



MITROVICA
KOMPANIA UJËSJELLËSI RAJONAL SH.A.
REGIONAL WATER COMPANY J.S.C.
KOMPANIJA REGIONALNI VODOVOD D.D.

Rruga e Liqenit p.n. – 40000 Mitrovicë

Data 29.03.2024 Nr. 01- 646



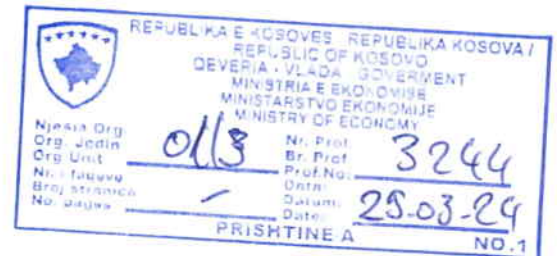
DATE/A	29.03.2024
REFERENC-Ë	01
PËR/ZA/TO:	Ministrinë e Ekonomisë- z.Valon Prebreza- Drejtor NJPMNP-së, z.Adem Ahmetaj- Analist për Monitorimin e Ndërmarrjeve Publike
NGA/OD/FROM:	Kompania Rajonale Ujësjellësi "Mitrovica" Sh.A.- U.D. Emine Peci Mahmuti - Kryeshef Ekzekutiv
TEMA/SUBJEKAT/SUBJECT:	Raporti i Kënaqeshmërisë së Konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga KRU-Mitrovica Sh.A 2023

Me anën e kësaj shkrese ju dërgojmë Raportin e Kënaqeshmërisë së Konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga KRU-Mitrovica Sh.A për vitin 2023.

Me respekt,

KOMPANIA RAJONALE UJËSJELLËSI "MITROVICA" SH.A.

MITROVICË



RAPORT

HULUMTIMI I KËNAQËSHMËRISË SË KONSUMATORËVE PËR SHËRBIMET E OFRUARA NGA KRU
"MITROVICA"SH.A.

2023

Mitrovicë, 2023

PËRMBAJTJA

1. HYRJE.....	3
2. QËLLIMI.....	3
3. METODOLOGJIA.....	3
4. TË DËNAT E RESPONDENTËVE	4
5. ZONA E SHËRBIMIT	4
5.1 Ndarja e respondentëve sipas kriterit Qytet Fshat.....	4
5.2 Konsumatorët e paraqitur, deklaruar përmes pyetsorit sipas kategorive.	5
5.3 Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?	5
5.4 Sa jeni të kënaqur me shërbimet e kanalizimit?.....	6
5.5 A keni njohuri për çmimet e shërbimeve?.....	6
5.6 A keni furnizim të rregullt me ujë?	7
5.7 Si e vlerësoni cilësinë e ujit të pijes?.....	7
5.8 A e pranoni rregullisht faturën e shërbimeve të ujësjellësit?	8
5.10 A paguani rregullisht faturën mujore?.....	9
5.11 Si e vlerësoni punën e lexuesëve të ujëmatësve?	9
5.12 A jeni të njoftuar me të drejtat dhe obligimet tuaja në raport me K.R.U"MITROVICA'SH.A.	10
5.13 Si njoftoheni me aktivitetet ditore të KRUM?	10
5.14 Kërkesat apo ankesat tuaja a mirren në konsiderat dhe si e vlerësoni qasjen e stafit të KRUM?	11
5.15 Ju lutem jepni një vlerësim të përgjithshëm mbi ujësjellësin: sjelljet e stafit, korrektësinë, llogaridhënjën.	11
6. KONKLuzionET DHE REKOMANDIME.....	14

1. HYRJE

Në mënyrë që të jemi më afër konsumatorit dhe në nivel të shërbimit ndaj tyre, KRU"MITROVICA"SHA ka ndërmarrë një hulumtim në lidhje me kënaqeshmërinë e konsumatorëve, hulumtim i cili ka për qëllim të marrjes së opinionit të konsumatorëve në lidhje me shërbimet e pranuar të ujit dhe kanalizimit.

2. QËLLIMI

Qëllimi i këtij hulumtimi ndërmjet KRU"MITROVICA"SH.A. dhe palëve tjera të interesit është mënyra që të njoftohemi në lidhje me qëndrimet e konsumatorëve për shërbimet publike të ujësjellësit dhe kanalizimit gjatë vitit 2023 në ato zona ku KRU"MITROVICA"SHA ofron shërbime, me qëllim të krijimit të një pasqyre të shërbimeve nga aspekti i kënaqshmërisë së konsumatorëve.

Nga ky hulumtim, të dhënat të cilat do të identifikohen do të përdoren si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve dhe aktiviteteve të nevojshme në mënyrë që të arritet qëllim drejt përmirësimit të nivelit të shërbimeve ndaj konsumatorëve në njërin anë dhe përmirësimin dhe ngritjen e nivelit të performancës dhe imazhit të kompanisë në anën tjetër.

3. METODOLOGJIA

Hulumtim për nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve për shërbimet e ofruara është zhvilluar në tërë zonën e shërbimit të KRU"MITROVICA"SH.A. dhe është hulumtim sasior/kuantitativ. Ky hulumtim është bërë përmes pyetësorit online dhe ka qenë anonim.

Hulumtimi është bërë për vitin 2023 dhe është realizuar në periudhën kohore Janar-Mars 2024.

Procedura për përfundimin e raportit është ndarë në dy faza:

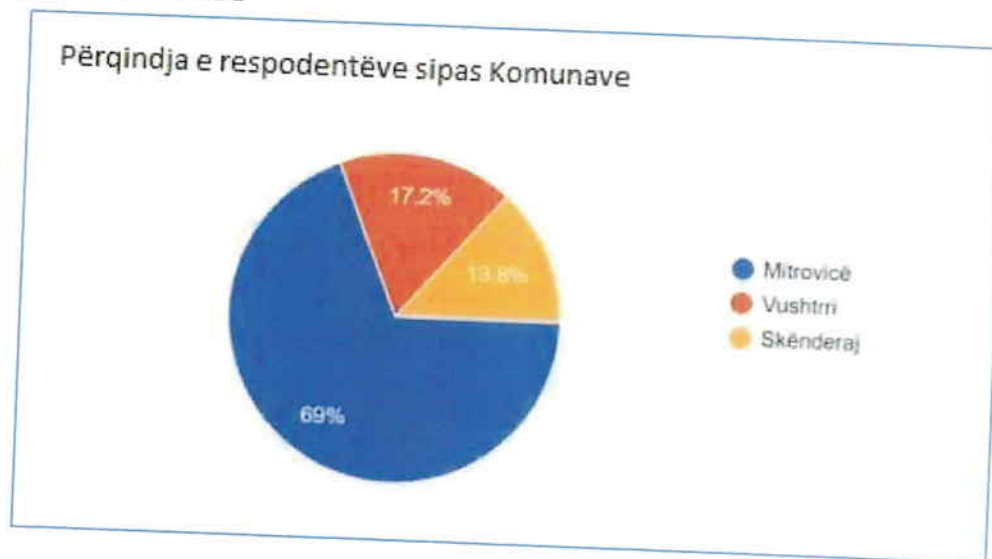
Janar-Shkurt- Marrja e opinionit të kënaqshmërisë

Mars- Analiza e të dhënave në bazë të të cilave është bërë raporti

4. TË DËNAT E RESPONDENTËVE

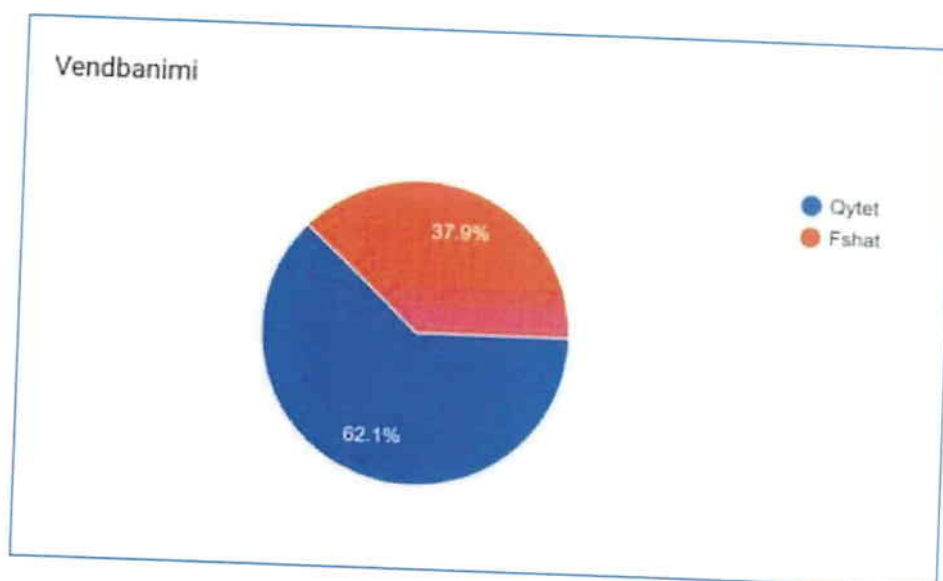
Për qëllim të sigurimit të informatave sa më të sigurt, ky pyetësor ka qenë anonim. Numri i respondentëve të cilë kanë plotësuar pyetorin (online) ka qenë 868.

5. ZONA E SHËRBIMIT



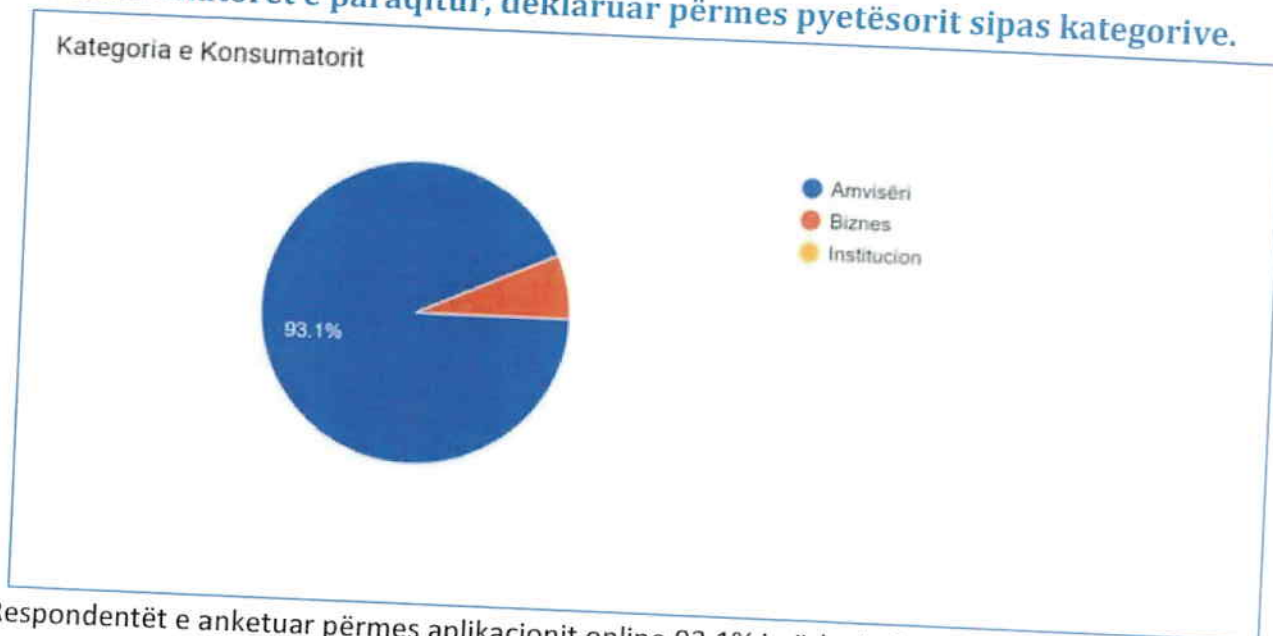
Siç shihet nga tabela e lartshënuar 69% e respondentëve të cilët kanë marr pjesë në hulumtim ishin nga rajoni i qytetit të Mitrovicës, 17.2% e respondentëve ishin nga qytetii Vushtrrisë dhe 13.8% nga qyteti i Skenderajt.

5.1 Ndarja e respondentëve sipas kriterit qytet – fshat



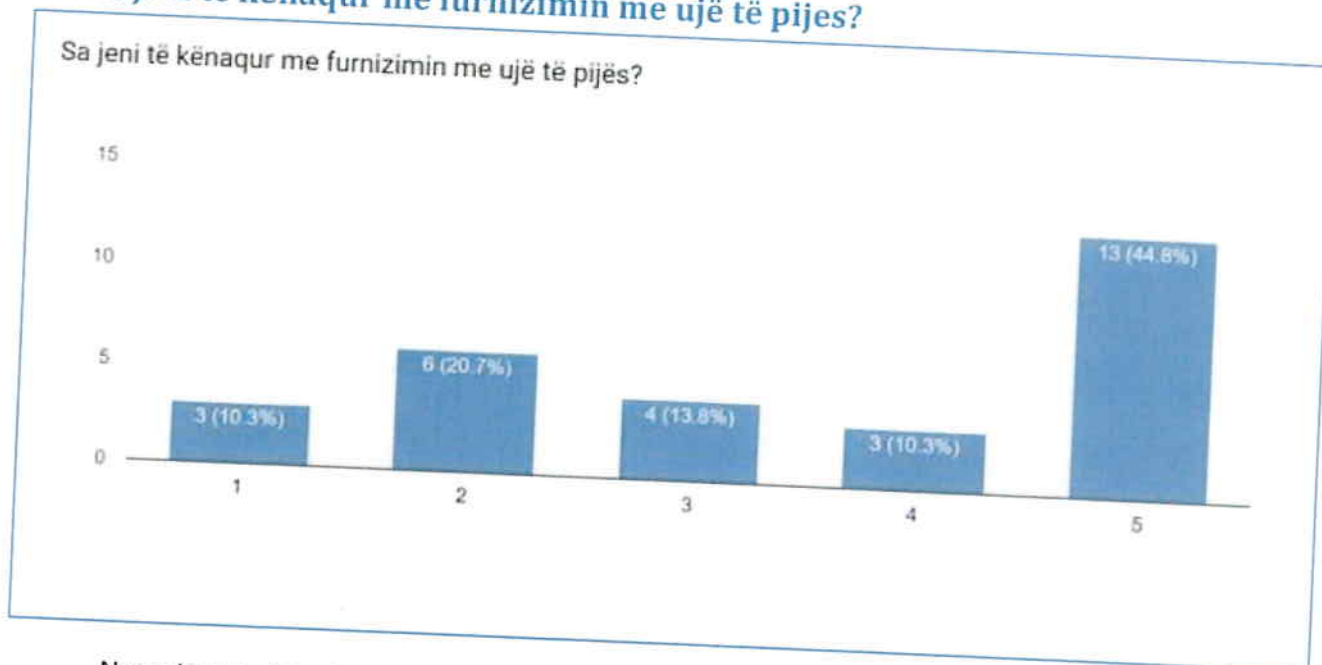
Nga ajo qe shihet nga tabela e sipërshënuar 62.1% e respondentëve janë nga qyteti dhe 37.9 % nga fshati. Për dallim nga raporti i vitit 2022, ku në fshat kemi pasur më shumë respondet që janë përgjigjur kurse në qytet më pak që janë përgjigjur në pyetësorë.

5.2 Konsumatorët e paraqitur, deklaruar përmes pyetësorit sipas kategorive.



Respondentët e anketuar përmes aplikacionit online, 93.1% i përkasin kategorisë së amvisërisë, 6.9% kategorisë së bizneseve.

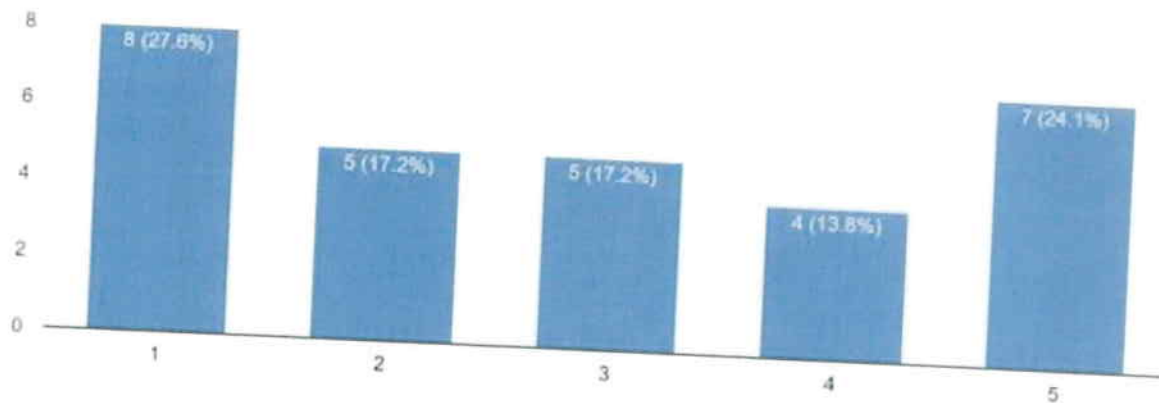
5.3 Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?



Nga ajo qe shihet nga tabela, 44.8% e konsumatorëve rezultuan shumë të kënaqur, 10.3% rezulton të jenë të kënaqur, 13.8 mesatarisht të kënaqur, pak te kënaqur 20.7% dhe 10.3% të pa kënaqur.

5.4 Sa jeni të kënaqur me shërbimet e kanalizimit?

Sa jeni të kënaqur me shërbimin e kanalizimit?

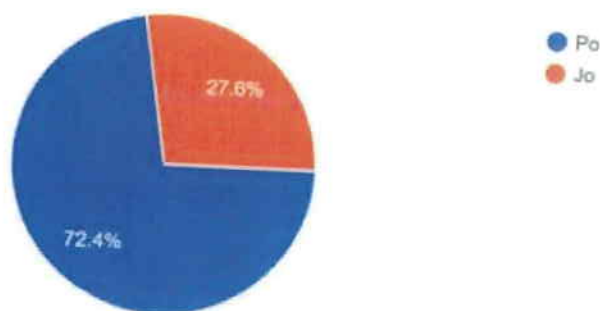


Edhe në tabelën e lartshënuar kemi përgjigjen e respondentëve si vijon:

Shumë të kënaqur janë deklaruar 24.1% e respondentëve, 13.8% të kënaqur, 17.2% mesatarisht të kënaqur, 17.2% të pakënaqur dhe 27.6% shumë të pa kënaqur.

5.5 A keni njohuri për çmimet e shërbimeve?

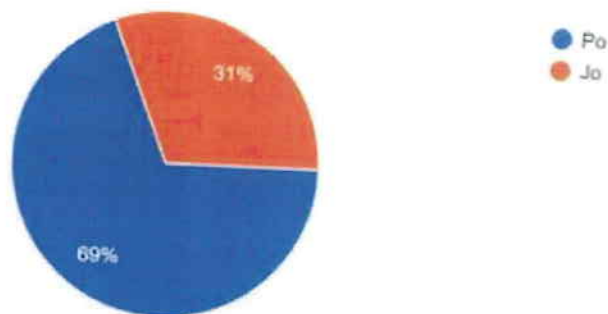
A keni njohuri për çmimet e shërbimeve?



Respondentët që kanë njohuri për çmimet e shërbimeve në përqindje janë 72.4%, kurse ata që nuk kanë njohuri lidhur me çmimet e shërbimeve janë 27.6%.

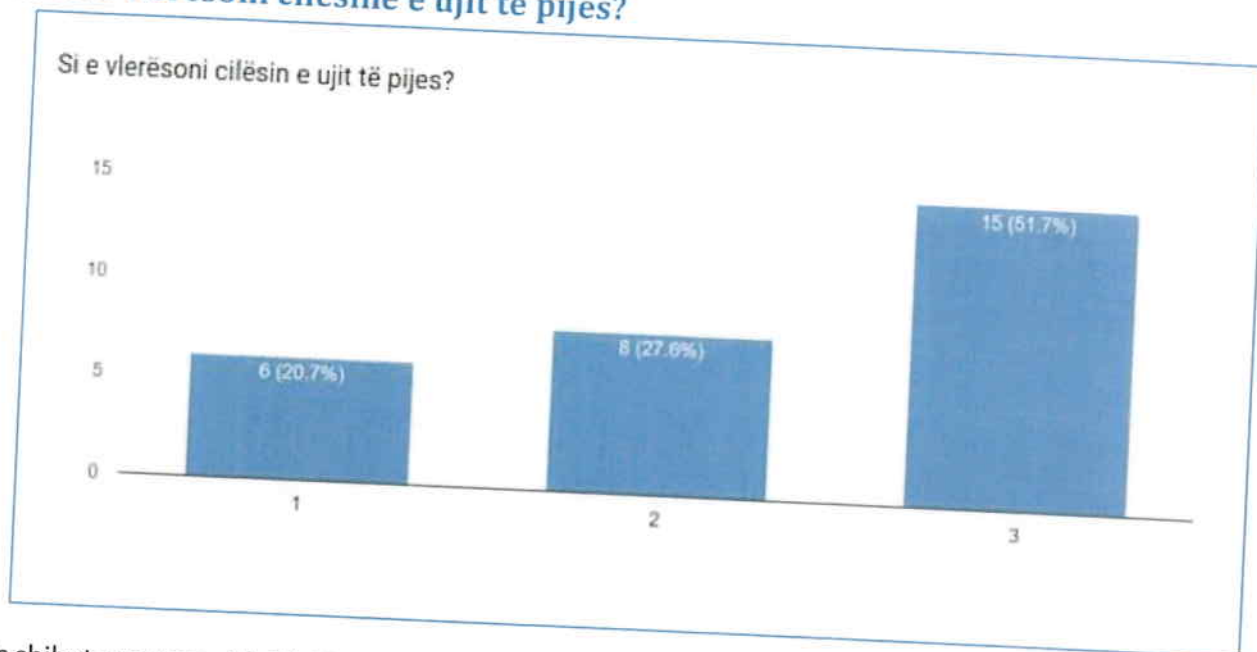
5.6 A keni furnizim të rregullt me ujë?

A keni furnizim të rregullt me ujë?



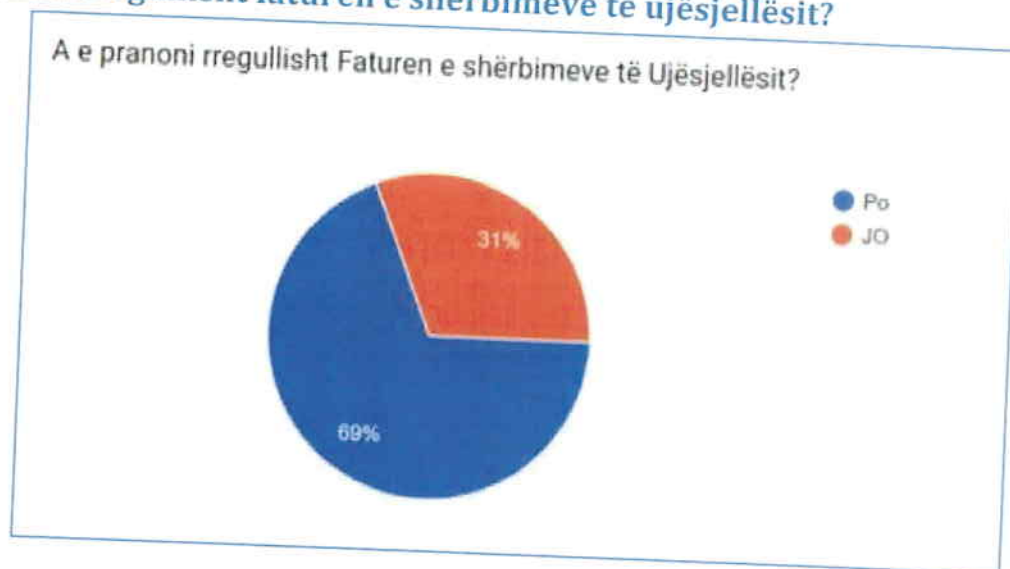
Furnizim të rregullt sipas përgjigjes kanë 69%, derisa 31% deklarohen se nuk kanë furnizim të rregullt me ujë të pijshëm.

5.7 Si e vlerësoni cilësinë e ujit të pijes?



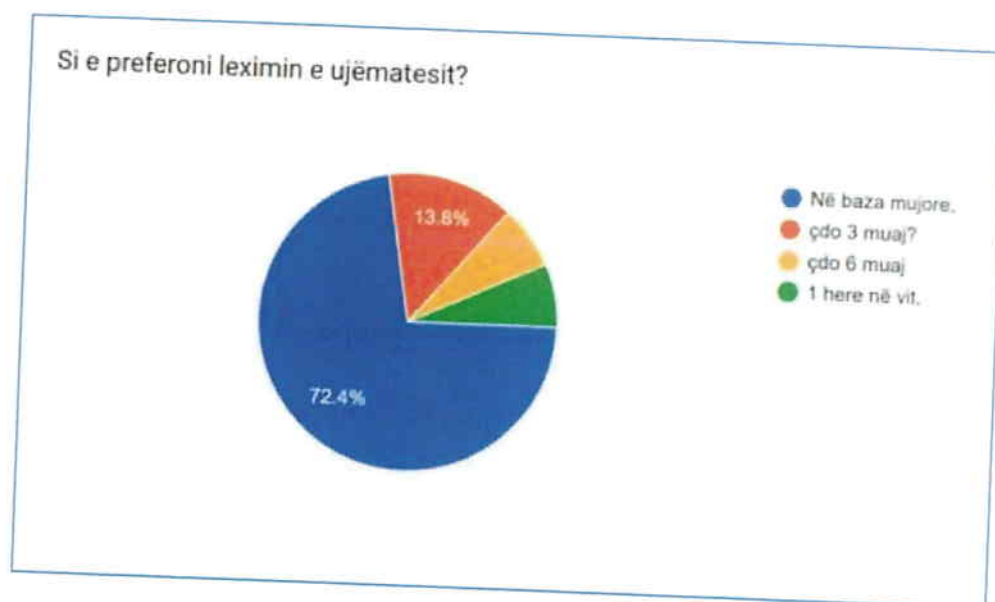
Siç shihet nga paraqitja 51.7% deklarojnë se cilësia e ujit është shumë e mirë, 27.6% e mirë dhe 20.7% kanë deklaruar se cilësia është Jo e mirë.

5.8 A e pranoni rregullisht faturën e shërbimeve të ujësjellësit?



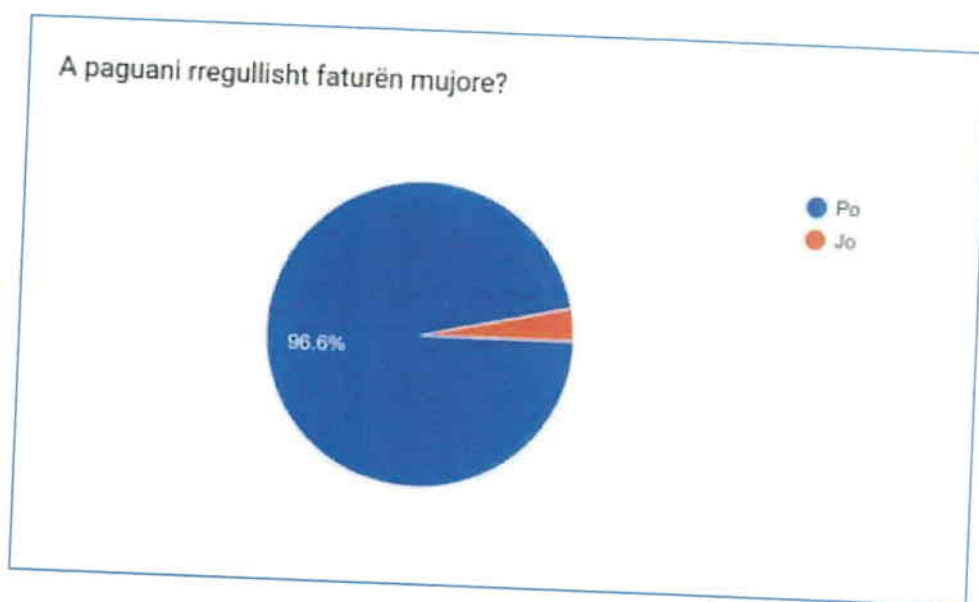
Respondentët deklarohen se: 69% i pranojnë rregullisht faturat, kurse 31% deklarohen se nuk i pranojnë rregullisht faturat e shërbimeve të ujit.

5.9 Si e preferoni leximin e ujëmatësit?



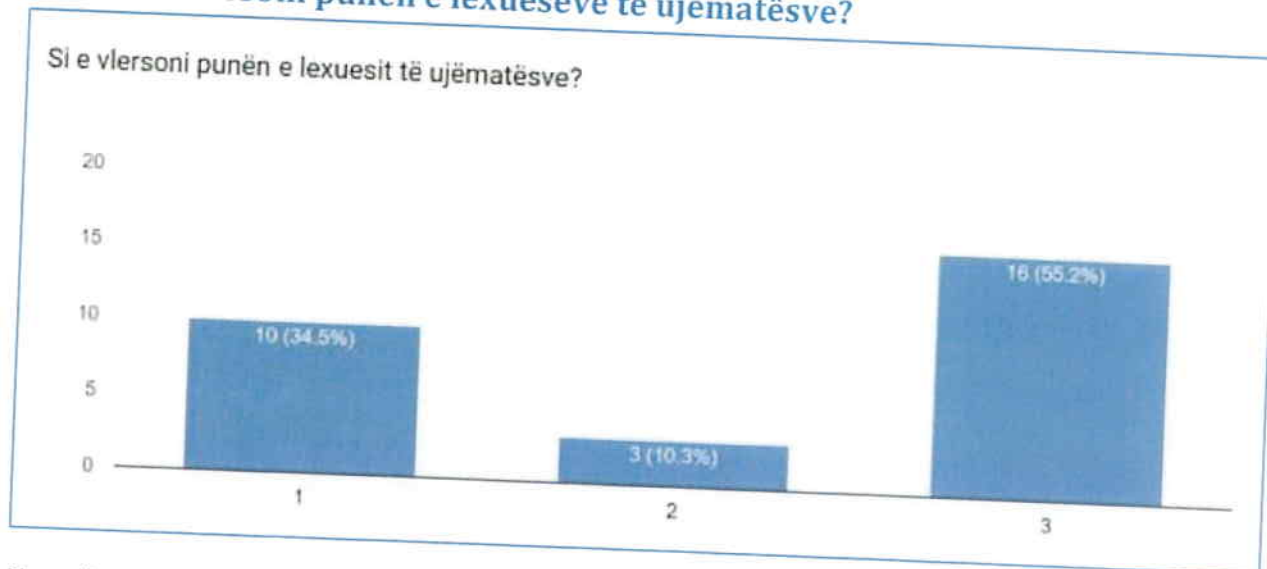
Nga sa shihet, leximi i rregullt mujor preferohet të bëhet në 72.4% të rasteve, 13.8% ç'do 3 muaj, 6.9% ç'do 6 muaj dhe 6.9% një herë në vit.

5.10 A paguani rregullisht faturën mujore?



Respondentet deklarohen se paguajnë rregullisht faturat ne 92% të rasteve, gjersa 8% të respondentëve janë deklaruar se nuk paguajnë rregullisht faturën e tyre mujore .

5.11 Si e vlerësoni punën e lexueseve të ujëmatësve?



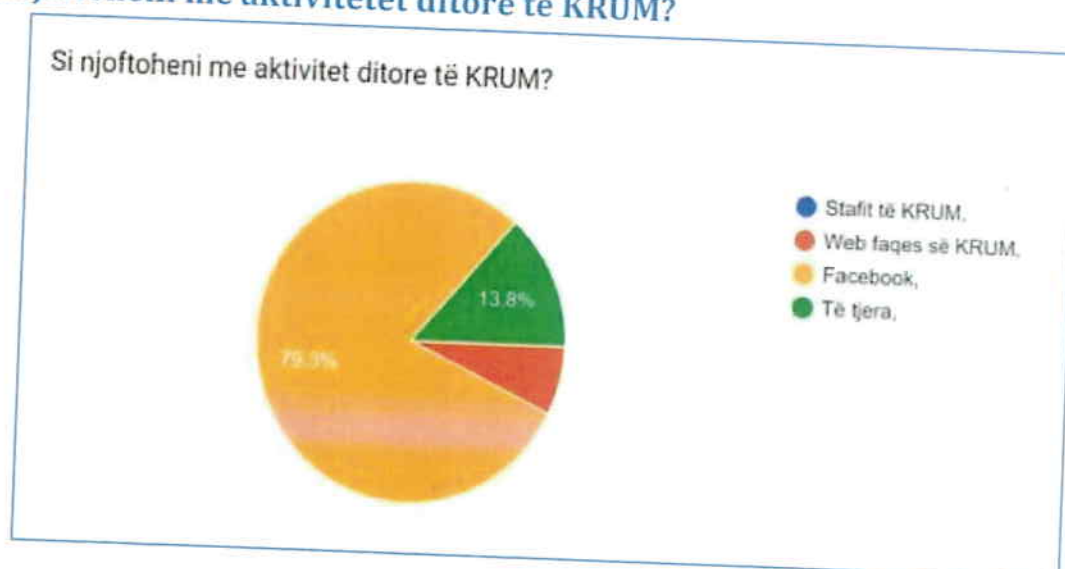
Nga përgjigjet e respondentëve ka rezultuar se 55.2% e tyre janë shumë të kënaqur, 10.3% të kënaqur dhe 34.5% deklarohen si jo të kënaqur.

5.12A jeni të njoftuar me të drejtat dhe obligimet tuaja në raport me K.R.U"MITROVICA'SH.A.



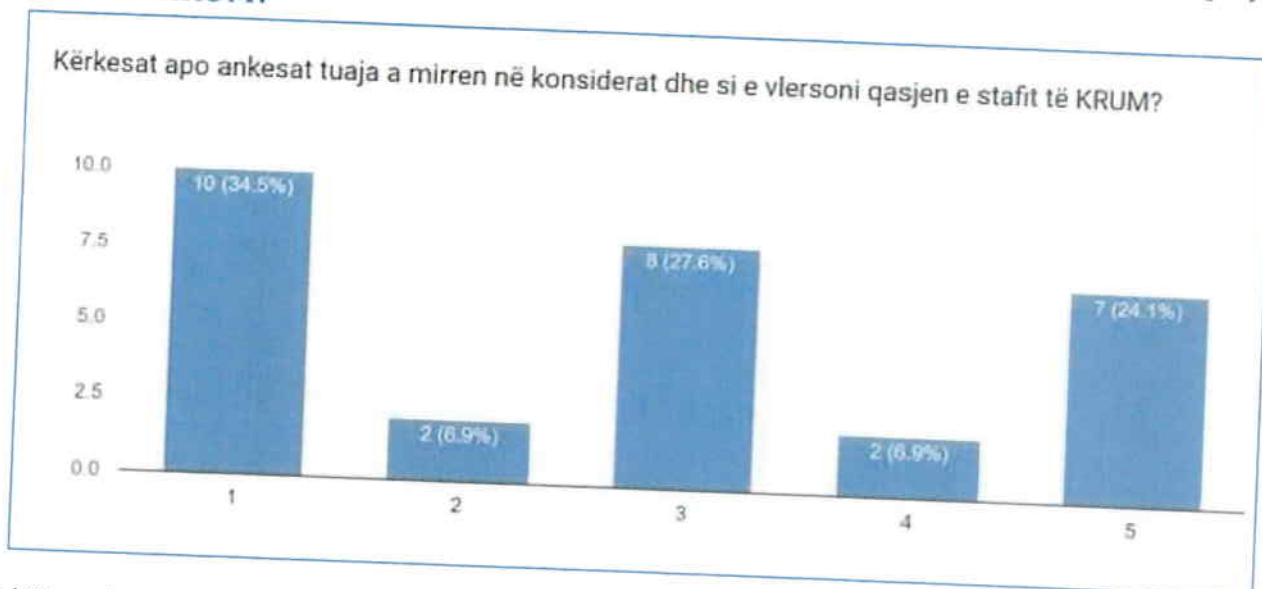
Janë të njoftuar për të drejtat dhe obligimet 58.6% derisa 41.4% nuk janë ne dijeni për të drejtat dhe obligimet në raport me KRU-në.

5.13Si njoftoheni me aktivitetet ditore të KRUM?



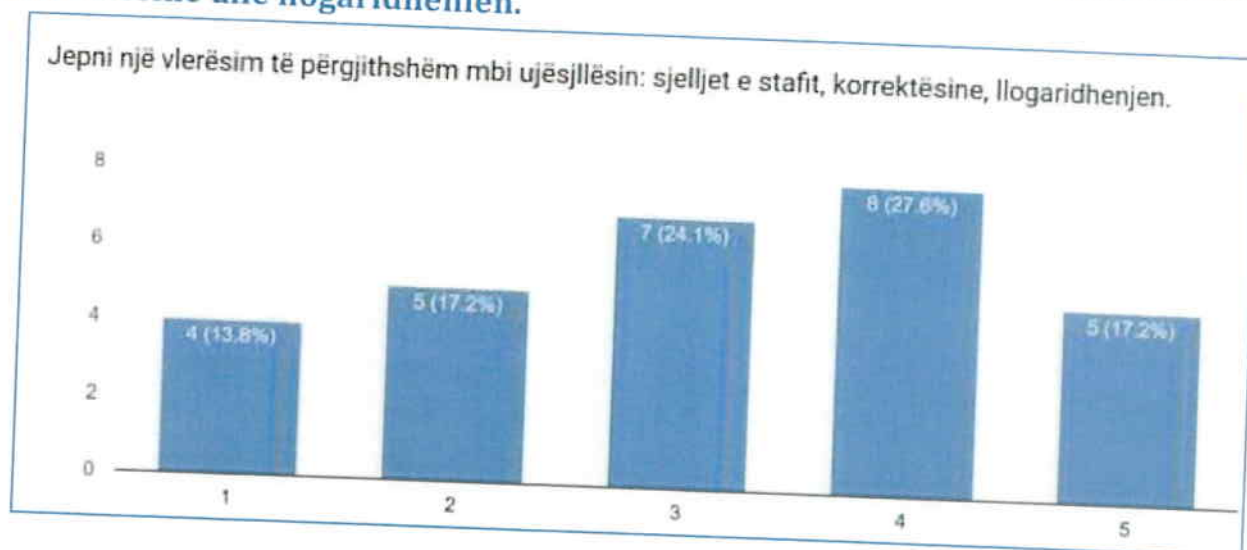
Siç shihet nga përgjigjet e respondentëve, pjesa më e madhe apo 79.3% e respondentëve informohen përmes stafit të KRUM, 13.8% përmes facebook-ut, 8% përmes ueb faqes dhe 6.9% të tjera.

5.14 Kërkesat apo ankesat tuaja a mirren në konsideratë dhe si e vlerësoni qasjen e stafit të KRUM?

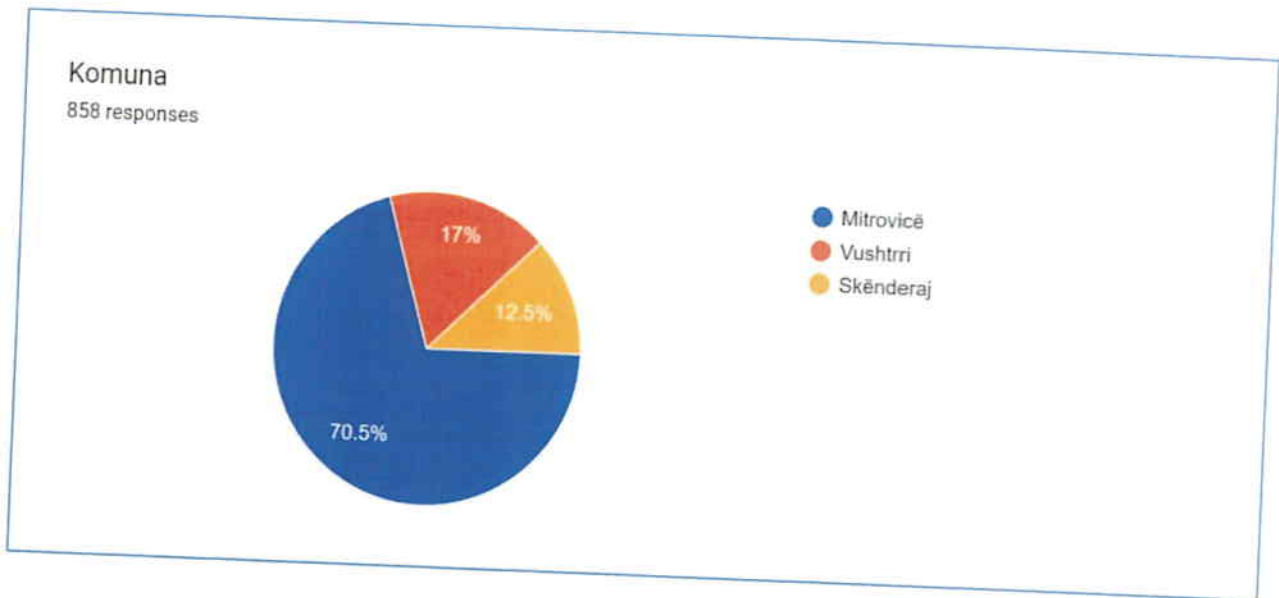


Shkëlqyeshëm janë deklaruar 24.1%, shumë mirë 6.9%, Mirë 27.6%, Mjaftueshëm 6.9% dhe jo mirë 34.5% e respondentëve.

5.15 Ju lutem jepni një vlerësim të përgjithshëm mbi ujësjellësin: sjelljet e stafit, korrektësinë dhe llogaridhënien.



Shkëlqyeshëm janë deklaruar 17.2%, shumë mirë 27.6%, Mirë 24.1% , mjaftueshëm 17.2% dhe JO mirë 13.8%e respondentëve.



Pjesa e fundit e pyetësorit i dedikuar komenteve, propozimeve, sugjerimeve të respondentëve në lidhje me shërbimet e ujësjellësit.

Ndër komentet kryesore lidhur me këtë aktivitet, po cekim disa prej tyre si:

- Mungesa e kanalizimeve në fshatra ose mos finalizimi i tyre,
- Ndalesat e ujit si të planifikuara dhe emergjente të lajmërohen përmes rrjeteve sociale si: facebook, web etj.
- Përmirësimi i rrjetit të shpërndarjes së ujit – rrjeti sekondar,
- Matësi i ujit të jetë në rregull,
- Te vendosen orëmatësit zonal në secilën dalje për secilin fshat dhe lagje dhe përmes tyre te evidentohen humbjet,
- Kërkojmë qasje online në llogarinë e faturave dhe pagesave,
- Te kryhet riparimi i vende punimeve në rrugë ku kryhen punimet,

Qëllimi i këtij hulumtimi ka qenë krijimi sa më i saktë i një mendimi nga respondentët në lidhje me nivelin e kënaqshmërisë së shërbimeve të KRU MITROVICA SH.A në ato zona të shërbimeve të cilat i mbulon KRU "Mitrovica" SH. A.

KRUM në vazhdimësi ka bërë, po bënë dhe do të bëjë përpjekje maksimale me qëllim të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve: trajtimin e mjaftueshëm të ujit të pijes, cilësinë e tij, leximin dhe faturimin e rregullt të konsumit dhe shpërndarja me kohë e faturave, intervenimin efikas dhe të shpejt në të gjitha rastet e veçanërisht në ato raste kur kemi të bëjmë me rastet emergjente etj.

Për KRU Mitrovica SH.A prioritet në vazhdim mbetet zhvillimi dhe progresi, përparimi dhe ngritja e cilësisë së shërbimeve dhe imazhit të Kompanisë gjë për të cilin nevojitet profesionalizëm, përkushtim dhe angazhim i gjithë stafit dhe menaxhmentit të kompanisë.

Problem në ofrimin e shërbimeve në zonat rurale dhe urbane paraqet një dallim të madh në ofrimin e shërbimeve të ujit dhe kanalizimit me ç 'rast problemi është më i theksuar tek shërbimi i mbledhjes dhe derdhjes përmes kanalizimi të ujërave të zeza.

Trajtimi i ujërave të zeza mbetet problem në vete. Vetëm në komunën e Skenderajt kemi Impiantin e trajtimit të ujërave të zeza.

Trajtimin e ujërave të zeza në të tri komunat dhe fshatrat për rreth tyre, pritët të zgjidhet në vitet në vijim, çka do të përmirësohet edhe ambienti ku jetojmë.

Disa përgjigje të respondentëve shpeshherë nuk korrespondojnë me realitetin, megjithatë neve na shërbejnë për krijimin e prioriteteve për përmirësimin e shërbimeve dhe performancës së kompanisë gjithnjë në ato raste kur ne i konsiderojmë si të dobishme.

Krahasuar me vitin e kaluar kemi vlerësim më të mirë si në kënaqëshmërinë e furnizimit të rregullt, cilësinë e ujit, pranimin e rregullt të faturave etj.

6. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Ky hulumtimi shërben si një udhërrëfyes dhe adresim i pakënaqësive të respondentëve për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, gjë e cila na obligon për ndërmarrjen e veprimeve specifike dhe të koordinuara me qëllim të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve

Rastet socialendikojnë në mos pagesat e faturave për shkak të mos qëndrueshmërisë financiare gjë e cila nuk ndikohet nga kompania.

Duke u bazuar në rezultate përfundimtare mund të konkludohet se pjesëmarrja e respondentëve tregon gatishmërinë për t'ju përgjigjur kërkesës për dhënien e mendimeve lidhur me anketën e zhvilluar.

Tregues i qartë nga ky anketim mbetet të punohet në drejtim të përmirësimit të shërbimeve në mënyrë që të rritet performanca e kompanisë dhe që të përmirësohet kënaqëshmëria në nivelin e disa shërbimeve të KRU "Mitrovica" që kanë qenë objekt i trajtimit në këtë anketë dhe kjo mbetet objektiv i kompanisë për përmbushjen e obligimeve ndaj konsumatorëve në të ardhmen.

Datë:

07.03.2024