

REPUBLIKA E KOSOVES / REPUBLIKA KOSOVA /
 REPUBLIC OF KOSOVO
 DEVERIA - VLADA - GOVERNMENT
 MINISTRIA E EKONOMISE
 MINISTARSTVO EKONOMIJE
 MINISTRY OF ECONOMY

Nr. Org. 01/3
 Org. Jedin. / Br. Prof. 1533
 Org. Unit / Prof. No.
 Nr. i fjalimit / Datum 26.03.25
 Broj stranica / Date
 No. pages /

PRISHTINE A NO 1



MITROVICA
 KOMPANIA UJESJELLESI RAJONAL SH.A.
 REGIONAL WATER COMPANY J.S.C.
 KOMPANIJA REGIONALNI VODOVOD D.O.
 Rruga e Ligenit p.n. - 40000 Mitrovicë
 Data 26.03.2025 Nr. 01-730

DATE/A	25.03.2025
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 Ujësjiellësi "Mitrovica" Sh.A.- Bashkim Kurti - Kryeshef Ekzekutiv
TEMA/SUBJEKAT/SUBJECT:	Raporti i Kënaqshmërisë së Konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga KRU-Mitrovica Sh.A 2024

Me anën e kësaj shkrese ju dërgojmë Raportin e Kënaqshmërisë së Konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga KRU-Mitrovica Sh.A për vitin 2024.



KOMPANIA RAJONALE UJËSJELLËSI "MITROVICA" SH.A.

MITROVICË



RAPORT

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

2024

Mitrovicë, 2024

Përmbajtja

1. HYRJE.....	3
2. QËLLIMI.....	3
3. METODOLOGJIA.....	4
4. TË DËNAT E RESPONDENTËVE	4
5. ZONA E SHËRBIMEVE	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
5.9 Si e preferoni leximin e ujematesit?	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, llogaridhënjen.	11
6. PËRMBLEDHJE.....	13
7. KONKLuzionet dhe rekomandimet	14

1. HYRJE

Me qëllim të vlerësimit të konsumatorëve në lidhje me shërbimet e pranura të ujit dhe kanalizimit, KRU "Mitrovica" Sh.A ka ndërmarrë një hulumtim në lidhje me kënaqëshmërin e konsumatorëve.

2. QËLLIMI

Ky hulumtim ka për qëllim të vlerësoj dhe informojë KRU "Mitrovica" SH.A, mbi perceptimin e konsumatorëve lidhur me shërbimet publike të ujësjellësit dhe kanalizimit gjatë vitit 2024 në të gjithë zonën e shërbimit. Rezultatet e këtij hulumtimi do të shërbejnë si udhërrëfyes për ndërmarrjen e masave dhe aktiviteteve të nevojshme, me synim përmirësimin e cilësisë së shërbimeve ndaj konsumatorëve, si dhe rritjen e performancës dhe imazhit të kompanisë.

3. METODOLOGJIA

Ky hulumtim sasior/kuantitativ është zhvilluar në të gjithë zonën e shërbimit të KRU "Mitrovica" SH.A. Ai është realizuar përmes një pyetësoi online, duke ruajtur anonimitetin e pjesëmarrësve. Hulumtimi është kryer gjatë vitit 2024, në periudhën Tetor – Dhjetor dhe numri i respondentëve në këtë hulumtim ka qenë 1121 respondent.

Procedura për përfundimin e raportit është ndarë në dy faza:

Tetor-Nëntor- Marrja e opinionit të kënaqëshmërisë

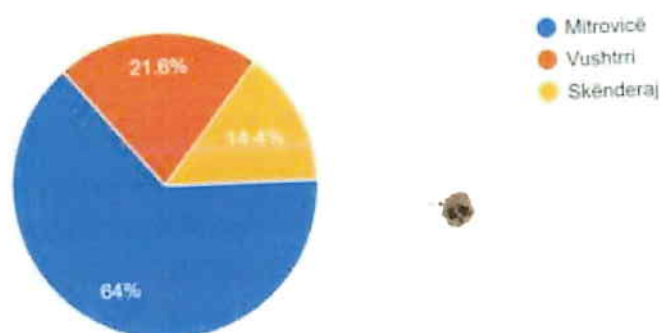
Dhjetor- Analiza e të dhënave në bazë të të cilave është bërë raporti

4. TË DËNAT E RESPONDENTËVE

Për të siguruar informata sa më të besueshme, është garantuar që respondentët të plotësojnë pyetësin online duke ruajtur konfidencialitetin e identitetit të tyre.

5. ZONA E SHËRBIMEVE

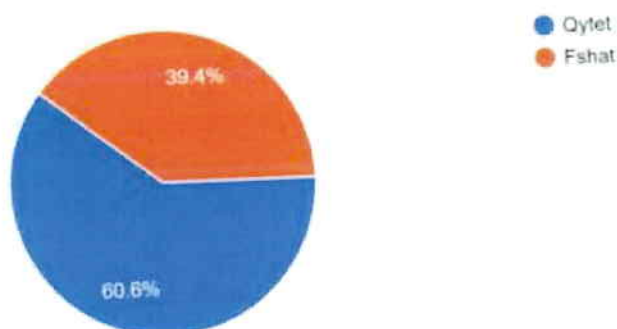
Komuna



Si shihet nga tabela e lartshënuar 64% e respondentëve të cilët kanë marr pjesë në hulumtim ishin nga rajoni i qytetit të Mitrovicës, 21.6% e respondentëve ishin nga qyteti i Vushtrrisë dhe 14.4% nga qyteti i Skenderajt.

5.1 Ndarja e respondentëve sipas kriterit Qytet Fshat.

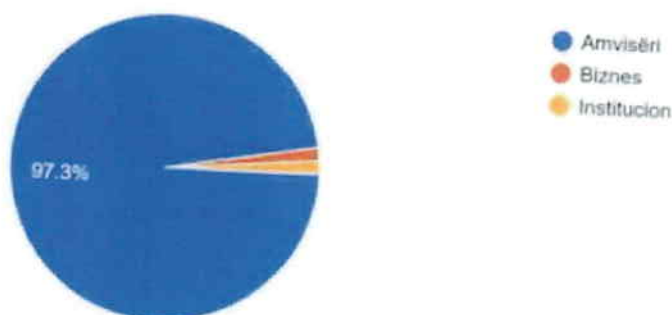
Vendbanimi



Nga ajo që shihet nga tabela e sipër shënuar 60.6 % e respondentëve janë nga qyteti, dhe 39.4% nga fshati. Për dallim nga raporti i vitit 2024 në fshat kemi pasur më pak respondet që janë përgjigjur kurse në qytet më shumë që janë përgjigjur në pyetësin.

5.2 Konsumatorët e paraqitur, deklaruar përmes pyetësorit sipas kategorive.

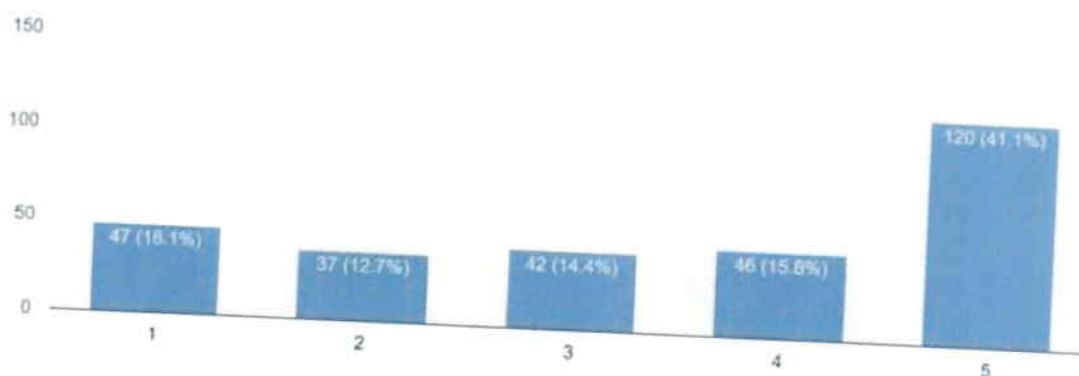
Kategoria e Konsumatorit



Respondentët e anketuar përmes aplikacionit online, 97.3 % i përkasin kategorisë së amviserisë, 2.7 % kategorisë së bizneseve.

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

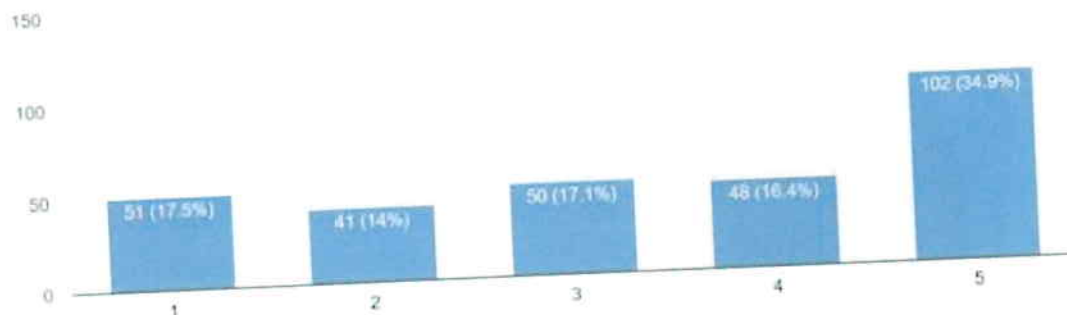
Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?



Nga ajo që shihet nga tabela, 41.1 % e konsumatorëve rezultuan shumë të kënaqur, 15.8% rezulton të jenë të kënaqur, 14.4 % mesatarisht të kënaqur, pak të kënaqur 12.7 % dhe 16.1 % të pa kënaqur.

5.4 Sa jeni të kënaqur me shërbimet e kanalizimit?

Sa jeni të kënaqur me shërbimin e kanalizimit?

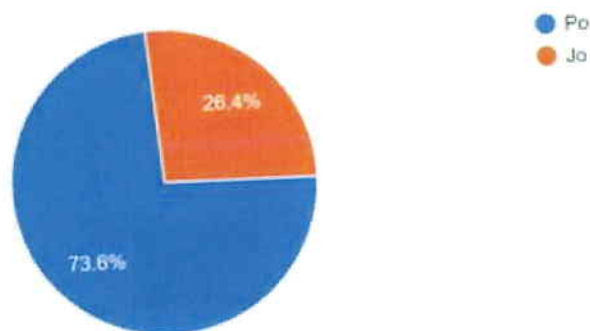


Edhe në tabelën e lartshënuar kemi përgjigjen e respondentëve si vijon:

Shumë të kënaqur janë deklaruar 34.9% e respondentëve, 6.4 % të kënaqur, 17.1 % mesatarisht të kënaqur, 14% të pakënaqur dhe 17.5 % shumë të pa kënaqur.

5.5 A keni njohuri për çmimet e shërbimeve?

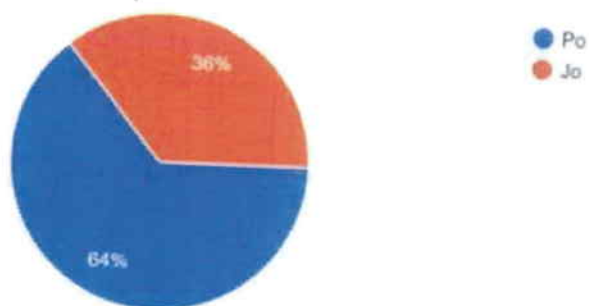
A keni njohuri për çmimet e shërbimeve?



Respondentët që kanë njohuri për çmimet e shërbimeve në përqindje janë 7.36 %, kurse ata që nuk kanë njohuri lidhur me çmimet e shërbimeve janë 26.4%.

5.6 A keni furnizimet rregullt me ujë?

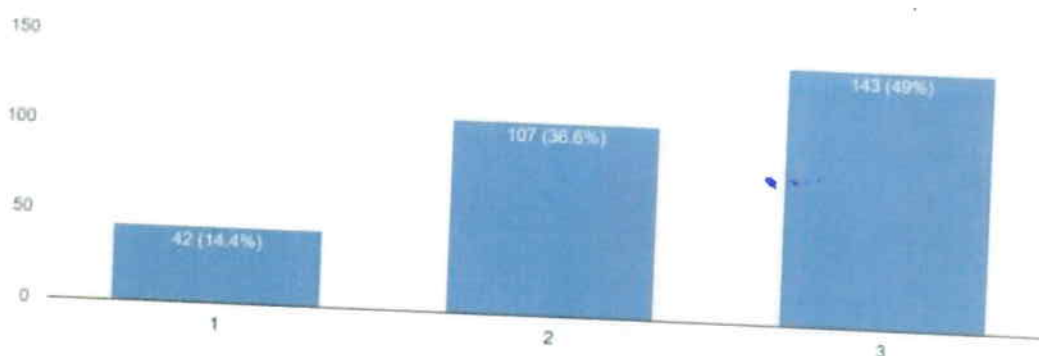
A keni furnizim të rregullt me ujë?



Furnizim të rregullt sipas përgjigjes kanë 64%, derisa 36% deklarohen se nuk kanë furnizim të rregullt me ujë të pijshëm.

5.7 Si e vlerësoni cilësinë e ujit të pijes?

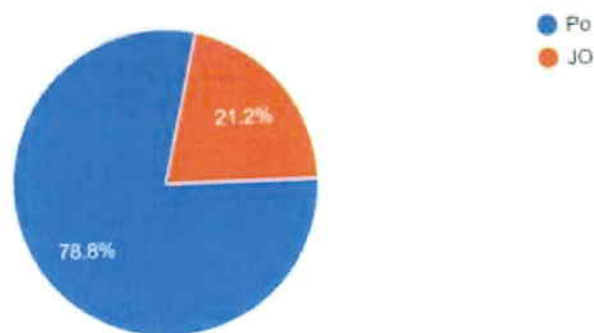
Si e vlerësoni cilësinë e ujit të pijes?



Si shihet nga paraqitja 49 % deklarojnë se cilësia e ujit është shumë e mirë, 36.6 % e mirë dhe 14.4 % kanë deklaruar se cilësia është Jo e mirë.

5.8 A e pranoni rregullisht faturën e shërbimeve të ujësjellësit?

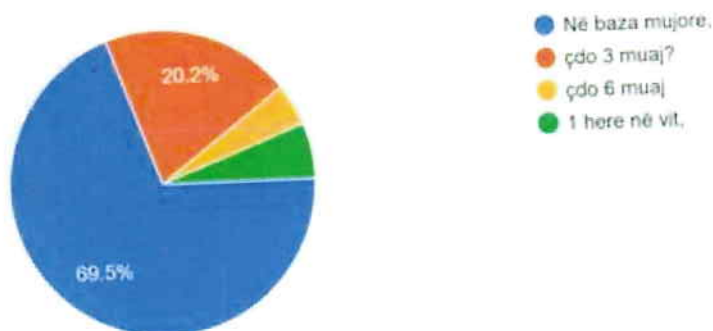
A e pranoni rregullisht Faturen e shërbimeve të Ujësjellësit?



Respondentët deklarohen se: 78.8 % i pranojnë rregullisht faturat, kurse 21.2% deklarohen se nuk i pranojnë rregullisht faturat e shërbimeve të ujit.

5.9 Si e preferoni leximin e ujëmatësit?

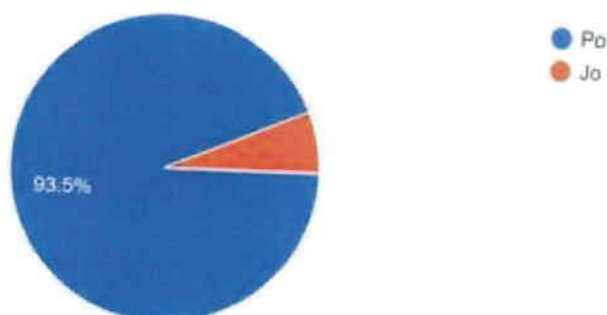
Si e preferoni leximin e ujëmatësit?



Nga sa shihet, leximi i rregullt mujor bëhet në 69.5 % të rasteve, 20.2 % ç'do 3 muaj, 5% ç'do 6 muaj dhe 5% një herë në vit.

5.10 A paguani rregullisht faturën mujore?

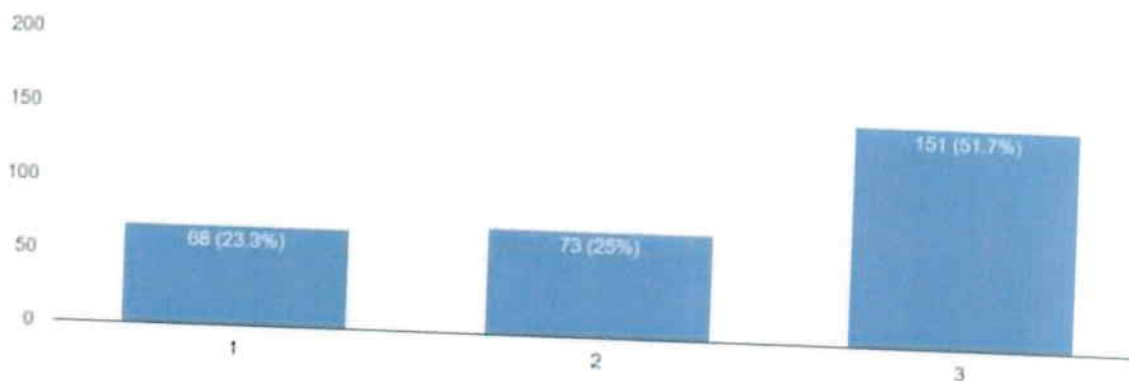
A paguani rregullisht faturën mujore?



Respondentet deklarohen se paguajnë rregullisht faturat ne 93.5 % të rasteve, gjersa 6.5 % të respondentëve janë deklaruar se nuk paguajnë rregullisht faturën e tyre mujore .

5.11 Si e vlerësoni punën e lexuesve të ujëmatësve?

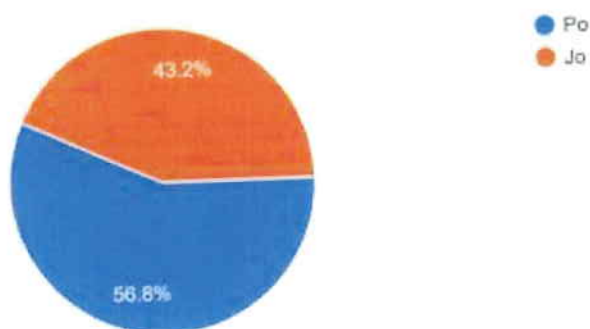
Si e vlerësoni punën e lexuesit të ujëmatësve?



Nga përgjigjet e respondentëve ka rezultuar se 51.7 % e tyre janë shumë të kënaqur, 25 % të kënaqur dhe 23.3% deklarohen si jo të kënaqur.

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

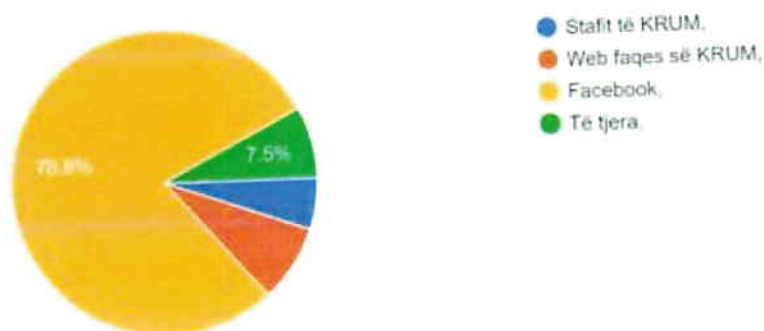
A jeni të njoftuar me të drejtat dhe obligimet tuaja në raport me KRUM?



Janë të njoftuar për të drejtat dhe obligimet 56.8 % derisa 43.2 % nuk janë ne dijeni për të drejtat dhe obligimet në raport me KRU-në.

5.13 Si njoftoheni me aktivitetet ditore të KRUM?

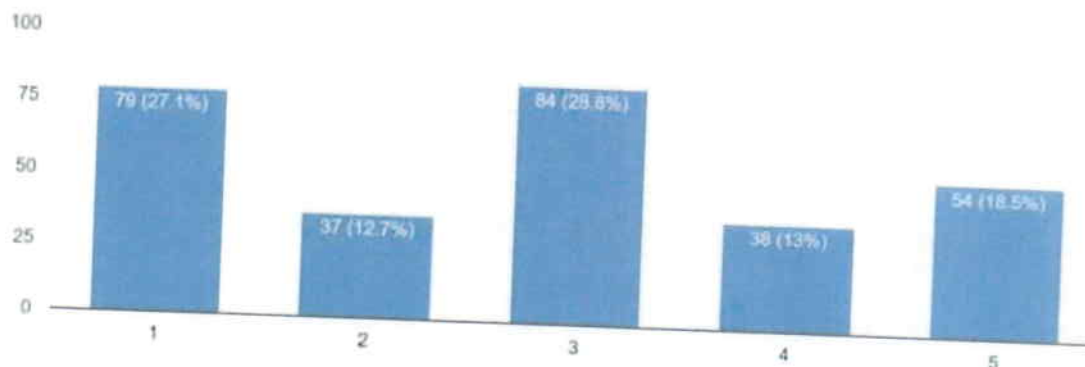
Si njoftoheni me aktivitet ditore të KRUM?



Si shihet nga përgjigjet e respondentëve pjesa më e madhe apo 8 % e respondentëve informohen përmes stafit të KRUM, 78.8 % përmes facebook-ut, 5.7 % përmes ueb faqes dhe 7.5% të tjera.

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

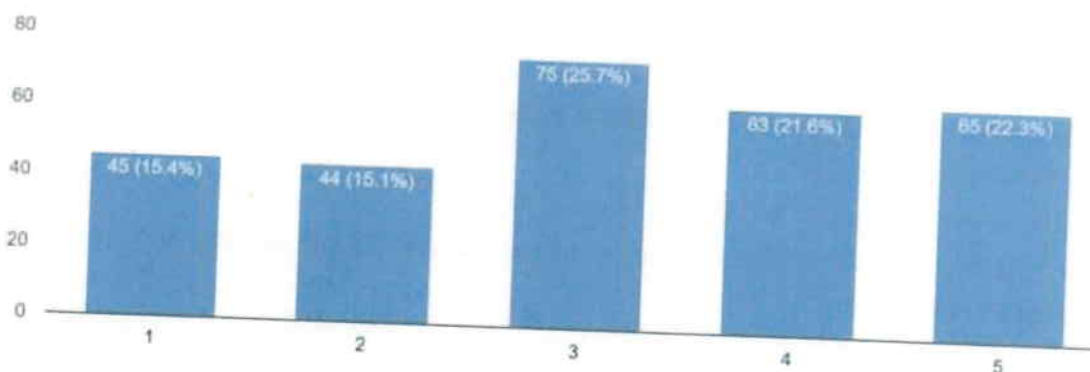
Kërkesat apo ankesat tuaja a merren në konsiderat dhe si e vlerësoni qasjen e stafit të KRUM?



Shkëlqyeshëm janë deklaruar 18.5 %, shumë mirë 13%, Mirë 28.8 %, Jo mirë 12.7% dhe Mjaftueshëm 27.1 % e respondentëve.

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

Jepni një vlerësim të përgjithshëm mbi ujësjellësin: sjelljet e stafit, korrektësinë, llogaridhënien.



Shkëlqyeshëm janë deklaruar 22.3 %, shumë mirë 21.6 %, Mirë 25.7 %, Jo mirë 15.1 % dhe Mjaftueshëm 15.4 % e respondentëve.

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

Ndër komentet kryesore po cekim disa prej tyre si:

- Te investohet në app E-KRUM që qytetari të ketë mundësi të njoftimit në kohë reale mbi obligimet ndaj kompanisë. Te ketë mundësi pagese përmes telefonit direkt. Te bëhet ndonjë formë e dërgimit të faturave përmes foto në viber, whats app apo fb msn pasi që po shihet si formë shumë më e mirë në qasje të konsumatorit, sepse faturat që i lihen nëpër dyer apo edhe të persona të tjerë po ka mundësi të humbin apo edhe të neglizhohen duke i lënë pas dore.
- Kanalizimi dhe pusetat e ujërave atmosferik të pastrohen së paku dy herë në vit , faleminderit...
- Të funksionalizimet shërbimi në E-Kosova,
- Kisha kërkuar që sistemi i pagesave online të bëhet më i thjeshtë, pasi mendoj se është i komplikuar për personat që nuk kanë njohuri në IT. Andaj, do të ishte mirë të krijohet një aplikacion për pagesa. Një shembull mund të jetë KEDS-i.
- Përmirësimi i rrjetit të shpërndarjes së ujit njëtrajtshëm!
- Të njoftohemi me saktë në lidhje me ndërprerjen e ujit apo prishjet që ndodhin
- Në rastet e avarisë së ujësjellësit, të keni bashkëpunim me ujësjellësit tjerë regjional në mënyrë që qytetarët të mos ngelen pa ujë të pijshëm dhe higjienik sepse shumë lehtë mundë të vije tek ndonjë epidemi për shkak të mungesës së gjatë të ujit, sidomos vendet urbane në blloqet banesore.
- Për ndaljet e ujit si të planifikuara, si emergjente të lajmërohet menjëherë përmes facebook.
- Perfekt vetëm vazhdoni kështu;
- Një aplikacion online me këqyr hargjimet , pagesat etj...
- Në sezonin e verës, ju lutem të bëni të pamundurën, që uji mos të ndalet, pasi që skemë zgjidhje tjetër alternative.
- Problemet me furnizimin me ujë të rregulloni më herët jo kur të ndodhin të bëni parashikime ku mundet me pas prb dhe ta rregulloni.
- Jeni shumë të mirë Respekt për punën e juaj!
- Nëse është në shërbimin e juaj pastrimi i pushtave të ujit atmosferik
- I kënaqur me të gjitha shërbimet, përveç mënyrës së pagesës. Ju lutem a keni mundësi që të bëni një sajt të pagesave online. Për shembull si KEDS, sepse është mënyrë shumë e lehtë e pagesës, si dhe besoj që pagesat do të kryeshin me rregull.
- Nuk e kemi shtypjen e ujit është shumë e dobët në fshatin Shipol ky problem është kohës së fundit rregullojeni.

- Te vendosen orëmatësit zonal në secilën dalje për secilin fshat dhe lagje dhe përmes tyre të evidentohen vjedhjet(humbjet) e ujit edhe aty pastaj ne baze të të dhënva të behën edhe reduktimet e ujit. Aty ku është humbja me e madhe te ketë reduktime me te mëdha aty ku gjendja shihet ne rregull me humbje edhe me pagesa ti dërgohet furnizim 24 ore. Deri tani gjitha pjesët që kanë humbje me të madhe furnizohen 24/7 kurse aty ku është shumë me pak furnizimi është 1 dite po 2 dite jo. Respekt!
- Nuk kam ndonjë sugjerim.
- Vetëm suksese Jeni te shkëlqyeshëm
- Te ketë kontrolla për personat qe e keqpërdorin ujin
- Për ne që jetojmë jashtë pse nuk ka asnjë aplikacion ku mund të kontrolloj gjendjen time dhe gjithashtu të paguaj online
- Jeni pa vërejte , vetëm vazhdoni kështu .
- Te jeni me korrekt me shërbimet ndaj qytetareve, siç ju po kërkon nga ne që të jemi korrekt për pagesa !

6. PËRMBLEDHJE

Ky hulumtim ka pasur për objektiv krijimin e një pasqyre sa më të saktë mbi nivelin e kënaqësisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit të KRU "Mitrovica" SH.A.

Mitrovica dhe rrethina e saj përballen me një situatë të vështirë ekonomike dhe sociale. Niveli i lartë i papunësisë në këtë rajon ka ndikuar dhe vazhdon të ndikojë si tek institucionet, ndërmarrjet dhe bizneset, ashtu edhe tek Ujësjellësi Rajonal.

I përballur me këto sfida, KRU "Mitrovica" SHA ka ndërmarrë dhe vazhdon të ndërmarrë përpjekje maksimale për të përmirësuar ofrimin e shërbimeve, duke siguruar prodhimin e mjaftueshëm të ujit të pijshëm, garantimin e cilësisë së tij, faturimin dhe shpërndarjen e rregullt të faturave, si dhe ndërhyrjen efikase dhe të shpejtë, veçanërisht në rastet emergjente.

Prandaj, zhvillimi dhe përparimi, përmirësimi i cilësisë së shërbimeve dhe ngritja e imazhit të kompanisë mbeten prioritet kryesor, që kërkojnë profesionalizëm, përkushtim dhe angazhim të gjithë stafit dhe menaxhmentit.

Ekziston një dallim i theksuar mes zonave rurale dhe urbane sa i përket shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, me problematikën më të madhe të evidentuar në mbledhjen dhe largimin e ujërave të zeza. Trajtimi i këtyre ujërave mbetet një sfidë e veçantë, pasi aktualisht vetëm komuna e Skenderajt ka një impiant trajtimi. Në Mitrovicë është planifikuar ndërtimi i një impianti të ri, i cili do të mbulojë edhe qytetin e Vushtrrisë dhe fshatrat përgjatë rrugës magjistrale Vushtrri-Mitrovicë. Në vitet e ardhshme, trajtimi i ujërave të zeza do të përfshijë të tria komunat, qytetet dhe fshatrat përreth, duke sjellë përmirësime të ndjeshme në mjedisin jetësor.

Rezultatet e këtij hulumtimi reflektojnë ndikimin e gjendjes ekonomike dhe sociale të popullsisë në pagesën e faturave për shërbimet e ujësjellësit. Niveli i kënaqësisë së konsumatorëve nuk lidhet drejtpërdrejt me pagesën e shërbimeve, pasi faktorët ekonomikë dhe socialë shpesh ndikojnë në aftësinë e tyre për të kryer pagesat, pavarësisht vullnetit të mirë.

Përgjigjet e respondentëve ndonjëherë mund të mos përputhen plotësisht me realitetin, megjithatë ato shërbejnë si një udhëzues për përcaktimin e prioritetëve dhe përmirësimin e shërbimeve dhe performancës së kompanisë, sidomos në ato raste kur konsiderohen të dobishme. Krahësuar me vitin e kaluar, është vërejtur një vlerësim më pozitiv në aspektin e furnizimit të rregullt me ujë, cilësisë së ujit dhe pranimin e faturave.

Megjithatë, sistemi i grumbullimit të ujërave të zeza në zonat rurale mbetet një nga çështjet kryesore ku konsumatorët shprehin pakënaqësi. Një nga sfidat më të mëdha për kompaninë është sigurimi i furnizimit të qëndrueshëm me ujë të pijshëm dhe krijimi i një sistemi të plotë për grumbullimin dhe trajtimin e ujërave të zeza në të gjitha vendbanimet e rajonit.

Kualiteti i ujit është çdoherë brenda parametrave të lejuara dhe përveq monitorimit dhe përcjelljes nga ana e laboratorëve të KRU Mitrovica Sh.A., monitorimi bëhet edhe nga ana e IKSHPK, ku sipas rezultateve nga ky institut, mostrat e marra nga ana e tyre janë në nivel.

Synimi i KRU Mitrovica Sh.A është furnizimi 24/7, megjithatë ka probleme teknike të cilat ndodhin koha pas kohe, dhe për këtë arsye janë të angazhuar ekipet kujdestare 24/7.

7. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Rezultatet e këtij hulumtimi mund të shërbejnë si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve specifike dhe të koordinuara, me synim adresimin e pakënaqësive të konsumatorëve lidhur me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Mos pagesa e faturave për shkak të vështirësive financiare mbetet një çështje jashtë ndikimit të kompanisë, duke prekur kryesisht kategoritë sociale, pensionistët dhe personat në nevojë.

Rezultatet përfundimtare tregojnë se pjesëmarrja e respondentëve pasqyron gatishmërinë e tyre për të shprehur mendimet mbi anketën e zhvilluar.

Në këtë drejtim, nevojitet vazhdimi i punës për përmirësimin e shërbimeve, me qëllim rritjen e performancës së kompanisë dhe përmirësimin e kënaqësisë së konsumatorëve në disa nga shërbimet e KRU "Mitrovica" që kanë qenë objekt i këtij hulumtimi. Kjo mbetet një ndër objektivat kryesore të kompanisë për përmbushjen e detyrimeve ndaj konsumatorëve në të ardhmen.

Datë:

12.03.2025