



Bifurkacioni.sh.a

## RAPORTI I HULUMTIMIT FERIZAJ

Hulumtimi i Kënaqshmërisë së Konsumatorëve  
për Gjithë zonën e shërbimit

*Numri i Prokurimit: 600.22.003.236*

Përgaditur nga:



GLOBAL CONSULTING &  
DEVELOPMENT ASSOCIATES **SHPK**  
Public & Private Sector Consulting

**Selia:** Rr. " Bulevardi i Pavarsisë" II/2, 60000 Gjilan - Kosovë

Tel/ +383 (0) 280 322 321, +383 (0) 38 726 391

E-mail /info@gcda-ks.biz

www.gcda-ks.biz

## TABELA E PËRMBAJTJES

<b>Tabela e Përmbajtjes</b> .....	<b>1</b>
<b>1 Përmbledhja</b> .....	<b>4</b>
1.1 Historiku .....	4
1.2 Metodologjia.....	4
1.3 Objektivat .....	4
<b>2 Metodologjia</b> .....	<b>5</b>
2.1 Pyetje e pyetësorit.....	5
2.2 Dizajnimi i hulumtimit .....	5
2.3 Mbledhja e të dhënave.....	5
2.4 Shpërndarja e të intervistuarve sipas zonës së shërbimit .....	6
2.5 Shpërndarja e të intervistuarve sipas njësive operative .....	6
<b>3 Rezultatet nga anketa</b> .....	<b>7</b>
3.1 Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm? .....	7
3.2 Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar Kompania në de-blokime të kanalizimeve? .....	8
3.3 Sa jeni të kënaqur me personelin gjatë realizimit të pagesave nga inkasantët në terren dhe arka, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit? .....	9
3.4 Sa jeni të kënaqur me leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor? .....	10
3.5 Sa jeni të kënaqur rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirrollogari dhe mënyra tjera)? .....	11
3.6 Si e vlerësoni punën e zyrës për konsumatorë për thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe mirëpritjen e stafit? .....	12
3.7 Sa jeni të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve?.....	13

## RAPORTI I HULUMTIMIT

3.8	Si informoheni rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara?.....	14
3.9	Sa mendoni se jeni i rregullt gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit? .....	15
3.10	Cila është arsyeja që ndikon tek ju në pagesën jo të rregullt të faturave? ..	16
<b>4</b>	<b>Konkluzionet.....</b>	<b>17</b>
<b>5</b>	<b>Rekomandimet.....</b>	<b>17</b>
<b>6</b>	<b>Aneksi – Pyetëtori .....</b>	<b>18</b>

### Lista e figurave

FIGURE 1 - SHPËRNDARJA SIPAS ZONËS SË SHËRBIMIT .....	6
FIGURE 2 - SHPËRNDARJA E TË INTERVISTUARVE SIPAS NJËSIVE OPERATIVE .....	6
FIGURE 3 - KËNAQSHMËRIA ME CILËSINË E SHËRBIMEVE ME UJË TË PIJSHËM .....	7
FIGURE 4 - KËNAQSHMËRIA ME SHËRBIMET E DE-BLLOKIMIT TË KANALIZIMEVE.....	8
FIGURE 5 - KËNAQSHMËRIA ME PERSONELIN .....	9
FIGURE 6 - KËNAQSHMËRIA ME LEXIMIN E UJËMATËSVE .....	10
FIGURE 7 - KËNAQSHMËRIA ME MUNDËSIN E PAGESAVE TË SHËRBIMEVE TË UJËSJELLËSIT DHE KANALIZIMIT.....	11
FIGURE 8 - VLERËSIMI I PUNËS SË ZYRËS PËR KONSUMATORËT.....	12
FIGURE 9 - KËNAQSHMËRIA ME SHËRBIME TEKNIKE TË MIRËMBAJTJES DHE INTERVENIMIT .....	13
FIGURE 10 - INFORMIMI RRETH NJOFTIMEVE PËR NDËRPRERJE TË SHËRBIMEVE.....	14
FIGURE 11 - PAGESA E FATURAVE ME RREGULL.....	15
FIGURE 12 - ARSYEJA E MOS PAGESËS SË FATURAVE ME RREGULL .....	16

### Lista e tabelave

TABELA 1 - SHPËRNDARJA E PYETËSORËVE NË KOMUNA DHE SEKTOR .....	5
TABELA 2 - KËNAQSHMËRIA ME CILËSINË E SHËRBIMEVE ME UJË TË PIJSHËM .....	7
TABELA 3 - KËNAQSHMËRIA ME SHËRBIMET E DE-BLLOKIMIT TË KANALIZIMEVE .....	8
TABELA 4 - KËNAQSHMËRIA ME PERSONELIN .....	9
TABELA 5 - KËNAQSHMËRIA ME LEXIMIN E UJËMATËSVE .....	10
TABELA 6 - KËNAQSHMËRIA ME MUNDËSIN E PAGESAVE TË SHËRBIMEVE TË UJËSJELLËSIT DHE KANALIZIMIT .....	11
TABELA 7 - VLERËSIMI I PUNËS SË ZYRËS PËR KONSUMATORËT .....	12
TABELA 8 - KËNAQSHMËRIA ME SHËRBIME TEKNIKE TË MIRËMBAJTJES DHE INTERVENIMIT .....	13
TABELA 9 - INFORMIMI RRETH NJOFTIMEVE PËR NDËRPRERJE TË SHËRBIMEVE .....	14
TABELA 10 - PAGESA E FATURAVE ME RREGULL .....	15
TABELA 11 - ARSYEJA E MOS PAGESËS SË FATURAVE ME RREGULL.....	16

# 1 PËRMBLEDHJA

## 1.1 Historiku

Matja e kënaqshmërisë së klientëve është një nga format më të sigurt për të vlerësuar kompanitë për shërbimet të cilat ato ofrojnë. Qëllimi i këtij hulumtimi ka të bëjë me matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve për periudhën janar-dhjetor 2021 në zonën e shërbimit të cilën e mbulon KRU Bifurkacioni Sh.A.. Rezultatet e një analize të tillë që do të dalin nga ky projekt, pritet të ndihmojnë ndërmarrjen në rritjen dhe zhvillimin strategjik të saj.

## 1.2 Metodologjia

Mbledhja e të dhënave është kryer në teren dhe ka përfshire vendet e rajonit të Ferizajit: Komuna e Ferizajit, Komuna e Kaçanikut dhe e Hanit të Elezit. Në këto komuna hulumtimi është realizuar duke kryer intervista derë më derë me përfaqësuesit e institucioneve vendore, përfaqësuesit e bizneseve dhe amvisëri.

Ky hulumtim është realizuar për periudhë Janar-Dhjetor 2021, dhe për kryerjen e këtij hulumtimi kompania Global Consulting & Development Associates ka angazhuar 15 hulumtues për ti mbledhur të dhënat në teren.

## 1.3 Objektivat

Objektiva kryesore e këtij projekti ka qenë matja e kënaqshmërisë së konsumatorëve të KRU Bifurkacioni Sh.A. lidhur me shërbimet e saj për periudhën janar-dhjetor 2021.

## 2 METODOLOGJIA

### 2.1 Pyetje e pyetësorit

Dizajnimi i pyetësorëve është bërë nga KRU Bifurkacioni Sh.A., dhe i njëjti pyetësor është përdorur në 3 komunat dhe në secilin sektor.

### 2.2 Dizajnimi i hulumtimit

Dizajnimi i hulumtimit është bërë me tri grupe të interesit të ndryshme. Tabela më poshtë paraqet ndarjen e hulumtimit sipas komunës dhe sektorit të realizimit.

<i>KRU Bifurkacioni</i>	<i>Numri i të intervistuarve</i>			<i>Totali i njësive</i>
	<i>Njësit operative</i>	<i>Amvisëri</i>	<i>Biznese</i>	
<b>Ferizaj</b>	783	134	15	<b>933</b>
<b>Kaçanik</b>	83	12	1	<b>97</b>
<b>Hani i Elezit</b>	10	4	1	<b>15</b>
<b>Nr. total</b>	<b>877</b>	<b>151</b>	<b>17</b>	<b>1045</b>

Tabela 1 - Shpërndarja e pyetësorëve në komuna dhe sektor

### 2.3 Mbledhja e të dhënave

Mbledhja e të dhënave është kryer nga stafi i kompanisë Global Consulting & Development Associates Sh.p.k. Për kryerjen e këtij hulumtimi ne kemi angazhuar 15 anketues. Koha për kryerjen e këtij hulumtimi ka qenë 4 javë duke filluar nga 02.03.2022 deri me 25.03.2022.

## 2.4 Shpërndarja e të intervistuarve sipas zonës së shërbimit

Shpërndarja e të intervistuarve sipas zonës së banimit është bërë në 3 komunat në të cilat KRU Bifurkacioni operon. Në këtë hulumtim është përfshire komuna e Ferizajit me 90% e të intervistuarve, komuna e Kaçanikut me 9% dhe komuna e Hanit të Elezit gjithashtu me 1% të të intervistuarve.

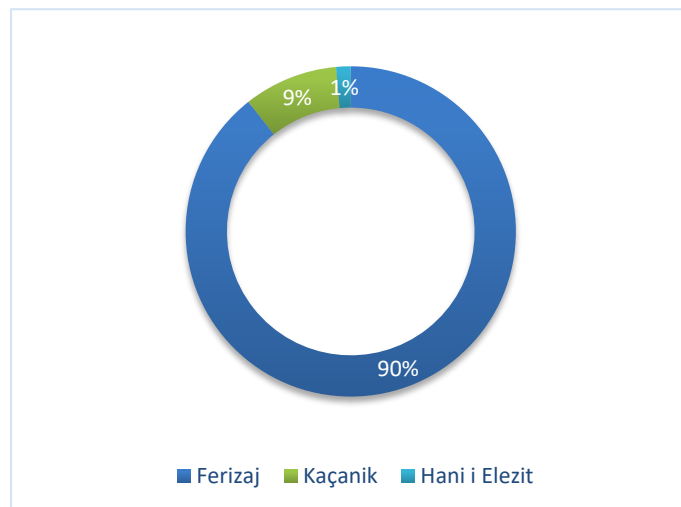


Figure 1 - Shpërndarja sipas zonës së shërbimit

## 2.5 Shpërndarja e të intervistuarve sipas njësive operative

Sa i përket shpërndarjes së njësive operative 84% e të intervistuarve janë bërë me njësit operative amvisëri, 14% me biznese dhe vetëm 2% me institucione.

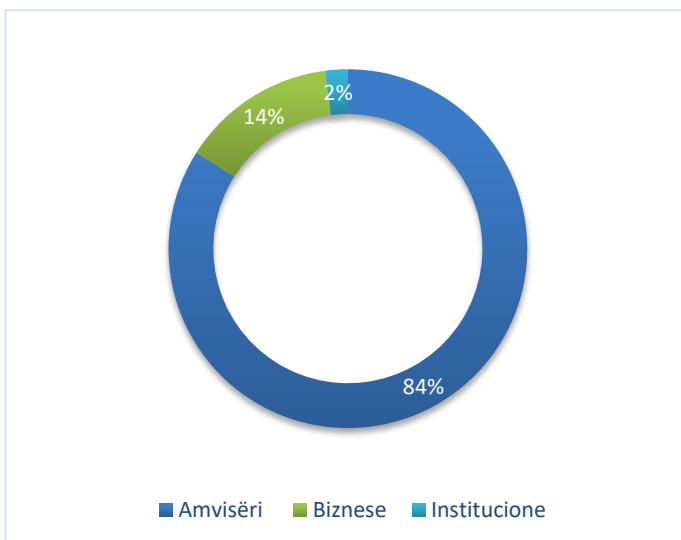


Figure 2 - Shpërndarja e të intervistuarve sipas njësive operative

### 3 REZULTATET NGA ANKETA

#### 3.1 Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm?

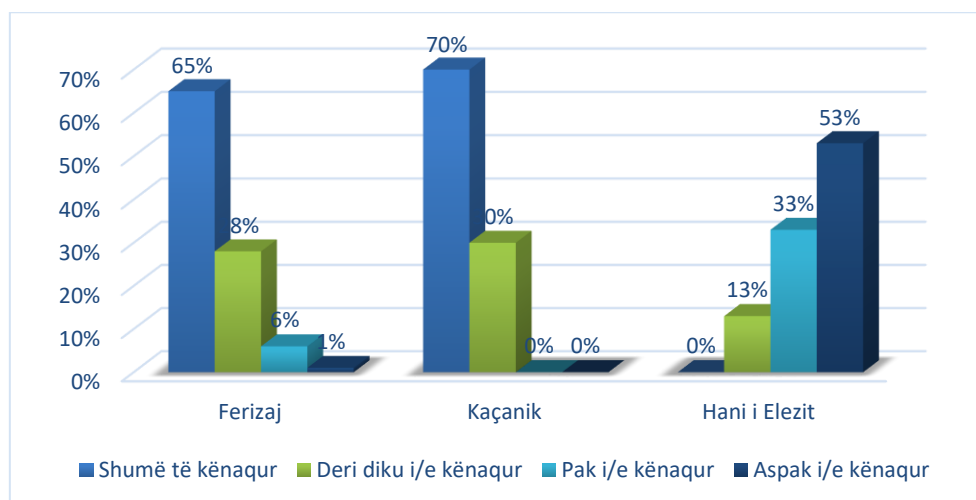


Figure 3 - Kënaqshmëria me cilësinë e shërbimeve me ujë të pijshëm

Se sa kanë qenë të kënaqur qytetarët nga 3 komunat në lidhje me shërbimet e ofruara nga KRU Bifurkacioni në cilësinë me shërbimet e përgjithshme të furnizimit me ujë të pijes mund të themi se në përgjithësi qytetarët kanë qenë të kënaqur. Trendi i përgjigjeve të të intervistuarve ka qenë i ndryshueshëm në 3 komunat, ku me 65% deri në 70% e të intervistuarve në komunën e Ferizajt dhe Kaçanikut kanë qenë shumë të kënaqur, mirëpo në Hanin e Elezit pakënaqësia e qytetarëve ka qenë shumë e madhe ku 53% e të intervistuarve janë aspak të kënaqur dhe 33% pak të kënaqur.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
<b>Ferizaj</b>	611	259	53	10	933
	65%	28%	6%	1%	100%
<b>Kaçanik</b>	68	29	0	0	97
	70%	30%	0%	0%	100%
<b>Hani i Elezit</b>	0	2	5	8	15
	0%	13%	33%	53%	100%
<b>Gjithsej</b>	<b>679</b>	<b>290</b>	<b>58</b>	<b>18</b>	<b>1045</b>
	<b>65%</b>	<b>28%</b>	<b>6%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

Tabela 2 - Kënaqshmëria me cilësinë e shërbimeve me ujë të pijshëm



### 3.2 Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar Kompania në de-blokimet të kanalizimeve?

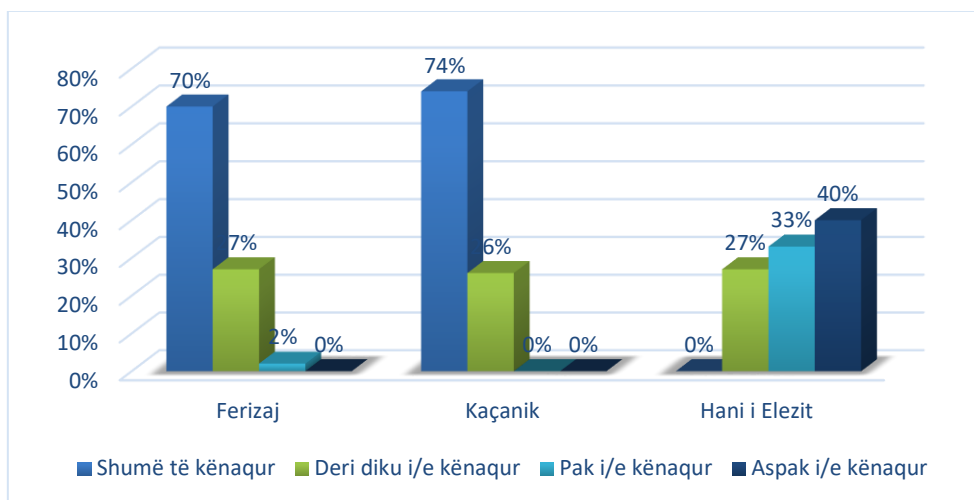


Figure 4 - Kënaqshmëria me shërbimet e de-blokimet të kanalizimeve

Kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet e de-blokimet të kanalizimeve është shprehur ndryshe në 3 komuna që i mbulon KRU Bifurkacioni. Komuna e Ferizajt dhe Kaçanikut janë ndarë në përgjithësi shumë të kënaqur me këtë shërbim ku mbi 70% e të intervistuarve kanë qenë shumë të kënaqur ndërsa pakënaqshmëria është minimale në Ferizaj me vetëm 2% dhe 0% në Kaçanik. Mirëpo nuk mund të themi të njëjtën gjë në Hanin e Elezit. Në këtë komunë 40% e të intervistuarve kanë qenë aspak të kënaqur dhe 33% pak të kënaqur, ndërsa 0% e të intervistuarve kanë qenë shumë të kënaqur.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
<b>Ferizaj</b>	656	254	21	2	933
	70%	27%	2%	0%	100%
<b>Kaçanik</b>	72	25	0	0	97
	74%	26%	0%	0%	100%
<b>Hani i Elezit</b>	0	4	5	6	15
	0%	27%	33%	40%	100%
<b>Gjithsej</b>	<b>728</b>	<b>283</b>	<b>26</b>	<b>8</b>	<b>1045</b>
	<b>70%</b>	<b>27%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Tabela 3 - Kënaqshmëria me shërbimet e de-blokimet të kanalizimeve

### 3.3 Sa jeni të kënaqur me personelin gjatë realizimit të pagesave nga inkasantët në terren dhe arka, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit?

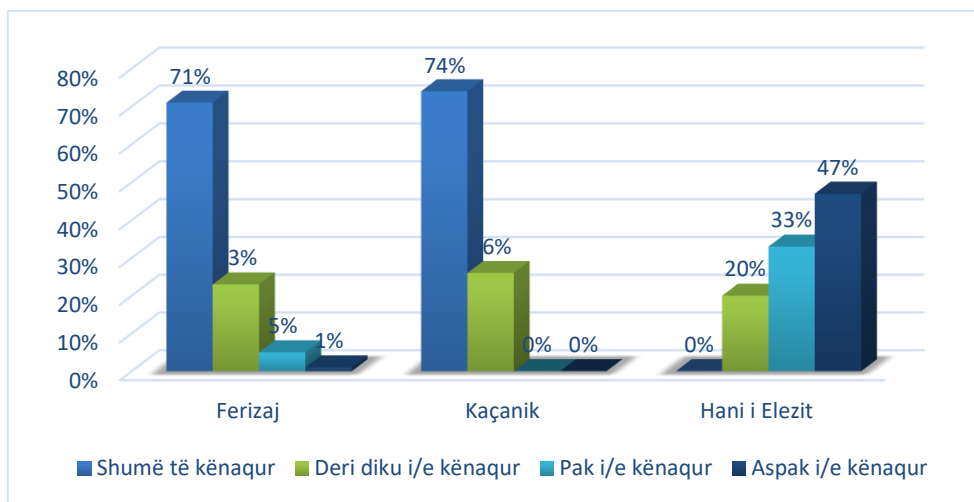


Figure 5 - Kënaqshmëria me personelin

Edhe me personelin qëndrimet e qytetarëve vazhdojnë të kenë të njëjtin trend të mendimit në komunat përkatëse. Komuna e Ferizajt dhe Kaçanikut janë shumë të kënaqur me personelin gjatë realizimit të pagesave nga inkasantët në terren dhe arka sa i përket shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit; mirëpo, në komunën e Hanit të Elezit prapë kemi një pakënaqshmëri shumë të madhe ku 47% e të intervistuarve janë aspak të kënaqur dhe 33% të pakënaqur.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
<b>Ferizaj</b>	660	216	48	9	933
	71%	23%	5%	1%	100%
<b>Kaçanik</b>	72	25	0	0	97
	74%	26%	0%	0%	100%
<b>Hani i Elezit</b>	0	3	5	7	15
	0%	20%	33%	47%	100%
<b>Gjithsej</b>	<b>732</b>	<b>244</b>	<b>53</b>	<b>16</b>	<b>1045</b>
	<b>70%</b>	<b>23%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

Tabela 4 - Kënaqshmëria me personelin

### 3.4 Sa jeni të kënaqur me leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor?

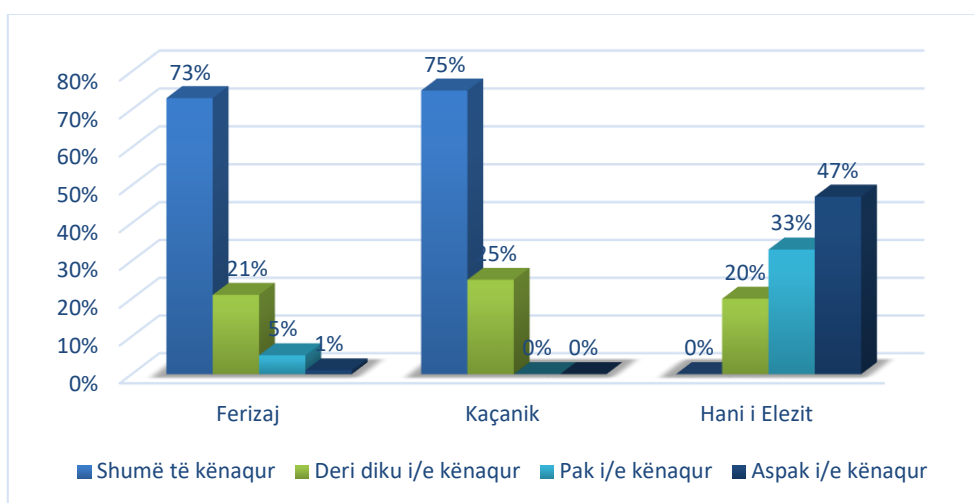


Figure 6 - Kënaqshmëria me leximin e ujëmatësve

Në pyetjen se sa janë të kënaqur të intervistuarit me leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta në lidhje me konsumin e ujit, të intervistuarit në komunën e Ferizajt dhe Kaçanikut me një përqindje prej 73% dhe 75% respektivisht, janë shumë të kënaqur dhe 21% dhe 25% deri diku të kënaqur me këto shërbime. Ndërsa komuna e Hanit të Elezit ka shfaqur një pakënaqësi me 47% dhe 33% e tyre janë shprehur se janë pak të kënaqur, ndërsa deri diku të kënaqur janë shprehur 20% duke lënë asnjë nga të intervistuarit shumë të kënaqur.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
<b>Ferizaj</b>	677	200	47	9	933
	73%	21%	5%	1%	100%
<b>Kaçanik</b>	73	24	0	0	97
	75%	25%	0%	0%	100%
<b>Hani i Elezit</b>	0	3	5	7	15
	0%	20%	33%	47%	100%
<b>Gjithsej</b>	<b>750</b>	<b>227</b>	<b>52</b>	<b>16</b>	<b>1045</b>
	<b>72%</b>	<b>22%</b>	<b>5%</b>	<b>2%</b>	<b>100%</b>

Tabela 5 - Kënaqshmëria me leximin e ujëmatësve

### 3.5 Sa jeni të kënaqur rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirollogari dhe mënyra tjera)?

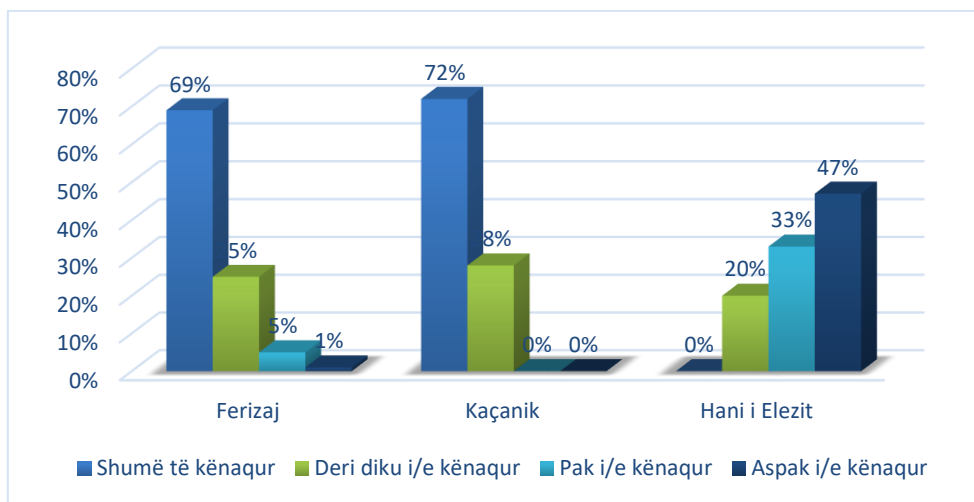


Figure 7 - Kënaqshmëria me mundësin e pagesave të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

Në lidhje me efikasitetin e kompanisë rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit një numër i madh i të intervistuarve me mbi 70% nga komuna e Ferizajt dhe Kaçanikut kanë deklaruar se janë shumë të kënaqur me mundësinë e pagesave. Ndërsa në komunën e Hanit të Elezit 47% e të intervistuarve janë shprehur si aspak të kënaqur, dhe 33% e tyre pak të kënaqur, duke lënë vetë 20% të të intervistuarve deri diku të kënaqur dhe 0% shumë të kënaqur.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
<b>Ferizaj</b>	642	235	49	7	933
	69%	25%	5%	1%	100%
<b>Kaçanik</b>	70	27	0	0	97
	72%	28%	0%	0%	100%
<b>Hani i Elezit</b>	0	3	5	7	15
	0%	20%	33%	47%	100%
<b>Gjithsej</b>	<b>712</b>	<b>265</b>	<b>54</b>	<b>14</b>	<b>1045</b>
	<b>68%</b>	<b>25%</b>	<b>5%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Tabela 6 - Kënaqshmëria me mundësin e pagesave të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

### 3.6 Si e vlerësoni punën e zyrës për konsumatorë për thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe mirëpritjen e stafit?

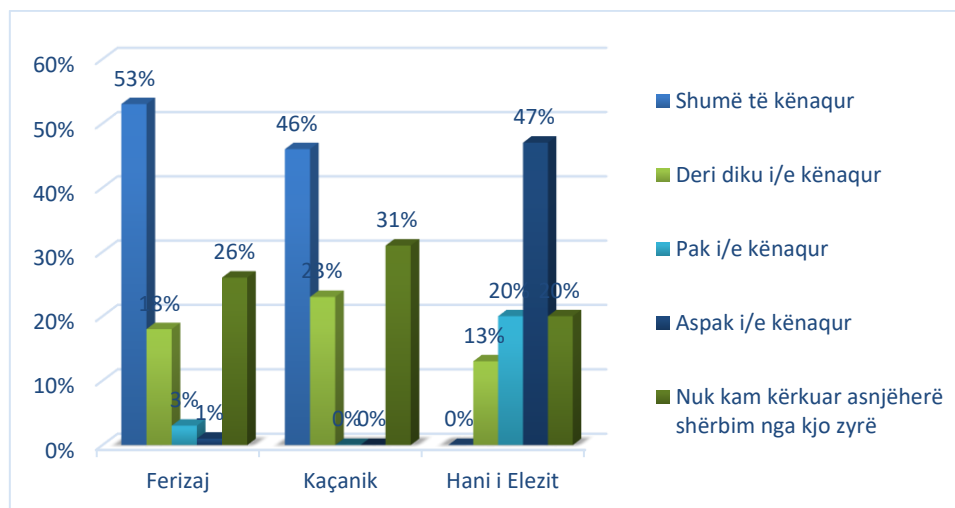


Figure 8 - Vlerësimi i punës së zyrës për konsumatorët

Sa i përketë vlerësimit të zyrës për konsumatorët në lidhje me thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe mirëpritjen e stafit, komuna e Ferizajt dhe Kaçanikut kanë shfaqur mendime të ngjashme, ku 53% dhe 46% respektivisht, të të intervistuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur dhe 26% e 31% e të intervistuarve tjerë kanë deklaruar se nuk kanë kërkuar asnjëherë shërbime nga kjo zyrë. Ndërsa sa i përketë komunës së Kaçanikut, 47% e të intervistuarve janë shprehur si aspak të kënaqur dhe 20% e të intervistuarve nuk kanë marrë shërbime nga kjo zyrë.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë	Gjithsej
<b>Ferizaj</b>	493	171	25	5	239	933
	53%	18%	3%	1%	26%	100%
<b>Kaçanik</b>	45	22	0	0	30	97
	46%	23%	0%	0%	31%	100%
<b>Hani i Elezit</b>	0	2	3	7	3	15
	0%	13%	20%	47%	20%	100%
<b>Gjithsej</b>	<b>538</b>	<b>195</b>	<b>28</b>	<b>12</b>	<b>272</b>	<b>1045</b>
	<b>51%</b>	<b>19%</b>	<b>3%</b>	<b>1%</b>	<b>26%</b>	<b>100%</b>

Tabela 7 - Vlerësimi i punës së zyrës për konsumatorët

### 3.7 Sa jeni të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve?

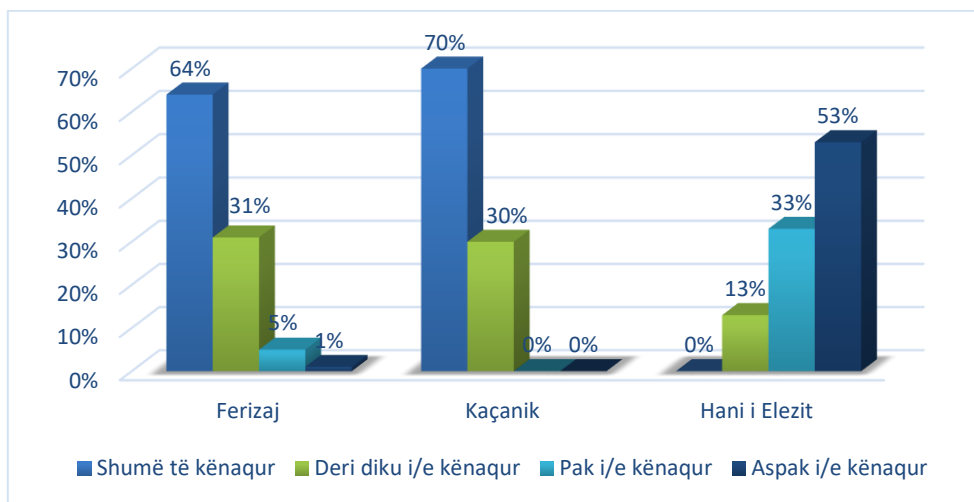


Figure 9 - Kënaqshmëria me shërbime teknike të mirëmbajtjes dhe intervenimit

Vlerësimi i shërbimeve teknike të mirëmbajtjes tregon se qytetarët në dy komunat Ferizaj dhe Kaçanik janë shumë të kënaqur edhe me këtë shërbim. Më tepër se 70% e të intervistuarve në Kaçanik dhe 64% në Ferizaj janë shumë të kënaqur dhe të kënaqur me mbi 30% të të intervistuarve në lidhje me efikasitetin e shërbimeve teknike të mirëmbajtjes. Ndërsa pakënaqshmëri shumë të madhe kanë shfaqur të intervistuarit në komunën e Hanit të Elezit ku 53% e tyre janë aspak të kënaqur dhe 33% pak të kënaqur.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur	Deri diku i/e kënaqur	Pak i/e kënaqur	Aspak i/e kënaqur	Gjithsej
<b>Ferizaj</b>	593	292	42	6	933
	64%	31%	5%	1%	100%
<b>Kaçanik</b>	68	29	0	0	97
	70%	30%	0%	0%	100%
<b>Hani i Elezit</b>	0	2	5	8	15
	0%	13%	33%	53%	100%
<b>Gjithsej</b>	<b>661</b>	<b>323</b>	<b>47</b>	<b>14</b>	<b>1045</b>
	<b>63%</b>	<b>31%</b>	<b>4%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Tabela 8 - Kënaqshmëria me shërbime teknike të mirëmbajtjes dhe intervenimit

### 3.8 Si informoheni rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara?

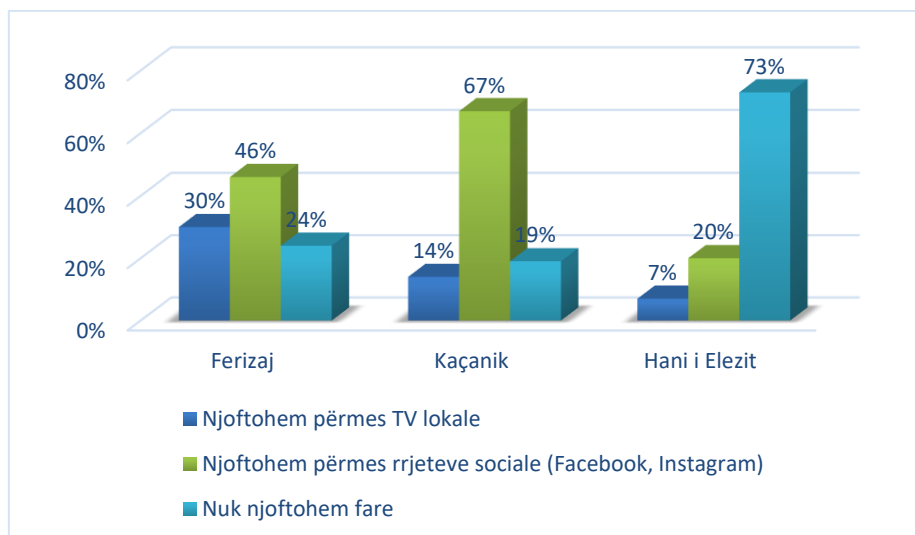


Figure 10 - Informimi rreth njoftimeve për ndërprerje të shërbimeve

Së fundit kur qytetarët nga të 3 komunat janë pyetur rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara, në komunën e Ferizajt të intervistuarit me 30% kanë deklaruar se njoftohen përmes TV, 46% përmes rrjeteve sociale dhe 24% nuk njoftohen fare. Në komunën e Kaçanikut, 14% e tyre kanë deklaruar se njoftohen përmes TV, 67% përmes rrjeteve sociale dhe 19% nuk njoftohen. Ndërsa, 73% e të intervistuarve në Hanin e Elezit kanë konfirmuar se nuk njoftohen fare, 20% përmes rrjeteve sociale dhe 7% përmes TV.

Zona e shërbimit	Njoftohem përmes TV lokale	Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)	Nuk njoftohem fare	Gjithsej
<b>Ferizaj</b>	283	429	221	933
	30%	46%	24%	100%
<b>Kaçanik</b>	14	65	18	97
	14%	67%	19%	100%
<b>Hani i Elezit</b>	1	3	11	15
	7%	20%	73%	100%
<b>Gjithsej</b>	<b>298</b>	<b>497</b>	<b>250</b>	<b>1045</b>
	<b>29%</b>	<b>48%</b>	<b>24%</b>	<b>100%</b>

Tabela 9 - Informimi rreth njoftimeve për ndërprerje të shërbimeve

### 3.9 Sa mendoni se jeni i rregullt gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit?

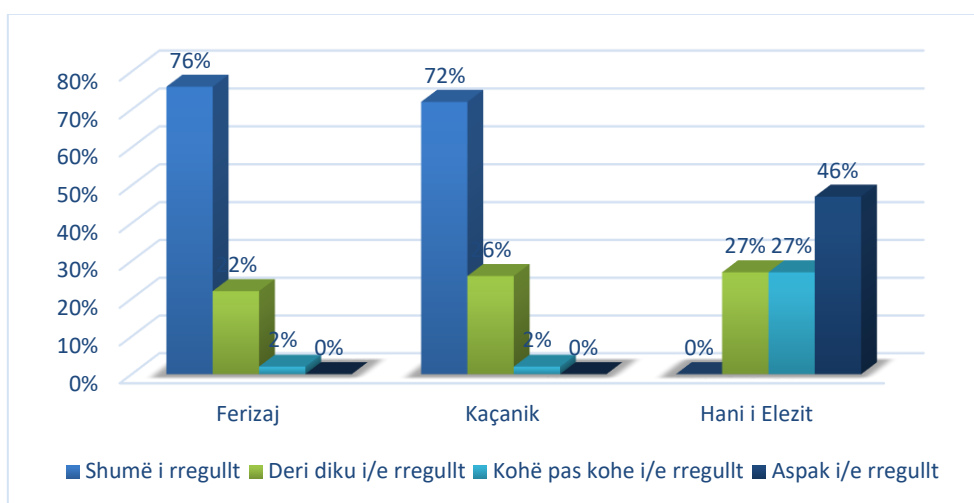


Figure 11 - Pagesa e faturave me rregull

Në pyetjen se sa janë të rregullt qytetarët me pagesat, 76% e të intervistuarve në Ferizaj dhe 72% e tyre në Kaçanik, kanë deklaruar se janë shumë të rregullt, dhe me një përqindje shumë më të vogël prej 22% dhe 26% deri diku të rregullt. Ndërsa në komunën e Hanit të Elezi, 46% e të intervistuarve kanë deklaruar se nuk janë aspak të rregull në pagesën e faturave, 27% e tyre i paguajnë kohë pas kohe, dhe me të njëjtën përqindje (27%) e të intervistuarve kanë deklaruar se janë deri diku të rregullt në pagesën e faturave.

<i>Zona e shërbimit</i>	<i>Shumë i rregullt</i>	<i>Deri diku i/e rregullt</i>	<i>Kohë pas kohe i/e rregullt</i>	<i>Aspak i/e rregullt</i>	<i>Gjithsej</i>
<i>Ferizaj</i>	708	206	19	0	933
	76%	22%	2%	0%	100%
<i>Kaçanik</i>	70	25	2	0	97
	72%	26%	2%	0%	100%
<i>Hani i Elezit</i>	0	4	4	7	15
	0%	27%	27%	46%	100%
<i>Gjithsej</i>	<b>778</b>	<b>235</b>	<b>25</b>	<b>7</b>	<b>1045</b>
	<b>74%</b>	<b>22%</b>	<b>2%</b>	<b>1%</b>	<b>100%</b>

Tabela 10 - Pagesa e faturave me rregull



### 3.10 Cila është arsyeja që ndikon tek ju në pagesën jo të rregullt të faturave?

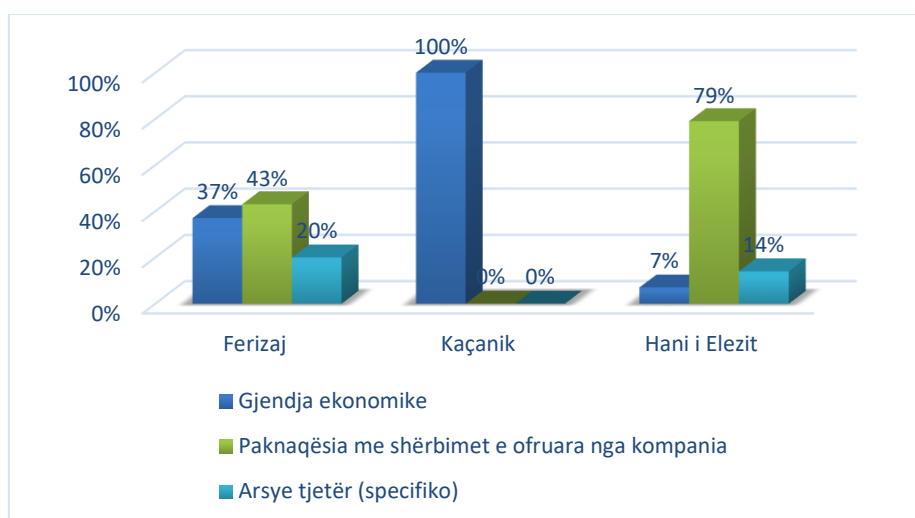


Figure 12 - Arsyeja e mos pagesës së faturave me rregull

Arsyeja e mos pagesës së faturave kanë qenë kryesisht gjendja ekonomike në komunën e Kaçanikut, në komunën e Ferizajt, 37% e të intervistuarve kanë deklaruar se nuk i paguajnë faturat për shkak të gjendjes ekonomike, 43% e tyre për shkak të pakënaqësisë me shërbimet e ofruara dhe 20% për arsye tjera. Sa i përket komunës së Hanit të Elezit, 79% e të intervistuarve nuk i paguajnë faturat me rregull për shkak të pakënaqësisë me shërbimet e ofruara, 14% për arsye tjera dhe 7% për shkak të gjendjes ekonomike.

Zona e shërbimit	Gjendja ekonomike	Paknaqësia me shërbimet e ofruara nga kompania	Arsye tjetër (specifiko)	Gjithsej
<b>Ferizaj</b>	46	53	25	124
	37%	43%	20%	100%
<b>Kaçanik</b>	3	0	0	3
	100%	0%	0%	100%
<b>Hani i Elezit</b>	1	11	2	14
	7%	79%	14%	100%
<b>Gjithsej</b>	<b>50</b>	<b>64</b>	<b>27</b>	<b>141</b>
	<b>35%</b>	<b>45%</b>	<b>19%</b>	<b>100%</b>

Tabela 11 - Arsyeja e mos pagesës së faturave me rregull

## 4 KONKLuzionET

Si përfundim, mund të themi se të dhënat tregojnë se kemi 2 ndarje të mendimeve dhe kënaqshmërisë së qytetarëve të intervistuar. Qytetarët e komunave të Ferizajt dhe Kaçanikut janë kryesisht të kënaqur me të gjitha shërbimet që ata marrin nga KRU Bifurkacioni, ndërsa të intervistuarit në komunën e Hanit të Elezit janë kryesisht të pakënaqur me shërbimet e marra.

Rezultatet e nxjerra nga të gjitha pyetjet kanë përgjigje kryesisht të ngjashme, ku kryesisht mbi 65% e të intervistuarve nga komuna e Ferizajt dhe Kaçanikut janë deklaruar shumë të kënaqur me të gjitha shërbimet që ata kanë marr nga Bifurkacioni. Si dhe me një përqindje dukshëm më të vogël e që në shumicën e rasteve ka qenë minimale ata kanë shfaqur pakënaqshmëri me shërbimet e mara.

Ndërsa është treguar totalisht e kundërta në komunën e Hanit të Elezit. Të intervistuarit nga kjo komunë kanë shfaqur pakënaqshmëri shumë të madhe me shërbimet e KRU Bifurkacionit. Me një përqindje prej mbi 50% e të intervistuarve nuk kanë qenë aspak të kënaqur dhe me një përqindje minimale apo edhe 0% ata kanë shfaqur kënaqshmëri me shërbimet e KRU Bifurkacioni.

## 5 REKOMANDIMET

Duke marrë parasysh rezultatet nga tereni, mund të themi se rekomandimet tona fokusohen vetëm në komunën e Hanit të Elezit, pasi që të dy komunat tjera me një përqindje shumë të madhe janë të kënaqur me të gjitha shërbimet e KRU Bifurkacioni.

Rekomandimi jonë është që të përqendrohemi në Hanin e Elezit, të analizohen arsytet e mos furnizimit të bollshëm me ujë të pijes, mos ofrimin e shërbimeve tjera dhe se ku qëndron problemi me një pakënaqshmëri kaq të madhe.

## 6 ANEKSI – PYETËSORI

### PYETËSORI PËR KRU BIFURKACIONI SHA

#### *I nderuari Konsumatorë.*

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.

**Emri dhe Mbiemri:** \_\_\_\_\_

**Vendbanimi:**  Ferizaj  Kaçanik  Hani i Elezit

**Kategoria:**  Amvisëri  Biznes   
**Institucion**

**1. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijshëm?**

- Shumë të kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- Pak i/e kënaqur
- Aspak i/e kënaqur

**2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet që ka ofruar kompania në de-blokimin e kanalizimit?**

- Shumë të kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- Pak i/e kënaqur
- Aspak i/e kënaqur

**3. Sa jeni të kënaqur me personelin gjatë realizimit të pagesave nga inkasantët në terren dhe arka, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit?**

- Shumë të kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- Pak i/e kënaqur
- Aspak i/e kënaqur

**4. Sa jeni të kënaqur me leximin e ujëmatësve, përgatitjen e faturave të sakta lidhur me konsumin mujor?**

## RAPORTI I HULUMTIMIT

- Shumë të kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- Pak i/e kënaqur
- Aspak i/e kënaqur

**5. Sa jeni të kënaqur rreth mundësive për pagesën e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit (pagesa me këste, xhirollogari dhe mënyra tjera)?**

- Shumë të kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- Pak i/e kënaqur
- Aspak i/e kënaqur

**6. Si e vlerësoni punën e zyrës për konsumatorë për: thirrjet telefonike, shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave dhe mirëpritjen e stafit?**

- Shumë të kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- Pak i/e kënaqur
- Aspak i/e kënaqur
- Nuk kam kërkuar asnjëherë shërbim nga kjo zyrë

**7. Sa jeni të kënaqur me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në rastet e paraqitjes së defekteve?**

- Shumë të kënaqur
- Deri diku i/e kënaqur
- Pak i/e kënaqur
- Aspak i/e kënaqur

**8. Si informoheni rreth njoftimeve për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit si pasojë e defekteve apo intervenimeve të planifikuara?**

- Njoftohem përmes TV lokale
- Njoftohem përmes rrjeteve sociale (Facebook, Instagram)
- Nuk njoftohem fare

**9. Sa mendoni se jeni i rregullt gjatë pagesave të faturave për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit?**

- Shumë i rregullt
- Deri diku i/e rregullt

## RAPORTI I HULUMTIMIT

- Kohë pas kohe i/e rregullt
- Aspak i/e rregullt

### 10. Cila është arsyeja që ndikon tek ju në pagesën jo të rregullt të faturave?

- Gjendja ekonomike
- Paknaqësia me shërbimet e ofruara nga kompania
- Arsye tjetër (specifiko) \_\_\_\_\_