

**KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT
 SH. A. PEJË**



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.08/L-276, nr.04/L-111, dhe numër 05/L-009. Bordi i Drejtorëve në mbledhjen e jashtëzakonshme të mbajtur me 30.07.2026, njëzëri mori vendim për aprovimin e raporteve vjetore 2024-2025 dhe raporteve Knaqëshmëria e Konsumatorëve 2024-2025.

Vendim: Nr.26/2026

Raporti Vjetor 2024

Raporti Vjetor 2025

Raporti Knaqëshmeria e Konsumatoreve 2024

Raporti Knaqëshmeria e Konsumatoreve 2025

	Delegoi	Aprovoi
Emri dhe Mbiemri	Dri Cena Kryeshef Ekzekutiv	Qendresa Kukaj Kryesuese e Bordit të Drejtorëve
Nënshkrimi		
Data	30.07.2026	30.07.2026



RAPORT

Hulumtim mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve

Mars, 2026



TITULLI I PROJEKTIT: “HULUMTIMI MBI KËNAQSHMËRINË E KONSUMATORËVE”

OPERATORI
EKONOMIK:



D&D Business Support Center
Rr. Xheladin Hana, Iliria Building, 10000 Prishtinë
Tel: +383 (0) 38 748 701
E-mail: info@dd-bsc.com
Web: www.dd-bsc.com

AUTORITETI
KONTRAKTUES:



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

TABELA E PËRMBAJTJES

1.	HYRJE.....	8
2.	METODOLOGJIA.....	9
3.	PROFILI I RESPONDENTËVE	10
3.1.	Lloji i Konsumatorëve – Amvisëri	10
4.	KATEGORIA E AMVISËRISË.....	12
4.1.	Shpërndarja sipas zonës së shërbimit (Urban/Rural) – Amvisëri.....	12
4.2.	Struktura gjinore e respondentëve – Amvisëri.....	13
4.3.	Statusi i punësimit në familje – Amvisëri	14
4.4.	Numri i anëtarëve të familjës – Amvisëri	16
4.5.	Mosha e të anketuarve – Amvisëri.....	18
4.6.	Statusi i kontratës së shërbimit me KRU “Hidrodrini” Sh.A – Amvisëri.....	19
4.7.	Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ujësjellësit – Amvisëri.....	21
4.8.	Analiza sipas komunave – Amvisëri.....	22
4.9.	Njoftimi paraprak për ndërprerjet e shërbimit – Amvisëri.....	24
4.10.	Mënyra e njoftimit për ndërprerjet e shërbimit – Amvisëri.....	25
4.11.	Kycja në shërbimet e kanalizimit – Amvisëri.....	26
4.12.	Njohja e procedurave për ankesa – Amvisëri.....	27
4.13.	Paraqitja e ankesave gjatë dy viteve të fundit – Amvisëri.....	29
4.14.	Pranimi i përgjigjes ndaj ankesave – Amvisëri	30
4.15.	Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave – Amvisëri.....	31
4.16.	Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar – Amvisëri.....	33
4.17.	Pagesat e Faturave – Amvisëri.....	34
4.18.	Arsyet e mospagesës së rregullt – Amvisëri.....	36
4.19.	Njohja e mundësisë së pagesës online – Amvisëri	37
4.20.	Përdorimi i formave të pagesës online – Amvisëri.....	38
4.21.	Vlerësimi i lehtësisë së pagesës online – Amvisëri	40
4.22.	Arsyet e mos-përdorimit të pagesës online – Amvisëri.....	41
4.23.	Njohja e çmimeve (tarifave) të shërbimeve – Amvisëri.....	43
4.24.	Perceptimi mbi çmimin e shërbimeve (tarifave) – Amvisëri.....	44
4.25.	Qartësia dhe kuptueshmëria e faturës – Amvisëri.....	45
4.26.	Arsyeja e pakënaqshmërisë – Amvisëri	47
4.27.	Pajisja me ujëmatës – Amvisëri	48
4.28.	Leximi i rregullt i ujëmatësit – Amvisëri	49

4.29.	Koha e fundit e leximit të ujëmatësit – Amvisëri	51
4.30.	Kënaqshmëria me cilësinë e ujit – Amvisëri	52
5.	KATEGORIA E BIZNESEVE DHE INSTITUCIONEVE	54
5.1.	Profili i respondentëve dhe zona e shërbimit – Biznese dhe Institucione	54
5.2.	Profili gjinor i respondentëve – Biznese dhe Institucione	55
5.3.	Statusi i punësimit në familje – Biznese dhe Institucione	56
5.4.	Numri i anëtarëve të familjes – Biznese dhe Institucione	57
5.5.	Mosha e respondentëve – Biznese dhe Institucione	58
5.6.	Marrëdhënia kontraktuale me KRUH – Biznese dhe Institucione	60
5.7.	Kënaqshmëria e përgjithshme me shërbimet e ujësjellësit – Biznese dhe Institucione 61	
5.8.	Reduktimet e ujit – Biznese dhe Institucione	63
5.9.	Koha e reduktimeve të ujit – Biznese dhe Institucione	64
5.10.	Njoftimi paraprak për ndërprerje – Biznese dhe Institucione	65
5.11.	Forma e njoftimit për ndërprerje – Biznese dhe Institucione	67
5.12.	Forma tjetër e njoftimit, Rrjetet sociale – Biznese dhe Institucione	68
5.13.	Kyçja në shërbimet e kanalizimit – Biznese dhe Institucione	69
5.14.	Paraqitja e ankesave – Biznese dhe Institucione	70
5.15.	Përgjigjja ndaj ankesave – Biznese dhe Institucione	71
5.16.	Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave – Biznese dhe Institucione	72
5.17.	Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar – Biznese dhe Institucione	73
5.18.	Pagesa e rregullt e faturave – Biznese dhe Institucione	74
5.19.	Arsyet e mospagimit të faturave – Biznese dhe Institucione	75
5.20.	Njohja me mundësinë e pagesës online – Biznese dhe Institucione	76
5.21.	Përdorimi i formave të pagesës online – Biznese dhe Institucione	77
5.22.	Vlerësimi i përvojës me pagesën online – Biznese dhe Institucione	78
5.23.	Arsyet e mospërdorimit të pagesës online – Biznese dhe Institucione	79
5.24.	Njohja me tarifat e shërbimeve – Biznese dhe Institucione	81
5.25.	Vlerësimi i çmimit të shërbimeve (tarifave) – Biznese dhe Institucione	83
5.26.	Qartësia dhe kuptueshmëria e faturës – Biznese dhe Institucione	84
5.27.	Pajisja me ujëmatës – Biznese dhe Institucione	85
5.28.	Leximi i rregullt i ujëmatësit – Biznese dhe Institucione	86
5.29.	Koha e fundit e leximit të ujëmatësit – Biznese dhe Institucione	87
5.30.	Kënaqësia me cilësinë e ujit – Biznese dhe Institucione	89
3.	KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME	91
4.	ANEKS 1. PYETËSORI	92

TABELAT

Tabela 1. Lloji i konsumatorit - Amvisëri	10
Tabela 2. Shpërndarja sipas zonës së shërbimit - Amvisëri	12
Tabela 3. Struktura gjinore e respondentëve - Amvisëri	13
Tabela 4. Statusi i punësimit në familje - Amvisëri	15
Tabela 5. Numri i anëtarëve të familjes - Amvisëri	16
Tabela 6. Moshë e të anketuarve - Amvisëri	18
Tabela 7. Statusi i kontratës së shërbimit - Amvisëri	20
Tabela 8. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ujësjellësit - Amvisëri	21
Tabela 9. Reduktimet në furnizimin me ujë - Amvisëri	23
Tabela 10. Njoftimi paraprak për ndërprerjet e shërbimit - Amvisëri	24
Tabela 11. Mënyra e njoftimit për ndërprerjet e shërbimit - Amvisëri	25
Tabela 12. Kycja në shërbimet e kanalizimit - Amvisëri	27
Tabela 13. Njohja e procedurave për ankesa - Amvisëri	28
Tabela 14. Paraqitja e ankesave gjatë dy viteve të fundit - Amvisëri	29
Tabela 15. Pranimi i përgjigjes ndaj ankesave - Amvisëri	30
Tabela 16. Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave - Amvisëri	32
Tabela 17. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar - Amvisëri	33
Tabela 18. Pagesat e faturave - Amvisëri	35
Tabela 19. Arsyet e mospagesës së rregullt - Amvisëri	36
Tabela 20. Njohja e mundësisë së pagesës online - Amvisëri	37
Tabela 21. Përdorimi i formave të pagesës online - Amvisëri	38
Tabela 22. Vlerësimi i lehtësisë së pagesës online - Amvisëri	40
Tabela 23. Arsyet e mospërdorimit të pagesave online - Amvisëri	42
Tabela 24. Njohja e çmimeve (tarifave) të shërbimeve - Amvisëri	43
Tabela 25. Perceptimi mbi çmimet e shërbimeve (tarifave) - Amvisëri	44
Tabela 26. Qartësia dhe kuptueshmëria e faturës - Amvisëri	46
Tabela 27. Arsyet e pakënaqshmërisë - Amvisëri	47
Tabela 28. Paisja me ujëmatës - Amvisëri	48
Tabela 29. Leximi i rregullt i ujëmatësit - Amvisëri	50
Tabela 30. Koha e fundit e leximit të ujëmatësit - Amvisëri	51
Tabela 31. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit - Amvisëri	52
Tabela 32. Zona e shërbimit - Biznese dhe Institucione	54
Tabela 33. Profili gjinor i respondentëve – Biznese dhe institucione	55
Tabela 34. Statusi i punësimit në familje – Biznese dhe institucione	56
Tabela 35. Numri i anëtarëve të familjes - Biznese dhe Institucione	57
Tabela 36. Moshë e respondentëve – Biznese dhe institucione	59
Tabela 37. Marrëdhënia kontraktuale me KRUH - Biznese dhe Institucione	60
Tabela 38. Kënaqshmëria e përgjithshme me shërbimet e ujësjellësit – Biznese dhe institucione	62
Tabela 39. Reduktimet e ujit – Biznese dhe institucione	63
Tabela 40. Koha e reduktimeve të ujit - Biznese dhe Institucione	64
Tabela 41. Njoftimi paraprak për ndërprerje – Biznese dhe institucione	66
Tabela 42. Forma e njoftimit për ndërprerje – Biznese dhe institucione	67
Tabela 43. Forma tjetër e njoftimit – Biznese dhe Institucione	68
Tabela 44. Kycja në shërbimet e kanalizimit - Biznese dhe Institucione	69

Tabela 45. Paraqitja e ankesave - Biznese dhe Institucione.....	70
Tabela 46. Përgjigja ndaj ankesave - Biznese dhe Institucione	71
Tabela 47. Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave - Biznese dhe Institucione	72
Tabela 48. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar - Biznese dhe Institucione	73
Tabela 49. Pagesa e rregullt e faturave - Biznese dhe Institucione	74
Tabela 50. Arsyet e mospagimit të faturave - Biznese dhe Institucione	75
Tabela 51. Njohja me mundësinë e pagesës online - Biznese dhe Institucione.....	76
Tabela 52. Përdorimi i formave të pagesës online - Biznese dhe Institucione.....	77
Tabela 53. Vlerësimi i përvojës me pagesën online – Biznese dhe institucione	79
Tabela 54. Arsyet e mospërdorimit të pagesës online – Biznese dhe institucione	80
Tabela 55. Njohja me tarifat e shërbimeve – Biznese dhe institucione	82
Tabela 56. Vlerësimi i çmimit të shërbimeve (tarifave) – Biznese dhe institucione	83
Tabela 57. Qartësia dhe kuptueshmëria e faturës – Biznese dhe institucione	84
Tabela 58. Pajisja me ujëmatës – Biznese dhe institucione	85
Tabela 59. Leximi i rregullt i ujëmatësit – Biznese dhe institucione	86
Tabela 60. Koha e fundit e leximit të ujëmatësit – Biznese dhe institucione	88
Tabela 61. Kënaqësia me cilësinë e ujit - Biznese dhe Institucione	89

FIGURAT

Figura 1. Lloji i konsumatorit	11
Figura 2. Shpërndarja sipas zonës së shërbimit.....	13
Figura 3. Struktura gjinore e respondentëve.....	14
Figura 4. Statusi i punësimit në familje.....	16
Figura 5. Numri i anëtarëve të familjes	17
Figura 6. Mosha e të anketuarve	19
Figura 7. Statusi i kontratës së shërbimit.....	21
Figura 8. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ujësjellësit.....	22
Figura 9. Reduktimet në furnizimin me ujë	23
Figura 10. Njoftimi paraprak për ndërprerjet e shërbimit.....	25
Figura 11. Mënyra e njoftimit për ndërprerjet e shërbimit.....	26
Figura 12. Njohja e procedurave për ankesa.....	28
Figura 13. Shpërndarja e Respondentëve që paraqiten ankesë.....	30
Figura 14. Pranimi i përgjigjes ndaj ankesave	31
Figura 15. Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave.....	32
Figura 16. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar.....	34
Figura 17. Pagesat e faturave	35
Figura 18. Arsyet për mospagesën e faturave.....	36
Figura 19. Njohja e mundësisë së pagesës online	38
Figura 20. Përdorimi i formave të pagesës online.....	39
Figura 21. Përdorimi i Pagesave Online nga respondentët	41
Figura 22. Preferencat e respondentëve për metodat e pagesës	42
Figura 23. Njohja e Tarifave nga Respondentët.....	44
Figura 24. Përgjigjet e respondentëve për tarifat.....	45
Figura 25. Kuptueshmëria e faturave nga respondentët.....	46
Figura 26. Shpërndarja e problemeve me cilësinë e ujit sipas komunës.....	48
Figura 27. Ujëmatës në shtëpi	49

Figura 28. Leximi i ujëmatësit.....	50
Figura 29. Koha e leximit të ujëmatësit.....	52
Figura 30. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit.....	53
Figura 31. Shpërndarja e bizneseve dhe institucioneve sipas zonës së shërbimit.....	55
Figura 32. Përfaqësimi gjinor - Biznese dhe Institucione.....	56
Figura 33. Statusi i punësimit në familje – Biznese dhe institucione	57
Figura 34. Numri i anëtarëve të familjes - Biznese dhe Institucione	58
Figura 35. Shpërndarja e moshës së respondentëve – Biznese dhe Institucione.....	59
Figura 36. Marrëdhënia kontraktuale me KRUH – Biznese dhe institucione.....	61
Figura 37. Kënaqshmëria e përgjithshme me shërbimet e ujësjellësit - Biznese dhe Institucione	62
Figura 38. Reduktimet e ujit - Biznese dhe Institucione.....	63
Figura 39. Koha e reduktimeve të ujit - Biznese dhe Institucione	65
Figura 40. Njoftimi paraprak për ndërprerje - Biznese dhe Institucione.....	66
Figura 41. Shpërndarja e Mënyrave të njoftimit – Biznese dhe institucione.....	68
Figura 42. Shpërndarja e Metodave të tjera të komunikimit sipas qytetit.....	69
Figura 43. Kycja në shërbimet e kanalizimit - Biznese dhe Institucione	70
Figura 44. Përgjigjet e ankesave - Biznese dhe Institucione	71
Figura 45. Përgjigja ndaj ankesave - Biznese dhe Institucione	72
Figura 46. Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave trajtuar përmes qendrës së thirrjeve.....	73
Figura 47. Kënaqshmëria e bizneseve me përgjigjet.....	74
Figura 48. Pagesa e rregullt e faturave - Biznese dhe Institucione.....	75
Figura 49. Arsytet e mospagimit të faturave - Biznese dhe Institucione.....	76
Figura 50. Njohja me mundësinë e pagesës online – Biznese dhe institucione.....	77
Figura 51. Përdorimi i platformave online - Biznese dhe Institucione.....	78
Figura 52. Përdorimi i pagesave online - Biznese dhe Institucione	79
Figura 53. Preferencat e bizneseve për metodat e pagesës.....	81
Figura 54. Njohja me tarifat e shërbimeve nga bizneset.....	82
Figura 55. Përceptimet e bizneseve për tarifat - Biznese dhe Institucione.....	84
Figura 56. Përgjigjet pozitive të bizneseve për faturen - Biznese dhe Institucione	85
Figura 57. Mbulimi me ujëmatës në komunat e rajonit - Biznese dhe Institucione	86
Figura 58. Leximi i rregullt i ujëmatësit – Biznese dhe institucione	87
Figura 59. Leximi i ujëmatësit nga KRUH - Biznese dhe Institucione.....	88

1. HYRJE

Matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve përbën një element kyç në vlerësimin e cilësisë dhe efektivitetit të shërbimeve publike. Në këtë kontekst, K.R.U. “Hidrodrini” Sh.A. ka ndërmarrë një hulumtim gjithëpërfshirës me qëllim të vlerësimit të perceptimeve të konsumatorëve lidhur me shërbimet e furnizimit me ujë të pijshëm dhe menaxhimit të kanalizimeve për periudhën Janar–Dhjetor 2025.

Hulumtimi është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center, dhe është financuar nga K.R.U. “Hidrodrini” Sh.A.. Hulumtimi synon të analizojë përvojat, pritshmëritë dhe nivelin e përgjithshëm të kënaqshmërisë së konsumatorëve ndaj shërbimeve të ofruara. Të dhënat e mbledhura shërbejnë si bazë e rëndësishme për identifikimin e fushave që kërkojnë përmirësim dhe për mbështetjen e vendimmarrjes strategjike të kompanisë.

K.R.U. “Hidrodrini” Sh.A. është institucion rajonal i përkushtuar në ofrimin e shërbimeve cilësore të ujësjellësit dhe kanalizimit, duke mbuluar komunat e Pejës, Klinës, Istogut, Deçanit dhe Junikut. Përmes këtij studimi, kompania synon të forcojë menaxhimin operativ, të rrisë cilësinë dhe përbalueshmërinë ekonomike të shërbimeve, si dhe të përmirësojë qasjen e konsumatorëve në shërbime të sigurta dhe të qëndrueshme.

Rezultatet e hulumtimit do të shfrytëzohen për hartimin e masave konkrete për përmirësimin e performancës së kompanisë dhe zhvillimin e politikave që adresojnë nevojat reale të konsumatorëve. Në këtë mënyrë, studimi kontribuon drejtpërdrejt në rritjen e transparencës, llogaridhënies dhe besimit të publikut ndaj shërbimeve të ofruara.

Raporti i hulumtimit është i strukturuar në dy komponentë kryesorë: së pari, analiza dhe interpretimi i të dhënave të grumbulluara, dhe së dyti, konkluzionet dhe rekomandimet e bazuara në rezultatet e studimit. Ky dokument është përgatitur nga D&D Business Support Center me qëllim të paraqitjes së gjetjeve kryesore dhe ofrimit të rekomandimeve të orientuara drejt përmirësimit të vazhdueshëm të shërbimeve të K.R.U. “Hidrodrini” Sh.A.

2. METODOLOGJIA

Me qëllim të vlerësimit të perceptimeve dhe përvojave të konsumatorëve lidhur me shërbimet e furnizimit me ujë të pijshëm dhe menaxhimit të kanalizimeve të ofruara nga K.R.U. “Hidrodrini” Sh.A., është realizuar një proces i strukturuar i mbledhjes dhe analizimit të të dhënave empirike. Qasja e përdorur synon identifikimin e fushave ku nevojiten ndërhyrje dhe përmirësime, si dhe vlerësimin e progresit të arritur në raport me periudhat e mëparshme, në funksion të përmirësimit të vazhdueshëm të cilësisë së shërbimeve.

Procesi i mbledhjes së të dhënave është bazuar në përdorimin e një pyetësoi të strukturuar me gjithsej 33 pyetje, i cili është dizajnuar për të adresuar aspektet kryesore të shërbimeve të ofruara nga ndërmarrja. Pyetësoi është administruar tek 600 respondentë nga zona e shërbimit e K.R.U. “Hidrodrini” Sh.A. në regjionin e Pejës, duke përfshirë komunat Pejë, Istog, Deçan, Klinë dhe Junik. Përzgjedhja e pjesëmarrësve është realizuar në mënyrë që të sigurohet një përfaqësim sa më i gjerë dhe gjithëpërfshirës, duke reflektuar shpërndarjen gjeografike, zonat urbane dhe rurale, si dhe kategoritë kryesore të konsumatorëve.

Mbledhja e të dhënave është realizuar përmes një qasjeje të kombinuar, me qëllim rritjen e aksesueshmërisë për konsumatorët dhe sigurimin e një mostre sa më përfaqësuese. Pyetësoi është shpërndarë në format elektronik përmes platformës Google Forms, është realizuar përmes thirrjeve telefonike, është publikuar në rrjete sociale dhe është dërguar përmes adresave elektronike, veçanërisht për konsumatorët biznesorë. Krahas këtyre metodave, janë realizuar edhe intervista direkte në terren në komunat që mbulon ndërmarrja, duke mundësuar përfshirjen edhe të konsumatorëve që nuk kanë qasje të rregullt në platformat digjitale.

Struktura e pyetësorit është organizuar në dy pjesë kryesore. Pjesa e parë përfshin pyetje që lidhen me profilin e përgjithshëm të të anketuarve, si komuna dhe vendbanimi, zona e shërbimit, kategoria e konsumatorit, gjinia, përbërja familjare dhe grupmosha. Pjesa e dytë fokusohet në vlerësimin e cilësisë së shërbimeve, duke përfshirë furnizimin me ujë të pijshëm, reduktimet e ujit dhe informimin për ndërprerjet, shërbimet e kanalizimit, trajtimin e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, qartësinë e faturimit, strukturën tarifore, përdorimin e formave të pagesës online, si dhe vlerësimin e shërbimeve të zyrës për konsumatorë. Përdorimi i kësaj metodologjie dhe përfshirja e një numri të konsiderueshëm konsumatorësh mundëson sigurimin e të dhënave të besueshme dhe gjithëpërfshirëse, të cilat shërbejnë si bazë për analizë statistikore, interpretim krahasues dhe formulimin e rekomandimeve konkrete për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve të K.R.U. “Hidrodrini” Sh.A.

3. PROFILI I RESPONDENTËVE

3.1. Lloji i Konsumatorëve – Amvisëri

Në kuadër të hulumtimit janë përfshirë gjithsej **600 respondentë**, të shpërndarë në pesë komuna të zonës së shërbimit të KRU “Hidrodrini” Sh.A.: Pejë, Istog, Deçan, Klinë dhe Junik. Profilizimi i respondentëve sipas llojit të konsumatorit tregon një strukturë të qartë ku dominojnë konsumatorët familjarë (amvisëritë).

Nga numri i përgjithshëm i të anketuarve:

- **450 respondentë (75.00%) janë amvisëri,**
- **150 respondentë (25.00%) janë biznese dhe institucione.**

Kjo shpërndarje pasqyron strukturën reale të bazës së konsumatorëve të ndërmarrjes, ku pjesa më e madhe e lidhjeve të furnizimit i përket sektorit familjar. Megjithatë, përfshirja e 25% të mostrës nga segmenti i bizneseve dhe institucioneve siguron një përfaqësim të mjaftueshëm për të analizuar perceptimet dhe kërkesat specifike të këtij grupi, i cili karakterizohet nga nevoja më të theksuara për stabilitet, vazhdimësi të furnizimit dhe efikasitet në trajtimin e kërkesave dhe ankesave.

Qytet	Amviseri	Biznese/Institucione	Totali
Pejë	167	55	222
	75.23%	24.77%	37.00%
Istog	93	35	128
	72.66%	27.34%	21.33%
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 - Amvisëri

Shpërndarja sipas komunave

Struktura e respondentëve sipas komunave paraqitet si vijon:

- **Pejë:** 222 respondentë (37.00% e totalit), prej të cilëve 167 amvisëri (75.23%) dhe 55 biznese/institucione (24.77%).
- **Istog:** 128 respondentë (21.33%), prej të cilëve 93 amvisëri (72.66%) dhe 35 biznese/institucione (27.34%).
- **Deçan:** 105 respondentë (17.50%), prej të cilëve 75 amvisëri (71.43%) dhe 30 biznese/institucione (28.57%).
- **Klinë:** 85 respondentë (14.17%), prej të cilëve 65 amvisëri (76.47%) dhe 20 biznese/institucione (23.53%).
- **Junik:** 60 respondentë (10.00%), prej të cilëve 50 amvisëri (83.33%) dhe 10 biznese/institucione (16.67%).

Vërehet se në të gjitha komunat dominojnë amvisëritë, me përqindjen më të lartë në Junik (83.33%), ndërsa pjesëmarrja më e madhe relative e bizneseve dhe institucioneve është regjistruar në Deçan (28.57%) dhe Istog (27.34%).

Kjo strukturë e mostrës mundëson analizë të balancuar ndërmjet kategorive të ndryshme të konsumatorëve, duke siguruar bazë solide për interpretimin e rezultateve dhe për formulimin e rekomandimeve të diferencuara sipas segmentit të shërbimit.

Numri i Respondentëve në Amvisëri dhe numri i Bizneseve dhe Institucioneve

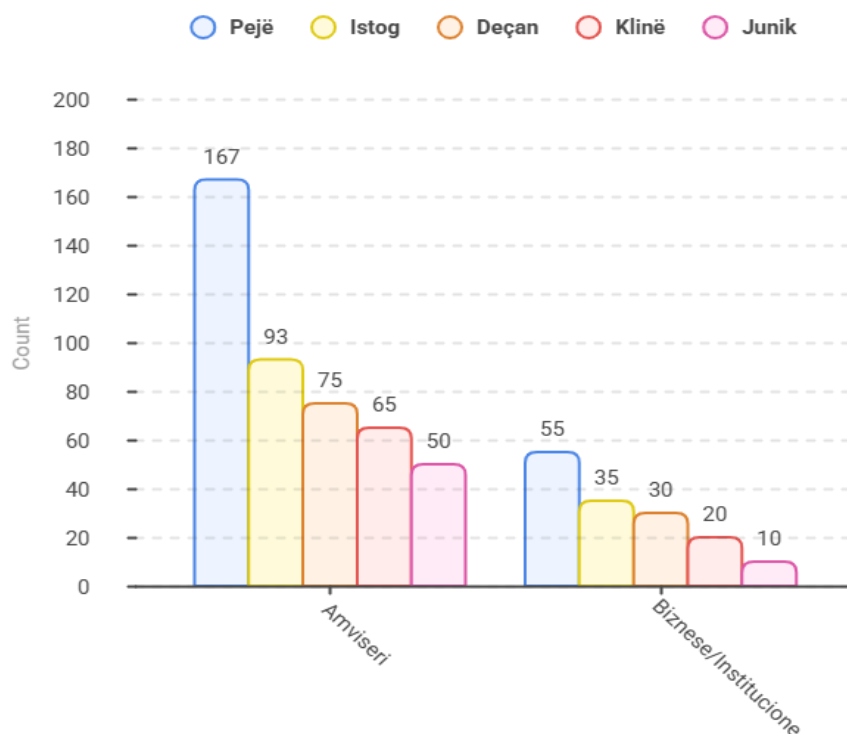


Figura 1. Lloji i konsumatorit - Amvisëri

4. KATEGORIA E AMVISËRISË

4.1. Shpërndarja sipas zonës së shërbimit (Urban/Rural) – Amvisëri

Nga gjithsej 450 amvisëri të përfshira në analizën demografike:

- **307 respondentë (68.22%) janë nga zona urbane,**
- **143 respondentë (31.78%) janë nga zona rurale.**

Kjo strukturë tregon një dominim të zonave urbane në mostër, çka është në përputhje me dendësinë më të lartë të popullsisë dhe numrin më të madh të lidhjeve të furnizimit në qendrat urbane.

Qytet	Urban	Rural	Totali
Pejë	128	39	167
	76.65%	23.35%	37.11%
Istog	63	30	93
	67.74%	32.26%	20.67%
Deçan	47	28	75
	62.67%	37.33%	16.67%
Klinë	49	16	65
	75.38%	24.62%	14.44%
Junik	20	30	50
	6.51%	20.98%	11.11%
Total	307	143	450
	68.22%	31.78%	100.00%

Tabela 2. Shpërndarja sipas zonës së shërbimit - Amvisëri

Në nivel komunal, shpërndarja paraqitet si vijon:

- **Pejë:** 128 urban (76.65%) dhe 39 rural (23.35%) – gjithsej 167 respondentë (37.11% e totalit).
- **Istog:** 63 urban (67.74%) dhe 30 rural (32.26%) – gjithsej 93 respondentë (20.67%).
- **Deçan:** 47 urban (62.67%) dhe 28 rural (37.33%) – gjithsej 75 respondentë (16.67%).
- **Klinë:** 49 urban (75.38%) dhe 16 rural (24.62%) – gjithsej 65 respondentë (14.44%).
- **Junik:** 20 urban dhe 30 rural – gjithsej 50 respondentë (11.11%).

Vërehet se në shumicën e komunave dominojnë zonat urbane, përveç Junikut, ku pjesëmarrja nga zonat rurale është proporcionalisht më e lartë. Kjo shpërndarje territoriale siguron një bazë të balancuar për analizimin e nivelit të kënaqshmërisë në kontekste të ndryshme infrastrukturore dhe operative.

Shpërndarja e Respondentëve Urban dhe Rural

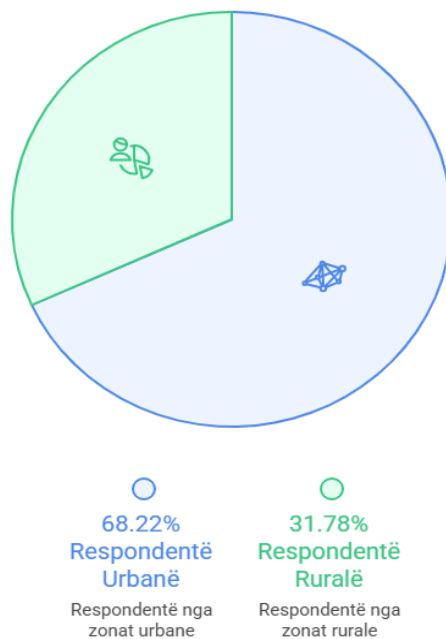


Figura 2. Shpërndarja sipas zonës së shërbimit - Amvisëri

4.2. Struktura gjinore e respondentëve – Amvisëri

Sa i përket përfaqësimit gjinor, nga 450 respondentë:

- 188 respondentë (41.78%) janë femra,
- 262 respondentë (58.22%) janë meshkuj.

Struktura gjinore tregon një pjesëmarrje më të lartë të meshkujve në procesin e anketimit. Kjo mund të lidhet me faktin që në shumë raste kontratat e shërbimit dhe menaxhimi i çështjeve administrative me ndërmarrjen mbahen nga kryefamiljarët, të cilët në praktikë shpesh janë meshkuj.

Qytet	Femer	Mashkull	Totali
Pejë	76	91	167
	45.51%	54.49%	37.11%
Istog	35	58	93
	37.63%	62.37%	20.67%
Deçan	17	58	75
	22.67%	77.33%	16.67%
Klinë	35	30	65
	53.85%	46.15%	14.44%
Junik	25	25	50
	13.30%	9.54%	11.11%
Total	188	262	450
	41.78%	58.22%	100.00%

Tabela 3. Struktura gjinore e respondentëve - Amvisëri

Në nivel komunal, struktura gjinore paraqitet si më poshtë:

- **Pejë:** 76 femra (45.51%) dhe 91 meshkuj (54.49%).
- **Istog:** 35 femra (37.63%) dhe 58 meshkuj (62.37%).
- **Deçan:** 17 femra (22.67%) dhe 58 meshkuj (77.33%).
- **Klinë:** 35 femra (53.85%) dhe 30 meshkuj (46.15%) – e vetmja komunë me dominim të pjesëmarrjes së femrave.
- **Junik:** 25 femra dhe 25 meshkuj (përfaqësim i balancuar gjinor).

Në përgjithësi, struktura demografike e mostrës – si në aspektin territorial ashtu edhe gjinor – ofron një përfaqësim të mjaftueshëm dhe të diversifikuar të konsumatorëve të KRU “Hidrodrini” Sh.A., duke mundësuar analizë të qëndrueshme statistikore dhe interpretim të besueshëm të rezultateve në kapitujt vijues të raportit.

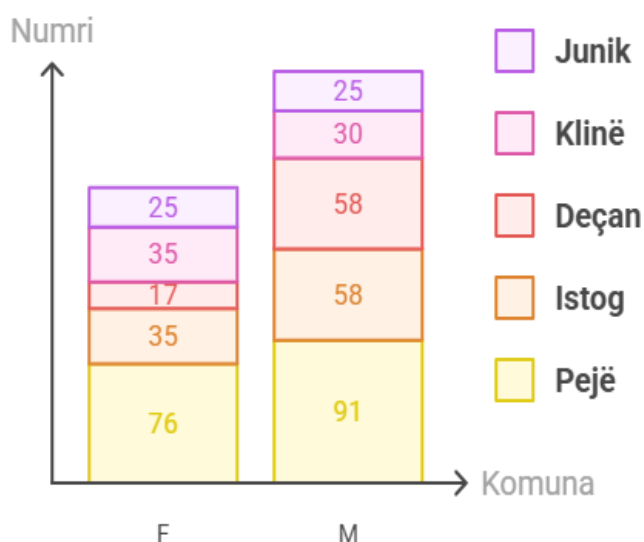


Figura 3. Struktura gjinore e respondentëve - Amvisëri

4.3. Statusi i punësimit në familje – Amvisëri

Një nga indikatorët me rëndësi në analizën socio-ekonomike të respondentëve ka qenë pyetja: **“A keni ndonjë anëtar të familjes të punësuar?”**. Ky indikator ndihmon në kuptimin e gjendjes ekonomike të familjeve dhe potencialisht në interpretimin e perceptimeve ndaj shërbimeve publike.

Nga gjithsej 450 amvisëri të anketuara:

- **384 respondentë (85.33%)** kanë deklaruar se kanë të paktën një anëtar të familjes të punësuar;
- **66 respondentë (14.67%)** kanë deklaruar se nuk kanë asnjë anëtar të familjes të punësuar.

Këto të dhëna tregojnë se shumica dërrmuese e familjeve të përfshira në hulumtim kanë një burim të të ardhurave nga punësimi, çka sugjeron një nivel relativisht të qëndrueshëm ekonomik në mostër.

Shpërndarja sipas komunave

Në nivel komunal, rezultatet paraqiten si vijon:

- **Pejë:** 149 familje (89.22%) me anëtar të punësuar dhe 18 (10.78%) pa anëtar të punësuar.
- **Istog:** 79 (84.95%) me anëtar të punësuar dhe 14 (15.05%) pa.
- **Deçan:** 62 (82.67%) me anëtar të punësuar dhe 13 (17.33%) pa.
- **Klinë:** 56 (86.15%) me anëtar të punësuar dhe 9 (13.85%) pa.
- **Junik:** 38 familje me anëtar të punësuar dhe 12 pa.

Vërehet se në të gjitha komunat dominon qartë kategoria e familjeve me të paktën një anëtar të punësuar. Përqindja më e lartë e familjeve me anëtar të punësuar është regjistruar në Pejë (89.22%), ndërsa përqindja më e ulët në Deçan (82.67%).

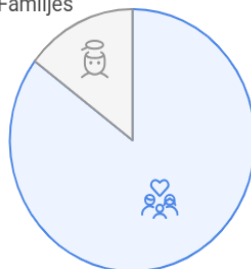
Këto rezultate janë të rëndësishme për analizat e mëtejme, pasi statusi i punësimit mund të ndikojë në perceptimin mbi tarifat, aftësinë paguese, si dhe pritshmëritë ndaj cilësisë së shërbimit të ujësjellësit.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	149	18	167
	89.22%	10.78%	37.11%
Istog	79	14	93
	84.95%	15.05%	20.67%
Deçan	62	13	75
	82.67%	17.33%	16.67%
Klinë	56	9	65
	86.15%	13.85%	14.44%
Junik	38	12	50
	9.90%	18.18%	11.11%
Total	384	66	450
	85.33%	14.67%	100.00%

Tabela 4. Statusi i punësimit në familje - Amvisëri

Shpërndarja e Respondentëve me dhe Pa Anëtarë të Punësuar të Familjes

14.67% Respondentë Pa Anëtarë të Punësuar të Familjes



85.33% Respondentë me Anëtarë të Punësuar të Familjes

Figura 4. Statusi i punësimit në familje

4.4. Numri i anëtarëve të familjës – Amvisëri

Struktura e madhësisë së familjes përbën një indikator të rëndësishëm në analizën e konsumit të ujit dhe në vlerësimin e perceptimeve mbi shërbimin. Numri i anëtarëve ndikon drejtpërdrejt në nivelin e konsumit, në frekuencën e pagesave, si dhe në ndjeshmërinë ndaj tarifave dhe cilësisë së furnizimit.

Nga gjithsej 450 amvisëri të përfshira në analizë:

- 322 familje (71.56%) kanë 1–4 anëtarë,
- 128 familje (28.44%) kanë 5–9 anëtarë.

Këto të dhëna tregojnë se struktura dominuese në zonën e shërbimit përbëhet nga familje me madhësi të vogël deri mesatare (1–4 anëtarë), ndërsa rreth një e treta e mostrës përfaqëson familje më të mëdha.

Qytet	1–4	5–9	Totali
Pejë	125	42	167
	74.85%	25.15%	37.11%
Istog	79	14	93
	84.95%	15.05%	20.67%
Deçan	42	33	75
	56.00%	44.00%	16.67%
Klinë	47	18	65
	72.31%	27.69%	14.44%
Junik	29	21	50
	9.01%	16.41%	11.11%
Total	322	128	450
	71.56%	28.44%	100.00%

Tabela 5. Numri i anëtarëve të familjes - Amvisëri

Shpërndarja sipas komunave

Në nivel komunal, struktura paraqitet si vijon:

- **Pejë:** 125 familje (74.85%) me 1–4 anëtarë dhe 42 (25.15%) me 5–9 anëtarë.
- **Istog:** 79 (84.95%) me 1–4 anëtarë dhe 14 (15.05%) me 5–9 anëtarë.
- **Deçan:** 42 (56.00%) me 1–4 anëtarë dhe 33 (44.00%) me 5–9 anëtarë – përqindja më e lartë e familjeve të mëdha në mostër.
- **Klinë:** 47 (72.31%) me 1–4 anëtarë dhe 18 (27.69%) me 5–9 anëtarë.
- **Junik:** 29 familje me 1–4 anëtarë dhe 21 me 5–9 anëtarë.

Vërehet se në shumicën e komunave dominojnë familjet me 1–4 anëtarë, me përjashtim relativ të Deçanit dhe Junikut, ku pesha e familjeve me 5–9 anëtarë është dukshëm më e lartë krahasuar me komunat tjera.

Ky informacion është i rëndësishëm për analizën e mëtejme të konsumit mesatar për familje dhe për interpretimin e nivelit të kënaqshmërisë, pasi familjet më të mëdha zakonisht kanë kërkesa më të larta për furnizim të qëndrueshëm dhe presion adekuat të ujit.

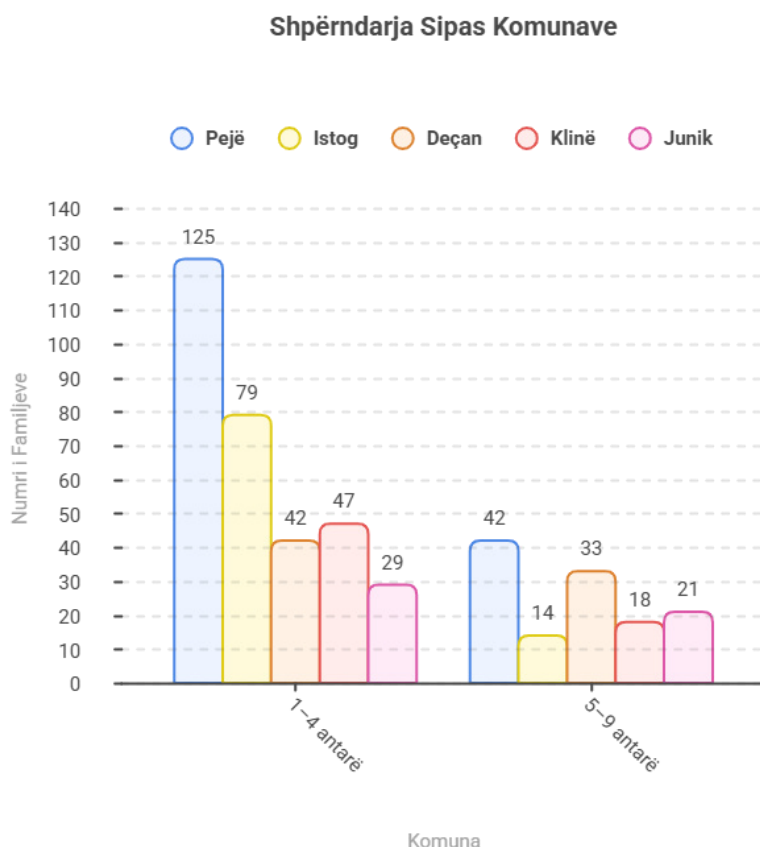


Figura 5. Numri i anëtarëve të familjes - Amvisëri

4.5. Moshë e të anketuarve – Amvisëri

Struktura e moshës së respondentëve përbën një element kyç në analizën demografike, pasi perceptimet ndaj cilësisë së shërbimit, nivelit të komunikimit dhe pritshmërive ndaj ndërmarrjes shpesh ndryshojnë në varësi të grupmoshës.

Nga gjithsej 450 respondentë të përfshirë në analizë, shpërndarja sipas grupmoshave paraqitet si vijon:

- **20–30 vjeç:** 103 respondentë (22.89%)
- **31–40 vjeç:** 172 respondentë (38.22%)
- **41–50 vjeç:** 74 respondentë (16.44%)
- **51–60 vjeç:** 87 respondentë (19.33%)
- **61+ vjeç:** 14 respondentë (3.11%)

Rezultatet tregojnë se grupmosha dominuese është **31–40 vjeç**, e cila përfaqëson mbi një të tretën e mostrës (38.22%). Në përgjithësi, mbi 60% e respondentëve i përkasin intervalit 20–40 vjeç, duke treguar se pjesa më e madhe e të anketuarve janë në moshë aktive pune dhe me rol të drejtpërdrejtë në menaxhimin e çështjeve familjare dhe financiare.

Qytet	20-30	31-40	41-50	51-60	61+	Totali
Pejë	33	71	18	41	4	167
	19.76%	42.51%	10.78%	24.55%	2.40%	37.11%
Istog	29	26	19	17	2	93
	31.18%	27.96%	20.43%	18.28%	2.15%	20.67%
Deçan	13	30	16	12	4	75
	17.33%	40.00%	21.33%	16.00%	5.33%	16.67%
Klinë	19	29	7	9	1	65
	29.23%	44.62%	10.77%	13.85%	1.54%	14.44%
Junik	9	16	14	8	3	50
	18.00%	32.00%	28.00%	16.00%	6.00%	11.11%
Total	103	172	74	87	14	450
	22.89%	38.22%	16.44%	19.33%	3.11%	100.00%

Tabela 6. Moshë e të anketuarve - Amvisëri

Shpërndarja sipas komunave

Në nivel komunal, vërehen këto karakteristika:

- **Pejë:** dominon grupmosha 31–40 vjeç (42.51%), e ndjekur nga 51–60 vjeç (24.55%).
- **Istog:** shpërndarje më e balancuar, me përqindjen më të lartë në grupin 20–30 vjeç (31.18%).
- **Deçan:** dominon grupmosha 31–40 vjeç (40.00%), ndërsa përqindja e moshës 61+ është relativisht më e lartë krahasuar me komunat tjera (5.33%).

- **Klinë:** përqendrimi më i madh në grupin 31–40 vjeç (44.62%).
- **Junik:** shpërndarje më e diversifikuar, me përqindje të konsiderueshme në grupin 41–50 vjeç (28.00%).

Grupmosha mbi 61 vjeç përbën një pjesë të vogël të mostrës (3.11%), çka tregon se pjesëmarrja në anketim ka qenë kryesisht nga individë në moshë aktive.

Në tërësi, struktura e moshës siguron një bazë të qëndrueshme për analizën e perceptimeve ndaj shërbimeve të KRU “Hidrodrini” Sh.A., duke reflektuar kryesisht pikëpamjet e popullatës në moshë pune dhe me përgjegjësi të drejtpërdrejtë në menaxhimin e shpenzimeve familjare.

Mosha e të Anketuarve

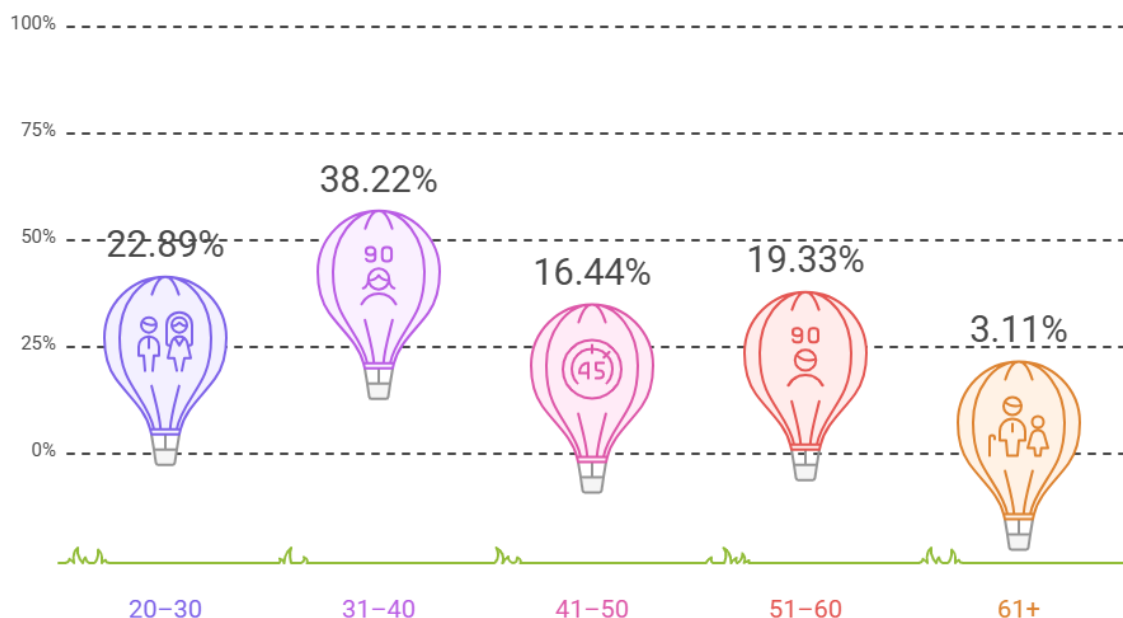


Figura 6. Mosha e të anketuarve - Amvisëri

4.6. Statusi i kontratës së shërbimit me KRU “Hidrodrini” Sh.A – Amvisëri

Një nga elementët themelorë në marrëdhënien ndërmjet konsumatorit dhe ndërmarrjes është ekzistenca e kontratës së shërbimit. Kontrata përbën bazën ligjore dhe operative për ofrimin e shërbimit të furnizimit me ujë dhe përcakton të drejtat dhe obligimet e ndërsjella.

Në kuadër të hulumtimit, respondentëve iu parashtrua pyetja: **“A keni lidhur kontratë të shërbimit me kompaninë e ujësjellësit KRU ‘Hidrodrini’ Sh.A.?”**

Nga gjithsej 450 respondentë:

- **430 respondentë (95.56%)** kanë deklaruar se kanë të lidhur kontratë shërbimi;
- **20 respondentë (4.44%)** kanë deklaruar se nuk kanë kontratë të lidhur.

Ky rezultat tregon një nivel shumë të lartë formalizimi të marrëdhënies kontraktuale në zonën e shërbimit, çka është një indikator pozitiv për menaxhimin institucional dhe përputhshmërinë me kërkesat ligjore.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	163	4	167
	97.60%	2.40%	37.11%
Istog	89	4	93
	95.70%	4.30%	20.67%
Deçan	73	2	75
	97.33%	2.67%	16.67%
Klinë	64	1	65
	98.46%	1.54%	14.44%
Junik	41	9	50
	9.53%	45.00%	11.11%
Total	430	20	450
	95.56%	4.44%	100.00%

Tabela 7. Statusi i kontratës së shërbimit - Amvisëri

Shpërndarja sipas komunave

Në nivel komunal, situata paraqitet si vijon:

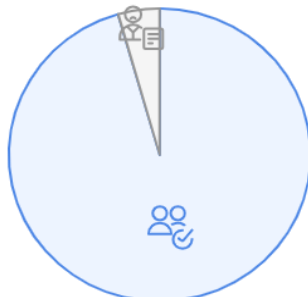
- **Pejë:** 163 respondentë (97.60%) me kontratë dhe 4 (2.40%) pa kontratë.
- **Istog:** 89 (95.70%) me kontratë dhe 4 (4.30%) pa kontratë.
- **Deçan:** 73 (97.33%) me kontratë dhe 2 (2.67%) pa kontratë.
- **Klinë:** 64 (98.46%) me kontratë dhe 1 (1.54%) pa kontratë – përqindja më e lartë e formalizimit.
- **Junik:** 41 me kontratë dhe 9 pa kontratë.

Në të gjitha komunat, përveç Junikut ku përqindja e respondentëve pa kontratë është relativisht më e lartë, vërehet një nivel shumë i lartë i lidhjes së kontratave të shërbimit.

Në përgjithësi, rezultati prej 95.56% i kontratave të lidhura tregon një shkallë të konsoliduar të marrëdhënies ndërmjet konsumatorëve dhe KRU “Hidrodrini” Sh.A., duke ofruar bazë të fortë për ofrimin e shërbimeve në përputhje me standardet rregulative dhe procedurat operative.

Shpërndarja e Respondentëve me dhe Pa Kontratë Shërbimi

4.44% Respondentë Pa Kontratë Shërbimi



95.56% Respondentë me Kontratë Shërbimi

Figura 7. Statusi i kontratës së shërbimit - Amvisëri

4.7. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ujësjellësit – Amvisëri

Pyetja “Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?” përbën indikatorin kryesor të perceptimit të konsumatorëve ndaj performancës së KRU “Hidrodrini” Sh.A. Nga 450 respondentë:

- 79.56% (358) janë të kënaqur;
- 14.67% (66) janë deri diku të kënaqur;
- 3.56% (16) janë deri diku të pakënaqur;
- 2.22% (10) janë të pakënaqur.

Në total, **94.23%** e respondentëve shprehin perceptim pozitiv (të kënaqur ose deri diku të kënaqur), ndërsa vetëm **5.78%** shprehin pakënaqësi. Ky rezultat tregon nivel shumë të favorshëm të kënaqshmërisë në zonën e shërbimit.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	155	7	2	3	167
	92.81%	4.19%	1.20%	1.80%	37.11%
Istog	65	21	4	3	93
	69.89%	22.58%	4.30%	3.23%	20.67%
Deçan	48	22	4	1	75
	64.00%	29.33%	5.33%	1.33%	16.67%
Klinë	50	9	4	2	65
	76.92%	13.85%	6.15%	3.08%	14.44%
Junik	40	7	2	1	50
	80.00%	14.00%	4.00%	2.00%	11.11%
Total	358	66	16	10	450
	79.56%	14.67%	3.56%	2.22%	100.00%

Tabela 8. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ujësjellësit - Amvisëri

4.8. Analiza sipas komunave – Amvisëri

Pejë – 92.81% të kënaqur; 4.19% deri diku të kënaqur; 3.00% pakënaqësi.

Istog – 69.89% të kënaqur; 22.58% deri diku të kënaqur; 7.53% pakënaqësi.

Deçan – 64.00% të kënaqur; 29.33% deri diku të kënaqur; 6.66% pakënaqësi.

Klinë – 76.92% të kënaqur; 13.85% deri diku të kënaqur; 9.23% pakënaqësi.

Junik – 80.00% të kënaqur; 14.00% deri diku të kënaqur; 6.00% pakënaqësi.

Peja paraqet nivelin më të lartë të kënaqshmërisë së plotë, ndërsa në Istog dhe Deçan vihet re përqindje më e lartë e kategorisë “deri diku të kënaqur”, çka sugjeron hapësirë për përmirësim. Rezultatet tregojnë nivel shumë të lartë të kënaqshmërisë në të gjitha komunat. Dominimi i kategorisë “I kënaqur” konfirmon perceptim pozitiv ndaj performancës së ndërmarrjes, ndërsa pjesa e respondentëve “deri diku të kënaqur” sinjalizon potencial për përmirësime të mëtejshme në komponentë specifike të shërbimit (cilësia e ujit, vazhdimësia, presioni, faturimi dhe trajtimi i ankesave).

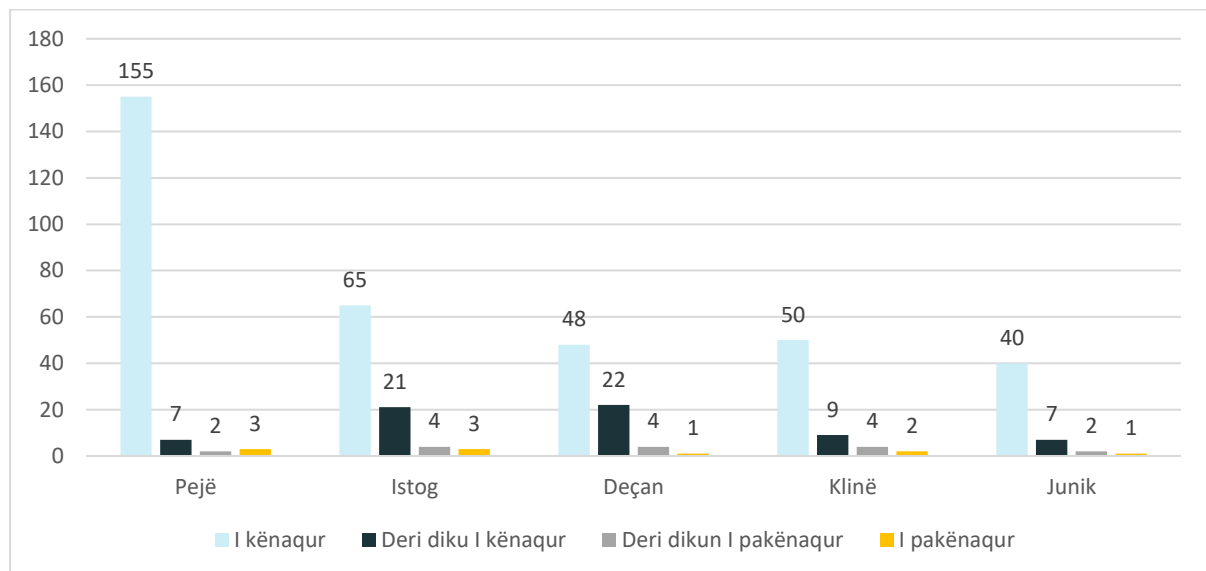


Figura 8. Niveli i kënaqshmërisë me shërbimet e ujësjellësit - Amvisëri

Reduktimet në furnizimin me ujë

Pyetja “A keni reduktime të ujit?” synon të vlerësojë vazhdimësinë e furnizimit, një nga komponentët kryesorë të cilësisë së shërbimit.

Nga 450 respondentë:

- **135 respondentë (30.00%)** kanë deklaruar se kanë reduktime të ujit;
- **315 respondentë (70.00%)** kanë deklaruar se nuk kanë reduktime.

Rezultati tregon se në përgjithësi shumica e konsumatorëve nuk përballen me reduktime, megjithatë një përqindje prej 30% përfaqëson një segment të konsiderueshëm që ndikon drejtpërdrejt në perceptimin e kënaqshmërisë.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	33	134	167
	19.76%	80.24%	37.11%
Istog	45	48	93
	48.39%	51.61%	20.67%
Deçan	19	56	75
	25.33%	74.67%	16.67%
Klinë	24	41	65
	36.92%	63.08%	14.44%
Junik	14	36	50
	10.37%	11.43%	11.11%
Total	135	315	450
	30.00%	70.00%	100.00%

Tabela 9. Reduktimet në furnizimin me ujë - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 19.76% raportojnë reduktime; 80.24% nuk kanë reduktime.

Istog – 48.39% raportojnë reduktime; 51.61% nuk kanë reduktime.

Deçan – 25.33% raportojnë reduktime; 74.67% nuk kanë reduktime.

Klinë – 36.92% raportojnë reduktime; 63.08% nuk kanë reduktime.

Junik – 14 respondentë raportojnë reduktime dhe 36 jo.

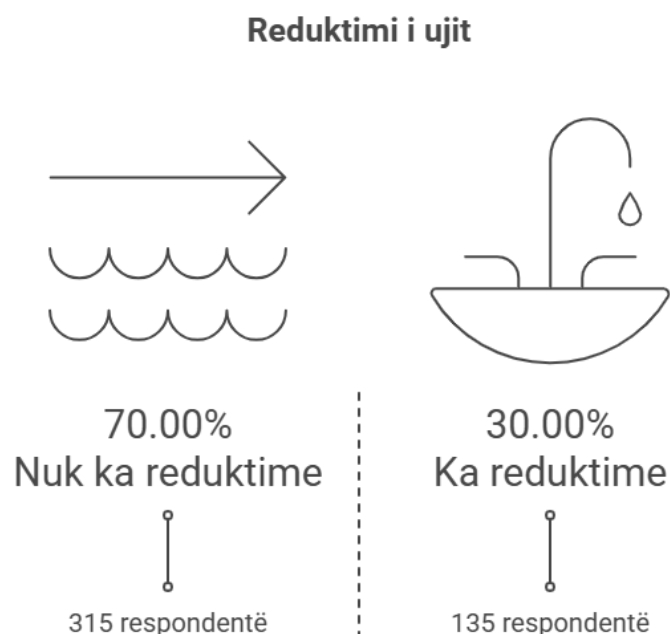


Figura 9. Reduktimet në furnizimin me ujë - Amvisëri

4.9. Njoftimi paraprak për ndërprerjet e shërbimit – Amvisëri

Pyetja “A njoftoheni paraprakisht për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit?” mat efektivitetin e komunikimit të ndërmarrjes me konsumatorët në rast të ndërprerjeve të planifikuara.

Nga 450 respondentë:

- 309 respondentë (68.67%) janë deklaruar se njoftohen paraprakisht;
- 84 respondentë (18.67%) janë deklaruar se njoftohen ndonjëherë;
- 57 respondentë (12.67%) kanë deklaruar se nuk njoftohen.

Në total, rreth 87.34% e respondentëve raportojnë se njoftohen gjithmonë ose së paku ndonjëherë, ndërsa 12.67% nuk marrin fare njoftim paraprak.

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	119	23	25	167
	71.26%	13.77%	14.97%	37.11%
Istog	74	13	6	93
	79.57%	13.98%	6.45%	20.67%
Deçan	49	7	19	75
	65.33%	9.33%	25.33%	16.67%
Klinë	29	8	28	65
	44.62%	12.31%	43.08%	14.44%
Junik	38	6	6	50
	12.30%	10.53%	7.14%	11.11%
Total	309	57	84	450
	68.67%	12.67%	18.67%	100.00%

Tabela 10. Njoftimi paraprak për ndërprerjet e shërbimit - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 71.26% njoftohen; 13.77% jo; 14.97% ndonjëherë.

Istog – 79.57% njoftohen (përqindja më e lartë); 13.98% jo; 6.45% ndonjëherë.

Deçan – 65.33% njoftohen; 9.33% jo; 25.33% ndonjëherë.

Klinë – 44.62% njoftohen; 12.31% jo; 43.08% ndonjëherë (përqindje e lartë e njoftimit jo të qëndrueshëm).

Junik – 38 respondentë njoftohen, ndërsa 6 jo dhe 6 ndonjëherë.

Rezultatet tregojnë se Istogu dhe Peja paraqesin nivel më të konsoliduar të komunikimit, ndërsa në Klinë dhe pjesërisht në Deçan vërehet përqindje më e lartë e kategorisë “ndonjëherë”, çka sugjeron mungesë konsistence në njoftim.

Shpërndarja e Respondentëve sipas Njoftimit

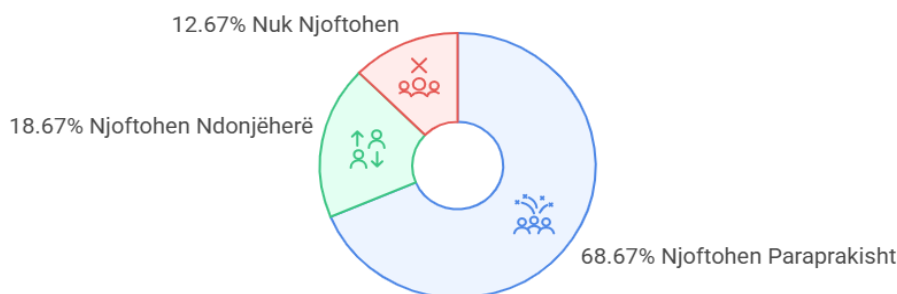


Figura 10. Njoftimi paraprk për ndërprerjet e shërbimit - Amvisëri

4.10. Mënyra e njoftimit për ndërprerjet e shërbimit – Amvisëri

Kjo pyetje është drejtuar respondentëve që kanë deklaruar se njoftohen (gjithmonë ose ndonjëherë) për ndërprerjet e ujit. Në total janë regjistruar **407 përgjigje**. Shpërndarja sipas mënyrës së njoftimit është si vijon:

- Përmes ueb-faqes – 198 respondentë (**48.65%**)
- Mënyrë tjetër – 67 respondentë (**16.46%**)
- Telefonit – 63 respondentë (**15.48%**)
- Përmes radios – 48 respondentë (**11.79%**)
- Lexuesi – 31 respondentë (**7.62%**)

Rezultatet tregojnë se ueb-faqja e ndërmarrjes është kanali dominues i komunikimit, duke përfaqësuar pothuajse gjysmën e rasteve të njoftimit. Kjo tregon një orientim të qartë drejt kanaleve digjitale.

Qytet	Lexuesi	Përmes Radios	Përmes ueb-faqes	Telefonit	Menyre tjetër	Totali
Pejë	6	9	83	30	24	152
	3.95%	5.92%	54.61%	19.74%	15.79%	37.35%
Istog	22	8	42	10	4	86
	25.58%	9.30%	48.84%	11.63%	4.65%	21.13%
Deçan	1	1	16	16	34	68
	1.47%	1.47%	23.53%	23.53%	50.00%	16.71%
Klinë	0	3	48	3	3	57
	0.00%	5.26%	84.21%	5.26%	5.26%	14.00%
Junik	2	27	9	4	2	44
	4.55%	61.36%	20.45%	9.09%	4.55%	10.81%
Total	31	48	198	63	67	407
	7.62%	11.79%	48.65%	15.48%	16.46%	100.00%

Tabela 11. Mënyra e njoftimit për ndërprerjet e shërbimit - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – dominon ueb-faqja (54.61%), ndjekur nga telefoni (19.74%) dhe mënyra tjera (15.79%).
Istog – ueb-faqja (48.84%) dhe lexuesi (25.58%) kanë peshë më të madhe krahasuar me komunat tjera.

Deçan – dominon “mënyrë tjetër” (50.00%), ndërsa ueb-faqja dhe telefoni kanë nga 23.53%.
Klinë – përdorimi i ueb-faqes është shumë i lartë (84.21%), duke e bërë kanalin kryesor të komunikimit.

Junik – dominon radioja (61.36%), ndërsa ueb-faqja ka peshë më të ulët (20.45%).

Shpërndarja e Mënyrave të Njoftimit

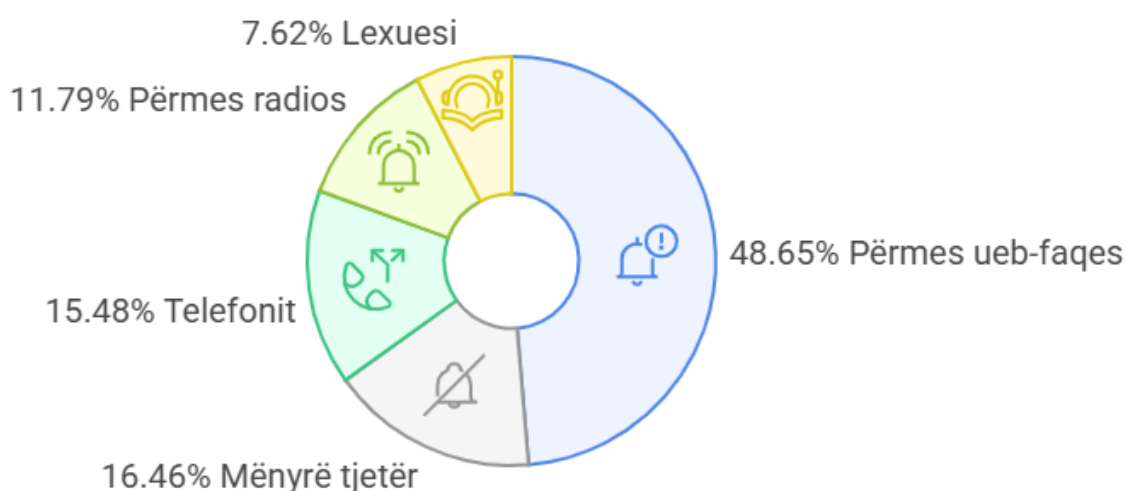


Figura 11. Mënyra e njoftimit për ndërprerjet e shërbimit - Amvisëri

4.11. Kycja në shërbimet e kanalizimit – Amvisëri

Pyetja “A jeni të kyçur në shërbimet e kanalizimit?” synon të vlerësojë mbulueshmërinë e shërbimit të kanalizimit në zonën e operimit të KRU “Hidrodrini” Sh.A.

Nga 450 respondentë:

- **420 respondentë (93.33%)** janë deklaruar se janë të kyçur në shërbimet e kanalizimit;
- **30 respondentë (6.67%)** kanë deklaruar se nuk janë të kyçur.

Ky rezultat tregon nivel shumë të lartë të mbulueshmërisë së rrjetit të kanalizimit në zonën e shërbimit.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	138	29	167
	82.63%	17.37%	37.11%
Istog	83	10	93
	89.25%	10.75%	20.67%
Deçan	50	25	75
	66.67%	33.33%	16.67%
Klinë	62	3	65
	95.38%	4.62%	14.44%
Junik	42	8	50
	11.20%	10.67%	11.11%
Total	375	75	450
	83.33%	16.67%	100.00%

Tabela 12. Kycja në shërbimet e kanalizimit - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 92.81% të kyçur; 7.19% jo.

Istog – 94.62% të kyçur; 5.38% jo.

Deçan – 96.00% të kyçur (niveli më i lartë); 4.00% jo.

Klinë – 90.77% të kyçur; 9.23% jo.

Junik – 46 respondentë të kyçur dhe 4 jo.

Në të gjitha komunat dominojnë qartë respondentët e kyçur në kanalizim, me përqindje mbi 90% në shumicën e rasteve. Diferencat ndërmjet komunave janë relativisht të vogla.

Shkalla prej 93.33% e kycjes në kanalizim paraqet një indikator pozitiv të zhvillimit të infrastrukturës dhe mbulueshmërisë së shërbimeve. Segmenti prej 6.67% i pa-kyçur paraqet potencial për zgjerim të mëtejshëm të rrjetit, veçanërisht në zona të caktuara ku mbulueshmëria mund të jetë më e kufizuar.

4.12. Njohja e procedurave për ankesa – Amvisëri

Pyetja “A i njihni procedurat për ankesa?” synon të vlerësojë nivelin e informimit të konsumatorëve mbi mekanizmat formalë për paraqitjen dhe trajtimin e ankesave.

Nga 450 respondentë:

- **375 respondentë (83.33%)** kanë deklaruar se i njohin procedurat për ankesa;
- **75 respondentë (16.67%)** kanë deklaruar se nuk i njohin.

Rezultati tregon nivel të lartë të vetëdijesimit mbi procedurat ekzistuese, megjithëse ekziston ende një segment i konsiderueshëm që nuk është i informuar plotësisht.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	138	29	167
	82.63%	17.37%	37.11%
Istog	83	10	93
	89.25%	10.75%	20.67%
Deçan	50	25	75
	66.67%	33.33%	16.67%
Klinë	62	3	65
	95.38%	4.62%	14.44%
Junik	42	8	50
	11.20%	10.67%	11.11%
Total	375	75	450
	83.33%	16.67%	100.00%

Tabela 13. Njohja e procedurave për ankesa - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 82.63% i njohin procedurat; 17.37% jo.

Istog – 89.25% i njohin; 10.75% jo.

Deçan – 66.67% i njohin; 33.33% jo (niveli më i ulët i informimit).

Klinë – 95.38% i njohin; 4.62% jo (niveli më i lartë i informimit).

Junik – 42 respondentë i njohin dhe 8 jo.

Rezultatet tregojnë dallime ndërmjet komunave, me Klinën dhe Istogun që paraqesin nivel shumë të lartë të njohjes së procedurave, ndërsa në Deçan vihet re përqindje më e lartë e mungesës së informimit.

Njohja e Procedurave të Ankesave midis Respondentëve

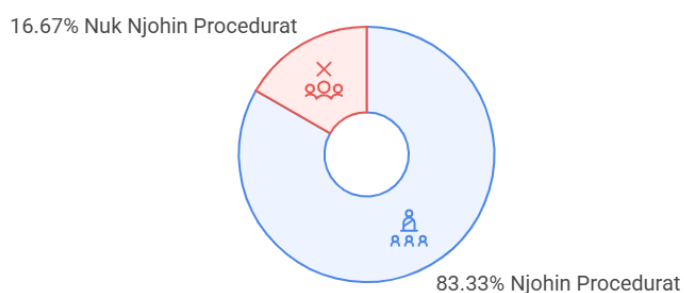


Figura 12. Njohja e procedurave për ankesa - Amvisëri

4.13. Paraqitja e ankesave gjatë dy viteve të fundit – Amvisëri

Pyetja “A keni paraqitur ndonjë ankesë të KRU ‘Hidrodrini’ Sh.A. në dy vitet e fundit?” synon të vlerësojë nivelin e ndërveprimit të konsumatorëve me mekanizmat formalë të ankesave.

Nga 450 respondentë:

- **84 respondentë (18.67%)** kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesë;
- **366 respondentë (81.33%)** nuk kanë paraqitur ankesë.

Rezultati tregon se shumica e konsumatorëve nuk kanë pasur nevojë të paraqesin ankesë gjatë periudhës së referencës, çka mund të lidhet me nivelin e lartë të kënaqshmërisë së raportuar më herët.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	16	151	167
	9.58%	90.42%	37.11%
Istog	22	71	93
	23.66%	76.34%	20.67%
Deçan	18	57	75
	24.00%	76.00%	16.67%
Klinë	16	49	65
	24.62%	75.38%	14.44%
Junik	12	38	50
	14.29%	10.38%	11.11%
Total	84	366	450
	18.67%	81.33%	100.00%

Tabela 14. Paraqitja e ankesave gjatë dy viteve të fundit - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 9.58% kanë paraqitur ankesë; 90.42% jo (niveli më i ulët i ankesave).

Istog – 23.66% po; 76.34% jo.

Deçan – 24.00% po; 76.00% jo.

Klinë – 24.62% po; 75.38% jo.

Junik – 12 respondentë kanë paraqitur ankesë dhe 38 jo.

Vërehet se përqindja më e lartë e ankesave është regjistruar në Klinë, Deçan dhe Istog (rreth 24%), ndërsa Peja paraqet nivelin më të ulët.

Me vetëm 18.67% të respondentëve që kanë paraqitur ankesë në dy vitet e fundit, niveli i përgjithshëm i ankesave mbetet relativisht i ulët. Kjo, e kombinuar me përqindjen e lartë të kënaqshmërisë dhe njohjes së procedurave, sugjeron funksionim relativisht të qëndrueshëm të shërbimit.

Shpërndarja e Respondentëve që Paraqitën Ankesë

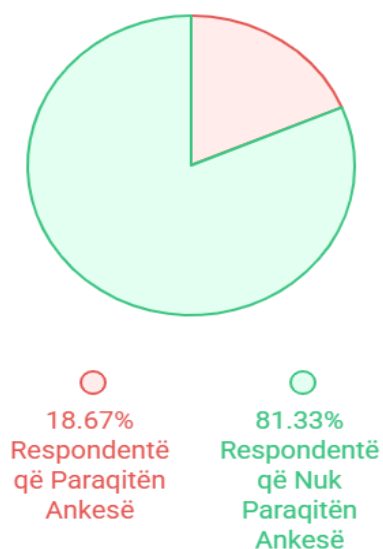


Figura 13. Shpërndarja e Respondentëve që paraqiten ankesë - Amvisëri

4.14. Pranimi i përgjigjes ndaj ankesave – Amvisëri

Kjo pyetje i është drejtuar 84 respondentëve që kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesë gjatë dy viteve të fundit. Nga këta:

- **63 respondentë (75.00%)** kanë deklaruar se kanë pranuar përgjigje;
- **15 respondentë (17.86%)** nuk kanë pranuar përgjigje;
- **6 respondentë (7.14%)** kanë deklaruar se kanë pranuar përgjigje ndonjëherë.

Rezultatet tregojnë se në tre nga katër raste ankesat marrin përgjigje, çka paraqet nivel relativisht të mirë të reagimit institucional.

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	14	2	0	16
	87.50%	12.50%	0.00%	19.05%
Istog	17	5	0	22
	77.27%	22.73%	0.00%	26.19%
Deçan	9	6	3	18
	50.00%	33.33%	16.67%	21.43%
Klinë	13	0	3	16
	81.25%	0.00%	18.75%	19.05%
Junik	10	2	0	12
	15.87%	13.33%	0.00%	14.29%
Total	63	15	6	84
	75.00%	17.86%	7.14%	100.00%

Tabela 15. Pranimi i përgjigjes ndaj ankesave - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 87.50% kanë pranuar përgjigje.

Istog – 77.27% kanë pranuar përgjigje.

Deçan – 50.00% kanë pranuar përgjigje; 33.33% jo; 16.67% ndonjëherë (niveli më i ulët i reagimit të plotë).

Klinë – 81.25% kanë pranuar përgjigje; 18.75% ndonjëherë.

Junik – 10 nga 12 respondentë kanë pranuar përgjigje.

Në përgjithësi, reagimi ndaj ankesave është më i konsoliduar në Pejë, Istog dhe Klinë, ndërsa në Deçan vërehet përqindje më e lartë e mungesës së përgjigjes.

Pranimi i përgjigjes ndaj ankesave

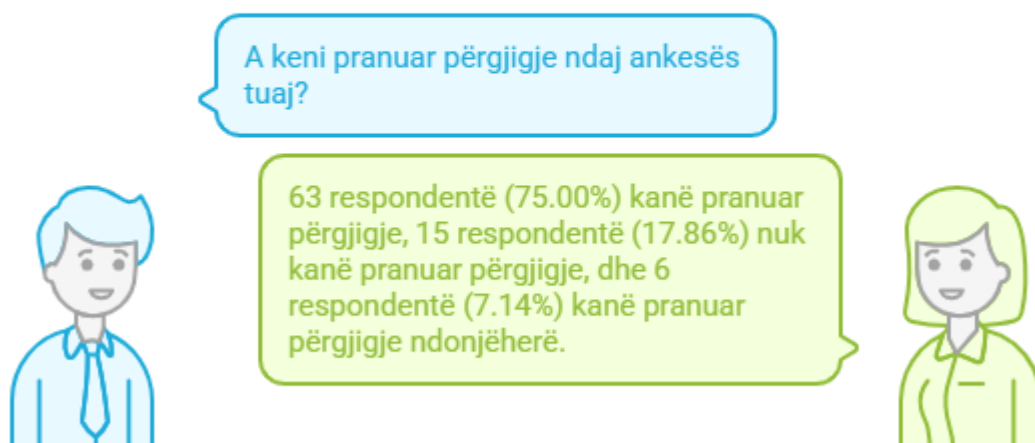


Figura 14. Pranimi i përgjigjes ndaj ankesave - Amvisëri

4.15. Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave – Amvisëri

Nga 69 respondentë që kanë specifikuar mënyrën e përgjigjes:

- **43 respondentë (62.32%)** janë kontaktuar nga **Qendra e Thirrjeve**;
- **21 respondentë (30.43%)** janë kontaktuar nga **ndonjë punëtor i RWCH**;
- **5 respondentë (7.25%)** nuk e dinë saktë mënyrën e përgjigjes.

Qendra e thirrjeve rezulton kanali kryesor i reagimit ndaj ankesave, duke mbuluar mbi 60% të rasteve.

Qytet	Qendra e thirrjeve është përgjigjur	Nga ndonjë punëtor i RWCH	Nuk e di	Totali
Pejë	8	5	1	14
	57.14%	35.71%	7.14%	20.29%
Istog	12	2	3	17
	70.59%	11.76%	17.65%	24.64%
Deçan	6	6	0	12
	50.00%	50.00%	0.00%	17.39%
Klinë	8	7	1	16
	50.00%	43.75%	6.25%	23.19%
Junik	9	1	0	10
	20.93%	4.76%	0.00%	14.49%
Total	43	21	5	69
	62.32%	30.43%	7.25%	100.00%

Tabela 16. Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 57.14% përgjigje nga qendra e thirrjeve; 35.71% nga punëtorë të RWCH.

Istog – 70.59% nga qendra e thirrjeve (përqindja më e lartë); 11.76% nga punëtorë.

Deçan – ndarje e barabartë (50% qendra; 50% punëtorë).

Klinë – 50% nga qendra; 43.75% nga punëtorë.

Junik – shumica e përgjigjeve nga qendra e thirrjeve.

Mënyrat e Përgjigjes ndaj Ankesave

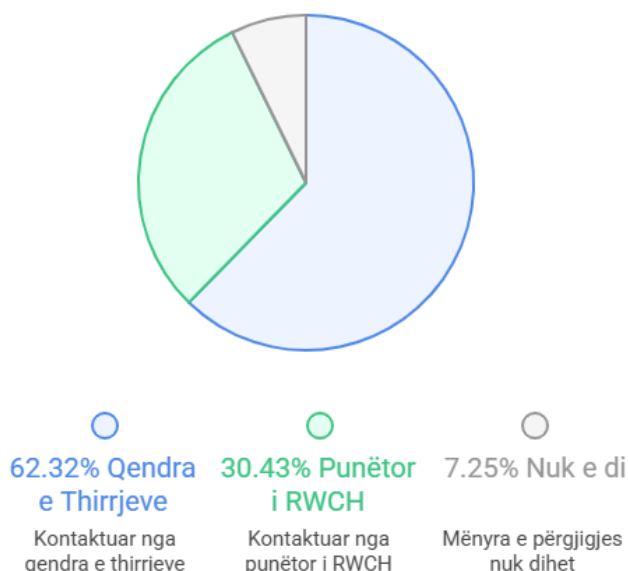


Figura 15. Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave - Amvisëri

4.16. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar – Amvisëri

Kjo pyetje i është drejtuar 69 respondentëve që kanë deklaruar se kanë pranuar përgjigje për ankesën e tyre.

Rezultatet e përgjithshme janë:

- **29 respondentë (42.03%)** janë deklaruar të kënaqur;
- **36 respondentë (52.17%)** janë deklaruar deri diku të kënaqur;
- **3 respondentë (4.35%)** janë deklaruar deri diku të pakënaqur;
- **1 respondent (1.45%)** është deklaruar i pakënaqur.

Në total, **94.20%** e respondentëve shprehin perceptim pozitiv (të kënaqur ose deri diku të kënaqur) me përgjigjen e pranuar, ndërsa vetëm **5.80%** shprehin pakënaqësi.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	7	6	1	0	14
	50.00%	42.86%	7.14%	0.00%	20.29%
Istog	6	10	0	1	17
	35.29%	58.82%	0.00%	5.88%	24.64%
Deçan	6	5	1	0	12
	50.00%	41.67%	8.33%	0.00%	17.39%
Klinë	5	10	1	0	16
	31.25%	62.50%	6.25%	0.00%	23.19%
Junik	5	5	0	0	10
	50.00%	50.00%	0.00%	0.00%	14.49%
Total	29	36	3	1	69
	42.03%	52.17%	4.35%	1.45%	100.00%

Tabela 17. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar - Amvisëri

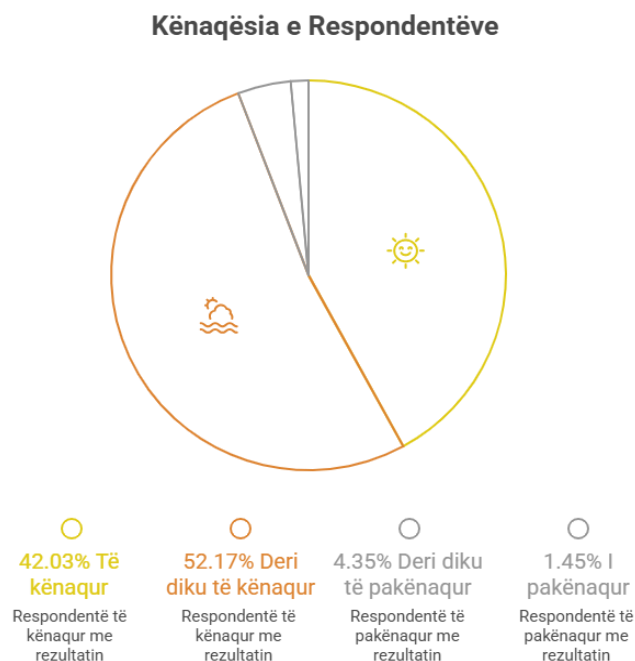


Figura 16. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar - Amvisëri

4.17. Pagesat e Faturave – Amvisëri

Pyetja “A i paguani faturat me rregull?” synon të vlerësojë nivelin e disiplinës financiare të konsumatorëve dhe stabilitetin e arkëtimit në zonën e shërbimit.

Nga 450 respondentë:

- **439 respondentë (97.56%)** kanë deklaruar se i paguajnë faturat me rregull;
- **11 respondentë (2.44%)** kanë deklaruar se nuk i paguajnë rregullisht.

Rezultati tregon nivel shumë të lartë të pagesave të rregullta, duke reflektuar kulturë të mirë pagese dhe stabilitet financiar në raport me shërbimin e ujësjellësit.

Analiza sipas komunave

Pejë – 98.80% paguajnë rregullisht; 1.20% jo.

Istog – 98.92% paguajnë; 1.08% jo.

Deçan – 98.67% paguajnë; 1.33% jo.

Klinë – 92.31% paguajnë; 7.69% jo (përqindja më e lartë e mospagesës).

Junik – 48 respondentë paguajnë rregullisht dhe 2 jo.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	165	2	167
	98.80%	1.20%	37.11%
Istog	92	1	93
	98.92%	1.08%	20.67%
Deçan	74	1	75
	98.67%	1.33%	16.67%
Klinë	60	5	65
	92.31%	7.69%	14.44%
Junik	48	2	50
	10.93%	18.18%	11.11%
Total	439	11	450
	97.56%	2.44%	100.00%

Tabela 18. Pagesat e faturave - Amvisëri

Në shumicën e komunave niveli i pagesave të rregullta është mbi 98%, ndërsa Klinë paraqet përqindje relativisht më të lartë të respondentëve që deklarojnë mospagesë të rregullt.

Shkalla prej 97.56% e pagesave të rregullta paraqet indikator shumë pozitiv për performancën financiare të ndërmarrjes dhe për marrëdhënien e konsoliduar me konsumatorët. Ky rezultat, i kombinuar me nivelin e lartë të kënaqshmërisë dhe mbulueshmërisë së shërbimit, sugjeron stabilitet të përgjithshëm operacional dhe financiar në zonën e shërbimit të KRU “Hidrodrini” Sh.A.

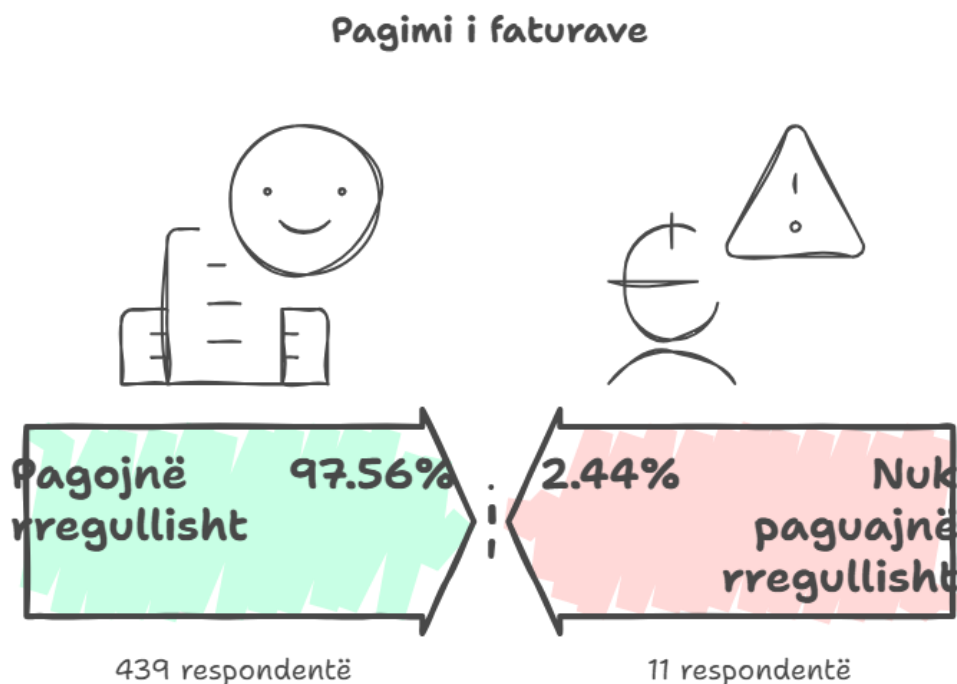


Figura 17. Pagesat e faturave - Amvisëri

4.18. Arsyet e mospagesës së rregullt – Amvisëri

Nga 11 respondentë që kanë deklaruar se nuk i paguajnë faturat me rregull, arsyet e raportuara janë:

- 6 respondentë (54.55%) – për shkak të gjendjes ekonomike;
- 5 respondentë (45.45%) – sepse harrojnë ndonjëherë.

Rezultatet tregojnë se faktori ekonomik është arsyeja kryesore e mospagesës, megjithëse një pjesë pothuajse e barabartë lidhet me faktorë administrativë apo individualë (harresa).

Qytet	Gjendja ekonomike	Harron ndonjëherë	Totali
Pejë	0	2	2
	0.00%	100.00%	18.18%
Istog	1	0	1
	100.00%	0.00%	9.09%
Deçan	0	1	1
	0.00%	100.00%	9.09%
Klinë	3	2	5
	60.00%	40.00%	45.45%
Junik	2	0	2
	100.00%	0.00%	18.18%
Total	6	5	11
	54.55%	45.45%	100.00%

Tabela 19. Arsyet e mospagesës së rregullt - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 2 raste, të dyja për shkak të harresës.

Istog – 1 rast, për shkak të gjendjes ekonomike.

Deçan – 1 rast, për shkak të harresës.

Klinë – 5 raste (3 për gjendje ekonomike; 2 për harresë) – përqindja më e lartë e rasteve.

Junik – 2 raste, të dyja për gjendje ekonomike.

Arsyet për MosPagesën e Faturave

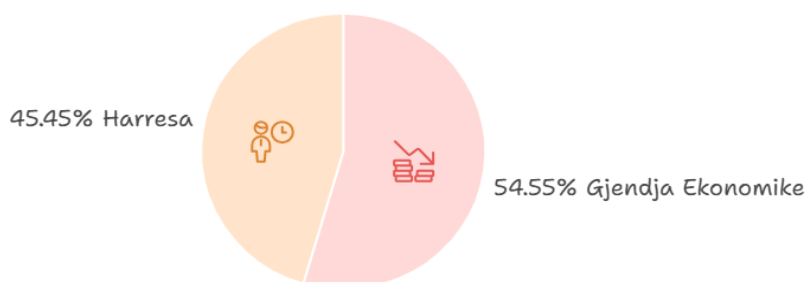


Figura 18. Arsyet për mospagesën e faturave - Amvisëri

4.19. Njohja e mundësisë së pagesës online – Amvisëri

Pyetja “A jeni në dijeni që faturat e ujit mund t’i paguani edhe online?” synon të vlerësojë nivelin e informimit të konsumatorëve mbi shërbimet digjitale të ofruara nga KRU “Hidrodrini” Sh.A.

Nga 450 respondentë:

- **396 respondentë (88.00%)** janë në dijeni për mundësinë e pagesës online;
- **54 respondentë (12.00%)** nuk janë në dijeni.

Rezultati tregon nivel të lartë të informimit, me pothuajse nëntë nga dhjetë konsumatorë që e njohin këtë mundësi pagese.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	154	13	167
	92.22%	7.78%	37.11%
Istog	77	16	93
	82.80%	17.20%	20.67%
Deçan	63	12	75
	84.00%	16.00%	16.67%
Klinë	59	6	65
	90.77%	9.23%	14.44%
Junik	43	7	50
	10.86%	12.96%	11.11%
Total	396	54	450
	88.00%	12.00%	100.00%

Tabela 20. Njohja e mundësisë së pagesës online - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 92.22% janë në dijeni; 7.78% jo.

Istog – 82.80% në dijeni; 17.20% jo.

Deçan – 84.00% në dijeni; 16.00% jo.

Klinë – 90.77% në dijeni; 9.23% jo.

Junik – 43 respondentë në dijeni dhe 7 jo.

Në të gjitha komunat dominon përgjigja “Po”, me nivel më të lartë të vetëdijesimit në Pejë dhe Klinë, ndërsa Istogu dhe Deçani paraqesin përqindje relativisht më të lartë të respondentëve që nuk janë të informuar.

Interpretim

Me 88% të respondentëve të informuar për pagesën online, ndërmarrja ka arritur nivel të mirë të promovimit të shërbimeve digjitale. Megjithatë, segmenti prej 12% sugjeron nevojë për komunikim shtesë dhe fushata informuese, veçanërisht në komunat ku përqindja e mosinformimit është më e lartë.

Rritja e përdorimit të pagesave online mund të kontribuojë në efikasitet administrativ, reduktim të vonesave në pagesa dhe përmirësim të shërbimit ndaj konsumatorëve.

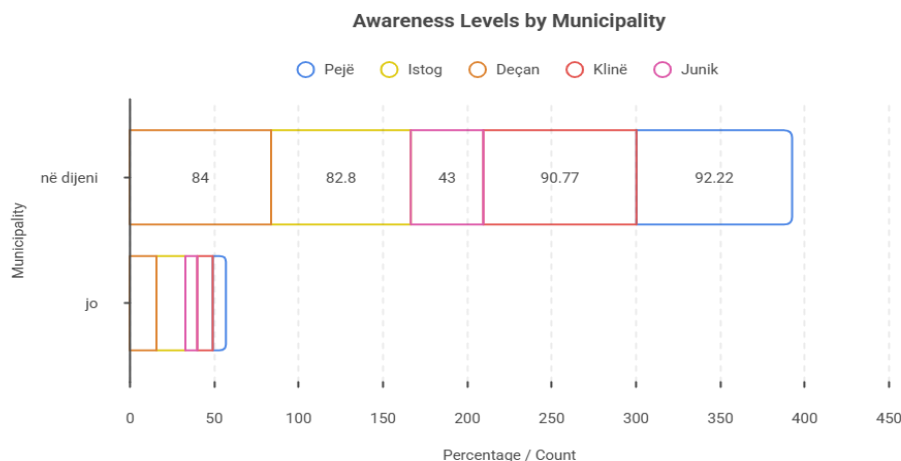


Figura 19. Njohja e mundësisë së pagesës online

4.20. Përdorimi i formave të pagesës online – Amvisëri

Kjo pyetje i është drejtuar 396 respondentëve që kanë deklaruar se janë në dijeni për mundësinë e pagesës online. Shpërndarja e përgjigjeve është si vijon:

- **207 respondentë (52.27%)** nuk përdorin asnjërën formë online rregullisht;
- **182 respondentë (45.96%)** përdorin platformën eKosova;
- **7 respondentë (1.77%)** përdorin aplikacionin mobil eHidrodrini.

Rezultatet tregojnë se megjithëse 88% janë në dijeni për pagesën online, mbi gjysma e tyre nuk e përdorin rregullisht këtë mundësi. Platforma eKosova është kanali kryesor i përdorur, ndërsa aplikacioni mobil ka përdorim shumë të ulët.

Qytet	Nuk përdor asnjërën rregullisht	Platformen eKosova	Aplikacionin Mobil eHidrodrini	Totali
Pejë	76	76	2	154
	49.35%	49.35%	1.30%	38.89%
Istog	46	31	0	77
	59.74%	40.26%	0.00%	19.44%
Deçan	31	30	2	63
	49.21%	47.62%	3.17%	15.91%
Klinë	34	24	1	59
	57.63%	40.68%	1.69%	14.90%
Junik	20	21	2	43
	9.66%	11.54%	28.57%	10.86%
Total	207	182	7	396
	52.27%	45.96%	1.77%	100.00%

Tabela 21. Përdorimi i formave të pagesës online - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – ndarje e barabartë mes mos-përdorimit (49.35%) dhe eKosova (49.35%); aplikacioni mobil 1.30%.

Istog – 59.74% nuk përdorin rregullisht; 40.26% përdorin eKosova.

Deçan – shpërndarje e balancuar: 49.21% nuk përdorin; 47.62% përdorin eKosova.

Klinë – 57.63% nuk përdorin; 40.68% përdorin eKosova.

Junik – 21 respondentë përdorin eKosova, 20 nuk përdorin rregullisht, ndërsa 2 përdorin aplikacionin mobil.

Në të gjitha komunat, platforma eKosova rezulton forma më e përdorur e pagesës online, ndërsa aplikacioni mobil mbetet me penetrim minimal. Ekziston dallim i qartë mes nivelit të informimit (88%) dhe përdorimit real të pagesës online. Pavarësisht vetëdijesimit të lartë, vetëm rreth 46% përdorin platformën eKosova dhe më pak se 2% aplikacionin mobil.

Kjo sugjeron nevojë për:

- promovim më të fuqishëm të aplikacionit mobil,
- thjeshtim të procedurave të pagesës online,
- rritje të besimit dhe komoditetit në përdorimin e shërbimeve digjitale.

Rritja e përdorimit të pagesave online do të kontribuonte në efikasitet administrativ dhe reduktim të kostove operative për ndërmarrjen.

Përdorimi i Metodave të Pagesave Online në Rajonin e Kosovës

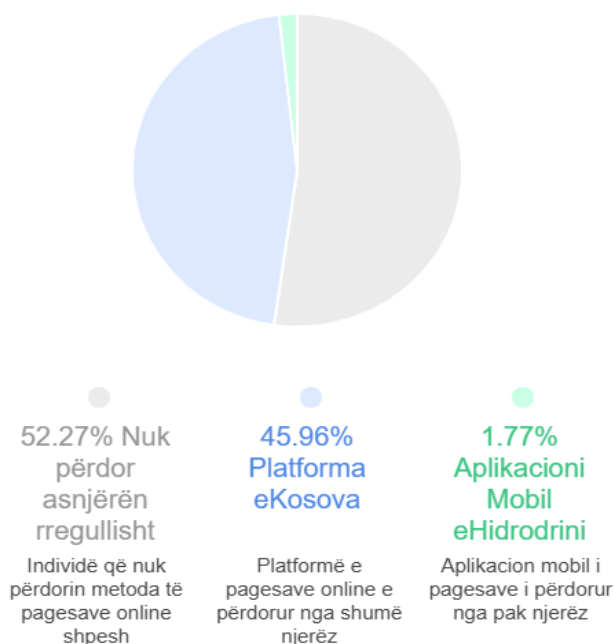


Figura 20. Përdorimi i formave të pagesës online - Amvisëri

4.21. Vlerësimi i lehtësisë së pagesës online – Amvisëri

Pyetja synon të vlerësojë perceptimin e konsumatorëve mbi thjeshtësinë dhe shpejtësinë e pagesës online.

Nga 450 respondentë:

- 261 respondentë (58.00%) deklarojnë se nuk e përdorin pagesën online;
- 98 respondentë (21.78%) e vlerësojnë si kryesisht të lehtë;
- 62 respondentë (13.78%) e konsiderojnë shumë të lehtë dhe të shpejtë;
- 29 respondentë (6.44%) e vlerësojnë si as të lehtë as të vështirë.

Nëse analizohen vetëm ata që e përdorin pagesën online (189 respondentë), rezulton se shumica dërrmuese e vlerësojnë procesin pozitivisht (kryesisht të lehtë ose shumë të lehtë).

Qytet	As e lehtë as e vështirë	Kryesisht e lehtë	Nuk e përdor pagesën online	Shumë e lehtë dhe e shpejtë	Totali
Pejë	11	42	89	25	167
	6.59%	25.15%	53.29%	14.97%	37.11%
Istog	4	18	62	9	93
	4.30%	19.35%	66.67%	9.68%	20.67%
Deçan	7	18	43	7	75
	9.33%	24.00%	57.33%	9.33%	16.67%
Klinë	3	11	40	11	65
	4.62%	16.92%	61.54%	16.92%	14.44%
Junik	4	9	27	10	50
	8.00%	18.00%	54.00%	20.00%	11.11%
Total	29	98	261	62	450
	6.44%	21.78%	58.00%	13.78%	100.00%

Tabela 22. Vlerësimi i lehtësisë së pagesës online - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Në të gjitha komunat dominon kategoria “nuk e përdor pagesën online”, me përqindje më të lartë në Istog (66.67%) dhe Klinë (61.54%).

Sa i përket vlerësimit pozitiv:

- Pejë – 40.12% e konsiderojnë kryesisht ose shumë të lehtë.
- Istog – 29.03% e vlerësojnë pozitivisht.
- Deçan – 33.33% e konsiderojnë të lehtë ose shumë të lehtë.
- Klinë – 33.84% e vlerësojnë pozitivisht.
- Junik – 38.00% e konsiderojnë kryesisht ose shumë të lehtë.

Interpretim

Rezultatet konfirmojnë një kontrast të qartë: megjithëse niveli i vetëdijesimit për pagesën online është i lartë, përdorimi real mbetet i ulët (58% nuk e përdorin). Megjithatë, ndër ata që e përdorin, perceptimi është kryesisht pozitiv, duke e konsideruar procesin të lehtë dhe të shpejtë.

Kjo sugjeron se sfida kryesore nuk lidhet me kompleksitetin e sistemit, por me adoptimin dhe motivimin e konsumatorëve për ta përdorur atë më shpesh. Fushatat promovuese dhe edukative mund të kontribuojnë në rritjen e përdorimit të kanaleve digjitale të pagesës.

Përdorimi i Pagesave Online nga Respondentët

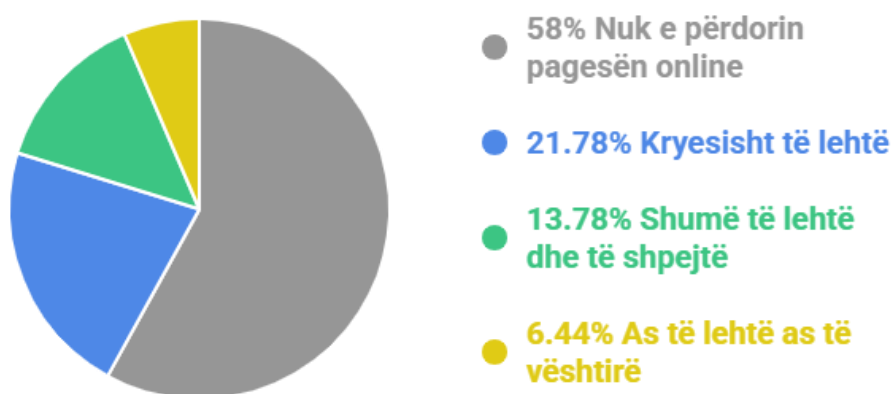


Figura 21. Përdorimi i Pagesave Online nga respondentët - Amvisëri

4.22. Arsyet e mos-përdorimit të pagesës online – Amvisëri

Nga 261 respondentë:

- 193 respondentë (73.95%) deklarojnë se preferojnë kontaktin fizik / pagesën tradicionale;
- 39 respondentë (14.94%) nuk kanë besim të mjaftueshëm në sigurinë e pagesave online;
- 23 respondentë (8.81%) e konsiderojnë procesin e pagesës online të ndërlikuar;
- 6 respondentë (2.30%) kanë pasur përvojë jo të mirë më herët.

Rezultatet tregojnë qartë se pengesa kryesore nuk lidhet me probleme teknike, por me preferencën për mënyrën tradicionale të pagesës.

Qytet	Kam pasur përvojë jo të mirë më herët	Nuk kam besim të mjaftueshëm në sigurinë e pagesave online	Preferoj kontaktin fizik / pagesën tradicionale	Procesi i pagesës online më duket i ndërlikuar	Totali
Pejë	2	13	63	11	89
	2.25%	14.61%	70.79%	12.36%	34.10%
Istog	2	8	48	4	62
	3.23%	12.90%	77.42%	6.45%	23.75%
Deçan	1	4	38	0	43
	2.33%	9.30%	88.37%	0.00%	16.48%
Klinë	0	10	25	5	40
	0.00%	25.00%	62.50%	12.50%	15.33%
Junik	1	4	19	3	27
	3.70%	14.81%	70.37%	11.11%	10.34%
Total	6	39	193	23	261
	2.30%	14.94%	73.95%	8.81%	100.00%

Tabela 23. Arsjet e mospërdorimit të pagesave online - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Në të gjitha komunat dominon arsyeja “preferoj kontaktin fizik / pagesën tradicionale”:

- Pejë – 70.79% preferojnë pagesën tradicionale.
- Istog – 77.42%.
- Deçan – 88.37% (përqindja më e lartë).
- Klinë – 62.50%.
- Junik – 70.37%.

Mungesa e besimit në sigurinë e pagesave online është më e theksuar në Klinë (25.00%), ndërsa perceptimi i procesit si i ndërlikuar shfaqet në përqindje relativisht të ulëta në të gjitha komunat.

Preferencat e Respondentëve për Metodat e Pagesës

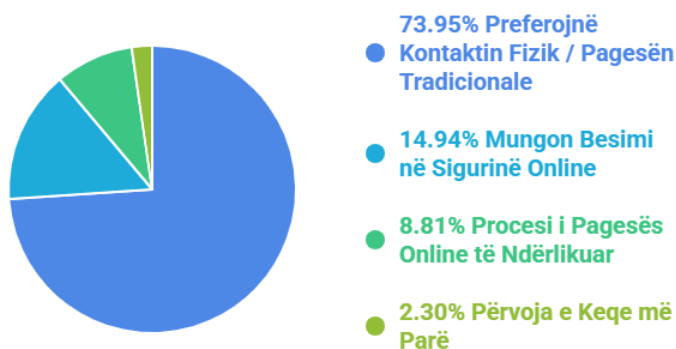


Figura 22. Preferencat e respondentëve për metodat e pagesës - Amvisëri

4.23. Njohja e çmimeve (tarifave) të shërbimeve – Amvisëri

Pyetja “A jeni të njohur me çmimet e shërbimeve (tarifave) të KRU ‘Hidrodrini’ Sh.A.?” synon të vlerësojë nivelin e informimit të konsumatorëve mbi strukturën tarifore të ndërmarrjes.

Nga 450 respondentë:

- **429 respondentë (95.33%)** kanë deklaruar se janë të njohur me tarifat;
- **21 respondentë (4.67%)** kanë deklaruar se nuk janë të njohur.

Ky rezultat tregon nivel shumë të lartë të informimit mbi çmimet e shërbimeve, duke reflektuar transparencë dhe komunikim efektiv në këtë aspekt.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	159	8	167
	95.21%	4.79%	37.11%
Istog	89	4	93
	95.70%	4.30%	20.67%
Deçan	71	4	75
	94.67%	5.33%	16.67%
Klinë	63	2	65
	96.92%	3.08%	14.44%
Junik	47	3	50
	10.96%	14.29%	11.11%
Total	429	21	450
	95.33%	4.67%	100.00%

Tabela 24. Njohja e çmimeve (tarifave) të shërbimeve - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 95.21% janë të njohur me tarifat; 4.79% jo.

Istog – 95.70% po; 4.30% jo.

Deçan – 94.67% po; 5.33% jo.

Klinë – 96.92% po (niveli më i lartë); 3.08% jo.

Junik – 47 respondentë po dhe 3 jo.

Në të gjitha komunat niveli i njohjes së tarifave është mbi 94%, me dallime minimale ndërmjet tyre.

Interpretim

Me mbi 95% të respondentëve të informuar për tarifat, ndërmarrja paraqet nivel të lartë transparence në aspektin financiar. Segmenti i vogël prej 4.67% që nuk është i informuar sugjeron hapësirë minimale për përmirësim përmes komunikimit shtesë ose qartësimi të informacionit në faturë dhe kanale zyrtare.

Ky indikator, i kombinuar me nivelin e lartë të pagesave të rregullta, pasqyron një marrëdhënie të qëndrueshme dhe të konsoliduar financiare ndërmjet ndërmarrjes dhe konsumatorëve.

Njohja e Tarifave nga Respondentët

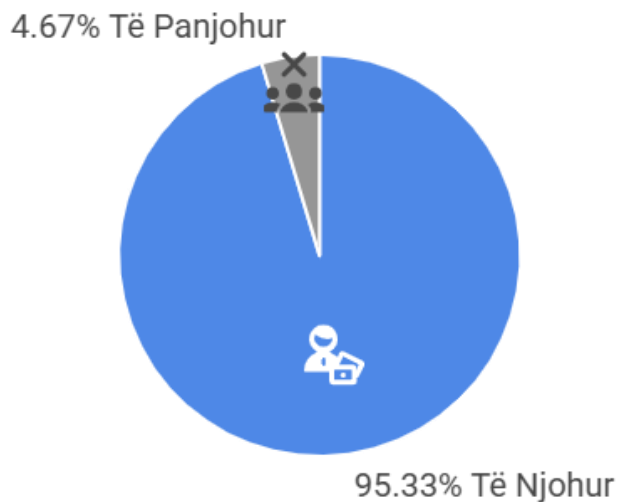


Figura 23. Njohja e Tarifave nga Respondentët - Amvisëri

4.24. Perceptimi mbi çmimin e shërbimeve (tarifave) – Amvisëri

Kjo pyetje i është drejtuar 429 respondentëve që kanë deklaruar se janë të njohur me tarifrat.

Rezultatet e përgjithshme janë:

- **323 respondentë (75.29%)** i konsiderojnë tarifrat **reale**;
- **55 respondentë (12.82%)** i konsiderojnë të **larta**;
- **51 respondentë (11.89%)** i konsiderojnë të **ulëta**.

Rezultatet tregojnë se tre nga katër konsumatorë e perceptojnë çmimin si të arsyeshëm, ndërsa rreth një e katërta kanë perceptim kritik (të larta ose të ulëta).

Qytet	Reale	I ulët	I lartë	Totali
Pejë	137	8	14	159
	86.16%	5.03%	8.81%	37.06%
Istog	72	3	14	89
	80.90%	3.37%	15.73%	20.75%
Deçan	48	8	15	71
	67.61%	11.27%	21.13%	16.55%
Klinë	55	2	6	63
	87.30%	3.17%	9.52%	14.69%
Junik	11	30	6	47
	3.41%	58.82%	10.91%	10.96%
Total	323	51	55	429
	75.29%	11.89%	12.82%	100.00%

Tabela 25. Perceptimi mbi çmimet e shërbimeve (tarifave) - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 86.16% i konsiderojnë reale; 8.81% të larta; 5.03% të ulëta.

Istog – 80.90% reale; 15.73% të larta; 3.37% të ulëta.

Deçan – 67.61% reale; 21.13% të larta (përqindja më e lartë e perceptimit si të shtrenjta); 11.27% të ulëta.

Klinë – 87.30% reale (niveli më i lartë i perceptimit pozitiv); 9.52% të larta.

Junik – 58.82% i konsiderojnë tarifat të ulëta; 10.91% të larta.

Në shumicën e komunave dominon perceptimi se tarifat janë reale, ndërsa në Deçan vihet re përqindje më e lartë e perceptimit si të larta. Në Junik rezulton përqindje e lartë e perceptimit se tarifat janë të ulëta.

Interpretim

Perceptimi dominues se tarifat janë reale (75.29%) përforcon nivelin e lartë të kënaqshmërisë dhe pagesave të rregullta të evidentuara më herët. Segmenti prej 12.82% që i konsideron tarifat të larta sugjeron nevojë për komunikim të vazhdueshëm mbi strukturën e kostos dhe investimet infrastrukturore, për të ruajtur transparencën dhe besimin e konsumatorëve.

Në përgjithësi, perceptimi mbi tarifat mbetet pozitiv dhe i qëndrueshëm në zonën e shërbimit të KRU “Hidrodrini” Sh.A.

Përgjigjet e Respondentëve për Tarifat

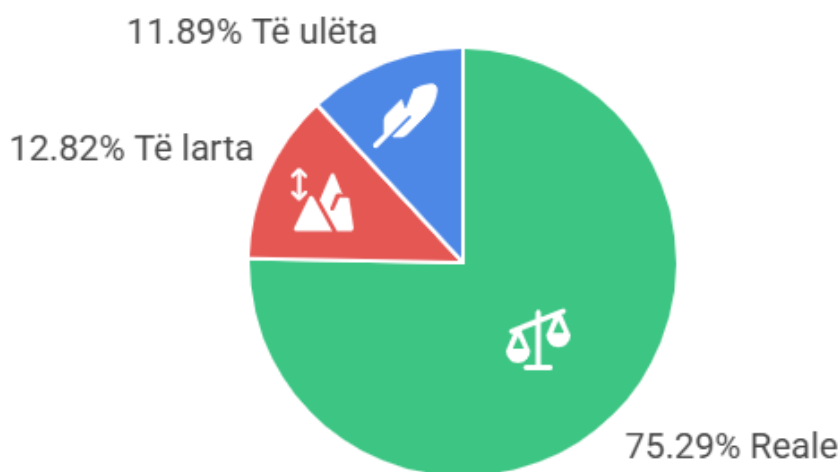


Figura 24. Përgjigjet e respondentëve për tarifat - Amvisëri

4.25. Qartësia dhe kuptueshmëria e faturës – Amvisëri

Pyetja “A është fatura nga KRU ‘Hidrodrini’ Sh.A. e kuptueshme dhe e qartë?” synon të vlerësojë transparencën dhe strukturën informative të faturimit.

Nga 450 respondentë:

- **440 respondentë (97.78%)** kanë deklaruar se fatura është e kuptueshme dhe e qartë;
- **10 respondentë (2.22%)** kanë deklaruar se nuk është e qartë.

Rezultati tregon nivel shumë të lartë të qartësisë së faturimit, duke reflektuar komunikim të mirë financiar me konsumatorët.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	166	1	167
	99.40%	0.60%	37.11%
Istog	91	2	93
	97.85%	2.15%	20.67%
Deçan	71	4	75
	94.67%	5.33%	16.67%
Klinë	64	1	65
	98.46%	1.54%	14.44%
Junik	48	2	50
	10.91%	20.00%	11.11%
Total	440	10	450
	97.78%	2.22%	100.00%

Tabela 26. Qartësia dhe kuptueshmëria e faturës - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 99.40% e konsiderojnë faturën të qartë; 0.60% jo.

Istog – 97.85% po; 2.15% jo.

Deçan – 94.67% po; 5.33% jo (përqindja më e lartë e mosqartësisë).

Klinë – 98.46% po; 1.54% jo.

Junik – 48 respondentë po dhe 2 jo.

Në të gjitha komunat niveli i perceptimit pozitiv është mbi 94%, me dallime minimale ndërmjet tyre.

Kuptueshmëria e Faturave nga Respondentët

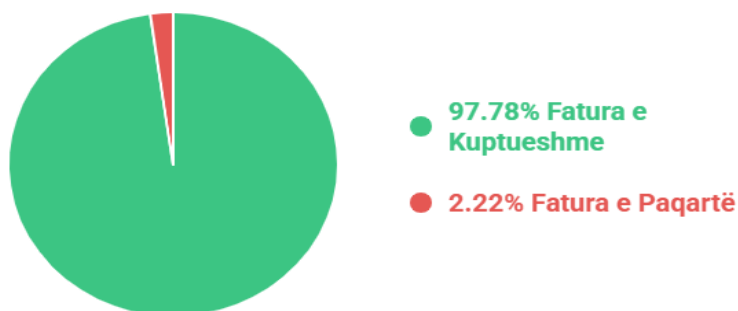


Figura 25. Kuptueshmëria e faturave nga respondentët - Amvisëri

4.26. Arsyeja e pakënaqshmërisë – Amvisëri

Kjo pyetje i është drejtuar respondentëve që nuk janë shprehur plotësisht të kënaqur me cilësinë e ujit. Të gjitha përgjigjet e regjistruara (10 raste) lidhen me një arsye të vetme:

- **Ngjyra shumë e zbehtë e ujit** – 10 raste (100%).

Shpërndarja sipas komunave është:

- **Pejë** – 1 rast (10.00%)
- **Istog** – 2 raste (20.00%)
- **Deçan** – 4 raste (40.00%)
- **Klinë** – 1 rast (10.00%)
- **Junik** – 2 raste (20.00%)

Deçani paraqet numrin më të lartë të rasteve të raportuara, megjithëse në terma absolutë bëhet fjalë për vetëm 4 raste.

Qytet	Ngjyra shume e zbehte	Totali
Pejë	1	1
	10.00%	10.00%
Istog	2	2
	20.00%	20.00%
Deçan	4	4
	40.00%	40.00%
Klinë	1	1
	10.00%	10.00%
Junik	2	2
	20.00%	20.00%
Total	10	10
	100.00%	100.00%

Tabela 27. Arsyeja e pakënaqshmërisë - Amvisëri

Interpretim

Fakti që vetëm 10 nga 450 respondentë (2.22%) kanë raportuar problem me ngjyrën e ujit tregon se perceptimi mbi cilësinë vizuale të ujit është në përgjithësi pozitiv.

Megjithatë, raportimet për ngjyrë të zbehtë mund të lidhen me faktorë të përkohshëm teknikë, si ndërhyrje në rrjet, ndryshime sezonale apo luhatje në sistemin e shpërndarjes. Monitorimi i vazhdueshëm i cilësisë dhe reagimi i shpejtë ndaj rasteve të raportuara mbetet i rëndësishëm për ruajtjen e besimit të konsumatorëve.

Në nivel të përgjithshëm, nuk evidentohet problematikë strukturore lidhur me cilësinë vizuale të ujit në zonën e shërbimit.

Shpërndarja e Problemeve me Cilësinë e Ujit sipas Komunës

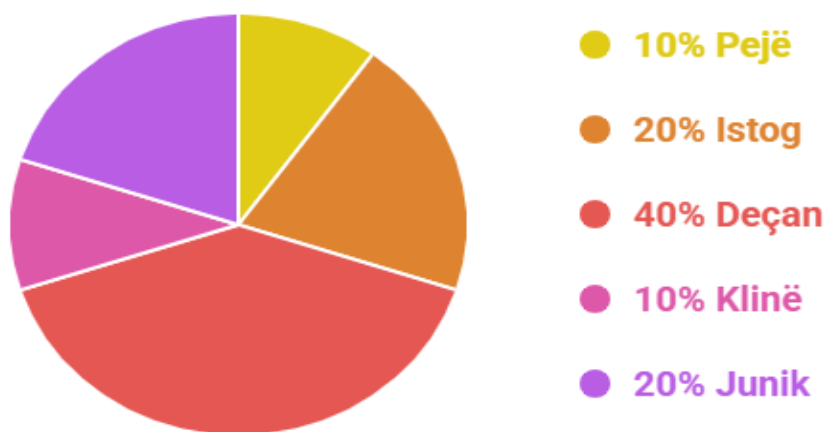


Figura 26. Shpërndarja e problemeve me cilësinë e ujit sipas komunës - Amvisëri

4.27. Pajisja me ujëmatës – Amvisëri

Pyetja “A keni ujëmatës?” synon të vlerësojë nivelin e pajisjes së konsumatorëve me matës individual të konsumit të ujit. Nga 450 respondentë:

- **450 respondentë (100.00%)** kanë deklaruar se posedojnë ujëmatës, dhe
- **0 respondentë (0.00%)** kanë deklaruar se nuk posedojnë.

Rezultati tregon mbulim të plotë me ujëmatës në të gjitha komunat e zonës së shërbimit.

Analiza sipas komunave

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	167 100.00%	0 0.00%	167 37.11%
Istog	93 100.00%	0 0.00%	93 20.67%
Deçan	75 100.00%	0 0.00%	75 16.67%
Klinë	65 100.00%	0 0.00%	65 14.44%
Junik	50 11.11%	0 0.00%	50 11.11%
Total	450 100.00%	0 0.00%	450 100.00%

Tabela 28. Paisja me ujëmatës - Amvisëri

Në **Pejë, Istog, Deçan, Klinë dhe Junik**, 100% e respondentëve kanë deklaruar se janë të pajisur me ujëmatës, pa asnjë rast të raportuar të mungesës së matësit.

Mbulimi 100% me ujëmatës paraqet indikator shumë pozitiv për menaxhimin e konsumit dhe për saktësinë e faturimit. Pajisja universale me ujëmatës:

- siguron matje reale të konsumit,
- rrit transparencën financiare,
- ndihmon në kontrollin e humbjeve dhe menaxhimin e burimeve ujore.

Ky rezultat përforcon konsistencën e sistemit të faturimit dhe kontribuon në stabilitetin operacional të KRU “Hidrodrini” Sh.A.

Ujëmatës në shtëpi

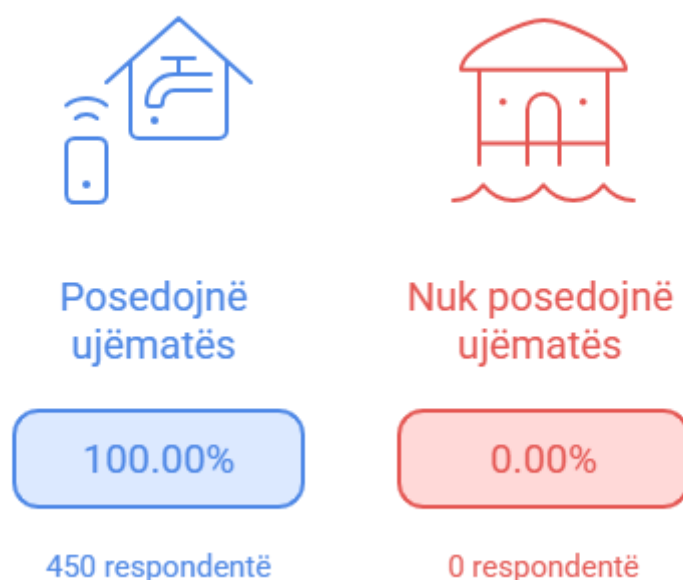


Figura 27. Ujëmatës në shtëpi - Amvisëri

4.28. Leximi i rregullt i ujëmatësit – Amvisëri

Pyetja “A ju lexohet ujëmatësi rregullisht, p.sh. çdo muaj?” synon të vlerësojë konsistencën e procesit të matjes së konsumit dhe saktësinë e faturimit.

Nga 450 respondentë:

- **409 respondentë (90.89%)** kanë deklaruar se ujëmatësi u lexohet rregullisht;
- **41 respondentë (9.11%)** kanë deklaruar se nuk u lexohet rregullisht.

Rezultati tregon nivel të lartë të leximit të rregullt të ujëmatësve, duke mbështetur saktësinë e sistemit të faturimit.

Analiza sipas komunave

Pejë – 91.62% po; 8.38% jo.

Istog – 91.40% po; 8.60% jo.

Deçan – 81.33% po; 18.67% jo (përqindja më e lartë e mungesës së leximit të rregullt).

Klinë – 96.92% po (niveli më i lartë); 3.08% jo.

Junik – 47 respondentë po dhe 3 jo.

Në shumicën e komunave niveli i leximit të rregullt është mbi 90%, ndërsa Deçani paraqet përqindje relativisht më të lartë të rasteve ku leximet nuk kryhen rregullisht.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	153	14	167
	91.62%	8.38%	37.11%
Istog	85	8	93
	91.40%	8.60%	20.67%
Deçan	61	14	75
	81.33%	18.67%	16.67%
Klinë	63	2	65
	96.92%	3.08%	14.44%
Junik	47	3	50
	11.49%	7.32%	11.11%
Total	409	41	450
	90.89%	9.11%	100.00%

Tabela 29. Leximi i rregullt i ujëmatësit - Amvisëri

Me afro 91% të respondentëve që konfirmojnë lexim të rregullt të ujëmatësit, sistemi i matjes dhe faturimit paraqitet funksional dhe i qëndrueshëm. Megjithatë, segmenti prej 9.11% sugjeron nevojë për përmirësim të mëtejshëm operacional, veçanërisht në zonat ku përqindja e leximit të parregullt është më e lartë.

Ky indikator përforcon mbulimin 100% me ujëmatës dhe kontribuon në besueshmërinë e procesit të faturimit të KRU “Hidrodrini” Sh.A.

Leximi i ujëmatësit

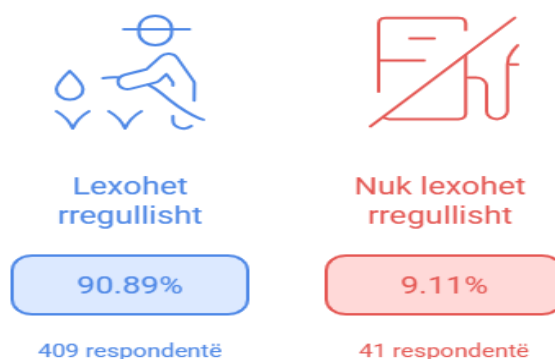


Figura 28. Leximi i ujëmatësit - Amvisëri

4.29. Koha e fundit e leximit të ujëmatësit – Amvisëri

Pyetja “Kur iu ka lexuar KRU ‘Hidrodrini’ Sh.A. për herë të fundit ujëmatësi (numrat)?” synon të vlerësojë frekuencën reale të leximit të konsumit.

Nga 450 respondentë:

- **410 respondentë (91.11%)** kanë deklaruar se ujëmatësi është lexuar **para 1 muaji**;
- **16 respondentë (3.56%)** para 2 muajve;
- **17 respondentë (3.78%)** para 3 muajve;
- **7 respondentë (1.56%)** para më shumë se 4 muajsh.

Rezultatet tregojnë se në shumicën dërrmuese të rasteve leximi realizohet në baza mujore, duke konfirmuar konsistencën operative.

Qytet	Para 1 muaji	Para 2 muajve	Para 3 muajve	Para me shume se 4 muajsh	Totali
Pejë	155	8	3	1	167
	92.81%	4.79%	1.80%	0.60%	37.11%
Istog	85	0	6	2	93
	91.40%	0.00%	6.45%	2.15%	20.67%
Deçan	61	6	4	4	75
	81.33%	8.00%	5.33%	5.33%	16.67%
Klinë	62	1	2	0	65
	95.38%	1.54%	3.08%	0.00%	14.44%
Junik	47	1	2	0	50
	94.00%	2.00%	4.00%	0.00%	11.11%
Total	410	16	17	7	450
	91.11%	3.56%	3.78%	1.56%	100.00%

Tabela 30. Koha e fundit e leximit të ujëmatësit - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 92.81% lexuar para 1 muaji.

Istog – 91.40% para 1 muaji; 6.45% para 3 muajve.

Deçan – 81.33% para 1 muaji; 5.33% para më shumë se 4 muajsh (përqindja më e lartë e vonesave).

Klinë – 95.38% para 1 muaji (niveli më i lartë i konsistencës).

Junik – 94.00% para 1 muaji.

Në shumicën e komunave mbi 90% e respondentëve konfirmojnë lexim mujor, ndërsa Deçani paraqet përqindje relativisht më të lartë të rasteve me vonesa.



Figura 29. Koha e leximit të ujëmatësit - Amvisëri

4.30. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit – Amvisëri

Pyetja “Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?” mat perceptimin e konsumatorëve mbi një nga komponentët më të rëndësishëm të shërbimit.

Nga 450 respondentë:

- **408 respondentë (90.67%)** janë deklaruar të kënaqur;
- **28 respondentë (6.22%)** janë deklaruar deri diku të kënaqur;
- **9 respondentë (2.00%)** janë deklaruar deri diku të pakënaqur;
- **5 respondentë (1.11%)** janë deklaruar të pakënaqur.

Në total, **96.89%** e respondentëve shprehin perceptim pozitiv (të kënaqur ose deri diku të kënaqur), ndërsa vetëm **3.11%** shprehin pakënaqësi.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	153	8	5	1	167
	91.62%	4.79%	2.99%	0.60%	37.11%
Istog	86	5	1	1	93
	92.47%	5.38%	1.08%	1.08%	20.67%
Deçan	70	3	2	0	75
	93.33%	4.00%	2.67%	0.00%	16.67%
Klinë	55	8	0	2	65
	84.62%	12.31%	0.00%	3.08%	14.44%
Junik	44	4	1	1	50
	88.00%	8.00%	2.00%	2.00%	11.11%
Total	408	28	9	5	450
	90.67%	6.22%	2.00%	1.11%	100.00%

Tabela 31. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit - Amvisëri

Analiza sipas komunave

Pejë – 91.62% të kënaqur; 3.59% pakënaqësi.

Istog – 92.47% të kënaqur; 2.16% pakënaqësi.

Deçan – 93.33% të kënaqur; 2.67% pakënaqësi.

Klinë – 84.62% të kënaqur; 3.08% të pakënaqur (niveli më i ulët i kënaqshmërisë së plotë).

Junik – 88.00% të kënaqur; 4.00% pakënaqësi.

Në të gjitha komunat dominon qartë perceptimi pozitiv mbi cilësinë e ujit, me përqindje shumë të larta të kënaqshmërisë.

Kënaqshmëria me Cilësinë e Ujit nga 450 Respondentë

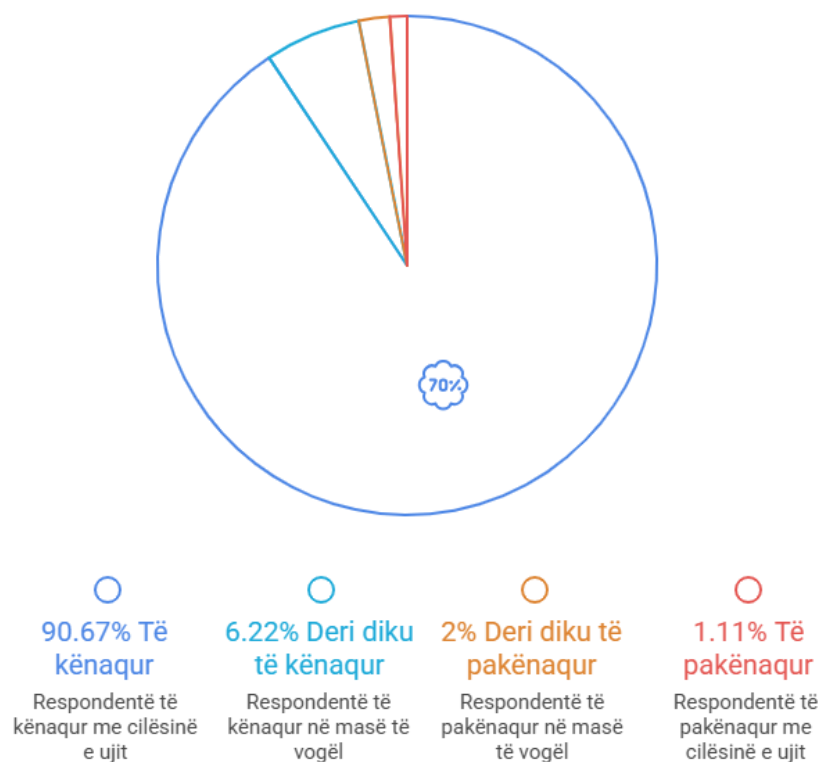


Figura 30. Kënaqshmëria me cilësinë e ujit - Amvisëri

5.KATEGORIA E BIZNESEVE DHE INSTITUCIONEVE

5.1. Profili i respondentëve dhe zona e shërbimit – Biznese dhe Institucione

Në kuadër të hulumtimit janë përfshirë gjithsej **150 biznese dhe institucione**, që përfaqësojnë 25% të mostrës totale.

Shpërndarja Urban / Rural

Nga 150 respondentë:

- **116 biznese/institucione (77.33%)** operojnë në zona urbane;
- **34 biznese/institucione (22.67%)** operojnë në zona rurale.

Rezultatet tregojnë se aktiviteti ekonomik dhe institucional është i përqendruar kryesisht në zonat urbane, çka është në përputhje me strukturën territoriale të zhvillimit ekonomik.

Qytet	Urban	Rural	Totali
Pejë	46	9	55
	83.64%	16.36%	36.67%
Istog	29	6	35
	82.86%	17.14%	23.33%
Deçan	21	9	30
	70.00%	30.00%	20.00%
Klinë	15	5	20
	75.00%	25.00%	13.33%
Junik	5	5	10
	4.31%	14.71%	6.67%
Total	116	34	150
	77.33%	22.67%	100.00%

Tabela 32. Zona e shërbimit - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 55 respondentë (36.67% e totalit); 83.64% urban dhe 16.36% rural.

Istog – 35 respondentë (23.33%); 82.86% urban dhe 17.14% rural.

Deçan – 30 respondentë (20.00%); 70.00% urban dhe 30.00% rural (përqindja më e lartë rurale).

Klinë – 20 respondentë (13.33%); 75.00% urban dhe 25.00% rural.

Junik – 10 respondentë (6.67%); 5 urban dhe 5 rural.

Peja përfaqëson peshën më të madhe të bizneseve në mostër, ndërsa Juniku ka numrin më të vogël të respondentëve.

Dominimi i zonave urbane (77.33%) sugjeron se analiza e kënaqshmërisë për bizneset duhet të interpretohet kryesisht në kontekst urban, ku kërkesat për stabilitet të furnizimit, presion adekuat dhe vazhdimësi të shërbimit janë kritike për operimin ekonomik.

Megjithatë, përfshirja e 22.67% të bizneseve rurale mundëson krahasim territorial dhe identifikim të dallimeve potenciale në cilësinë e shërbimit ndërmjet zonave.

Shpërndarja e Bizneseve dhe Institucioneve sipas Zonës së Shërbimit

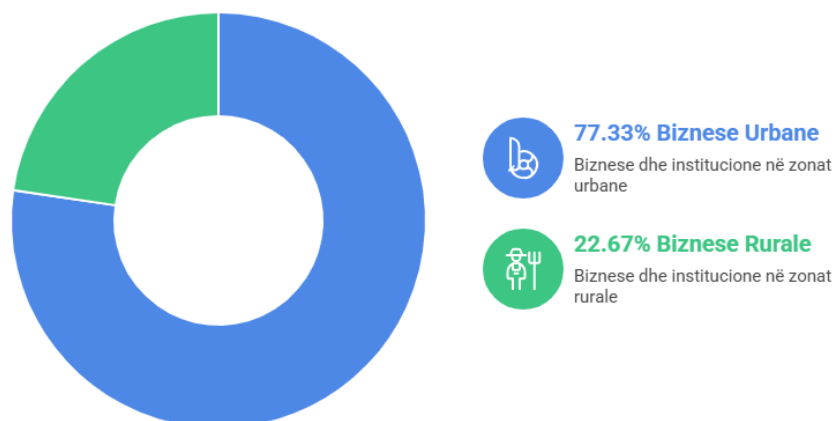


Figura 31. Shpërndarja e bizneseve dhe institucioneve sipas zonës së shërbimit

5.2. Profili gjinor i respondentëve – Biznese dhe Institucione

Nga gjithsej 150 biznese dhe institucione të përfshira në hulumtim:

- 53 respondentë (35.33%) janë femra;
- 97 respondentë (64.67%) janë meshkuj.

Struktura gjinore tregon dominim të meshkujve në përfaqësimin e bizneseve dhe institucioneve në mostër, çka reflekton në masë të caktuar strukturën aktuale të menaxhimit apo përfaqësimit formal të subjekteve ekonomike.

Qytet	Femer	Mashkull	Totali
Pejë	17 30.91%	38 69.09%	55 36.67%
Istog	11 31.43%	24 68.57%	35 23.33%
Deçan	11 36.67%	19 63.33%	30 20.00%
Klinë	9 45.00%	11 55.00%	20 13.33%
Junik	5 9.43%	5 5.15%	10 6.67%
Total	53 35.33%	97 64.67%	150 100.00%

Tabela 33. Profili gjinor i respondentëve – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 30.91% femra; 69.09% meshkuj.

Istog – 31.43% femra; 68.57% meshkuj.

Deçan – 36.67% femra; 63.33% meshkuj.

Klinë – 45.00% femra; 55.00% meshkuj (përqindja më e lartë e përfaqësimit të femrave).

Junik – 5 femra dhe 5 meshkuj (përfaqësim i balancuar në numër absolut).

Në shumicën e komunave, përfaqësimi mashkullor është mbi 60%, ndërsa Klinë paraqet strukturë më të balancuar gjinore.

Përfaqësimi gjinor në biznes

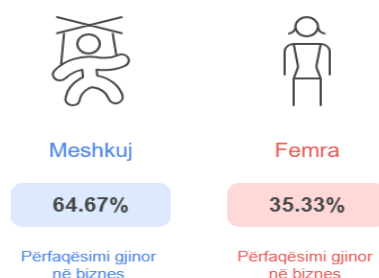


Figura 32. Përfaqësimi gjinor - Biznese dhe Institucione

5.3. Statusi i punësimit në familje – Biznese dhe Institucione

Nga 150 respondentë (biznese/institucione):

- **123 respondentë (82.00%)** kanë deklaruar se kanë të paktën një anëtar të familjes të punësuar;
- **27 respondentë (18.00%)** kanë deklaruar se nuk kanë anëtar të familjes të punësuar.

Rezultatet tregojnë se shumica dërrmuese e respondentëve kanë burim të qëndrueshëm të të ardhurave nga punësimi, çka sugjeron stabilitet relativ ekonomik në këtë segment.

Qytet	1 --4	5--9	Totali
Pejë	49	6	55
	89.09%	10.91%	36.67%
Istog	27	8	35
	77.14%	22.86%	23.33%
Deçan	10	20	30
	33.33%	66.67%	20.00%
Klinë	10	10	20
	50.00%	50.00%	13.33%
Junik	6	4	10
	5.88%	8.33%	6.67%
Total	102	48	150
	68.00%	32.00%	100.00%

Tabela 34. Statusi i punësimit në familje – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 80.00% po; 20.00% jo.

Istog – 82.86% po; 17.14% jo.

Deçan – 80.00% po; 20.00% jo.

Klinë – 80.00% po; 20.00% jo.

Junik – 10 respondentë po; 0 jo.

Në shumicën e komunave, përqindja e familjeve me anëtar të punësuar është rreth 80–83%, me dallime minimale ndërmjet tyre.

Statusi i punësimit në familje

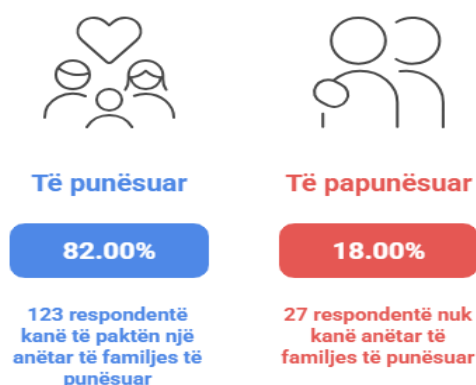


Figura 33. Statusi i punësimit në familje – Biznese dhe institucione

5.4. Numri i anëtarëve të familjes – Biznese dhe Institucione

Nga 150 respondentë:

- 102 respondentë (68.00%) jetojnë në familje me 1–4 anëtarë;
- 48 respondentë (32.00%) jetojnë në familje me 5–9 anëtarë.

Kjo tregon se shumica e përfaqësuesve të bizneseve dhe institucioneve vijnë nga familje me strukturë më të vogël ose mesatare.

Qytet	1--4	5--9	Totali
Pejë	49 89.09%	6 10.91%	55 36.67%
Istog	27 77.14%	8 22.86%	35 23.33%
Deçan	10 33.33%	20 66.67%	30 20.00%
Klinë	10 50.00%	10 50.00%	20 13.33%
Junik	6 5.88%	4 8.33%	10 6.67%
Total	102 68.00%	48 32.00%	150 100.00%

Tabela 35. Numri i anëtarëve të familjes - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 89.09% familje me 1–4 anëtarë; 10.91% me 5–9 anëtarë.

Istog – 77.14% (1–4); 22.86% (5–9).

Deçan – dominon struktura me 5–9 anëtarë (66.67%).

Klinë – shpërndarje e barabartë (50% – 50%).

Junik – 6 familje me 1–4 dhe 4 familje me 5–9 anëtarë.

Deçani paraqet përqindjen më të lartë të familjeve më të mëdha, ndërsa Peja ka dominim të qartë të familjeve me madhësi më të vogël.

Numri i anëtarëve të familjes

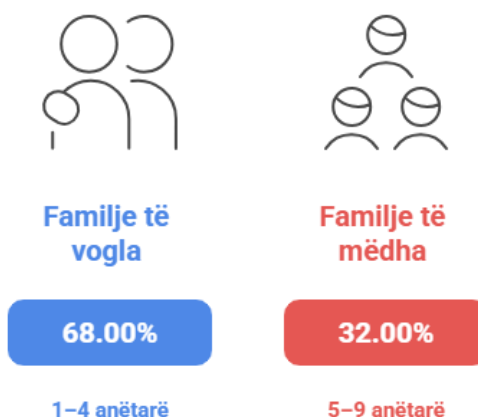


Figura 34. Numri i anëtarëve të familjes - Biznese dhe Institucione

5.5. Moshë e respondentëve – Biznese dhe Institucione

Nga gjithsej 150 respondentë:

- 20–30 vjeç: 23 (15.33%)
- 31–40 vjeç: 50 (33.33%)
- 41–50 vjeç: 44 (29.33%)
- 51–60 vjeç: 24 (16.00%)
- 61+ vjeç: 9 (6.00%)

Grupmosha dominante është **31–40 vjeç (33.33%)**, e ndjekur nga **41–50 vjeç (29.33%)**. Së bashku, këto dy kategori përbëjnë **62.66%** të mostrës, duke treguar se përfaqësimi i bizneseve dhe institucioneve vjen kryesisht nga individë në moshë aktive dhe me përvojë profesionale.

Qytet	20-30	31-40	41-50	51-60	61+	Totali
Pejë	6	17	17	11	4	55
	10.91%	30.91%	30.91%	20.00%	7.27%	36.67%
Istog	6	12	10	6	1	35
	17.14%	34.29%	28.57%	17.14%	2.86%	23.33%
Deçan	3	7	12	5	3	30
	10.00%	23.33%	40.00%	16.67%	10.00%	20.00%
Klinë	5	12	2	1	0	20
	25.00%	60.00%	10.00%	5.00%	0.00%	13.33%
Junik	3	2	3	1	1	10
	30.00%	20.00%	30.00%	10.00%	10.00%	6.67%
Total	23	50	44	24	9	150
	15.33%	33.33%	29.33%	16.00%	6.00%	100.00%

Tabela 36. Moshë e respondentëve – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

- **Pejë:** dominon 31–40 dhe 41–50 (secila 30.91%).
- **Istog:** 31–40 është grupi më i madh (34.29%).
- **Deçan:** dominon 41–50 (40.00%).
- **Klinë:** dominon qartë 31–40 (60.00%).
- **Junik:** shpërndarje më e balancuar, me peshë më të madhe në 20–30 dhe 41–50 (nga 30.00%).

Shpërndarja e Moshës së Respondentëve

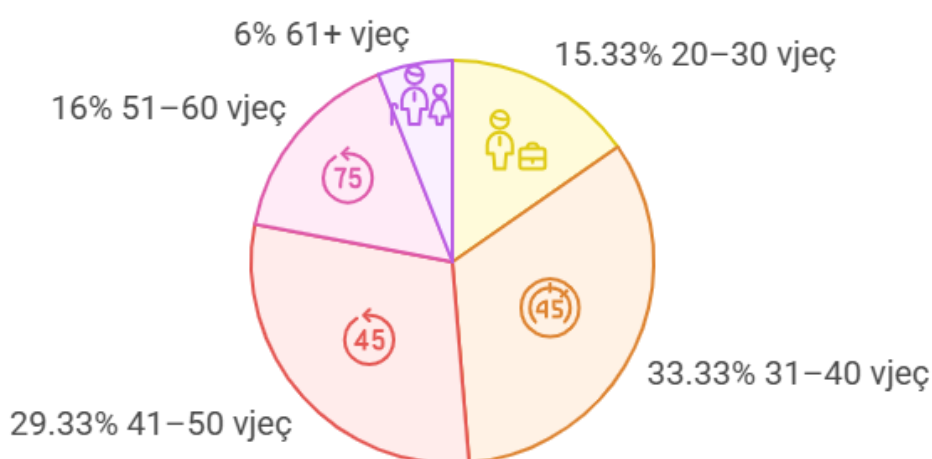


Figura 35. Shpërndarja e moshës së respondentëve – Biznese dhe Institucione

5.6. Marrëdhënia kontraktuale me KRUH – Biznese dhe Institucione

Në kuadër të analizës për bizneset dhe institucionet, është vlerësuar niveli i formalizimit të marrëdhënies kontraktuale me KRU “Hidrodrini” Sh.A.

Nga 150 respondentë:

- **128 biznese/institucione (85.33%)** kanë deklaruar se kanë lidhur kontratë shërbimi;
- **22 biznese/institucione (14.67%)** kanë deklaruar se nuk kanë kontratë.

Kjo tregon një nivel të lartë formalizimi, megjithatë ekziston ende një segment i konsiderueshëm që operon pa marrëdhënie të formalizuara kontraktuale.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	44	11	55
	80.00%	20.00%	36.67%
Istog	32	3	35
	91.43%	8.57%	23.33%
Deçan	25	5	30
	83.33%	16.67%	20.00%
Klinë	18	2	20
	90.00%	10.00%	13.33%
Junik	9	1	10
	7.03%	4.55%	6.67%
Total	128	22	150
	85.33%	14.67%	100.00%

Tabela 37. Marrëdhënia kontraktuale me KRUH - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 80.00% me kontratë; 20.00% pa kontratë (përqindja më e lartë e subjekteve pa kontratë).

Istog – 91.43% me kontratë; 8.57% pa kontratë (niveli më i lartë i formalizimit).

Deçan – 83.33% me kontratë; 16.67% pa kontratë.

Klinë – 90.00% me kontratë; 10.00% pa kontratë.

Junik – 9 nga 10 biznese me kontratë.

Istogu dhe Klinë paraqesin performancë më të mirë në formalizim, ndërsa Peja dhe Deçani shfaqin nevojë për përmirësim në këtë drejtim.

Përqindja e Subjekteve me Kontratë sipas Rajonit

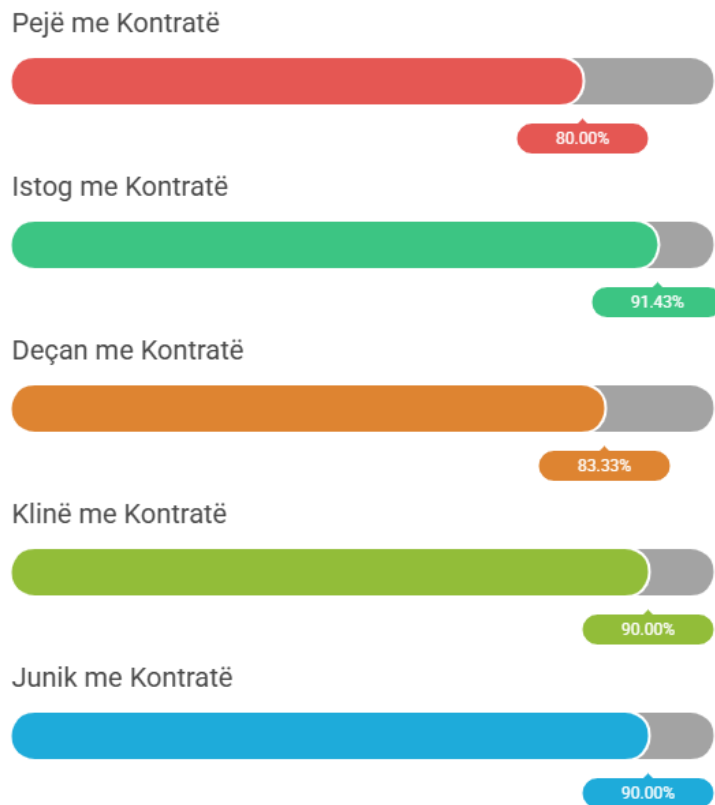


Figura 36. Marrëdhënia kontraktuale me KRUH – Biznese dhe institucione

5.7. Kënaqshmëria e përgjithshme me shërbimet e ujësjellësit – Biznese dhe Institucione

Kënaqshmëria e bizneseve dhe institucioneve me shërbimet e KRU “Hidrodrini” Sh.A. paraqitet në nivel të lartë.

Nga 150 respondentë:

- 124 (82.67%) janë të kënaqur;
- 19 (12.67%) janë deri diku të kënaqur;
- 5 (3.33%) janë deri diku të pakënaqur;
- 2 (1.33%) janë të pakënaqur.

Në total, 95.34% e bizneseve shprehen të kënaqura ose deri diku të kënaqura, ndërsa vetëm 4.66% shprehin ndonjë nivel pakënaqësie.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	48	6	1	0	55
	87.27%	10.91%	1.82%	0.00%	36.67%
Istog	27	6	2	0	35
	77.14%	17.14%	5.71%	0.00%	23.33%
Deçan	26	2	1	1	30
	86.67%	6.67%	3.33%	3.33%	20.00%
Klinë	16	2	1	1	20
	80.00%	10.00%	5.00%	5.00%	13.33%
Junik	7	3	0	0	10
	70.00%	30.00%	0.00%	0.00%	6.67%
Total	124	19	5	2	150
	82.67%	12.67%	3.33%	1.33%	100.00%

Tabela 38. Kënaqshmëria e përgjithshme me shërbimet e ujësjellësit – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 87.27% të kënaqur; pa raste të pakënaqësisë së plotë.

Istog – 77.14% të kënaqur; 5.71% deri diku të pakënaqur.

Deçan – 86.67% të kënaqur; 3.33% të pakënaqur.

Klinë – 80.00% të kënaqur; 5.00% të pakënaqur.

Junik – 70.00% të kënaqur; 30.00% deri diku të kënaqur; pa pakënaqësi.

Peja dhe Deçani paraqesin nivelin më të lartë të kënaqshmërisë së plotë, ndërsa Juniku, megjithëse me përqindje më të ulët “të kënaqur”, nuk ka asnjë rast pakënaqësie.

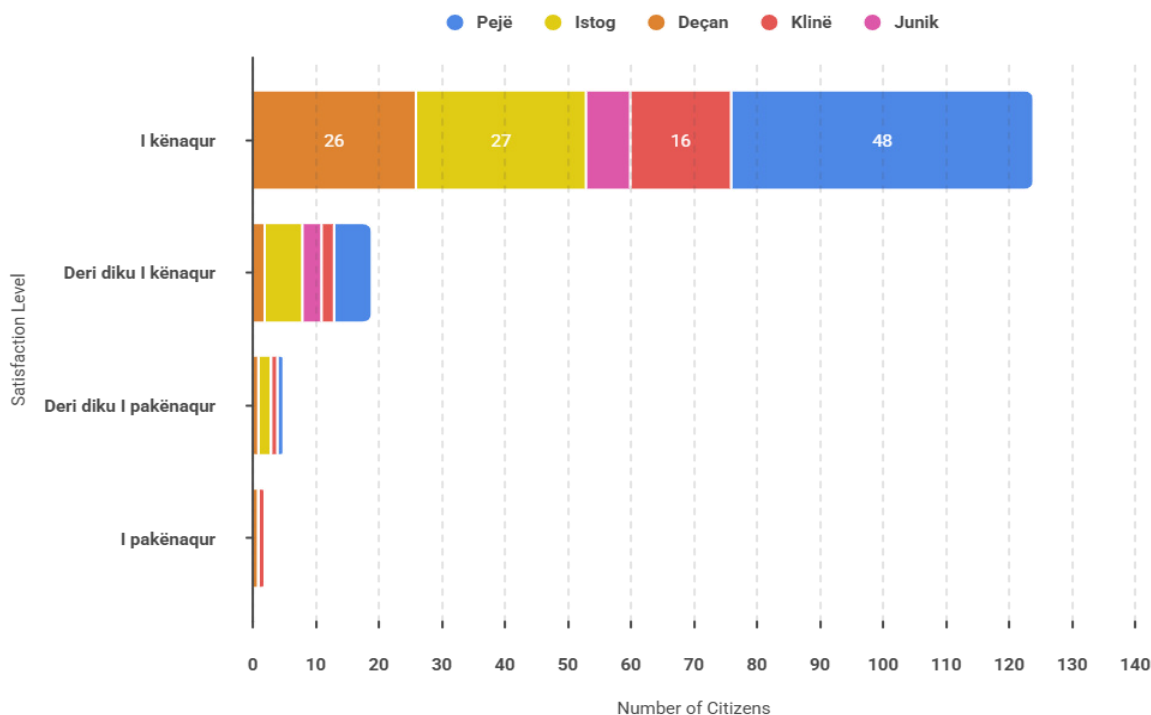


Figura 37. Kënaqshmëria e përgjithshme me shërbimet e ujësjellësit - Biznese dhe Institucione

5.8. Reduktimet e ujit – Biznese dhe Institucione

Në kuadër të vlerësimit të vazhdimësisë së furnizimit, bizneset dhe institucionet janë pyetur nëse përballen me reduktimet e ujit. Nga 150 respondentë:

- **51 biznese (34.00%)** kanë deklaruar se kanë reduktime;
- **99 biznese (66.00%)** kanë deklaruar se nuk kanë reduktime.

Kjo tregon se rreth një e treta e bizneseve përjetojnë ndërprerje ose reduktime, ndërsa dy të tretat raportojnë furnizim të rregullt.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	20 36.36%	35 63.64%	55 36.67%
Istog	15 42.86%	20 57.14%	35 23.33%
Deçan	6 20.00%	24 80.00%	30 20.00%
Klinë	6 30.00%	14 70.00%	20 13.33%
Junik	4 7.84%	6 6.06%	10 6.67%
Total	51 34.00%	99 66.00%	150 100.00%

Tabela 39. Reduktimet e ujit – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 36.36% po; 63.64% jo.

Istog – 42.86% po (përqindja më e lartë); 57.14% jo.

Deçan – 20.00% po; 80.00% jo (niveli më i ulët i reduktimeve).

Klinë – 30.00% po; 70.00% jo.

Junik – 4 biznese po dhe 6 jo.

Istogu paraqet përqindjen më të lartë të bizneseve që raportojnë reduktime, ndërsa Deçani paraqet situatën më stabile.

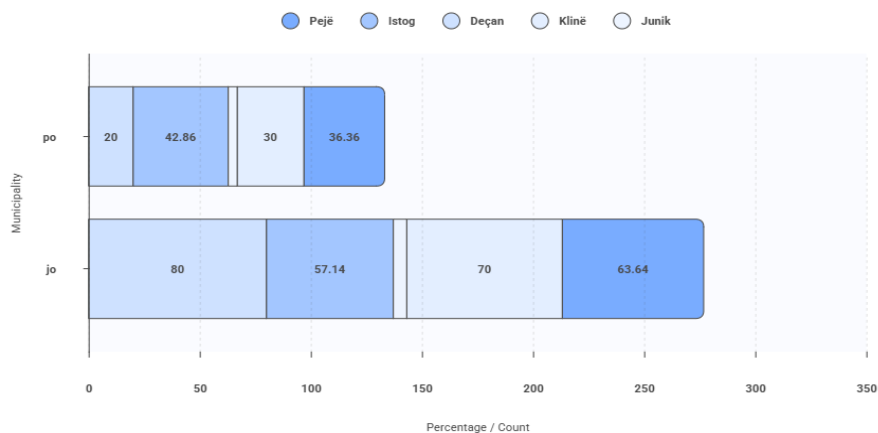


Figura 38. Reduktimet e ujit - Biznese dhe Institucione

5.9. Koha e reduktimeve të ujit – Biznese dhe Institucione

Nga 51 biznese që kanë deklaruar se përballen me reduktime të ujit, shpërndarja sipas kohës së ndërprerjes paraqitet si vijon:

- **Gjatë ditës:** 30 raste (58.82%)
- **Në mbrëmje:** 12 raste (23.53%)
- **Në mëngjes:** 9 raste (17.65%)

Rezultatet tregojnë se reduktimet ndodhin kryesisht **gjatë ditës**, periudhë që përkon me orarin kryesor të operimit të bizneseve, duke pasur potencialisht ndikim më të madh në aktivitetin ekonomik.

Qytet	Në mëngjes	Gjatë ditës	Në mbrëmje	Totali
Pejë	3	12	5	20
	15.00%	60.00%	25.00%	39.22%
Istog	3	10	2	15
	20.00%	66.67%	13.33%	29.41%
Deçan	0	4	2	6
	0.00%	66.67%	33.33%	11.76%
Klinë	2	2	2	6
	33.33%	33.33%	33.33%	11.76%
Junik	1	2	1	4
	1.96%	3.92%	1.96%	7.84%
Total	9	30	12	51
	17.65%	58.82%	23.53%	100.00%

Tabela 40. Koha e reduktimeve të ujit - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 60.00% e reduktimeve ndodhin gjatë ditës; 25.00% në mbrëmje; 15.00% në mëngjes.

Istog – 66.67% gjatë ditës; 20.00% në mëngjes; 13.33% në mbrëmje.

Deçan – 66.67% gjatë ditës; 33.33% në mbrëmje; pa raste në mëngjes.

Klinë – shpërndarje e barabartë (33.33% në secilën periudhë).

Junik – 2 raste gjatë ditës; 1 në mëngjes; 1 në mbrëmje.

Në të gjitha komunat, reduktimet gjatë ditës përbëjnë kategorinë dominante.

Interpretim

Fakti që gati 59% e reduktimeve ndodhin gjatë ditës është indikator me rëndësi për segmentin biznesor. Ndërprerjet në këtë periudhë:

- ndikojnë drejtpërdrejt në proceset prodhuese dhe shërbyese,
- rrisin kostot operative,
- mund të dëmtojnë marrëdhënien e biznesit me klientët e tyre.

Ky rezultat sugjeron nevojën për menaxhim më të kujdesshëm të ndërprerjeve gjatë orarit të punës, si dhe për forcimin e mekanizmave të njoftimit paraprak për bizneset dhe institucionet.

Shpërndarja e Reduktimeve të Ujit sipas Qytetit

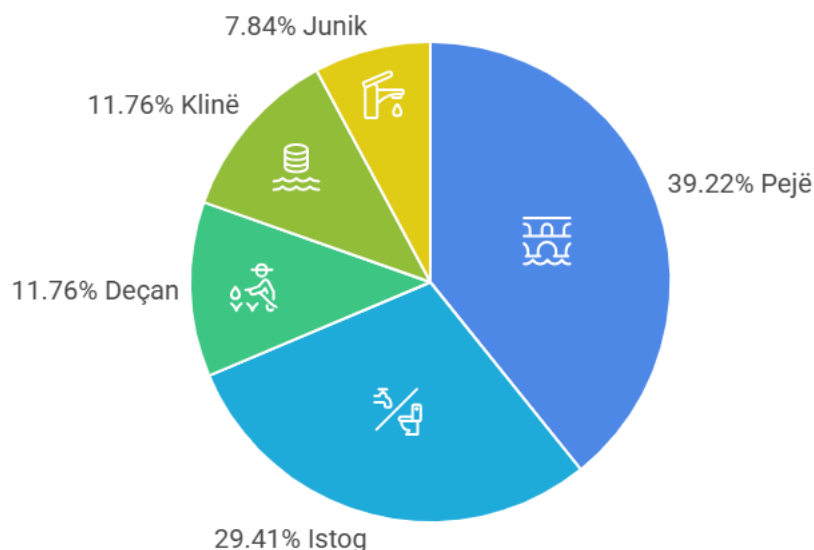


Figura 39. Koha e reduktimeve të ujit - Biznese dhe Institucione

5.10. Njoftimi paraprak për ndërprerje – Biznese dhe Institucione

Nga 51 biznese që kanë deklaruar reduktime të ujit, përgjigjet lidhur me njoftimin paraprak janë si vijon:

- 28 biznese (54.90%) njoftohen paraprakisht;
- 19 biznese (37.25%) njoftohen vetëm ndonjëherë;
- 4 biznese (7.84%) nuk njoftohen.

Rezultatet tregojnë se megjithëse shumica njoftohen, vetëm pak më shumë se gjysma marrin njoftim të rregullt dhe të qëndrueshëm. Një pjesë e konsiderueshme (37.25%) raportojnë njoftim jo të rregullt.

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	12	1	7	20
	60.00%	5.00%	35.00%	39.22%
Istog	8	2	5	15
	53.33%	13.33%	33.33%	29.41%
Deçan	2	1	3	6
	33.33%	16.67%	50.00%	11.76%
Klinë	3	0	3	6
	50.00%	0.00%	50.00%	11.76%
Junik	3	0	1	4
	10.71%	0.00%	5.26%	7.84%
Total	28	4	19	51
	54.90%	7.84%	37.25%	100.00%

Tabela 41. Njoftimi paraprak për ndërprerje – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 60.00% po; 35.00% ndonjëherë; 5.00% jo.

Istog – 53.33% po; 33.33% ndonjëherë; 13.33% jo.

Deçan – 33.33% po; 50.00% ndonjëherë; 16.67% jo.

Klinë – 50.00% po; 50.00% ndonjëherë; pa raste “jo”.

Junik – 3 nga 4 biznese njoftohen; asnjë rast “jo”.

Deçani paraqet nivelin më të ulët të njoftimit të rregullt, ndërsa Peja ka përqindjen më të lartë të bizneseve që njoftohen vazhdimisht.

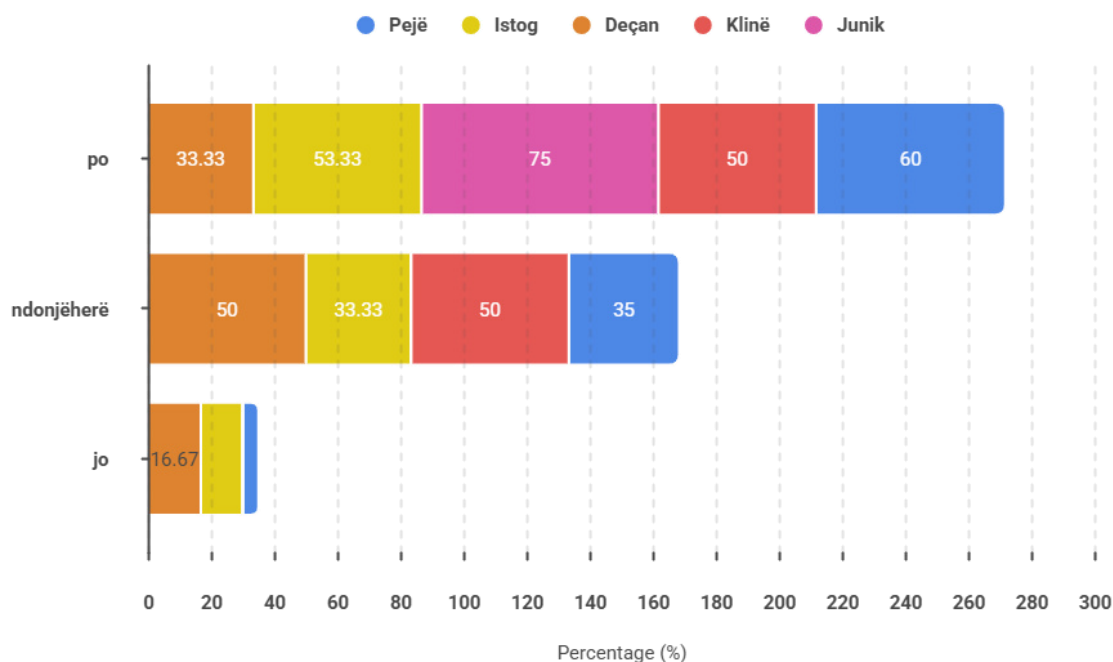


Figura 40. Njoftimi paraprak për ndërprerje - Biznese dhe Institucione

5.11. Forma e njoftimit për ndërprerje – Biznese dhe Institucione

Nga 152 përgjigje të regjistruara lidhur me mënyrën e njoftimit, shpërndarja është si vijon:

- Përmes ueb-faqes: 71 raste (46.71%)
- Telefonit: 28 raste (18.42%)
- Lexuesit: 22 raste (14.47%)
- Radios: 20 raste (13.16%)
- Mënyrë tjetër: 11 raste (7.24%)

Ueb-faqja paraqitet si kanali kryesor i komunikimit për bizneset dhe institucionet, duke përbërë pothuajse gjysmën e rasteve.

Qytet	Lexuesi	Përmes Radios	Përmes ueb-faqes	Telefonit	Menyre tjetër	Totali
Pejë	1	7	44	11	1	64
	1.56%	10.94%	68.75%	17.19%	1.56%	42.11%
Istog	19	2	4	10	3	38
	50.00%	5.26%	10.53%	26.32%	7.89%	25.00%
Deçan	0	2	10	6	3	21
	0.00%	9.52%	47.62%	28.57%	14.29%	13.82%
Klinë	1	3	12	1	2	19
	5.26%	15.79%	63.16%	5.26%	10.53%	12.50%
Junik	1	6	1	0	2	10
	10.00%	60.00%	10.00%	0.00%	20.00%	6.58%
Total	22	20	71	28	11	152
	14.47%	13.16%	46.71%	18.42%	7.24%	100.00%

Tabela 42. Forma e njoftimit për ndërprerje – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – dominon ueb-faqja (68.75%), ndjekur nga telefoni (17.19%).

Istog – dominon lexuesi (50.00%), ndjekur nga telefoni (26.32%).

Deçan – 47.62% ueb-faqe; 28.57% telefon.

Klinë – 63.16% ueb-faqe; 15.79% radio.

Junik – dominon radio (60.00%); kanalet tjera me përqindje më të ulët.

Peja dhe Klina mbështeten kryesisht në komunikimin përmes platformave online, ndërsa në Istog dhe Junik evidentohet përdorim më i lartë i kanaleve tradicionale.

Dominimi i ueb-faqes (46.71%) tregon orientim drejt komunikimit digjital, veçanërisht në zonat urbane. Megjithatë, përdorimi i telefonit (18.42%) dhe kanaleve tradicionale si lexuesi apo radio (rreth 27% së bashku) tregon se bizneset përdorin forma të kombinuara komunikimi.

Dallimet ndërmjet komunave sugjerojnë se strategjia e komunikimit duhet të jetë e diferencuar territorial, duke ruajtur kanalet digjitale si bazë, por duke mos neglizhuar mjetet tradicionale aty ku ato mbeten efektive.

Shpërndarja e Mënyrave të Njoftimit

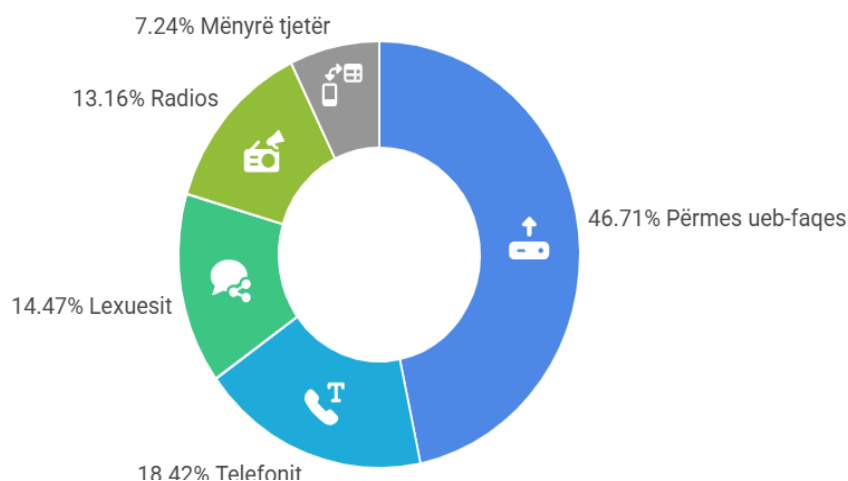


Figura 41. Shpërndarja e Mënyrave të njoftimit – Biznese dhe institucione

5.12. Forma tjetër e njoftimit, Rrjetet sociale – Biznese dhe Institucione

Në kuadër të opsionit “mënyrë tjetër” të njoftimit, të gjitha përgjigjet (11 raste) kanë specifikuar **rrjetet sociale** si kanal komunikimi.

Shpërndarja sipas komunave është si vijon:

- **Istog:** 3 raste (27.27%)
- **Deçan:** 3 raste (27.27%)
- **Klinë:** 2 raste (18.18%)
- **Junik:** 2 raste (18.18%)
- **Pejë:** 1 rast (9.09%)

Qytet	Rrjete Sociale	Totali
Pejë	1	1
	9.09%	9.09%
Istog	3	3
	27.27%	27.27%
Deçan	3	3
	27.27%	27.27%
Klinë	2	2
	18.18%	18.18%
Junik	2	2
	18.18%	18.18%
Total	11	11
	100.00%	100.00%

Tabela 43. Forma tjetër e njoftimit – Biznese dhe Institucione

Shpërndarja e Metodave të tjera të Komunikimit sipas Qytetit

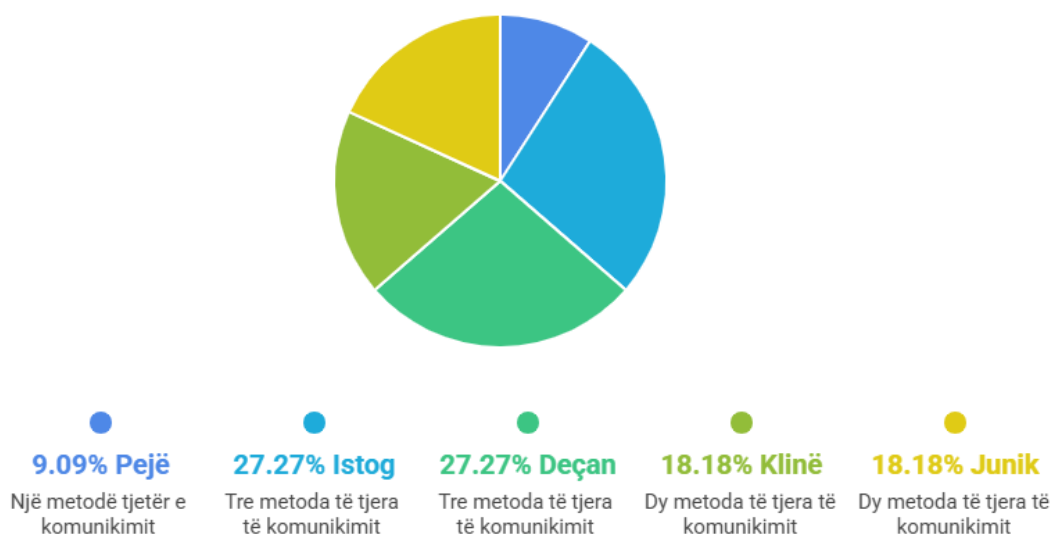


Figura 42. Shpërndarja e Metodave të tjera të komunikimit sipas qytetit

5.13. Kyçja në shërbimet e kanalizimit – Biznese dhe Institucione

Në kuadër të vlerësimit të infrastrukturës së shërbimeve, bizneset dhe institucionet janë pyetur nëse janë të kyçura në sistemin e kanalizimit.

Nga 150 respondentë:

- **147 biznese/institucione (98.00%)** janë të kyçura në shërbimet e kanalizimit;
- **3 biznese/institucione (2.00%)** nuk janë të kyçura.

Rezultati tregon mbulim pothuajse të plotë të segmentit biznesor me sistemin e kanalizimit.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	53	2	55
	96.36%	3.64%	36.67%
Istog	27	8	35
	77.14%	22.86%	23.33%
Deçan	20	10	30
	66.67%	33.33%	20.00%
Klinë	17	3	20
	85.00%	15.00%	13.33%
Junik	9	1	10
	7.14%	4.17%	6.67%
Total	126	24	150
	84.00%	16.00%	100.00%

Tabela 44. Kyçja në shërbimet e kanalizimit - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 92.73% po; 7.27% jo.

Istog – 91.43% po; 8.57% jo.

Deçan – 93.33% po; 6.67% jo.

Klinë – 100.00% e bizneseve të kyçura.

Junik – 10 nga 10 biznese të kyçura.

Klina dhe Juniku paraqesin mbulim të plotë, ndërsa Peja, Istogu dhe Deçani kanë një numër minimal subjektësh të pa-kyçura.

Kyçja në shërbimet e kanalizimit – Biznese dhe institucione

Biznese/institucione të kyçura



Biznese/institucione të pa kyçura



Figura 43. Kyçja në shërbimet e kanalizimit - Biznese dhe Institucione

5.14. Paraqitja e ankesave – Biznese dhe Institucione

Bizneset dhe institucionet janë pyetur nëse kanë paraqitur ndonjë ankesë ndaj KRU “Hidrodrini” Sh.A. gjatë dy viteve të fundit.

Nga 150 respondentë:

- **35 biznese (23.33%)** kanë paraqitur ankesë;
- **115 biznese (76.67%)** nuk kanë paraqitur ankesë.

Rezultati tregon se rreth një e katërta e bizneseve kanë pasur nevojë të përdorin mekanizmin e ankesave, ndërsa shumica dërrmuese nuk kanë raportuar shqetësime formale.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	13	42	55
	23.64%	76.36%	36.67%
Istog	7	28	35
	20.00%	80.00%	23.33%
Deçan	9	21	30
	30.00%	70.00%	20.00%
Klinë	4	16	20
	20.00%	80.00%	13.33%
Junik	2	8	10
	5.71%	6.96%	6.67%
Total	35	115	150
	23.33%	76.67%	100.00%

Tabela 45. Paraqitja e ankesave - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 23.64% kanë paraqitur ankesë.

Istog – 20.00% kanë paraqitur ankesë.

Deçan – 30.00% (përqindja më e lartë).

Klinë – 20.00% kanë paraqitur ankesë.

Junik – 2 nga 10 biznese kanë paraqitur ankesë.

Deçani paraqet nivelin më të lartë të përdorimit të mekanizmit të ankesave, ndërsa në komunat e tjera përqindja sillet rreth 20–24%.

Përqindja e Ankesave të Bizneseve sipas Komunës



Deçani ka përqindjen më të lartë të ankesave të bizneseve, ndërsa Istogu dhe Klinë kanë përqindjen më të ulët.

Figura 44. Përgjigjet e ankesave - Biznese dhe Institucione

5.15. Përgjigjja ndaj ankesave – Biznese dhe Institucione

Nga 35 biznese që kanë paraqitur ankesë gjatë dy viteve të fundit, përgjigjet lidhur me pranimin e përgjigjes nga KRU “Hidrodrini” Sh.A. janë si vijon:

- 21 biznese (60.00%) kanë pranuar përgjigje;
- 8 biznese (22.86%) kanë pranuar përgjigje vetëm ndonjëherë;
- 6 biznese (17.14%) nuk kanë pranuar përgjigje.

Kjo tregon se shumica e bizneseve marrin përgjigje ndaj ankesave të tyre, megjithatë një pjesë prej rreth 40% (ndonjëherë ose jo) nuk përjetojnë komunikim të plotë dhe të qëndrueshëm.

Qytet	Po	Jo	Ndonjëherë	Totali
Pejë	6	2	5	13
	46.15%	15.38%	38.46%	37.14%
Istog	5	1	1	7
	71.43%	14.29%	14.29%	20.00%
Deçan	6	2	1	9
	66.67%	22.22%	11.11%	25.71%
Klinë	3	0	1	4
	75.00%	0.00%	25.00%	11.43%
Junik	1	1	0	2
	4.76%	16.67%	0.00%	5.71%
Total	21	6	8	35
	60.00%	17.14%	22.86%	100.00%

Tabela 46. Përgjigjja ndaj ankesave - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 46.15% po; 38.46% ndonjëherë; 15.38% jo.

Istog – 71.43% po; 14.29% ndonjëherë; 14.29% jo.

Deçan – 66.67% po; 11.11% ndonjëherë; 22.22% jo.

Klinë – 75.00% po; 25.00% ndonjëherë; asnjë rast “jo”.

Junik – 1 po; 1 jo.

Klina dhe Istogu paraqesin nivel më të lartë të përgjigjes së drejtpërdrejtë, ndërsa në Pejë evidentohet përqindje e konsiderueshme e përgjigjeve jo të rregullta (“ndonjëherë”).

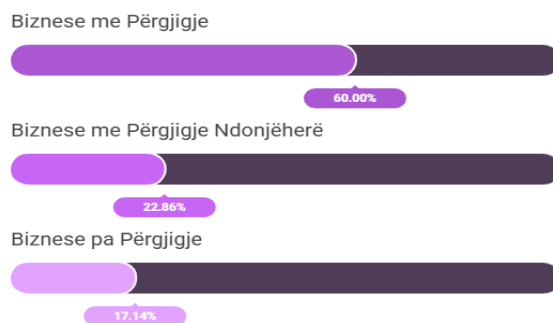


Figura 45. Përgjigja ndaj ankesave - Biznese dhe Institucione

5.16. Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave – Biznese dhe Institucione

Nga 35 bizneset që kanë paraqitur ankesë, mënyra e përgjigjes nga KRU “Hidrodrini” Sh.A. paraqitet si vijon:

- 23 raste (65.71%) janë trajtuar nga Qendra e Thirrjeve;
- 9 raste (25.71%) janë trajtuar nga ndonjë punëtor i RWCH/KRUH;
- 3 raste (8.57%) respondentët nuk e dinë saktësisht nga kush është trajtuar ankesa.

Qendra e Thirrjeve paraqitet si kanali kryesor i trajtimit të ankesave për segmentin biznesor.

Qytet	Qendra e thirrjeve është përgjigjur	Nga ndonjë punëtor i RWCH	Nuk e di	Totali
Pejë	7	5	1	13
	53.85%	38.46%	7.69%	37.14%
Istog	7	0	0	7
	100.00%	0.00%	0.00%	20.00%
Deçan	4	3	2	9
	44.44%	33.33%	22.22%	25.71%
Klinë	4	0	0	4
	100.00%	0.00%	0.00%	11.43%
Junik	1	1	0	2
	4.35%	2.86%	0.00%	5.71%
Total	23	9	3	35
	65.71%	25.71%	8.57%	100.00%

Tabela 47. Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 53.85% Qendra e Thirrjeve; 38.46% punëtor i KRUH; 7.69% nuk e dinë.

Istog – 100% e ankesave janë trajtuar nga Qendra e Thirrjeve.

Deçan – 44.44% Qendra e Thirrjeve; 33.33% punëtor; 22.22% nuk e dinë.

Klinë – 100% e rasteve nga Qendra e Thirrjeve.

Junik – 1 rast Qendra e Thirrjeve; 1 rast nga punëtor.

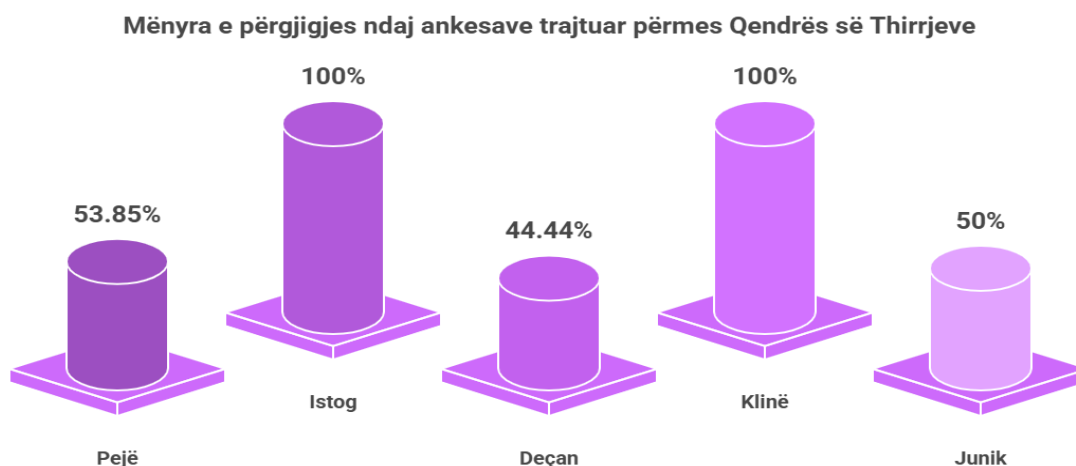


Figura 46. Mënyra e përgjigjes ndaj ankesave trajtuar përmes qendrës së thirrjeve

5.17. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar – Biznese dhe Institucione

Nga 35 biznese që kanë paraqitur ankesë, vlerësimi mbi kënaqshmërinë me përgjigjen e pranuar paraqitet si vijon:

- 23 biznese (65.71%) janë të kënaqur;
- 8 biznese (22.86%) janë deri diku të kënaqur;
- 2 biznese (5.71%) janë deri diku të pakënaqur;
- 2 biznese (5.71%) janë të pakënaqur.

Në total, **88.57%** e bizneseve shprehen të kënaqura ose deri diku të kënaqura me trajtimin e ankesës së tyre, ndërsa 11.42% shprehin pakënaqësi.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	7	5	0	1	13
	53.85%	38.46%	0.00%	7.69%	37.14%
Istog	4	3	0	0	7
	57.14%	42.86%	0.00%	0.00%	20.00%
Deçan	7	0	1	1	9
	77.78%	0.00%	11.11%	11.11%	25.71%
Klinë	3	0	1	0	4
	75.00%	0.00%	25.00%	0.00%	11.43%
Junik	2	0	0	0	2
	5.71%	0.00%	0.00%	0.00%	5.71%
Total	23	8	2	2	35
	65.71%	22.86%	5.71%	5.71%	100.00%

Tabela 48. Kënaqshmëria me përgjigjen e pranuar - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 53.85% të kënaqur; 38.46% deri diku të kënaqur; 7.69% të pakënaqur.

Istog – 57.14% të kënaqur; 42.86% deri diku të kënaqur; pa pakënaqësi.

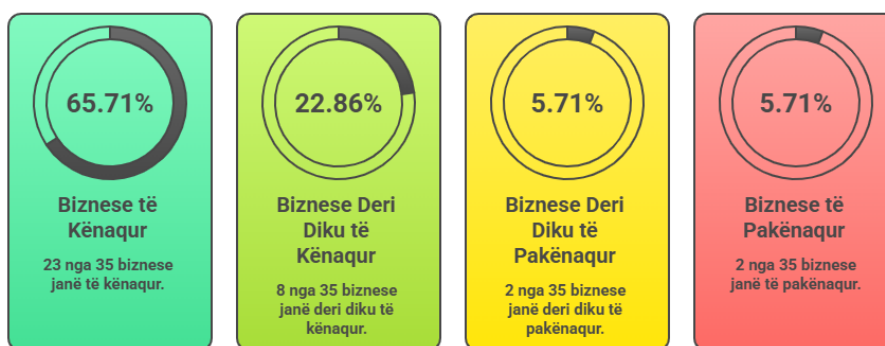
Deçan – 77.78% të kënaqur; 11.11% deri diku të pakënaqur; 11.11% të pakënaqur.

Klinë – 75.00% të kënaqur; 25.00% deri diku të pakënaqur.

Junik – 2 nga 2 biznese të kënaqura.

Deçani dhe Klina shfaqin përqindje më të lartë të pakënaqësisë relative, ndërsa Istogu dhe Juniku paraqesin vlerësim më pozitiv.

Kënaqshmëria e Bizneseve me Përgjigjet



Shumica e bizneseve janë të kënaqur me përgjigjet e tyre.

Figura 47. Kënaqshmëria e bizneseve me përgjigjet

5.18. Pagesa e rregullt e faturave – Biznese dhe Institucione

Bizneset dhe institucionet janë pyetur nëse i paguajnë faturat e ujit me rregull.

Nga 150 respondentë:

- **140 biznese (93.33%)** kanë deklaruar se i paguajnë faturat me rregull;
- **10 biznese (6.67%)** kanë deklaruar se nuk i paguajnë rregullisht.

Rezultati tregon nivel shumë të lartë disipline financiare në segmentin biznesor.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	50	5	55
	90.91%	9.09%	36.67%
Istog	34	1	35
	97.14%	2.86%	23.33%
Deçan	28	2	30
	93.33%	6.67%	20.00%
Klinë	18	2	20
	90.00%	10.00%	13.33%
Junik	10	0	10
	7.14%	0.00%	6.67%
Total	140	10	150
	93.33%	6.67%	100.00%

Tabela 49. Pagesa e rregullt e faturave - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 90.91% po; 9.09% jo.

Istog – 97.14% po (niveli më i lartë); 2.86% jo.

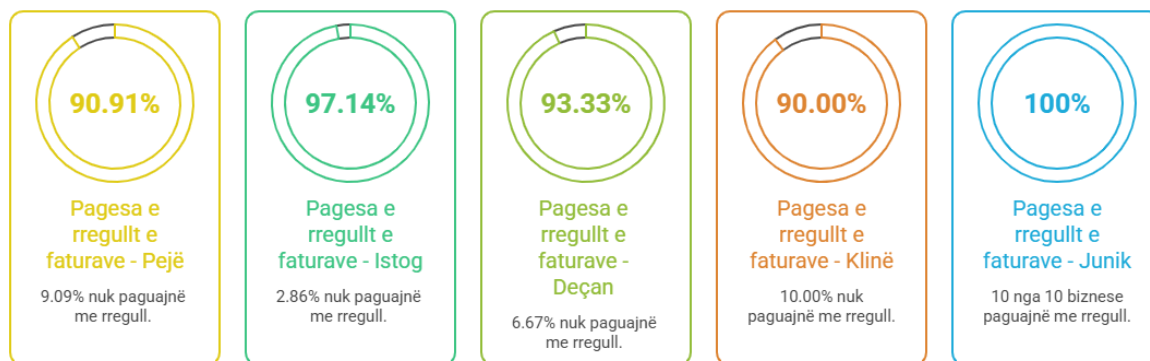
Deçan – 93.33% po; 6.67% jo.

Klinë – 90.00% po; 10.00% jo.

Junik – 10 nga 10 biznese paguajnë me rregull.

Në të gjitha komunat evidentohet nivel i lartë i pagesës së rregullt, me përqindje mbi 90%.

Pagesa e rregullt e faturave – Biznese dhe institucione



Pagesa e rregullt e faturave është e lartë në të gjitha komunat, me Istog duke pasur nivelin më të lartë.

Figura 48. Pagesa e rregullt e faturave - Biznese dhe Institucione

5.19. Arsyet e mospagimit të faturave – Biznese dhe Institucione

Nga 150 biznese/institucione të anketuara, vetëm 10 (6.67%) kanë deklaruar se nuk i paguajnë faturat me rregull. Këtyre u është kërkuar të specifikojnë arsyen e mospagimit.

Rezultatet tregojnë:

- 7 biznese (70.00%) – arsyeja kryesore është **gjendja ekonomike**;
- 3 biznese (30.00%) – kanë deklaruar se **harrojnë ndonjëherë**.

Qytet	Gjendja ekonomike	Harron ndonjëherë	Totali
Pejë	3	2	5
	30.00%	20.00%	50.00%
Istog	1	0	1
	10.00%	0.00%	10.00%
Deçan	2	0	2
	20.00%	0.00%	20.00%
Klinë	1	1	2
	10.00%	10.00%	20.00%
Junik	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%
Total	7	3	10
	70.00%	30.00%	100.00%

Tabela 50. Arsyet e mospagimit të faturave - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

- **Pejë** – 5 raste (3 për shkak të gjendjes ekonomike; 2 për harresë).
- **Istog** – 1 rast (gjendja ekonomike).
- **Deçan** – 2 raste (gjendja ekonomike).
- **Klinë** – 2 raste (1 gjendja ekonomike; 1 harresë).
- **Junik** – nuk është raportuar asnjë rast mospagimi.

Shpërndarja e Rasteve të Mospagimit sipas Komunës (raste)



Figura 49. Arsyet e mospagimit të faturave - Biznese dhe Institucione

5.20. Njohja me mundësinë e pagesës online – Biznese dhe Institucione

Bizneset dhe institucionet janë pyetur nëse janë në dijeni që faturat e ujit mund të paguhen edhe online.

Nga 150 respondentë:

- **135 biznese (90.00%)** janë në dijeni për mundësinë e pagesës online;
- **15 biznese (10.00%)** nuk janë në dijeni për këtë mundësi.

Rezultati tregon nivel shumë të lartë ndërgjegjësimi në segmentin biznesor.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	53	2	55
	96.36%	3.64%	36.67%
Istog	28	7	35
	80.00%	20.00%	23.33%
Deçan	27	3	30
	90.00%	10.00%	20.00%
Klinë	19	1	20
	95.00%	5.00%	13.33%
Junik	8	2	10
	5.93%	13.33%	6.67%
Total	135	15	150
	90.00%	10.00%	100.00%

Tabela 51. Njohja me mundësinë e pagesës online - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 96.36% janë në dijeni.

Istog – 80.00% janë në dijeni (niveli më i ulët krahasuar me komunat tjera).

Deçan – 90.00% janë në dijeni.

Klinë – 95.00% janë në dijeni.

Junik – 8 nga 10 biznese janë në dijeni.

Në shumicën e komunave, ndërgjegjësimi kalon 90%, me përjashtim të Istogut ku 20% e bizneseve deklarojnë se nuk janë të informuara.

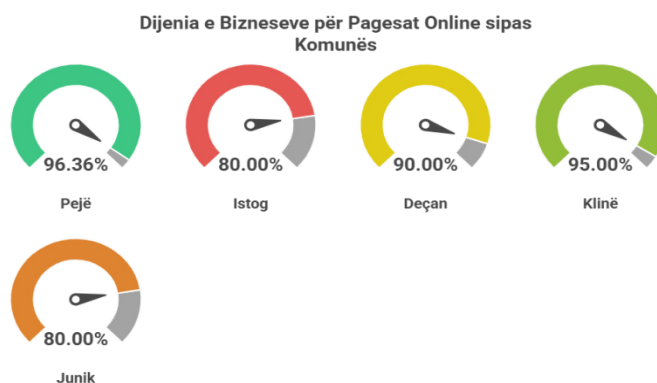


Figura 50. Njohja me mundësinë e pagesës online – Biznese dhe institucione

5.21. Përdorimi i formave të pagesës online – Biznese dhe Institucione

Nga 135 biznese/institucione që kanë deklaruar se janë në dijeni për pagesën online, janë analizuar format që përdoren më shpesh.

Rezultatet në nivel total tregojnë:

- **78 biznese (57.78%)** – nuk përdorin asnjërën formë online rregullisht;
- **56 biznese (41.48%)** – përdorin platformën **eKosova**;
- **1 biznes (0.74%)** – përdor aplikacionin mobil **eHidrodrini**.

Qytet	Nuk përdor asnjërën rregullisht	Platformen eKosova	Aplikacionin Mobil eHidrodrini	Totali
Pejë	31	21	1	53
	58.49%	39.62%	1.89%	39.26%
Istog	19	9	0	28
	67.86%	32.14%	0.00%	20.74%
Deçan	14	13	0	27
	51.85%	48.15%	0.00%	20.00%
Klinë	10	9	0	19
	52.63%	47.37%	0.00%	14.07%
Junik	4	4	0	8
	5.13%	7.14%	0.00%	5.93%
Total	78	56	1	135
	57.78%	41.48%	0.74%	100.00%

Tabela 52. Përdorimi i formave të pagesës online - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 39.62% përdorin eKosova; 58.49% nuk përdorin rregullisht pagesën online.

Istog – 32.14% përdorin eKosova; 67.86% nuk përdorin rregullisht.

Deçan – 48.15% përdorin eKosova; 51.85% nuk përdorin rregullisht.

Klinë – 47.37% përdorin eKosova; 52.63% nuk përdorin rregullisht.

Junik – përdorimi është i balancuar (4 me eKosova, 4 që nuk përdorin rregullisht).

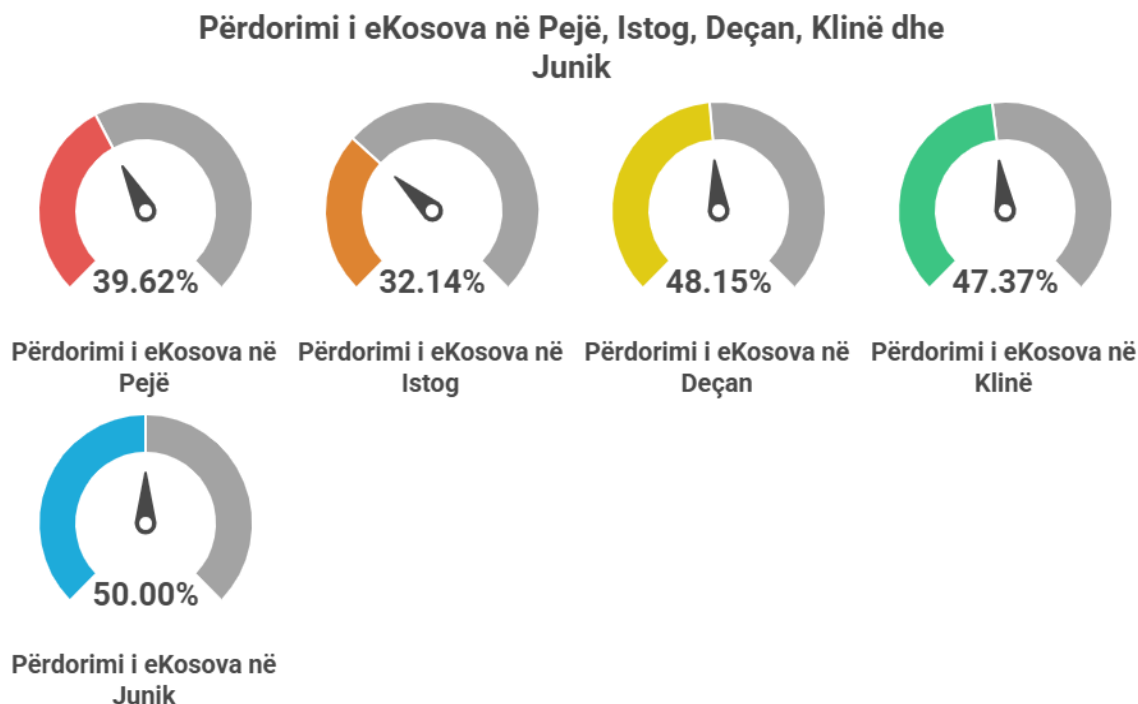


Figura 51. Përdorimi i platformave online - Biznese dhe Institucione

5.22. Vlerësimi i përvojës me pagesën online – Biznese dhe Institucione

Bizneset dhe institucionet janë pyetur si e vlerësojnë përvojën me formën e pagesës online që përdorin më shpesh.

Nga 150 respondentë:

- 93 biznese (62.00%) – nuk e përdorin fare pagesën online;
- 32 biznese (21.33%) – e konsiderojnë kryesisht të lehtë;
- 17 biznese (11.33%) – e konsiderojnë shumë të lehtë dhe të shpejtë;
- 8 biznese (5.33%) – e vlerësojnë si as e lehtë as e vështirë;
- Nuk ka përqindje të konsiderueshme pakënaqësie në këtë segment.

Qytet	As e lehtë as e vështirë	Kryesisht e lehtë	Nuk e përdor pagesën online	Shumë e lehtë dhe e shpejtë	Totali
Pejë	3	13	33	6	55
	5.45%	23.64%	60.00%	10.91%	36.67%
Istog	1	5	26	3	35
	2.86%	14.29%	74.29%	8.57%	23.33%
Deçan	2	8	17	3	30
	6.67%	26.67%	56.67%	10.00%	20.00%
Klinë	2	4	11	3	20
	10.00%	20.00%	55.00%	15.00%	13.33%
Junik	0	2	6	2	10
	0.00%	20.00%	60.00%	20.00%	6.67%
Total	8	32	93	17	150
	5.33%	21.33%	62.00%	11.33%	100.00%

Tabela 53. Vlerësimi i përvijës me pagesën online – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 60% nuk e përdorin; 34.55% e vlerësojnë si të lehtë ose shumë të lehtë.

Istog – 74.29% nuk e përdorin; vetëm 22.86% japin vlerësim pozitiv.

Deçan – 56.67% nuk e përdorin; 36.67% japin vlerësim pozitiv.

Klinë – 55% nuk e përdorin; 35% japin vlerësim pozitiv.

Junik – 60% nuk e përdorin; 40% japin vlerësim pozitiv.

Përdorimi i Pagesave Online nga Bizneset



Shumica e bizneseve nuk përdorin pagesa online, duke treguar një mundësi të madhe për rritje.

Figura 52. Përdorimi i pagesave online - Biznese dhe Institucione

5.23. Arsyet e mospërdorimit të pagesës online – Biznese dhe Institucione

Nga 93 biznese/institucione që kanë deklaruar se nuk e përdorin pagesën online, janë analizuar arsyet kryesore (me mundësi zgjedhjeje deri në dy alternativa).

Rezultatet në nivel total tregojnë:

- **63 biznese (67.74%)** – preferojnë kontaktin fizik / pagesën tradicionale;
- **18 biznese (19.35%)** – nuk kanë besim të mjaftueshëm në sigurinë e pagesave online;
- **8 biznese (8.60%)** – procesi i pagesës online u duket i ndërlikuar;

- **4 biznese (4.30%)** – kanë pasur përvojë jo të mirë më herët.

Qytet	Kam pasur përvojë jo të mirë më herët	Nuk kam besim të mjaftueshëm në sigurinë e pagesave online	Preferoj kontaktin fizik / pagesën tradicionale	Procesi i pagesës online më duket i ndërlikuar	Totali
Pejë	1	5	23	4	33
	3.03%	15.15%	69.70%	12.12%	35.48%
Istog	1	4	18	3	26
	3.85%	15.38%	69.23%	11.54%	27.96%
Deçan	1	4	11	1	17
	5.88%	23.53%	64.71%	5.88%	18.28%
Klinë	0	3	8	0	11
	0.00%	27.27%	72.73%	0.00%	11.83%
Junik	1	2	3	0	6
	16.67%	33.33%	50.00%	0.00%	6.45%
Total	4	18	63	8	93
	4.30%	19.35%	67.74%	8.60%	100.00%

Tabela 54. Arsyet e mospërdorimit të pagesës online – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Në të gjitha komunat, arsyeja dominuese është **preferenca për pagesë tradicionale**, me përqindje:

- Pejë – 69.70%
- Istog – 69.23%
- Deçan – 64.71%
- Klinë – 72.73%
- Junik – 50.00%

Mosbesimi ndaj sigurisë së pagesave online është arsyeja e dytë më e shpeshtë, veçanërisht në:

- Klinë – 27.27%
- Deçan – 23.53%
- Junik – 33.33%

Preferencat e Bizneseve për Metodat e Pagesës

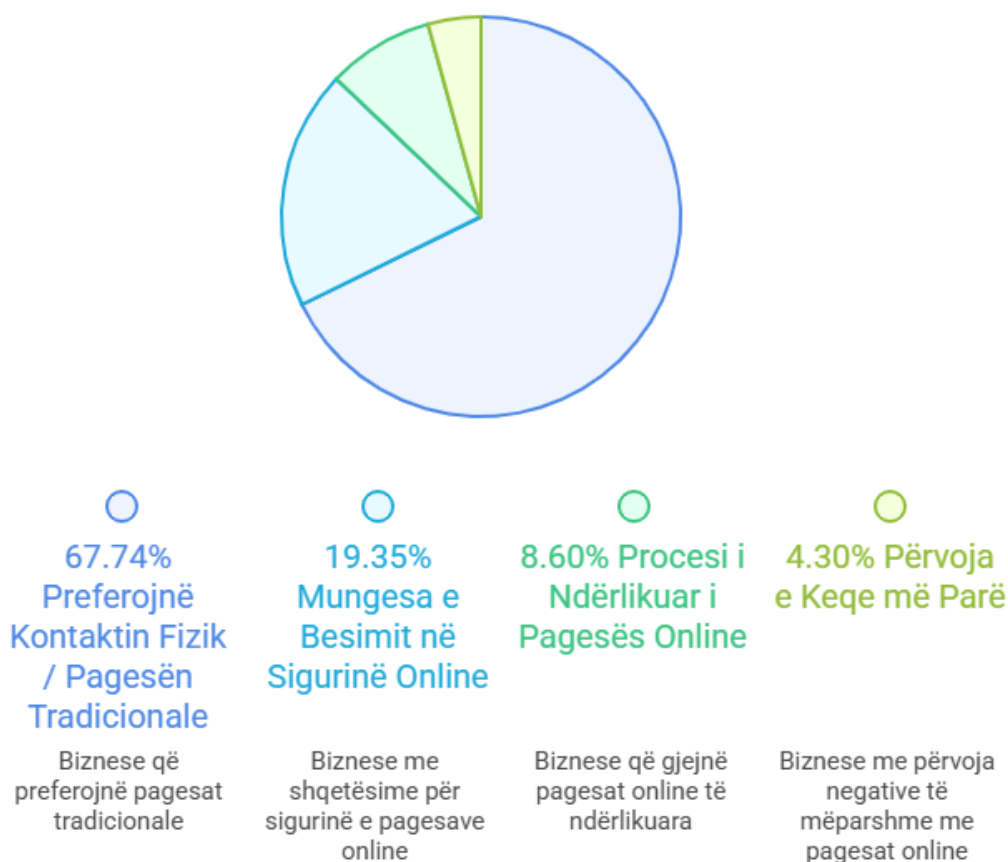


Figura 53. Preferencat e bizneseve për metodat e pagesës

5.24. Njohja me tarifat e shërbimeve – Biznese dhe Institucione

Bizneset dhe institucionet janë pyetur nëse janë të njohura me çmimet (tarifat) e shërbimeve të KRUH.

Nga 150 respondentë:

- **143 biznese (95.33%)** janë të njohura me tarifat;
- **7 biznese (4.67%)** nuk janë të njohura.

Rezultati tregon nivel shumë të lartë transparence dhe ndërgjegjësimi në segmentin biznesor.

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	19	1	20
	95.00%	5.00%	13.33%
Junik	9	1	10
	6.29%	14.29%	6.67%
Total	143	7	150
	95.33%	4.67%	100.00%

Tabela 55. Njohja me tarifë dhe shërbimeve – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 100% e bizneseve janë të njohura me tarifë.

Istog – 94.29% po; 5.71% jo.

Deçan – 90.00% po; 10.00% jo.

Klinë – 95.00% po; 5.00% jo.

Junik – 9 nga 10 biznese janë të njohura me tarifë.

Në të gjitha komunat evidentohet nivel i lartë njohjeje, me përqindje mbi 90%.

Njohja me Tarifë dhe Shërbimeve nga Bizneset

Pejë: Njohja me Tarifë



Istog: Njohja me Tarifë



Deçan: Njohja me Tarifë



Klinë: Njohja me Tarifë



Junik: Njohja me Tarifë



Figura 54. Njohja me tarifë dhe shërbimeve nga bizneset

5.25. Vlerësimi i çmimit të shërbimeve (tarifave) – Biznese dhe Institucione

Nga 143 biznese/institucione që deklaruan se janë të njohura me tarifat, janë analizuar perceptimet lidhur me nivelin e çmimeve.

Rezultatet në nivel total tregojnë:

- **76 biznese (53.15%)** i konsiderojnë tarifat **reale**;
- **51 biznese (35.66%)** i konsiderojnë tarifat **të larta**;
- **16 biznese (11.19%)** i konsiderojnë tarifat **të ulëta**.

Qytet	Reale	I ulët	I lartë	Totali
Pejë	26	8	21	55
	47.27%	14.55%	38.18%	38.46%
Istog	21	0	12	33
	63.64%	0.00%	36.36%	23.08%
Deçan	12	2	13	27
	44.44%	7.41%	48.15%	18.88%
Klinë	15	1	3	19
	78.95%	5.26%	15.79%	13.29%
Junik	2	5	2	9
	2.63%	31.25%	3.92%	6.29%
Total	76	16	51	143
	53.15%	11.19%	35.66%	100.00%

Tabela 56. Vlerësimi i çmimit të shërbimeve (tarifave) – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë

- 47.27% i konsiderojnë reale;
- 38.18% i konsiderojnë të larta;
- 14.55% i konsiderojnë të ulëta.

Istog

- 63.64% reale;
- 36.36% të larta;
- 0% të ulëta.

Deçan

- 44.44% reale;
- 48.15% të larta (niveli më i lartë i perceptimit negativ);
- 7.41% të ulëta.

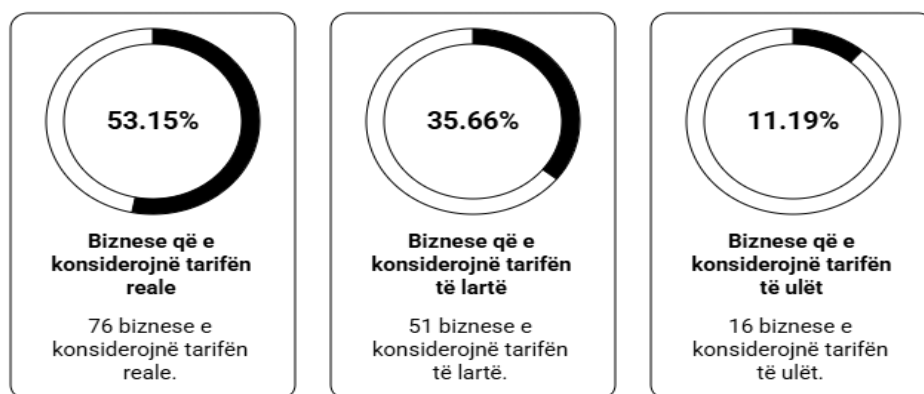
Klinë

- 78.95% reale (niveli më i lartë i perceptimit pozitiv);
- 15.79% të larta;
- 5.26% të ulëta.

Junik

- 31.25% i konsiderojnë të ulëta;
- 3.92% të larta;
- pjesa tjetër i konsiderojnë reale.

Perceptimet e Bizneseve për Tarifat



Shumica e bizneseve e konsiderojnë tarifën reale, por një pjesë e konsiderueshme e konsideron atë të lartë.

Figura 55. Përceptimet e bizneseve për tarifën - Biznese dhe Institucione

5.26. Qartësia dhe kuptueshmëria e faturës – Biznese dhe Institucione

Bizneset dhe institucionet janë pyetur nëse fatura e lëshuar nga KRUH është e kuptueshme dhe e qartë.

Nga gjithsej 150 respondentë:

- 150 biznese (100.00%) kanë deklaruar se fatura është e kuptueshme dhe e qartë;
- Asnjë biznes nuk ka deklaruar paqartësi në faturim.

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 57. Qartësia dhe kuptueshmëria e faturës – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Në të gjitha komunat evidentohet përgjigje plotësisht pozitive:

- **Pejë** – 100% e bizneseve e konsiderojnë faturën të qartë;
- **Istog** – 100% përgjigje pozitive;
- **Deçan** – 100% përgjigje pozitive;
- **Klinë** – 100% përgjigje pozitive;
- **Junik** – 100% përgjigje pozitive.

Përgjigje Pozitive të Bizneseve për Faturën



Të gjitha komunat tregojnë përgjigje 100% pozitive për qartësinë e faturës.

Figura 56. Përgjigjet pozitive të bizneseve për faturën - Biznese dhe Institucione

5.27. Pajisja me ujëmatës – Biznese dhe Institucione

Bizneset dhe institucionet janë pyetur nëse posedojnë ujëmatës.

Nga gjithsej 150 respondentë:

- **150 biznese (100.00%)** kanë deklaruar se posedojnë ujëmatës;
- Asnjë biznes nuk ka deklaruar mungesë të ujëmatësit.

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 58. Pajisja me ujëmatës – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Në të gjitha komunat evidentohet mbulim i plotë me ujëmatës:

- **Pejë** – 100% posedojnë ujëmatës;
- **Istog** – 100% posedojnë ujëmatës;
- **Deçan** – 100% posedojnë ujëmatës;
- **Klinë** – 100% posedojnë ujëmatës;
- **Junik** – 100% posedojnë ujëmatës.

Mbulimi me ujëmatës në komunat e rajonit



Të gjitha komunat e rajonit kanë mbulim të plotë me ujëmatës.

Figura 57. Mbulimi me ujëmatës në komunat e rajonit - Biznese dhe Institucione

5.28. Leximi i rregullt i ujëmatësit – Biznese dhe Institucione

Bizneset dhe institucionet janë pyetur nëse ujëmatësi u lexohet rregullisht, p.sh. çdo muaj.

Nga 150 respondentë:

- **128 biznese (85.33%)** kanë deklaruar se ujëmatësi u lexohet rregullisht;
- **22 biznese (14.67%)** kanë deklaruar se leximi nuk bëhet rregullisht.

Qytet	Po	Jo	Totali
Pejë	47	8	55
	85.45%	14.55%	36.67%
Istog	30	5	35
	85.71%	14.29%	23.33%
Deçan	24	6	30
	80.00%	20.00%	20.00%
Klinë	18	2	20
	90.00%	10.00%	13.33%
Junik	9	1	10
	7.03%	4.55%	6.67%
Total	128	22	150
	85.33%	14.67%	100.00%

Tabela 59. Leximi i rregullt i ujëmatësit – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 85.45% po; 14.55% jo.

Istog – 85.71% po; 14.29% jo.

Deçan – 80.00% po; 20.00% jo (niveli më i lartë i përgjigjeve negative).

Klinë – 90.00% po; 10.00% jo (niveli më i lartë i leximit të rregullt).

Junik – 9 nga 10 biznese raportojnë lexim të rregullt.

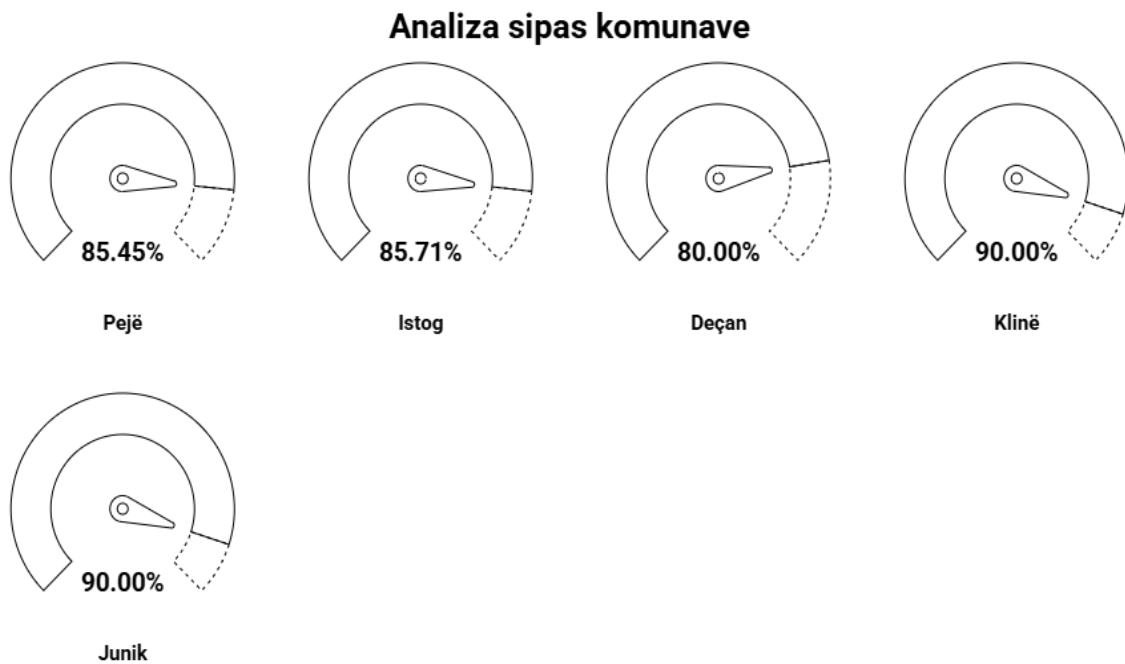


Figura 58. Leximi i rregullt i ujëmatësit – Biznese dhe institucione

5.29. Koha e fundit e leximit të ujëmatësit – Biznese dhe Institucione

Bizneset dhe institucionet janë pyetur se kur u është lexuar për herë të fundit ujëmatësi nga KRUH.

Nga gjithsej 153 përgjigje të regjistruara:

- 113 biznese (73.86%) – para 1 muaji;
- 25 biznese (16.34%) – para 2 muajve;
- 10 biznese (6.54%) – para 3 muajve;
- 5 biznese (3.27%) – para më shumë se 4 muajsh.

Qytet	Para 1 muaji	Para 2 muajve	Para 3 muajve	Para me shume se 4 muajsh	Totali
Pejë	47	4	3	1	55
	85.45%	7.27%	5.45%	1.82%	35.95%
Istog	28	5	1	1	35
	80.00%	14.29%	2.86%	2.86%	22.88%
Deçan	14	11	3	2	30
	46.67%	36.67%	10.00%	6.67%	19.61%
Klinë	18	1	3	1	23
	78.26%	4.35%	13.04%	0.00%	15.03%
Junik	6	4	0	0	10
	60.00%	40.00%	0.00%	0.00%	6.54%
Total	113	25	10	5	153
	73.86%	16.34%	6.54%	3.27%	100.00%

Tabela 60. Koha e fundit e leximit të ujëmatësit – Biznese dhe institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 85.45% raportojnë lexim brenda muajit të fundit; vetëm 1.82% mbi 4 muaj.

Istog – 80% raportojnë lexim para 1 muaji; rastet mbi 3 muaj mbeten minimale.

Deçan – vetëm 46.67% raportojnë lexim para 1 muaji; 36.67% para 2 muajve dhe 6.67% mbi 4 muaj, çka tregon interval më të gjatë leximi krahasuar me komunat tjera.

Klinë – 78.26% raportojnë lexim para 1 muaji; rastet mbi 3 muaj janë shumë të ulëta.

Junik – 60% raportojnë lexim para 1 muaji dhe 40% para 2 muajve.

Leximi i ujëmatësit nga KRUH

Biznese me lexim para 1 muaji



Biznese me lexim para 2 muajve



Biznese me lexim para 3 muajve



Biznese me lexim para më shumë se 4 muajsh



Figura 59. Leximi i ujëmatësit nga KRUH - Biznese dhe Institucione

5.30. Kënaqësia me cilësinë e ujit – Biznese dhe Institucione

Bizneset dhe institucionet janë pyetur lidhur me nivelin e kënaqësisë ndaj cilësisë së ujit.

Nga 150 respondentë:

- **132 biznese (88.00%)** janë të kënaqura;
- **14 biznese (9.33%)** janë deri diku të kënaqura;
- **4 biznese (2.67%)** janë deri diku të pakënaqura;
- Asnjë biznes nuk ka deklaruar se është i pakënaqur.

Qytet	I kënaqur	Deri diku I kënaqur	Deri diku I pakënaqur	I pakënaqur	Totali
Pejë	48	5	2	0	55
	87.27%	9.09%	3.64%	0.00%	36.67%
Istog	31	3	1	0	35
	88.57%	8.57%	2.86%	0.00%	23.33%
Deçan	25	4	1	0	30
	83.33%	13.33%	3.33%	0.00%	20.00%
Klinë	19	1	0	0	20
	95.00%	5.00%	0.00%	0.00%	13.33%
Junik	9	1	0	0	10
	90.00%	10.00%	0.00%	0.00%	6.67%
Total	132	14	4	0	150
	88.00%	9.33%	2.67%	0.00%	100.00%

Tabela 61. Kënaqësia me cilësinë e ujit - Biznese dhe Institucione

Analiza sipas komunave

Pejë – 87.27% të kënaqur; 3.64% deri diku të pakënaqur.

Istog – 88.57% të kënaqur; 2.86% deri diku të pakënaqur.

Deçan – 83.33% të kënaqur; 3.33% deri diku të pakënaqur.

Klinë – 95.00% të kënaqur (niveli më i lartë i kënaqësisë); asnjë përgjigje negative.

Junik – 90.00% të kënaqur; nuk evidentohet pakënaqësi.

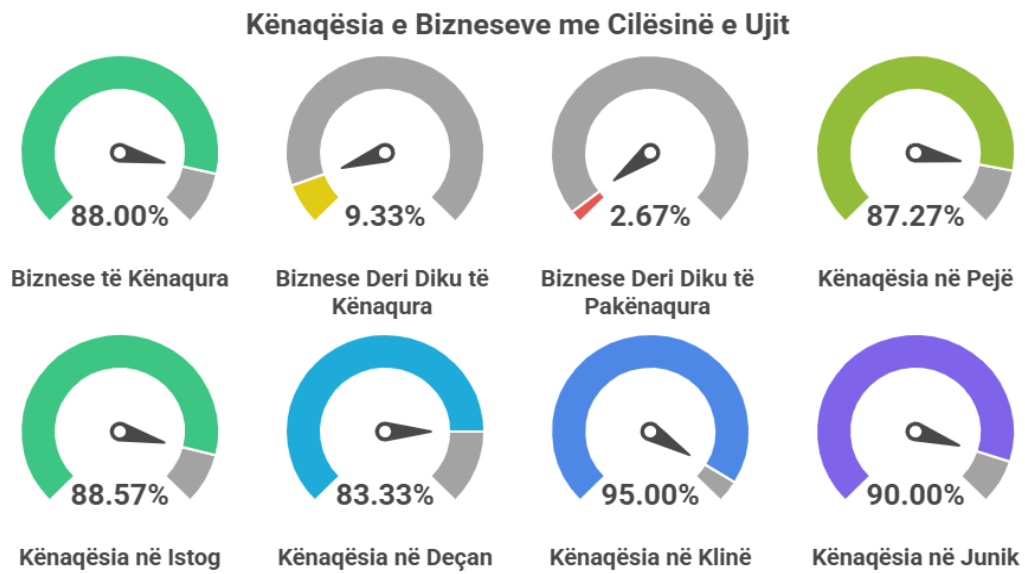


Figura 60. Kënaqësia e bizneseve me cilësinë e ujit - Biznese dhe Institucione

3. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME

Hulumtimi i realizuar mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve paraqet një instrument të rëndësishëm për vlerësimin e cilësisë së shërbimeve të ofruara nga K.R.U. “Hidrodrini” Sh.A. Përmes analizës së të dhënave të mbledhura është bërë e mundur identifikimi i perceptimeve të konsumatorëve, si dhe evidentimi i fushave ku ndërmarrja mund të përmirësojë më tej performancën e saj. Gjetjet e këtij studimi kontribuojnë në orientimin e politikave dhe aktiviteteve të ardhshme që synojnë rritjen e efikasitetit të shërbimeve dhe përmirësimin e marrëdhënies me konsumatorët.

Në bazë të analizës së të dhënave, janë identifikuar disa çështje kryesore që kërkojnë vëmendje të vazhdueshme dhe që mund të kontribuojnë në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve:

- **Përmirësimi i stabilitetit të furnizimit me ujë** – Në disa zona janë raportuar reduktime të herëpashershme të furnizimit. Rekomandohet që ndërmarrja të vazhdojë investimet në mirëmbajtjen dhe modernizimin e rrjetit të ujësjellësit, në mënyrë që të sigurohet furnizim më i qëndrueshëm dhe cilësor për konsumatorët.
- **Forcimi i komunikimit dhe informimit të konsumatorëve** – Rritja e transparencës dhe përdorimi i kanaleve të ndryshme të komunikimit do të ndihmojë në informimin më të mirë të konsumatorëve për ndërprerjet e planifikuara të shërbimit, aktivitetet e mirëmbajtjes dhe shërbimet që ofron ndërmarrja.
- **Përmirësimi i qasjes së konsumatorëve në shërbimet për ankesa dhe kërkesa** – Lehtësimi i procedurave për paraqitjen e ankesave dhe informimi më i mirë i konsumatorëve mbi këto mekanizma do të kontribuojë në rritjen e besimit dhe në përmirësimin e bashkëpunimit ndërmjet konsumatorëve dhe ndërmarrjes.

Zbatimi i këtyre masave do të ndikojë në rritjen e cilësisë së shërbimeve dhe në përmirësimin e përvojës së konsumatorëve. Në të njëjtën kohë, është e rëndësishme që ndërmarrja të vazhdojë monitorimin e rregullt të kënaqshmërisë së konsumatorëve, në mënyrë që të identifikojë në kohë nevojat dhe pritshmëritë e tyre dhe të ndërmarrë masa për përmirësim të vazhdueshëm të shërbimeve.

4. ANEKS 1. PYETËSORI



Anketë mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve K.R.U. "Hidrodrini" Sh.A. – 2026

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 2025.

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. Mosha e të anketuarit: _____

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

☐ Po

☐ Jo

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

☐ Po

☐ Jo

11. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?

☐ I kënaqur

☐ Deri diku i kënaqur

☐ Deri diku i pakënaqur

☐ i pakënaqur

12. A keni reduktime të ujit?

- ☐ Po
☐ Jo

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

- ☐ Në mëngjes
☐ Gjatë ditës
☐ Në mbrëmje

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

- ☐ Po
☐ Ndonjëherë
☐ Jo

15. Nëse po, në çfarë mënyre njoftoheni?

- ☐ Përmes Radios
☐ Përmes ueb-faqes
☐ Lexuesi
☐ Telefonit
☐ Mënyrë tjetër

15a. Nëse mënyrë tjetër si?

16. A jeni të kyqur në shërbimet e kanalizimit?

- ☐ Po
☐ Jo

17. A i njihni procedurat për ankesa?

- ☐ Po
☐ Jo

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

- ☐ Po
☐ Jo

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

- ☐ Po

- ☐ Jo
- ☐ Ndonjëherë

20. Nëse po, si janë përgjigjur?

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

21. Sa jeni të kënaqur me përgjigjen e pranuar?

- ☐ I kënaqur
- ☐ Jo
- ☐ Ndonjëherë

22. A i paguani faturat me rregull?

- ☐ Po
- ☐ Jo

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

23. A jeni në dijeni që faturat e ujit mund t'i paguani edhe online?

- ☐ Po
- ☐ Jo

23a. Nëse Po, Cilën nga format e pagesës online e përdorni më shpesh?

- ☐ Platformën eKosova
- ☐ Aplikacionin mobil eHidrodrini
- ☐ Portalin online të KRU "Hidrodrini"
- ☐ Nuk përdor asnjërën rregullisht

24. Si do ta vlerësonit përvojën tuaj me formën e pagesës online që përdorni më shpesh?

- ☐ Shumë e lehtë dhe e shpejtë
- ☐ Kryesisht e lehtë
- ☐ As e lehtë as e vështirë
- ☐ E vështirë
- ☐ Nuk e përdor pagesën online

24a .Nese nuk e perdor pagesen online, cilat janë arsyt kryesore që nuk përdorni pagesën online? (zgjidhni deri në dy)

- ☐ Nuk jam mjaftueshëm i/e informuar për opsionet e pagesës online
- ☐ Nuk kam besim të mjaftueshëm në sigurinë e pagesave online
- ☐ Procesi i pagesës online më duket i ndërlikuar
- ☐ Kam pasur përvojë jo të mirë më herët
- ☐ Preferoj kontaktin fizik / pagesën tradicionale
- ☐ Arsye tjetër:

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

- ☐ Po
- ☐ Jo

25a. Nëse po - çka mendoni për çmimin e shërbimeve (tarifave)?

- ☐ I ulët
- ☐ Reale
- ☐ I lartë

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

- ☐ Po
- ☐ Jo

27. Nëse jo, ju lutem shpjegoni pse?

28. A keni ujëmatës?

- ☐ Po
- ☐ Jo

28a. Nëse jo - pse nuk keni ujëmatës?

28b. Nëse jo - a mendoni se fatura paushall përfaqëson konsumimin tuaj?

- ☐ Pajtohem
- ☐ Deri diku pajtohem
- ☐ Deri diku nuk pajtohem
- ☐ Nuk pajtohem

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

☐ Po

☐ Jo

30. 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

31. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

☐ I kënaqur

☐ Deri diku i kënaqur

☐ Deri diku i pakënaqur

☐ I pakënaqur

31a. Nëse jeni të pakënaqur, pse?

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