



KOMPANIA RAJONALE UJËSJELLËSI SH.A.
REGIONAL WATER COMPANY LLC
KOMPANIJA REGIONALNI VODOVOD D.O.O.
MITROVICA
TELEFONI: +381-297-520-101
Nr. 06 - 358

REPUBLICA E KOSOVES / REPUBLIKA KOSOVA / REPUBLIC OF KOSOVO	NEVERIA - VLADA - GOVERNMENT
MINISTRIA E EKONOMISË DHE AMBIENTIT	MINISTRY OF ECONOMY AND ENVIRONMENT
Nr. Prot.	Nr. Prot.
Nr. Treguesie	Datum
Broj stranice	Datum
Noi pagos	Prat.Nos
0113	
9	
03.11.20	
PRISHTINE A NO.1	

Dates: 13. 11. 20 KOMPANIA RAJONALE UJËSJELLËSI "MITROVICA" SH.A.

MITROVICË



RAPORT

HULUMTIMI I KËNAQËSISË SË KONSUMATORËVE PËR SHËRBIMET E OFRUARA NGA KRU "MITROVICA"-2019

Mitrovicë, 2020

PËRMBAJTJA

1. HYRJE	3
2. QËLLIMI	3
3. METODOLOGJIA	3
4. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE TË RESPONDETËVE	4
5. Mendimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet e ofruara për ujësjellës dhe kanalizim.....	
5.1. Sa kanë qasje qyetetarët në shërbimet e ujësjellësit të kompanisë?	5
5.2. Sa janë të konsumatorët e kënaqur me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizmit?	6
5.3. Si i konsiderojnë konsumatorët tarifat e shërbimit të ujit dhe kanalizimit?	7
5.4. Sa paguajnë konsumatorët për shërbimet e ujit/kanalizimit?	7
6. Konkluzionet dhe Rekomandimet	9

1. HYRJE

Me qëllim të identifikimit të mendimeve dhe perceptimeve të konsumatorëve në lidhje me shërbimet e pranuara të ujit dhe kanalizimit, KRU "MITROVICA" SHA edhe këtë vitë ka ndërmarrë një hulumtim në lidhje me kënaqëshmërin e konsumatorëve.

2. QËLLIMI

Ky hulumtim ka për qëllim që KRU "MITROVICA" SHA dhe palet tjera të interesit të njoftohen në lidhje me qëndrimet e konsumatorëve për shërbimet publike të ujësjellësit dhe kanalizimit gjatë viti 2019 në tërë zonën e shërbimit, me qëllim të krijimit të një pasqyre të shërbimeve nga aspekti i këngaësisë së konsumatorëve.

Të dhënat të cilat do të identifikojnë nga ky hulumtim do të përdoren si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve dhe aktivitetave të nevojshme me qëllim të përmirësimit të nivelit të shërbimeve ndaj konsumatorëve në njérën anë dhe përmirësimit të përformançës 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 1000 apo 2.8% e konsumatorëve. Janë përdorur pyetësorët anonim të cilëve u janë përgjigjur respondentët e rastit. Hulumtimi është bërë për vitin 2019 dhe është realizuar në periudhën kohore Dhjetorë 2019 Janar 2020.

Faza e Hulumtimit	Dhjetorë/2019	Janar/2020	Shkurt/2020
Faza I	Mbledhja e të dhënavë		
Faza II		Futja e të dhënavë	
Faza III			Analizimi i të dhënavë

4. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE TË RESPONDETËVE

Me qëllim të sigurimit të informatave sa të të sigurta është tentuar që respondentët të janë kryefamiljarët ose personat e moshës madhore, pra personat të cilët do të janë më të sinqertë në ofrimin e informatave në lidhje me shërbimet e ofruara për ujë dhe kanalzim.

Në tabelën 1 është paraqitur përkatësia gjinore e tër respondetëve, shihet se nga gjithsejt 1000 respondent 636 prej tyre ose rreth 64 % janë të gjinisë mashkulllore, ndërsa 164 sish apo 36% të gjinisë femrore.

Tabela 1. Përkatësia gjinore e respondetëve

Gjinia	Numri i respondetëve	Përqindja (%)
Mashkul	636	64 (%)
Femra	164	36 (%)
Totali	1000	100 (%)

Në tabelën(2) në vazhdim do të paraqesim vendbanimet e respondetëve në bazë të zonave: fshat, qytezë dhe qytet.

Tabela 2. Lloji i vendbanimit

Vendbanimi	Numri i respondetëve	Përqindja (%)
Fshat	157	15.7 %
Qytezë	223	22.3 %
Qytet	620	62 %
Totali	1000	100 %

Nga tabela e sipërme shihet se përqindja më e lartë e respondetëve ka qenë nga qyeteti 62 %, qyteza me 22.3 % pastaj fshati me 15.7 %.

Tabela 3. Situata ekonomike e respondetëve

Vendbanimi	Numri i respondetëve	Përqindja (%)
Të ardhurat nuk mjaftojnë për ushqim	224	22.4 %
Të ardhurat mjaftojnë për ushqim	633	63.3 %
Të ardhurat e familjes mjaftojnë për jetësë normale	143	14.3 %
Totali:	1000	100%

Në tabelën e mësipërme është pasqyruar situata ekonomike e respondetëve, dhe nga aty shihet se nga 1000 respondent 224 apo 22.4% e tyre kanë deklaruar se të ardhurat e tyre nuk mjaftojnë as për ushqim, 63.3 % e tyre kanë deklaruar se të ardhurat e tyre janë të mjaftueshme përmes mbijetesës së përgjithshme, 14.3 % kanë të ardhura përmes mbijetesës së përgjithshme.

5. Mendimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet e ofruara për ujësjellës dhe kanalizim

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 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 Regionin e Mitrovicës atëherë shihet qartë se kjo gjendje ka pasur dhe po vazhdon të ketë ndikim edhe në institucionet, ndërmarrjet dhe bizneset në njëren anë si dhe Ujësjelësin Regional 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 bëjme me emergjencë etj.

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

5.1. Sa kanë qasje qyetetarët në shërbimet e ujësjellësit të kompanisë?

Ofrimi i shërbimeve në zonat rurale dhe urbane paraqet një dallim të madh përsa i përket ofrimit të shërbimeve dhe kanalizimit me ç'rast problemi është më i theksuar tek shërbimi i mbledhjes dhe kanalizimit të ujrate të zeza. Krahasuar me numrin e banorëve në zonën shërbysese të KRU "Mitrovica" sipas të dhënave statistikore ekzistuese, nga respondentët në zona rurale 43% janë deklaruar se nuk kanë qasje në shërbime të kanalizimit. Ndërsa në anën tjetër 99.8 % e repondetëve nga zonat urbane kanë deklaruar se kanë qasje në shërbimet e kanalizimit.

Tabela 4. Qasja e qytetarëve në shërbimet e ujësjellës dhe kanalizim sipas llojit të vendbanimit

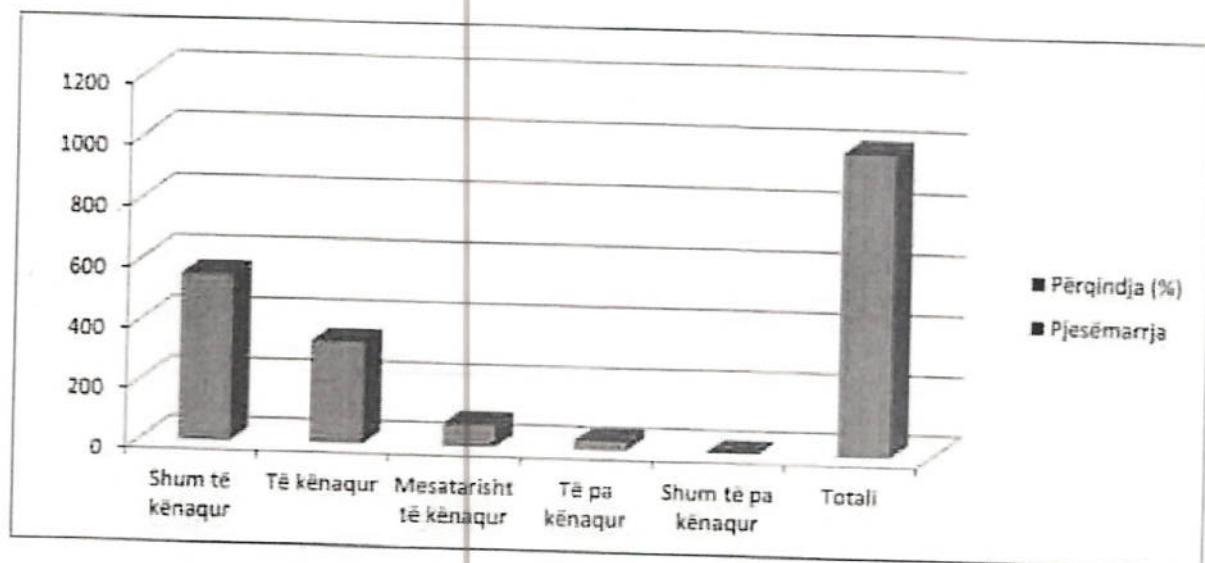
Vendbanim	Ujësjellës	Kanalizim (%)
Fshat	73 %	43 %
Qytezë	100%	99.8 %
Qytet	100%	99.8 %

5.2. Sa janë të konsumatorët e kënaqur me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizmit?

Tabela 5. Kënaqësia e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit

	Pjesëmarrja	Përqindja (%)
Shum të kënaqur	552	55.2 %
Të kënaqur	341	34.1 %
Mesatarisht të kënaqur	75	7.5 %
Të pa kënaqur	31	3.1 %
Shum të pa kënaqur	1	0.4 %
Totali	1000	100 %

Nga të dhënat e prezentuar në tabelën 5 mund të vërehet se nga 1000 respondent të anketuar 55.2% janë deklaruar si shum të kënaqur, 34.1% janë deklaruar si të kënaqur, 7.5% janë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur, 3.1% të pa kënaqur dhe 0.4% si shum të pa kënaqur.



5.3. Si i konsiderojnë konsumatorët tarifat e shërbimit të ujit dhe kanalizimit?

Hulumtimi ka treguar se gjendja ekonomike gjithnjë e më e rënduar për banorët në zonën shërbyese të KRU "Mitrovica" pasqyrohet edhe në rezultatet e ankesës, që shprehet në shkallë të lartë të pakënaqësisë së konsumatorëve për tarifat e shërbimeve. Kjo sipas qytetarëve është një arsy me fortë kur është fjala për pagesën/mospagesën e faturave për shërbimet e ujit/kanalizimit.

Tabela 6. Cili është niveli i tarifave të ujit/kanalizmit?

	Pjesëmarrja	Përqindja (%)
Shum tē larta	129	12.9 %
Tē larta	236	23.6 %
Tē përballueshme	635	63.5 %
Tē ulëta	0	0.0 %
Totali	1000	100 %

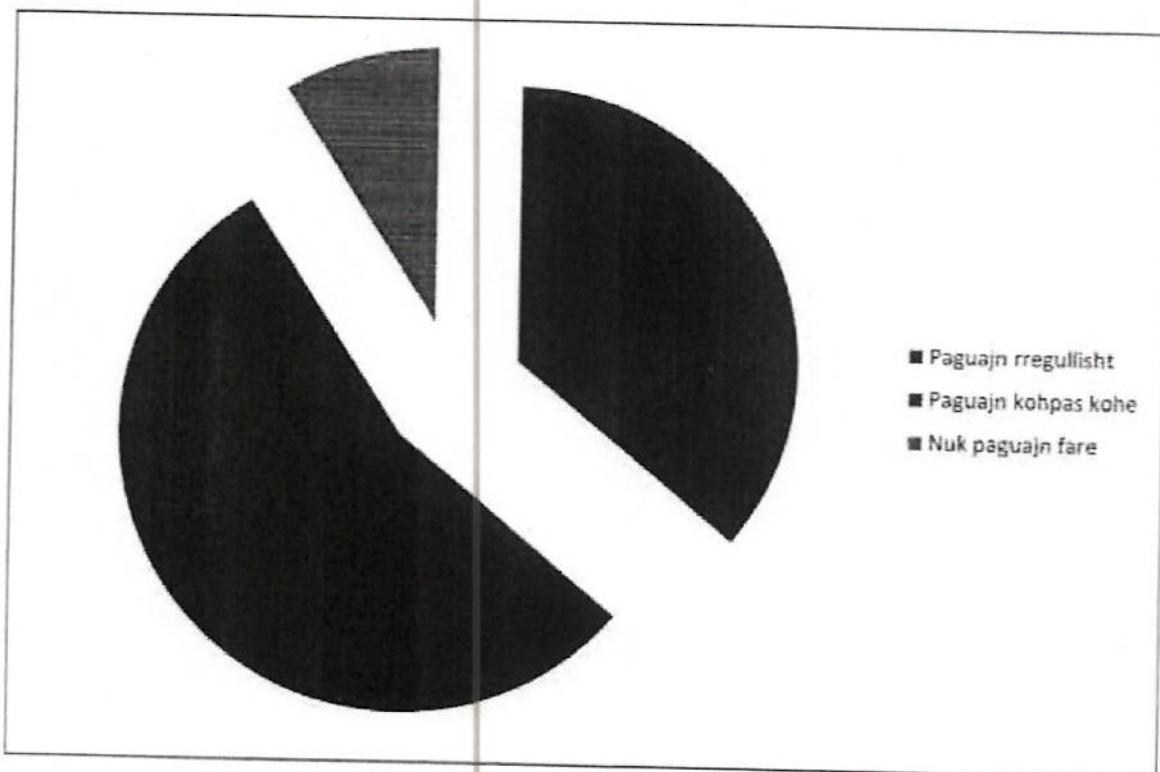
Tabela 6 tregon se nga 1000 respondent të anketuar, 12.9 % konsiderojnë se tarifat për shërbime të ujit dhe kanalizimit janë shumë të larta, 23.6 % mendojnë se tarifat janë të larta, 63.5 % janë të mendimit se tarifat janë të përballueshme, ndërsa nuk kemi respondent qe deklaron se qmimet janë të ulëta .

Sa paguajnë konsumatorët për shërbimet e ujit/kanalizimit?

Rezultatet e kësaj ankete shprehin lidhjen me situatën ekonomike dhe gjendjen sociale të popullatës në këtë pjesë të regionit me atë të pagesës së faturave për shërbimet e ujët. 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 sjeljen e tyre kur kemi të bëjmë më pagesat edhe jo vetëm të ujësjellësit.

Në bazë të analizës dhe përgjigjeve të respondetëve të anketuar del se mbi 36% e tyre i paguajnë fatura e tyre rregullisht, 55% kohëpaskohe, 9% asnjëherë.

Rezultatet e anketës tregojnë se pagesa e rregullit 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 singjeritetit nga ana e respondetëve dhe përgjigjeve të ofruara nga ata (të dhënat për shkallën e arkëtitimit të faturave nuk korrespondojnë me rezultatin e anketimit).



Sa i përket arsyeve të mos pagesës së shërbimeve për ujësjellës/kanalizim, pjesa më e madhe e të anketuarve (rreth 68%) kanë deklaruar si arsyë mungesën e mjeteve financiare. Pakenaqësia për shërbimet e ofruara është deklaruar si arsyë për mospagesë në 9% të rasteve.

6. Konkluzionet dhe Rekomandimet

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

Problem në vete paraqet rrjeti i kanalizimeve që jan kryer nga donatorët e që teknikisht nuk jan pranuar nga K.R.U "MITROVICA". Për shkak se kan mbetur ose në gjysmë ose me punë te kryera shkel e shko e që ende sian pranuar.

Në bazë të rezultateve përfundimtare mund të konkludohet se pjesmarrja respondentëve tregon gatishmërinë për të ju përgjigjur këkesës për dhënjen e mendimeve lidhur me anketën e zhvilluar. Mbetet të punohet ne drëjtim të përmirësimit të shërbimeve në mënyrë që të rritet performansa 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 përbushjen e obligimeve ndaj konsumatorëve në të ardhmen.

Ndërtimi dhe shtrirja e infrastrukturës së rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në pjesët e mundëshme për furnizim në zonën shërbyese të KRUM-it mbetet edhe më tutje një sfidë që kërkon angazhim dhe përkushtim të institucioneve relevante lokale dhe qëndrore dhe nga të gjitha palët e interesit për ngritjen e cilësisë së shërbimeve, respektivisht arritjen dhe mbajtjen e standardeve të kërkua të shërbimeve.



Departamenti i Shërbimit me Konsumatorë

Menaxher: A. Hyseni