



KËNAQSHMËRIA E KONSUMATORËVE
SONDAZH LIDHUR ME SHERBIMET E K.U.R "HIDRODRINI" Sh.A
VITI 2018

RAPORTI FINAL

PËRGADITUR NGA:
OJQ - AGJENSIONI PËR DEMOKRACI LOKALE KOSOVË

Pejë, 14 Mars 2018

Permbajtja

1. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE	3
2. METODOLOGJIA E PUNES.....	5
3. Paraqitja e rezultateve të hulumtimit - Analiza.....	6
1. Ndarja Gjinore:	6
2. Moshë e respondentve.....	7
3. Statusi social	7
1. A jeni konsumatori K.R.U “Hidrodrini”?	8
2. A jeni të kënaqur me furnizim me ujë?.....	9
3. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e K.U.R “Hidrodrini”?	9
4. A keni reduktime të ujit?	10
5. Ai paguani fakturat me rregull?	11
6. Nëse jo, cilat janë arsytet për mospagimin e faturave të ujit?	12
7. Sa jeni të kënaqur me saktësinë e leximit të ujematësit?	12
8. A i njihni procedurat për ankesa në rastet kur keni pakënaqësi ndaj shërbimeve të ujësjellësit? ..	13
9. Sa jeni të kënaqur me korrektësinë e shqyrtimit të ankesave?	14
10. A jeni të kënaqur në shërbimet e kanalizimit?.....	14
11. Pyetësori	Error! Bookmark not defined.

1. PËRMBLEDHJE EKZEKUTIVE

K.R.U "Hidrodrini" Sh.A. është ndermarrje publike e cila vepron me shërbimet e veta në territorin e Komunës së Pejës, Istogut, Klinës, Deçanit dhe Junikut duke ofruar kështu shërbimet e veta për kategoritë e ndryshme të konsumatorve. Qëllimi kryesor i K.R.U "Hidrodrini" Sh.A është ofrimi i shërbimeve cilësore dhe trajtimi i konsumatoreve në mënyrë të drejtë, të barabartë dhe pa dallime. Me qëllim që të jete me afër konsumatoreve të vet dhe të përmirësoje performancën e vet, K.R.U "Hidrodrini" Sh.A, çdo vit ben sondazhe lidhur me shkallën e kënaqshmërisë së konsumatorëve të vet.

Keto sondazhe përkatësisht matja dhe njohja konkrete e kësaj kënaqshmërie ka rëndësi të shumëfishtë ngase mbi këtë bazë kompania jo vetëm se konstaton opinionin e konsumatorve të saj por kjo mund të shërbejë edhe si orientim për përmirësimin e shërbimeve në segmente e caktuara.

Organizata jo-qeveritare Agjensioni për Demokraci Lokale në Kosovë me Zyren e saj në Shtëpia e Kultures Peje, 30000 Rruga Enver Hadri, gjatë muajit Shkurt-Mars 2018 ka realizuar një sondazh në Komunën e Pejës, Istogut, Klina, Deçanit dhe Junikut lidhur me kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet e K.R.U "Hidrodrini" Sh.A. K.R.U "Hidrodrini" Sh.A është institucion publik profesional i licencuar nga Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit, për ofrimin e shërbimeve bazë, të furnizimit me ujë të pijshëm dhe shërbimet kanalizimit në rajonin e Pejës.

Siç u cek më lart, ky sondazh është kryer me qëllim të matjes së shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e K.R.U "Hidrodrini" Sh.A, gje që ka kontraktuar OJQ lokale - Agjensionin për Demokraci Lokale e cila përmes anketimit të respondentve në terren në Pejë, Istog, Klinë, Deçan dhe Junik, ka përpiluar sondazhin e kënaqshmërisë së konsumatorëve për vitin 2018.

Për të reflektuar në këtë përkushtim, KUR "Hidrodrini" Sh.A. e ka të domosdoshme që të njoftohet me opinionin, perceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ofron ajo. Ky informacion i shërben KUR "Hidrodrini" Sh.A., si udhërrëfyes mbi të cilin i planifikon dhe i përqendron angazhimet e saj në adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve dhe rrjedhimisht përmirëson aspektet e veçanta të shërbimeve me të cilat konsumatorët janë të pakënaqur ose më pak të kënaqur. Për më tepër, me Ligjin për Ndërmarrjet Publike është përcaktuar si obligim për të gjitha ndërmarrjet publike që të vlerësojnë në intervale të rregullta kohore kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet të cilat i ofrojnë ato.

Konkretisht, neni 29 i këtij ligji përcakton se secila prej ndërmarrjeve publike duhet që në mënyrë të rregullt të testojë kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet e ofruara dhe për këtë të hartojë raport i cili duhet të dërgohet Njësisë për

Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike (NJPMNP) të Ministrisë së Ekonomisë dhe Financave (MEF) si dhe Qeverisë.

Qëllim tjetër i këtij hulumtimi është që KUR "Hidrodrini" Sh.A. - Pejë dhe palët tjera të interesit të njoftohen me qëndrimet e konsumatorëve para së gjithash rreth shërbimeve të furnizimit me ujë dhe shërbimet e kanalizimit por poashtu edhe me shërbimet tjera të veçanta të KUR "Hidrodrini" Sh.A. siç janë: rregullshmëria e leximit të ujëmatësve, cilësia e shqyrtimit të ankesave, dhe opsionet e pagesës së faturave që ofrohen aktualisht nga KUR "Hidrodrini" Sh.A.- Pejë.

Furnizimi me ujë të pijshëm është çështje e rëndësishme së jetësore dhe e drejte themelore për njerzimin. Edhe në vendet me burime të mjaftueshme të ujit është i pamundur furnizimi cilësor pa një menaxhim të qëndrueshëm dhe efikas. Duke marrë parasysh rëndësinë e madhe që ka furnizimi me ujë dhe shërbimet e kanalizimit është e nevojshme që të ekzistojnë raporte të përhershme ndërmjet Kompanisë shërbyese dhe konsumatorit. Andaj, mendimi i konsumatorit për cilësinë e shërbimeve dhe qështjet tjera është mjaft i rëndësishëm. Sondazhet e matjes së kënaqshmërisë janë një nga instrumentet të cilat kryesisht përdoren për marrjen e opinionit të konsumatorve lidhur me shërbimet.

Shpresojmë që ky sondazh të ndihmoj sado pak K.R.U "Hidrodrini" Sh.A në orientimet e saja dhe planifikimet strategjike të punës për të ardhmen me qëllim të përmirësimit të metutjeshe të performancës së vet duke ofruar shërbime sa më cilësore për konsumatorët e vet.

Organizata Jo-qeveritare
Agjensioni për Demokraci Lokale
Adresa: Shtëpia e Kulturës, Pejë 30000
Rruga: Enver Hadri
Tel: +381(039) 434 174
ldakosovo@aldaintranet.org

2. METODOLOGJIA E PUNES

Pasi janë përcaktuar pyetjet ne bashkepunim me KUR HIDRODRINI Sh.A, është hartuar pyetësori, i cili ka 10 pyetje me mënyra të ndryshme përgjigjeje, disa përgjigje me llojet e përgjigjeve po ose jo, disa me opsione për të zgjedhur përgjigjen, kurse në një pjesë është dhënë mundësia për të dhënë informacione shtesë në përgjigje.

Hulumtimi ka qenë anonim dhe qytetarët nuk janë pyetur për të dhënat personale, as për vendin e punës, përveç pyetjes nëse janë të punësuar në sektorin privat a publik. Për të mos ndikuar në rezultate, pyetësorët janë shpërndarë dhe intervistimi është kryer nga anetaret (stafi) me përvorje ne sondazhe te tilla te punesura prane Agjensionit per Demokraci Lokale.

Para se të fillojë administrimi i pyetësorit, në terren nga ana e stafit janë identifikuar rajonet në komunën e Pejës, Istogut, Klinës, Deçanit dhe Junikut. Me qëllim të arritjes së rezultateve sa më të sakta në lidhje me nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorve me shërbimet e K.R.U “Hidrodrini” në komunat në të cilat operon, te cekura me larte ka realizuar intervistimin në toptal të 350 respondentve në këtë ndarje:

TABELA:

Pejë	Istog	Klinë	Deçan	Junik
150	55	55	55	35

Siq eshet cekur me larte, anketimi është bërë përmes pyetesorit të përgatitur i cili përmban të dhënat gjenerale të respondentit siq janë: mosha, gjinia dhe statusi social si dhe 10 pyetje të cilat kanë të bëjnë me kënaqshmërinë e tyre me shërbimet e K.U.R “Hidrodrini”. Pyetesori përmban pyetje të qarta dhe përgjigje opcionale të përshtatshme për të gjitha kategoritë e respondentve të intervistuar.

Hulumtimi ka qenë i karakterit kuantitativ dhe i aplikuar në mënyrë direkte me persona madhor të cilët kanë njohuritë e mjaftueshme në lidhje me temën e trajtuar. Mbledhja dhe përpunimi i të dhënave ishin më efikase falë planifikimit dhe dizajnimit të pyetesorit të përshtatshëm formën e të cilit do të ua bashkangjesim edhe në fund të këtij raporti.

Respondent të këtij hulumtimi janë pjestar të ndryshëm të shoqërisë si për nga mosha, gjinia, statusi social etj.

3. Paraqitja e rezultateve të hulumtimit - Analiza

Agjensioni per Demokraci Lokale ne Kosove ka realizuar intervistimin në total të 350 respondentve sipas kesaj ndarje:

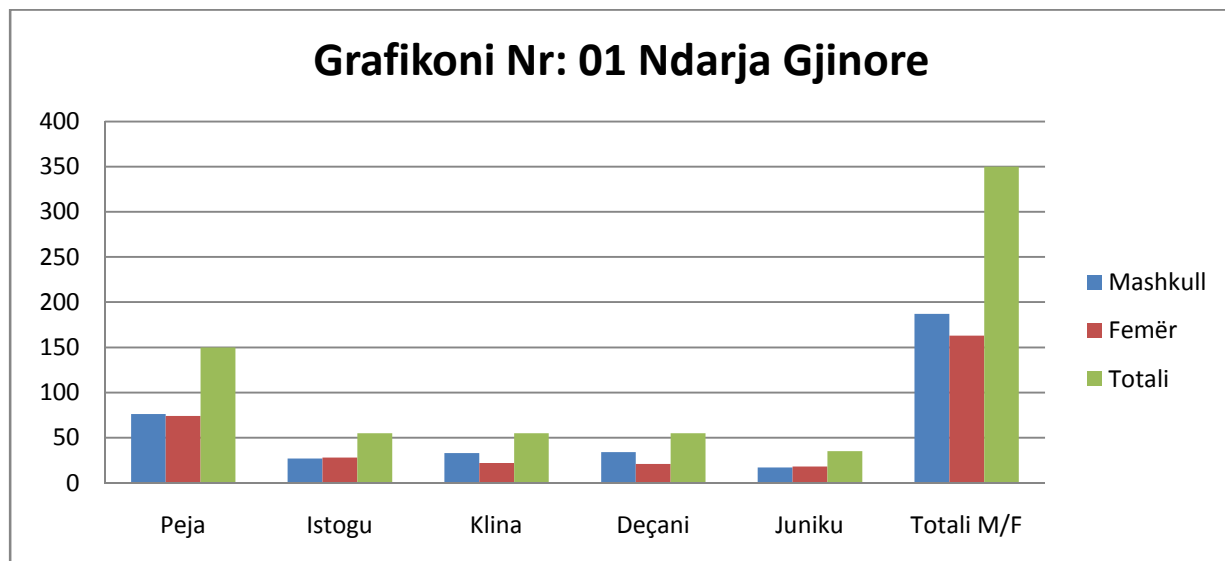
Zberthimi i pytesoreve sipas Komunave:

- Pejë: 150 respondent;
- Istog: 55 respondent;
- Klinë: 55 respondent;
- Deçan: 55 respondent;
- Junik: 35 respondent.

1. Ndarja Gjinore:

Pjesëmarrja në sondazh sipas gjinisë është paraqitur në tabelën e mëposhtme sipas komunave.

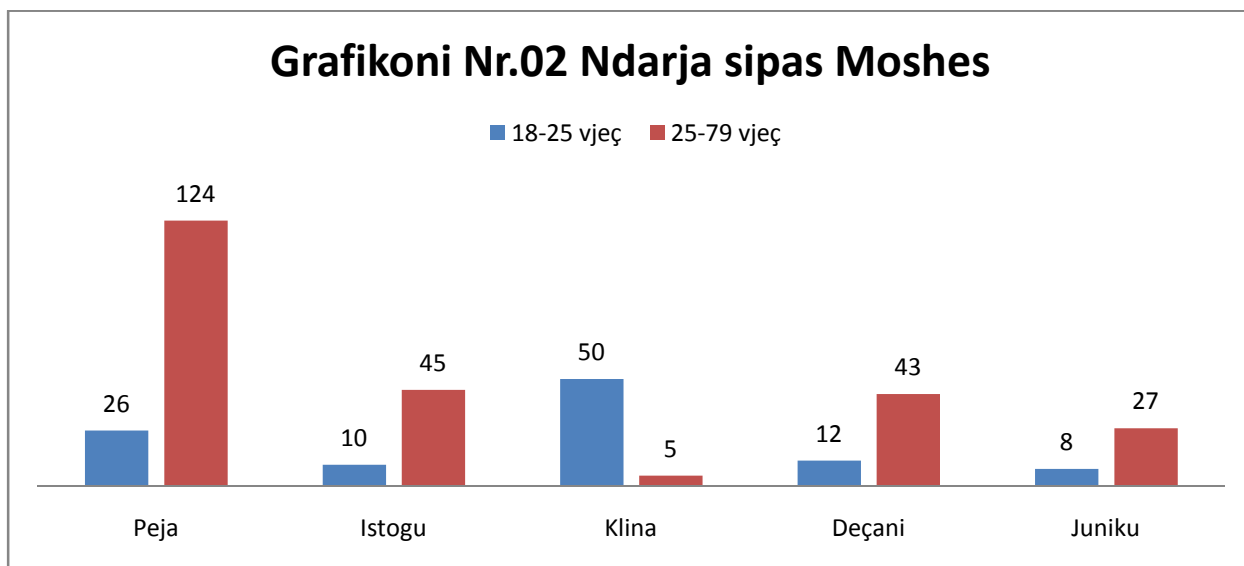
Komuna	Peja	Istogu	Klina	Deçani	Juniku	Totali M/F
Mashkull	76	27	33	34	17	187
Femër	74	28	22	21	18	163
Totali	150	55	55	55	35	350



2. Moshë e respondentve

Respondentët janë të moshave dhe gjinive të ndryshme duke filluar nga moshë 18 vjeç deri tek respondentët më të moshuarit 79 vjeç (pensioner nga moshë 66). Deri në moshën 25 vjeç janë intervistuar 106 persona ndërsa prej 25 deri në 79 vjeç janë intervistuar 244 persona.

Komuna	Peja	Istogu	Klina	Deçani	Juniku
18-25 vjeç	26	10	50	12	8
25-79 vjeç	124	45	5	43	27
Totali	150	55	55	55	35

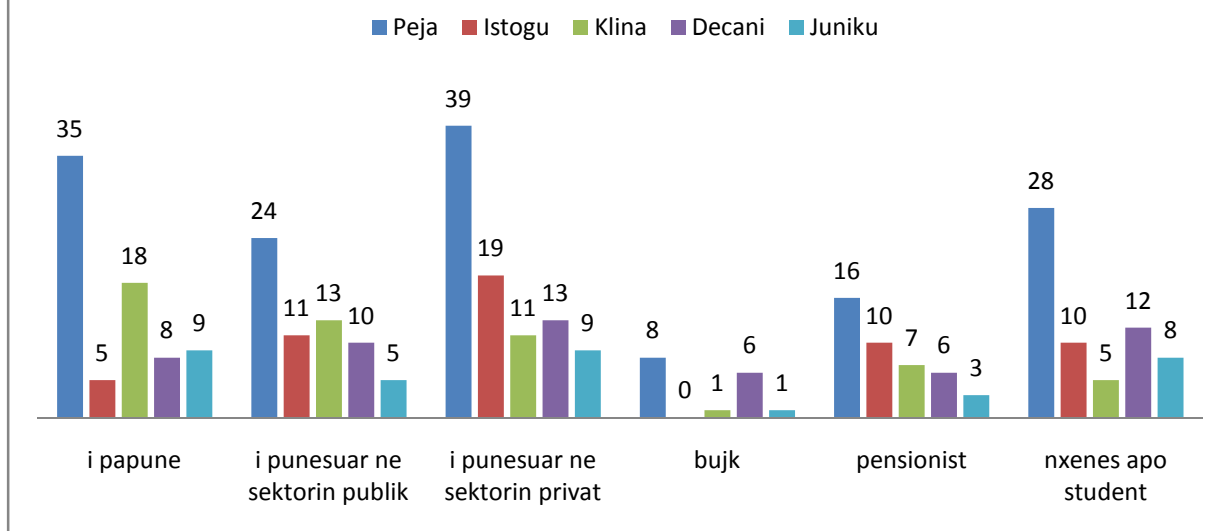


3. Statusi social

Të intervistuarit u takojnë shtresave të ndryshme sociale duke përfshirë të papunësit, të punësuarit në sektorin publik e privat, pensionist etj.

KATEGORIA	Peja	Istogu	Klina	Decani	Juniku
i papunë	35	5	18	8	9
i punësuar në sektorin publik	24	11	13	10	5
i punësuar në sektorin privat	39	19	11	13	9
bujk	8	0	1	6	1
pensionist	16	10	7	6	3
nxenes apo student	28	10	5	12	8
Totali	150	55	55	55	35

Grafikoni Nr.03 Sipas Kategorive



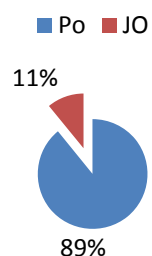
1. A jeni konsumatori K.R.U “Hidrodrini”?

Pothuajse te gjithë të anketuarit janë deklaruar se janë shfytëzues të shërbimeve të K.R.U “Hidrodrini” posaqërisht kur është fjala për shfytëzimin e ujit të pijshëm.

Pejë		Istog		Kline		Decan		Junik	
Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo
130	20	50	5	52	3	49	6	31	4

Po	JO
312	38

Konsumatorët

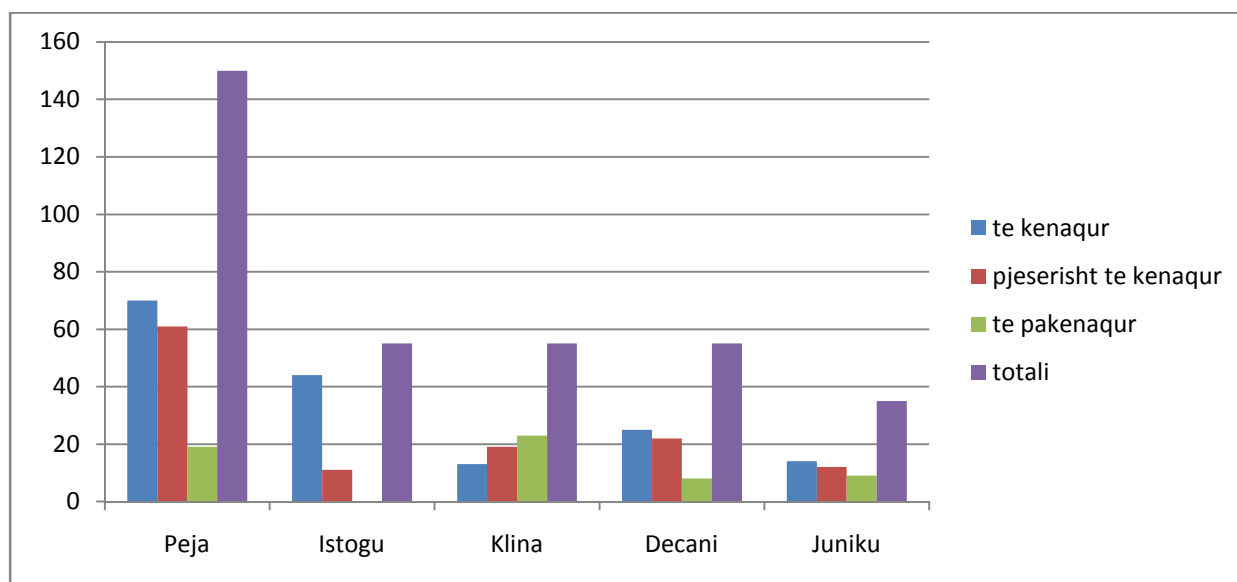


2. A jeni të kënaqur me furnizim me ujë?

Në lidhje me pyetjen nese janë të kënaqur me furnizimin me ujë, shihet qartë niveli i lartë i kënaqshmerisë si në aspektin cilësor ashtu edhe në atë kuantitativ. Përrjashtimisht, në komunën e Klinës është evidentuar një numër i konsideruar i respondentve të pakënaqur dhe pjesërisht të kënaqur me furnizimin me ujë të pijshëm. Në fakt nga komunikimi i drejtëpërdrejtë me ata mund të konstatojmë se pakënaqësia ka të bëjë me cilësinë e një pjese të ujës në Klinë.

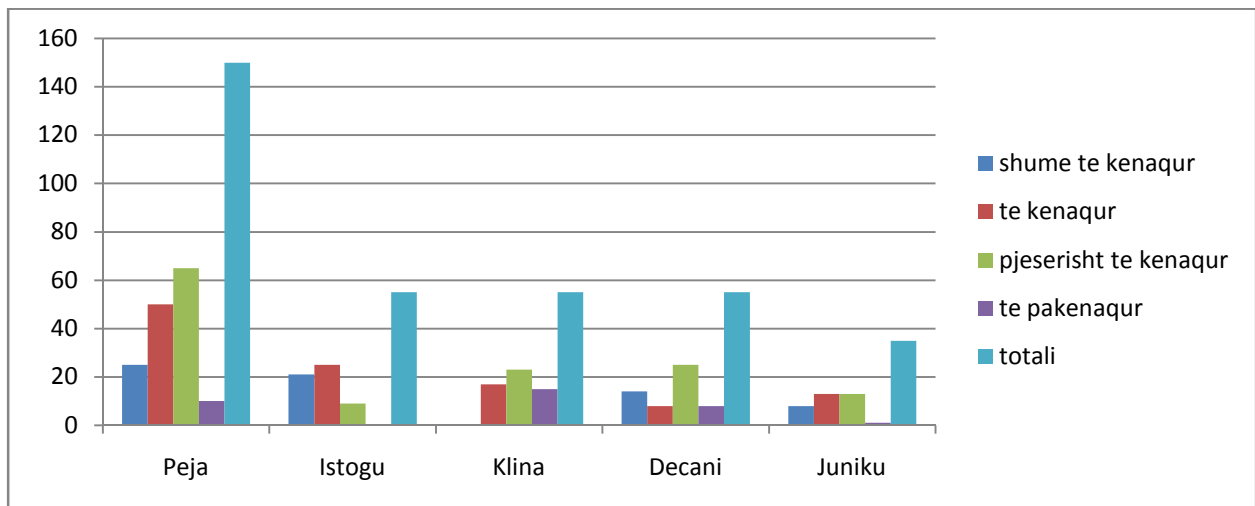
Grafikisht niveli i kënaqshmerisë në komunat e anketuara është paraqitur si më poshtë:

Shkalla e Kenqashmerise	Peja	Istogu	Klina	Decani	Juniku
te kenaqur	70	44	13	25	14
pjeserisht te kenaqur	61	11	19	22	12
te pakenaqur	19	0	23	8	9
totali	150	55	55	55	35



3. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e K.U.R “Hidrodrini”?

Shkalla e Kenqashmerise	Peja	Istogu	Klina	Decani	Juniku
shume te kenaqur	25	21	0	14	8
te kenaqur	50	25	17	8	13
pjeserisht te kenaqur	65	9	23	25	13
te pakenaqur	10	0	15	8	1
totali	150	55	55	55	35

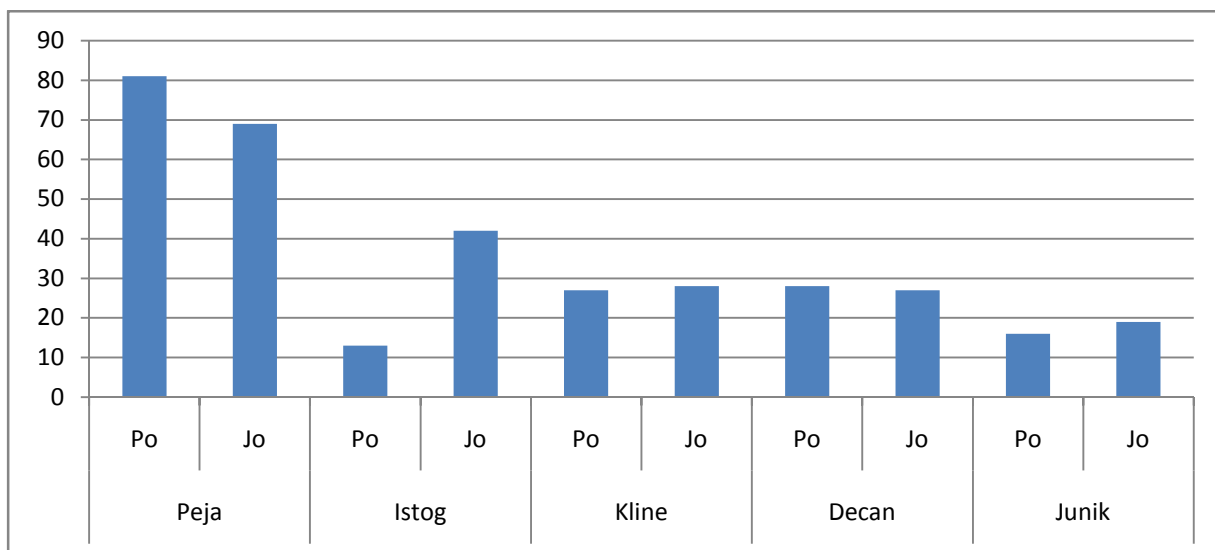


4 . A keni reduktime të ujit?

Në këtë pyetje të cilën respondentet kanë pasur të përgjigjen me Po ose Jo. Ata të cilët janë përgjigjur me po i janë përgjigjur edhe nënpyetjes opcionale lidhur me kohën e reduktimeve. Sa i përket kësaj qështje duhet theksuar se shumica e atyre kanë potencuar se reduktimet janë kryesisht verës dhe se ndërliidhen me keqpërdorimin e ujit gjatë kohës së verës.

Në grafikonin e mëposhtëm janë paraqitur përgjigjet e respondentve në komunat përkatëse lidhur me reduktimet e ujit.

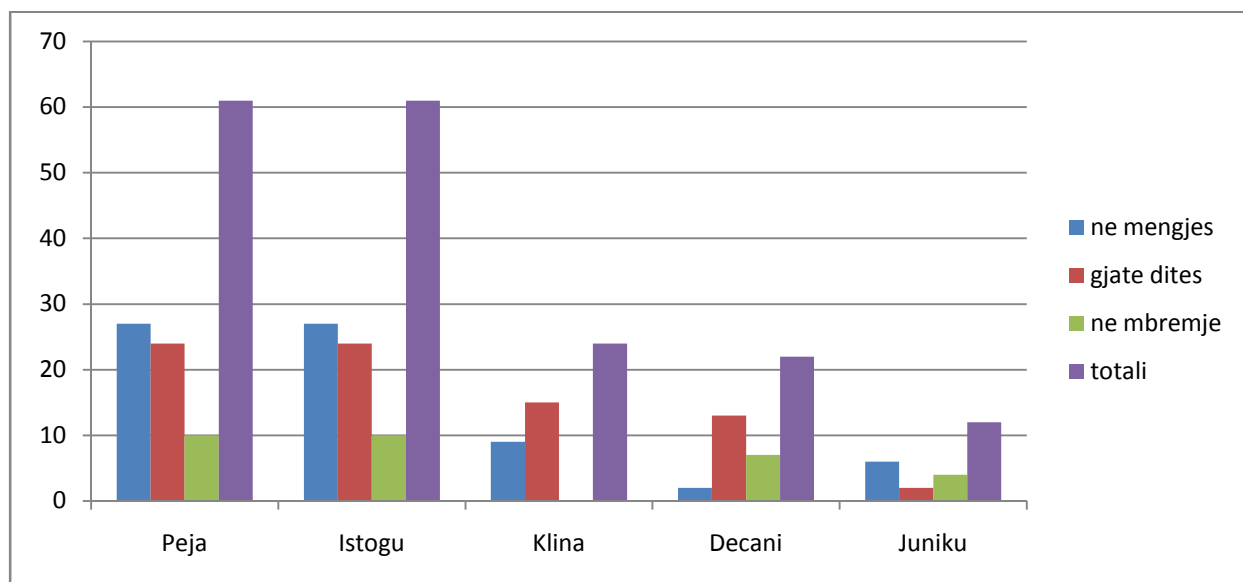
Peja		Istog		Kline		Decan		Junik	
Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo
91	59	13	42	27	28	28	27	16	19



Nese po, gjate ciles kohe keni reduktime te ujit?

Respondentet u pergjigjen si me poshte:

Reduktimet	Peja	Istogu	Klina	Decani	Juniku
ne mengjes	27	27	9	2	6
gjate dites	24	24	15	13	2
ne mbremje	10	10	0	7	4
totali	61	61	24	22	12



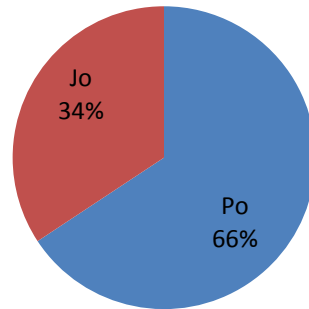
5. Ai paguani fakturat me rregull?

Cështja e pagesës së faturave të ujit të shpenzuar është mjaftë e rëndësishme, prandaj edhe ne i kemi dhënë rëndësi deklarimit të respondentëve me anonimitet të plotë. Besojmë se kjo ka ndikuar sado pak që deklarimet e tyre të jenë korrekte.

Në grafikonin e mëposhtëm janë paraqitur rezultatet e anketimit në këtë pyetje.

Pejë		Istog		Kline		Decan		Junik	
Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo
102	48	34	21	30	25	37	18	27	8

Pagesa e fakturava



6. Nese jo, cilat janë arsyet për mospagimin e faturave të ujit?

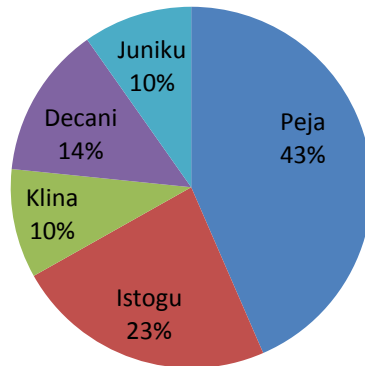
Leximi njehsorit	Peja	Istogu	Klina	Decani	Juniku
njehsori u ujit nuk lexohet me rregull	0	0	0	0	0
te ardhura te pamjaftueshme	39	6	25	14	4
mospranimi I faturave me rregull	11	10	0	4	4

7. Sa jeni të kënaqur me saktësinë e leximit të ujmatësit?

Një nga pyetjet e parashtruara në pyetsor ka të bëjë me saktësinë e leximit të ujmatësit përkatësisht njehsorit. Kryesisht respondentët nuk janë të paknaqur në lidhje me saktësinë e leximit të njehsorëve. Në grafikonin e mëposhtëm do të gjeni rezultatet e detajuara të opinionit të respondentëve lidhur me këtë temë.

Shkalla e Kenqashmerise	Peja	Istogu	Klina	Decani	Juniku
te kenaqur	80	43	18	25	18
pjeserisht te kenaqur	67	7	36	22	14
te pakenaqur	3	5	1	8	3
totali	150	55	55	55	35

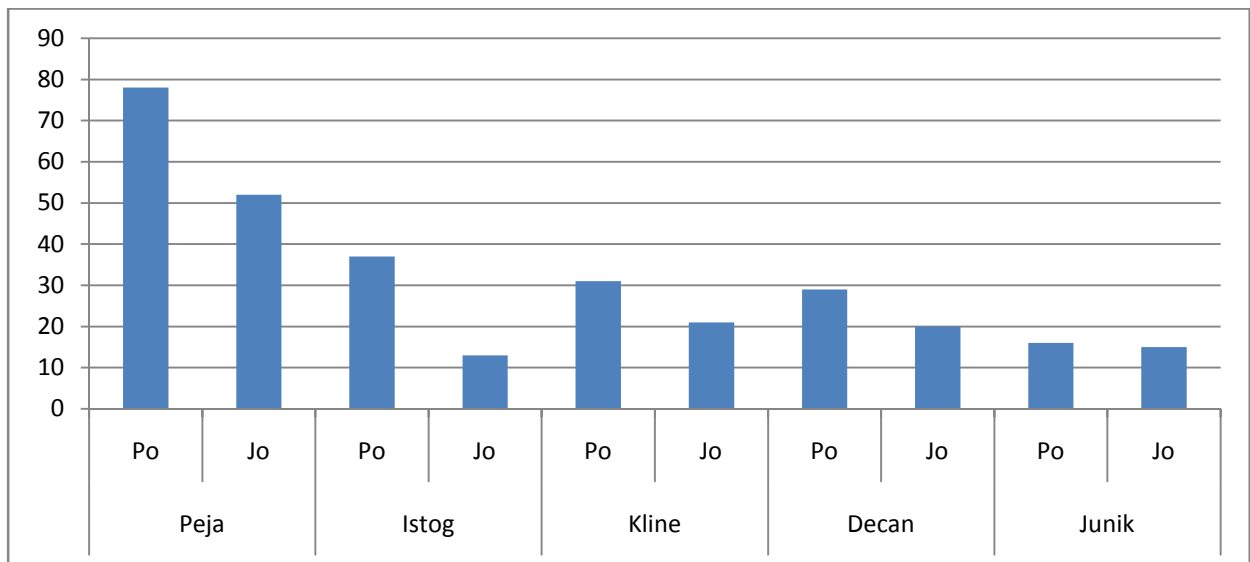
Leximi i Ujmatesave



8. A i njihni procedurat për ankesa në rastet kur keni pakënaqësi ndaj shërbimeve të ujësjellësit?

Një nga pyetjet e parashtruara në pyetsor ka të bëjë me saktësinë e leximit të ujmatësit përkatësisht njehsorit. Kryesisht respondentët nuk janë të paknaqur në lidhje me saktësinë e leximit të njehsorëve. Në grafikonin e mëposhtëm do të gjeni rezultatet e detajuara të opinionit të respondentëve lidhur me këtë temë.

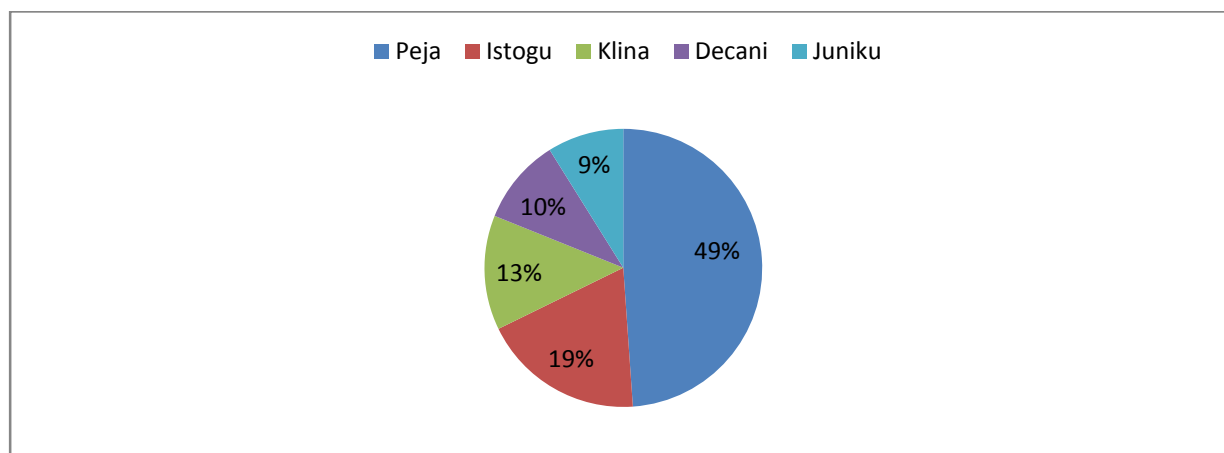
Pejë		Istog		Kline		Decan		Junik	
Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo
78	52	37	13	31	21	29	20	16	15



9. Sa jeni të kënaqur me korrektësinë e shqyrtimit të ankesave?

K.R.U"Hydrodrini" i jep rëndësi të posaqme edhe të drejtës së ankesës së konsumatorëve në rast të gabimeve eventuale, prandaj njëra nga pyetjet me interes është se sa janë të njoftuar konsumatorët me procedurat e ankesës. Jo të gjithë e kanë idenë se si procedohet dhe si trajtohen ankesat e tyre. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se 33% të respondentëve të intervistuar nuk i njohin procedurat e ankimit megjithëse 67% janë deklaruar se i njohin këto procedurat mbetet që në të ardhmen konsumatorët të njoftohen edhe më shumë për procedurat e ankimit dhe besueshmërinë e tyre.

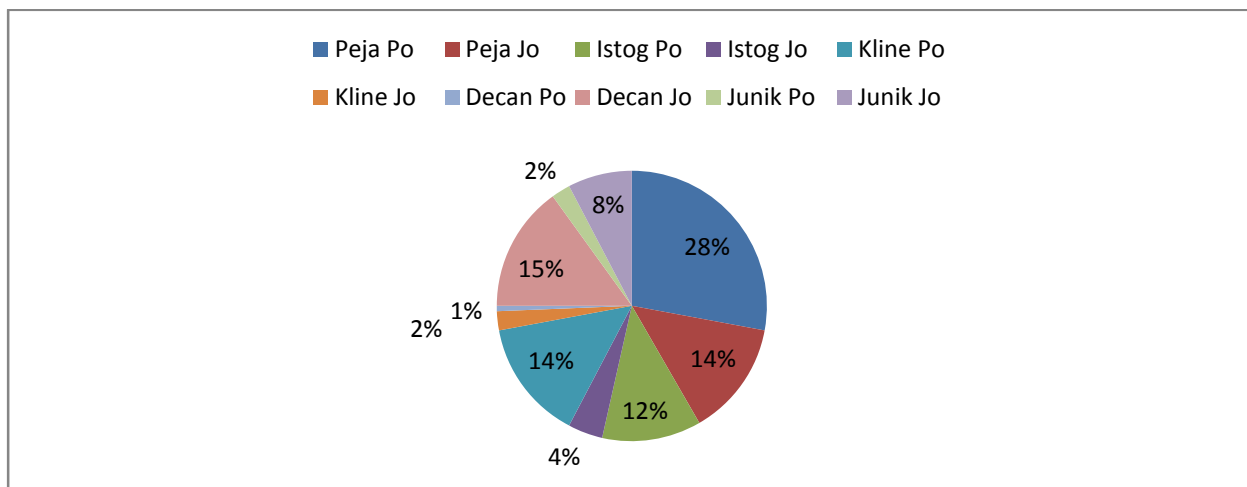
Shkalla e Kenqashmerise	Peja	Istogu	Klina	Decani	Juniku
te kenaqur	44	17	12	9	8
pjeserisht te kenaqur	21	3	16	11	8
te pakenaqur	39	1	3	8	0



10. A jeni të kyqur në shërbimet e kanalizimit?

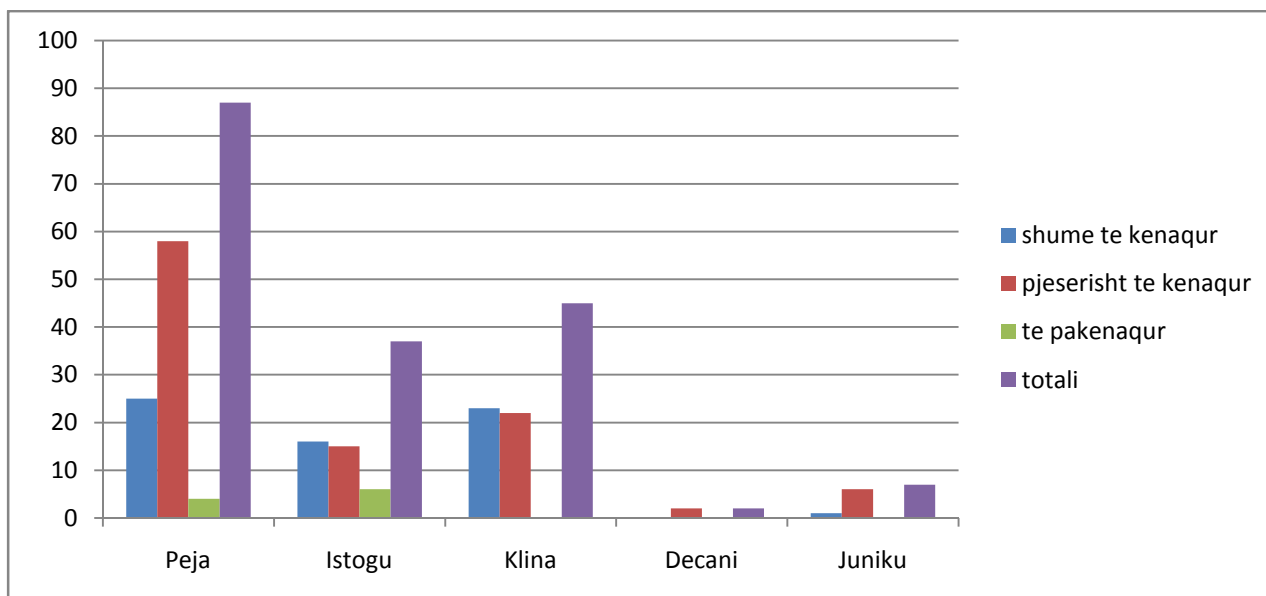
Lidhur me shërbimet e kanalizimit është evidente se qështja e kanalizimit dhe trajtimit të ujrave të zeza është temë në vete dhe pritet që të ketë zgjidhje të qëndrueshme në të ardhmën e afërt sidomos me planifikimet për dnertimin e impantit. Por, aktualisht rezultatet e hulumtimit tregojnë se një pjesë e madhe e popullatës ende e ka të pazgjedhur qështjen e kanalizimit.

Pejë		Istog		Kline		Decan		Junik	
Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo	Po	Jo
87	43	37	13	45	7	2	47	7	24



Nese po, sa jeni te kenaqur?

Shkalla e Kenqashmerise	Peja	Istogu	Klina	Decani	Juniku
shume te kenaqur	25	16	23	0	1
pjeserisht te kenaqur	58	15	22	2	6
te pakenaqur	4	6	0	0	0
totali	87	37	45	2	7



PYETËSOR

Gjinia: Mashkull Femër

Mosha: 37 vjet

Statusi social

I papunë I punësuar në sektorin publik I punësuar në sektorin privat
 Bujk Pensionist/e Nxënës/Student

1. A jeni konsumator i "Hidrodrinit"

Po Jo

2. A jeni të kënaqur me furnizimin me ujë?

I kënaqur
 Pjesërisht i kënaqur
 I pakënaqur

3. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e KRU "Hidrodrini"?

Shumë i kënaqur
 I kënaqur
 Pjesërisht i kënaqur
 I pakënaqur

4. A keni reduktime të ujit?

Po Jo

Nese po; gjatë cilës kohë keni reduktime të ujit?

- Në mëngjes
- Gjatë ditës
- Vonë në mbrëmje

5. A i paguani faturat e ujit me rregull?

Po

Jo

6. Nëse jo, cilat janë arsyet për mospagimin e faturave të ujit?

- Njesori i ujit nuk lexohet me rregull
- Të ardhurat e pamjaftueshme
- Mospranimi i faturave me rregull
- Tjetër: _____

7. Sa jeni të kënaqur me saktësinë e leximit të ujëmatësit?

Të kënaqur

Pjesërisht të kënaqur

Të pakënaqur

8. A i njihni procedurat për ankesa në rastet kur keni pakënaqësi ndaj shërbimeve të ujësjellësit?

Po

Jo

9. Sa jeni të kënaqur me korrektësinë e shqyrtimit të ankesave?

I kënaqur

Pjesërisht i kënaqur

I pa kënaqur

10. A jeni të kënaqur në shërbimet e kanalizimit?

Po

Jo

Nese po, sa jeni të kënaqur?

Shumë

- Pjesërisht i kënaqur
- I pakënaqur

Vendi: Pejë

Data: 09.03.2018

Nr. i respondentit: _____