

RAPORT

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve
për shërbimet e ofruara nga K.R.U. “Gjakova” Sh.A.
për vitin 2024

Mars, 2025



TITULLI I PROJEKTIT:

“Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga K.R.U “Gjakova” Sh.A., për vitin 2024”

OPERATORI EKONOMIK:



D&D BUSINESS SUPPORT CENTER

Rr. "Xheladin Hana", Ndërtesa Iliria,
10000 Prishtina, 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 Ujësjetjesit
Regional Water Supply Company
Regionalna vodovodna kompanija

K.R.U. “Gjakova” SH.A

Rruga e UÇK-së Gjakovë
50000 Gjakovë, Republika e Kosovës
Tel: +383 (0) 390 310 201
Web: info@kru-gjakova.com

Përmbajtja

1.	HYRJE.....	9
2.	METODOLOGJIA	10
3.	TË DHËNAT DEMOGRAFIKE	11
3.1.	Vendbanimi	11
3.2.	Mosha	12
3.3.	Gjinia	13
3.4.	Tipi i vendbanimit	14
4.	TË GJETURAT NGA HULUMTIMI.....	15
4.1.	Lloji i konsumatorit	15
4.2.	Rezultatet nga pyetësi.....	16
4.3.	Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët	17
4.4.	Ujëmatësi.....	18
4.5.	Leximi i ujëmatësit.....	19
4.6.	Rregullsia e pagesës së faturave nga konsumatorët.....	20
4.7.	Arsyet që ndikojnë në vonesën e pagesave	21
4.8.	Procedura e përmbartimit në rast të mos pagesës	22
4.9.	Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore.....	23
4.10.	Paraqitja e Ankesave nga Konsumatorët	24
4.11.	Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave	25
4.12.	Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimin të defekteve	26
4.13.	Kontrata e shërbimit me kompaninë	27
4.14.	Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura	28
4.15.	Ndikimi i impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura në shëndetin publik dhe mbrojtjen e ujërave	29
4.16.	Njohuria mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare	30
4.17.	Kënaqësia e Konsumatorëve me Publikimin e Informacioneve në Web-Faqe dhe Rrjete Sociale.....	31
4.18.	Njohuria për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU).....	32
4.19.	Komentet e konsumatorëve mbi shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova Sh.A.....	33
5.	SEKTORI I AMVISËRISË.....	34
5.1.	Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë.....	34
5.2.	Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë.....	35
5.3.	Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë	36

5.4.	Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë.....	37
5.5.	Rregullsia e pagesës së faturave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë	38
5.6.	Arsyet që ndikojnë në vonesën e pagesave në sektorin e amvisërisë.....	39
5.7.	Procedura e përmbartimit në rastet e mos pagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë.....	40
5.8.	Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e amvisërisë 41	
5.9.	Paraqitja e ankesave nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë.....	42
5.10.	Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave.....	43
5.11.	Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimin të defekteve në sektorin e amvisërisë.....	44
5.12.	Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë.....	45
5.13.	Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura	46
5.14.	Njohuria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë mbi trajtimin e ujërave të ndotura dhe ndikimin e tij në shëndetin publik	47
5.15.	Njohuria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare 48	
5.16.	Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale	49
5.17.	Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë.....	50
6.	SEKTORI I BIZNESEVE DHE INSTITUCIONEVE.....	51
6.1.	Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve	51
6.2.	Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve	52
6.3.	Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	53
6.4.	Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	54
6.5.	Rregullsia e pagesës së faturave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve	55
6.6.	Arsyet që ndikojnë në vonesën e pagesave në sektorin e bizneseve/institucioneve ...	56
6.7.	Procedura e përmbartimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve	57
6.8.	Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e bizneseve/institucioneve	58
6.9.	Paraqitja e ankesave nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve	59
6.10.	Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave.....	60

6.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve	61
6.12. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve	62
6.13. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura	63
6.14. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve mbi trajtimin e ujërave të ndotura dhe ndikimin e tij në shëndetin publik	64
6.15. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare	65
6.16. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale	66
6.17. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve	67
7. REKOMANDIME DHE KONKULZIONE	68
8. Annex 1. Pyetësi.....	69

Lista e Tabelave

Tabela 1. Vendbanimi	11
Tabela 2. Moshë	12
Tabela 3. Gjinia	13
Tabela 4. Tipi i vendbanimit	14
Tabela 5. Lloji i konsumatorit	15
Tabela 6. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara	16
Tabela 7. Vlerësimi i Tarifave nga Konsumatorët.....	17
Tabela 8. Ujëmatësi.....	18
Tabela 9. Rregullsia e leximit të ujëmatësit.....	19
Tabela 10. Rregullsia e pagesës së faturave.....	20
Tabela 11. Arsytet për mospagesë	21
Tabela 12. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës	22
Tabela 13. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore.....	23
Tabela 14. Ankesat e konsumatorëve.....	24
Tabela 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave	25
Tabela 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve	26
Tabela 17. Kontrata e shërbimit me kompaninë	27
Tabela 18. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura.....	28
Tabela 19. Informimi mbi ndikimin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura	29
Tabela 20. Informimi i konsumatorëve për web-faqen.....	30
Tabela 21. Vlerësimi i konsumatorëve për publikimin e informacioneve online	31
Tabela 22. Niveli i njohurisë për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit (ARRU).....	32
Tabela 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve.....	33
Tabela 24. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë	34

Tabela 25. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë	35
Tabela 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë.....	36
Tabela 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë	37
Tabela 28. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e amvisërisë.....	38
Tabela 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë.....	39
Tabela 30. Procedurat e përmbarimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë	40
Tabela 31. Procedura e përmbarimit në rast të mospagesës në sektorin e amvisërisë.....	41
Tabela 32. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë.....	42
Tabela 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave	43
Tabela 34. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjimit të defekteve në sektorin e amvisërisë.....	44
Tabela 35. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë.....	45
Tabela 36. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura.....	46
Tabela 37. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë.....	47
Tabela 38. Informimi i konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për web-faqen.....	48
Tabela 39. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale.....	49
Tabela 40. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë.....	50
Tabela 41. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	51
Tabela 42. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	52
Tabela 43. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	53
Tabela 44. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	54
Tabela 45. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	55
Tabela 46. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	56
Tabela 47. Procedura e përmbarimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve	57
Tabela 48. Procedura e përmbarimit në rast të mospagesës në sektorin e bizneseve/institucioneve	58
Tabela 49. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve.....	59
Tabela 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave.....	60
Tabela 51. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjimit të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve	61
Tabela 52. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	62
Tabela 53. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura	63
Tabela 54. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	64
Tabela 55. Informimi i konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për web-faqen.....	65
Tabela 56. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale.....	66
Tabela 57. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve	67

Lista e Figurave

Figura 1. Vendbanimi.....	11
Figura 2. Moshë.....	12
Figura 3. Gjinia.....	13
Figura 4. Tipi i vendbanimit.....	14
Figura 5. Lloji i konsumatorit.....	15
Figura 6. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara.....	16
Figura 7. Vlerësimi i Tarifave nga Konsumatorët.....	17
Figura 8. Ujëmatësi.....	18
Figura 9. Rregullsia e leximit të ujëmatësit.....	19
Figura 10. Rregullsia e pagesës së faturave.....	20
Figura 11. Arsyet për mospagesë.....	21
Figura 12. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës.....	22
Figura 13. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore.....	23
Figura 14. Ankesat e konsumatorëve.....	24
Figura 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave.....	25
Figura 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve.....	26
Figura 17. Kontrata e shërbimit me kompaninë.....	27
Figura 18. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura.....	28
Figura 19. Informimi mbi ndikimin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura.....	29
Figura 20. Informimi i konsumatorëve për web-faqen.....	30
Figura 21. Vlerësimi i konsumatorëve për publikimin e informacioneve online.....	31
Figura 22. Niveli i njohurisë për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit (ARRU).....	32
Figura 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve.....	33
Figura 24. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë.....	34
Figura 25. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë.....	35
Figura 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë.....	36
Figura 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë.....	37
Figura 28. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e amvisërisë.....	38
Figura 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë.....	39
Figura 30. Procedurat e përmbartimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë.....	40
Figura 31. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës në sektorin e amvisërisë.....	41
Figura 32. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë.....	42
Figura 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave.....	43
Figura 34. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë.....	44
Figura 35. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë.....	45
Figura 36. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura.....	46
Figura 37. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë.....	47
Figura 38. Informimi i konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për web-faqen.....	48
Figura 39. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale.....	49

Figura 40. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë	50
Figura 41. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve/institucioneve	51
Figura 42. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve	52
Figura 43. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	53
Figura 44. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve	54
Figura 45. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e bizneseve/institucioneve	55
Figura 46. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve/institucioneve	56
Figura 47. Procedura e përmbarimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve	57
Figura 48. Procedura e përmbarimit në rast të mospagesës në sektorin e bizneseve/institucioneve	58
Figura 49. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve	59
Figura 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave.....	60
Figura 51.Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimi të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve	61
Figura 52. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve	62
Figura 53. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura	63
Figura 54. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve/institucioneve.....	64
Figura 55. Informimi i konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për web-faqen.....	65
Figura 56. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale.....	66
Figura 57. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve	67

1. HYRJE

Sigurimi i ujit të pijshëm cilësor dhe menaxhimi efikas i kanalizimeve janë elementë thelbësorë për mirëqenien e komunitetit. Kompania Rajonale e Ujësjellësit Gjakova Sh.A, është e angazhuar në ofrimin e shërbimeve të vazhdueshme dhe të besueshme për konsumatorët e saj, duke u fokusuar në ofrimin e shërbimeve më efikase dhe rritjen e cilësisë së tyre.

Për të kuptuar më mirë nevojat dhe pritshmëritë e qytetarëve, si dhe për të vlerësuar cilësinë e shërbimeve të ofruara, gjatë vitit 2024 është realizuar një hulumtim i dedikuar mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve. Ky studim përfshin konsumatorët nga zonat që mbulon K.R.U. Gjakova Sh.A., konkretisht:

- Gjakovë;
- Rahovec;
- Lumbardh.

Ky hulumtim është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center dhe financuar nga K.R.U. Gjakova Sh.A., që ka për synim të analizojë perceptimin e qytetarëve ndaj shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimeve gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2024. Përmes rezultateve të përftuara, synohet identifikimi i aspekteve që kanë nevojë për përmirësim, si dhe adresimi i sfidave që ndikojnë në kënaqësinë e konsumatorëve.

Raporti është i strukturuar në tri pjesë kryesore:

- Metodologjia dhe qëllimi i hulumtimit;
- Analiza e rezultateve dhe vlerësimi i të dhënave të mbledhura;
- Rekomandimet për përmirësimin e cilësisë së shërbimeve.

Rezultatet e këtij studimi do të ndihmojnë K.R.U. Gjakova Sh.A. të marrë masa konkrete për të rritur efikasitetin dhe për të përmirësuar përvojën e konsumatorëve me shërbimet e ofruara.

- Kënaqësisë së përgjithshme me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, përfshirë efikasitetin në zgjidhjen e ankesave dhe defekteve;
- Perceptimit të konsumatorëve mbi tarifat e shërbimeve dhe rregullsinë e pagesave;
- Përdorimit të ujëmatësve, rregullsisë së leximit të tyre dhe ndikimit në faturim;
- Ndërgjegjësimin e konsumatorëve mbi pasojat e mospagesës, përfshirë mundësinë e inicimit të lëndës tek përmbartuesi privat dhe opsionin e pagesës me këste;
- Nivelin e informimit mbi impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura dhe rëndësinë e tij për shëndetin publik dhe mbrojtjen e mjedisit

- Nivelit të informimit të konsumatorëve mbi shërbimet dhe aktivitetet e kompanisë përmes web-faqes dhe rrjeteve sociale;
- Njohuri mbi Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) dhe rolin e tij;

2. METODOLOGJIA

Hulumtimi është realizuar me qëllim matjen e nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e ofruara nga K.R.U. "Gjakova" Sh.A., si dhe identifikimin e fushave që kërkojnë përmirësim.

Përmes këtij hulumtimi synohet të ofrohet një pasqyrë e qartë mbi përvojën e konsumatorëve, duke analizuar sfidat kryesore dhe pritshmëritë e tyre, me qëllim të përmirësimit të shërbimeve dhe rritjes së cilësisë së tyre nga K.R.U. 'Gjakova' Sh.A.

Për mbledhjen e të dhënave është hartuar një pyetësor i strukturuar, i cili ka mundur grumbullimin e informatave statistikore dhe opinioneve të konsumatorëve. Anketimi është zhvilluar përmes disa metodave: me prezencë fizike në terren në zonat që mbulon K.R.U. "Gjakova" Sh.A. dhe elektronikisht (përmes Google Forms), dhe rrjeteve sociale (online).

Në këtë hulumtim janë përfshirë gjithsej 2,448 respondentë, duke siguruar një përfaqësim gjithëpërfshirës nga aspekti gjeografik, demografik dhe sektorial. Pyetësori është dizajnuar për të mbuluar një gamë të gjerë faktorësh që ndikojnë në përvojën e konsumatorëve me shërbimet e kompanisë.

Pyetësori është i ndarë në dy pjesë kryesore:

- **Pjesa e parë** – Përmban informata demografike bazë si vendbanimi, gjinia, mosha, lloji i vendbanimit dhe sektori përkatës (amvisëri, biznes ose institucion).
- **Pjesa e dytë** – Përqendrohet në matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve me furnizimin me ujë të pijshëm, efikasitetin në trajtimin e ankesave dhe kërkesave, sistemin e faturimit, procesin e leximit të ujmëatësve dhe nivelin e informimit mbi impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura dhe Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU).

3. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE

3.1. Vendbanimi

Në kuadër të këtij hulumtimi janë realizuar gjithsej 2,488 anketa në zonat që mbulon K.R.U. Gjakova Sh.A. Të dhënat më të detajuara mbi shpërndarjen e të anketuarve sipas vendbanimit të tyre janë paraqitur në tabelën dhe grafikun e mëposhtëm.

Nga numri i përgjithshëm i pjesëmarrësve, në komunën e Gjakovës janë anketuar 1,770 qytetarë, që përfaqësojnë shumicën e të anketuarve. Në Rahovec, janë realizuar 383 anketa, ndërsa në fshatin Lumbardh kemi 335 të anketuar.

Tabela 1. Vendbanimi

Vendbanimi	Totali	Përqindja
Gjakovë	1770	71.14%
Rahovec	383	15.39%
Lumbardh	335	13.46%
Total	2,488	100.00%

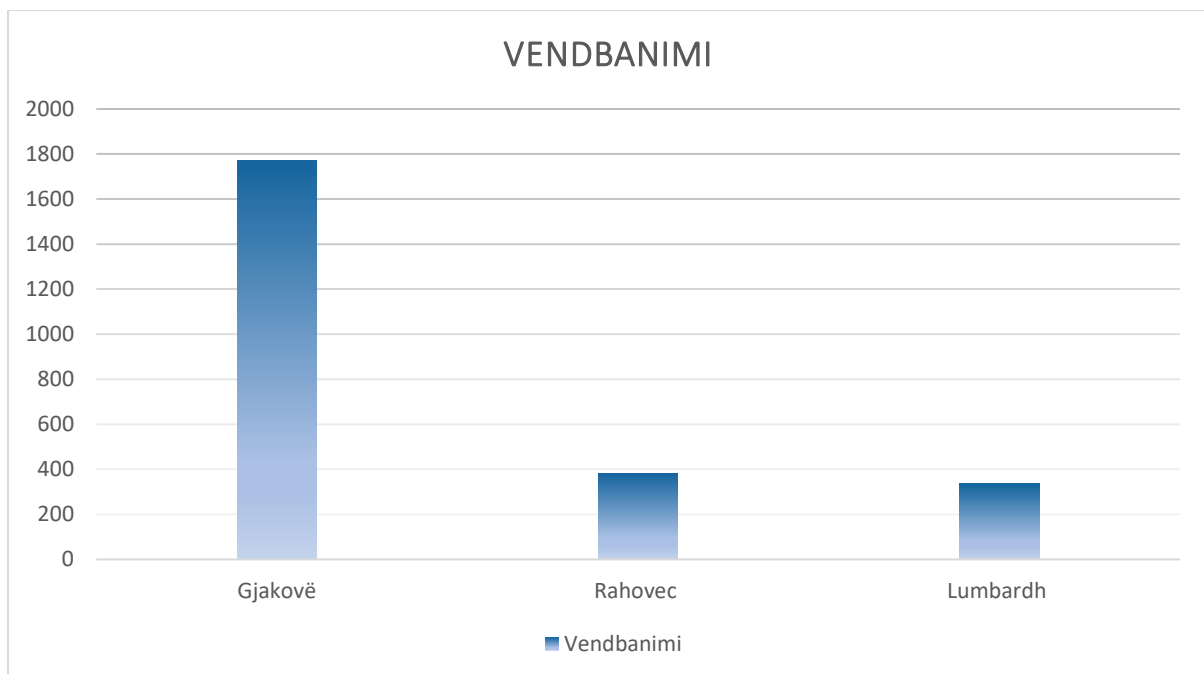


Figura 1. Vendbanimi

3.2. Moshë

Më poshtë janë paraqitura të dhënat lidhur me përfaqësimin e grupmoshave të të anketuarve. Këto të dhëna ofrojnë një pasqyrë të shpërndarjes së tyre sipas kategorive përkatëse, duke reflektuar diversitetin e pjesëmarrësve në këtë anketë.

Tabela 2. Moshë

Moshë	Totali	Përqindja
18-24	355	14.27%
25-34	823	33.08%
35-54	1,104	44.37%
54+	206	8.28%
TOTAL	2,488	100.00%

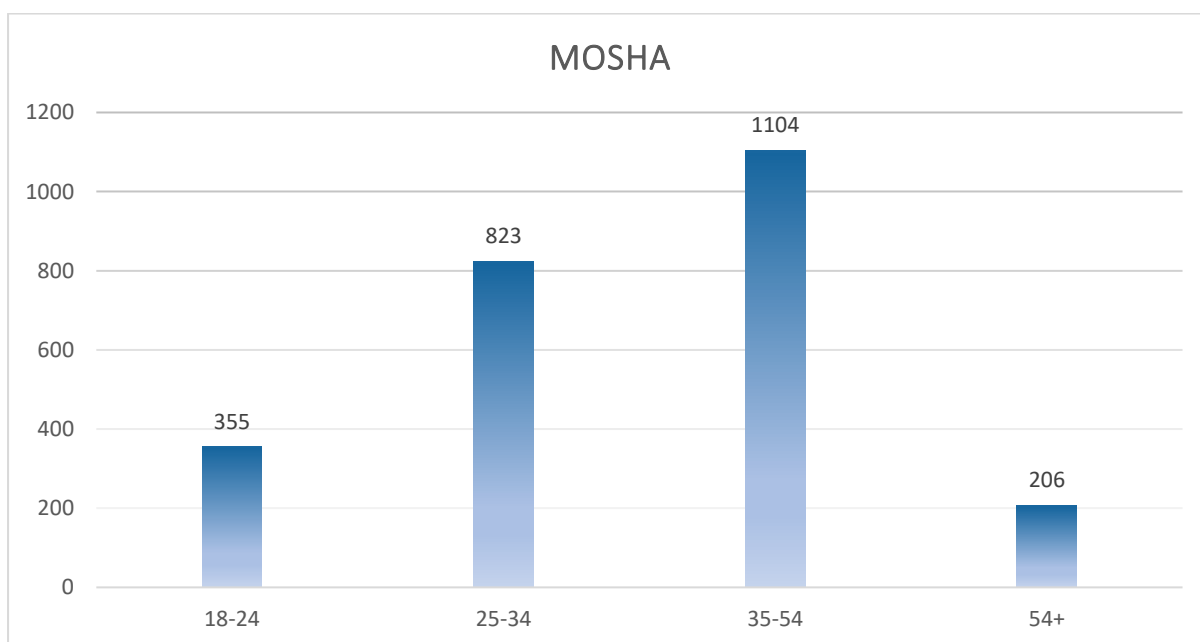


Figura 2. Moshë

3.3. Gjinia

Në këtë hulumtim kanë marrë pjesë gjithsej 2,488 të anketuar. Sa i përket shpërndarjes sipas gjinisë, nga numri i përgjithshëm, 881 janë femra, ndërsa 1,607 janë meshkuj. Të dhënat më të detajuara mbi shpërndarjen gjinore të të anketuarve janë paraqitur në tabelën dhe grafikun e mëposhtëm.

Tabela 3. Gjinia

Gjinia	Totali	Përqindja
Femër	881	35.41%
Mashkull	1607	64.59%
Total	2,488	100.00%

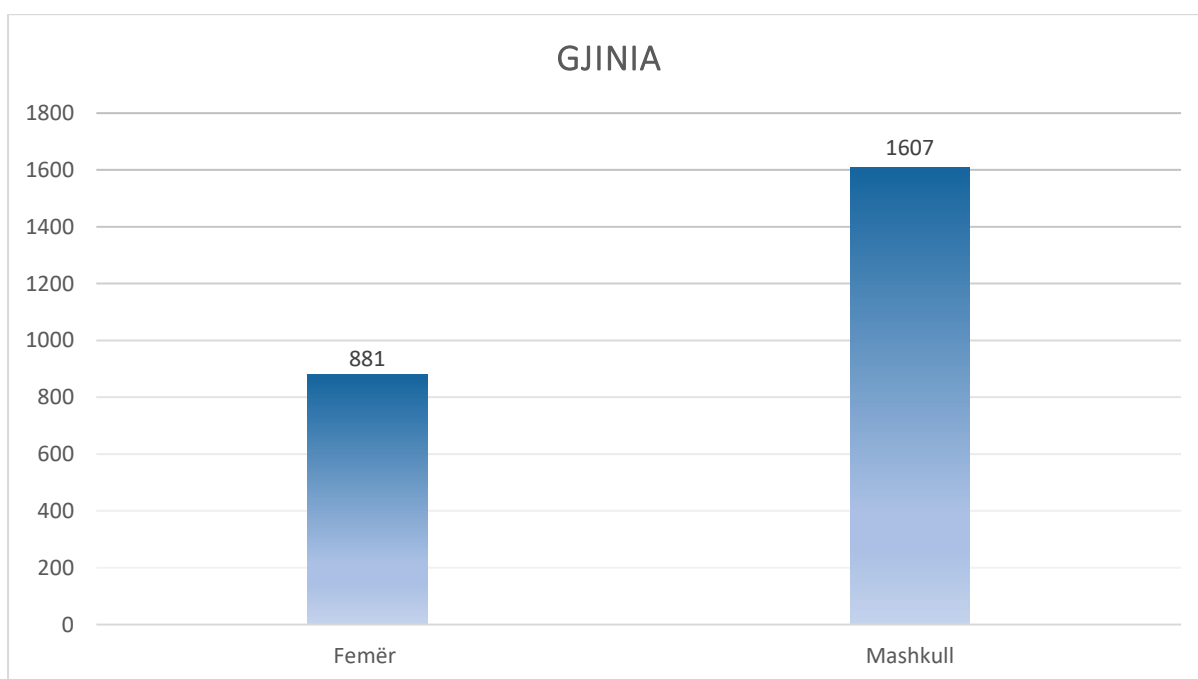


Figura 3. Gjinia

3.4. Tipi i vendbanimit

Në këtë hulumtim janë përfshirë gjithsej 2,488 të anketuar, të cilët vijnë nga zona të ndryshme banimi. Nga ky numër, 1,559 anketime janë realizuar në zonat urbane, ndërsa 929 në zonat rurale. Shpërndarja e detajuar e të dhënave sipas tipit të vendbanimit është paraqitur në tabelën dhe grafikun e mëposhtëm.

Tabela 4. Tipi i vendbanimit

Tipi i vendbanimit	Totali	Përqindja
Fshat	929	37.34%
Qytet	1,559	62.66%
Total	2,488	100.00%

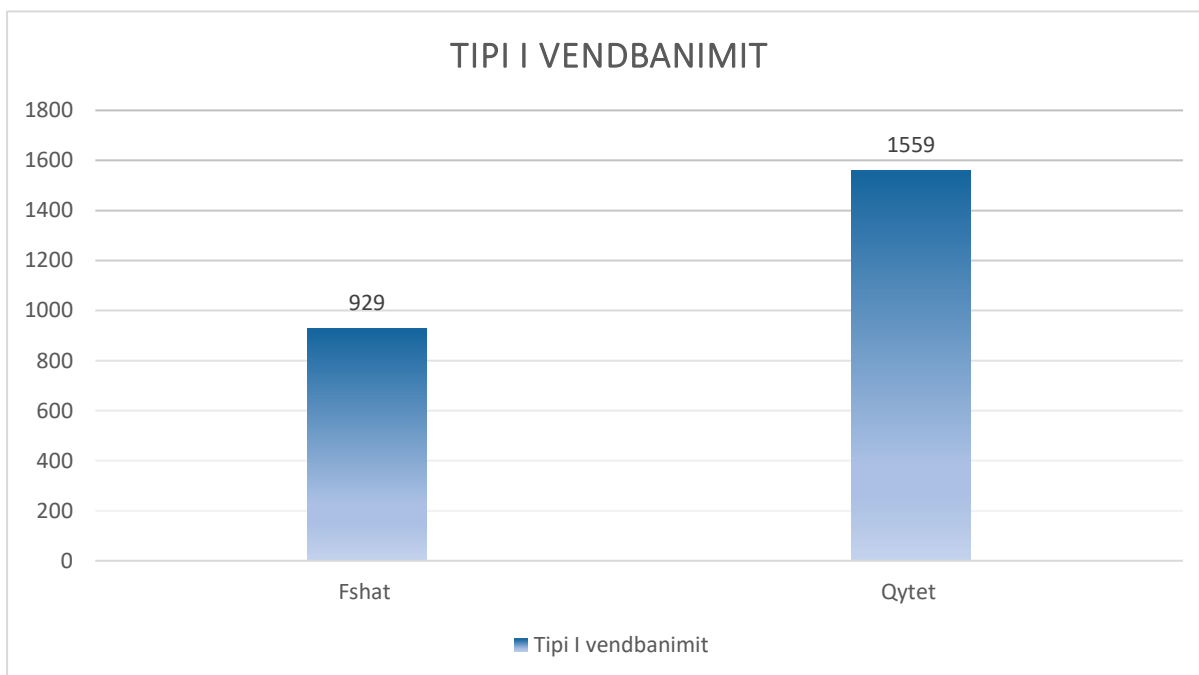


Figura 4. Tipi i vendbanimit

4. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI

4.1. Lloji i konsumatorit

Në këtë hulumtim janë përfshirë konsumatorë nga dy kategori kryesore: amvisëritë dhe bizneset/institucionet, duke siguruar një përfaqësim të gjerë të grupeve të ndryshme të shfrytëzuesve të shërbimeve të K.R.U. "Gjakova" Sh.A.

Tabela 5. Lloji i konsumatorit

Qytet	Amviseri	Biznese/Institucione	Totali
Gjakovë	1595	175	1770
	90.11%	9.89%	100.00%
Rahovec	335	48	383
	87.47%	12.53%	100.00%
Lumbardh	290	45	335
	86.57%	13.43%	100.00%
Total	2220	268	2488
	89.23%	10.77%	100.00%

Nga numri total i të anketuarve, shumica përfaqësojnë sektorin e amvisërive, ku 1,595 anketime janë realizuar në komunën e Gjakovës, 335 në Rahovec dhe 290 në Lumbardh. Ndërkohë, sektori i bizneseve dhe institucioneve përbëhet nga 175 të anketuar në Gjakovë, 48 në Rahovec dhe 45 në Lumbardh. Shpërndarja e detajuar e këtyre të dhënave mund të shihet në tabelën e mësipërme dhe grafikun e mëposhtëm.

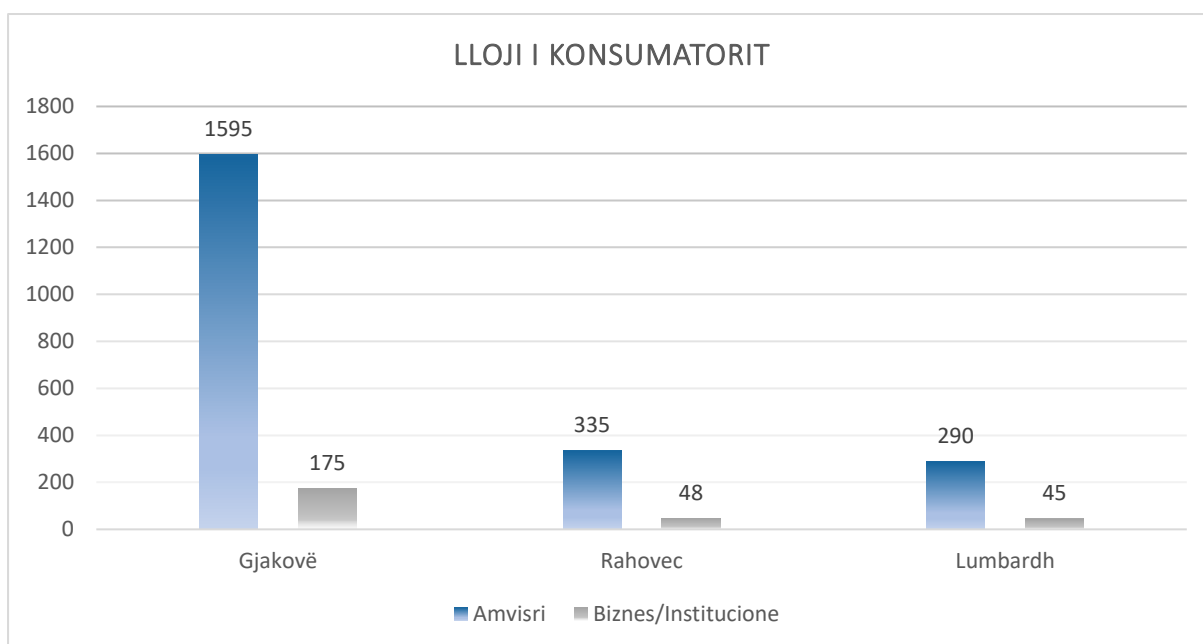


Figura 5. Lloji i konsumatorit

4.2. Rezultatet nga pyetësi

Tabela 6. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	1501	225	44	1770
	84.80%	12.71%	2.49%	71.14%
Rahovec	163	210	10	383
	42.56%	54.83%	2.61%	15.39%
Lumbardh	215	109	11	335
	64.18%	32.54%	3.28%	13.46%
Total	1879	544	65	2488
	75.52%	21.86%	2.61%	100.00%

Në bazë të rezultateve të hulumtimit, shumica dërrmuese e të anketuarve, 1,879 persona ose 75.52%, kanë deklaruar se janë të kënaqur me shërbimet e ofruara nga K.R.U. “Gjakova” Sh.A. Ndërkohë, 544 të anketuar, që përbëjnë 21.86%, kanë shprehur një kënaqësi mesatare, duke treguar se ka ende hapësirë për përmirësim në disa aspekte të shërbimeve. Një përqindje e vogël, 65 persona ose 2.61%, janë shprehur të pakënaqur, duke reflektuar sfidat ose problematikat që mund të ekzistojnë në shërbimet.

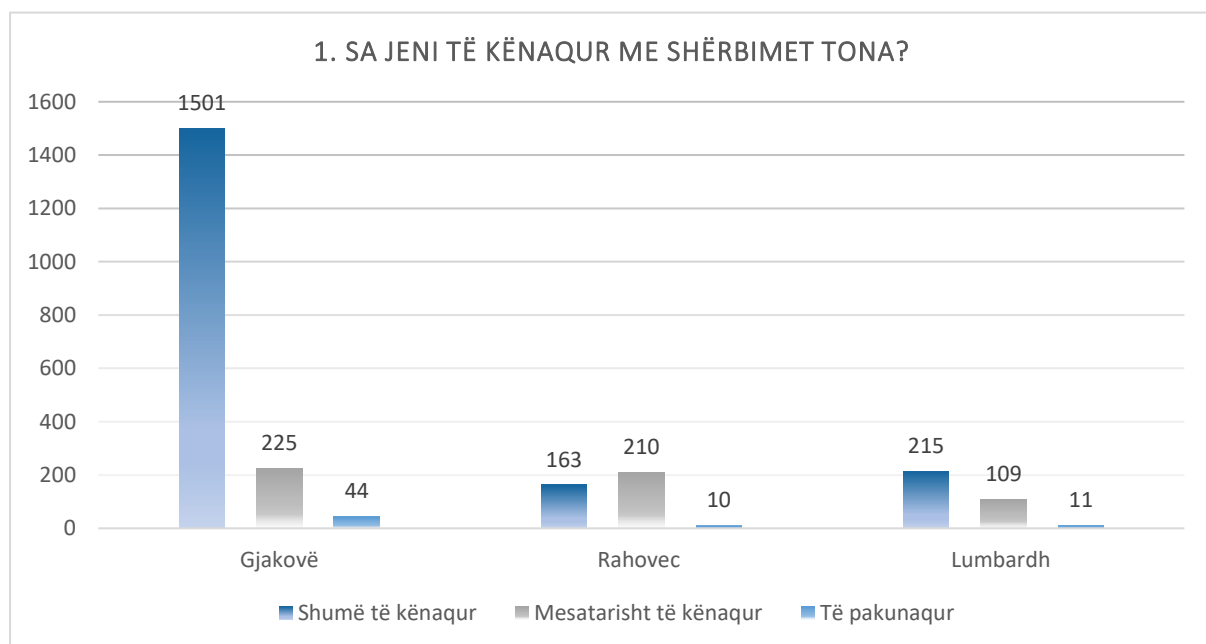


Figura 6. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara

4.3. Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët

Tabela 7. Vlerësimi i Tarifave nga Konsumatorët

Qytet	Të larta	Të përballueshme	Të ulëta	Totali
Gjakovë	190	1018	562	1770
	10.73%	57.51%	31.75%	71.14%
Rahovec	24	266	93	383
	6.27%	69.45%	24.28%	15.39%
Lumbardh	22	295	18	335
	6.57%	88.06%	5.37%	13.46%
Total	236	1579	673	2488
	9.49%	63.46%	27.05%	100.00%

Në lidhje me vlerësimin e tarifave të shërbimeve, shumica e të anketuarve, konkretisht 1,579 ose 63.46%, i konsiderojnë ato si të përballueshme, duke treguar një perceptim pozitiv në lidhje me kostot e shërbimeve të ofruara nga K.R.U. “Gjakova” Sh.A. Një pjesë e vogël, 236 apo 9.49%, i shohin tarifat si të larta, ndërkohë 673 ose 27.05% i vlerësojnë tarifat si të ulëta, duke treguar se për ta, kostot e shërbimeve janë të arsyeshme.

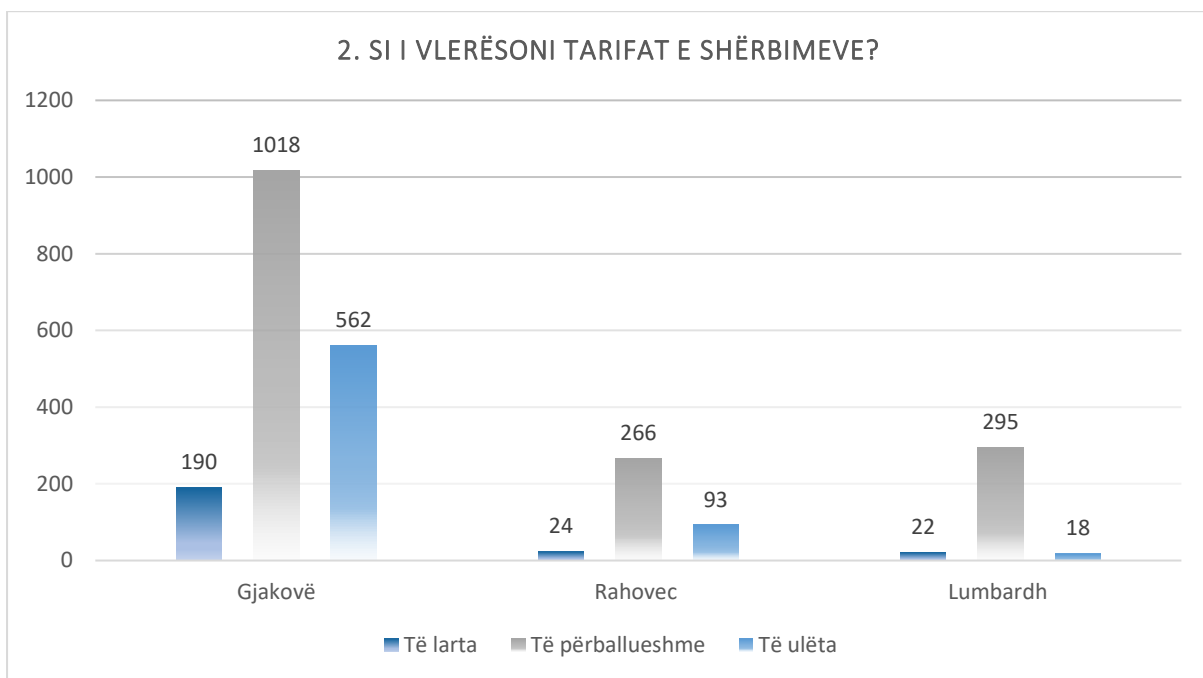


Figura 7. Vlerësimi i Tarifave nga Konsumatorët

4.4. Ujëmatësi

Tabela 8. Ujëmatësi.

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1770	0	1770
	100.00%	0.00%	71.14%
Rahovec	383	0	383
	100.00%	0.00%	15.39%
Lumbardh	335	0	335
	100.00%	0.00%	13.46%
Total	2488	0	2488
	100.00%	0.00%	100.00%

Të gjithë të anketuarit kanë pohuar se posedojnë ujëmatës, duke treguar se sistemi i matjes së konsumit është i përhapur dhe i përdorur gjerësisht nga konsumatorët e K.R.U. “Gjakova” Sh.A.

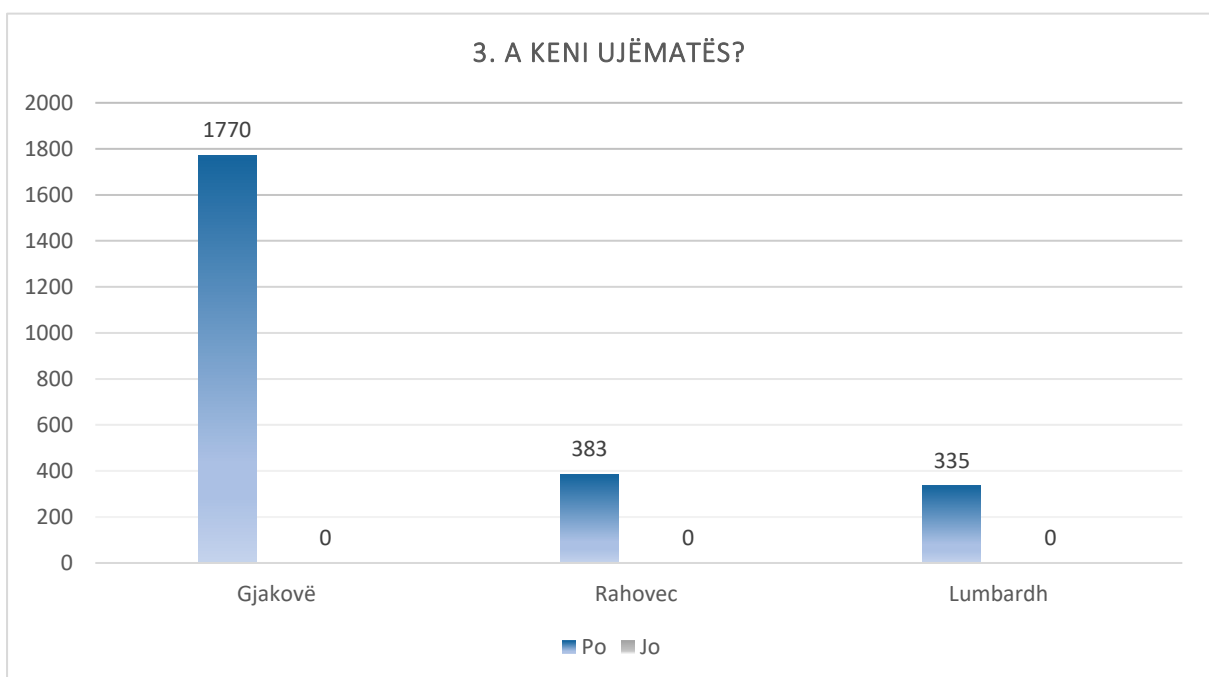


Figura 8. Ujëmatësi

4.5. Leximi i ujëmatësit

Të dhënat e paraqitura në këtë pjesë të raportit pasqyrojnë perceptimin e konsumatorëve lidhur me rregullsinë e leximit të ujëmatësve.

Tabela 9. Rregullsia e leximit të ujëmatësit

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1586	184	1770
	89.60%	10.40%	71.14%
Rahovec	353	30	383
	92.17%	7.83%	15.39%
Lumbardh	312	23	335
	93.13%	6.87%	13.46%
Total	2251	237	2488
	90.47%	9.53%	100.00%

Rezultatet e hulumtimit tregojnë se shumica dërrmuese e të anketuarve, konkretisht 2251 persona të anketuar (90.47%), kanë konfirmuar se ujëmatësi u lexohet në mënyrë të rregullt, duke treguar një nivel të kënaqshëm të menaxhimit të këtij procesi. Ndërkohë, 237 apo (9.53%) kanë deklaruar se nuk u lexohet në mënyrë të rregullt.

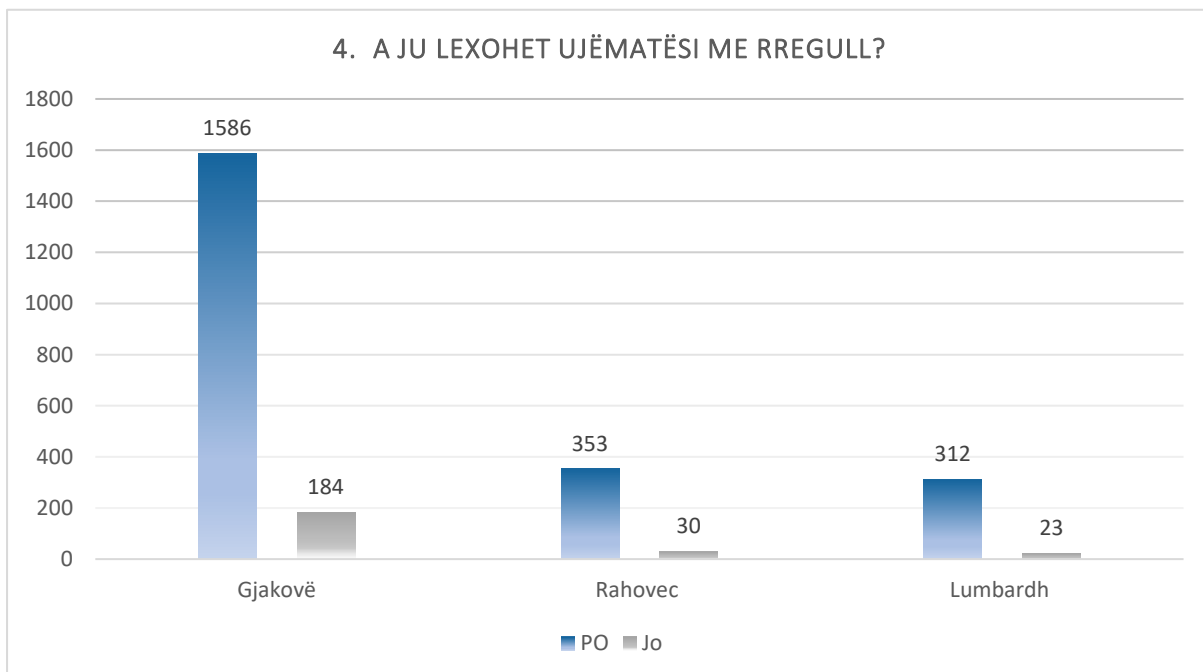


Figura 9. Rregullsia e leximit të ujëmatësit

4.6. Rregullsia e pagesës së faturave nga konsumatorët

Tabela 10. Rregullsia e pagesës së faturave

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1568	202	1770
	88.59%	11.41%	71.14%
Rahovec	346	37	383
	90.34%	9.66%	15.39%
Lumbardh	313	22	335
	93.43%	6.57%	13.46%
Total	2227	261	2488
	89.51%	10.49%	100.00%

Në lidhje me pagesën e faturave, shumica dërrmuese e të anketuarve, konkretisht 2,227 persona (89.51%), kanë deklaruar se i paguajnë faturat në mënyrë të rregullt, duke treguar një nivel të lartë të përgjegjësisë financiare ndaj shërbimeve të ofruara. Nga ana tjetër, një grup më i vogël prej 261 personash (10.49%) kanë pohuar se nuk i kryejnë pagesat në kohën e duhur.

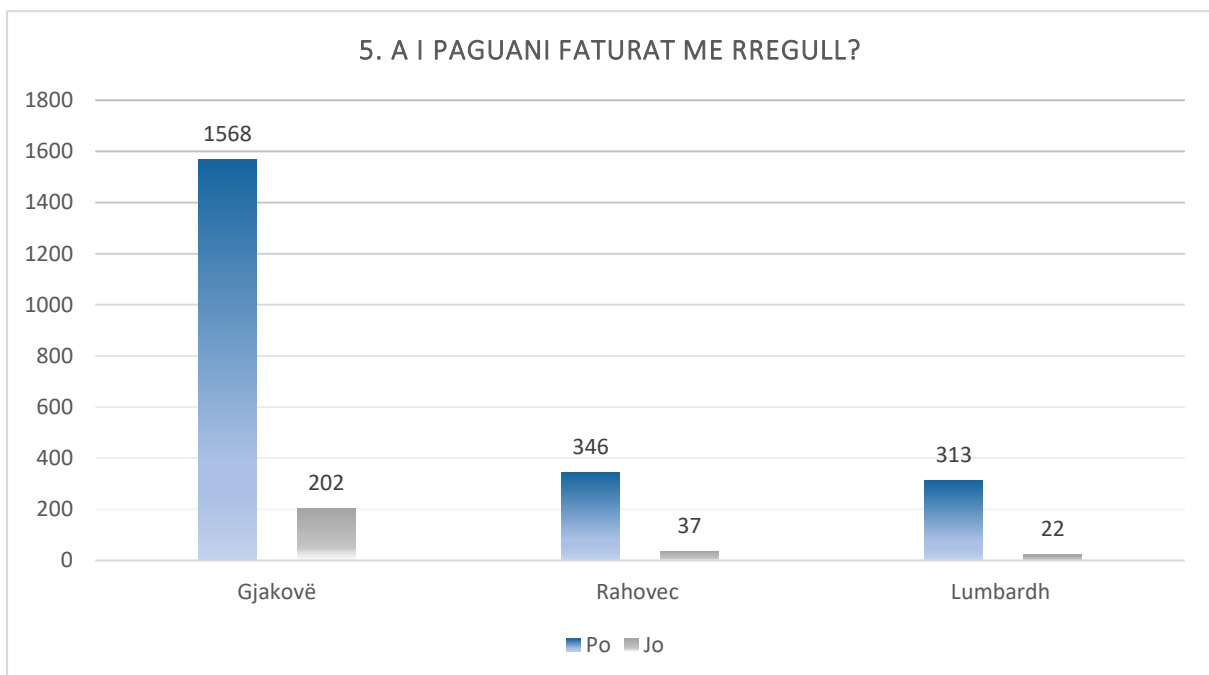


Figura 10. Rregullsia e pagesës së faturave

4.7. Arsyet që ndikojnë në vonesën e pagesave

Tabela 11. Arsyet për mospagesë

Arsyet për mospagesë?	Gjendja Sociale	I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit	Pakënaqësi me lexuesin	Totali
Gjakovë	182	14	6	202
	90.10%	6.93%	2.97%	77.39%
Rahovec	25	10	2	37
	67.57%	27.03%	5.41%	14.18%
Lumbardh	17	3	2	22
	77.27%	13.64%	9.09%	8.43%
Total	224	27	10	261
	85.82%	10.34%	3.83%	100.00%

Sa i përket arsyeve të mos pagesës së faturave, një përqindje e madhe e të anketuarve që nuk i kryejnë pagesat në kohën e duhur e lidhin këtë me gjendjen e tyre socio-ekonomike, duke përfaqësuar 224 të anketuar (85.82%) të përgjigjeve. Nga ana tjetër, 27 të anketuar (10.34%), ka shprehur pakënaqësi me nivelin e shërbimit si arsye kryesore për mospagesën e faturave. Për detaje të mëtejshme mbi shpërndarjen e përgjigjeve sipas kategorive, referojuni tabelës dhe grafikut të mëposhtëm.

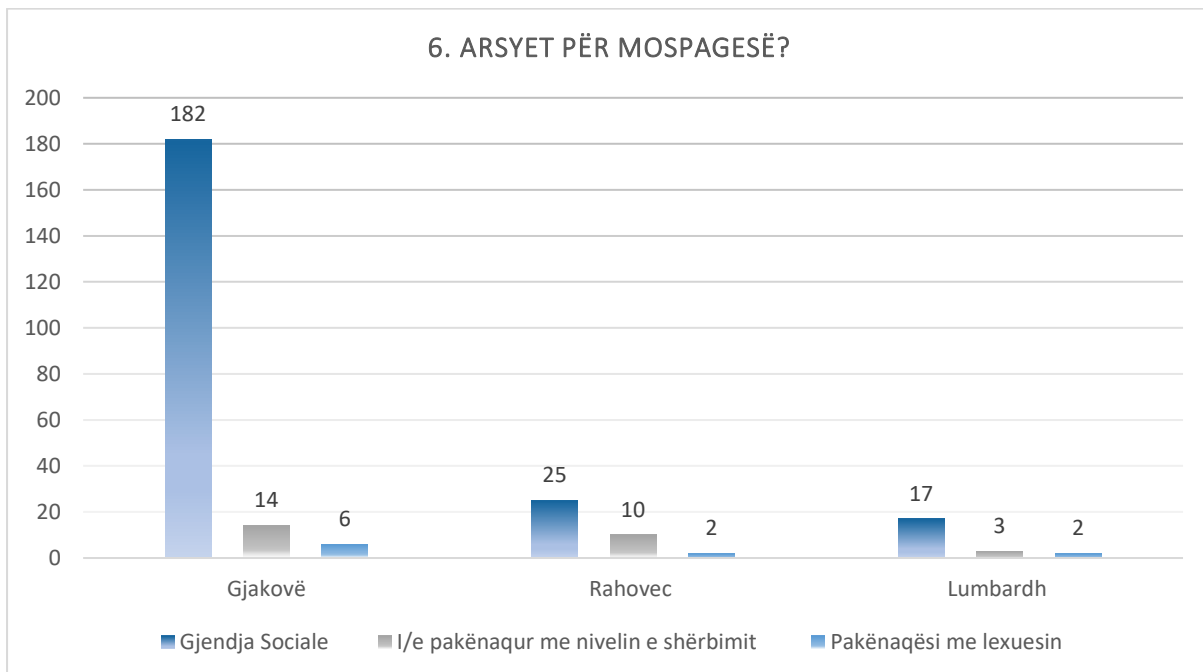


Figura 11. Arsyet për mospagesë

4.8. Procedura e përmbarimit në rast të mos pagesës

Tabela 12. Procedura e përmbarimit në rast të mospagesës

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1670	100	1770
	94.35%	5.65%	71.14%
Rahovec	360	23	383
	93.99%	6.01%	15.39%
Lumbardh	284	51	335
	84.78%	15.22%	13.46%
Total	2314	174	2488
	93.01%	6.99%	100.00%

Në këtë hulumtim është shqyrtuar niveli i informimit të konsumatorëve lidhur me procedurat që pasojnë në rast të mospagesës së borxhit. Nga totali prej 2,488 të anketuarve, rezulton se 2,314 (93.01%) janë të vetëdijshëm se lënda e tyre mund të referohet përmbaruesit privat në rast të mosshlyerjes së detyrimeve financiare. Ndërkohë, 174 apo (6.99%) e të anketuarve nuk kanë qenë të informuar për këtë procedurë.

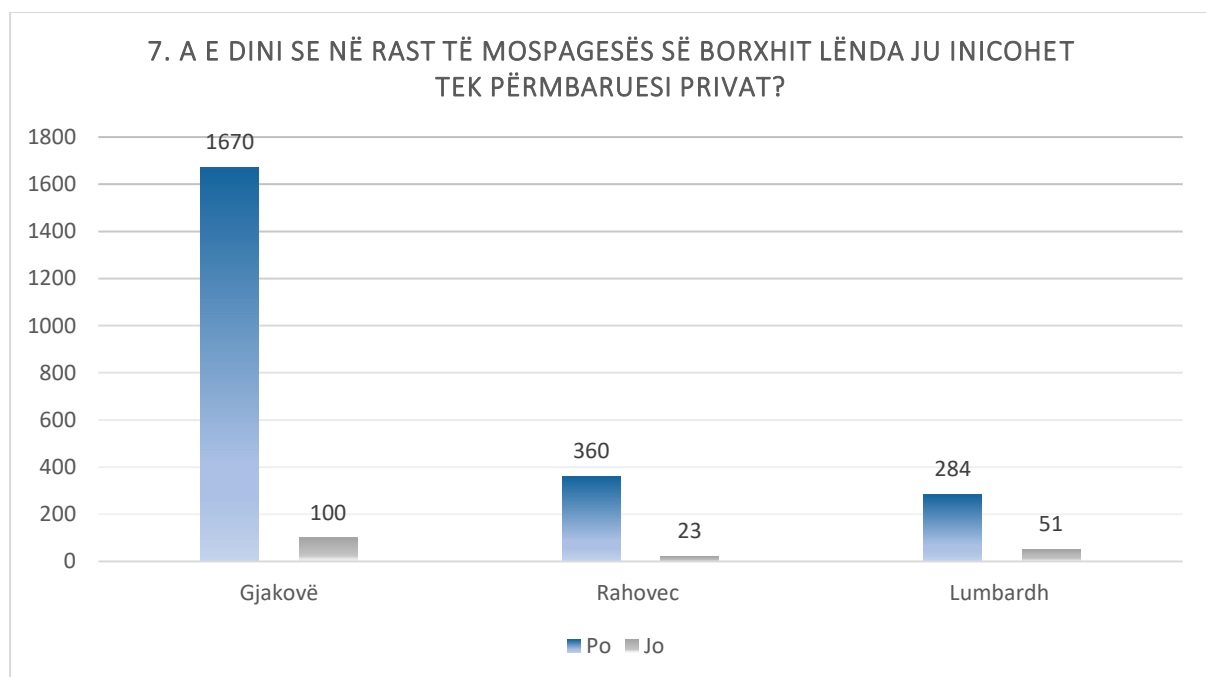


Figura 12. Procedura e përmbarimit në rast të mospagesës

4.9. Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore

Tabela 13. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1583	187	1770
	89.44%	10.56%	71.14%
Rahovec	351	32	383
	91.64%	8.36%	15.39%
Lumbardh	191	144	335
	57.01%	42.99%	13.46%
Total	2125	363	2488
	85.41%	14.59%	100.00%

Të anketuarit janë pyetur nëse janë të informuar për mundësinë e nënshkrimit të një kontrate me këste mujore për pagesën e borxhit në rast se ai është i lartë. Nga përgjigjet e marra, një shumicë dërrmuese prej 2,125 të anketuarve (85.41%) kanë pohuar se janë në dijeni për këtë mundësi, duke treguar një nivel të lartë informimi mbi opsionet e pagesës së borxhit. Ndërkohë, 363 të anketuar (14.59%) kanë deklaruar se nuk kanë njohuri për këtë të drejtë, gjë që sugjeron nevojën për përmirësimin e informimit të konsumatorëve mbi alternativat që ata kanë në rast të borxheve të papaguara.

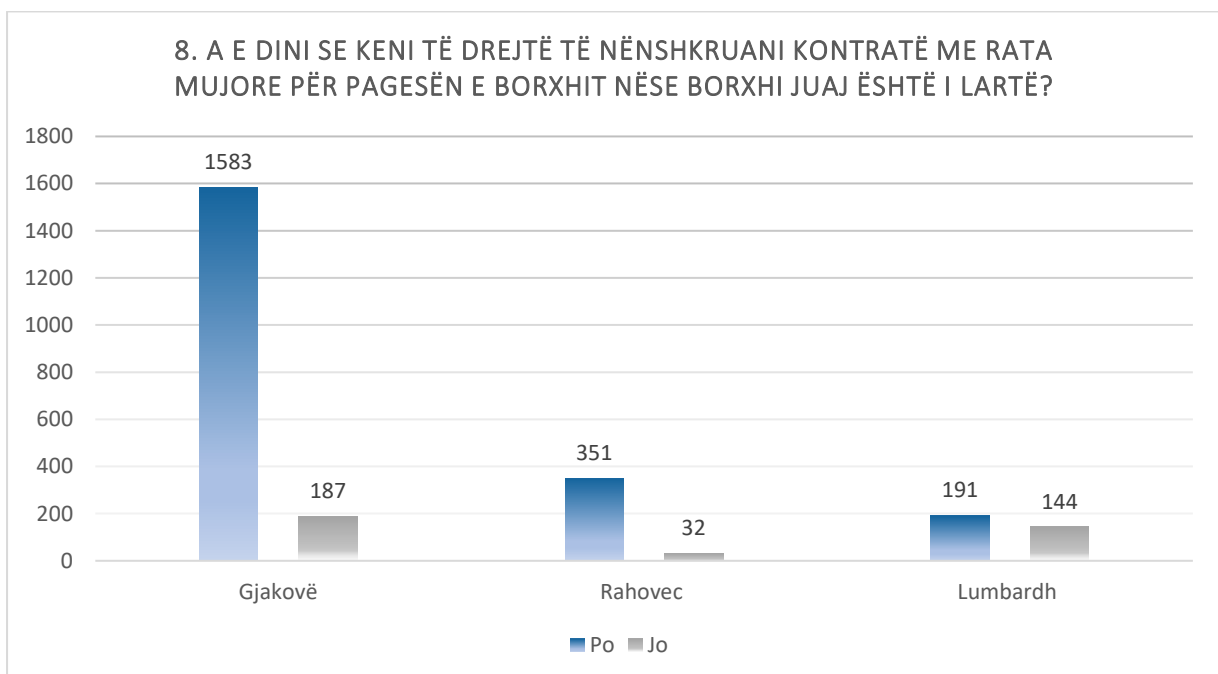


Figura 13. Mundësia e pagesës së borxhit me këste mujore

4.10. Paraqitja e Ankesave nga Konsumatorët

Tabela 14. Ankesat e konsumatorëve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	430	1340	1770
	24.29%	75.71%	71.14%
Rahovec	161	222	383
	42.04%	57.96%	15.39%
Lumbardh	181	154	335
	54.03%	45.97%	13.46%
Total	772	1716	2488
	31.03%	68.97%	100.00%

Të gjeturat e hulumtimit mbi këtë pyetje tregojnë se 1,716 persona (68.97%) nuk kanë pasur asnjëherë nevojë të bëjnë një ankesë lidhur me shërbimet e marra. Kjo tregon një nivel të lartë kënaqësie me shërbimet ose një mungesë të iniciativës për të raportuar çështje të mundshme. Nga ana tjetër, 772 persona të anketur (31.03%) kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesa, duke reflektuar përvoja të ndryshme në lidhje me cilësinë dhe efikasitetin e shërbimeve të ofruara.

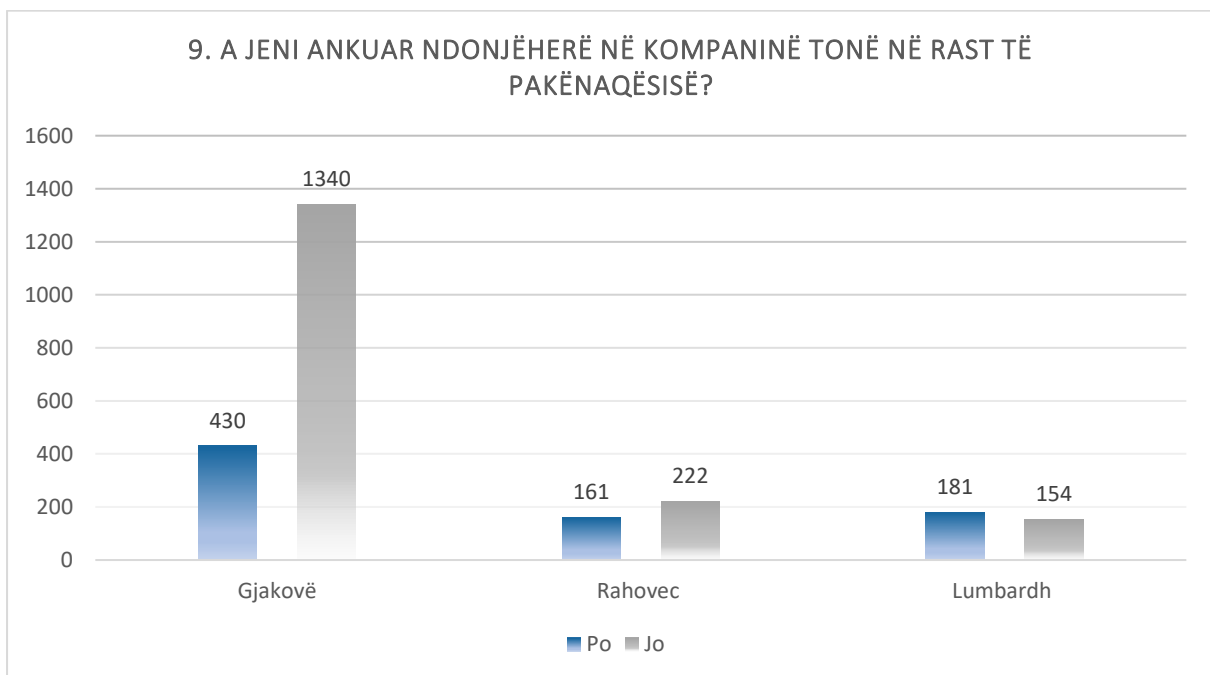


Figura 14. Ankesat e konsumatorëve

4.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Tabela 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Aspak të kënaqur	Totali
Gjakovë	1359	347	64	1770
	76.78%	19.60%	3.62%	71.14%
Rahovec	329	37	17	383
	85.90%	9.66%	4.44%	15.39%
Lumbardh	276	40	19	335
	82.39%	11.94%	5.67%	13.46%
Total	1964	424	100	2488
	78.94%	17.04%	4.02%	100.00%

Sa i përket kënaqshmërisë së konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave, të dhënat tregojnë se një shumicë e konsiderueshme e të anketuarve, konkretisht 1,964 persona (78.94%), janë shprehur shumë të kënaqur me këtë proces. Një tjetër grup prej 424 të anketuarish (17.04%) ka raportuar një kënaqësi mesatare, ndërsa vetëm 100 persona (4.02%) kanë shprehur pakënaqësi në lidhje me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave.

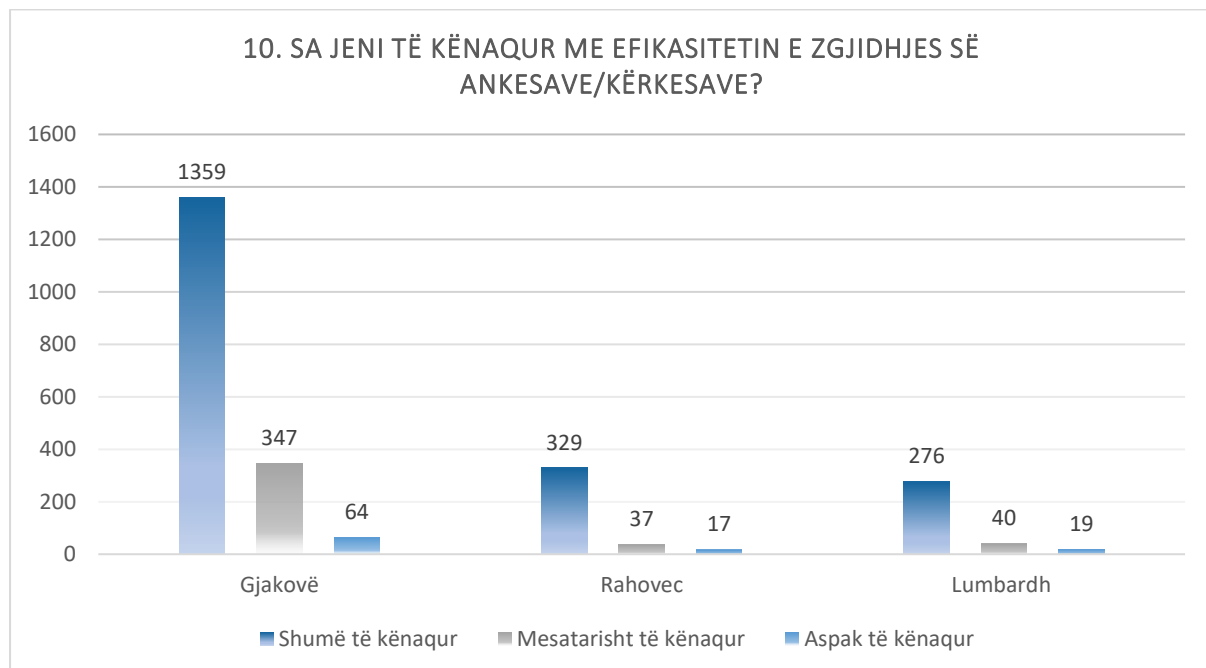


Figura 15. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

4.12. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve

Tabela 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1652	118	1770
	93.33%	6.67%	71.14%
Rahovec	358	25	383
	93.47%	6.53%	15.39%
Lumbardh	259	76	335
	77.31%	22.69%	13.46%
Total	2269	219	2488
	91.20%	8.80%	100.00%

Sa i përket kënaqshmërisë së konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve, të dhënat tregojnë një nivel të lartë kënaqësie nga ana e të anketuarve. Konkretisht, 2,269 persona të anketuar (91.20%) kanë shprehur kënaqësi me mënyrën se si menaxhohen defektet, ndërsa vetëm 219 (8.80%) prej tyre kanë shprehur pakënaqësi në lidhje me këtë aspekt.

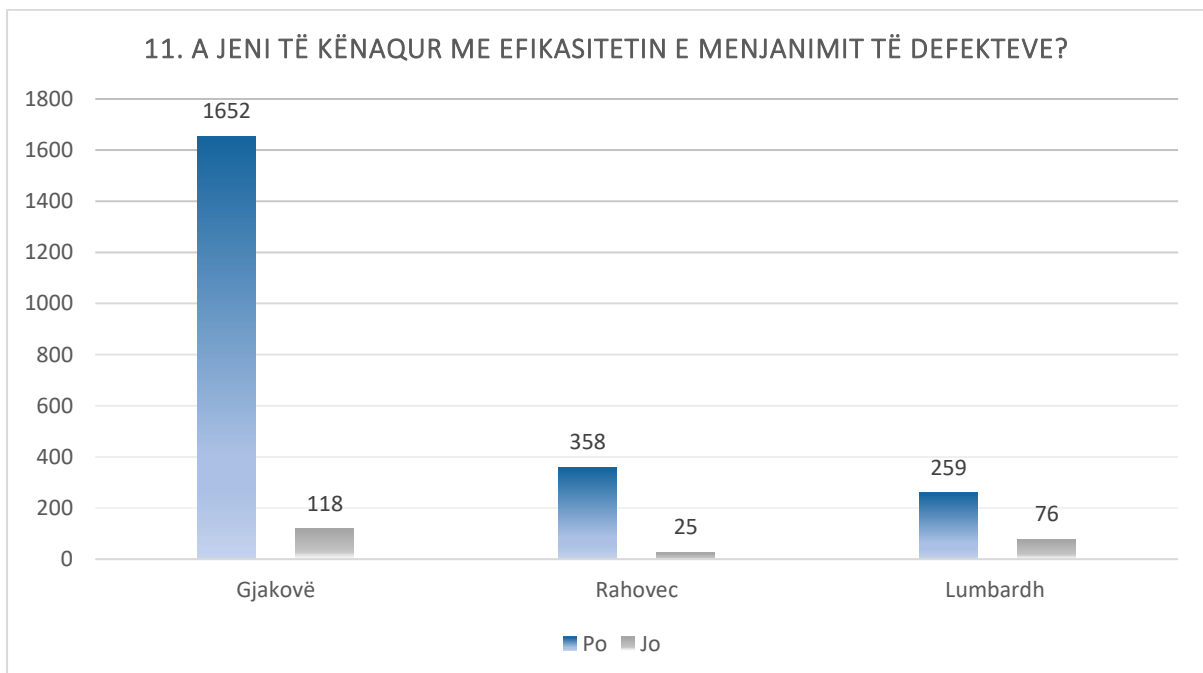


Figura 16. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e mënjanimit të defekteve

4.13. Kontrata e shërbimit me kompaninë

Tabela 17. Kontrata e shërbimit me kompaninë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1770	0	1770
	100.00%	0.00%	71.14%
Rahovec	383	0	383
	100.00%	0.00%	15.39%
Lumbardh	335	0	335
	100.00%	0.00%	13.46%
Total	2488	0	2488
	100.00%	0.00%	100.00%

Rezultatet e këtij hulumtimi tregojnë se të gjithë 2,488 të anketuarit kanë një kontratë aktive shërbimi me kompaninë, duke e çuar këtë tregues në 100%. Ky fakt dëshmon se të gjithë pjesëmarrësit në anketë janë konsumatorë të rregullt dhe të regjistruar, të cilët marrin shërbime nga kjo kompani.

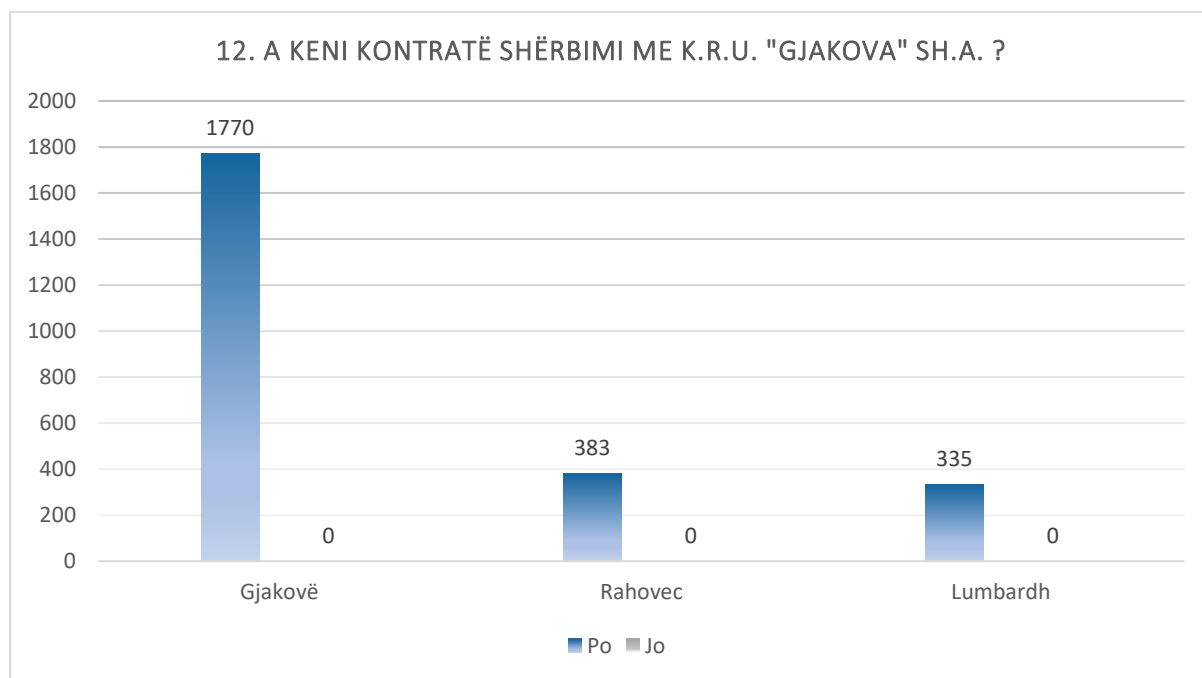


Figura 17. Kontrata e shërbimit me kompaninë

4.14. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Tabela 18. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1231	539	1770
	69.55%	30.45%	71.14%
Rahovec	305	78	383
	79.63%	20.37%	15.39%
Lumbardh	146	189	335
	43.58%	56.42%	13.46%
Total	1682	806	2488
	67.60%	32.40%	100.00%

Nga 2,488 të anketuarit, 1,682 persona (67.60%) kanë deklaruar se janë të informuar për ekzistencën dhe funksionin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura, duke treguar një nivel relativisht të lartë të vetëdijes publike mbi këtë infrastrukturë. Megjithatë, një pjesë e konsiderueshme (32.40%) ende nuk ka njohuri mbi këtë impiant.

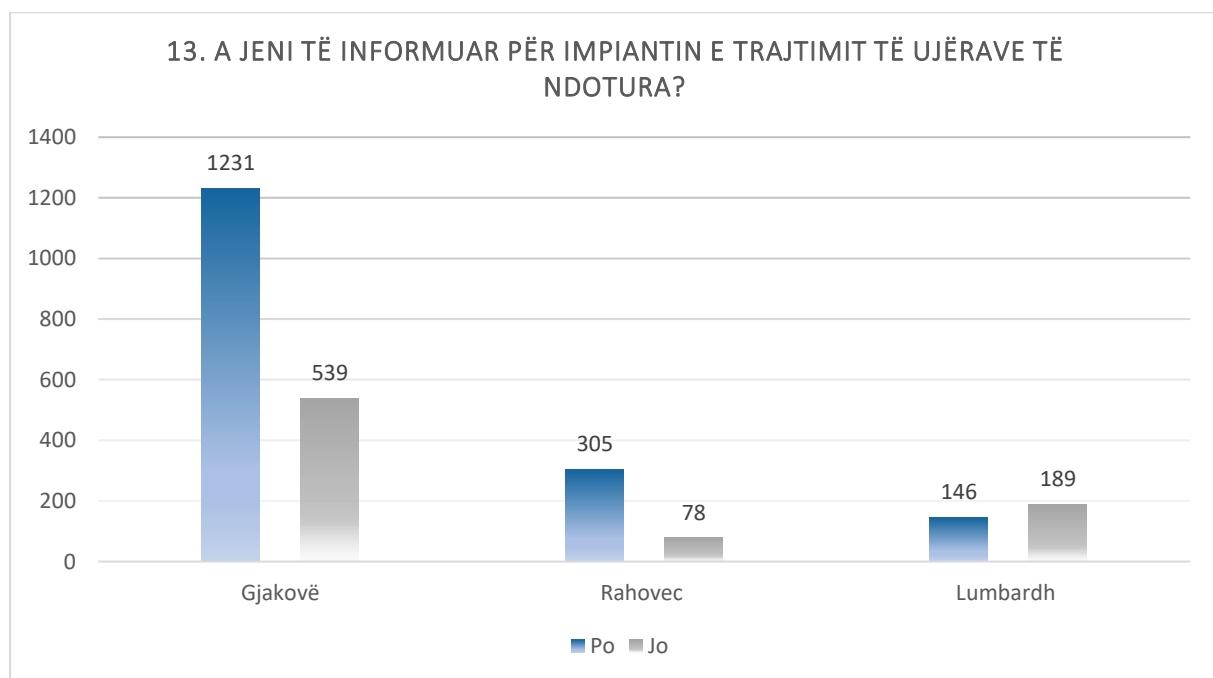


Figura 18. Njohuritë e konsumatorëve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

4.15. Ndikimi i impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura në shëndetin publik dhe mbrojtjen e ujërave

Tabela 19. Informimi mbi ndikimin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1418	352	1770
	80.11%	19.89%	71.14%
Rahovec	291	92	383
	75.98%	24.02%	15.39%
Lumbardh	133	202	335
	39.70%	60.30%	13.46%
Total	1842	646	2488
	74.04%	25.96%	100.00%

Nga të dhënat e mbledhura, rezulton se 1842 apo (74.04%) e të anketuarve janë të vetëdijshëm për ndikimin pozitiv të impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura në mbrojtjen e shëndetit publik dhe parandalimin e degradimit të trupave ujqorë. Ndërkohë, 646 të anketuar, (25.96%), nuk kanë njohuri mbi këtë çështje, duke treguar nevojën për informim dhe ndërgjegjësim të mëtejshëm mbi rëndësinë e këtij procesi.

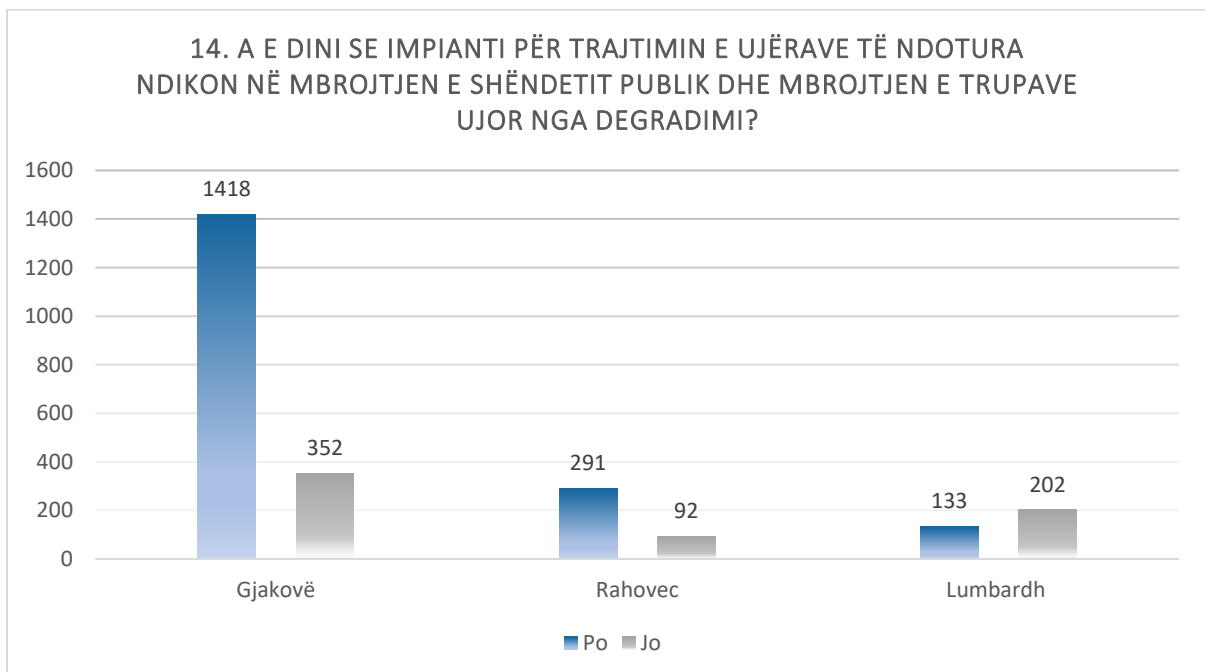


Figura 19. Informimi mbi ndikimin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura

4.16. Njohuria mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare

Tabela 20. Informimi i konsumatorëve për web-faqen.

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1583	187	1770
	89.44%	10.56%	71.14%
Rahovec	353	30	383
	92.17%	7.83%	15.39%
Lumbardh	309	26	335
	92.24%	7.76%	13.46%
Total	2245	243	2488
	90.23%	9.77%	100.00%

Të dhënat tregojnë se nga gjithsej 2,488 të anketuar, 2,245 persona (90.23%) janë të informuar për ekzistencën e web-faqes, duke reflektuar një nivel të lartë të ndërgjegjësimit mbi këtë kanal informimi. Ndërkohë, 243 persona (9.77%) nuk janë të informuar mbi këtë platformë.

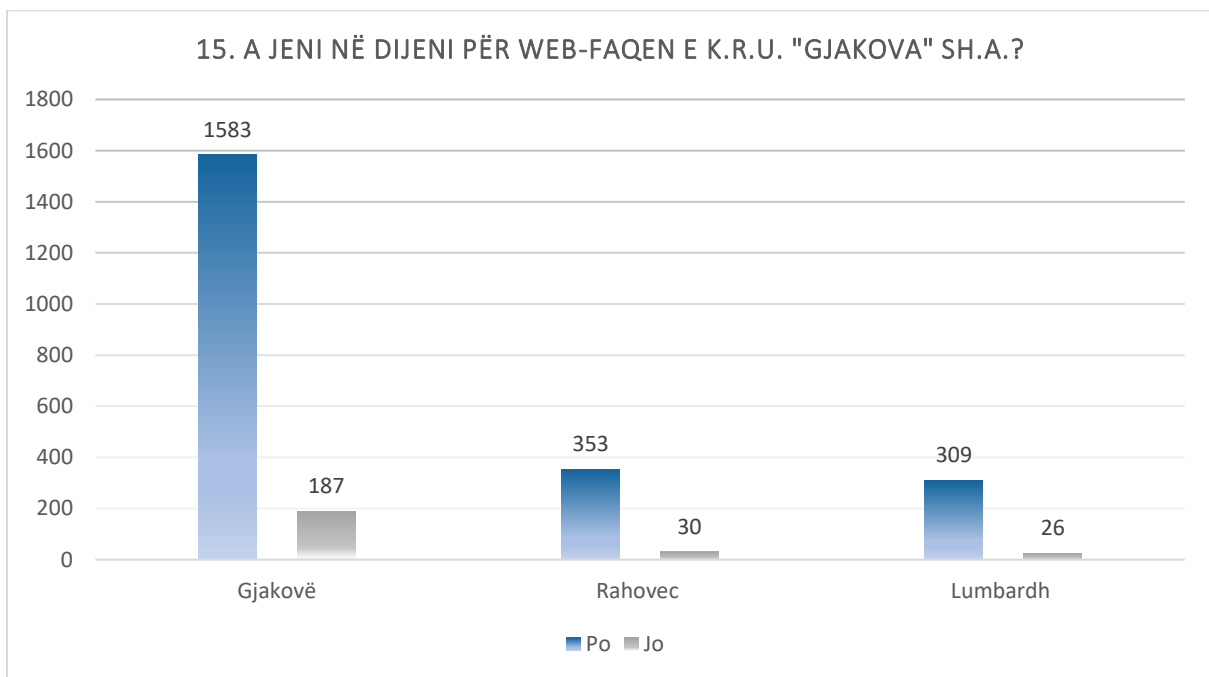


Figura 20. Informimi i konsumatorëve për web-faqen

4.17. Kënaqësia e Konsumatorëve me Publikimin e Informacioneve në Web-Faqe dhe Rrjete Sociale

Tabela 21. Vlerësimi i konsumatorëve për publikimin e informacioneve online

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Aspak të kënaqur	Totali
Gjakovë	1384	359	27	1770
	78.19%	20.28%	1.53%	71.14%
Rahovec	150	219	14	383
	39.16%	57.18%	3.66%	15.39%
Lumbardh	112	212	11	335
	33.43%	63.28%	3.28%	13.46%
Total	1646	790	52	2488
	66.16%	31.75%	2.09%	100.00%

Nga gjithsej 2,488 të anketuar, 1,646 persona (66.16%) janë shprehur se janë shumë të kënaqur me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale të K.R.U. "Gjakova" Sh.A. Ndërkohë, 790 persona (31.75%) kanë vlerësuar nivelin e informimit si mesatarisht të kënaqshëm, ndërsa 52 persona (2.09%) kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.

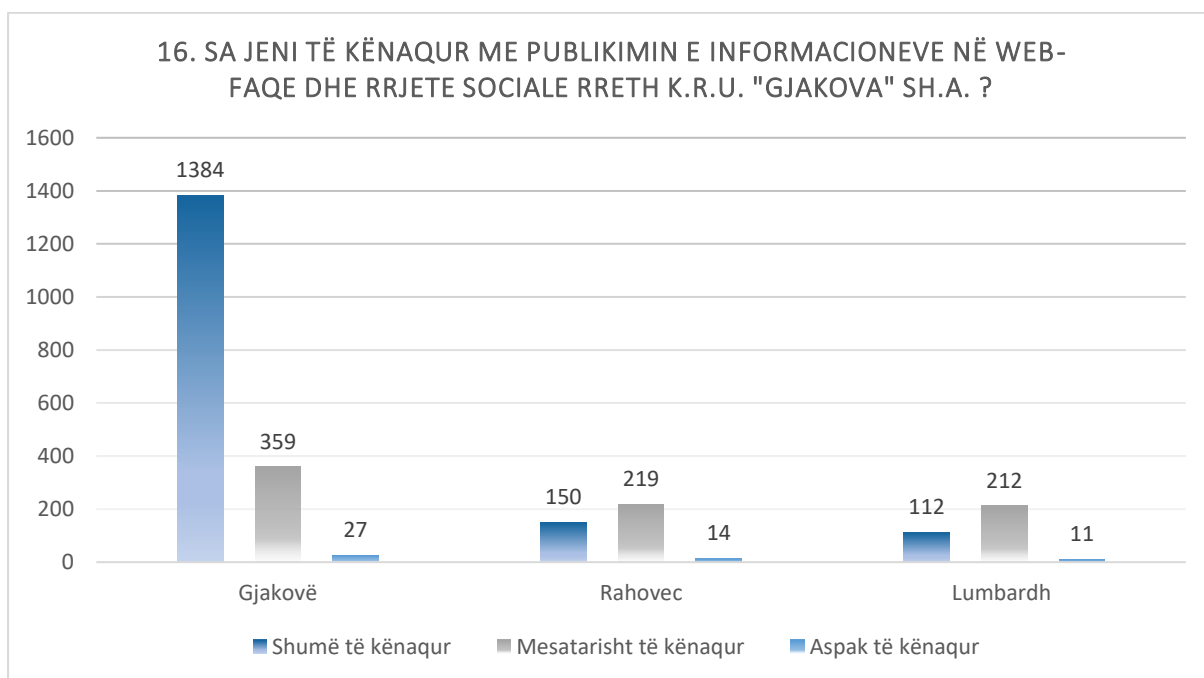


Figura 21. Vlerësimi i konsumatorëve për publikimin e informacioneve online

4.18. Njohuria për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)

Tabela 22. Niveli i njohurisë për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit (ARRU)

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1345	425	1770
	75.99%	24.01%	71.14%
Rahovec	332	51	383
	86.68%	13.32%	15.39%
Lumbardh	117	218	335
	34.93%	65.07%	13.46%
Total	1794	694	2488
	72.11%	27.89%	100.00%

Nga gjithsej 2,488 të anketuar, 1,794 persona (72.11%) kanë deklaruar se kanë njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU), ndërsa 694 persona (27.89%) nuk janë të informuar plotësisht për këtë institucion. Këto rezultate tregojnë një nivel të mirë të ndërgjegjësimit publik mbi rolin e ARRU-së, me hapësirë për informim edhe më të gjerë.

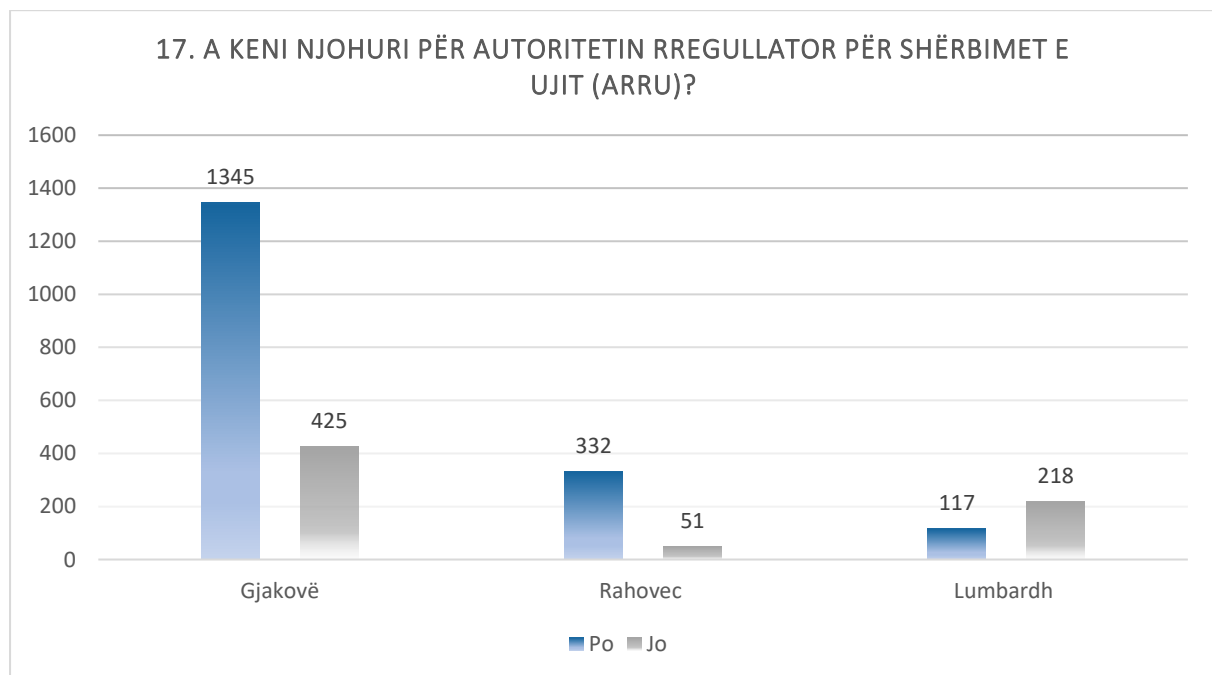


Figura 22. Niveli i njohurisë për autoritetin rregullator për shërbimet e ujit (ARRU)

4.19. Komentet e konsumatorëve mbi shërbimet e ofruara nga K.R.U. Gjakova Sh.A.

Nga gjithsej 2,488 të anketuar, vetëm 315 prej tyre kanë dhënë komente në lidhje me përmirësimin e shërbimeve të ofruara nga K.R.U. "Gjakova" Sh.A. Pjesa më e madhe e tyre, 213 ankues (67.62%), kanë shprehur kënaqësi me shërbimet aktuale, duke theksuar se janë të kënaqur me cilësinë dhe disponueshmërinë e shërbimit. Megjithatë, një pjesë e të anketuarve kanë sugjeruar fusha për përmirësim. 73 persona (23.17%) kanë propozuar që çmimet të jenë më të përballueshme për konsumatorët, duke theksuar rëndësinë e aksesueshmërisë ekonomike të shërbimeve. Po ashtu, 18 të anketuar (5.71%) kanë kërkuar përmirësim të shtypjes së ujit, duke theksuar nevojën për furnizim më të qëndrueshëm dhe efikas.

Tabela 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve

Qytet	Çmimet të jenë më të përballueshme	Të përmirësohet cilësia e ujit	Të përmirësohet shtypja e ujit	Jemi të kënaqur me shërbimet e tyre	Totali
Gjakovë	58	7	6	160	231
	25.11%	3.03%	2.60%	69.26%	73.33%
Rahovec	9	3	8	18	38
	23.68%	7.89%	21.05%	47.37%	12.06%
Lumbardh	6	1	4	35	46
	13.04%	2.17%	8.70%	76.09%	14.60%
Total	73	11	18	213	315
	23.17%	3.49%	5.71%	67.62%	100.00%

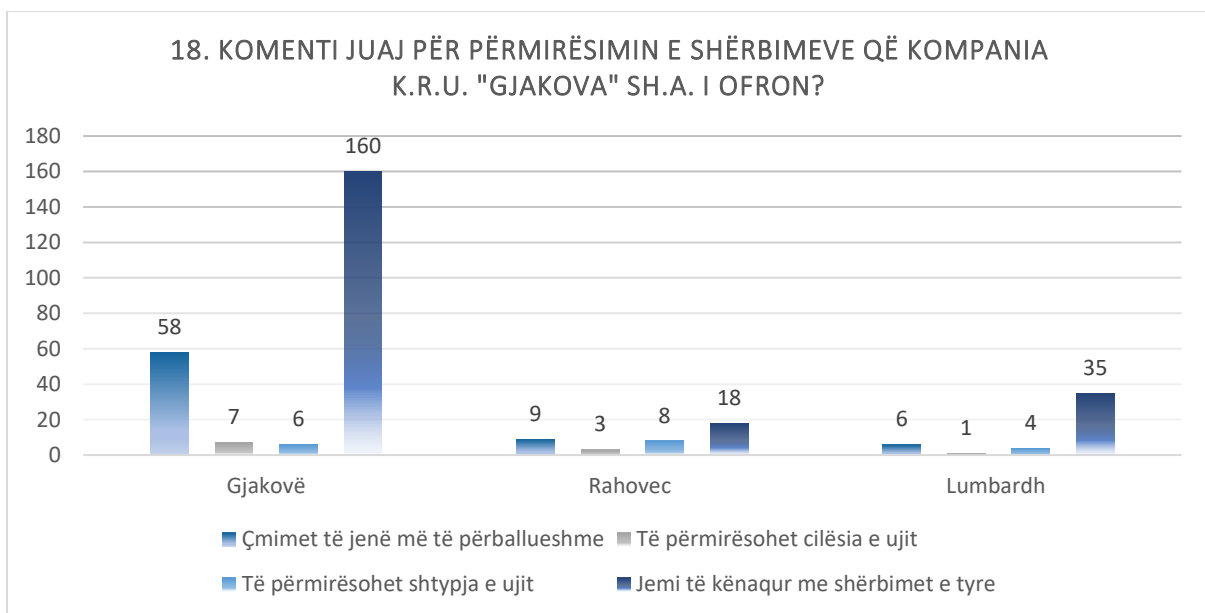


Figura 23. Komentet për përmirësimin e shërbimeve

5. SEKTORI I AMVISËRISË

5.1. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë

Në sektorin e amvisërisë janë anketuar gjithsej 2,220 persona nga totali i përgjithshëm i 2,488 të anketuarve që përfshijnë Gjakovën, Rahovecin dhe Lumbardhin.

Tabela 24. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	1399	176	20	1595
	87.71%	11.03%	1.25%	71.85%
Rahovec	150	175	10	335
	44.78%	52.24%	2.99%	15.09%
Lumbardh	199	84	7	290
	68.62%	28.97%	2.41%	13.06%
Total	1748	435	37	2220
	78.74%	19.59%	1.67%	100.00%

Një nga elementët kyç të hulumtimit ka qenë vlerësimi i kënaqësisë së konsumatorëve me shërbimet e ofruara nga K.R.U Gjakova Sh.A. Nga përgjigjet e mbledhura, rezulton se një shumicë e madhe ose 1,748 persona (78.74%) janë shumë të kënaqur, ndërsa 435 (19.59%) janë shprehur mesatarisht të kënaqur. Vetëm 37 persona (1.67%) kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.

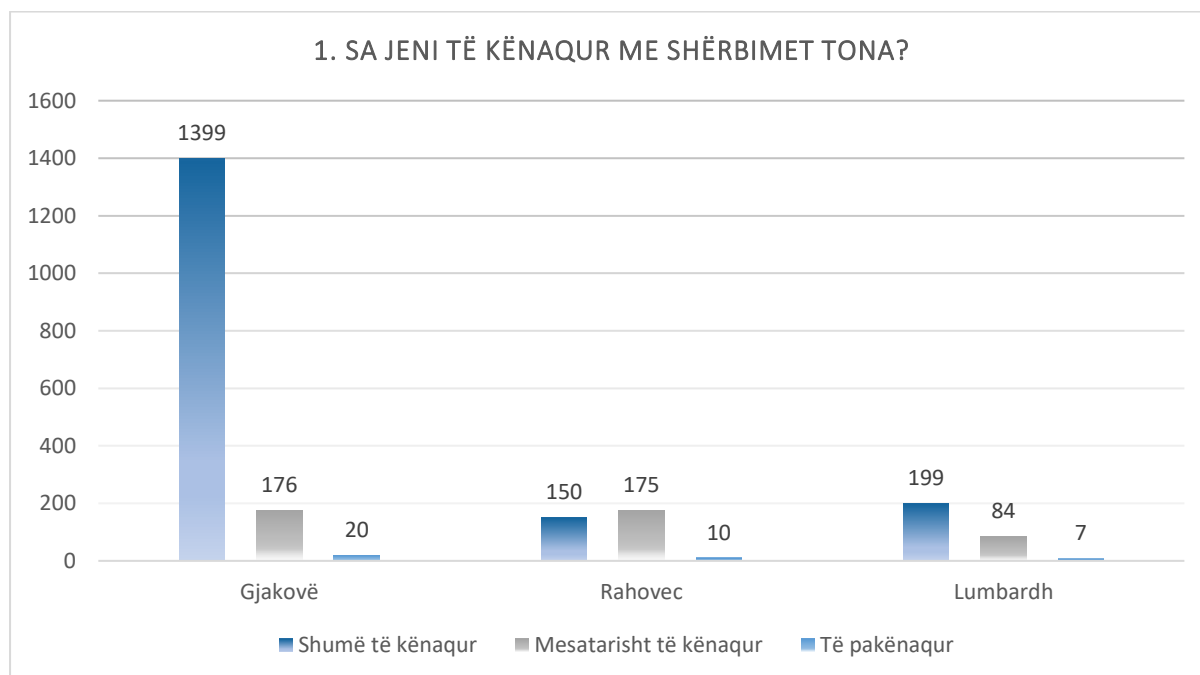


Figura 24. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara në sektorin e amvisërisë

5.2. Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë

Tek pyetja se si i vlerësojnë tarifat e shërbimeve, përgjigjet më të specifikuar nga e të anketuarit mund ti shohim edhe në tabelën e mësipërme edhe në grafën e paraqitur më poshtë.

Tabela 25. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë

Qytet	Të larta	Të përballueshme	Të ulëta	Totali
Gjakovë	145	920	530	1595
	9.09%	57.68%	33.23%	71.85%
Rahovec	22	224	89	335
	6.57%	66.87%	26.57%	15.09%
Lumbardh	17	257	16	290
	5.86%	88.62%	5.52%	13.06%
Total	184	1401	635	2220
	8.29%	63.11%	28.60%	100.00%

Nga 2,220 të anketuarit në sektorin e amvisërisë, 184 persona (8.29%) i vlerësojnë tarifat e shërbimeve si të larta, ndërsa 1,401 (63.11%) i konsiderojnë të përballueshme. Ndërkohë, 635 persona (28.60%) i vlerësojnë tarifat si të ulëta dhe janë të kënaqur me to.

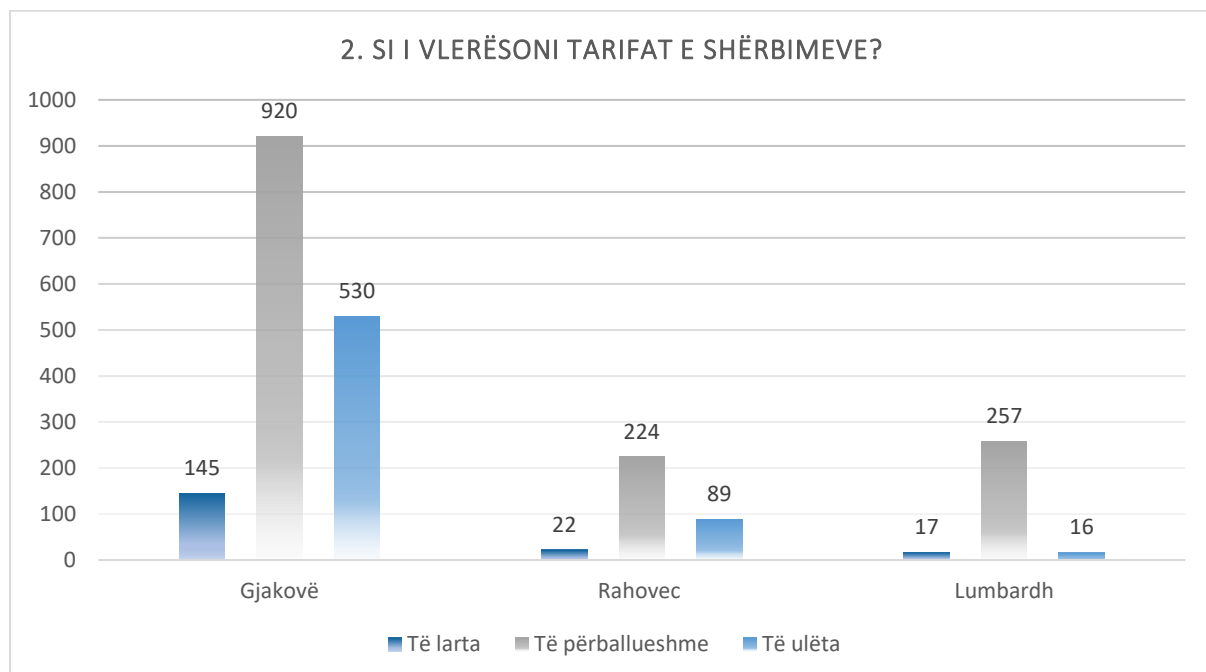


Figura 25. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë

5.3. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë

Tabela 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1595	0	1595
	100.00%	0.00%	71.85%
Rahovec	335	0	335
	100.00%	0.00%	15.09%
Lumbardh	290	0	290
	100.00%	0.00%	13.06%
Total	2220	0	2220
	100.00%	0.00%	100.00%

Nga 2,220 konsumatorë të cilë i përkasin sektorit të amvisërisë, 100% e tyre kanë deklaruar se kanë ujëmatës, ndërsa asnjë konsumator nuk ka raportuar probleme në këtë aspekt.

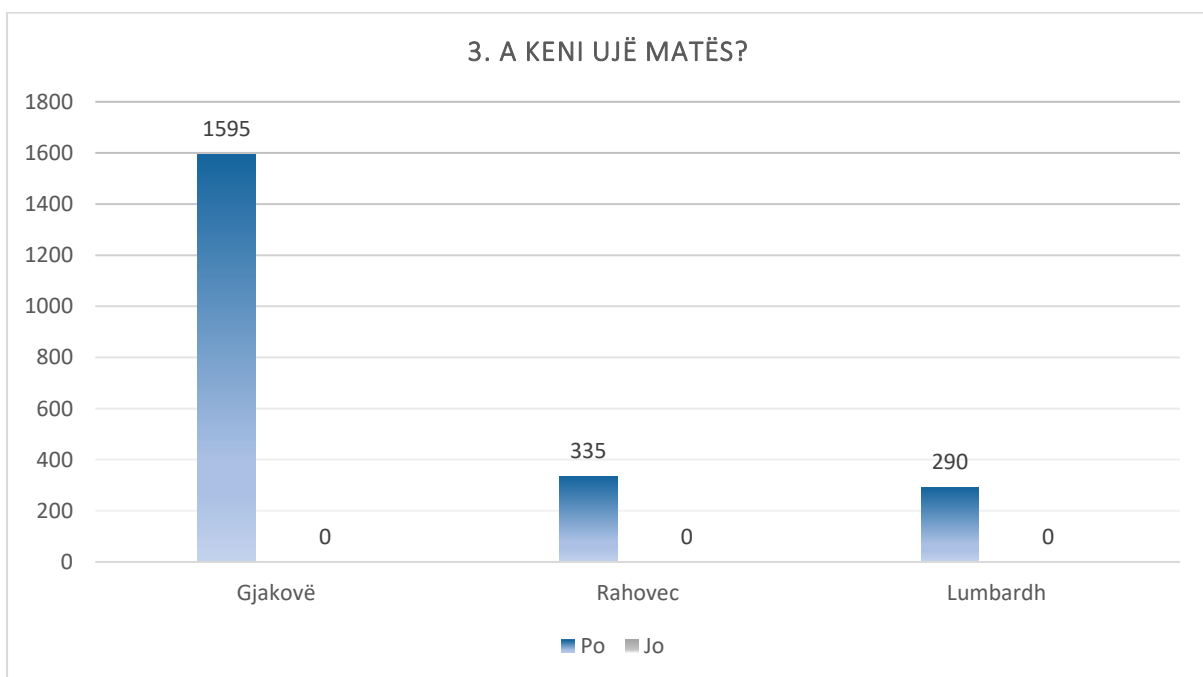


Figura 26. Ujëmatësi në sektorin e amvisërisë

5.4. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë

Tabela 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1434	161	1595
	89.91%	10.09%	71.85%
Rahovec	312	23	335
	93.13%	6.87%	15.09%
Lumbardh	272	18	290
	93.79%	6.21%	13.06%
Total	2018	202	2220
	90.90%	9.10%	100.00%

Sa i përket leximit të ujëmatësve, shumica e konsumatorëve që i përkasin kategorisë së amvisërisë, konkretisht 2,018 persona (90.90%), kanë konfirmuar se ky proces kryhet rregullisht. Ndërkohë, 202 persona (9.10%) kanë deklaruar se ujëmatësit e tyre nuk lexohen në mënyrë të rregullt, duke treguar nevojën për përmirësim në këtë aspekt.

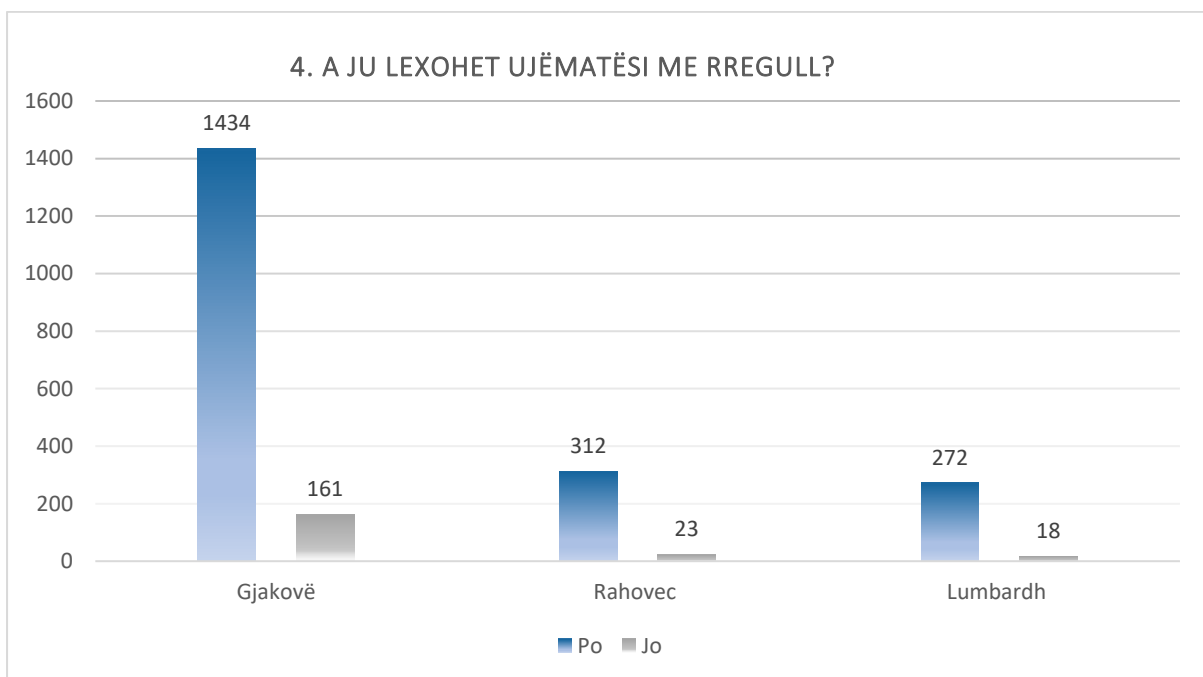


Figura 27. Leximi i ujëmatësit në sektorin e amvisërisë

5.5. Rregullsia e pagesës së faturave nga konsumatorët në sektorin e amvisërisë

Tabela 28. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1423	172	1595
	89.22%	10.78%	71.85%
Rahovec	302	33	335
	90.15%	9.85%	15.09%
Lumbardh	273	17	290
	94.14%	5.86%	13.06%
Total	1998	222	2220
	90.00%	10.00%	100.00%

Në lidhje me pagesën e faturave, shumica dërrmuese e të anketuarve, konkretisht 1,998 persona (90.00%), kanë deklaruar se i paguajnë faturat në mënyrë të rregullt, duke treguar një nivel të lartë të përgjegjësisë financiare ndaj shërbimeve të ofruara. Nga ana tjetër, një përqindje e vogël e të anketuarve, 222 persona (10.00%), kanë pohuar se nuk i kryejnë pagesat në kohën e duhur.

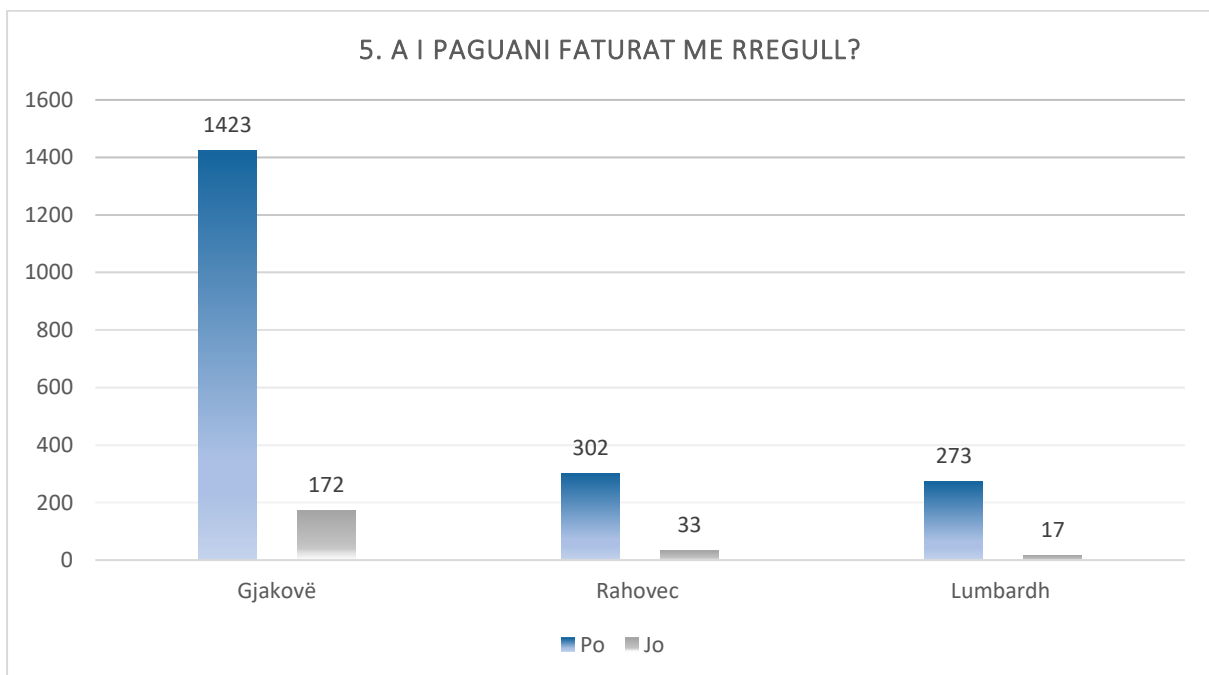


Figura 28. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e amvisërisë

5.6. Arsyet që ndikojnë në vonesën e pagesave në sektorin e amvisërisë

Tabela 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë

Arsyet për mospagesë?	Gjendja Sociale	I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit	Pakënaqësi me lexuesin	Totali
Gjakovë	161	7	4	172
	93.60%	4.07%	2.33%	77.48%
Rahovec	22	9	2	33
	66.67%	27.27%	6.06%	14.86%
Lumbardh	13	2	2	17
	76.47%	11.76%	11.76%	7.66%
Total	196	18	8	222
	88.29%	8.11%	3.60%	100.00%

Të anketuarit nga sektori i amvisërisë që kanë deklaruar se nuk paguajnë faturat me rregull, janë pyetur për arsyet që e shkaktojnë këtë. Sipas përgjigjeve të tyre, 196 persona (88.29%) kanë theksuar se arsyeja kryesore është gjendja e tyre sociale, 18 persona (8.11%) kanë shprehur pakënaqësi me nivelin e shërbimit, ndërsa vetëm 8 persona (3.60%) kanë përmendur se pakënaqësia e tyre është e lidhur me lexuesin e ujëmatësve.

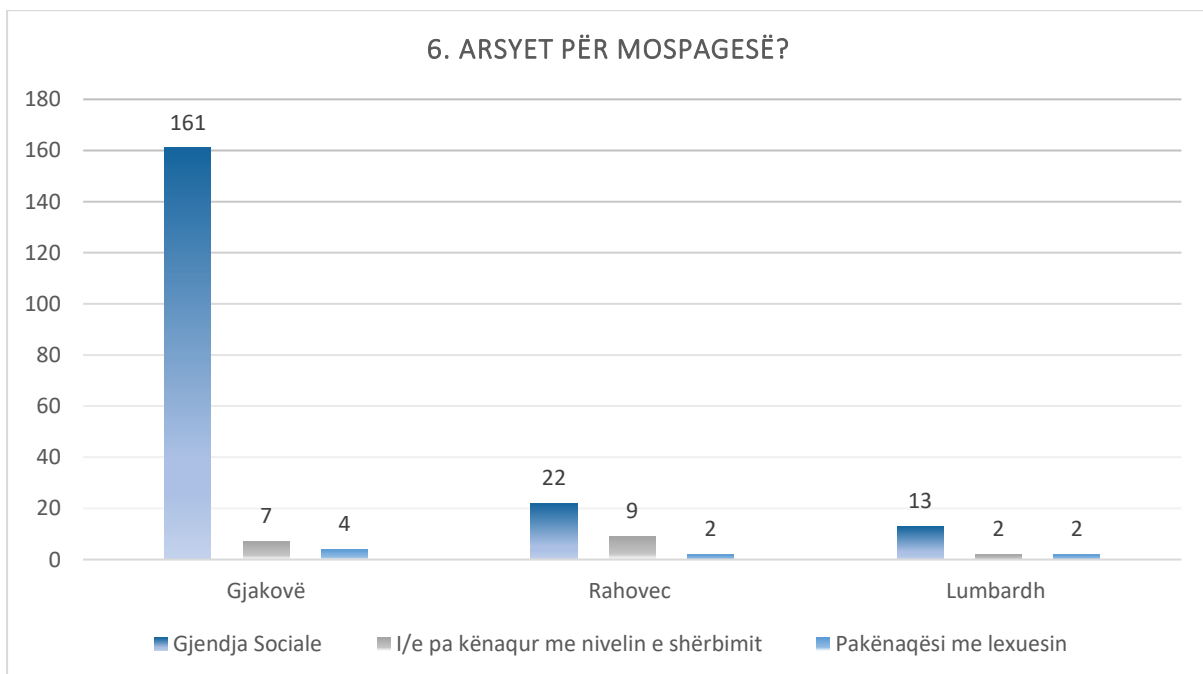


Figura 29. Arsyet për mospagesë në sektorin e amvisërisë

5.7. Procedura e përmbarimit në rastet e mos pagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

Tabela 30. Procedurat e përmbarimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1513	82	1595
	94.86%	5.14%	71.85%
Rahovec	319	16	335
	95.22%	4.78%	15.09%
Lumbardh	240	50	290
	82.76%	17.24%	13.06%
Total	2072	148	2220
	93.33%	6.67%	100.00%

Nga përgjigjet e marra nga 2,220 të intervistuar në sektorin e amvisërisë, në lidhje me pyetjen nëse janë të informuar për pasojat e mos pagesës së borxhit, konkretisht për faktin se lënda mund t'i kalojë te përmbaruesi privat, rezulton se 2,072 persona (93.33%) janë në dijeni të këtij rregulli. Ndërkohë, 148 persona (6.67%) nuk kanë pasur njohuri mbi këtë çështje.

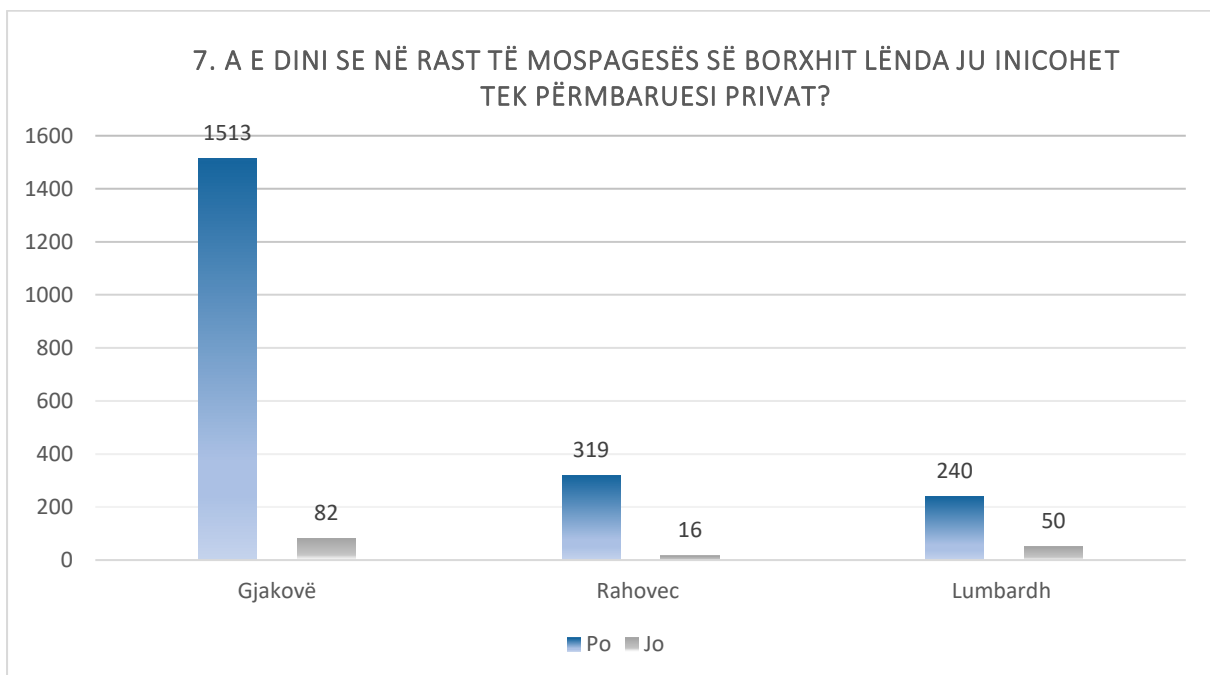


Figura 30. Procedurat e përmbarimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

5.8. Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e amvisërisë

Tabela 31. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1432	163	1595
	89.78%	10.22%	71.85%
Rahovec	308	27	335
	91.94%	8.06%	15.09%
Lumbardh	149	141	290
	51.38%	48.62%	13.06%
Total	1889	331	2220
	85.09%	14.91%	100.00%

Nga të dhënat e marra, 1889 (85.09%) persona janë të informuar për mundësinë e nënshkrimit të një kontrate me rate mujore për pagesën e borxhit, duke përbërë 85.09% të totalit, ndërsa 331 individë nuk janë të njohur me këtë mundësi, që përfaqësojnë 14.91% të të anketuarve.

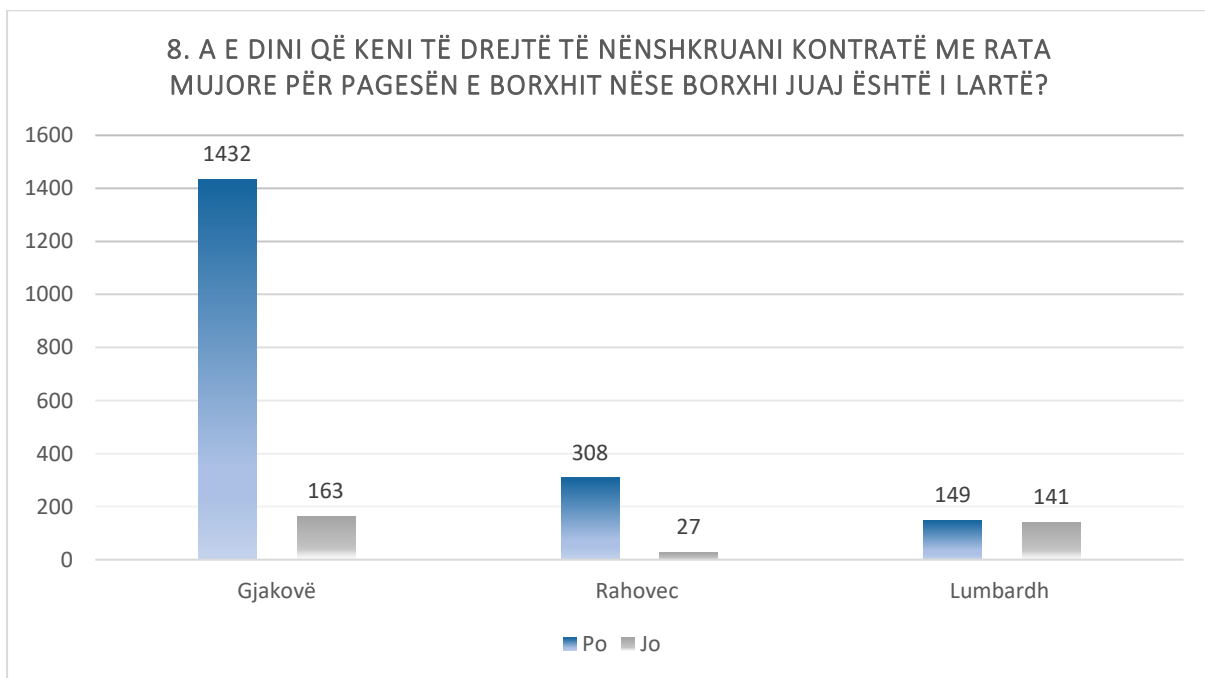


Figura 31. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës në sektorin e amvisërisë

5.9. Paraqitja e ankesave nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

Tabela 32. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	357	1238	1595
	22.38%	77.62%	71.85%
Rahovec	135	200	335
	40.30%	59.70%	15.09%
Lumbardh	156	134	290
	53.79%	46.21%	13.06%
Total	648	1572	2220
	29.19%	70.81%	100.00%

Nga gjithsej 2,220 të anketuar në sektorin e amvisërisë, 648 persona (29.19%) kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesa ndaj kompanisë së ujësjellësit K.R.U. "Gjakova" Sh.A., kryesisht për çështje që lidhen me cilësinë e shërbimit, furnizimin me ujë dhe faturimin. Në anën tjetër, 1,572 të anketuar (70.81%) kanë pohuar se nuk kanë bërë asnjëherë ankesë, gjë që mund të pasqyrojë kënaqësinë e tyre me shërbimet.

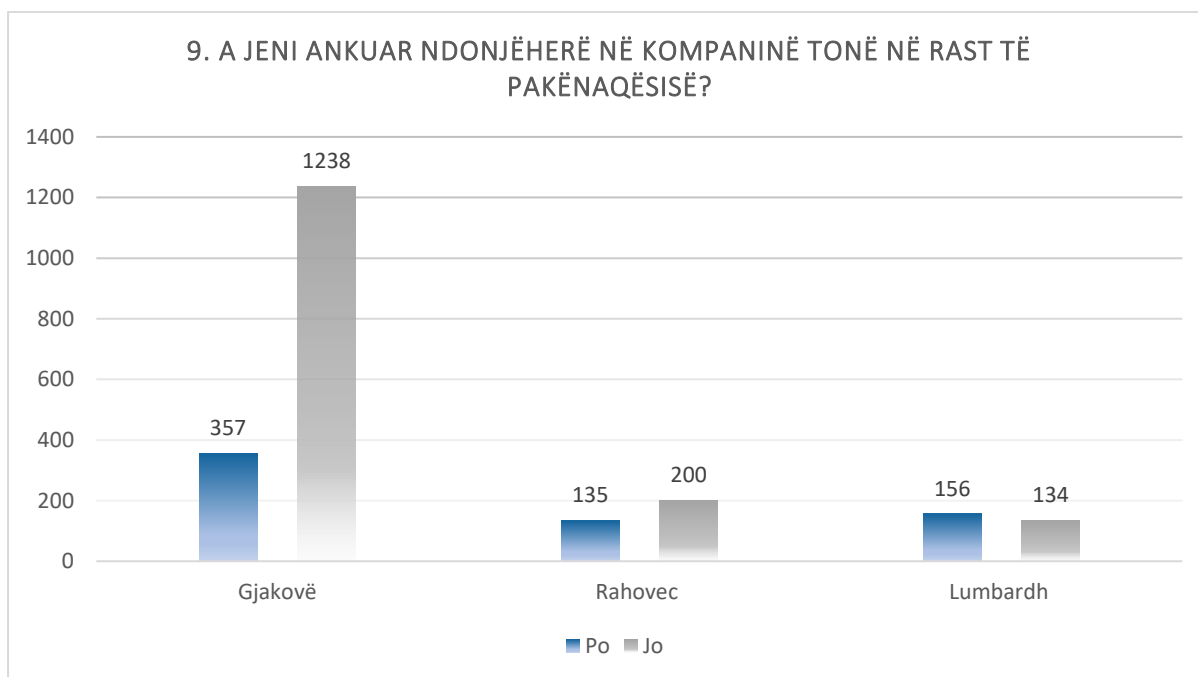


Figura 32. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të amvisërisë

5.10. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Tabela 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	1259	287	49	1595
	78.93%	17.99%	3.07%	71.85%
Rahovec	288	31	16	335
	85.97%	9.25%	4.78%	15.09%
Lumbardh	240	33	17	290
	82.76%	11.38%	5.86%	13.06%
Total	1787	351	82	2220
	80.50%	15.81%	3.69%	100.00%

Në këtë pjesë të hulumtimit, të anketuarit e sektorit të amvisërisë janë pyetur për kënaqësinë e tyre në lidhje me trajtimin e ankesave dhe kërkesave. Rezultatet tregojnë se 1,787 të anketuar (80.50%), janë shprehur shumë të kënaqur me mënyrën se si janë trajtuar dhe zgjidhur kërkesat e tyre. 351 persona, që përbëjnë (15.81%), janë shprehur se janë mesatarisht të kënaqur, ndërsa 82 individë, (3.69%), kanë shprehur pakënaqësi.

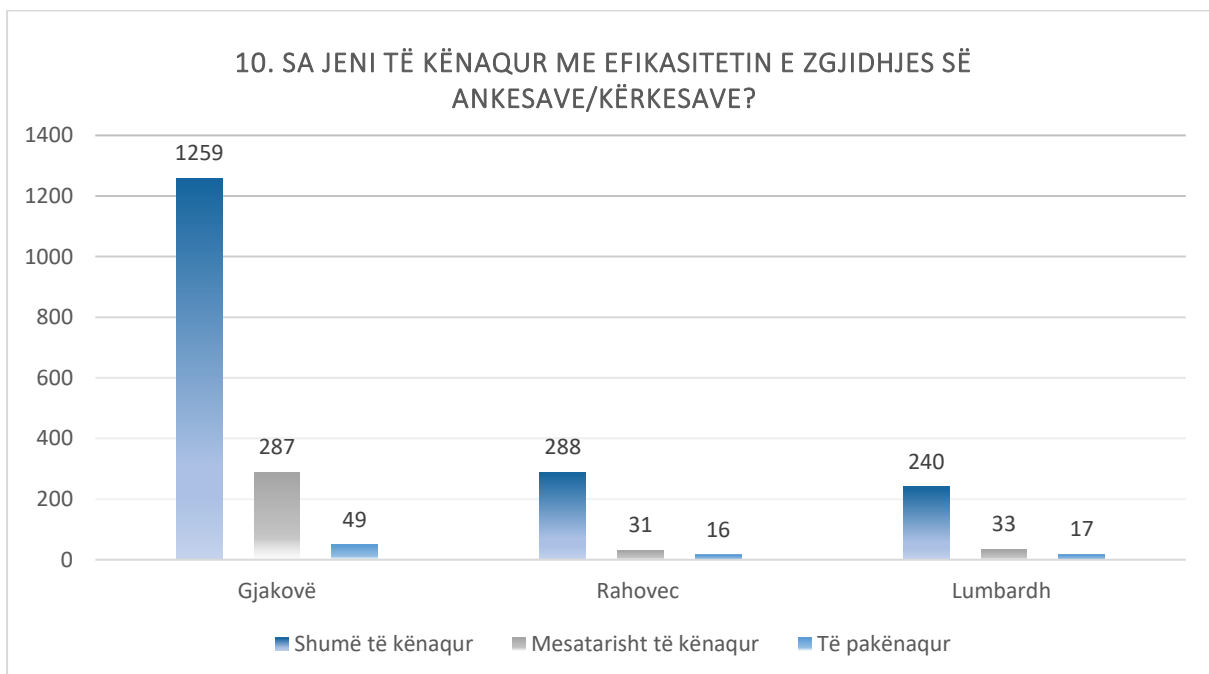


Figura 33. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

5.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë

Tabela 34. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1501	94	1595
	94.11%	5.89%	71.85%
Rahovec	314	21	335
	93.73%	6.27%	15.09%
Lumbardh	220	70	290
	75.86%	24.14%	13.06%
Total	2035	185	2220
	91.67%	8.33%	100.00%

Përsa i përket kënaqësisë së të anketuarve me efikasitetin në menaxhimin e defekteve, nga gjithsej 2,220 përgjigje, 2,035 individë (91.67%), kanë shprehur kënaqësi, ndërsa 185 persona (8.33%), kanë shprehur kënaqësi më të ulët lidhur me këtë.

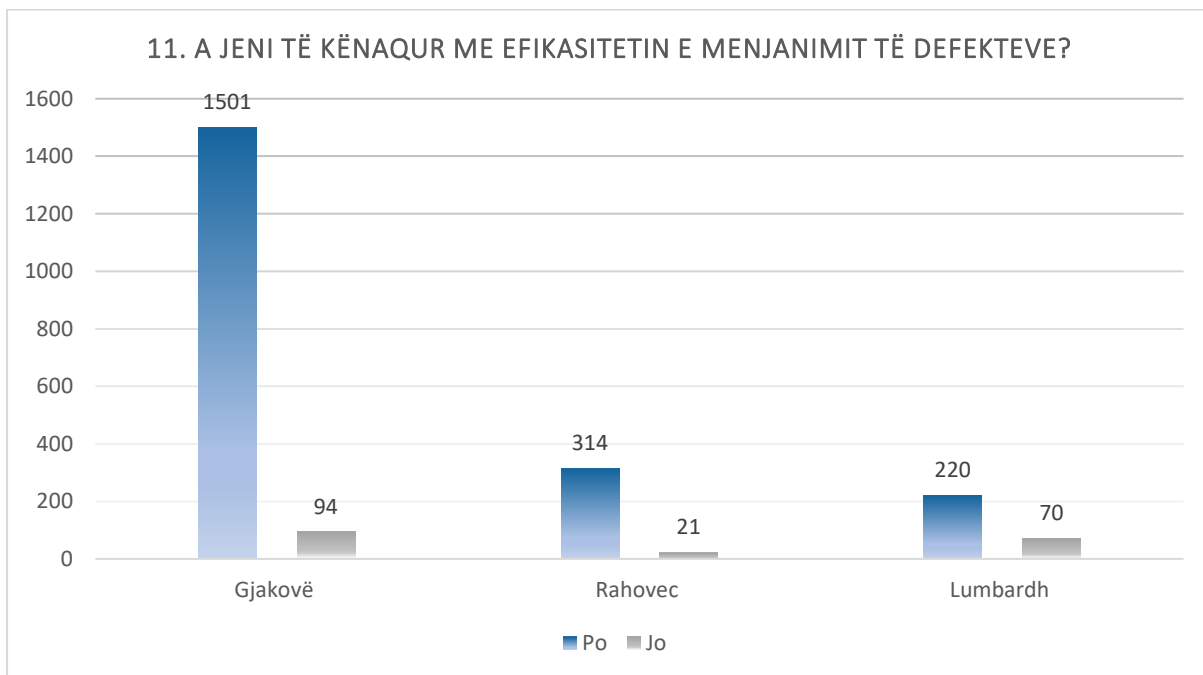


Figura 34. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e amvisërisë

5.12. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë

Tabela 35. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1595	0	1595
	100.00%	0.00%	71.85%
Rahovec	335	0	335
	100.00%	0.00%	15.09%
Lumbardh	290	0	290
	100.00%	0.00%	13.06%
Total	2220	0	2220
	100.00%	0.00%	100.00%

Nga përgjigjet e dhëna, është arritur në përfundimin se të gjithë konsumatorët e anketuar nga sektori i amvisërisë kanë nënshkruar një kontratë shërbimi me K.R.U. Gjakova Sh.A.

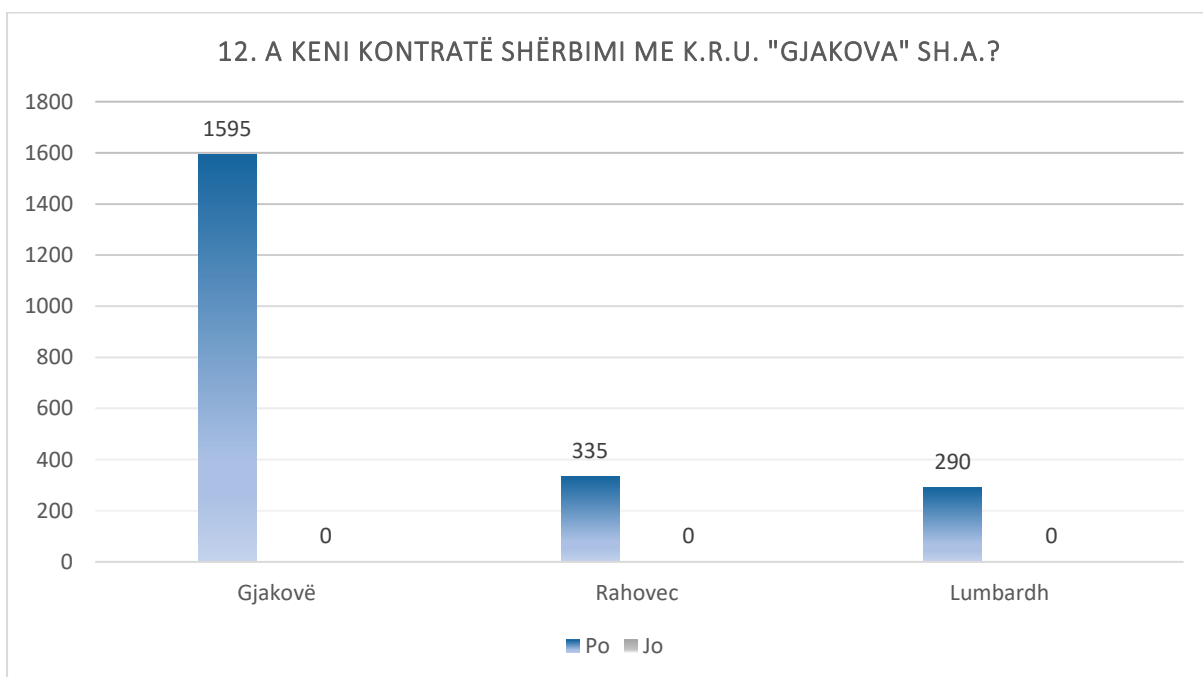


Figura 35. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e amvisërisë

5.13. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit së amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Tabela 36. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit së amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1127	468	1595
	70.66%	29.34%	71.85%
Rahovec	272	63	335
	81.19%	18.81%	15.09%
Lumbardh	130	160	290
	44.83%	55.17%	13.06%
Total	1529	691	2220
	68.87%	31.13%	100.00%

Në lidhje me pyetjen për informimin e konsumatorëve të K.R.U. Gjakova Sh.A. mbi impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura, të anketuarit nga sektori i amvisërisë kanë dhënë përgjigje të ndryshme. 1,529 individë (68.87%), kanë shprehur se janë të informuar, ndërsa 691 persona, (31.13%), kanë pohuar se nuk kanë njohuri për këtë impiant.

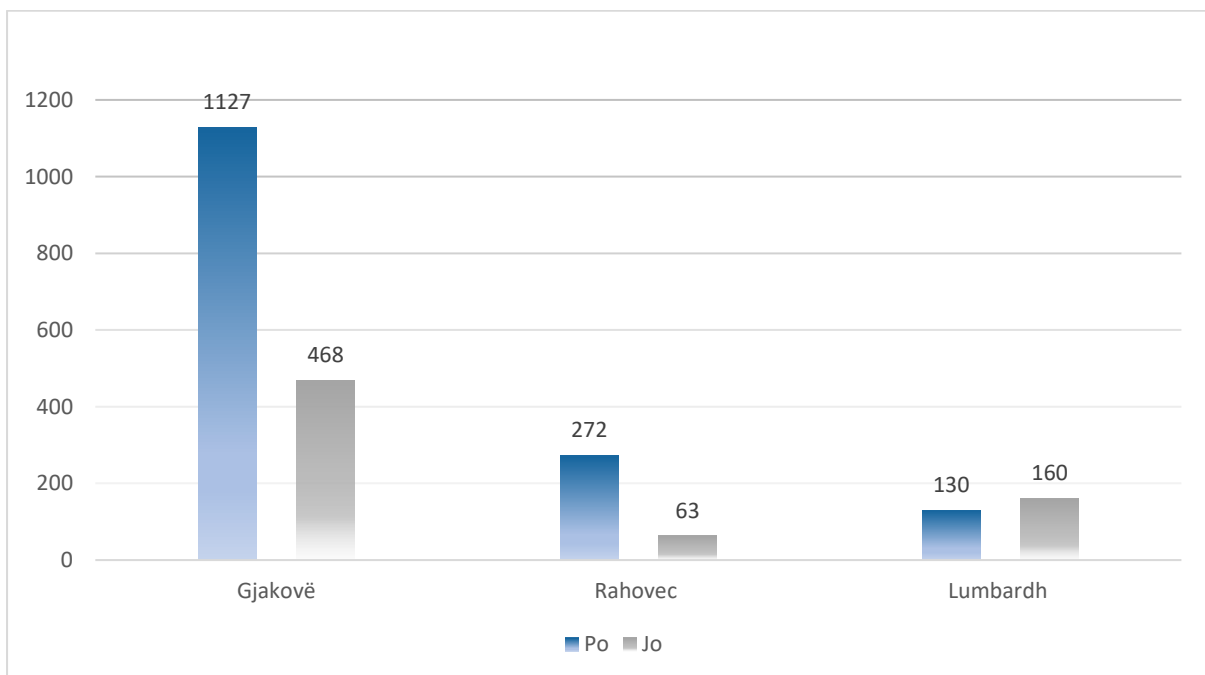


Figura 36. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit së amvisërisë për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

5.14. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë mbi trajtimin e ujërave të ndotura dhe ndikimin e tij në shëndetin publik

Tabela 37. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1292	303	1595
	81.00%	19.00%	71.85%
Rahovec	250	85	335
	74.63%	25.37%	15.09%
Lumbardh	97	193	290
	33.45%	66.55%	13.06%
Total	1639	581	2220
	73.83%	26.17%	100.00%

Nga 2,220 të anketuar të sektorit të amvisërisë, 1,639 individë, (73.83%), kanë pohuar se janë të informuar për ndikimin e impiantit të trajtimit të ujërave të ndotura në mbrojtjen e shëndetit publik dhe ruajtjen e trupave ujore nga degradimi. Ndërkohë, 581 persona (26.17%), kanë treguar se nuk kanë dijeni rreth këtij impianti.

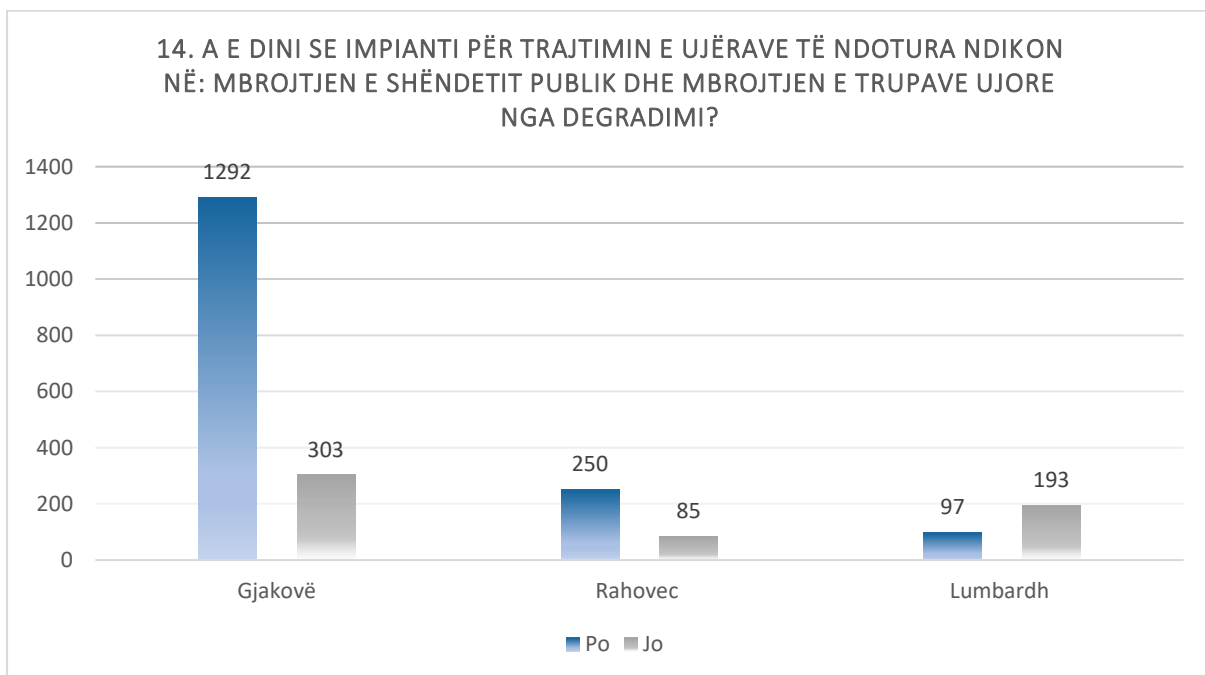


Figura 37. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e amvisërisë

5.15. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare

Tabela 38. Informimi i konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për web-faqen

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1434	161	1595
	89.91%	10.09%	71.85%
Rahovec	309	26	335
	92.24%	7.76%	15.09%
Lumbardh	267	23	290
	92.07%	7.93%	13.06%
Total	2010	210	2220
	90.54%	9.46%	100.00%

Për sa i përket njohurive mbi web-faqen e K.R.U. Gjakova Sh.A., 2,010 persona nga 2,220 të anketuar të sektorit të amvisërisë, (90.54%), kanë shprehur se janë të informuar, ndërsa 210 individë, (9.46%), kanë pohuar se nuk kanë dijeni mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare.

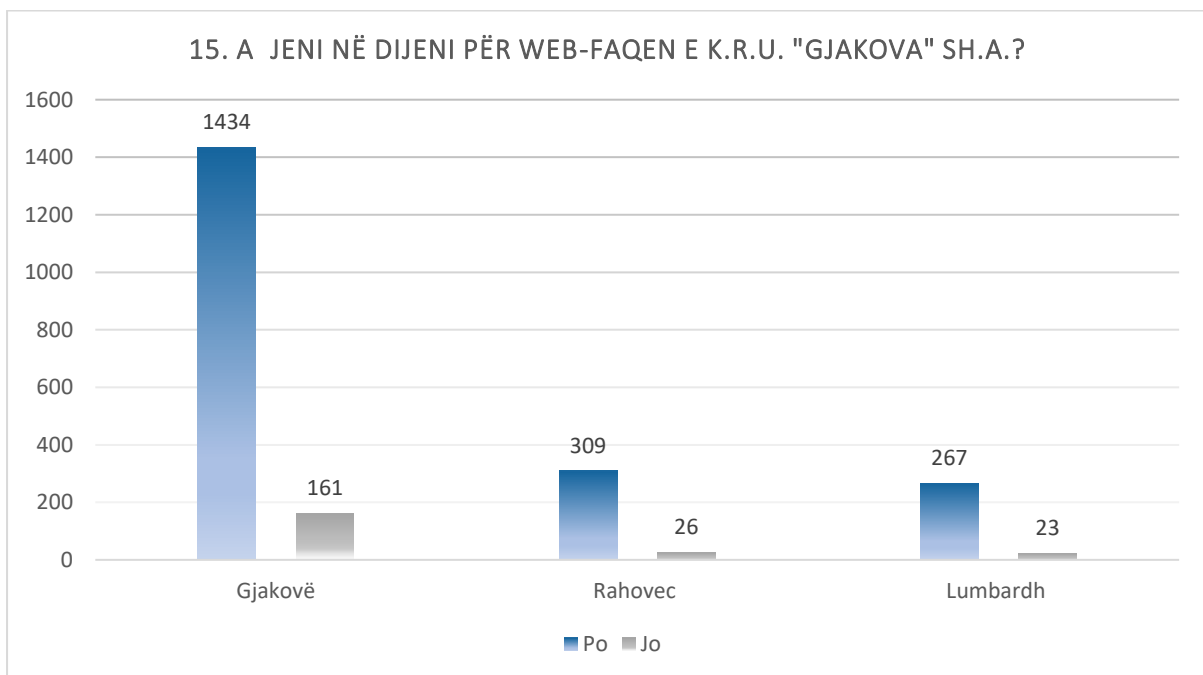


Figura 38. Informimi i konsumatorëve të sektorit të amvisërisë për web-faqen

5.16. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale

Tabela 39. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	1259	316	20	1595
	78.93%	19.81%	1.25%	71.85%
Rahovec	142	184	9	335
	42.39%	54.93%	2.69%	15.09%
Lumbardh	95	186	9	290
	32.76%	64.14%	3.10%	13.06%
Total	1496	686	38	2220
	67.39%	30.90%	1.71%	100.00%

Sa i përket kënaqësisë së të anketuarve nga sektori i amvisërisë lidhur me publikimin e informacionit në web-faqen dhe rrjetet sociale të K.R.U. Gjakova Sh.A., 1,496 persona (67.39%) janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 686 të anketuar (30.90%) e vlerësojnë atë mesatarisht. Ndërkohë, vetëm 38 individë (1.71%) kanë shprehur pakënaqësi.

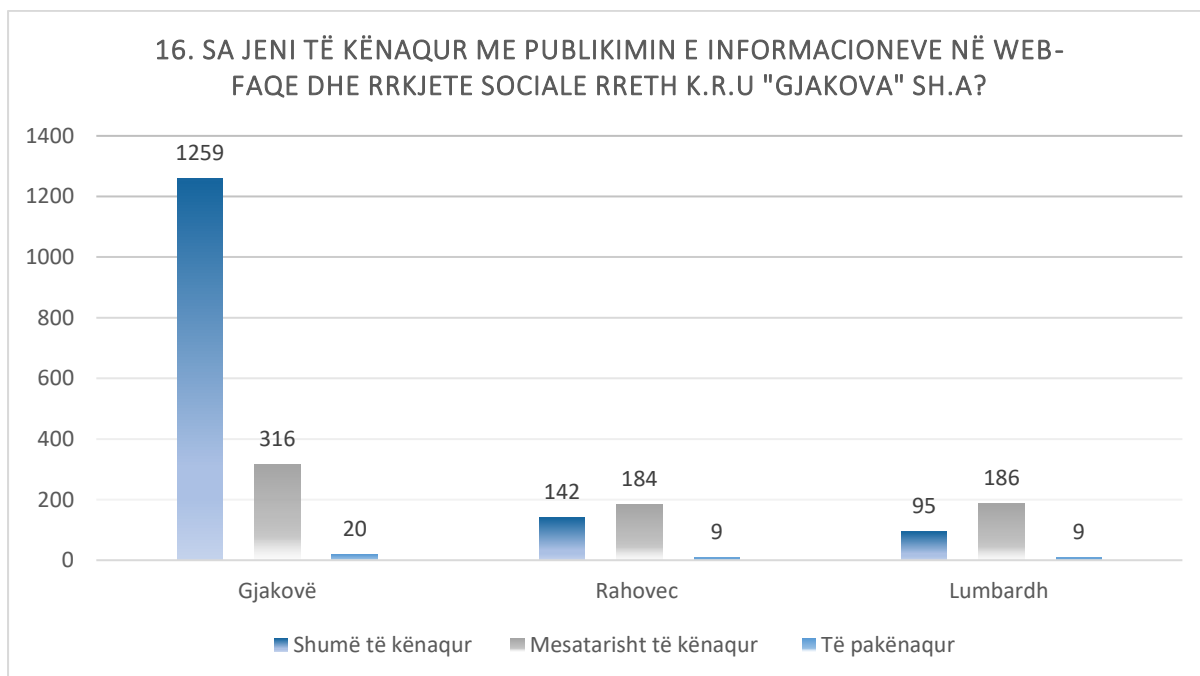


Figura 39. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të amvisërisë me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale

5.17. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë

Tabela 40. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	1243	352	1595
	77.93%	22.07%	71.85%
Rahovec	290	45	335
	86.57%	13.43%	15.09%
Lumbardh	81	209	290
	27.93%	72.07%	13.06%
Total	1614	606	2220
	72.70%	27.30%	100.00%

Në lidhje me njohuritë për Autoritetin Rregullator për Shërbimet (ARRU), 1,614 individë nga sektori i amvisërisë, që përbëjnë (72.70%), kanë pohuar se janë të informuar për të. Ndërsa 606 persona (27.30%), kanë shprehur se nuk kanë njohuri për këtë autoritet.

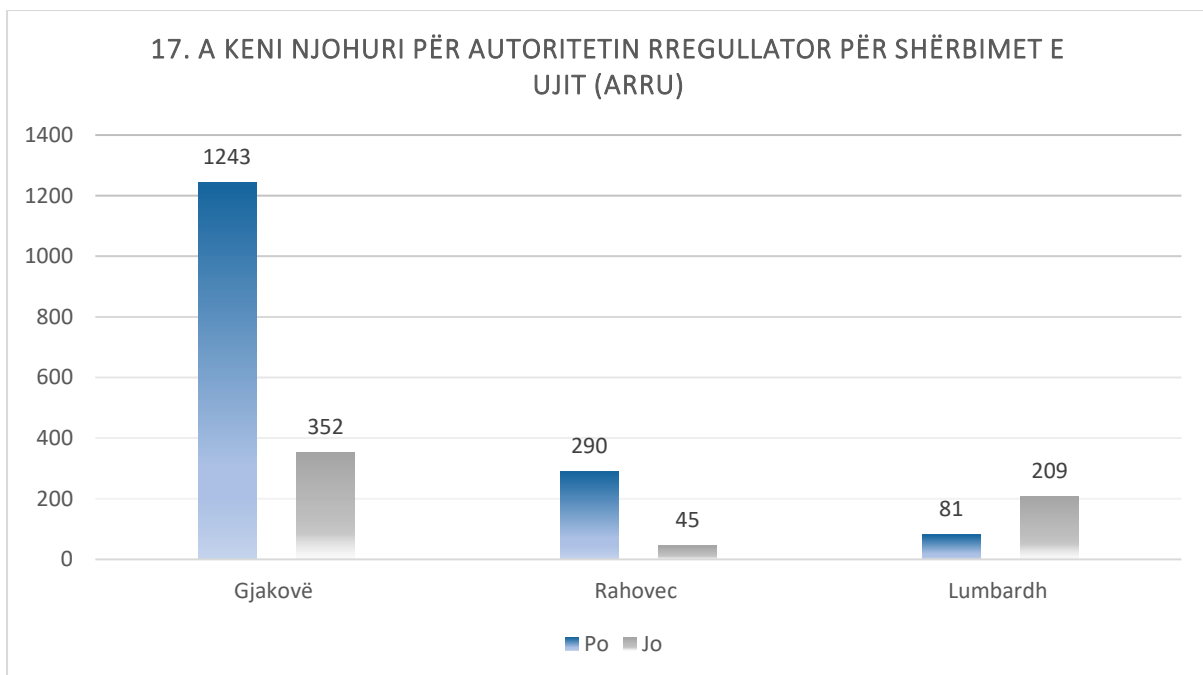


Figura 40. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e amvisërisë

6. SEKTORI I BIZNESEVE DHE INSTITUCIONEVE

6.1. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve

Në analizën e kënaqshmërisë së klientëve ndaj shërbimeve të ofruara nga K.R.U. Gjakova Sh.A., është realizuar edhe një anketim që përfshin sektorin e bizneseve dhe institucioneve.

Tabela 41. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve/institucioneve

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	102	49	24	175
	58.29%	28.00%	13.71%	65.30%
Rahovec	13	35	0	48
	27.08%	72.92%	0.00%	17.91%
Lumbardh	16	25	4	45
	35.56%	55.56%	8.89%	16.79%
Total	131	109	28	268
	48.88%	40.67%	10.45%	100.00%

Sipas të dhënave të përmbledhura në tabelën më poshtë, nga gjithsej 268 të anketuar, 131 persona (48.88%) janë shprehur shumë të kënaqur me shërbimet e ofruara, duke reflektuar një vlerësim pozitiv për cilësinë dhe përkushtimin e kompanisë ndaj nevojave të tyre. Po ashtu, 109 të anketuar (40.67%) kanë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur, duke treguar një hapësirë për përmirësime të mëtejshme.

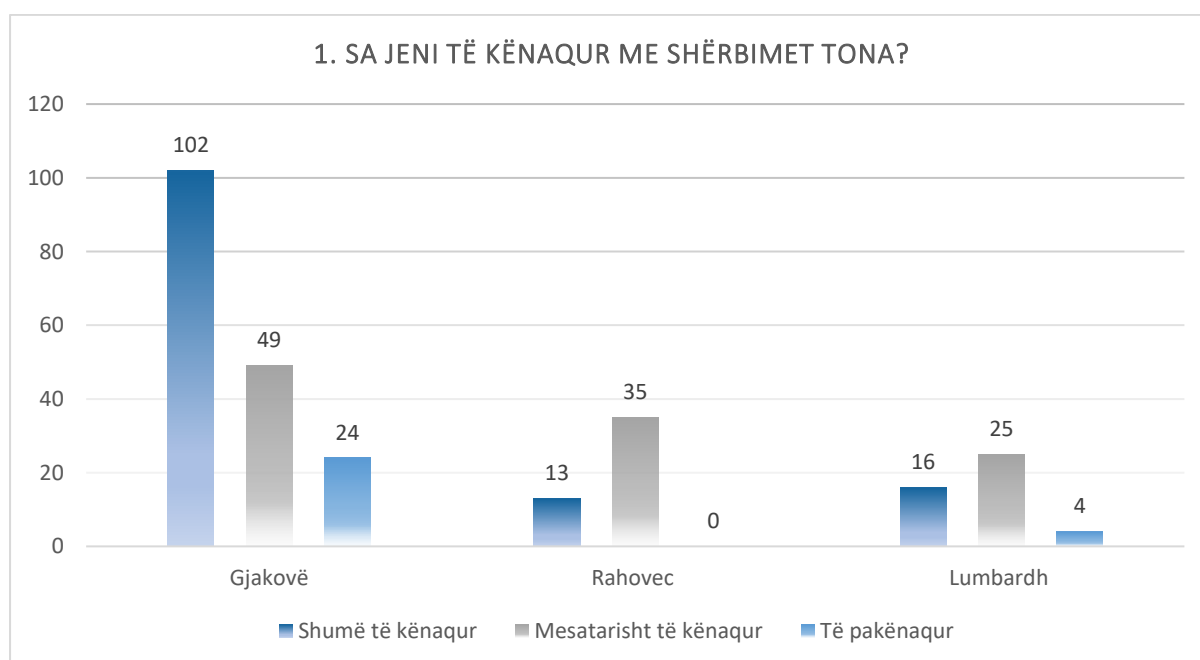


Figura 41. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara në sektorin e bizneseve/institucioneve

6.2. Vlerësimi i tarifave të shërbimeve nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve

Tabela 42. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve

Qytet	Të larta	Të përballueshme	Të ulëta	Totali
Gjakovë	45	98	32	175
	25.71%	56.00%	18.29%	65.30%
Rahovec	2	42	4	48
	4.17%	87.50%	8.33%	17.91%
Lumbardh	5	38	2	45
	11.11%	84.44%	4.44%	16.79%
Total	52	178	38	268
	19.40%	66.42%	14.18%	100.00%

Për sa i përket vlerësimit të tarifave të shërbimeve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve, përgjigjet e detajuara të të anketuarve mund të gjenden në tabelën dhe grafikun e paraqitur më poshtë. Nga gjithsej 268 të anketuar, 52 persona (19.40%) kanë vlerësuar tarifat si të larta, ndërsa 178 persona (66.42%) kanë pohuar se tarifat janë të përballueshme. Po ashtu, 38 (14.18%) të anketuar të tjerë kanë shprehur mendimin se tarifat janë të ulta.

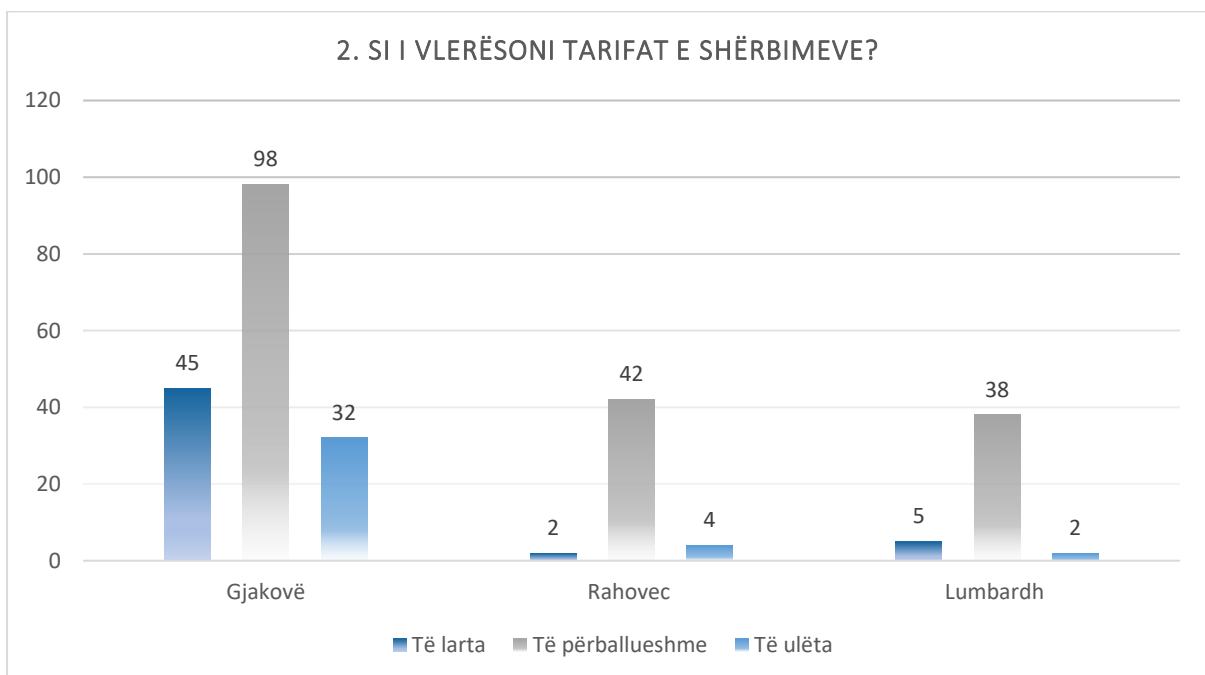


Figura 42. Vlerësimi i tarifave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve

6.3. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve

Tabela 43. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	175	0	170
	100.00%	0.00%	65.30%
Rahovec	48	0	48
	100.00%	0.00%	17.91%
Lumbardh	45	0	45
	100.00%	0.00%	16.79%
Total	268	0	268
	100.00%	0.00%	100.00%

Sa i përket pyetjes nëse të anketuarit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve disponojnë ujëmatës, rezulton se të gjithë 268 të anketuar (100%) kanë pohuar se kanë ujëmatës. Nuk është regjistruar asnjë rast ku dikush të ketë deklaruar të kundërtën.

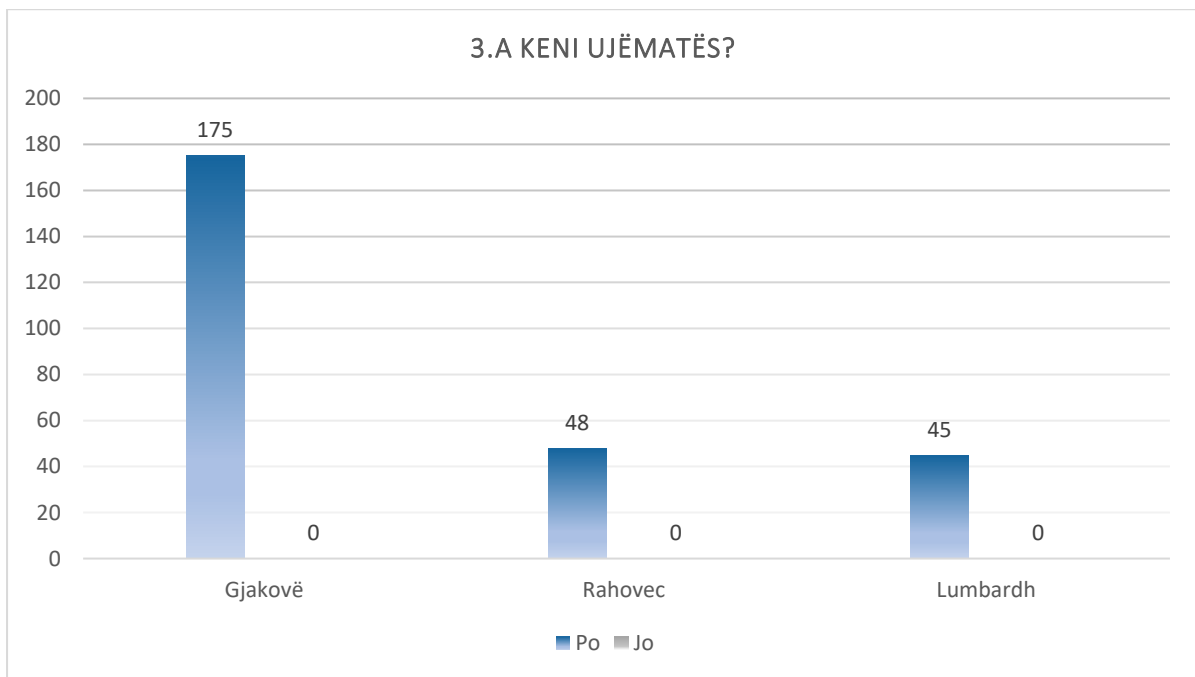


Figura 43. Ujëmatësi në sektorin e bizneseve/institucioneve

6.4. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve

Tabela 44. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	152	23	175
	86.86%	13.14%	65.30%
Rahovec	41	7	48
	85.42%	14.58%	17.91%
Lumbardh	40	5	45
	88.89%	11.11%	16.79%
Total	233	35	268
	86.94%	13.06%	100.00%

Në vazhdim të pyetjes nëse ujëmatësi lexohet rregullisht, nga 268 të anketuar që i perkasin sektorit të bizneseve/institucioneve që kanë pohuar se disponojnë ujëmatës, 233 prej tyre (86.94%) kanë konfirmuar se ujëmatësi lexohet rregullisht. Ndërkohë, 35 të tjerë (13.06%) kanë shprehur se nuk u lexohet ujëmatësi me rregullësi.

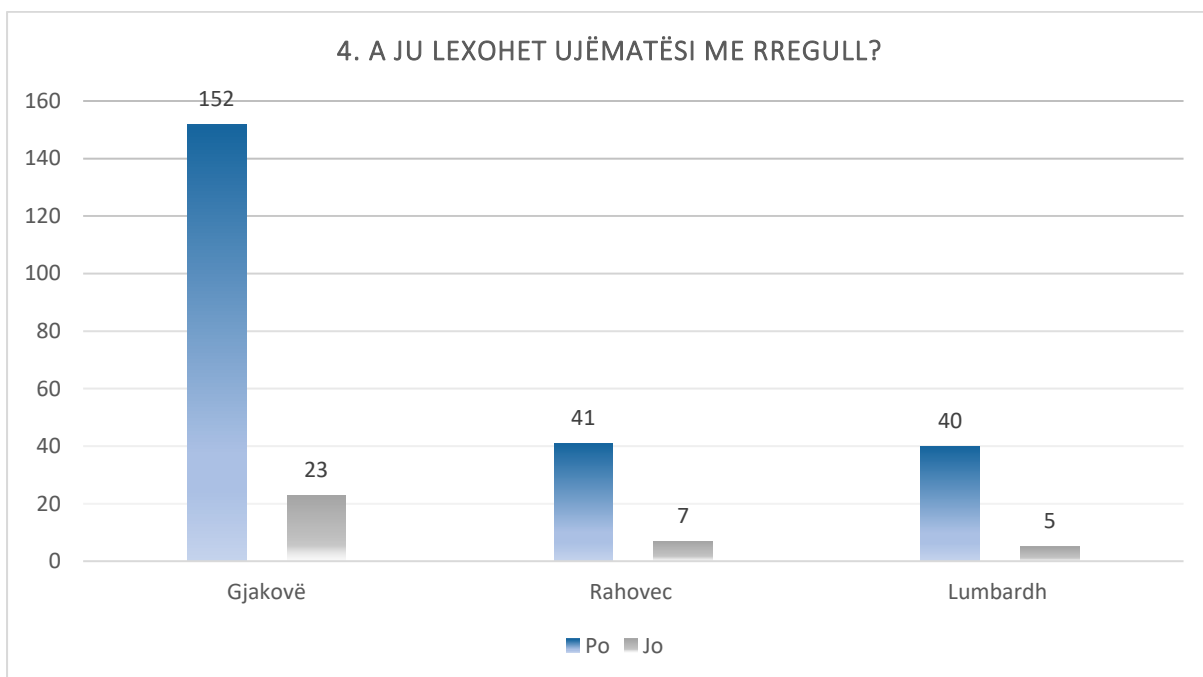


Figura 44. Leximi i ujëmatësit në sektorin e bizneseve/institucioneve

6.5. Rregullsia e pagesës së faturave nga konsumatorët në sektorin e bizneseve/institucioneve

Tabela 45. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e bizneseve/institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	145	30	175
	82.86%	17.14%	65.30%
Rahovec	44	4	48
	91.67%	8.33%	17.91%
Lumbardh	40	5	45
	88.89%	11.11%	16.79%
Total	229	39	268
	85.45%	14.55%	100.00%

Në lidhje me pyetjen se a i paguajnë faturat me rregull, të anketuarit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve kanë dhënë përgjigje si më poshtë. Nga gjithsej 268 të anketuar, 229 prej tyre (85.45%) kanë konfirmuar se paguajnë faturat me rregull, ndërsa 39 të tjerë (14.55%) kanë pohuar se nuk e bëjnë këtë. Për detaje më të hollësishme, mund të referoheni në tabelën e mëparshme ose në tabelën e paraqitur më poshtë.

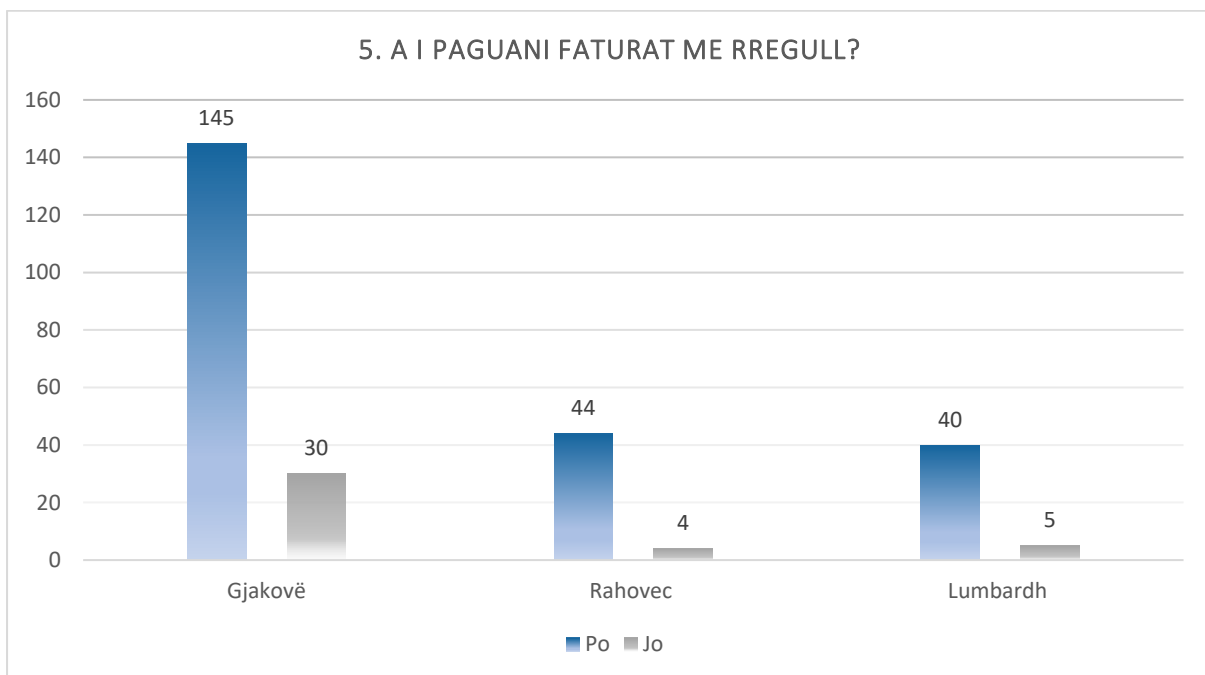


Figura 45. Rregullsia e pagesës së faturave në sektorin e bizneseve/institucioneve

6.6. Arsyet që ndikojnë në vonesën e pagesave në sektorin e bizneseve/institucioneve

Tabela 46. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve/institucioneve

Arsyet për mospagesë?	Gjendja Sociale	I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit	Pakënaqësi me lexuesin	Totali
Gjakovë	21	7	2	30
	70.00%	23.33%	6.67%	76.92%
Rahovec	3	1	0	4
	75.00%	25.00%	0.00%	10.26%
Lumbardh	4	1	0	5
	80.00%	20.00%	0.00%	12.82%
Total	28	9	2	39
	71.79%	23.08%	5.13%	100.00%

Të anketuarit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve që kanë treguar se nuk paguajnë faturat me rregull janë pyetur për arsyet e mospagesës. Sipas përgjigjeve të tyre, 28 individë (71.79%) kanë identifikuar gjendjen sociale si arsye kryesore për këtë, ndërsa 9 të tjerë (23.08%) kanë shprehur pakënaqësi me nivelin e shërbimit. Vetëm 2 persona (5.13%) kanë përmendur si arsye pakënaqësinë me lexuesin e ujëmatësit.

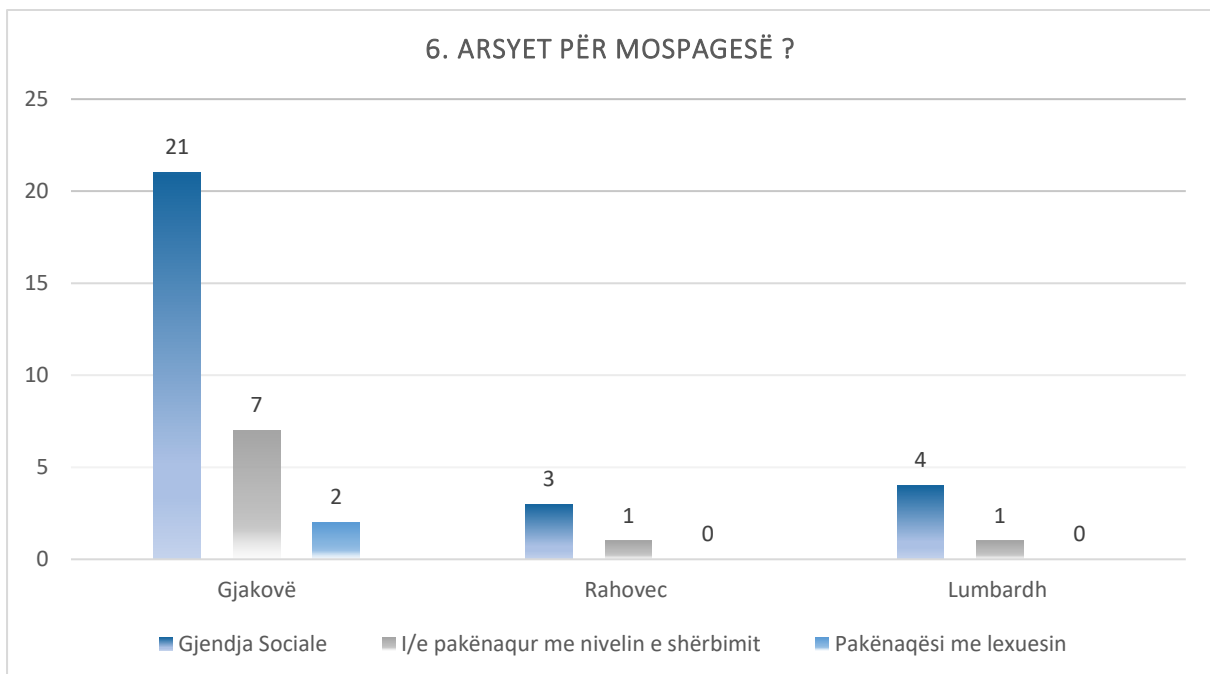


Figura 46. Arsyet për mospagesë në sektorin e bizneseve/institucioneve

6.7. Procedura e përmbartimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

Tabela 47. Procedura e përmbartimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	157	18	175
	89.71%	10.29%	65.30%
Rahovec	41	7	48
	85.42%	14.58%	17.91%
Lumbardh	44	1	45
	97.78%	2.22%	16.79%
Total	242	26	268
	90.30%	9.70%	100.00%

Në lidhje me pyetjen se sa të informuar janë të anketuarit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve për faktin se në rast të mospagesës së borxhit lënda i kalon përmbartuesit privat, rezultojnë se 242 prej tyre (90.30%) janë të informuar, ndërsa 26 të tjerë (9.70%) kanë pohuar se nuk janë në dijeni për këtë procedurë.

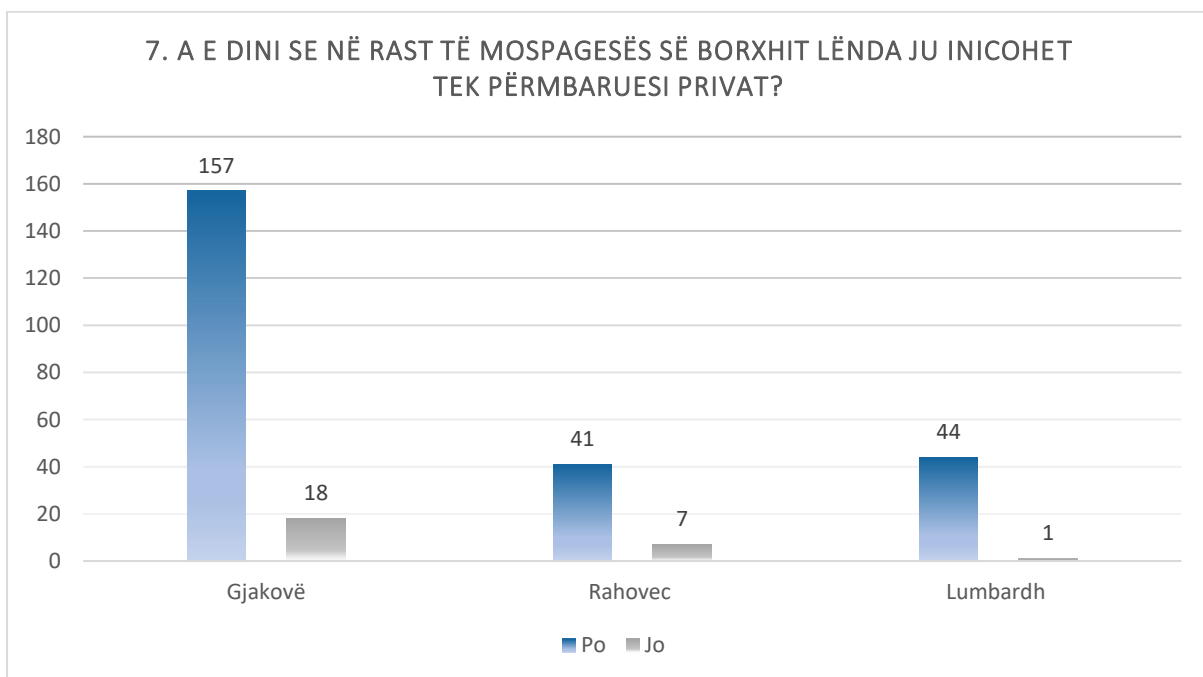


Figura 47. Procedura e përmbartimit në rastet e mospagesës nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

6.8. Njohuritë mbi mundësinë e pagesës së borxhit me këste mujore në sektorin e bizneseve/institucioneve

Tabela 48. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës në sektorin e bizneseve/institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	151	24	175
	86.29%	13.71%	65.30%
Rahovec	43	5	48
	89.58%	10.42%	17.91%
Lumbardh	42	3	45
	93.33%	6.67%	16.79%
Total	236	32	268
	88.06%	11.94%	100.00%

Për sa i përket pyetjes nëse të anketuarit janë të informuar për mundësinë e nënshkrimit të një kontrate me rate mujore për pagesën e borxhit në rast se ai është i lartë, 236 prej tyre (88.06%) kanë pohuar se janë në dijeni për këtë mundësi. Ndërsa 32 të tjerë (11.94%) kanë shprehur se nuk kanë informacion lidhur me këtë të drejtë.

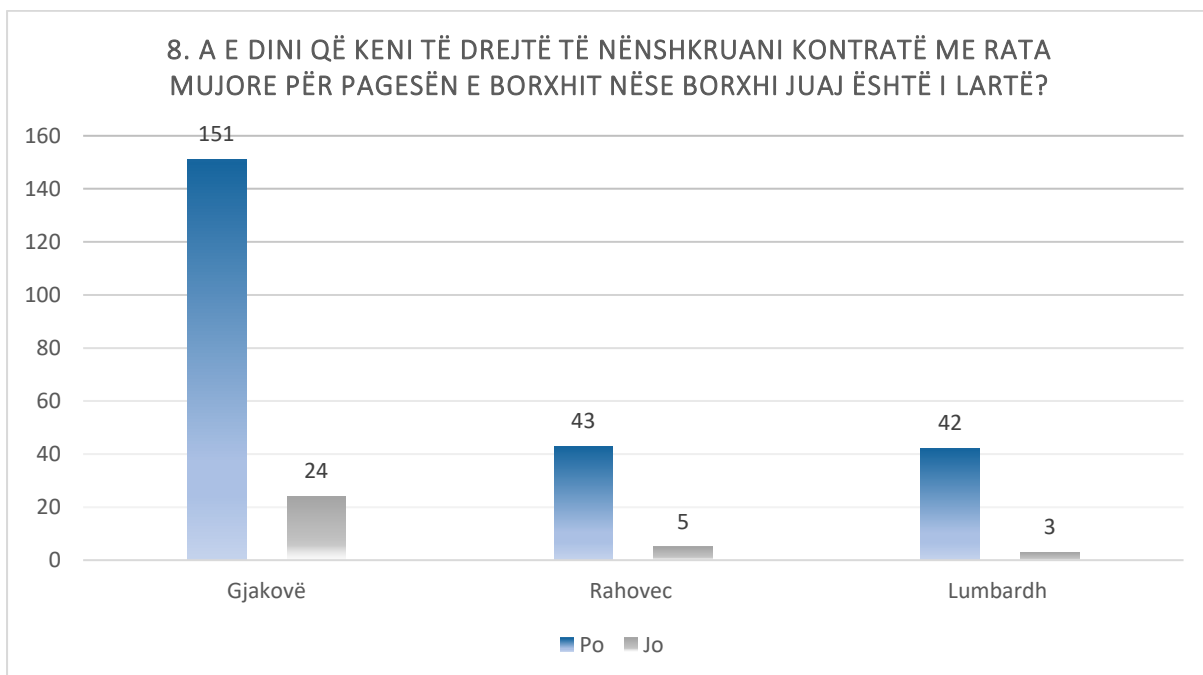


Figura 48. Procedura e përmbartimit në rast të mospagesës në sektorin e bizneseve/institucioneve

6.9. Paraqitja e ankesave nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

Tabela 49. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	73	102	175
	41.71%	58.29%	65.30%
Rahovec	26	22	48
	54.17%	45.83%	17.91%
Lumbardh	25	20	45
	55.56%	44.44%	16.79%
Total	124	144	268
	46.27%	53.73%	100.00%

Lidhur me ankesat e të anketuarve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve, detaje më të hollësishme mund të gjenden në tabelën dhe grafikun e bashkangjitur më poshtë. Nga gjithsej 268 të anketuar, 124 prej tyre (46.27%) kanë shprehur se kanë bërë ankesa, ndërsa 144 të tjerë (53.73%) kanë deklaruar se nuk kanë pasur asnjëherë ankesa ndaj kompanisë K.R.U. Gjakova Sh.A.

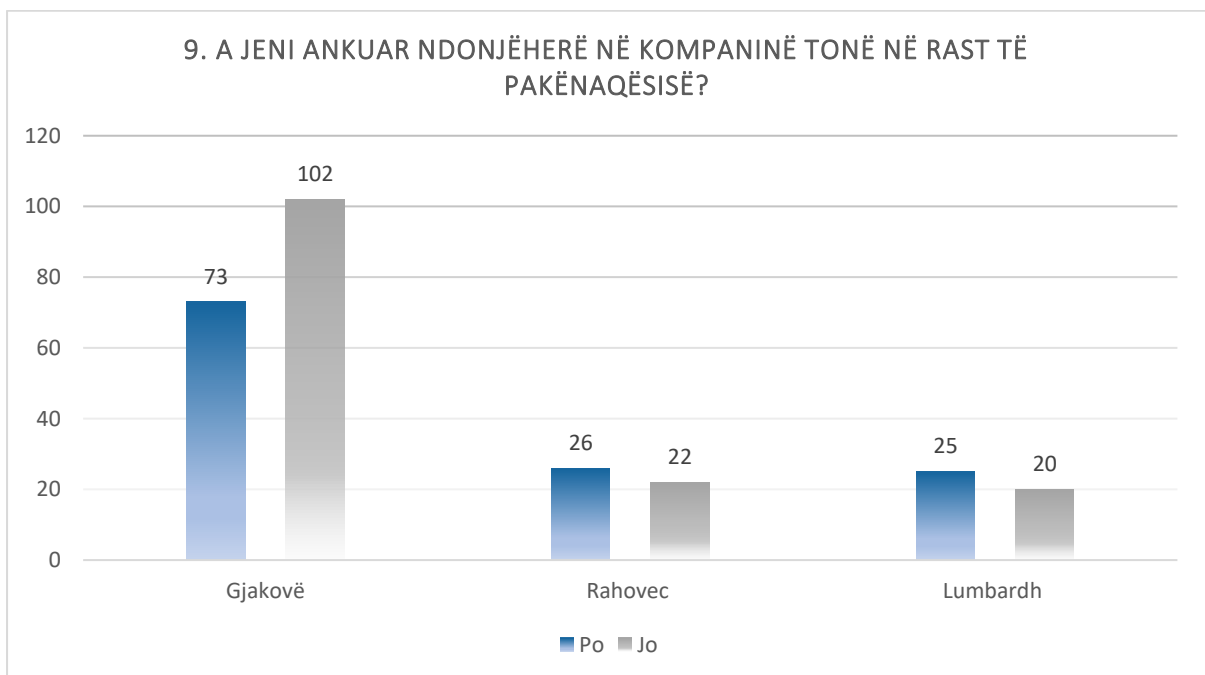


Figura 49. Ankesat nga konsumatorët e sektorit të bizneseve/institucioneve

6.10. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Tabela 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	100	60	15	175
	57.14%	34.29%	8.75%	65.30%
Rahovec	41	6	1	48
	85.42%	12.50%	2.08%	17.91%
Lumbardh	36	7	2	45
	80.00%	15.56%	4.44%	16.79%
Total	177	73	18	268
	66.04%	27.24%	6.72%	100.00%

Në lidhje me kënaqshmërinë e të anketuarve për efikasitetin e zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave, nga 268 individë që kanë deklaruar se janë ankuar dhe kanë pasur kërkesa, 177 prej tyre (66.04%) kanë shprehur se janë të kënaqur me mënyrën e zgjidhjes së problemeve të tyre. Ndërkaq, 73 të tjerë (27.24%) janë mesatarisht të kënaqur, dhe 18 individë (6.72%) janë shprehur më pak të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave.

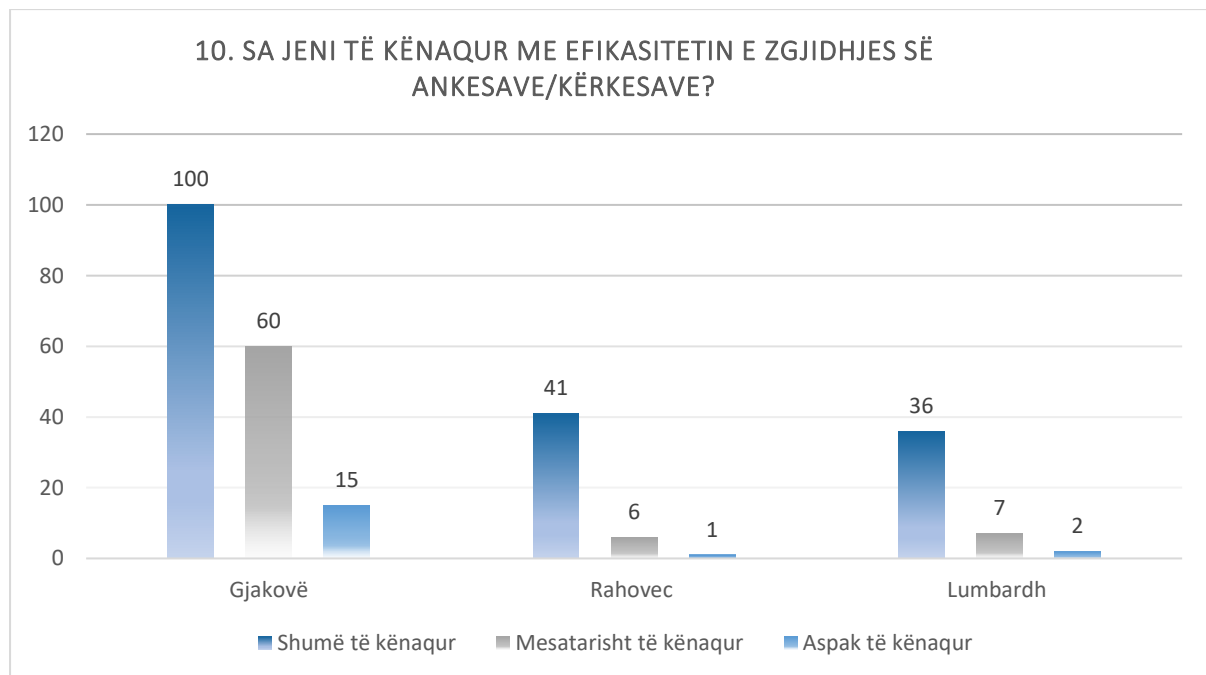


Figura 50. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave

6.11. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve

Tabela 51. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	151	24	175
	86.29%	13.71%	65.30%
Rahovec	44	4	48
	91.67%	8.33%	17.91%
Lumbardh	39	6	45
	86.67%	13.33%	16.79%
Total	234	34	257
	87.31%	12.69%	100.00%

Sipas përgjigjeve të të anketuarve për kënaqshmërinë me efikasitetin e menaxhimit të defekteve, 234 të anketuar (87.31%) kanë pohuar se janë të kënaqur me shërbimin.

Ndërkohë, 34 të tjerë (12.69%) kanë shprehur se janë më pak të kënaqur me mënyrën e menaxhimit të defekteve.

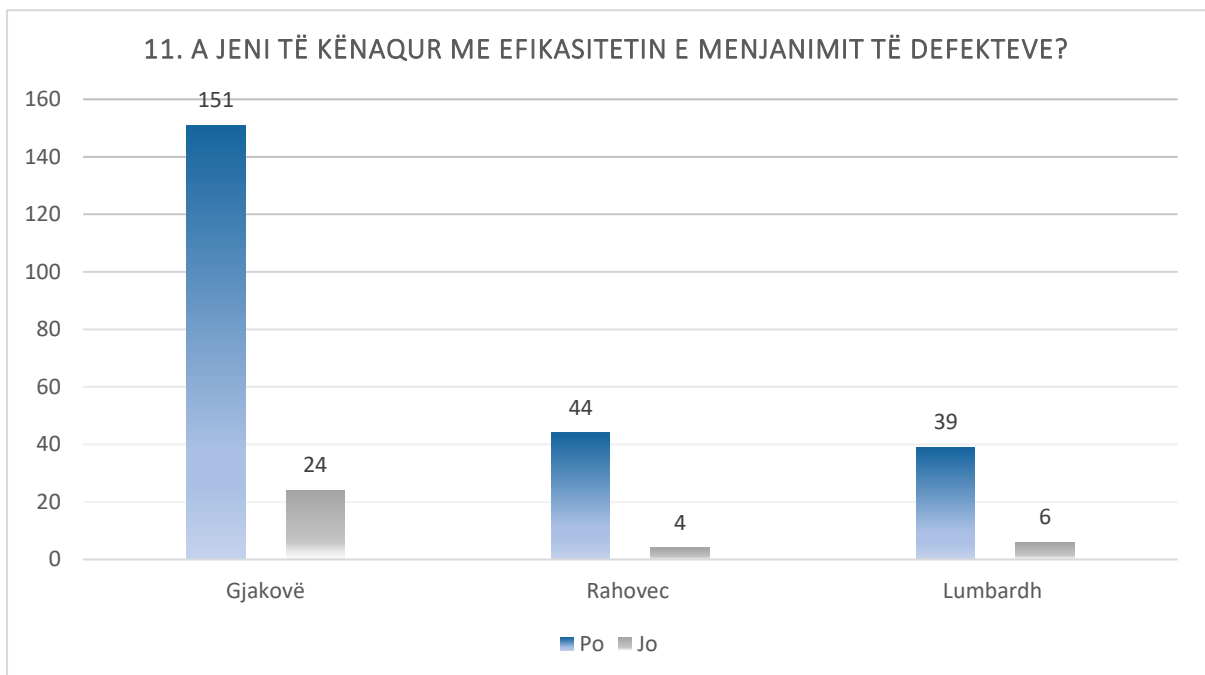


Figura 51. Kënaqshmëria e konsumatorëve lidhur me efikasitetin e menjanimit të defekteve në sektorin e bizneseve/institucioneve

6.12. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve

Tabela 52. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	175	0	175
	100.00%	0.00%	65.30%
Rahovec	48	0	48
	100.00%	0.00%	17.91%
Lumbardh	45	0	45
	100.00%	0.00%	16.79%
Total	268	0	268
	100.00%	0.00%	100.00%

Sipas të dhënave të paraqitura në tabelë dhe grafik, të anketuarit në sektorin e bizneseve dhe institucioneve kanë konfirmuar se të gjithë prej tyre kanë një kontratë shërbimi me K.R.U. Gjakova Sh.A.

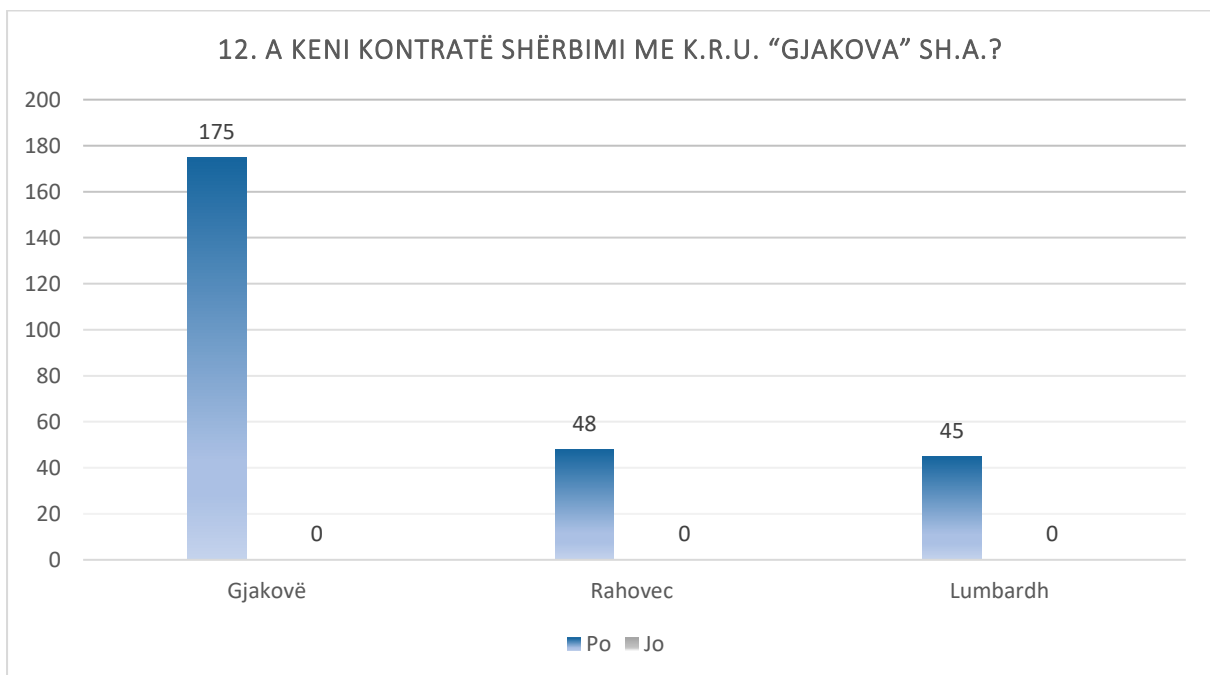


Figura 52. Kontrata e shërbimit me kompaninë në sektorin e bizneseve/institucioneve

6.13. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Tabela 53. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	104	71	175
	59.43%	40.57%	65.30%
Rahovec	33	15	48
	68.75%	31.25%	17.91%
Lumbardh	16	29	45
	35.56%	64.44%	16.79%
Total	153	115	268
	57.09%	42.91%	100.00%

Të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen lidhur me informimin për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura janë pasqyruar në tabelën e mësipërme. Nga gjithsej 268 të anketuar në sektorin e bizneseve dhe institucioneve, 153 prej tyre (57.09%) kanë pohuar se janë të informuar, ndërsa 115 (42.91%) kanë shprehur se nuk janë të informuar. Këto rezultate janë paraqitur gjithashtu në grafikun përkatës.

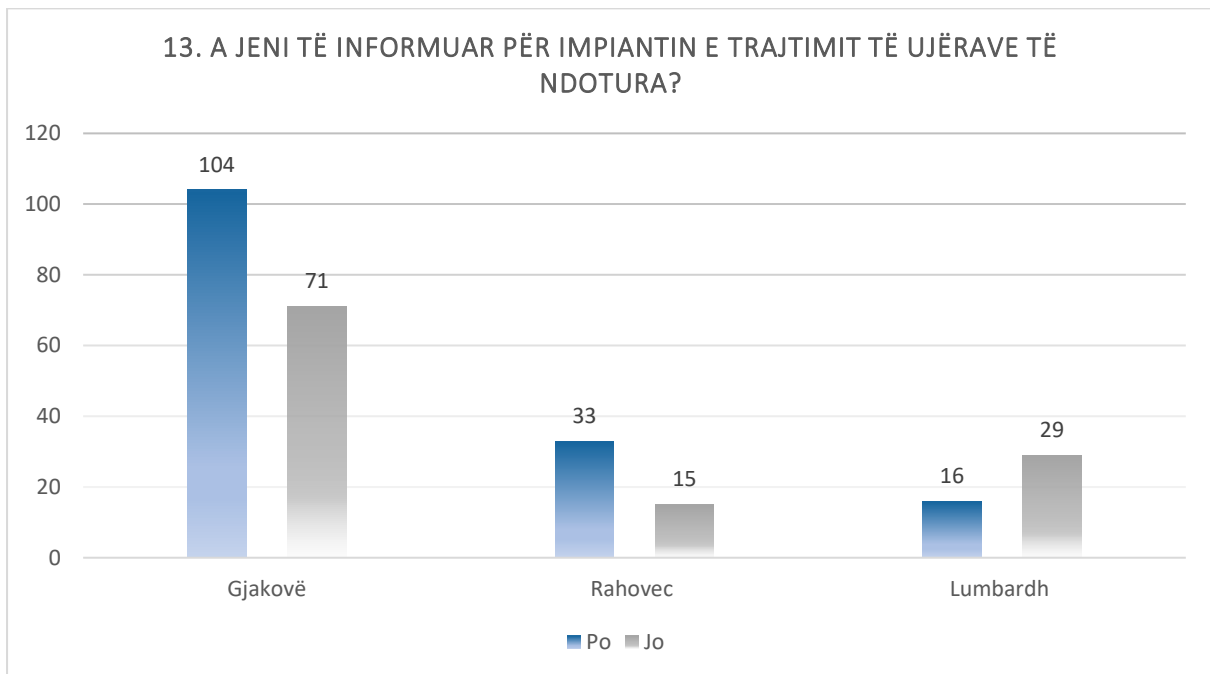


Figura 53. Njohuritë e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura

6.14. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve mbi trajtimin e ujërave të ndotura dhe ndikimin e tij në shëndetin publik

Tabela 54. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve/institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	126	49	175
	72.00%	28.00%	65.30%
Rahovec	41	7	48
	85.42%	14.58%	17.91%
Lumbardh	36	9	45
	80.00%	20.00%	16.79%
Total	203	65	268
	75.75%	24.25%	100.00%

Përmes kësaj pyetjeje synohej të kuptohej se sa të anketuarit janë të informuar në lidhje me ndikimin e impiantit për trajtimin e ujërave të ndotura në mbrojtjen e shëndetit publik dhe trupave ujore nga degradimi. Nga gjithsej 268 të intervistuar në sektorin e bizneseve dhe institucioneve, 203 prej tyre (75.75%) kanë pohuar se janë të informuar, ndërsa 65 të tjerë (24.25%) kanë deklaruar se nuk kanë informata për këtë çështje. Këto të dhëna janë paraqitur gjithashtu në formë tabelare dhe grafike.

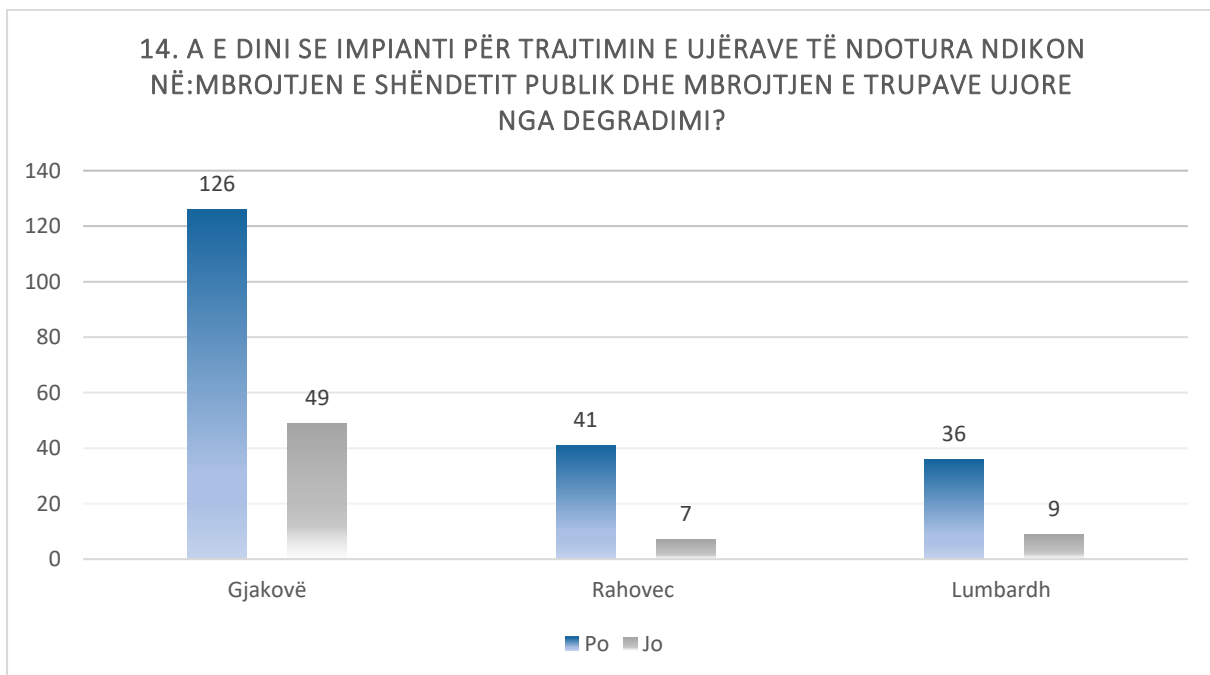


Figura 54. Trajtimi i ujërave të ndotura në sektorin e bizneseve/institucioneve

6.15. Njohuria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve mbi ekzistencën e web-faqes zyrtare

Tabela 55. Informimi i konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për web-faqen

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	149	26	175
	85.14%	14.86%	65.30%
Rahovec	44	4	48
	91.67%	8.33%	17.91%
Lumbardh	42	3	45
	93.33%	6.67%	16.79%
Total	235	33	268
	87.69%	12.31%	100.00%

Siç tregohet në tabelën dhe grafikun më poshtë, nga gjithsej 268 të anketuar në sektorin e bizneseve dhe institucioneve, 235 prej tyre (87.69%) janë në dijeni për web-faqen e K.R.U. Gjakova Sh.A., ndërsa 33 të tjerë (12.31%) nuk janë të informuar për këtë.

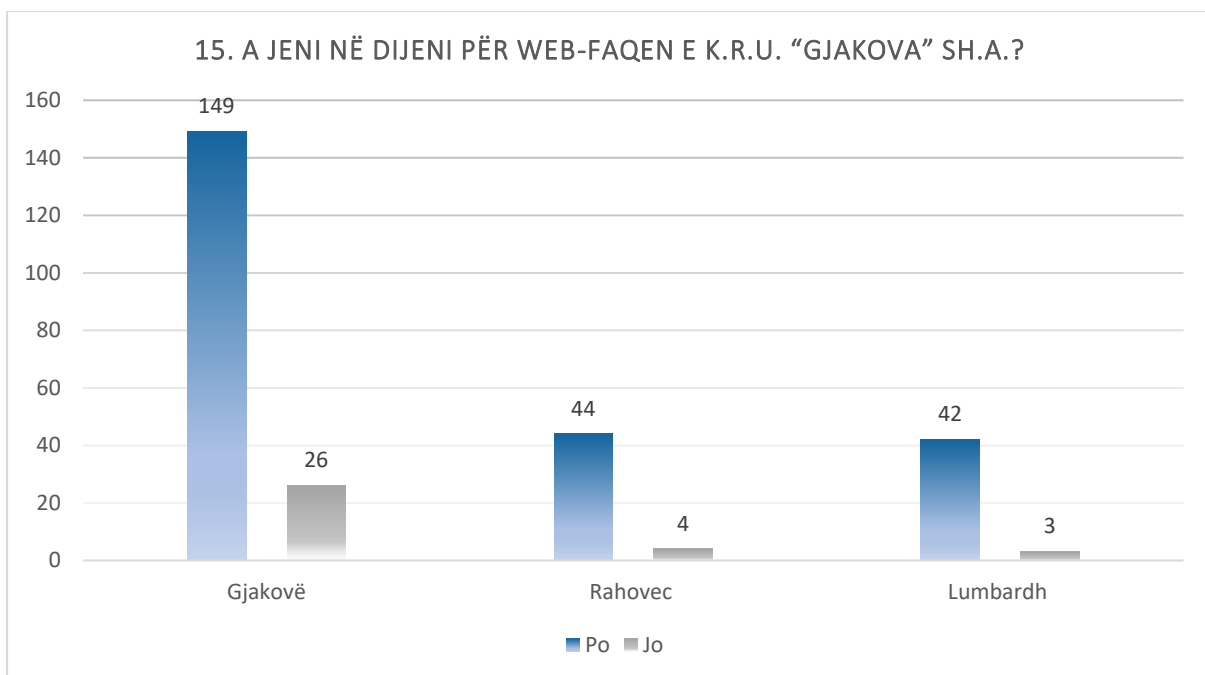


Figura 55. Informimi i konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve për web-faqen

6.16. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale

Tabela 56. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale

Qytet	Shumë të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Totali
Gjakovë	125	43	7	175
	71.43%	24.57%	4.00%	65.30%
Rahovec	8	35	5	48
	16.67%	72.92%	10.42%	17.91%
Lumbardh	17	26	2	45
	37.78%	57.78%	4.44%	16.79%
Total	150	104	14	268
	55.97%	38.81%	5.22%	100.00%

Sa i përket kënaqshmërisë së të anketuarve për publikimin e informacioneve në web-faqen dhe rrjetet sociale të K.R.U. Gjakova Sh.A., rezultatet janë pasqyruar në tabelën dhe grafikun më poshtë. Nga 268 individë që janë në dijeni për këtë informacion, 150 prej tyre (55.97%) kanë pohuar se janë shumë të kënaqur, 104 (38.81%) janë mesatarisht të kënaqur, ndërsa 14 të tjerë (5.22%) janë shprehur të pakënaqur.

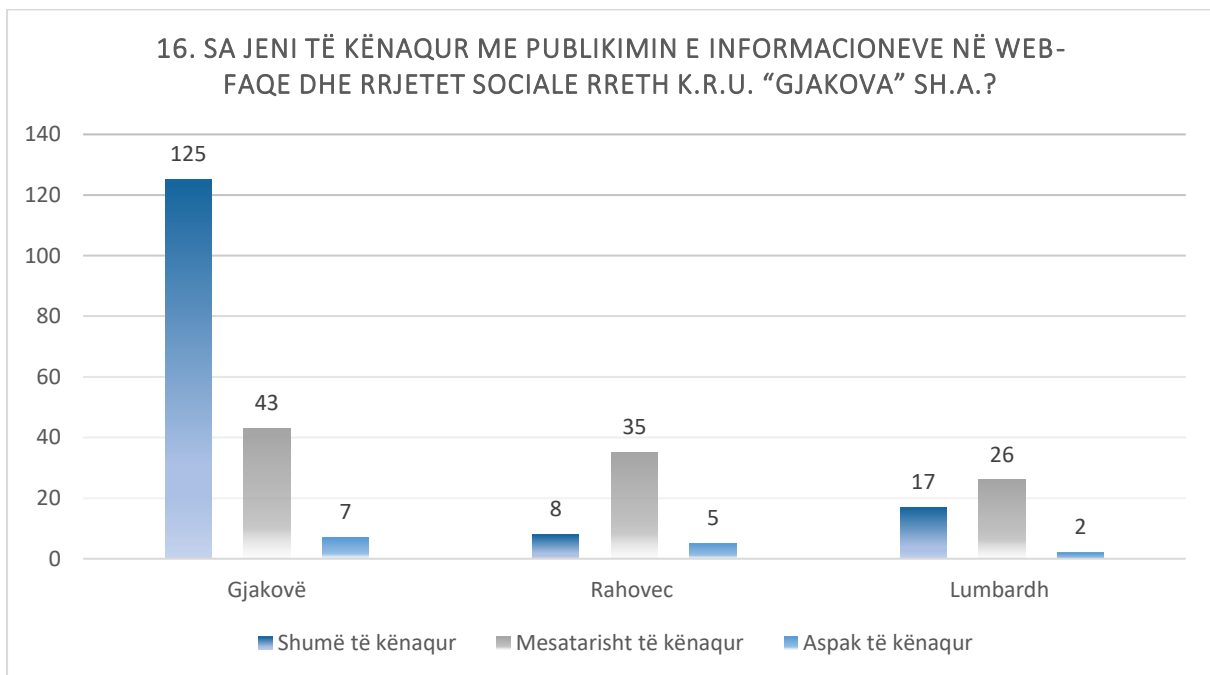


Figura 56. Kënaqshmëria e konsumatorëve të sektorit të bizneseve/institucioneve me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjete sociale

6.17. Informimi për Autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve

Tabela 57. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjakovë	102	73	175
	58.29%	41.71%	65.30%
Rahovec	42	6	48
	87.50%	12.50%	17.91%
Lumbardh	36	9	45
	80.00%	20.00%	16.79%
Total	180	88	268
	67.16%	32.84%	100.00%

Për sa i përket njohurive të të anketuarve në sektorin e bizneseve dhe institucioneve rreth Autoritetit Rregullator për Shërbimet e Ujit, nga 268 individë, 180 prej tyre (67.16%) kanë pohuar se kanë njohuri mbi këtë autoritet, ndërsa 88 të tjerë (32.84%) kanë deklaruar se nuk kanë njohuri.

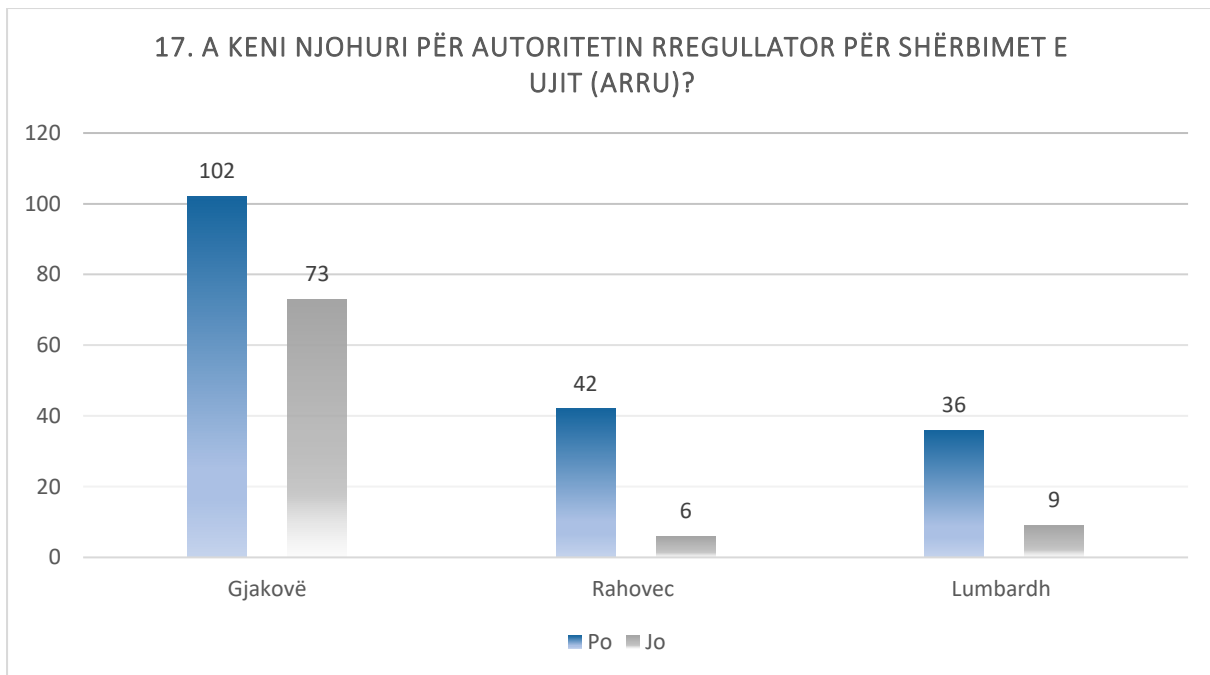


Figura 57. Informimi për autoritetin Rregullator për shërbimet e ujit në sektorin e bizneseve/institucioneve

7. REKOMANDIME DHE KONKULZIONE

Ky hulumtim është realizuar me qëllim që të ofrojë një pasqyrë të qartë mbi perceptimet dhe vlerësimet e konsumatorëve lidhur me shërbimet e K.R.U. "Gjakova" Sh.A. Të dhënat e mbledhura kanë ndihmuar në identifikimin e aspekteve që funksionojnë mirë dhe atyre që kërkojnë përmirësim, duke reflektuar drejtpërdrejt shqetësimet dhe nevojat e konsumatorëve.

Nga rezultatet e hulumtimit, është vërejtur se shumica e konsumatorëve janë të kënaqur me shërbimet e ofruara dhe kanë njohuri mbi proceset e kompanisë. Megjithatë, janë identifikuar disa aspekte që mund të përfitojnë nga një komunikim më i zgjeruar dhe i qartë me konsumatorët. Për këtë arsye, rekomandohet promovimi i vazhdueshëm i shërbimeve të K.R.U. "Gjakova" Sh.A., duke ofruar informacione të rregullta dhe inovative mbi përmirësimet dhe ndryshimet në shërbimet e ofruara.

Zbatimi i këtij rekomandimi do të forcojë komunikimin mes K.R.U. 'Gjakova' Sh.A. dhe konsumatorëve, duke ndikuar pozitivisht në transparencën, qasjen në shërbime dhe përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së tyre.

8. Annex 1. Pyetësi

Sa jeni të kënaqur me shërbimet e K.R.U. "Gjakova" Sh.A.?

Të nderuar konsumatorë,

Me këtë anketë K.R.U. "Gjakova" teston kënaqshmërinë e konsumatorëve për shërbimet të cilat ju ofron.

Përgjigjet e juaja të sinqerta, neve do të na mundësojnë ndërmarrjen e veprimeve për ngritjen e kualitetit të shërbimeve tona.

SHËNIME DEMOGRAFIKE

1. Gjinia: ☐ Mashkull ☐ Femër

2. Moshë: _____

3. Tipi i vendbanimit: ☐ Qytet ☐ Fshat

PYETËSORI

1. Sa jeni të kënaqur me shërbimet tona?

☐ Shumë të kënaqur ☐ Mesatarisht të kënaqur ☐ Të pakënaqur

2. Si i vlerësoni tarifat e shërbimeve?

☐ Të larta ☐ Të përballueshme ☐ Të ulëta

3. A keni ujëmatës në shtëpinë tuaj?

☐ Po ☐ Jo

4. A ju lexohet ujëmatësi me rregull?

☐ Po ☐ Jo

5. A i paguani faturat me rregull?

☐ Po ☐ Jo

6. Arsyet për mospagesë?

- ☐ Gjendja sociale ☐ I/e pakënaqur me nivelin e shërbimit
☐ Pakënaqësi me lexuesin ☐ Tjetër [Click or tap here to enter text.](#)

7. A e dini se në rast të mospagesës së borxhit lënda ju inicohet tek përmbaruesi privat?

- ☐ Po ☐ Jo

8. A e dini që keni të drejtë të nënshkruani kontratë me rata mujore për pagesën e borxhit nëse borxhi juaj është i lartë?

- ☐ Po ☐ Jo

9. A jeni ankuar ndonjëherë në kompaninë tonë në rast të pakënaqësisë?

- ☐ Po ☐ Jo

10. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave?

- ☐ Shumë të kënaqur ☐ Mesatarisht të kënaqur ☐ Aspak të kënaqur

11. A jeni të kënaqur me efikasitetin e menjanimin të defekteve?

- ☐ Po ☐ Jo

12. A keni kontratë shërbimi me K.R.U. "Gjakova" Sh.A.?

- ☐ Po ☐ Jo

13. A jeni të informuar për impiantin e trajtimit të ujërave të ndotura?

- ☐ Po ☐ Jo

**14. A e dini se impianti për trajtimin e ujërave të ndotura ndikon në:
Mbrotjtjen e shëndetit publik dhe Mbrotjtjen e trupave ujore nga degradimi?**

- ☐ Po ☐ Jo

15. A jeni në dijeni për web-faqen e K.R.U. "Gjakova" Sh.A.?

- ☐ Po ☐ Jo ☐ Tjetër [Click or tap here to enter text.](#)

16. Sa jeni të kënaqur me publikimin e informacioneve në web-faqe dhe rrjetet sociale rreth K.R.U. "Gjakova" Sh.A.?

☐ Shumë të kënaqur

☐ Mesatarisht të kënaqur

☐ Aspak të kënaqur

17. A keni njohuri për Autoritetin Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU)?

☐ Po

☐ Jo

18. Komenti juaj për përmirësimin e shërbimeve që Kompania K.R.U. "Gjakova" Sh.A. i ofron?

Ju falënderojmë për kohën e ndarë për të plotësuar këtë pyetësor!