



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

Rruga e Liqenit p.n. - 40000 Mitrovicë

Date: 31.03.2026 Nr. 01-1048



DATË/A	31.03.2026
PËR/ZA/TO:	Ministrinë e Ekonomisë- z. Dëfrim Pllashniku - Udhëheqës i Divizionit për Politika të Ndërmarrjeve Publike, z. Adem Ahmetaj- Analist për Monitorimin e Ndërmarrjeve Publike
NGA/OD/FROM:	Kompania Rajonale Ujësjetlësi "Mitrovica" Sh.A.- Bashkim Kurti - Kryeshef Ekzekutiv
TEMA/SUBJEKAT/SUBJECT:	Raporti i Kënaqshmërisë së Konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga KRU-Mitrovica Sh.A 2025



Me anën e kësaj shkrese ju dërgojmë Raportin e Kënaqshmërisë së Konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga KRU-Mitrovica Sh.A për vitin 2025.

Me respekt,



MITROVICA

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

RAPORT

**HULUMTIMI I KËNAQËSHMËRISË SË KONSUMATORËVE PËR SHËRBIMET E OFRUARA
NGA KRU "MITROVICA" SH.A. 2025**

Mitrovicë, 2026

TABELA E PËRMBAJTJES:

1. HYRJE.....	3
2. QËLLIMI.....	4
3. METODOLOGJIA	4
3.1 Instrumenti i hulumtimit	4
3.2 Mostra dhe pjesëmarrësit	5
3.3 Metoda e mbledhjes së të dhënave.....	5
3.4 Metodat e analizës.....	5
3.5 Kufizimet e studimit	5
4. TË DËNAT E RESPONDENTËVE.....	5
Zona e shërbimit	6
Ndarja e respondentëve sipas kriterit Qytet /Fshat	6
Konsumoret e paraqitur, deklaruar përmes pyetsorit sipas kategorive;	7
Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?	7
Sa jeni të kënaqur me shërbimet e kanalizimit?.....	8
A keni njohuri për çmimet e shërbimeve?	8
A keni furnizim të rregullt me ujë?.....	9
Si e vlerësoni cilësinë e ujit të pijes?	9
A e pranoni rregullisht faturën e shërbimeve të ujësjellësit?.....	10
Si e preferoni leximin e ujematesit?.....	10
A paguani rregullisht faturën mujore?	11
Si e vlerësoni punën e lexuesëve të ujëmatësve?.....	11
A jeni të njoftuar me të drejtat dhe obligimet tuaja në raport me K.R.U'MITROVICA'SH.A...	12
Si njoftoheni me aktivitetet ditore të KRUM?	12
Kërkesat apo ankesat tuaja a mirren në konsiderat dhe si e vlerësoni qasjen e stafit të KRUM?..	13
Ju lutem jepni një vlerësim të përgjithshëm mbi ujësjellësin: sjelljet e stafit, korrektësinë, llogaridhënjën.	13
5. PËRMBLEDHJE E KOMENTEVE TË KONSUMATORËVE	14
6. KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET	15
6.1 KONKLuzionET	15
6.2 REKOMANDIMET	16
Prioritet i Mesëm (Përmirësim i perceptimit dhe besimit).....	17
- Për Drejtorinë Komerciale:.....	17

Prioritet Strategjik (Afatgjatë dhe zhvillimor)	17
- Për Departamentin Teknik:.....	17
7. PËRFUNDIM	19

1. HYRJE

Furnizimi me ujë të pijshëm, përbën një nga elementët kyç të mirëqenies së qytetarëve dhe zhvillimit socio-ekonomik. Në këtë kontekst, roli i KRU “Mitrovica” Sh.A është thelbësor për garantimin e një shërbimi cilësor, të vazhdueshëm dhe të besueshëm për konsumatorët.

Vitet e fundit, rritja e kërkesës për ujë, urbanizimi dhe sfidat infrastrukturore kanë ndikuar në performancën e kompanisë, duke reflektuar drejtpërdrejt në nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve. Për më tepër, faktorë si digjitalizimi i shërbimeve, transparenca në faturim dhe komunikimi me klientët janë bërë elementë kyç në vlerësimin e cilësisë së shërbimit.

Në këtë kuadër, vlerësimi i perceptimeve dhe përvojave të konsumatorëve përmes instrumenteve empirike, siç është pyetësi, paraqet një mjet të rëndësishëm për identifikimin e problemeve ekzistuese dhe orientimin e politikave për përmirësim të shërbimeve.

1. 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 2025 në tërë zonën e shërbimit, me qëllim të krijimit të një pasqyre të shërbimeve nga aspekti i kënaqshmërisë së konsumatorëve.

Qëllimi kryesor i këtij hulumtimi është të analizojë nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve ndaj shërbimeve të ofruara nga kompania e ujësjellësit, duke identifikuar faktorët kryesorë që ndikojnë në perceptimin e tyre.

Qëllimet specifike përfshijnë:

1. Vlerësimin e cilësisë dhe rregullsisë së furnizimit me ujë;
2. Analizimin e saktësisë së faturimit dhe leximit të ujëmatësve;
3. Vlerësimin e komunikimit dhe transparencës së kompanisë ndaj konsumatorëve;
4. Identifikimin e nivelit të kënaqshmërisë me shërbimin ndaj klientit;
5. Analizimin e nevojës për digjitalizim të shërbimeve (pagesa online, aplikacione), si dhe
6. Grumbullimin e rekomandimeve konkrete nga konsumatorët për përmirësimin e shërbimeve.

2. METODOLOGJIA

Ky hulumtim është i natyrës kuantitative dhe pjesërisht cilësore, pasi kombinon të dhëna numerike nga pyetësi me analiza të komenteve të hapura të respondentëve.

3.1 Instrumenti i hulumtimit

Për mbledhjen e të dhënave është përdorur një pyetësor i strukturuar, i cili përfshin: Pyetje të mbyllura (me alternativa dhe përqindje); Pyetje vlerësuese (niveli i kënaqshmërisë); Pyetje të hapura për rekomandime dhe komente

3.2 Mostra dhe pjesëmarrësit

Në hulumtim kanë marrë pjesë gjithsej 1,432 respondentë, të cilët përfaqësojnë konsumatorë të shërbimeve të ujësjellësit nga zona të ndryshme. Mostra konsiderohet e mjaftueshme për të nxjerrë përfundime relevante mbi perceptimet e konsumatorëve.

3.3 Metoda e mbledhjes së të dhënave

Të dhënat janë mbledhur përmes: shpërndarjes së pyetësorit (online) dhe pjesëmarrjes vullnetare të konsumatorëve

3.4 Metodatat e analizës

Për analizimin e të dhënave janë përdorur: analiza deskriptive statistikore (përqindje, grafikë – pie charts), interpretimi i të dhënave në mënyrë krahasuese dhe analizë cilësore e komenteve të hapura

3.5 Kufizimet e studimit

Mundësia e subjektivitetit në përgjigjet e respondentëve; Mungesa e verifikimit të të dhënave në terren; Përqendrimi në perceptime, jo domosdoshmërisht në tregues teknikë.

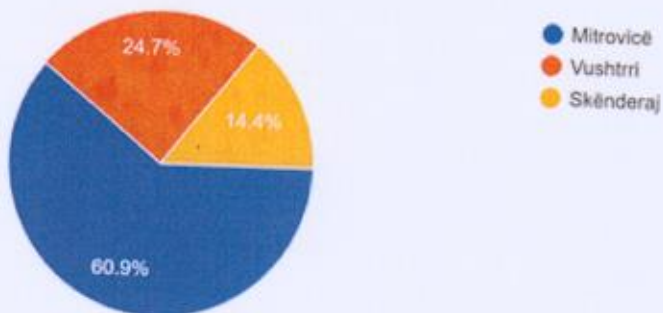
Procedura për përfundimin e raportit është ndarë në dy faza: Gjatë periudhës **Nëntor-Dhjetor** është realizuar marrja e opinjonit të kënaqshmërisë, ndërsa në muajin **Janar**. Analiza e të dhënave në bazë të të cilave është bërë raporti.

3. TË DËNAT E RESPONDENTËVE

Me qëllim të sigurimit të informatave sa më të sigurta është siguruar që respondentët të përgjigjen pyetësorit online dhe identiteti i tyre të jetë konfident.

Zona e shërbimit

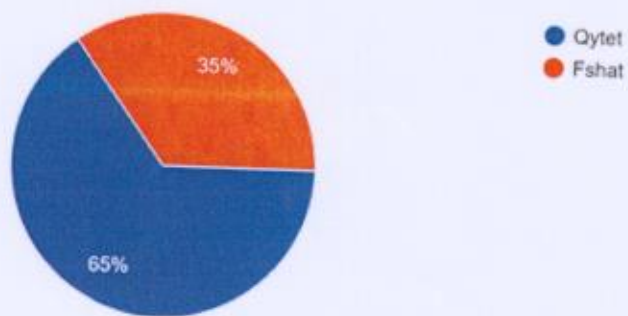
Komuna



Si shifet nga tabela e lartshënuar 60.9% e respondentëve të cilët kanë marrë pjesë në hulumtim ishin nga Komuna e Mitrovicës, 24.7% e respondentëve ishin nga Komuna e Vushtrrisë dhe 14.4% nga Komuna e Skenderajt.

Ndarja e respondentëve sipas kriterit Qytet /Fshat

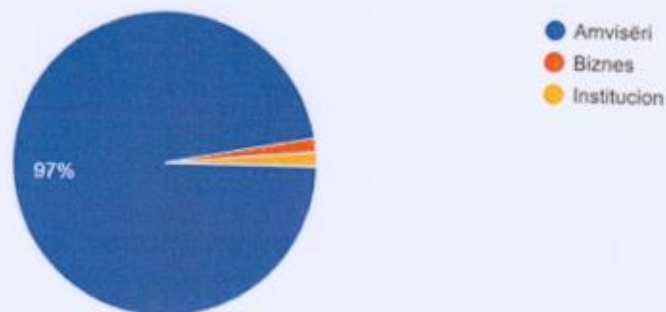
Vendbanimi



Nga ajo që shifet nga tabela e sipër shënuar 65% e respondentëve janë nga qyteti dhe 35% nga fshati.

Konsumatorët e paraqitur, deklaruar përmes pyetsorit sipas kategorive;

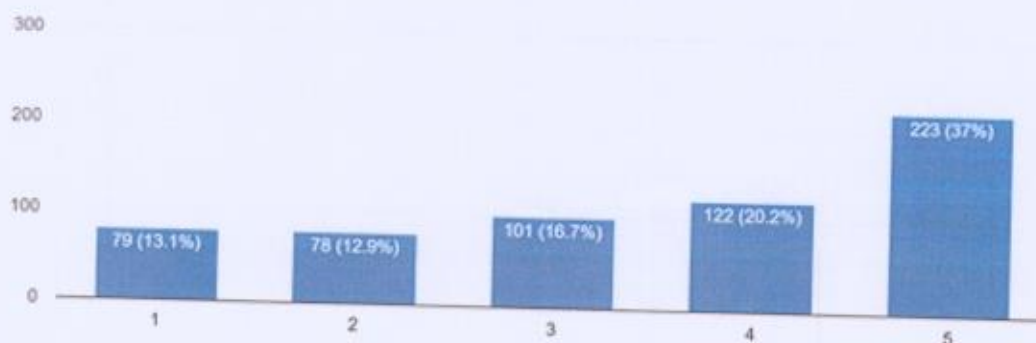
Kategoria e Konsumatorit



Respondentët e anketuar përmes aplikacionit online, 97% i përkasin kategorisë së amvisërisë, ndërsa 3% i përkasin kategorisë së bizneseve dhe institucioneve.

Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?

Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijës?

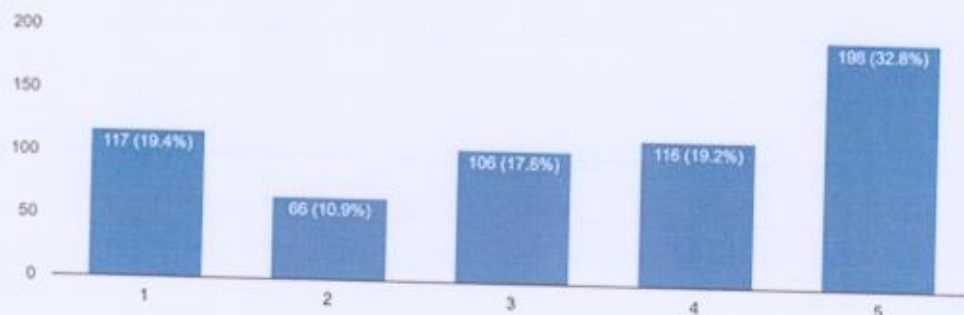


Nga analiza e tabelës, vërehet se shumica e konsumatorëve kanë një perceptim pozitiv mbi shërbimin. Saktësisht, 37% e tyre janë “shumë të kënaqur” dhe 20.2% “të kënaqur”, duke treguar që rreth 57% e konsumatorëve kanë një përvojë të mirë ose shumë të mirë. Një pjesë më e vogël, 16.7%, raporton kënaqësi mesatare, ndërsa 12.9% janë “pak të kënaqur” dhe 13.1% “të pakënaqur”, që tregon një segment të konsiderueshëm që ka rezerva ose përvoja negative.

Kjo shpërndarje sugjeron se ndërsa shumica e konsumatorëve janë të kënaqur, ekziston një grup i rëndësishëm (rreth 26%) që mund të përfitojë nga përmirësimet në shërbim për të rritur kënaqësinë e tyre. Kjo ofron një mundësi të qartë për fokus në optimizimin e eksperiencës së konsumatorëve dhe adresimin e shqetësimeve të tyre specifike.

Sa jeni të kënaqur me shërbimet e kanalizimit?

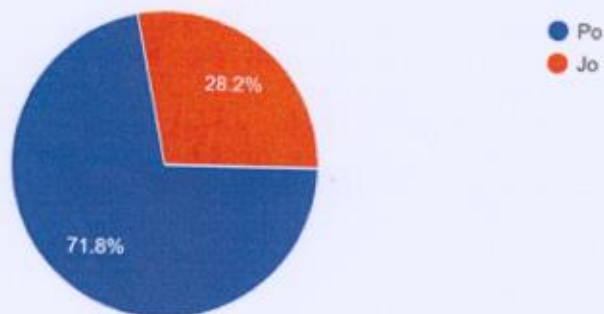
Sa jeni të kënaqur me shërbimin e kanalizimit?



Nga të dhënat e tabelës rezulton se një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve ka një përvojë negative me shërbimet e kanalizimit. Konkretisht, 32.8% e respondentëve janë “shumë të kënaqur” dhe 19.2% “të kënaqur”, duke treguar që rreth 52% e konsumatorëve kanë një perceptim pozitiv. Megjithatë, 17.6% janë “mesatarisht të kënaqur”, ndërsa 10.9% “të pakënaqur” dhe 19.4% “shumë të pakënaqur”, që tregon se rreth 30% e përdoruesve kanë përvoja negative ose shqetësime të dukshme.

A keni njohuri për çmimet e shërbimeve?

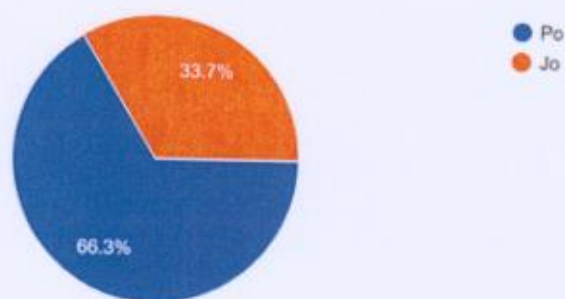
A keni njohuri për çmimet e shërbimeve?



Nga të dhënat rezulton se një pjesë e madhe e konsumatorëve, 71.8%, kanë njohuri mbi çmimet e shërbimeve, që tregon një nivel të mirë informimi mbi tarifën e ofruara. Megjithatë, 28.2% e respondentëve nuk kanë njohuri lidhur me çmimet, duke treguar se rreth një e treta e konsumatorëve mund të jenë të pa informuar ose të pasigurt për tarifën.

A keni furnizim të rregullt me ujë?

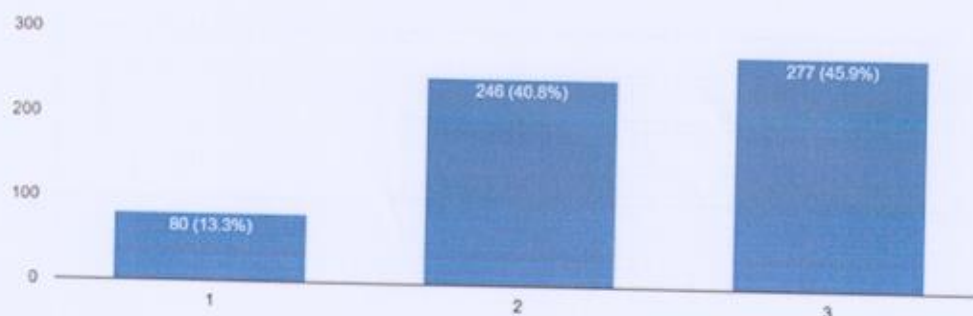
A keni furnizim të rregullt me ujë?



Nga të dhënat shihet se 66.3% e respondentëve deklarojnë se kanë furnizim të rregullt me ujë të pijshëm, gjë që tregon një mbulim të mirë për shumicën e konsumatorëve. Megjithatë, 33.7% raportojnë mungesë të furnizimit të rregullt, duke treguar se rreth një e treta e konsumatorëve përballet me probleme në qasjen e tyre të ujit të pijshëm.

Si e vlerësoni cilësinë e ujit të pijes?

Si e vlerësoni cilësinë e ujit të pijes?

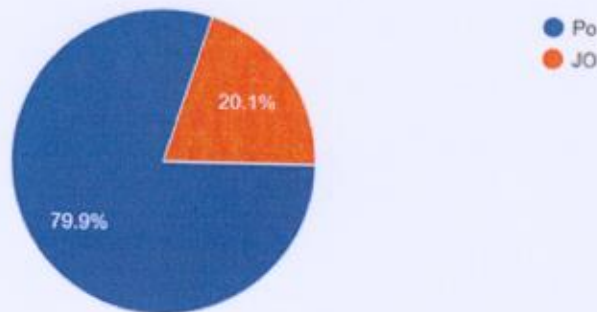


Nga të dhënat e paraqitura, shumica e konsumatorëve e perceptojnë cilësinë e ujit si të mirë. Konkretisht, 45.9% e respondentëve e konsiderojnë cilësinë “shumë të mirë” dhe 40.8% “të mirë”, duke treguar që rreth 86.7% kanë një përvojë pozitive. Megjithatë, 13.3% e tyre e konsiderojnë

cilësinë “jo të mirë”, që tregon një pjesë të vogël, por të rëndësishme, të konsumatorëve që përballen me shqetësime lidhur me cilësinë e ujit.

A e pranoni rregullisht faturën e shërbimeve të ujësjellësit?

A e pranoni rregullisht Faturen e shërbimeve të Ujësjellësit?

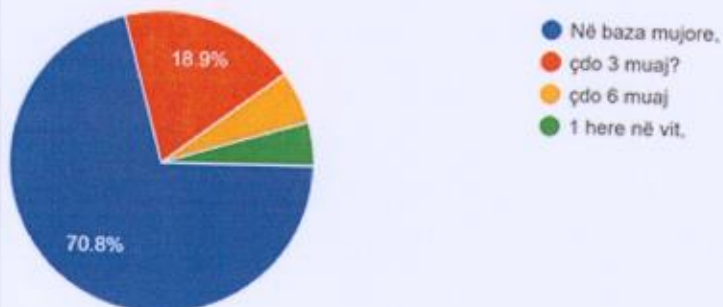


Respondentët deklarohen se 79.9%, i pranojnë rregullisht faturat e shërbimeve të ujit, gjë që tregon një nivel të lartë të përputhshmërisë dhe informimit mbi faturimin.

Megjithatë, 20.1% e respondentëve deklarojnë se nuk i pranojnë rregullisht faturat, duke treguar një pjesë të konsiderueshme që mund të ketë vështirësi në marrjen ose menaxhimin e faturave.

Si e preferoni leximin e ujëmatësit?

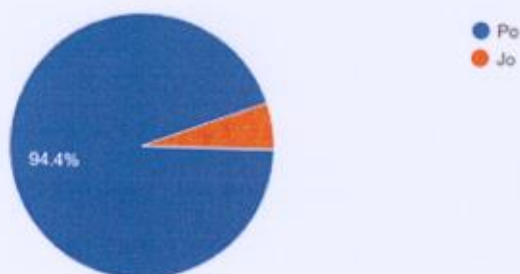
Si e preferoni leximin e ujëmatësit?



Nga të dhënat shihet se shumica e konsumatorëve, 70.8%, preferojnë leximin e rregullt mujor të ujëmatësit, duke treguar një interes të qartë për monitorim të vazhdueshëm të konsumit të ujit. Një pjesë më e vogël, 18.9%, preferon leximin çdo 3 muaj, ndërsa nuk ka konsumatorë që preferojnë lexim çdo 6 muaj ose 1 vit.

A paguani rregullisht faturën mujore?

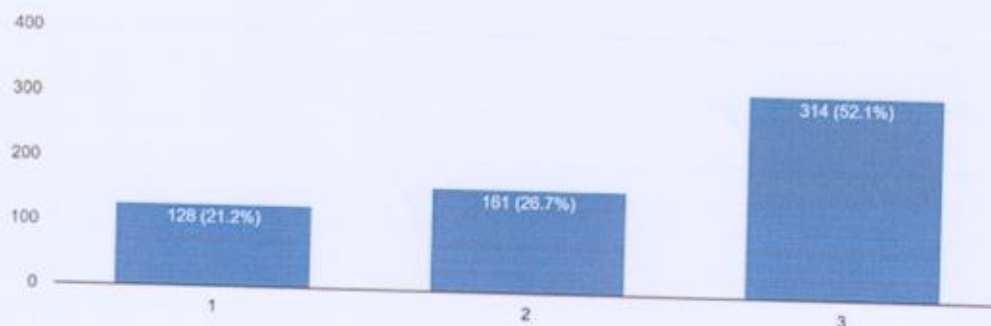
A paguani rregullisht faturën mujore?



Nga të dhënat shihet se një pjesë shumë e madhe e konsumatorëve, 94.4%, paguajnë rregullisht faturat mujore të ujit, gjë që tregon një disiplinë të lartë dhe përputhshmëri me tarifimin. Megjithatë, 5.6% e respondentëve nuk paguajnë rregullisht, që tregon një segment të vogël por të rëndësishëm që mund të krijojë vonesa ose sfida në menaxhimin financiar.

Si e vlerësoni punën e lexuesëve të ujëmatësve?

Si e vlerësoni punën e lexuesit të ujëmatësve?

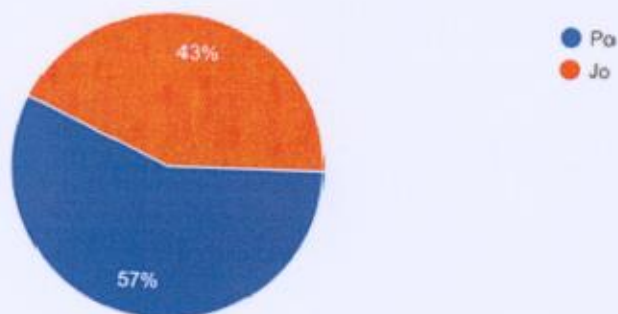


Nga të dhënat rezulton se shumica e konsumatorëve kanë një perceptim pozitiv mbi punën e lexuesëve të ujëmatësve. Konkretisht, 52.1% e respondentëve janë “shumë të kënaqur” dhe 26.7% “të kënaqur”, duke treguar që rreth 78.8% e konsumatorëve vlerësojnë pozitivisht këtë shërbim.

Një pjesë më e vogël, 21.2%, deklarojnë se nuk janë të kënaqur, që tregon se ka ende mundësi për përmirësime në saktësinë, komunikimin ose shpejtësinë e leximit të ujëmatësve.

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?



Nga të dhënat rezulton se 57% e konsumatorëve janë të njohur me të drejtat dhe obligimet e tyre në raport me KRU-në, ndërsa 43% nuk janë në dijeni. Kjo tregon se pothuaj gjysma e konsumatorëve nuk ka informacion të mjaftueshëm për të drejtat dhe përgjegjësitë e veta, gjë që mund të ndikojë në ndërveprimet me shërbimin dhe në përmbushjen e obligimeve financiare.

Si njoftoheni me aktivitetet ditore të KRUM?

Si njoftoheni me aktivitet ditore të KRUM?

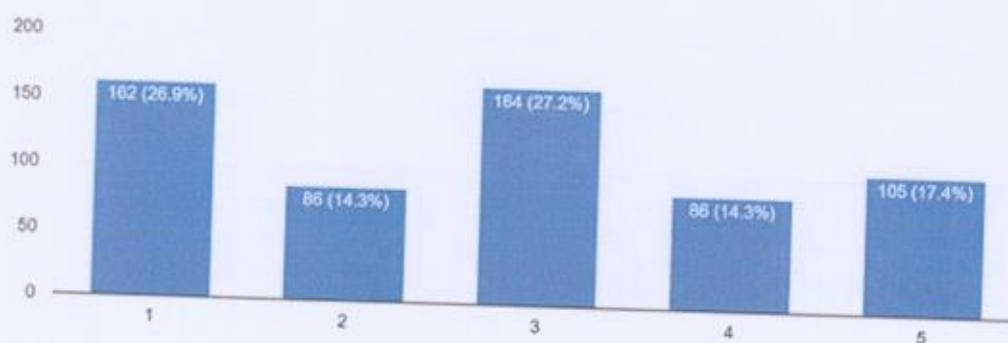


Pjesa më e madhe e konsumatorëve, 79.4%, informohen për shërbimet dhe njoftimet e KRU-së përmes Facebook-ut, që tregon se kjo platformë është kanali kryesor i komunikimit me

konsumatorët. Vetëm 7.6% e konsumatorëve përdorin kanale të tjera për të marrë informacion, duke sugjeruar se përdorimi i mjeteve alternative është shumë i kufizuar.

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

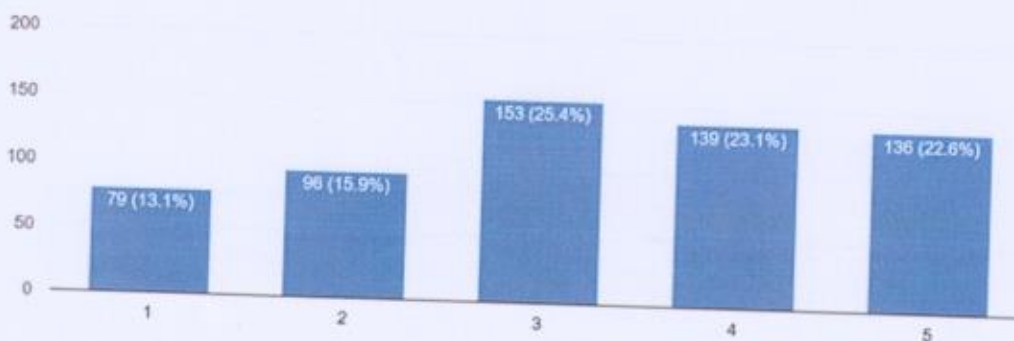
Kërkesat apo ankesat tuaja a merren në konsiderat dhe si e vlerësoni qasjen e stafit të KRUM?



Nga të dhënat shihet një shpërndarje e larmishme e perceptimeve mbi qasjen e stafit të KRU-së ndaj kërkesave dhe ankesave të konsumatorëve: Shkëlqyeshëm janë deklaruar 17.4%, shumë mirë 14.3%, Mirë 27.2%, Jo mirë 14.3% dhe Mjaftueshëm 26.9% e respondentëve.

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.



Nga të dhënat shihet se perceptimi i konsumatorëve mbi sjelljen e stafit është i ndarë, me një pjesë më të madhe që ka vlerësim pozitiv: 22.6% e respondentëve e vlerësojnë sjelljen “shkëlqyeshëm”, 23.1% “shumë mirë”, 25.4% “mirë”, 15.9% “mjaftueshëm”, dhe 13.1% “jo e mirë”.

Kjo tregon se rreth 71.1% e konsumatorëve e perceptojnë sjelljen e stafit si pozitive (shkëlqyeshëm, shumë mirë dhe mirë), ndërsa 29% e tyre e vlerësojnë si të pamjaftueshme. Rezultatet sugjerojnë se sjellja e stafit është përgjithësisht e mirë, por ka ende një grup që përjeton eksperiencë negative, duke treguar nevojën për përmirësime të fokusuar në komunikim dhe shërbim ndaj konsumatorëve.

4. PËRMBLEDHJE E KOMENTEVE TË KONSUMATORËVE

Ky hulumtim ka pasur për qëllim krijimin e një pasqyrë sa më të saktë dhe gjithëpërfshirëse mbi nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit të KRU “Mitrovica” SH.A., duke marrë parasysh edhe kontekstin e përgjithshëm socio-ekonomik të rajonit. Mitrovica dhe rrethina e saj vazhdojnë të përballen me sfida të theksuara ekonomike dhe sociale, ku niveli i lartë i papunësisë ndikon drejtpërdrejt si në aftësinë e konsumatorëve për të përmbushur obligimet financiare, ashtu edhe në perceptimin e tyre ndaj shërbimeve publike. Në këtë kuptim, rezultatet e hulumtimit duhet të interpretohen duke marrë parasysh këta faktorë ndikues.

Në aspektin pozitiv, të gjeturat e hulumtimit tregojnë për një nivel relativisht të qëndrueshëm dhe në disa raste të përmirësuar të shërbimeve. Furnizimi me ujë paraqitet më i rregullt në zonat urbane, ndërsa krahasuar me vitin paraprak vërehet një vlerësim më i mirë në disa indikatorë kyç si furnizimi i përgjithshëm, cilësia e ujit dhe procesi i pranimi të faturave. Cilësia e ujit mbetet brenda parametrave të lejuar dhe monitorohet në mënyrë të vazhdueshme si nga laboratorët e brendshëm të KRU “Mitrovica” SH.A., ashtu edhe nga IKSHPK, rezultatet e të cilave konfirmojnë nivel të kënaqshëm dhe të kontrolluar të cilësisë.

Nga analiza e rezultateve të anketës vërehet se përmbledhja e përgjithshme nuk i reflekton gjithmonë në mënyrë të plotë dhe të balancuar të gjitha përgjigjet e dhëna nga konsumatorët. Në disa raste, theksimi i indikatorëve pozitivë mund të mos përfaqësojë në mënyrë të mjaftueshme shpërndarjen reale të pakënaqësive të shprehura në fusha të caktuara, si furnizimi i paqëndrueshëm, presioni i ujit dhe shërbimet e kanalizimit. Prandaj, interpretimi i rezultateve kërkon një analizë më të thelluar të të dhënave të detajuara të hulumtimit, për të siguruar pasqyrim më të saktë të perceptimit të konsumatorëve.

Megjithatë, analiza e rezultateve evidenton edhe një sërë sfidash dhe aspektesh që kërkojnë përmirësim të mëtejshëm. Konsumatorët raportojnë ende probleme me furnizimin e

paqëndrueshëm në disa zona, presionin e ujit dhe veçanërisht me sistemin e kanalizimit, i cili mbetet një nga çështjet më problematike, sidomos në zonat rurale. Ekziston një dallim i dukshëm mes zonave urbane dhe rurale, ku infrastruktura e ujësjellësit dhe kanalizimit nuk është në nivel të njëjtë zhvillimi. Trajtimi i ujërave të zeza vazhdon të jetë një sfidë strukturore e rëndësishme, duke pasur parasysh se aktualisht vetëm komuna e Skenderajt ka një impiant funksional të trajtimit të ujërave të ndotura, ndërsa për Mitrovicën është në fazë implementimi ndërtimi i një impianti që pritet të ndikojë pozitivisht edhe në zonat përreth.

Nga analiza e përgjigjeve të konsumatorëve vërehet se perceptimi i tyre nuk përputhet gjithmonë plotësisht me treguesit teknikë të performancës së kompanisë. Megjithatë, këto të dhëna përbëjnë një burim të vlefshëm për identifikimin e pritshmërive, shqetësimeve dhe fushave që kërkojnë ndërhyrje. Rekomandimet dhe vërejtjet e konsumatorëve merren në konsideratë dhe shërbejnë si bazë orientuese për përmirësimin e shërbimeve, veçanërisht kur ato përsëriten .

Krahasuar me vitin paraprak, rezultatet tregojnë për një përmirësim të moderuar në disa aspekte të shërbimit, megjithatë progresi nuk është i njëtrajtshëm në të gjitha segmentet dhe zonat e mbulimit. Në këtë drejtim, trajtimi i të gjeturave aktuale kërkon një qasje të strukturuar të prioritizimit, duke u fokusuar fillimisht në çështjet me ndikim më të madh në kënaqësinë e përgjithshme të konsumatorëve, si furnizimi i qëndrueshëm me ujë, përmirësimi i infrastrukturës së kanalizimit dhe adresimi i problemeve të përsëritura në zonat rurale.

Në përmbyllje, prioritetet strategjike të KRU “Mitrovica” SH.A. mbeten të fokusuar në garantimin e furnizimit 24/7, përmirësimin e cilësisë dhe vazhdimësisë së shërbimeve, zhvillimin e infrastrukturës së ujësjellësit dhe kanalizimit, si dhe forcimin e komunikimit me konsumatorët. Përmes një angazhimi të vazhdueshëm institucional, profesionalizmit të stafit dhe adresimit sistematik të rekomandimeve të konsumatorëve, synohet ngritja e mëtejshme e nivelit të kënaqshmërisë dhe përmirësimi i performancës së përgjithshme të kompanisë.

5. KONKLuzionET DHE REKOMANDIMET

5.1 KONKLuzionET

- I. Bazuar në analizën e të dhënave nga hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për vitin 2025, nxirren këto konkluzione kryesore:
- II. KRU “Mitrovica” Sh.A. paraqet një nivel përgjithësisht pozitiv të performancës, i reflektuar në kënaqësinë e konsumatorëve me furnizimin me ujë, cilësinë e ujit dhe pranimin e faturave.

III. Nga këndvështrimi i Drejtorisë Teknike, evidentohet përmirësim në furnizimin me ujë dhe cilësinë e tij, por mbeten sfida të theksuara në:

- a) furnizimin jo të rregullt në disa zona;
- b) stabilitetin e presionit dhe cilësinë e ujit;
- c) gjendjen e rrjetit të kanalizimit, veçanërisht në zonat rurale.

IV. Nga këndvështrimi i Drejtorisë Komerciale, vërehet progres në:

- a) shpërndarjen e faturave;
- b) nivelin e pagesave të rregullta;
- c) funksionimin e leximit të ujëmatësve.

- Megjithatë, ekzistojnë sfida në:

- a) saktësinë e faturimit në disa raste;
- b) trajtimin e ankesave;
- c) nivelin e informimit të konsumatorëve për të drejtat dhe obligimet.

Komunikimi përmes rrjeteve sociale, veçanërisht Facebook, është dëshmuar si kanal efektiv, por mbështetja e tepruar vetëm në një kanal paraqet kufizim në qasje gjithëpërfshirëse. Një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve shprehin pakënaqësi në shërbimet e kanalizimit, duke e bërë këtë një nga fushat më kritike.

Trajtimi i ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve realizohet në një nivel mesatar, duke treguar nevojë për mekanizma më të strukturuar dhe më transparentë.

Krahasuar me vitin paraprak, evidentohet një trend pozitiv përmirësimi, por sfidat strukturore kërkojnë ndërhyrje të qëndrueshme dhe afatgjata.

Në përgjithësi, të gjeturat e këtij hulumtimi paraqesin një bazë të rëndësishme për orientimin e vendimmarrjes, si në aspektin teknik ashtu edhe në atë komercial.

5.2 REKOMANDIMET

Bazuar në konkluzionet e mësipërme, rekomandohen këto masa të strukturuar:

Prioritet i Lartë (Ndikim i drejtpërdrejtë në kënaqshmëri)

Për Departamentin Teknik:

1. Sigurimi i furnizimit të rregullt me ujë cilësor, përmes analizës së detajuar të rrjetit dhe ndërhyrjeve në zonat problematike.
2. Realizimi i matjeve sistematike të presionit dhe balancimi i tij në rrjet.
3. Intensifikimi i mirëmbajtjes së rrjetit të kanalizimit, me fokus në zonat me ankesa më të larta.
4. Identifikimi dhe reduktimi i humbjeve në rrjet.

Për Drejtorinë Komerciale:

1. Rritja e saktësisë në faturim dhe leximin e ujëmatësve, përmes kontrollit të vazhdueshëm dhe standardizimit të proceseve plan-veprim-raportim.
2. Përmirësimi i shpërndarjes së faturave, për të arritur mbulim maksimal dhe të rregullt.
3. Trajtimi më i shpejtë dhe më transparent i ankesave të konsumatorëve.

Prioritet i Mesëm (Përmirësim i perceptimit dhe besimit)

- Për Drejtorinë Komerciale:

- a) Forcimi i komunikimit me konsumatorët, përmes kanaleve të shumfishta (portale, rrjete sociale, njoftime direkte, vërejtje, etj).
- b) Rritja e transparencës në faturim dhe shërbime.
- c) Zhvillimi i fushatave për informimin mbi të drejtat dhe obligimet e konsumatorëve.

- Për Departamentin Teknik:

Përmirësimi i reagimit në terren ndaj ankesave, me ndjekje të plotë deri në zgjidhje.

Rritja e koordinimit me Drejtorinë Komerciale për rastet që lidhen me ankesat teknike dhe komerciale.

- Për të dy drejtoritë:

- a) Organizimi i trajnimeve për staf, me fokus në komunikim, profesionalizëm dhe shërbim ndaj konsumatorit.

Prioritet Strategjik (Afatgjatë dhe zhvillimor)

- Për Departamentin Teknik:

Investime në:

- a) rehabilitimin e rrjetit të ujësjellësit;
- b) zgjerimin e sistemit të kanalizimit (me komunat);
- c) stabilizimin e furnizimit në zonat rurale të larta.

- Për Drejtorinë Komerciale:

Digjitalizimi i shërbimeve:

- a) pagesa online (eKRUM'i);
- b) qasje në fatura;
- c) menaxhim i borxheve.

Analiza e të dhënave të mbledhura nga hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për vitin 2025 tregon një pasqyrë të përgjithshme pozitive të performancës së KRU "Mitrovica" SH.A., e cila reflektohet në disa tregues kyç të përmirësimit të shërbimeve.

Fillimisht, një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve shprehin kënaqësi me furnizimin me ujë të pijshëm dhe cilësinë e ujit si dhe procesin e pranimit të faturave. Gjithashtu, përdorimi i rrjeteve sociale si kanal kryesor informimi tregon një qasje të suksesshme në komunikim me konsumatorët. Megjithatë, përkundër këtyre zhvillimeve pozitive, rezultatet e hulumtimit evidentojnë edhe një sërë sfidash që ndikojnë drejtpërdrejt në nivelin e kënaqshmërisë. Një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve vazhdojnë të përballen me furnizim jo të rregullt me ujë, ndërsa shërbimet e kanalizimit mbeten ndër fushat më problematike.

Krahasuar me vitin paraprak, vërehet një trend pozitiv në disa fusha kryesore, si furnizimi me ujë, cilësia e tij dhe menaxhimi i faturimit. Megjithatë, sfidat strukturore, veçanërisht në zonat rurale dhe në sektorin e kanalizimit, vazhdojnë të mbeten të theksuara, duke kërkuar ndërhyrje më të qëndrueshme dhe afatgjata.

Sa i përket trajtimit të rekomandimeve dhe vërejtjeve të konsumatorëve, të dhënat tregojnë se ato merren në konsideratë në një nivel mesatar, por jo gjithmonë në mënyrë të qëndrueshme dhe transparente. Kjo nënvizon nevojën për forcimin e mekanizmave institucionalë për menaxhimin e ankesave, rritjen e përgjegjësisë dhe përmirësimin e komunikimit me konsumatorët.

Në funksion të përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimeve, trajtimi i të gjeturave të këtij hulumtimi duhet të bazohet në një qasje të prioritizuar:

Prioritet i lartë duhet t'i jepet sigurimit të furnizimit të rregullt me ujë, përmirësimit të shërbimeve të kanalizimit dhe rritjes së saktësisë në faturim dhe leximin e ujëmatësve;

Prioritet i mesëm duhet të fokusohet në përmirësimin e komunikimit me konsumatorët, rritjen e transparencës dhe zhvillimin e kapaciteteve profesionale të stafit;

Prioritet strategjik përfshin digjitalizimin e shërbimeve, investimet në infrastrukturë dhe rritjen e ndërgjegjësimit të konsumatorëve për të drejtat dhe obligimet e tyre.

Nga këndvështrimi i Departamentit Teknik, të gjeturat e këtij hulumtimi janë marrë në konsideratë për identifikimin e zonave problematike dhe orientimin e ndërhyrjeve konkrete në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Sa i përket furnizimit me ujë, duke qenë se një pjesë e konsumatorëve raportojnë furnizim jo të rregullt, kjo çështje do të trajtohet si prioritet përmes analizimit të rrjetit dhe identifikimit të zonave me probleme, me qëllim përmirësimin e shpërndarjes dhe stabilizimin e furnizimit.

Në lidhje me presionin e ujit, do të realizohen matje në terren dhe do të ndërmerren masa për balancimin e tij në zonat ku paraqiten devijime, me qëllim sigurimin e një furnizimi më të qëndrueshëm dhe të barabartë.

Për shërbimet e kanalizimit, të cilat paraqiten si një nga fushat më problematike, do të intensifikohet mirëmbajtja e rrjetit ekzistues, si dhe do të identifikohen zonat që kërkojnë ndërhyrje dhe rehabilitim të mëtejshëm.

Sa i përket cilësisë së ujit, monitorimi do të vazhdojë në mënyrë të rregullt sipas standardeve në fuqi, duke garantuar sigurinë dhe cilësinë e ujit të pijshëm për konsumatorët.

Në aspektin e trajtimit të ankesave, Departamenti Teknik do të forcojë reagimin në terren dhe ndjekjen e rasteve deri në zgjidhje, me qëllim rritjen e efikasitetit dhe përmirësimin e perceptimit të konsumatorëve ndaj shërbimeve.

Në përgjithësi, të gjeturat e këtij hulumtimi do të shërbejnë si bazë për planifikimin e ndërhyrjeve teknike dhe prioritizimin e investimeve, duke u fokusuar në përmirësimin e furnizimit me ujë, stabilizimin e presionit dhe zhvillimin e mëtejshëm të infrastrukturës së kanalizimit.

Në përfundim, ky hulumtim ofron një bazë të rëndësishme për vendimmarrje dhe planifikim strategjik, duke mundësuar orientimin e politikave dhe investimeve drejt përmirësimit të cilësisë së shërbimeve dhe rritjes së kënaqshmërisë së konsumatorëve në të ardhmen.

6. PËRFUNDIM

Rezultatet e këtij hulumtimi ofrojnë një pasqyrë të qartë të performancës së kompanisë dhe identifikojnë drejtimit kryesore për përmirësim. Përmes një qasjeje të koordinuar ndërmjet Drejtorisë Teknike dhe Drejtorisë Komerciale, dhe duke u bazuar në të dhëna konkrete, KRU "Mitrovica" Sh.A. ka potencial real për të rritur ndjeshëm kënaqshmërinë e konsumatorëve dhe për të përmirësuar cilësinë e shërbimeve në periudhën/matjen e ardhshme.

Mitrovicë,

Datë: 31. 03. 2026