



KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT



Zyret qendrore
Rr. Lekë Dukagjini Nr. 156 30000 Pejë
Telefoni: 039 / 432 355
www.hidrodrini.com



Në bazë të Ligjit mbi Ndërmarrjet Publike ligji nr.03/L-087, i ndryshuar dhe i plotësuar më ligjet, nr.04/L-042, nr.04/L-111, dhe numër 05/L-009. Bordi i Drejtorëve me datën 22.03.2024 u pajtuan njëzëri që të aprovoj raportin e kënaqësisë së konsumatorëve për vitin 2023.

RAPORTI I KËNAQËSISË SË KONSUMATORËVE PËR VITIN 2023

	Delegoi:	Aprovoi:
Emri dhe Mbiemri	Dri Cena Kryeshf Ekzekutiv	Jusuf Nikçi Kryesuesi i Bordit të Drejtorëve
Nënshkrimi:		
Datë:	22.03.2024	22.03.2024

RAPORT



“Hulumtim mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve”
për periudhën Janar-Dhjetor 2023 në zonën e shërbimit
të cilën e mbulon **K.R.U. “Hidrodrini” Sh.A.**

Mars, 2024



IMPLEMENTUAR NGA:

Emri:	D&D Business Support Center
Adresa:	Xheladin Hana, Iliria Building, 10000 Prishtinë
Tel:	+383 (0) 44 570 021
E-mail:	info@dd-bsc.com
Web:	www.dd-bsc.com

FINANCUAR NGA:

Emri:	K.R.U. "Hidrodrini" SH. A
Adresa:	Rr," Lekë Dukagjini" nr.156 30000 Pejë
Tel:	+383 (0) 39 432 355
E-mail:	info@hidrodrini.com
Web:	www.hidrodrini.com

1. HYRJE

Kompania Rajonale e Ujësjiellësit Hidrodrini është dhe do të mbetet ofruesi profesional i furnizimit me ujë të pijshëm të kualitetit të lartë dhe të shërbimeve të kanalizimit. Prodhimi, shitja e ujit, shërbimet e kanalizimit dhe shërbimet tjera janë detyrat kryesore të kompanisë.

Zonat të cilat i përfshin ky institucion janë: Pejë, Istog, Deçan, Klinë dhe Junik.

D&D Business Support Center është kontraktuar nga K.R.U Hidrodrini për të realizuar hulumtimin për matjen e kënaqëshmërisë së konsumatorëve të K.R.U Hidrodrinit për furnizimin me ujë dhe opinionet e tyre në zonën e shërbimit për periudhën Janar – Dhjetor 2023.

Qëllimi i këtij raporti është të paraqesë rezultatet e hulumtimit të kryer dhe të ofrojë një analizë të thellë mbi nevojat e konsumatorëve në këto komuna.

Hulumtimi paraqet një rëndësi të veçantë në lidhje me shërbimet të cilat ofron kjo kompani, andaj dhe të gjeturat e tij do të shërbejnë si udhërrëfyes përmes të cilit K.R.U. Hidrodrini mund të planifikoj rrjedhën e punës dhe përmirësoj shërbimet e saj në rastet kur është e nevojshme.

Në këtë raport, do të prezantojmë zbulimet kryesore të hulumtimit, duke përfshirë:

- ❖ Qëllimin e hulumtimit dhe detajet që ai do të përmbajë,
- ❖ Analizimin dhe komentimin e rezultateve të hulumtimit dhe
- ❖ Konkluzionet dhe rekomandimet për gjetjet kryesore.

Me analizën e gjetjeve dhe rekomandimet, synojmë të kontribuojmë në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve të ujesjiellësit dhe në përmbushjen e pritjeve të konsumatorëve për një furnizim të përshtatshëm me ujë.

2. METODOLOGJIA

Hulumtimi është kryer me qëllim që K.R.U Hidrodrini Sh.A. të ketë më të qarta mendimet e konsumatorëve për shërbimet të cilat i ofron në mënyre që në vazhdimësi të përmirësoj shërbimet sipas kërkesave dhe nevojave të konsumatorëve.

Për tu arritur e gjitha kjo me sukses është krijuar një pyetësor i cili ka mundësuar grumbullimin dhe analizimin e të dhënave statistikore dhe opinionet e ndryshme të konsumatorëve që mundësojnë krahasimin, identifikimin dhe vlerësimin e nevojave të tyre në raport me vitet e kaluara për ngritjen e kapaciteteve të tyre në shërbim.

Pyetësori përmban 33 pyetje dhe është adresuar për 600 të intervistuar nga regjioni i Pejës në komunitat Pejë, Istog, Deçan, Klinë dhe Junik.

Përfshirja e të anketuarve në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial. Mbledhja e të dhënave është realizuar duke përdorur format elektronike (google form), përmes thirrjeve telefonike, publikimit në rrjete sociale, përmes adresave elektronike varësisht nga kërkesa e bizneseve dhe në terren (fizikisht) në komunitat të cilat ky institucion i mbulon.

Pyetësori është ndarë në dy pjesë kryesore:

- ❖ **Pjesa e parë** – përfshin të dhëna të përgjithshme si vendbanimi, zona e shërbimit dhe kategorisë që i takon (Amvisëri dhe Biznese/Institucione), gjinia, anëtarët e familjes, mosha;
- ❖ **Pjesa e dytë** – përmban të dhëna të cilat kanë të bëjnë me kualitetin e furnizimit të ujit dhe largimit të ujërave të zeza, reduktimet, efikasitetin e zgjedhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, tarifave, informimit të konsumatorëve për ndërprerje të ujit dhe shërbimet e ofruara nga zyra për konsumatorë.

PËRMBAJTJA

1.	HYRJE	3
2.	METODOLOGJIA.....	4
3.	TË GJETURAT NGA HULUMTIMI	8
3.1.	Lloji i konsumatorit.....	8
4.	KATEGORIA E AMVISËRISË	9
4.1.	Zona e shërbimit.....	9
4.2.	Gjinia	10
4.3.	Punësimi i anëtarëve të familjes.....	11
4.4.	Numri i anëtarëve të familjes.....	12
4.5.	Mosha e të anketuarëve	13
4.6.	Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH	14
4.7.	Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit	15
4.8.	Reduktimet e ujit.....	16
4.9.	Koha e reduktimeve	17
4.10.	Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	18
4.11.	Menyra e njoftimit.....	19
4.12.	Kyqja në shërbimet e kanalizimit.....	20
4.13.	Procedurat për ankesa.....	21
4.14.	Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit.....	22
4.15.	Përgjigjet nga KRUH për ankesa	23
4.16.	Pagesat e faturave të shërbimit	24
4.17.	Çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH	25
4.18.	Çmimi i shërbimeve (tarifave)	26
4.19.	A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë	27
4.20.	Ujëmatësi	28
4.21.	Leximi i ujëmatësit.....	29
4.22.	Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit	30
4.23.	Kënaqshmëria me cilësinë e ujit	31
5.	KATEGORIA E BIZNESEVE/INSTITUCIONEVE	32
5.1.	Zona e shërbimit.....	32
5.2.	Gjinia	33
5.3.	Punësimi i anëtarëve të familjes.....	34
5.4.	Numri i anëtarëve të familjes.....	35
5.5.	Mosha e të anketuarëve	36
5.6.	Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH	37
5.7.	Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit	38
5.8.	Reduktimet e ujit.....	39
5.9.	Koha e reduktimeve të ujit.....	40
5.10.	Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	41
5.11.	Menyra e njoftimit.....	42

5.12.	Kyqja në shërbimet e kanalizimit.....	43
5.13.	Procedurat për ankesa.....	44
5.14.	Ankesat në dy vitet e fundit.....	45
5.15.	Përgjigjet e pranuar nga KRUH rreth ankesave.....	46
5.16.	Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar.....	47
5.17.	Pagesat e faturave të shërbimeve.....	48
5.18.	Njohja e çmimeve të shërbimeve (tarifave) të KRUH.....	49
5.19.	Mendimi për çmimin e shërbimeve (tarifave).....	50
5.20.	A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë.....	51
5.21.	Ujëmatësi.....	52
5.22.	Leximi i ujëmatësit.....	53
5.23.	Leximi i ujëmatësit për herë të fundit.....	54
5.24.	Kënaqshmëria me cilësinë e ujit.....	55
6.	REKOMANDIME DHE KONKLUZIONE.....	56
7.	ANEX 1. PYETËSORI.....	57

TABELAT

Tabela 1.	Lloji i konsumatorit.....	8
Tabela 2.	Zona e shërbimit.....	9
Tabela 3.	Gjinia.....	10
Tabela 4.	Punësimi i anëtarëve të familjes.....	11
Tabela 5.	Numri i anëtarëve të familjes.....	12
Tabela 6.	Mosha e të anketuarëve.....	13
Tabela 7.	Kontrata e shërbimit.....	14
Tabela 8.	Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.....	15
Tabela 9.	Reduktimet e ujit.....	16
Tabela 10.	Koha e reduktimeve.....	17
Tabela 11.	Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	18
Tabela 12.	Mënyra e njoftimit.....	19
Tabela 13.	Kyqja në shërbimet e kanalizimit.....	20
Tabela 14.	Procedurat për ankesa.....	21
Tabela 15.	Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit.....	22
Tabela 16.	Përgjigjet nga KRUH për ankesa.....	23
Tabela 17.	Pagesat e faturave të shërbimit.....	24
Tabela 18.	Çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH.....	25
Tabela 19.	Çmimi i shërbimeve (tarifave).....	26
Tabela 20.	A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë.....	27
Tabela 21.	Ujëmatësi.....	28
Tabela 22.	Leximi i ujëmatësit.....	29
Tabela 23.	Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit.....	31
Tabela 24.	Kënaqshmëria me cilësinë e ujit.....	32
Tabela 25.	Zona e shërbimit.....	33
Tabela 26.	Gjinia.....	34
Tabela 27.	Punësimi i anëtarëve të familjes.....	35
Tabela 28.	Numri i anëtarëve të familjes.....	36
Tabela 29.	Mosha e të anketuarëve.....	37
Tabela 30.	Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH.....	38
Tabela 31.	Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.....	39
Tabela 32.	Reduktimet e ujit.....	39
Tabela 33.	Koha e reduktimeve të ujit.....	40
Tabela 34.	Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	41
Tabela 35.	Mënyra e njoftimit.....	42
Tabela 36.	Kyqja në shërbimet e kanalizimit.....	43
Tabela 37.	Procedurat për ankesa.....	44

Tabela 38. Ankesat në dy vitet e fundit.....	45
Tabela 39. Përgjigjet e pranuar nga KRUH rreth ankesave.....	46
Tabela 40. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar.....	48
Tabela 41. Pagesat e faturave të shërbimit.....	48
Tabela 42. Njohja e çmimeve të shërbimeve (tarifave) të KRUH.....	49
Tabela 43. Mendimi për çmimin e shërbimeve (tarifave).....	50
Tabela 44. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë.....	51
Tabela 45. Ujëmatësi.....	52
Tabela 46. Leximi i ujëmatësit.....	53
Tabela 47. Leximi i ujëmatësit për herë të fundit.....	54
Tabela 48. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit.....	55

FIGURAT

Figura 1. Lloji i konsumatorit.....	9
Figura 2. Zona e shërbimit.....	10
Figura 3. Gjinia.....	11
Figura 4. Punësimi i anëtarëve të familjes.....	12
Figura 5. Numri i anëtarëve të familjes.....	13
Figura 6. Moshë e të anketuarëve.....	14
Figura 7. Kontrata e shërbimit.....	15
Figura 8. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.....	16
Figura 9. Reduktimet e ujit.....	17
Figura 10. Koha e reduktimeve.....	18
Figura 11. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	19
Figura 12. Mënyra e njoftimit.....	20
Figura 13. Kyqja në shërbimet e kanalizimit.....	21
Figura 14. Procedurat për ankese.....	22
Figura 15. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit.....	23
Figura 16. Përgjigjet nga KRUH për ankese.....	24
Figura 17. Pagesat e faturave të shërbimit.....	25
Figura 18. Çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH.....	26
Figura 19. Çmimi i shërbimeve (tarifave).....	27
Figura 20. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë.....	28
Figura 21. Ujëmatësi.....	29
Figura 22. Leximi i ujëmatësit.....	30
Figura 23. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit.....	31
Figura 24. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit.....	32
Figura 25. Zona e shërbimit.....	33
Figura 26. Gjinia.....	34
Figura 27. Punësimi i anëtarëve të familjes.....	35
Figura 28. Numri i anëtarëve të familjes.....	36
Figura 29. Moshë e të anketuarëve.....	37
Figura 30. Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH.....	38
Figura 31. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.....	39
Figura 32. Reduktimet e ujit.....	40
Figura 33. Koha e reduktimeve të ujit.....	41
Figura 34. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit.....	42
Figura 35. Mënyra e njoftimit.....	43
Figura 36. Kyqja në shërbimet e kanalizimit.....	44
Figura 37. Procedurat për ankese.....	45
Figura 38. Ankesat në dy vitet e fundit.....	46
Figura 39. Përgjigjet e pranuar nga KRUH rreth ankesave.....	47
Figura 40. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar.....	48
Figura 41. Pagesat e faturave të shërbimit.....	49
Figura 42. Njohja e çmimeve të shërbimeve (tarifave) të KRUH.....	50
Figura 43. Mendimi për çmimin e shërbimeve (tarifave).....	51
Figura 44. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë.....	52
Figura 45. Ujëmatësi.....	53
Figura 46. Leximi i ujëmatësit.....	54
Figura 47. Leximi i ujëmatësit për herë të fundit.....	55
Figura 48. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit.....	56

3. TË GJETURAT NGA HULUMTIMI

3.1. Lloji i konsumatorit

Përmes këtij hulumtimi janë realizuar gjithsej 600 anketa në zonat e përkatëse të cilat i mbulon K.R.U. Hidrodrini të cilët janë ndarë sipas kategorisë amvisëri dhe biznese/institucione.

Nga ky numër i përgjithshëm i të anketuarve, 450 pyetësor apo 75.00% i përkasin kategorisë së amvisërisë dhe 150 apo 25.00% i përkasin kategorisë së bizneseve/Institucioneve.

Të dhëna më të detajuara lidhur me ndarjen e pyetësorëve në kategori dhe komunitat përkatëse janë të paraqitura në tabelën dhe figurën 1 të këtij raporti.

Qytet	Amvisëri	Biznese/Institucione	Totali
Pejë	166	55	221
	75.11%	24.89%	36.83%
Istog	94	35	129
	72.87%	27.13%	21.50%
Deçan	75	30	105
	71.43%	28.57%	17.50%
Klinë	65	20	85
	76.47%	23.53%	14.17%
Junik	50	10	60
	83.33%	16.67%	10.00%
Total	450	150	600
	75.00%	25.00%	100.00%

Tabela 1. Lloji i konsumatorit

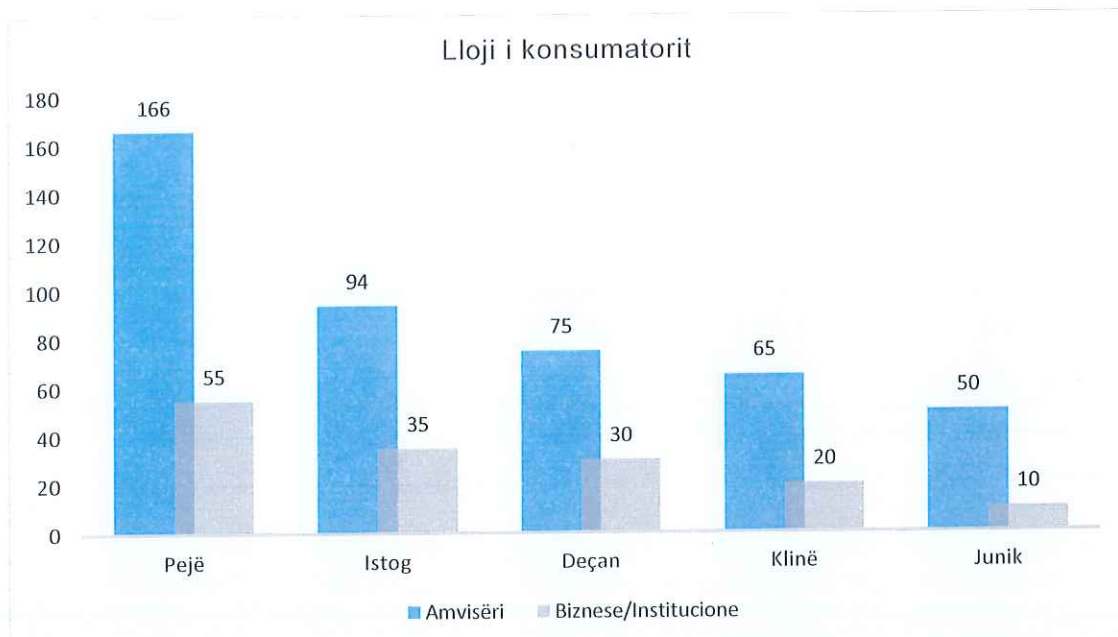


Figura 1. Lloji i konsumatorit

4. KATEGORIA E AMVISËRISË

4.1. Zona e shërbimit

Qytet	Urban	Rural	Totali
Pejë	140	26	166
	84.34%	15.66%	36.89%
Istog	65	29	94
	69.15%	30.85%	20.89%
Deçan	45	30	75
	60.00%	40.00%	16.67%
Klinë	50	15	65
	76.92%	23.08%	14.44%
Junik	12	38	50
	3.85%	27.54%	11.11%
Total	312	138	450
	69.33%	30.67%	100.00%

Tabela 2. Zona e shërbimit

Nga numri total 450 i të anketuarve në kategorinë e amvisërisë prej tyre 312 apo 69.33% janë nga zona urbane e cila paraqet shumicën e mostrës që K.R.U. Hidrodrini SH.A. mbulon. Ndërsa pjesa tjetër e mbetur jetojnë në zonat rurale me 138 apo 30.67% të anketuar. Për më shumë detaje shih tabelen dhe grafën e bashkangjitur.

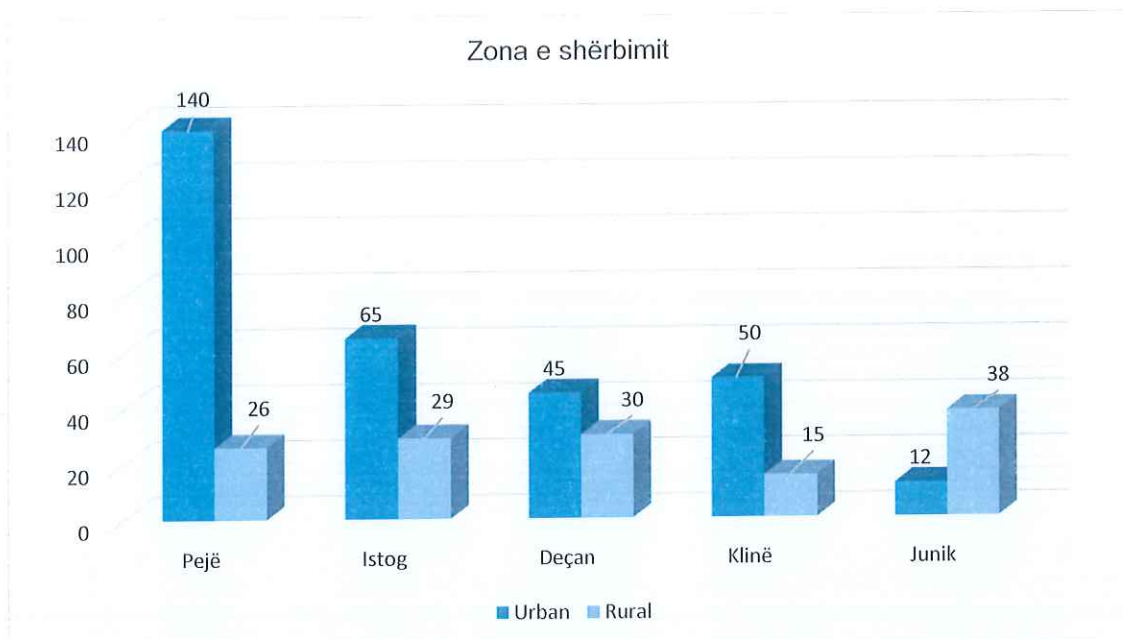


Figura 2. Zona e shërbimit

4.2. Gjinia

Qytet	Femer	Mashkull	Totali
Pejë	74	92	166
	44.58%	55.42%	36.89%
Istog	19	75	94
	20.21%	79.79%	20.89%
Deçan	16	59	75
	21.33%	78.67%	16.67%
Klinë	31	34	65
	47.69%	52.31%	14.44%
Junik	30	20	50
	17.65%	7.14%	11.11%
Total	170	280	450
	37.78%	62.22%	100.00%

Tabela 3. Gjinia

Sa i përket gjinisë së të anketuarëve në kategorinë e amvisërisë, nga totali 450 prej tyre 170 apo 37.78% i përkasin gjinisë femrore, kurse 280 apo 62.22% i përkasin gjinisë mashkullore.

Detajet më të specifikuar mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

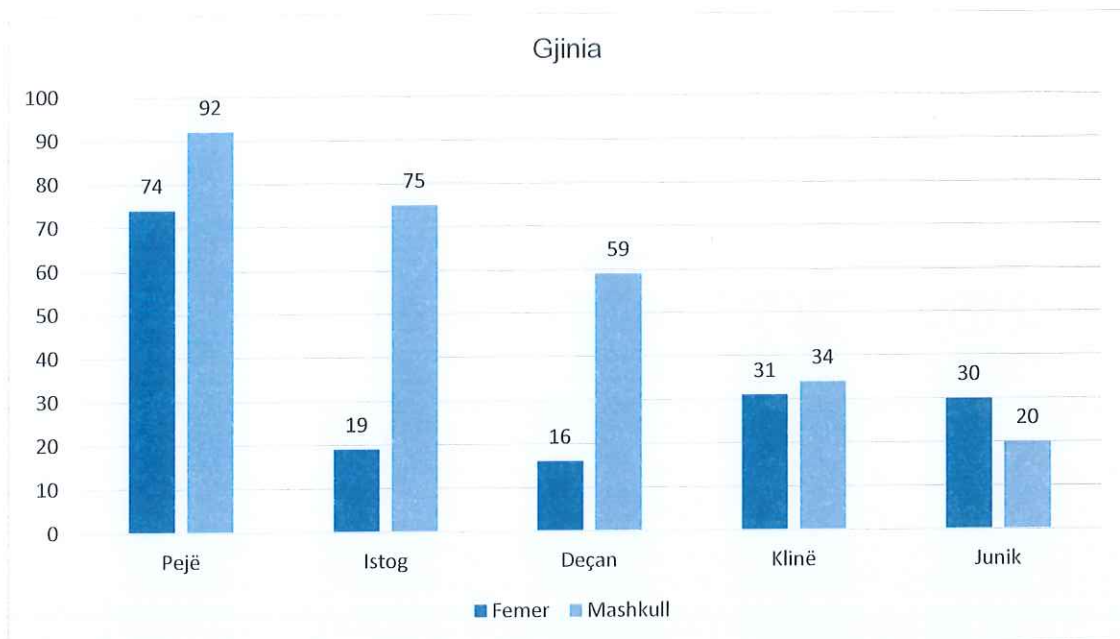


Figura 3. Gjinia

4.3. Punësimi i anëtarëve të familjes

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	161	5	166
	96.99%	3.01%	36.89%
Istog	87	7	94
	92.55%	7.45%	20.89%
Deçan	73	2	75
	97.33%	2.67%	16.67%
Klinë	63	2	65
	96.92%	3.08%	14.44%
Junik	50	0	50
	11.52%	0.00%	11.11%
Total	434	16	450
	96.44%	3.56%	100.00%

Tabela 4. Punësimi i anëtarëve të familjes

Të anketuarit e kategorisë së amvisërisë gjithashtu janë pyetur edhe rreth punësimit të anëtarëve të familjes. Nga totali 450 i të anketuarëve në këtë kategori prej tyre 434 apo 96.44% kanë pohuar se kanë anëtar të familjes të punësuar, ndërsa 16 apo 3.56% prej tyre janë shprehur se nuk kanë ndonjë antarë të familjes të punësuar.

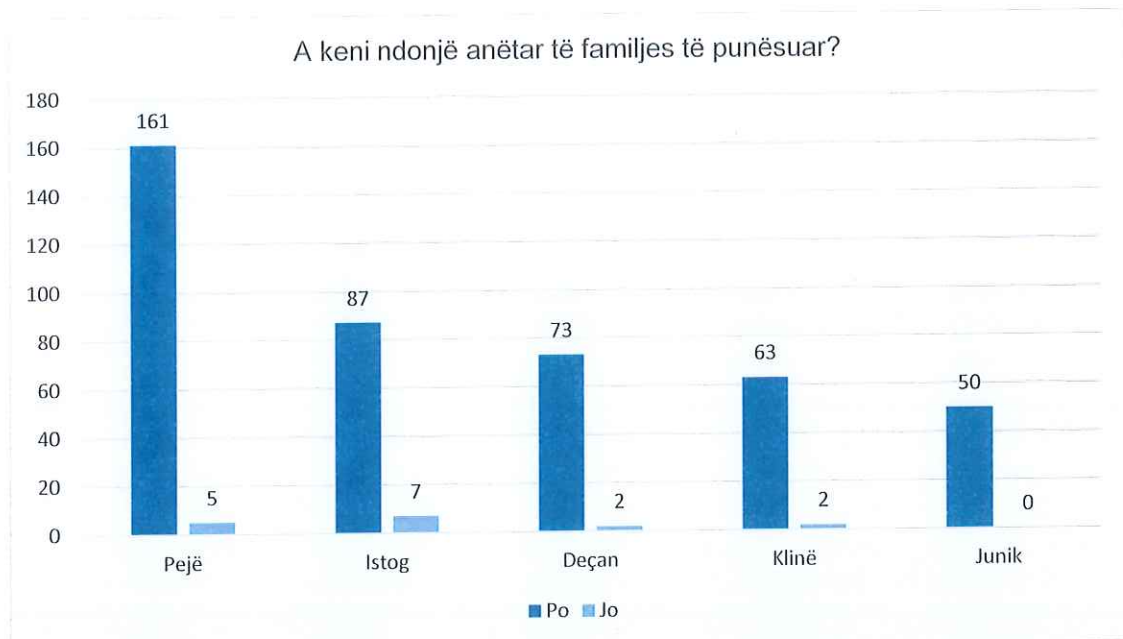


Figura 4. Punësimi i anëtarëve të familjes

4.4. Numri i anëtarëve të familjes

Qytet	1-4	5-9	Totali
Pejë	107	59	166
	64.46%	35.54%	36.89%
Istog	69	25	94
	73.40%	26.60%	20.89%
Deçan	23	52	75
	30.67%	69.33%	16.67%
Klinë	38	27	65
	58.46%	41.54%	14.44%
Junik	41	9	50
	14.75%	5.23%	11.11%
Total	278	172	450
	61.78%	38.22%	100.00%

Tabela 5. Numri i anëtarëve të familjes

Tek numri i anëtarëve të familjes nga totali i të anketuarëve 450 në kategorinë e amvisërisë prej tyre 278 apo 61.78% kanë deklaruar se kanë 1 deri në 4 antarë të familjes, kurse 172 apo 38.22% janë shprehur se kanë 5 deri në 9 anëtarë të familjes. Detajet më të specifikuar dhe të ndara në komnatat që mbulon K.R.U Hidrodrini mund ti shohim në tabelën e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

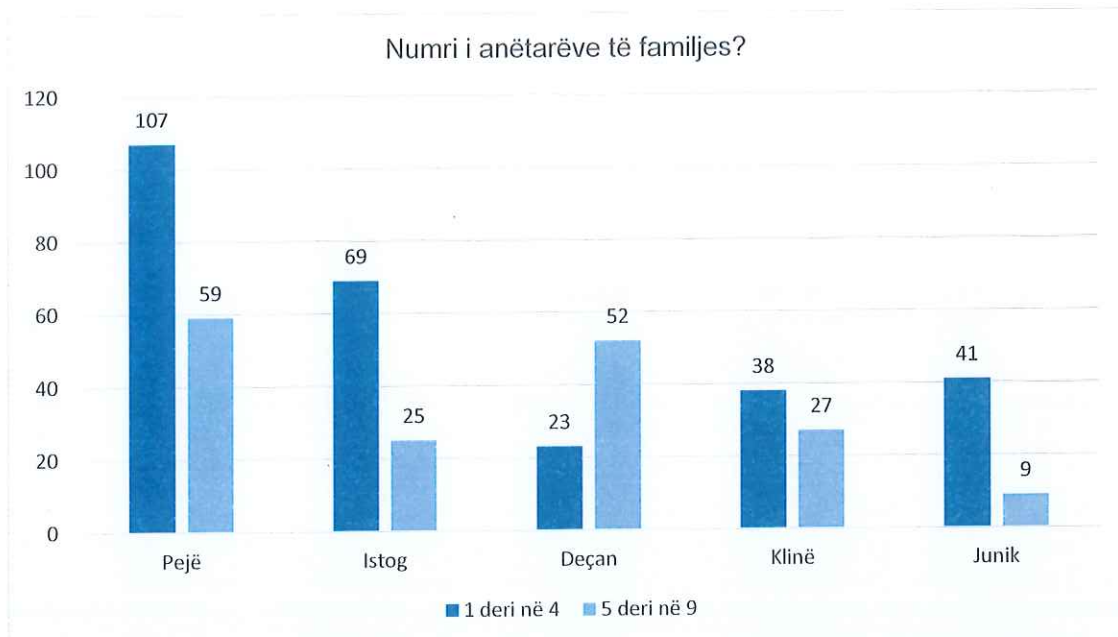


Figura 5. Numri i anëtarëve të familjes

4.5. Moshë e të anketuarëve

Qytet	20-30	31-40	41-50	51-60	61+	Totali
Pejë	46	73	24	19	4	166
	27.71%	43.98%	14.46%	11.45%	2.41%	36.89%
Istog	27	40	18	8	1	94
	28.72%	42.55%	19.15%	8.51%	1.06%	20.89%
Deçan	21	25	15	11	3	75
	28.00%	33.33%	20.00%	14.67%	4.00%	16.67%
Klinë	27	28	7	3	0	65
	41.54%	43.08%	10.77%	4.62%	0.00%	14.44%
Junik	5	19	15	8	3	50
	10.00%	38.00%	30.00%	16.00%	6.00%	11.11%
Total	126	185	79	49	11	450
	28.00%	41.11%	17.56%	10.89%	2.44%	100.00%

Tabela 6. Moshë e të anketuarëve

Nga totali 450 i të anketuarëve në kategorinë e amvisërisë prej tyre 126 ose 28.00% i përkasin grupmoshës 20 deri në 30 vjeç, ndërsa 185 ose 41.11% janë të moshës 31 deri në 40 vjeç.

Grupmosha 41 deri në 50 vjeç përmban 79 anketuarë, ose 17.56% të totalit, ndërsa 49 ose 10.89% janë në grupmoshën 51 deri në 60 vjeç. Përveç kësaj, grupmosha 61 vjeç dhe më shumë përmban 11 anketuarë, që përfaqësojnë 2.44% të totalit të anketuarëve.

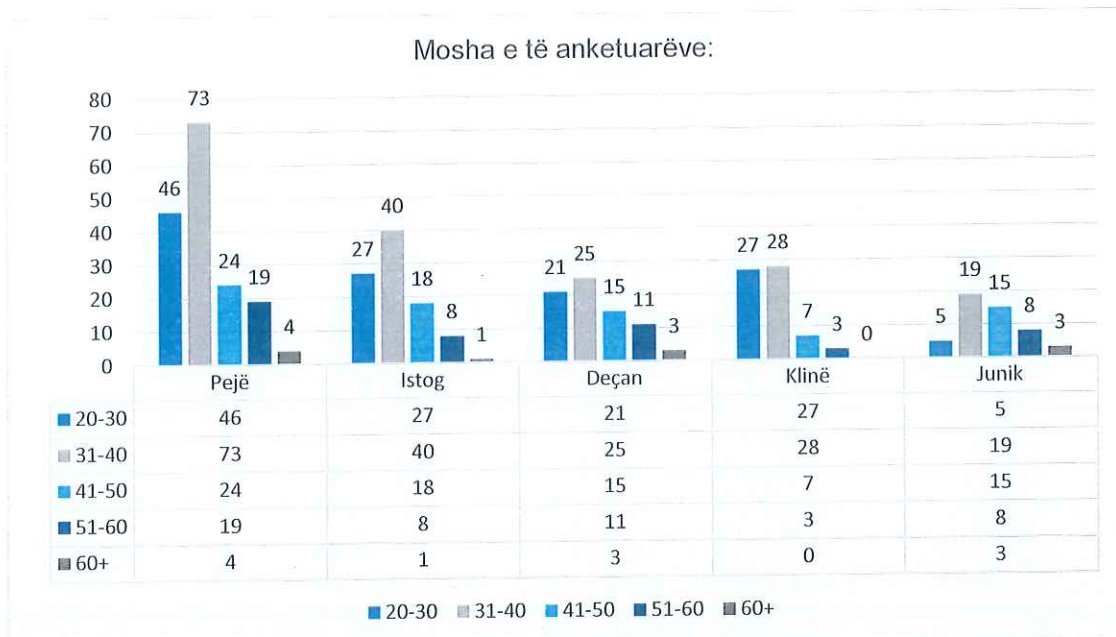


Figura 6. Moshë e të anketuarëve

4.6. Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	164	2	166
	98.80%	1.20%	36.89%
Istog	87	7	94
	92.55%	7.45%	20.89%
Deçan	74	1	75
	98.67%	1.33%	16.67%
Klinë	63	2	65
	96.92%	3.08%	14.44%
Junik	19	31	50
	4.67%	72.09%	11.11%
Total	407	43	450
	90.44%	9.56%	100.00%

Tabela 7. Kontrata e shërbimit

Bazuar në pyetjen se a kanë kontratë të shërbimit me kompaninë e ujësjellësit të anketuarit e kategorisë së amvisërisë janë shprehur si në vazhdim. Nga totali 450 prej tyre 407 apo 90.44% kanë pohuar se kanë kontratë të shërbimit dhe 43 apo 9.56% janë shprehur se nuk kanë kontratë shërbimi. Të dhënat e ndara në komuna mund ti shohim në tabelën e mësipërme dhe në grafikonin e mëposhtëm.

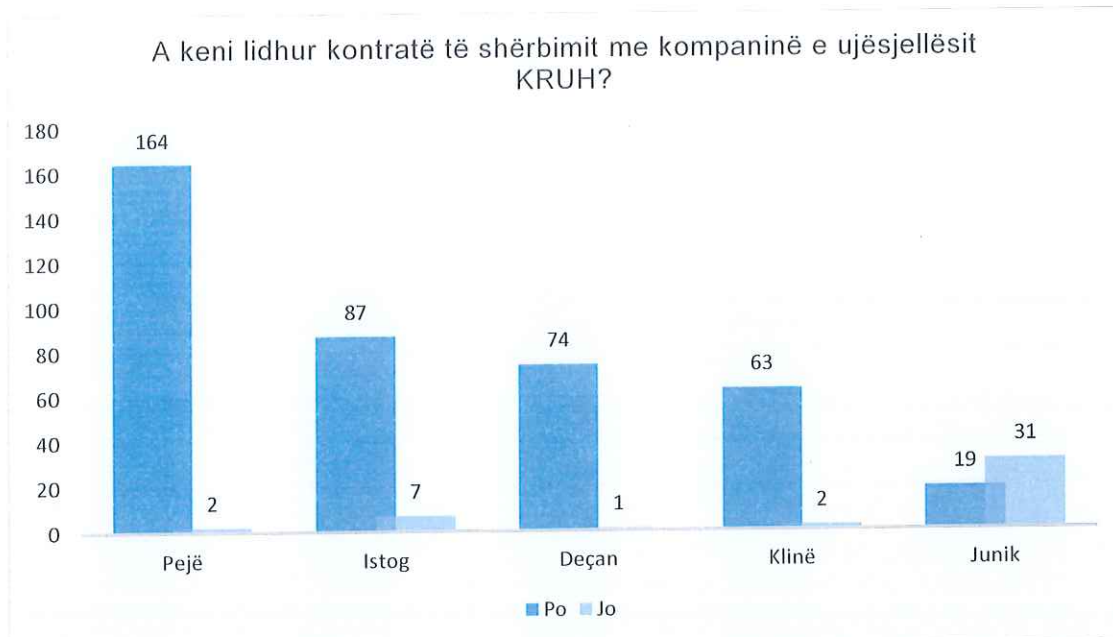


Figura 7. Kontrata e shërbimit

4.7. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	138	27	0	1	166
	83.13%	16.27%	0.00%	0.60%	36.89%
Istog	59	29	1	5	94
	62.77%	30.85%	1.06%	5.32%	20.89%
Deçan	54	16	2	3	75
	72.00%	21.33%	2.67%	4.00%	16.67%
Klinë	41	20	1	3	65
	63.08%	30.77%	1.54%	4.62%	14.44%
Junik	47	2	1	0	50
	94.00%	4.00%	2.00%	0.00%	11.11%
Total	339	94	5	12	450
	75.33%	20.89%	1.11%	2.67%	100.00 %

Tabela 8. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.

Rreth kënaqshmërisë së të anketuarëve me shërbimet e ujësjellësit në kategorinë e amvisërisë nga totali 450 të anketuar prej tyre 339 apo 75.33% janë shprehur të kënaqur kurse 94 apo 20.89% janë shprehur deri diku të kënaqur. Pjesen tjetër të të anketuarëve dhe detajet më të specifikuar dhe të ndara nëpër komuna mund ti shohim në tabelën e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

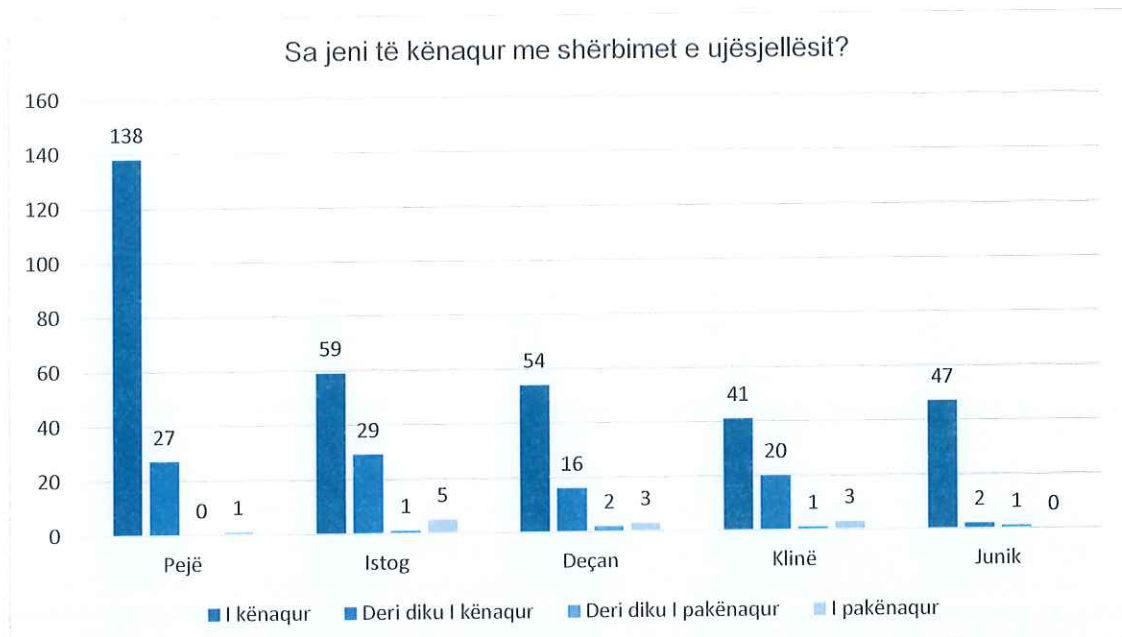


Figura 8. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit.

4.8. Reduktimet e ujit

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	49	117	166
	29.52%	70.48%	36.89%
Istog	54	40	94
	57.45%	42.55%	20.89%
Deçan	15	60	75
	20.00%	80.00%	16.67%
Klinë	47	18	65
	72.31%	27.69%	14.44%
Junik	6	44	50
	3.51%	15.77%	11.11%
Total	171	279	450
	38.00%	62.00%	100.00%

Tabela 9. Reduktimet e ujit

Në tabelën e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm mund të shohim se të anketuarit e kategorisë së amvisërisë gjithashtu janë pyetur se a kanë reduktime të ujit. Nga përgjigjet e marra prej totalit 450 të të anketuarëve prej tyre 171 apo 38.00% janë shprehur se kanë reduktime dhe 279 prej tyre apo 62.00% janë shprehur se nuk kanë reduktime.

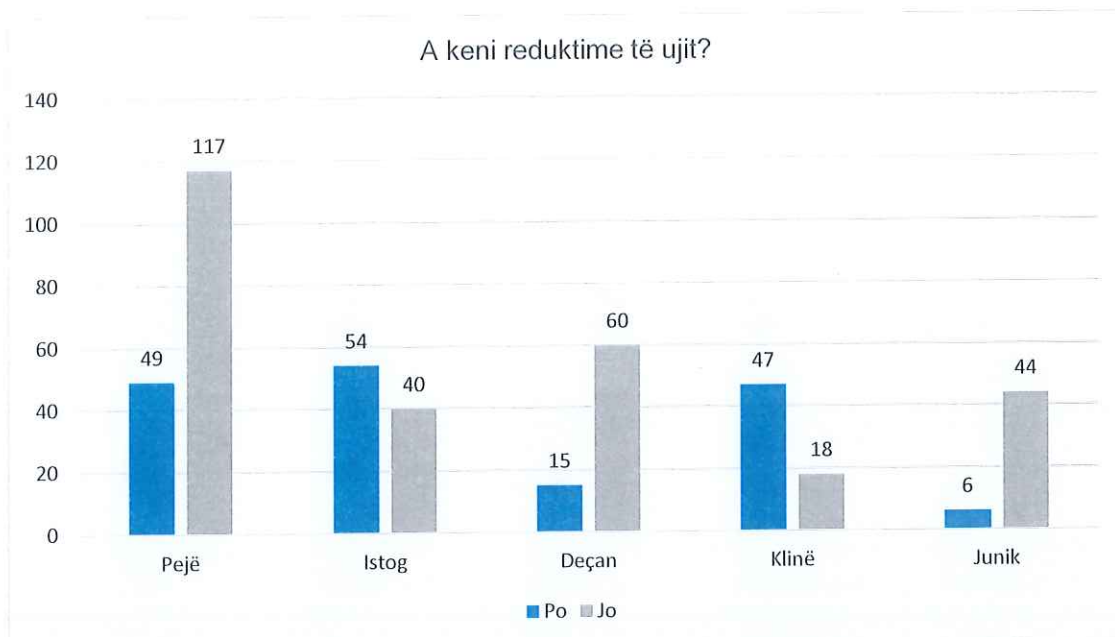


Figura 9. Reduktimet e ujit

4.9. Koha e reduktimeve

Qytet	Në mëngjes	Gjatë ditës	Në mbrëmje	Totali
Pejë	28	19	2	49
	57.14%	38.78%	4.08%	28.65%
Istog	32	22	0	54
	59.26%	40.74%	0.00%	31.58%
Deçan	8	4	3	15
	53.33%	26.67%	20.00%	8.77%
Klinë	21	25	1	47
	44.68%	53.19%	2.13%	27.49%
Junik	3	3	0	6
	50.00%	50.00%	0.00%	3.51%
Total	92	73	6	171
	53.80%	42.69%	3.51%	100.00%

Tabela 10. Koha e reduktimeve

Të anketuarit të cilët janë shprehur se kanë reduktime, gjithashtu janë pyetur edhe gjatë cilës kohë kanë reduktime të ujit. Nga totali 171 prej tyre 92 apo 53.80% janë shprehur se reduktime kanë në mëngjes, 73 apo 42.69% kanë pohuar se kanë reduktime gjatë ditës dhe 6 prej tyre apo 3.51% kanë shprehur se reduktime kanë në mbrëmje. Përgjigjet e tyre të ndara në komuna dhe më të detajuara shihni në tabelën e mësipërme dhe në grafën e mëposhtem.

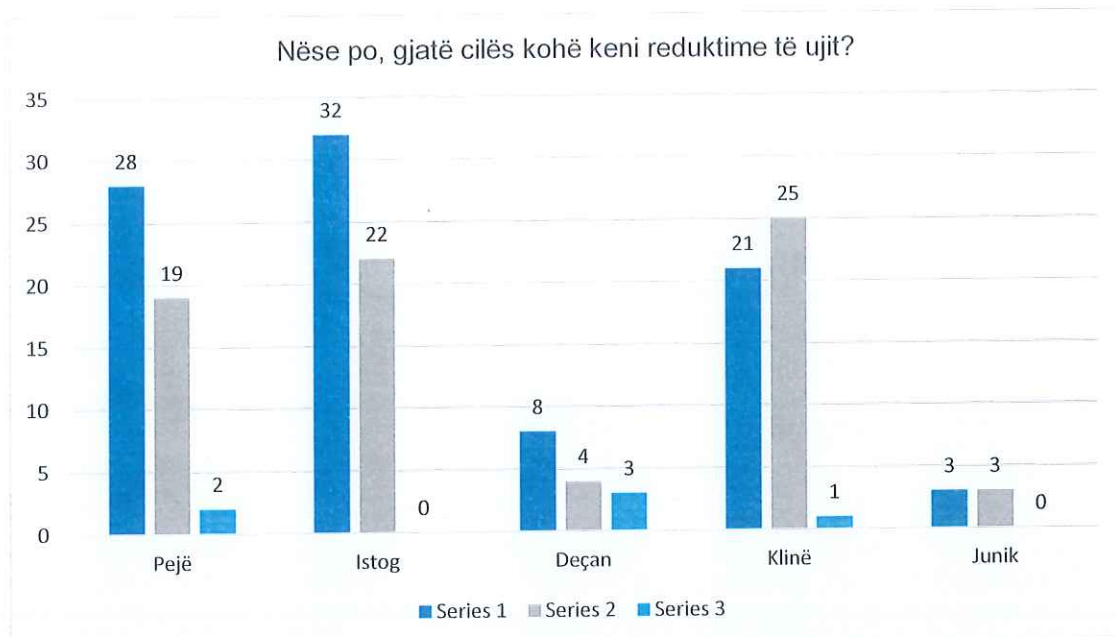


Figura 10. Koha e reduktimeve

4.10. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	117	8	41	166
	70.48%	4.82%	24.70%	36.89%
Istog	62	22	10	94
	65.96%	23.40%	10.64%	20.89%
Deçan	47	10	18	75
	62.67%	13.33%	24.00%	16.67%
Klinë	15	15	35	65
	23.08%	23.08%	53.85%	14.44%
Junik	39	2	9	50
	13.93%	3.51%	7.96%	11.11%
Total	280	57	113	450
	62.22%	12.67%	25.11%	100.00%

Tabela 11. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Të anketuarit janë pyetur gjithashtu edhe se a njoftohen paraprakisht me ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit. Nga totali 450 në kategorinë e amvisërisë prej tyre 280 apo 62.22% kanë pohuar se njoftohen për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, 57 apo 12.67% kanë shprehur se nuk njoftohen dhe 113 apo 25.11% shprehen se njoftohen ndonjëherë. Të dhëna më të specifikuar mund ti shohim në tabelen dhe grafën e bashkangjitur.

A njoftoheni paraprakisht për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit?

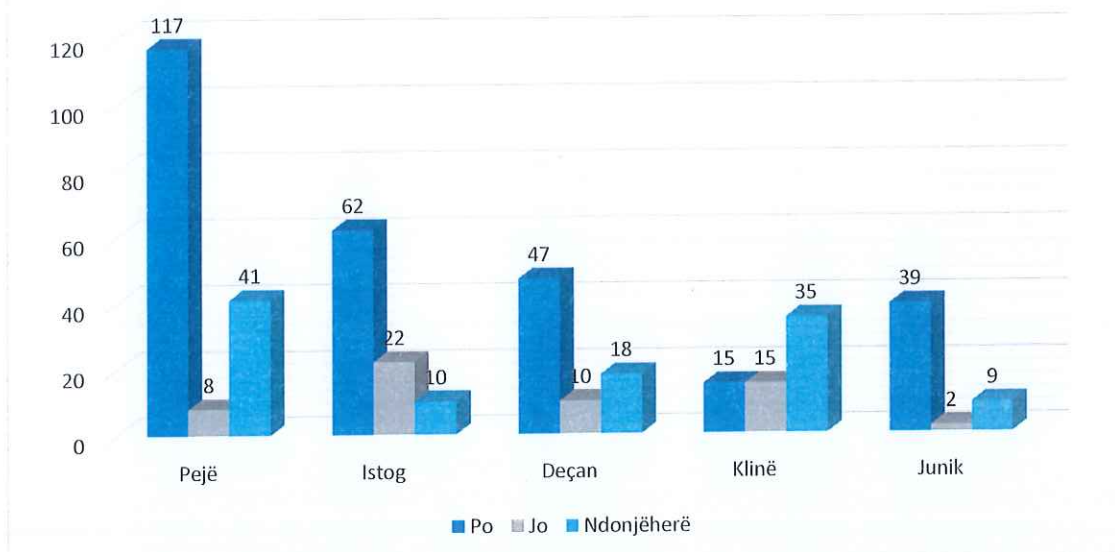


Figura 11. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

4.11. Menyra e njoftimit

Qytet	Lexuesi	Përmes Radios	Përmes ueb-faqes	Telefoni t	Menyre tjeter	Totali
Pejë	46	16	86	6	4	158
	29.11%	10.13%	54.43%	3.80%	2.53%	40.20%
Istog	15	12	36	5	4	72
	20.83%	16.67%	50.00%	6.94%	5.56%	18.32%
Deçan	11	11	29	13	1	65
	16.92%	16.92%	44.62%	20.00%	1.54%	16.54%
Klinë	2	3	44	1	0	50
	4.00%	6.00%	88.00%	2.00%	0.00%	12.72%
Junik	4	31	13	0	0	48
	8.33%	64.58%	27.08%	0.00%	0.00%	12.21%
Total	78	73	208	25	9	393
	19.85%	18.58%	52.93%	6.36%	2.29%	100.00%

Tabela 12. Menyra e njoftimit

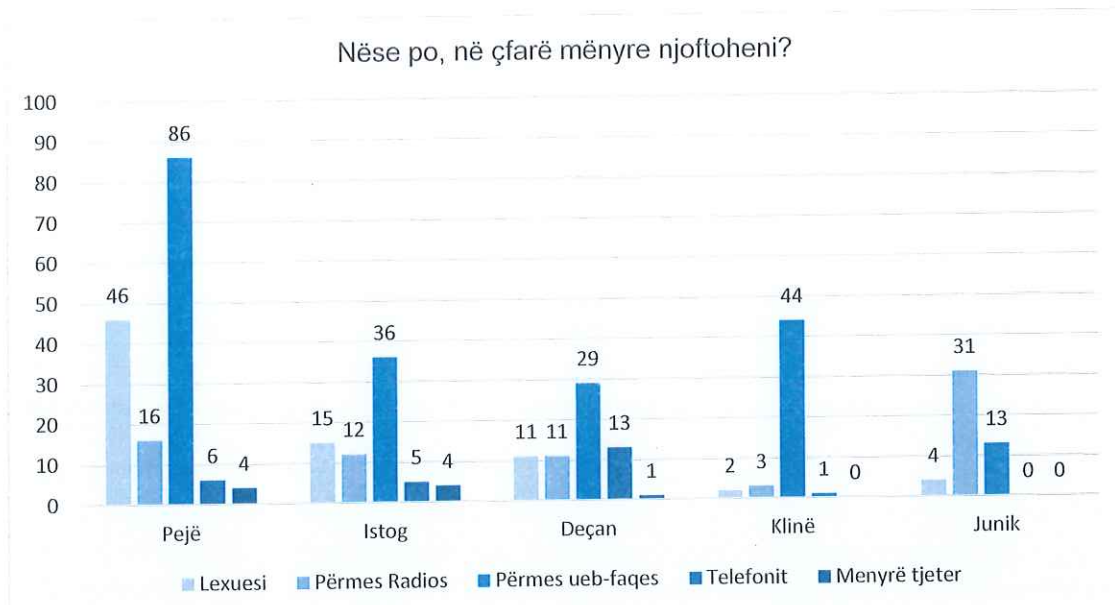


Figura 12. Mënyra e njoftimit

Nga një total prej 393 të anketuarëve në kategorinë e amvisërisë, të cilët kanë raportuar se janë informuar për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, disa metoda të ndryshme të njoftimit janë përdorur. 19.85% prej tyre, ose 78 anketuarë, kanë thënë se janë informuar përmes lexuesit, ndërsa 18.58% ose 73 anketuarë kanë marrë njoftim përmes radios. Në anën tjetër, një shumicë prej 52.93%, e cila është 208 anketuarë, raportojnë se kanë marrë njoftim nga ueb-faqja. Vetëm 6.36%, ose 25 anketuarë, kanë pohuar se kanë marrë njoftim përmes telefonit.

Përveç këtyre, disa të anketuar kanë treguar se kanë marrë njoftim në një mënyrë tjetër, dhe në veçanti, kanë përmendur rrjetet sociale si Facebook si një burim tjetër të informacionit për ndërprerjen e shërbimeve.

4.12. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	160	6	166
	96.39%	3.61%	36.89%
Istog	91	3	94
	96.81%	3.19%	20.89%
Deçan	75	0	75
	100.00%	0.00%	16.67%
Klinë	62	3	65
	95.38%	4.62%	14.44%
Junik	50	0	50
	11.42%	0.00%	11.11%
Total	438	12	450
	97.33%	2.67%	100.00%

Tabela 13. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

Bazuar në pyetjen se a janë të kyqur në shërbimet e kanalizimit të anketuarit e kategorisë së amvisërisë u shprehen si në vijim. Nga totali 450 prej tyre 438 apo 97.33% janë shprehur se

janë të kyqur në shërbimet e kanalizimit dhe 12 prej tyre apo 2.67% nuk janë të kyqur në këto shërbime. Të dhënat më të specifikuara mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

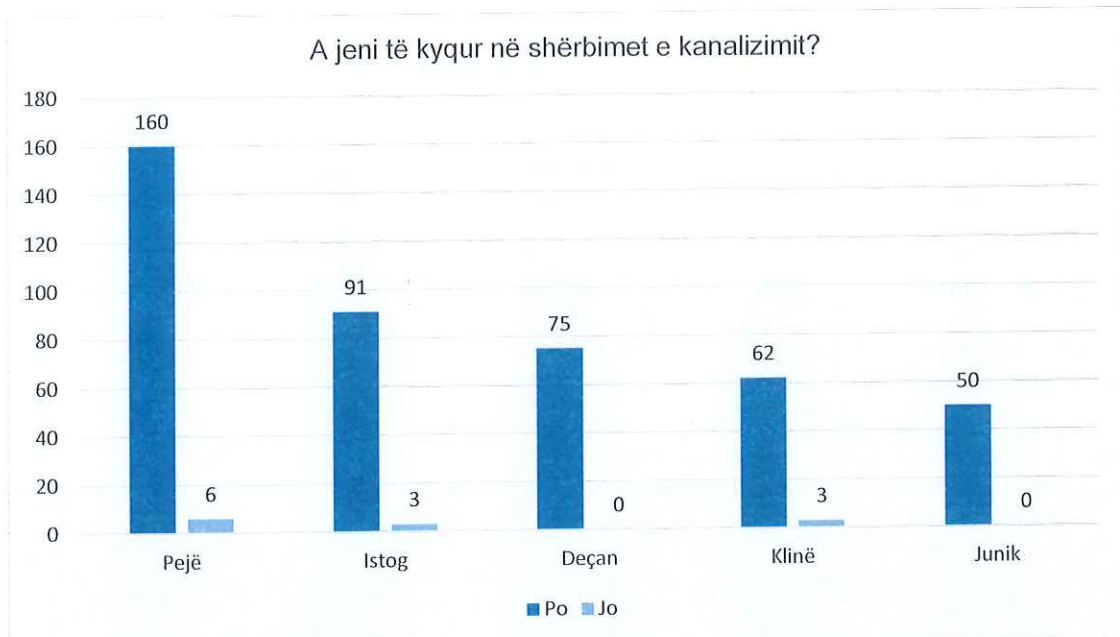


Figura 13. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

4.13. Procedurat për ankesa

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	122	44	166
	73.49%	26.51%	36.89%
Istog	79	15	94
	84.04%	15.96%	20.89%
Deçan	51	24	75
	68.00%	32.00%	16.67%
Klinë	54	11	65
	83.08%	16.92%	14.44%
Junik	39	11	50
	11.30%	10.48%	11.11%
Total	345	105	450
	76.67%	23.33%	100.00%

Tabela 14. Procedurat për ankesa

Të anketuarit e kategorisë së amvisërisë gjithashtu janë pyetur se a i njohin procedurat për aneksa. Nga totali 450 prej tyre 345 apo 76.67% u shprehen qe i njohin këto procedura dhe 105 apo 23.33% shprehen se nuk i njohin këto procedura.

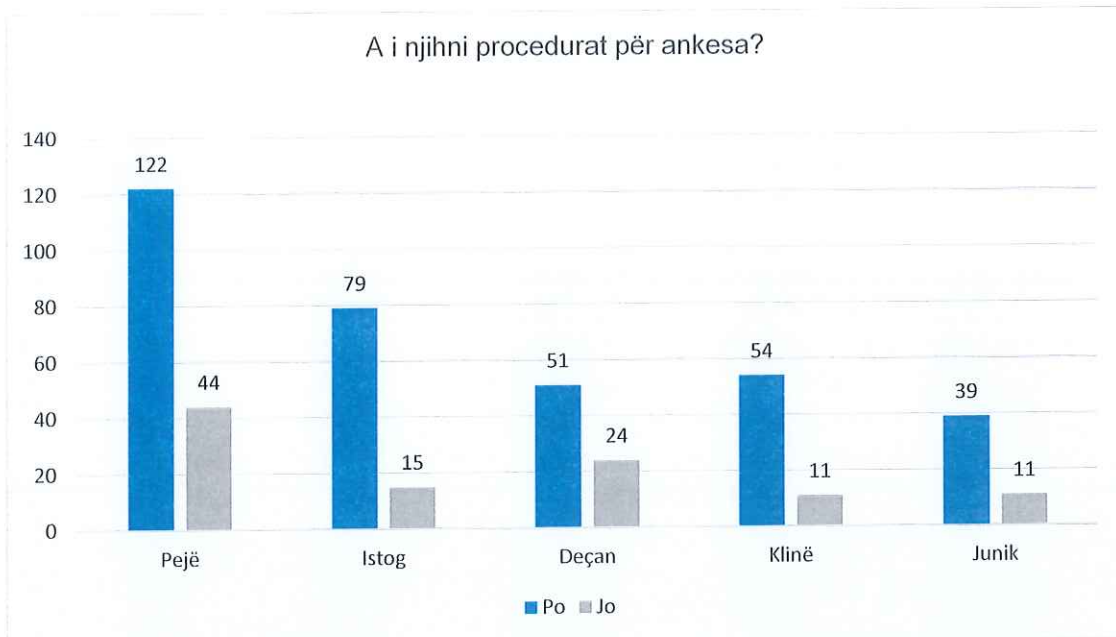


Figura 14. Procedurat për ankesa

4.14. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	13	153	166
	7.83%	92.17%	36.89%
Istog	21	73	94
	22.34%	77.66%	20.89%
Deçan	7	68	75
	9.33%	90.67%	16.67%
Klinë	11	54	65
	16.92%	83.08%	14.44%
Junik	3	47	50
	5.45%	11.90%	11.11%
Total	55	395	450
	12.22%	87.78%	100.00%

Tabela 15. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit

Ashtu siç mund të vërejmë në tabelën e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm të anketuarit e kategorisë së amvisërisë janë pyetur rreth paraqitjes së ankesave të KRUH në dy vitet e fundit. Mund të shohim se nga 450 të anektuar prej tyre 55 apo 12.22% janë shprehur qe kanë paraqitur ankesa dhe 395 apo 87.78% janë shprehur se nuk kanë paraqitur ndonjë ankesë.

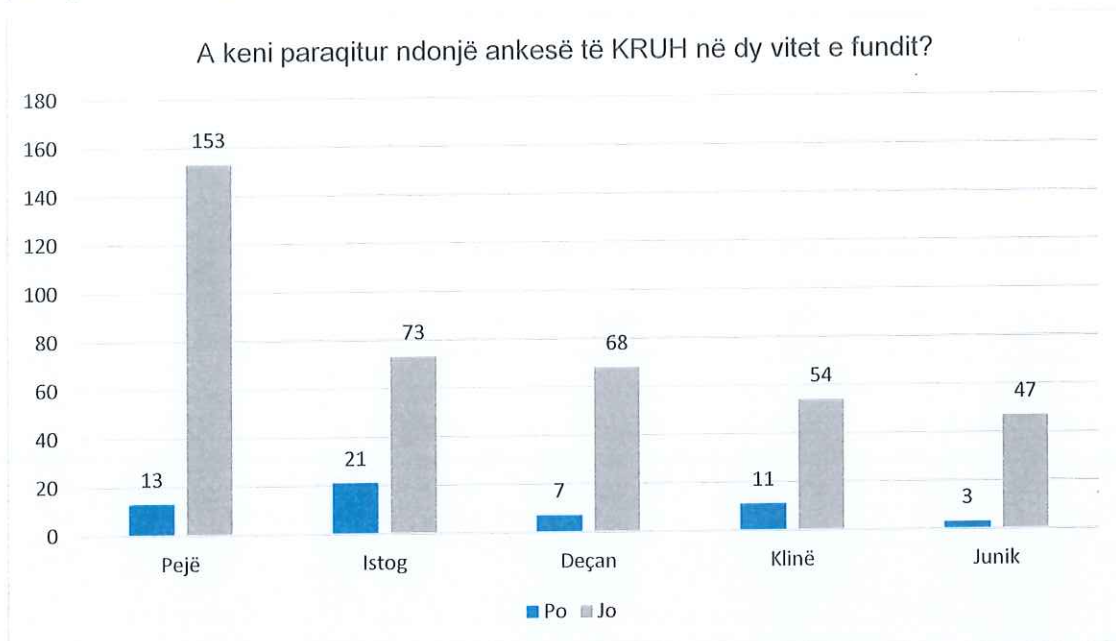


Figura 15. Ankesat e KRUH në dy vitet e fundit

4.15. Përgjigjet nga KRUH për ankesa

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	9	3	1	13
	69.23%	23.08%	7.69%	23.64%
Istog	15	6	0	21
	71.43%	28.57%	0.00%	38.18%
Deçan	1	4	2	7
	14.29%	57.14%	28.57%	12.73%
Klinë	6	1	4	11
	54.55%	9.09%	36.36%	20.00%
Junik	1	2	0	3
	3.13%	12.50%	0.00%	5.45%
Total	32	16	7	55
	58.18%	29.09%	12.73%	100.00%

Tabela 16. Përgjigjet nga KRUH për ankesa

Në mesin e të anketuarve që kanë shprehur ankesa, ata janë pyetur nëse kanë marrë përgjigje nga KRUH për ankesën e tyre. Nga një total prej 55 të anketuarëve, 58.18% prej tyre, ose 32 persona, kanë deklaruar se kanë marrë përgjigje. Ndërkaq, 29.09% ose 16 të anketuar kanë thënë se nuk kanë marrë asnjë përgjigje nga KRUH. Në anën tjetër, 12.73%, ose 7 të anketuar, kanë raportuar se kanë marrë përgjigje në disa raste, por jo gjithmonë.

Përgjigjet që kanë marrë kanë qenë si vijon: kanë marrë përgjigje nga qendra e thirrjeve, dhe kanë marrë përgjigje nga punonjësit e KRUH.

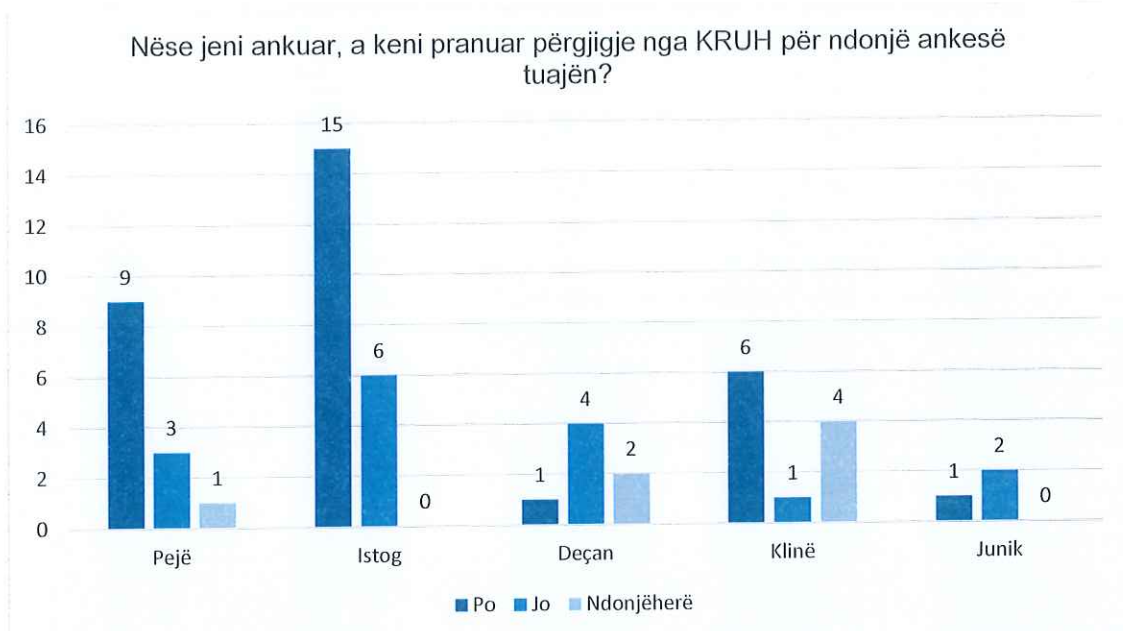


Figura 16. Përgjigjet nga KRUH për ankesa

4.16. Pagesat e faturave të shërbimit

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	160	6	166
	96.39%	3.61%	36.89%
Istog	86	8	94
	91.49%	8.51%	20.89%
Deçan	71	4	75
	94.67%	5.33%	16.67%
Klinë	62	3	65
	95.38%	4.62%	14.44%
Junik	49	1	50
	11.45%	4.55%	11.11%
Total	428	22	450
	95.11%	4.89%	100.00%

Tabela 17. Pagesat e faturave të shërbimit

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe vlerësimi nese i paguajnë faturat me rregull dhe nga rezultatet e pranuar nga 450 të anketuar 428 apo 95.11% janë shprehur se i kryejnë rregullisht pagesat dhe 22 apo 4.89% janë shprehur se nuk i paguajnë faturat e shërbimeve të ujësjellësit me rregull. Disa nga arsyet e rezultuara nga hulumtimi për mospagesen e faturave të shërbimit janë gjendja ekonomike dhe pakënaqësia me nivelin e shërbimit.

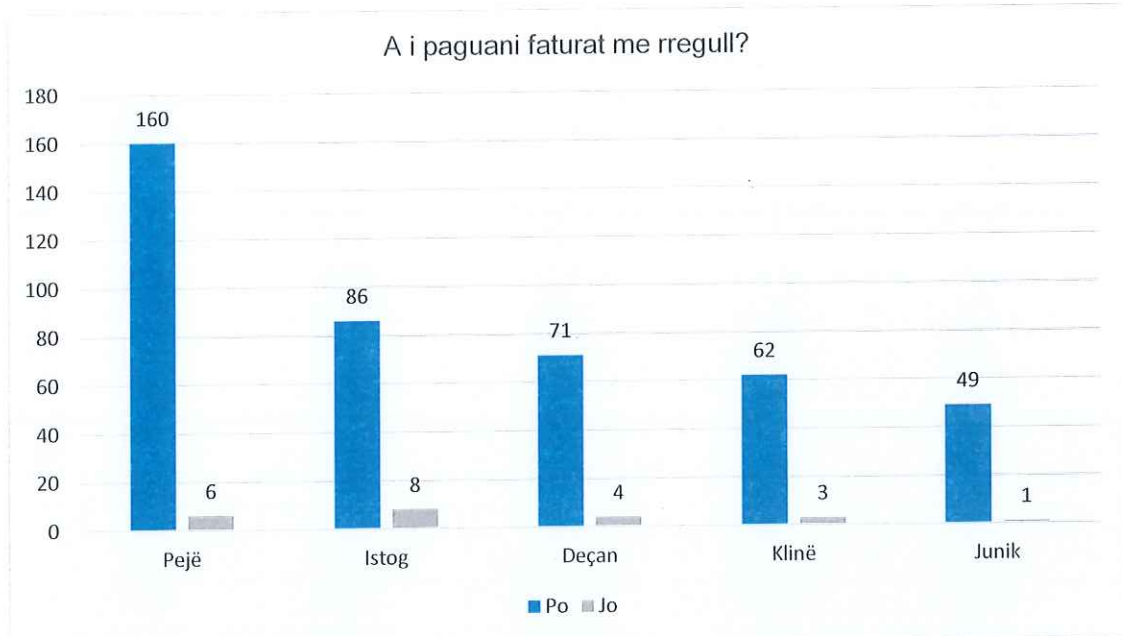


Figura 17. Pagesat e faturave të shërbimit

4.17. Çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	162	4	166
	97.59%	2.41%	36.89%
Istog	93	1	94
	98.94%	1.06%	20.89%
Deçan	70	5	75
	93.33%	6.67%	16.67%
Klinë	58	7	65
	89.23%	10.77%	14.44%
Junik	49	1	50
	11.34%	5.56%	11.11%
Total	432	18	450
	96.00%	4.00%	100.00%

Tabela 18. Çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH

Në tabelën e mësipërme janë paraqitur statistika në lidhje me sa janë të njohur me çmimet e shërbimeve të KRUH. Nga totali 450 të anketuarit e kategorisë së amvisërise prej tyre 432 apo 96.00% janë shprehur se janë në dijeni për këto çmime dhe 18 apo 4.00% prej tyre shprehen se nuk janë të njohur me çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH.

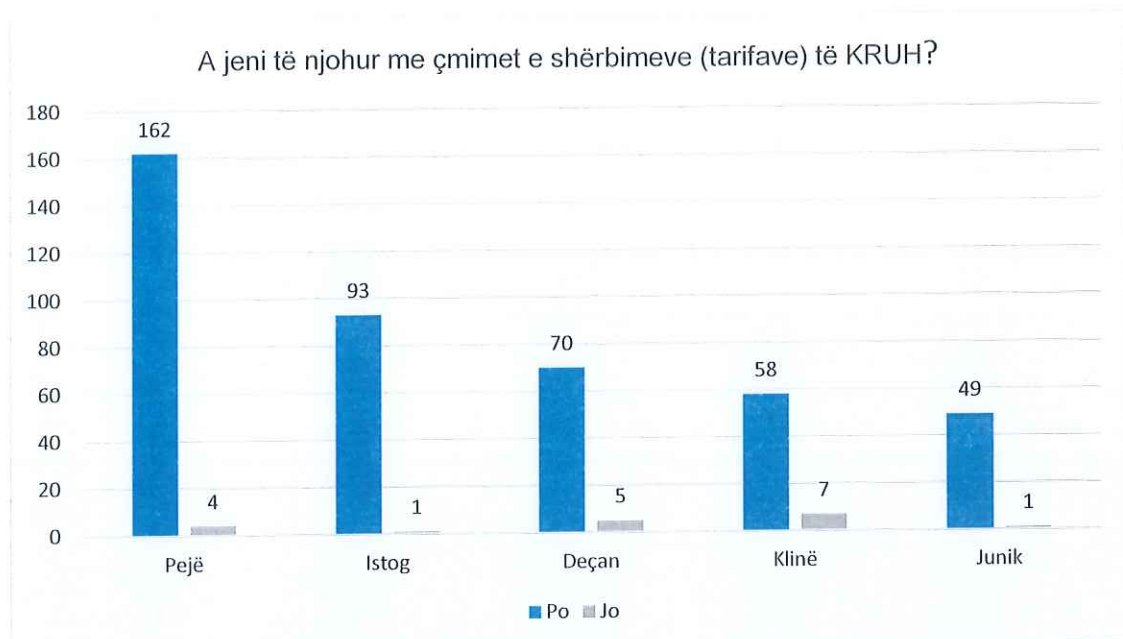


Figura 18. Çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH

4.18. Çmimi i shërbimeve (tarifave)

Qytet	Reale	I ulët	I lartë	Totali
Pejë	141	7	14	162
	87.04%	4.32%	8.64%	37.50%
Istog	73	5	15	93
	78.49%	5.38%	16.13%	21.53%
Deçan	45	9	16	70
	64.29%	12.86%	22.86%	16.20%
Klinë	49	3	6	58
	84.48%	5.17%	10.34%	13.43%
Junik	18	31	0	49
	5.52%	56.36%	0.00%	11.34%
Total	326	55	51	432
	75.46%	12.73%	11.81%	100.00%

Tabela 19. Çmimi i shërbimeve (tarifave)

Të anketuarit të cilet janë shprehur se janë në dijeni rreth çmimeve të shërbimeve gjithashtu janë pyetur se çka mendojnë për ato çmime. Nga totali 432 prej tyre 326 apo 75.46% janë shprehur se këto çmime janë reale, 55 apo 12.73% janë shprehur se janë të ulëta dhe 51 apo 11.81% e të anketuarëve janë shprehur se këto çmime janë të larta.

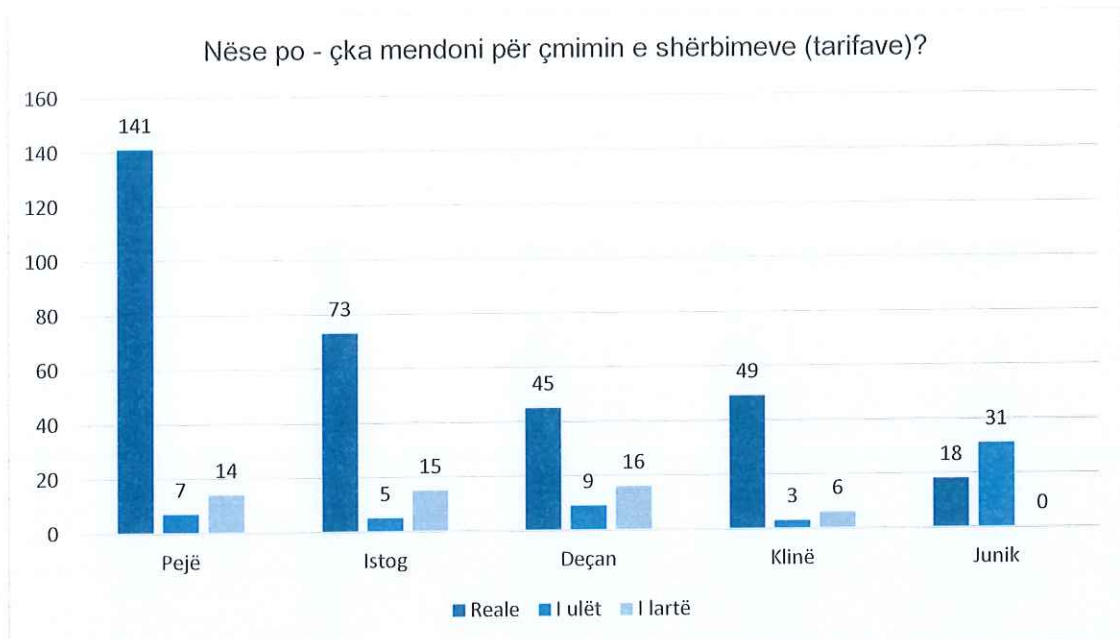


Figura 19. Çmimi i shërbimeve (tarifave)

4.19. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	164	2	166
	98.80%	1.20%	36.89%
Istog	91	3	94
	96.81%	3.19%	20.89%
Deçan	69	6	75
	92.00%	8.00%	16.67%
Klinë	63	2	65
	96.92%	3.08%	14.44%
Junik	49	1	50
	11.24%	7.14%	11.11%
Total	436	14	450
	96.89%	3.11%	100.00%

Tabela 20. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

Në kategorinë e amvisërisë, nga një total prej 450 të anketuarëve, 96.89% ose 436 prej tyre kanë deklaruar se faturat janë të qarta dhe të kuptueshme, ndërsa 3.11% ose 14 të anketuar kanë shprehur se ato nuk janë të qarta.

Në mesin e atyre që kanë shprehur pakënaqësi rreth qartësisë së faturave, arsyeja më e shpeshtë ka qenë ngjyra e tyre e zbehtë.

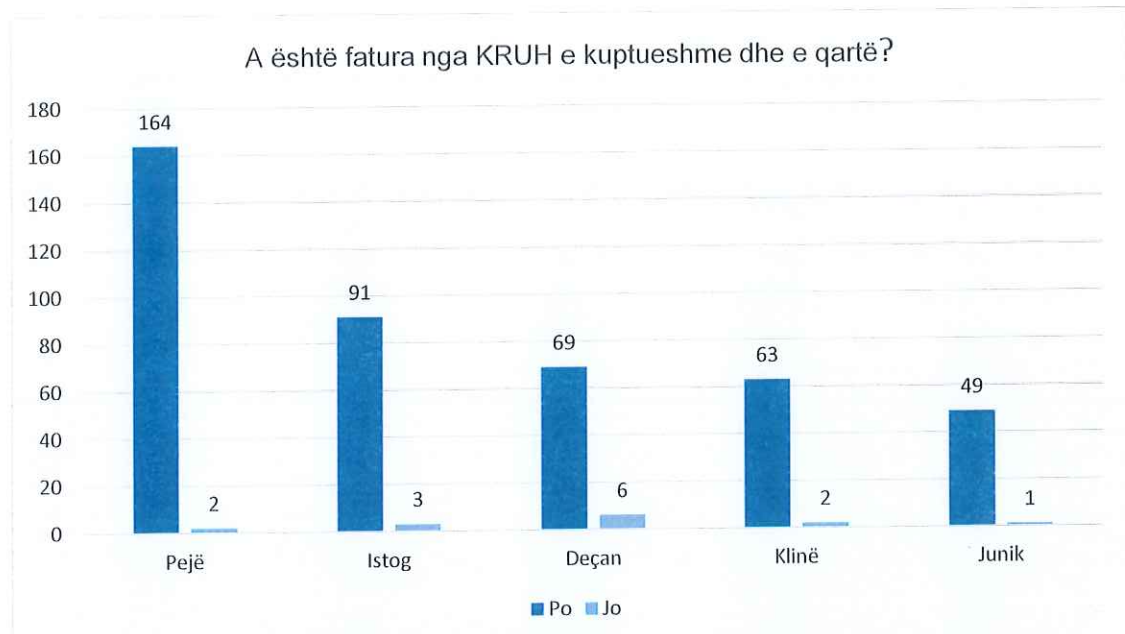


Figura 20. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

4.20. Ujëmatësi

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	166	0	166
	100.00%	0.00%	36.89%
Istog	94	0	94
	100.00%	0.00%	20.89%
Deçan	75	0	75
	100.00%	0.00%	16.67%
Klinë	65	0	65
	100.00%	0.00%	14.44%
Junik	50	0	50
	11.11%	0.00%	11.11%
Total	450	0	450
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 21. Ujëmatësi

Nga të gjitha të gjeturat e këtij hulumtimi të kategorisë së amvisërisë, 450 apo 100% prej të anketuarave kanë shprehur se posedojnë ujëmatës dhe asnjë nga të anketuarit nuk ka shprehur të kundërtën. Për detaje më të hollësishme shihni tabelen e mësipërme dhe grafën e mëposhtëm.

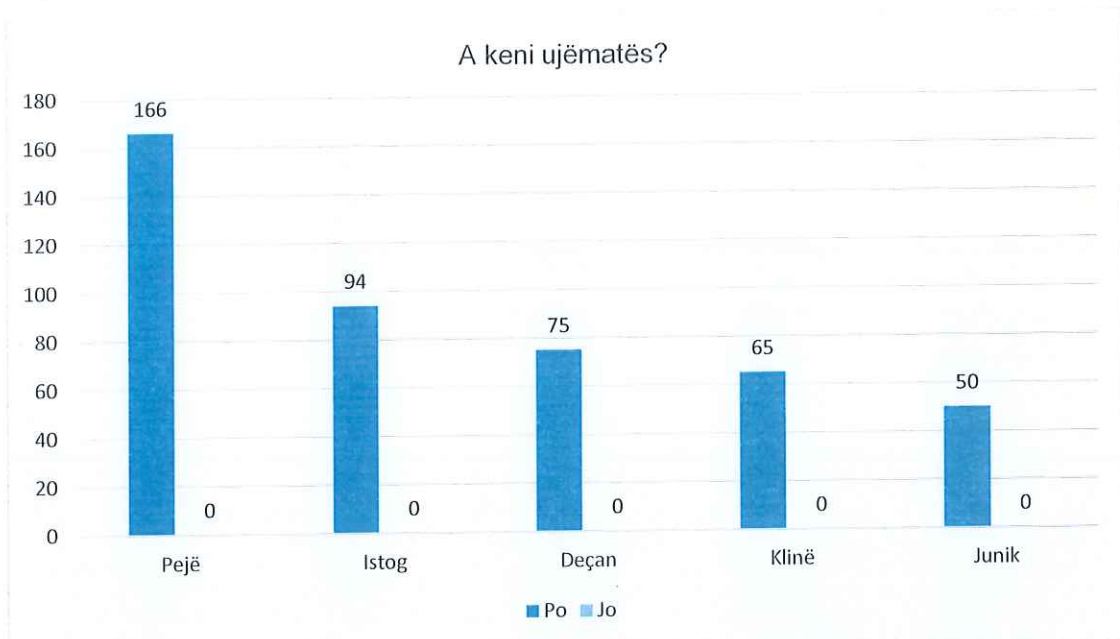


Figura 21. Ujëmatësi

4.21. Leximi i ujëmatësit

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	155	11	166
	93.37%	6.63%	36.89%
Istog	79	15	94
	84.04%	15.96%	20.89%
Deçan	64	11	75
	85.33%	14.67%	16.67%
Klinë	54	11	65
	83.08%	16.92%	14.44%
Junik	48	2	50
	12.00%	4.00%	11.11%
Total	400	50	450
	88.89%	11.11%	100.00%

Tabela 22. Leximi i ujëmatësit

Ashtu siç mund të shihet nga tabela e mesipërme dhe grafi i mëposhtëm, janë paraqitur përgjigjet e anketuesve në lidhje me leximin e ujëmatësve të kategorisë së amvisërisë . 400 anketues të intervistuar nga totali i 450 apo 88.89% të anketuesve janë shprehur se ujëmatësit lexohen me rregull, kurse pjesa tjetër e mbetur prej 50 apo 11.11% të anketuarve janë përgjigjur se nuk lexohen ujëmatësit me rregull.

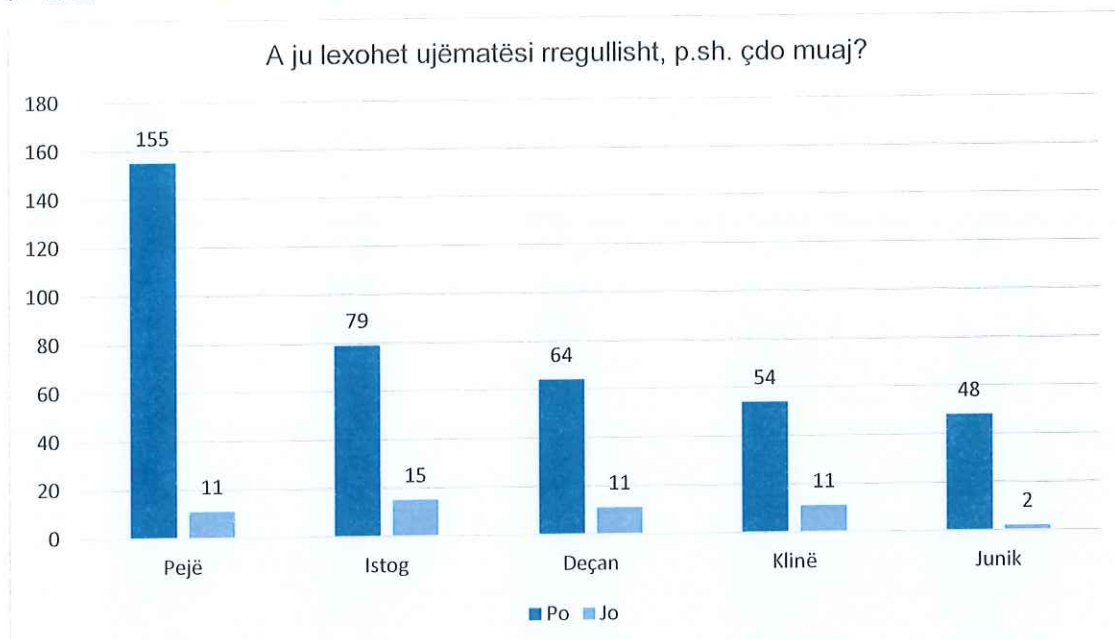


Figura 22. Leximi i ujëmatësit

4.22. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit

Qytet	Para 1 muaji	Para 2 muajve	Para 3 muajve	Para me shume se 4 muajsh	Totali
Pejë	136	23	5	2	166
	81.93%	13.86%	3.01%	1.20%	36.89 %
Istog	72	10	7	5	94
	76.60%	10.64%	7.45%	5.32%	20.89 %
Deçan	43	24	7	1	75
	57.33%	32.00%	9.33%	1.33%	16.67 %
Klinë	53	3	6	3	65
	81.54%	4.62%	9.23%	4.62%	14.44 %
Junik	48	1	1	0	50

	96.00%	2.00%	2.00%	0.00%	11.11%
Total	352	61	26	11	450
	78.22%	13.56%	5.78%	2.44%	100.00%

Tabela 23. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit

Nga përgjigjet e marra për realizimin e hulumtimit, sa i përket periudhave të leximit të ujëmatësve për kategorinë e amvisërisë, janë arritur rezultatet e mëposhtme. Nga paraqitja e tabelës dhe grafit mund të vërehet se 352 apo 78.22% të anketuar kanë shprehur se për herë të fundit ujëmatësi u është lexuar para 1 muaji, duke vazhduar tutje me 61 apo 13.56% të anketuar të tjerë të cilët të cilët janë përgjigjur se para 2 muajve u është bërë leximi i ujëmatësve. Për më shumë detaje, shih grafikun dhe tabelën e mëposhtme.

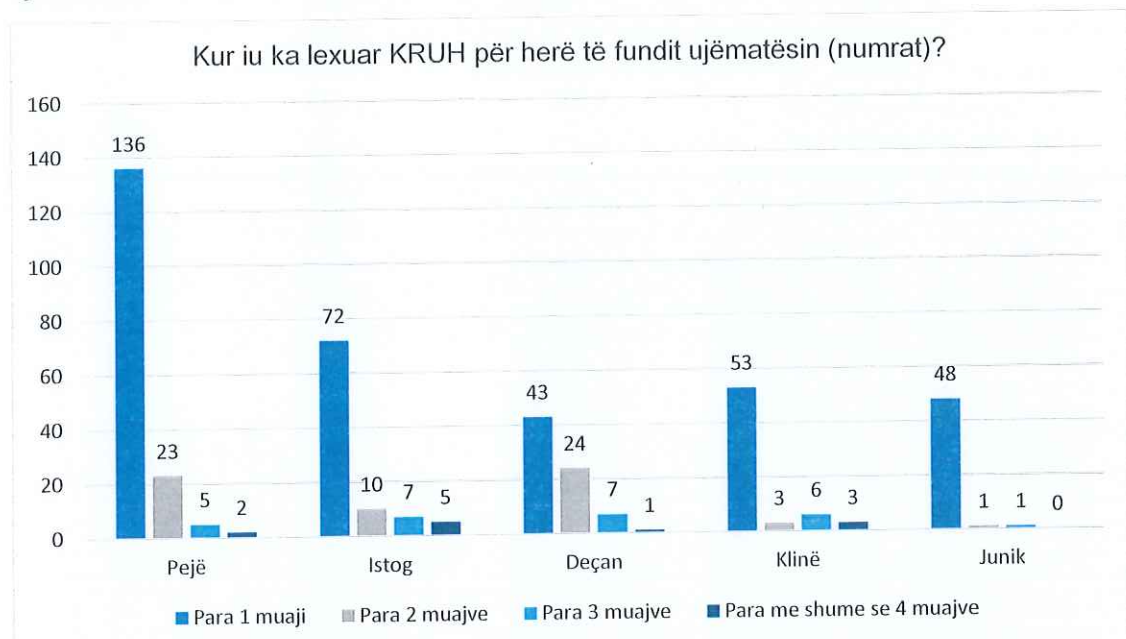


Figura 23. Leximi i ujëmatësit nga KRUH për herë të fundit

4.23. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	156	10	0	0	166
	93.98%	6.02%	0.00%	0.00%	36.89%
Istog	82	11	0	1	94
	87.23%	11.70%	0.00%	1.06%	20.89%
Deçan	64	10	0	1	75
	85.33%	13.33%	0.00%	1.33%	16.67%
Klinë	47	12	3	3	65
	72.31%	18.46%	4.62%	4.62%	14.44%

Junik	49	1	0	0	50
	98.00%	2.00%	0.00%	0.00%	11.11%
Total	398	44	3	5	450
	88.44%	9.78%	0.67%	1.11%	100.00%

Tabela 24. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

Tek kënaqshmëria e të anketuarëve lidhur me cilësinë e ujit në kategorinë e amvisërise, nga totali 450 prej tyre 398 apo 88.44% janë ndarë të kënaqur, 44 apo 9.78% janë deri diku të kënaqur dhe detajet e tjera mund ti shohim më të specifikuara në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

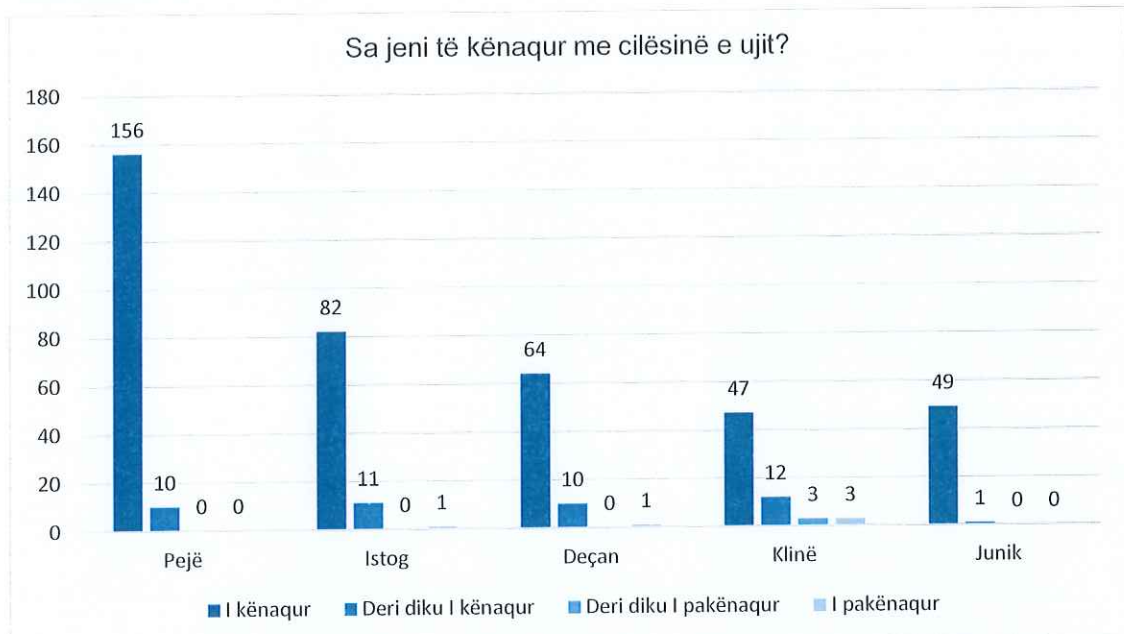


Figura 24. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

5. KATEGORIA E BIZNESEVE/INSTITUCIONEVE

5.1. Zona e shërbimit

Qytet	Urban	Rural	Totali
Pejë	47	8	55
	85.45%	14.55%	36.67%
Istog	31	4	35
	88.57%	11.43%	23.33%
Deçan	22	8	30
	73.33%	26.67%	20.00%
Klinë	19	1	20

	95.00%	5.00%	13.33%
Junik	5	5	10
	4.03%	19.23%	6.67%
Total	124	26	150
	82.67%	17.33%	100.00%

Tabela 25. Zona e shërbimit

Nga numri total 150 i të anketuarve në kategorinë e bizneseve/Institucioneve prej tyre 124 apo 82.67% janë nga zona urbane e cila paraqet shumicën e mostrës që K.R.U. Hidrodrini SH.A. mbulon. Ndërsa pjesa tjetër e mbetur jetojnë në zonat rurale me 26 apo 17.33% të anketuar. Për më shumë detaje shih tabelen dhe grafjin e bashkangjitur.

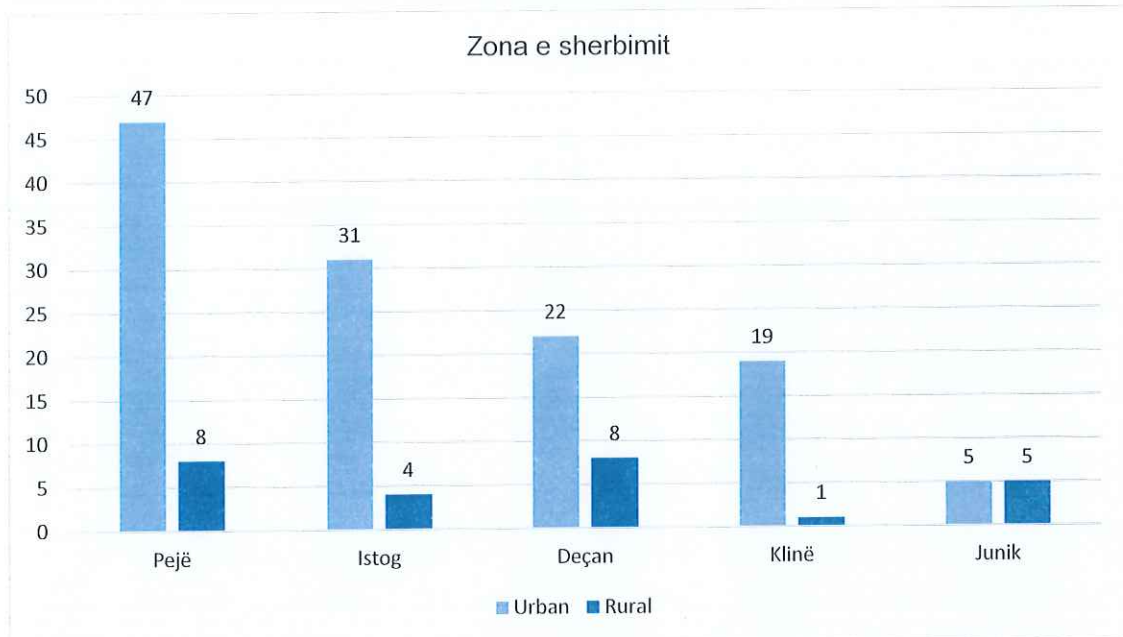


Figura 25. Zona e shërbimit

5.2. Gjinia

Qytet	Femer	Mashkull	Totali
Pejë	5	50	55
	9.09%	90.91%	36.67%
Istog	13	22	35
	37.14%	62.86%	23.33%
Deçan	2	28	30
	6.67%	93.33%	20.00%
Klinë	2	18	20
	10.00%	90.00%	13.33%
Junik	2	8	10
	8.33%	6.35%	6.67%

Total	24	126	150
	16.00%	84.00%	100.00%

Tabela 26. Gjinia

Të anketuarit e kategorisë së bizneseve/institucioneve janë klasifikuar edhe në gjini. Nga totali 150 prej tyre 24 apo 16.00% i përkasin gjinisë femrore dhe 126 apo 84.00% i përkasin gjinisë mashkullore. Të dhënat më të detajuara mund ti shihni në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

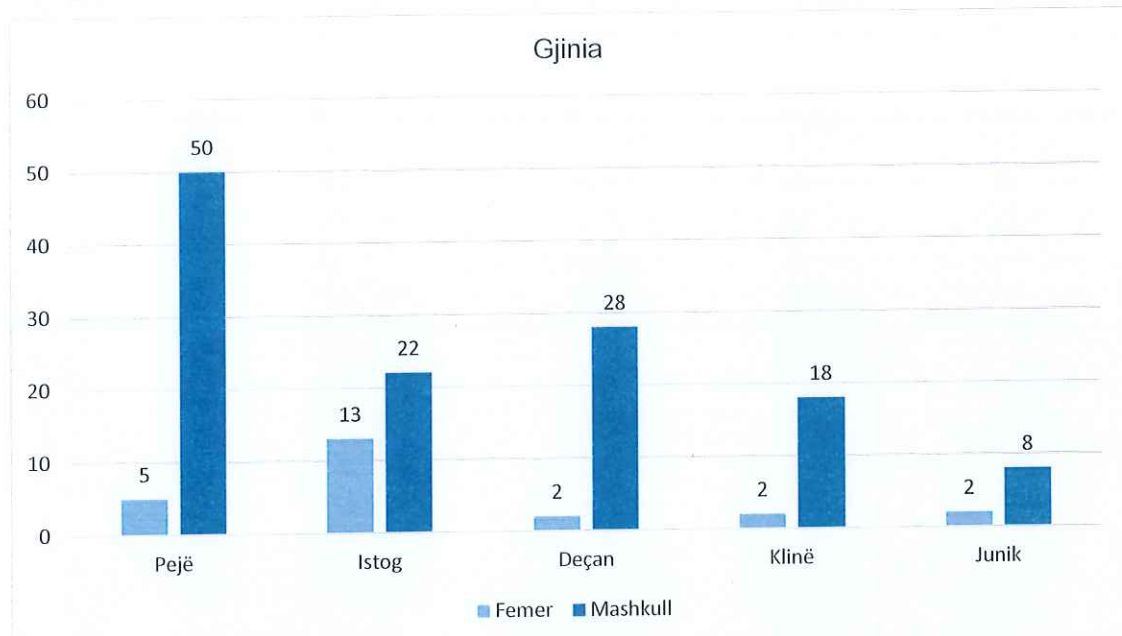


Figura 26. Gjinia

5.3. Punësimi i anëtarëve të familjes

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	55	0	55
	100.00%	0.00%	36.67%
Istog	35	0	35
	100.00%	0.00%	23.33%
Deçan	30	0	30
	100.00%	0.00%	20.00%
Klinë	20	0	20
	100.00%	0.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	6.67%	0.00%	6.67%

Total	150	0	150
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 27. Punësimi i anëtarëve të familjes

Në kategorinë e bizneseve/institucioneve nga totali i të anketurëve 150 prej tyre 150 deklaruan se anëtarët e familjes janë të punësuar dhe asnjë prej tyre nuk shprehi të kundërtën. Të dhënat e ndara nëpër komuna mund ti shohim në tabelen dhe grafën e bashkangjitur.

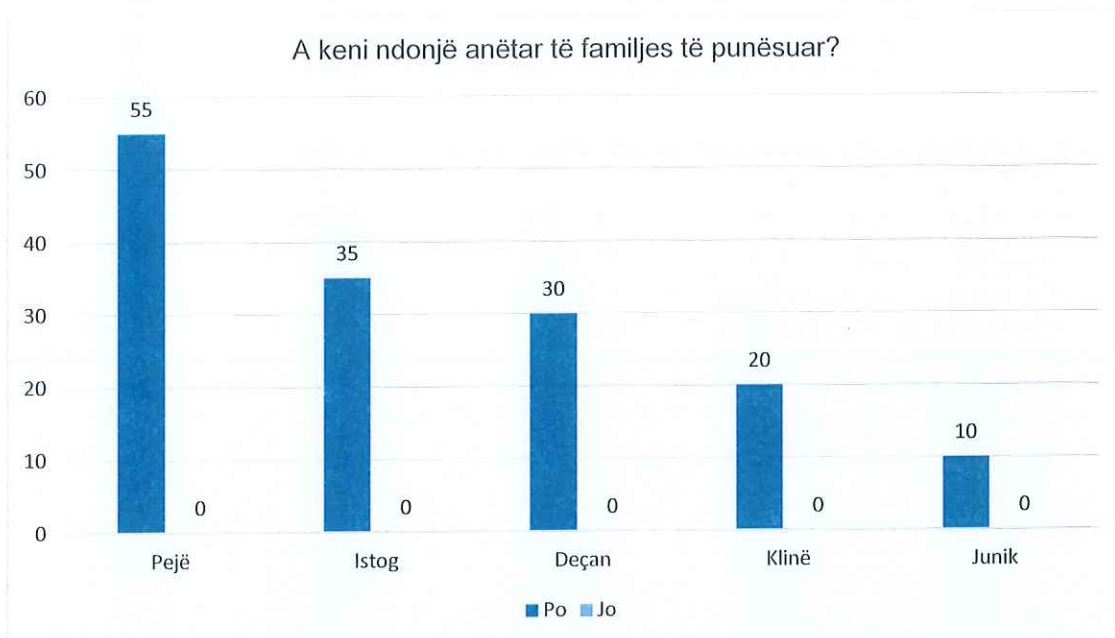


Figura 27. Punësimi i anëtarëve të familjes

5.4. Numri i anëtarëve të familjes

Qytet	1-4	5-9	Totali
Pejë	42	13	55
	76.36%	23.64%	36.67%
Istog	30	5	35
	85.71%	14.29%	23.33%
Deçan	16	14	30
	53.33%	46.67%	20.00%
Klinë	10	10	20
	50.00%	50.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	9.26%	0.00%	6.67%

Total	108	42	150
	72.00%	28.00%	100.00%

Tabela 28. Numri i anëtarëve të familjes

Nga të anketuarit në kategorinë e bizneseve/institucioneve, 150 prej tyre janë pyetur rreth numrit të anëtarëve të familjes. Ndër këta, 108 ose 72.00% kanë raportuar se numri i anëtarëve të tyre të familjes është nga 1 deri në 4. Në të njëjtën kohë, 42 prej tyre kanë deklaruar se numri i anëtarëve të tyre të familjes është nga 5 deri në 9.

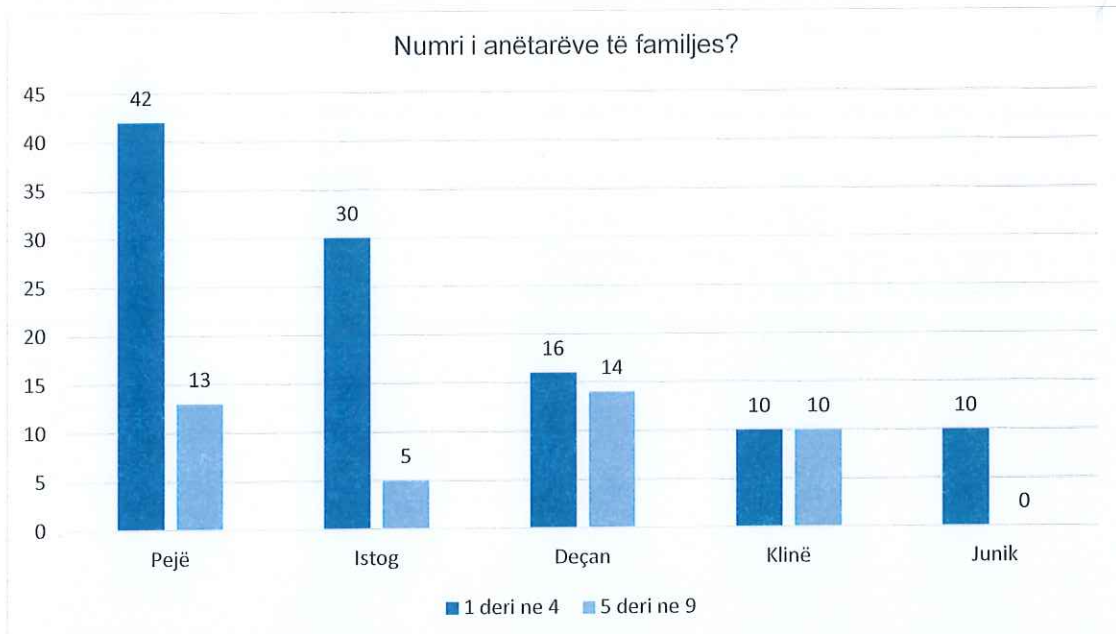


Figura 28. Numri i anëtarëve të familjes

5.5. Moshë e të anketuarëve

Qytet	20-30	31-40	41-50	51-60	61+	Totali
Pejë	10	24	15	5	1	55
	18.18%	43.64%	27.27%	9.09%	1.82%	36.67%
Istog	10	14	9	2	0	35
	28.57%	40.00%	25.71%	5.71%	0.00%	23.33%
Deçan	0	9	15	6	0	30
	0.00%	30.00%	50.00%	20.00%	0.00%	20.00%
Klinë	2	14	4	0	0	20
	10.00%	70.00%	20.00%	0.00%	0.00%	13.33%
Junik	1	1	5	2	1	10
	10.00%	10.00%	50.00%	20.00%	10.00%	6.67%

Total	23	62	48	15	2	150
	15.33%	41.33%	32.00%	10.00%	1.33%	100.00%

Tabela 29. Moshë e të anketuarëve

Nga totali 150 i të anketuarëve në kategorinë e bizneseve/institucioneve prej tyre 23 ose 15.33% i përkasin grupmoshës 20 deri në 30 vjeç, ndërsa 62 ose 41.33% janë të moshës 31 deri në 40 vjeç.

Grupmosha 41 deri në 50 vjeç përmban 48 të anketuarë, ose 32.00% të totalit, ndërsa 15 ose 10.00% janë në grupmoshën 51 deri në 60 vjeç. Përveç kësaj, grupmosha 61 vjeç dhe më shumë përmban 2 të anketuarë, që përfaqësojnë 1.33% të totalit të anketuarëve.

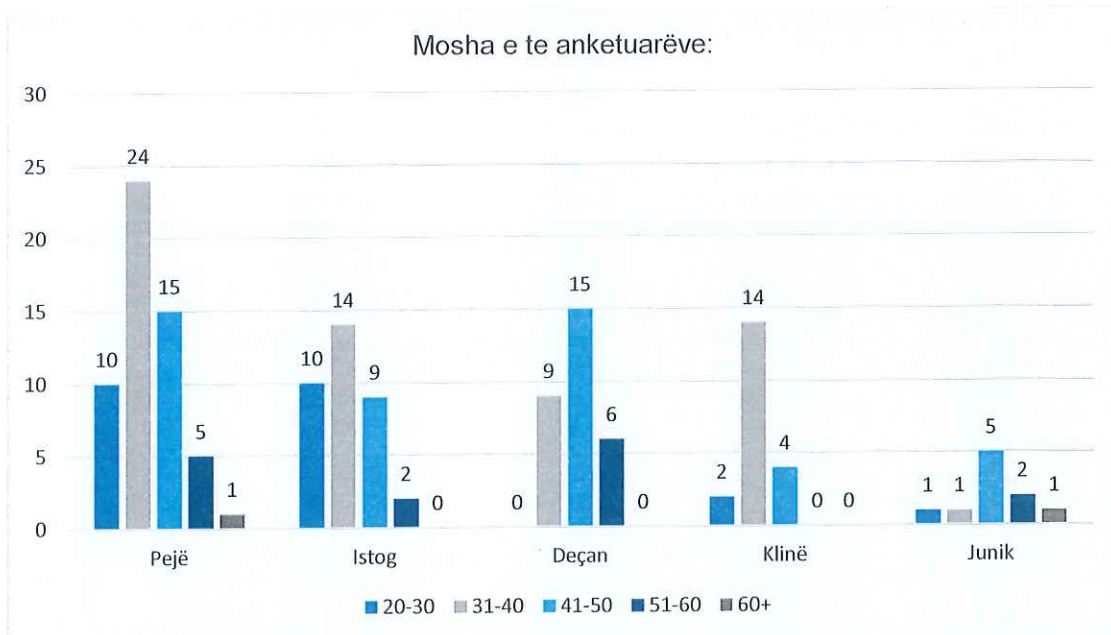


Figura 29. Moshë e të anketuarëve

5.6. Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	36	19	55
	65.45%	34.55%	36.67%
Istog	35	0	35
	100.00%	0.00%	23.33%
Deçan	28	2	30
	93.33%	6.67%	20.00%
Klinë	20	0	20
	100.00%	0.00%	13.33%
Junik	2	8	10
	1.65%	27.59%	6.67%
Total	121	29	150
	80.67%	19.33%	100.00%

Tabela 30. Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH

Të anketuarit e kategorisë së bizneseve/institucioneve poashtu janë pyetur se a kanë lidhur kontratë të shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH. Nga totali 150 prej tyre 121 apo 80.67% pohuan se kanë kontratë shërbimi dhe 29 apo 19.33% shprehen se nuk kanë kontratë shërbimi.

Të dhënat e ndara në komunitat që mbulon K.R.U Hidrodrini mund ti shohim në tabelën e mësipërme dhe në grafimin e mëposhtëm.

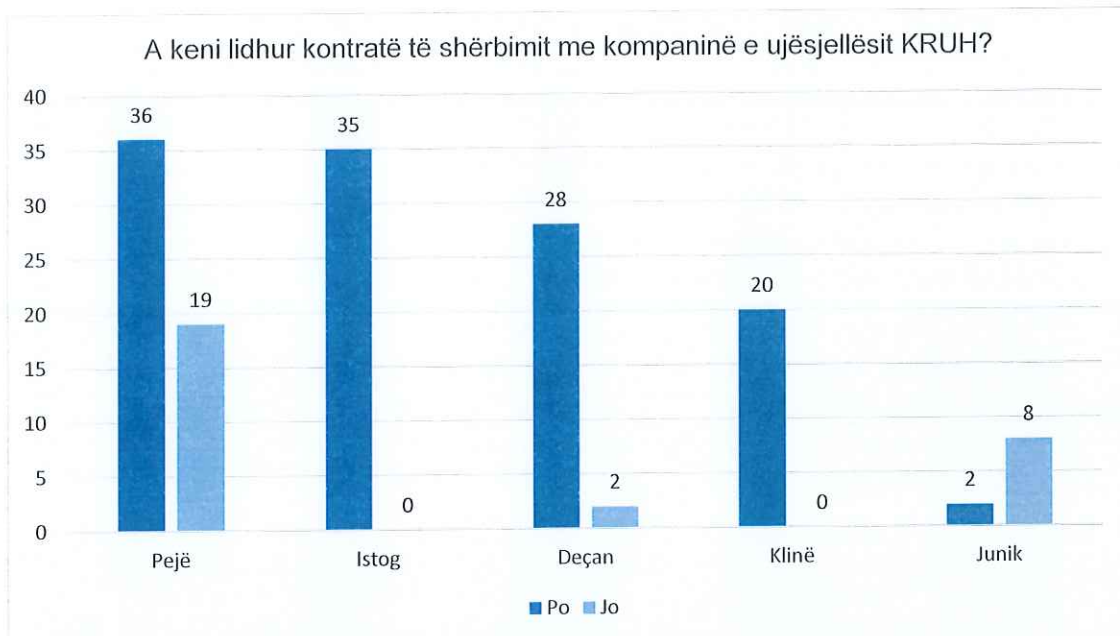


Figura 30. Kontrata e shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH

5.7. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	53	2	0	0	55
	96.36%	3.64%	0.00%	0.00%	36.67%
Istog	22	13	0	0	35
	62.86%	37.14%	0.00%	0.00%	23.33%
Deçan	18	7	3	2	30
	60.00%	23.33%	10.00%	6.67%	20.00%
Klinë	18	1	1	0	20
	90.00%	5.00%	5.00%	0.00%	13.33%
Junik	10	0	0	0	10

	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.67%
Total	121	23	4	2	150
	80.67%	15.33%	2.67%	1.33%	100.00%

Tabela 31. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit

Tek kënaqshmëria lidhur me shërbimet e ujësjellësit nga totali 150 i të anketuarëve në kategorinë e bizneseve/Institucioneve prej tyre 121 apo 80.67% janë shprehur si të kënaqur, 23 apo 15.33% si deri diku të kënaqur dhe të dhënat e tjera mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

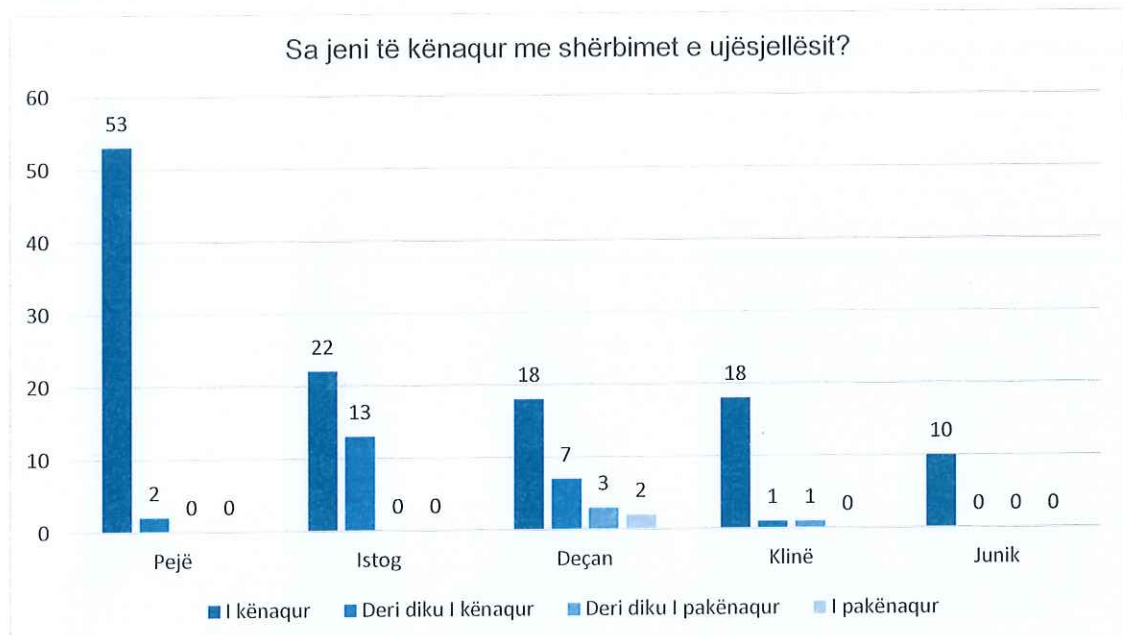


Figura 31. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit

5.8. Reduktimet e ujit

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	18	37	55
	32.73%	67.27%	36.67%
Istog	17	18	35
	48.57%	51.43%	23.33%
Deçan	7	23	30
	23.33%	76.67%	20.00%
Klinë	15	5	20
	75.00%	25.00%	13.33%
Junik	0	10	10
	0.00%	10.75%	6.67%
Total	57	93	150
	38.00%	62.00%	100.00%

Tabela 32. Reduktimet e ujit

Në kategorinë e bizneseve/institucioneve, 57 nga një total prej 150 anketuarësh raportuan reduktime në furnizimin e ujit, përfaqësuar me 38.00%. Në anën tjetër, 93 prej tyre, ose 62.00%, nuk raportuan asnjë reduktim të ujit.

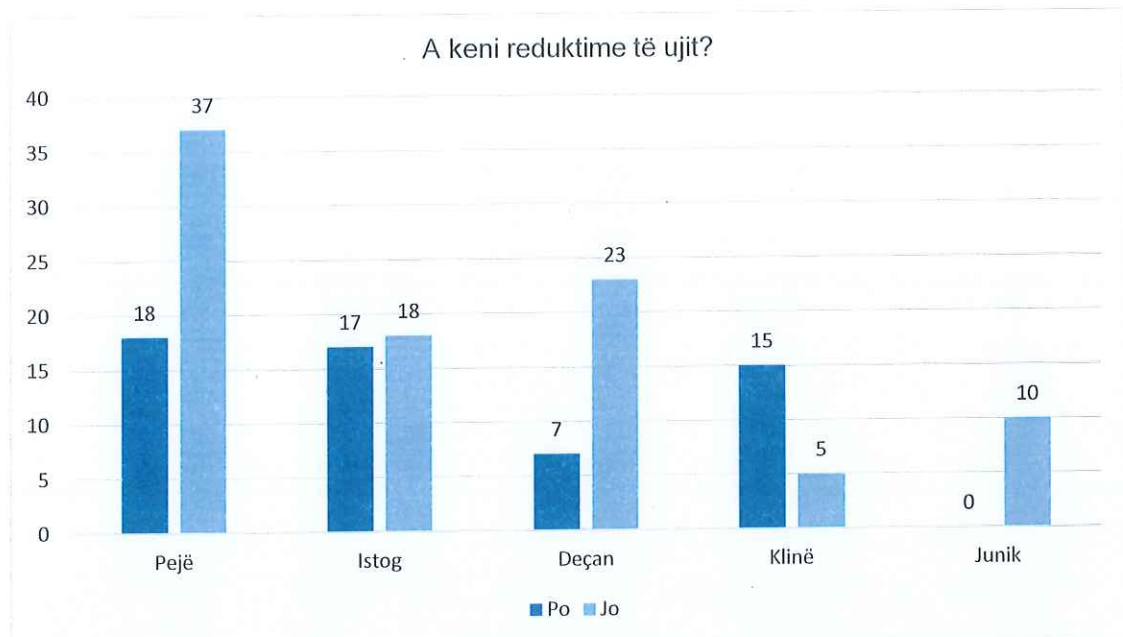


Figura 32. Reduktimet e ujit

5.9. Koha e reduktimeve të ujit

Qytet	Në mëngjes	Gjatë ditës	Në mbrëmje	Totali
Pejë	1	17	0	18
	5.56%	94.44%	0.00%	31.58%
Istog	5	12	0	17
	29.41%	70.59%	0.00%	29.82%
Deçan	3	4	0	7
	42.86%	57.14%	0.00%	12.28%
Klinë	7	8	0	15
	46.67%	53.33%	0.00%	26.32%
Junik	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Total	16	41	0	57
	28.07%	71.93%	0.00%	100.00%

Tabela 33. Koha e reduktimeve të ujit

Të anketuarit në kategorinë e bizneseve/institucioneve, të cilët raportuan reduktim në furnizimin e ujit, janë pyetur për kohën kur kjo ndodh. Nga numri total i tyre, 57, 16 prej tyre,

ose 28.07%, raportuan reduktim të ujit në mëngjes, ndërsa 41 prej tyre, ose 71.93%, përjetuan reduktim gjatë ditës.

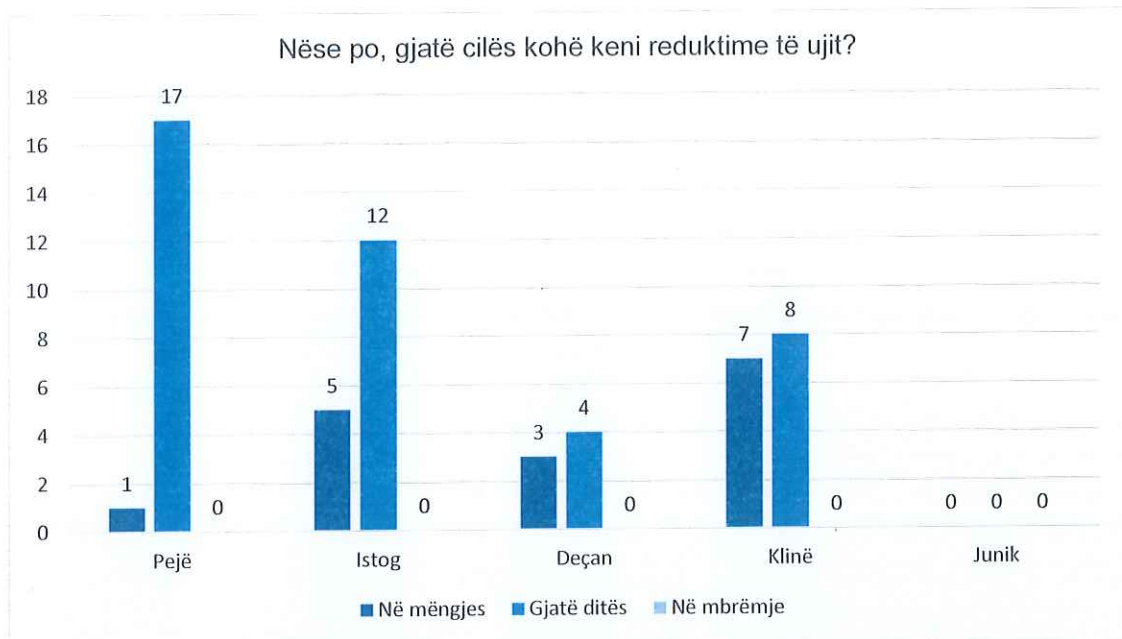


Figura 33. Koha e reduktimeve të ujit

5.10. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	36	0	19	55
	65.45%	0.00%	34.55%	36.67%
Istog	22	5	8	35
	62.86%	14.29%	22.86%	23.33%
Deçan	18	4	8	30
	60.00%	13.33%	26.67%	20.00%
Klinë	10	1	9	20
	50.00%	5.00%	45.00%	13.33%
Junik	7	0	3	10
	7.53%	0.00%	6.38%	6.67%
Total	93	10	47	150
	62.00%	6.67%	31.33%	100.00%

Tabela 34. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Se a njoftohen paraprakisht të anketuarit në kategorinë e bizneseve/institucioneve për ndërprerjen e ujësjellësit të dhënat mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm. Nga totali 150 prej tyre 93 apo 62.00% janë shprehur se njoftohen, 10 apo 6.67%

janë shprehur se nuk njoftohen paraprakisht për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit dhe 47 apo 31.33% janë shprehur se njoftohen ndonjëherë.

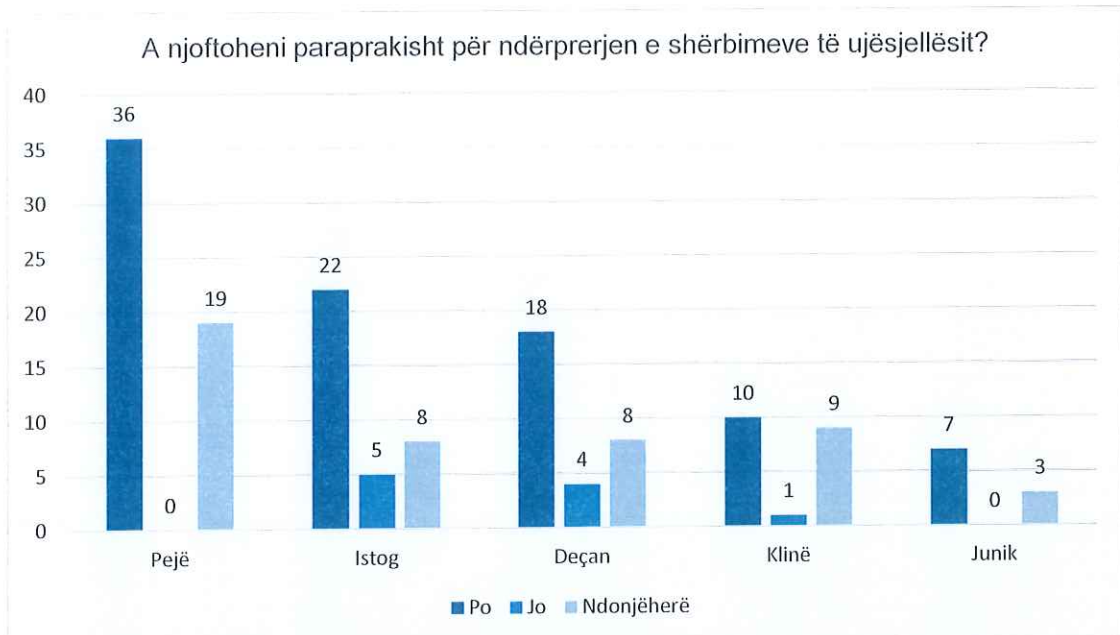


Figura 34. Njoftimi paraprak për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

5.11. Mënyra e njoftimit

Qytet	Lexuesi	Përmes Radios	Përmes ueb-faqes	Telefonit	Mënyre tjeter	Totali
Pejë	15	21	19	0	0	55
	27.27%	38.18%	34.55%	0.00%	0.00%	39.29%
Istog	18	2	5	5	0	30
	60.00%	6.67%	16.67%	16.67%	0.00%	21.43%
Deçan	14	4	8	0	0	26
	53.85%	15.38%	30.77%	0.00%	0.00%	18.57%
Klinë	1	3	14	1	0	19
	5.26%	15.79%	73.68%	5.26%	0.00%	13.57%
Junik	2	8	0	0	0	10
	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	0.00%	7.14%
Total	50	38	46	6	0	140
	35.71%	27.14%	32.86%	4.29%	0.00%	100.00%

Tabela 35. Mënyra e njoftimit

Nga një total prej 140 të anketuarëve në kategorinë e bizneseve/institucioneve, të cilët kanë raportuar se janë informuar për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, disa metoda të ndryshme të njoftimit janë përdorur. 35.71% prej tyre, ose 50 të anketuarë, kanë thënë se janë

informuar përmes lexuesit, ndërsa 27.14% ose 38 të anketuar kanë marrë njoftim përmes radios. Në anën tjetër, një shumicë prej 32.86%, e cila është 46 të anketuarë, raportojnë se kanë marrë njoftim nga ueb-faqja. Vetëm 4.29%, ose 6 të anketuar, kanë pohuar se kanë marrë njoftim përmes telefonit.

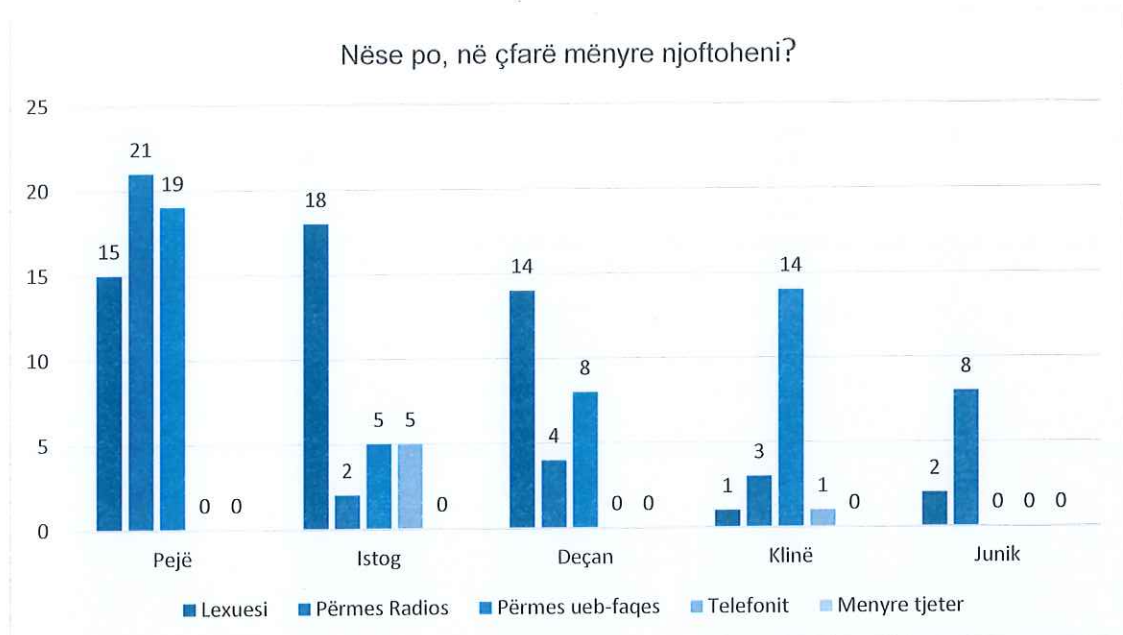


Figura 35. Mënyra e njoftimit

5.12. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	55	0	55
	100.00%	0.00%	36.67%
Istog	35	0	35
	100.00%	0.00%	23.33%
Deçan	30	0	30
	100.00%	0.00%	20.00%
Klinë	19	1	20
	95.00%	5.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	6.71%	0.00%	6.67%
Total	149	1	150
	99.33%	0.67%	100.00%

Tabela 36. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

Sa i përket kyqjes në shërbimet e kanalizimit, shumica e bizneseve të anketuar janë të kyçur në këto shërbime. Sic mund ta vërejmë nga tabela e mësipërme, shohim se 149 ose 99.33% e të anketuarve kanë shprehur se janë të kyçur në këto shërbime, ndërsa ata që nuk janë të kyçur në shërbimet e kanalizimit janë me numër të ulët, 1 ose 0.67% e tyre.

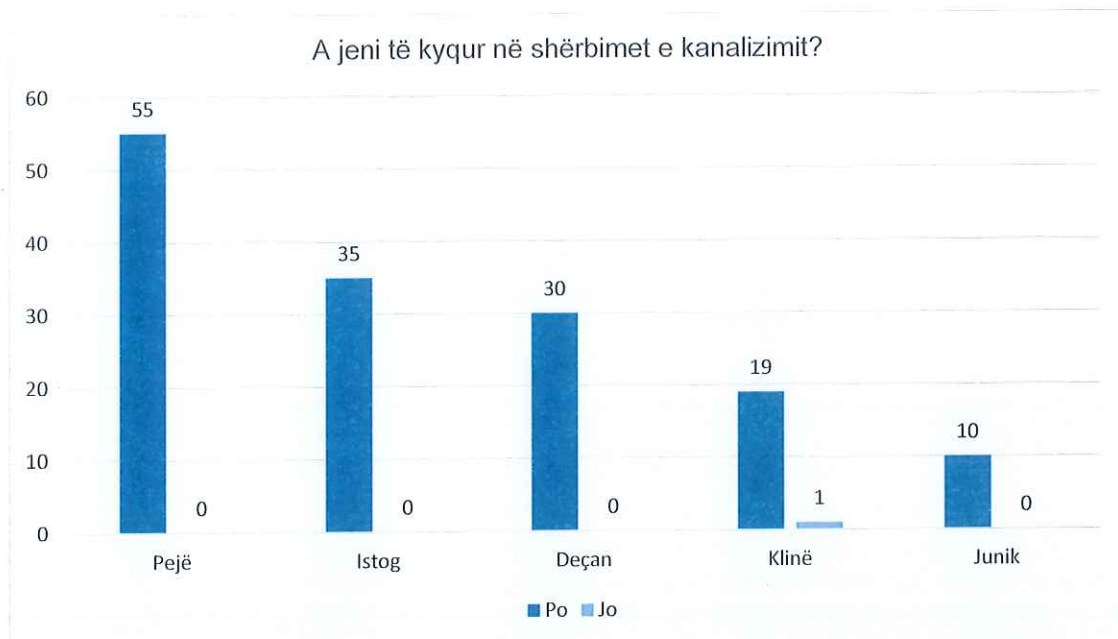


Figura 36. Kyqja në shërbimet e kanalizimit

5.13. Procedurat për ankesa

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	52	3	55
	94.55%	5.45%	36.67%
Istog	31	4	35
	88.57%	11.43%	23.33%
Deçan	24	6	30
	80.00%	20.00%	20.00%
Klinë	18	2	20
	90.00%	10.00%	13.33%
Junik	8	2	10
	6.02%	11.76%	6.67%
Total	133	17	150
	88.67%	11.33%	100.00%

Tabela 37. Procedurat për ankesa

Sa i përket njohjes së procedurave për ankesa nga gjithsej 150 anketues prej tyre këta të anketuar, 133 ose 88.67% prej tyre shprehen që janë në dijeni për këto procedura dhe 17 ose 11.33% janë nuk janë në dijeni. Të dhënat më të specifikuar dhe të ndara në komuna mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

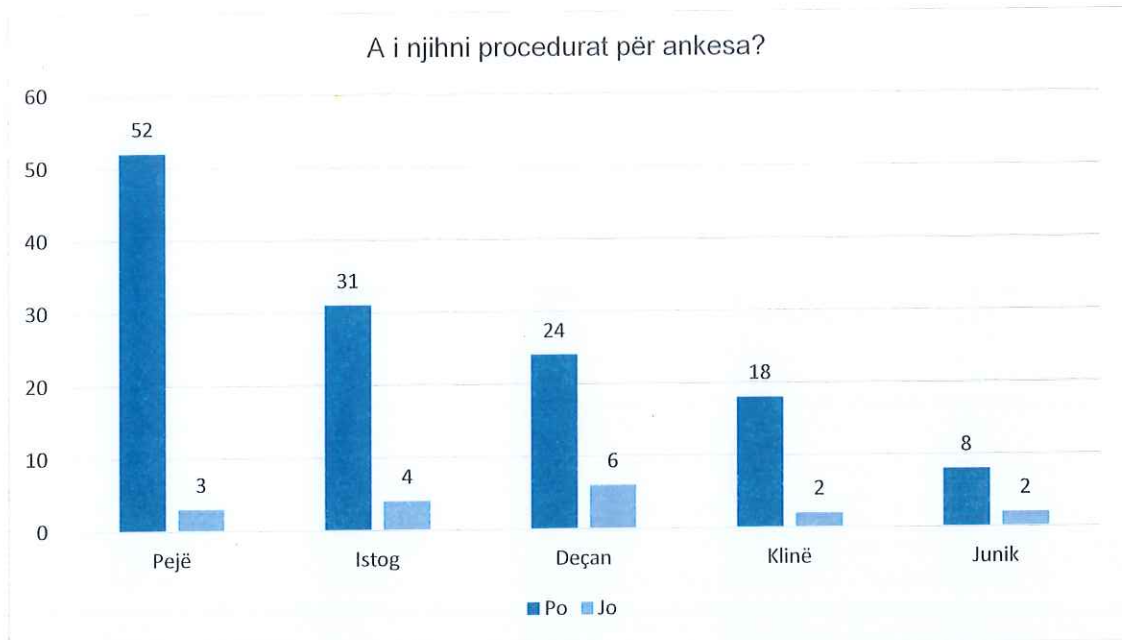


Figura 37. Procedurat për ankesa

5.14. Ankesat në dy vitet e fundit

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	5	50	55
	9.09%	90.91%	36.67%
Istog	5	30	35
	14.29%	85.71%	23.33%
Deçan	2	28	30
	6.67%	93.33%	20.00%
Klinë	4	16	20
	20.00%	80.00%	13.33%
Junik	3	7	10
	15.79%	5.34%	6.67%
Total	19	131	150
	12.67%	87.33%	100.00%

Tabela 38. Ankesat në dy vitet e fundit

Të anketuarit në kategorinë e bizneseve/Institucioneve janë pyetur se a janë ankuar ndonjëherë ose a kanë paraqitur ankesë tek KRUH në dy vitet e fundit. Nga totali 150 prej tyre 19 apo 12.67% janë shprehur se kanë paraqitur ankesë dhe 131 apo 87.33% prej tyre shprehen se nuk kanë paraqitur ndonjë ankesë tek KRUH në dy vitet e fundit.

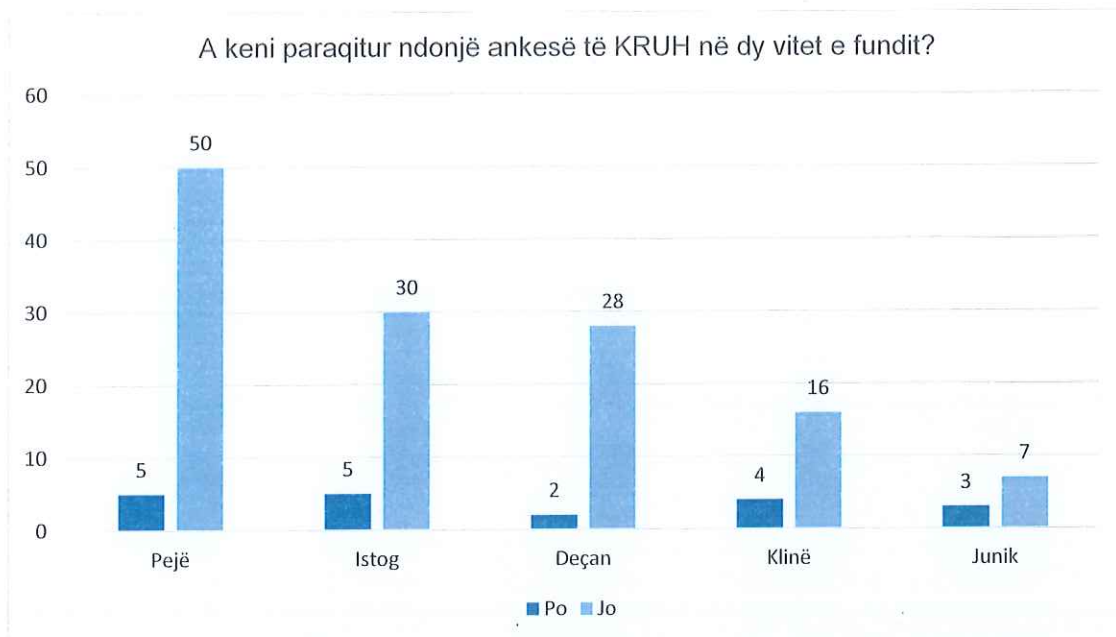


Figura 38. Ankesat në dy vitet e fundit

5.15. Përgjigjet e pranuar nga KRUH rreth ankesave

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	2	3	0	5
	40.00%	60.00%	0.00%	26.32%
Istog	5	0	0	5
	100.00%	0.00%	0.00%	26.32%
Deçan	1	1	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	10.53%
Klinë	4	0	0	4
	100.00%	0.00%	0.00%	21.05%
Junik	0	3	0	3
	0.00%	42.86%	0.00%	15.79%
Total	12	7	0	19
	63.16%	36.84%	0.00%	100.00%

Tabela 39. Përgjigjet e pranuar nga KRUH rreth ankesave

Në mesin e të anketuarve që kanë shprehur ankesa, ata janë pyetur nëse kanë marrë përgjigje nga KRUH për ankesën e tyre. Nga një total prej 19 të anketuarëve, 63.16% prej tyre, ose 12 persona, kanë deklaruar se kanë marrë përgjigje. Ndërkaq, 36.84% ose 7 të anketuar kanë thënë se nuk kanë marrë asnjë përgjigje nga KRUH.

Përgjigjet që kanë marrë kanë qenë si vijon: kanë marrë përgjigje nga qendra e thirrjeve, dhe kanë marrë përgjigje nga punonjësit e KRUH.

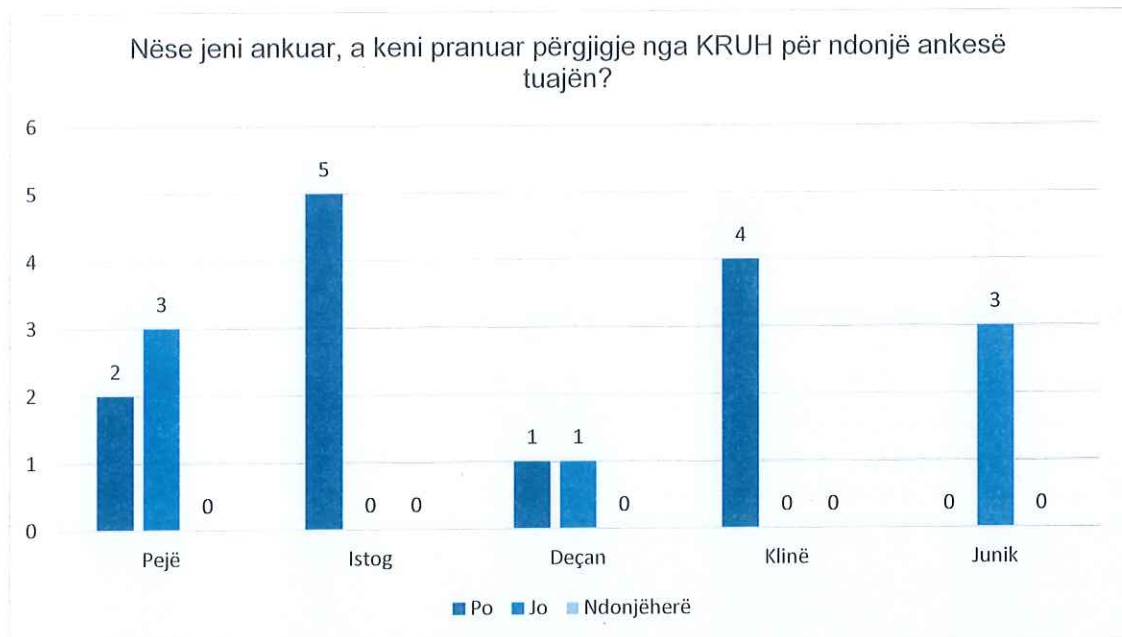


Figura 39. Përgjigjet e pranuar nga KRUH rreth ankesave

5.16. Kënaqshmëria me përgjigjen pranuar

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	1	1	0	0	2
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	16.67%
Istog	1	4	0	0	5
	20.00%	80.00%	0.00%	0.00%	41.67%
Deçan	0	0	1	0	1
	0.00%	0.00%	100.00%	0.00%	8.33%
Klinë	3	0	1	0	4
	75.00%	0.00%	25.00%	0.00%	33.33%
Junik	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Total	5	5	2	0	12
	41.67%	41.67%	16.67%	0.00%	100.00%

Tabela 40. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar

Të anketuarit e kategorisë së bizneseve dhe institucioneve gjithashtu janë pyetur se a janë të kënaqur me përgjigjet e marra. Nga totali i 12 që kanë pranuar përgjigje 5 prej tyre apo 41.67% janë ndarë të kënaqur, kurse deri diku të kënaqur kemi 5 apo 41.67%. Detajet e tjera mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

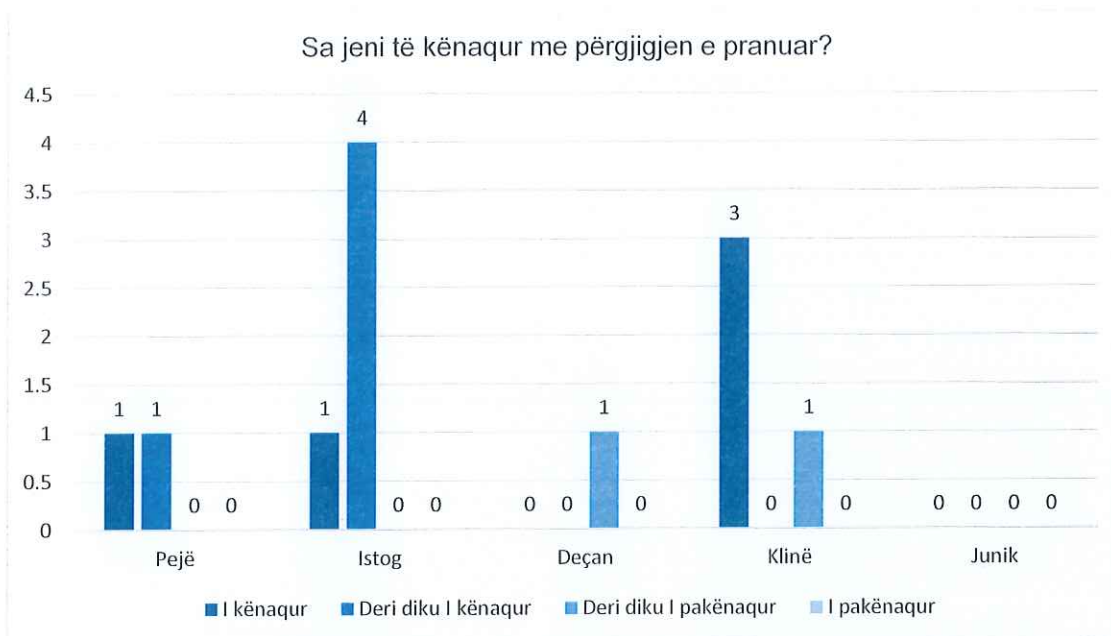


Figura 40. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar

5.17. Pagesat e faturave të shërbimeve

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	55	0	55
	100.00%	0.00%	36.67%
Istog	33	2	35
	94.29%	5.71%	23.33%
Deçan	27	3	30
	90.00%	10.00%	20.00%
Klinë	20	0	20
	100.00%	0.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	6.90%	0.00%	6.67%
Total	145	5	150
	96.67%	3.33%	100.00%

Tabela 41. Pagesat e faturave të shërbimit

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe vlerësimi nese i paguajnë faturat me rregull dhe nga rezultatet e pranuar nga 150 të anketuar 145 apo 99.67% janë shprehur se i kryejnë rregullisht pagesat dhe vetem 5 apo 3.33% janë shprehur se nuk i paguajnë faturat e shërbimeve të ujësjellësit me rregull. Disa nga arsyet e rezultuara nga hulumtimi për

mospagesen e faturave të shërbimit janë gjendja ekonomike dhe pakënaqësia me nivelin e shërbimit.

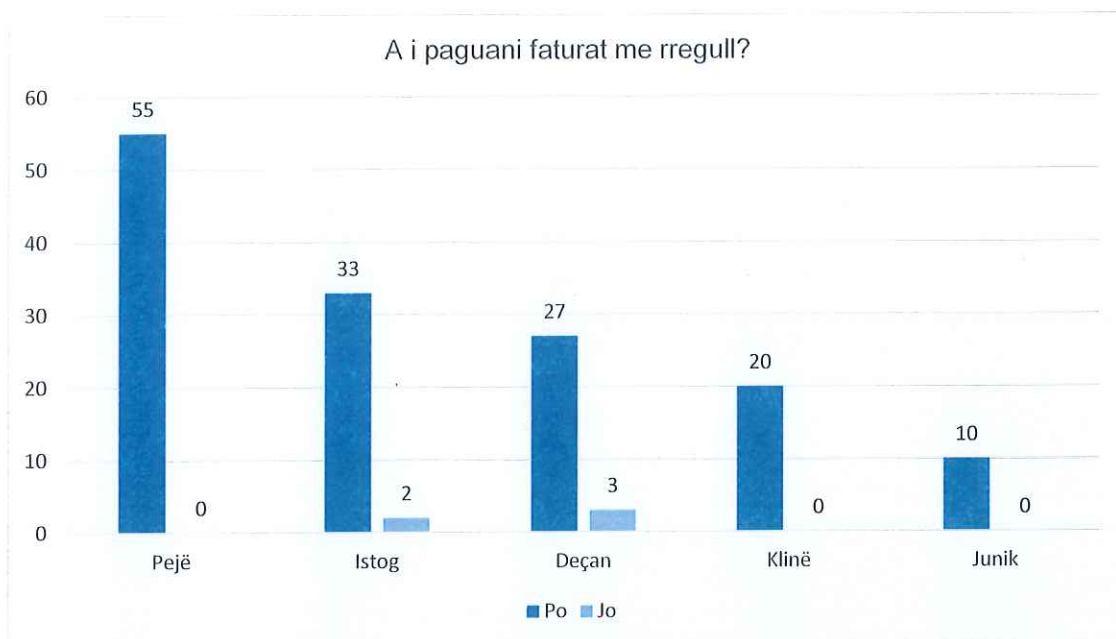


Figura 41. Pagesat e faturave të shërbimit

5.18. Njohja e çmimeve të shërbimeve (tarifave) të KRUH

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	55	0	55
	100.00%	0.00%	36.67%
Istog	35	0	35
	100.00%	0.00%	23.33%
Deçan	24	6	30
	80.00%	20.00%	20.00%
Klinë	19	1	20
	95.00%	5.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	6.99%	0.00%	6.67%
Total	143	7	150
	95.33%	4.67%	100.00%

Tabela 42. Njohja e çmimeve të shërbimeve (tarifave) të KRUH

Në tabelën e mësipërme janë paraqitur statistika në lidhje me sa janë të njohur me çmimet e shërbimeve të KRUH. Nga totali 150 të anketuarit e kategorisë së amvisërisë prej tyre 143 apo 95.33% janë shprehur se janë në dijeni për këto çmime dhe 7 apo 4.67% prej tyre shprehen se nuk janë të njohur me çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH.

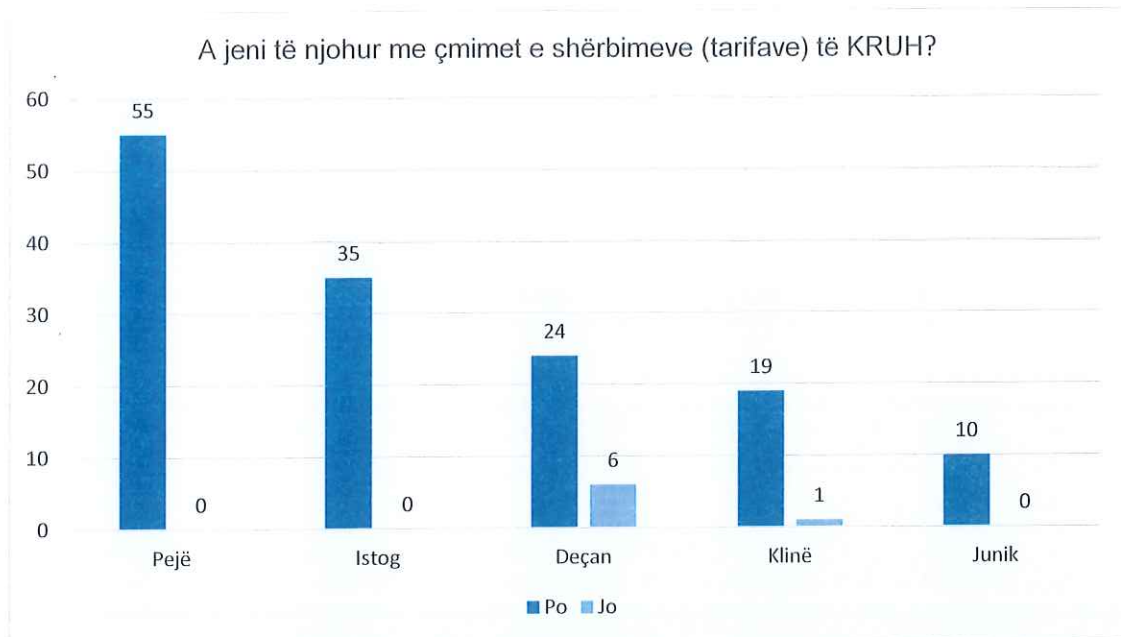


Figura 42. Njohja e çmimeve të shërbimeve (tarifave) të KRUH

5.19. Mendimi për çmimin e shërbimeve (tarifave)

Qytet	Reale	I ulët	I lartë	Totali
Pejë	31	22	2	55
	56.36%	40.00%	3.64%	38.46%
Istog	31	0	4	35
	88.57%	0.00%	11.43%	24.48%
Deçan	15	2	7	24
	62.50%	8.33%	29.17%	16.78%
Klinë	17	1	1	19
	89.47%	5.26%	5.26%	13.29%
Junik	1	9	0	10
	1.05%	26.47%	0.00%	6.99%
Total	95	34	14	143
	66.43%	23.78%	9.79%	100.00%

Tabela 43. Mendimi për çmimin e shërbimeve (tarifave)

Të anketuarit të cilet janë shprehur se janë në dijeni rreth çmimeve të shërbimeve gjithashtu janë pyetur se qka mendojnë për ato çmime. Nga totali 143 prej tyre 95 apo 66.43% janë shprehur se këto çmime janë reale, 34 apo 23.78% janë shprehur se janë të ulëta dhe 14 apo 9.79% e të anketuarëve janë shprehur se këto çmime janë të larta.

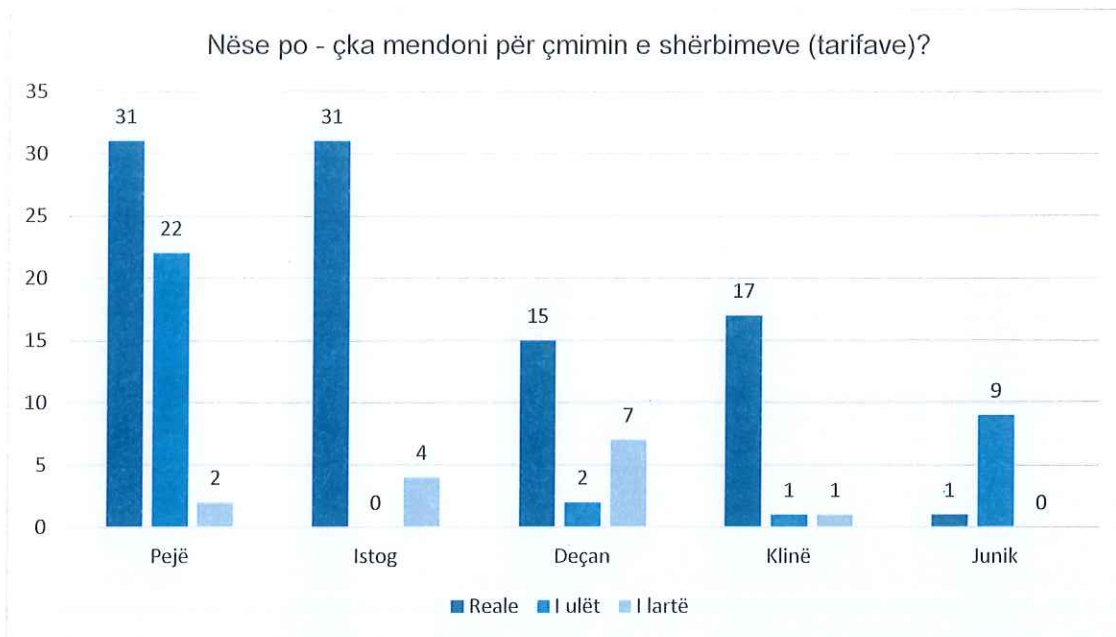


Figura 43. Mendimi për çmimin e shërbimeve (tarifave)

5.20. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	55	0	55
	100.00%	0.00%	36.67%
Istog	34	1	35
	97.14%	2.86%	23.33%
Deçan	26	4	30
	86.67%	13.33%	20.00%
Klinë	20	0	20
	100.00%	0.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	6.90%	0.00%	6.67%
Total	145	5	150
	96.67%	3.33%	100.00%

Tabela 44. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

Në kategorinë e bizneseve/Institucioneve, nga një total prej 150 të anketuarëve, 96.67% ose 145 prej tyre kanë deklaruar se faturat janë të qarta dhe të kuptueshme, ndërsa 3.33% ose 5 të anketuar kanë shprehur se ato nuk janë të qarta.

Në mesin e atyre që kanë shprehur pakënaqësi rreth qartësisë së faturave, arsyeja më e shpeshtë ka qenë ngjyra e tyre e zbehtë.

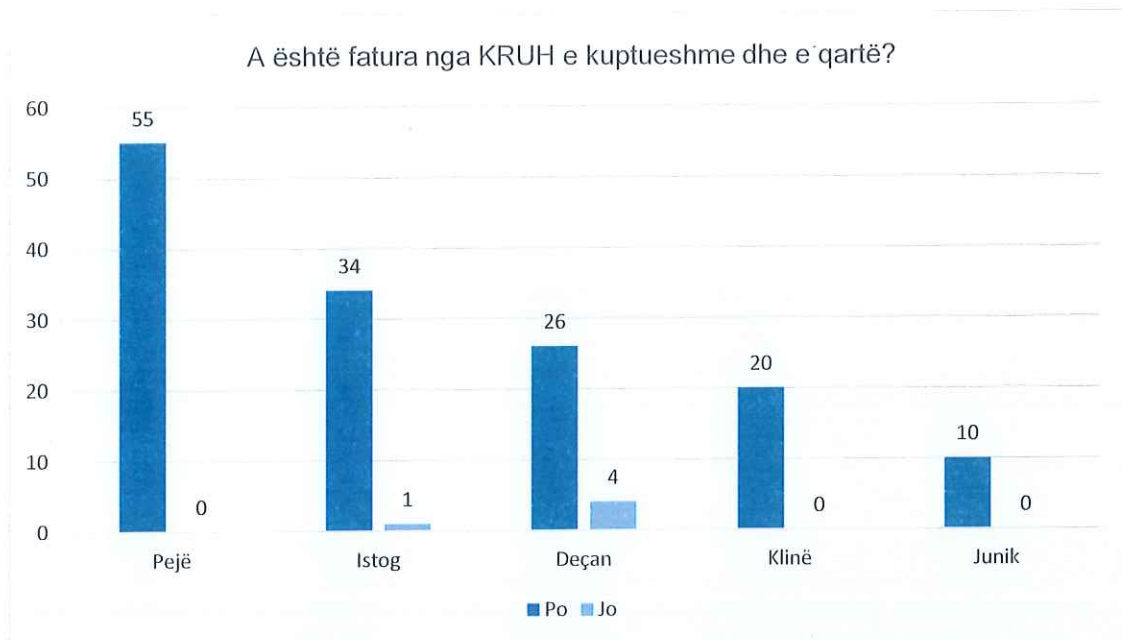


Figura 44. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë

5.21. Ujëmatësi

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	55	0	55
	100.00%	0.00%	36.67%
Istog	35	0	35
	100.00%	0.00%	23.33%
Deçan	30	0	30
	100.00%	0.00%	20.00%
Klinë	20	0	20
	100.00%	0.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	6.67%	0.00%	6.67%
Total	150	0	150
	100.00%	0.00%	100.00%

Tabela 45. Ujëmatësi

Të anketuarit në kategorinë e bizneseve/Institucioneve janë pyetur se a kanë ujëmatës. Nga totali 150 prej tyre të gjithë kanë shprehur se kanë ujëmatës kështu duke mos pasur asnjë të anketuar që ka pohuar të kundërtën. Të dhëna më të specifikuar dhe të ndara në komuna mund ti shohim në tabelen e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

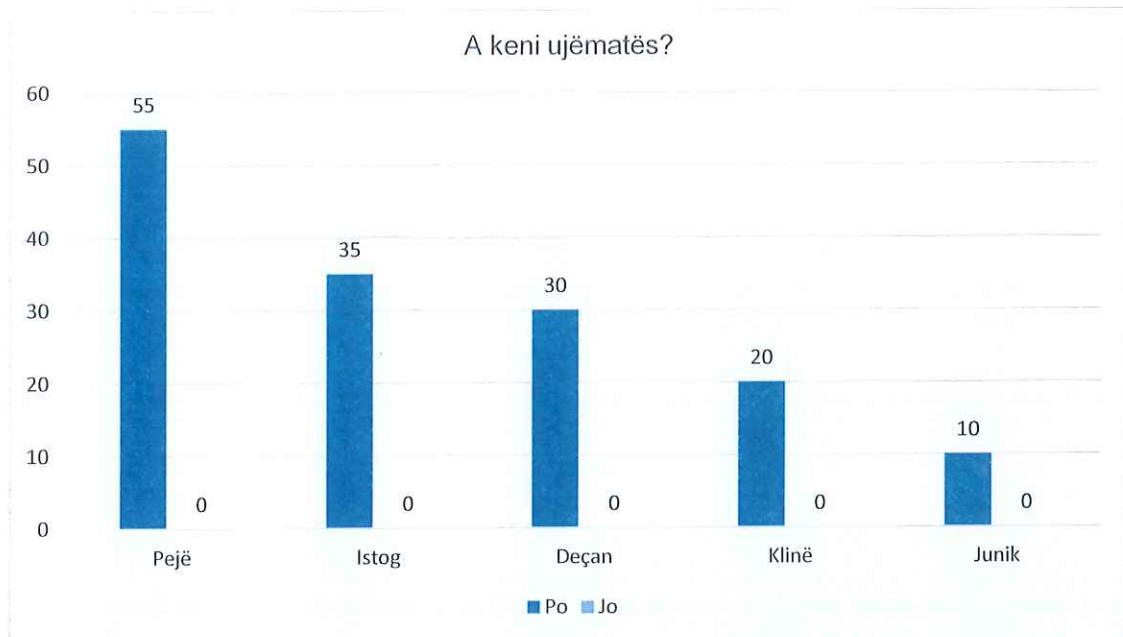


Figura 45. Ujëmatësi

5.22. Leximi i ujëmatësit

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	55	0	55
	100.00%	0.00%	36.67%
Istog	34	1	35
	97.14%	2.86%	23.33%
Deçan	27	3	30
	90.00%	10.00%	20.00%
Klinë	17	3	20
	85.00%	15.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	6.99%	0.00%	6.67%
Total	143	7	150
	95.33%	4.67%	100.00%

Tabela 46. Leximi i ujëmatësit

Pjesë e hulumtimit ka qenë edhe se a ju lexohet ujëmatësi rregullisht të anketuarëve në kategorinë e bizneseve/Institucioneve dhe nga totali 150 prej tyre 143 apo 95.33% janë shprehur se po ju lexohet ujëmatësi rregullisht dhe vetem 7 apo 4.67% prej tyre shprehen se nuk ju lexohet ujëmatësi rregullisht.

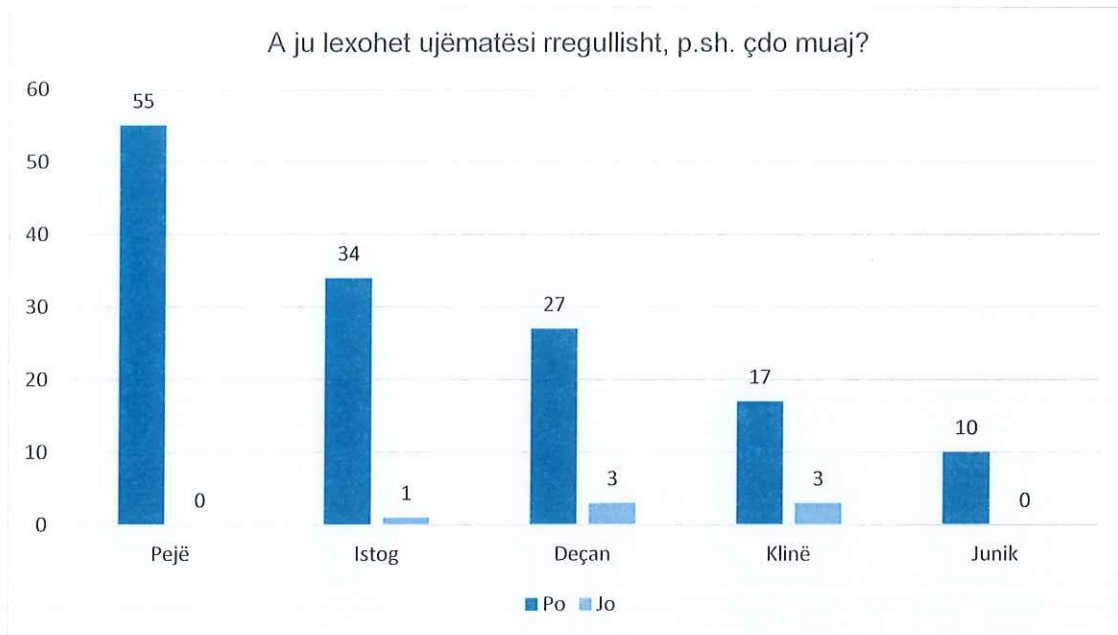


Figura 46. Leximi i ujëmatësit

5.23. Leximi i ujëmatësit për herë të fundit

Qytet	Para 1 muaji	Para 2 muajve	Para 3 muajve	Para me shume se 4 muajsh	Totali
Pejë	51	4	0	0	55
	92.73%	7.27%	0.00%	0.00%	36.67%
Istog	33	1	1	0	35
	94.29%	2.86%	2.86%	0.00%	23.33%
Deçan	12	15	2	1	30
	40.00%	50.00%	6.67%	3.33%	20.00%
Klinë	17	2	1	0	20
	85.00%	10.00%	5.00%	0.00%	13.33%
Junik	10	0	0	0	10
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.67%
Total	123	22	4	1	150
	82.00%	14.67%	2.67%	0.67%	100.00%

Tabela 47. Leximi i ujëmatësit për herë të fundit

Nga përgjigjet e marra për realizimin e hulumtimit, sa i përket periudhave të leximit të ujëmatësve për kategorinë e bizneseve/Institucioneve, janë arritur rezultatet e mëposhtme. Nga paraqitja e tabelës dhe grafit mund të vërehet se 123 apo 82.00% të anketuar kanë shprehur se për herë të fundit ujëmatësi u është lexuar para 1 muaji, duke vazhduar tutje me

22 apo 14.67% të anketuar të tjerë të cilët të cilët janë përgjigjur se para 2 muajve u është bërë leximi i ujëmatësve. Për më shumë detaje, shih grafikun dhe tabelën e mëposhtme.

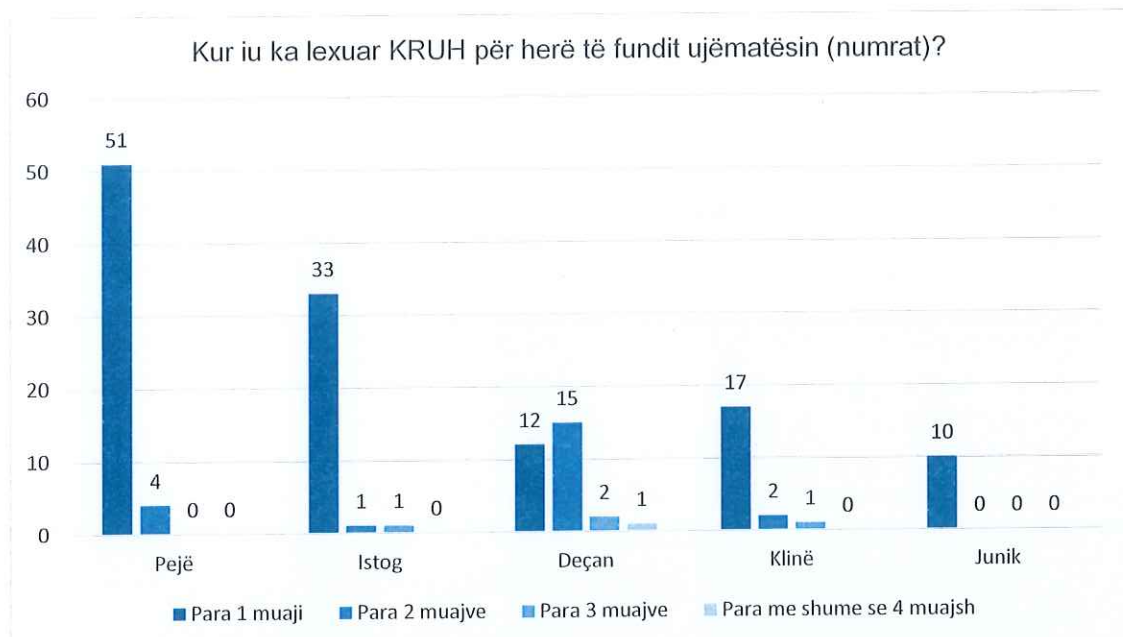


Figura 47. Leximi i ujëmatësit për herë të fundit

5.24. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	53	2	0	0	55
	96.36%	3.64%	0.00%	0.00%	36.67%
Istog	31	4	0	0	35
	88.57%	11.43%	0.00%	0.00%	23.33%
Deçan	24	4	2	0	30
	80.00%	13.33%	6.67%	0.00%	20.00%
Klinë	18	1	1	0	20
	90.00%	5.00%	5.00%	0.00%	13.33%
Junik	10	0	0	0	10
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	6.67%
Total	136	11	3	0	150
	90.67%	7.33%	2.00%	0.00%	100.00%

Tabela 48. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

Tek kënaqshmëria e të anketuarëve lidhur me cilësinë e ujit në kategorinë e bizneseve/institucioneve, nga totali 150 prej tyre 136 apo 90.67% janë ndarë të kënaqur, 11 apo 7.33% janë deri diku të kënaqur dhe detajet e tjera mund ti shohim më të specifikuar në tabelën e mësipërme dhe në grafën e mëposhtëm.

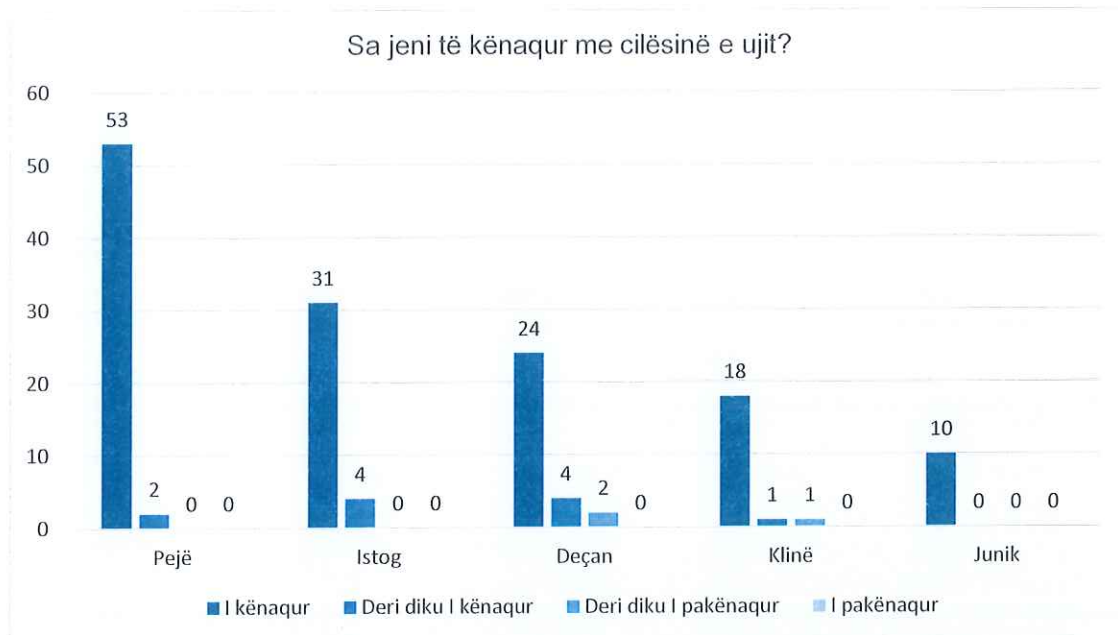


Figura 48. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit

6. REKOMANDIME DHE KONKLUZIONE

Rezultatet e hulumtimit për K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. ofrojnë një bazë të rëndësishme për të ndërmarrë hapa specifikë në koordinimin dhe përmirësimin e shërbimeve të furnizimit me ujë të pijshëm. Prioriteti është të adresohen sfidat dhe nevojat e klientëve në mënyrë efektive dhe efikase. Bazuar në analizën tonë, ne kemi arritur në këto konkluzione dhe rekomandime:

- ✚ Sigurimi i informacionit të rregullt dhe të qartë për faturat dhe konsumin e ujit do të rrisë ndjeshëm ndërgjegjësimin dhe informimin e konsumatorëve, duke minimizuar keqkuptimet dhe moskuptimet në marrëdhënien me kompaninë.
- ✚ Përmirësimi i procesit të leximit dhe dërgimit të faturave në baza të rregullta do të lejojë konsumatorët të monitorojnë konsumin e tyre dhe të planifikojnë financat në mënyrë më të përshtatshme.
- ✚ Një bashkëpunim më i ngushtë midis konsumatorëve dhe kompanisë do të krijojë një ambient më të mirë të kuptimit dhe besimit, duke ndikuar pozitivisht në shërbimet e ofruara dhe në imazhin e kompanisë.

Implementimi i këtyre rekomandimeve do të ndihmojë në përmirësimin e eksperiencës së konsumatorëve dhe në forcimin e lidhjes mes kompanisë dhe klientëve. Megjithatë, ka nevojë për ndryshime dhe përmirësime të tjera në ofrimin e shërbimeve nga K.R.U. "Hidrodrini" SH.A. duke përfshirë përmirësimin e leximit dhe dërgimit të faturave, si dhe thellimin e bashkëpunimit për të rritur besimin e konsumatorëve dhe për të avancuar cilësinë dhe qëndrueshmërinë financiare të kompanisë në qytetin e Pejës, Istogut, Deçanit, Klinës dhe Junikut.

7. ANEX 1. PYETËSORI

Anketë mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve KRU "Hidrodrini" – 2024

D&D Business Support Center është duke realizuar hulumtimin për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për furnizimin me ujë dhe opinionet e tyre në zonën e shërbimit për periudhën Janar - Dhjetor 2023.

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.

1. Emri, mbiemri - intervistuesi _____

2. Komuna: Pejë Istog Deçan Klinë Junik

3. Vendbanimi: _____

4. Emri, mbiemri - i intervistuari _____

4a. Lloji i konsumatorit: Amvisëri Biznes

4b. Zona e shërbimit: Urban Rural

5. Gjinia: Femër Mashkull

6. A keni ndonjë anëtar të familjes të punësuar?

Po

Jo

7. Numri i anëtarëve të familjes: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Moshë e të anketuarit: _____

9. A keni lidhur kontratë të shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRUH?

Po

Jo

10. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?

I kënaqur

Deri diku i kënaqur

Deri diku i pakënaqur

i pakënaqur

11. A keni reduktime të ujit?

Po

Jo

12. Nëse po, gjatë cilës kohë keni reduktime të ujit?

Në mëngjes

Gjatë ditës

Në mbrëmje

13. A njoftoheni paraprakisht për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit?

Po

Ndonjëherë

Jo

14. Nëse po, në çfarë mënyre njoftoheni?

Përmes Radios

Përmes ueb-faqes

Lexuesi

Telefonit

...

14a. Nëse mënyrë tjetër si? _____

15. A jeni të kyqur në shërbimet e kanalizimit?

- Po
- Jo

16. A i njihni procedurat për ankesa?

- Po
- Jo

17. A keni paraqitur ndonjë ankesë të KRUH në dy vitet e fundit?

- Po
- Jo

18. Nëse jeni ankuar, a keni pranuar përgjigje nga KRUH për ndonjë ankesë tuajën?

- Po
- Jo
- Ndonjëherë

19. Nëse po, si janë përgjigjur?

- Qendra e thirrjeve është përgjigjur
- Nga ndonjë punëtor i RWCH
- Nuk e di

20. Sa jeni të kënaqur me përgjigjen e pranuar?

- I kënaqur
- Jo
- Ndonjëherë

21. A i paguani faturat me rregull?

- Po
- Jo

22. Nëse jo, cilat janë asyet e mospagimit të faturave të ujit? _____

23. A jeni të njohur me çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRUH?

Po

Jo

24. Nëse po - çka mendoni për çmimin e shërbimeve (tarifave)?

I ulët

Reale

I lartë

25. A është fatura nga KRUH e kuptueshme dhe e qartë?

Po

Jo

26. Nëse jo, ju lutem shpjegoni pse? _____

27. A keni ujëmatës?

Po

Jo

28. Nëse jo - pse nuk keni ujëmatës? _____

29. Nëse jo - a mendoni se fatura paushall përfaqëson konsumimin tuaj?

Pajtohem

Deri diku pajtohem

Deri diku nuk pajtohem

Nuk pajtohem

30. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht, p.sh. çdo muaj?

Po

Jo

31. Kur iu ka lexuar KRUH për herë të fundit ujëmatësin (numrat)?

- Para 1 muaji
- Para 2 muajve
- Para 3 muajve
- Para më shumë se 4 muajsh

32. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

- I kënaqur
- Deri diku i kënaqur
- Deri diku i pakënaqur
- I pakënaqur

33. Nëse jeni të pakënaqur, pse? _____

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