

Hidromorava
Gjilan
KOMPANIA RAJONALE
E UJËS JELLËSIT
HIDROMORAVA Sh.a.
No. 282 Data 30.03.2021
GJILAN

REPUBLIKA E KOSOVES REPUBLIKA KOSOVA /
REPUBLIC OF KOSOVO
QEVERIA - VLADE - GOVERNENT
MINISTRIA E EKONOMISE DHE AMBIENTIT
MINISTARSTVO EAC NOV. ET ZIVOTNE SREDINE
MINISTRY OF ECONOMY AND ENVIRONMENT

Nivela Org: 01/3 N. Prof: 863
Org. Jedit: Org. Reg:
Org. Unit: Prad/Mes:
No. i fjalimit: Detaj: 31-03-21
Bedy shprehca: Detaj:
No. paget: PRISHTINE A NO.1



KRU "Hidromorava" -Gjilan



Këshilli i Veprimt Rinor Lokal-Gjilan



*Raporti i Hulumtimit mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve në vitin 2020 për
KRU "Hidromorava" SH.A*

Gjilan

Mars 2021

Përmbajtja :

1. Hyrje.....	3
2. Pytjet e intervistës.....	3
3. Përcaktimi i mostrës.....	4
4. Realizimi i Mostrës.....	5
5. Qëllimi.....	6
6. Metodologjia.....	6
7. Demografia.....	6
8. Opinioni i konsumatorëve të tëanketuarëve.....	6
9. Ankesat e konsumatorëve më të shpeshta në teren.....	6
10. Struktura e respondentëve.....	8
10.1.Struktura Gjinore.....	8
10.2.Struktura Etnike.....	8
11. Statistikat e hulumtimit.....	8
12. Rezultatet e pyetjeve.....	8
1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?.....	8
2. A keni ujëmatës të instaluar?.....	11
3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?.....	14
4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?.....	16
5. A keni furnizim të rregullt të ujit ?.....	19
6. Sa jeni të kënaqur me çmimet e shërbimeve të ujësjellsit dhe kanalizimit?.....	23
7. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë ?.....	26
8. A keni presion të mjaftueshëm të ujit?.....	29
9. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit ?.....	31
10. A i njihni të drejtat& detyrimet si konsumator?.....	34
11. A e dini numrat e kontaktit në KRU “Hidromoravë”?.....	37
12. A keni dëgjuar ndonjëherë se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve ?.....	40
13. A keni njohuri që KRU « Hidromorava » është ballafaquar me thatësi ?.....	42
14. Konkluzion.....	46

1. HYRJE

“Resurset ujore janë pasuri me interes të përgjithshëm dhe pronë e Republikës së Kosovës që ruhen dhe mbrohen me ligj”.

Çdo vit kompania KRU “Hidromorava” e bënë këtë hulumtim për arsye që të masim rezultatet që ka për të shërbyer, atë që ka arritur dhe atë që nuk ka arritur ta realizojë gjatë këtij viti (2020) nga kërkesat e vitit paraprak të cilat ishin marrë parasysh dhe janë shtjelluar si kompani e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit duke u munduar që të gjejnë zgjidhje dhe të ofrojnë shërbime të cilat konsumatorët kishin nevojë dhe vërejtje eventuale. Pra ky raport është një pasqyrë e punës së kompanisë përballë kërkesave dhe nevojave të konsumatorëve për të cilin janë marrë 1000 mostra në të gjithë terrenin ku vepron kompania, dhe të intervistuarit i janë përgjigjur trembëdhjetë pyetjeve ku secila pyetje kishte edhe opsionet e saj dhe gjithashtu anketimi ishte i hapur në atë pjesë kur konsumatorët kishin vërejtje kritikë apo sugjerim, pra të gjitha fjalët e tyre janë evidentuar nga anketuesit dhe të shfaqura në këtë raport.

2. PYETJET E INTERVISTËS ISHIN KËTO :

1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?
2. A keni ujëmatës të instaluar?
3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?
4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit ?
5. A keni furnizim të rregullt të ujit ?
6. Sa jeni të kënaqur me çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?
7. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë ?
8. A keni presion të mjaftueshëm të ujit?
9. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit ?
10. A i njihni të drejtat & detyrimet si konsumator?
11. A e dini numrat e kontaktit në KRU “Hidromoravë”?
12. A keni dëgjuar ndonjëherë se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?
13. A keni njohuri që KRU “Hidromorava” është ballafaquar me thatësi?

Duke qenë të vetëdijshëm me këtë fakt KRU “Hidromorava” SH.A, si Ndërmarrje Publike e licencuar për ofrimin e këtyre shërbimeve ka përcaktuar si synim strategjik ofrimin e shërbimeve cilësore për konsumatorët bashkë me rritjen e qëndrueshmërisë financiare.

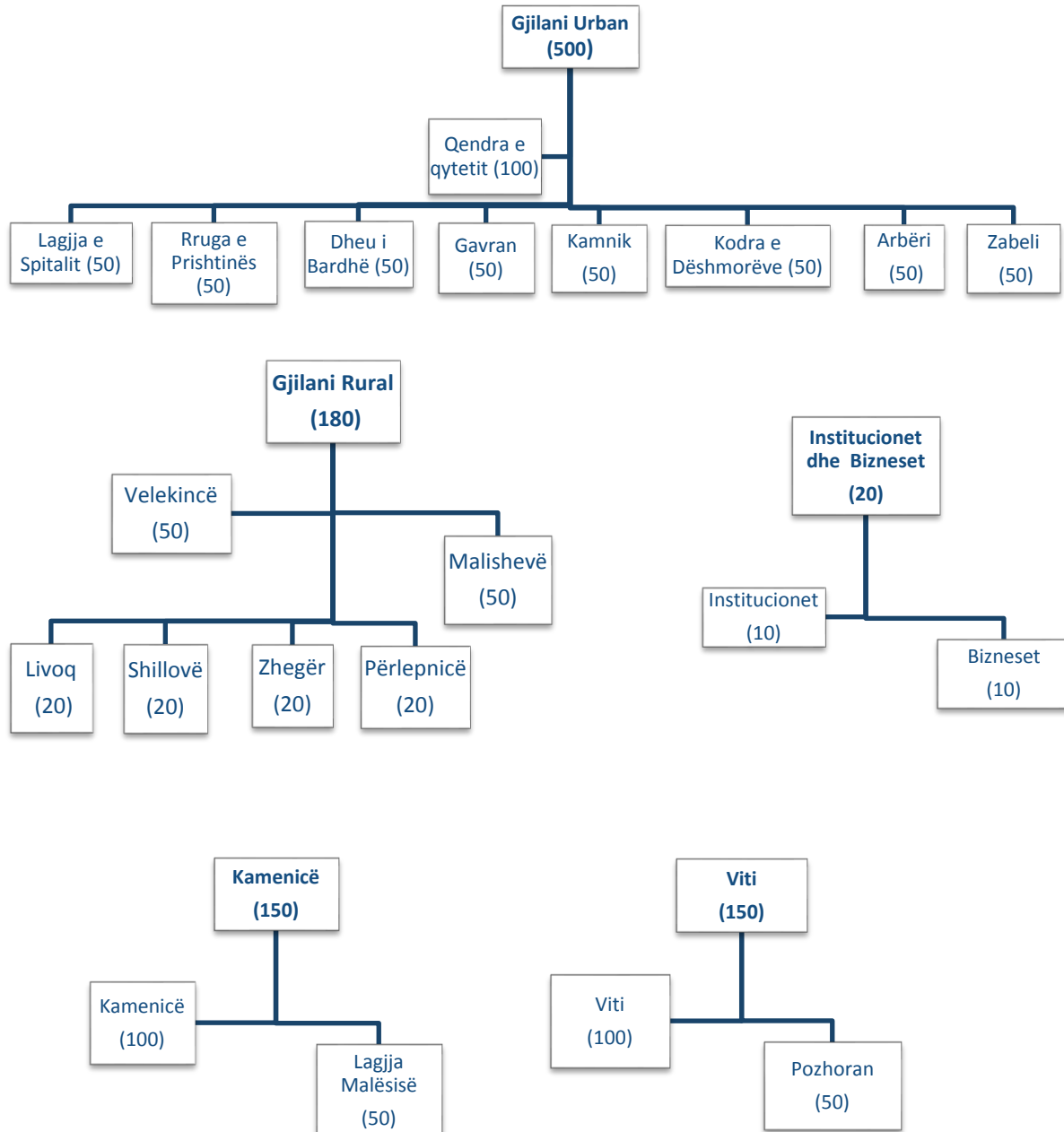
KRU “Hidromorava” SH.A, duke u bazuar në nenin 29. Të Ligjit për Ndërmarrjet Publike ka zhvilluar këtë hulumtim të opinionit të konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë së tyre me shërbimet të cilat i ofron kompania në bashkëpunim me Këshillin e Veprimit Rinor Lokal të Gjilanit, të cilët kanë kryer punën në terren të intervistimit të konsumatorëve në pjesët ku vepron kompania .

3. PËRCAKTIMI I MOSTRËS

Përcaktimi i mostrës është bërë në bazë të shpërndarjes së konsumatorëve, në mënyrë që të kemi opinionin sa më të gjerë të konsumatorëve dhe me qëllim që të përfshijmë të gjitha zonat ku vepron KRU” Hidromorava”.

Zonat ku është kryer hulumtimi janë : Gjilan (Urban dhe Rural), Kamenicë,Viti, Biznese dhe Institucione.

Ndarja nëpër zona sipas lagjeve:



Në figurën e poshtëshënuar do të sqarohet shpërndarja e mostrave të rastit sipas zonave dhe përqindjes së mostrave që është realizuar:

Figura 1: Shpërndarja e mostrave sipas zonave:

Të anketuar 1000 konsumatorë:

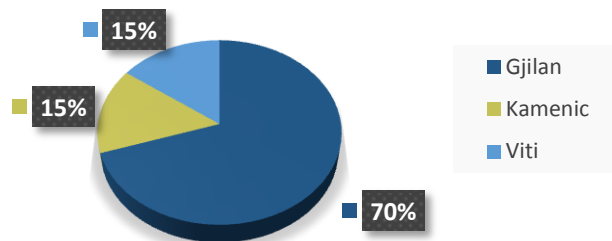


Tabela 1: Paraqet shpërndarjen e 1000 mostrave sipas zonave:

	Të anketuar	%
Gjilan	700	70%
Kamenicë	150	15%
Viti	150	15%
Gjithësej	1000	100%

4. REALIZIMI I MOSTRËS

Duke iu referuar shpërndarjes së mostrës sipas projektit të aprovuar paraprakisht nga menaxhmenti i KRU "Hidromorava" Sh.A .Gjilan, ne kemi realizuar gjithësej 1000 anketa të shpërndara si më poshtë:

- **Pjesën urbane:** Qendra E Gjilanit (100 respodent), Lagjja e Spitalit (50 respodent), Rruga Prishtinës(50 respodent), Dheu i Bardhë(50 respodent), Gavrani (50 respodent), Kamnik (50 respodent), Kodra e Dëshmorëve (50 respodent), Arbëri (50 respodent), Zabeli (50 respodent), në total 500 anketa.
- **Pjesët në zonën Rurale:** Livoq (20 respodent), Shillovë (20 respodent), Përlepnicë(20 respodent), Zhegër (20 respodent), Velekincë (50 respodent), Malishevë (50respodent) në total 180.
- **Kamenicë:** Kamenicë (100respodent) dhe Lagjja e Malësisë (50 respodent) Në total ka gjithësej 150 anketa.
- **Viti:** Viti (100 respodent) dhe Pozhoran (50 respodent) Në total ka gjithësej 150 anketa.
- **Bizneset dhe Institucionet e Gjilanit:** Në total ka gjithësej 20 anketa.

5. QËLLIMI

Sikurse çdo vit rradhazi KRU "HIDROMORAVA" e bënë këtë anketim të konsumatorëve për të matur kënaqëshmërinë e tyre dhe për të zbuluar qëndrimet, mangësit dhe gjithë çka tjetër rreth shërbimeve publike të ujtësjellësit dhe kanalizimit.

Gjithmonë duke marrë parasyshë ankesat dhe lavdëratat e secilit konsumatorë i cili anketohet në secilën terren i cili është i mbuluar nga këto shërbime KRU "HIDROMORAVA" nga këto rezultate merrë gjithmonë masa të reja për të përmisuar dhe për të vazhduar me punët e suksesshme dhe të sakta në kohë të cilat janë të pranushme dhe të favorshme për konsumatorin, i cili çdo herë është në rend të parë.

Pra gjetjet nga ky hulumtim rritë dinamikën e punës dhe vë në pah strategji të reja për të përmisuar mirëqenien e gjithë secilit, gjithmonë duke ruajtur dhe forcuar imazhin e kompanisë.

"Opinionit publik konsiston në dëshirat, nevojat dhe të menduarit e shumicës së njerëzve. Ai shpreh mendimin kolektiv të njerëzve të një shoqërie ose shteti për një çështje apo problem të caktuar".

6. METODOLOGJIA

Hulumtimi është zvilluar në tërë zonën shërbyese të KRU "Hidromorava" Sh.A. dhe është kuantitativ. Intervistimi është bërë në formën e vizitës së qytetarëve (shtëpive) dhe po ashtu direkt me konsumatorin e KRU "Hidromorava"-Sh.A., duke konsideruar se kjo është forma më e mirë për të nxjerrë kënaqshmërinë e konsumatorëve kundrejt shërbimeve të KRU "Hidromorava" Sh.A., gjithashtu kjo garanton besueshmëri më të lartë ndaj konsumatorit.

Stafi që kanë kryer këtë hulumtim janë:

Labinot Fazliu-student, Valdrin Smerçaku-student, Vjollca Zeqiri-student, Alketa Kamberi-student, Arianit Zeqiri-student dhe Diellza Selishta-studente koordinatorë e grupit.

7. DEMOGRAFIA

Respodentët janë konsideruar personat e moshës madhore 18+ të cilët kanë njohuri dhe janë të informuar rreth shërbimeve dhe kompanisë, ose kryefamiljarët të cilët kryejn obligimet (pagesën e faturave) ndaj KRU "Hidromorava" Sh.A, për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit.

Shpërndarja e respodentëve është tentuar të jetë gjithëpërfshirëse dhe representative në mënyrë që sa më mirë të reflektojë tek opinionit i konsumatorëve.

Pyetsorët për këtë hulumtim janë përpiluar në bashkëpunim me menaxhmentin e KRU "Hidromorava" Sh.A, dhe me këtë rast është synuar që ata të jenë të thjeshtë dhe të kuptueshëm me qëllim të implementimit me të lehtë të këtij sondazhi.

Pyetësori përmban trembëdhjetë (13) pyetje të cilat kompania i konsideron si relevante për vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve.

8. OPINIONI I KONSUMATORËVE

Opinionit i konsumatorëve ndryshon nga viti në vit dhe nuk qëndron i njejtë as këtë herë, por në pjesën e “Ankesat e Konsumatorëve” aty do të gjejmë më gjerësisht dhe ankesat më serioze dhe më të theksuara nga konsumatorët tonë, këto 1000 anketa gjithësej të bëra në terrenin ku vepron KRU “ Hidromorava”, që japin një rezultat të punës një vjeçare të kësaj kompanie, dhe gjatë raportit në vijim shihen qartë kënaqësitë dhe pakënaqësitë.

9. ANKESAT DHE REKOMANDIMET MË TË SHPESHTA TË KONSUMATORËVE NË TERREN

Ankesat më të shpeshta të konsumatorëve edhe pse jo si në vitin kaluar ishin reduktimet që ende kohë pas kohe i bëhen edhe pse tani nuk ka thatësi si vitin që shkoi, por nga viti i kaluar kishte përmisime mjaftë nga kompania, si duket ata kanë marrë masa ndaj reagimeve tona që janë shfaqur përmes inkasantëve, direkt kompanisë apo gjatë anketimit dhe ata në një mënyrë e kuptojnë që duhet të kursehet uji nga vet kompania por prap reduktimet janë të papranueshme dhe kërkojnë një zgjidhje përpara se të përballen përsëri me të njejtin problem të thatësisë.

Tek disa nga banesat kolektive thonë se kanë të njejtin problem për sa vite për ujëmatësin e përbashkët, dhe se konsumimi i ujit nuk mund të jetë i njejtë me familjet të cilat kanë më shumë antarë të familjes.

Ata specifikuan që kanë shprehur shqetësim rreth angazhimit të organeve kompetente të cilët sipas tyre nuk kanë bërë ndonjë gjë dhe nuk i kanë kushtuar shumë rëndësi hapjes së puseve të tjera apo ndonjë zgjidhje sepse nuk është zgjidhje e problemit që të presin vetëm reshjet e shiut dhe reduktimeve.

Rruga Prishtinës, Kamniku, Arbëria janë shprehur që edhe në kushte normale herë pas here kanë reduktime edhe pse tani më të vogla dhe nuk zgjasin shumë, presioni i ujit gjithmonë nuk është i njejtë dhe se ende nuk është gjetur ndonjë zgjidhje sidomos në Rrugën e Prishtinës.

Tek disa lagje shtypja është shumë më e madhe se sa duhet të jetë duke bërë dëme të kohëpaskohshme dhe tek disa që kanë pozitat me pikë më të lartë ku shtypja është më e vogël dhe e pamjaftueshme për furnizim.

Dheu i Bardhë thonë që reduktimet nga ora 00:00 e deri në mëngjes janë të papranueshme për ta por nuk janë gjithmonë këto reduktime.

Gjatë vërshimeve në qytetin e Gjilanit mbetët të lavdërohet puna e sektorit teknik se ishin të shpejtë, efikas dhe lehtë të qasëm në komunikim përmes telefonit kur kanë kërkuar ndihmë.

10. STRUKTURA E RESPUDENTËVE

Figura A1. Struktura Gjinore: Figura A2. Struktura Etnike:

Të anketuar 1000 konsumatorë: Të anketuar 1000 konsumatorë:

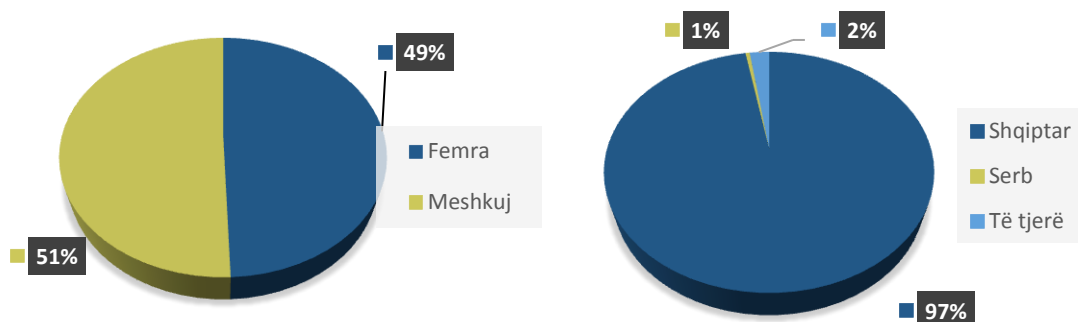


Tabela A1: Paraqet strukturën gjinore e të intervistuarëve: Tabela A2: Paraqet strukturën etnike të intervistuarëve:

	Të anketuar	%
Femra	494	49%
Meshkuj	506	51%
Gjithësej	1000	100%

	Të anketuar	%
Shqiptar	972	97%
Serb	5	2%
Të tjerë	23	1%
Gjithësej	1000	100%

11. STATISTIKAT E HULUMTIMIT

Duke iu referuar të dhënave të nxjerra nga pyetësorët e plotësuar me respondentët e intervistuar në terren lidhur me opinionin e tyre për shërbimet e KRU "Hidromorava" Sh.A, në vazhdim paraqesim zërat veç e veç për anketimin e realizuar me qytetarët e Gjilanit, Vitisë dhe Kamenicës mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve sa i përket shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të ofruar nga KRU "Hidromorava" Sh.A. – Gjilan për vitin 2020.

12. REZULTATET E PYETJEVE TË PARAQITURA NË GRAFIKONE

12.1. Pyetja 1

Është filluar me pyetjen e parë "A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?" në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisërisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent, dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a) A posedoni kontratë për shërbimet e ujit ?

Zona Urbane : Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit, Rruga e Prishtinës, DheuBardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel :

Të anketuar 500 konsumatorë :

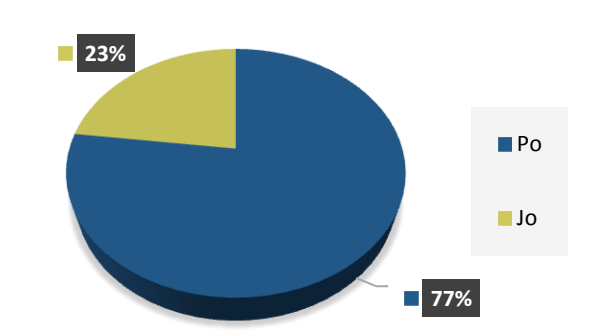


Tabela1.1 : Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	385	77%
Jo	115	23%
Gjithësej	500	100%

b). A posedoni kontratë për shërbimet e ujit ?

Zona Rurale: Livoq, Shillovë, Përlepnice, Zhegër, Velekincë, Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë:

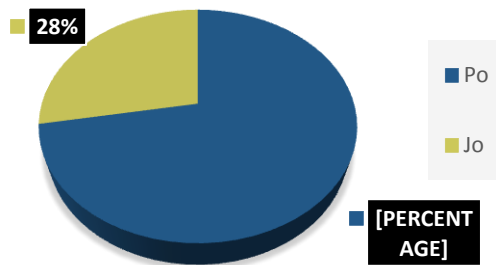


Tabela1.2: Paraqet përgjigjet e 180 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	130	72%
Jo	50	28%
Gjithësej	180	100%

c.) A posedoni kontratë për shërbimet e ujit ?

Zona Kamenicës:Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë:

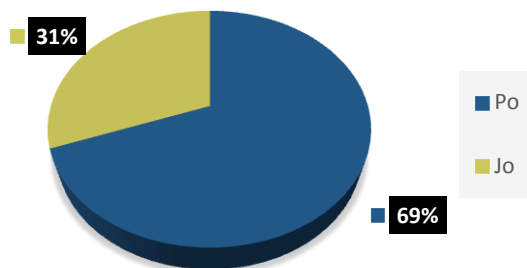


Tabela1.3 :Paraqet përgjigjet e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	104	69%
Jo	46	31%
Gjithësej	150	100%

ç). A posedoni kontratë për shërbimet e ujit ?

Zona e Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

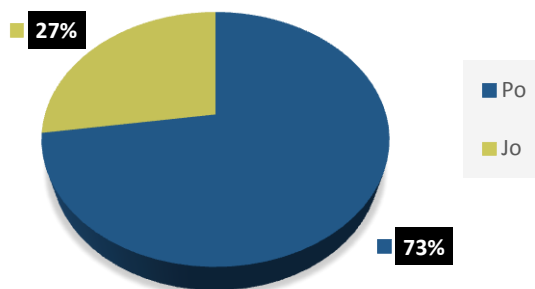


Tabela 1.4 : Paraqet përgjigjet e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	109	73%
Jo	41	27%
Gjithësej	150	100

d). A posedoni kontratë për shërbimet e ujit ?

Zona e Bizneseve dhe Institucioneve: *Bizneset dhe Institucionet:*

Të anketuar 20 konsumatorë:

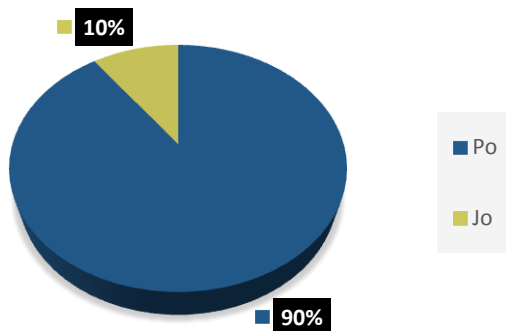


Tabela1.5 : *Paraqet përgjigjet e 20 konsumatorëve:*

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	18	90%
Jo	2	10%
Gjithësej	20	100%

12.2.Pyetja 2

Është filluar me pyetjen e dytë “ *A keni ujëmatës të instaluar?*” në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisnisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilait në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent ,dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). A keni ujëmatës të instaluar?

Zona Urbane : *Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit,Rruga e Prishtinës, Dheu iBardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel :*

Të anketuar 500 konsumatorë :

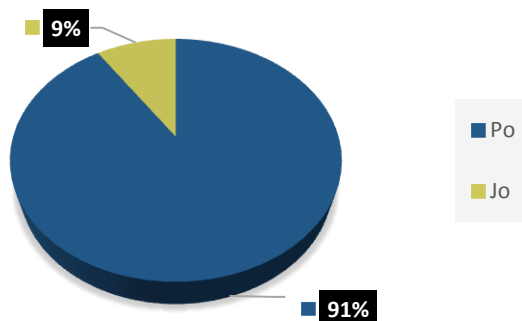


Tabela 2.1: Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	453	91%
Jo	47	9%
Gjithësej	500	100%

b). A keni ujëmatës të instaluar?

Zona Rurale : Livoq, Shillovë, Përlepticë, Zhegër, Velekincë, Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë:

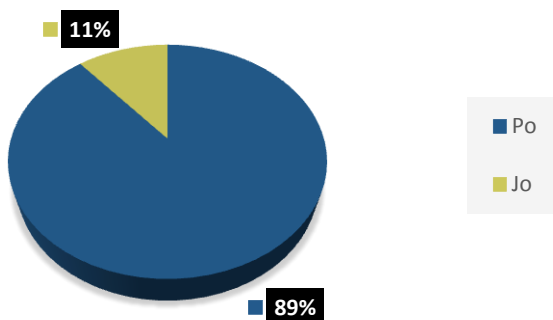


Tabela 2.2: Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	160	89%
Jo	20	11%
Gjithësej	180	100%

c). A keni ujëmatës të instaluar?

Zona e Kamenicës : Kamenicë dhe Lagjja Malësia:

Të anketuar 150 konsumatorë:

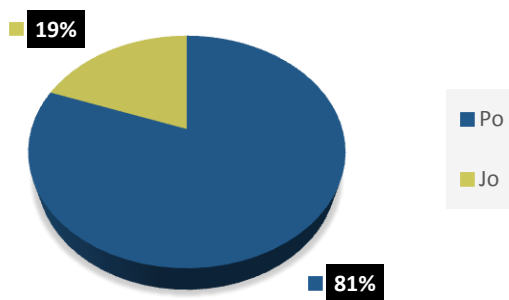


Tabela 2.3: Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	121	81%
Jo	29	19%
Gjithësej	150	100%

ç). A keni ujëmatës të instaluar?

Zona e Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

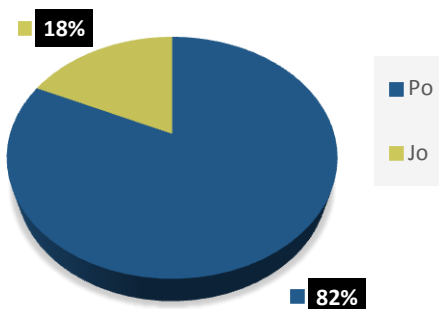


Tabela 2.4 :Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	123	82%
Jo	27	18%
Gjithësej	150	100%

d). A keni ujëmatës të instaluar?

Zona e Bizneseve dhe Institucioneve: Bizneset dhe Institucionet:

Të anketuar 20 konsumatorë:

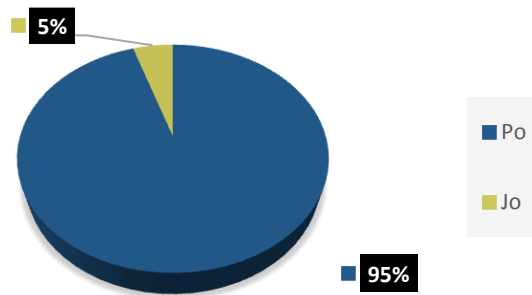


Tabela 2.5 :Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	19	95%
Jo	1	5%
Gjithësej	20	100%

12.3.Pyetja 3

Është filluar me pyetjen e tretë “A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?” në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisërisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent. Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent,dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Zona Urbane: Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit ,Rruga e Prishtinës, Dheu i Bardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel:

Të anketuar 500 konsumatorë :

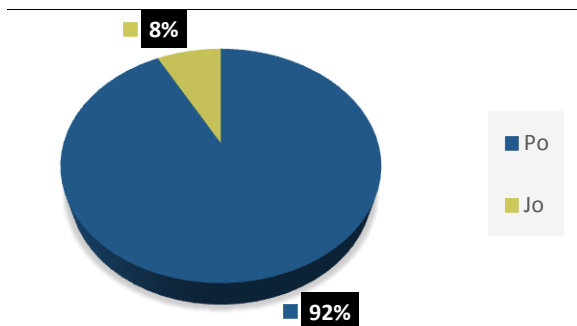


Tabela 3.1 :Paraqetpërgjigjen e 500 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	461	92%
Jo	39	8%
Gjithësej	500	100%

b). A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Zona Rurale :Livoq, Shillovë, Përlepticë, Zhegër,Velekincë, Malishevë, të anketuar 180 konsumator.

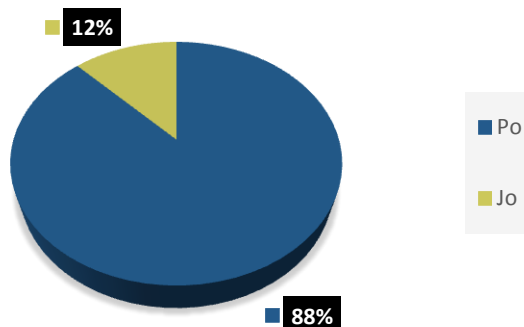


Tabela3.2 : Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	158	88%
Jo	22	12%
Gjithësej	180	100%

c). A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Zona Kamenicës : Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë :

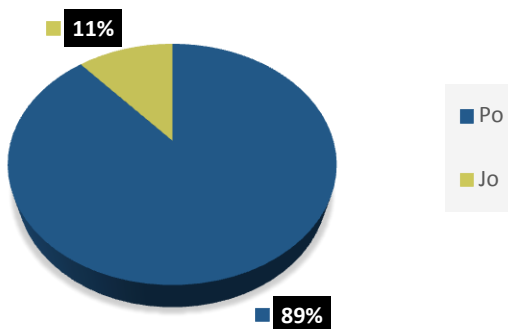


Tabela 3.3:Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	133	89%
Jo	17	11%
Gjithësej	150	100%

ç). A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Zona Vitisë:Viti dhePozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

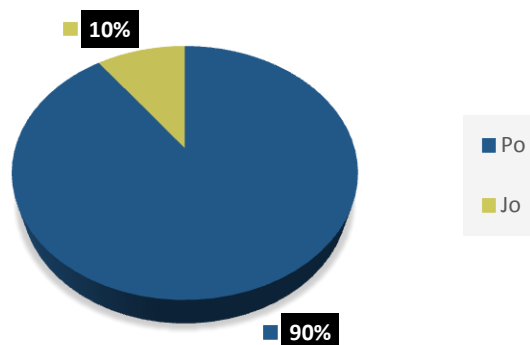


Tabela 3.4: Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	135	90%
Jo	15	10%
Gjithësej	150	100%

d). A ju lexohet ujëmatësi rregullist çdo muaj?

Zona Bizneset/Institucionet: *Bizneset dhe Institucionet:*

Të anketuar 20 konsumatorë :

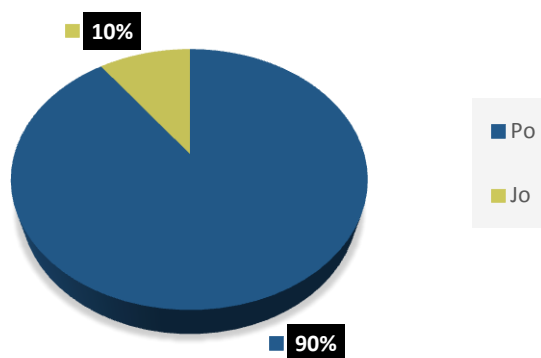


Tabela 3.5 : Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	18	90%
Jo	2	10%
Gjithësej	20	100%

12.4.Pyejta 4

Është filluar me pyetjen e katërt "A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit ? "në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisërisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 resprisodent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent ,dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit ?

Zona Urbane: Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit, Rruga e Prishtinës, Dheu i Bardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel:

Të anketuar 500 konsumatorë:

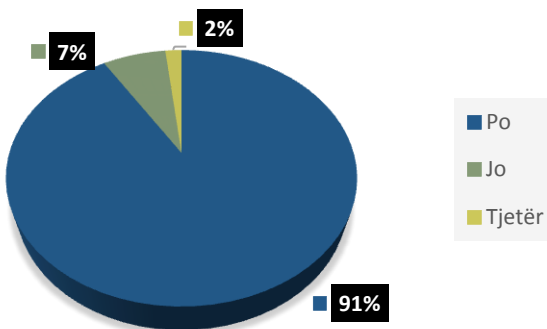


Tabela 4.1: Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	456	91%
Jo	35	7%
Tjetër	9	2%
Gjithësejë	500	100%

b). A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit ?

Zona Rurale: Livoq, Shillovë, Përlepnice, Zhegër, Velekincë, Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë:

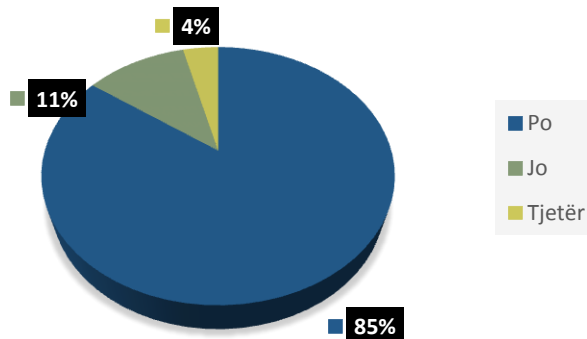


Tabela 4.2 : Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	153	85%
Jo	20	11%
Tjetër	7	4%
Gjithësejë	180	100%

c). A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit ?

Zona Kamenicë:Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë:

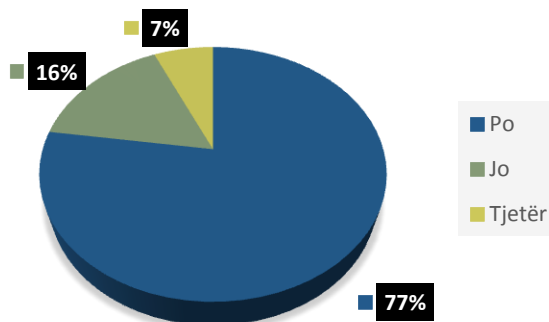


Tabela 4.3 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	116	77%
Jo	24	16%
Tjetër	10	7%
Gjithësej	150	100%

ç). A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit ?

Zona e Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

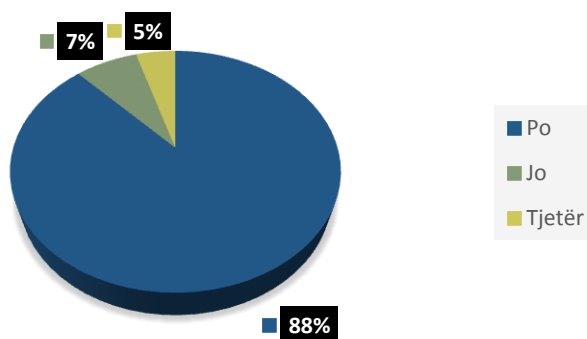


Tabela 4.4 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	132	88%
Jo	11	7%
Tjetër	7	5%
Gjithësej	150	100%

d). A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit ?

Zona e Bizneseve dhe Institucioneve: *Bizneset dhe Institucionet:*

Të anketuar 500 konsumatorë:

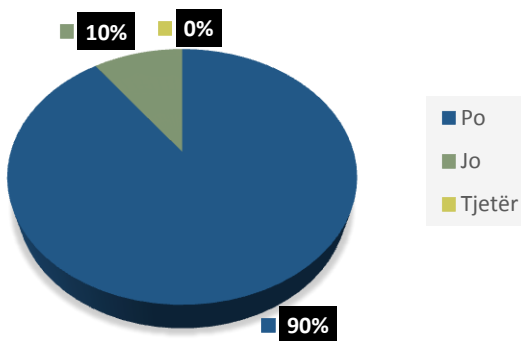


Tabela 4.5 : Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	18	90%
Jo	2	10%
Tjetër	0	0%
Gjithësej	20	100%

12.5. Pyetja 5

Është filluar me pyetjen e pestë "A keni furnizim të rregullt me ujë?" në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisnisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent, dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). A keni furnizim të rregullt me ujë?

Zona Urbane: Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit, Rruga e Prishtinës, Dheu i Bardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel:

Të anketuar 500 konsumatorë:

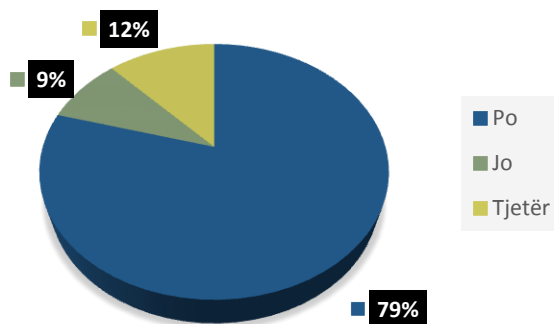


Tabela 5.1: Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	397	79%
Jo	43	9%
Tjetër	60	12%
Gjithësej	500	100%

Zona Urbane: Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit, **5.1.2. Zona Urbane:** Rruga e Prishtinës, Kamnik, Dheu i Bardhë, Gavran. Dëshmorëve, Arbëri, Zabel:

Të anketuar 300 konsumatorë: Të anketuar 200 konsumatorë:

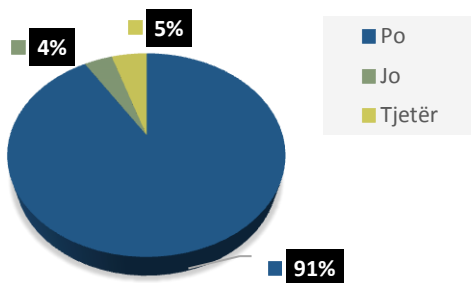


Tabela 5.1.1 : Paraqet përgjigjen e 300 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	273	91%
Jo	12	4%
Tjetër	15	5%
Gjithësej	300	100%

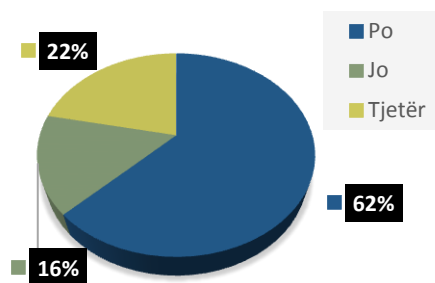


Tabela 5.1.2 : Paraqet përgjigjen e 200 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	124	62%
Jo	31	16%
Tjetër	45	22%
Gjithësej	500	100%

b). A keni furnizim të rregullt me ujë?

Zona Rurale: Livoq, Shillovë, Përlepnice, Zhegër, Velekinçë, Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë:

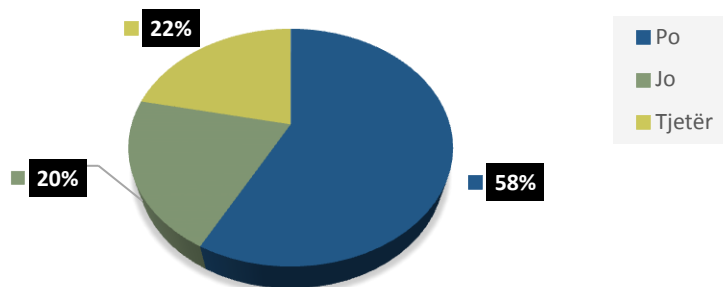


Tabela 5.2: Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	104	58%
Jo	37	20%
Tjetër	39	22%
Gjithësej	180	100%

c). A keni furnizim të rregullt me ujë?

Zona e Kamenicës: Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë:

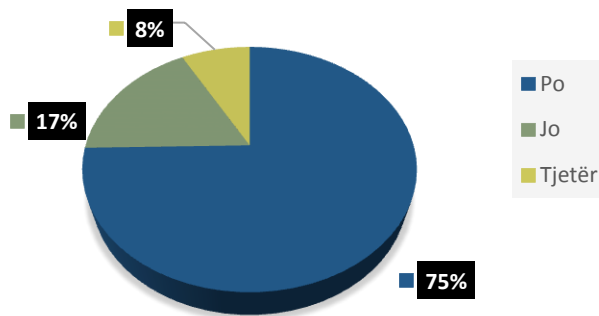


Tabela 5.3 :Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	112	75%
Jo	26	17%
Tjetër	12	8%
Gjithësej	150	100%

ç). A keni furnizim të rregullt me ujë?

Zona e Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

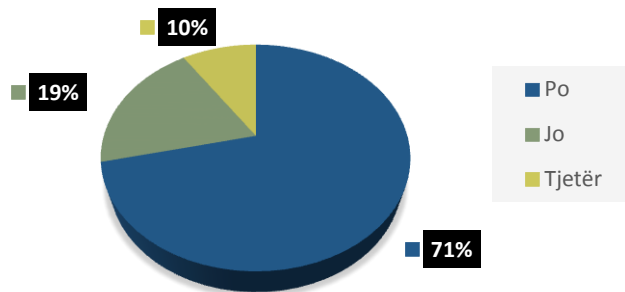


Tabela 5.4 :Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	107	71%
Jo	29	19%
Tjetër	14	10%
Gjithësej	150	100%

d). A keni furnizim të rregullt me ujë?

Zona e Bizneseve dhe Institucioneve: *Bizneset dhe Institucionet:*

Të anketuar 20 konsumatorë:

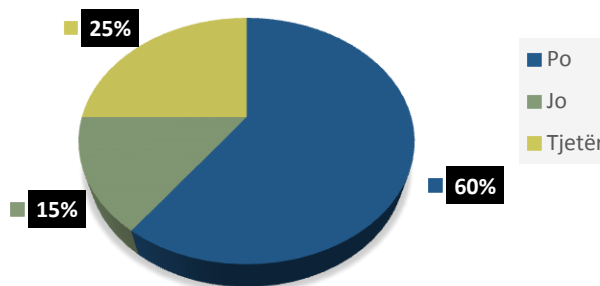


Tabela 5.5 : Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	12	60%
Jo	3	15%
Tjetër	5	25%
Gjithësej	20	100%

12.6.Pyetja 6

Është filluar me pyetjen e gjashtë “ Sa jeni të kënaqur me tarifat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit ” në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisërisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent ,dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). Sa jeni të kënaqur me tarifat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Zona Urbane:Qendra e Gjilanit, Lagjja e Spitalit ,Rruga e Prishtinës, Dheu I Bardhë, Gavran, Kamnikë, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel:

Të anketuar 500 konsumatorë:

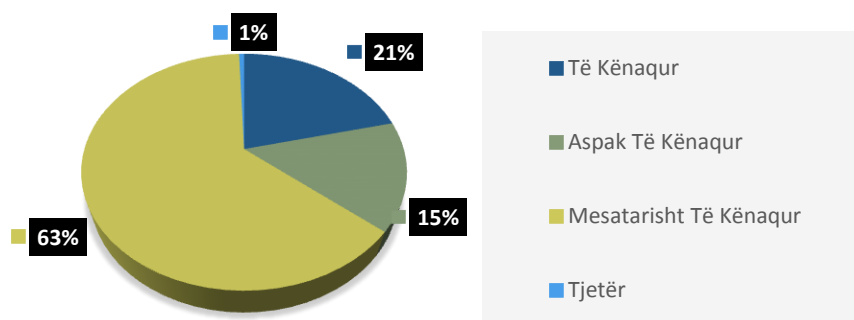


Tabela6.1: Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Të kënaqur	106	21%
Aspak të kënaqur	74	15%
Mesatarisht të kënaqur	317	63%
Tjetër	3	1%
Gjithësej	500	100%

b). Sa jeni të kënaqur me tarifat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Zona Rurale: Livoq, Shillovë, Përlepnice, Zhegër, Velekincë, Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë:

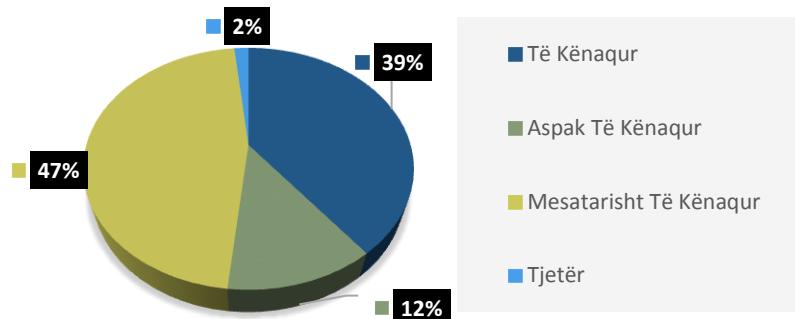


Tabela 6.2 : Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Të kënaqur	72	39%
Aspak të kënaqur	22	12%
Mesatarisht të kënaqur	84	47%
Tjetër	3	2%
Gjithësej	180	100%

c). Sa jeni të kënaqur me tarifat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Zona Kamenicës: Kamenicë dhe Lagja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë:

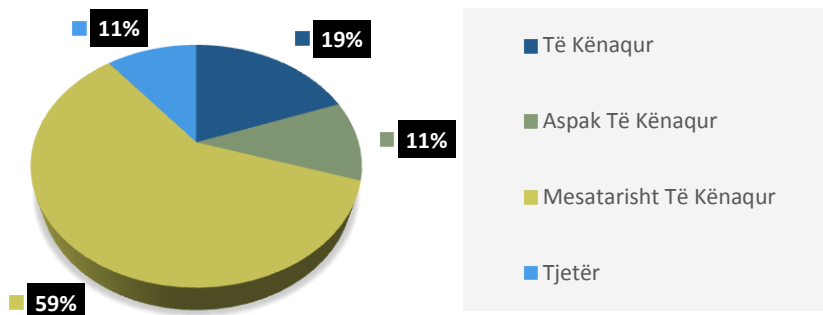


Tabela 6.3 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Të kënaqur	29	19%
Aspak të kënaqur	22	11%
Mesatarisht të kënaqur	89	59%
Tjetër	16	11%
Gjithësej	150	100%

ç). Sa jeni të kënaqur me tarifat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Zona Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

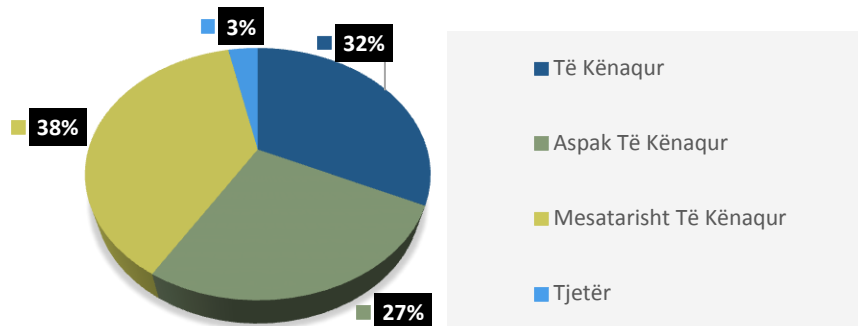


Tabela 6.4 :Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Të kënaqur	48	32%
Aspak të kënaqur	40	27%
Mesatarisht të kënaqur	57	38%
Tjetër	5	3%
Gjithësej	150	100%

d). Sa jeni të kënaqur me tarifat e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Zona e Bizneseve dhe Institucioneve: Bizneset dhe Institucionet:

Të anketuar 20 konsumatorë:

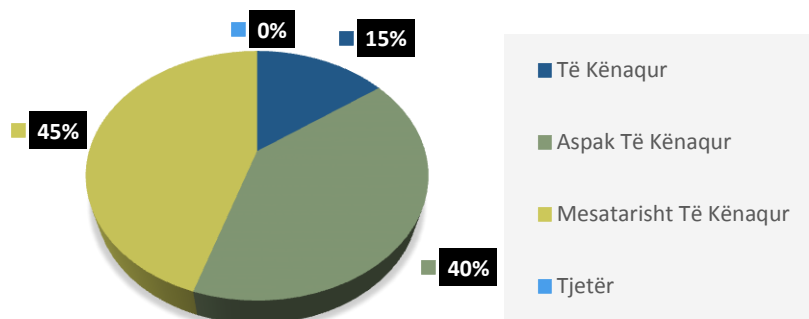


Tabela 6.5 : Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Të kënaqur	3	15%
Aspak të kënaqur	8	40%
Mesatarisht të kënaqur	9	45%
Tjetër	0	0%
Gjithësej	20	100%

12.7.Pyetja 7

Është filluar me pyetjen e shtatë “ A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?” në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisnisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent ,dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?

Zona Urbane : Zona Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit ,Rruga e Prishtinës, Dheu i Bardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel:

Të anketuar 500 konsumatorë:

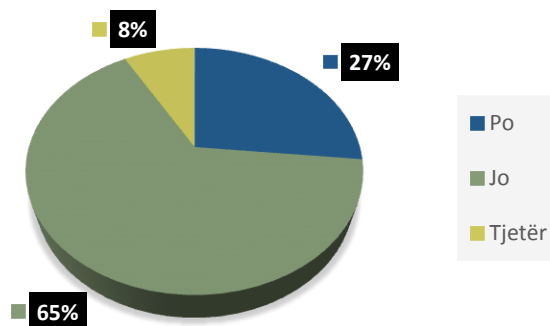


Tabela 7.1: Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	133	27%
Jo	326	65%
Tjetër	41	8%
Gjithësej	500	100%

b). A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?

Zona Rurale: Livoq, Shillovë, Përlepnicë, Zhegër, Velekincë, Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë.

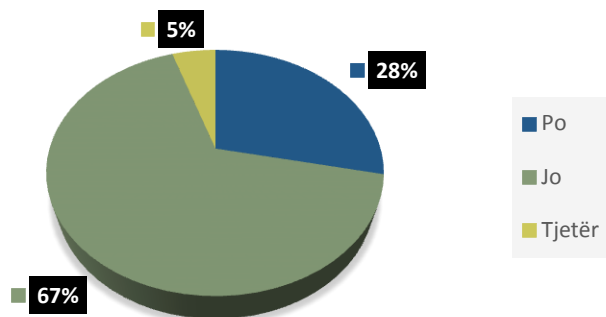


Tabela 7.2 :Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	51	28%
Jo	120	67%
Tjetër	9	5%
Gjithësej	180	100%

c). A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?

Zona Kamenicës: Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë:

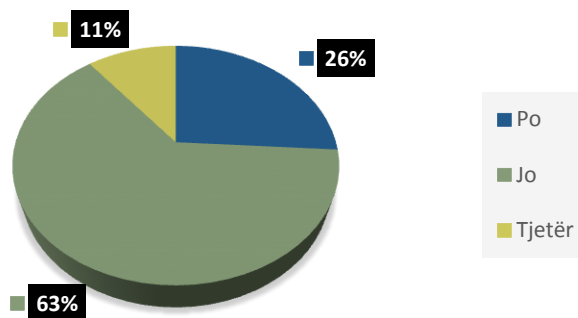


Tabela 7.3 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	39	26%
Jo	95	63%
Tjetër	16	11%
Gjithësej	150	100%

ç). A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?

Zona Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

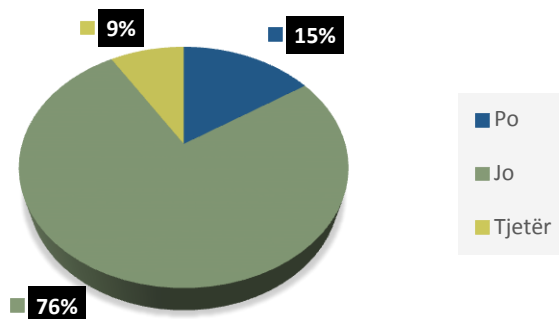


Tabela 7.4 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	25	15%
Jo	111	76%
Tjetër	14	9%
Gjithësej	150	100%

d). A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?

Zona e Bizneseve dhe Institucioneve: *Bizneset dhe Institucionet:*

Të anketuar 20 konsumatorë:

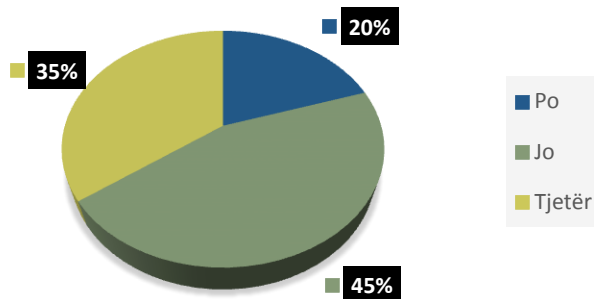


Tabela 7.5 :Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	4	20%
Jo	9	45%
Tjetër	7	35%
Gjithësej	20	100%

12.8.Pyetja 8

Është filluar me pyetjen e tetë “ A keni presion të mjaftushëm të ujit? ” në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisërisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent. Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent ,dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). A keni presion të mjaftushëm të ujit ?

Zona Urbane:Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit ,Rruga e Prishtinës, Dheu i Bardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel:

Të anketuar 500 konsumatorë:

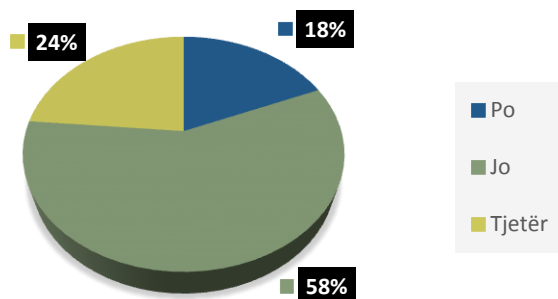


Tabela 8.1 : Paraqetpërgjigjen e 500 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	93	18%
Jo	289	58%
Tjetër	118	24%
Gjithësej	500	100%

b). A keni presion të mjaftushëm të ujit ?

Zona Rurale:Livoq,Shillovë,Përlepnice, Zhegër, Velekincë, Malishevë:Të anketuar 180 konsumatorë.

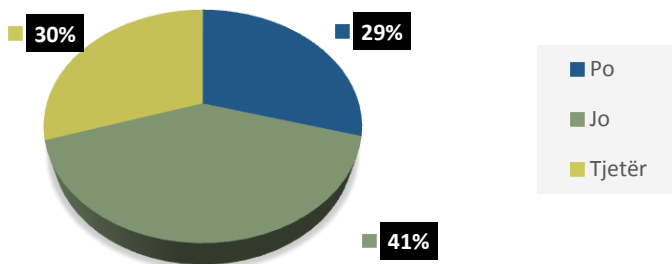


Tabela 8.2 : Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	53	29%
Jo	73	41%
Tjetër	54	30%
Gjithësej	180	100%

c). A keni presion të mjaftushëm të ujit ?

Zona Kamenicës: Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë:

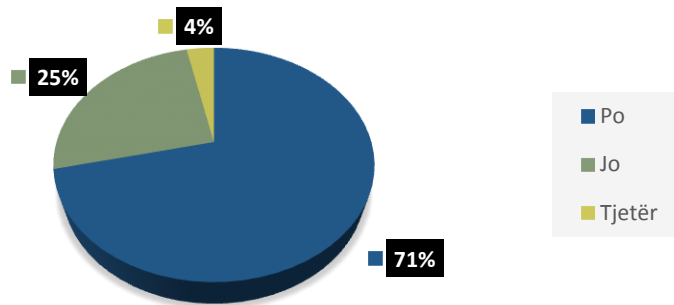


Tabela 8.3: Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	107	71%
Jo	38	25%
Tjetër	5	4%
Gjithësej	150	100%

ç). A keni presion të mjaftushëm të ujit ?

Zona Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

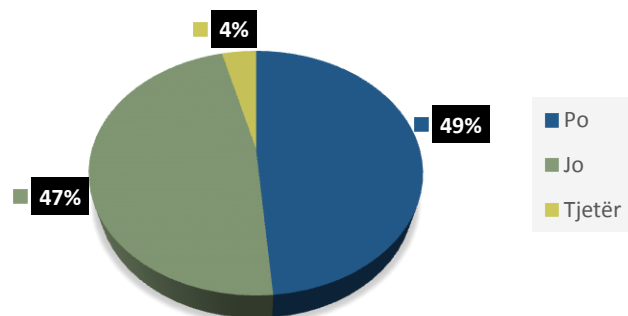
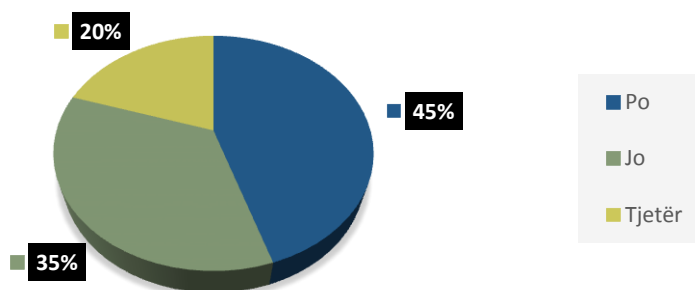


Tabela 8.4 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	73	49%
Jo	71	47%
Tjetër	4	4%
Gjithësej	150	100%

d). A keni presion të mjaftushëm të ujit ?Zona e Bizneseve dhe Institucioneve: *Bizneset dhe Institucionet*

Të anketuar 20 konsumatorë:

**Tabela 8.5** : Paraqetpërgjigjen e 20 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	9	45%
Jo	7	35%
Tjetër	4	20%
Gjithësej	20	100%

12.9.Pyetja 9

Është filluar me pyetjen e nëntë " Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit? " në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisërisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent ,dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Zona Urbane: Qendra e Gjilanit, Lagjja e Spitalit, Rruga e Prishtinës, Dheu i Bardhë, Gavran, Kamniku, Kodra e Dëshmorëve, Arbëria, Zabel:

Të anketuar 500 konsumatorë:

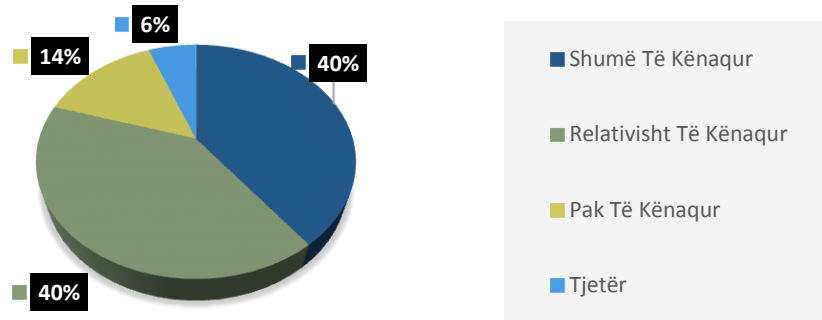


Tabela 9.1 : Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Shumë të kënaqur	198	40%
Relativisht të kënaqur	201	40%
Pak të kënaqur	72	14%
Tjetër	29	6%
Gjithësej	500	100%

b). Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Zona Rurale: Livoq, Shillovë, Përlepnice, Zhegër, Velekincë, Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë:

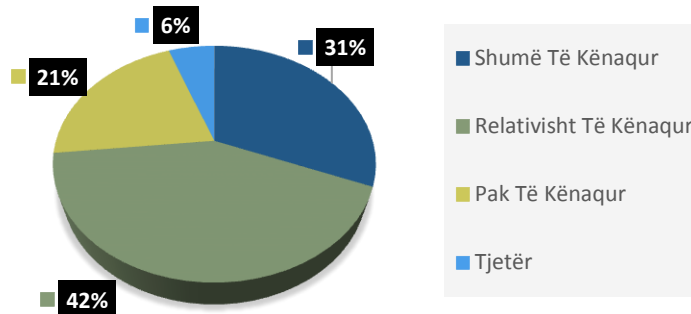


Tabela 9.2 : Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Shumë të kënaqur	56	31%
Relativisht të kënaqur	76	42%
Pak të kënaqur	38	21%
Tjetër	10	6%
Gjithësej	180	100%

c). Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Zona Kamenicës: Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë:

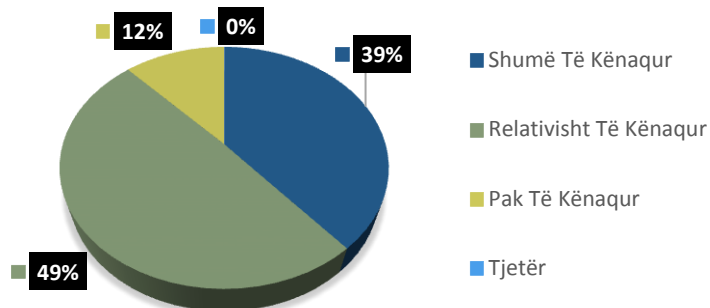


Tabela 9.4 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Shumë të kënaqur	52	39%
Relativisht të kënaqur	66	49%
Pak të kënaqur	16	12%
Tjetër	0	0%
Gjithësej	150	100%

c). Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Zona Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

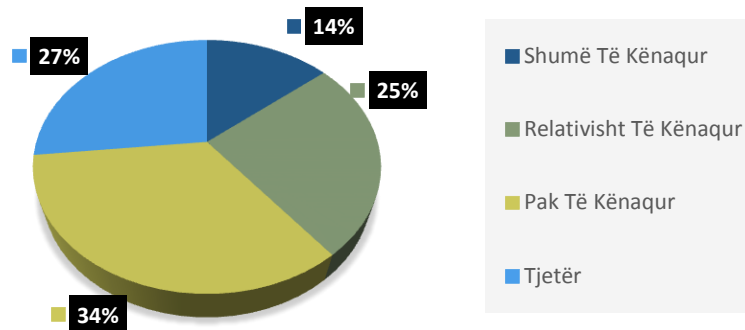


Tabela 9.4 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Shumë të kënaqur	21	14%
Relativisht të kënaqur	38	25%
Pak të kënaqur	51	34%
Tjetër	40	27%
Gjithësej	150	100%

ç). A jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Zona e Bizneseve & Institucioneve: Bizneset dhe Institucionet:

Të anketuar 20 konsumatorë:

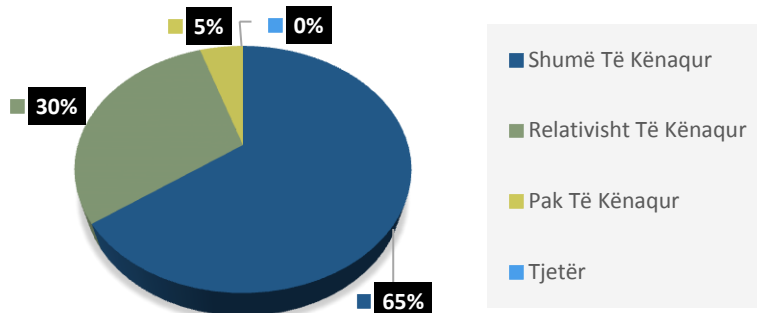


Tabela 9.5 : Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Shumë të kënaqur	13	65%
Relativisht të kënaqur	6	30%
Pak të kënaqur	1	5%
Tjetër	0	0%
Gjithësej	20	100%

12.10.Pyetja 10

Është filluar me pyetjen e dhjetë “ A i njihni të drejtat & detyrimet si konsumator? ” në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisërisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent ,dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). A i njihni të drejtat & detyrimet si konsumator?

Zona Urbane: Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit ,Rruga e Prishtinës, DheuiBardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel:

Të anketuar 500 konsumatorë:

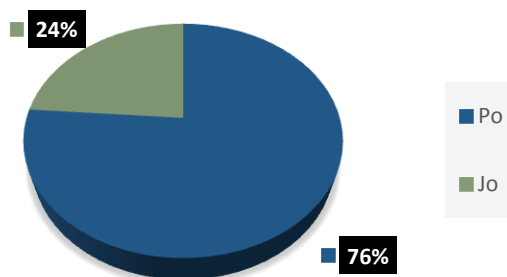


Tabela10.1 : Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	381	76%
Jo	119	24%
Gjithësej	500	100%

b). A i njihni të drejtat & detyrimet si konsumator?

Zona Rurale:Livoq,Shillovë, Përlepnice, Zhegër, Velekincë,Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë:

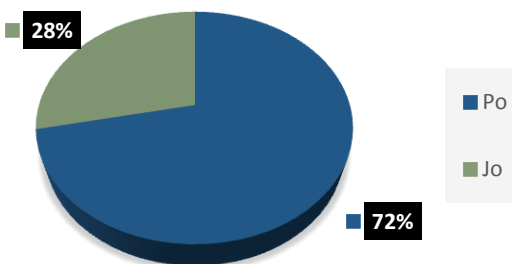


Tabela 10.2 : Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	129	72%
Jo	51	28%
Gjithësej	180	100%

c). A i njihni të drejtat & detyrimet si konsumator?

Zona Kamenicë:Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë:

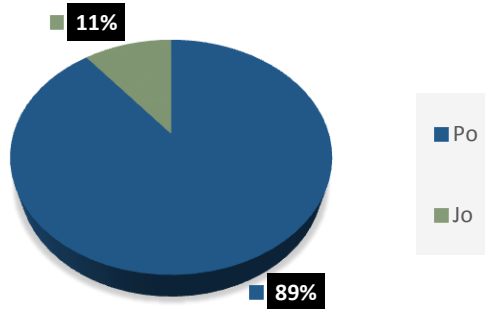


Tabela 10.3 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	134	89%
Jo	16	16%
Gjithësej	150	100%

ç). A i njihni të drejtat & detyrimet si konsumator?

Zona Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

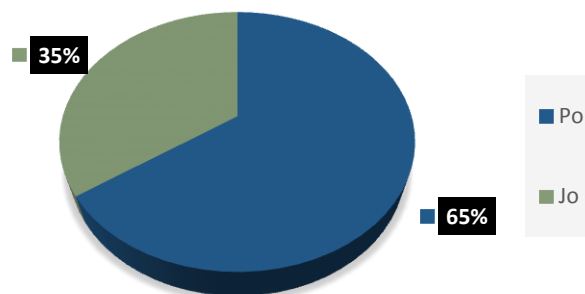


Tabela 10.4 : Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	198	65%
Jo	52	35%
Gjithësej	150	100%

d). A i njihni të drejtat & detyrimet si konsumator?

Zona e Bizneseve dhe Institucioneve: Bizneset dhe Institucionet:

Të anketuar 20 konsumatorë:

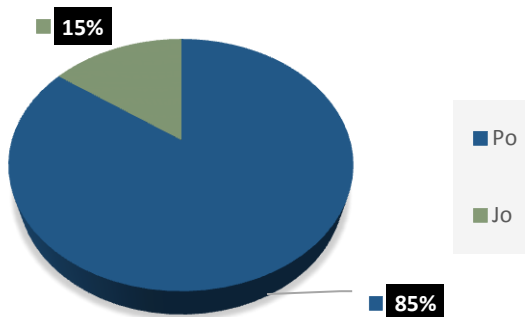


Tabela 10.5 : Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	17	85%
Jo	3	15%
Gjithësej	20	100%

12.11.Pyetja 11

Është filluar me pyetjen e njëmbëdhjetë “A i dini numrat e Kontaktit të KRU “Hidromorava ” në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisërisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent ,dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). A i dini numrat e Kontaktit të KRU “Hidromorava?

Zona Urbane: Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit ,Rruga Prishtinës, Dheu i Bardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel:

Të anketuar 500 konsumatorë:

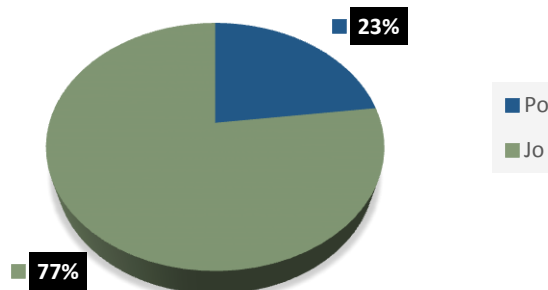


Tabela 11.1 : Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	115	23%
Jo	385	77%
Gjithësej	500	100%

b). A i dini numrat e Kontaktit të KRU “Hidromorava?”

Zona Rurale : Livoq, Shillovë, Përlepticë, Zhegër, Velekincë, Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë:

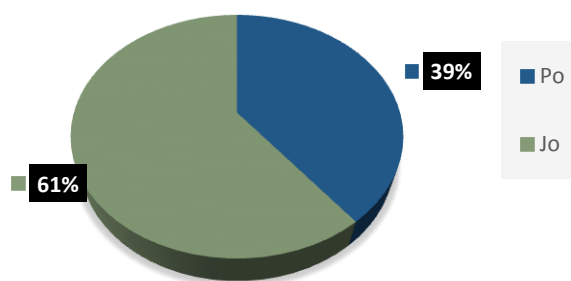


Tabela 11.2 : Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	71	39%
Jo	109	61%
Gjithësej	180	100%

c). A i dini numrat e Kontaktit të KRU “Hidromorava?”

Zona Kamenicë: Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë:

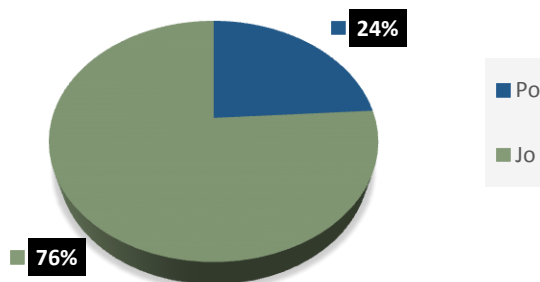


Tabela 11.3 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	36	24%
Jo	114	76%
Gjithësej	180	100%

ç). A i dini numrat e Kontaktit të KRU “Hidromorava”

Zona Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

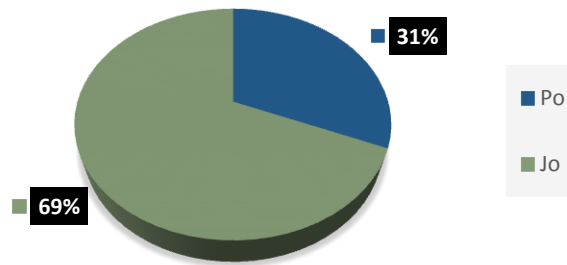


Tabela 11.4: Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	47	31%
Jo	103	69%
Gjithësej	150	100%

d). A i dini numrat e Kontaktit të KRU “Hidromorava”

Zona e Bizneseve & Institucioneve: Bizneset dhe Institucionet

Të anketuar 20 konsumatorë:

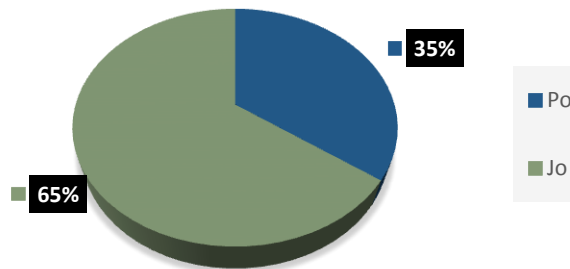


Tabela 11.5 : Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	7	35%
Jo	13	65%
Gjithësej	20	100%

12.12. Pyetja 12

Është filluar me pyetjen e dymbëdhjetë “A e dini se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me Kartën e Konsumatorëve?” në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisërisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent, dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve edhe Institucioneve me 20 respondent.

a). A e dini se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me Kartën e Konsumatorëve?

Zona Urbane: Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit ,Rruga e Prishtinës, DheuiBardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel :

Të anketuar 500 konsumatorë :

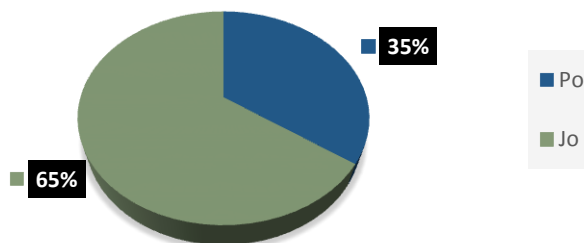


Tabela 12.1 :Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	741	35%
Jo	326	65%
Gjithësej	500	100%

b). A e dini se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me Kartën e Konsumatorëve?

Zona Rurale :Livoq, Shillovë, Përlepticë, Zhegër, Velekincë, Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë :

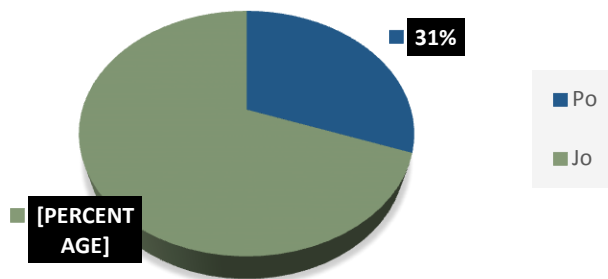


Tabela 12.2 : Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	55	31%
Jo	125	69%
Gjithësej	180	100%

c). A e dini se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me Kartën e Konsumatorëve?

Zona Kamenicës:Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë :

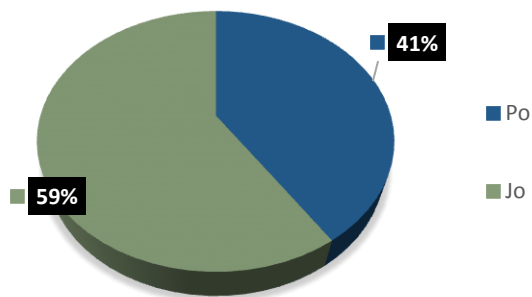


Tabela 12.3 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	61	41%
Jo	89	59%
Gjithësej	150	100%

ç). A e dini se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me Kartën e Konsumatorëve?

Zona e Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë :

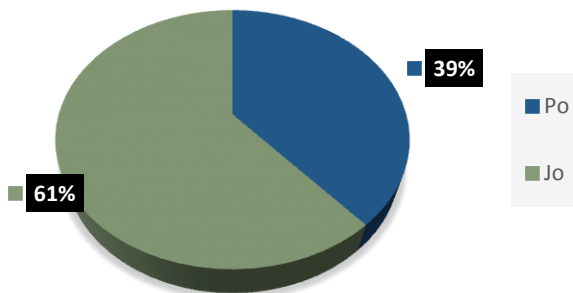


Tabela 12.4 : Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	58	39%
Jo	92	61%
Gjithësej	150	100%

d). A e dini se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me Kartën e Konsumatorëve?

Zona e Bizneseve & Institucioneve: Bizneset dhe Institucionet:

Të anketuar 20 konsumatorë :

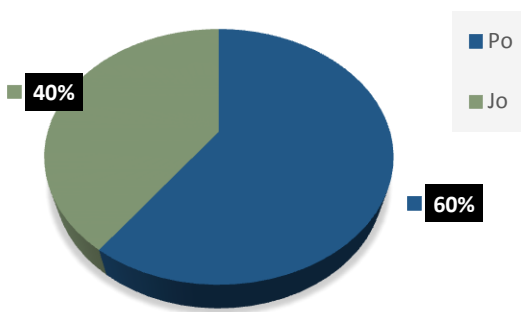


Tabela 12.5 : Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	12	60%
Jo	8	40%
Gjithësej	20	100%

12.13. Pyetja 13

Është filluar me pyetjen e trembëdhjetë “ A keni njohuri që KRU”Hidromorava “ është ballafaquar me thatësi?” në qendrën urbane të qytetit të Gjilanit, në të cilën janë intervistuar 500 respondent të gjithë në kategorinë e amvisërisë, pastaj duke vazhduar në zonat rurale të Gjilanit në të cilat zona janë intervistuar 180 respondent.

Kamenica dhe Lagjja e Malësisë ku janë intervistuar 150 respondent, gjithashtu edhe në zonën e Vitisë dhe Pozhoranit ku gjithashtu janë intervistuar 150 respondent ,dhe përfundon me zonën e intervistuar të Bizneseve dhe Institucioneve me 20 respondent.

a). A keni njohuri që KRU”Hidromorava” është ballafaquar me thatësi?

Zona Urbane: Qendra E Gjilanit, Lagjja e Spitalit ,Rruga e Prishtinës, Dheu i Bardhë, Gavran, Kamnik, Kodra e Dëshmorëve, Arbëri, Zabel:

Të anketuar 500 konsumatorë:

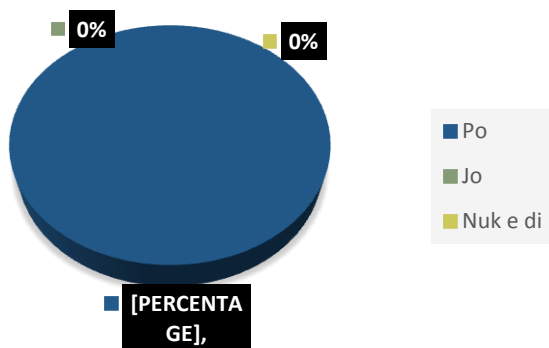


Tabela 13.1: Paraqet përgjigjen e 500 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	500	100%
Jo	0	0%
Nuk e di	0	0%
Gjithësej	500	100%

b). A keni njohuri që KRU”Hidromorava” është ballafaquar me thatësi?”

Zona Rurale: Livoq, Shillovë, Përlepnice, Zhegër, Velekincë, Malishevë:

Të anketuar 180 konsumatorë:

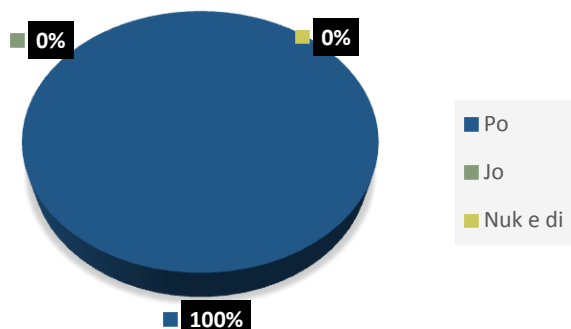


Tabela 13.2 : Paraqet përgjigjen e 180 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	180	100%
Jo	0	0%
Nuk e di	0	0%
Gjithësej	180	100%

c). A keni njohuri qëKRU”Hidromorava” është ballafaquar me thatësi?

Zona Kamenicës: Kamenicë dhe Lagjja e Malësisë:

Të anketuar 150 konsumatorë:

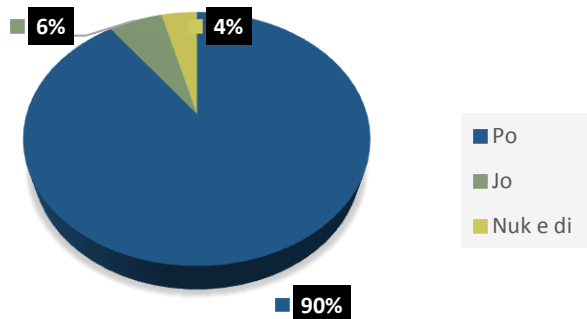


Tabela 13.3: Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve:

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	135	90%
Jo	9	6%
Nuk e di	6	4%
Gjithësej	150	100%

ç) A keni njohuri që KRU”Hidromorava” është ballafaquar me thatësi?”

Zona Vitisë: Viti dhe Pozhoran:

Të anketuar 150 konsumatorë:

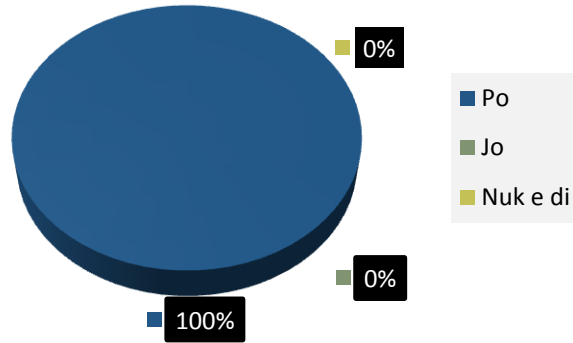


Tabela13.4: Paraqet përgjigjen e 150 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	150	100%
Jo	0	0%
Nuk e di	0	0%
Gjithësej	150	100%

d). A keni njohuri qëKRU”Hidromorava” është ballafaquar me thatësi?”

Zona e Bizneseve & Insitucioneve: Bizneset dhe Institucionet:

Të anketuar 20 konsumatorë:

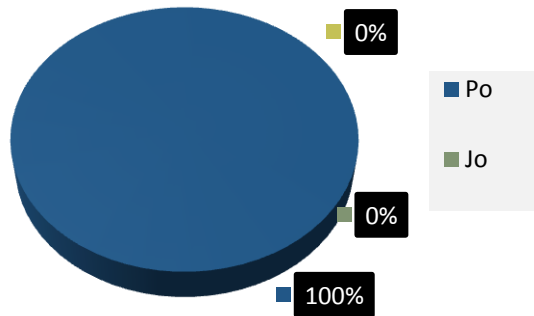


Tabela 13.5: Paraqet përgjigjen e 20 konsumatorëve :

Përgjigje	Të anketuar	%
Po	20	100%
Jo	0	0%
Nuk e di	0	0%
Gjithësej	20	100%

13.KONKLUZION

Ndonëse në mënyrë të përgjithshme, kënaqshmëria e konsumatorëve është mjaftë e mirë, prapë se prapë për të gjitha shërbimet veç e veç siç janë cekur në këtë hulumtim, mbetet hapësirë që të intervenohet dhe që menaxhmenti i kompanisë të reflektojë në adresimin e pakënaqëshmërisë së një pjesë të konsumatorëve dhe në përmirësimin e mëtutjeshëm të kualitetit të shërbimit.

Ky hulumtim ka dhënë edhe këtë vit rezultatet e tij nga puna në terren duke vlerësuar shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në tërë territorin ku është e shtrirë dhe shërben kompania KRU "Hidromorava" dhe duke marrë përgjigjet e respondentëve në terren duke filluar nga zona urbane dhe ajo rurale e Gjilanit, pastaj dhe nga rajoni i Kamenicës dhe Vitisë duke nxjerrë në pah opinionin e konsumatorëve ku ne shohim se këtë vit është përmirësuar dukshëm furnizimi me ujë për dallim nga viti paraprak dhe se kompania ka marrë parasyshtë ankesat dhe ka bërë të pamundurën që të përmisojë ngecjet të cilat ishin deri më tash dhe paraqiteshin si probleme.

Pra aktiviteti i kompanisë si përfundim llogaritet që në shumë pjesë është dukshëm më i mirë se në vitet e kaluara, pra kompania ka punuar dhe ka përmirësuar gjendjen e konsumatorëve.

Edhe bashkëpunimi i kompanisë me konsumatorët po ashtu është vlerësuar relativisht i mirë, hulumtimi ka nxjerrur në pah nevojën 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 konsumatorëve, 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.

Vlerësimi i përgjithshëm për kompaninë nga të intervistuarit është rritur shumë duke e krahasuar me vitin e kaluar, pra rezultati dhe vlerësimi në terren është shumë më pozitiv se herën e kaluar.

Kërkesë e konsumatorëve është nëse prap kompania do të ballafaqohet me thatësi mendojnë që KRU "Hidromorava"-sha duhet ti paraprijë kësaj fatkeqësie, që nëse ndodhë të jetë kompania e përgatitur që konsumatorët të mos pësojnë, sepse mendohet që kompania KRU "Hidromorava" edhe përkundër aktiviteteve që ka ndërmarrë në këtë drejtim, duhet dhënë maksimumin e saj rreth kësaj çështje për një zgjidhje afatgjate.

Vlen të përmendet që shumica dërrmuese e konsumatorëve japin vlerësim pozitiv për lexuesit dhe inkasantët për sjelljet dhe punën e tyre të cilët kanë potencuar se nuk kanë ndonjë problem të theksuar në këtë drejtim.

Duhet pasur parasyshtë që janë evidente edhe disa nga shqetësimet të cilat duhet të korrigjohen në të ardhmen, sepse nga këndi i ankesave, KRU "Hidromorava" Sh.A, vlerësohet si institucion i cili meriton rrespekt dhe është institucion i cili më tërë kapacitetin e tij kapital dhe njerëzor që ka, është i fokusuar në përmirësimin e gjendjes në furnizimin me ujë të pijshëm në rajon, në përgjithësi.

Raporti 2020

Këshilli Veprimi Rinor Lokal - Gjiçan

Burcu
(Diellza Selishta)



Kryesuesi i Bordit të Drejtorëve

E. Shefkiu
(Elhame Shefkiu)