



KOMPANIA RAJONALE E UJESJELLESIT  
REGIONAL WATER COMPANY  
**BIFURKACIONI ShA**  
Ferizaj

# R A P O R T

NGA

HULUMTIMI I KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE  
TË ZONËS SË SHËRBIMIT  
TË KRU BIFURKACIONI ShA Fereizaj

JANAR - DHJETOR 2020

Ferizaj

Mars, 2021



R A P O R T

NGA

HULUMTIMI I KËNAQSHMËRISË  
SË KONSUMATORËVE  
TË ZONËS SË SHËRBIMIT  
TË KRU BIFURKACIONI ShA Fereizaj  
PËR PERIUDHËN KOHORE  
JANAR - DHJETOR 2020

**Përmbajtja:**

Hyrje .....	4
Metodologjia e hulumtimit .....	5
Sfondi analitik i hulumtimit .....	6
Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit .....	6
Shpërndarja e respondentëve sipas sektorit .....	7
1. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes .....	8
2. Vlerësimi i konsumatorëve kundrejt shërbimeve të de-blokimeve dhe pastrimit të kanalizimit ...	9
3. Vlerësimi i performancës së njësiteve të terrenit dhe inkasantëve të kompanisë .....	10
4. Vlerësimi lidhur me leximin e ujëmatësve dhe përgatitjen e faturave .....	11
5. Vlerësimi lidhur me mundësitë e pagesës nga kompania .....	12
6. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë: thirrjet telefonike .....	13
7. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë .....	14
8. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes e shërbimeve të ujësjellësit .....	15
9. Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit .....	16
10. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë: thirrjet telefonike .....	17
11. Arsyet e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve .....	18
KONKLuzionet dhe Rekomandimet .....	19

## Hyrje

Ky hulumtim është realizuar përmes bashkëpunimit të Departamentit të Shitjes (DSh) dhe Departamentit të Shërbimeve për Konsumatorë (DShK) të KRU Bifurkacioni ShA. Qëllimi i këtij hulumtimi është të matë shkallën së kënaqshmërisë së konsumatorëve të KRU Bifurkacioni ShA lidhur me shërbimet që ofron kompania përkitazi me nevojat dhe kërkesat e konsumatorëve.

Ofrimi i shërbimeve të cilësisë së lartë, të cilat janë të përballueshme ekonomikisht, mundësia e qasjes në shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, ofrimi i shërbimeve cilësore për konsumatorët dhe përmirësimi i performancës menaxheriale të kompanisë, është objektivi kryesor strategjik i KRU Bifurkacioni ShA si ndërmarrje publike e licencuar për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, për komunat Ferizaj, Kaçanik dhe Hani i Elezit

Është e qartë se: Orientimi i të gjitha aktiviteteve të punës kanë konsumatorin në qendër të vëmendjes, dhe rrjedhimisht të gjithë konsumatorët do të kenë trajtim dhe qasje të barabartë në shërbime.

Për të realizuar këtë mision si dhe për të përmbushur kërkesat ligjore, KRU Bifurkacioni ShA, ka ndërmarrë këtë aktivitet hulumtimi me qëllim që të njoftohet me opinionin, perceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ajo ofron. Rezultati i këtij hulumtimi do t'i shërbejë KRU Bifurkacioni, si udhërrëfyes mbi të cilin planifikon dhe i përqendron angazhimet e veta në adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve dhe rrjedhimisht i përmirëson aspektet e veçanta të shërbimeve me të cilat konsumatorët janë të pakënaqur ose më pak të kënaqur.

Për më tepër, përmes këtij hulumtimi kompania dhe palët tjera të interesit do të njoftohen me qëndrimet e konsumatorëve para së gjithash rreth këtyre çështjeve :

- Cilësisë dhe furnizimit me ujë të pijes,
- Shërbimit të trajtimit të ujrave të zeza (fekale),
- Efikasitetit të KRU-së gjatë realizimit të kërkesave për dhënie e pëlqimeve për kyçjet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit,
- Efikasitetit të KRU-s gjatë leximit të ujëmatësve,
- Përgatitjes së faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e Ujrave të ndotura (fekale) dhe pastrimi i gypave të kanalizimit,
- Efikasitetit të përgjithshëm të KRU-së rreth mundësive të pagesës së shërbimeve të ujit,
- Vlerësimit për punën e qendrës (zyrës) për konsumator,
- Vlerësimit të nivelit të informimit nga KRU-ja në lidhje me shërbimet, ndërprerjet e ujit për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit,
- Efikasitetit në shërbimet teknike të mirëmbajtjes për intervenimin në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastin e paraqitjes së defekteve, reagimi me kohë i KRU-së me shqetësimet dhe

Përveç tjerash, ky hulumtim tashmë realizohet në baza vjetore dhe do të shërbejë edhe për të krahasuar nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve ndër vite në raport me shërbimet e ofruara.

## Metodologjia e hulumtimit

Hulumtimi është realizuar në mënyrë analitike dhe kuantitative. Mënyra e mbledhjes së të dhënave është bërë përmes një pyetësoi, i cili i është ofruar direkt dhe fizikisht 1198 të anketuarve nga ana e inkasantëve të cilët kanë kryer rolin e anketuesit. Paraprakisht të gjithë inkasantët kanë marrë instruksionet dhe këshillat e nevojshme rreth mënyrës dhe metodave që duhet aplikuar gjatë procesit të anketimit, përmes një trajnimit një ditë brendshëm.

Përfshirja e respondentëve në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial. Përzgjedhja e mostrës është bërë sipas të shpërndarjes demografike të popullsisë në komunat ku kompania shtrinë shërbimin e saj, ndërsa konsumatorët janë ndarë në tri kategori, si: amvisëri, biznese dhe institucione.

Struktura e mostrës së respondentëve mund të shihet si në vijim:

Ferizaj	Kaçanik
<input type="checkbox"/> 917 respondentë (amvisëri)	<input type="checkbox"/> 144 respondentë (amvisëri)
<input type="checkbox"/> 98 respondentë (biznese)	<input type="checkbox"/> 14 respondentë (biznese)
<input type="checkbox"/> 4 respondentë (institucione)	<input type="checkbox"/> 2 respondentë (institucione)
Han i Elezit	
<input type="checkbox"/> 18 respondentë (amvisëri)	
<input type="checkbox"/> 1 respondentë (biznese)	
<input type="checkbox"/> 0 respondentë (institucione)	

Siç është cekur më lartë, anketimi është kryer përmes komunikimit të drejtpërdrejtë, respektivisht në takime fizike në mes të anketuesve dhe të të anketuarve.

Kënaqshmëria e konsumatorëve për secilin shërbim specifik dhe për secilin aspekt të ndërmarrjes, është analizuar përmes shkallëzimit të vlerësimit të konsumatorëve në 4 shkallë kryesore, si:

1. Shumë i/e kënaqur,
2. Deri diku i/e kënaqur,
3. Pak i/e kënaqur dhe
4. Aspak i/e kënaqur.

Hulumtimi është realizuar gjatë muajit janar-shkurt 2021, ndërsa ka mbuluar periudhën kohore janar - dhjetor 2020.

## Sfondi analitik i hulumtimit

Me qëllim të nxjerrjes së rezultateve, respektivisht informatave analitike përmes këtij hulumtimi, krahas analizës së përgjithshme është bërë depërtimi në thellësi të hulumtimit, duke analizuar veç e veç kategoritë e konsumatorëve, si:

E para, janë përmbledhur të gjeturat e përgjithshme nga numri i tërësishëm i respondentëve për të gjitha komunat ku shtrihen klientët (1198 respondentë);

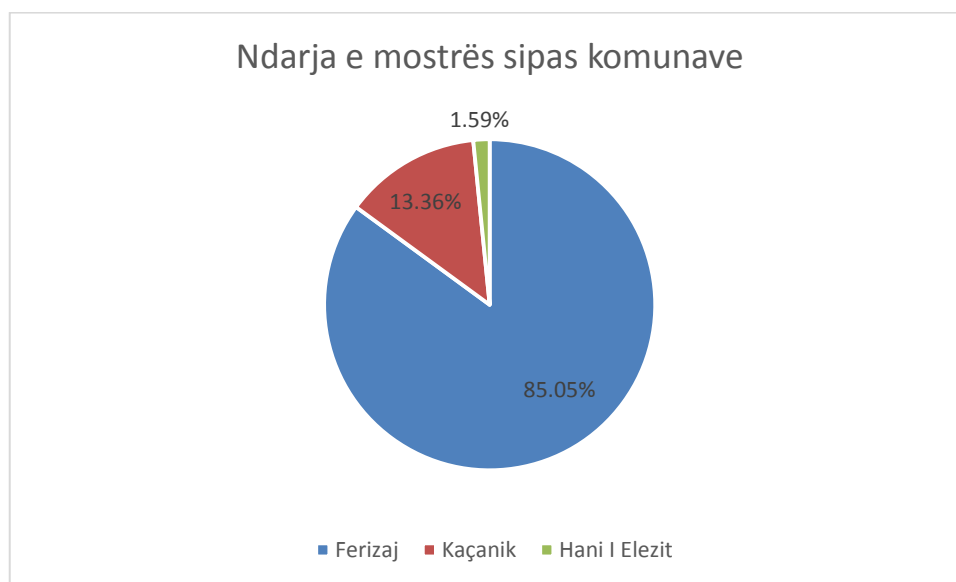
E dyta, janë analizuar rezultatet e veçanta për konsumatorët të ndarë në kategori apo grupe sipas shtrirjes gjeografike për secilën komunë veç e veç.

## Shpërndarja e respondentëve sipas zonës së shërbimit

Siç shihet nga Tabela 1 dhe Figura 1, nga gjithsej **1,294** të anketuar rreth 71.72% prej tyre, janë të anketuar nga zona e shërbimit në Ferizaj, rreth 20.40% të të anketuarve i përkasin zonës së shërbimit Kaçanik, kurse rreth 7.88 % i përkasin zonës së shërbimit të Hanit të Elezit.

Zona e shërbimit	Numri i anketuarve	Pjesëmarrja në përqindje
Ferizaj	1019	85.05%
Kaçanik	160	13.36%
Han i Elezit	19	1.59%
Gjithsejt	1198	100.00%

**Tabela 1.** Pjesëmarrja sipas zonës së shërbimit



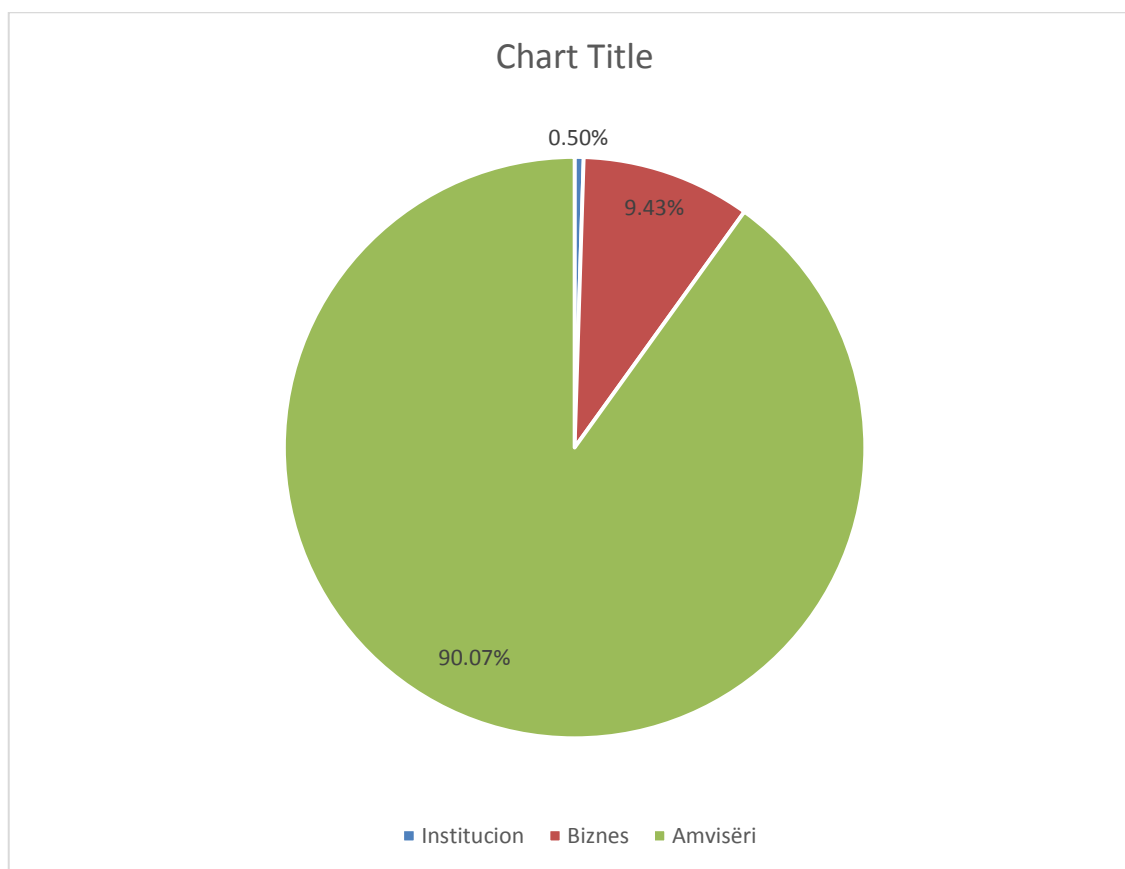
**Figura 1.** Pjesëmarrja sipas zonës së shërbimit

## Shpërndarja e respondentëve sipas sektorit

Nga Tabela 2. dhe Figura 2. mund të shihet se nga numri i përgjithshëm prej 1198 të të anketuarve, 90.07% prej tyre ose 1079 individë kanë qenë të anketuar nga sektori i amvisërisë, derisa 9.43% të tyre, apo 113 respondentë i përkasin sektorit të biznesit, kurse të anketuar nga institucionet janë 0.5% ose 6 respondentë.

Sektori	Nr. i respondentëve	Pjesëmarrja në përqindje
Institucion	6	0.5%
Biznes	113	9.43%
Amvisëri	1079	90.07%
Gjithsej	1198	100.0%

**Tabela 2.** Pjesëmarrja sipas sektori



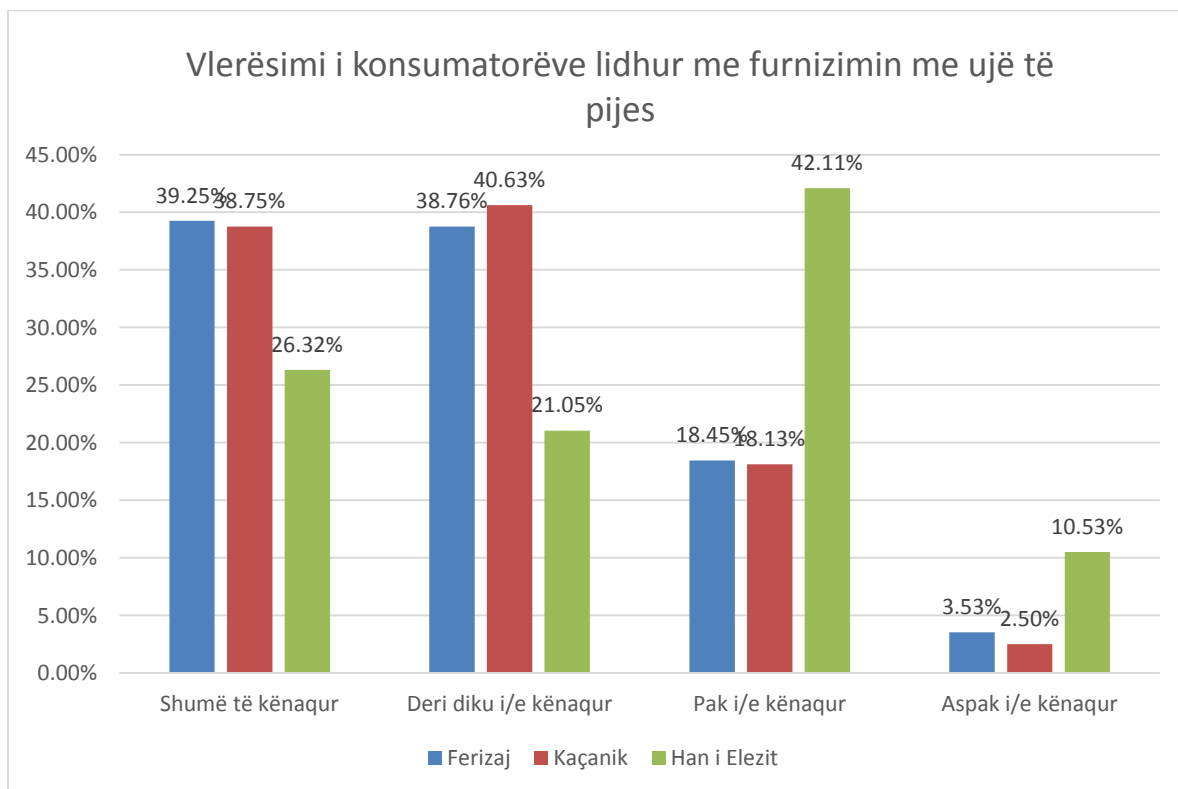
**Figura 2.** Pjesëmarrja sipas sektori

## 1. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me furnizimin me ujë të pijes

Sa i përket shkallës së kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes, 36.30% janë shprehur se janë shumë të kënaqur, 43.50% kanë pohuar se janë deri diku të kënaqur, një përqindje prej 14.20% kanë deklaruar se janë pak të kënaqur, kurse një pjesë prej 6.00% janë aspak të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	221	402	321	75	1019
	21.69%	39.45%	31.50%	7.36%	100.00%
Kaçanik	48	66	31	15	160
	30.00%	41.25%	19.38%	9.38%	100.00%
Han i Elezit	2	4	5	8	19
	10.53%	21.05%	26.32%	42.11%	100.00%
Gjithsejt	271	472	357	98	1198
	36.30%	43.50%	14.20%	6.00%	100.00%

**Tabela 3.** Shkalla e kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes



**Figura 3.** Shkalla e kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes

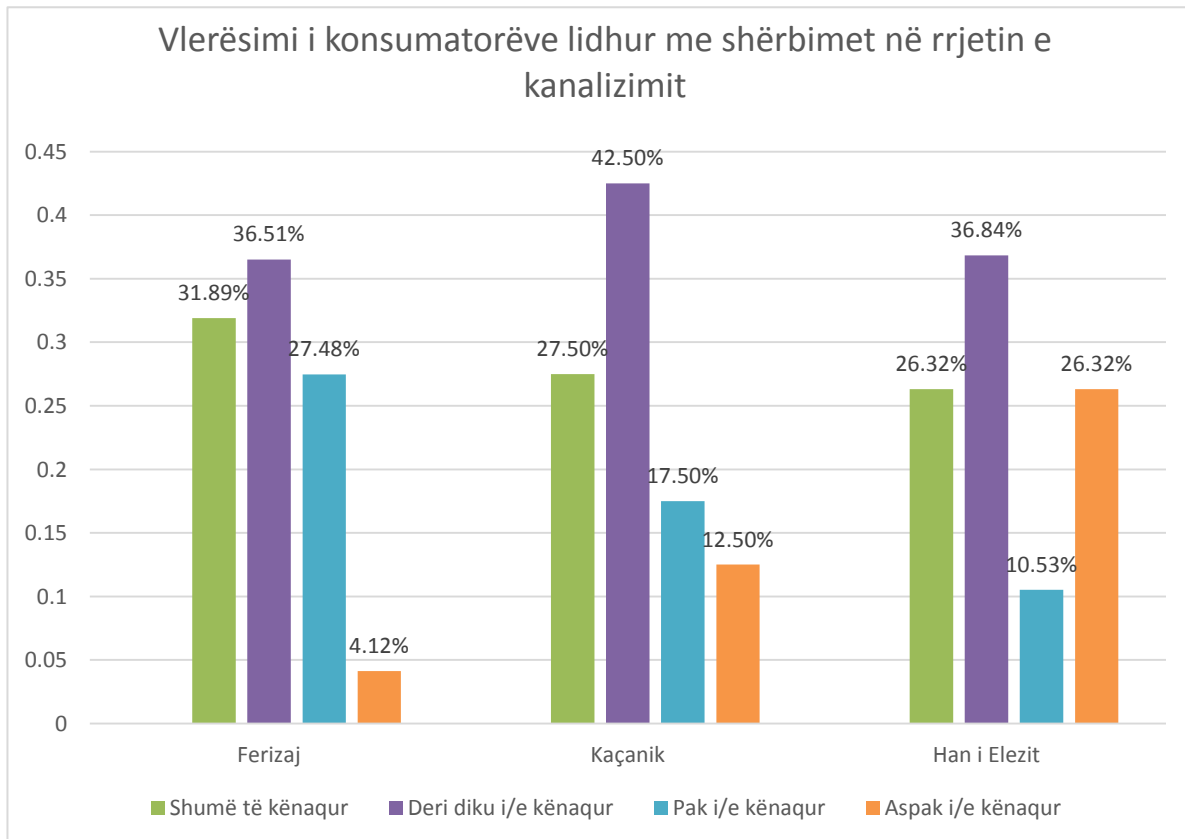


## 2. Vlerësimi i konsumatorëve kundrejt shërbimeve të de-blokimeve dhe pastrimit të kanalizimit

Në lidhje me shkallën e kënaqshmërisë për shërbimet e de-blokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit, 28.57% kanë pohuar se janë shumë të kënaqur me këtë proces, 38.62% janë deri diku të kënaqur, një pjesë prej 18.50% kanë deklaruar se janë pak të kënaqur, kurse një përqindje prej 14.31% nuk janë aspak të kënaqur me shërbimet e de-blokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	325	372	280	42	1019
	31.89%	36.51%	27.48%	4.12%	100.00%
Kaçanik	44	68	28	20	160
	27.50%	42.50%	17.50%	12.50%	100.00%
Han i Elezit	5	7	2	5	20
	26.32%	36.84%	10.53%	26.32%	100.00%
Gjithsejt	374	447	310	67	1198
	28.57%	38.62%	18.50%	14.31%	100.00%

**Tabela 4.** Shkalla e kënaqshmërisë për shërbimet e de-blokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit



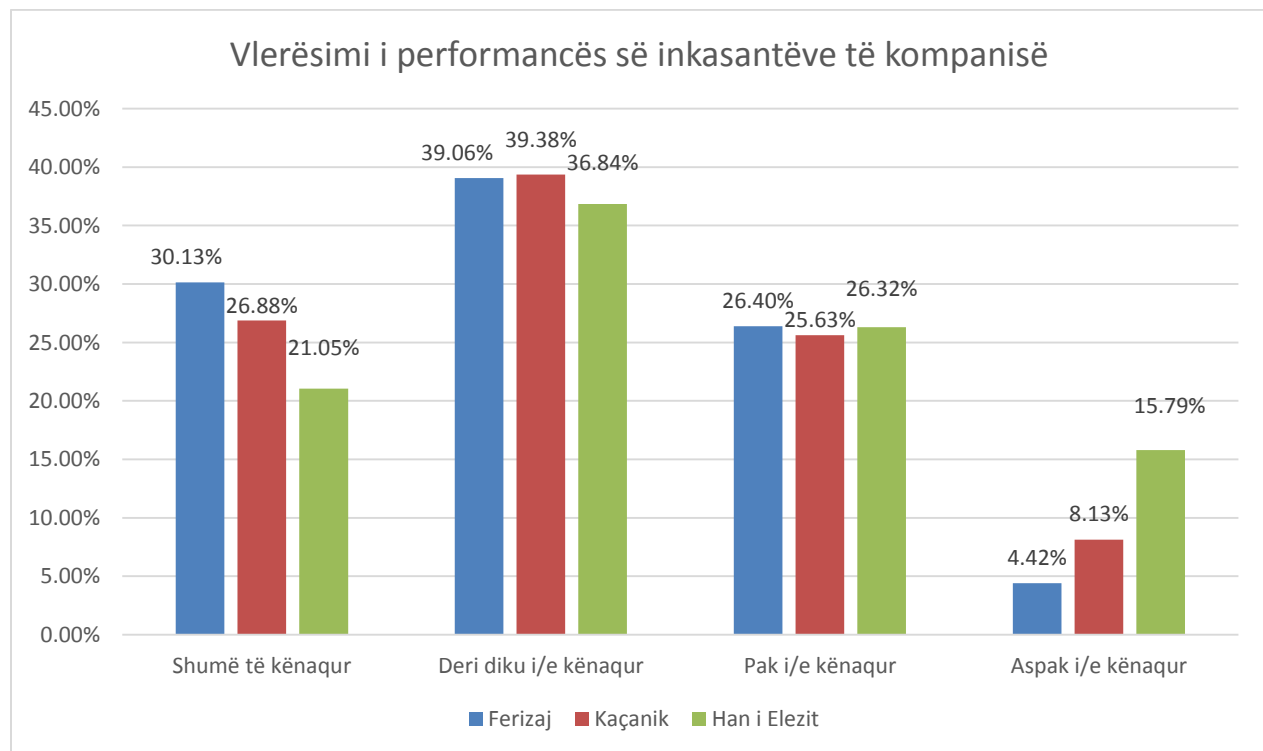
**Figura 4.** Shkalla e kënaqshmërisë për shërbimet e de-blokimeve të kanalizimit të ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimit të kanalizimit

### 3. Vlerësimi i performancës së njësive të terrenit dhe inkasantëve të kompanisë

Niveli i kënaqshmërisë së konsumatorëve me performancën gjatë realizimit të pagesave të kompanisë për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, është vlerësuar lartë nga 26.02% të cilët janë shumë të kënaqur me shërbimin në fjalë, një pjesë relativisht e lartë prej 38.43% respondente kanë pohuar se janë deri diku të kënaqur, 26.11% prej tyre janë shprehur pak të kënaqur, kurse nga totali i përgjithshëm i të anketuarve 9.44% e tyre nuk janë aspak të kënaqur me performancën e stafit gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga inkasantët në teren, në arka të pagesave, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	307	398	269	45	1019
	30.13%	39.06%	26.40%	4.42%	100.00%
Kaçanik	43	63	41	13	160
	26.88%	39.38%	25.63%	8.13%	100.00%
Han i Elezit	4	7	5	3	19
	21.05%	36.84%	26.32%	15.79%	100.00%
Gjithsej	354	468	315	61	1198
	26.02%	38.43%	26.11%	9.44%	100.00%

**Tabela 5.** Shkalla e kënaqshmërisë me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit dhe kanalizimit



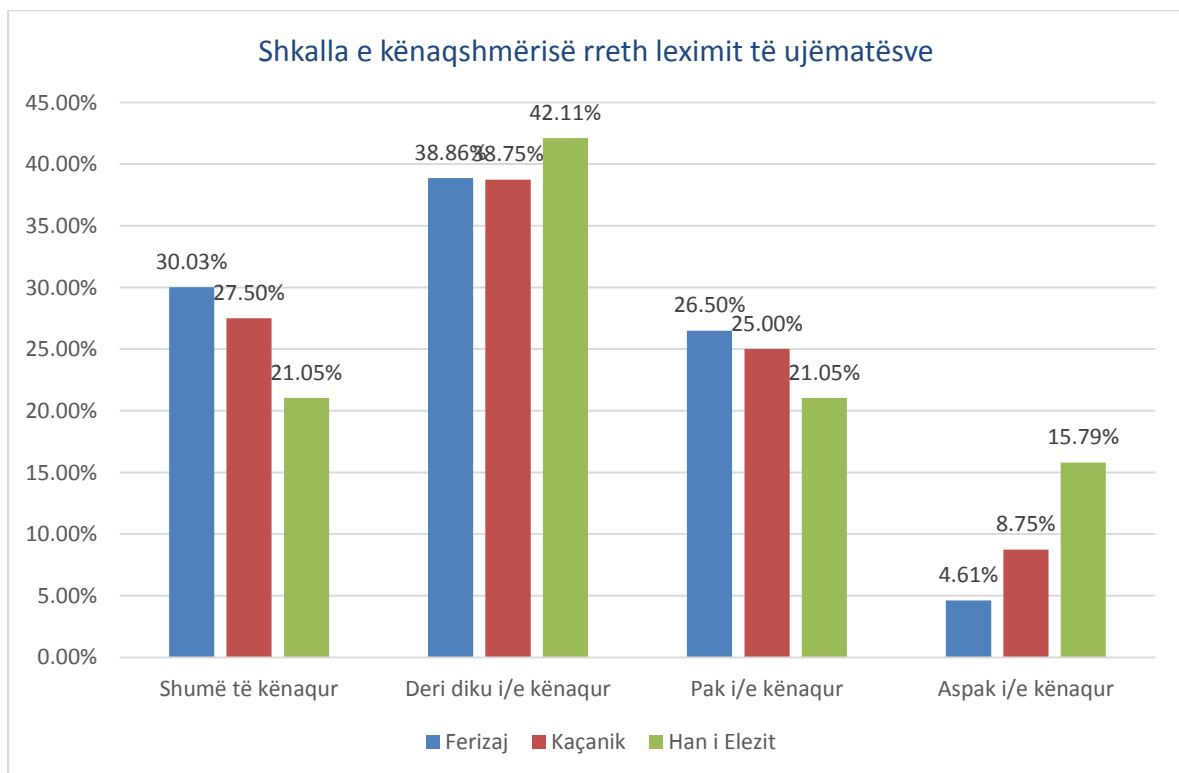
**Figura 5.** Shkalla e kënaqshmërisë me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit dhe kanalizimit

#### 4. Vlerësimi lidhur me leximin e ujëmatësve dhe përgatitjen e faturave

Në pyetjen se sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë, gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale), 26.16% janë shprehur si shumë të kënaqur, 39.91% e të anketuarve kanë thënë se janë deri diku të kënaqur, 24.18% prej tyre janë pak të kënaqur, kurse një përqindje prej 9.72% janë shprehur si të pa kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë, gjatë leximit të ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta për konsumim të ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale).

Zona e Shërbi mit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	306	396	270	47	1019
	30.03%	38.86%	26.50%	4.61%	100.00%
Kaçanik	44	62	40	14	160
	27.50%	38.75%	25.00%	8.75%	100.00%
Han i Elezit	4	8	4	3	19
	21.05%	42.11%	21.05%	15.79%	100.00%
Gjithsejt	354	466	314	64	1198
	26.16%	39.91%	24.18%	9.72%	100.00%

**Tabela 6.** Shkalla e kënaqshmërisë me me efikasitetin e stafit të Kompanisë



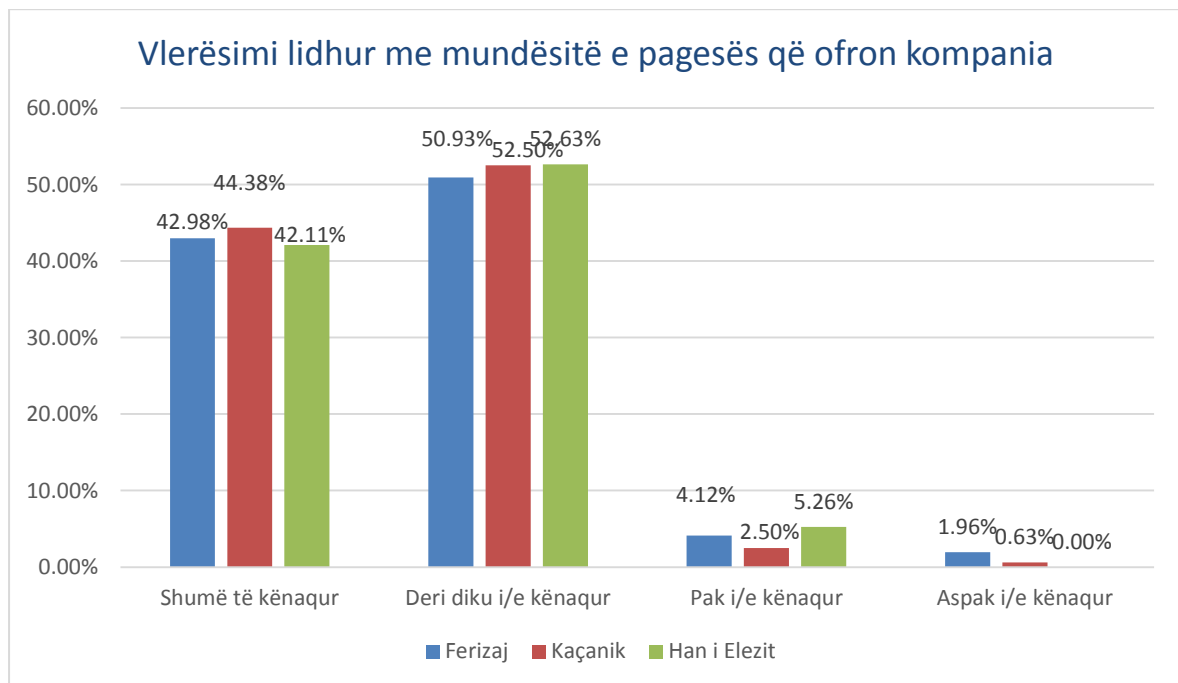
**Figura 6.** Shkalla e kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të kompanisë

## 5. Vlerësimi lidhur me mundësitë e pagesës nga kompania

Në pyetjen e lartpërmendur drejtuar të anketuarve, 43.15% prej tyre kanë pohuar se janë shumë të kënaqur, një përqindje relativisht e lartë prej 52.02% janë deri diku të kënaqur, 3.96% e tyre janë pak të kënaqur, kurse një pjesë prej 0.86% e të anketuarve nuk janë aspak të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë, rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, pagesa me këste, xhirollogari, te inkasanti dhe në arkë.

Zona e Shërbi mit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	483	519	42	20	1019
	42.98%	50.93%	4.12%	1.96%	100.00%
Kaçanik	71	84	4	1	160
	44.38%	52.50%	2.50%	0.63%	100.00%
Han i Elezit	8	10	1	0	19
	42.11%	52.63%	5.26%	0.00%	100.00%
Gjithsejt	517	613	47	21	1198
	43.15%	52.02%	3.96%	0.86%	100.00%

**Tabela 7.** Shkalla e kënaqshmërisë me mundësitë e pagesës që ofron kompania



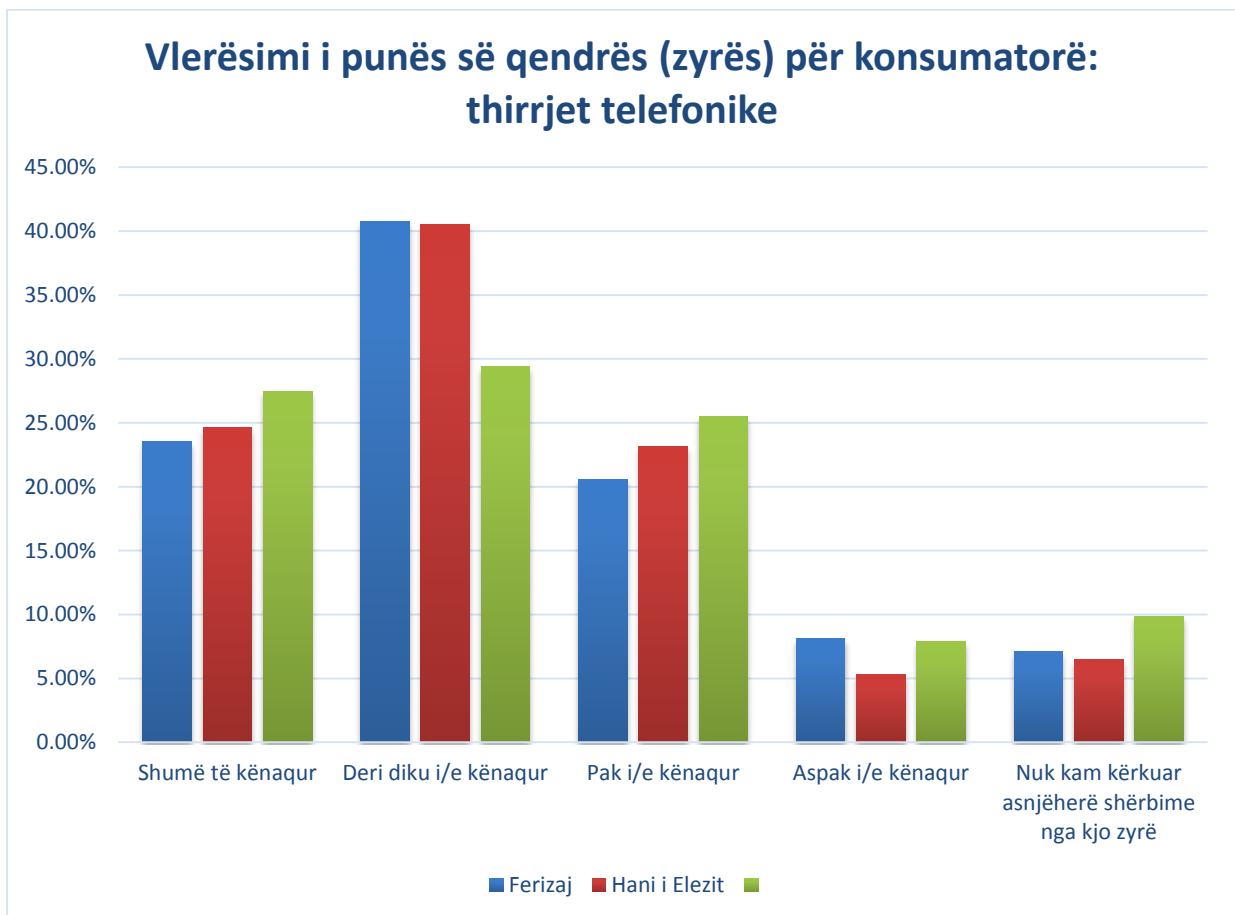
**Figura 7.** Shkalla e kënaqshmërisë me mundësitë e pagesës që ofron kompania

## 6. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë: thirrjet telefonike

Sa i përket shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve me punën e qendrës për konsumatorë, 25.19% e tyre janë shprehur si shumë të kënaqur, një përqindje prej 36.89% kanë deklaruar se janë deri diku të kënaqur, një pjesë prej 23.06% e të anketuarve janë pak të kënaqur, aspak të kënaqur me punën e zyrës për konsumator janë shprehur 7.08%, kurse 7.79% e tyre nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë.

Zona e Shërbi mit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbime nga kjo zyrë	Gjithsej
Ferizaj	218	378	191	75	66	928
	23.49%	40.73%	20.58%	8.08%	7.11%	100.00%
Kaçanik	65	107	61	14	17	264
	24.62%	40.53%	23.11%	5.30%	6.44%	100.00%
Hani i Elezit	28	30	26	8	10	102
	27.45%	29.41%	25.49%	7.84%	9.80%	100.00%
Gjithsejt	311	515	278	97	93	1198
	25.19%	36.89%	23.06%	7.08%	7.79%	100.00%

**Tabela 8.** Shkalla e kënaqshmërisë me punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë



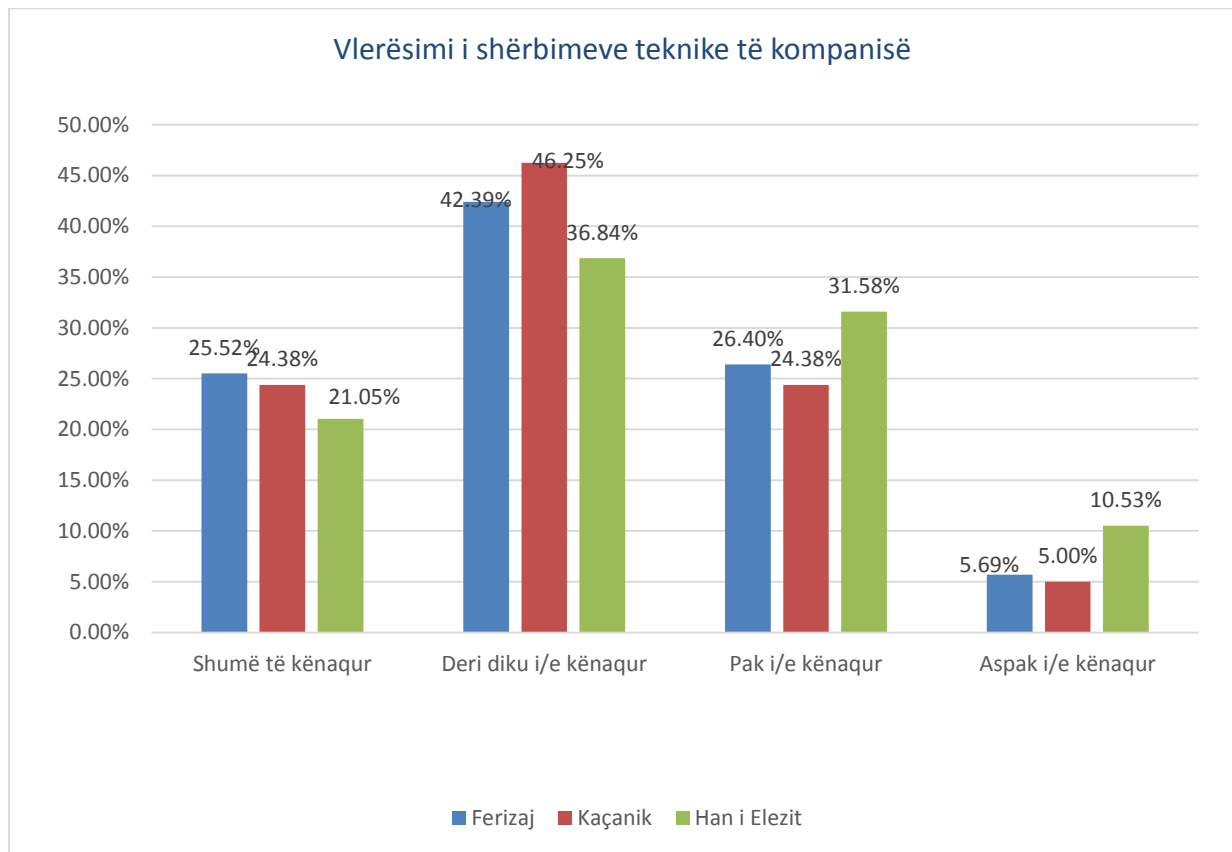
**Figura 8.** Shkalla e kënaqshmërisë me punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë

## 7. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë

Në tabelën e mëposhtme janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa për pyetjen se sa jeni të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve, ku kemi hasur në 23.65% konsumatorë shumë të kënaqur, 41.83% deri diku të kënaqur, 27.45% pak të kënaqur, 7.07% si dhe në konsumatorë aspak të kënaqur.

Zona e Shërbi mit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	260	432	269	58	1019
	25.52%	42.39%	26.40%	5.69%	100.00%
Kaçanik	39	74	39	8	160
	24.38%	46.25%	24.38%	5.00%	100.00%
Han i Elezit	4	7	6	2	19
	21.05%	36.84%	31.58%	10.53%	100.00%
Gjithsejt	303	513	314	68	1198
	23.65%	41.83%	27.45%	7.07%	100.00%

**Tabela 9.** Shkalla e kënaqshmërisë me shërbimet teknike



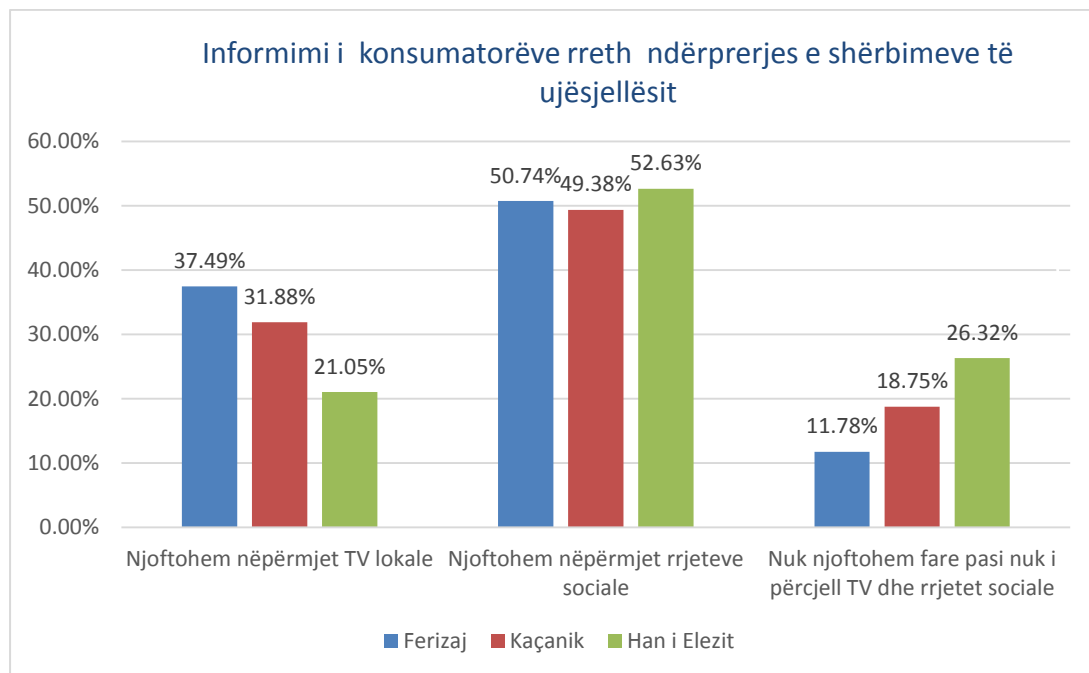
**Figura 9.** Shkalla e kënaqshmërisë me shërbimet teknike

## 8. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes e shërbimeve të ujësjellësit

Bazuar në përgjigjet e konsumatorëve rreth informimit për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, kemi vërejtur se një pjesë prej 30.14% njoftohen me kohë, pasi i përcjellë TV lokale, një përqindje prej 50.91% kanë deklaruar se njoftohen atëherë kur i përcjellin TV lokale, kurse konsumatorët që nuk njoftohen fare pasi nuk i përcjellin TV lokale apo rrjetet sociale përbëjnë një përqindje prej 18.95%

Zona e Shërbimit	Njoftohem nëpërmjet TV lokale	Njoftohem nëpërmjet rrjeteve sociale	Nuk njoftohem fare pasi nuk i përcjell TV dhe rrjetet sociale	Gjithsej
Ferizaj	382	517	120	1019
	37.49%	50.74%	11.78%	100.00%
Kaçanik	51	79	30	160
	31.88%	49.38%	18.75%	100.00%
Han i Elezit	4	10	5	19
	21.05%	52.63%	26.32%	100.00%
Gjithsejt	437	606	155	1198
	30.14%	50.91%	18.95%	100.00%

**Tabela 10.** Informimi i konsumatorëve për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit



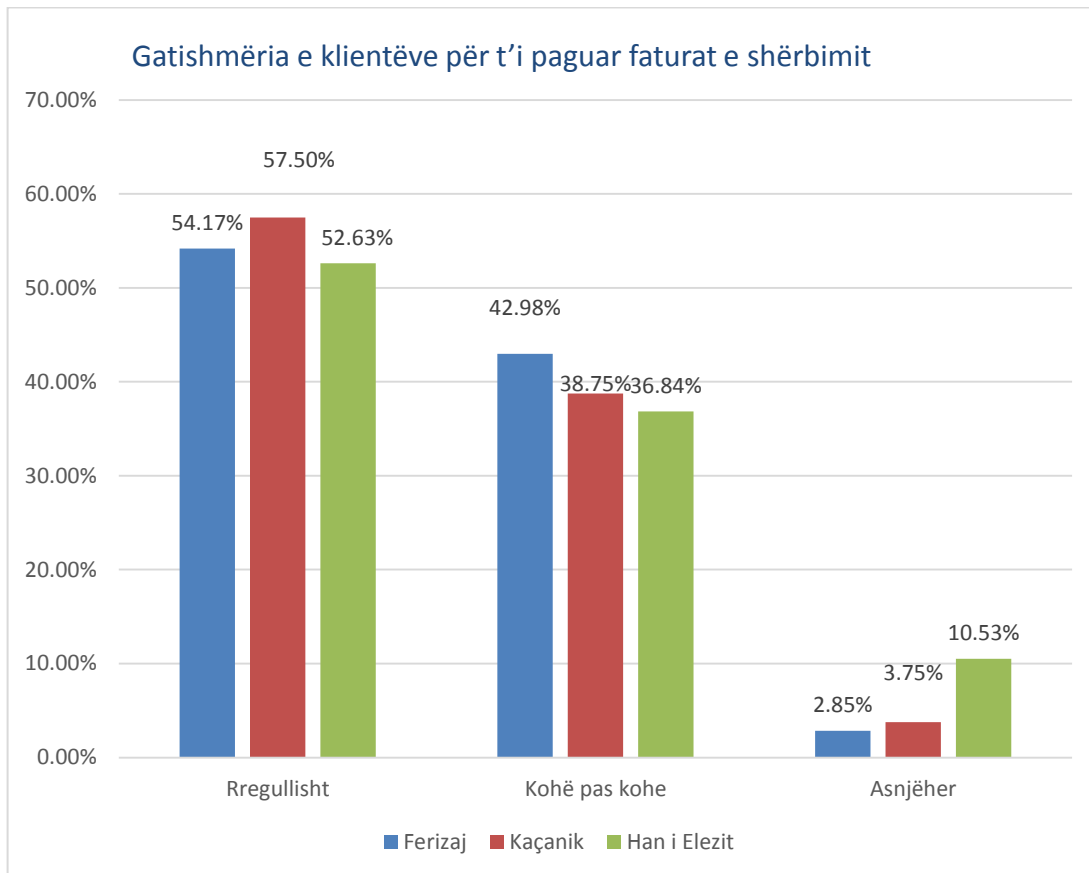
**Figura 10.** Informimi i konsumatorëve për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit

## 9. Gatishmëria e klientëve për t'i paguar faturat e shërbimit

Sa i përket rregullsisë së pagesës së faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit, një pjesë relativisht e lartë prej 54.77% kanë deklaruar se i kryejnë pagesat rregullisht, 39.53% kanë deklaruar se i kryejnë këto pagesa kohë pas kohe, një përqindje prej 5.71% e të anketuarve janë shprehur se nuk paguajnë asnjëherë pagesat e faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit.

Zona e Shërbimit	Rregullisht	Kohë pas kohe	Asnjëherë	Gjithsej
Ferizaj	552	438	29	1019
	54.17%	42.98%	2.85%	100.00%
Kaçanik	92	62	6	160
	57.50%	38.75%	3.75%	100.00%
Han i Elezit	10	7	2	19
	52.63%	36.84%	10.53%	100.00%
Gjithsejt	654	507	37	1198
	54.77%	39.53%	5.71%	100.00%

**Tabela 11.** Shkalla e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



**Figura 11.** Shkalla e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit



## 10. Vlerësimi i punës së qendrës (zyrës) për konsumatorë: thirrjet telefonike

Në pyetjen drejtuar të anketuarve në lidhje me shërbimet në distancë, përkatësisht përmes thirrjeve telefonike, 23.26% prej tyre kanë pohuar se janë shumë të kënaqur, një përqindje relativisht e lartë prej 42.63% janë deri diku të kënaqur, 18.06% e tyre janë pak të kënaqur, një pjesë prej 5.59% e të anketuarve nuk janë aspak të kënaqur me efikasitetin e përgjithshëm të kompanisë, ndërsa 10.47% kanë deklaruar se nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbime përmes telefonit tek zyra për shërbime ndaj konsumatorëve.

Zona e Shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbime nga kjo zyrë	Gjithsej
Ferizaj	248	441	200	60	70	1019
	24.34%	43.28%	19.63%	5.89%	6.87%	100.00%
Kaçanik	39	68	30	9	14	160
	24.38%	42.50%	18.75%	5.63%	8.75%	100.00%
Han i Elezit	4	8	3	1	3	19
	21.05%	42.11%	15.79%	5.26%	15.79%	100.00%
Gjithsejt	291	517	233	70	87	1198
	23.26%	42.63%	18.06%	5.59%	10.47%	100.00%

Tabela 12. Vlerësimi i qendrës së thirrjeve

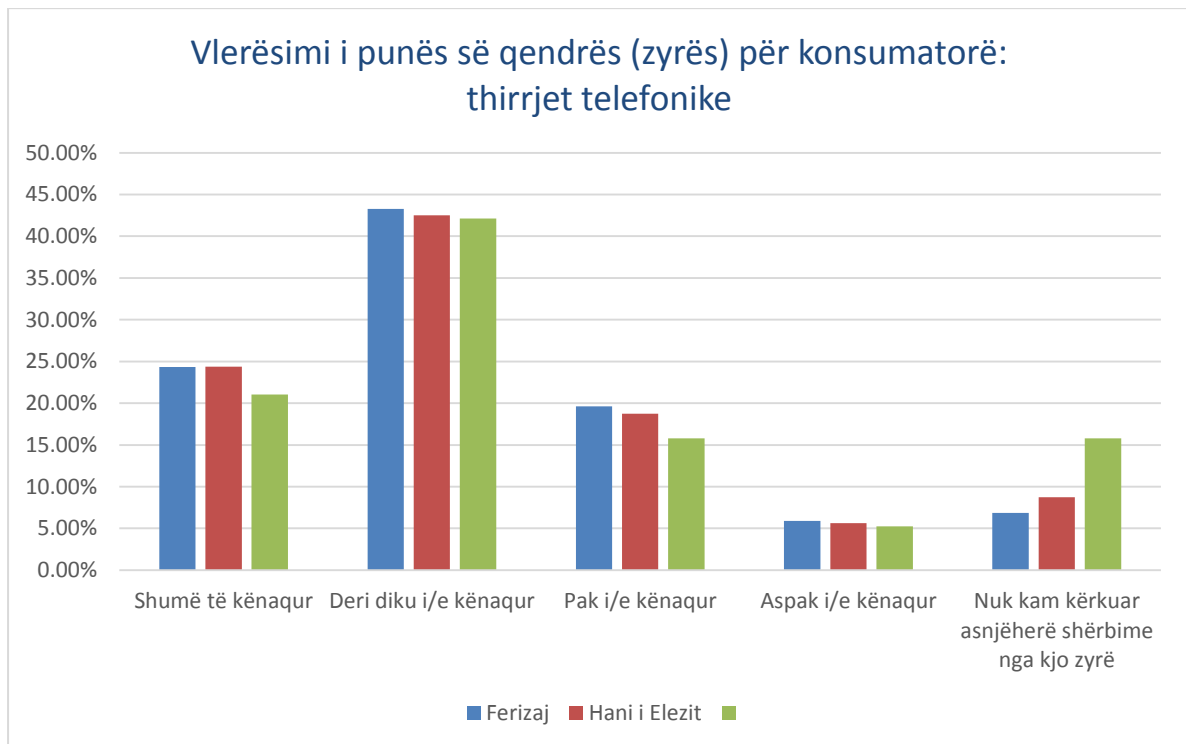


Figura 11. Vlerësimi i qendrës së thirrjeve

## 11. Arsyet e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve

Në tabelën e më poshtme janë shfaqur në përqindje arsyet e mos pagesës së faturës për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit. Në këtë pyetje janë përgjigjur vetëm ata respondentë të cilët nuk i shlyejnë me rregull faturat e shërbimit. Nga kjo kategori e konsumatorëve, 31.06% prej tyre kanë shprehur si shkas gjendjen sociale të tyre, 18.10% kanë deklaruar se kjo ndodh për shkak të pakënaqësisë me shërbimin e ofruar, 7.06% kanë deklaruar një tjetër opsion si indikator për mos shlyerjen e këtyre obligimeve, ndërsa 34.11% nuk është përgjigjur pasi që janë pagues të rregullt të faturave.

Zona e Shërbimit	Gjendja Sociale	Paknaqësia me shërbimin e pranuar	Tjetër (specifiko)	Nuk është përgjigjur pasi janë pagues të rregullt	Gjithsej
Ferizaj	514	100	28	377	1019
	50.44%	9.81%	2.75%	37.00%	100.00%
Kaçanik	88	16	2	54	160
	55.00%	10.00%	1.25%	33.75%	100.00%
Han i Elezit	11	2	0	6	19
	57.89%	10.53%	0.00%	31.58%	100.00%
Gjithsejt	613	118	30	437	1198
	54.45%	10.11%	1.33%	34.11%	100.00%

Tabela 13. Arsyet për mos pagesës së rregullt të faturave

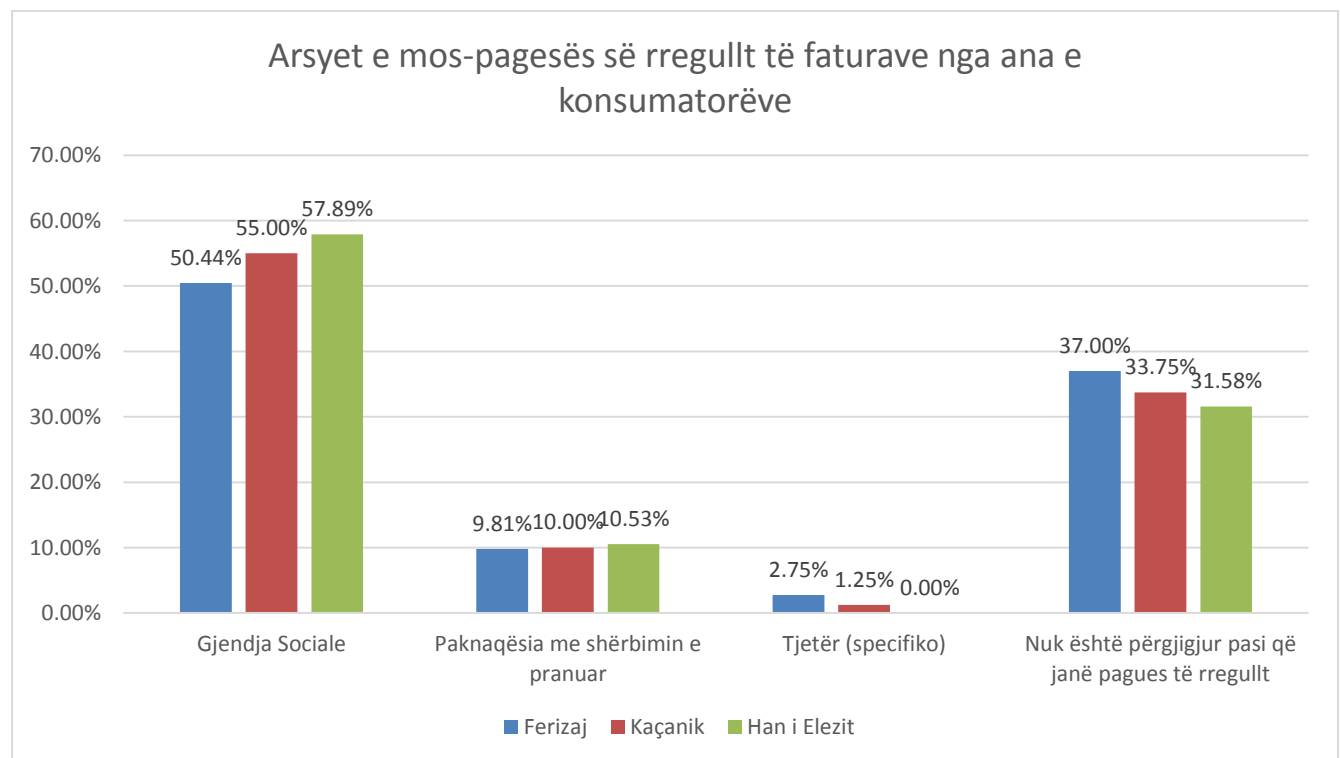


Figura 13. Arsyet për mos pagesës së rregullt të faturave

## **KONKLuzionet dhe Rekomandimet**

Ky hulumtim i realizuar nga stafi i KRU Bifurkacioni ShA ka synim shumë dimensional, krahas përmbushjes së kërkesave ligjore, rezultatet e këtij hulumtimi do ti shërbejnë KRU Bifurkacioni ShA, si një udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve specifike dhe të koordinuara me qëllim të adresimit të pakënaqësive të konsumatorëve për shërbimet përkatëse të ujësjellësit dhe të kanalizimit. Në këtë drejtim është e nevojshme të hartohen një plan veprimi për adresim sa më të mirë të të gjeturave të këtij hulumtimi

Ndonëse në mënyrë të përgjithshme, kënaqshmëria e konsumatorëve vazhdon të jetë relativisht e lartë, sidoqoftë për të gjitha shërbimet veç e veç siç janë cekur në këtë hulumtim, mbetet hapësirë e mjaftueshme që menaxhmenti i kompanisë të reflektojë në adresimin e pakënaqshmërisë së një pjese të konsumatorëve dhe në përmirësimin e mëtutjeshëm të kualitetit të shërbimit.

Në anën tjetër, bashkëpunimi i kompanisë me konsumatorët po ashtu është vlerësuar relativisht i lartë, megjithatë duhet gjetur metoda më efikase që interaktiviteti dhe bashkëpunimi në mes të konsumatorëve dhe kompanisë të jetë edhe më i lartë, faktor ky i cili do të ndikojë në thellimin e besimit të këtyre të fundit, shtimin e kualitetit të shërbimit, bashkëpunimin dhe rritjen e inkasimit të faturave nga ana tjetër që do t'i mundësojë kompanisë qëndrueshmëri edhe më të lartë financiare në të ardhmen.