



Kompania Rajonale e Ujësjetës

*Regional Water Supply Company
Regionalna vodovodna kompanija*

Raport

Hulumtimi i kënaqësisë së konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga K.R.U. "Gjakova" Sh.A.-Gjakovë, për vitin 2018

KRU "Gjakova" Sh.A – Gjakovë

Shkurt, 2019

1. Hyrje

KRU “Gjakova” Sh.A.,-Gjakovë, për të njohur më mirë mendimet dhe perceptimet e konsumatorëve, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit që ka ofruar në vitin 2018, ka zhvilluar një hulumtim lidhur me opinionet e konsumatorëve.

2. Qëllimi

Qëllimi i këtij hulumtimi ka qenë që KRU “Gjakova” Sh.A. dhe palët tjera të interesuara të njoftohen lidhur me qëndrimet e konsumatorëve për shërbimet publike të ujësjellësit dhe kanalizimit që ka ofruar kjo Kompani në vitin 2018, në tërë zonën shërbyese të KRU “Gjakova”, për të krijuar një pasqyrë të këtyre shërbimeve në aspektin se sa kanë qenë të kënaqur konsumatorët nga shërbimet të cilat kanë marrë në vitin 2018.

Të dhanurat nga ky hulumtim do të përdoren si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve të nevojshme për të përmirësuar nivelin e shërbimeve në korrelacion me konsumatorët dhe për të ngritur imazhin e Kompanisë.

3. Metodologjia

Hulumtimi është zhvilluar në tërë zonën shërbyese të KRU “Gjakova”, dhe është kuantitativ. Janë anketuar gjithsejtë 1055 apo 2.8 % të konsumatorëve. Në teren është shfrytëzuar pyetëtori për hulumtimin e opinionit të konsumatorëve rreth shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të cilat i ka ofruar KRU “Gjakova” gjatë vitit 2018.

Për të qenë rezultatet e hulumtimit sa më të sakta në përbërje të grupit hulumtues në teren ka qenë edhe një përfaqësues kompetent në lidhje me këtë hulumtim.

Hulumtimi është bërë për vitin 2018, ndërsa është realizuar në periudhën kohore Nëntor- Dhjetor 2018.

Faza e hulumtimit	Nëntor	Dhjetor
Faza I - Puna në terren		
Faza II – Analiza e të dhënave		

4. Të dhënat demografike të anketuarve

Për të ardhur gjerë te opinionet sa më objektive është tentuar që sa më shumë pjesë e këtij hulumtimi të jenë kryefamiljarët, përkatësisht ata në emër të të cilëve ofrohen shërbimet e ujësjellësit.

Në tabelorin 1. është paraqitur përkatësia gjinore e të anketuarve, ku shihet se nga gjithsejtë 1055 persona të anketuar 750 prej tyre apo 71% janë të gjinisë mashkullore ndërsa 305 apo 29% e tyre të gjinisë femërore.

Tabelori 1: Përkatësia gjinore e të anketuarve

<i>Gjinia</i>	<i>Numri i të anketuarve</i>	<i>Përqindja</i>
Mashkull	750	71%
Femër	305	29%
Totali.	1055	100%

Tabelori 2: Lloji i vendbanimit

<i>Vendbanimi</i>	<i>Numri i të anketuarve</i>	<i>Përqindja</i>
Fshat	405	38 %
Qytezë	201	19%
Qytet	449	43%
Totali.	1055	100%

Në tabelorin 2 është paraqitur pasqyra e të anketuarve duke u bazuar në atë se ku banojnë konsumatorët, në fshat, qytezë apo qytet.

Tabelori 3: Të dhanurat për gjendjen ekonomike të anketuarve.

	<i>Pjesëmarrja</i>	<i>Përqindja</i>
Të ardhurat e familjes nuk mjaftojnë për ushqim (na ndihmojnë fqinjët, farefisi)	207	20 %
Të ardhurat e familjes mjaftojnë për të mbetur gjallë	307	29%
Të ardhurat e familjes janë të mjaftueshme për një jetesë të mirë	541	51%
Totali.	1055	100%

Në tabelorin 3 është pasqyruar gjendja ekonomike e të anketuarve, ku shihet se nga 1055 të anketuar 20% kanë deklaruar se të ardhurat e tyre nuk ju mjaftojnë për ushqim, 29% kanë deklaruar se të ardhurat e tyre janë të mjaftueshme sa për të mbetur gjallë ndërsa 51% kanë deklaruar se kanë të ardhura të mjaftueshme për një jetesë të mirë.

5. Opinioni i konsumatorëve të KRU “Gjakova” Sh.A. lidhur me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Në këtë anketë objekt hulumtimi kanë qenë shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në tërë zonën shërbyese. Vështirësitë dhe sfidat e mëdha në të gjitha sferat e jetës me të cilat po përballet në përgjithësi Kosova e veçanërisht komuna e Gjakovës e cila krahasuar me komunat tjera ka ngecje më të madhe në zhvillim, kanë bërë që këto vështirësi e sfida nuk i kanë kursyer as shërbimet publike të ujësjellësit dhe kanalizimit. Edhe përkundër vështirësive ekonomike të cilat po e përcjellin komunën e Gjakovës tash e sa vite vlenë të theksohet se në përgjithësi opinioni i konsumatorëve kundrejt shërbimeve të cilat i ofron KRU "Gjakova" është i knaqshëm dhe vërehet një ndryshim pozitiv sa i përket arkëtimit të mjeteve krahasuar me vitet paraprake. Megjithatë, duke u bazuar në pikësynimet të cilat ne si Kompani i kemi vënë vetes, zhvillimi dhe ngritja e cilësisë së shërbimeve për KRU “Gjakova”, mbetet edhe më tutje një sfidë që kërkon angazhim dhe përkushtim të Kompanisë të percjellur me mbështetje të koordinuar të institucioneve relevante dhe nga të gjitha palët tjera të interesit për ngritjen e kualitetit të jetesës dhe mirëqeniës së popullatës.

5.1. Sa kanë qasje qytetarët në shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit

Ekziston një dallim i madh në mes të zonave rurale dhe atyre urbane sa i përket shtrirjes së shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, në këtë plan problemi është më i theksuar tek shërbimi i mbledhjes dhe kanalizimit të ujërave të zeza. Krahasuar me numrin e banorëve në zonën shërbyese të KRU “Gjakova” sipas të dhënave statistikore ekzistuese, nga të anketuarit në zonat rurale 50% janë deklaruar se nuk kanë qasje në shërbim të ujësjellësit, 50% janë deklaruar se nuk kanë qasje në shërbime të kanalizimit. Në anën tjetër 0% e të anketuarve në zonat urbane janë deklaruar se nuk kanë qasje në shërbime të kanalizimit.

Tabelori 4: Qasje e qytetarëve në shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, sipas llojit të vendbanimit.

<i>Vendbanimi</i>	<i>Në ujësjellës</i>	<i>Në kanalizim</i>
Fshat	50%	50%
Qytet	100%	100%

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

Tabelori 5. paraqet kënaqësinë e konsumatorëve në shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit

	<i>Pjesëmarrja</i>	<i>Përqindja</i>
Shumë të kënaqur	410	39%
Të kënaqur	423	40%
Mesatarisht të kënaqur	160	15%
Të pa kënaqur	40	4%
Shumë të pa kënaqur	22	2%
Totali	1055	100%

Nga Tabelori i kënaqshmëris së konsumatorëve për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit të cilat i ka ofruar KRU "Gjakova" në vitin që lamë pas vërehet se nga 1055 konsumator të cilët janë anketuar, 39% e tyre janë deklaruar shumë të kënaqur, kjo përqindje vërehet se po rritet ndër vite, 40% janë deklaruar të kënaqur, 15% janë deklaruar mesatarisht të kënaqur ndërsa vetem 2% e tyre janë deklaruar shumë të pa kënaqur, që krahasuar me totalin e përgjithshëm të konsumatorëve realisht është përqindje e vogël dhe deri diku mund të merret si diskutabile, kjo për faktin se konsumatorët shumë herë shprehin pakënaqësi ndaj refuzimit të ankesave ose kërkesave të tyre edhe pse refuzohen duke u mbështetur në Ligjin dhe Rregulloret në fuqi.

5.3. Si i konsiderojnë konsumatorët tarifat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Hulumtimi ka treguar se gjendja ekonomike jo e mirë, për banorët që përfshinë zona shërbyese e KRU "Gjakova", pasqyrohet edhe në rezultatet e anketës, që shprehet me shkallë jo të vogël të pakënaqësisë së konsumatorëve lidhur me tarifat e shërbimeve. Kjo situat në disa raste krijon vështirësi në kryerjen e rregullt të pagesave mujore për shërbimet e ujësjellës-kanalizimit të cilat i ofron KRU "Gjakova"-Sh.A.- Gjakovë.

Tabelori 6: Si i konsiderojnë konsumatorët tarifat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

	<i>Pjesëmarrja</i>	<i>Përqindja</i>
Shumë të larta	98	9%
Të larta	217	20%
Të përballueshme	630	60%
Të ulëta	110	11%
Totali	1055	100%

Tabelori 6 tregon se nga 1055 konsumatorë të anketuar, 9% e tyre i konsiderojnë tarifat për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit shumë të larta, 20% të larta, 60% e konsumatorëve tarifat për shërbimet e ujësjellës - kanalizimit i konsiderojnë të përballueshme ndërsa 11% e të anketuarve mendojnë se tarifat për shërbimet të cilat i ofron KRU "Gjakova" janë të ulëta.

5.4. Në ç`masë i paguajnë konsumatorët faturat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Rezultatet e kësaj ankete në masë të madhe pasqyrojnë gjendjen ekonomiko-sociale të popullatës në regionin shërbyes të KRU "Gjakova", dhe në masë më të vogël pasqyrojnë nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me cilësinë e shërbimeve (edhe pse marrë në tërsi niveli i kënaqshmërisë korrespondon me shkallën e deklaruar të pagesës së faturave për shërbimet e marrura).

Nga analiza e përgjigjeve të anketuarëve del se mbi 79% të tyre i paguajnë faturat rregullisht.

Tabelori 7: Pagesa e shërbimeve

	<i>Pjesëmarrja</i>	<i>Përqindja</i>
Rregullisht	837	79 %
Kohë pas kohe	201	19%
Asnjëherë	17	2 %
Totali	1055	100 %

Rezultatet e anketës tregojnë se pagesa e rregullt e faturave për shërbimet e ofruara në masë të madhe rreflektojnë kënaqshmërinë e konsumatorëve me nivelin e shërbimeve të ofruara dhe në masë të vogël lartësinë ose përballushmërinë e tarifave të shërbimeve.

Rrezultati i anketës duhet të vështrohet edhe nga këndvështrimi i sinqeritetit të përgjigjeve (të dhënat për shkallën e arkëtimit të faturave për shërbime nuk korrespondojnë plotësisht me rezultatin e anketimit .

6. Konkluzionet dhe rekomandimet

Rezultatet e kësaj ankete mund të shërbejnë si 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.

Konkluzionet që mund të nxirren prej kësaj ankete janë:

Pagesa e shërbimeve: përgjigjet e konsumatorëve lidhur me pagesën e shërbimeve reflektojnë kënaqshmërinë e tyre me nivelin e shërbimeve si dhe përballueshmërinë e deklaruar të tarifave të shërbimeve. Kështu numri më i madh i të anketuarve rreth 79% janë deklaruar se i paguajnë rregullisht faturat e shërbimeve.

Konsumatorët përmes pjesëmarrjes në këtë anketë kanë treguar gatishmërinë e tyre që të kontribuojnë që gjendja të ndërrohet në aspekt pozitiv. Është për tu admiruar fakti që pjesa më e madhe e konsumatorëve që kanë marrë pjesë në këtë anketë janë të kënaqur me nivelin e shërbimeve të ujësjellës kanalizimit që ofron KRU “Gjakova”. Mbetet shqetësues fakti që një pjesë e qytetarëve nuk kanë qasje në shërbime, veçanërisht në shërbimet e kanalizimit të ujërave të zeza. Prandaj duke pas parasysh rendësinë e këtyre shërbimeve për popullatën, ndërtimi dhe shtrirja e infrastrukturës së rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit në pjesët e mundshme për furnizim në zonën shërbyese të KRU “Gjakova” Sh.A mbetet edhe më tutje një sfidë që kërkon angazhim dhe përkushtim të institucioneve relevante lokale apo qendrore dhe nga të gjitha palët tjera të interesit për përmirësimin e kualitetit të jetesës së qytetarëve, në koordinim me KRU “Gjakova” si ofrues i këtyre shërbimeve. Natyrisht zgjerimi i këtyre shërbimeve duhet të përcillet me ngritjen e cilësisë së shërbimeve, respektivisht arritjen dhe mbajtjen e standardeve të kërkuara të shërbimeve.

Rekomandimet specifike nga kjo anketë e që kërkojnë vëmendje të duhur dhe adresim përkatës, mund të përmbliidhen si vijon:

- Të vazhdohet me ngritjen e nivelit të mbikëqyrjes së aplikimit të standardeve në lidhje me cilësinë e shërbimeve ndaj konsumatorëve, për tu siguruar se shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit ofrohen në pajtim me standardet dhe obligimet e përcaktuara me kornizën rregullatore.
- Institucionet përkatëse të qeverisjes lokale dhe atyre qendrore duhet të ndërtojnë politika dhe strategji për ndërtimin dhe shtrirjen e infrastrukturës së rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit edhe në pjesët e mundshme për furnizim të vendbanimeve në zonën shërbyese të KRU “Gjakova”. Një hap i tillë përpos ngritjes së kualitetit të jetesës dhe ruajtjes së shëndetit publik do të kishte rëndësi fundamentale edhe në ruajtjen e ambientit.
- Nje kujdes i veçantë duhet ti kushtohet poashtu edhe kategorisë së konsumatorëve të cilët nuk kanë të ardhura të mjaftueshme për pagesën e faturave mujore për arsye se janë të përfshirë në skemën e ndihmes sociale. Duhet të ndërtojnë politika dhe strategji për mbështetjen e kësaj kategorie të konsumatorëve.
- Me rëndësi të madhe do të ishte edhe vetëdijësimi i popullatës dhe informimi i tyre përmes mediave për rëndësinë jetike të ujit, fazat e procesit të trajtimit të ujit duke përfshirë koston e lartë dhe angazhimin e stafit në mbarvajtjen e procesit, përhapjen e epidemive në rastet e mugesës së ujit apo konsumimit të ujit të pa trajtuar etj. në mënyrë që të rritet përgjegjësjia e konsumatorëve për kryerjen e obligimeve mujore (pagesave) të cilat i ofrojnë Kompanitë e Ujësjellësve e në rastin konkret Kompania Rajonale e Ujësjellësit "Gjakova" SH.A.-Gjakovë.

Udhëheqëse e Njesisë për Marrëdhënie me Konsumatorë

Blerina Radoniqi