

REPUBLIKA E KOSOVES / REPUBLIKA KOSOVA / REPUBLIC OF KOSOVO QEVERIA - VLADA - GOVERNMENT MINISTRIA E EKONOMISE MINISTARSTVO EKONOMIJE MINISTRY OF ECONOMY	
Njesia Org. Org. Jedin Org. Unit Nr. i faqevve Broj stranaica No. pages	Nr. Prot. Br. Prot. Prot. No. Data Datum Date: 29.03.23 PRISHTINE A NO.1



MITROVICA
 KOMPANIA UJESJELLESË RAJONAL SH.A.
 REGIONAL WATER COMPANY J.S.C.
 KOMPANIJA REGIONALNI VODOVOD D.D.
 Rruga e Liqenit p.n. - 40000 Mitrovicë
 Data: 29.03.2023 Nr: 01-585

DATE/A	29.03.2023
REFERENC-Ë	01
PËR/ZA/TO:	Ministrinë e Ekonomisë -NJPMNP, z.Adem Ahmetaj, znj.Qëndresa Morina
NGA/OD/FROM:	Kompania Rajonale Ujësjiellësi "Mitrovica" Sh.A.- Bashkim Kurti - Kryeshefi Ekzekutiv
TEMA/SUBJEKAT/SUBJECT:	Raporti i Kënaqeshmërisë së Konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga KRU-Mitrovica Sh.A 2022

Me anën e kësaj shkrese ju dërgojmë Raportin e Kënaqeshmërisë së Konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga KRU-Mitrovica Sh.A për vitin 2022

Me respekt,

KOMPANIA RAJONALE UJËSJELLËSI "MITROVICA" SH.A.

MITROVICË



RAPORT

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

2022

Mitrovicë, 2022

PËRMBAJTJA

1.	HYRJE	3
2.	QËLLIMI	3
3.	METODOLOGJIA	3
4.	TË DËNAT E REPONDETËVE	4
5.	KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET	13

1. HYRJE

Me qëllim të marjes së opinionit të konsumatorëve në lidhje me shërbimet e pranuar të ujit dhe kanalizimit, KRU"MITROVICA"SHA ka ndërmarrë një hulumtim në lidhje me kënaqëshmërinë 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 2022 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. Hulumtimi është bërë përmes pyetësorit online dhe ka qenë anonim. Hulumtimi është bërë në vitin 2022 dhe është realizuar në periudhën kohore Janar-Mars 2023.

Procedura për përfundimin e raportit është ndarë në tri faza:

Janar - Marrja e opinionit të kënaqëshmërisë

Shkurt - Klasifikimi i përgjigjeve në pyetësorë dhe

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

4. TË DËNAT E RESPONDENTËVE

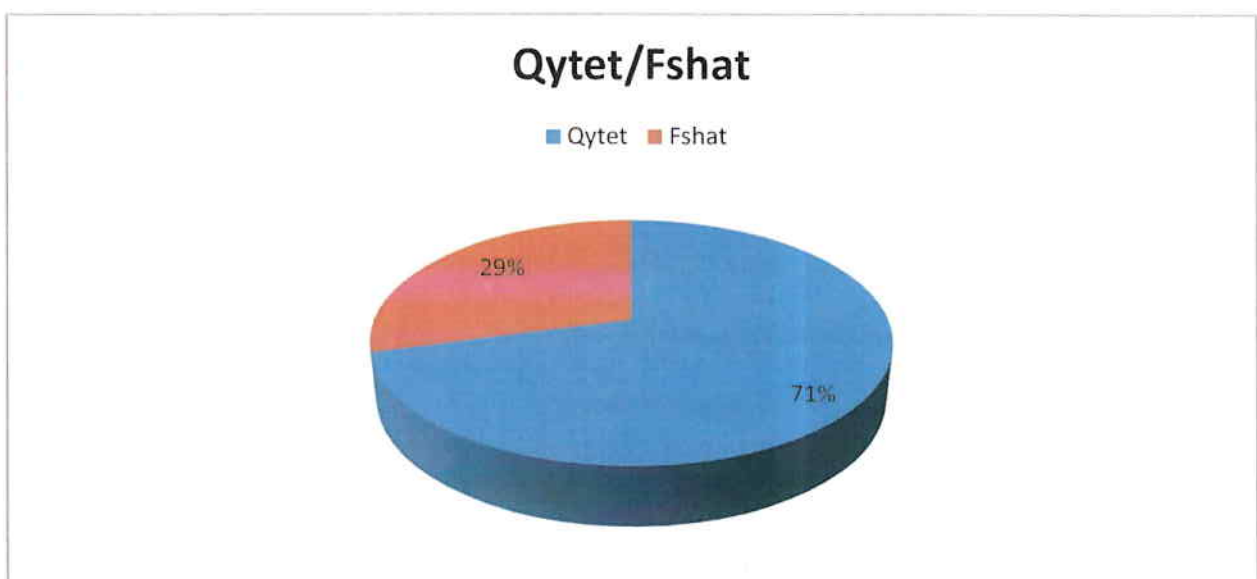
Me qëllim të sigurimit të informatave sa të të sigurtë është siguruar që respondentët të përgjigjen pyetësorit online dhe identiteti i tyre të jetë i panjohur.

5. Zona e shërbimit



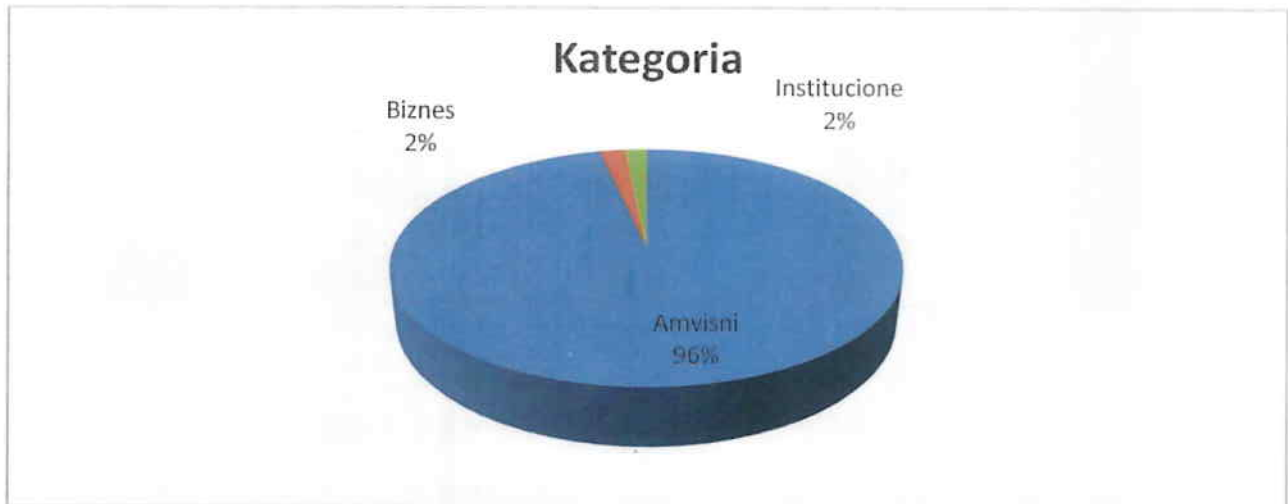
Si shifet nga tabela e lartëshenuar 72% e respondentëve të cilët kanë marr pjes në hulumtim ishin nga rajoni i qytetit të Mitrovicës, 16% e respondentëve ishin nga qytetii Vushtrrisë dhe 12% nga qyteti i Skenderajit.

5.1 Ndarja e respondentëve sipas kriterit Qytet Fshat.



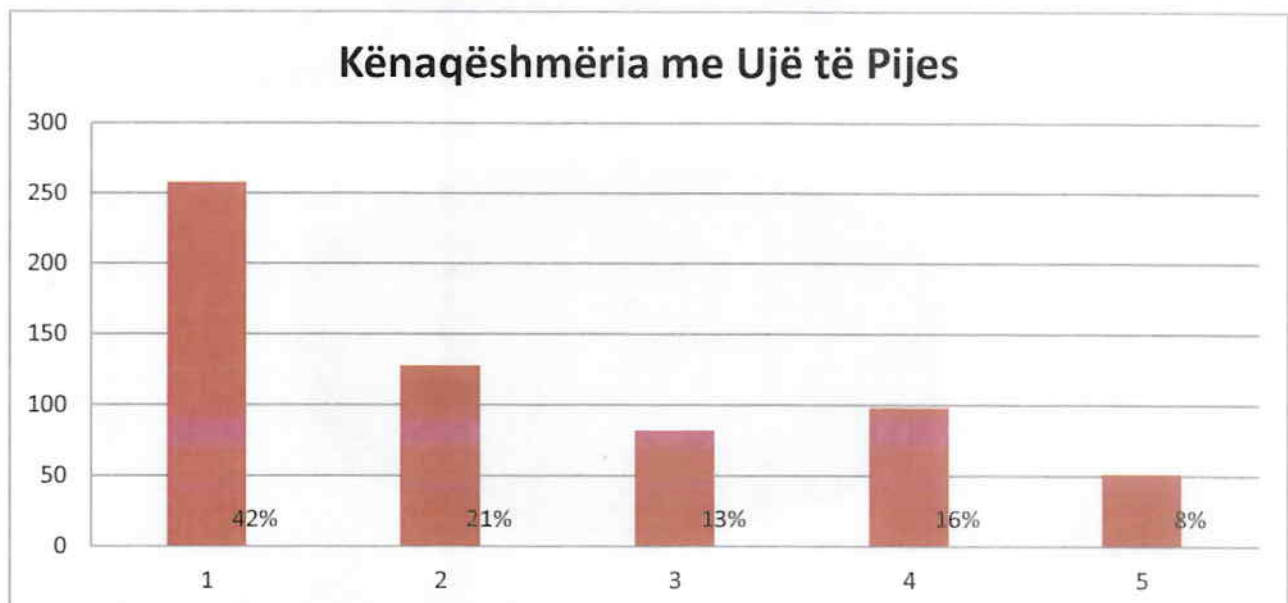
Nga ajo qe shifet nga tabela e siper shenuar 71% erespondentëve jan nga qyteti,dhe 29% nga fshati.

5.2 Konsumatorët e paraqitur, deklaruar përmes pyetsorit sipas kategorive.



Respondentët e anketuar përmes aplikacionit online, 96% i përkasin kategorisë së amviserisë, 2% kategorisë së bizneseve dhe 2% kategorisë së Institucioneve.

5.3 Sa jeni kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?



Nga ajo qe shifet nga tabela,42% e konsumatorëve rezultuan shumë të kënaqur,21% rezulton të jenë të kënaqur,13% mesatarisht të kënaqur dhe 16 dhe 8 % të pa kënaqur.

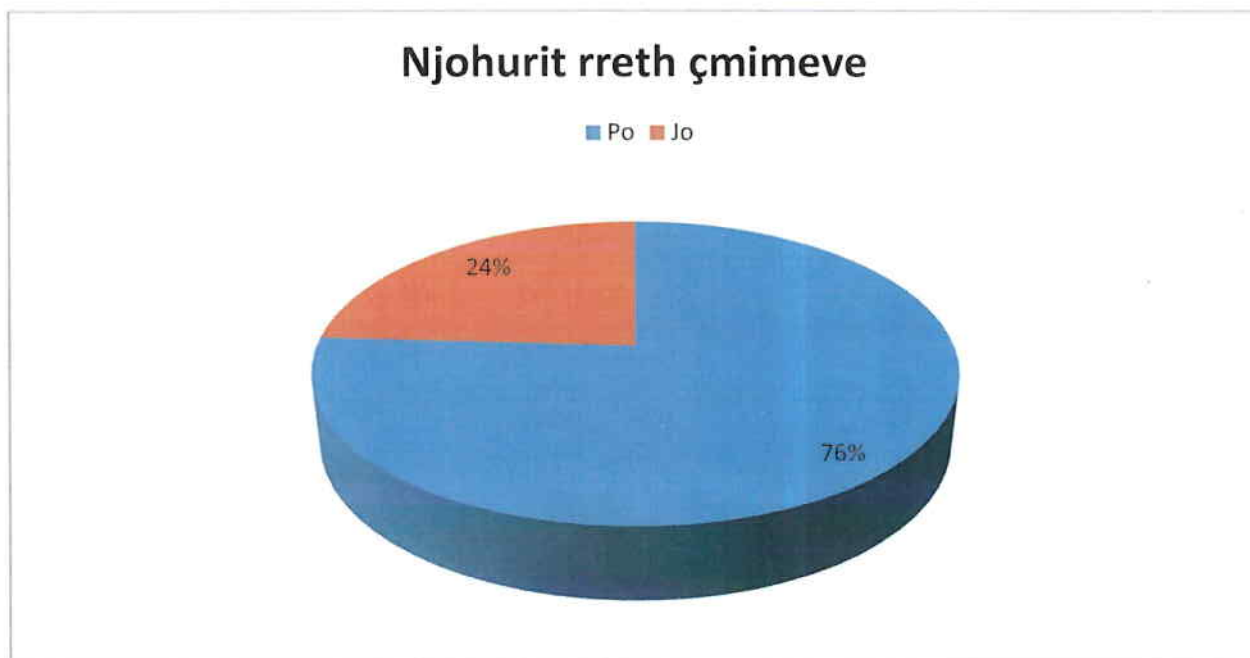
5.4 Sa jeni të kënaqur me shërbimet e kanalizimit?



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

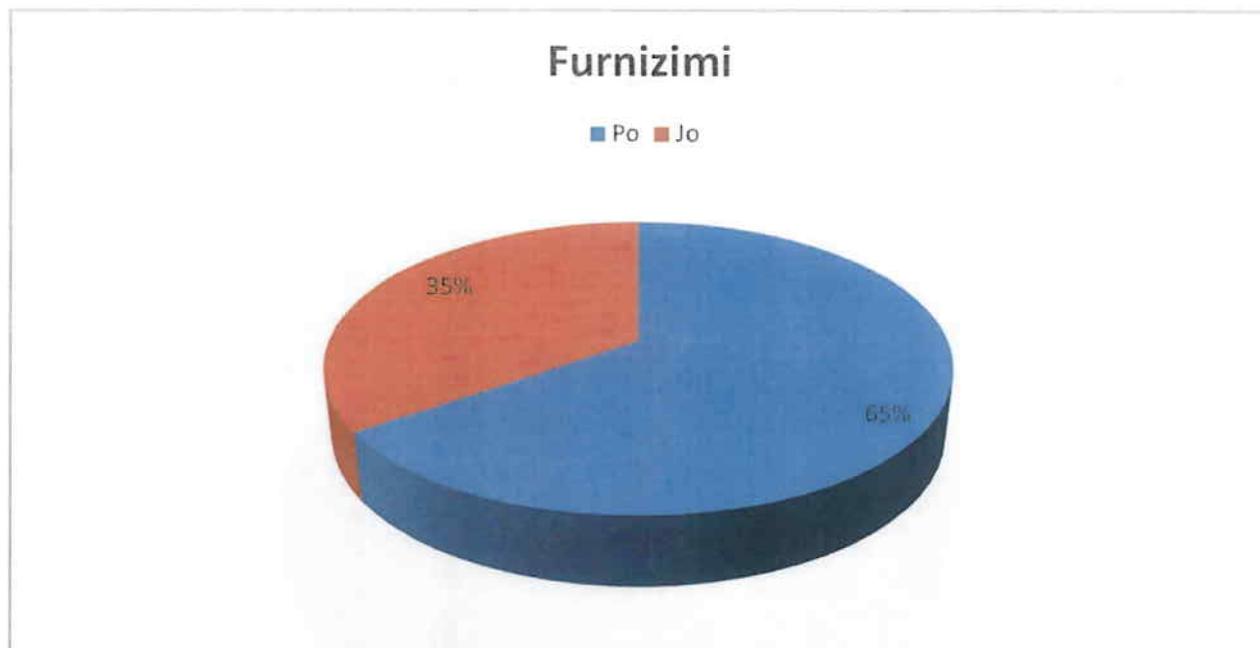
Shum të kënaqur janë deklaruar 36% e respondentëve, 18% të kënaqur, 17% mesatarisht të kënaqur, 20% të pakënaqur dhe 9% shumë të pakënaqur.

5.5 A keni njohuri për çmimet e shërbimeve?



Respondentët që kanë njohuri për çmimet e shërbimeve në përqindje janë 76%, kurse ata që nuk kanë njohuri lidhur me çmimet e shërbimeve janë 24%.

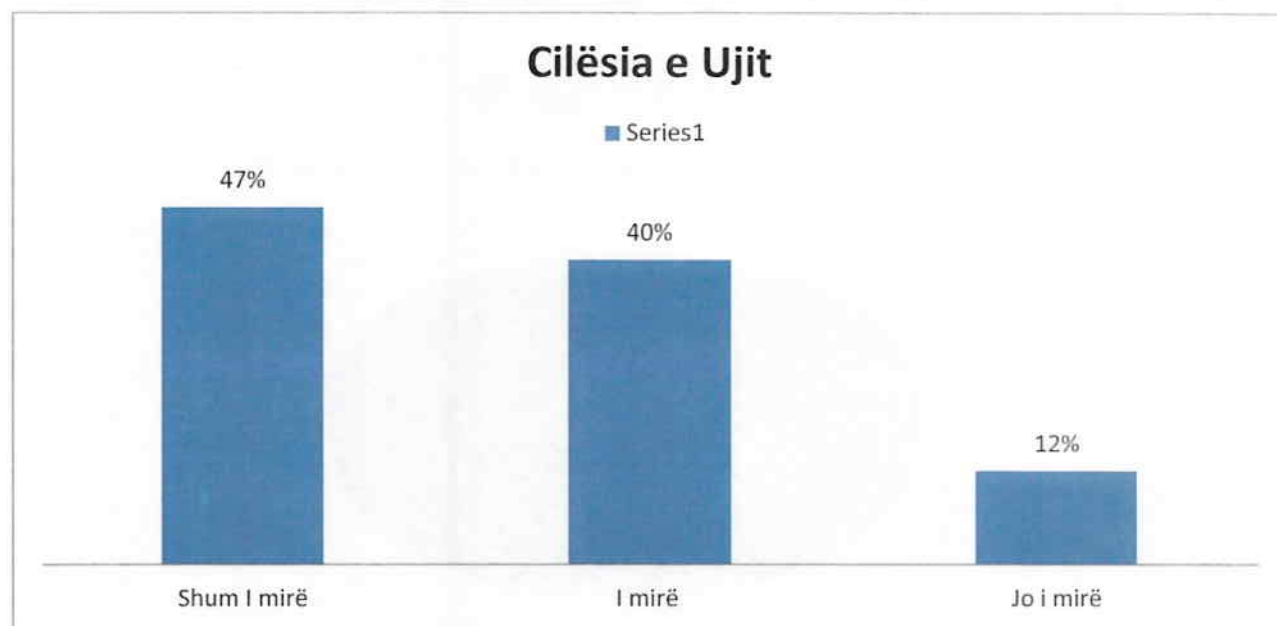
5.6 A keni furnizim të rregullt me ujë?



Furnizim të rregullt sipas përgjigjes kan 65%, derisa 35% deklarohen se nuk kan furnizim të rregullt me ujë të pijeshëm.

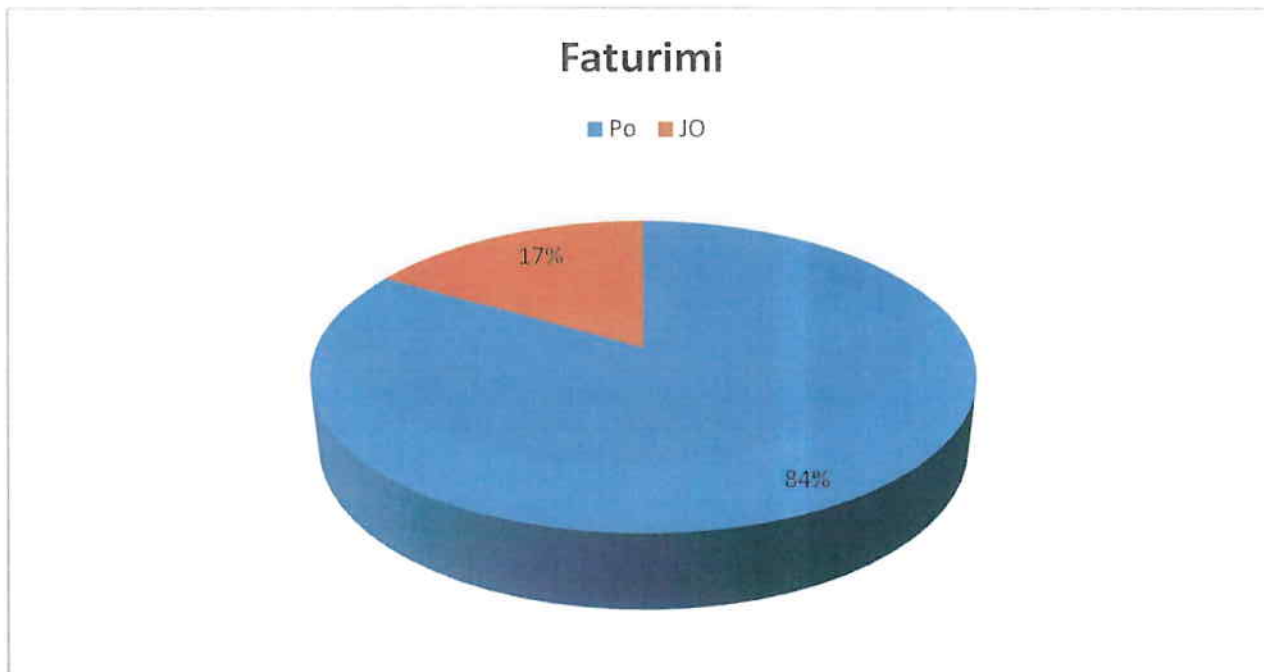
Ndikim në përgjigje jo të kënaqëshme ka pasur gjendja e krijuar nga vërrshimet, pasi që edhe hulumtimi është bërë gjatë kohës kur kan ndodhur vërrshimet.

5.7 Si e vlerësoni cilësinë e ujit të pijes?



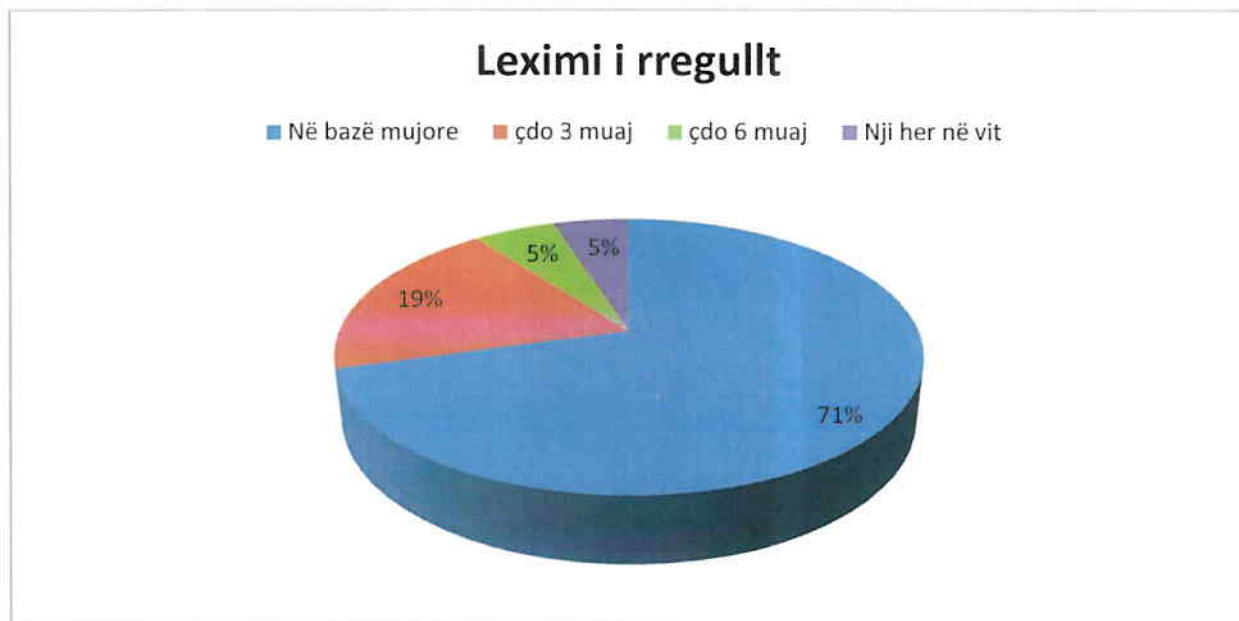
Si shifet nga paraqitja 47% deklarojnë se cilësia e ujit është shumë e mirë, 40% e mirë dhe 12% kanë deklaruar se cilësia është Jo e mirë.

5.8 A e pranoi rregullisht faturën e shërbimeve të ujësjellësit?



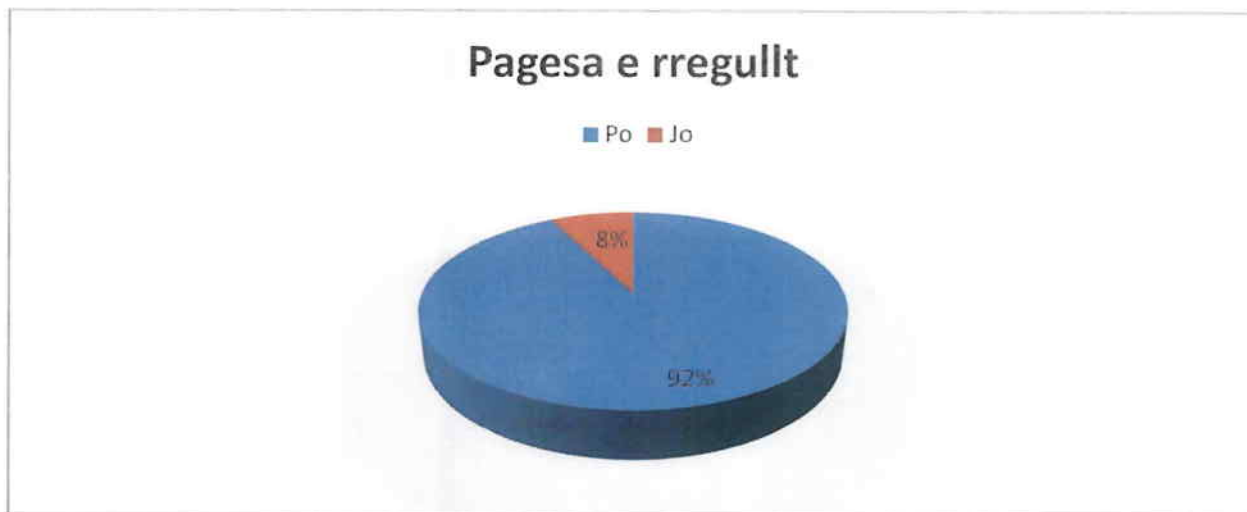
Respondentët deklarohen se: 83% i pranojnë rregullisht faturat, kurse 17% deklarohen se nuk i pranojnë rregullisht faturat e shërbimeve të ujit.

5.9 A lexohet ujëmatësi nga lexuesit për çdo muaj apo sa herë në vit?



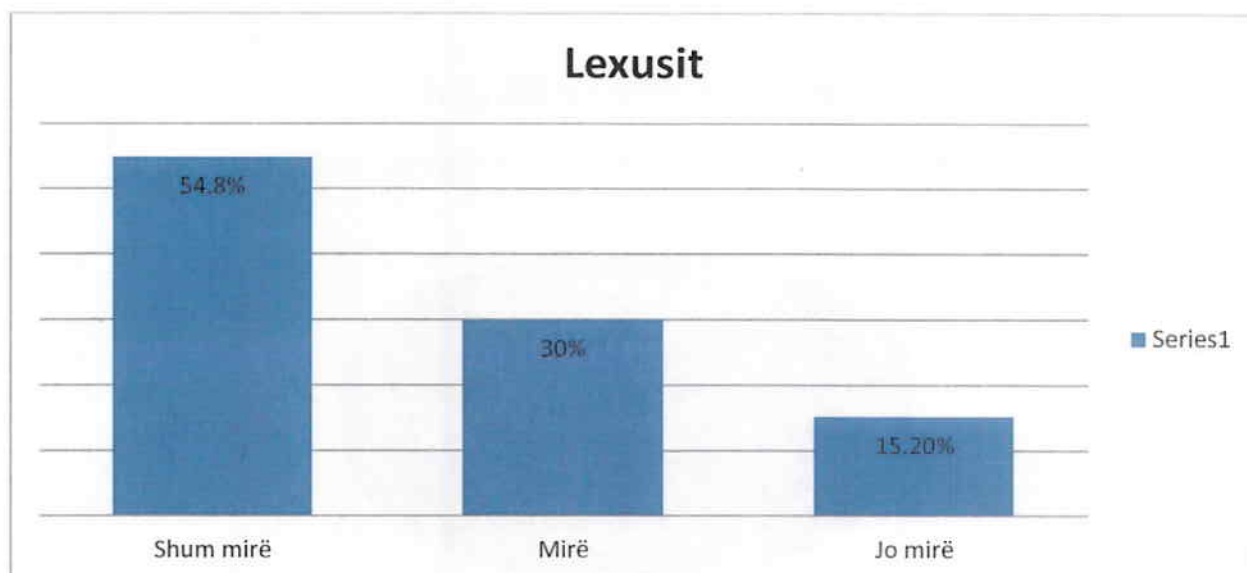
Nga sa shifet, leximi i rregullt mujor bëhet në 71% të rasteve, 19% ç'do 3 muaj, 5% ç'do 6 muaj, dhe 5% një herë në vit.

6.0 A paguani rregullisht faturën mujore?



Respondentët deklarohen se paguajn rregullisht faturat në 92% të rasteve, gjersa 8% të respondentëve janë deklaruar se nuk paguajn rregullisht faturën e tyre mujore.

6.1 Si e vlerësoni punën e lexuesëve të ujëmatësve?



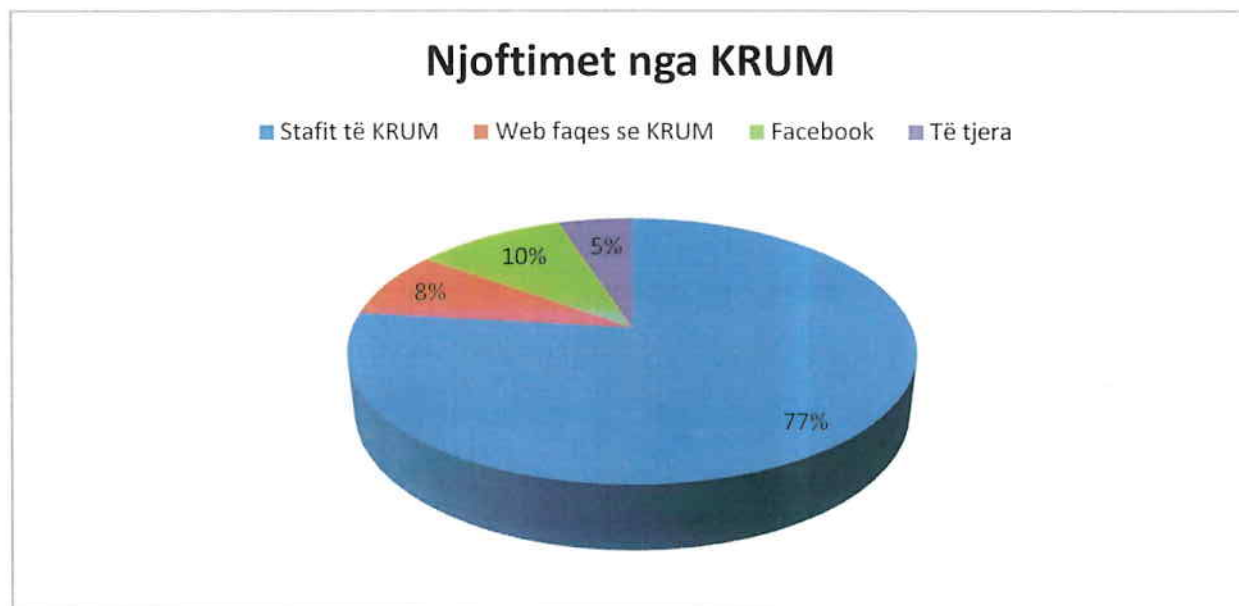
Nga përgjigjet e respondentëve ka rezultuar se 54.8% e tyre janë shumë të kënaqur, 30% të kënaqur dhe 15.2% deklarohen si jo të kënaqur.

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



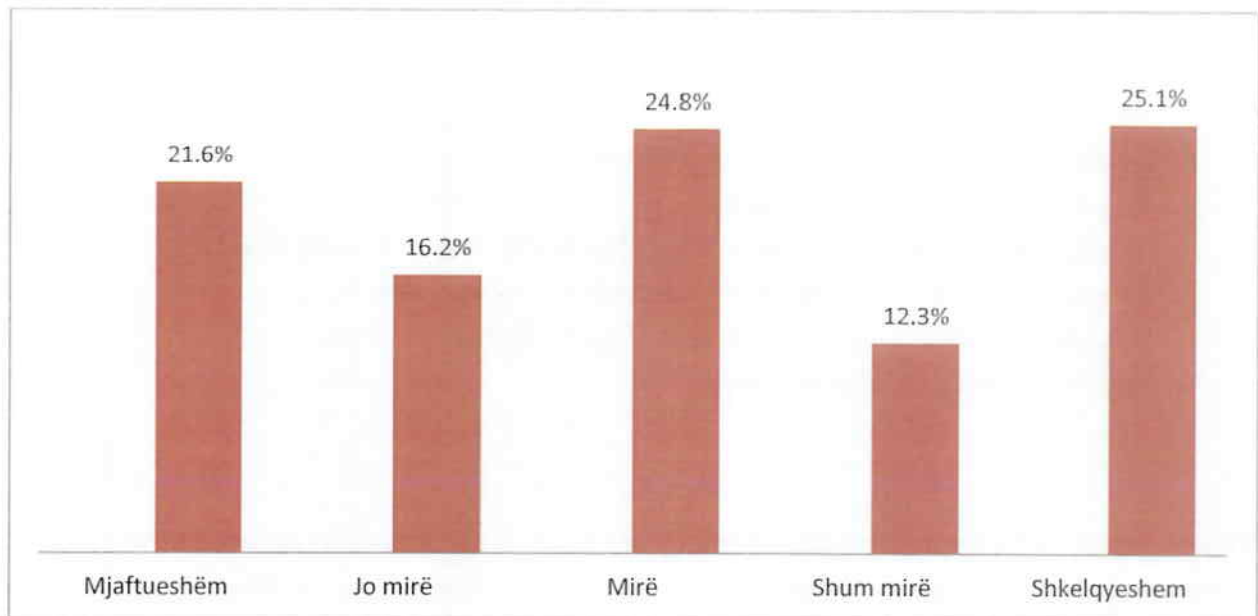
Janë të njoftuar për të drejtat dhe obligimet 57% derisa 43% nuk janë në dijeni për të drejtat dhe obligimet në raport me KRU-në.

6.3 Si njoftoheni me aktivitetet ditore të KRUM?



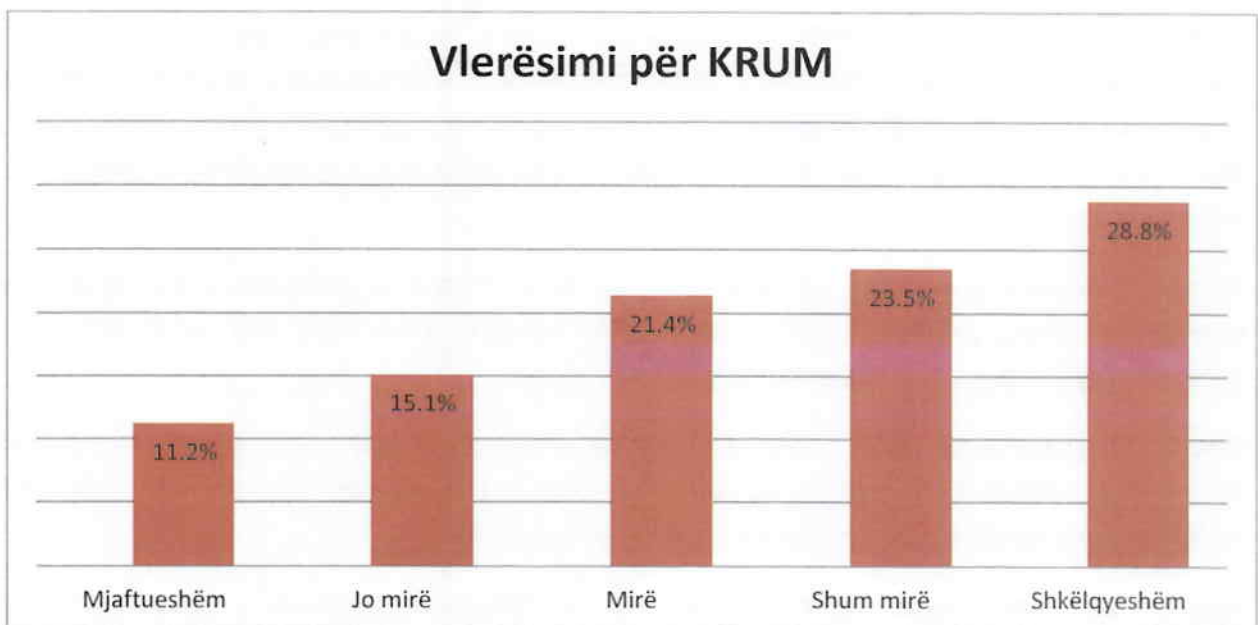
Si shifet nga përgjigjet e respondentëve pjesa më e madhe apo 77% e respondentëve informohen përmes stafit të KRUM, 10% përmes facebook-ut, 8% përmes web faqes dhe 5% të tjera.

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



Shkëlqyeshëm janë deklaruar 25%, shumë mirë 12.3%, Mirë 24.8%, Jo mirë 16.2% dhe Mjaftueshëm 21.6% e respondentëve.

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



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;

- Uji i turbullt (rasti me vërrshimet),
- Mungesa e ujit (gjatë ndodhjes së vërshimeve),
- Procedoni rastet e kyqjeve ilegale,
- Rrjedhje që nuk sanohen menjëherë por shkojnë ditë e rrjedhjet nuk sanohen,
- Kërkojmë qasje online në llogarinë e faturave dhe pagesave,
- Te kryhet riparimi vendëpunimeve në 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 kënaqëshmërisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit të cilën e mbulon KRU "Mitrovica" SH.A.

Mitrovica me rrethinë janë në një pozitë të rënduar ekonomike dhe sociale. Kur kësaj i shtohet edhe niveli i lartë i papunësisë në regjionin e Mitrovicës, atëherë shifet qartë se kjo gjendje ka pasur dhe po vazhdon të ketë ndikim edhe në institucionet, ndërmarrjet dhe bizneset në njërin anë si dhe Ujësjellësin 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 emergjencë 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 menaxhmentit 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 ujërave 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 këtijë hulumtimi 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 për kundër vullnetit të mirë të konsumatorëve. Pra është gjendja ekonomiko-sociale ajo që ua imponon sjellëjen e tyre kur kemi të bëjmë me pagesat edhe jo vetëm të ujësjellësit.

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 gjithnjë në ato raste kur ne i konsiderojmë si të dobishme.

KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET

Rezultatet e këtijë hulumtimi 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 këkesës 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.

