



KOMPANIA RAJONALE E UJËSJELLËSIT
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 Ferizaj

JANAR - DHJETOR 2019

Ferizaj

Mars, 2020

R A P O R T

NGA

HULUMTIMI I KËNAQSHMËRISË
SË KONSUMATOREVE
TË ZONËS SË SHËRBIMIT
TË KRU BIFURKACIONI ShA Fereizaj
PËR PERIU DHËN KOHORE
JANAR - DHJETOR 2019

Përmbajtja

Hyrje	4
Metodologjia e hulumtimit	5
Sfondi analitik i hulumtimit	6
Shpërndarja e respondentëve sipas sektorit	7
1.Vlerësimi i konsumatorëve për furnizimin me ujë të pijes	8
2.Vlerësimi i konsumatorëve për shërbimet e kanalizimit (de-blokimi dhe pastrimi i kanalizimit).....	9
3.Vlerësimi i performancës së njësiteve të terrenit dhe arkëtuesve 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 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.Arsyet e mos-pagesës së rregullt të faturave nga ana e klientëve	17
KONKLuzionet dhe Rekomandimet	18

Hyrje

Ky hulumtim është realizuar nga Departamenti i Arkivës dhe Burimeve Njerëzore (DABNj) në bashkëpunim me Departamentin e Shërbimeve për Konsumatorë (DShK). Qëllimi i këtij hulumtimi është matja e shkallës së kënaqshmërisë së konsumatorëve të KRU Bifurkacioni (KRU-B) 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-B si ndërmarrje publike e licencuar për ofrimin e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, për komunat Ferizaj dhe Kaçanik.

Është e qartë se orientimi i të gjitha aktiviteteve të punës në qendër të vëmendjes e ka konsumatorin 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-B, ka ndërmarrë këtë aktivitet hulumtimi me qëllim që të njoftohet me opinionin, perceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ofron.

Rezultati i këtij hulumtimi do t'i shërbejë KRU-B, 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:

- Cilësinë dhe furnizimin me ujë të pijes,
- Shërbimet e trajtimit të ujërave të ndotura (fekale),
- Efikasitetin KRU-B gjatë realizimit të kërkesave për dhënie e pëlqimeve për kyçjet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit,
- Efikasitetin e KRU-B në leximin e ujëmatësve,
- Përgatitjen e faturave të sakta për konsumin e ujit dhe pasqyrimin e pagesës për largimin e ujërave të ndotura (fekale) dhe pastrimi i gypave të kanalizimit,
- Efikasitetin e përgjithshëm të KRU-B për mundësitë e pagesës së shërbimeve të ujit,
- Vlerësimin e punës së zyrës për konsumatorë,
- Vlerësimin e nivelit të informimit nga KRU-B lidhur me ndërprerjet e ujit, për shkak të dëmtimeve në rrjetin e ujësjellësit,
- Efikasitetin e shërbimeve teknike të mirëmbajtjes-intervenimet në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, pas paraqitjes së defekteve dhe reagimit me kohë apo të vonuar të KRU-B.

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 pyetëso, i cili përmes arkëtuesve, i është ofruar fizikisht 1294 të anketuarve, të cilët kanë kryer rolin e anketuesit. Paraprakisht, të gjithë arkëtuesit kanë marrë instruksionet dhe këshillat e nevojshme rreth mënyrës dhe metodave që duhet aplikuar gjatë procesit të anketimit, përmes një trajnimit të brendshëm një ditor.

Përfshirja e respondentëve në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, duke përfshirë aspektin 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: ekonomi familjare, biznese dhe institucione.

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

Ferizaj

- 631 respondentë (ekonomi mfamiljare),
- 151 respondentë (biznese),
- 146 respondentë (institucione).

Kaçanik

- 154 respondentë (eknomi familjare),
- 58 respondentë (biznese),
- 52 respondentë (institucione).

Han i Elezit

- 62 respondentë (eknomi familjare),
- 26 respondentë (biznese),
- 14 respondentë (institucione).

Siç është theksuar më lartë, anketimi është kryer përmes komunikimit të drejtpërdrejtë, respektivisht në takime fizike mes 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:

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 shkurt 2020, ndërsa ka mbuluar periudhën kohore janar - dhjetor 2019.

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 (1294 respondentë) dhe

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 më poshtë, në tabelën 1 dhe figurën 1, nga gjithsej **1,294** të anketuar, rreth 71.72% prej tyre janë nga zona e shërbimit Ferizaj, rreth 20.40% nga zona e shërbimit Kaçanik dhe rreth 7.88 % nga zona e shërbimit Hani i Elezit.

Zona e shërbimit	Numri i anketuarve	Pjesëmarrja në përqindje
Ferizaj	928	71.72%
Kaçanik	264	20.40%
Han i Elezit	102	7.88%
Gjithsejt	1294	100.00%

Tabela 1. Pjesëmarrja sipas zonës së shërbimit

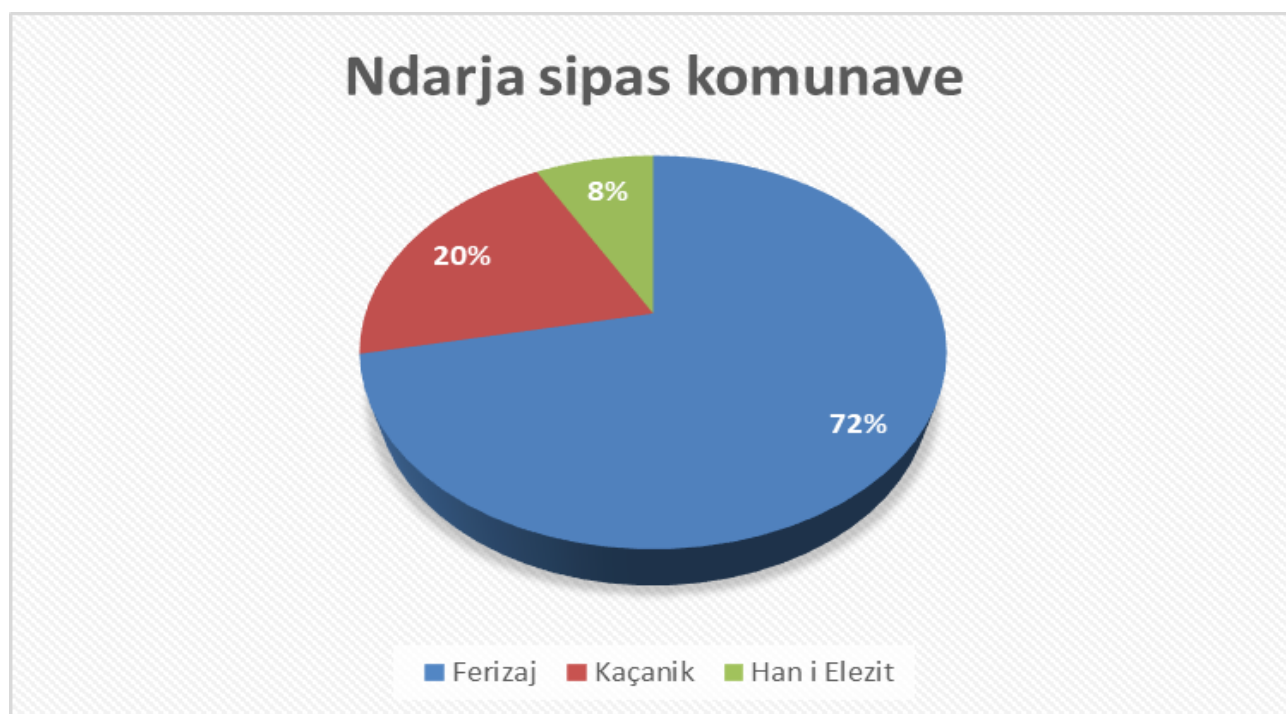


Figura 1. Pjesëmarrja sipas zonës së shërbimit

Shpërndarja e respondentëve sipas sektorit

Siç shihet më poshtë, në tabelën 2 dhe figurën 2, nga numri i përgjithshëm prej 1,294 të të anketuarve, 65.6% prej tyre ose 847 individë kanë qenë të anketuar nga sektori i ekonomive familjare, derisa 18.1% të tyre ose 235 respondentë nga sektori i biznesit dhe nga institucionet 16.3% ose 212 respondentë.

Sektori	Numri i anketuarve	Pjesëmarrja në përqindje
Institucion	212	16.3%
Biznes	235	18.1%
Amvisëri	847	65.6%
Gjithsejt	1294	100.0%

Tabela 2. Pjesëmarrja sipas sektori

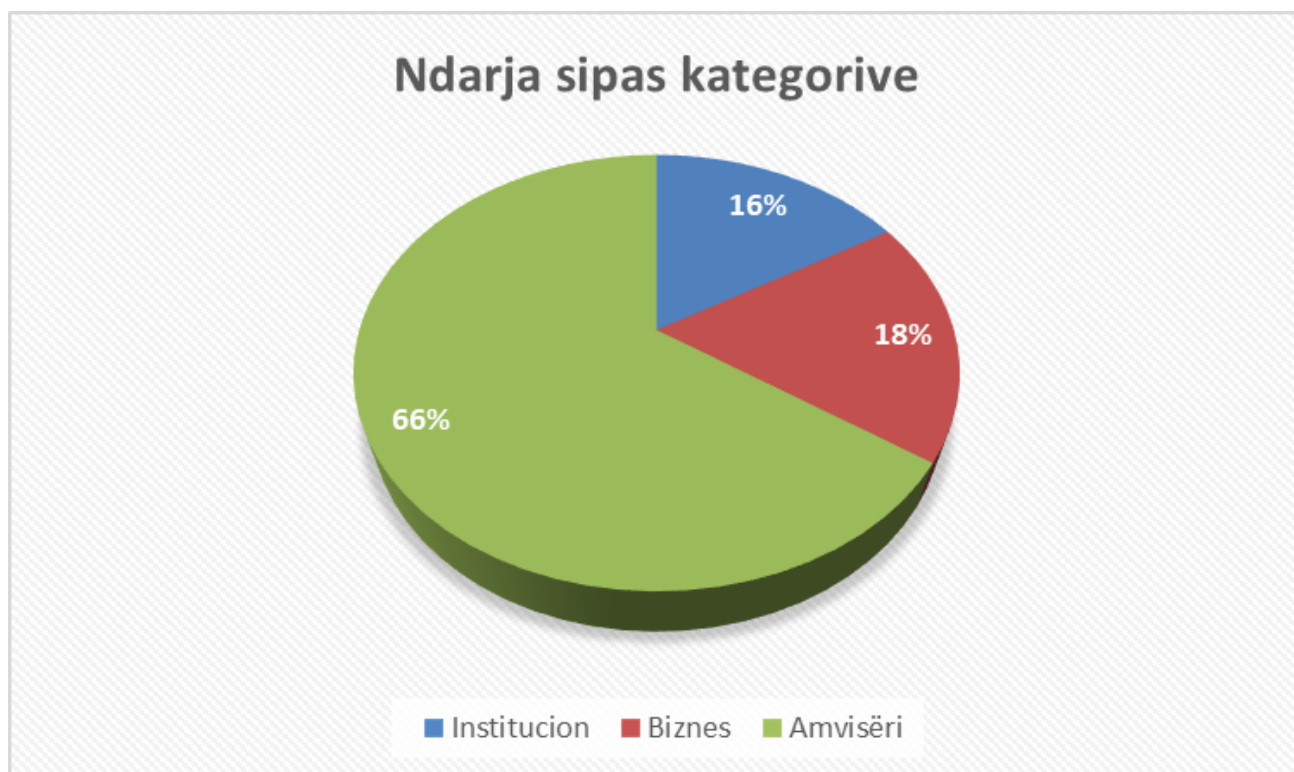


Figura 2. Pjesëmarrja sipas sektorit

1.Vlerësimi i konsumatorëve për furnizimin me ujë të pijes

Sa i përket shkallës së kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes, 31.68% të konsumatorëve janë shprehur se janë shumë të kënaqur, 36.44% kanë pohuar se janë deri diku të kënaqur, 21.58% kanë deklaruar se janë pak të kënaqur dhe 10.30% pre tyre kanë deklaruar se nuk janë aspak të kënaqur me cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur		Deri diku të kënaqur	Pak të kënaqur	Aspak të kënaqur	Gjithsej
	Nr.	%				
Ferizaj	Nr.	295	366	220	47	928
	%	31.79%	39.44%	23.71%	5.06%	100.00%
Kaçanik	Nr.	79	112	41	32	264
	%	29.92%	42.42%	15.53%	12.12%	100.00%
Han i Elezit	Nr.	34	28	26	14	102
	%	33.33%	27.45%	25.49%	13.73%	100.00%
Gjithsej	Nr.	408	506	287	93	1294
	%	31.68%	36.44%	21.58%	10.30%	100.00%

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

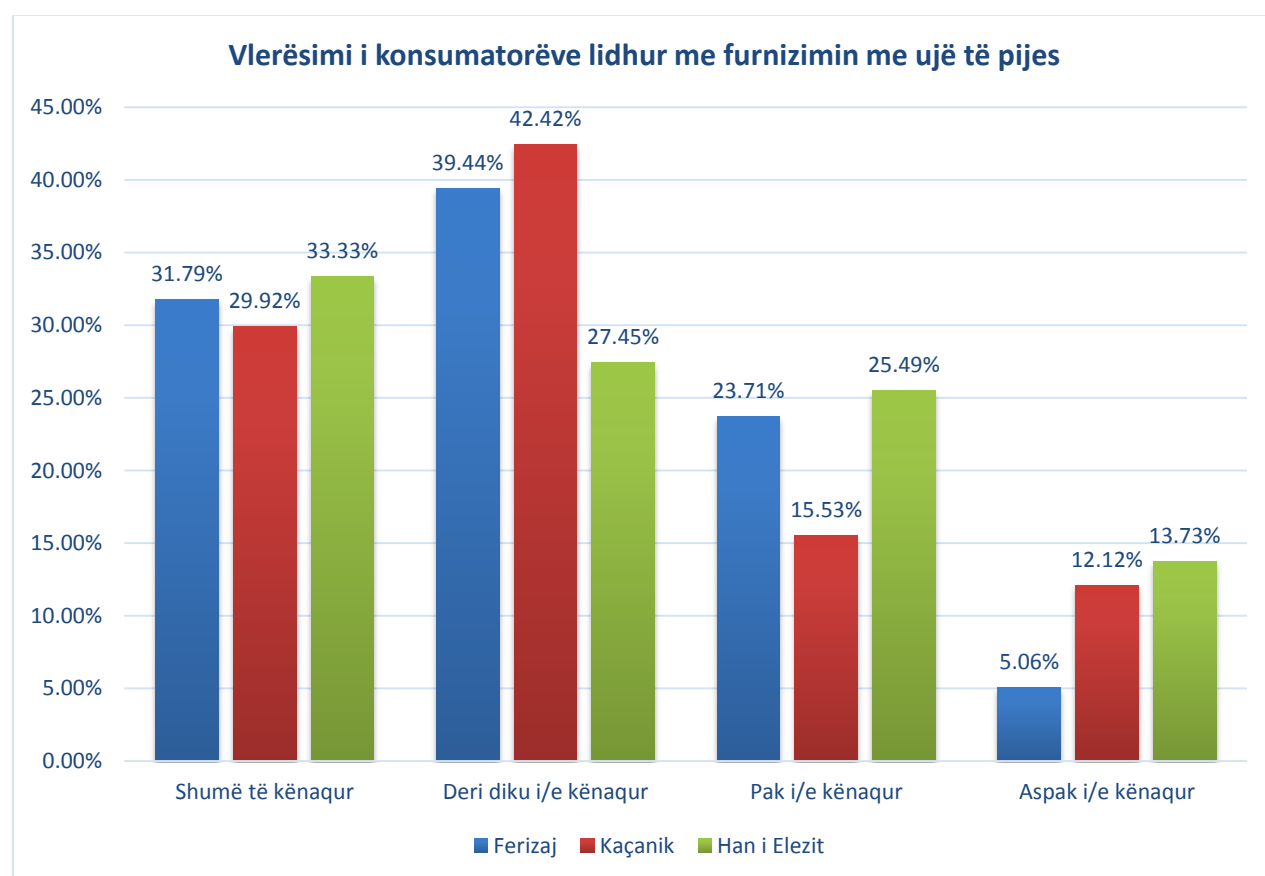


Figura 3. Shkalla e kënaqshmërisë për cilësinë e shërbimit të përgjithshëm të furnizimit me ujë të pijes

2.Vlerësimi i konsumatorëve për shërbimet e kanalizimit (de-blokimimi dhe pastrimi i kanalizimit)

Lidhur me shkallën e kënaqshmërisë për shërbimet e kanalizimit (de-blokimimi dhe pastrimi të kanalizimit), 29.60% e konsumatorëve kanë pohuar se janë shumë të kënaqur me këto shërbime, 34.90% janë deklaruar deri diku të kënaqur, 24.11% kanë deklaruar se janë pak të kënaqur dhe 11.39% prej tyre kanë deklaruar se nuk janë aspak të kënaqur me këto shërbime.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur		Deri diku të kënaqur	Pak të kënaqur	Aspak të kënaqur	Gjithsej
	Nr.					
Ferizaj	Nr.	312	352	226	38	928
	%	33.62%	37.93%	24.35%	4.09%	100.00%
Kaçanik	Nr.	68	109	49	38	264
	%	25.76%	41.29%	18.56%	14.39%	100.00%
Han i Elezit	Nr.	34	28	26	14	102
	%	29.41%	25.49%	29.41%	15.69%	100.00%
Gjithsej	Nr.	410	487	305	92	1294
	%	29.60%	34.90%	24.11%	11.39%	100.00%

Tabela 4. Shkalla e kënaqshmërisë për shërbimet e kanalizimit (de-blokimimi dhe pastrimi të kanalizimit)

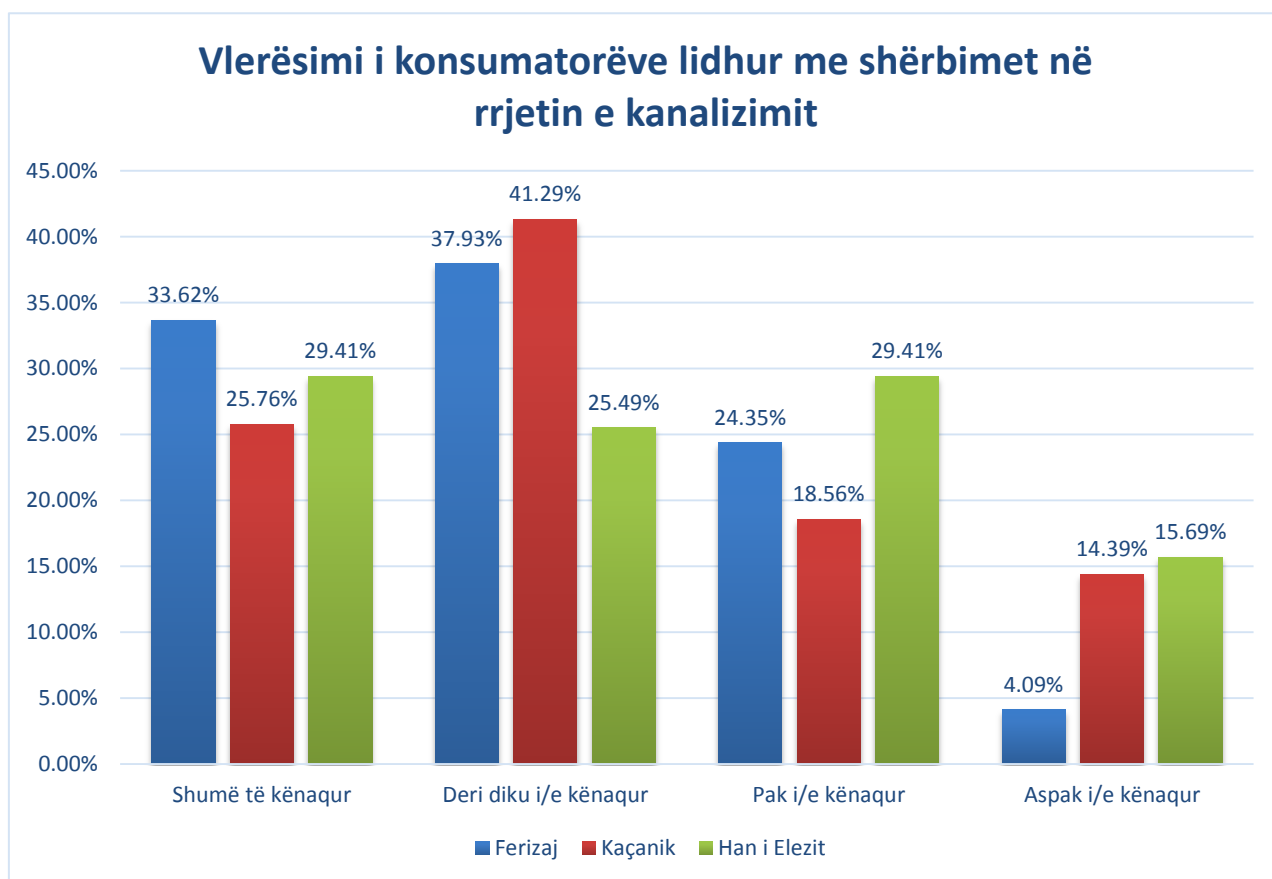


Figura 4. Shkalla e kënaqshmërisë për shërbimet e kanalizimit (de-blokimimi dhe pastrimi të kanalizimit)

3.Vlerësimi i performancës së njësiteve të terrenit dhe arkëtuesve 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 27.52% prej tyre, të cilët janë shumë të kënaqur me shërbimin në fjalë, një pjesë relativisht e lartë prej 36.73% e respondentëve, kanë pohuar se janë deri diku të kënaqur, kurse 25.54% prej tyre janë shprehur pak të kënaqur, ndërsa 10.21% prej tyre nuk janë aspak të kënaqur me performancën e stafit gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit nga arkëtuesit në terren dhe nga arkëtuesit e arkave.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur		Deri diku të kënaqur	Pak të kënaqur	Aspak të kënaqur	Gjithsej
	Nr.	%				
Ferizaj	Nr.	289	368	231	40	928
	%	31.14%	39.66%	24.89%	4.31%	100.00%
Kaçanik	Nr.	71	106	46	41	264
	%	25.76%	41.29%	18.56%	14.39%	100.00%
Han i Elezit	Nr.	25	31	35	11	102
	%	24.51%	30.39%	34.31%	10.78%	100.00%
Gjithsej	Nr.	289	368	231	40	928
	%	31.14%	39.66%	24.89%	4.31%	100.00%

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

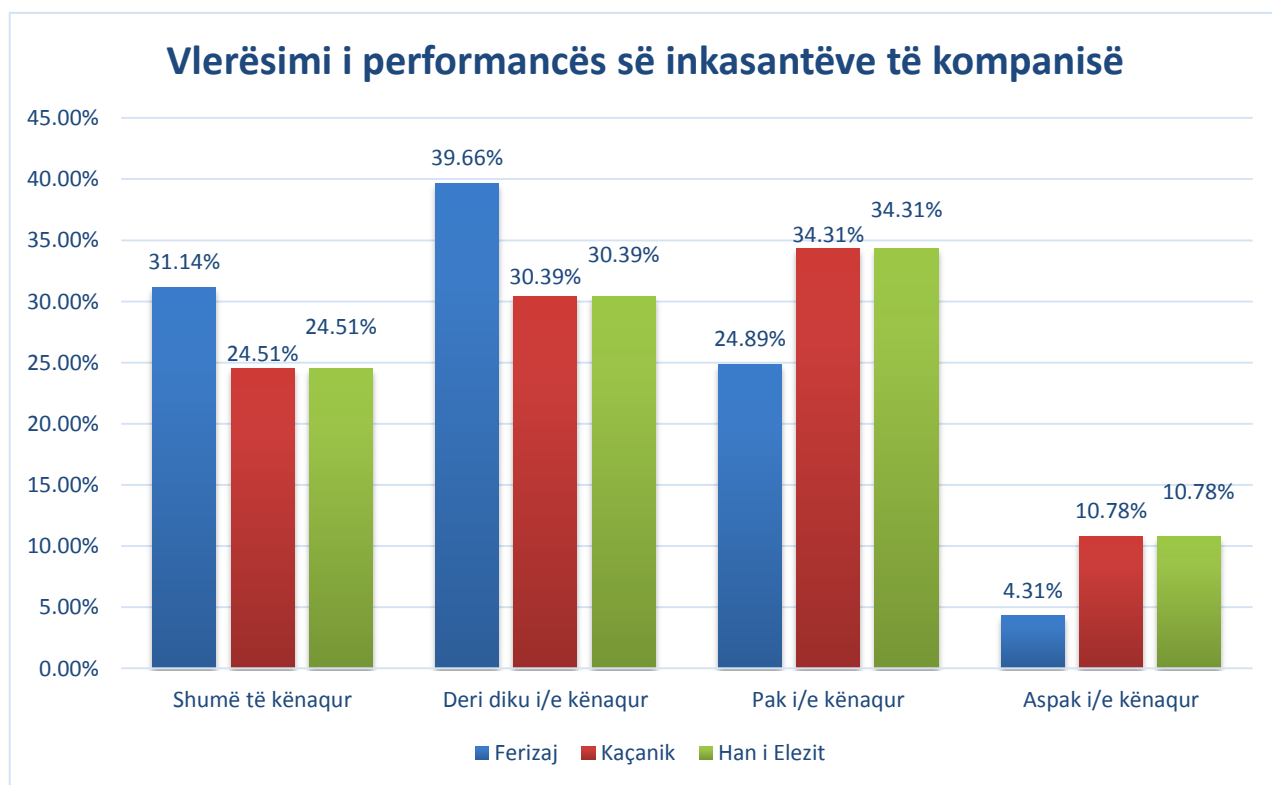


Figura 5. Shkalla e kënaqshmërisë me performancën gjatë realizimit të pagesave të ujësjellësit dhe kanalizimit

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), 31.60% janë shprehur si shumë të kënaqur, 34.51% e të anketuarve kanë thënë se janë deri diku të kënaqur, 25.69% prej tyre janë pak të kënaqur dhe 8.20% prej tyre 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 shërbimit	Shumë të kënaqur		Deri diku të kënaqur	Pak të kënaqur	Aspak të kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	Nr.	315	351	219	43	928
	%	33.94%	37.82%	23.60%	4.63%	100.00%
Kaçanik	Nr.	83	102	49	33	264
	%	31.09%	38.20%	18.35%	12.36%	100.00%
Han i Elezit	Nr.	30	28	36	8	102
	%	29.41%	27.45%	35.29%	7.84%	100.00%
Gjithsej	Nr.	428	481	304	84	1294
	%	31.60%	34.51%	25.69%	8.20%	100.00%

Tabela 6. Shkalla e kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të kompanisë

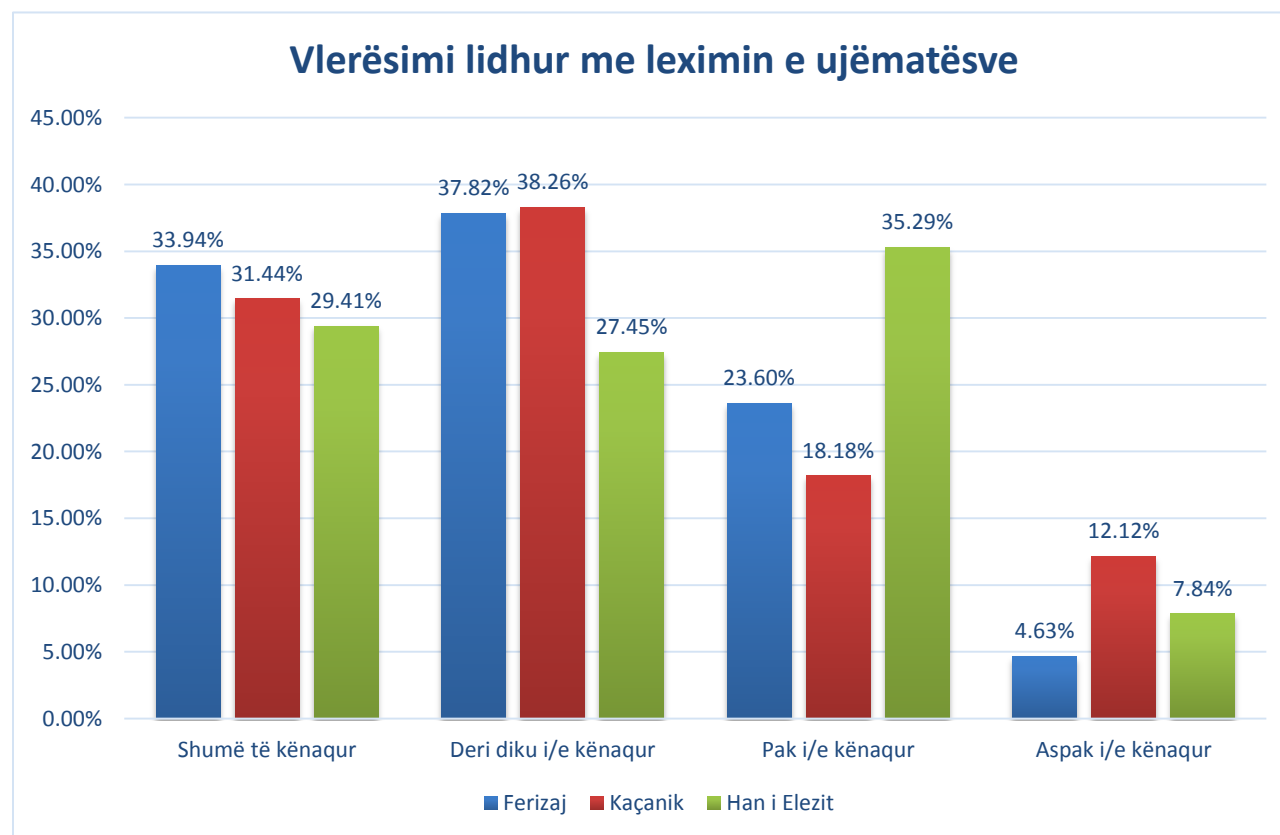


Figura 6. Shkalla e kënaqshmërisë me efikasitetin e stafit të kompanisë

5.Vlerësimi lidhur me mundësitë e pagesës nga kompania

Në pyetjen e lartpërmendur drejtuar të anketuarve, 34.28% prej tyre kanë pohuar se janë shumë të kënaqur, një përqindje relativisht e lartë prej 35.30% janë deklaruar deri diku të kënaqur, 25.92% prej tyre janë deklaruar pak të kënaqur, ndërsa 4.49% 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 arkëtuesi dhe në arkë).

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur		Deri diku të kënaqur	Pak të kënaqur	Aspak të kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	Nr.	314	366	212	36	928
	%	33.84%	39.44%	22.84%	3.88%	100.00%
Kaçanik	Nr.	89	103	57	15	264
	%	33.71%	39.02%	21.59%	5.68%	100.00%
Han i Elezit	Nr.	36	28	34	4	102
	%	35.29%	27.45%	33.33%	3.92%	100.00%
Gjithsej	Nr.	439	497	303	55	1294
	%	34.28%	35.30%	25.92%	4.49%	100.00%

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

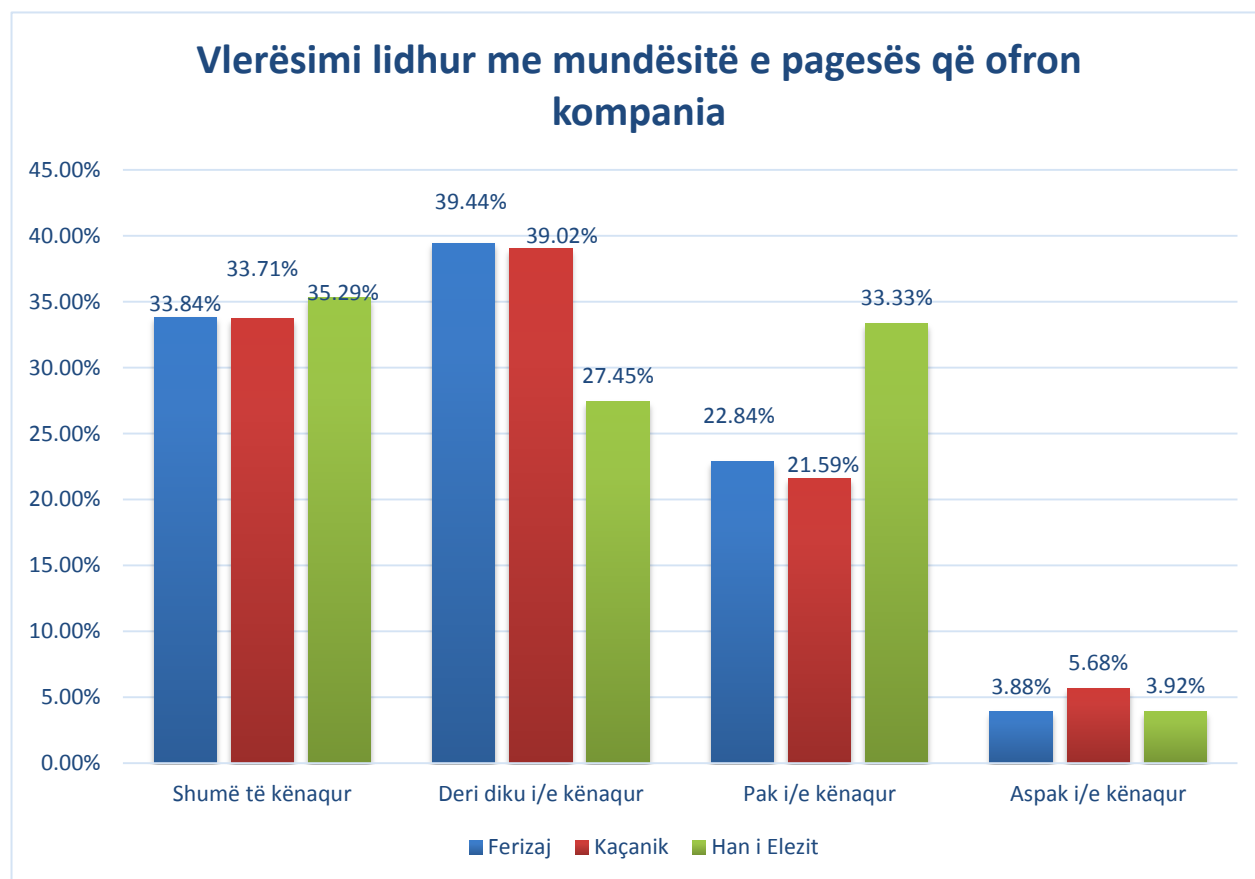


Figura 7. Shkalla e kënaqshmërisë me mundësitë e pagesës që ofron kompania

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

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

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur		Deri diku të kënaqur	Pak të kënaqur	Aspak të kënaqur	Nuk kam kërkuar shërb. nga kjo zyrë	Gjithsej
Ferizaj	Nr.	218	378	191	75	66	928
	%	23.49%	40.73%	20.58%	8.08%	7.11%	100.00%
Kaçanik	Nr.	65	107	61	14	17	264
	%	24.62%	40.53%	23.11%	5.30%	6.44%	100.00%
Han i Elezit	Nr.	28	30	26	8	10	102
	%	27.45%	29.41%	25.49%	7.84%	9.80%	100.00%
Gjithsej	Nr.	311	515	278	97	93	1294
	%	25.19%	36.89%	23.06%	7.08%	7.79%	100.00%

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

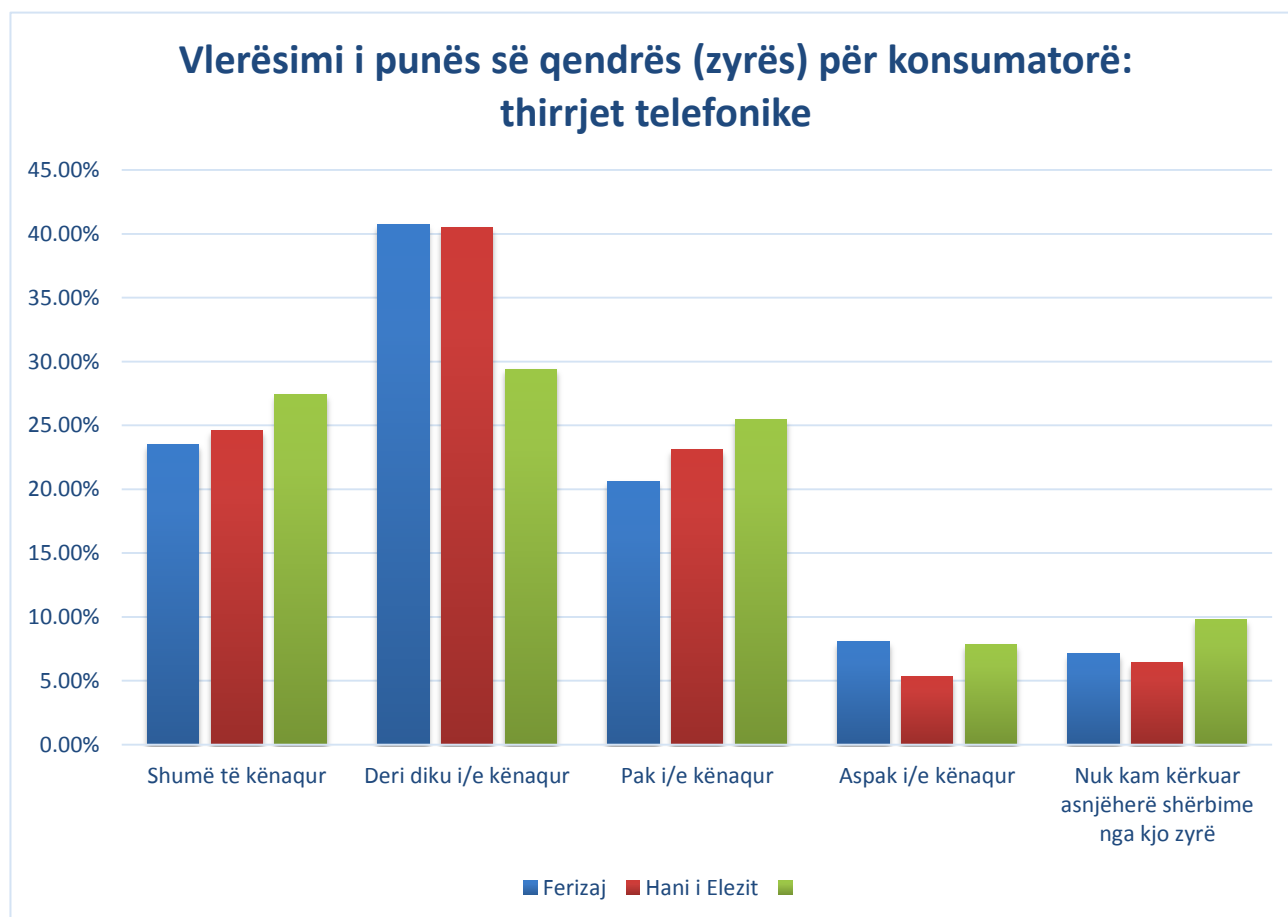


Figura 8. Shkalla e kënaqshmërisë me punën e qendrës (zyrës) për konsumatorë

7. Vlerësimi i shërbimeve teknike të kompanisë

Në tabelën e më poshtë janë pasqyruar të dhënat e grumbulluara nga anketa në pyetjen për kënaqshmërinë me shërbimet teknike rreth mirëmbajtjes dhe intervenimit në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit, në raste të paraqitjes së defekteve dhe ka rezultuar se 26.72% e konsumatorëve janë shumë të kënaqur me këto shërbime, 37.47% deri diku të kënaqur, 27.93% pak të kënaqur, dhe 6.97% e konsumatorëve aspak të kënaqur.

Zona e shërbimit	Shumë të kënaqur		Deri diku të kënaqur	Pak të kënaqur	Aspak të kënaqur	Gjithsej
Ferizaj	Nr.	231	385	256	56	928
	%	24.89%	41.49%	27.59%	6.03%	100.00%
Kaçanik	Nr.	78	107	63	16	264
	%	29.55%	40.53%	23.86%	6.06%	100.00%
Han i Elezit	Nr.	36	28	34	4	102
	%	28.43%	30.39%	32.35%	8.82%	100.00%
Gjithsej	Nr.	338	523	352	81	1294
	%	27.62%	37.47%	27.93%	6.97%	100.00%

Tabela 9. Shkalla e kënaqshmërisë me shërbimet teknike

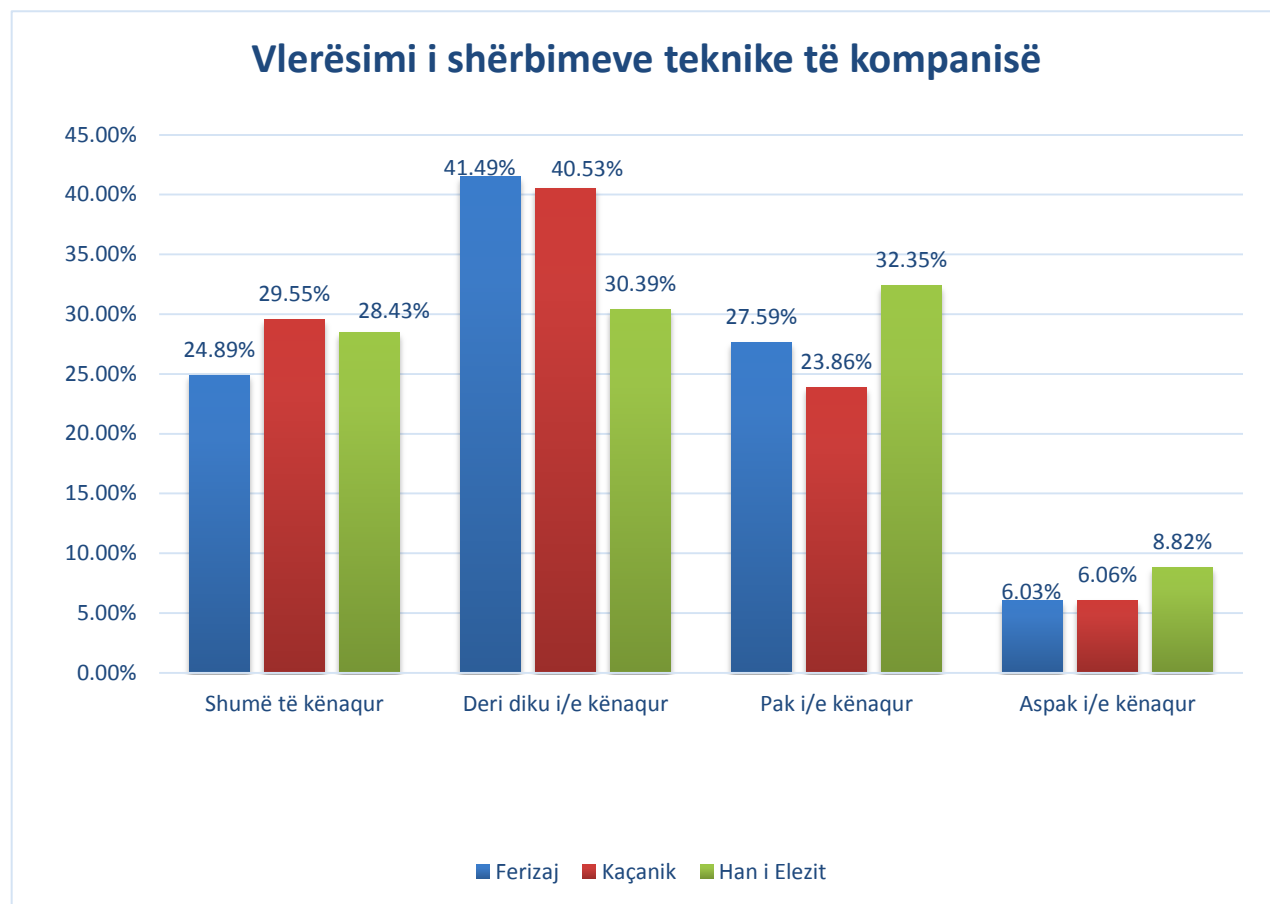


Figura 9. Shkalla e kënaqshmërisë me shërbimet teknike

8. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes e shërbimeve të ujësjellësit

Duke u bazuar në përgjigjet e konsumatorëve rreth informimit për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit, ka rezultuar se 38.50% e tyre njoftohen me kohë, pasi i përcjellin TV lokale, 43.22% prej tyre kanë deklaruar se njoftohen atëherë kur i përcjellin TV lokale, kurse 18.29% e konsumatorëve nuk njoftohen fare, pasi nuk i përcjellin TV lokale apo rrjetet sociale.

Zona e shërbimit	Njoftohem nëpërmjet TV lokale		Njoftohem nëpërmjet rrjeteve sociale	Nuk njoftohem fare, nuk i përcjell TV dhe rrjetet sociale	Gjithsej
	Nr.	%			
Ferizaj	Nr.	394	412	122	928
	%	42.46%	44.40%	13.15%	100.00%
Kaçanik	Nr.	110	106	48	264
	%	29.55%	40.53%	23.86%	100.00%
Han i Elezit	Nr.	32	46	24	102
	%	31.37%	45.10%	23.53%	100.00%
Gjithsej	Nr.	536	564	194	1294
	%	38.50%	43.22%	18.29%	100.00%

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

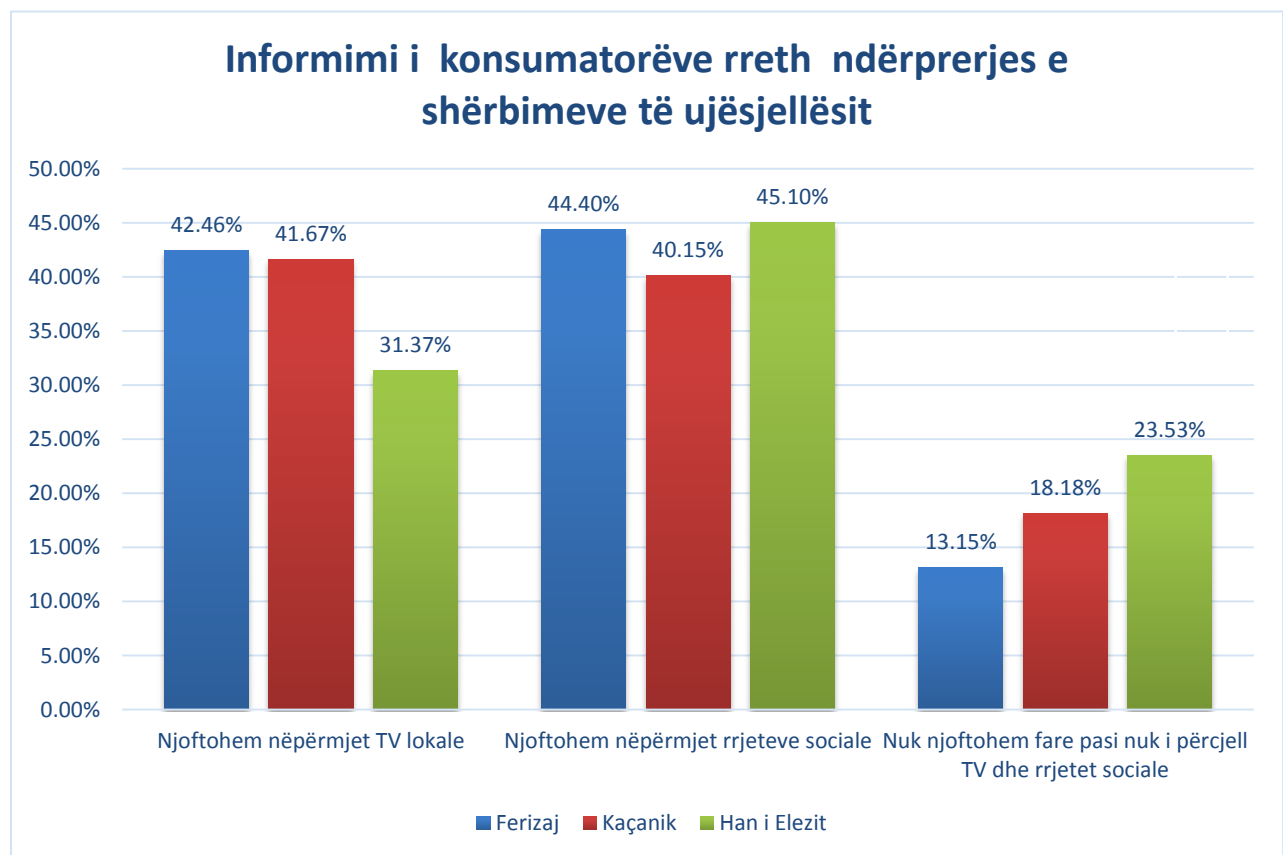


Figura 10. Informimi i konsumatorëve për ndërprerjet e shërbimeve të ujësjellësit

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

Lidhur me pagesën e rregullt të faturave të ujësjellësit dhe kanalizimit, një pjesë relativisht e lartë e konsumatorëve prej 63.61%, kanë deklaruar se i kryejnë pagesat rregullisht, 31.81% kanë deklaruar se i kryejnë këto pagesa kohë pas kohe, ndërsa 2.31% janë deklaruar se nuk i paguajnë asnjëherë faturat e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Zona e shërbimit	Rregullisht		Kohë pas kohe	Asnjëherë	Gjithsej
	Nr.				
Ferizaj	Nr.	492	401	35	928
	%	53.02%	43.21%	3.77%	100.00%
Kaçanik	Nr.	139	114	11	264
	%	52.65%	43.18%	4.17%	100.00%
Han i Elezit	Nr.	50	48	4	102
	%	49.02%	47.06%	3.92%	100.00%
Gjithsej	Nr.	681	563	50	1294
	%	51.56%	44.48%	3.95%	100.00%

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

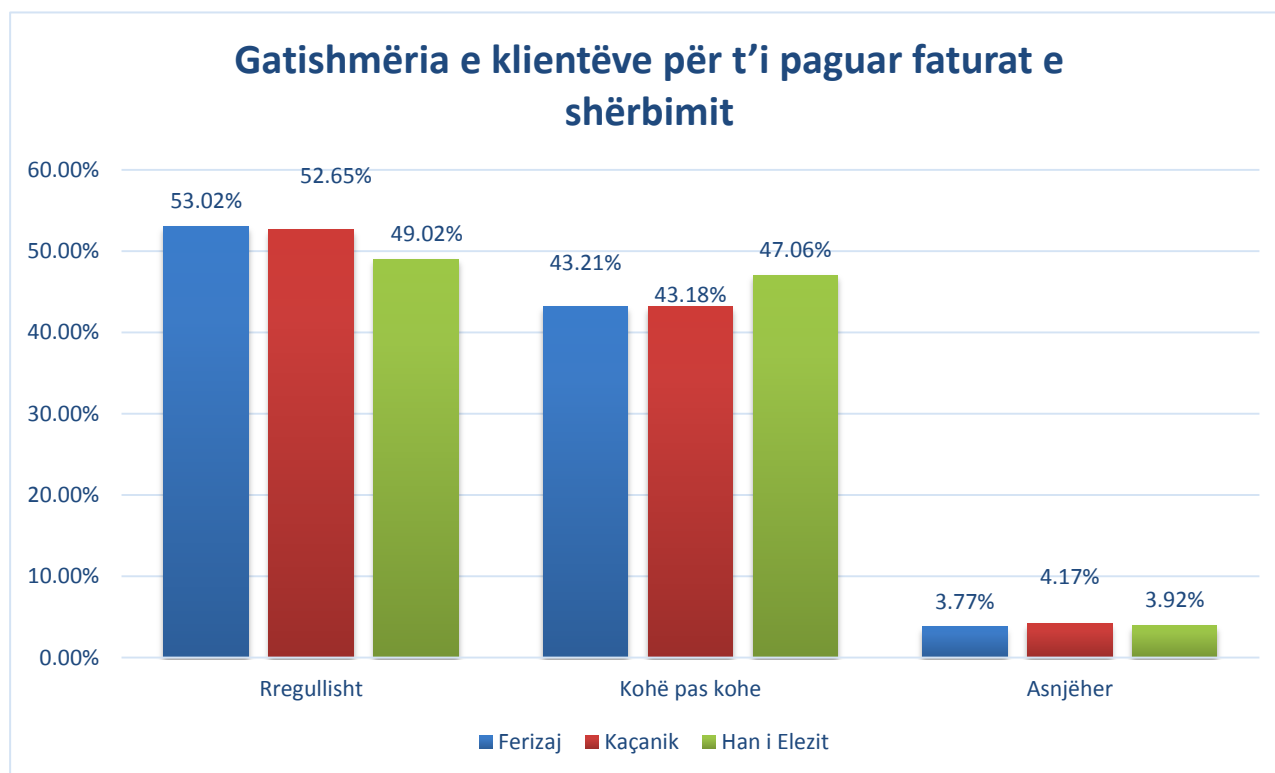


Figura 11. Shkalla e pagesës së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

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

Në tabelën më poshtë janë paraqitur 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 janë arsyetuar me gjendjen sociale, 18.10% kanë deklaruar se kjo ndodh për shkak të pakënaqësisë me shërbimin e ofruar, 7.06% kanë deklaruar një tjetër arsyetim për mos shlyerjen e këtyre obligimeve.

Zona e shërbimit	Gjendja Sociale		Paknaqësia me shërbimin e pranuar	Tjetër (specifiko)	Nuk është përgjigjur pasi janë pagues të rregullt	Gjithsej
	Nr.	%				
Ferizaj	Nr.	274	179	39	436	928
	%	29.53%	19.29%	4.20%	46.98%	100.00%
Kaçanik	Nr.	93	51	26	94	264
	%	35.23%	19.32%	9.85%	35.61%	100.00%
Han i Elezit	Nr.	29	16	9	48	102
	%	28.43%	15.69%	8.82%	47.06%	100.00%
Gjithsej	Nr.	396	261	98	539	1294
	%	31.06%	18.10%	7.06%	43.22%	100.00%

Tabela 12. Arsyet për mos pagesës së rregullt të faturave

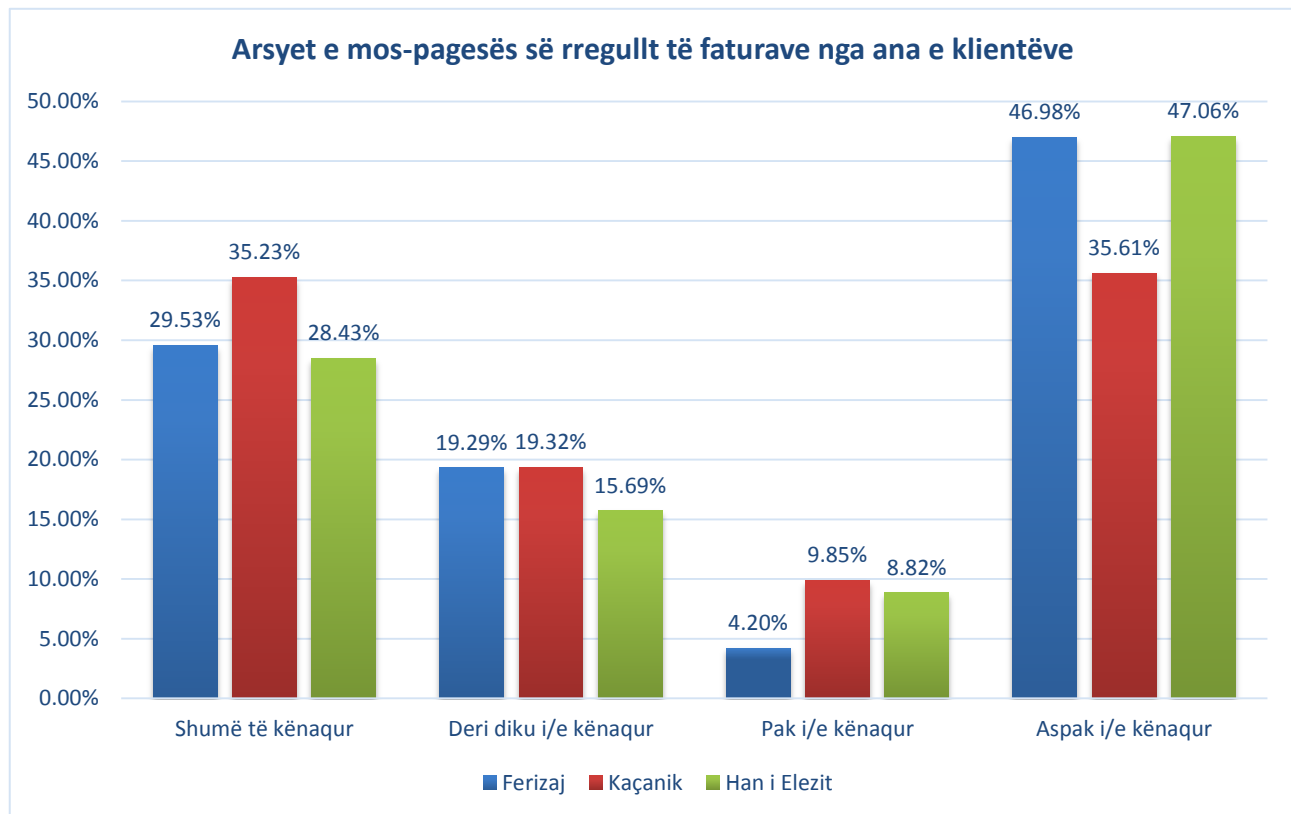


Figura 12. Arsyet për mos pagesës së rregullt të faturave

KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Krahas përmbushjes së kërkesave ligjore, rezultatet e këtij hulumtimi do të shërbejnë KRU-B, 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 hartohet 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 efektive që interaktiviteti dhe bashkëpunimi në mes të konsumatorëve dhe kompanisë të jetë edhe më i afërt, faktor ky i cili do të ndikojë në thellimin e besimit të këtyre të fundit ndaj KRU-B, shtimin e kualitetit të shërbimit, bashkëpunimin dhe rritjen e arkëtimit të faturave, duke i mundësuar kompanisë qëndrueshmëri edhe më të lartë financiare në të ardhmen.