



KOMPANIA RAJONALE UJËSJETLËSI SH.A.
REGIONAL WATER COMPANY J.S.C.
KOMPANIJA REGIONALNI VODOVOĐ D.D.

MITROVICA

Rruga Bislim Bajgora p.n. - 40000 Mitrovicë
Tel: +381 28 533-707, ext 520-304
Fax: +381 28 533-707

DATA: 18.03.19 NR: 01-157


REPUBLICA E KOSOVËS/REPUBLIKA KOSOVA/REPUBLIC OF KOSOVA Qeveria e Kosovës / Vlada Kosova / Government of Kosovo Ministria e Zhvillimit Ekonomik / Ministarstvo Ekonomskog Razvoja Ministry of Economic Development			
Njësia Org. Org. Jedin. Org Unit	01/3	Nr. Prot. Br. Prot. Prof. No:	795
Nr. i faqeve Broj stranica No. pages:	-	Data Datum Date:	05-04-19
PRISHTINË/A			

Raporti për kënaqësinë e konsumatorëve 2018

Vendimi : (01-~~593~~)

157

Menaxhmenti i Kompanisë Rajonale Ujësjetlësi “Mitrovica” Sh.A. në Mitrovicë, mori Vendim për aprovimin e Raportit për kënaqësinë e konsumatorëve për vitin 2018.

	Aprovoi
Emri Mbiemri	Kryeshefi Ekzekutiv (emër mbiemër) Sami Miftari
Nënshkrimi	
Data	18.03.2019



KOMPANIA RAJONALE UJËSJELLËSI “MITROVICA” SH.A.

MITROVICË



RAPORT

**HULUMTIMI I KËNAQËSISË SË KONSUMATORËVE PËR SHËRBIMET E OFRUARA NGA KRU
“MITROVICA”-2018**

Mitrovicë, 2018

PËRMBAJTJA

1. HYRJE	3
2. QËLLIMI	3
3. METODOLOGJIA.....	3
4. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE TË RESPONDETËVE.....	4
5. Mendimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet e ofruara për ujësjellës dhe kanalizim	
5.1. Sa kanë qasje qytetarët në shërbimet e ujësjellësit të kompanisë?.....	7
5.2. Sa janë të konsumatorët e kënaqur me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit?	7
5.3. Si i konsiderojnë konsumatorët tarifat e shërbimit të ujit dhe kanalizimit?	8
5.4. Sa paguajnë konsumatorët për shërbimet e ujit/kanalizimit?	9
5.5 Leximi dhe dergimi i faturave	
6. Konkluzionet dhe Rekomandimet	11

1. HYRJE

Me qëllim të identifikimit të mendimeve dhe perceptimeve të konsumatorëve në lidhje me shërbimet e pranuar të ujit dhe kanalizimit, KRU"MITROVICA"SHA edhe këtë vitë ka ndërmarrë një hulumtim në lidhje me kënaqëshmërin e konsumatorëve.

2. QËLLIMI

Ky hulumtim ka për qëllim që KRU"MITROVICA"SHA dhe palët tjera të interesit të njoftohen në lidhje me qëndrimet e konsumatorëve për shërbimet publike të ujësjes dhe kanalizimit gjatë vitit 2018 në tërë zonën e shërbimit, me qëllim të krijimit të një pasqyre të shërbimeve nga aspekti i kënaqësisë së konsumatorëve.

Të dhënat të cilat do të identifikohen nga ky hulumtim do të përdoren si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve dhe aktiviteteve të nevojshme me qëllim të përmirësimit të nivelit të shërbimeve ndaj konsumatorëve në njërin anë dhe përmirësimit të performancës dhe imazhit të kompanisë në anën tjetër.

3. METODOLOGJIA

Hulumtim është zhvilluar në tërë zonën e shërbimit të KRU"MITROVICA"SHA dhe është hulumtim sasior/kuantitativ. Në hulumtim janë anketuar gjithsejt 1012 apo 3.14 % e konsumatorëve. Janë përdorur pyetësorët anonim të cilëve u janë përgjigjur respondentët e rastit. Hulumtimi është bërë për vitin 2018 dhe është realizuar në periudhën kohore Shtator, Tetor dhe Nëntorë.

Hulumtimi është kryer nga student te angazhuar (me pagesë) me qëllim të mbledhjes se informatave nga respondentët sa më reale, edhe pse gjithëmonë nuk kemi pasqyrim krejtsisht të besueshë nga te dhënat e mbledhura nga respondentët, megjithate na shërbejnë për të marr vendime lidhur me kahjet qe duhet ndjekur dhe përpjekur për ti përmirësuar shërbimet e kompanisë.

Tabela 1

Faza e Hulumtimit	Shtator	Tetor	Nëntor
Faza I	Mbledhja e të dhënave		
Faza II	Futja e të dhënave		
Faza III	Analizimi i të dhënave		

4. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE TË RESPONDETËVE

Me qëllim të sigurimit të informatave sa të të sigurta është tentuar që respondentët të jenë kryefamiljarët ose personat e moshës madhore, pra personat të cilët do të jenë më të sigurtë në ofrimin e informatave në lidhje me shërbimet e ofruara për ujë dhe kanalizimim.

Në tabelën 1 është paraqitur përkatësia gjinore e tërë respondentëve, shihet se nga gjithsejt 1012 respondent 759 prej tyre ose 75 % janë të gjinisë mashkullore, ndërsa 253 sish apo 25 % të gjinisë femrore.

Tabela 2. Përkatësia gjinore e respondentëve

Gjinia	Numri i respondentëve	Përqindja (%)
Meshkuj	759	75 (%)
Femra	253	25 (%)
Totali:	1012	100 (%)

Në tabelën(2) në vazhdim do të paraqesim venbanimet e respondentëve në bazë të zonave: fshat, qytezë dhe qytet.

Tabela 3. Lloji i vendbanimit

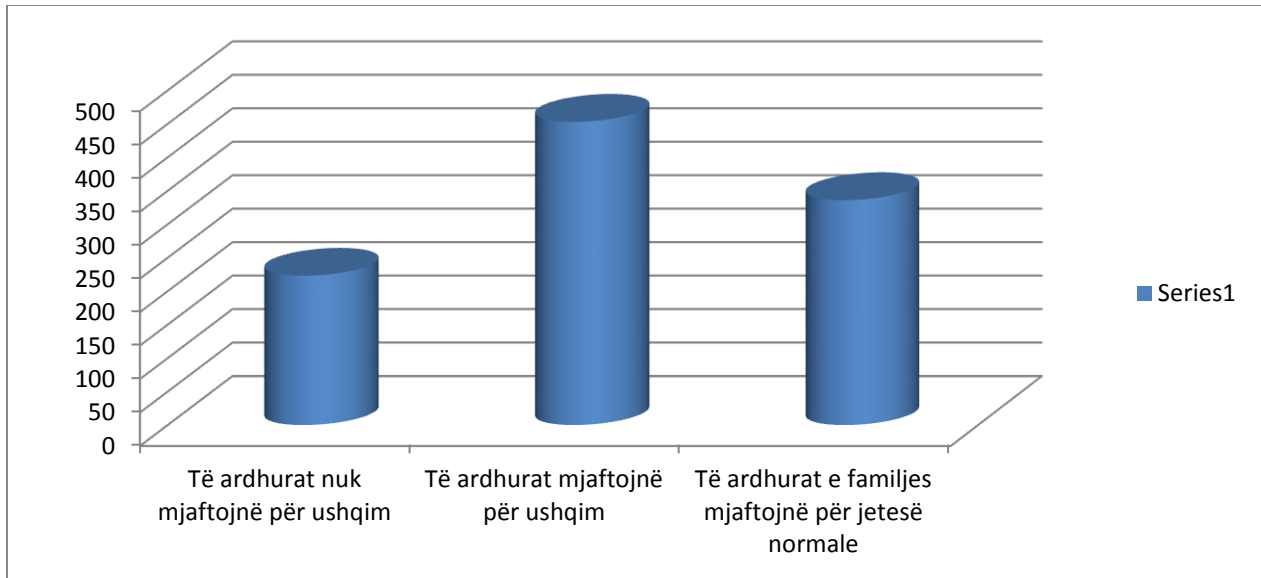
Vendbanimi	Numri i respondentëve	Përqindja (%)
Fshat	263	26 %
Qytezë	205	20.26 %
Qytet	544	53.74%
Totali:	1012	100 %

Nga tabela e sipërme shihet se përqindja më e lartë e respondentëve ka qenë nga qyteti 53.74 %, pastaj fshati me 26 % dhe në fund qytezat me 20.26 %.

Tabela 4. Situata ekonomike e respondentëve

Vendbanimi	Numri i respondentëve	Përqindja (%)
Të ardhurat nuk mjaftojnë për ushqim	223	22.05 %
Të ardhurat mjaftojnë për ushqim	453	44.77 %
Të ardhurat e familjes mjaftojnë për jetesë normale	336	33.18 %
Totali:	1012	100%

Paraqitjen e repondentëve lidhur me gjendjen ekonomike po e bëjmë edhe me anë të grafit të mëposhtëm.



Në tabelën e mësipërme dhe grafën e paraqitur është pasqyruar situata ekonomike e respondentëve, dhe nga aty shihet se nga 1012 respondent 223 apo 22.05% e tyre kanë deklaruar se të ardhurat e tyre nuk mjaftojnë as për ushqim, 44.77 % e tyre kanë deklaruar se të ardhurat e tyre janë të mjaftueshme për mbijetesë dhe pjesa tjetër prej 33.18 % kanë të ardhura për një jetë normale.

5. Mendimi i konsumatorëve lidhur me shërbimet e ofruara për ujësjellës dhe kanalizim

Objekt i këtij hulumtimi ka qenë krijimi sa më i sakt i një mendimi në lidhje me nivelin e kënaqësisë së konsumatorëve në zonën e shërbimit të cilën e mbulon KRU "Mitrovica".

Koha dhe momenti nëpër të cilën po kalon Kosova dhe situata ekonomike në të cilën gjendet Mitrovica me rrethinë le të kuptohet se kemi të bëjmë me një situatë të rënduara ekonomike dhe sociale. Kur kësaj i shtohet edhe niveli i lartë i papunësisë në Regjionin e Mitrovicës atëherë shihet qartë se kjo gjendje ka pasur dhe po vazhdon të ketë ndikim edhe në institucionet, ndërmarrjet dhe bizneset në njërin anë si dhe Ujësjellësin Regjional në anën tjetër. I ballafaquar me këto sfida.

KRUM në vazhdimësi ka bërë, po bënë dhe do të bëjë përpjekje maksimale me qëllim të përmirësimit të ofrimit të shërbimeve; prodhimin e mjaftueshëm të ujit të pijes, cilësinë e ujit të pijes, faturimin dhe shpërndarjen e rregullt të faturave, intervenimin efikas dhe të shpejt në të gjitha rastet e veçanërisht në ato raste kur kemi të bëjmë me emergjencë etj.

Prandaj zhvillimi dhe progresi, përparimi dhe ngritja e cilësisë së shërbimeve dhe imazhit të Kompanisë mbetet prioritet kryesorë për të cilin nevojitet profesionalizëm, përkushtim dhe angazhim i gjithë stafit dhe menagjmentit të kompanisë.

5.1. Sa kanë qasje qytetarët në shërbimet e ujësjellësit të kompanisë?

Ofrimi i shërbimeve në zonat rurale dhe urbane paraqet një dallim të madh përse i përket ofrimit të shërbimeve dhe kanalizimit me ç'rast problemi është më i theksuar tek shërbimi i mbledhjes dhe kanalizimit të ujrave të zeza. Krahasuar me numrin e banorëve në zonën shërbyese të KRU "Mitrovica" sipas të dhënave statistikore ekzistuese, nga respondentët në zona rurale 42% janë deklaruar se nuk kanë qasje në shërbime të kanalizimit. Ndërsa në anën tjetër 100 % e repondetëve nga zonat urbane kanë deklaruar se kanë qasje në shërbimet e kanalizimit.

Tabela 5. Qasja e qytetarëve në shërbimet e ujësjellës dhe kanalizim sipas llojit të vendbanimit

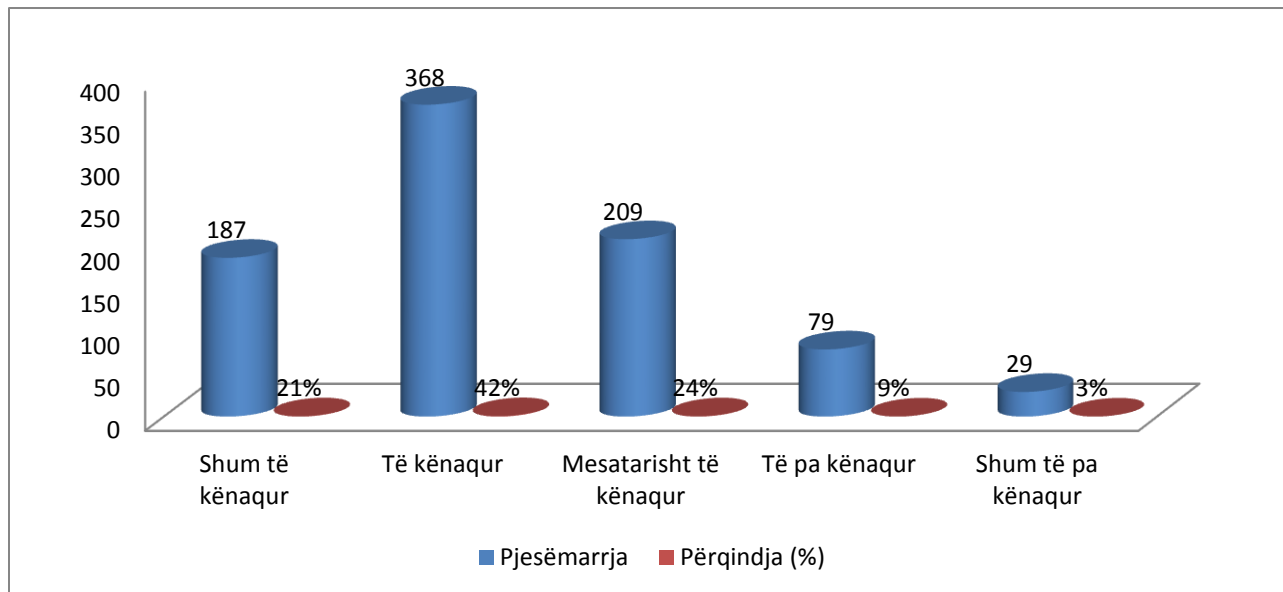
Vendbanimi	Ujësjellës	Kanalizim (%)
Fshat	73 %	42 %
Qytezë	100%	100 %
Qytet	100%	100%

5.2. Sa janë të konsumatorët e kënaqur me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit?

Tabela 6. Kënaqësia e konsumatorëve me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit

	Pjesëmarrja	Përqindja (%)
Shum të kënaqur	505	49.9%
Të kënaqur	363	35.9 %
Mesatarisht të kënaqur	90	7.9 %
Të pa kënaqur	36	3.6 %
Shum të pa kënaqur	18	1.8 %
Totali	1012	100 %

Nga të dhënat e prezentuar në tabelën 5 mund të vërehet se nga 1012 respondent të anketuar 49.9 % janë deklaruar si shumë të kënaqur, 35.9 % janë deklaruar si të kënaqur, 7.9 % janë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur, 3.6 % të pa kënaqur dhe 1.8 % si shumë të pa kënaqur.



5.3. Si i konsiderojnë konsumatorët tarifat e shërbimit të ujit dhe kanalizimit?

Hulumtimi ka treguar se gjendja ekonomike gjithnjë e më e rënduar për banorët në zonën shërbyese të KRU “Mitrovica” pasqyrohet edhe në rezultatet e ankesës, që shprehet në shkallë të lartë të pakënaqësisë së konsumatorëve për tarifat e shërbimeve. Kjo sipas qytetarëve është një arsye mjaft e fortë kur është fjala për pagesën/mospagesën e faturave për shërbimet e ujit/kanalizimit.

Tabela 7. Cili është niveli i tarifave të ujit/kanalizimit?

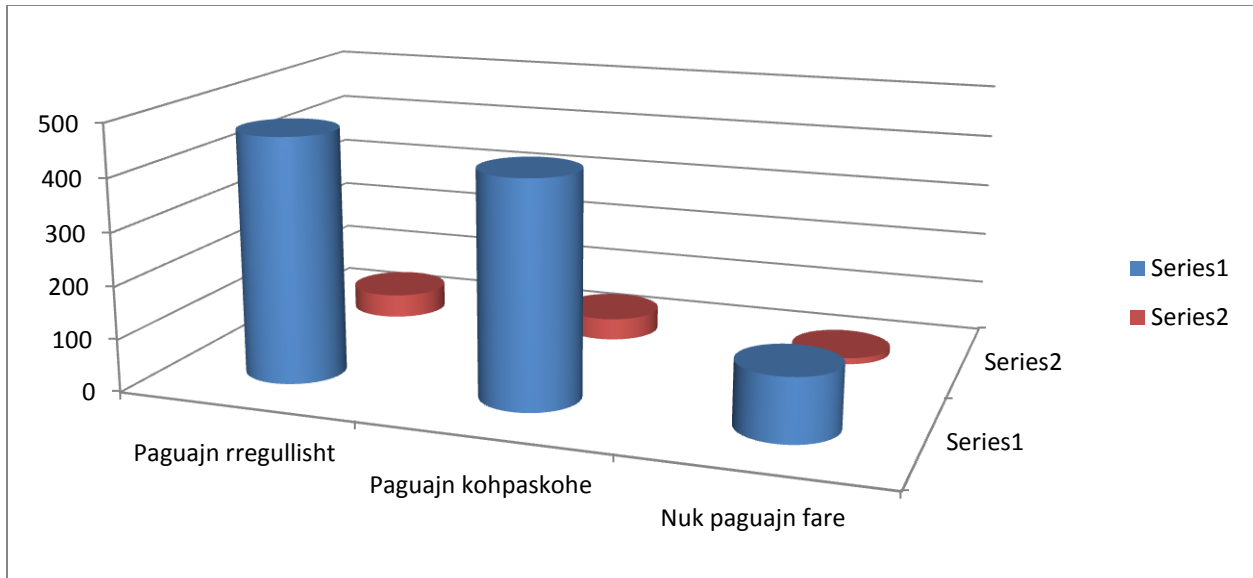
	Pjesëmarrja	Përqindja (%)
Shumë të larta	123	12.2 %
Të larta	255	25.3 %
Të përballueshme	535	52.7 %
Të ulëta	99	9.8 %
Totali	872	100 %

Tabela 6 tregon se nga 1012 respondent të anketuar, 12.2 % konsiderojnë se tarifatat për shërbime të ujit dhe kanalizimit janë shumë të larta, 25.3 % mendojnë se tarifatat janë të larta, 52.7 % janë të mendimit se tarifatat janë të përballueshme, ndërsa vetëm 9.8 % e respondentëve të anketuar janë të mendimit se tarifatat janë të ulëta.

5.4. Sa paguajnë konsumatorët për shërbimet e ujit/kanalizimit?

Rezultatet e kësaj ankete shprehin lidhjen me situatën ekonomike dhe gjendjen sociale të popullatës në këtë pjesë të regjionit me atë të pagesës së faturave për shërbimet e ujit. Në këtë rast niveli i kënaqëshmërisë së konsumatorëve nuk ndërlidhet me pagesat e shërbimeve edhe përkundër vullnetit të mirë të konsumatorëve. Pra është gjendja ekonomiko-sociale ajo që ua imponon sjelljen e tyre kur kemi të bëjmë me pagesat edhe jo vetëm të ujësjes.

Në bazë të analizës dhe përgjigjeve të respondentëve të anketuar del se mbi 46 % e tyre i paguajnë fatura e tyre rregullisht, 42% kohëpaskohe, 12 asnjëherë. Më poshtë po e paraqesim me anë të grafeve gatishmërinë e konsumatorëve, respondentëve për pagesën e faturave.

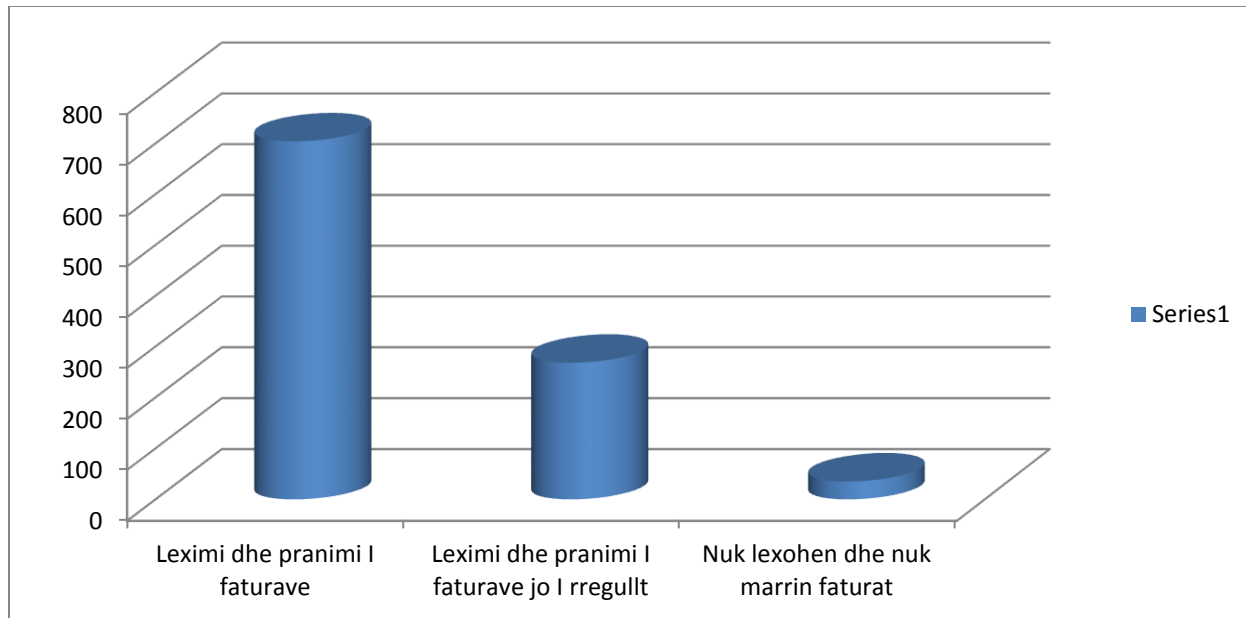


Rezultatet e anketës tregojnë se pagesa e rregullt e faturave për shërbimet e ofruara në masë të madhe reflektojnë kënaqëshmërinë e konsumatorëve me nivelin e shërbimeve të ofruara dhe në masë të vogël lartësinë ose përballueshmërinë e tarifave të shërbimeve. Këto rezultate duhet të vështrohen nga këndvështrimi i sinqeritetit nga ana e respondentëve dhe përgjigjeve të ofruara nga ata (të dhënat për shkallën e arkëtimit të faturave nuk korrespondojnë plotësisht me rezultatin e anketimit).

Sa i përket arsyeve të mos pagesës së shërbimeve për ujësjellës/kanalizim, pjesa më e madhe e të anketuarve (rreth 82 %) kanë deklaruar si arsye mungesën e mjeteve financiare. Pakënaqësia për shërbimet e ofruara është deklaruar si arsye për mospagesë në 18 % të rasteve.

5.5 Leximi i ujëmatësve dhe dërgimi i faturave

Nga numri i respondentëve të anketuar del se 665 ose 65.71% deklarojnë se leximi bahet rregullisht dhe faturat dergohen me kohë, 268 respondent ose 26.48 % deklarojn se nuk lexohen me rregull dhe faturat nuk i marrin me kohë, dhe 79 respondent ose 7.8% deklarojn se nuk lexohen fare dhe nuk marrin faturat.



6.Konkluzionet dhe Rekomandimet

Rezultatet e kësaj ankete mund të shërbejnë si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimtarive specifike dhe të koordinuara me qëllim të adresimit të pakënaqësive të konsumatorëve për shërbimet përkatëse të ujësjellësit dhe kanalizimit.

Në bazë të rezultateve përfundimtare mund të konkludohet se pjesmarrja respondentëve tregon gatishmërinë për t'ju përgjigjur këkesës për dhënjen e mendimeve lidhur me anketën e zhvilluar. Mbetet shqetësues fakti se një pjesë e konsumatorëve nuk janë plotësisht të kënaqur me nivelin e disa shërbimeve të KRU “Mitrovica” që kanë qenë objekt i trajtimit në këtë anketë dhe kjo mbetet objektiv i kompanisë për përmbushjen e obligimeve ndaj konsumatorëve në të ardhmen.

Ndërtimi dhe shtrirja e infrastrukturës së rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në pjesët e mundëshme për furnizim në zonën shërbyese të KRUM-it mbetet edhe më tutje një sfidë që kërkon angazhim dhe përkushtim të institucioneve relevante lokale dhe qendrore dhe nga të gjitha palët e interesit për ngritjen e cilësisë së shërbimeve, respektivisht arritjen dhe mbajtjen e standardeve të kërkuara të shërbimeve.

Mitrovicë, Prill 2019