

KOMPANIA RAJONALE UJËSJELLËSI "MITROVICA" SH.A.

PËR:	Ministrin e e Ekonomisë
NGA:	Bashkim Kurti - Kryeshef Ekzekutiv
KOPJE:	Kryesues Bordi i KRU "Mitrovica" SH.A.
DATË	
SUBJEKTI:	Raporti I Kënaqëshmërisë së Konsumatorëve



KOMPANIA RAJONALE UJËSJELLËSI "MITROVICA" SH.A.

MITROVICË



RAPORT

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

2021

Mitrovicë, 2021

PËRMBAJTJA

1. HYRJE	3
2. QËLLIMI	3
3. METODOLOGJIA	3
4. TË DËNAT E REPONDETËVE	3
5. KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET.....	14

1. HYRJE

Me qëllim tëmarjes së opinionit të konsumatorëve në lidhje me shërbimet e pranuar të ujit dhe kanalizimit, KRU"MITROVICA"SHA ka ndërmarrë një hulumtim në lidhje me kënaqëshmërin e konsumatorëve.

2. QËLLIMI

Ky hulumtim ka për qëllim që KRU"MITROVICA"SHA dhe palët tjera të interesit të njoftohen në lidhje me qëndrimet e konsumatorëve për shërbimet publike të ujësjellësit dhe kanalizimit gjatë vitit 2020 në tërë zonën e shërbimit, me qëllim të krijimit të një pasqyre të shërbimeve nga aspekti i kënaqëshmërisë së konsumatorëve.

Të dhënat të cilat do të identifikohen nga ky hulumtim do të përdoren si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve dhe aktiviteteve të nevojshme me qëllim të përmirësimit të nivelit të shërbimeve ndaj konsumatorëve në njërin anë dhe përmirësimit të performancës dhe imazhit të kompanisë në anën tjetër.

3. METODOLOGJIA

Ky hulumtim është zhvilluar në tërë zonën e shërbimit të KRU"MITROVICA"SHA dhe është hulumtim sasior/kuantitativ. Në hulumtim janë anketuar gjithsejt 220 konsumatorë, hulumtimi është bërë përmes pyetësorit online dhe ka qenë anonim. Hulumtimi është bërë në vitin 2022 dhe është realizuar në periudhën kohore Mars Prill 2022.

Procedura për perfundimin e raportit është ndarë në tri faza:

Mars- Marrja e opinionit të kënaqëshmërisë

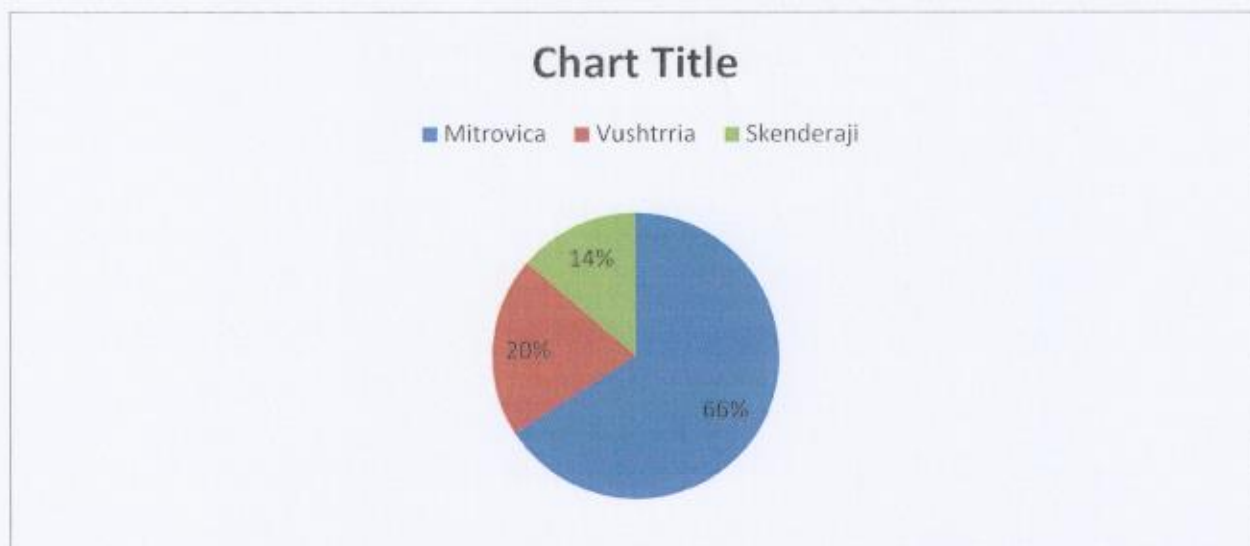
Mars- Klasifikimi i përgjigjeve në pyetësorë dhe

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

4. TË DËNAT E RESPONDETËVE

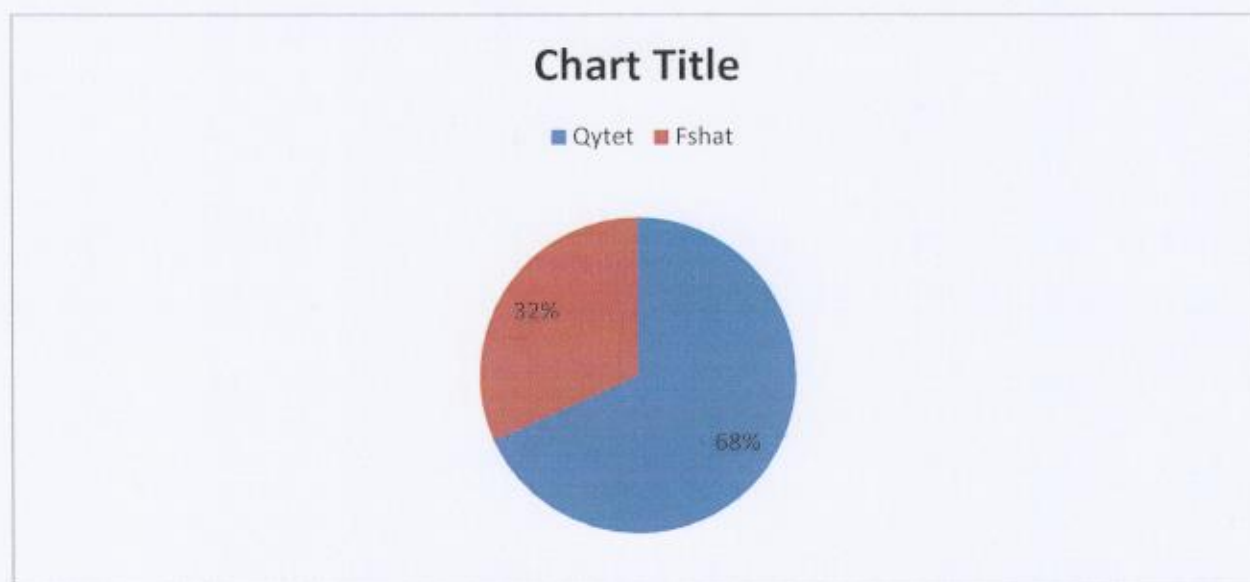
Me qëllim të sigurimit të informatave sa të të sigurtë është siguruar që respondentët të përgjigjen pyetësorit online, dhe identiteti i tyre të jetë i panjohur.

5. Zona e shërbimit



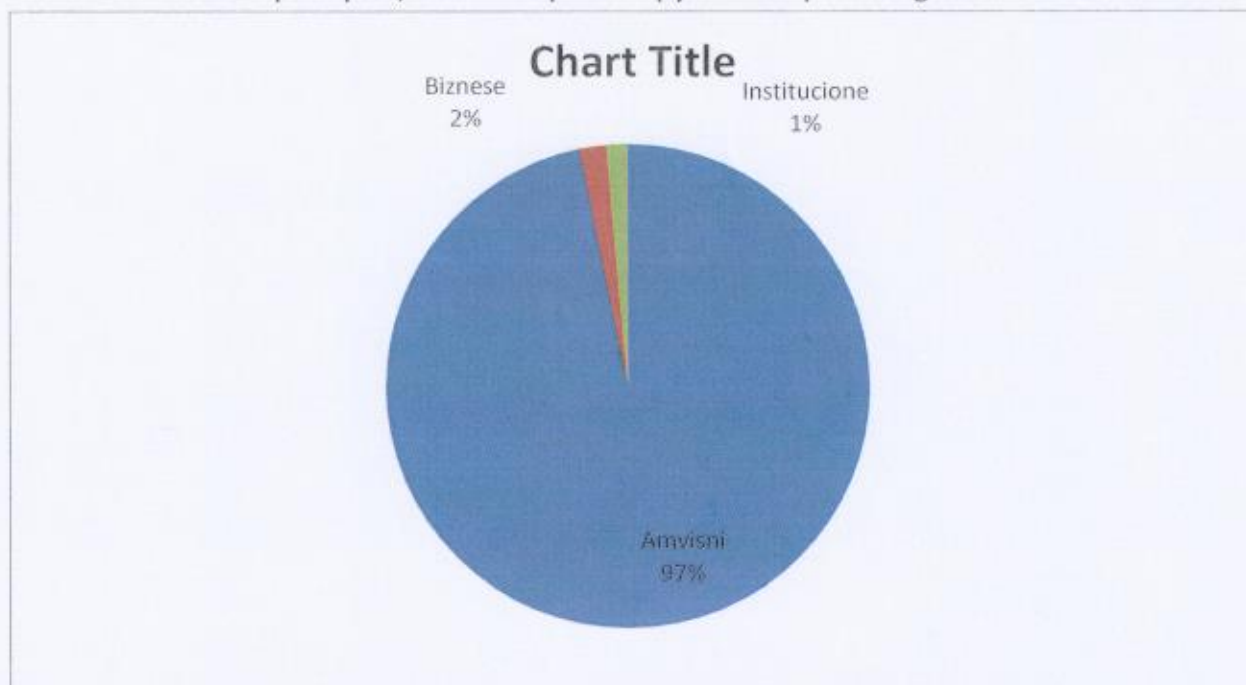
Si shifet nga tabela e larteshenuar, 66 % e respondentëve të cilët kanë marrë pjesë në hulumtimin nga qyteti i Mitrovicës, 20% e respondentëve ishin nga qyteti i Vushtrrisë dhe 14 % nga qyteti i Skenderajit.

5.1 Ndarja e respondentëve sipas kriterit Qytet Fshat.



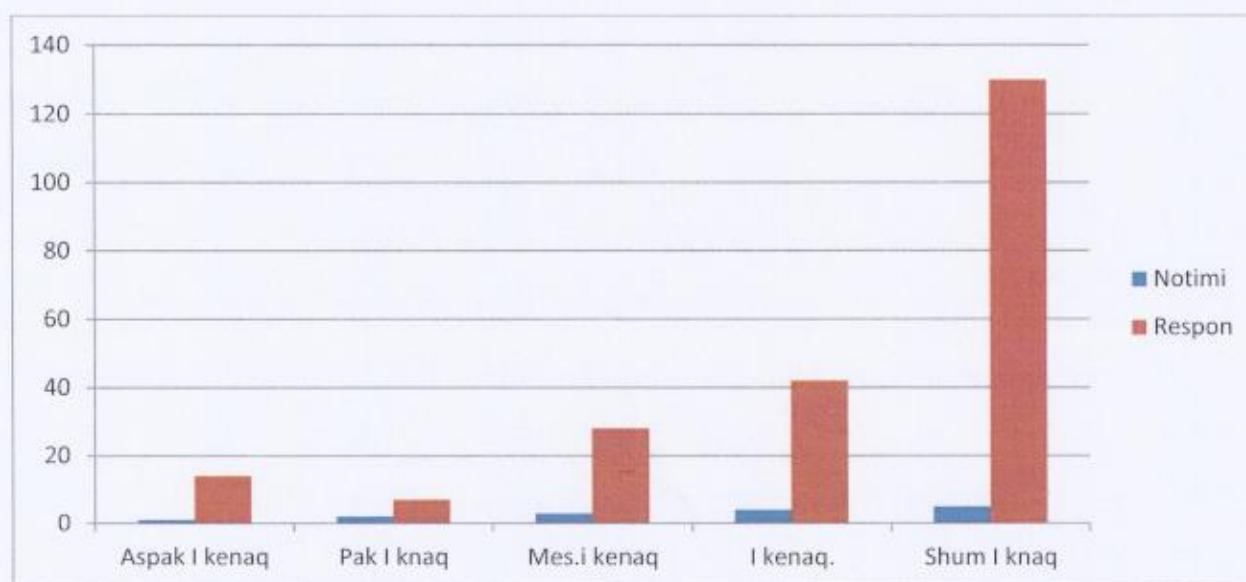
Nga ajo qe shifet nga tabela e sipër shënuar 69% e respondentëve janë nga qyteti, dhe 31 % nga fshati.

5.2 Konsumatorët e paraqitur, deklaruar përmes pyetësorit sipas kategorive.



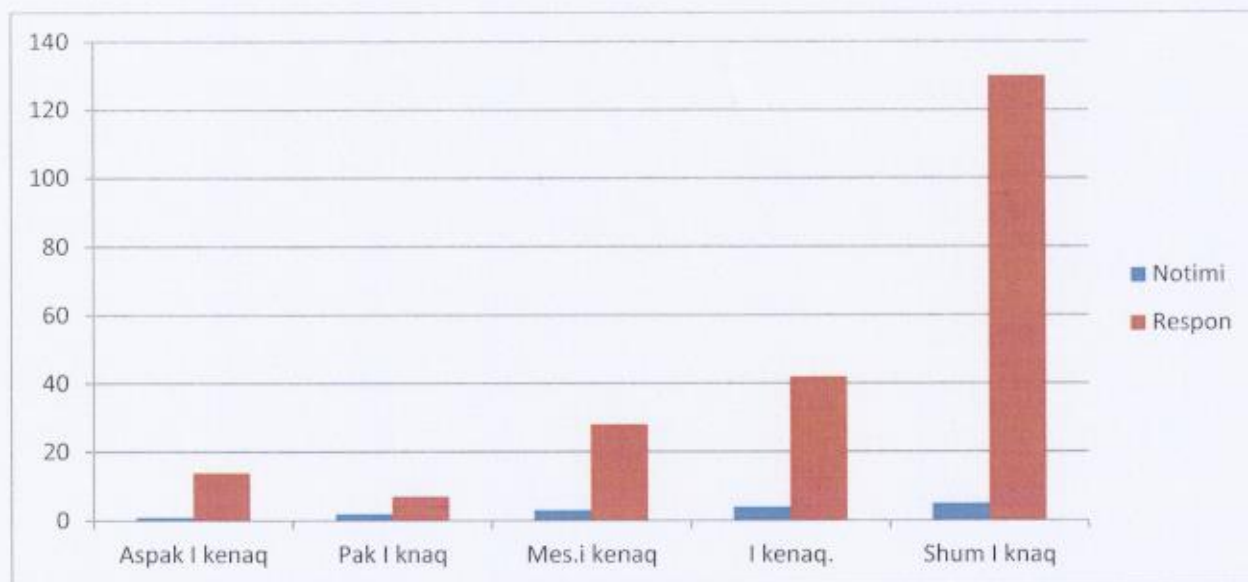
Respondentët e anketuar përmes aplikacionit online, 96.8% i përkasin kategorisë së Amviserisë, 1.8% kategorisë së Bizneseve dhe 1.4% kategorisë së Institucioneve.

5.3 Sa jeni kënaqur me furnizimin tuaj të pijes?



Nga ajo qe shifet nga tabela, 58.6% e konsumatorëve rezultuan shumë të kënaqur vleresimnotën pesë,,19.1% morën notimin 4, kurse 12.7% morën notën 3, ndërsa 3.2% notën2 dhe 6.4% me notën 1.

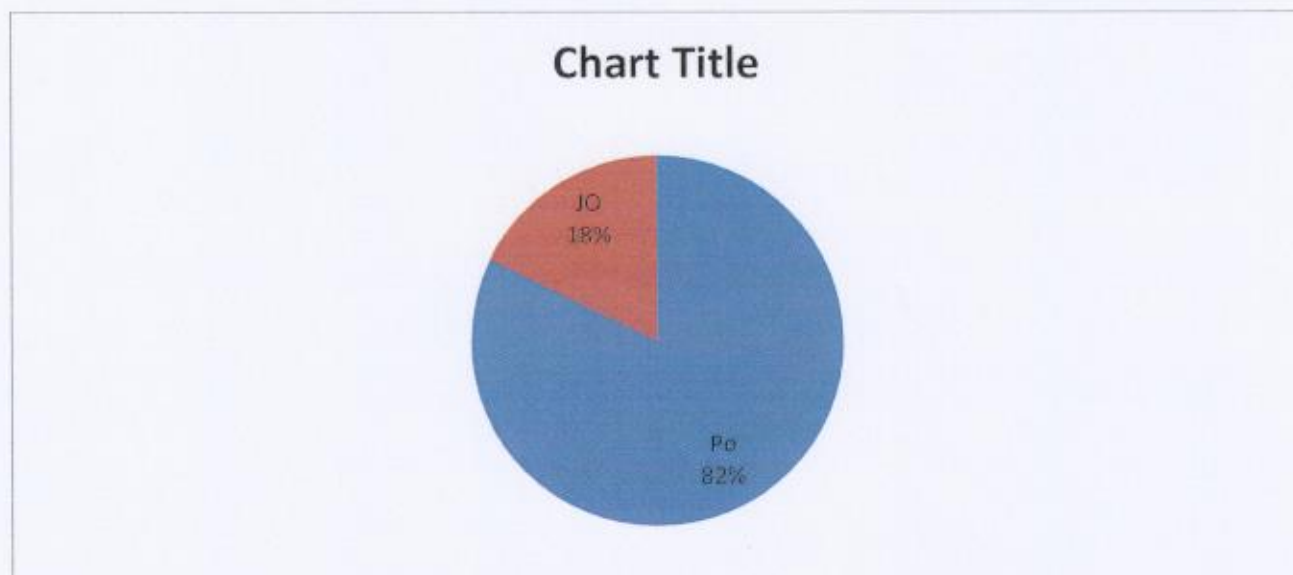
5.4 Sa jeni të kënaqur me shërbimet e kanalizimit?



Edhe në tabelen e latrshenuar kemi përgjigjen e respondenteve si vijon:

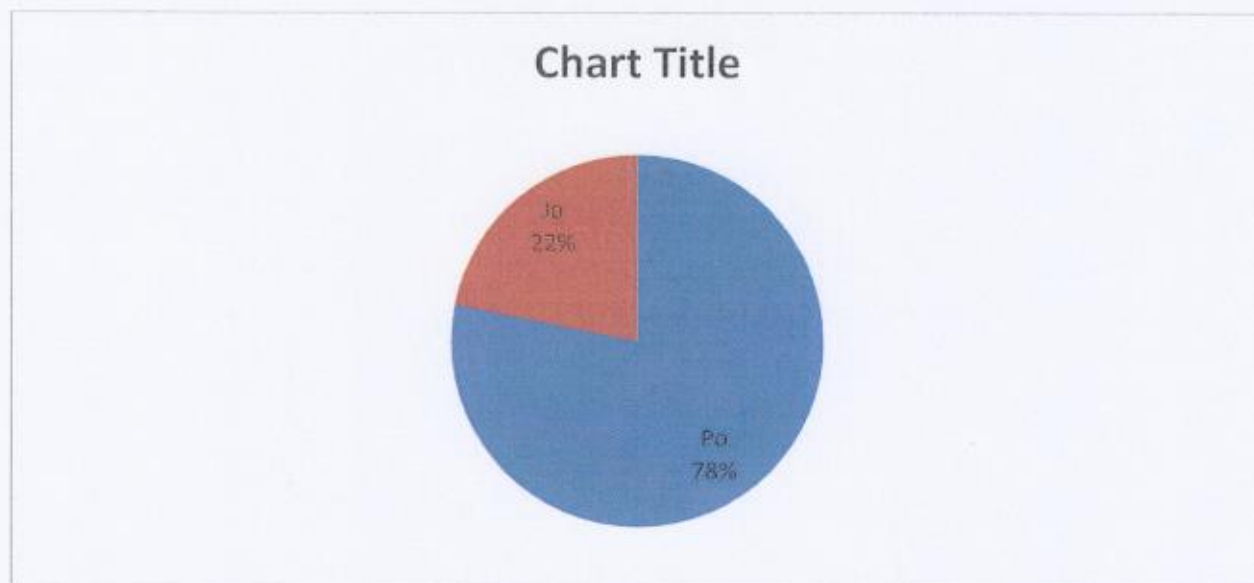
Shumtë kënaqur janë 45.5%, Të kënaqur janë16.8%, Mesat.te kënaqur 18.6%,Pa kënaqurjanë 5.5 % dhe aspak të kënaqurkemi 13.6% e respondentëve të anketuar.

5.5 A keni njohuri për çmimet e shërbime ve?



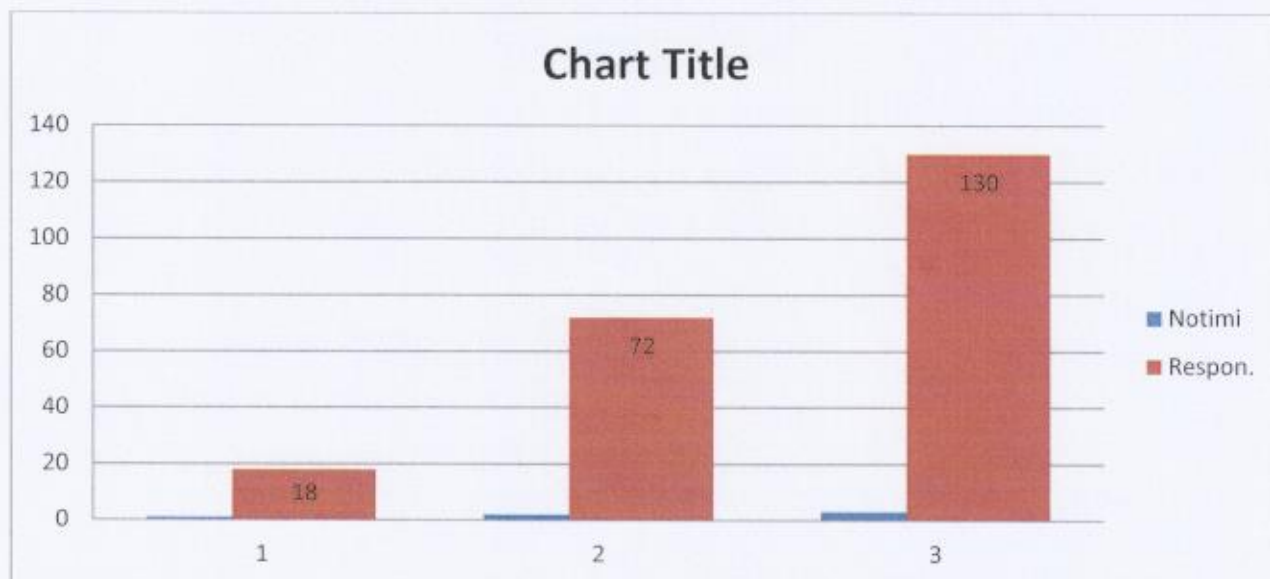
Respondentët që kan njohuri për çmimet e shërbimeve në përqindje janë 82%,kurse ata që nukkan njohuri lidhur me çminet e shërbimeve 18%.

5.6 A keni furnizimtë rregullt meujë?



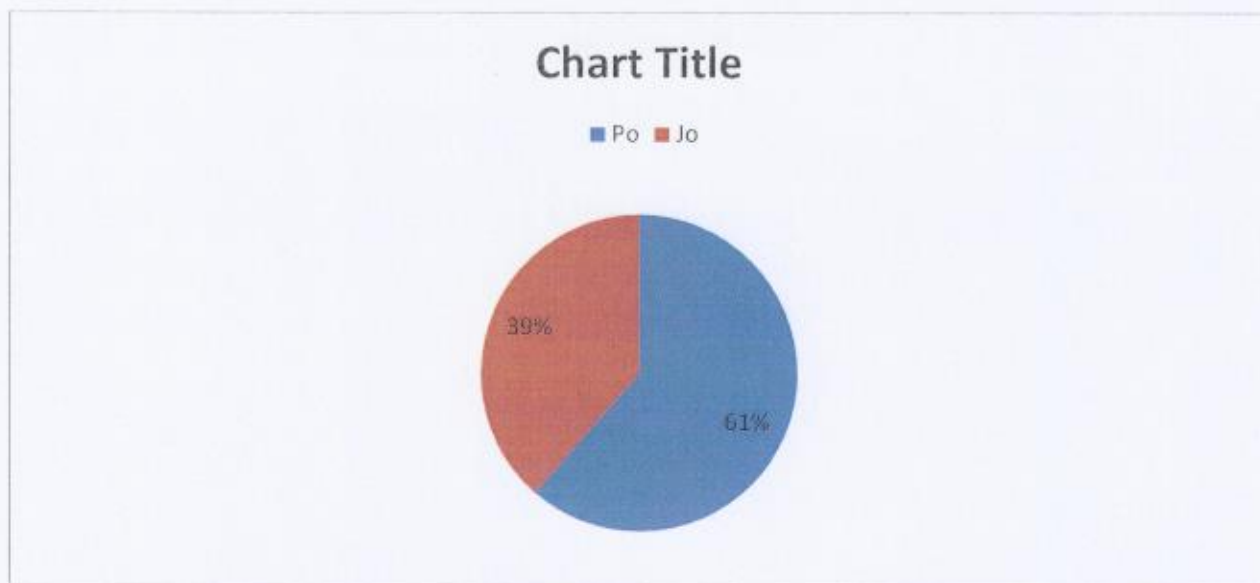
Furnizim të rregullt sipas përgjigjes kan 78.2%,derisa 21..8% deklarohen se nuk kan furnizim të rregullt me ujë të pijeshëm.

5.7 Si e vlerësoni cilësinë e ujit të pijes,me noten 1-3



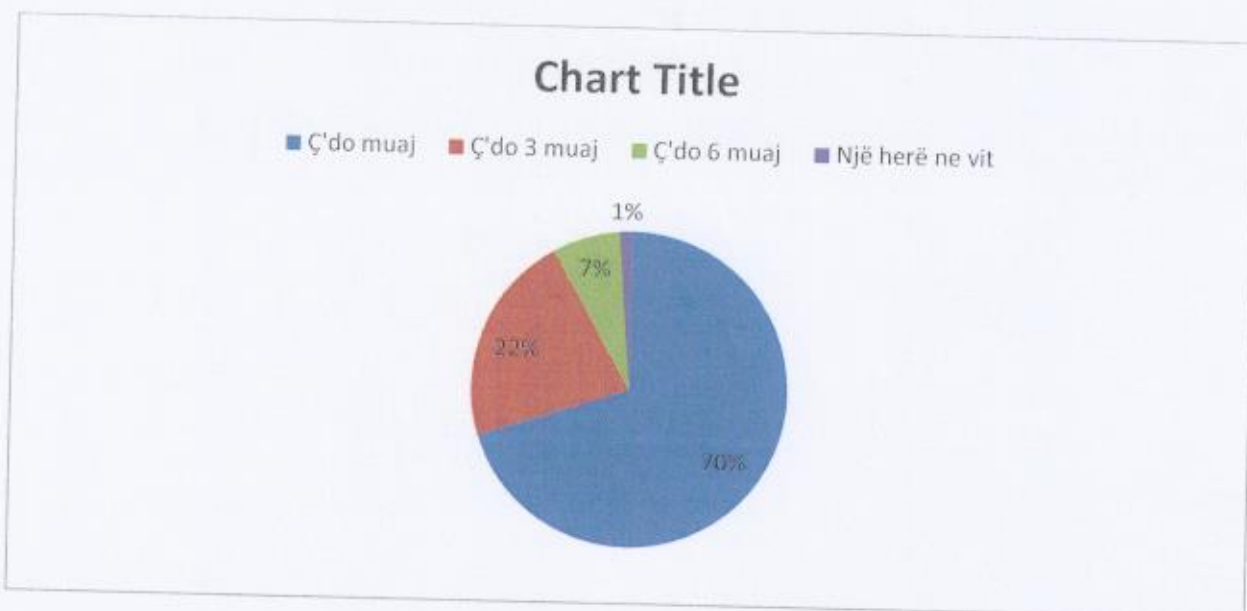
Me notën më të lartë 3 jan përgjigjur 59.1%, me 2 jan përgjigjur 32.7% dhe me 1 jan përgjigjur 8.2% e respondentëve.

5.8 A e pranoni rregullisht faturën e shërbimeve të ujësjellësit?



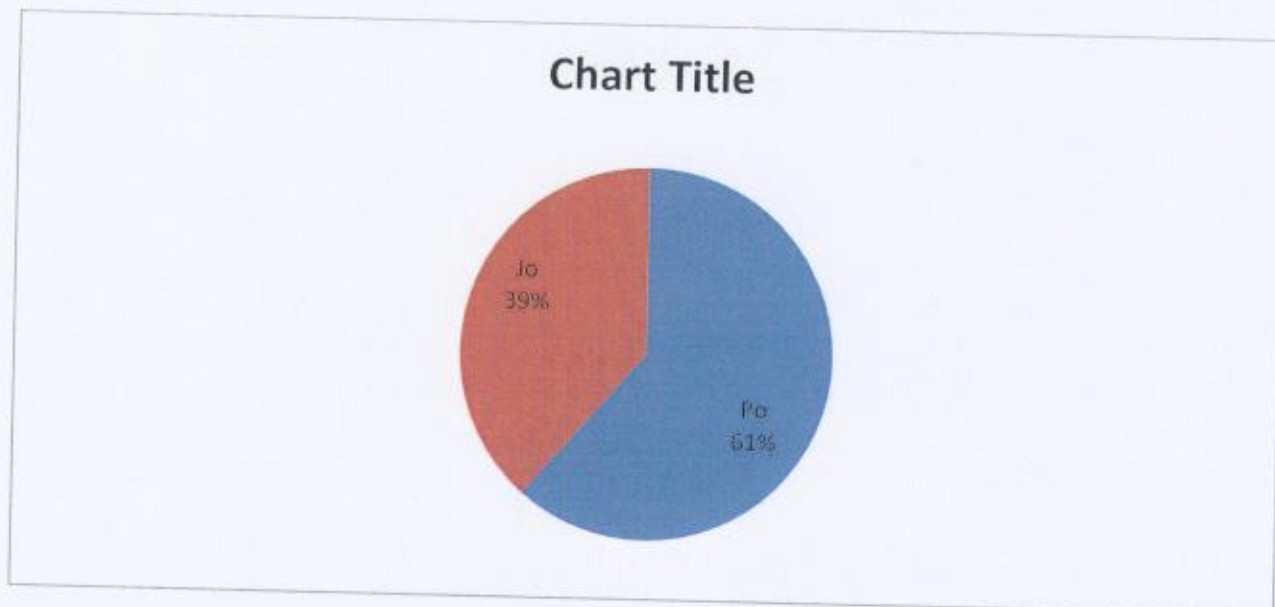
Respondentët deklarohen se: 81% i pranojnë rregullisht faturat, kurse 18.4 deklarohen se nuk i pranojnë rregullisht faturat e shërbimeve të ujit.

5.9 A lexohet ujematesi nga lexuesit për ç'do muaj apo sa herë në vit?



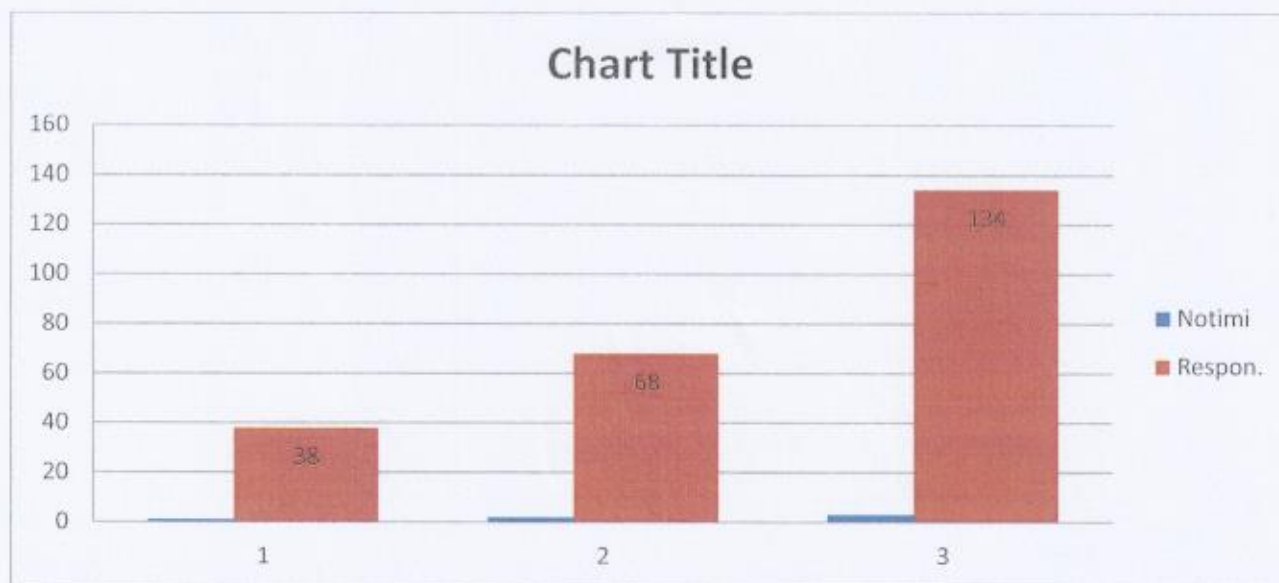
Nga sa shifet, leximi i rregullt mujor bëhet në 70% të rasteve, 21.8% ç'do 3 muaj, 15% ç'do 6 muaj, dhe 3% një herë në vit.

6.0 A paguani rregullisht faturën mujore?



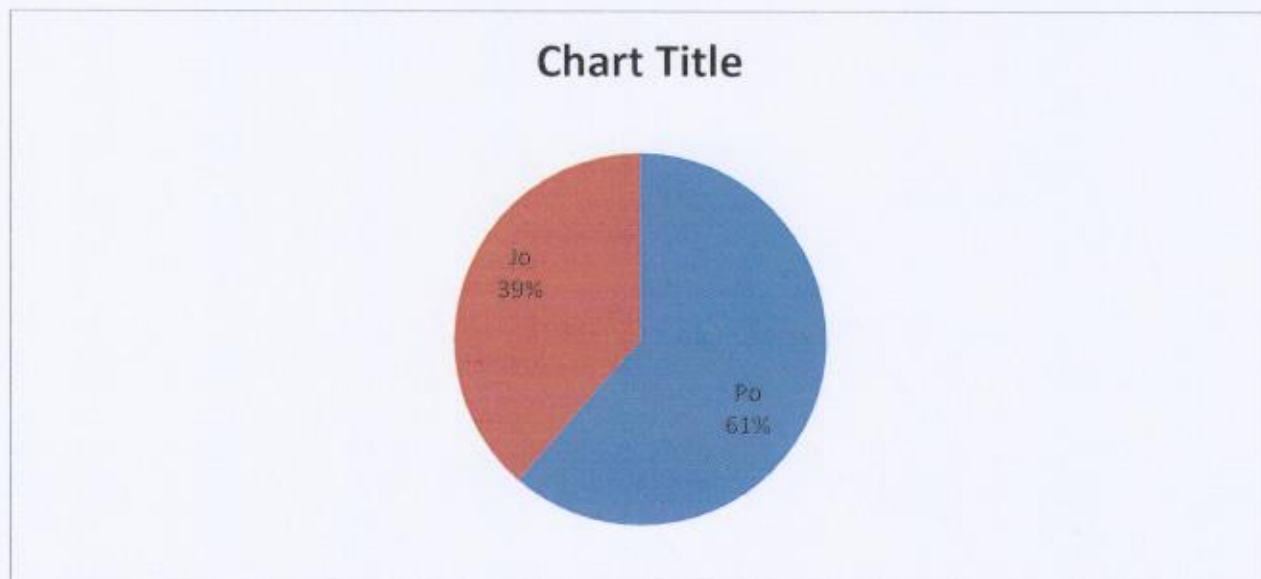
Respondentet deklarohen se paguajn rregullisht faturat në 93.2% të rasteve, gjersa 6.8% të respondentëve janë deklaruar se nuk paguajn rregullisht faturën e tyre mujore.

6.1 Si e vlerësoni punën e lexuesëve të ujëmatësve?



Nga përgjigjet e respondentëve ka rezultuar se 60.9% e tyre janë shumë të kënaqur, 26.4% të kënaqur dhe 12.7% mesatarisht të kënaqur.

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



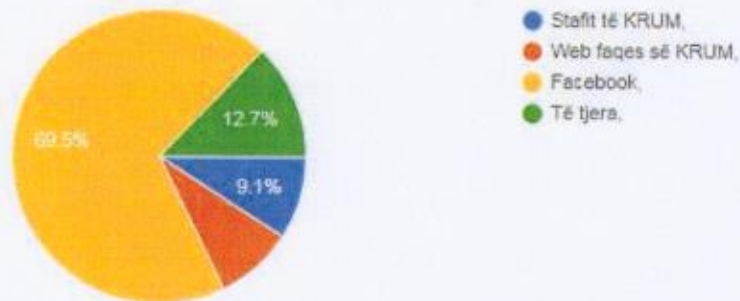
Janë tënjofuar për të drejtat dhe obligimet 61.4% derisa 38.6% nuk jan ne dijeni për të drejtat dhe obligimet në raport meKRU-në.

6.3 Si njoftoheni me aktivitetet ditore të KRUM?

Si njoftoheni me aktivitet ditore të KRUM?

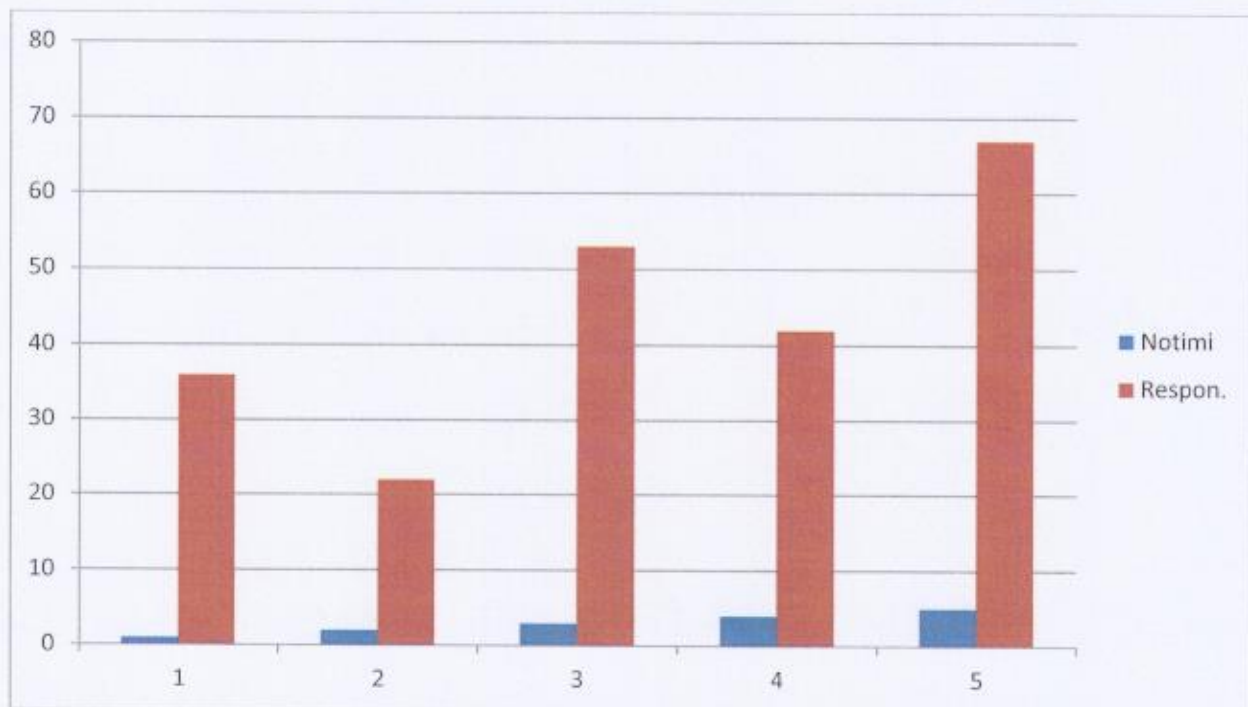
220 responses

 Copy



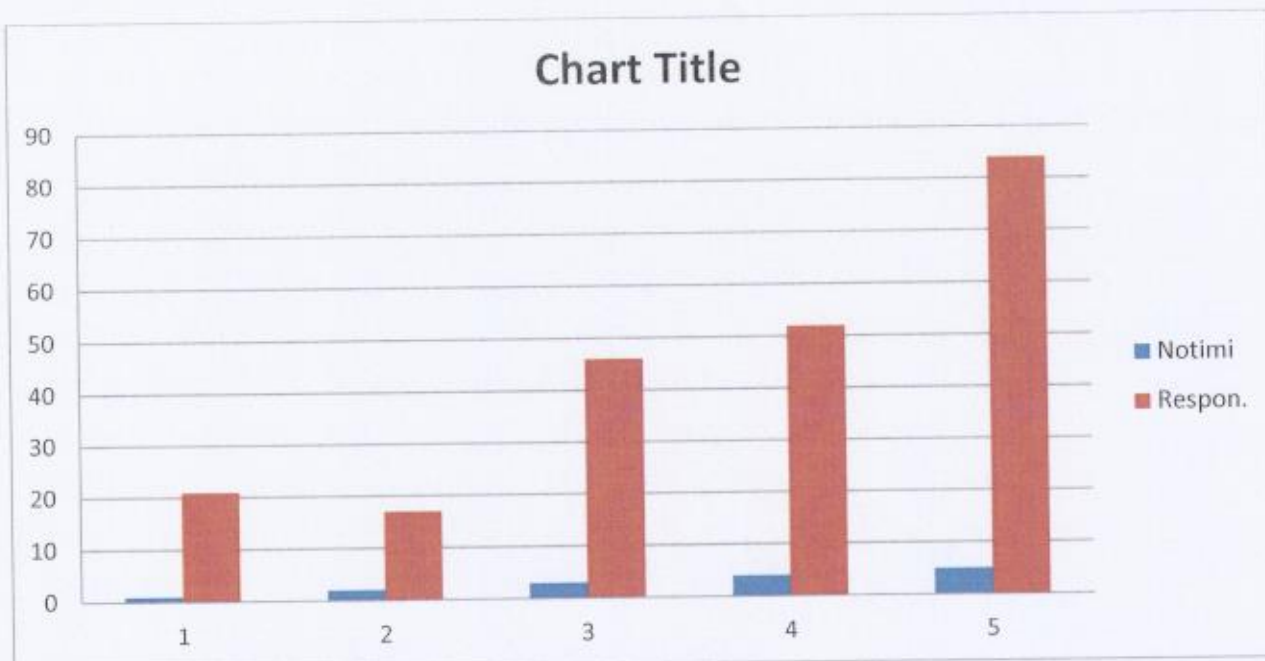
Si shifet nga përgjigjet e respondentëve pjesa më e madhe apo 69.5% e respondentëve informohen përmes facebook-ut, 9.1% përmes stafit të kompanisë, 8.7 përmes ueb faqes dhe 12.7 përmes tjerash.

6.4 Kërkesat apo ankesat tuaja a mirren në konsiderat dhe si e vlersoni qasjen e stafit të KRUM?



Me notën 5 jan deklaruar 30.5 %,me 4,19.1 %,me notën 3, 24.1 %,me notën 2,10,% dhe me 1, 16.4 % e respondentëve.

6.5 Ju lutem jepni ni vlerësim të përgjithëshëm mbi ujësjellësin: sjelljet e stafit,korrektësinë,llogaridhënen.



Pjesa e fundit e pyetësorit i dedikuar komenteve, propozimeve, sygjërimeve të konsumatorëve në lidhje me shërbimet e ujësjellësit. Ndër komentet kryesore po cekim disa ne to:

- Mungesë e kyqjes në kanalizime,
- Uji i turbullt pas prishjeve,intervenimit ne rrjetë,
- Mosleximigjatë sezonit dimëror,
- Vendosje eventilave që të mosndalet uji tërë lagjes neë rast tëprishjeve,
- Procedoni rastet e kyqjeve ilegale,
- Rrjedhje qe nuk sanohen mejëherë por shkojn ditë e rrjedhjet nuk sanohen,
- Kërkojmë qasje online në llogarinë e faturave dhe pagesave,
- Blomba në ujëmatësa ku nukka,
- Numër kontaktinë ne web-faqe,
- Te kryhet riparimii vendpunimeve ne rrugë ku kryhen punimet,
- Aplikimi I formës së pagesës online,

Objekt i këtij hulumtimi ka qenë krijimi sa më i sakt i një mendimi në lidhje me nivelin e kënaqësisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit të cilën e mbulon KRU "Mitrovica".

Koha dhe momenti nëpër të cilën po kalon Kosova dhe situata ekonomike dhe epidemiologjike në të cilën gjendet Mitrovica me rrethinë le të kuptohet se kemi të bëjmë me një situatë të rënduara ekonomike dhe sociale. Kur kësaj i shtohet edhe niveli i lartë i papunësisë në Regjionin e Mitrovicës atëherë shihet qartë se kjo gjendje ka pasur dhe po vazhdon të ketë ndikim edhe në institucionet, ndërmarrjet dhe bizneset në njërën anë si dhe Ujësjetësin Regjional në anën tjetër. I balafaquar me këto sfida, KRUM në vazhdimësi ka bërë, po bënë dhe do të bëjë përpjekje maksimale me qëllim të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve; prodhimin e mjaftueshëm të ujit të pijes, cilësinë e ujit të pijes, faturimin dhe shpërndarjen e rregullt të faturave, intervenimin efikas dhe të shpejt në të gjitha rastet e veçanërisht në ato raste kur kemi të bëjmë me emergjenca etj.

Prandaj zhvillimi dhe progresi, përparimi dhe ngritja e cilësisë së shërbimeve dhe imazhit të Kompanisë mbetet prioritet kryesorë për të cilin nevojitet profesionalizëm, përkushtim dhe angazhim i gjithë stafit dhe menagjmentit të kompanisë.

Ofrimi i shërbimeve në zonat rurale dhe urbane paraqet një dallim të madh përse i përket ofrimit të shërbimeve dhe kanalizimit me ç'rast problemi është më i theksuar tek shërbimi i mbledhjes dhe derdhjes përmes kanalizimi të ujrave të zeza. Problem në vehte paraqet trajtimi i ujërave të zeza. Vetëm në komunën e Skenderajit kemi Impiantin e trajtimit të ujërave të zeza.

Rezultatet e kësaj ankete shprehin lidhjen me situatën ekonomike dhe gjendjen sociale të popullatës në këtë pjesë të regjionit me atë të pagesës së faturave për shërbimet e ujit. Në këtë rast niveli i kënaqëshmërisë së konsumatorëve nuk ndërlidhet me pagesat e shërbimeve edhe përkundër vullnetit të mirë të konsumatorëve. Pra është gjendja ekonomiko-sociale ajo që ua imponon sjelljen e tyre kur kemi të bëjmë me pagesat edhe jo vetëm të ujësjetësit.

Rezultatet e anketës tregojnë se pagesa e rregullt e faturave për shërbimet e ofruara në masë të madhe reflektojnë kënaqëshmërinë e konsumatorëve me nivelin e shërbimeve të ofruara dhe në masë të vogël lartësinë ose përballueshmërinë e tarifave të shërbimeve. Këto rezultate duhet të vështrohen nga këndvështrimi i sinqeritetit nga ana e respondentëve dhe përgjigjeve të ofruara nga ata (të dhënat për shkallën e arkëtimit të faturave nuk korrespondojnë me rezultatin e anketimit).

Përgjigjet e respondentëve shpeshëherë nuk korespondojnë me realitetin, por megjithatë neve na shërbejnë për krijimin e prioriteteve për përmirësimin e shërbimeve dhe performancës së kompanisë

5. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Rezultatet e kësaj ankete mund të shërbejnë si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve specifike dhe të koordinuara me qëllim të adresimit të pakënaqësive të konsumatorëve për shërbimet përkatëse të ujësjellësit dhe kanalizimit.

Mospagesa e faturave për shkak të mosqëndrueshmërisë financiare është qështje që nuk ndikohet nga kompania, ku bëjnë pjesë kryesisht rastet sociale dhe persona indigjent etj. Në bazë të rezultateve përfundimtare mund të konkludohet se pjesëmarrja e respondentëve tregon gatishmërinë për t'ju përgjigjur kërkesës për dhënjën e mendimeve lidhur me anketën e zhvilluar. 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.