

RAPORT

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit të cilën e mbulon **K.R.U. “Hidroregjioni Jugor” Sh.A.** për periudhën **Janar-Dhjetor 2024**

Mars, 2025



TITULLI I PROJEKTIT:

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit për periudhën Janar-Dhjetor 2024 në zonën e shërbimit të cilën e mbulon K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

OPERATORI EKONOMIK:



D&D Business Support Center

Rr. Xheladin Hana, Iliria Building,

10000 Prishtinë, Republika e Kosovës

Tel: +383 (0) 38 748 701, +383 (0) 44 693 564

E-mail: info@dd-bsc.com

Web: www.dd-bsc.com

AUTORITETI KONTRAKTUES:



KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT SH.A.
REGIONAL WATER COMPANY J.S.C.
REGIONALNA KOMPANIJA ZA VODOSNAPDEVANJE D.D.

HIDROREGJIONI JUGOR

K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH. A.

Rr. Wesley Clark p.n, 20000 Prizren

Tel: +381 (0) 29 222 631

Web: www.hidroregjioni-jugor.com

TABELA E PËRMBAJTES

1.	HYRJE.....	10
2.	METODOLOGJIA.....	11
3.	TË GJETURAT NGA HULUMTIMI.....	12
3.1.	Shpërndarja e pyetësorëve sipas komunave dhe kategorive.....	12
3.2.	Zona e Shërbimit.....	13
3.3.	Kënaqshmëria me ujë të pijes	14
3.4.	Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblllokime të kanalizimeve	15
3.5.	Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit	16
3.6.	Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave	17
3.7.	Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza	18
3.8.	Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara	19
3.9.	Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera	20
3.10.	Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit	21
3.11.	Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit	22
3.12.	Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit	23
3.13.	Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet	24
4.	SEKTORI I AMVISËRISË.....	25
4.1.	Zona e shërbimit në sektorin e amvisërisë	25
4.2.	Kënaqshmëria me ujë të pijës në sektorin e amvisërisë	26
4.3.	Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblllokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë	27
4.4.	Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e amvisërisë	28
4.5.	Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë	29
4.6.	Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë	30
4.7.	Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë	31
4.8.	Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë	32

4.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë	33
4.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë	34
4.11. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë	35
4.12. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet në sektorin e amvisërisë	36
5. SEKTORI I BIZNESEVE	37
5.1. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve.....	37
5.2. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e bizneseve	38
5.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve	39
5.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e bizneseve	40
5.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve	41
5.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve	42
5.7. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve	42
5.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve	44
5.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve	45
5.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve	46
5.11. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve	47
5.12. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet në sektorin e bizneseve	48
6. SEKTORI I INSTITUCIONEVE	49
6.1. Zona e shërbimit	49
6.2. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e institucioneve	50
6.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve	51
6.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e institucioneve.....	52
6.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve.....	53

6.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave të shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve	54
6.7. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve.....	55
6.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve.....	56
6.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve	57
6.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve	58
6.11. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve.....	59
6.12. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet në sektorin e institucioneve	60
7. KOMENTET NGA PYETJA E 12 E PYETËSORIT	61
8. REKOMANDIME DHE KONKLUZIONE	62
9. ANNEX 1. PYETESORI.....	63

LISTA E TABELAVE

Tabela 1. Lloji i konsumatorit.....	12
Tabela 2. Zona e Shërbimit	13
Tabela 3. Kënaqshmëria me ujë të pijes.....	14
Tabela 4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve	15
Tabela 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit.....	16
Tabela 6. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave	17
Tabela 7. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza.....	18
Tabela 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara.....	19
Tabela 9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera.....	20
Tabela 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	21
Tabela 11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	22
Tabela 12. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	23
Tabela 13. Ku shkojnë ujëret e ndotura.....	24
Tabela 14. Zona e Shërbimit në sektorin e amvisërisë	25
Tabela 15. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm në sektorin e amvisërisë.....	26
Tabela 16. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë	27

Tabela 17. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e amvisërisë	28
Tabela 18. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë	29
Tabela 19. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë	30
Tabela 20. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë.....	31
Tabela 21. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë.....	32
Tabela 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë.....	33
Tabela 23. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë	34
Tabela 24. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë	35
Tabela 25. Ku shkojnë ujerat e ndotura në sektorin e amvisërisë.....	36
Tabela 26. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve	37
Tabela 27. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e bizneseve	38
Tabela 28. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve	39
Tabela 29. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e bizneseve	40
Tabela 30. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve	41
Tabela 31. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve	42
Tabela 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve.....	43
Tabela 33. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve.....	44
Tabela 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve	45
Tabela 35. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve	46
Tabela 36. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve	47
Tabela 37. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e bizneseve	48
Tabela 38. Zona e Shërbimit në sektorin e institucioneve	49
Tabela 39. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e institucioneve	50
Tabela 40. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblokime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve	51

Tabela 41. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e institucioneve	52
Tabela 42. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve	53
Tabela 43. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve	54
Tabela 44. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve.....	55
Tabela 45. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve.....	56
Tabela 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve.....	57
Tabela 47. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve	58
Tabela 48. Arsytet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve	59
Tabela 49. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e institucioneve.....	60

LISTA E FIGURAVE

Figura 1. Lloji i konsumatorit.....	12
Figura 2. Zona e Shërbimit	13
Figura 3. Kënaqshmëria me ujë të pijes.....	14
Figura 4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve	15
Figura 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit.....	16
Figura 6. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave.....	17
Figura 7. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza	18
Figura 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara.....	19
Figura 9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera.....	20
Figura 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	21
Figura 11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	22
Figura 12. Arsytet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	23
Figura 13. Ku shkojnë ujërat e ndotura.....	24
Figura 14. Zona e Shërbimit sektorin e amvisërisë	25
Figura 15. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm në sektorin e amvisërisë.....	26
Figura 16. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë	27
Figura 17. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e amvisërisë	28

Figura 18. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë	29
Figura 19. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë	30
Figura 20. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë.....	31
Figura 21. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë.....	32
Figura 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë.....	33
Figura 23. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë	34
Figura 24. Arsytet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.....	35
Figura 25. Ku shkojnë ujerat e ndotura në sektorin e amvisërisë.....	36
Figura 26. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve.....	37
Figura 27. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e bizneseve	38
Figura 28. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblllokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve	39
Figura 29. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e bizneseve	40
Figura 30. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve	41
Figura 31. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve	42
Figura 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve.....	43
Figura 33. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve.....	44
Figura 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve	45
Figura 35. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve	46
Figura 36. Arsytet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve	47
Figura 37. Ku shkojnë ujerat e ndotura në sektorin e bizneseve	48
Figura 38. Zona e Shërbimit në sektorin e institucioneve	49
Figura 39. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e institucioneve	50
Figura 40. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblllokime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve	51
Figura 41. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e institucioneve	52
Figura 42. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve	53

Figura 43. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve	54
Figura 44. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve.....	55
Figura 45. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve.....	56
Figura 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve.....	57
Figura 47. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve	58
Figura 48. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve	59
Figura 49. Ku shkojnë ujëret e ndotura në sektorin e institucioneve.....	60
Figura 49. Ku shkojnë ujëret e ndotura në sektorin e institucioneve.....	60

1. HYRJE

K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. ka rol kyç në ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit për mijëra qytetarë, duke synuar furnizim të qëndrueshëm dhe cilësor me ujë të pijshëm. Përkushtimi i kompanisë ndaj standardeve më të larta të shërbimit dhe përgjegjësisë sociale reflektohet në investimet e vazhdueshme për përmirësimin e infrastrukturës dhe ofrimin e një shërbimi sa më efikas për komunitetin.

Për të vlerësuar kënaqshmërinë e konsumatorëve dhe për të identifikuar mundësitë për përmirësim, për periudhën Janar- Dhjetor 2024 është realizuar një hulumtim i dedikuar mbi cilësinë e shërbimeve të ofruara. Ky studim, i realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center dhe i financuar nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., synon të mbledhë mendimet dhe përvojat e konsumatorëve për të siguruar që shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit të përmbushin pritshmëritë dhe nevojat e tyre.

K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. operon në katër komuna kryesore:

- ❖ Komuna e Prizrenit
- ❖ Komuna e Suharekës
- ❖ Komuna e Dragashit
- ❖ Komuna e Malishevës

Struktura e hulumtimit përbëhet nga tri pjesë kryesore:

1. **Qëllimi dhe objektivat** – Kjo pjesë përcakton synimin e hulumtimit për të vlerësuar kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet e K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. dhe për të identifikuar mundësitë për përmirësim.
2. **Metodologjia** – Përshkruan teknikat e përdorura për mbledhjen dhe analizimin e të dhënave, bazuar në pyetësorë dhe analiza statistikore për një pasqyrë të saktë të perceptimeve të konsumatorëve.
3. **Konkluzionet dhe rekomandimet** – Përmbledh gjetjet kryesore dhe ofron sugjerime për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve, rritjen e efikasitetit dhe përmirësimin e komunikimit me konsumatorët.

Ky hulumtim synon të ofrojë një pasqyrë të detajuar mbi përvojën e konsumatorëve dhe vlerësimin e tyre për shërbimet e ofruara. Përmes analizës së rezultateve, do të nxirren rekomandime për të përmirësuar më tej cilësinë e furnizimit me ujë, mirëmbajtjen e rrjetit të kanalizimit dhe efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë. Përkushtimi për të përmirësuar vazhdimisht këto shërbime mbetet një nga prioritetet kryesore të K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., duke u bazuar në opinionet dhe nevojat e drejtpërdrejta të konsumatorëve.

2.METODOLOGJIA

Ky hulumtim është realizuar për të mbledhur dhe analizuar të dhëna statistikore mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve lidhur me shërbimet e K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. Procesi i mbledhjes së të dhënave është bazuar në një pyetësor të strukturuar, i cili ka mundësuar vlerësimin e opinionit të respondentëve dhe krahasimin e nevojave për përmirësim të shërbimeve.

Të dhënat janë mbledhur përmes formave të ndryshme, duke përfshirë platforma elektronike (Google Forms), thirrje telefonike, publikime në rrjete sociale dhe anketim fizik në terren në komunat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Pyetësori përmban gjithsej 12 pyetje dhe ka përfshirë 3,190 respondentë nga rajoni i Prizrenit, duke mbuluar komunat: Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash. Përzgjedhja e pjesëmarrësve është bërë në mënyrë gjithëpërfshirëse, duke siguruar përfaqësim të drejtë gjeografik, demografik, social dhe sektorial.

Për të arritur objektivat e hulumtimit, pyetësori është ndarë në dy pjesë kryesore:

- **PJESA E PARË** – Përfshin të dhëna të përgjithshme mbi profilin e respondentëve, duke përfshirë vendbanimin, zonën e shërbimit dhe kategorinë përkatëse (amvisëri, biznes ose institucion).
- **PJESA E DYTË** – Përqendrohet në vlerësimin e shërbimeve të ofruara nga K.R.U., duke përfshirë cilësinë e furnizimit me ujë, largimin e ujërave të zeza, zgjidhjen e ankesave dhe kërkesave, tarifat e aplikueshme, si dhe nivelin e informimit të konsumatorëve mbi ndërprerjet dhe mirëmbajtjen e rrjetit.

Ky hulumtim përbën një hap të rëndësishëm për vlerësimin e shërbimeve të K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., dhe gjetjet e tij do të ndihmojnë institucionin në planifikimin dhe përmirësimin e mëtejshëm të cilësisë së shërbimeve. Hulumtimi mbulon periudhën Janar – Dhjetor 2024.

3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI

3.1. Shpërndarja e pyetësorëve sipas komunave dhe kategorive

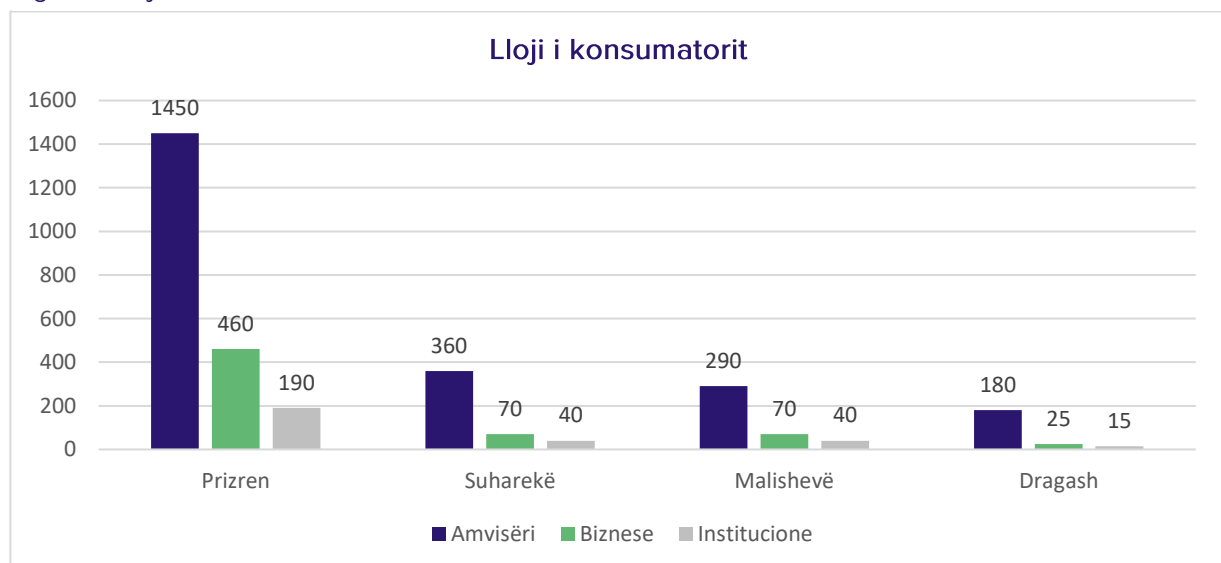
Ky hulumtim përfshin shpërndarjen e pyetësorëve tek Amvisëritë, Bizneset dhe Institucionet në zonat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Pyetësorët janë shpërndarë në komunat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., përkatësisht në Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash, duke përfshirë tre kategori kryesore: Amvisëri, Biznese dhe Institucione. Nga gjithsej 3,190 të anketuar, 2,280 (71.47%) i përkasin kategorisë së amvisërive, 625 (19.59%) janë nga sektori i bizneseve dhe 285 (8.93%) nga institucionet. Këto të dhëna janë prezantuar në tabelën dhe grafën e mëposhtëm.

Tabela 1. Lloji i konsumatorit

Qytet	Amviseri	Biznese	Institucione	Totali
Prizren	1450	460	190	2100
	69.05%	21.90%	9.05%	65.83%
Suharekë	360	70	40	470
	76.60%	14.89%	8.51%	14.73%
Malishevë	290	70	40	400
	72.50%	17.50%	10.00%	12.54%
Dragash	180	25	15	220
	81.82%	11.36%	6.82%	6.90%
Total	2280	625	285	3190
	71.47%	19.59%	8.93%	100.00%

Figura 1. Lloji i konsumatorit



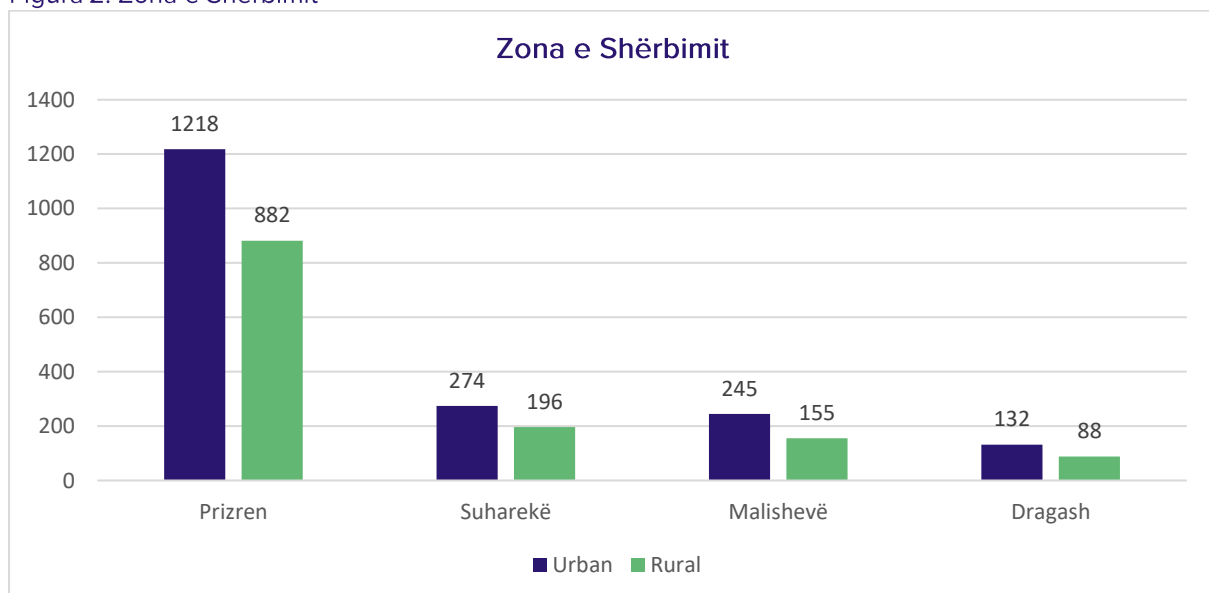
3.2. Zona e Shërbimit

Tabela 2. Zona e Shërbimit

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prizren	1218	882	2100
	58.00%	42.00%	65.83%
Suharekë	274	196	470
	58.30%	41.70%	14.73%
Malishevë	245	155	400
	61.25%	38.75%	12.54%
Dragash	132	88	220
	7.06%	6.66%	6.90%
Total	1869	1321	3190
	58.59%	41.41%	100.00%

Zona e shërbimit përfshin shpërndarjen e respondentëve në zonat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., përkatësisht në komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash, duke analizuar përqindjen e përdoruesve në zonat urbane dhe rurale. Nga gjithsej 3,190 të anketuar, 1,869 (58.59%) jetojnë në zona rurale, ndërsa 1,321 (41.41%) në zona urbane. Të dhënat tregojnë një prani më të lartë të konsumatorëve në zonat urbane në Prizren, ndërsa në komunat e tjera raporti mes zonave urbane dhe rurale është më i balancuar. Këto të dhëna janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe në grafikun vijues, duke ilustruar vizualisht shpërndarjen e shërbimeve sipas zonave gjeografike.

Figura 2. Zona e Shërbimit



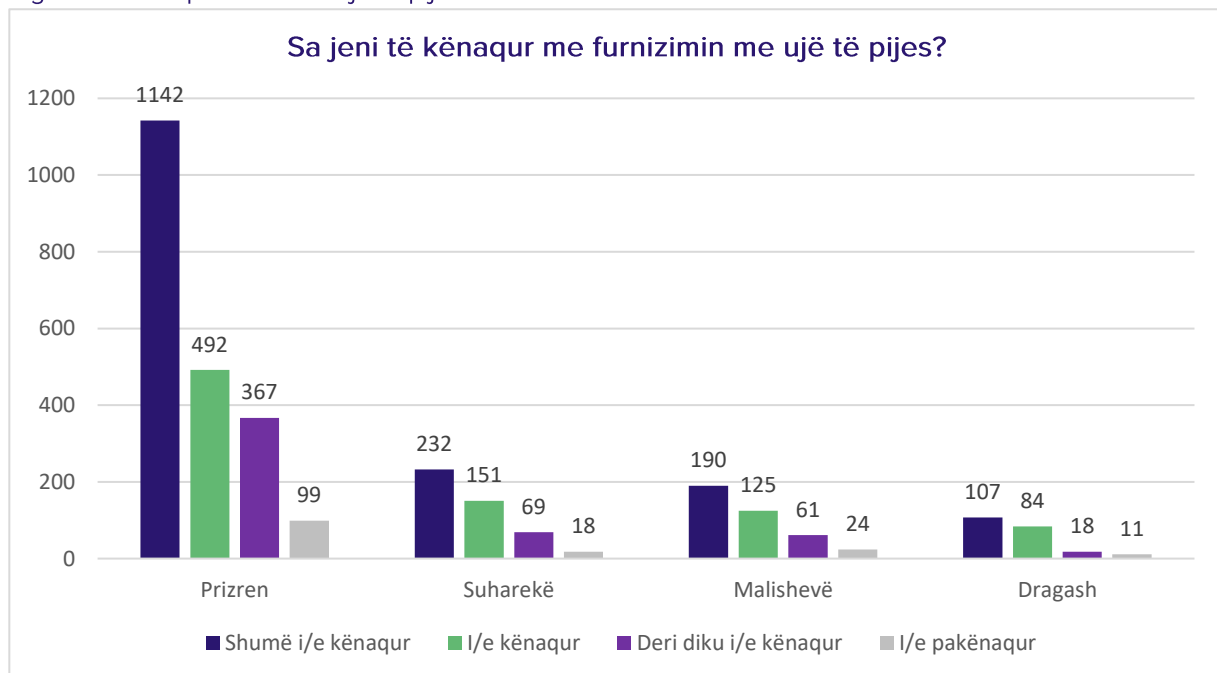
3.3. Kënaqshmëria me ujë të pijes

Tabela 3. Kënaqshmëria me ujë të pijes

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1142	492	367	99	2100
	54.38%	23.43%	17.48%	4.71%	65.83%
Suharekë	232	151	69	18	470
	49.36%	32.13%	14.68%	3.83%	14.73%
Malishevë	190	125	61	24	400
	47.50%	31.25%	15.25%	6.00%	12.54%
Dragash	107	84	18	11	220
	48.64%	38.18%	8.18%	5.00%	6.90%
Total	1671	852	515	152	3190
	52.38%	26.71%	16.14%	4.76%	100.00%

Këto të dhëna pasqyrojnë nivelin e kënaqshmërisë së qytetarëve me furnizimin me ujë të pijshëm në komunat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., duke u bazuar në përgjigjet e 3,190 të anketuarve. Të dhënat tregojnë se (52.38%) e të anketuarve janë shumë të kënaqur, (26.71%) të kënaqur, (16.14%) deri diku të kënaqur, dhe vetëm (4.76%) janë të pakënaqur me furnizimin me ujë të pijshëm. Prizreni ka përqindjen më të lartë të qytetarëve shumë të kënaqur (54.38%), pasuar nga Suhareka (49.36%), Malisheva (47.50%) dhe Dragashi (48.64%). Prizreni dominon edhe në numrin total të të anketuarve (65.83%). Grafiku ilustron qartë këtë shpërndarje, duke treguar një nivel të përgjithshëm pozitiv të kënaqshmërisë në të gjitha komunat.

Figura 3. Kënaqshmëria me ujë të pijes



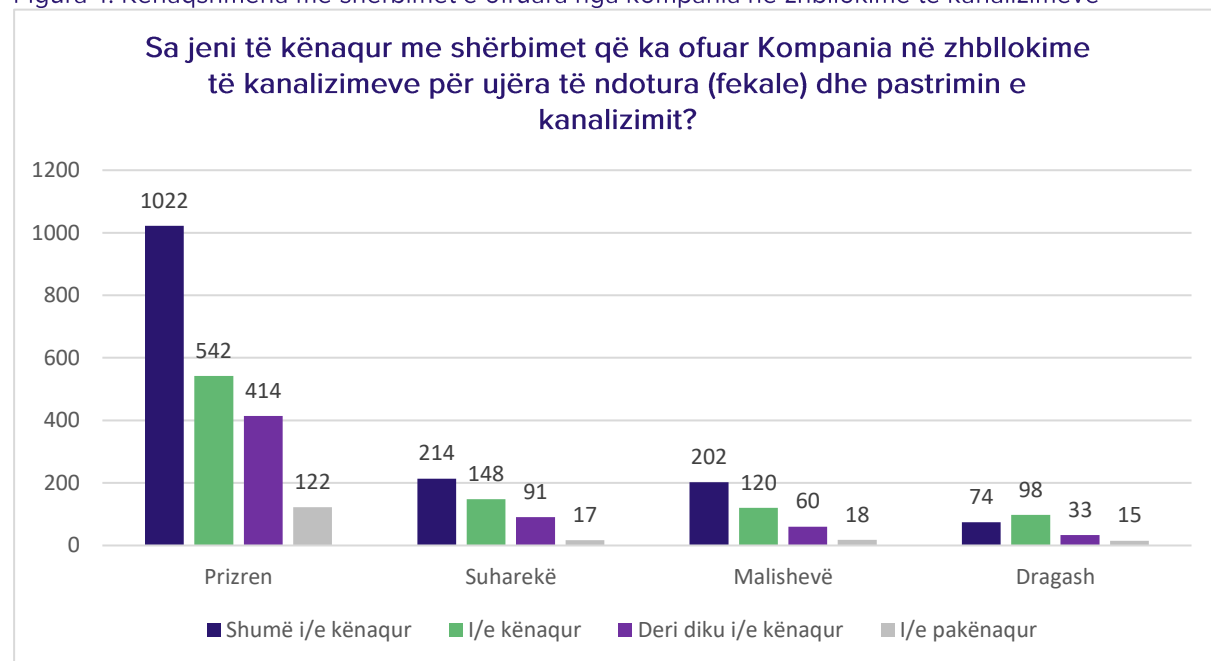
3.4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblokime të kanalizimeve

Tabela 4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblokime të kanalizimeve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/e pakënaqur	Totali
Prizren	1022	542	414	122	2100
	48.67%	25.81%	19.71%	5.81%	65.83%
Suharekë	214	148	91	17	470
	45.53%	31.49%	19.36%	3.62%	14.73%
Malishevë	202	120	60	18	400
	50.50%	30.00%	15.00%	4.50%	12.54%
Dragash	74	98	33	15	220
	33.64%	44.55%	15.00%	6.82%	6.90%
Total	1512	908	598	172	3190
	47.40%	28.46%	18.75%	5.39%	100.00%

Të dhënat e paraqitura në tabelen e mësipërme dhe në grafimin e mëposhtëm pasqyrojnë nivelin e kënaqshmërisë së qytetarëve me shërbimet e ofruara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. në zhblokimet e kanalizimeve, bazuar në përgjigjet e 3,190 të anketuarve. Të dhënat tregojnë se (47.40%) e të anketuarve janë shumë të kënaqur, (28.46%) të kënaqur, (18.75%) deri diku të kënaqur, dhe vetëm (5.39%) janë të pakënaqur me këto shërbime. Prizreni ka përqindjen më të lartë të qytetarëve shumë të kënaqur (48.67%), pasuar nga Suhareka (45.53%), Malisheva (50.50%) dhe Dragashi (33.64%). Prizreni dominon gjithashtu në numrin total të të anketuarve (65.83%). Pra grafiku ilustron vizualisht këto të dhëna, duke treguar një nivel të përgjithshëm pozitiv të kënaqshmërisë për shërbimet e zhblokimit të kanalizimeve në të gjitha komunat.

Figura 4. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhblokime të kanalizimeve



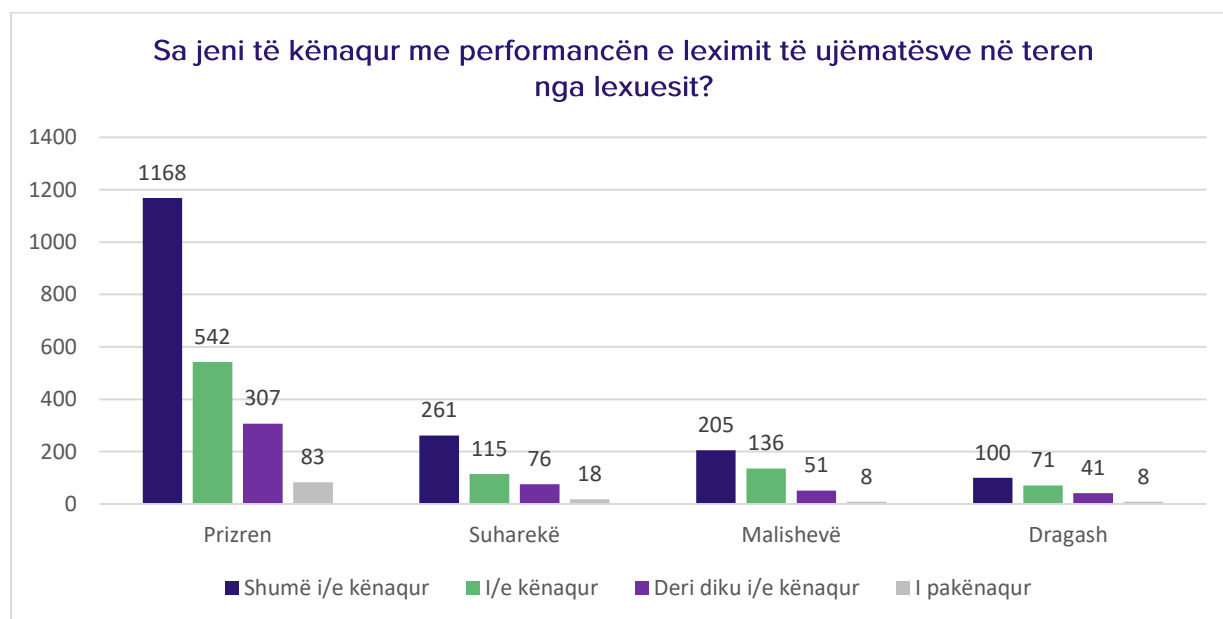
3.5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit

Tabela 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1168	542	307	83	2100
	55.62%	25.81%	14.62%	3.95%	65.83%
Suharekë	261	115	76	18	470
	55.53%	24.47%	16.17%	3.83%	14.73%
Malishevë	205	136	51	8	400
	51.25%	34.00%	12.75%	2.00%	12.54%
Dragash	100	71	41	8	220
	45.45%	32.27%	18.64%	3.64%	6.90%
Total	1734	864	475	117	3190
	54.36%	27.08%	14.89%	3.67%	100.00%

Matja e kënaqshmërisë me performancën e leximit të ujëmatësve nga lexuesit tregon perceptimin e konsumatorëve për saktësinë dhe shërbimin e ofruar. Rezultatet e këtij hulumtimi tregojnë se shumica e të anketuarve janë të kënaqur me këtë shërbim, ku (54.36%) janë shumë të kënaqur dhe (27.08%) të kënaqur. Ndërkohë, një përqindje më e vogël, (14.89%), është deri diku e kënaqur, ndërsa vetëm (3.67%) janë të pakënaqur. Prizreni ka përqindjen më të lartë të të anketuarve shumë të kënaqur (55.62%), pasuar nga Suhareka (55.53%), Malisheva (51.25%) dhe Dragashi (45.45%). Po ashtu, Prizreni dominon në numrin total të të anketuarve (65.83%). Grafiku vizualizon këto rezultate, duke reflektuar një nivel të lartë të kënaqshmërisë së konsumatorëve me procesin e leximit të ujëmatësve në të gjitha komunat e mbuluara nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Figura 5. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit



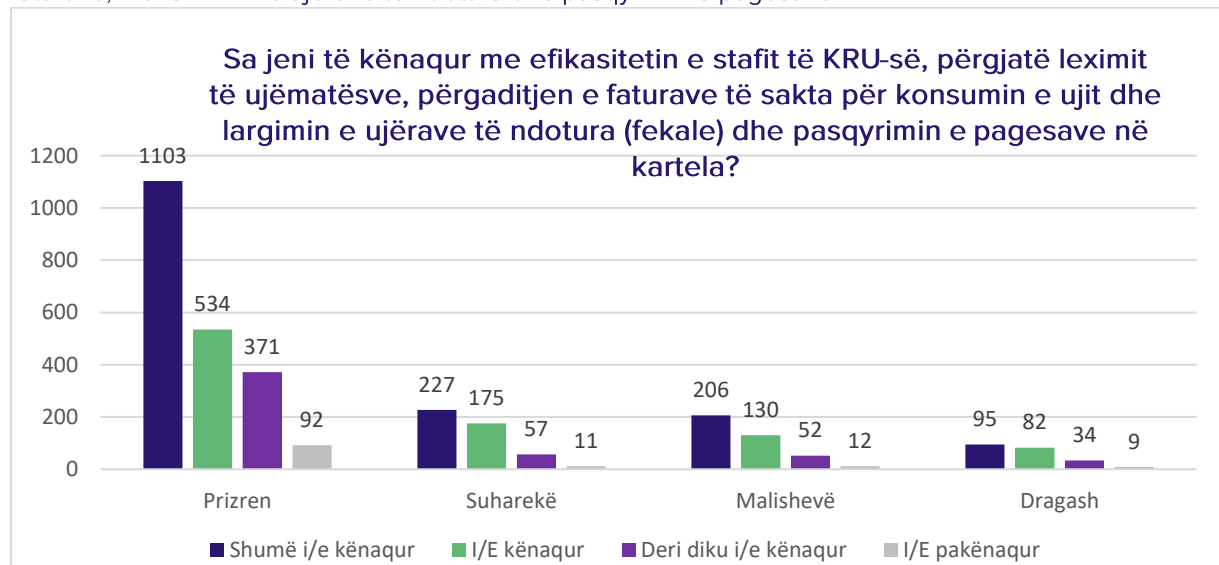
3.6. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujjmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave

Tabela 6. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujjmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1103	534	371	92	2100
	52.52%	25.43%	17.67%	4.38%	65.83%
Suharekë	227	175	57	11	470
	48.30%	37.23%	12.13%	2.34%	14.73%
Malishevë	206	130	52	12	400
	51.50%	32.50%	13.00%	3.00%	12.54%
Dragash	95	82	34	9	220
	43.18%	37.27%	15.45%	4.09%	6.90%
Total	1631	921	514	124	3190
	51.13%	28.87%	16.11%	3.89%	100.00%

Efikasiteti i stafit të K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A. në ofrimin e shërbimeve, përfshirë leximin e ujjmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave, është një aspekt kyç i kënaqshmërisë së konsumatorëve. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se shumica e të anketuarve janë të kënaqur me këto shërbime, ku (51.13%) janë shumë të kënaqur dhe (28.87%) të kënaqur. Një pjesë më e vogël e konsumatorëve, (16.11%), janë deri diku të kënaqur, ndërsa vetëm (3.89%) janë të pakënaqur. Prizreni ka përqindjen më të lartë të qytetarëve shumë të kënaqur (52.52%), pasuar nga Malisheva (51.50%), Suhareka (48.30%) dhe Dragashi (43.18%). Në aspektin e shpërndarjes totale të të anketuarve, Prizreni përsëri ka pjesën më të madhe (65.83%). Të dhënat janë të paraqitura edhe në grafën e mëposhtëm.

Figura 6. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujjmatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave



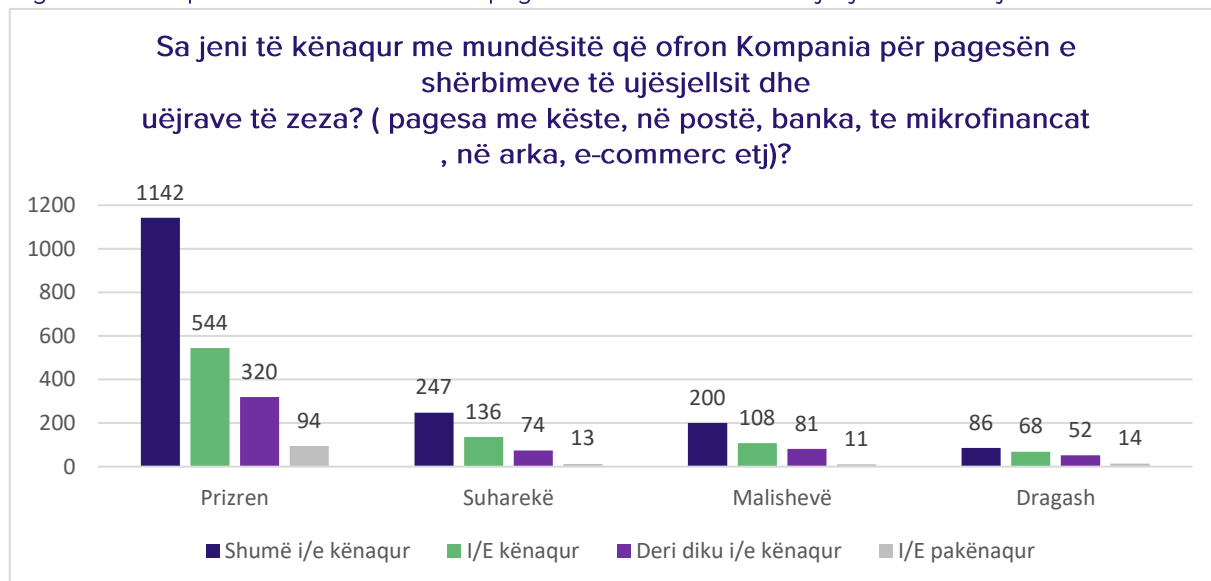
3.7. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza

Tabela 7. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1142	544	320	94	2100
	54.38%	25.90%	15.24%	4.48%	65.83%
Suharekë	247	136	74	13	470
	52.55%	28.94%	15.74%	2.77%	14.73%
Malishevë	200	108	81	11	400
	50.00%	27.00%	20.25%	2.75%	12.54%
Dragash	86	68	52	14	220
	39.09%	30.91%	23.64%	6.36%	6.90%
Total	1675	856	527	132	3190
	52.51%	26.83%	16.52%	4.14%	100.00%

Mundësitë e pagesës që ofron K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A. për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të zeza janë një faktor i rëndësishëm në përshtatshmërinë dhe lehtësinë e kryerjes së pagesave nga konsumatorët. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se shumica e të anketuarve janë të kënaqur me këto mundësi, ku (52.51%) janë shumë të kënaqur dhe (26.83%) të kënaqur. Një përqindje e moderuar, (16.52%), është deri diku e kënaqur, ndërsa vetëm (4.14%) janë të pakënaqur. Prizreni ka përqindjen më të lartë të qytetarëve shumë të kënaqur (54.38%), i ndjekur nga Suhareka (52.55%), Malisheva (50.00%) dhe Dragashi (39.09%). Numri më i madh i të anketuarve gjithashtu vjen nga Prizreni (65.83%), duke ndikuar në rezultatin e përgjithshëm. Grafiku pasqyron këtë shpërndarje duke treguar se shumica e konsumatorëve vlerësojnë pozitivisht alternativat e pagesës që ofron kompania, si pagesa me kesh, në banka, poste, mikrofinanca apo përmes platformave online.

Figura 7. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza



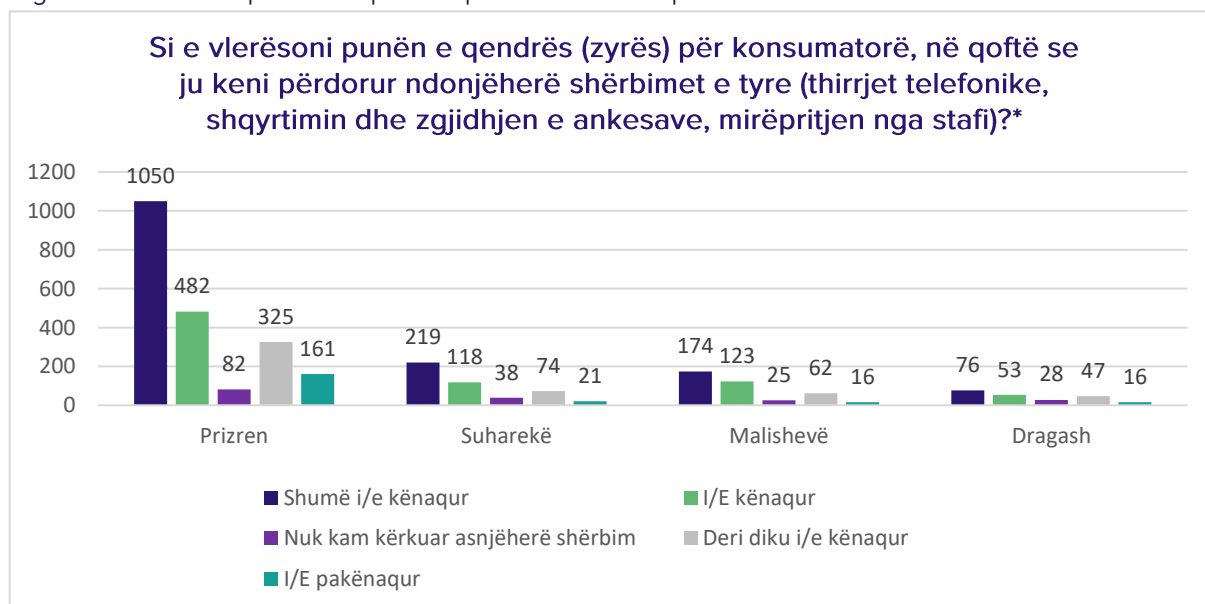
3.8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara

Tabela 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1050	482	82	325	161	2100
	50.00%	22.95%	3.90%	15.48%	7.67%	65.83%
Suharekë	219	118	38	74	21	470
	46.60%	25.11%	8.09%	15.74%	4.47%	14.73%
Malishevë	174	123	25	62	16	400
	43.50%	30.75%	6.25%	15.50%	4.00%	12.54%
Dragash	76	53	28	47	16	220
	34.55%	24.09%	12.73%	21.36%	7.27%	6.90%
Total	1519	776	173	508	214	3190
	47.62%	24.33%	5.42%	15.92%	6.71%	100.00%

Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë reflekton nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara, si thirrjet telefonike, shqyrtimi dhe zgjidhja e ankesave, si dhe mikpritja nga stafi. Sipas rezultateve të hulumtimit, shumica e konsumatorëve janë të kënaqur me këto shërbime, ku (47.62%) janë shumë të kënaqur dhe (24.33%) të kënaqur. Një përqindje më e vogël, (15.92%), është deri diku e kënaqur, ndërsa (6.71%) janë të pakënaqur. Për më tepër, (5.42%) e të anketuarve nuk kanë kërkuar kurrë ndonjë shërbim nga qendra për konsumatorë. Prizreni ka përqindjen më të lartë të qytetarëve shumë të kënaqur (50.00%), pasuar nga Suhareka (46.60%), Malisheva (43.50%) dhe Dragashi (34.55%). Po ashtu, Prizreni përbën shumicën e të anketuarve (65.83%). Rezultatet e grafikut theksojnë dominimin e përgjigjeve pozitive, duke treguar një perceptim të përgjithshëm të mirë për shërbimet e qendrës, megjithëse disa konsumatorë kanë përjetuar pakënaqësi.

Figura 8. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara



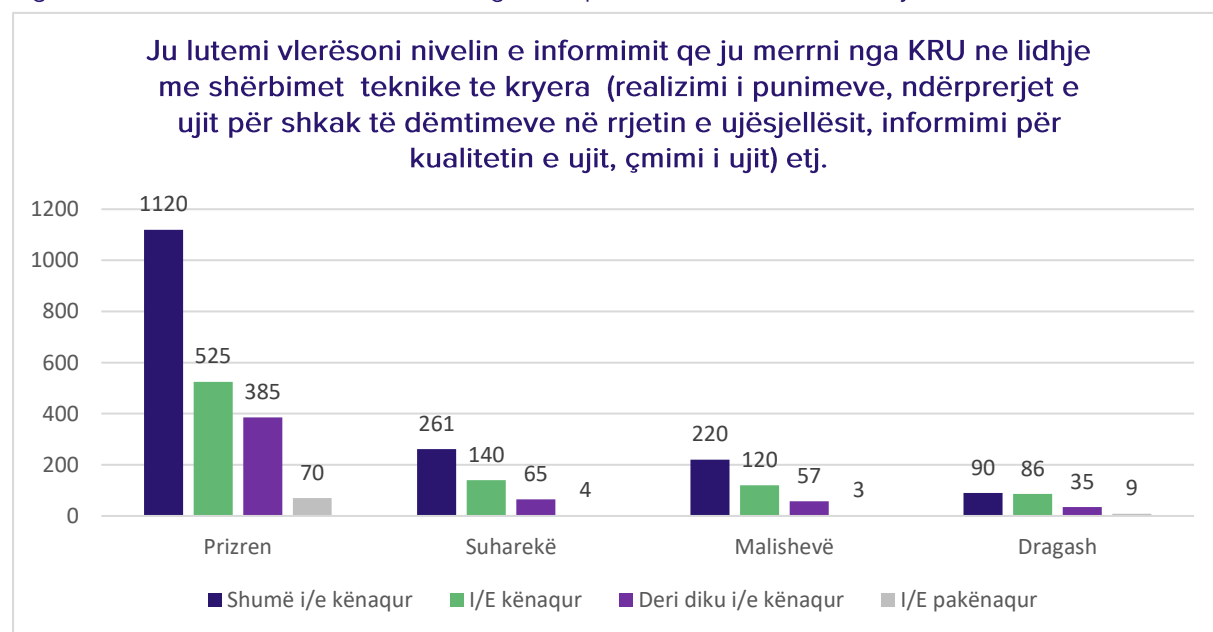
3.9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera

Tabela 9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	1120	525	385	70	2100
	53.33%	25.00%	18.33%	3.33%	65.83%
Suharekë	261	140	65	4	470
	55.53%	29.79%	13.83%	0.85%	14.73%
Malishevë	220	120	57	3	400
	55.00%	30.00%	14.25%	0.75%	12.54%
Dragash	90	86	35	9	220
	40.91%	39.09%	15.91%	4.09%	6.90%
Total	1691	871	542	86	3190
	53.01%	27.30%	16.99%	2.70%	100.00%

Niveli i informimit nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A. për shërbimet teknike të kryera, si realizimi i punimeve, ndërprerjet e furnizimit me ujë dhe cilësia e ujit, është një faktor kyç në komunikimin me konsumatorët. Sipas të dhënave të hulumtimit, shumica e të anketuarve e vlerësojnë pozitivisht këtë aspekt, ku (53.01%) janë shumë të kënaqur dhe (27.30%) të kënaqur. Një përqindje e moderuar, (16.99%), është deri diku e kënaqur, ndërsa vetëm (2.70%) janë të pakënaqur me informimin e ofruar. Prizreni ka përqindjen më të lartë të konsumatorëve shumë të kënaqur (53.33%), pasuar nga Suhareka (55.53%), Malisheva (55.00%) dhe Dragashi (40.91%). Shumica e të anketuarve vijnë nga Prizreni (65.83%), duke ndikuar ndjeshëm në rezultatin total. Grafiku pasqyron vizualisht këto të dhëna, duke treguar një perceptim përgjithësisht pozitiv për informimin nga kompania, megjithëse ekziston një hapësirë për përmirësim në disa zona.

Figura 9. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera



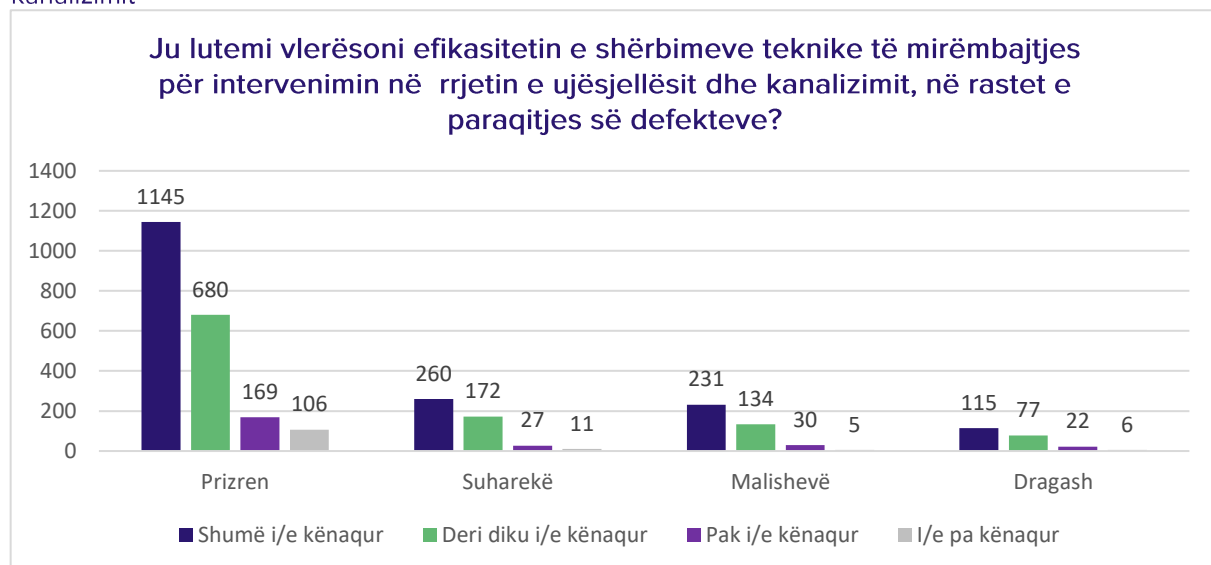
3.10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit

Tabela 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	I/e pa kënaqur	Totali
Prizren	1145	680	169	106	2100
	54.52%	32.38%	8.05%	5.05%	65.83%
Suharekë	260	172	27	11	470
	55.32%	36.60%	5.74%	2.34%	14.73%
Malishevë	231	134	30	5	400
	57.75%	33.50%	7.50%	1.25%	12.54%
Dragash	115	77	22	6	220
	52.27%	35.00%	10.00%	2.73%	6.90%
Total	1751	1063	248	128	3190
	54.89%	33.32%	7.77%	4.01%	100.00%

Efikasiteti i shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit është një tregues i rëndësishëm i performancës së K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. në menaxhimin e defekteve dhe ndërhyrjeve teknike. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se shumica e konsumatorëve kanë një vlerësim pozitiv për këtë shërbim, ku (54.89%) janë shumë të kënaqur dhe (33.32%) të kënaqur. Një përqindje më e vogël, (7.77%), është pak e kënaqur, ndërsa vetëm (4.01%) janë të pakënaqur. Prizreni ka përqindjen më të lartë të konsumatorëve shumë të kënaqur (54.52%), i ndjekur nga Malisheva (57.75%), Dragashi (52.27%) dhe Suhareka (55.32%). Shumica e të anketuarve vijnë nga Prizreni (65.83%), duke ndikuar ndjeshëm në rezultatin total. Grafiku pasqyron vizualisht këto të dhëna, duke treguar një perceptim përgjithësisht pozitiv për ndërhyrjet dhe mirëmbajtjen e rrjetit, me një përqindje të vogël të konsumatorëve që kanë hasur pakënaqësi.

Figura 10. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit



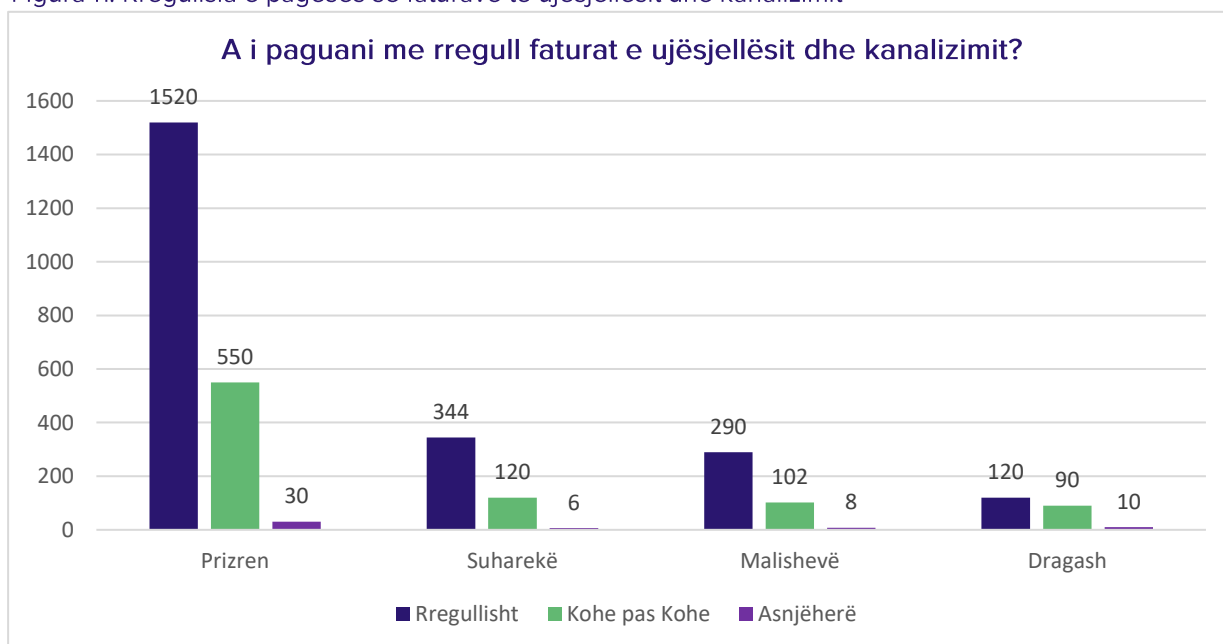
3.11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

Tabela 11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prizren	1520	550	30	2100
	72.38%	26.19%	1.43%	65.83%
Suharekë	344	120	6	470
	73.19%	25.53%	1.28%	14.73%
Malishevë	290	102	8	400
	72.50%	25.50%	2.00%	12.54%
Dragash	120	90	10	220
	54.55%	40.91%	4.55%	6.90%
Total	2274	862	54	3190
	71.29%	27.02%	1.69%	100.00%

Regullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit është një tregues i rëndësishëm i disiplinës financiare të konsumatorëve dhe efektivitetit të sistemit të faturimit. Sipas të dhënave të hulumtimit, shumica e të anketuarve (71.29%) i paguajnë faturat në mënyrë të rregullt, ndërsa (27.02%) i paguajnë herë pas here dhe vetëm (1.69%) nuk i kanë paguar kurrë. Prizreni ka përqindjen më të lartë të konsumatorëve që paguajnë rregullisht (72.38%), i ndjekur nga Malisheva (72.50%), Suhareka (73.19%) dhe Dragashi (54.55%). Ndërkohë, përqindja e atyre që nuk kanë paguar kurrë është më e lartë në Dragash (4.55%) krahasuar me komunat e tjera. Grafiku e pasqyron këtë shpërndarje vizualisht, duke treguar një trend pozitiv në pagesën e faturave, me një përqindje të vogël të konsumatorëve që ende nuk i paguajnë rregullisht detyrimet e tyre.

Figura 11. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit



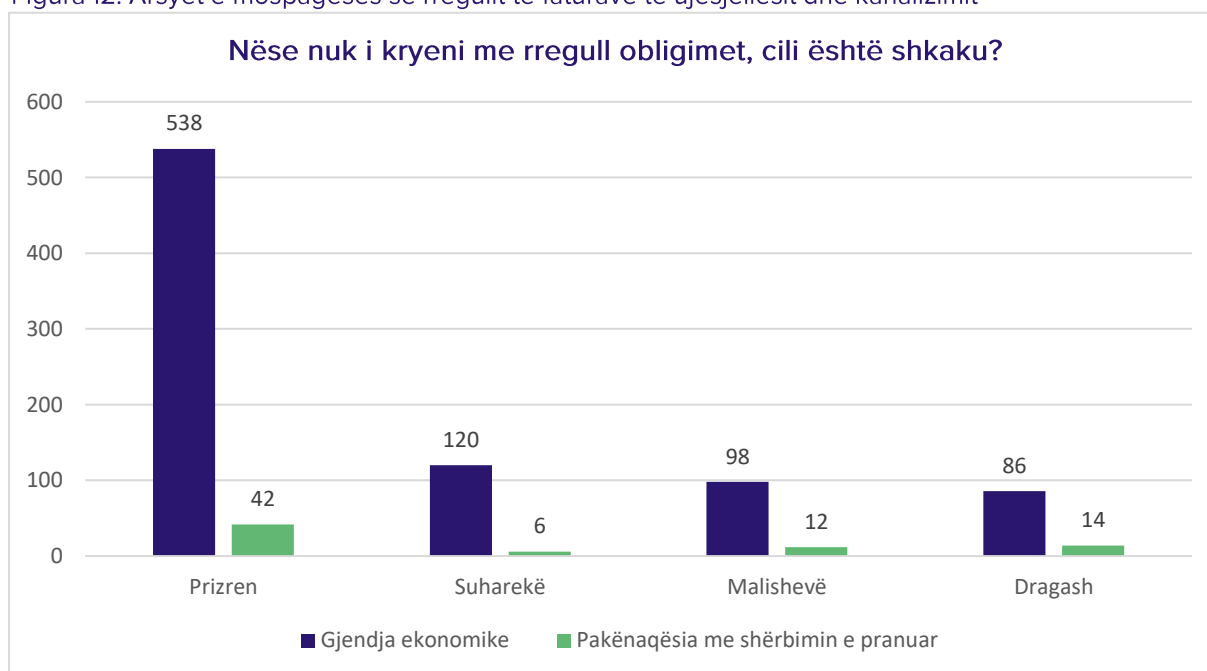
3.12. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

Tabela 12. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit

Qytet	Gjendja ekonomike	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Totali
Prizren	538	42	580
	92.76%	7.24%	63.32%
Suharekë	120	6	126
	95.24%	4.76%	13.76%
Malishevë	98	12	110
	89.09%	10.91%	12.01%
Dragash	86	14	100
	86.00%	14.00%	10.92%
Total	842	74	916
	91.92%	8.08%	100.00%

Arsyet kryesore për mospagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit lidhen kryesisht me gjendjen ekonomike të konsumatorëve, e cila përbën shumicën e përgjigjeve (91.92%), ndërsa pakënaqësia me shërbimin e pranuar përbën vetëm (8.08%) të rasteve. Prizreni ka përqindjen më të lartë të konsumatorëve që raportojnë gjendjen ekonomike si arsye kryesore (92.76%), i ndjekur nga Suhareka (95.24%), Malisheva (89.09%) dhe Dragashi (86.00%). Nga ana tjetër, pakënaqësia me shërbimin është më e lartë në Malishevë (10.91%) dhe Dragash (14.00%) krahasuar me komunat e tjera. Grafiku vizualizon këto të dhëna, duke treguar qartë se arsyeja kryesore për vonesat në pagesa mbetet situata financiare e konsumatorëve, ndërsa një përqindje e vogël lidhet me cilësinë e shërbimit të ofruar.

Figura 12. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit



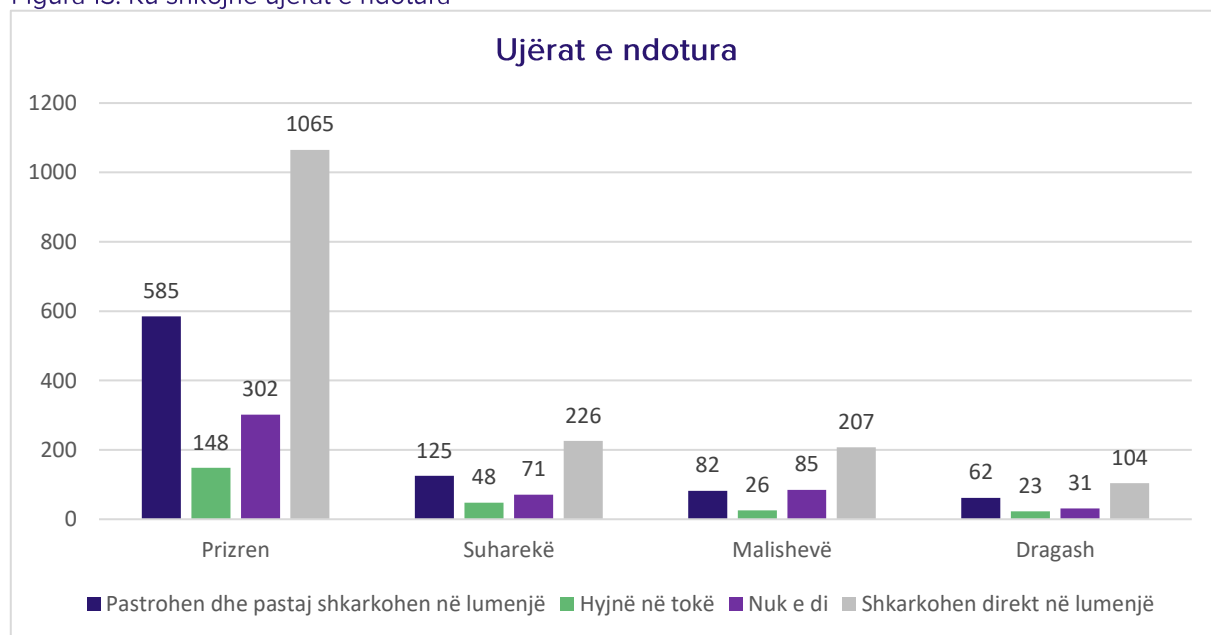
3.13. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet

Tabela 13. Ku shkojnë ujërat e ndotura

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Totali
Prizren	585	148	302	1065	2100
	27.86%	7.05%	14.38%	50.71%	65.83%
Suharekë	125	48	71	226	470
	26.60%	10.21%	15.11%	48.09%	14.73%
Malishevë	82	26	85	207	400
	20.50%	6.50%	21.25%	51.75%	12.54%
Dragash	62	23	31	104	220
	28.18%	10.45%	14.09%	47.27%	6.90%
Total	854	245	489	1602	3190
	26.77%	7.68%	15.33%	50.22%	100.00%

Menaxhimi i ujërave të ndotura është një aspekt kritik i sistemit të kanalizimit dhe ndikimit mjedisor. Sipas rezultateve të hulumtimit, shumica e ujërave të ndotura (50.22%) shkarkohen direkt në lumenj, ndërsa një pjesë më e vogël (26.77%) pastrohet përpara se të shkarkohet në lumenj. Një përqindje më e vogël, (7.68%), përfundon në tokë, ndërsa (15.33%) e të anketuarve nuk janë të informuar mbi destinacionin e këtyre ujërave. Prizreni ka përqindjen më të lartë të ujërave që shkarkohen direkt në lumenj (50.71%), ndjekur nga Dragashi (47.27%), Suhareka (48.09%) dhe Malisheva (51.75%). Grafiku e ilustron vizualisht këtë shpërndarje, duke theksuar se një pjesë e konsiderueshme e ujërave të ndotura derdhen drejtpërdrejt në lumenj pa pastrimin e duhur, duke ngritur shqetësime për ndikimin mjedisor dhe nevojën për përmirësime në trajtimin e ujërave të ndotura.

Figura 13. Ku shkojnë ujërat e ndotura



4. SEKTORI I AMVISËRISË

4.1. Zona e shërbimit në sektorin e amvisërisë

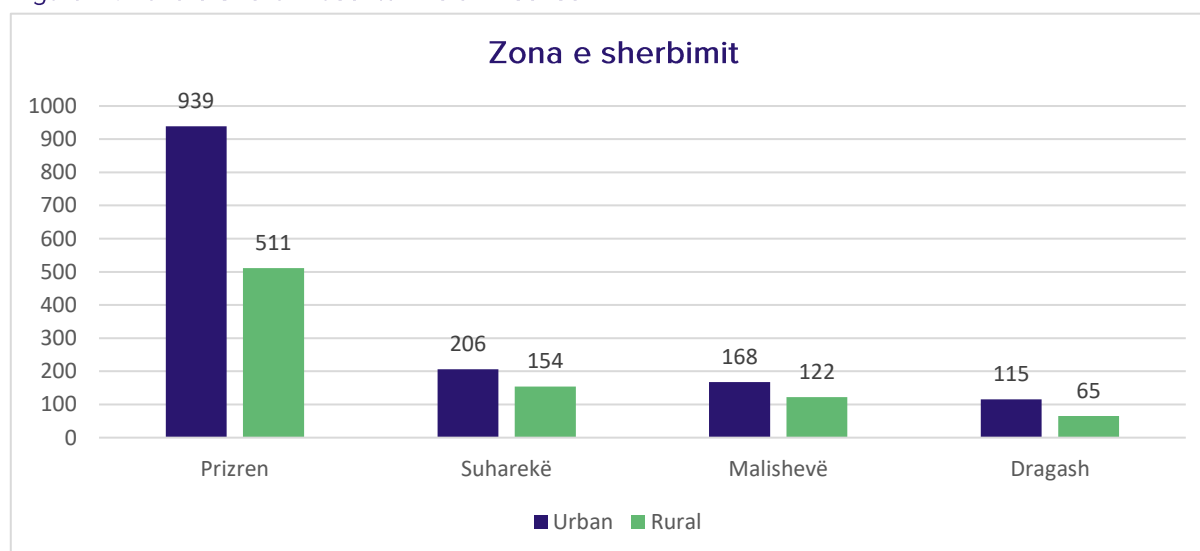
Sektori i amvisërisë përbën pjesën më të madhe të konsumatorëve të K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., duke përfshirë familjet që përdorin shërbimet e furnizimit me ujë për nevoja të përditshme. Për të siguruar një pasqyrë më të qartë mbi këtë kategori, janë analizuar disa aspekte kyçe, përfshirë shpërndarjen sipas zonave të shërbimit dhe perceptimin e tyre ndaj cilësisë së shërbimeve të ofruara.

Tabela 14. Zona e Shërbimit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prizren	939	511	1450
	64.76%	35.24%	63.60%
Suharekë	206	154	360
	57.22%	42.78%	15.79%
Malishevë	168	122	290
	57.93%	42.07%	12.72%
Dragash	115	65	180
	8.05%	7.63%	7.89%
Total	1428	852	2280
	62.63%	37.37%	100.00%

Për të kuptuar më mirë shpërndarjen gjeografike të konsumatorëve në sektorin e amvisërisë, është analizuar përkatësia e tyre ndaj zonave urbane dhe rurale. Nga gjithsej 2,280 të anketuar të kësaj kategorie, 1,428 (62,63%) jetojnë në zonat urbane, ndërsa 852 (37,37%) në zonat rurale. Këto të dhëna ndihmojnë në vlerësimin e mbulueshmërisë së shërbimeve të furnizimit me ujë dhe mundësitë për përmirësime në infrastrukturë. Rezultatet e këtij vlerësimi janë paraqitur në tabelën e mësipërme dhe në grafikun e mëposhtëm.

Figura 14. Zona e Shërbimit sektorin e amvisërisë



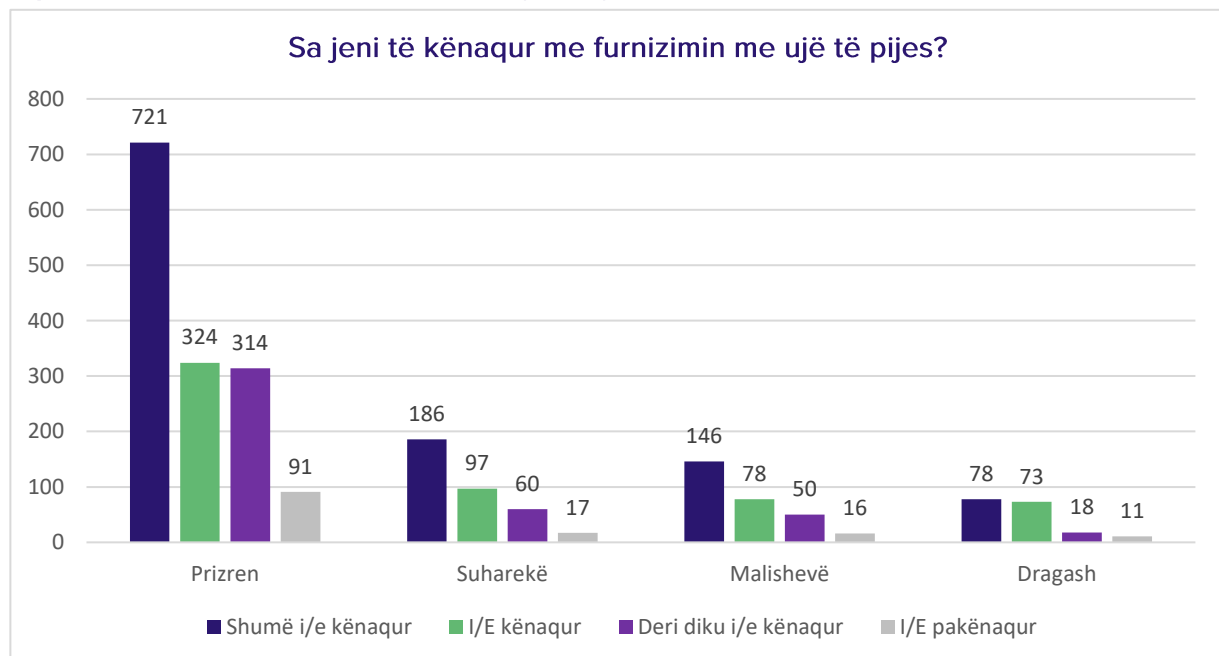
4.2. Kënaqshmëria me ujë të pijës në sektorin e amvisërisë

Tabela 15. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	721	324	314	91	1450
	49.72%	22.34%	21.66%	6.28%	63.60%
Suharekë	186	97	60	17	360
	51.67%	26.94%	16.67%	4.72%	15.79%
Malishevë	146	78	50	16	290
	50.34%	26.90%	17.24%	5.52%	12.72%
Dragash	78	73	18	11	180
	43.33%	40.56%	10.00%	6.11%	7.89%
Total	1131	572	442	135	2280
	49.61%	25.09%	19.39%	5.92%	100.00%

Niveli i kënaqshmërisë me furnizimin me ujë të pijshëm në sektorin e amvisërisë është vlerësuar përmes përgjigjeve të anketuarve në komunat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,131 (49.61%) kanë deklaruar se janë shumë të kënaqur, ndërsa 572 (25.09%) janë të kënaqur me cilësinë dhe vazhdimësinë e furnizimit me ujë. Ndërkohë, 442 (19.39%) janë shprehur deri diku të kënaqur, dhe vetëm 135 (5.92%) kanë pohuar pakënaqësi me shërbimin. Këto të dhëna janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe grafën e mëposhtëm.

Figura 15. Kënaqshmëria me furnizimin me ujë të pijshëm në sektorin e amvisërisë



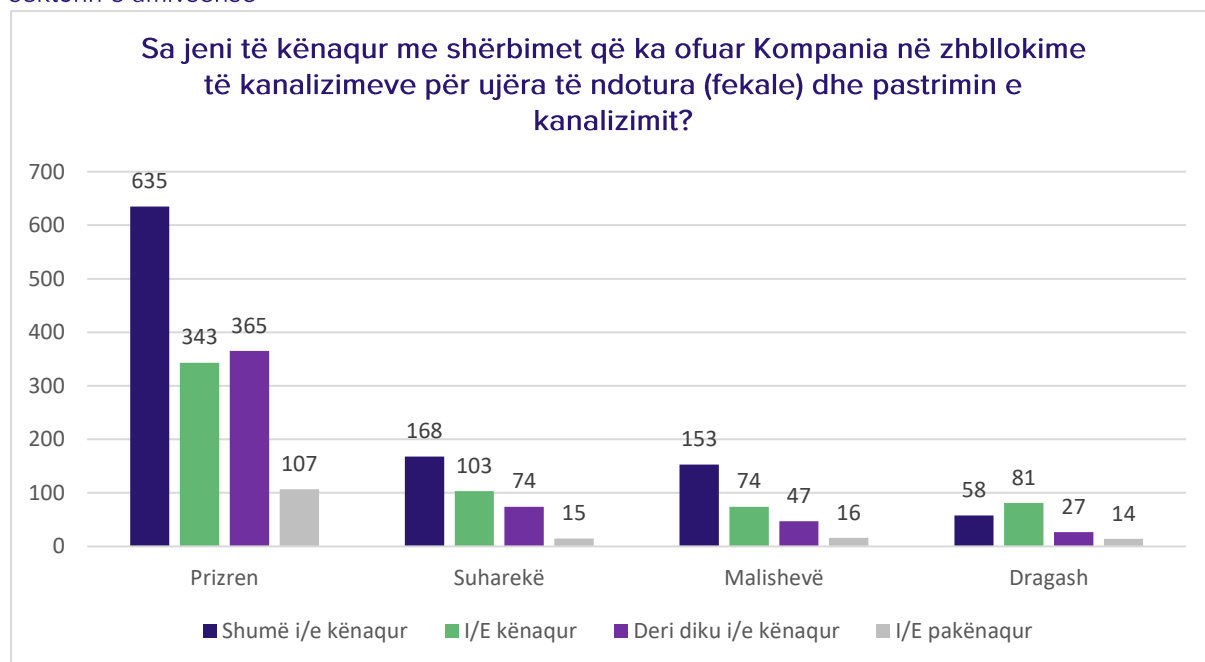
4.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë

Tabela 16. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	635	343	365	107	1450
	43.79%	23.66%	25.17%	7.38%	63.60%
Suharekë	168	103	74	15	360
	46.67%	28.61%	20.56%	4.17%	15.79%
Malishevë	153	74	47	16	290
	52.76%	25.52%	16.21%	5.52%	12.72%
Dragash	58	81	27	14	180
	32.22%	45.00%	15.00%	7.78%	7.89%
Total	1014	601	513	152	2280
	44.47%	26.36%	22.50%	6.67%	100.00%

Ndërhyrjet në zhbllokimin dhe mirëmbajtjen e kanalizimeve janë një shërbim thelbësor për konsumatorët e sektorit të amvisërisë. Për të vlerësuar cilësinë e këtyre shërbimeve, të anketuarit janë pyetur mbi nivelin e kënaqshmërisë së tyre. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,014 (44,47%) janë shumë të kënaqur, ndërsa 601 (23.36%) janë të kënaqur me ndërhyrjet e kryera. Një pjesë e konsiderueshme, 513 (22.50%), kanë shprehur një kënaqshmëri të pjesshme, ndërsa 152 (6.67%) kanë deklaruar pakënaqësi me këtë shërbim. Këto të dhëna janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe grafën e mëposhtëm.

Figura 16. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e amvisërisë



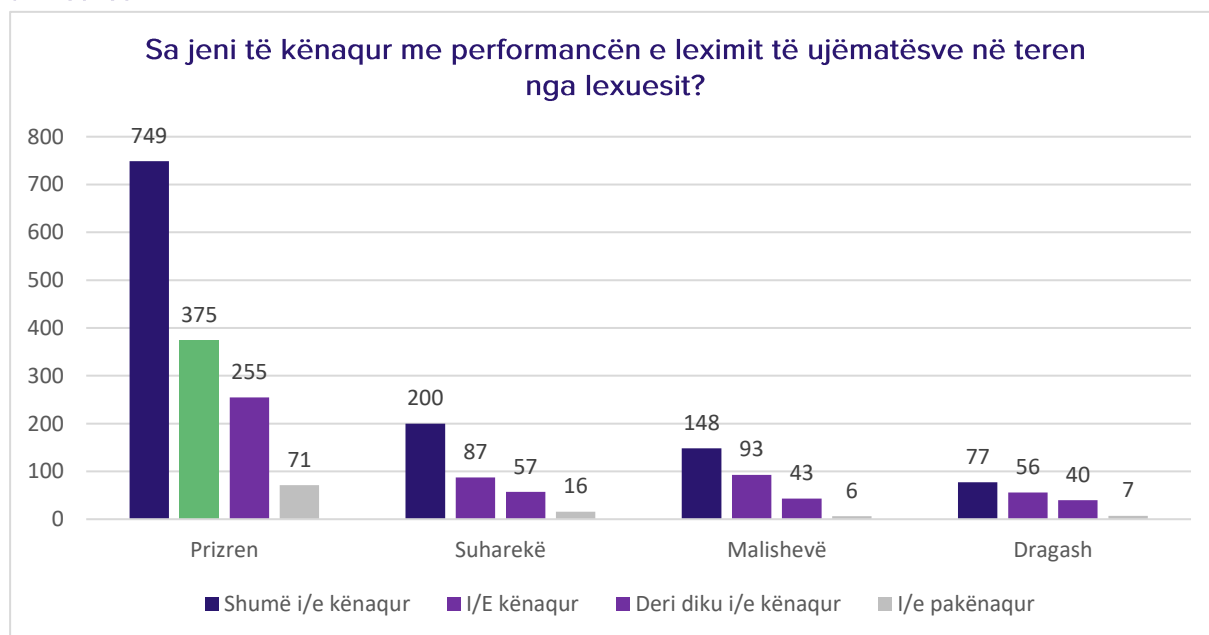
4.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e amvisërisë

Tabela 17. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	749	375	255	71	1450
	51.66%	25.86%	17.59%	4.90%	63.60%
Suharekë	200	87	57	16	360
	55.56%	24.17%	15.83%	4.44%	15.79%
Malishevë	148	93	43	6	290
	51.03%	32.07%	14.83%	2.07%	12.72%
Dragash	77	56	40	7	180
	42.78%	31.11%	22.22%	3.89%	7.89%
Total	1174	611	395	100	2280
	51.49%	26.80%	17.32%	4.39%	100.00%

Një tjetër aspekt i rëndësishëm i shërbimeve të ofruara për konsumatorët e sektorit të amvisërisë është saktësia dhe korrektesia e leximit të ujëmatësve nga lexuesit në terren. Për të vlerësuar këtë shërbim, të anketuarit janë pyetur mbi nivelin e kënaqshmërisë së tyre. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,174 (51.49%) janë shumë të kënaqur, ndërsa 611 (26.80%) kanë deklaruar se janë të kënaqur me këtë shërbim. Një pjesë e konsiderueshme, 395 (17.32%), kanë shprehur kënaqshmëri të pjesshme, ndërsa 100 (4.39%) kanë deklaruar pakënaqësi. Këto të dhëna janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm.

Figura 17. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e amvisërisë



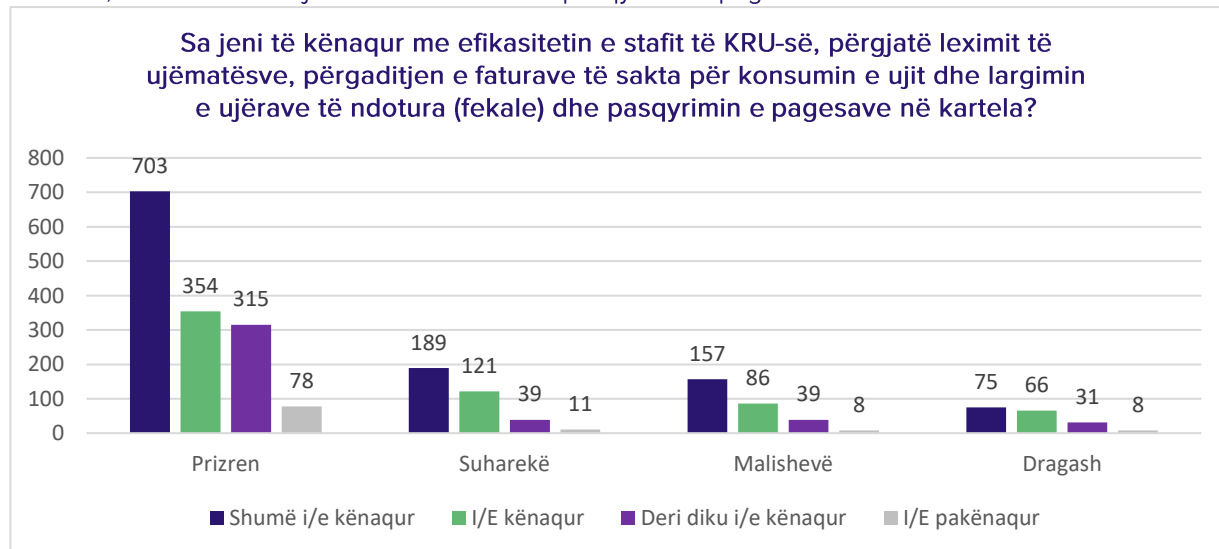
4.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë

Tabela 18. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	703	354	315	78	1450
	48.48%	24.41%	21.72%	5.38%	63.60%
Suharekë	189	121	39	11	360
	52.50%	33.61%	10.83%	3.06%	15.79%
Malishevë	157	86	39	8	290
	54.14%	29.66%	13.45%	2.76%	12.72%
Dragash	75	66	31	8	180
	41.67%	36.67%	17.22%	4.44%	7.89%
Total	1124	627	424	105	2280
	49.30%	27.50%	18.60%	4.61%	100.00%

Për të vlerësuar efikasitetin e stafit në ofrimin e shërbimeve administrative dhe teknike, të anketuarit janë pyetur mbi kënaqshmërinë e tyre lidhur me leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,124 (49.30%) janë shumë të kënaqur, ndërsa 627 (27.50%) kanë deklaruar se janë të kënaqur me këto shërbime. Një pjesë e konsiderueshme, 424 (18.60%), janë shprehur deri diku të kënaqur, ndërsa vetëm 105 (4.61%) kanë deklaruar pakënaqësi me performancën e stafit në këto procese. Këto të dhëna janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm.

Figura 18. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e amvisërisë



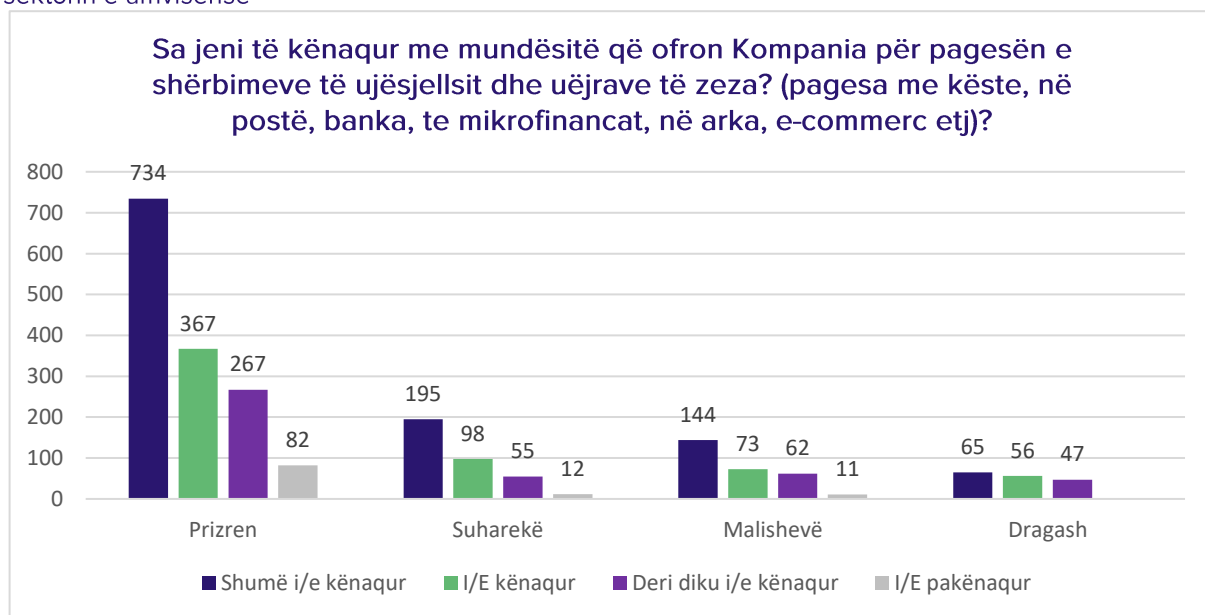
4.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë

Tabela 19. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	734	367	267	82	1450
	50.62%	25.31%	18.41%	5.66%	63.60%
Suharekë	195	98	55	12	360
	54.17%	27.22%	15.28%	3.33%	15.79%
Malishevë	144	73	62	11	290
	49.66%	25.17%	21.38%	3.79%	12.72%
Dragash	65	56	47	12	180
	36.11%	31.11%	26.11%	6.67%	7.89%
Total	1138	594	431	117	2280
	49.91%	26.05%	18.90%	5.13%	100.00%

Një faktor i rëndësishëm për konsumatorët e sektorit të amvisërisë është lehtësia dhe fleksibiliteti i opsioneve të pagesës për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të zeza. Për të vlerësuar këtë aspekt, të anketuarit janë pyetur mbi nivelin e kënaqshmërisë së tyre me mundësitë e pagesës. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,138 (49.91%) janë shumë të kënaqur, ndërsa 594 (26.05%) kanë deklaruar se janë të kënaqur me opsionet e ofruara. Një pjesë e konsiderueshme, 431 (18.90%), janë shprehur deri diku të kënaqur, ndërsa 117 (5.13%) kanë deklaruar pakënaqësi me mundësitë e pagesës. Këto të dhëna janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm.

Figura 19. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e amvisërisë



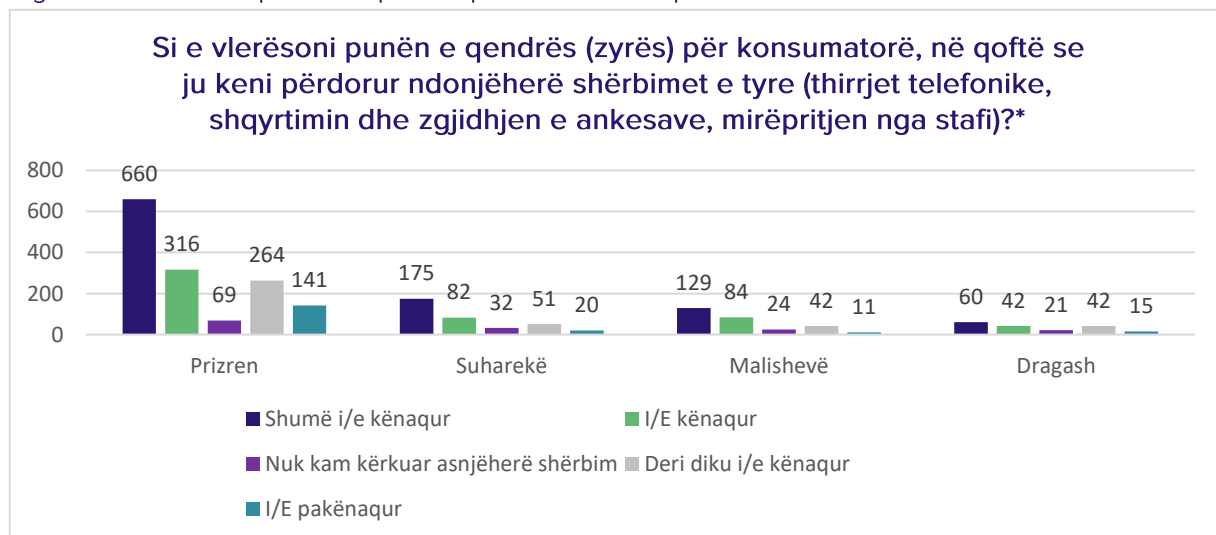
4.7. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë

Tabela 20. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	660	316	69	264	141	1450
	45.52%	21.79%	4.76%	18.21%	9.72%	63.60%
Suharekë	175	82	32	51	20	360
	48.61%	22.78%	8.89%	14.17%	5.56%	15.79%
Malishevë	129	84	24	42	11	290
	44.48%	28.97%	8.28%	14.48%	3.79%	12.72%
Dragash	60	42	21	42	15	180
	33.33%	23.33%	11.67%	23.33%	8.33%	7.89%
Total	1024	524	146	399	187	2280
	44.91%	22.98%	6.40%	17.50%	8.20%	100.00%

Qendra për konsumatorë luan një rol kyç në ofrimin e asistencës dhe zgjidhjen e kërkesave apo ankesave të qytetarëve lidhur me shërbimet e furnizimit me ujë dhe kanalizime. Për të vlerësuar efikasitetin dhe cilësinë e shërbimeve të saj, të anketuarit janë pyetur mbi përvojën dhe kënaqshmërinë e tyre me këtë shërbim. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,024 (44.91%) janë shumë të kënaqur, ndërsa 524 (22.98%) janë të kënaqur me shërbimet e qendrës për konsumatorë. Një pjesë e vogël, 146 (6.40%), ka deklaruar se nuk ka pasur nevojë të kërkojë ndihmë nga kjo qendër. Ndërkohë, 399 (17.50%) janë shprehur deri diku të kënaqur, ndërsa 187 (8.20%) kanë deklaruar pakënaqësi me funksionimin e këtij shërbimi. Këto të dhëna ndihmojnë në vlerësimin e përvojës së konsumatorëve me qendrën për shërbime dhe identifikimin e hapësirave për përmirësim. Rezultatet janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm.

Figura 20. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë



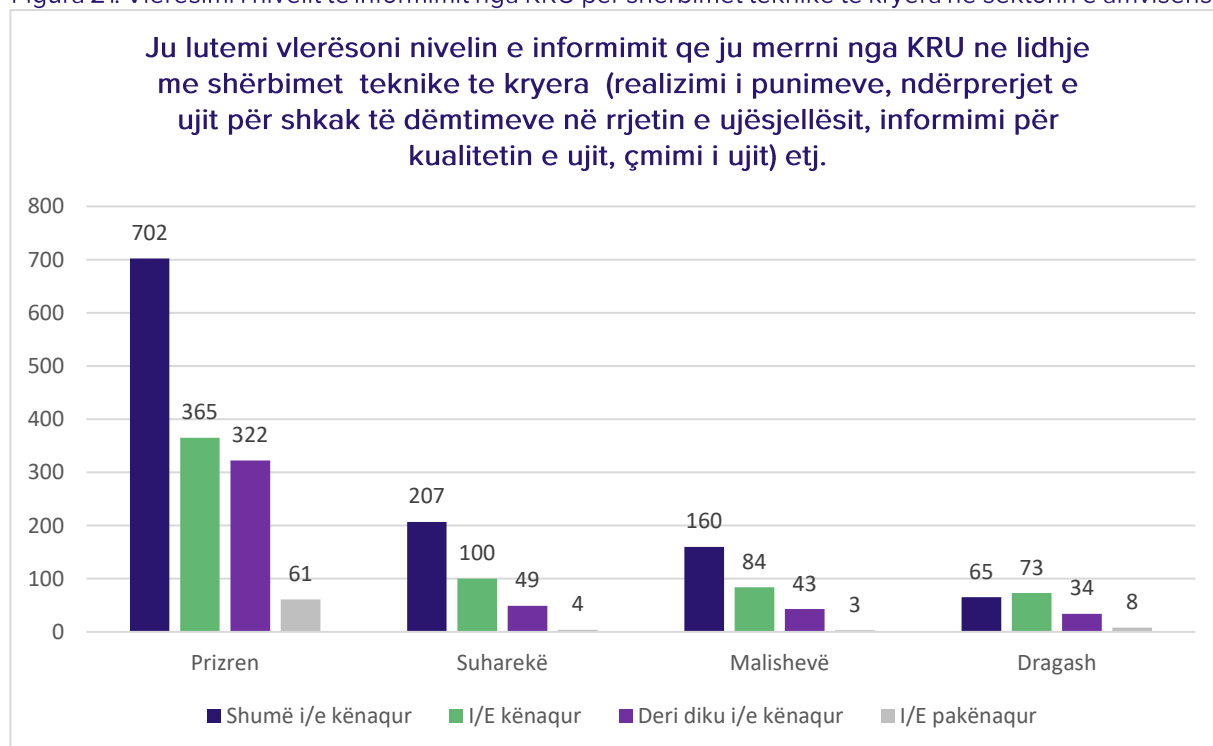
4.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë

Tabela 21. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	702	365	322	61	1450
	48.41%	25.17%	22.21%	4.21%	63.60%
Suharekë	207	100	49	4	360
	57.50%	27.78%	13.61%	1.11%	15.79%
Malishevë	160	84	43	3	290
	55.17%	28.97%	14.83%	1.03%	12.72%
Dragash	65	73	34	8	180
	36.11%	40.56%	18.89%	4.44%	7.89%
Total	1134	622	448	76	2280
	49.74%	27.28%	19.65%	3.33%	100.00%

Për të vlerësuar sa mirë informohen konsumatorët për shërbimet teknike të kryera, të anketuarit janë pyetur mbi kënaqshmërinë e tyre. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,134 (49.74%) janë shumë të kënaqur, 622 (27.28%) janë të kënaqur, 448 (19.65%) janë deri diku të kënaqur, ndërsa 76 (3.33%) janë të pakënaqur. Rezultatet tregojnë një nivel të lartë kënaqshmërie, megjithëse një pjesë e konsumatorëve vlerësojnë se ka hapësirë për përmirësim. Këto të dhëna janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm.

Figura 21. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e amvisërisë



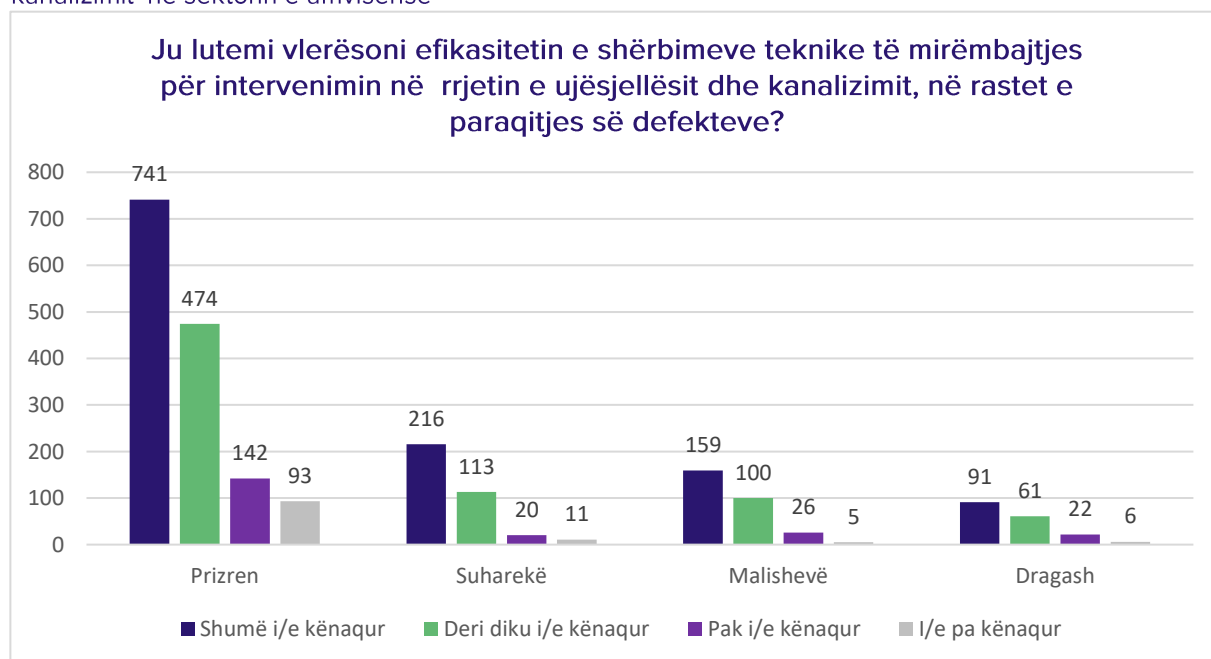
4.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

Tabela 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	I/e pa kënaqur	Totali
Prizren	741	474	142	93	1450
	51.10%	32.69%	9.79%	6.41%	63.60%
Suharekë	216	113	20	11	360
	60.00%	31.39%	5.56%	3.06%	15.79%
Malishevë	159	100	26	5	290
	54.83%	34.48%	8.97%	1.72%	12.72%
Dragash	91	61	22	6	180
	50.56%	33.89%	12.22%	3.33%	7.89%
Total	1207	748	210	115	2280
	52.94%	32.81%	9.21%	5.04%	100.00%

Efikasiteti i mirëmbajtjes së rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit është një faktor kyç për cilësinë e shërbimeve të ofruara. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,207 (52.94%) janë shumë të kënaqur, 748 (32.81%) janë deri diku të kënaqur, 210 (9.21%) kanë shprehur pakënaqësi të pjesshme, ndërsa 115 (5.04%) janë të pakënaqur. Rezultatet tregojnë se shumica e konsumatorëve e vlerësojnë pozitivisht efikasitetin e mirëmbajtjes, por një pjesë e tyre shprehin nevojën për përmirësime, ashtu siç kemi paraqitur në tabelën e mësipërme dhe grafën e mëposhtëm.

Figura 22. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë



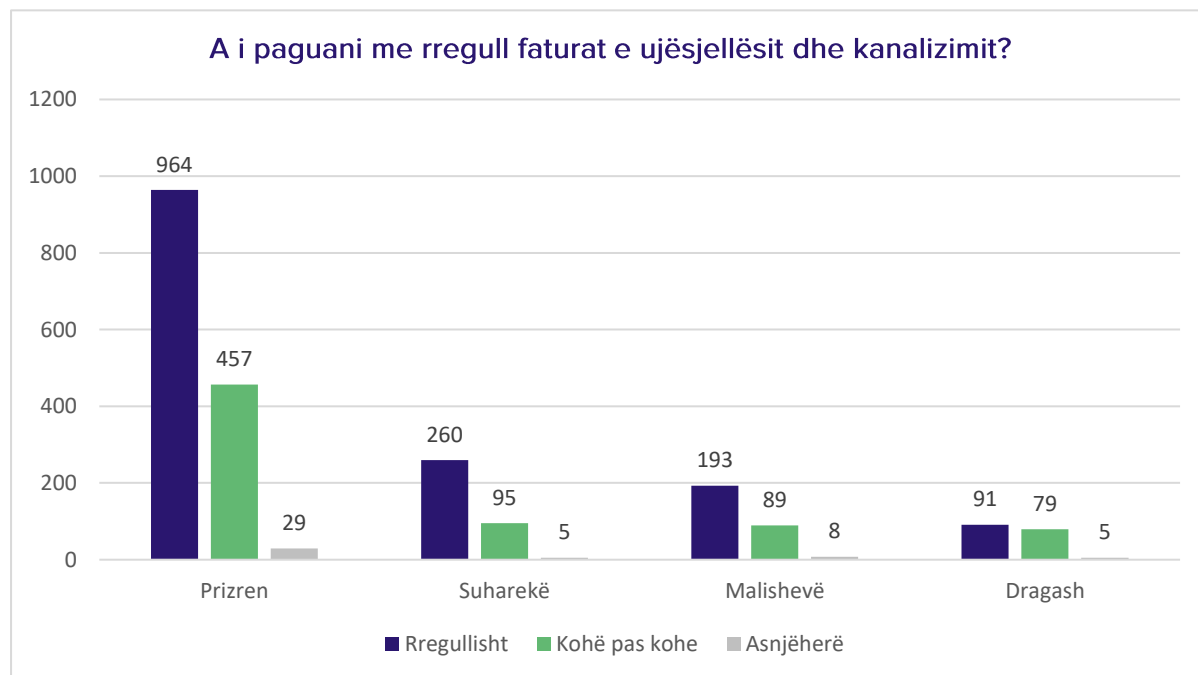
4.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

Tabela 23. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prizren	964	457	29	1450
	66.48%	31.52%	2.00%	63.60%
Suharekë	260	95	5	360
	72.22%	26.39%	1.39%	15.79%
Malishevë	193	89	8	290
	66.55%	30.69%	2.76%	12.72%
Dragash	91	79	10	180
	50.56%	43.89%	5.56%	7.89%
Total	1508	720	52	2280
	66.14%	31.58%	2.28%	100.00%

Rregullsia e pagesës së faturave është një tregues i rëndësishëm i disiplinës financiare të konsumatorëve dhe funksionimit të sistemit të faturimit. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,508 (66.14%) deklarojnë se i paguajnë faturat rregullisht, 720 (31.58%) i paguajnë kohë pas kohe, ndërsa 52 (2.28%) nuk i paguajnë fare. Këto të dhëna tregojnë një nivel të lartë të rregullsisë së pagesave, megjithatë, përqindja e konsumatorëve që vonojnë pagesat mbetet një faktor për t'u adresuar. Rezultatet janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe grafën e mëposhtëm.

Figura 23. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë



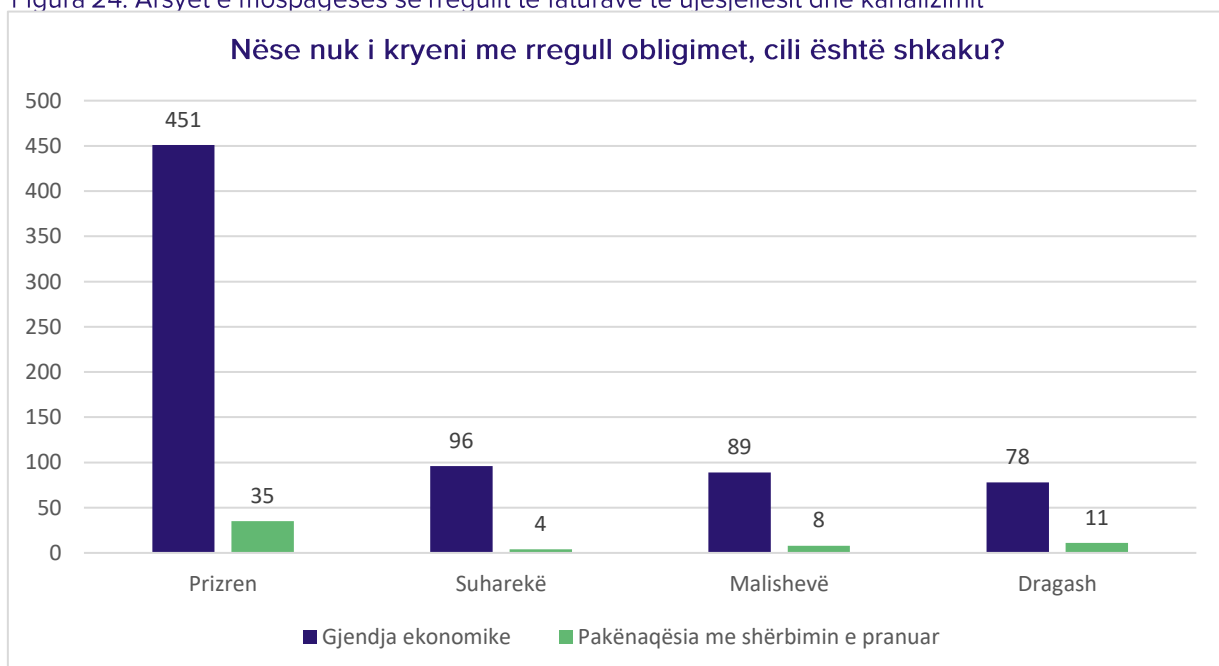
4.11. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

Tabela 24. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Gjendja ekonomike	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Totali
Prizren	451	35	486
	92.80%	7.20%	62.95%
Suharekë	96	4	100
	96.00%	4.00%	12.95%
Malishevë	89	8	97
	91.75%	8.25%	12.56%
Dragash	78	11	89
	87.64%	12.36%	11.53%
Total	714	58	772
	92.49%	7.51%	100.00%

Për të kuptuar faktorët që ndikojnë në vonesat ose mospagesën e faturave, të anketuarit janë pyetur mbi arsyet kryesore të këtij fenomeni. Nga gjithsej 772 konsumatorë që nuk i paguajnë faturat rregullisht, shumica dërrmuese, 714 (92.49%), e lidhin këtë me gjendjen e tyre ekonomike, ndërsa 58 (7.51%) e konsiderojnë pakënaqësinë me shërbimin e pranuar si arsye kryesore. Këto të dhëna tregojnë se faktorët ekonomikë janë pengesa kryesore për pagesat me rregull, ndërsa pakënaqësia me shërbimin ka një ndikim më të ulët. Rezultatet janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe grafën e mëposhtëm.

Figura 24. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit



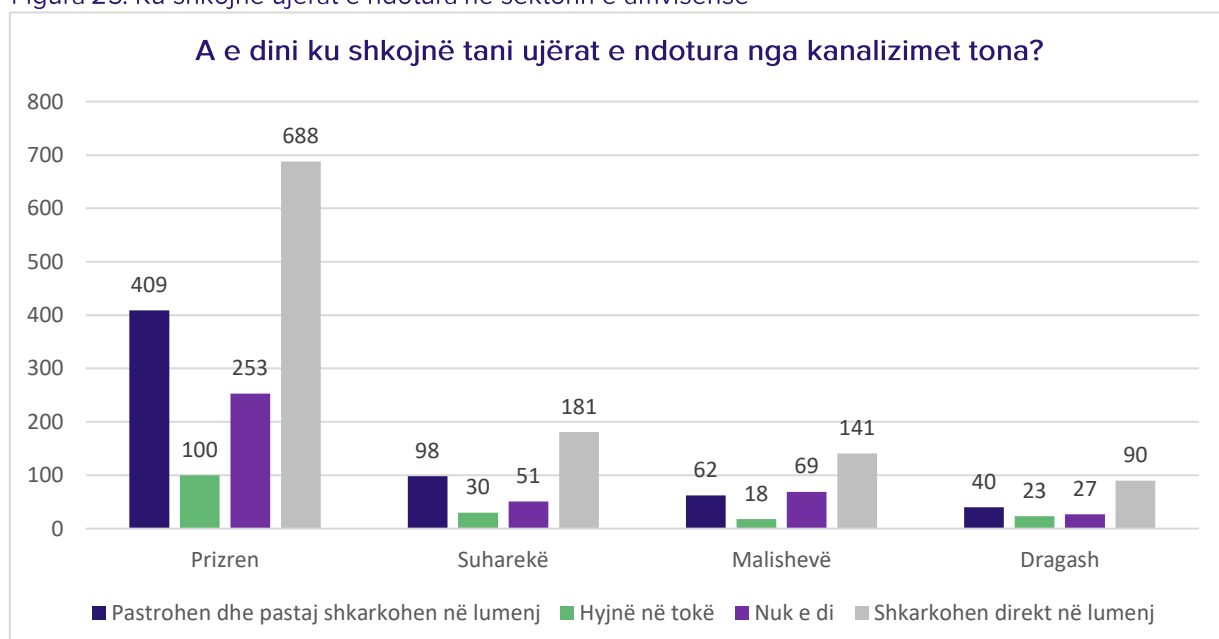
4.12. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet në sektorin e amvisërisë

Tabela 25. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e amvisërisë

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Totali
Prizren	409	100	253	688	1450
	28.21%	6.90%	17.45%	47.45%	63.60%
Suharekë	98	30	51	181	360
	27.22%	8.33%	14.17%	50.28%	15.79%
Malishevë	62	18	69	141	290
	21.38%	6.21%	23.79%	48.62%	12.72%
Dragash	40	23	27	90	180
	22.22%	12.78%	15.00%	50.00%	7.89%
Total	609	171	400	1100	2280
	26.71%	7.50%	17.54%	48.25%	100.00%

Menaxhimi i ujërave të ndotura është një aspekt i rëndësishëm i infrastrukturës së kanalizimeve, i cili ndikon drejtpërdrejt në mjedis dhe shëndetin publik. Për të kuptuar perceptimin e konsumatorëve mbi trajtimin e ujërave të ndotura, të anketuarit janë pyetur se ku mendojnë se përfundojnë ato. Nga gjithsej 2,280 të anketuar, 1,100 (48.25%) besojnë se ujërat e ndotura shkarkohen direkt në lumenj, 609 (26.71%) mendojnë se ato pastrohen para shkarkimit, 400 (17.54%) nuk kanë informacion të saktë mbi destinacionin e tyre, ndërsa 171 (7.50%) mendojnë se ato hyjnë në tokë. Këto të dhëna tregojnë se shumica e konsumatorëve perceptojnë një menaxhim të pamjaftueshëm të ujërave të ndotura, gjë që mund të reflektojë mungesën e informimit ose sfidat reale në infrastrukturën e trajtimit të tyre e që këto të dhëna janë pasqyruar në tabelën e mësipërme dhe vizualizohen më tej në grafën vijues.

Figura 25. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e amvisërisë



5. SEKTORI I BIZNESEVE

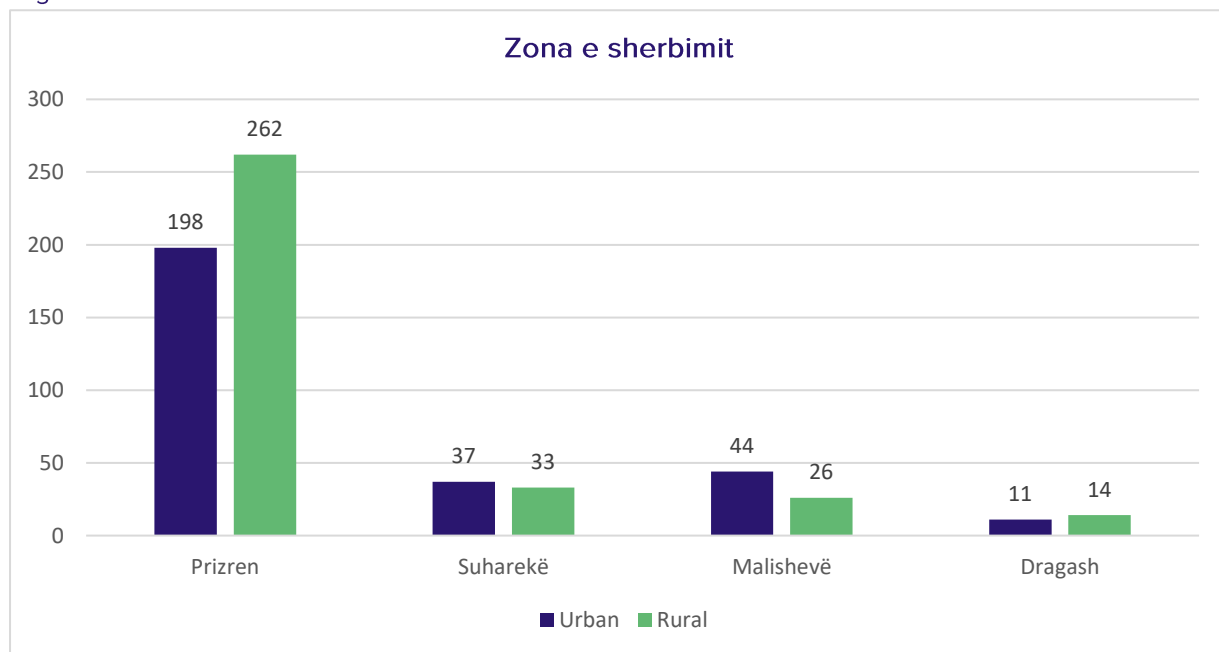
5.1. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve

Tabela 26. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prizren	198	262	460
	43.04%	56.96%	73.60%
Suharekë	37	33	70
	52.86%	47.14%	11.20%
Malishevë	44	26	70
	62.86%	37.14%	11.20%
Dragash	11	14	25
	3.79%	4.18%	4.00%
Total	290	335	625
	46.40%	53.60%	100.00%

Ky hulumtim përfshin shpërndarjen e respondentëve në sektorin e biznesit në zonat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., përkatësisht në komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash, duke analizuar përqindjen e bizneseve në zonat urbane dhe rurale. Nga gjithsej 625 të anketuar, 335 (53.60%) operojnë në zona rurale, ndërsa 290 (46.40%) në zona urbane. Të dhënat tregojnë një shpërndarje relativisht të balancuar të bizneseve mes zonave urbane dhe rurale, duke reflektuar një prani të konsiderueshme të aktiviteteve ekonomike edhe jashtë qendrave urbane. Këto të dhëna janë prezantuar në tabelën e mësipërme dhe në grafikun vijues, duke ilustruar vizualisht shpërndarjen e bizneseve sipas zonave gjeografike.

Figura 26. Zona e shërbimit në sektorin e bizneseve



5.2. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e bizneseve

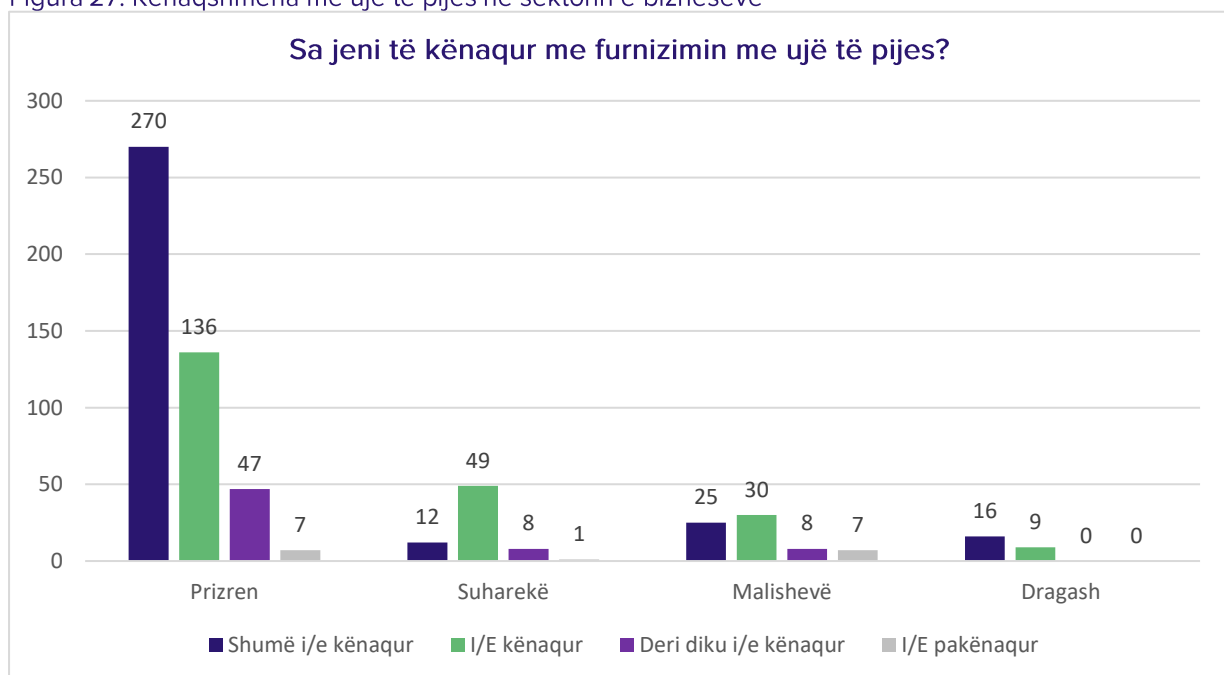
Tabela 27. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	270	136	47	7	460
	58.70%	29.57%	10.22%	1.52%	73.60%
Suharekë	12	49	8	1	70
	17.14%	70.00%	11.43%	1.43%	11.20%
Malishevë	25	30	8	7	70
	35.71%	42.86%	11.43%	10.00%	11.20%
Dragash	16	9	0	0	25
	64.00%	36.00%	0.00%	0.00%	4.00%
Total	323	224	63	15	625
	51.68%	35.84%	10.08%	2.40%	100.00%

Këto të dhëna pasqyrojnë nivelin e kënaqshmërisë së bizneseve me furnizimin me ujë të pijshëm në komunat e mbuluara nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A., bazuar në përgjigjet e 625 të anketuarve. Të dhënat tregojnë se (51.68%) e të anketuarve janë shumë të kënaqur, (35.84%) të kënaqur, (10.08%) deri diku të kënaqur, dhe vetëm (2.40%) të pakënaqur me furnizimin me ujë të pijshëm.

Këto rezultate tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë në mesin e bizneseve, me shumicën që vlerësojnë pozitivisht cilësinë e furnizimit. Grafiku ilustron qartë këtë shpërndarje, duke reflektuar një perceptim përgjithësisht pozitiv në të gjitha komunat.

Figura 27. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e bizneseve



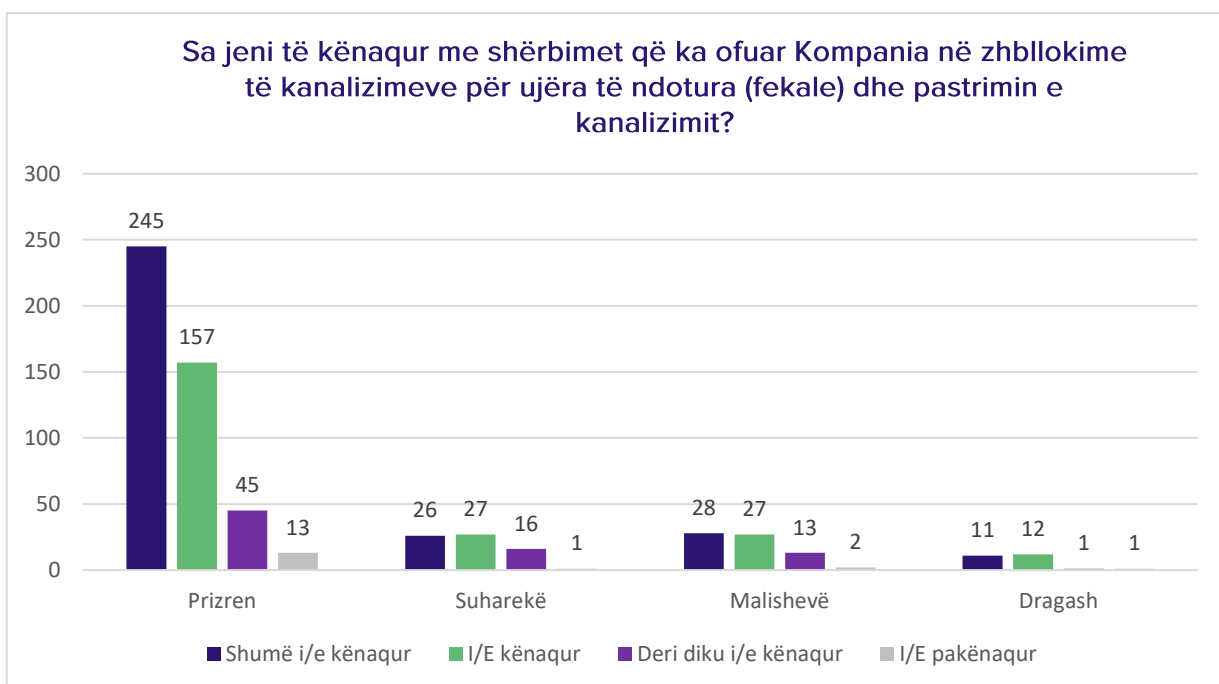
5.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve

Tabela 28. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	245	157	45	13	460
	53.26%	34.13%	9.78%	2.83%	73.60%
Suharekë	26	27	16	1	70
	37.14%	38.57%	22.86%	1.43%	11.20%
Malishevë	28	27	13	2	70
	40.00%	38.57%	18.57%	2.86%	11.20%
Dragash	11	12	1	1	25
	44.00%	48.00%	4.00%	4.00%	4.00%
Total	310	223	75	17	625
	49.60%	35.68%	12.00%	2.72%	100.00%

Të dhënat e paraqitura pasqyrojnë nivelin e kënaqshmërisë së bizneseve me shërbimet e zhbllokimit të kanalizimeve nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A., bazuar në përgjigjet e 625 të anketuarve. Sipas rezultateve, (49.60%) janë shumë të kënaqur, (35.68%) të kënaqur, (12.00%) deri diku të kënaqur, dhe vetëm (2.72%) të pakënaqur. Këto shifra tregojnë një nivel të përgjithshëm pozitiv të kënaqshmërisë, me shumicën e bizneseve që vlerësojnë shërbimet si të kënaqshme. Rezultatet janë ilustruar në tabelën dhe grafikun përkatës.

Figura 28. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e bizneseve



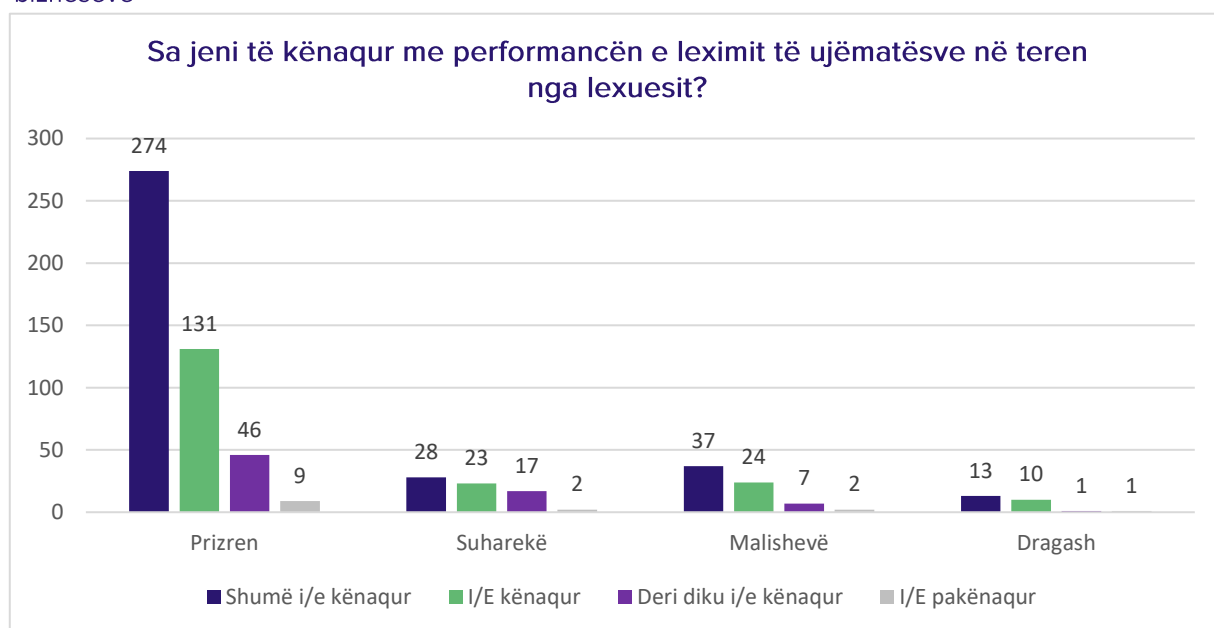
5.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e bizneseve

Tabela 29. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	274	131	46	9	460
	59.57%	28.48%	10.00%	1.96%	73.60%
Suharekë	28	23	17	2	70
	40.00%	32.86%	24.29%	2.86%	11.20%
Malishevë	37	24	7	2	70
	52.86%	34.29%	10.00%	2.86%	11.20%
Dragash	13	10	1	1	25
	52.00%	40.00%	4.00%	4.00%	4.00%
Total	352	188	71	14	625
	56.32%	30.08%	11.36%	2.24%	100.00%

Matja e kënaqshmërisë me performancën e leximit të ujëmatësve nga lexuesit reflekton perceptimin e bizneseve për saktësinë dhe cilësinë e këtij shërbimi. Nga gjithsej 625 të anketuar, shumica janë të kënaqur me këtë proces, ku 352 (56.32%) janë shumë të kënaqur dhe 188 (30.08%) të kënaqur. Ndërkohë, 71 (11.36%) e vlerësojnë shërbimin si deri diku të kënaqshëm, ndërsa vetëm 14 (2.24%) janë të pakënaqur. Këto rezultate tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë në sektorin e biznesit, duke konfirmuar cilësinë dhe besueshmërinë e shërbimit të leximit të ujëmatësve. Grafiku ilustron vizualisht këto të dhëna, duke reflektuar një perceptim kryesisht pozitiv në të gjitha komunat e mbuluara nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Figura 29. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e bizneseve



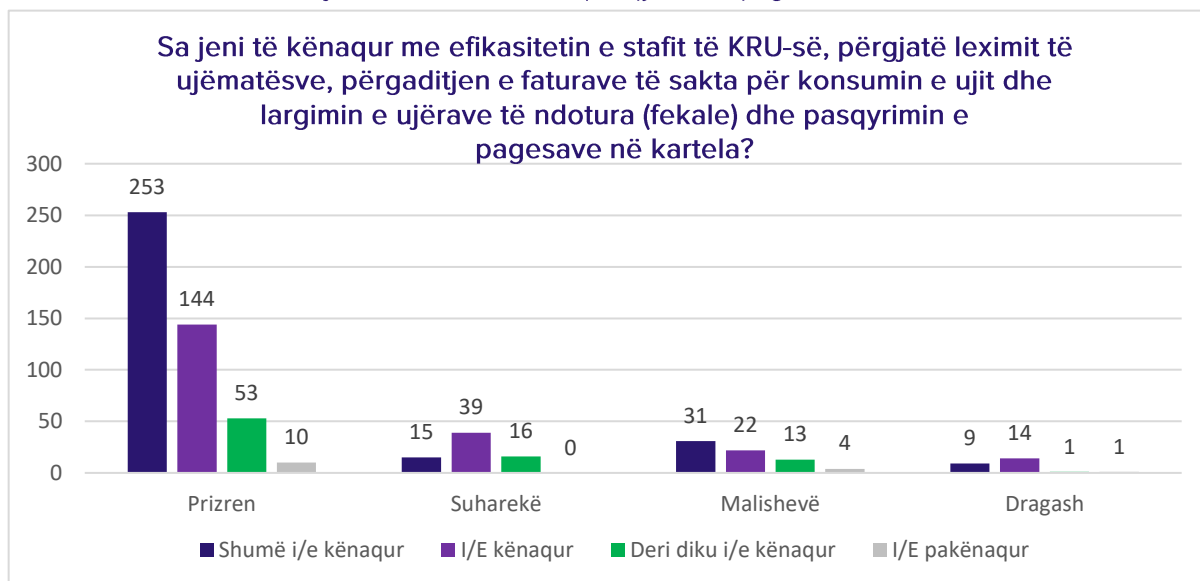
5.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve

Tabela 30. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	253	144	53	10	460
	55.00%	31.30%	11.52%	2.17%	73.60%
Suharekë	15	39	16	0	70
	21.43%	55.71%	22.86%	0.00%	11.20%
Malishevë	31	22	13	4	70
	44.29%	31.43%	18.57%	5.71%	11.20%
Dragash	9	14	1	1	25
	36.00%	56.00%	4.00%	4.00%	4.00%
Total	308	219	83	15	625
	49.28%	35.04%	13.28%	2.40%	100.00%

Niveli i kënaqshmërisë së bizneseve me efikasitetin e stafit të K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A. në ofrimin e shërbimeve, si leximi i ujmëatësve, përgatitja e faturave, menaxhimi i ujërave të ndotura dhe pasqyrimi i pagesave, është një tregues i rëndësishëm i cilësisë së shërbimit. Nga gjithsej 625 të anketuar, 308 (49.28%) janë shumë të kënaqur dhe 219 (35.04%) të kënaqur. Ndërkohë, 83 (13.28%) janë deri diku të kënaqur, ndërsa vetëm 15 (2.40%) janë të pakënaqur. Rezultatet tregojnë një nivel të përgjithshëm pozitiv të kënaqshmërisë, duke reflektuar përkushtimin dhe cilësinë e stafit në ofrimin e këtyre shërbimeve. Të dhënat janë vizualizuar në grafën e mëposhtme, duke ilustruar perceptimin e bizneseve në të gjitha komunat e mbuluara nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Figura 30. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e bizneseve



5.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve

Tabela 31. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	262	139	49	10	460
	56.96%	30.22%	10.65%	2.17%	73.60%
Suharekë	22	31	16	1	70
	31.43%	44.29%	22.86%	1.43%	11.20%
Malishevë	31	20	19	1	70
	44.29%	28.57%	27.14%	0.00%	11.20%
Dragash	9	11	3	2	25
	36.00%	44.00%	12.00%	8.00%	4.00%
Total	324	201	87	13	625
	51.84%	32.16%	13.92%	2.08%	100.00%

Mundësitë e pagesës që ofron K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. për bizneset janë një faktor kyç në lehtësimin dhe efikasitetin e kryerjes së pagesave për shërbimet e ujësjellësit dhe ujërave të zeza. Nga gjithsej 625 të anketuar, shumica janë të kënaqur me këto mundësi, ku 324 (51.84%) janë shumë të kënaqur dhe 201 (32.16%) të kënaqur. Ndërkohë, 87 (13.92%) i vlerësojnë si deri diku të përshtatshme, ndërsa vetëm 13 (2.08%) janë të pakënaqur.

Rezultatet tregojnë një perceptim përgjithësisht pozitiv nga bizneset për alternativat e pagesës të ofruara nga kompania. Grafiku pasqyron këtë shpërndarje, duke treguar se shumica e bizneseve i vlerësojnë si të përshtatshme dhe efektive opsionet e pagesës.

Figura 31. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e bizneseve

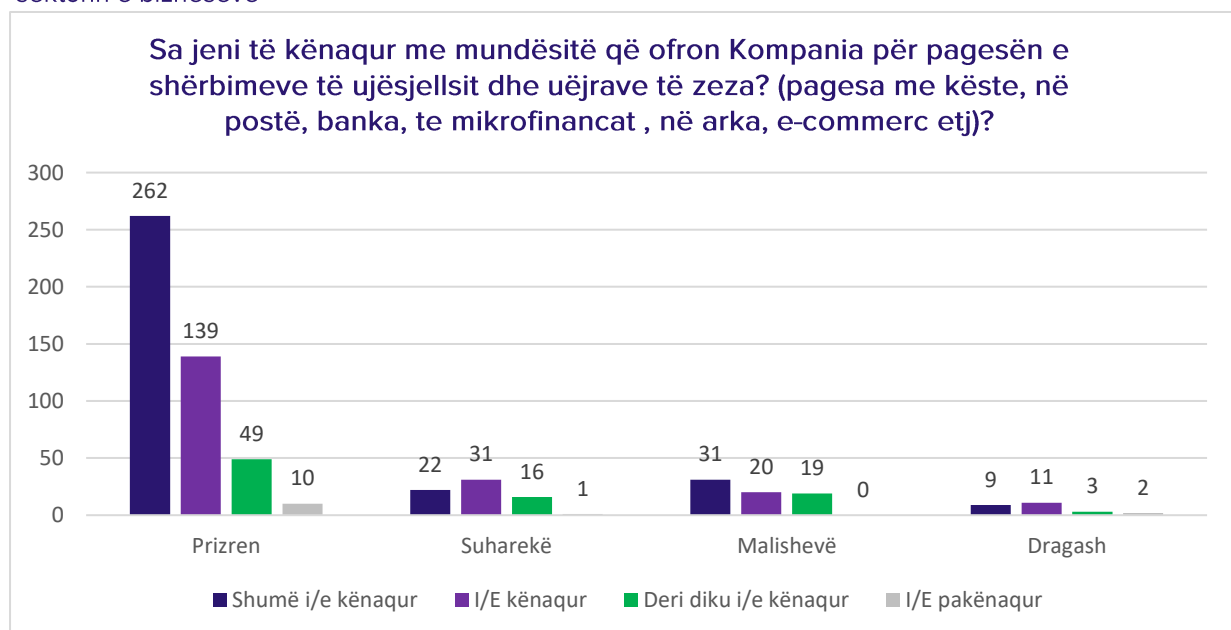
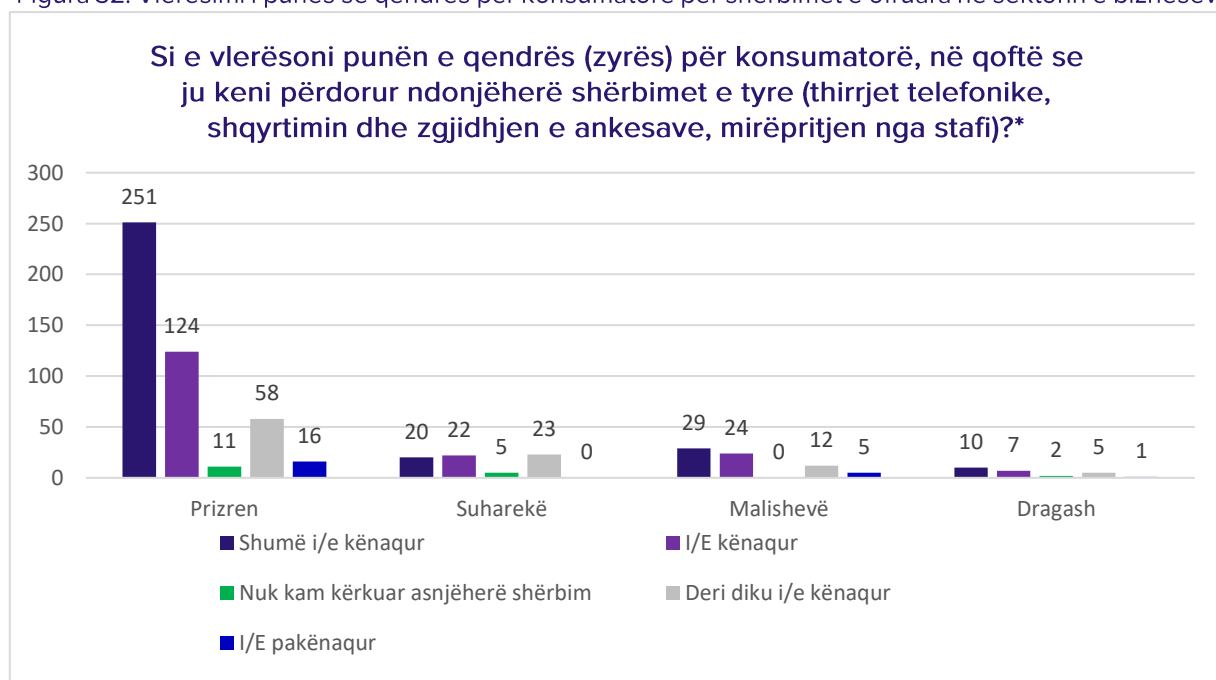


Tabela 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	251	124	11	58	16	460
	54.57%	26.96%	2.39%	12.61%	3.48%	73.60%
Suharekë	20	22	5	23		70
	28.57%	31.43%	7.14%	32.86%	0.00%	11.20%
Malishevë	29	24		12	5	70
	41.43%	34.29%	0.00%	17.14%	7.14%	11.20%
Dragash	10	7	2	5	1	25
	40.00%	28.00%	8.00%	20.00%	4.00%	4.00%
Total	310	177	18	98	22	625
	49.60%	28.32%	2.88%	15.68%	3.52%	100.00%

Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë në sektorin e bizneseve reflekton nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara, si thirrjet telefonike, trajtimi i ankesave dhe mikpritja nga stafi. Sipas rezultateve të hulumtimit, shumica e bizneseve janë të kënaqura me këto shërbime, ku (49.60%) janë shumë të kënaqur dhe (28.32%) të kënaqur. Ndërkohë, (15.68%) janë deri diku të kënaqur, (3.52%) të pakënaqur, ndërsa (2.88%) nuk kanë kërkuar asnjëherë ndonjë shërbim nga qendra për konsumatorë. Rezultatet tregojnë një perceptim përgjithësisht pozitiv për shërbimet e qendrës, me shumicën e bizneseve që vlerësojnë cilësinë dhe efikasitetin e stafit. Megjithatë, një pjesë e vogël e bizneseve ka përjetuar pakënaqësi ose nuk ka pasur kontakt me shërbimet e qendrës. Këto të dhëna janë pasqyruar edhe në grafikun përkatës.

Figura 32. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve



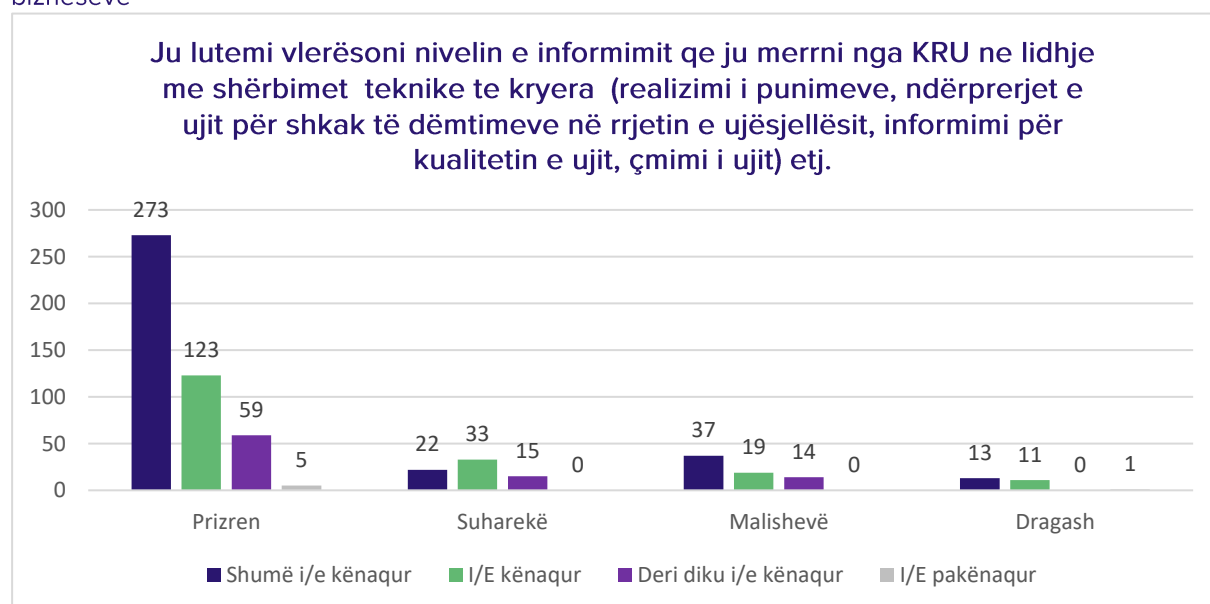
5.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve

Tabela 33. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	273	123	59	5	460
	59.35%	26.74%	12.83%	1.09%	73.60%
Suharekë	22	33	15		70
	31.43%	47.14%	21.43%	0.00%	11.20%
Malishevë	37	19	14		70
	52.86%	27.14%	20.00%	0.00%	11.20%
Dragash	13	11		1	25
	52.00%	44.00%	0.00%	4.00%	4.00%
Total	345	186	88	6	625
	55.20%	29.76%	14.08%	0.96%	100.00%

Informimi i bizneseve nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. për shërbimet teknike, si realizimi i punimeve, ndërprerjet e furnizimit me ujë dhe cilësia e ujit, është një aspekt thelbësor i komunikimit me konsumatorët. Rezultatet e hulumtimit tregojnë një nivel të lartë të kënaqshmërisë, ku (55.20%) e të anketuarve janë shumë të kënaqur dhe (29.76%) të kënaqur. Ndërkohë, (14.08%) e vlerësojnë informimin si deri diku të kënaqshëm, ndërsa vetëm (0.96%) janë të pakënaqur. Të dhënat tregojnë se shumica e bizneseve e vlerësojnë pozitivisht transparencën dhe komunikimin e kompanisë, megjithëse ekziston një hapësirë për përmirësim në disa aspekte. Rezultatet janë vizualizuar në grafikun përkatës, duke pasqyruar perceptimin e përgjithshëm për informimin e ofruar nga kompania.

Figura 33. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e bizneseve



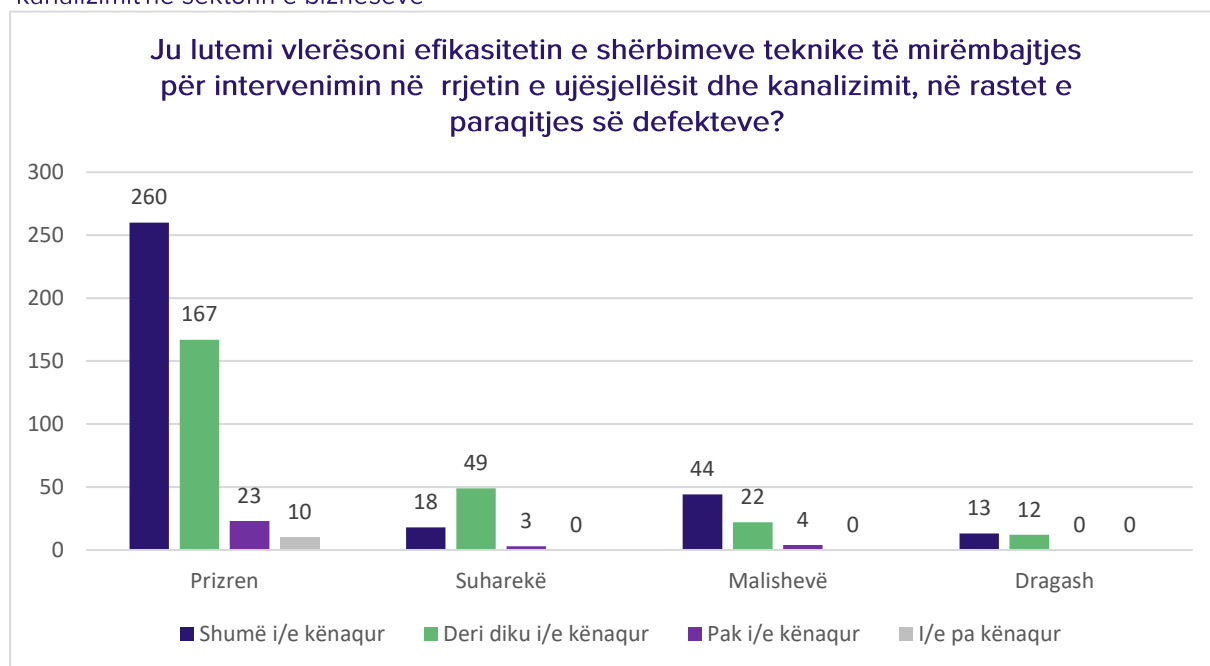
5.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

Tabela 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	I/e pa kënaqur	Totali
Prizren	260	167	23	10	460
	56.52%	36.30%	5.00%	2.17%	73.60%
Suharekë	18	49	3		70
	25.71%	70.00%	4.29%	0.00%	11.20%
Malishevë	44	22	4		70
	62.86%	31.43%	5.71%	0.00%	11.20%
Dragash	13	12			25
	52.00%	48.00%	0.00%	0.00%	4.00%
Total	335	250	30	10	625
	53.60%	40.00%	4.80%	1.60%	100.00%

Cilësia dhe efikasiteti i shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit janë thelbësore për vlerësimin e performancës së K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A. nga bizneset. Sipas rezultateve, (53.60%) e të anketuarve janë shumë të kënaqur, (40.00%) deri diku të kënaqur, (4.80%) pak të kënaqur dhe (1.60%) të pakënaqur. Këto të dhëna tregojnë një perceptim kryesisht pozitiv për ndërhyrjet dhe mirëmbajtjen e rrjetit, megjithëse disa biznese shprehin nevojën për përmirësime. Rezultatet janë vizualizuar në grafikun përkatës.

Figura 34. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve



5.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

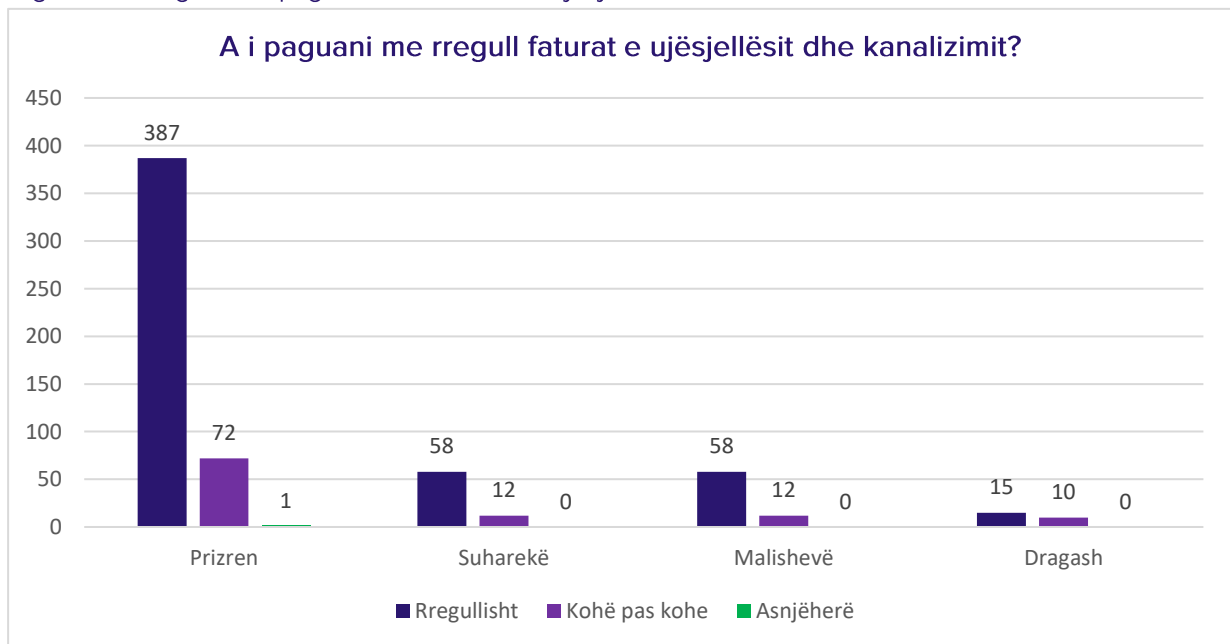
Tabela 35. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prizren	387	72	1	460
	84.13%	15.65%	0.22%	73.60%
Suharekë	58	12		70
	82.86%	17.14%	0.00%	11.20%
Malishevë	58	12		70
	82.86%	17.14%	0.00%	11.20%
Dragash	15	10		25
	60.00%	40.00%	0.00%	4.00%
Total	518	106	1	625
	82.88%	16.96%	0.16%	100.00%

Frekuenca e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit nga bizneset është një tregues i rëndësishëm i disiplinës financiare dhe funksionalitetit të sistemit të faturimit të K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. Sipas rezultateve të hulumtimit, shumica e bizneseve (82.88%) i paguajnë faturat në mënyrë të rregullt, ndërsa (16.96%) i paguajnë herë pas here dhe vetëm një përqindje minimale (0.16%) nuk i ka paguar kurrë.

Të dhënat tregojnë një trend pozitiv në përmbushjen e detyrimeve financiare nga bizneset, me një përqindje të vogël që nuk i kryejnë pagesat në mënyrë të vazhdueshme. Këto rezultate janë vizualizuar në grafikun përkatës, duke pasqyruar shpërndarjen e përgjigjeve në sektorin e biznesit.

Figura 35. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve



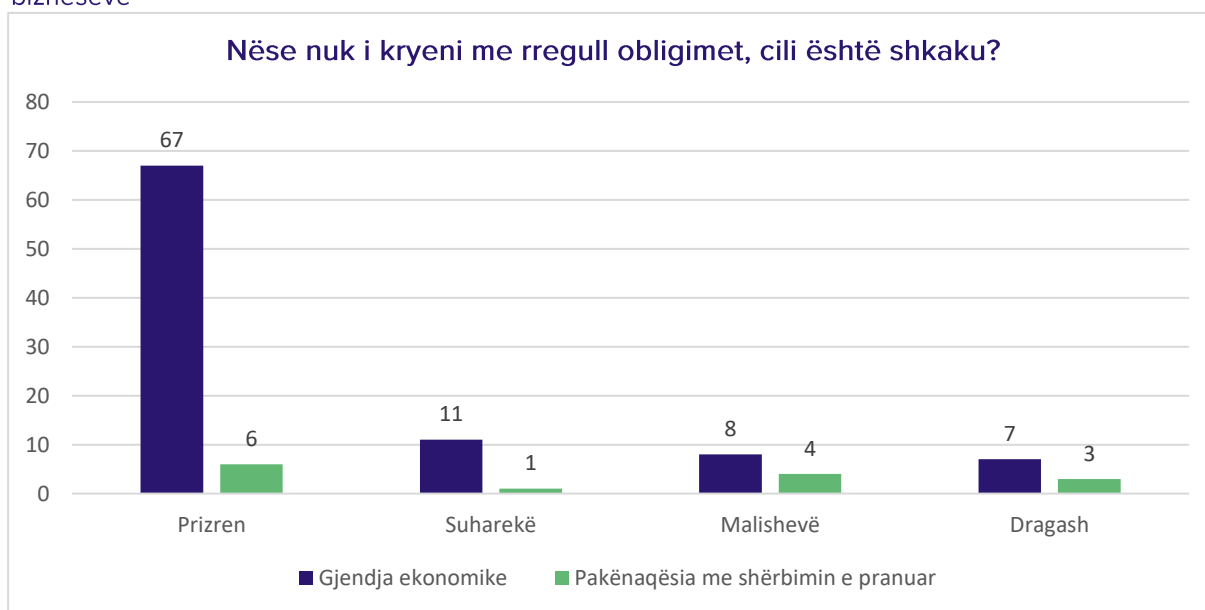
5.11. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

Tabela 36. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve

Qytet	Gjendja ekonomike	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Totali
Prizren	67	6	73
	91.78%	8.22%	68.22%
Suharekë	11	1	12
	91.67%	8.33%	11.21%
Malishevë	8	4	12
	66.67%	33.33%	11.21%
Dragash	7	3	10
	70.00%	30.00%	9.35%
Total	93	14	107
	86.92%	13.08%	100.00%

Faktorët kryesorë që ndikojnë në mospagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit nga bizneset lidhen kryesisht me gjendjen e tyre ekonomike. Sipas rezultateve të hulumtimit, shumica e të anketuarve (86.92%) e konsiderojnë situatën financiare si arsyen kryesore, ndërsa (13.08%) e bizneseve e lidhin këtë çështje me pakënaqësinë ndaj shërbimit të ofruar. Këto të dhëna tregojnë se mospagesa e faturave është kryesisht një çështje financiare për bizneset, ndërsa ndikimi i perceptimit për cilësinë e shërbimit mbetet i kufizuar. Rezultatet janë vizualizuar në grafikun përkatës, duke reflektuar shpërndarjen e përgjigjeve në sektorin e biznesit.

Figura 36. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e bizneseve



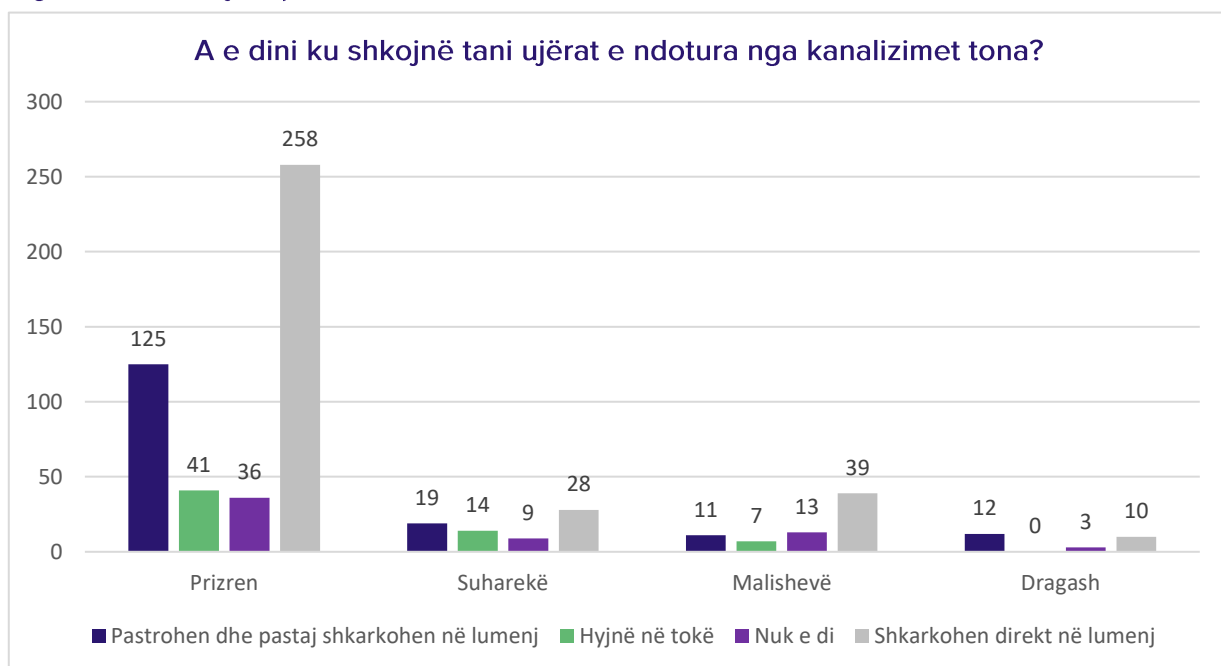
5.12. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet në sektorin e bizneseve

Tabela 37. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e bizneseve

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Totali
Prizren	125	41	36	258	460
	27.17%	8.91%	7.83%	56.09%	73.60%
Suharekë	19	14	9	28	70
	27.14%	20.00%	12.86%	40.00%	11.20%
Malishevë	11	7	13	39	70
	15.71%	10.00%	18.57%	55.71%	11.20%
Dragash	12		3	10	25
	48.00%	0.00%	12.00%	40.00%	4.00%
Total	167	62	61	335	625
	26.72%	9.92%	9.76%	53.60%	100.00%

Në sektorin e biznesit, menaxhimi i ujërave të ndotura është një çështje kritike që ka impakt të konsiderueshëm mbi mjedisin. Sipas rezultateve të hulumtimit, nga 625 të anketuar, (53.60%) e ujërave të ndotura shkarkohen direkt në lumenj pa u pastruar, ndërsa (26.72%) e tyre pastrohen para se të derdhen në lumenj. Një pjesë më e vogël, (9.92%), përfundojnë në tokë, dhe (9.76%) e të anketuarve nuk janë të informuar për destinacionin e këtyre ujërave. Ky rezultat tregon se një pjesë e madhe e ujërave të ndotura nga sektori i biznesit shkarkohen në lumenj pa u trajtuar siç duhet, duke krijuar shqetësime për ndikimin mjedisor dhe duke theksuar nevojën për përmirësime në sistemet e trajtimit të ujërave të ndotura.

Figura 37. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e bizneseve



6. SEKTORI I INSTITUCIONEVE

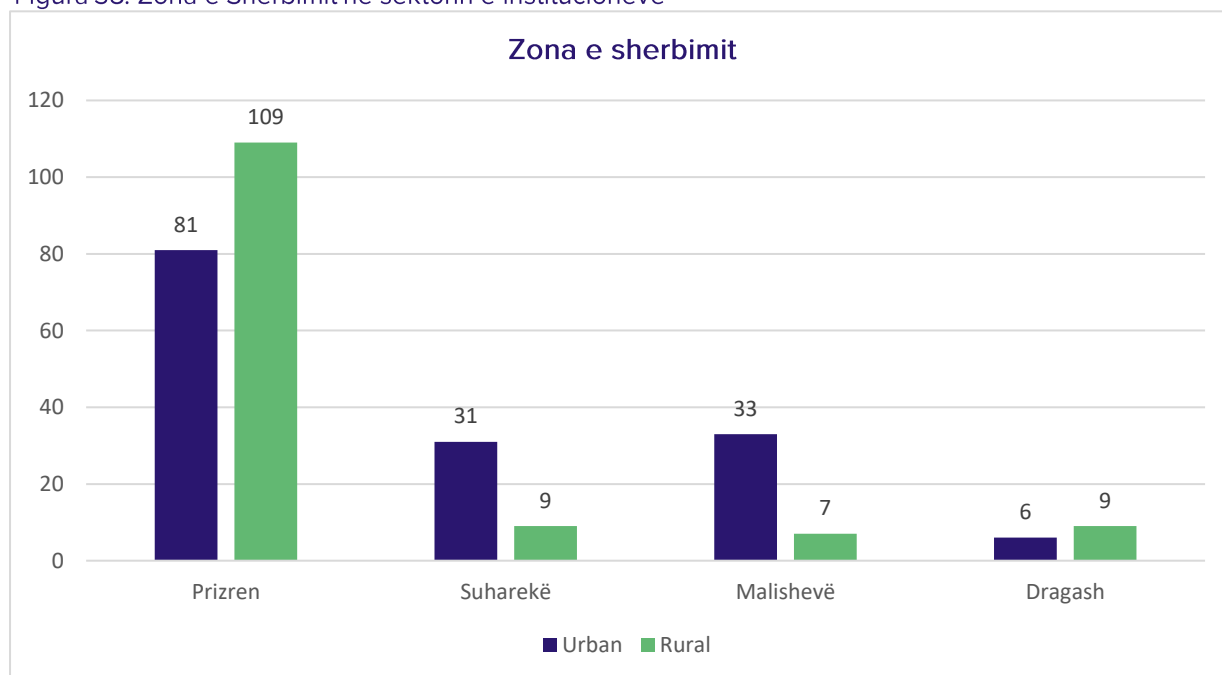
6.1. Zona e shërbimit

Tabela 38. Zona e Shërbimit në sektorin e institucioneve

Qytet	Urban	Rural	Totali
Prizren	81	109	190
	42.63%	57.37%	66.67%
Suharekë	31	9	40
	77.50%	22.50%	14.04%
Malishevë	33	7	40
	82.50%	17.50%	14.04%
Dragash	6	9	15
	3.97%	6.72%	5.26%
Total	151	134	285
	52.98%	47.02%	100.00%

Ky hulumtim fokusohet në shpërndarjen e respondentëve nga sektori i institucioneve, duke përfshirë përdoruesit në zonat urbane dhe rurale. Nga gjithsej 285 të anketuar, 151 prej tyre (52.98%) jetojnë në zona urbane, ndërsa 134 të tjerë (47.02%) jetojnë në zona rurale. Këto të dhëna tregojnë një përqindje të ngjashme të përdoruesve në zonat urbane dhe rurale, me një prani më të madhe të respondentëve në zonat urbane. Grafiku dhe tabela e mësipërme paraqesin shpërndarjen e detajuar të të anketuarve sipas zonave gjeografike, duke ilustruar më mirë diversitetin e përdoruesve në këtë sektor.

Figura 38. Zona e Shërbimit në sektorin e institucioneve



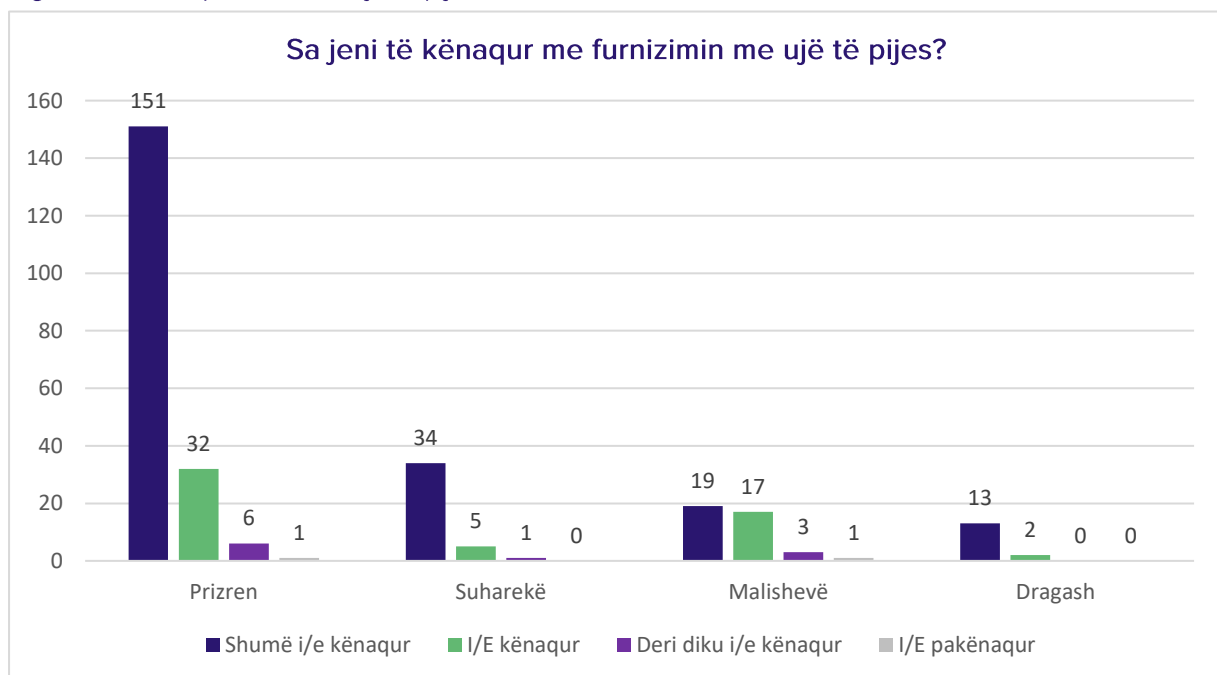
6.2. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e institucioneve

Tabela 39. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	151	32	6	1	190
	79.47%	16.84%	3.16%	0.53%	66.67%
Suharekë	34	5	1		40
	85.00%	12.50%	2.50%	0.00%	14.04%
Malishevë	19	17	3	1	40
	47.50%	42.50%	7.50%	2.50%	14.04%
Dragash	13	2			15
	86.67%	13.33%	0.00%	0.00%	5.26%
Total	217	56	10	2	285
	76.14%	19.65%	3.51%	0.70%	100.00%

Ky hulumtim shqyrton nivelin e kënaqshmërisë së punonjësve të institucioneve lidhur me shërbimin e ujit të pijshëm, duke u bazuar në përgjigjet e 285 të anketuarve. Sipas të dhënave, (76.14%) e të anketuarve janë shumë të kënaqur me furnizimin me ujë të pijshëm, (19.65%) janë të kënaqur, (3.51%) deri diku të kënaqur, dhe vetëm (0.70%) janë të pakënaqur me këtë shërbim. Këto rezultate pasqyrojnë një nivel të lartë kënaqësie, me shumicën e punonjësve që janë të kënaqur me furnizimin me ujë të pijshëm. Grafiku i mëposhtëm ilustron këtë shpërndarje, duke treguar një vlerësim pozitiv për këtë shërbim në sektorin e institucioneve.

Figura 39. Kënaqshmëria me ujë të pijes në sektorin e institucioneve



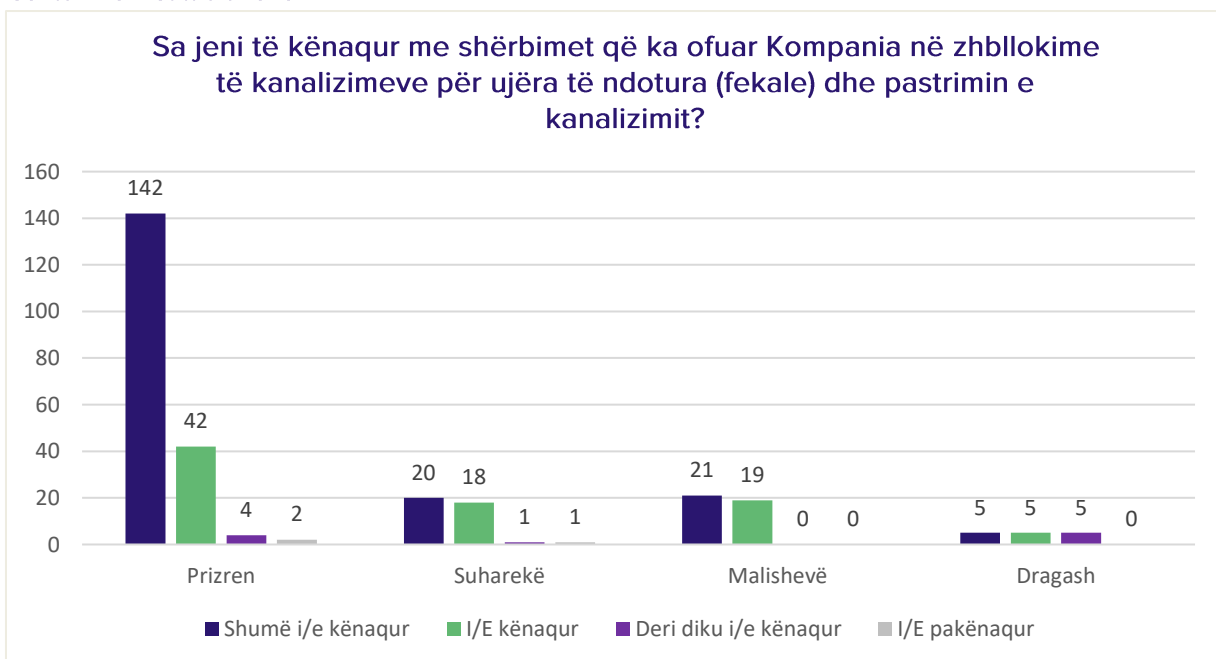
6.3. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve

Tabela 40. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	142	42	4	2	190
	74.74%	22.11%	2.11%	1.05%	66.67%
Suharekë	20	18	1	1	40
	50.00%	45.00%	2.50%	2.50%	14.04%
Malishevë	21	19			40
	52.50%	47.50%	0.00%	0.00%	14.04%
Dragash	5	5	5		15
	33.33%	33.33%	33.33%	0.00%	5.26%
Total	188	84	10	3	285
	65.96%	29.47%	3.51%	1.05%	100.00%

Të dhënat e paraqitura në tabelën e mësipërme dhe në grafikun vijues pasqyrojnë nivelin e kënaqshmërisë së punonjësve të institucioneve me shërbimet e ofruara, bazuar në përgjigjet e 285 të anketuarve. Sipas këtyre të dhënave, (65.96%) e të anketuarve janë shumë të kënaqur, (29.47%) janë të kënaqur, (3.51%) deri diku të kënaqur, dhe vetëm (1.05%) janë të pakënaqur me shërbimet që ata marrin. Ky rezultat tregon një kënaqësi të lartë në mesin e punonjësve të institucioneve, me shumicën që shprehin miratimin për shërbimet e ofruara. Grafiku ilustron këto të dhëna, duke treguar një nivel të përgjithshëm pozitiv të kënaqshmërisë për shërbimet në këtë sektor.

Figura 40. Kënaqshmëria me shërbimet e ofruara nga kompania në zhbllokime të kanalizimeve në sektorin e institucioneve



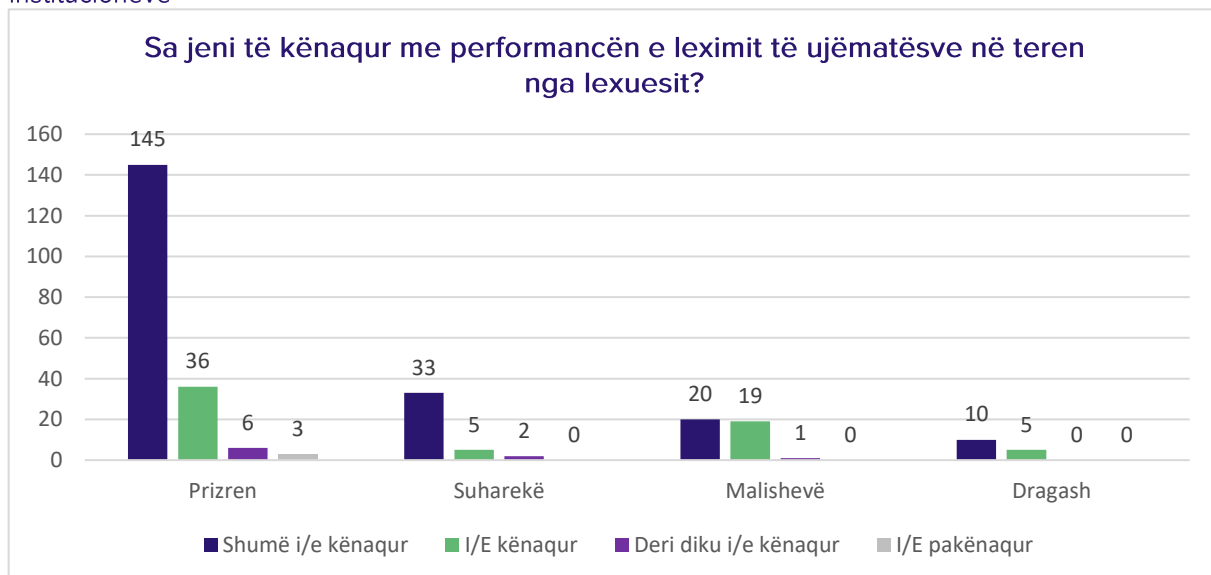
6.4. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e institucioneve

Tabela 41. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	145	36	6	3	190
	76.32%	18.95%	3.16%	1.58%	66.67%
Suharekë	33	5	2		40
	82.50%	12.50%	5.00%	0.00%	14.04%
Malishevë	20	19	1		40
	50.00%	47.50%	2.50%	0.00%	14.04%
Dragash	10	5			15
	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	5.26%
Total	208	65	9	3	285
	72.98%	22.81%	3.16%	1.05%	100.00%

Matja e kënaqshmërisë me performancën e leximit të ujëmatësve nga punonjësit e institucioneve tregon perceptimin e këtij sektori për saktësinë dhe shërbimin e ofruar. Rezultatet e këtij hulumtimi tregojnë se shumica e të anketuarve janë të kënaqur me këtë shërbim, ku (79.98%) janë shumë të kënaqur dhe (22.81%) të kënaqur. Ndërkohë, një përqindje më e vogël, (3.16%), është deri diku e kënaqur, ndërsa vetëm (1.05%) janë të pakënaqur. Prizreni ka përqindjen më të lartë të të anketuarve shumë të kënaqur (76.32), pasuar nga Suhareka (82.50%), Malisheva (50.00%) dhe Dragashi (66.67%). Po ashtu, Prizreni dominon në numrin total të të anketuarve (66.67%). Grafiku vizualizon këto rezultate, duke reflektuar një nivel të lartë të kënaqshmërisë së punonjësve të institucioneve me procesin e leximit të ujëmatësve në të gjitha zonat e mbuluara nga K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A.

Figura 41. Kënaqshmëria me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit në sektorin e institucioneve



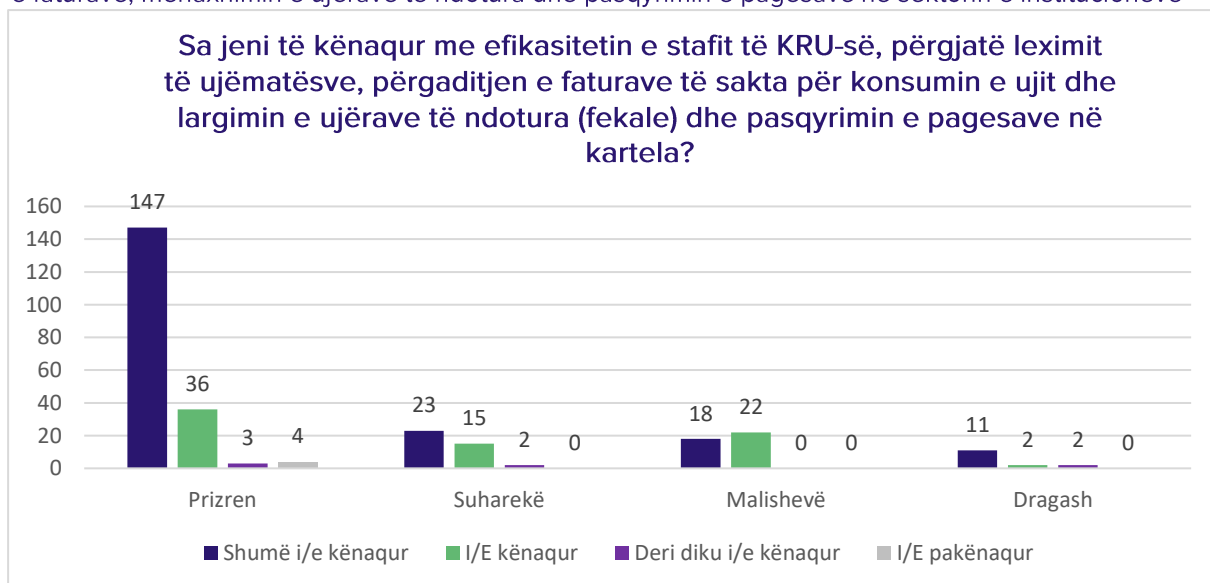
6.5. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve

Tabela 42. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	147	36	3	4	190
	77.37%	18.95%	1.58%	2.11%	66.67%
Suharekë	23	15	2	0	40
	57.50%	37.50%	5.00%	0.00%	14.04%
Malishevë	18	22	0	0	40
	45.00%	55.00%	0.00%	0.00%	14.04%
Dragash	11	2	2	0	15
	73.33%	13.33%	13.33%	0.00%	5.26%
Total	199	75	7	4	285
	69.82%	26.32%	2.46%	1.40%	100.00%

Efikasiteti i stafit të institucioneve në ofrimin e shërbimeve, përfshirë leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave, është një faktor kyç për kënaqësinë e punonjësve të këtyre institucioneve. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se shumica e të anketuarve janë të kënaqur me këto shërbime, ku (69.82%) janë shumë të kënaqur dhe (26.32%) të kënaqur. Një përqindje më e vogël, (2.46%), janë deri diku të kënaqur, ndërsa vetëm (1.40%) janë të pakënaqur. Prizreni ka përqindjen më të lartë të punonjësve shumë të kënaqur (71.45%), pasuar nga Suhareka (67.20%), Malisheva (62.30%) dhe Dragashi (58.90%). Po ashtu, Prizreni dominon në numrin total të të anketuarve (65.83%). Të dhënat janë të paraqitura gjithashtu në grafën e mëposhtëm.

Figura 42. Niveli i kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të KRU-së në leximin e ujmëatësve, përgatitjen e faturave, menaxhimin e ujërave të ndotura dhe pasqyrimin e pagesave në sektorin e institucioneve



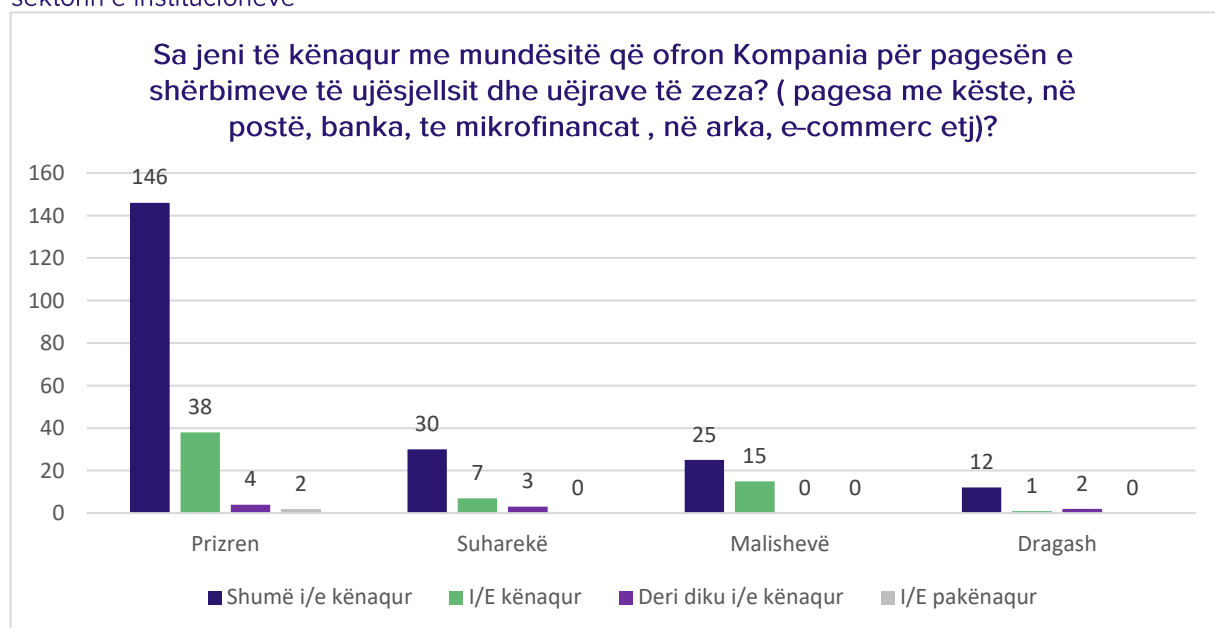
6.6. Vlerësimi i mundësive të pagesave të shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve

Tabela 43. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	146	38	4	2	190
	76.84%	20.00%	2.11%	1.05%	66.67%
Suharekë	30	7	3		40
	75.00%	17.50%	7.50%	0.00%	14.04%
Malishevë	25	15			40
	62.50%	37.50%	0.00%	0.00%	14.04%
Dragash	12	1	2		15
	80.00%	6.67%	13.33%	0.00%	5.26%
Total	213	61	9	2	285
	74.74%	21.40%	3.16%	0.70%	100.00%

Mundësitë që ofron K.R.U "Hidroregjioni Jugor" SH.A. për realizimin e pagesave të shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza janë një element thelbësor për lehtësimin dhe përshtatshmërinë e procesit të pagesës nga ana e bizneseve. Të dhënat e hulumtimit tregojnë se shumica e bizneseve janë të kënaqur me mundësitë e ofruara, ku (74.74%) janë shumë të kënaqur dhe (21.40%) janë të kënaqur. Vetëm (3.16%) janë deri diku të kënaqur, ndërsa një përqindje më e vogël, (0.70%), janë të pakënaqur. Këto rezultate pasqyrojnë një kënaqësi të lartë mes bizneseve për mundësitë e pagesës, të cilat përfshijnë pagesa me kesh, në banka, poste, mikrofinanca dhe platforma online. Grafiku i mëposhtëm ilustron këto të dhëna, duke treguar një vlerësim pozitiv për mundësitë e pagesës që ofron kompania.

Figura 43. Kënaqshmëria me mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza në sektorin e institucioneve



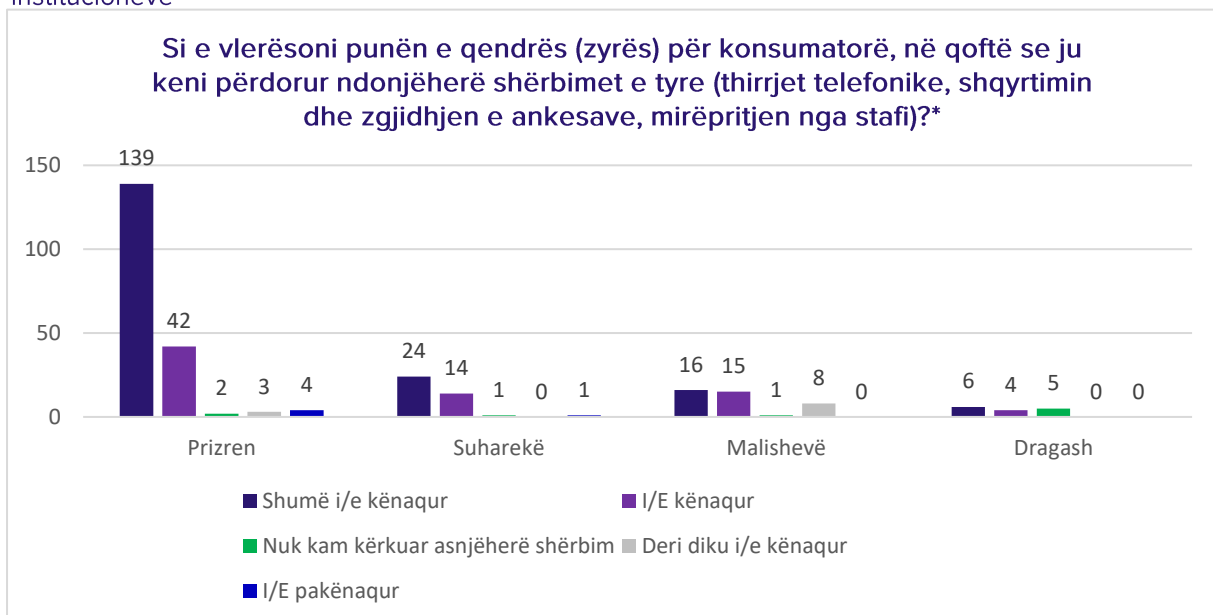
6.7. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve

Tabela 44. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	139	42	2	3	4	190
	73.16%	22.11%	1.05%	1.58%	2.11%	66.67%
Suharekë	24	14	1	1	1	40
	60.00%	35.00%	2.50%	0.00%	2.50%	14.04%
Malishevë	16	15	1	8	0	40
	40.00%	37.50%	2.50%	20.00%	0.00%	14.04%
Dragash	6	4	5	0	0	15
	40.00%	26.67%	33.33%	0.00%	0.00%	5.26%
Total	185	75	9	11	5	285
	64.91%	26.32%	3.16%	3.86%	1.75%	100.00%

Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorët në sektorin e institucioneve pasqyron nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet e ofruara, përfshirë thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave, si dhe mikpritjen nga stafi. Sipas rezultateve të hulumtimit, shumica e të anketuarve janë të kënaqur me këto shërbime, ku (64.91%) janë shumë të kënaqur dhe (26.32%) të kënaqur. Një përqindje e vogël, (3.86%), janë deri diku të kënaqur, ndërsa (1.75%) janë të pakënaqur. Për më tepër, (3.16%) e të anketuarve nuk kanë kërkuar kurrë shërbime nga qendra për konsumatorë. Grafiku ilustron një dominim të përgjigjeve pozitive, duke treguar një perceptim të mirë në përgjithësi për shërbimet e ofruara nga qendra, megjithëse një numër i vogël konsumatorësh ka shprehur pakënaqësi.

Figura 44. Vlerësimi i punës së qendrës për konsumatorë për shërbimet e ofruara në sektorin e institucioneve



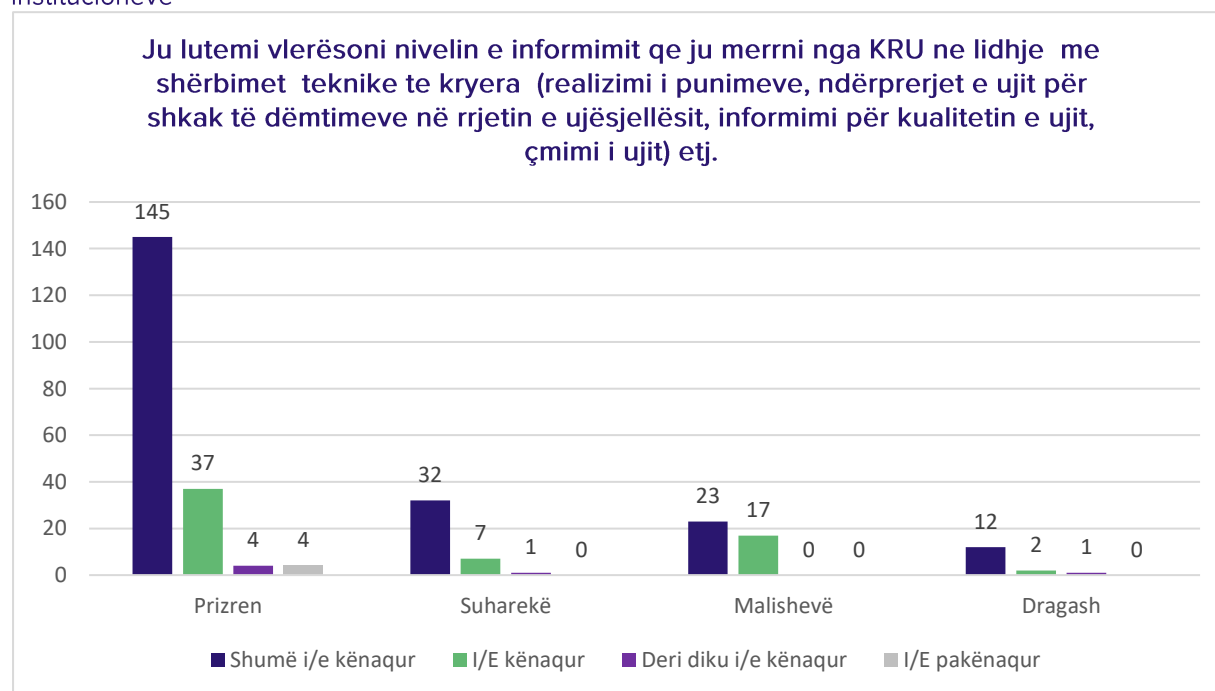
6.8. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve

Tabela 45. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	I/E kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	I/E pakënaqur	Totali
Prizren	145	37	4	4	190
	76.32%	19.47%	2.11%	2.11%	66.67%
Suharekë	32	7	1		40
	80.00%	17.50%	2.50%	0.00%	14.04%
Malishevë	23	17			40
	57.50%	42.50%	0.00%	0.00%	14.04%
Dragash	12	2	1		15
	80.00%	13.33%	6.67%	0.00%	5.26%
Total	212	63	6	4	285
	74.39%	22.11%	2.11%	1.40%	100.00%

Informimi i ofruar nga K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. për shërbimet teknike, si punimet, ndërprerjet e furnizimit me ujë dhe cilësinë e ujit, është një faktor i rëndësishëm për komunikimin me konsumatorët. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se shumica e të anketuarve janë të kënaqur, ku (74.39%) janë shumë të kënaqur dhe (22.11%) të kënaqur. Përqindja e atyre që janë deri diku të kënaqur është (2.11%), ndërsa vetëm (1.40%) janë të pakënaqur. Këto të dhëna pasqyrojnë një perceptim pozitiv për informimin nga kompania, megjithatë ka mundësi për përmirësim në disa zona.

Figura 45. Vlerësimi i nivelit të informimit nga KRU për shërbimet teknike të kryera në sektorin e institucioneve



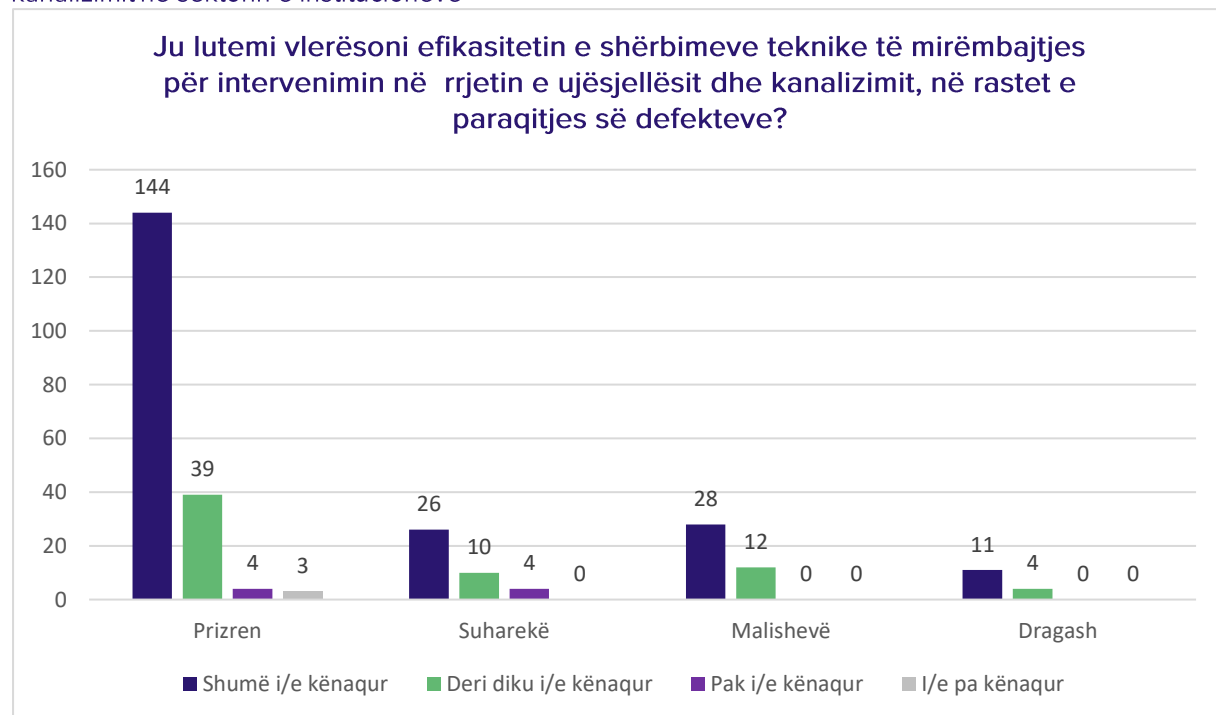
6.9. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

Tabela 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

Qytet	Shumë i/e kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	I/e pa kënaqur	Totali
Prizren	144	39	4	3	190
	75.79%	20.53%	2.11%	1.58%	66.67%
Suharekë	26	10	4		40
	65.00%	25.00%	10.00%	0.00%	14.04%
Malishevë	28	12			40
	70.00%	30.00%	0.00%	0.00%	14.04%
Dragash	11	4			15
	73.33%	26.67%	0.00%	0.00%	5.26%
Total	209	65	8	3	285
	73.33%	22.81%	2.81%	1.05%	100.00%

Efikasiteti i shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit është një tregues i rëndësishëm i performancës së K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se shumica e të anketuarve janë të kënaqur, me (73.33%) që janë shumë të kënaqur dhe (22.81%) të kënaqur. Përqindja e atyre që janë pak të kënaqur është (2.81%), ndërsa vetëm (1.05%) janë të pakënaqur. Këto të dhëna pasqyrojnë një perceptim pozitiv për mirëmbajtjen e rrjetit, me pak konsumatorë që shprehin pakënaqësi.

Figura 46. Vlerësimi i efikasitetit të shërbimeve teknike për mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve



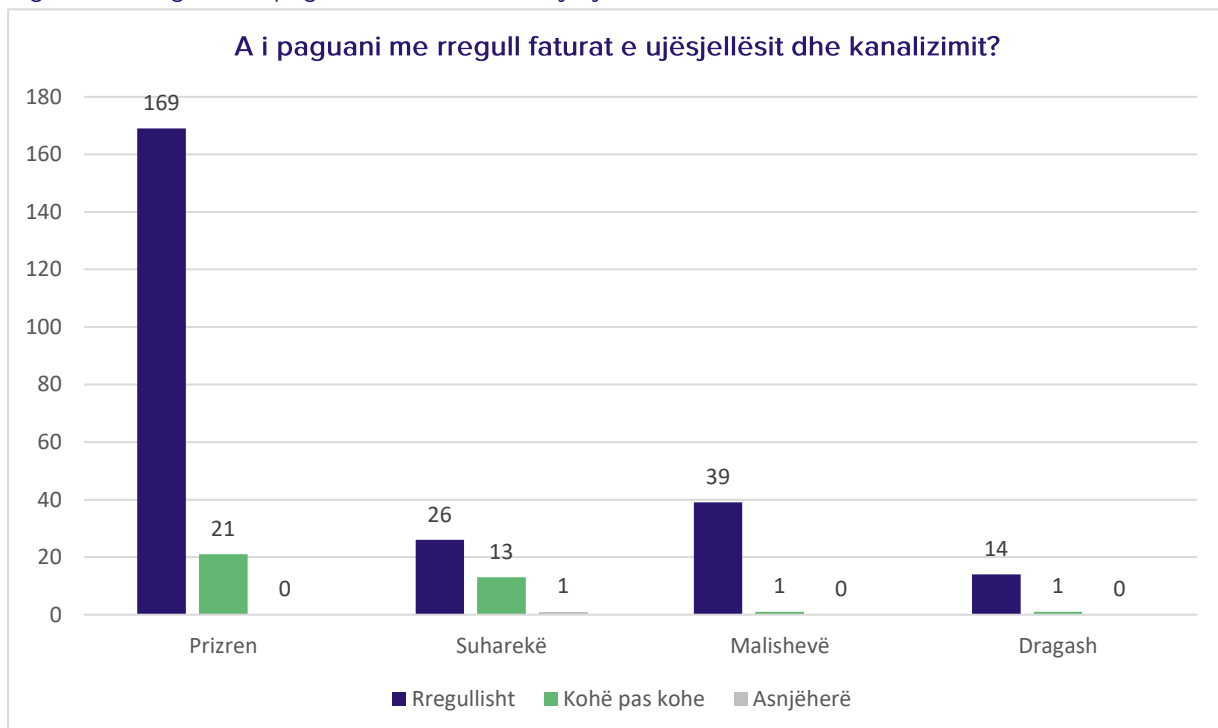
6.10. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

Tabela 47. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

Qytet	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Totali
Prizren	169	21		190
	88.95%	11.05%	0.00%	66.67%
Suharekë	26	13	1	40
	65.00%	32.50%	2.50%	14.04%
Malishevë	39	1		40
	97.50%	2.50%	0.00%	14.04%
Dragash	14	1		15
	93.33%	6.67%	0.00%	5.26%
Total	248	36	1	285
	87.02%	12.63%	0.35%	100.00%

Shumica e të anketuarve në sektorin e institucioneve e paguajnë faturën për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit rregullisht, me (87.02%) të tillë, ndërsa (12.36%) e paguajnë herë pas here dhe vetëm (0.35%) nuk e kanë paguar kurrë. Ky trend pozitiv tregon një nivel të lartë të disiplinës financiare nga konsumatorët.

Figura 47. Rregullsia e pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve



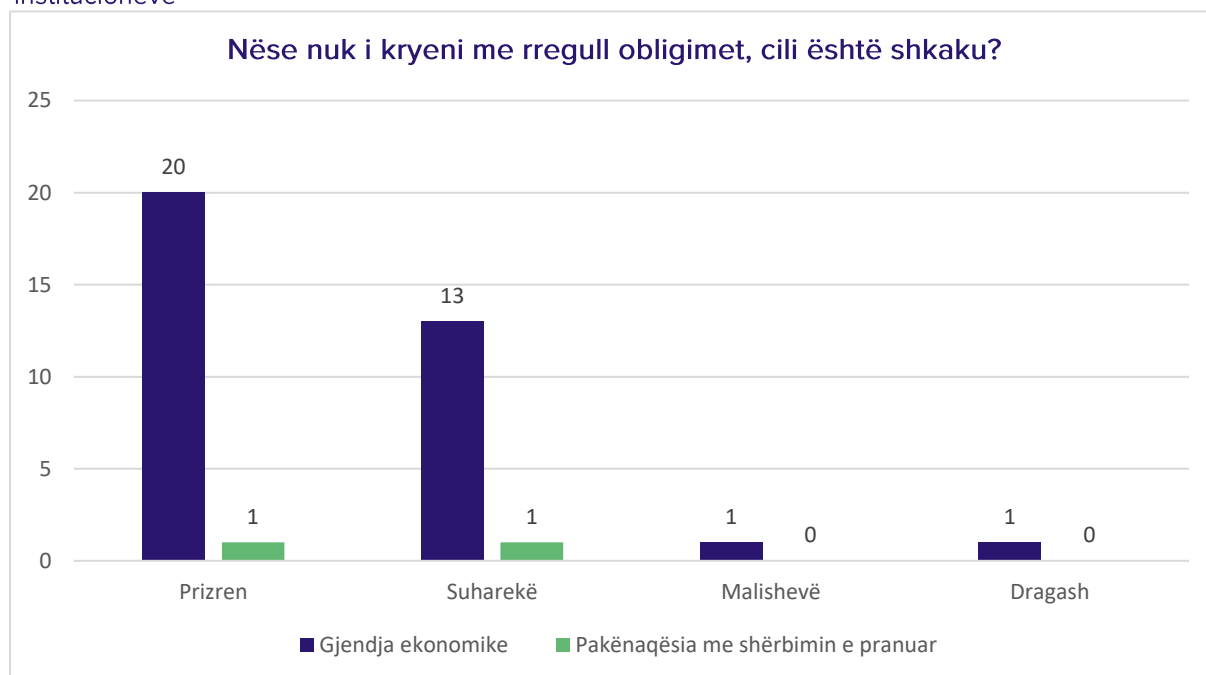
6.11. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

Tabela 48. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve

Qytet	Gjendja ekonomike	Pakënaqësia me shërbimin e pranuar	Totali
Prizren	20	1	21
	95.24%	4.76%	56.76%
Suharekë	13	1	14
	92.86%	7.14%	37.84%
Malishevë	1		1
	100.00%	0.00%	2.70%
Dragash	1		1
	100.00%	0.00%	2.70%
Total	35	2	37
	94.59%	5.41%	100.00%

Në sektorin e institucioneve, arsyeja kryesore për mospagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit është gjendja ekonomike e konsumatorëve, e cila përbën (94.59%) të përgjigjeve. Ndërsa, pakënaqësia me shërbimin e ofruar është e pranishme në një përqindje shumë më të ulët, vetëm (5.41%). Kjo tregon se faktorët ekonomikë janë më të rëndësishëm në arsyetimin e mospagesës, ndërsa një pjesë e vogël e konsumatorëve shprehin pakënaqësi me cilësinë e shërbimeve.

Figura 48. Arsyet e mospagesës së rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit në sektorin e institucioneve



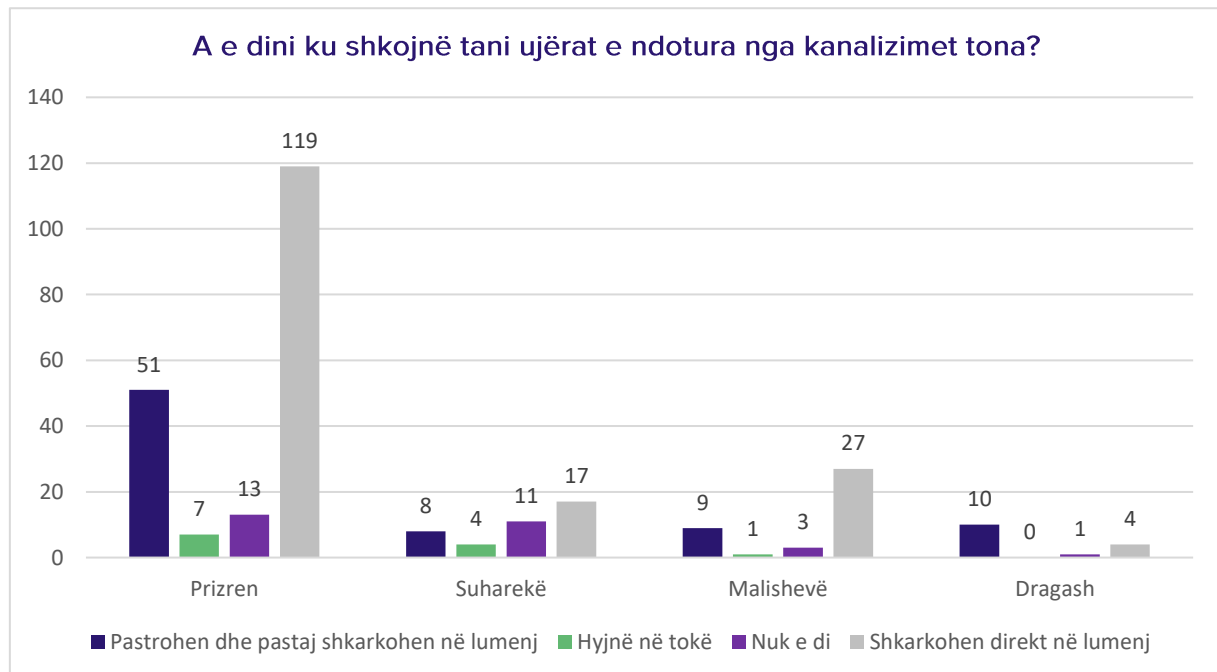
6.12. Ujërat e ndotura dhe Kanalizimet në sektorin e institucioneve

Tabela 49. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e institucioneve

Qytet	Pastrohen dhe pastaj shkarkohen në lumenj	Hyjnë në tokë	Nuk e di	Shkarkohen direkt në lumenj	Totali
Prizren	51	7	13	119	190
	26.84%	3.68%	6.84%	62.63%	66.67%
Suharekë	8	4	11	17	40
	20.00%	10.00%	27.50%	42.50%	14.04%
Malishevë	9	1	3	27	40
	22.50%	2.50%	7.50%	67.50%	14.04%
Dragash	10		1	4	15
	66.67%	0.00%	6.67%	26.67%	5.26%
Total	78	12	28	167	285
	27.37%	4.21%	9.82%	58.60%	100.00%

Në sektorin e institucioneve, menaxhimi i ujërave të ndotura është një çështje e rëndësishme për ruajtjen e mjedisit. Sipas rezultateve të hulumtimit, (58.60%) e ujërave të ndotura shkarkohen direkt në lumenj, ndërsa një pjesë më e vogël, (27.37%), pastrohen para se të derdhen në lumenj. (4.21%) e ujërave përfundojnë në tokë, dhe (9.82%) e të anketuarve nuk kanë informacion rreth destinacionit të këtyre ujërave. Kjo shpërndarje thekson shqetësimet për pastrimin e pamjaftueshëm të ujërave dhe nevojën për përmirësime në trajtimin dhe menaxhimin e tyre.

Figura 49. Ku shkojnë ujërat e ndotura në sektorin e institucioneve



7. KOMENTET NGA PYETJA E 12 E PYETËSORIT

Në hulumtimin e kryer mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve lidhur me cilësinë e ujit të pijshëm dhe shërbimet e kanalizimeve në rajonin e Prizrenit, konsumatorët nga kategoritë e amvisërisë, biznesit dhe institucioneve në komunat e Prizrenit, Suharekës, Malishevës dhe Dragashit kanë ndarë sugjerimet e tyre për përmirësimin e shërbimeve të K.R.U Hidroregjioni Jugor SH.A.

Nga përgjigjet e tyre, është vërejtur se shumica e konsumatorëve janë përgjithësisht të kënaqur me shërbimet e furnizimit me ujë dhe kanalizimit. Megjithatë, disa nga komentet më të theksuara për përmirësime përfshijnë:

- Nevojën për një përmbajtje më të ulët të klorit në ujin e pijshëm për të përmirësuar shijen dhe sigurinë e konsumit.
- Zvogëlimin e ndërprerjeve të furnizimit me ujë, sidomos gjatë periudhave të pikut.
- Përmirësimin e cilësisë së ujit të pijshëm për të garantuar pastërti dhe siguri më të lartë për konsumatorët.
- Rritjen e efikasitetit në menaxhimin e rrjetit të kanalizimeve dhe trajtimin më të shpejtë të problemeve të paraqitura nga konsumatorët.
- Investime në infrastrukturën e ujësjellësit dhe kanalizimit për të parandaluar defektet dhe rrjedhjet e ujit.
- Komunikim më transparent dhe të shpejtë me konsumatorët në lidhje me ndërprerjet e planifikuara të furnizimit me ujë.

Në përgjithësi, rezultatet e hulumtimit tregojnë se konsumatorët janë të kënaqur me shërbimet aktuale, por kanë disa kërkesa dhe sugjerime për përmirësime të mëtejshme që do të ndihmonin në garantimin e një furnizimi më të qëndrueshëm dhe cilësor me ujë të pijshëm dhe shërbime më efikase të kanalizimit.

8. REKOMANDIME DHE KONKLUZIONE

Rezultatet e këtij hulumtimi kanë ndihmuar K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. të krijojë një pasqyrë më të qartë mbi cilësinë e shërbimeve që ofron në komunat Prizren, Suharekë, Malishevë dhe Dragash. Analiza e të dhënave të grumbulluara ka mundësuar identifikimin e aspekteve që kërkojnë përmirësime dhe ka theksuar rëndësinë e koordinimit më të mirë të aktiviteteve të kompanisë në mënyrë që të adresohen nevojat dhe pakënaqësitë e konsumatorëve.

Ky hulumtim ka vërtetuar gjithashtu se përmirësimet e ndërmarra gjatë vitit të kaluar kanë pasur një ndikim pozitiv në cilësinë e shërbimeve, duke reflektuar një nivel më të lartë të kënaqësisë nga ana e konsumatorëve. Për më tepër, rezultatet tregojnë se ekziston një nevojë e vazhdueshme për të optimizuar shërbimet dhe për të zbatuar strategji më efikase në menaxhimin e furnizimit me ujë dhe kanalizimit.

Bazuar në gjetjet e këtij raporti, rekomandohet që K.R.U. "Hidroregjioni Jugor" SH.A. të vazhdojë të forcojë bashkëpunimin me konsumatorët duke i informuar rregullisht për risitë dhe përmirësimet që realizohen në sistemin e furnizimit me ujë dhe kanalizimit.

Kjo transparencë do të ndihmojë në ndërtimin e një marrëdhënieje më të qëndrueshme dhe besimi të ndërsjellë mes kompanisë dhe konsumatorëve. Po ashtu, është e rëndësishme që kompania të zbatojë masa më efikase për reduktimin e humbjeve të ujit dhe optimizimin e konsumit, duke integruar teknologji më të avancuara për monitorimin dhe mirëmbajtjen e rrjetit të ujësjellësit.

Përmirësimi i procesit të menaxhimit të ankesave dhe reagimi i shpejtë ndaj kërkesave të konsumatorëve duhet të mbetet një prioritet, duke siguruar që çështjet e ngritura të adresohen në kohë dhe me zgjidhje të qëndrueshme. Gjithashtu, rekomandohet që kompania të vazhdojë investimet në modernizimin e infrastrukturës së ujësjellësit dhe kanalizimit, duke garantuar një cilësi më të lartë të ujit të pijshëm dhe një sistem më efikas të menaxhimit të ujërave të ndotura. Këto hapa do të ndihmojnë në rritjen e produktivitetit të përgjithshëm të kompanisë dhe do të kontribuojnë në përmirësimin e shërbimeve për të gjithë konsumatorët e saj.

9. ANNEX 1. PYETESORI

Me qëllim të përmisimit të kualitetit të shërbimeve tona, ju lutemi që të plotësoni këtë fletë anketë. Përgjigjet e juaja të sinqerta, do të na mundësojnë që të përmisojmë kualitetin e shërbimeve tona.

SHËNIME DEMOGRAFIKE

1. Emri dhe mbiemri ose shifra e konsumatorit: _____
2. Vendbanimi: ☐ Prizren ☐ Dragash ☐ Malishevë ☐ Suharekë
3. Kategoria: ☐ Amvisëri ☐ Institucione ☐ Biznese
4. Zona e shërbimit: ☐ Urbane ☐ Rurale

PYETËSORI

1. Sa jeni të kënaqur me furnizimin me ujë të pijes?
☐ Shumë të kënaqur ☐ /e kënaqur ☐ Deri diku i/e kënaqur ☐ I/e pakënaqur
2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofuar Kompania në zhbllokime të kanalizimeve për ujëra të ndotura (fekale) dhe pastrimin e kanalizimit?
☐ Shumë të kënaqur ☐ I/e kënaqur ☐ Deri diku i/e kënaqur ☐ I/e pakënaqur
3. Sa jeni të kënaqur me performancën e leximit të ujëmatësve në teren nga lexuesit?
☐ Shumë të kënaqur ☐ I/e kënaqur ☐ Deri diku i/e kënaqur ☐ I/e pakënaqur
4. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të KRU-së, përgjatë leximit të ujëmatësve, përgaditjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe largimin e ujërave të ndotura (fekale) dhe pasqyrimin e pagesave në kartela?
☐ Shumë të kënaqur ☐ I/e kënaqur ☐ Deri diku i/e kënaqur ☐ I/e pakënaqur
5. Sa jeni të kënaqur me mundësitë që ofron Kompania për pagesën e shërbimeve të ujësjellshit dhe uëjrave të zeza? (pagesa me këste, në postë, banka, te mikrofinancat , në arka, e-commerc etj)?
☐ Shumë të kënaqur ☐ I/e kënaqur ☐ Deri diku i/e kënaqur ☐ I/e pakënaqur

6. Si e vlerësoni punën e qendrës (zyrës) për ankesa /kërkesa të konsumatorëve , në qoftë se ju keni shfrytëzuar ndonjëherë shërbimet e tyre (thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave, mirëpritjen nga stafi)?

- ☐ Shumë të kënaqur ☐ I/e kënaqur ☐ Deri diku i/e kënaqur ☐ I/e pakënaqur
☐ Nuk kam kërkuar shërbim nga kjo zyre

7. Si e vlerësoni nivelin e informimit që ju merrni nga Kompania, në lidhje me shërbimet teknike të kryera (realizimi i punimeve, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit, informimi për kualitetin e ujit, tarifat e shërbimit, orarin e reduktimeve etj.)?

- ☐ Shumë të kënaqur ☐ I/e kënaqur ☐ Deri diku i/e kënaqur ☐ I/e pakënaqur

8. Ju lutemi vlerësoni efikasitetin e shërbimeve teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve?

- ☐ Shumë të kënaqur ☐ I/e kënaqur ☐ Deri diku i/e kënaqur ☐ I/e pakënaqur

9. A i paguani me rregull faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit?

- ☐ Rregullisht ☐ Kohë pas kohe ☐ Asnjëherë

10. Nëse nuk i keni kryer obligimet, cili është shkaku i mospagesës?

- ☐ Gjendja ekonomike ☐ Pakënaqësia me shërbimin e pranuar
☐ Tjetër (specifiko) Click or tap here to enter text.

11. A e dini ku shkojnë tani ujërat e ndotura nga kanalizimet tona?

- ☐ Hyjnë në tokë ☐ Shkarkohen direkt në lumenj
☐ Pastrohen në impiant dhe shkarkohen në lumenj ☐ Nuk e di

12. Çfarë do të na propozonit ju si konsumatorë në përmirësimin e shërbimeve tona?

Ju faleminderit për bashkëpunimin gjatë anketës!