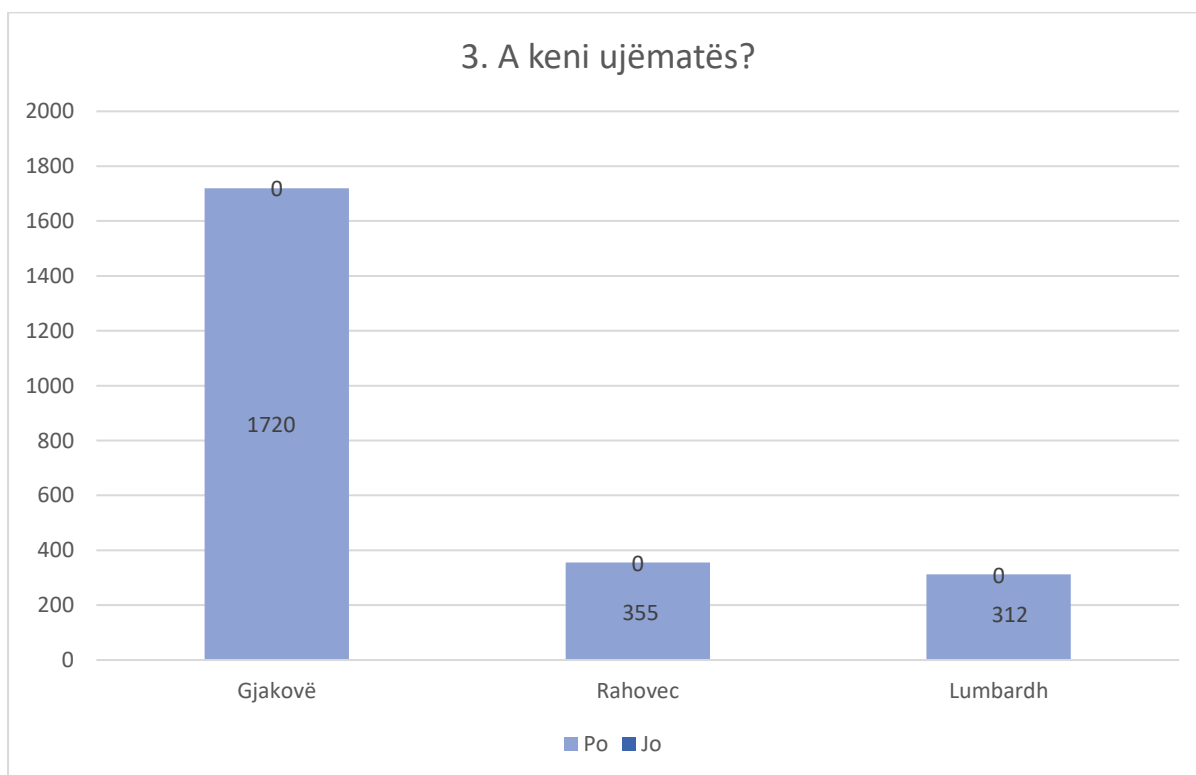


Figura 8. Ujëmatësi

4.5. Leximi I ujëmatësit

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1610	110	1720
	93.60%	6.40%	72.06%
Rahovec	334	21	355
	94.08%	5.92%	14.87%
Lumbardh	273	39	312
	87.50%	12.50%	13.07%
Total	2217	170	2387
	92.88%	7.12%	100.00%

Tabela 9. Leximi i ujëmatësit

Në tabelën e mësipërme dhe grafikun më poshtë janë, janë paraqitur përgjigjet e anketuarve në lidhje me leximin e ujëmatësve. Nga totali i 2,387 të anketuarve, 2,217 apo 92.88% janë shprehur se ujëmatësit lexohen me rregull, ndërsa 170 apo 7.12% janë përgjigjur se ujëmatësit nuk ju lexohen me rregull.

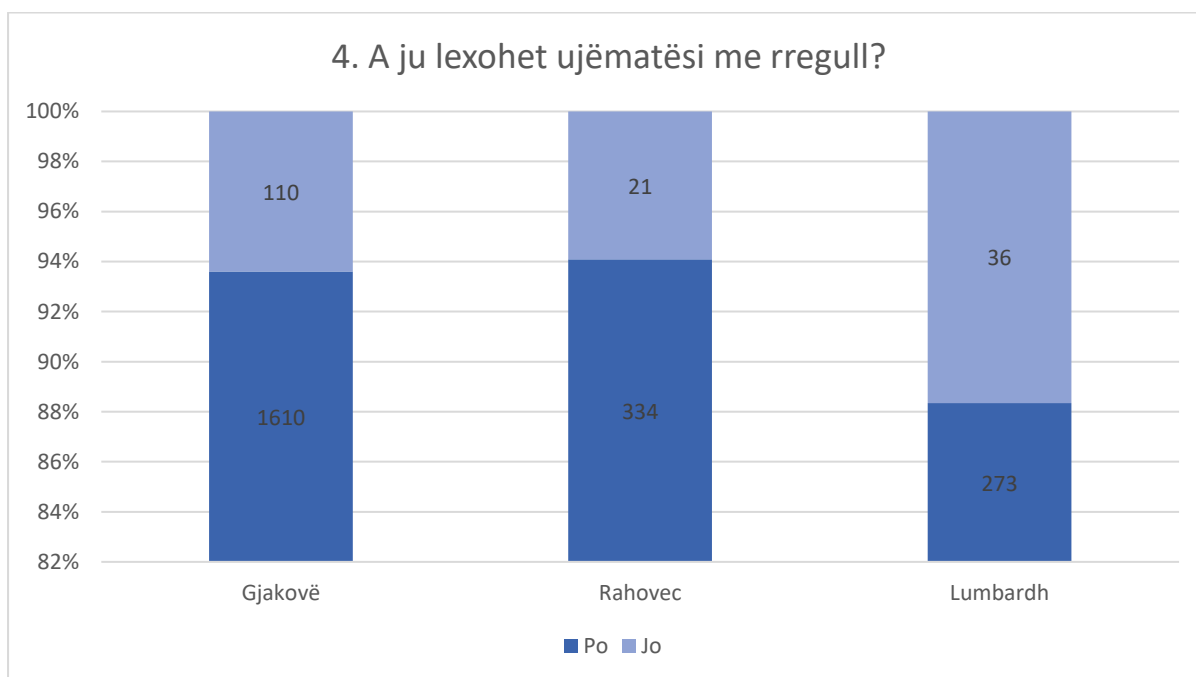


Figura 9. Leximi i ujëmatësit

4.6. Faturat

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1529	191	1720
	88.90%	11.10%	72.06%
Rahovec	322	33	355
	90.70%	9.30%	14.87%
Lumbardh	295	17	312
	94.55%	5.45%	13.07%
Total	2146	241	2387
	89.90%	10.10%	100.00%

Tabela 10. Faturat

Të anketuarit janë pyetur se a janë pagues të rregullt të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe sipas tyre 2,146 apo 89.90% janë pagues të rregullt të shërbimeve, ndërsa 241 anketues apo 10.10% nga totali i përgjithëshem i të anketuarve janë shprehur se nuk i paguajnë faturat me rregull.

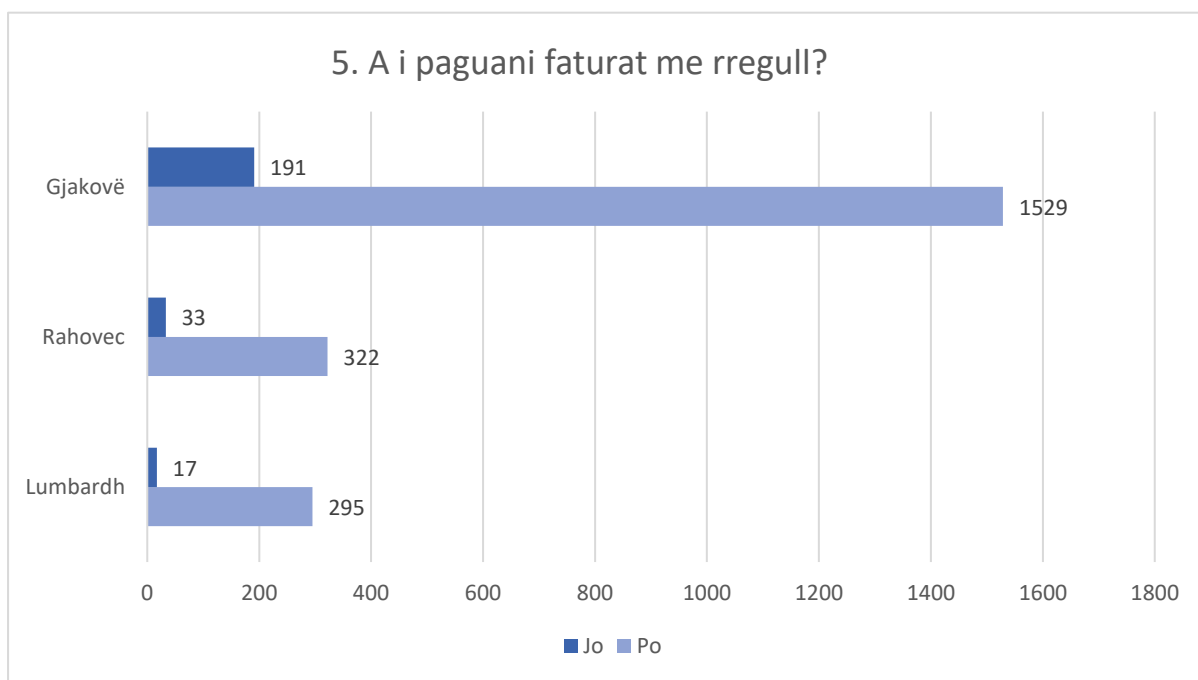


Figura 10. Faturat

4.7. Arsyet për mospagesë

Arsyet për mospagesë?	Gjendja Sociale	I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit	Pakënaqësi me lexuesin	Totali
Gjakovë	174	11	6	191
	91.10%	5.76%	3.14%	79.25%
Rahovec	24	8	1	33
	72.73%	24.24%	3.03%	13.69%
Lumbardh	13	3	1	17
	76.47%	17.65%	5.88%	7.05%
Total	211	22	8	241
	87.55%	9.13%	3.32%	100.00%

Tabela 11. Arsyet për mospagesë

Përmes këtij pyetësi të realizuar, të anketuarit të cilet janë shprehur që nuk janë pagues të rregullt të faturave 211 apo 87.55% e tyre arsyenja e mos pagesave të rregulla është gjendja sociale e tyre, 22 apo 9.13% janë shprehur të pakënaqur me nivelin e shërbimeve të ofruara dhe 8 të anketuar apo 3.32% nga totali i përgjithshëm kanë shprehur pakënaqësitë e tyre me lexuesin.

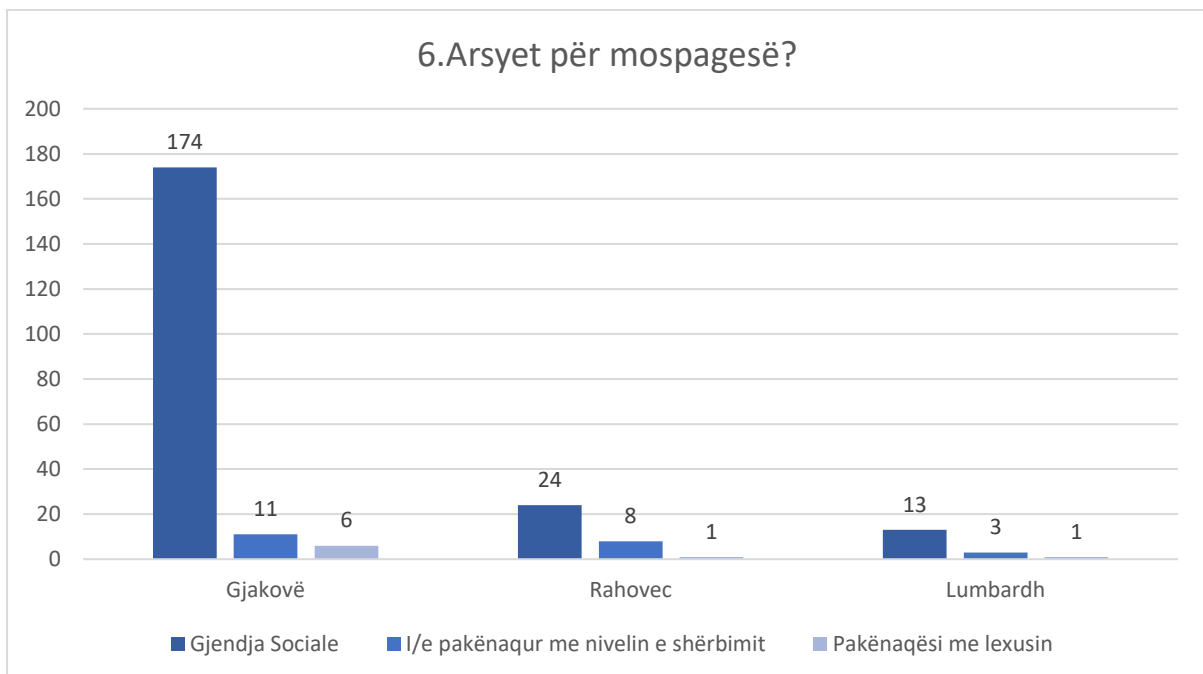


Figura 11. Arsyet për mospagesë

4.8. Inicimi i mospageses tek përmbaresi privat

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1623	97	1720
	94.36%	5.64%	72.06%
Rahovec	337	18	355
	94.93%	5.07%	14.87%
Lumbardh	266	46	312
	85.26%	14.74%	13.07%
Total	2226	161	2387
	93.26%	6.74%	100.00%

Tabela 12. Inicimi i mos pagesës tek përmbaresi privat

Përmes pyetjes vijuese të këtij hulumtimi ne kemi pasur mundësi të kuptojmë me shumë se sa janë të informuar konsumatorët e K.R.U Gjakova Sh.A., që në rast të mos pagesës së borxheve lënda inicohet tek përmbaresi privat, dhe nga totali i përgjithshëm 2,387 anketues, prej tyre 2,226 apo 93.26% e kanë të ditur këtë informacion, ndërsa 161 apo 6.74% e tyre kanë pasur njohuri të tillë.

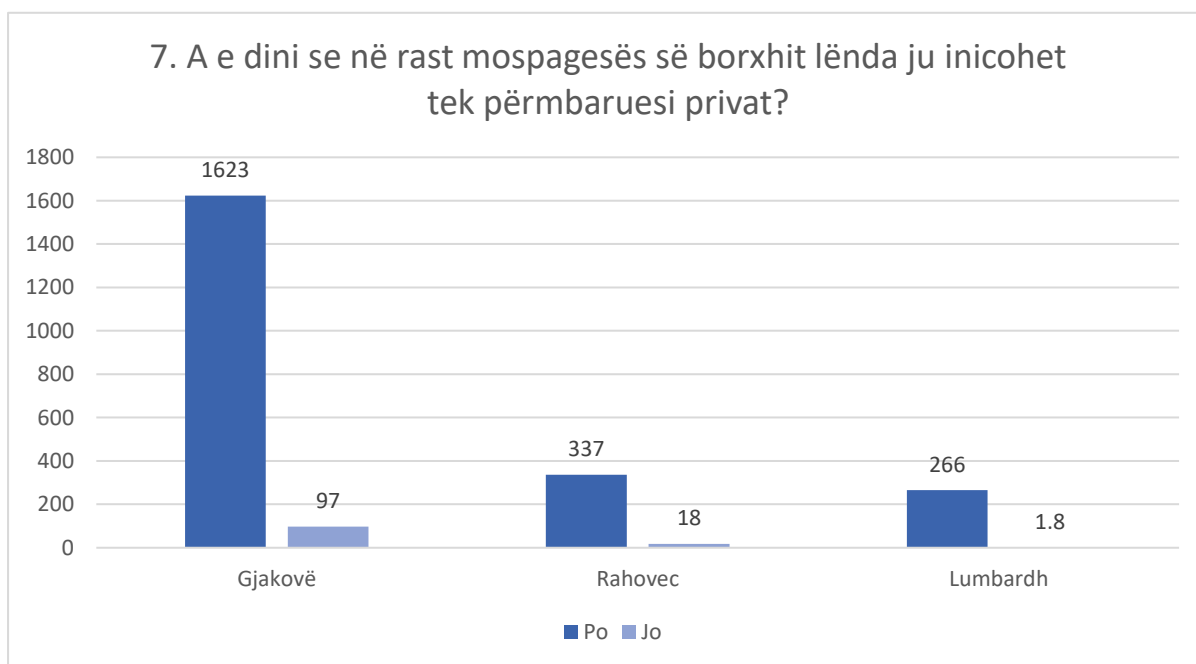


Figura 12. Inicimi i mos pagesës tek përmbaresi privat

4.9. Kontrata me rata mujore për pagesën e borxhit

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1540	180	1720
	89.53%	10.47%	72.06%
Rahovec	330	25	355
	92.96%	7.04%	14.87%
Lumbardh	170	142	312
	54.49%	45.51%	13.07%
Total	2040	347	2387
	85.46%	14.54%	100.00%

Tabela 13. Kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit

Të anketuarit janë pyetur se a janë në dijeni se kanë të drejtë të nënshkruajnë kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit nëse borxhi i tyre është i lartë dhe 2,040 nga totali apo 85.46% janë shprehur se janë në dijeni kurse 347 ose 14.54% janë shprehur se nuk kanë informata rreth kësaj të drejte.

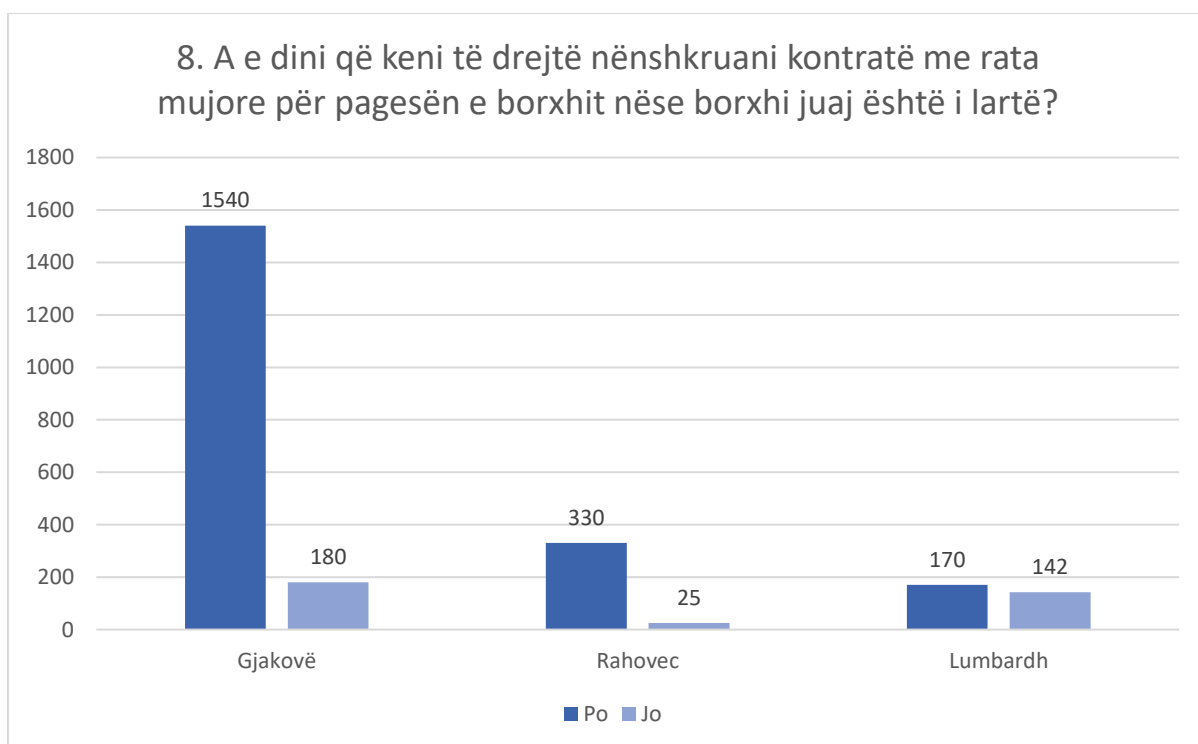


Figura 13. Kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit

4.10. Ankesat në kompani

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	440	1280	1720
	25.58%	74.42%	72.06%
Rahovec	162	193	355
	45.63%	54.37%	14.87%
Lumbardh	187	125	312
	59.94%	40.06%	13.07%
Total	789	1598	2387
	33.05%	66.95%	100.00%

Tabela 14. Ankesat në kompani

Të gjeturat e hulumtimit në pyetjen se a jeni ankuar ndonjëherë në rast të ndonje pakënaqësie për shërbime e marra, kuptojmë që 1,598 apo 66.95% nuk e kanë pasur të nevojshme për të parashtruar ndonjë ankesë, ndërsa një pjesë e tyre prej 789 apo 33.05% janë shprehur që po janë ankuar. Detaje më të specifikuara mund të shohim në tabelë e mësipërse dhe në grafín e bashkangjitur më poshtë.

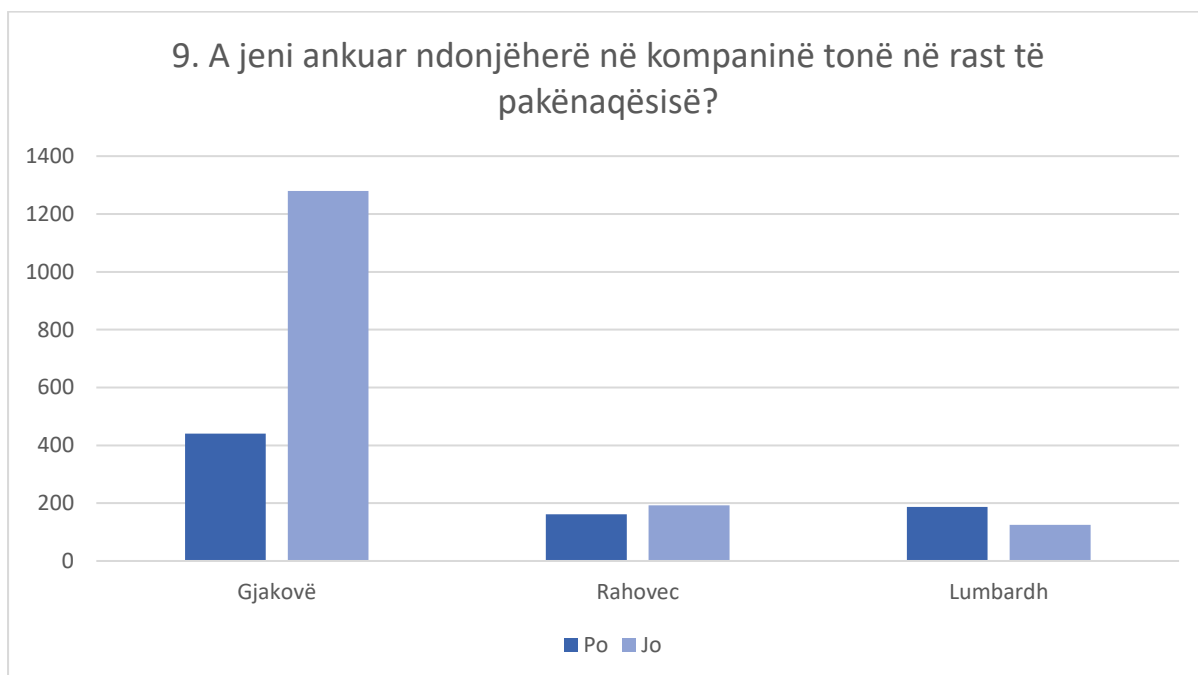


Figura 14. Ankesat në kompani

4.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	393	8	39	440
	89.32%	1.82%	8.86%	55.77%
Rahovec	144	8	10	162
	88.89%	4.94%	6.17%	20.53%
Lumbardh	182	0	5	187
	97.33%	0.00%	2.67%	23.70%
Total	719	16	54	789
	91.13%	2.03%	6.84%	100.00%

Tabela 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Të anketuarit të cilët kanë pohuar që janë ankuar janë pyetur për nivelin e kënaqshmërisë së në lidhje me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave të tyre, nga totali i të anketuarëve shumë të kënaqur janë shprehur 719 apo 91.13% e tyre, mesatarisht të kënaqur janë shprehur 16 apo 2.03% e tyre. Detaje më të specifikuar mund të shohim në tabelën e mësipërme dhe në grafikonin e bashkangjitur më poshtë.

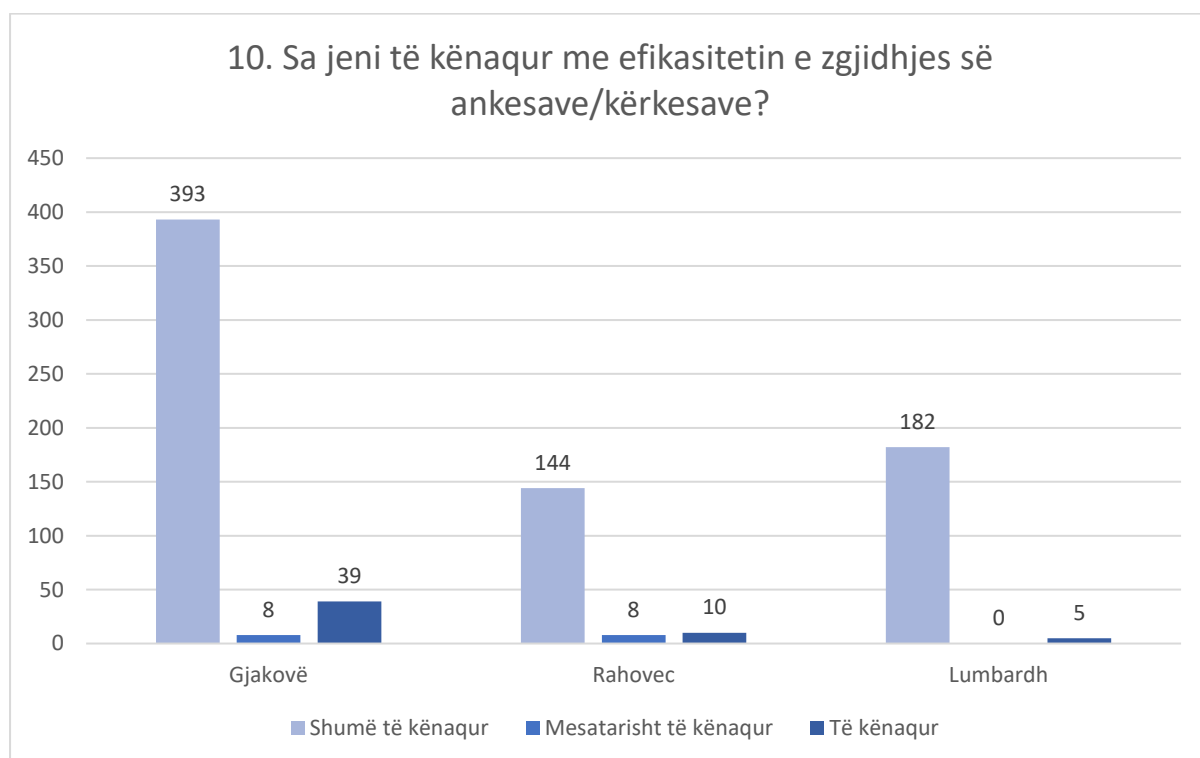


Figura 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

4.12. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1608	112	1720
	93.49%	6.51%	72.06%
Rahovec	337	18	355
	94.93%	5.07%	14.87%
Lumbardh	243	69	312
	77.88%	22.12%	13.07%
Total	2188	199	2387
	91.66%	8.34%	100.00%

Tabela 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve

Tutje, si pjesë e këtj pyetsori ka qenë edhe pyetja se a janë të kënaqur me efikasitetin e menjanimit të defekteve dhe nga totali i 2,387 të anketuar, prej tyre 2,188 apo 91.66% janë të kënaqur dhe 199 apo 8.34% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.

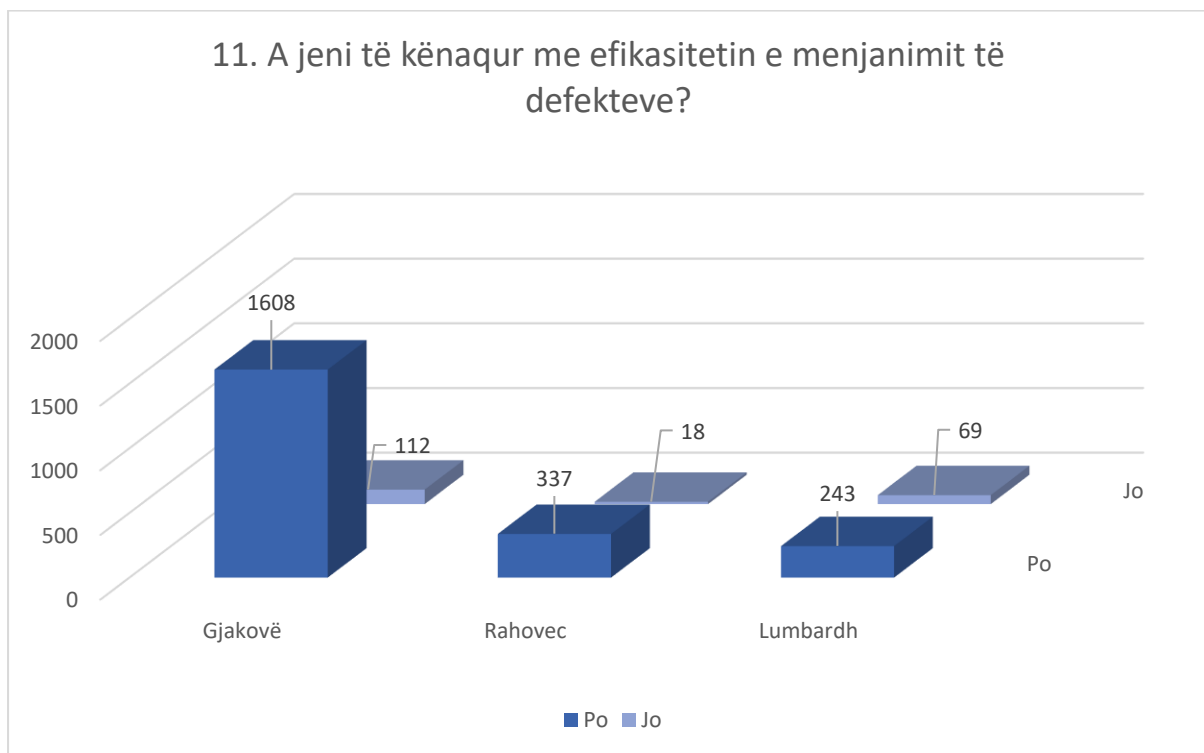


Figura 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve

4.13. Kontrata e shërbimit

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1720	0	1720
	100.00%	0.00%	72.06%
Rahovec	355	0	355
	100.00%	0.00%	14.87%
Lumbardh	312	0	312
	100.00%	0.00%	13.07%
Total	2387	0	2387
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 17. Kontrata e shërbimit

Të gjeturat e hulumtimit në pyetjen se a kanë kontratë shërbimi me K.R.U Gjakova Sh.A., kanë rezultuar se të gjithë të anketuarit kanë kontratë shërbimi.

Detajet për këtë janë paraqitur në tabelën e mësipërme dhe grafikun më poshtë.

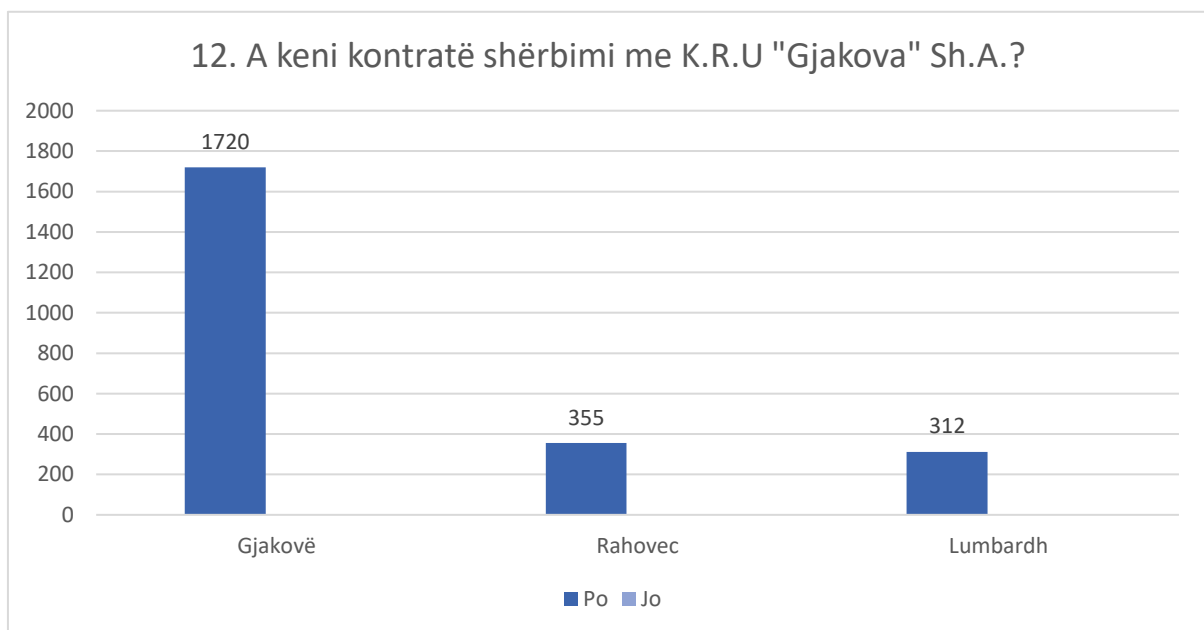


Figura 17. Kontrata e shërbimit

4.14. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1168	552	1720
	67.91%	32.09%	72.06%
Rahovec	280	75	355
	78.87%	21.13%	14.87%
Lumbardh	120	192	312
	38.46%	61.54%	13.07%
Total	1568	819	2387
	65.69%	34.31%	100.00%

Tabela 18. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Tutje, janë pyetur nëse janë të informuar për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura dhe nga numri i përgjithshëm 2,387 i të anketuarve është kuptuar se në dijeni për këtë janë 1,568 apo 65.69% prej tyre, ndërsa pjesa tjetër prej 819 apo 34.31% nuk kanë njohuri për këtë.

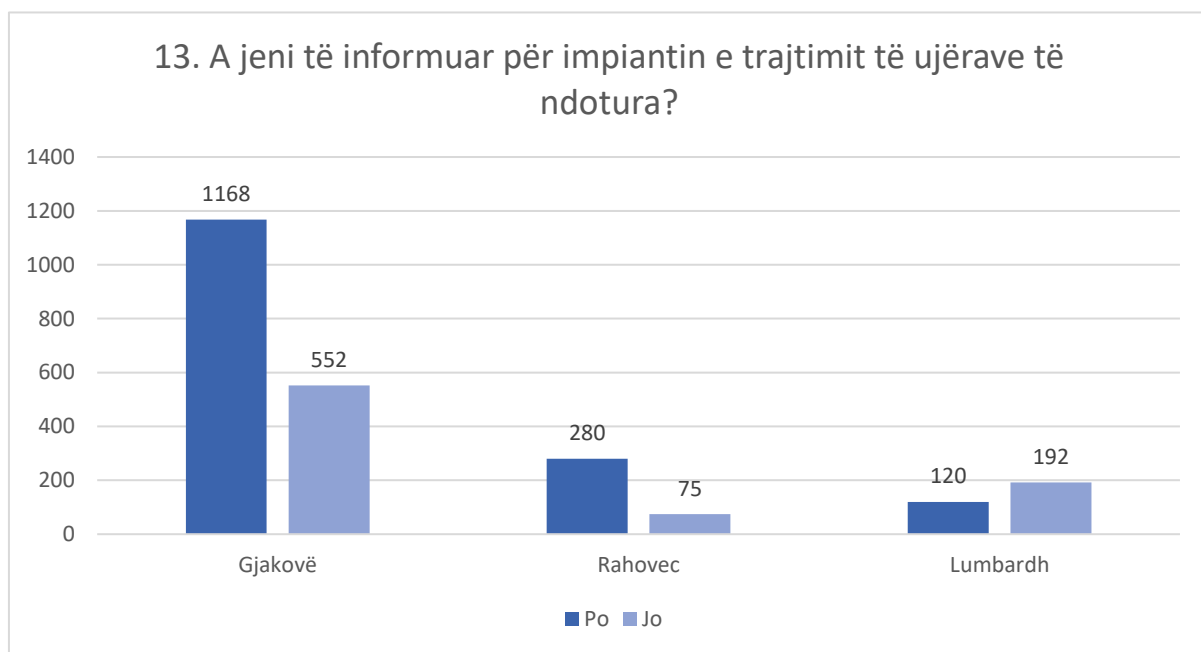


Figura 18. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

4.15. Trajtimi i ujërave të ndotura

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1377	343	1720
	80.06%	19.94%	72.06%
Rahovec	263	92	355
	74.08%	25.92%	14.87%
Lumbardh	94	218	312
	30.13%	69.87%	13.07%
Total	1734	653	2387
	72.64%	27.36%	100.00%

Tabela 19. Trajtimi i ujërave të ndotura

Të anketuarit janë pyetur a janë në dijeni që trajtimi i ujërave të ndotur ndikon në mbrojtjen e shëndetit publik dhe mbrojtjen e trupave ujore nga degradimi dhe të njoftuar për këtë janë shprehur që janë 1,743 apo 72.64% ndërsa që ende e kanë mungesë këtë informacion janë shprehur 653 apo 27.36 prej tyre.

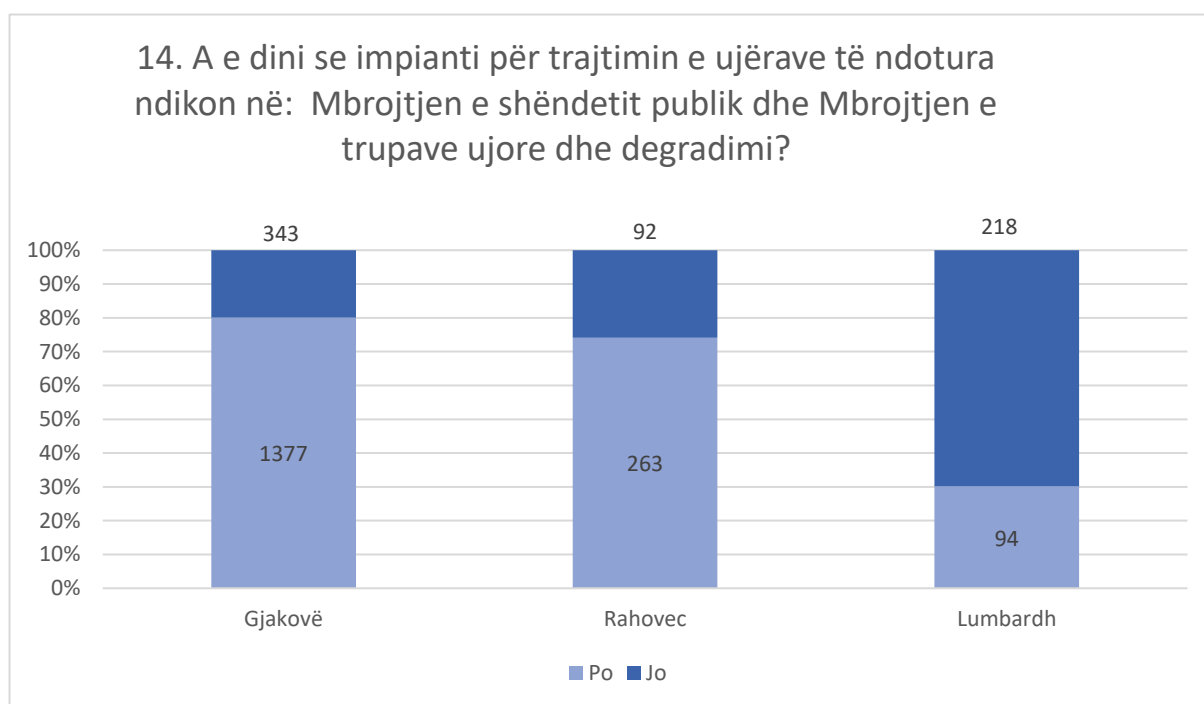


Figura 19. Trajtimi i ujërave të ndotura

4.16. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqës

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1536	184	1720
	89.30%	10.70%	72.06%
Rahovec	332	23	355
	93.52%	6.48%	14.87%
Lumbardh	295	17	312
	94.55%	5.45%	13.07%
Total	2163	224	2387
	90.62%	9.38%	100.00%

Tabela 20. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqës

Nga numri i përgjithshëm 2,387 i të anketurave në lidhje me pyetjen se a janë në dijeni për web-faqen e K.R.U Gjakova Sh.A., 2,163 apo 90.62 janë shprehur se po janë në dijeni, ndërsa pjesa tjetër prej tyre 224 apo 9.38% kanë shprehur që nuk njohuri për këtë.

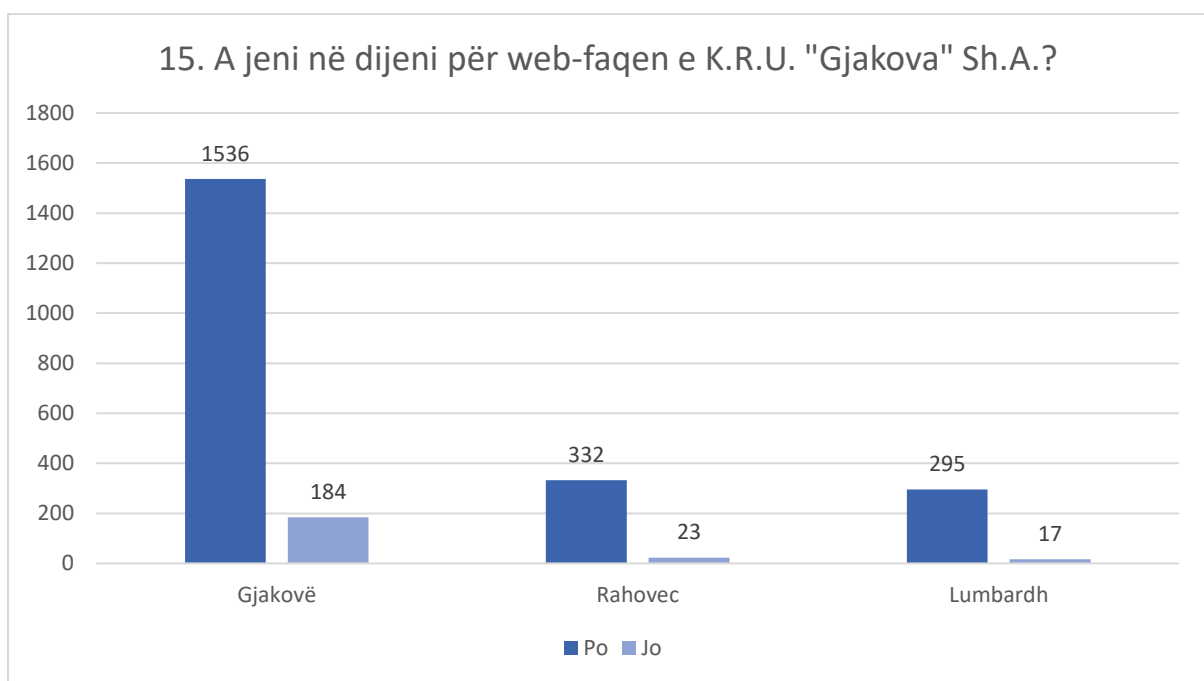


Figura 20. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqës

4.17. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	1233	295	8	1536
	80.27%	19.21%	0.52%	71.01%
Rahovec	100	228	4	332
	30.12%	68.67%	1.20%	15.35%
Lumbardh	55	234	6	295
	18.64%	79.32%	2.03%	13.64%
Total	1388	757	18	2163
	64.17%	35.00%	0.83%	100.00%

Tabela 21. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe

Tutje, rreth pyetjës se sa konsumatorët e K.R.U Gjakova Sh.A., janë të kënaqur me publikimet e informacioneve në web-faqe dhe rrjetet sociale, si shumë të kënaqur janë shprehur numri më i madh i tyre prej 1,388 apo 64.17%, duke vazhduar kështu prej 757 apo 35.00% e tyre si mesatarisht të kënaqur, dhe pa kënaqësitë e tyre e kanë shprehur vetëm 18 apo 0.83% e të anketuareve.

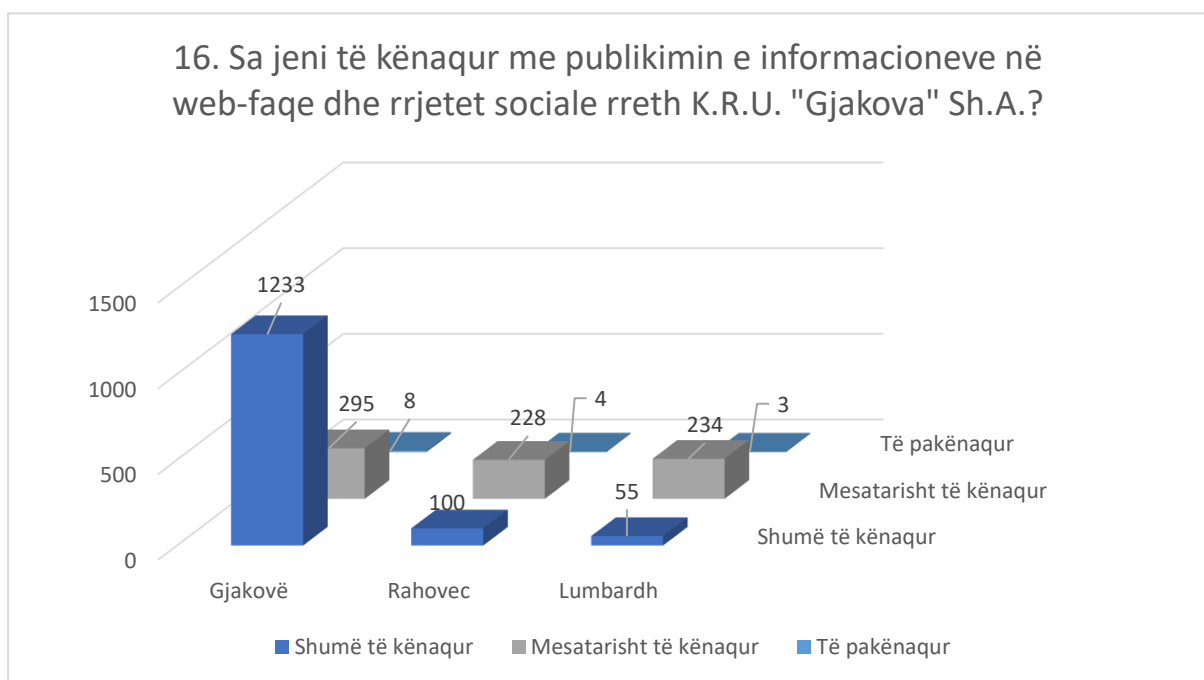


Figura 21. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe

4.18. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1282	438	1720
	74.53%	25.47%	72.06%
Rahovec	308	47	355
	86.76%	13.24%	14.87%
Lumbardh	77	235	312
	24.68%	75.32%	13.07%
Total	1667	720	2387
	69.84%	30.16%	100.00%

Tabela 22. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit

Bazuar në përgjigjet e pranura në pyetjen a janë të njoftuar konsumatorët e K.R.U Gjakova Sh.A., për Autoritetin Rregullator për shërbimet e Ujit (ARRU), kemi arritur të kuptojmë që 1,667 apo 69.84% e të anketuareve kanë njohuri, ndërsa pjesa tjetër e tyre prej 720 apo 30.16% nuk kanë pasur njohuri për këtë.

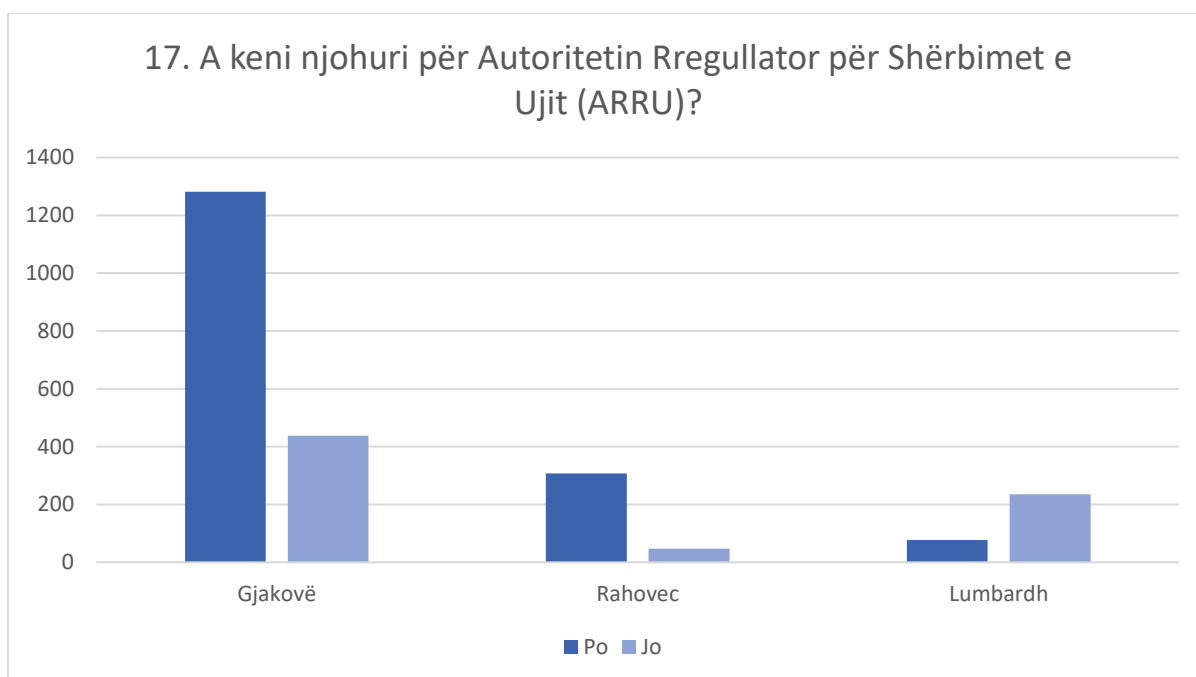


Figura 22. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit

4.19. Komentet për përmirësimin e shërbimeve

Të anketuarit gjithashtu janë intervistuar se a kanë ndonjë koment apo rekomandim për përmirësimin e shërbimeve që kompania K.R.U Gjakova Sh.A i ofron.

Nga përgjigjet me të theksuara që kemi pranuar, disa prej tyre kanë theksuar nevojën për të përmirësuar efikasitetin e shërbimeve të kompanisë në zonat rurale, duke vënë në dukje se shtypja e ujit ka pasuar disa herë probleme të ulëta.

Ndërsa disa prej tyre, kanë theksuar që cmimet duhet të jenë me të ulëta marrë parasysh gjendjen ekonomike në vend.

Pjesa tjetër shumica e komenteve dhe rekomandimeve të tjera kanë qenë pozitive, duke shprehur kënaqësi dhe mirënjohje për shërbimet e ofruara nga kompania. Kjo tregon një nivel të përgjithshëm të kënaqësisë nga përdoruesit.

Detajet më të hollësishme mund ti shohim në tabelen dhe grafikun më poshtë:

Qytet	Çmimet të jenë më të perballueshme	Të përmirësohet cilësia e ujit	Të përmirësohet shtypja e ujit	Jemi të kënaqur me shërbimet e tyre	Totali
Gjakovë	54	8	8	149	219
	24.66%	3.65%	3.65%	68.04%	78.21%
Rahovec	0	2	7	14	23
	0.00%	8.70%	30.43%	60.87%	8.21%
Lumbardh	0	1	4	33	38
	0.00%	2.63%	10.53%	86.84%	13.57%
Total	54	11	19	196	280
	19.29%	3.93%	6.79%	70.00%	100.00%

Tabela 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve

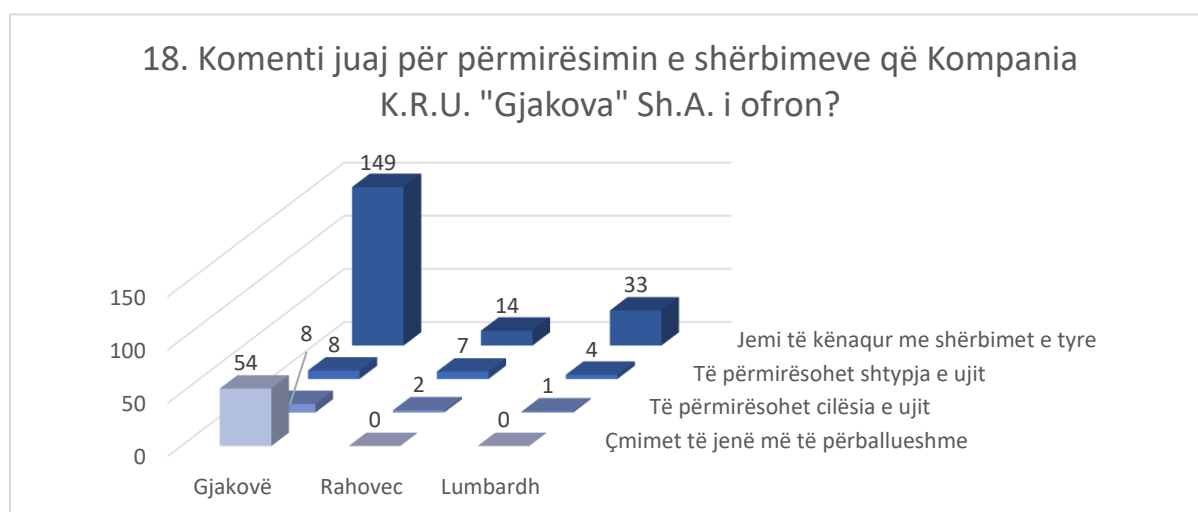


Figura 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve

5. SEKTORI I AMVISËRISË

5.1. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e amvisërisë

Ashtu siç është cekur në pjesën e mësipërme, në sektorin e amvisërisë janë anketuar gjithsej 2,130 persona nga totali i përgjithshëm i 2,387 të anketuarve që përfshijnë Gjakovën, Rahovecin dhe Lumbardhin.

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	1372	162	16	1550
	88.52%	10.45%	1.03%	72.77%
Rahovec	117	187	6	310
	37.74%	60.32%	1.94%	14.55%
Lumbardh	185	81	4	270
	68.52%	30.00%	1.48%	12.68%
Total	1674	430	26	2130
	78.59%	20.19%	1.22%	100.00%

Tabela 24. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e amvisërisë

Njëra nga pjesët shumë të rëndësishme të hulumtimit ka qenë niveli i kënaqshmërisë të konsumatoreve me shërbimet që K.R.U Gjakova Sh.A ofron dhe bazuar në përgjigjet e pranuar është kuptuar se shumë të kënaqur janë ndarë 1,674 apo 78.59% , mesatarisht të kënaqur janë shprehur 430 apo 20.19% e tyre dhe të pa kënaqur kemi vetem 26 apo 1.22%.

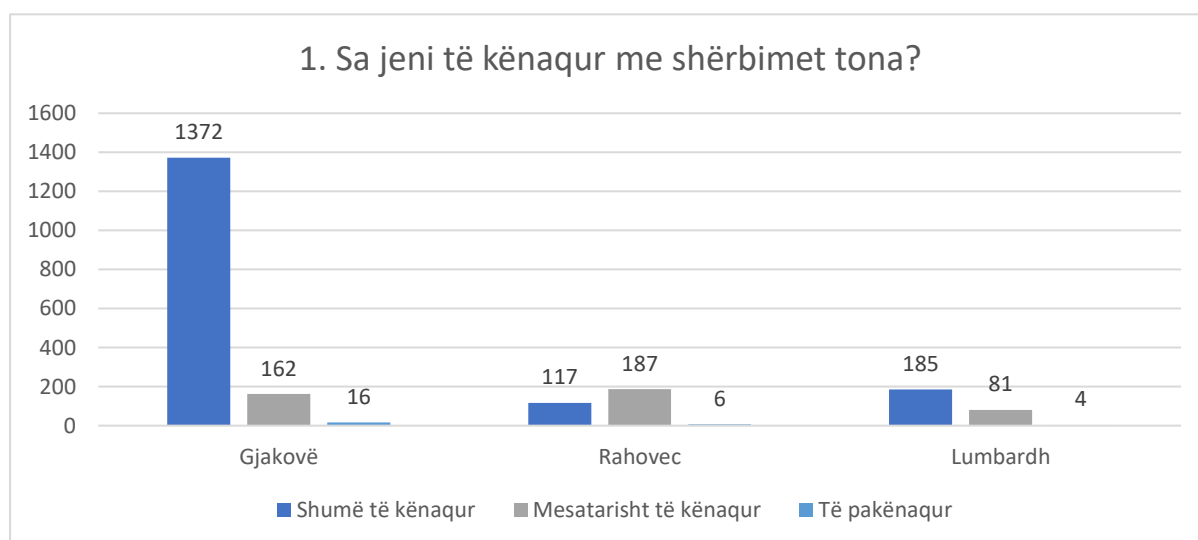


Figura 24. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e amvisërisë

5.2. Vlerësimi i tarifave në sektorin e amvisërisë

Qytet	Të larta	Të përballueshme	Të ulëta	Totali
Gjakovë	168	856	526	1550
	10.84%	55.23%	33.94%	72.77%
Rahovec	18	216	76	310
	5.81%	69.68%	24.52%	14.55%
Lumbardh	18	241	11	270
	6.67%	89.26%	4.07%	12.68%
Total	204	1313	613	2130
	9.58%	61.64%	28.78%	100.00%

Tabela 25. Vlerësimi i tarifave në sektorin e amvisërisë

Tek pyetja se si i vlerësojnë tarifat e shërbimeve, përgjigjet më të specifikuar nga e të anketuarit mund ti shohim edhe në tabelen e mësipërme edhe në grafën e paraqitur më poshtë.

Nga totali i të anketuarve 2,130 të sektorit së amvisërisë 204 apo 9.58% e të anketuarve këto shërbime i vlerësojnë si të larta, 1,313 apo 61.64% e tyre pohuan që tarifat për shërbime janë të përballueshme, kurse 613 apo 28.78% e janë shprehur se këto tarifa janë të ulëta.

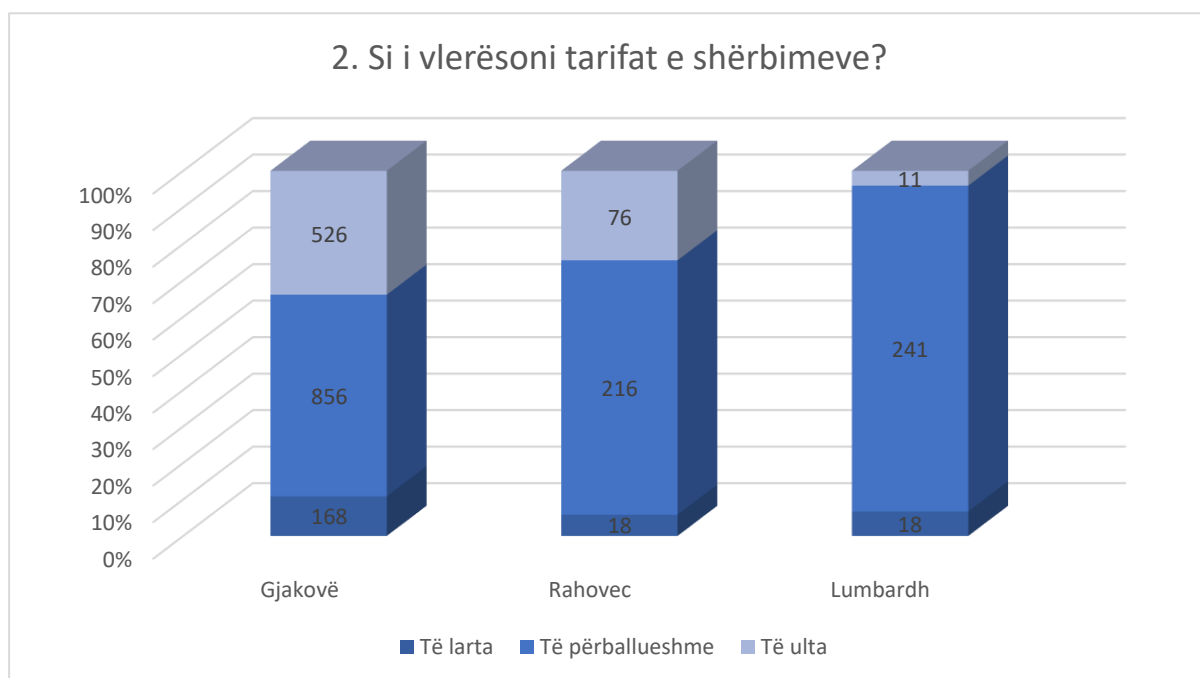


Figura 25. Vlerësimi i tarifave në sektorin e amvisërisë

5.3. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1550	0	1550
	100.00%	0.00%	72.77%
Rahovec	310	0	310
	100.00%	0.00%	14.55%
Lumbardh	270	0	270
	100.00%	0.00%	12.68%
Total	2130	0	2130
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë

Tek pyetja se a kanë ujëmatës të anketuarit në sektorin së amvisërisë nga totali 2,130 apo 100% prej tyre janë shprehur se kanë ujëmatës dhe nuk kemi asnjë të anketuar që ka pohuar të kundërtën.

Detajet më të hollësishme mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

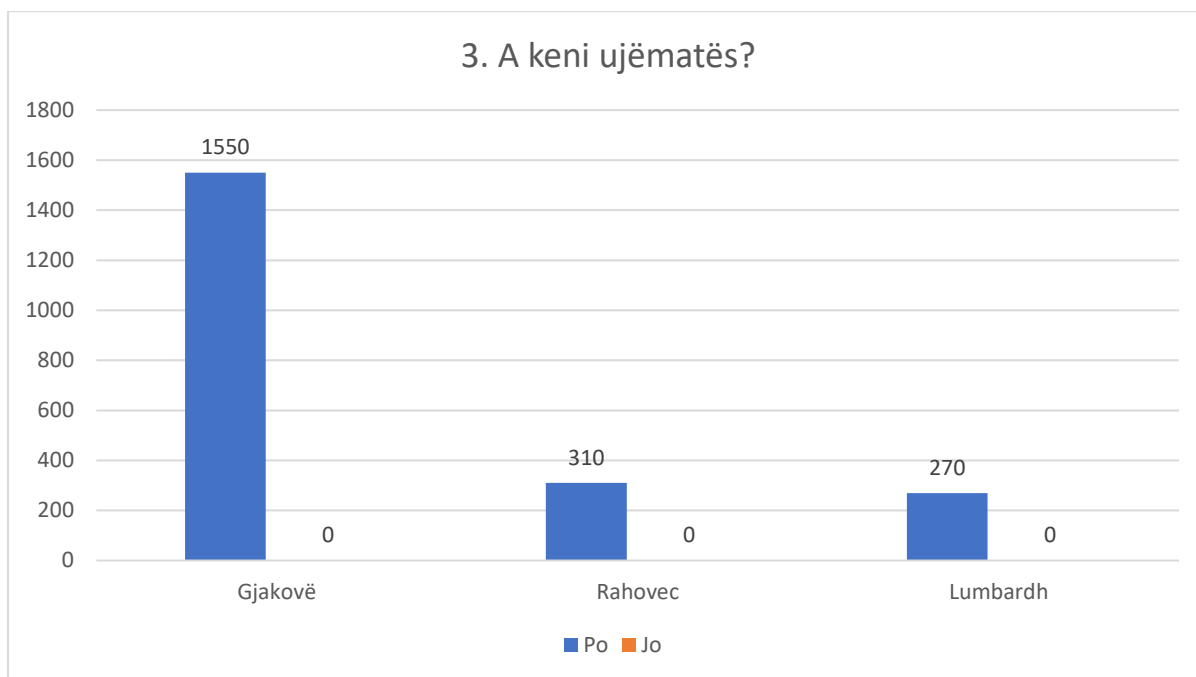


Figura 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë

5.4. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1461	89	1550
	94.26%	5.74%	72.77%
Rahovec	295	15	310
	95.16%	4.84%	14.55%
Lumbardh	235	35	270
	87.04%	12.96%	12.68%
Total	1991	139	2130
	93.47%	6.53%	100.00%

Tabela 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë

Tutje, ne pyetjen se a ju lexohet ujëmatësi me rregull 1,991 konsumatorë apo 93.47% janë shprehur që po, ndërsa pjesa tjetër e tyre 139 apo 6.53% janë shprehur që ujëmatësit e tyre nuk lexohen me rregull.

Detajet më të hollësishme mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

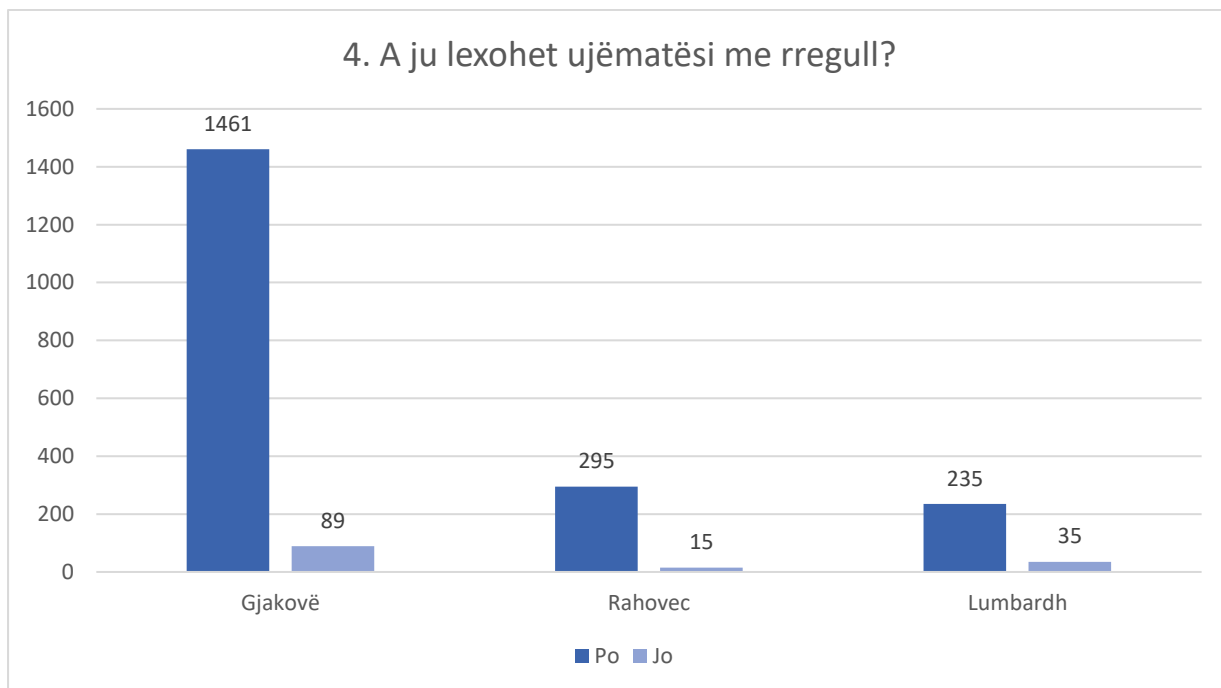


Figura 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë

5.5. Faturat në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1385	165	1550
	89.35%	10.65%	72.77%
Rahovec	280	30	310
	90.32%	9.68%	14.55%
Lumbardh	257	13	270
	95.19%	4.81%	12.68%
Total	1922	208	2130
	90.23%	9.77%	100.00%

Tabela 28. Faturat në sektorin e amvisërisë

Përmes pyetjes vijuese të këtij hulumtimi ne kemi pasur mundësi të kuptojmë se a i pagujnë konsumatorët faturat me rregull dhe nga 2,130 numri total i të anketurave së sektorit të amvisërisë 1,922 apo 90.23% janë shprehur që janë pagues së rregull, ndërsa 208 apo 9.77% janë përgjigjur që nuk kanë mundësi ti paguajnë me rregull obligimet.

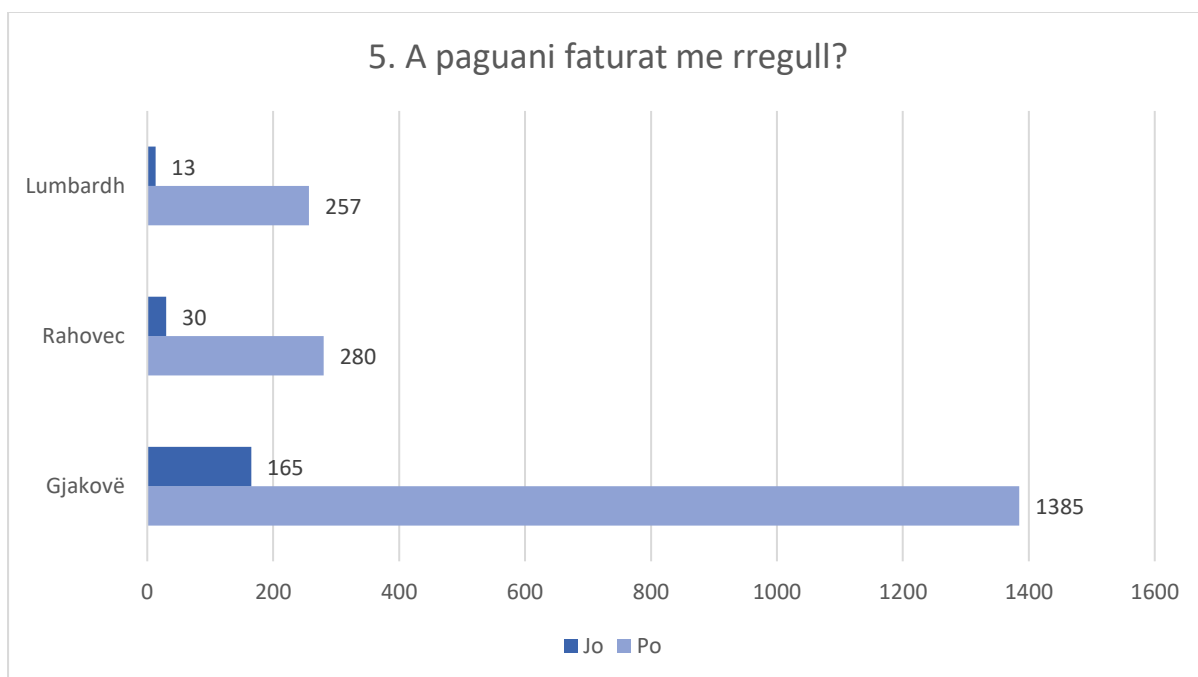


Figura 28. Faturat në sektorin e amvisërisë

5.6. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë

Arsyet për mospagesë?	Gjendja Sociale	I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit	Pakënaqësi me lexuesin	Totali
Gjakovë	154	6	5	165
	93.33%	3.64%	3.03%	79.33%
Rahovec	22	7	1	30
	73.33%	23.33%	3.33%	14.42%
Lumbardh	10	2	1	13
	76.92%	15.38%	7.69%	6.25%
Total	186	15	7	208
	89.42%	7.21%	3.37%	100.00%

Tabela 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë

Të anketuarit e sektorit të së amvisërisë të cilët kanë pohuar se nuk i paguajnë faturat me rregull janë pyetur se cilat janë arsyet për këtë, dhe përgjigjet e tyre janë si në vijim. 186 apo 89.42% e të anketuarve janë shprehur se për shkak të gjendjes sociale, 15 apo 7.21% prej tyre kanë shprehur pakënaqësitë e tyre me nivelin e shërbimit dhe vetëm 7 apo 3.37% e tyre janë shprehur që kanë pakënaqësi me lexuesin.

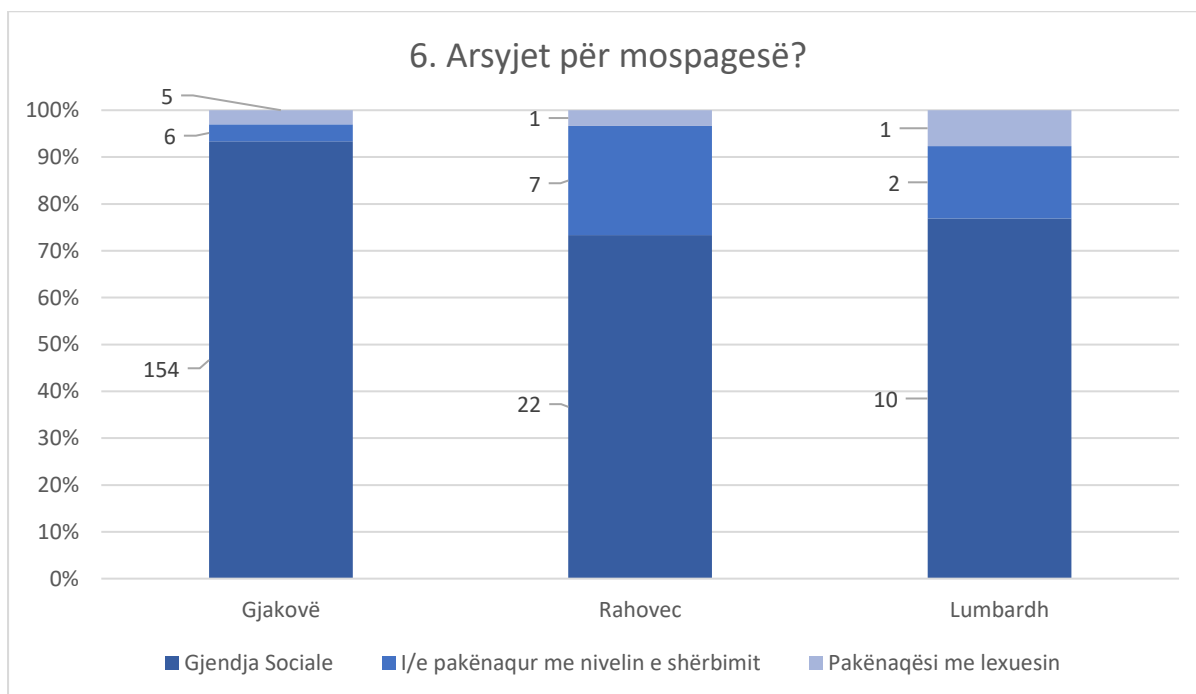


Figura 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë

5.7. Inicimi i mos pagesës tek përmbareuesi privat në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1393	157	1550
	89.87%	10.13%	72.77%
Rahovec	289	21	310
	93.23%	6.77%	14.55%
Lumbardh	131	139	270
	48.52%	51.48%	12.68%
Total	1813	317	2130
	85.12%	14.88%	100.00%

Tabela 30. Inicimi i mos pagesës tek përmbareuesi privat në sektorin e amvisërisë

Bazuar në përgjigjet e pranuar prej 2,130 të intervistuarave në sektorin e amvisërisë në pyetjen se a kanë dijeni se në rast të mos pagimit të borxhit lënda ju inicionet tek përmbareuesi privat, kemi arritur të kuptojmë që 1,813 apo 85.12% e tyre kanë dijeni për këtë ndërsa 317 apo 14.88% e tyre janë shprehur që nuk janë në dijeni.

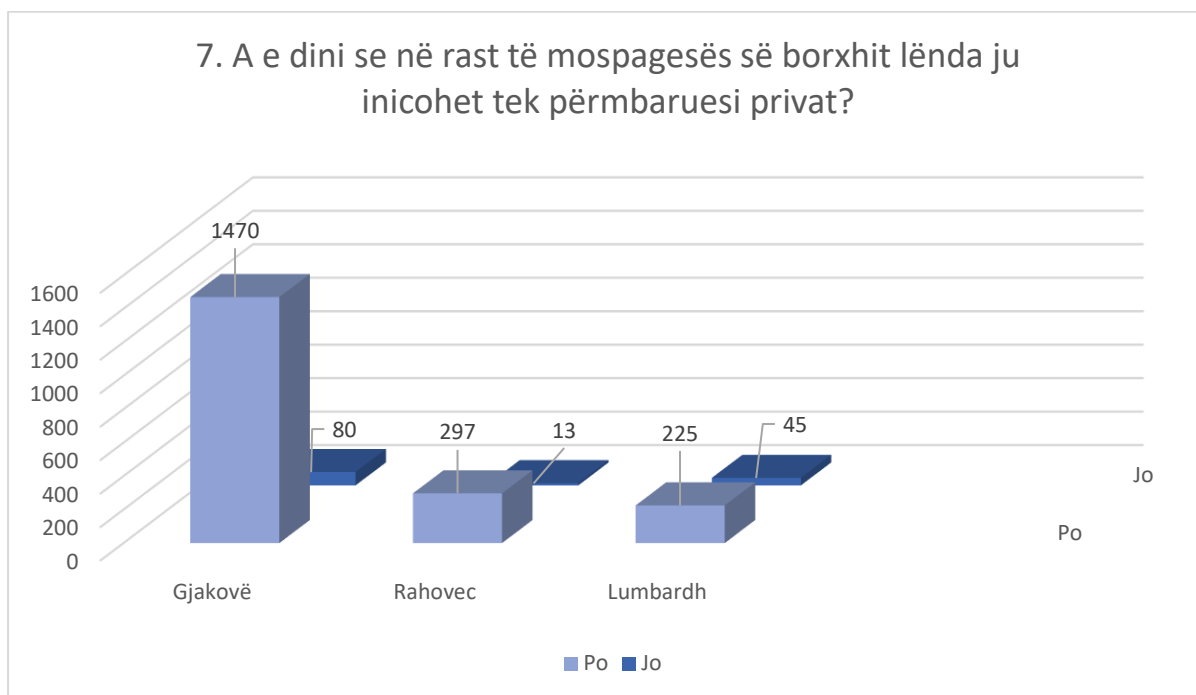


Figura 30. Inicimi i mos pagesës tek përmbareuesi privat në sektorin e amvisërisë

5.8. Ankesat në kompani në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	364	1186	1550
	23.48%	76.52%	72.77%
Rahovec	137	173	310
	44.19%	55.81%	14.55%
Lumbardh	155	115	270
	57.41%	42.59%	12.68%
Total	656	1474	2130
	30.80%	69.20%	100.00%

Tabela 31. Ankesat në kompani në sektorin e amvisërisë

Nga totali pëgjithshëm i 2,130 të anketuarave të sektorit të amvisërisë, në pyetjen se a janë ankuar ndonjëherë në kompaninë e ujësjellësit K.R.U Gjakova Sh.A, vetëm 656 apo 30.80% e tyre kanë pohuar që janë ankuar pjesa tjetër e tyre prej 1,474 apo 69.20% nuk kanë praqitur asnjëherë ankesë.

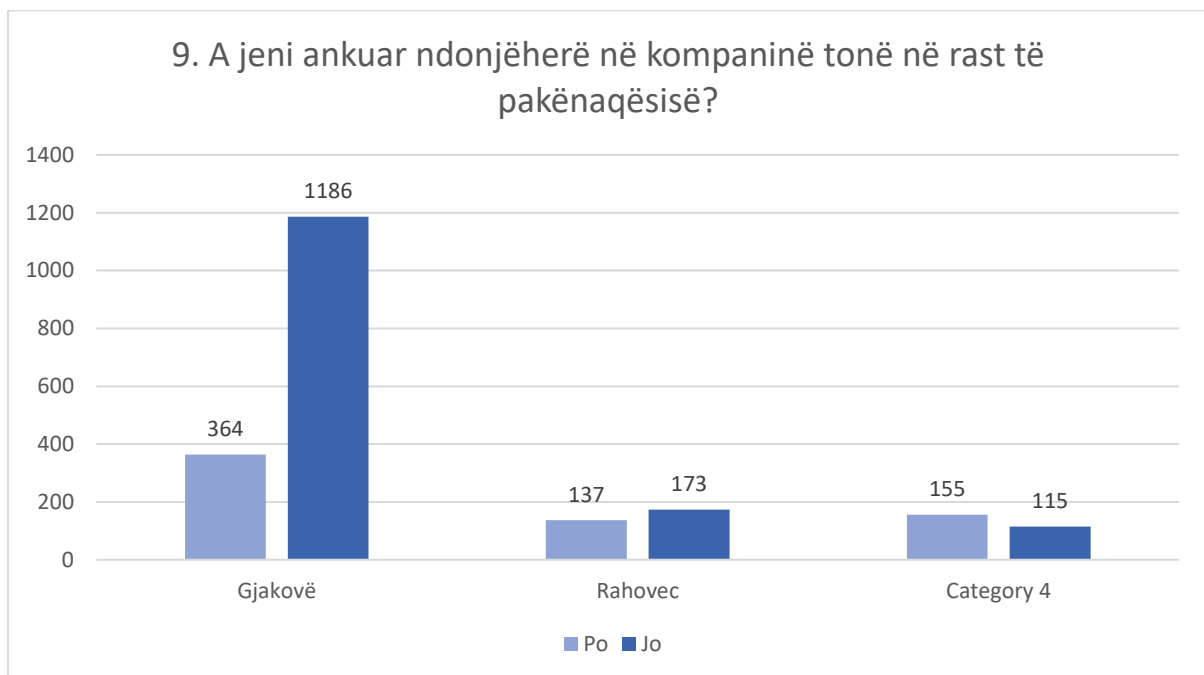


Figura 31. Ankesat në kompani në sektorin e amvisërisë

5.9. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	339	6	19	364
	93.13%	1.65%	5.22%	55.49%
Rahovec	119	8	10	137
	86.86%	5.84%	7.30%	20.88%
Lumbardh	152	0	3	155
	98.06%	0.00%	1.94%	23.63%
Total	610	14	32	656
	92.99%	2.13%	4.88%	100.00%

Tabela 32. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e amvisërisë

Tutje, të anketuarit e sektorit se amvisërisë janë pyetur në lidhje se nivelin e kënaqshmërisë së tyre drejtuar ankesave dhe kërkesave të tyre, dhe si shumë të kënaqur me trajtimin dhe zgjedhjen e tyre i kanë vlersuar pjesa më e madhe e tyre prej 610 apo 92.99% e personave të anketuar, mesatarisht të kënaqur janë shprehur 14 apo 2.13% dhe të pakënaqur janë shprehur 32 apo 4.88% e tyre nga numri total.

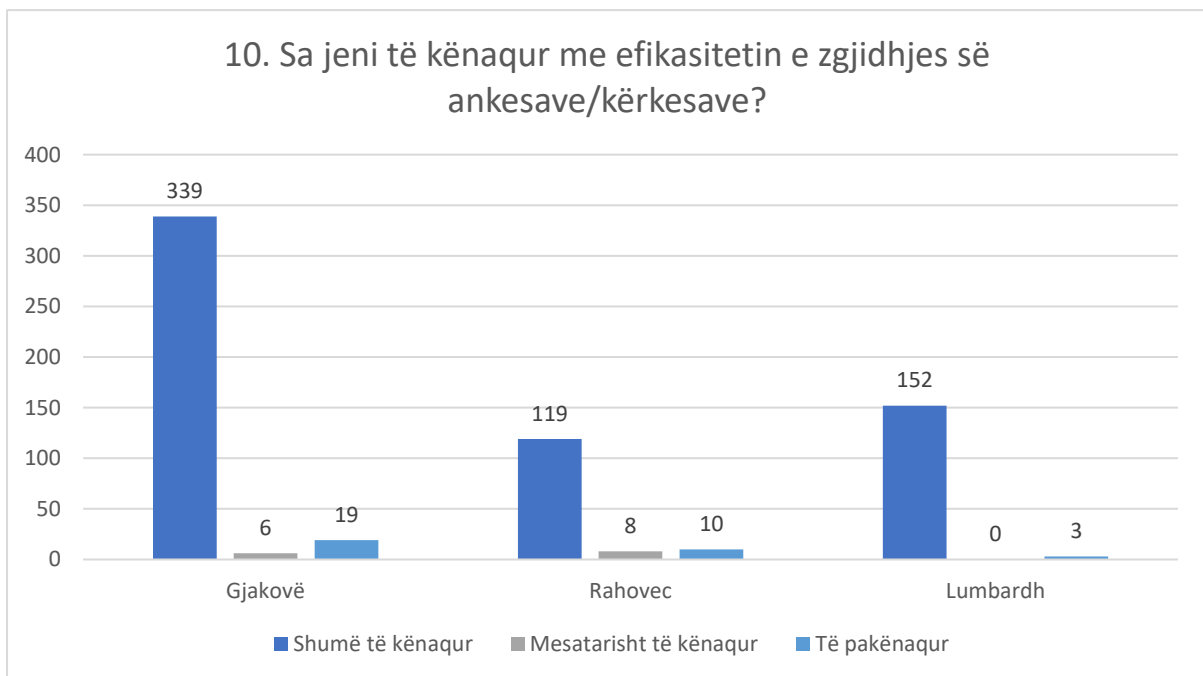


Figura 32. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e amvisërisë

5.10. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1461	89	1550
	94.26%	5.74%	72.77%
Rahovec	295	15	310
	95.16%	4.84%	14.55%
Lumbardh	205	65	270
	75.93%	24.07%	12.68%
Total	1961	169	2130
	92.07%	7.93%	100.00%

Tabela 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë

Përmes pyetjes vijuese të këtij hulumtimi ne kemi pasur mundësi për të kuptuar me shumë rreth kënaqshmërisë dhe vlerësimit të tyre lidhur me efikasitetin e menjanimave të defekteve. 1,961 apo 92.07% e të anketuarve të sektorit të amvisërisë janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 169 apo 7.93% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.

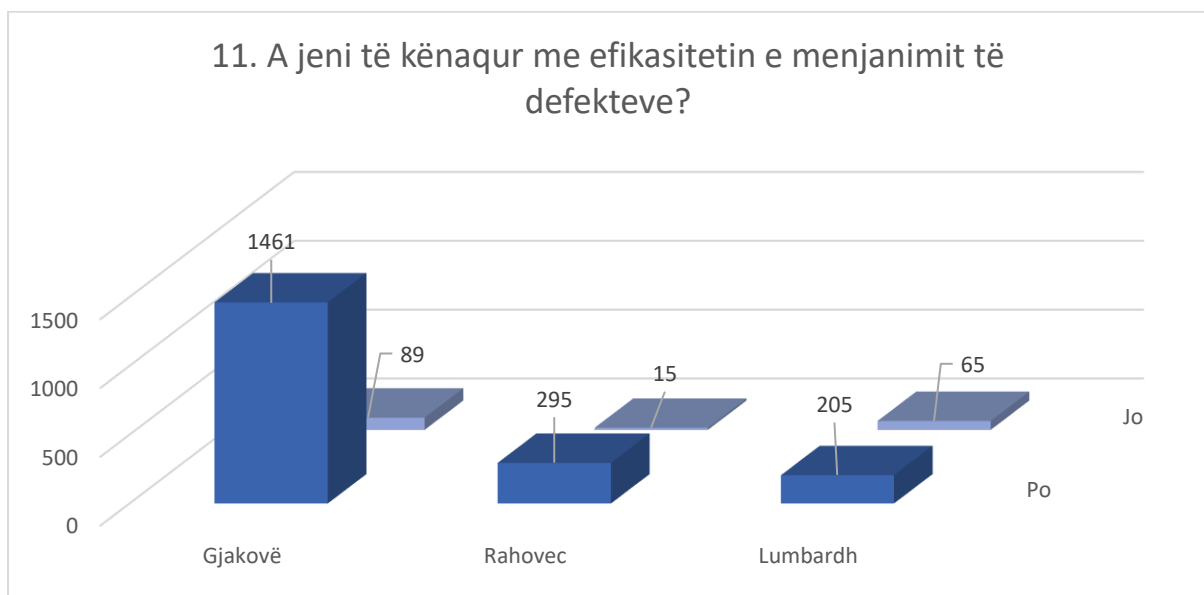


Figura 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë

5.11. Kontrata e shërbimit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1550	0	1550
	100.00%	0.00%	72.77%
Rahovec	310	0	310
	100.00%	0.00%	14.55%
Lumbardh	270	0	270
	100.00%	0.00%	12.68%
Total	2130	0	2130
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 34. Kontrata e shërbimit në sektorin e amvisërisë

Përmes kësaj pyetje kemi kuptuar që të gjithë konsumatorët e anketuar të cilët i përkasin sektorit të amvisërisë kanë kontratë shërbimi me K.R.U Gjakova Sh.A.

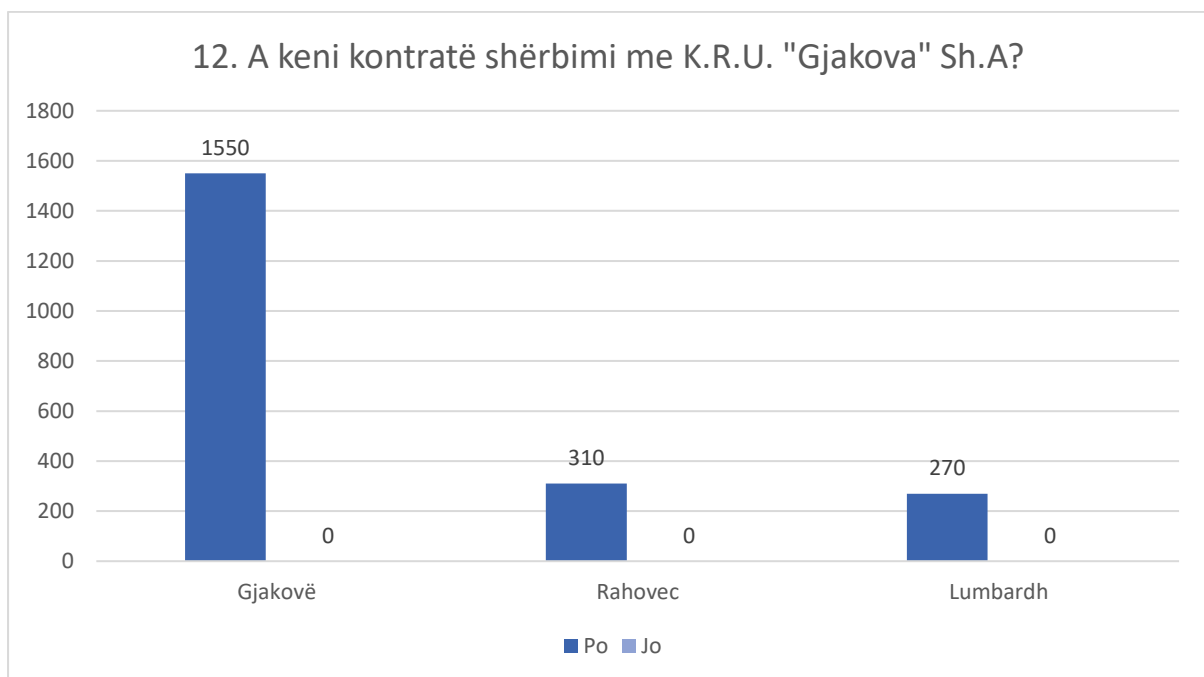


Figura 34. Kontrata e shërbimit në sektorin e amvisërisë

5.12. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1085	465	1550
	70.00%	30.00%	72.77%
Rahovec	248	62	310
	80.00%	20.00%	14.55%
Lumbardh	117	153	270
	43.33%	56.67%	12.68%
Total	1450	680	2130
	68.08%	31.92%	100.00%

Tabela 35. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë

Në pyetjen se a janë të informuar konsumatorët e K.R.U Gjakova Sh.A., për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotur të anketuarit e sektorit të amvisërisë janë shprehur që të ditur e kanë 4,450 apo 68.08% e tyre, ndërsa 680 apo 31.92% prej tyre janë përgjigjur që nuk kanë njohuri.

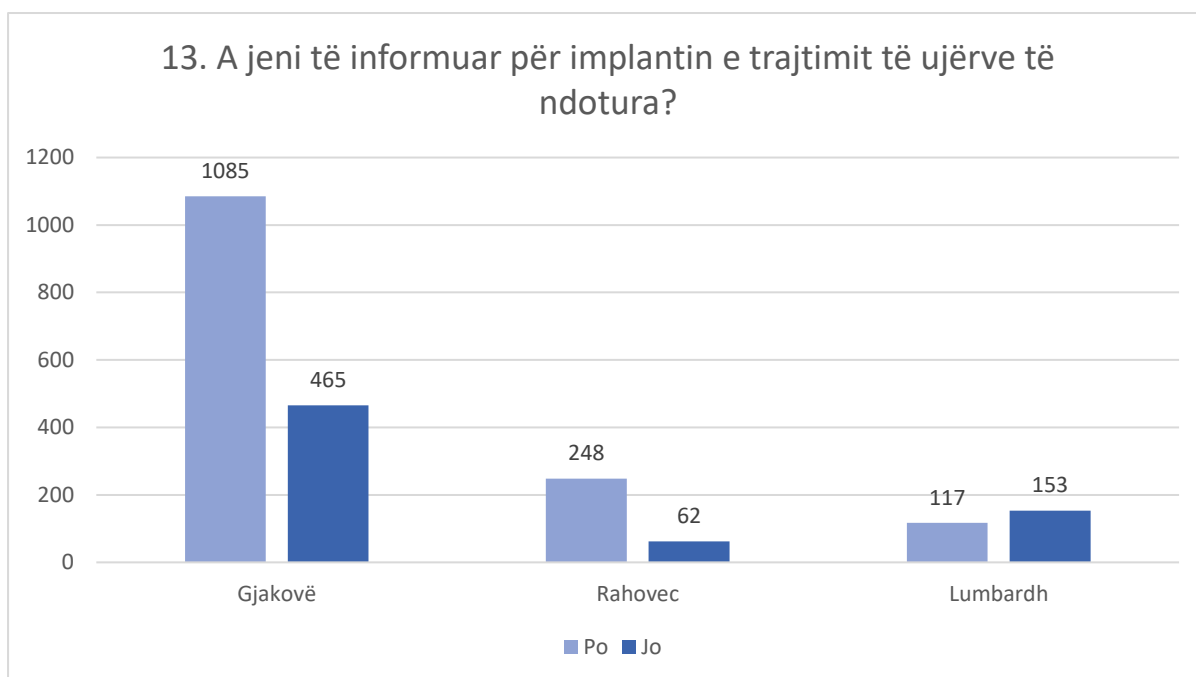


Figura 35. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë

5.13. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1254	296	1550
	80.90%	19.10%	72.77%
Rahovec	224	86	310
	72.26%	27.74%	14.55%
Lumbardh	58	212	270
	21.48%	78.52%	12.68%
Total	1536	594	2130
	72.11%	27.89%	100.00%

Tabela 36. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë

Bazuar në përgjigjet e pranura nga ana 2,130 të anketuarve në sektorit të amvisërisë 1,536 apo 72.11% e tyre janë përgjigjur me po se janë në dijeni se impianti për trajtimin e ujërave të ndotur ndikon në mbrojtjen e shëndetit publik dhe në mbrojtjen e trupave ujore nga degradimi, ndërsa pjesa tjetër e të anketurave prej 594 apo 27.89% janë shpehur që nuk kanë dijeni.

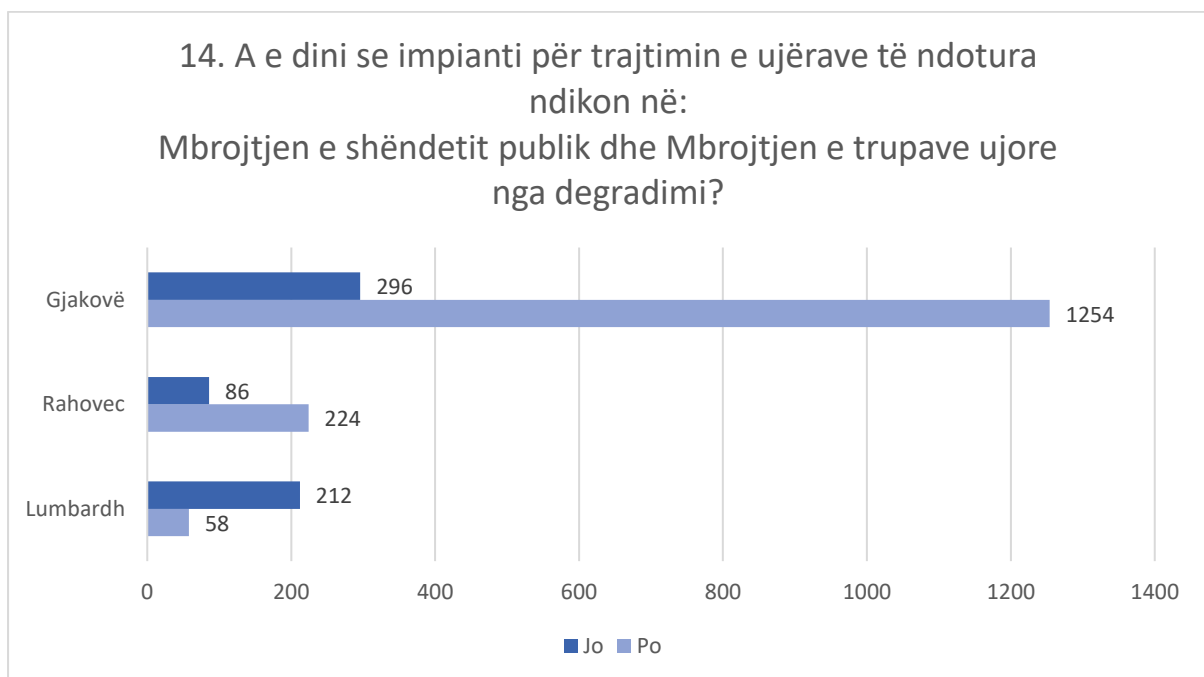


Figura 36. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë

5.14. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1391	159	1550
	89.74%	10.26%	72.77%
Rahovec	290	20	310
	93.55%	6.45%	14.55%
Lumbardh	253	17	270
	93.70%	6.30%	12.68%
Total	1934	196	2130
	90.80%	9.20%	100.00%

Tabela 37. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e amvisërisë

Të anketuarit e sektorit të amvisërisë janë intervistuar rreth njohurisë së tyre për web-faqën e K.R.U Gjakova Sh.A., Nga totali i përgjithshëm i të intervistuarve, 1,934 apo 90.80 e tyre janë shprehur se po janë në dijeni ndërsa 196 apo 9.20% e tyre janë përgjigjur se nuk kanë dijeni për këtë.

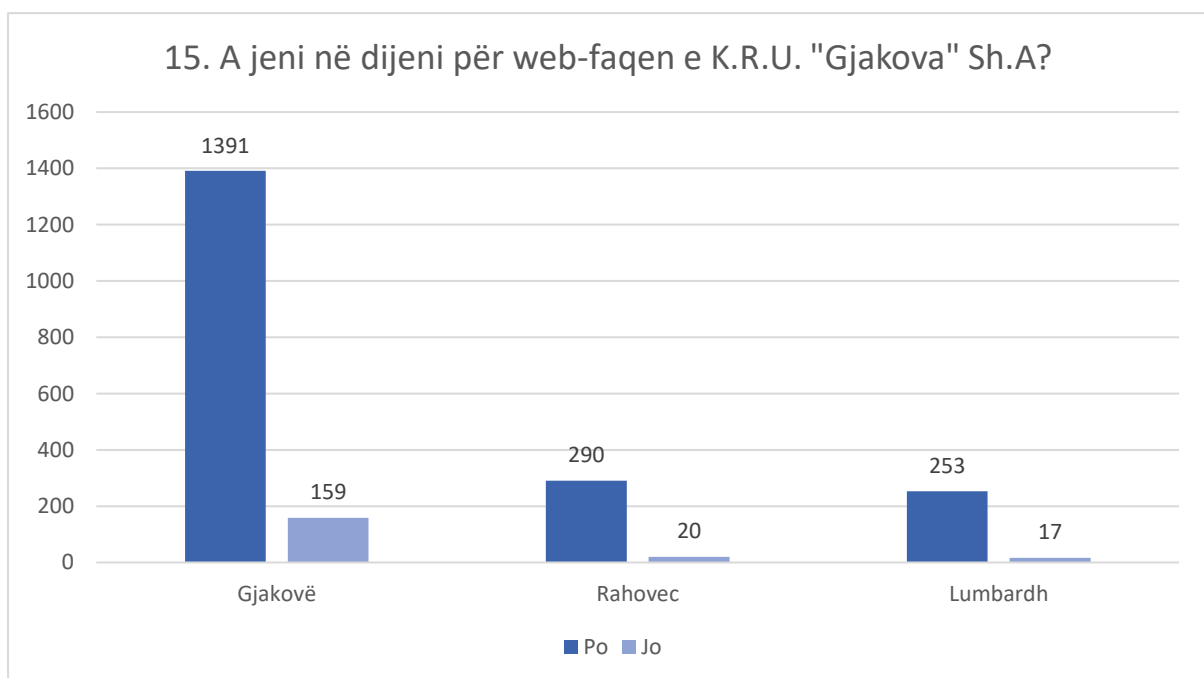


Figura 37. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e amvisërisë

5.15. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	1140	248	3	1391
	81.96%	17.83%	0.22%	71.92%
Rahovec	94	193	3	290
	32.41%	66.55%	1.03%	14.99%
Lumbardh	49	200	4	253
	19.37%	79.05%	1.58%	13.08%
Total	1283	641	10	1934
	66.34%	33.14%	0.52%	100.00%

Tabela 38. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e amvisërisë

Sa i përket kënaqshmërisë me publikimin e informacioneve në web-faqën dhe rrjetet të tjera sociale rreth K.R.U Gjakova Sh.A., kuptojmë pjesa se më e madhe e të anketuarve që i përkasin sektorit të amvisërisë prej 1,283 apo 66.34% janë shumë të kënaqur me publiket, pjesa tjetër prej 641 apo 33.14% janë shprehur mesatarisht të kënaqur dhe si të pakënaqur janë shprehur vetëm 10 apo 0.52% e tyre.

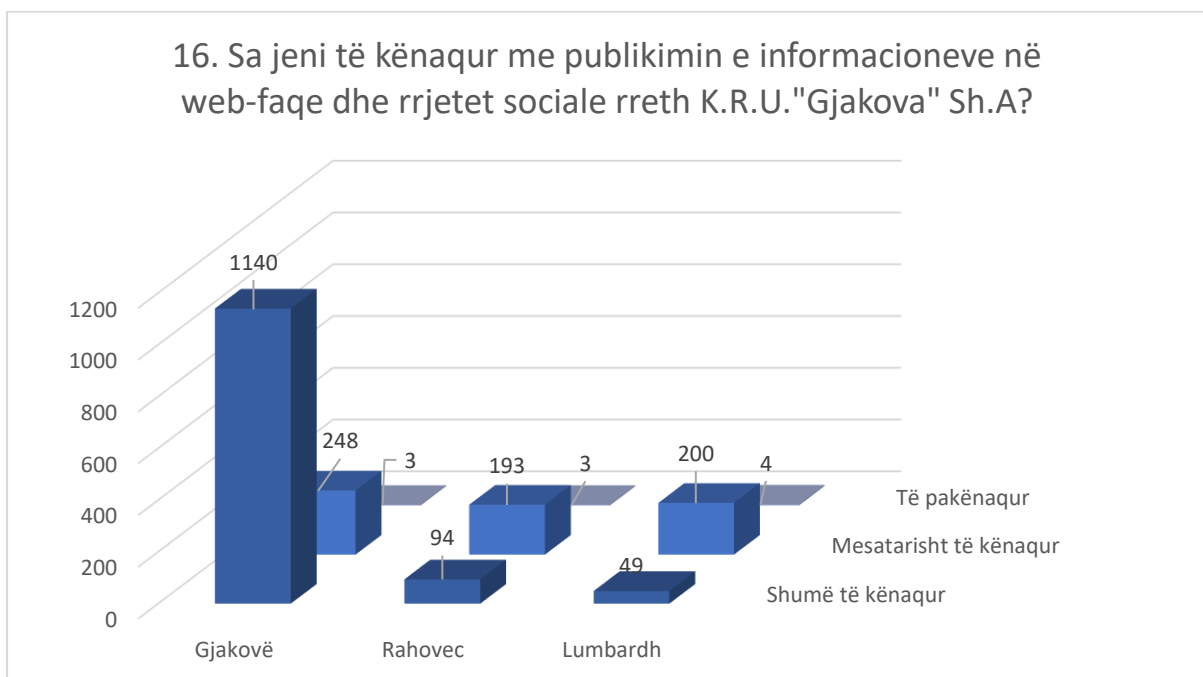


Figura 38. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e amvisërisë

5.16. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1187	363	1550
	76.58%	23.42%	72.77%
Rahovec	270	40	310
	87.10%	12.90%	14.55%
Lumbardh	46	224	270
	17.04%	82.96%	12.68%
Total	1503	627	2130
	70.56%	29.44%	100.00%

Tabela 39. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë

Tek pyetja se a kanë njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet (ARRU), të anketuarit e sektorit të amvisërisë janë përgjigjur me po 1,503 persona apo 70.56% e tyre, dhe që ende nuk e kanë të njohur këtë janë shprehur 627 apo 29.44%.

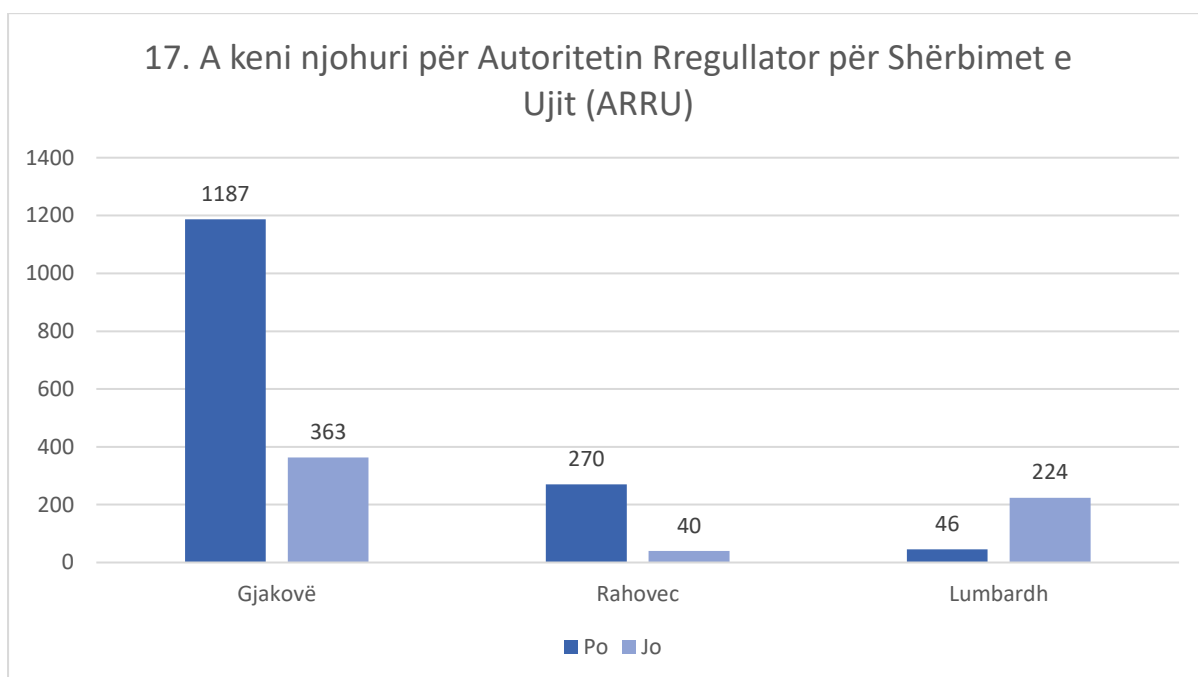


Figura 39. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë

6. SEKTORI I BIZNESEVE DHE INSTITUCIONEVE

6.1. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	98	48	24	170
	57.65%	28.24%	14.12%	66.15%
Rahovec	12	33	0	45
	26.67%	73.33%	0.00%	17.51%
Lumbardh	19	22	1	42
	45.24%	52.38%	2.38%	16.34%
Total	129	103	25	257
	50.19%	40.08%	9.73%	100.00%

Tabela 40. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Në tabelën e mësipërme janë paraqitur rezultatet e kënaqëshmërisë së klientëve lidhur me shërbimet e K.R.U Gjakova Sh.A në sektorin e bizneseve dhe institucioneve.

Sipas përgjigjeve të pranuar në pyetjen se sa janë të kënaqur me këto shërbime, është kuptuar se nga totali 257 i të anketuarëve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve 129 apo 50.19% janë ndarë shumë të kënaqur, 103 ose 40.08% janë ndarë mesatarisht të kënaqur dhe të pakënaqur me këto shërbime kemi 25 të anketuar ose 9.73%.

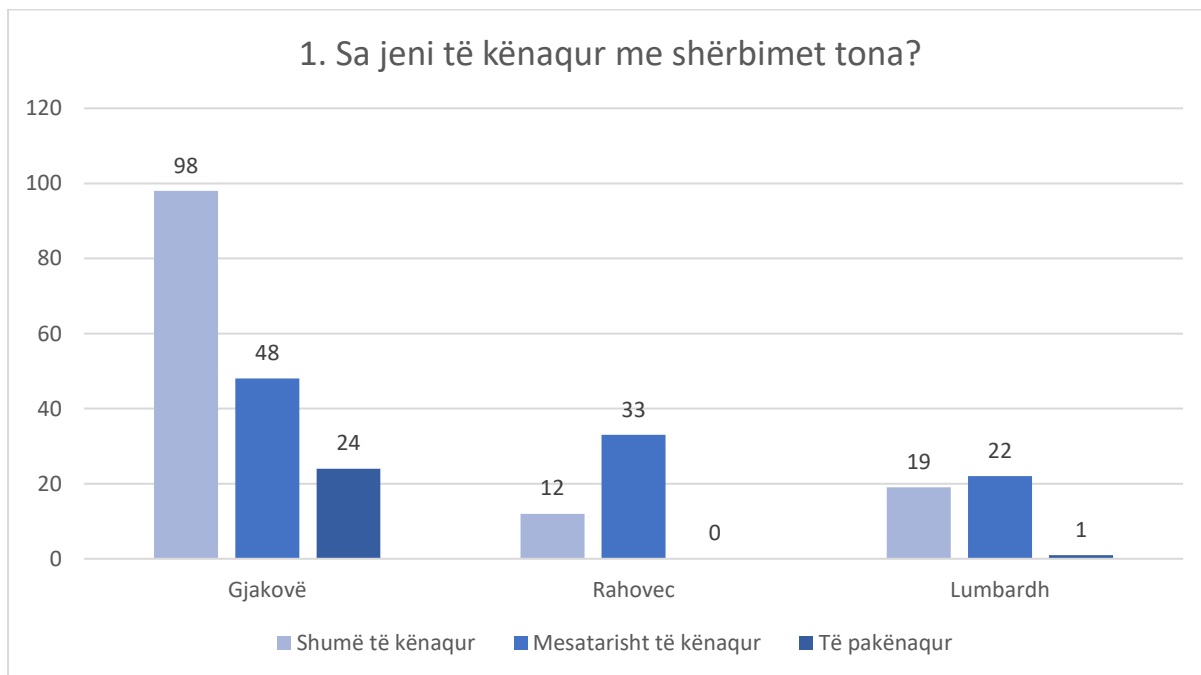


Figura 40. Kënaqshmëria e klientëve lidhur me shërbimet në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.2. Vlerësimi i tarifave në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Të larta	Të përballueshme	Të ulëta	Totali
Gjakovë	41	94	35	170
	24.12%	55.29%	20.59%	66.15%
Rahovec	0	43	2	45
	0.00%	95.56%	4.44%	17.51%
Lumbardh	5	36	1	42
	11.90%	85.71%	2.38%	16.34%
Total	46	173	38	257
	17.90%	67.32%	14.79%	100.00%

Tabela 41. Vlerësimi i tarifave në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Tek sektori e bizneseve dhe institucioneve tek pyetja se si i vlerësojnë tarifat e shërbimeve, përgjigjet më të specifikuar nga e të anketuarit mund ti shohim edhe në tabelen e mësipërme edhe në grafën e paraqitur me poshtë.

Nga totali i të anketuarëve 257 në këtë sektor 46 ose 17.90% e të anketuarëve këto shërbime i vlerësojnë si të larta, 173 ose 67.32% prej tyre pohuan se tarifat për shërbime janë të përballueshme, kurse 38 apo 14.79% janë shprehur se këto tarifa janë të ulta.

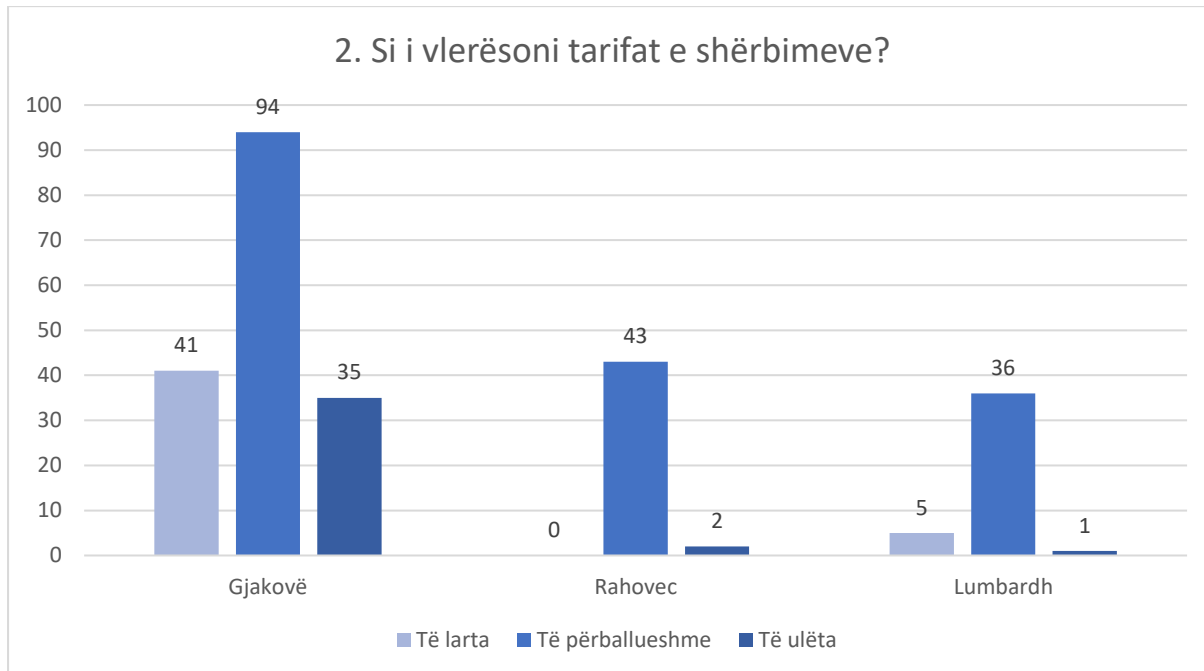


Figura 41. Vlerësimi i tarifave në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.3. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	170	0	170
	100.00%	0.00%	66.15%
Rahovec	45	0	45
	100.00%	0.00%	17.51%
Lumbardh	42	0	42
	100.00%	0.00%	16.34%
Total	257	0	257
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 42. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Tek pyetja se a kanë ujëmatës të anketuarit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve nga totali 257 apo 100% prej tyre janë shprehur se kanë ujëmatës dhe nuk kemi asnjë të anketuar që ka pohuar të kundërtën.

Detajet më të hollësishme mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

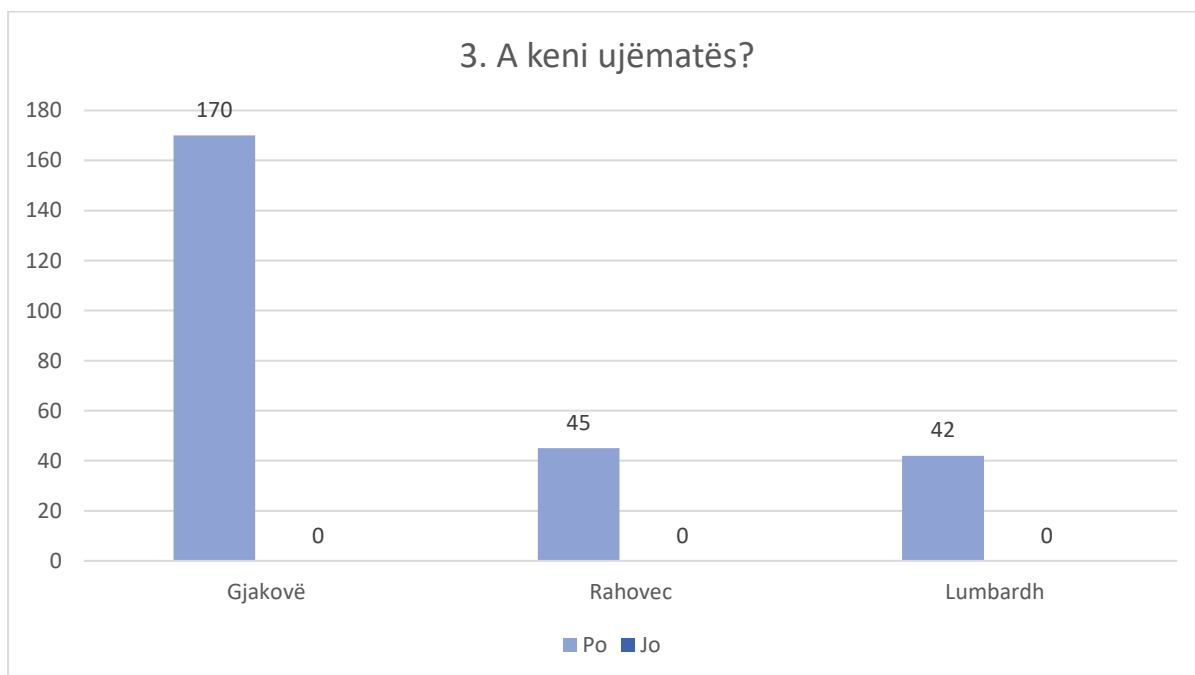


Figura 42. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.4. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	149	21	170
	87.65%	12.35%	66.15%
Rahovec	39	6	45
	86.67%	13.33%	17.51%
Lumbardh	38	4	42
	90.48%	9.52%	16.34%
Total	226	31	257
	87.94%	12.06%	100.00%

Tabela 43. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Nga totali i të anketuarëve të cilët kanë pohuar se kanë ujëmatës gjithashtu janë pyetur se a ju lexohet ujëmatësi me rregull. 226 ose 87.94% nga totali kanë pohuar se ju lexohet ujëmatësi me rregull dhe 31 prej tyre apo 12.06% kanë pohuar se nuk ju lexohet ujëmatësi me rregull.

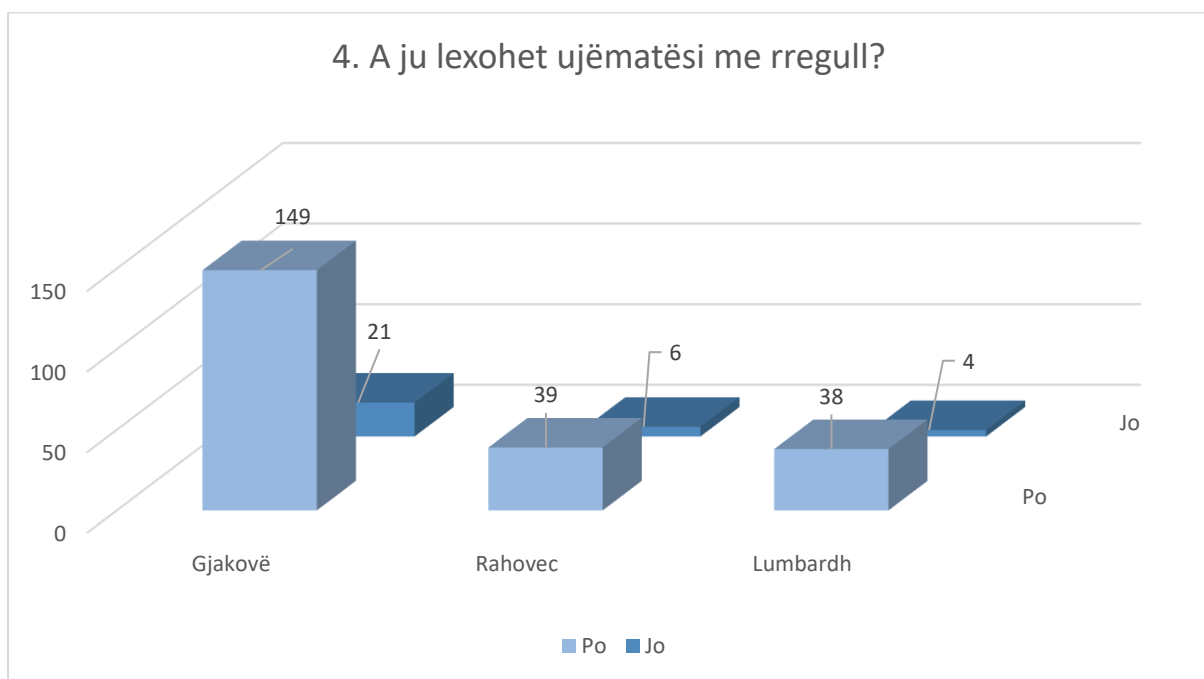


Figura 43. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.5. Faturat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	144	26	170
	84.71%	15.29%	66.15%
Rahovec	42	3	45
	93.33%	6.67%	17.51%
Lumbardh	38	4	42
	90.48%	9.52%	16.34%
Total	224	33	257
	87.16%	12.84%	100.00%

Tabela 44. Faturat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Tek pyetja se a i paguajnë faturat me rregull, të anketuarit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve janë shprehur si më tutje. Nga totali 257 prej tyre 224 ose 87.16% kanë pohuar se i paguajnë fatura me rregull kurse 33 ose 12,84% janë shprehur se nuk paguajnë faturat me rregull.

Detajet më të hollësishme mund ti shohim në tabelen e mësipërme ose në tabelen e mëposhtme.

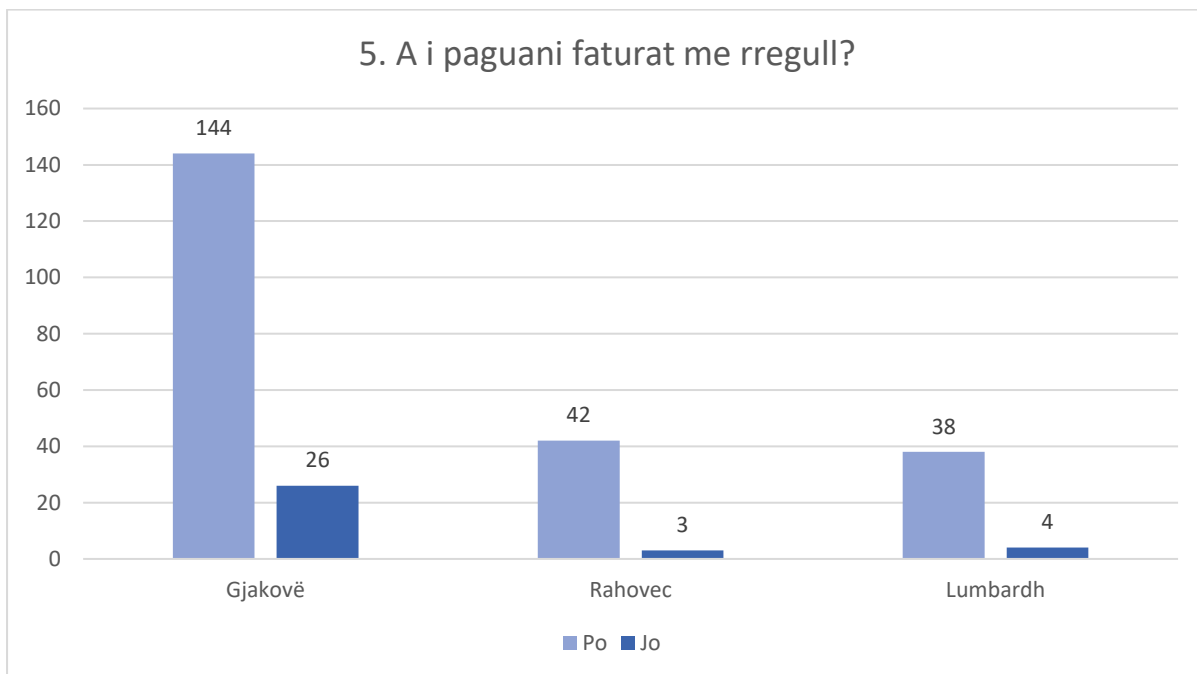


Figura 44. Faturat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.6. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Arsyet për mospagesë?	Gjendja Sociale	I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit	Pakënaqësi me lexuesin	Totali
Gjakovë	20	5	1	26
	76.92%	19.23%	3.85%	78.79%
Rahovec	2	1	0	3
	66.67%	33.33%	0.00%	9.09%
Lumbardh	3	1	0	4
	75.00%	25.00%	0.00%	12.12%
Total	25	7	1	33
	75.76%	21.21%	3.03%	100.00%

Tabela 45. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Të intervisturit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve të cilet janë shprehur se nuk i paguajnë faturat me rregull janë pyetur se cilat janë arsyet për mospagesë, dhe përgjigjet e tyre janë si më tutje. Prej tyre 25 ose 75.76% kanë shprehur se gjendja sociale është ndër arsyet kryesore që nuk i paguajnë faturat me rregull, kurse 7 ose 21.21% kemi të anketuar që janë shprehur të pakënaqur me nivelin e shërbimit dhe vetëm 1 ose 3.03% ka pakënaqësi me lexuesin.

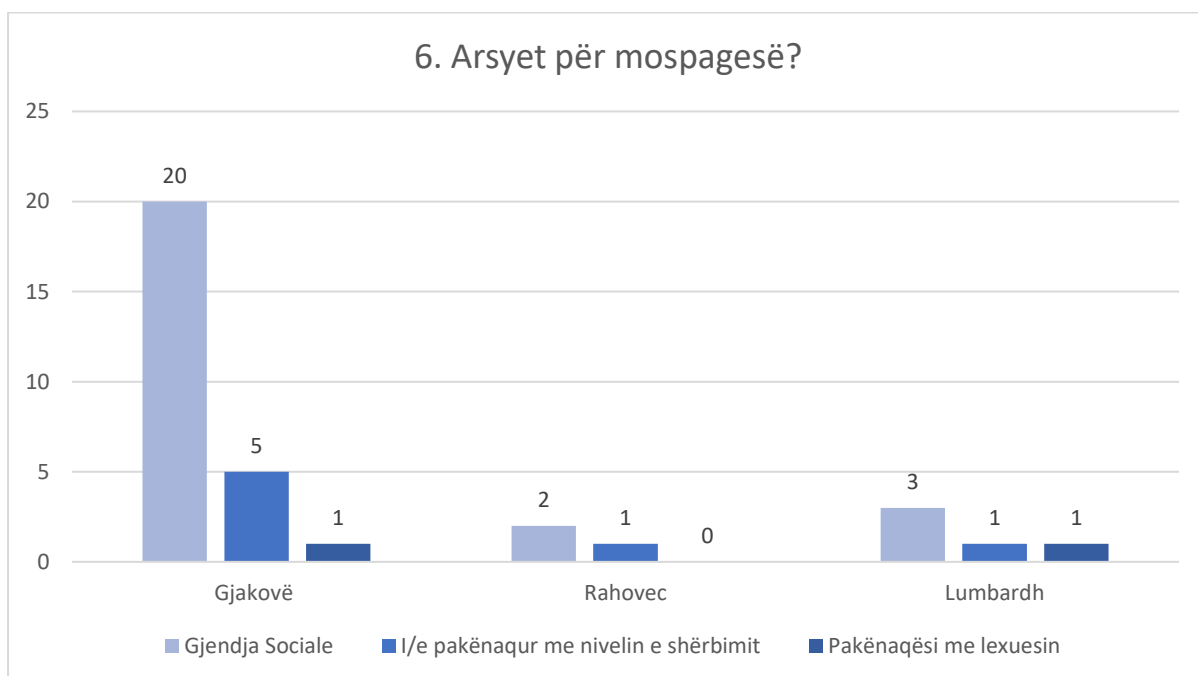


Figura 45. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.7. Inicimi i mospagesës tek përmbartuesi privat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	153	17	170
	90.00%	10.00%	66.15%
Rahovec	40	5	45
	88.89%	11.11%	17.51%
Lumbardh	41	1	42
	97.62%	2.38%	16.34%
Total	234	23	257
	91.05%	8.95%	100.00%

Tabela 46. Inicimi i mospagesës tek përmbartuesi privat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Sa i përket pyetjës se a janë të informuar të anketuarit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve se në rast të mospagesës së borxhit lëndja ju inicohet tek përmbartuesi privat, nga totali 257 prej tyre 234 ose 91.05% kanë pohuar se janë në dijeni dhe 23 ose 8.95% janë shprehur se nuk janë në dijeni.

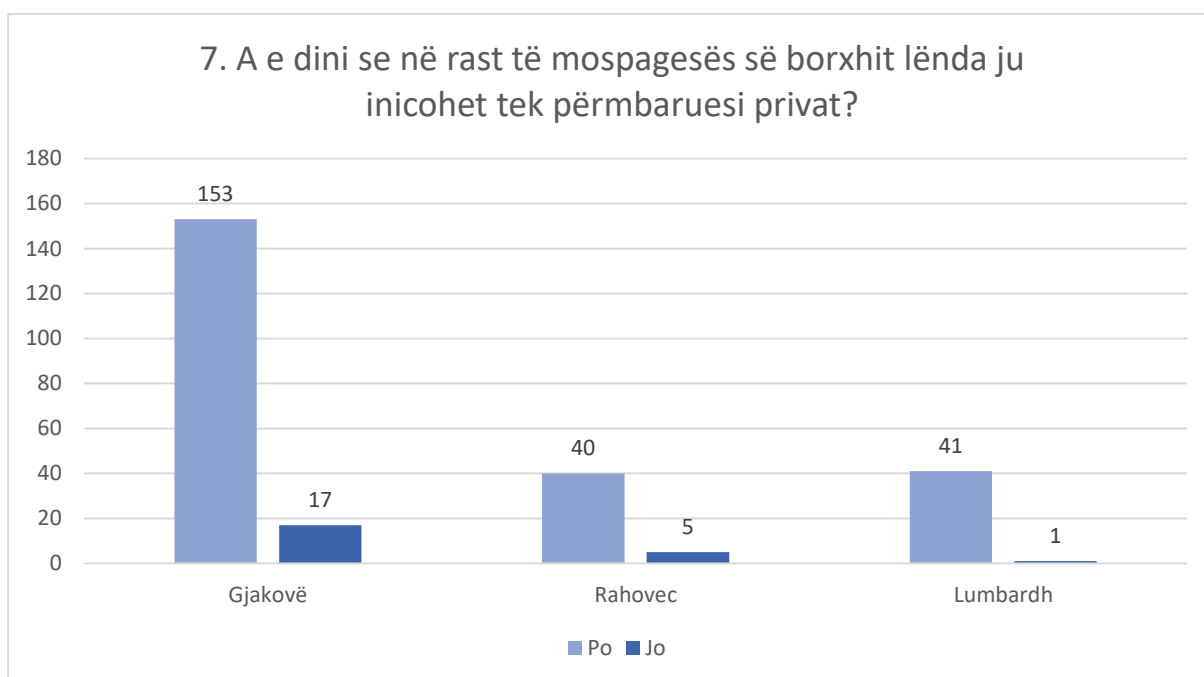


Figura 46. Inicimi i mospagesës tek përmbartuesi privat në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.8. Kontrata me rata mujore për pagesën e borxhit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	147	23	170
	86.47%	13.53%	66.15%
Rahovec	41	4	45
	91.11%	8.89%	17.51%
Lumbardh	39	3	42
	92.86%	7.14%	16.34%
Total	227	30	257
	88.33%	11.67%	100.00%

Tabela 47. Kontrata me rata mujore për pagesën e borxhit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Të anketuarit janë pyetur se a janë në dijeni se kanë të drejtë të nënshkruajnë kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit nëse borxhi i tyre është i lartë dhe 227 nga totali apo 88.33% janë shprehur se janë në dijeni kurse 30 ose 11.67% janë shprehur se nuk kanë informata rreth kësaj të drejte.

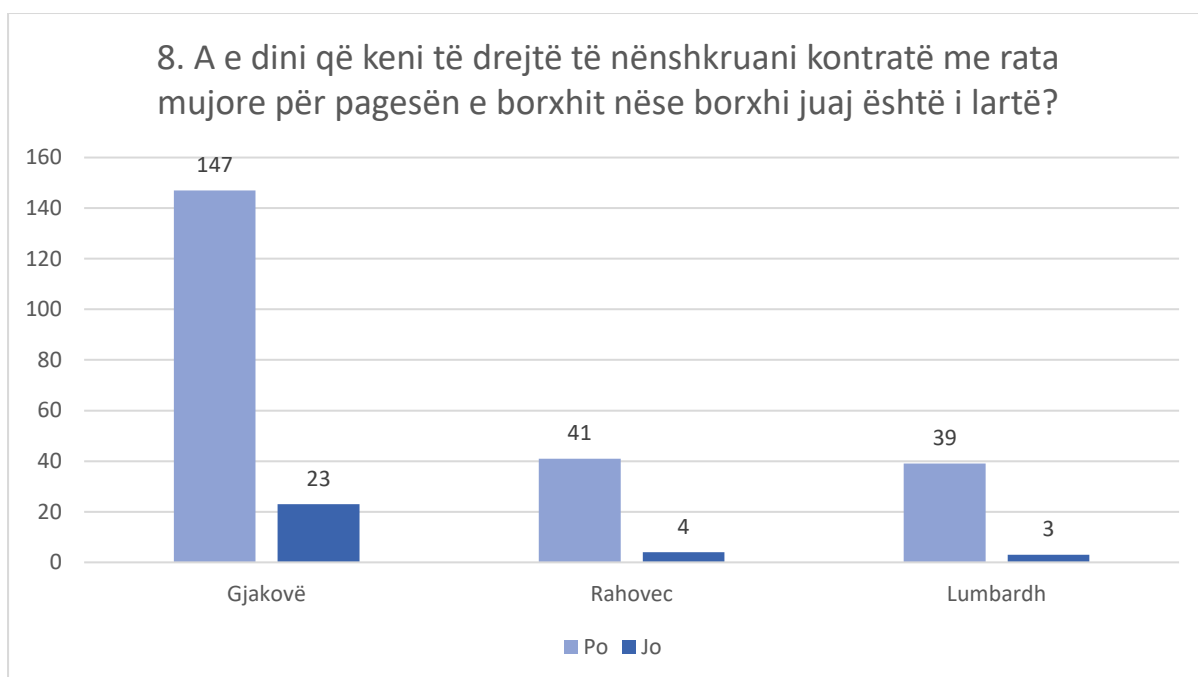


Figura 47. Kontrata me rata mujore për pagesën e borxhit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.9. Ankesat në kompani në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	76	94	170
	44.71%	55.29%	66.15%
Rahovec	25	20	45
	55.56%	44.44%	17.51%
Lumbardh	32	10	42
	76.19%	23.81%	16.34%
Total	133	124	257
	51.75%	48.25%	100.00%

Tabela 48. Ankesat në kompani në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Rreth ankesave nga të anketuarit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve detaje më të specifikuar mund të shohim në tabelë dhe në grafën e bashkangjitur më poshte. Nga totali 257 prej tyre 133 apo 51.75% janë ankuar dhe 124 ose 48.25% janë shprehur se nuk janë ankuar ndonjëherë në kompaninë K.R.U Gjakova.

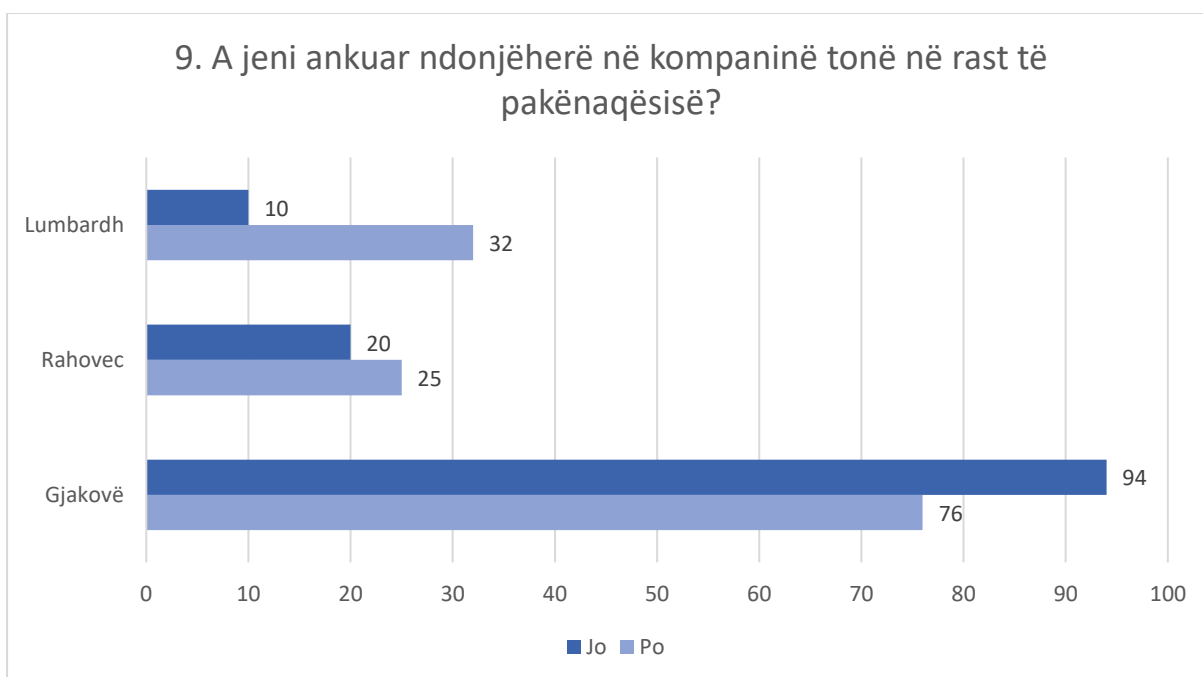


Figura 48. Ankesat në kompani në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.10. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e bizneseve dhe amvisërisë

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	54	2	20	76
	71.05%	2.63%	26.32%	57.14%
Rahovec	25	0	0	25
	100.00%	0.00%	0.00%	18.80%
Lumbardh	30	0	2	32
	93.75%	0.00%	6.25%	24.06%
Total	109	2	22	133
	81.95%	1.50%	16.54%	100.00%

Tabela 49. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e bizneseve dhe amvisërisë

Rreth kënaqshmërisë së të anketuarëve për efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave nga 133 të cilët kanë deklaruar se janë ankuar prej tyre 109 ose 81.95% janë shprehur se janë të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave, 2 apo 1.50% janë mesatarisht të kënaqur, dhe më pak të kënaqur kemi 22 të anketuar apo 16.54%.

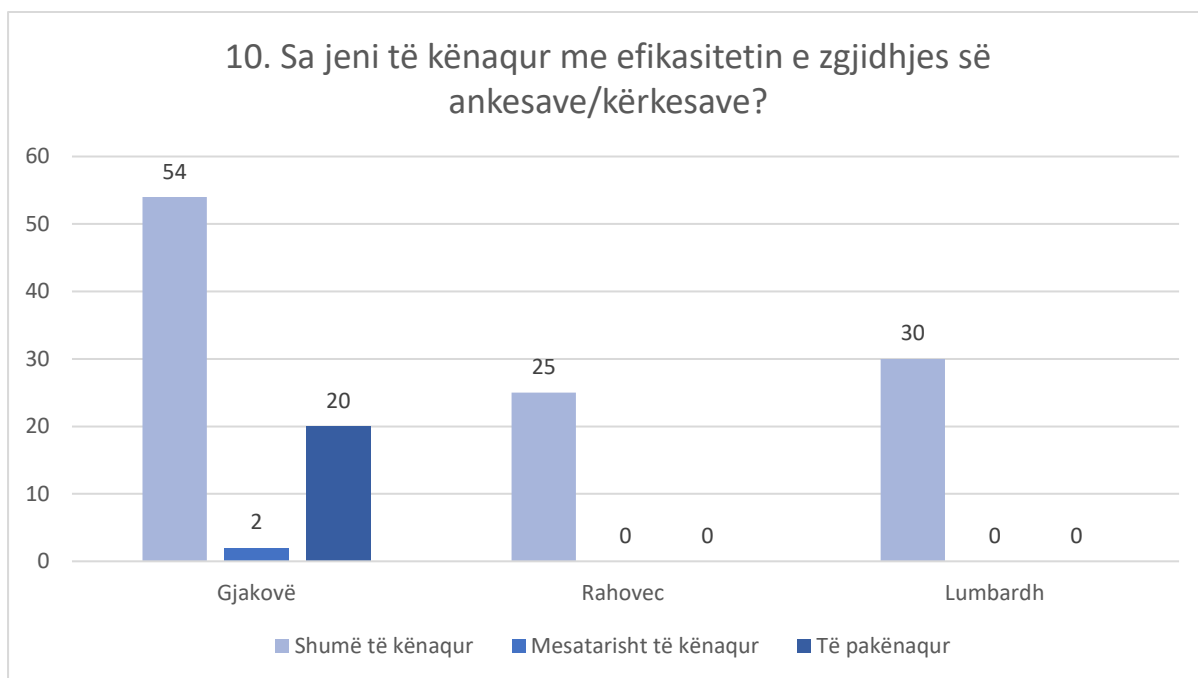


Figura 49. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave në sektorin e bizneseve dhe amvisërisë

6.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	147	23	170
	86.47%	13.53%	66.15%
Rahovec	42	3	45
	93.33%	6.67%	17.51%
Lumbardh	38	4	42
	90.48%	9.52%	16.34%
Total	227	30	257
	88.33%	11.67%	100.00%

Tabela 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Duke u bazuar në përgjigjet e të anketuarëve rreth kënaqëshmërisë me efikasitetin e menjanimit të defekteve nga totali 257 prej tyre 227 apo 88.33% janë shprehur se janë të kënaqur dhe 30 apo 11.67% prej tyre janë shprehur si më pak të kënaqur.

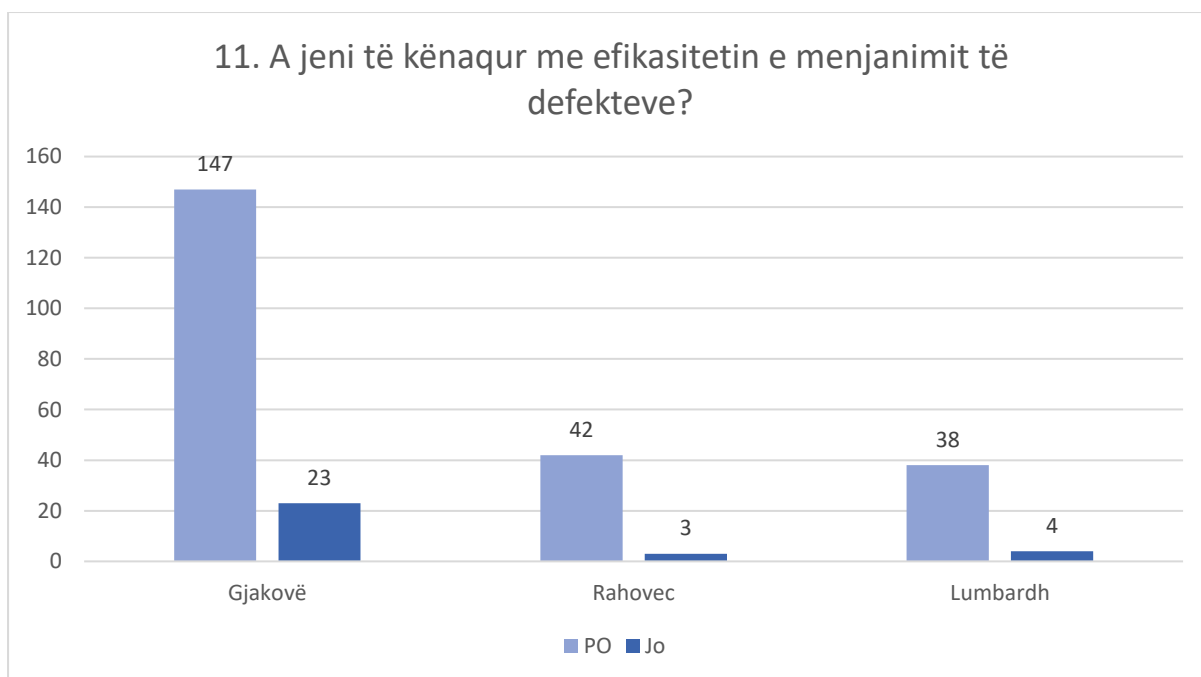


Figura 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.12. Kontrata e shërbimit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	170	0	170
	100.00%	0.00%	66.15%
Rahovec	45	0	45
	100.00%	0.00%	17.51%
Lumbardh	42	0	42
	100.00%	0.00%	16.34%
Total	257	0	257
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 51. Kontrata e shërbimit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Nga të anketuarit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve sa i përket pyetjes se a kanë kontratë shërbimi me K.R.U Gjakova Sh.A. nga paraqitja e tabelës dhe grafit mund të shohim se të gjithë të anketuarit në këtë sektor kanë pohuar se kanë kontratë shërbimi.

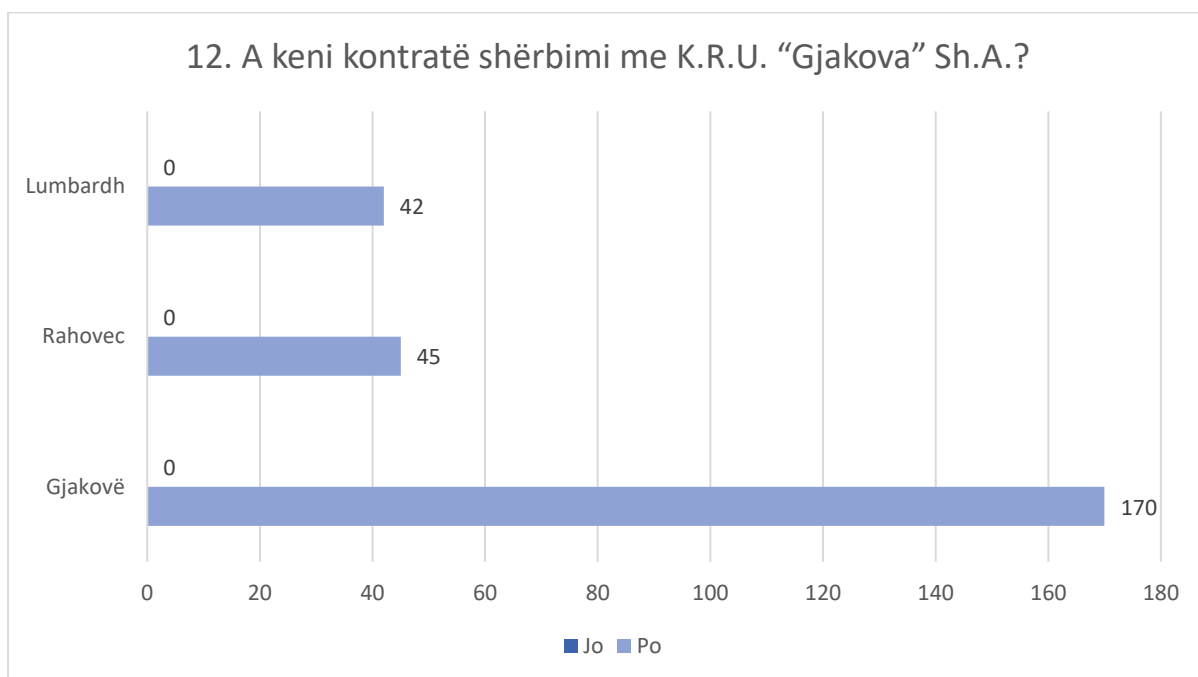


Figura 51. Kontrata e shërbimit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.13. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	83	87	170
	48.82%	51.18%	66.15%
Rahovec	32	13	45
	71.11%	28.89%	17.51%
Lumbardh	3	39	42
	7.14%	92.86%	16.34%
Total	118	139	257
	45.91%	54.09%	100.00%

Tabela 52. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Në tabelen e mësipërme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen rreth informimit për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura. Nga totali 257 në sektorin e bizneseve dhe institucioneve 118 apo 45.91% prej tyre janë shprehur se janë të informuar dhe 139 apo 54.09% janë shprehur se nuk janë të informuar. Keto të dhëna janë të paraqitura edhe në graf.

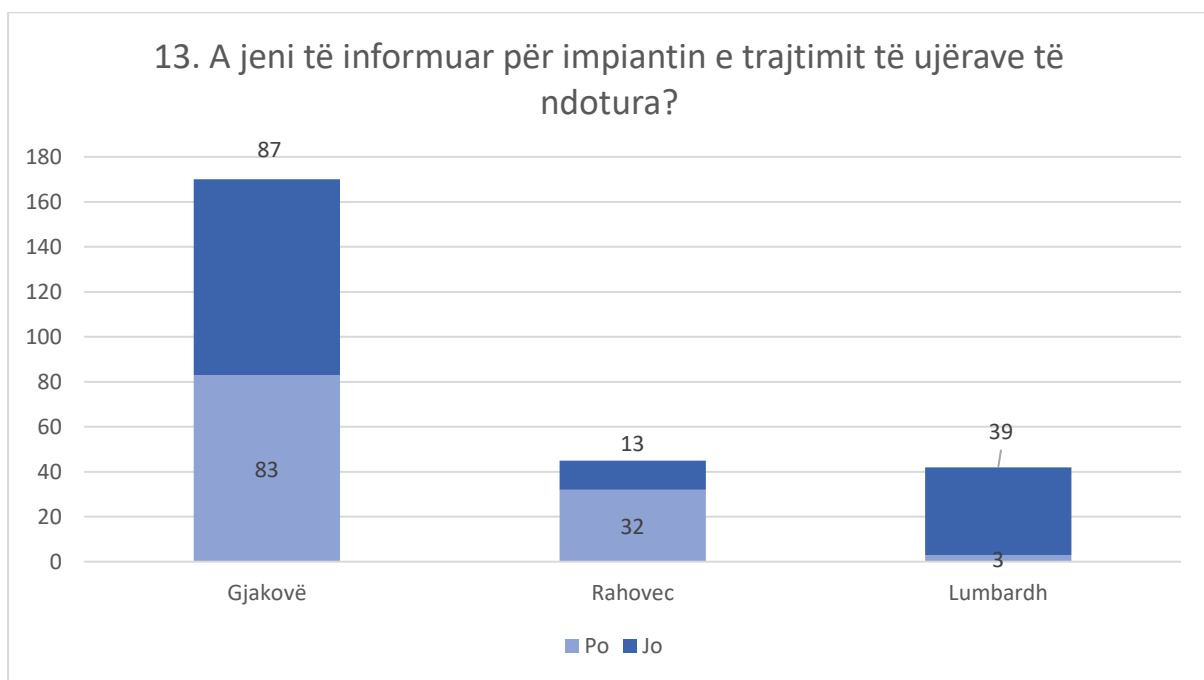


Figura 52. Informimi për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.14. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	123	47	170
	72.35%	27.65%	66.15%
Rahovec	39	6	45
	86.67%	13.33%	17.51%
Lumbardh	36	6	42
	85.71%	14.29%	16.34%
Total	198	59	257
	77.04%	22.96%	100.00%

Tabela 53. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Përmes kësaj pyetje jemi munduar të kuptojmë se sa kanë informata se impianti për trajtimin e ujërave të ndotura ndikon në mbrojtjen e shëndetit publik dhe mbrojtjen e trupave ujore nga degradimi. Nga totali i intervistuarëve 257 në sektorin e bizneseve dhe institucioneve prej tyre 198 apo 77.04% kanë pohuar se janë të informuar ndërsa 59 apo 22.96 kanë deklaruar se nuk kanë informata. Këto të dhëna janë paraqitur në formë tabelare dhe në graf.

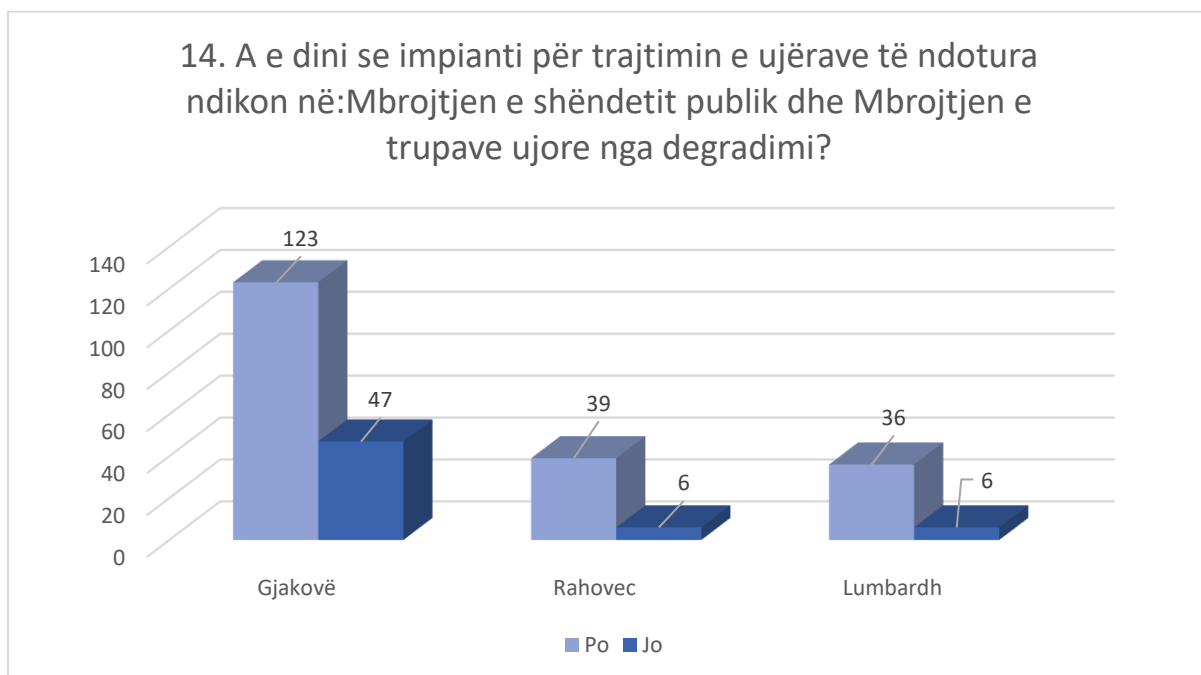


Figura 53. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.15. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	145	25	170
	85.29%	14.71%	66.15%
Rahovec	42	3	45
	93.33%	6.67%	17.51%
Lumbardh	42	0	42
	100.00%	0.00%	16.34%
Total	229	28	257
	89.11%	10.89%	100.00%

Tabela 54. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Në tabelen e mësipërme mund të vërejmë se duke u bazuar nga numri i përgjithshëm i të anketuarëve nga 257 në sektorin e bizneseve dhe institucioneve prej tyre 229 apo 89.11% janë në dijeni për web-faqen e K.R.U Gjakova Sh.A, kurse 28 ose 10.89% janë në dijeni.

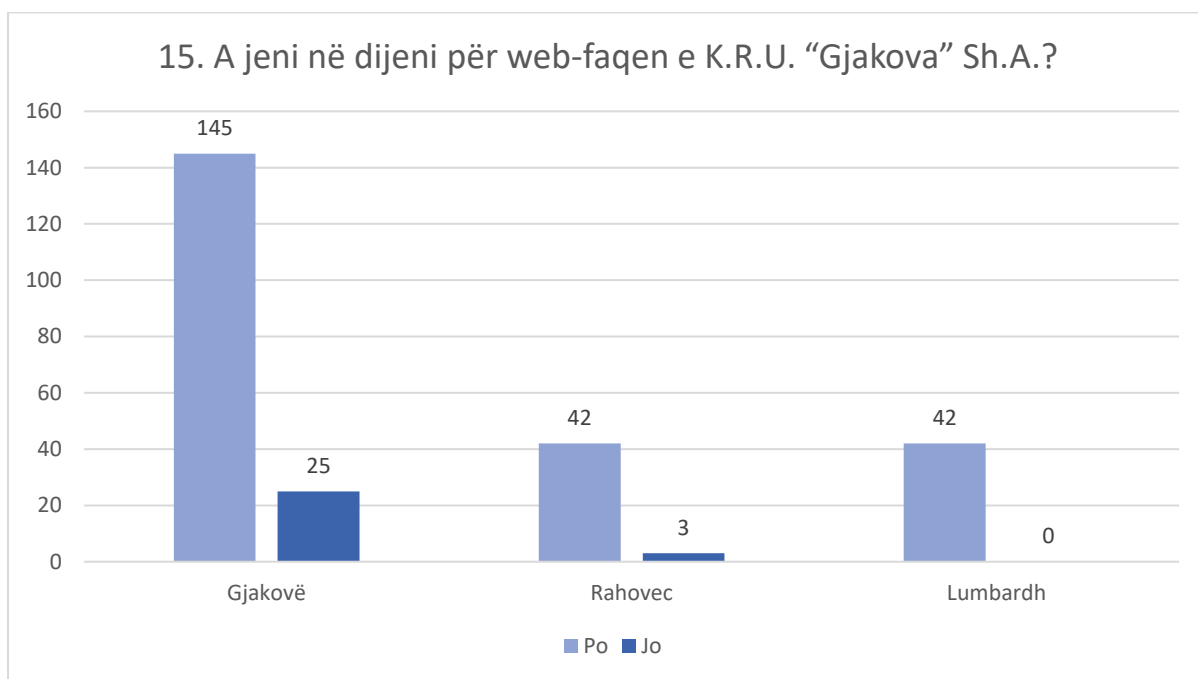


Figura 54. Informimi i konsumatorëve rreth web-faqes në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.16. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	93	47	5	145
	64.14%	32.41%	3.45%	63.32%
Rahovec	6	35	1	42
	14.29%	83.33%	2.38%	18.34%
Lumbardh	6	34	2	42
	14.29%	80.95%	4.76%	18.34%
Total	105	116	8	229
	45.85%	50.66%	3.49%	100.00%

Tabela 55. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Sa i përket pyetjes se sa janë të kënaqur të anketuarit rreth publikimit të informacioneve në web-faqe dhe rrjetet sociale rreth K.R.U. Gjakova Sh.A. në sektorin e bizneseve dhe institucioneve rezultatet e tyre mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm. Nga totali 229 që janë shprehur se janë në dijeni 105 ose 45.85% prej tyre kanë pohuar se janë shumë të kënaqur, 116 ose 50.66% kemi mesatarisht të kënaqur kurse të pakënaqur kemi me një përqindje të vogël 3,49% apo 8 të anketuar.

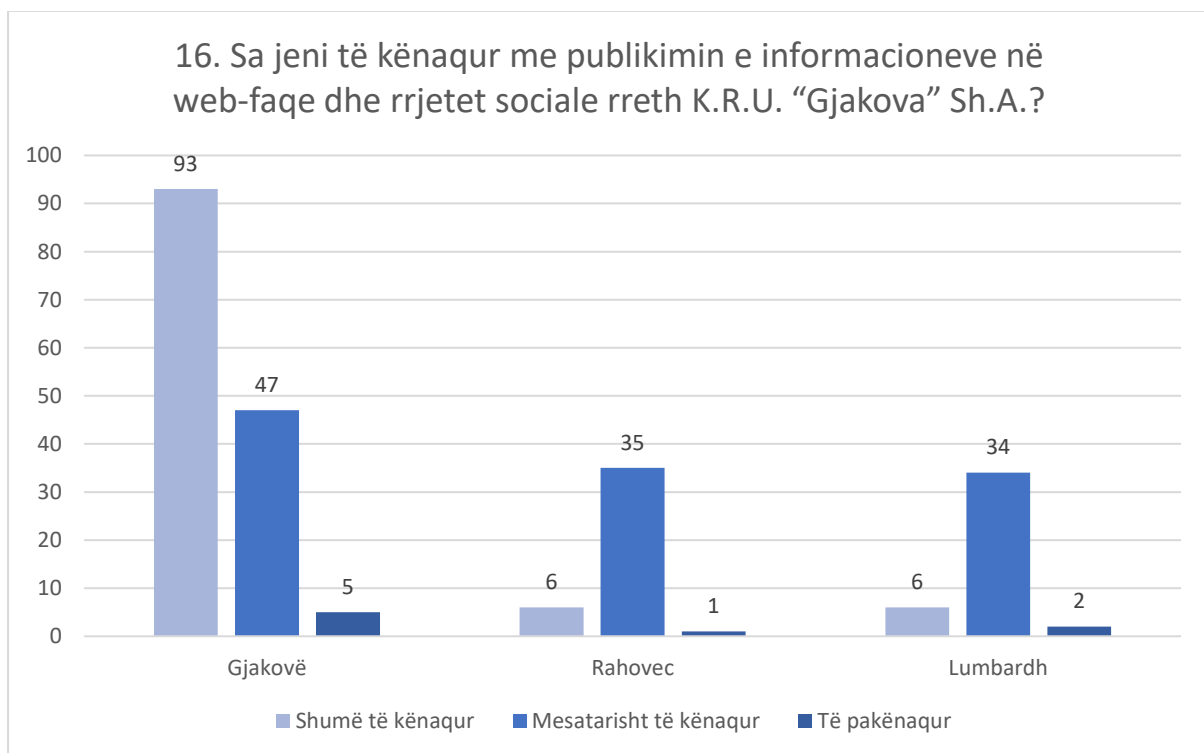


Figura 55. Kënaqshmëria me publikimin e informacioneve në web-faqe në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

6.17. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	95	75	170
	55.88%	44.12%	66.15%
Rahovec	38	7	45
	84.44%	15.56%	17.51%
Lumbardh	31	11	42
	73.81%	26.19%	16.34%
Total	164	93	257
	63.81%	36.19%	100.00%

Tabela 56. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

Rreth njohurive të anketuarëve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve për Autoritetin Rregullator për shërbimet e Ujit nga totali 257 prej tyre 164 apo 63.81% janë shprehur se kanë njohuri, kurse 93 apo 36.19% janë shprehur se nuk kanë njohuri.

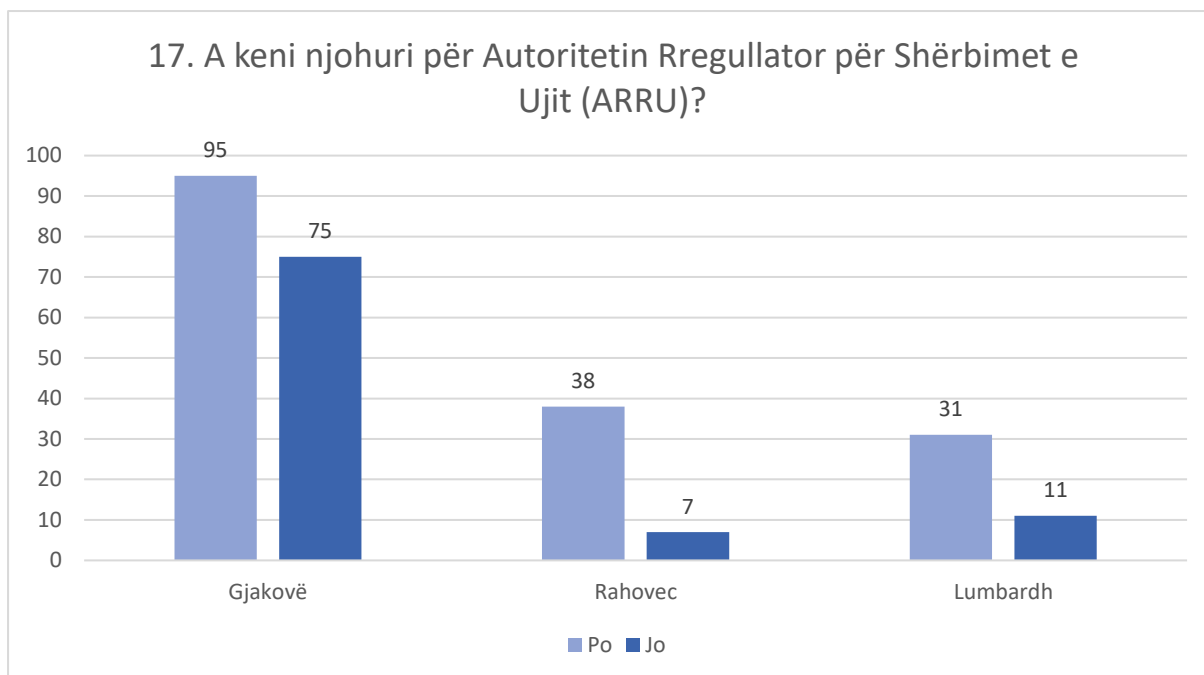


Figura 56. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve

7. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Ky hulumtim është projektuar me qëllim që të ofrojë një pasqyrë sa më të saktë të përceptimeve dhe vlerësimeve të konsumatorëve lidhur me shërbimet e K.R.U. Gjakova Sh.A, për të njohur reagimet direkte të konsumatorëve rreth shërbimeve të tyre dhe të bëjnë përmirësime në raste të nevojshme.

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

Për të thelluar interaktivitetin dhe bashkëpunimin ndërmjet konsumatorëve dhe kompanisë K.R.U. "Gjakova" SH.A., "D&D Business Support Center" rekomandon:

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

8. ANEX 1. PYETËSORI

Të nderuar konsumatorë,

Me këtë anketë K.R.U. "Gjakova" teston kënaqshmërinë 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. Moshë: _____

3. Tipi i vendbanimit: ☐ Qytet ☐ Fshat

PYETËSORI

1. Sa jeni të kënaqur me shërbimet tona?

☐ Shumë 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

☐ Pakënaqësi me lexuesin

☐ Tjetër Click or tap here to enter text.

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 menjanimin të defekteve?

☐ Po

☐ Jo

12. A keni kontratë shërbimi me K.R.U. "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:
Mbrotjen e shëndetit publik dhe Mbrotjen e trupave ujore nga degradimi?**

☐ Po

☐ Jo

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

☐ Po

☐ Jo

☐ Tjetër Click or tap here to enter text.

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

☐ Shumë të kënaqur ☐ Mesatarisht të kënaqur ☐ Aspak të kënaqur

17. A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?

☐ Po ☐ Jo

18. Komenti juaj për përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U. "Gjakova" Sh.A. i ofron?

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