



REPUBLIKA E KOSOVES / REPUBLIKA KOSOVA / REPUBLIC OF KOSOVO	
QEVERIA - VLADA - GOVERNMENT	
MINISTRIA E EKONOMISE MINISTARSTVO EKONOMIJE MINISTRY OF ECONOMY	
Njësia Org. Org. Jedin Org. Unit	01/3
Nr. i faqeve Broj strana No. pages	410
Nr. Prof. Br. Prof. Prof.No:	13.03.26
Data: Datum: Date:	13.03.26
PRISHTINE/A NO.1	

RAPORT

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve
për gjithë zonën e shërbimit për vitin 2025

Shkurt, 2026



TITULLI I PROJEKTIT:

Hulumtimi i kënaqëshmërisë së konsumatorëve për gjithë zonën e shërbimit për vitin 2025

NUMRI I PROKURIMIT:

nuk ka-25-11625-2-3-6

OPERATORI EKONOMIK:



D&D BUSINESS SUPPORT CENTER L.L.C.

Rr. "Xheladin Hana", Ndërtesa Iliria,
10000 Prishtina, Republika e Kosovës
Tel.: +383 (0) 38 748 701
E-mail: info@dd-bsc.com
Web: www.dd-bsc.com



AUTORITETI KONTRAKTUES:



K.R.U. Hidromorava Sh.A.

Rruga "Vëllezërit Frashëri" p.n.
60000 Gjilan, Republika e Kosovës
Tel: +383 (0) 44 435 763
Web: www.kru-hidromorava.com



Tabela e përmbajtjes

1. HYRJE	7
2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	8
3. Të gjeturat nga hulumtimi.....	9
4. Statistikat për kategorinë e amvisërisë	10
4.1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?	11
4.2. A keni ujëmatës të instaluar?.....	12
4.3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?.....	13
4.4. A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?	14
4.5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit	15
4.6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do ta shfrytëzonit?	16
4.7. A keni furnizim të rregullt me ujë?	17
4.8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?	18
4.9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?	19
4.10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?.....	20
4.11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?.....	21
4.12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?.....	22
4.13. A e kurseni ujin?.....	23
4.14. A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?.....	24
4.15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?	25
4.16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet?.....	26
4.17. Në përgjithësi, sa jeni të kënaqur me shërbimet e K.R.U. “Hidromorava” Sh.A?.....	27
4.18. A keni paraqitur ndonjëherë ankesë apo kërkesë në K.R.U. “Hidromorava” Sh.A?	28
4.19. Sa jeni të kënaqur me komunikimin dhe informimin e ofruar nga K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. (njoftime, sqarime, transparencë)?	30
4.20. Sa besim keni në K.R.U. “ Hidromorava” Sh.A. për ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të qëndrueshme?	31
4.21. A mendoni se K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. vepron në interes të konsumatorëve?	32
5. Statistikat për kategorinë e bizneseve dhe institucioneve	33
5.1 A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?	34
5.2 A keni ujëmatës të instaluar?.....	35
5.3 A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?.....	36
5.4 A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?	37
5.5 Si e bëni pagesën e faturave të ujit?.....	38
5.6 Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do të shfrytëzonit?	39
5.7 A keni furnizim të rregullt me ujë?	40

5.8	Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?	41
5.9	A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?	42
5.10	A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?	43
5.11	Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?	44
5.12	A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?	45
5.13	A e kurseni ujin?	46
5.14	A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?	47
5.15	A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?	48
5.16	Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A. për sanimin e prishjeve në rrjet?	49
5.17	Në përgjithësi, sa jeni të kënaqur me shërbimet e K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.?	50
5.18	A keni paraqitur ndonjëherë ankesë apo kërkesë në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.?	51
5.18.1	Nëse po, si e vlerësoni trajtimin e ankesës / kërkesës suaj?	52
5.19	Sa jeni të kënaqur me komunikimin dhe informimin e ofruar nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. (njoftime, sqarime, transparencë)?	53
5.20	Sa besim keni në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. për ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të qëndrueshme?	54
5.21	A mendoni se K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. vepron në interes të konsumatorëve?	55
6.	Sugjerimet/rekomandimet nga Amvisëria, Bizneset dhe Institucionet (Pyetja 25)	56
7.	KONKLuzionet dhe Rekomandimet	56
Aneks 1 -	Pyetësori	58

Lista e tabelave

Tabela 1. Shpërndarja e pyetësorëve sipas komunës dhe kategorisë.....	9
Tabela 2. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së amvisërisë në komuna	10
Tabela 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë	11
Tabela 4. Posedimi i ujëmatësve	12
Tabela 5. Leximi i ujëmatësve.....	13
Tabela 6. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave	14
Tabela 7. Mënyra e pagesës së faturave të ujit	15
Tabela 8. Shfrytëzimi i mundësisë për pagesë online sikur ajo të ekzistonte	16
Tabela 9. Furnizimi i rregullt me ujë	17
Tabela 10. Opinioni lidhur me çmimet e shërbimeve e ujësjellësit dhe kanalizimit.....	18
Tabela 11. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit.....	19
Tabela 12. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit.....	20
Tabela 13. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit.....	21
Tabela 14. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve	22
Tabela 15. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit	23
Tabela 16. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit	24
Tabela 17. Përdorimi i ujësjellësit për pije	25
Tabela 18. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve	26
Tabela 19. Kënaqshmëria me shërbimet e K.R.U "Hidromorava" Sh.A.	27
Tabela 20. Paraqitja e ankesave / kërkesave	28
Tabela 21. Trajtimi i ankesës / kërkesës.....	29
Tabela 22. Komunikimi dhe informimi nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.	30
Tabela 23. Besueshmëria e konsumatorëve në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.....	31
Tabela 24. Veprimet e K.R.U " Hidromorava" Sh.A. ndaj konsumatorëve.....	32
Tabela 25. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve në komuna	33
Tabela 26. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë	34
Tabela 27. Posedimi i ujëmatësve.....	35
Tabela 28. Leximi i ujëmatësve.....	36
Tabela 29. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave.....	37
Tabela 30. Mënyra e pagesës së faturave të ujit	38
Tabela 31. Mundësia për pagesë online	39
Tabela 32. Furnizimi i rregullt me ujë	40
Tabela 33. Opinioni lidhur me çmimet për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit	41
Tabela 34. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit.....	42
Tabela 35. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit	43
Tabela 36. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit.....	44
Tabela 37. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve	45
Tabela 38. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit	46
Tabela 39. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit.....	47
Tabela 40. Përdorimi i ujësjellësit për pije	48
Tabela 41. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve	49
Tabela 42. Kënaqshmëria me shërbimet e K.R.U "Hidromorava" Sh.A	50
Tabela 43. Paraqitja e ankesave / kërkesave	51
Tabela 44. Trajtimi i ankesës / kërkesës.....	52
Tabela 45. Komunikimi dhe informimi nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.....	53
Tabela 46. Besueshmëria e konsumatorëve në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.	54
Tabela 47. Veprimet e K.R.U " Hidromorava" Sh.A. ndaj konsumatorëve.....	55

Lista e figurave

Figura 1. Shpërndarja e pyetësorëve sipas komunës dhe kategorisë	9
Figura 2. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së amvisërisë në komuna.....	10
Figura 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë.....	11
Figura 4. Posedimi i ujëmatësve	12
Figura 5. Leximi i ujëmatësve	13
Figura 6. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave	14
Figura 7. Mënyra e pagesës së faturave të ujit.....	15
Figura 8. Shfrytëzimi i mundësisë për pagesë online sikur ajo të ekzistonte	16
Figura 9. Furnizimi i rregullt me ujë.....	17
Figura 10. Opinioni lidhur me çmimet e shërbimeve e ujësjellësit dhe kanalizimit	18
Figura 11. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit	19
Figura 12. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit.....	20
Figura 13. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit	21
Figura 14. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve	22
Figura 15. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit.....	23
Figura 16. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit	24
Figura 17. Përdorimi i ujësjellësit për pije	25
Figura 18. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve	26
Figura 19. Kënaqshmëria me shërbimet e K.R.U "Hidromorava" Sh.A.	27
Figura 20. Paraqitja e ankesave / kërkesave	28
Figura 21. Trajtimi i ankesës / kërkesës.....	29
Figura 22. Komunikimi dhe informimi nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.....	30
Figura 23. Besueshmëria e konsumatorëve në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.	31
Figura 24. Veprimet e K.R.U " Hidromorava" Sh.A. ndaj konsumatorëve	32
Figura 25. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve në komuna	33
Figura 26. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë.....	34
Figura 27. Posedimi i ujëmatësve	35
Figura 28. Leximi i ujëmatësve	36
Figura 29. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave	37
Figura 30. Mënyra e pagesës së faturave të ujit.....	38
Figura 31. Mundësia për pagesë online.....	39
Figura 32. Furnizimi i rregullt me ujë.....	40
Figura 33. Opinioni lidhur me çmimet për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit	41
Figura 34. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit	42
Figura 35. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit.....	43
Figura 36. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit	44
Figura 37. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve.....	45
Figura 38. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit.....	46
Figura 39. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit.....	47
Figura 40. Përdorimi i ujësjellësit për pije	48
Figura 41. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve	49
Figura 42. Kënaqshmëria me shërbimet e K.R.U "Hidromorava" Sh.A.....	50
Figura 43. Paraqitja e ankesave / kërkesave	51
Figura 44. Trajtimi i ankesës / kërkesës.....	52
Figura 45. Komunikimi dhe informimi nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.	53
Figura 46. Besueshmëria e konsumatorëve në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.....	54
Figura 47. Veprimet e K.R.U " Hidromorava" Sh.A. ndaj konsumatorëve	55

1. HYRJE

K.R.U. Hidromorava Sh.A. është ndërmarrje publike regjionale që operon në fushën e furnizimit me ujë të pijshëm dhe menaxhimit të sistemit të kanalizimit. Veprimtaria e saj është e orientuar drejt sigurimit të një furnizimi të vazhdueshëm dhe të qëndrueshëm me ujë, si dhe mirëmbajtjes efikase të ujërave të zeza, duke synuar përmbushjen e standardeve të kërkuara për cilësinë e shërbimeve dhe nivelin e kënaqësisë së konsumatorëve.

Zonat e mbuluara nga ky institucion përfshijnë:

- ❖ Gjilan
- ❖ Kamenice
- ❖ Viti

Hulumtimi është realizuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center dhe është financuar nga K.R.U. Hidromorava Sh.A. Qëllimi i këtij hulumtimi është matja e nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorëve lidhur me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit që ofrohen nga K.R.U. Hidromorava Sh.A., për periudhën Janar – Dhjetor 2025.

Struktura e hulumtimit është ndarë në 3 pjesë kryesore:

- **Pjesa e parë:** Përfshin qëllimin e hulumtimit, dhe detajet që ai do të përmbajë;
- **Pjesa e dytë:** Përfshin dhe komentimi i rezultateve të hulumtimit;
- **Pjesa e tretë:** Përfshin konkluzionet dhe rekomandimet për gjetjet kryesore.

2. METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Për realizimin e qëllimit kryesor të këtij hulumtimi është përgatitur një pyetësor, i cili u ka mundësuar konsumatorëve të shprehin opinionet e tyre dhe njëkohësisht ka siguruar mbledhjen e të dhënave statistikore përkatëse. Këto të dhëna shërbejnë për analizimin dhe krahasimin e nevojave të konsumatorëve me vitet e mëparshme, me qëllim identifikimin dhe vlerësimin e ndryshimeve dhe kërkesave të tyre në raport me shërbimet e ofruara.

Mbledhja e të dhënave është realizuar përmes formave elektronike, përfshirë Google Forms dhe publikimeve në rrjete sociale, si dhe përmes anketimeve fizike të zhvilluara në terren në komunitat që mbulojnë nga ky institucion.

Pyetësori përmban gjithsej 25 pyetje dhe është adresuar për 1,500 të anketuar në rajonin e Gjilanit, duke përfshirë komunitat Gjilan, Kamenicë dhe Viti..

- Amvisëri – 1,200 anketime;
- Biznese – 150 anketime;
- Institucione – 150 anketime.

Përfshirja e të anketuarave në këtë hulumtim është gjithëpërfshirëse dhe reprezentative, si në këndvështrimin gjeografik, demografik, social dhe sektorial.

Ky pyetësor është ndarë në dy pjesë kryesore:

1. **PJESA E PARË** – përfshin të dhëna të përgjithshme si vendbanimi, zona e shërbimit, dhe kategoritë përkatëse (amvisëri, biznes dhe institucion);
2. **PJESA E DYTË** – përfshin të dhëna të cilat kanë për qëllim matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve në lidhje me kualitetin dhe cilësinë e furnizimit të ujit dhe shërbimet e kanalizimit, efikasitetin e zgjedhjes së ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve, tarifave, informimit të konsumatorëve për ndërprerje të ujit.

3. Të gjeturat nga hulumtimi

Nëpërmjet këtij hulumtimi janë realizuar gjithsej 1,500 pyetësor në zonat e mbuluara nga K.R.U. Hidromorava Sh.A. përkatësisht në komunat Gjilan, Kamenicë dhe Viti. Të anketuarit janë ndarë sipas kategorive: amvisëri, biznese dhe institucione.

Nga numri i përgjithshëm i pyetësorëve, 1,446 pyetësor apo 96.40% i përkasin kategorisë së amvisërisë, prej të cilëve 1160 apo 80.22% të anketuar janë nga komuna e Gjilanit, 143 apo 9.89% janë nga komuna e Kamenicës dhe 143 apo 9.89% të anketuar janë nga komuna e Vitisë, tutje 24 pyetësor apo 1.60% i përkasin kategorisë së bizneseve prej të cilëve 20 apo 83.33% të anketuar janë nga komuna e Gjilanit, 2 apo 8.33% nga komuna e Kamenicës dhe pjesa tjetër prej 2 apo 8.33% janë nga komuna e Vitisë, si dhe për sa i përket kategorisë së institucioneve janë anketuar gjithsej 30 apo 2%, nga të cilët 20 apo 66.67% janë nga komuna e Gjilanit, 5 apo 16.67% të anketuar nga komuna e Kamenicës dhe pjesa tjetër prej 5 apo 16.67% nga komuna e Vitisë.

Pjesa vijuese e këtij raporti përmban të dhëna më të detajuara lidhur me ndarjen e pyetësorëve sipas kategorive dhe komunave përkatëse, të cilat janë të ilustruara në tabelën dhe figurën 1 të këtij raporti.

	Amvisëri	Biznes	Institucion	Total
Gjilan	1160	20	20	1200
	80.22%	83.33%	66.67%	80.00%
Kamenicë	143	2	5	150
	9.89%	8.33%	16.67%	10.00%
Viti	143	2	5	150
	9.89%	8.33%	16.67%	10.00%
Total	1446	24	30	1500
	96.40%	1.60%	2.00%	100.00%

Tabela 1. Shpërndarja e pyetësorëve sipas komunës dhe kategorisë

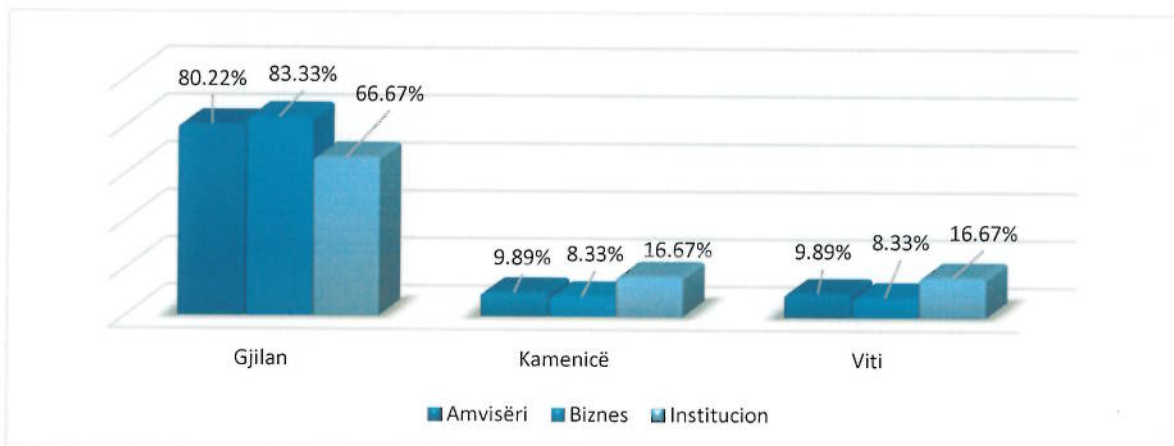


Figura 1. Shpërndarja e pyetësorëve sipas komunës dhe kategorisë

4. Statistikat për kategorinë e amvisërisë

Nga totali prej 1,500 të anketuarve, 1,446 respondentë i takojnë kategorisë së amvisërive, të cilat përfshijnë komunat Gjilan, Kamenicë dhe Viti. Në tabelën dhe figurën në vijim paraqitet shpërndarja e këtyre pyetësorëve sipas komunave përkatëse, duke ofruar një pasqyrë të qartë të përfaqësimit të amvisërive në secilën komunë.

	<i>Amvisëri</i>
Gjilan	1160
	80.22%
Kamenicë	143
	9.89%
Viti	143
	9.89%
Total	1446
	100.00%

Tabela 2. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së amvisërisë në komuna

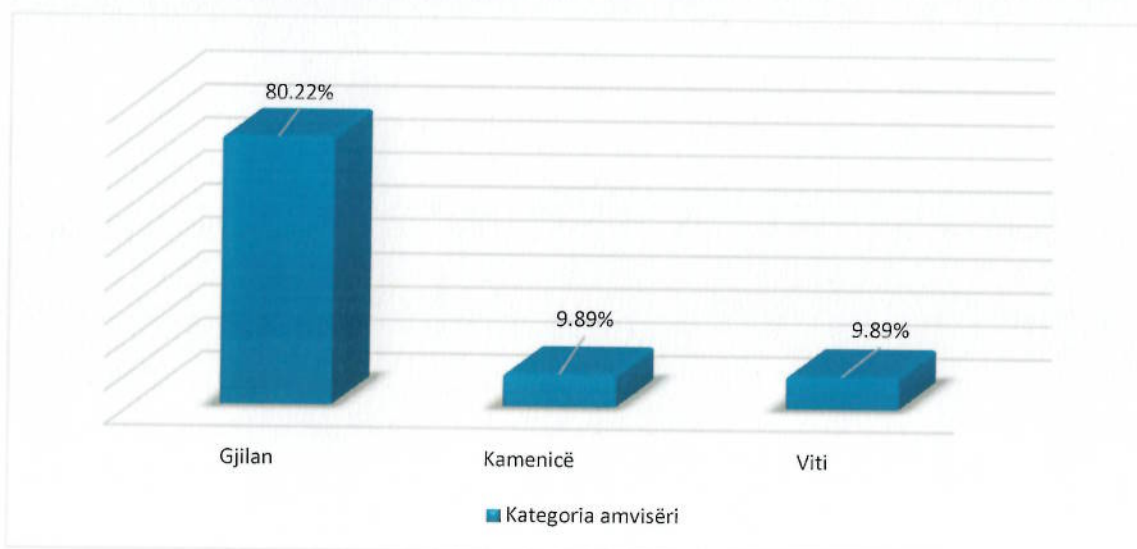


Figura 2. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së amvisërisë në komuna

Në vijim të këtij hulumtimi janë paraqitur të dhëna më të detajuara mbi përgjigjet e të anketuarve në lidhje me shërbimet e ofruara nga K.R.U. Hidromorava Sh.A.

4.1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?

Të anketuarit nga kategoria e amvisërive janë pyetur nëse posedojnë kontratë për shërbimet e ujit me K.R.U. Hidromorava Sh.A. Nga gjithsej 1,446 të anketuar, shumica prej 1,196 apo 82.71% kanë deklaruar se posedojnë kontratë për shërbimet e ujit, ndërsa 250 prej tyre apo 17.29% janë shprehur se nuk kanë kontratë me kompaninë.

	Po	Jo	Total
Gjilan	991	169	1160
	85.43%	14.57%	80.22%
Kamenicë	87	56	143
	60.84%	39.16%	9.89%
Viti	118	25	143
	82.52%	17.48%	9.89%
Total	1,196	250	1446
	82.71%	17.29%	100.00%

Tabela 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

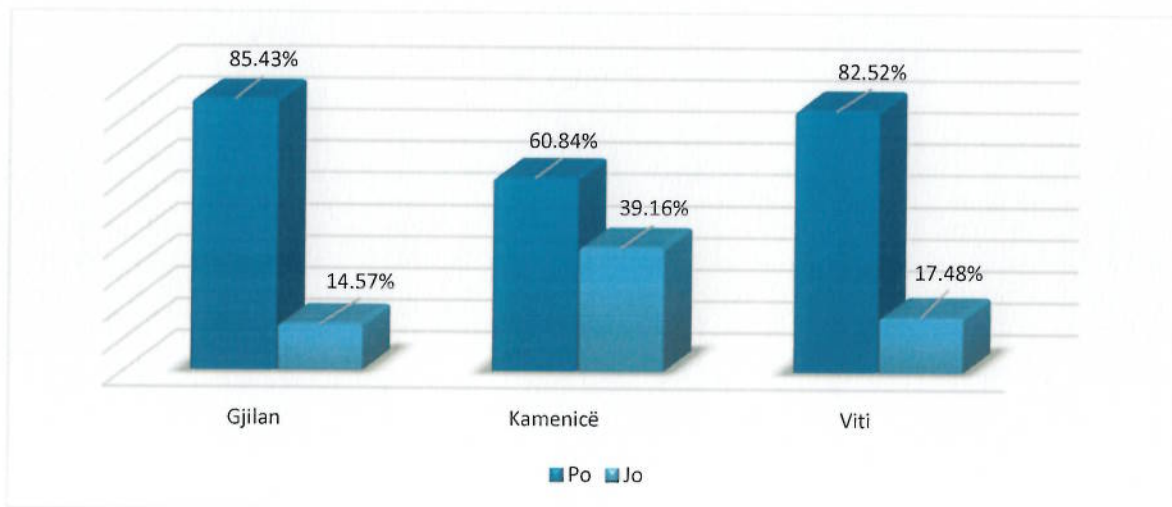


Figura 3. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

4.2. A kenë ujëmatës të instaluar?

Të dhënat e mbledhura për pyetjen lidhur me posedimin e ujëmatësve tregojnë se shumica dërrmuese e amvisërive të anketuara kanë ujëmatës të instaluar. Nga gjithsej 1,446 respondentë të kategorisë së amvisërive, 1,299 prej tyre ose 89.83% kanë deklaruar se posedojnë ujëmatës, ndërsa 147 respondentë ose 10.17% kanë deklaruar se nuk kanë ujëmatës të instaluar.

Në aspektin komunal, në Gjilan nga 1,160 amvisëri të anketuara, 1,054 ose 90.86% kanë ujëmatës, ndërsa 106 ose 9.14% nuk posedojnë. Në komunën e Kamenicës, nga gjithsej 143 respondentë, 119 ose 83.22% kanë ujëmatës të instaluar, ndërsa 24 ose 16.78% kanë deklaruar se nuk kanë. Ndërsa në komunën e Vitisë, nga 143 amvisëri të anketuara, 126 ose 88.11% kanë ujëmatës, ndërsa 17 ose 11.89% nuk posedojnë.

Në përgjithësi, rezultatet tregojnë një nivel shumë të lartë të pajisjes së amvisërive me ujëmatës në zonën e mbuluar nga K.R.U. Hidromorava Sh.A., duke reflektuar një shkallë të mirë të monitorimit dhe menaxhimit të konsumit të ujit në këto komuna.

	Po	Jo	Total
Gjilan	1054	106	1160
	90.86%	9.14%	80.22%
Kamenicë	119	24	143
	83.22%	16.78%	9.89%
Viti	126	17	143
	88.11%	11.89%	9.89%
Total	1299	147	1446
	89.83%	10.17%	100.00%

Tabela 4. Posedimi i ujëmatësve

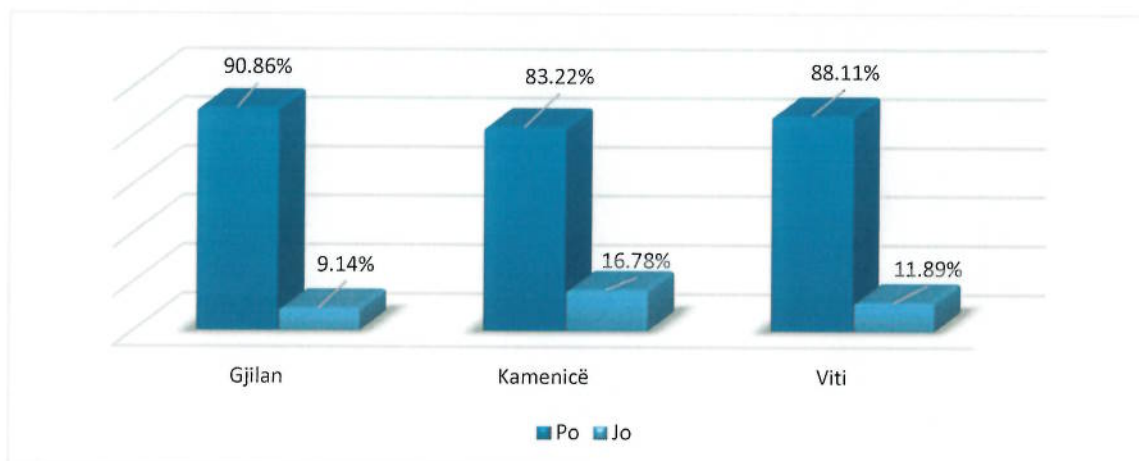


Figura 4. Posedimi i ujëmatësve

4.3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Rezultatet tregojnë se shumica e amvisërive kanë deklaruar se ujëmatësit lexohen rregullisht çdo muaj. Nga gjithsej 1,446 respondentë, 1,322 ose 91.42% kanë pohuar se ujëmatësit lexohen rregullisht, ndërsa 124 ose 8.58% kanë deklaruar se nuk lexohen rregullisht.

Në nivel komunal, Gjilani ka 90.52% të amvisërive që kanë deklaruar lexim të rregullt të ujëmatësve, Kamenica 97.20%, ndërsa Viti 93.01%, duke treguar një nivel të lartë të leximit të ujëmatësve në të gjitha komunat e përfshira në hulumtim

	Po	Jo	Total
Gjilan	1050	110	1160
	90.52%	9.48%	80.22%
Kamenicë	139	4	143
	97.20%	2.80%	9.89%
Viti	133	10	143
	93.01%	6.99%	9.89%
Total	1322	124	1446
	91.42%	8.58%	100.00%

Tabela 5. Leximi i ujëmatësve

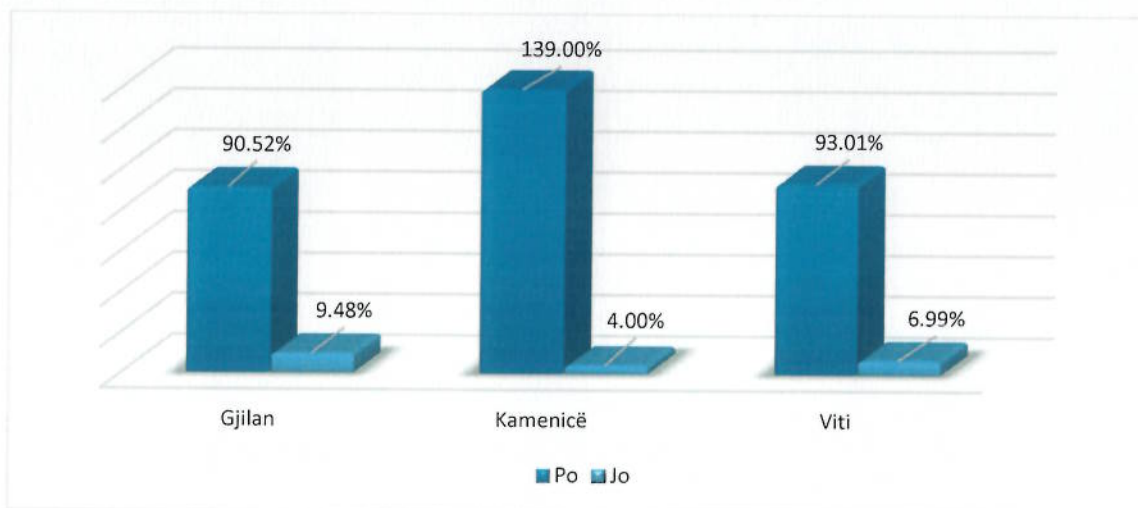


Figura 5. Leximi i ujëmatësve

4.3.1 Nëse jo, sa shpesh ju lexohet?

Respondentët të cilët kanë deklaruar se ujëmatësi nuk u lexohet rregullisht, kanë theksuar se leximi zakonisht realizohet në intervale prej çdo 2 deri në 3 muaj.

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

Rezultatet tregojnë se shumica e amvisërive marrin faturat për shërbimet e ujit dhe kanalizimit në mënyrë të rregullt. Nga gjithsej 1,446 respondentë, 1,360 ose 94.05% kanë deklaruar se pranojnë faturat rregullisht, ndërsa 86 ose 5.95% kanë pohuar se nuk i pranojnë ato në mënyrë të rregullt.

	Po	Jo	Total
Gjilan	1096	64	1160
	94.48%	5.52%	80.22%
Kamenicë	134	9	143
	93.71%	6.29%	9.89%
Viti	130	13	143
	90.91%	9.09%	9.89%
Total	1360	86	1446
	94.05%	5.95%	100.00%

Tabela 6. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave

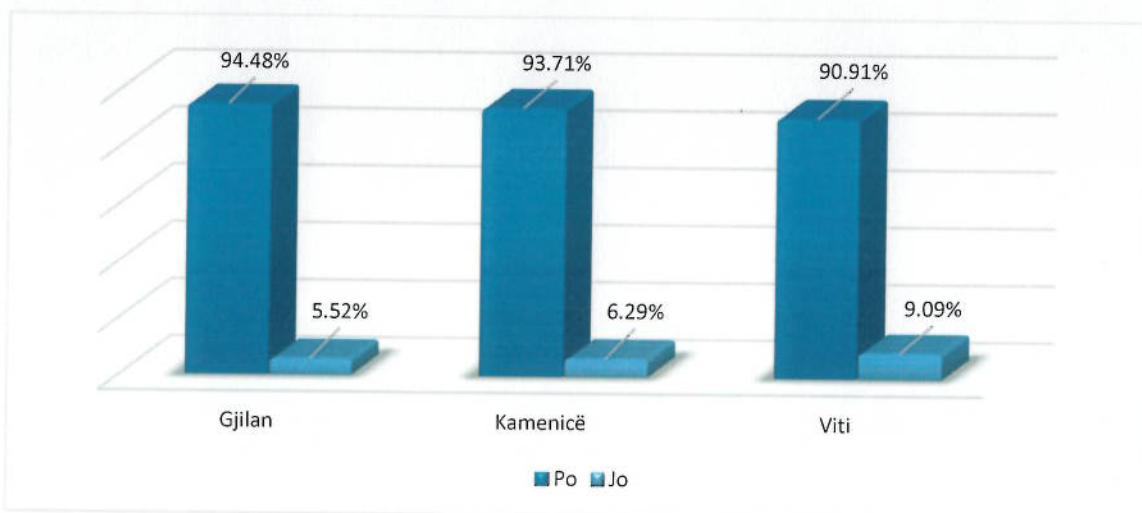


Figura 6. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave

4.5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit

Për të kuptuar më mirë mënyrën se si amvisëritë e realizojnë pagesën e faturave të ujit, respondentët janë pyetur lidhur me këtë çështje. Rezultatet tregojnë se 1,060 respondentë ose 73.31% kryejnë pagesat përmes institucioneve mikrofinanciare, ndërsa 386 respondentë ose 26.69% i realizojnë pagesat nëpërmjet portoarkave.

Në nivel komunal, në Gjilan 843 respondentë ose 72.67% paguajnë përmes institucioneve mikrofinanciare dhe 317 ose 27.33% në postë. Në Kamenicë, 97 ose 67.83% përdorin institucionet mikrofinanciare dhe 46 ose 32.17% portoarkat. Ndërsa në Viti, shumica prej 120 respondentëve ose 83.92% paguajnë përmes institucioneve mikrofinanciare, ndërsa 23 ose 16.08% shfrytëzojnë portoarkat për të kryer këtë shërbim.

	Në institucione mikrofinanciare	Në portoarka	Total
Gjilan	843	317	1160
	72.67%	27.33%	80.22%
Kamenicë	97	46	143
	67.83%	32.17%	9.89%
Viti	120	23	143
	83.92%	16.08%	9.89%
Total	1060	386	1446
	73.31%	26.69%	100.00%

Tabela 7. Mënyra e pagesës së faturave të ujit

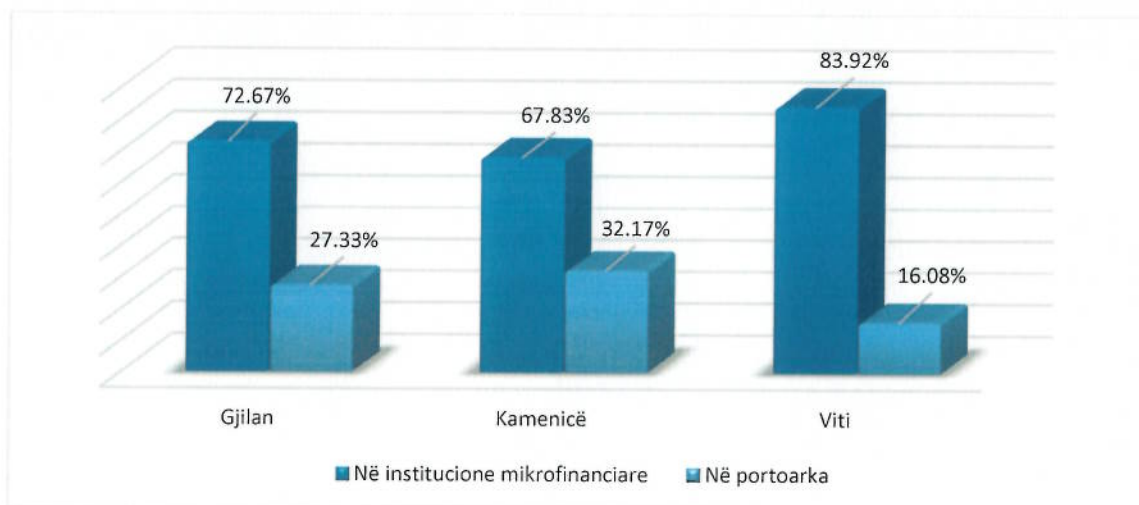


Figura 7. Mënyra e pagesës së faturave të ujit

4.6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do ta shfrytëzonit?

Nga gjithsej 1,446 respondentë, 1,327 ose 91.77% kanë shprehur gatishmëri për të shfrytëzuar këtë formë pagese, ndërsa 119 ose 8.23% kanë deklaruar se nuk do ta përdornin.

Në nivel komunal, gatishmëria për pagesë online është më e lartë në Gjilan me 93.97%, e ndjekur nga Viti me 87.41% dhe Kamenica me 78.32%, duke treguar interes të lartë për digjitalizimin e shërbimeve të pagesës në të gjitha komunat e përfshira në hulumtim.

	Po	Jo	Total
Gjilan	1090	70	1160
	93.97%	6.03%	80.22%
Kamenicë	112	31	143
	78.32%	21.68%	9.89%
Viti	125	18	143
	87.41%	12.59%	9.89%
Total	1327	119	1446
	91.77%	8.23%	100.00%

Tabela 8. Shfrytëzimi i mundësisë për pagesë online sikur ajo të ekzistonte

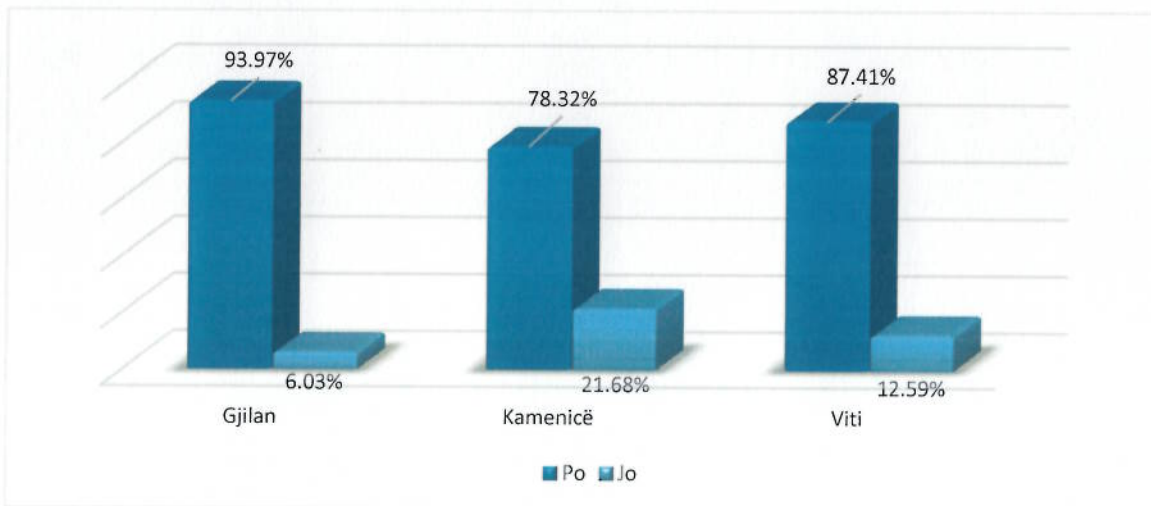


Figura 8. Shfrytëzimi i mundësisë për pagesë online sikur ajo të ekzistonte

4.7. A keni furnizim të rregullt me ujë?

Nga gjithsej 1,446 të anketuar, 1,218 respondentë apo 84.23% kanë deklaruar se kanë furnizim të rregullt me ujë të pijshëm, ndërsa 198 apo 13.69% kanë theksuar se nuk kanë furnizim të rregullt. Një përqindje më e vogël, përkatësisht 30 respondentë apo 2.07%, kanë deklaruar se furnizimi është i rregullt vetëm herë pas here gjatë sezonit veror.

Në nivel komunal, përqindja e respondentëve me furnizim të rregullt është 85.86% në Gjilan, 67.83% në Kamenicë dhe 87.41% në Viti, duke treguar një nivel përgjithësisht të lartë të furnizimit me ujë në zonën e shërbimit.

	Po	Jo	Tash po, gjatë verës herë herë	Total
Gjilan	996	162	2	1160
	85.86%	13.97%	0.17%	80.22%
Kamenicë	97	19	27	143
	67.83%	13.29%	18.88%	9.89%
Viti	125	17	1	143
	87.41%	11.89%	0.70%	9.89%
Total	1218	198	30	1446
	84.23%	13.69%	2.07%	100.00%

Tabela 9. Furnizimi i rregullt me ujë

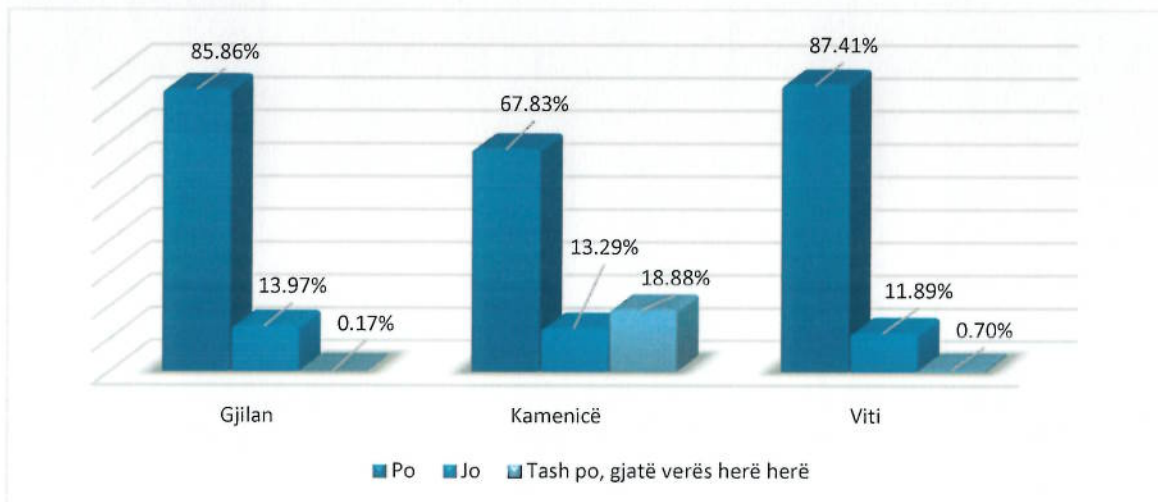


Figura 9. Furnizimi i rregullt me ujë

4.8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Të dhënat e mbledhura lidhur me vlerësimin e çmimeve të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit tregojnë se pjesa më e madhe e respondentëve i konsiderojnë ato të arsyeshme. Nga gjithsej 1,446 të anketuar, 1,206 ose 83.40% kanë deklaruar se çmimet janë të duhura, ndërsa 193 ose 13.35% kanë vlerësuar se ato janë të larta dhe 47 ose 3.25% kanë menduar se çmimet janë të ulëta.

	Çmimet janë të duhura	Çmimet janë të larta	Çmimet janë të ulëta	Total
Gjilan	1005	127	28	1160
	86.64%	10.95%	2.41%	80.22%
Kamenicë	103	27	13	143
	72.03%	18.88%	9.09%	9.89%
Viti	98	39	6	143
	68.53%	27.27%	4.20%	9.89%
Total	1206	193	47	1446
	83.40%	13.35%	3.25%	100.00%

Tabela 10. Opinioni lidhur me çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

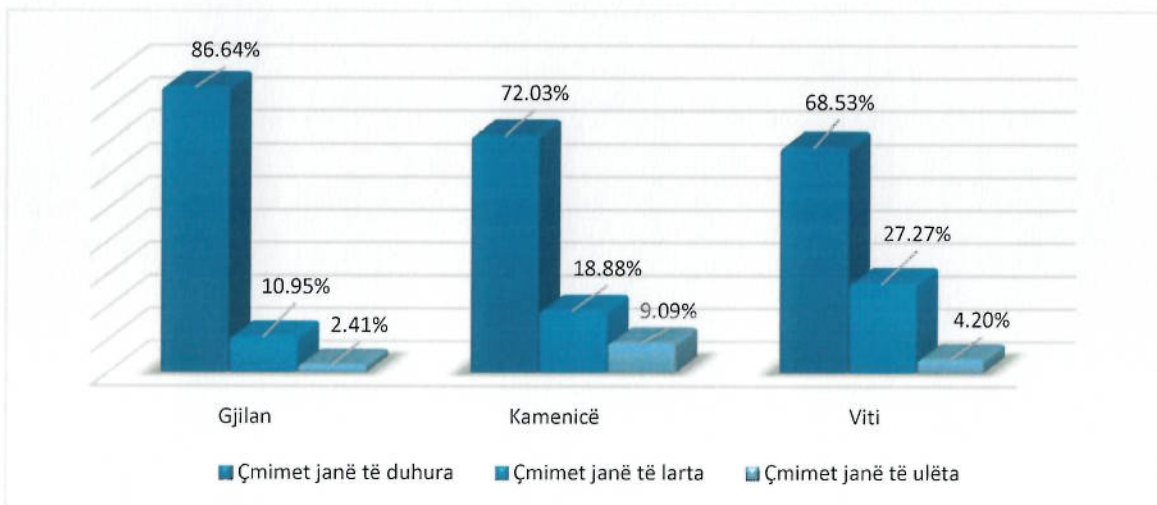


Figura 10. Opinioni lidhur me çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit

4.9. A keni informacion me rastin e ndërprerjes se furnizimit me ujë?

Se a janë të informuar me rastin e ndërprerjes se furnizimit me ujë, nga totali i përgjithshëm i 1,446 të anketuarve të kategorisë së amvisërisë 1018 të anketuar që nënkupton 70.40% janë shprehur që janë të njoftuar paraprakisht, ndërsa pjesa tjetër janë prej 428 apo 29.60% shprehur ne rast të ndërprerjes se furnizimit me ujë nuk kanë informacion.

	Po	Jo	Total
Gjilan	808	352	1160
	69.66%	30.34%	80.22%
Kamenicë	97	46	143
	67.83%	32.17%	9.89%
Viti	113	30	143
	79.02%	20.98%	9.89%
Total	1018	428	1446
	70.40%	29.60%	100.00%

Tabela 11. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit

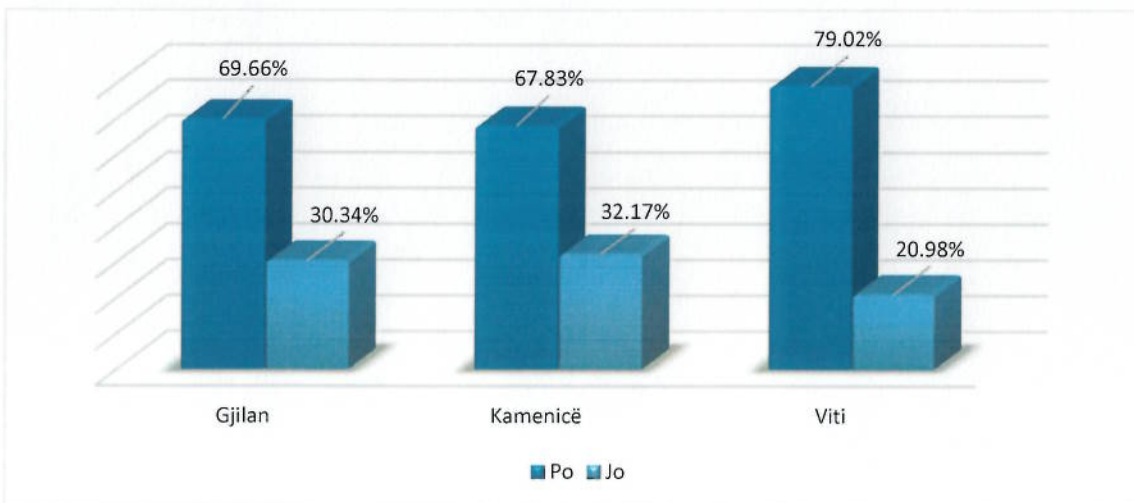


Figura 11. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit

4.10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?

Nga gjithsej 1,446 të anketuar, 1,059 respondentë apo 72.01% kanë deklaruar se kanë shtypje të mjaftueshme të ujit, ndërsa 120 respondentë apo 8.75% kanë theksuar se nuk kanë shtypje të mjaftueshme. Ndërkohë, 267 respondentë apo 19.25% kanë deklaruar se shtypja e ujit është e mjaftueshme vetëm herë pas here.

Në nivel komunal, 75.69% e respondentëve në Gjilan, 62.24% në Kamenicë dhe 64.34% në Viti kanë deklaruar se kanë shtypje të mjaftueshme të ujit, duke reflektuar një nivel përgjithësisht të kënaqshëm të shtypjes së ujit në zonën e shërbimit.

	Po	Jo	Herë-herë	Total
Gjilan	878	93	189	1160
	75.69%	8.02%	16.29%	80.22%
Kamenicë	89	11	43	143
	62.24%	7.69%	30.07%	9.89%
Viti	92	16	35	143
	64.34%	11.19%	24.48%	9.89%
Total	1059	120	267	1446
	72.01%	8.75%	19.25%	100.00%

Tabela 12. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit

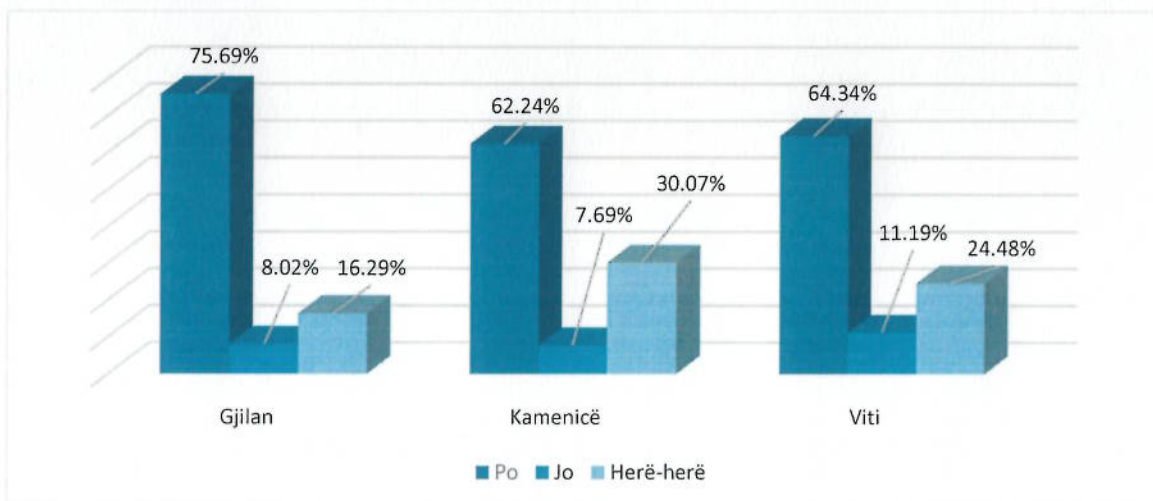


Figura 12. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit

4.11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Vlerësimi i respondentëve lidhur me cilësinë e ujit tregon se shumica e tyre janë të kënaqur me cilësinë e shërbimit të ofruar. Nga gjithsej 1,446 të anketuar, 1,113 ose 76.97% kanë deklaruar se janë të kënaqur me cilësinë e ujit, ndërsa 224 ose 15.49% e konsiderojnë cilësinë si të pranueshme. Ndërkohë, 109 respondentë ose 7.54% kanë shprehur pakënaqësi me cilësinë e ujit.

	Të kënaqur	Të pakënaqur	Cilësi e pranueshme	Total
Gjilan	893	71	196	1160
	76.98%	6.12%	16.90%	80.22%
Kamenicë	110	13	20	143
	76.92%	9.09%	13.99%	9.89%
Viti	110	25	8	143
	76.92%	17.48%	5.59%	9.89%
Total	1113	109	224	1446
	76.97%	7.54%	15.49%	100.00%

Tabela 13. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit

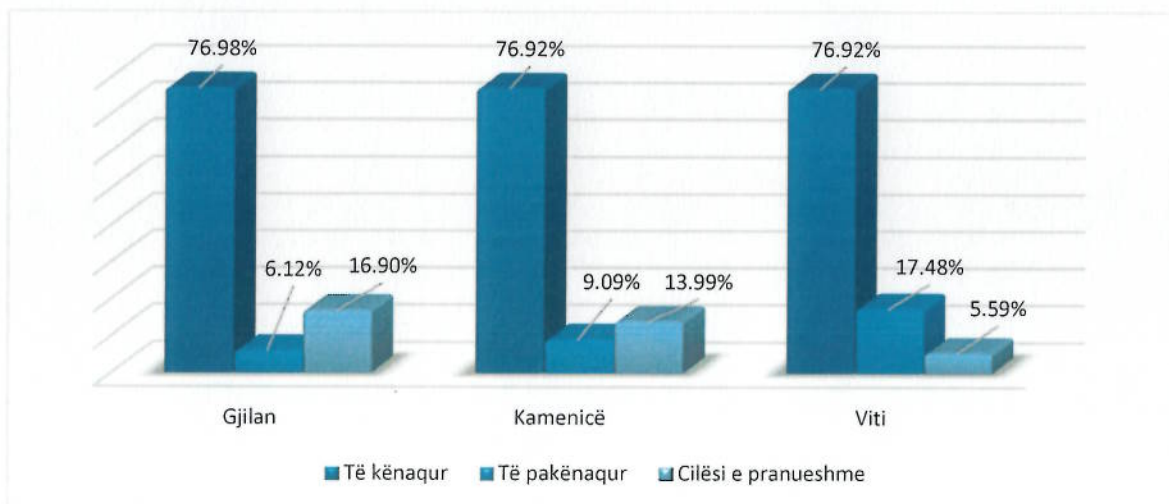


Figura 13. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit

4.12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?

Të dhënat e mbledhura tregojnë nivelin e informimit të konsumatorëve lidhur me mbrojtjen e të drejtave të tyre përmes kartës së konsumatorit. Nga gjithsej 1,446 respondentë, 1,054 ose 72.89% kanë deklaruar se janë të informuar për këtë të drejtë, ndërsa 392 ose 27.11% kanë pohuar se nuk kanë njohuri për këtë çështje.

	Po	Jo	Total
Gjilan	870	290	1160
	75.00%	25.00%	80.22%
Kamenicë	76	67	143
	53.15%	46.85%	9.89%
Viti	108	35	143
	75.33%	24.48%	9.89%
Total	1054	392	1446
	72.89%	27.11%	100.00%

Tabela 14. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve

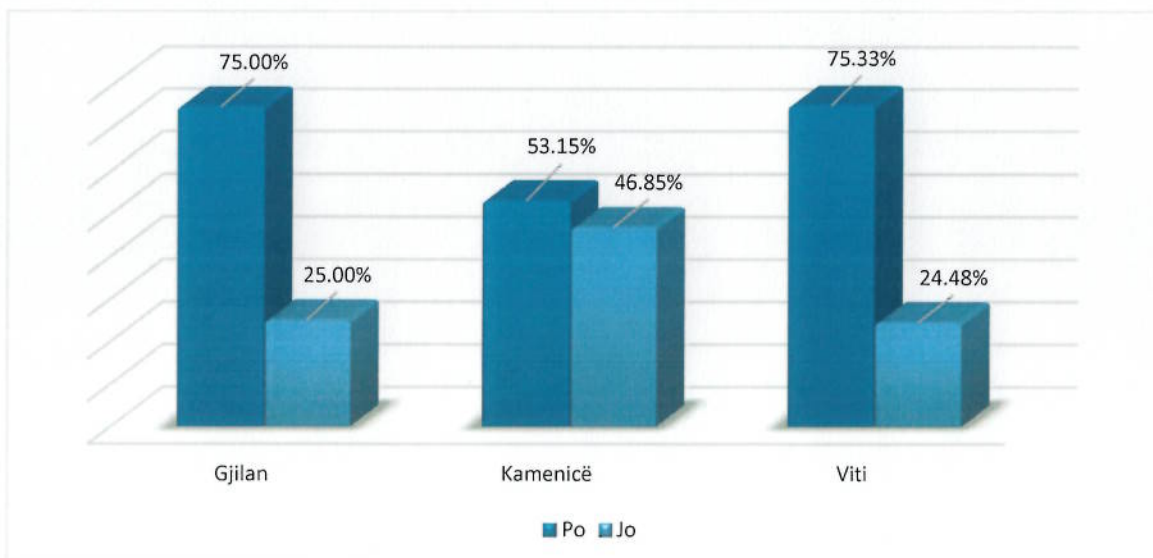


Figura 14. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve

4.13. A e kurseni ujin?

Përgjigjet e respondentë lidhur me kursimin e ujit tregojnë se shumica e amvisërive bëjnë përpjekje për të kursyer ujin. Nga gjithsej 1,446 të anketuar, 1,166 ose 80.64% kanë deklaruar se kursejnë ujin, ndërsa 280 ose 19.36% kanë pohuar se nuk e kursejnë.

Qytet	Po	Jo	Totali
Gjilan	954	206	1160
	82.24%	17.76%	80.22%
Kamenicë	92	51	143
	64.34%	35.66%	9.89%
Viti	120	23	143
	83.92%	16.08%	9.89%
Total	1166	280	1446
	80.64%	19.36%	100.00%

Tabela 15. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit

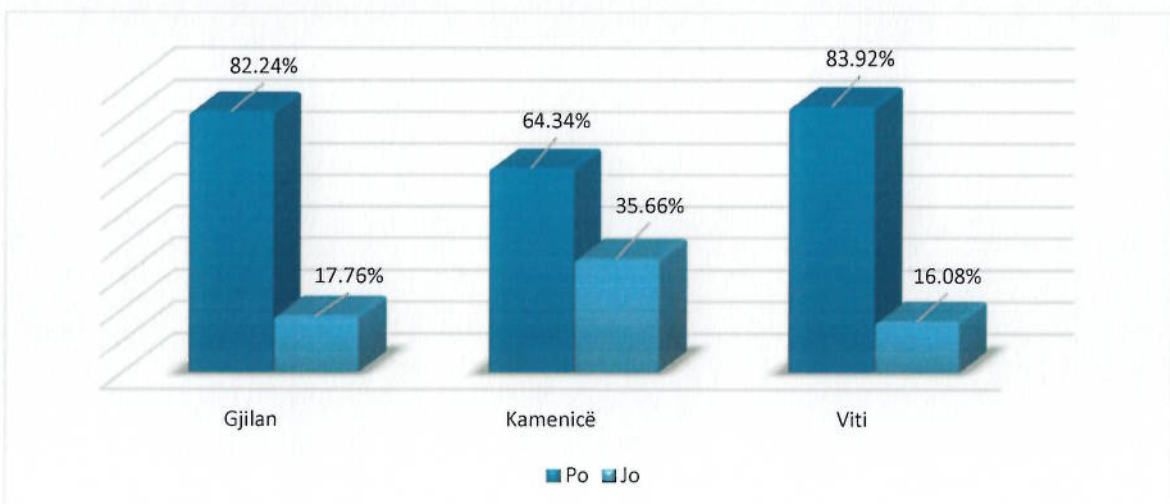


Figura 15. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit

4.13.1. Nëse po, si?

Respondentët të cilët kanë deklaruar se kursejnë ujin janë pyetur edhe për mënyrat se si e realizojnë këtë. Në përgjithësi, ata kanë theksuar se tregojnë kujdes në përdorimin e ujit duke shmangur keqpërdorimin, duke e përdorur vetëm për nevoja të domosdoshme dhe duke e shfrytëzuar në mënyrë të kontrolluar.

4.14. A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?

Përgjigjet e respondentëve lidhur me informimin për mungesat e ujit tregojnë se shumica e tyre kanë deklaruar se janë të njoftuar për këto raste. Nga gjithsej 1,446 të anketuar, 1,055 ose 72.96% kanë pohuar se janë të informuar kur ka mungesa të ujit, ndërsa 391 ose 27.04% kanë deklaruar se nuk janë të informuar.

	Po	Jo	Total
Gjilan	857	303	1160
	73.88%	26.12%	80.22%
Kamenicë	105	38	143
	73.43%	26.57%	9.89%
Viti	93	50	143
	65.03%	34.97%	9.89%
Total	1055	391	1446
	72.96%	27.04%	100.00%

Tabela 16. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit

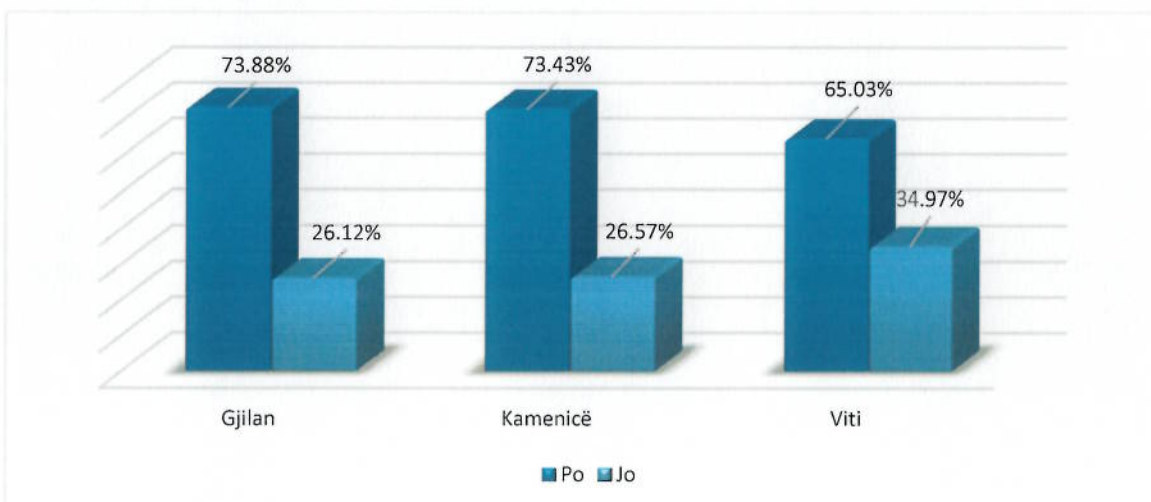


Figura 16. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit

4.15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?

Nga gjithsej 1,446 të anketuar të kategorisë së amvisërive, shumica prej tyre, përkatësisht 1,155 respondentë apo 79.88%, kanë deklaruar se përdorin ujin e ujësjellësit për pije, ndërsa 291 respondentë apo 20.12% kanë theksuar se nuk e përdorin ujin e ujësjellësit për këtë qëllim.

Në nivel komunal, përqindja e përdorimit të ujit të ujësjellësit për pije është më e lartë në Gjilan me 82.07%, e ndjekur nga Viti me 73.43% dhe Kamenica me 68.53%, duke reflektuar një nivel të kënaqshëm të përdorimit të ujit të ujësjellësit për konsum në zonën e shërbimit.

	Po	Jo	Total
Gjilan	952	208	1160
	82.07%	17.93%	80.22%
Kamenicë	98	45	143
	68.53%	31.47%	9.89%
Viti	105	38	143
	73.43%	26.57%	9.89%
Total	1155	291	1446
	79.88%	20.12%	100.00%

Tabela 17. Përdorimi i ujësjellësit për pije

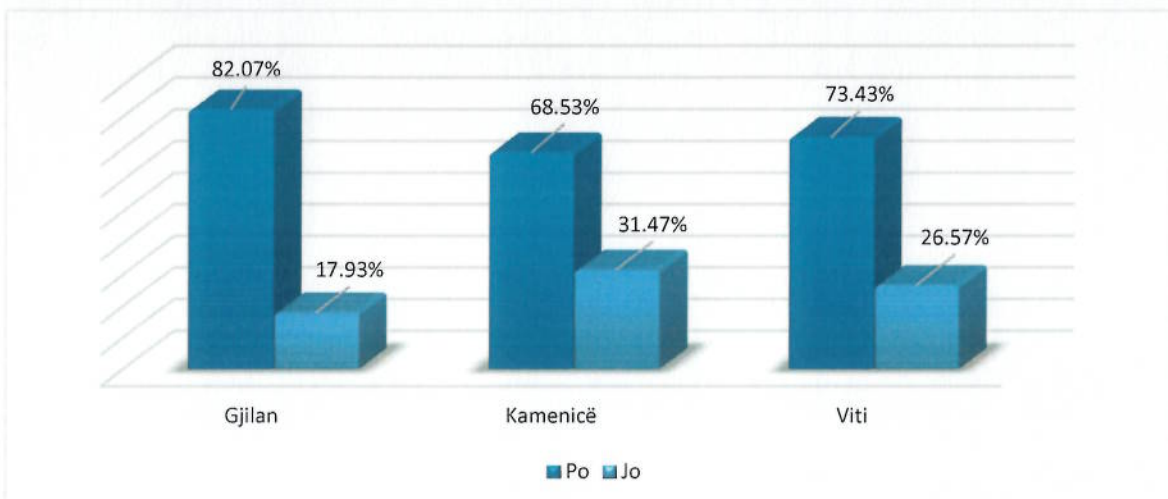


Figura 17. Përdorimi i ujësjellësit për pije

4.16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet?

Lidhur me nivelin e kënaqshmërisë në lidhje me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A., për sanimin e prishjeve në rrjet përgjigjet e konsumatorëve të anketuar si shumë të kënaqur janë shprehur 1016 të anketuar apo 70.26%, kurse 356 apo 24.62% e tyre janë shprehur mesatarisht të kënaqur dhe një pjesë e tyre prej 74 apo 5.12% kanë shprehur pakënaqësinë e tyre.

	<i>Shumë të kënaqur</i>	<i>Mesatarisht të kënaqur</i>	<i>Aspak të kënaqur</i>	<i>Total</i>
<i>Gjilan</i>	820	280	60	1160
	70.69%	24.14%	5.17%	80.22%
<i>Kamenicë</i>	94	44	5	143
	65.73%	30.77%	3.50%	9.89%
<i>Viti</i>	102	32	9	143
	71.33%	22.38%	6.29%	9.89%
<i>Total</i>	1016	356	74	1446
	70.26%	24.62%	5.12%	100.00%

Tabela 18. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve

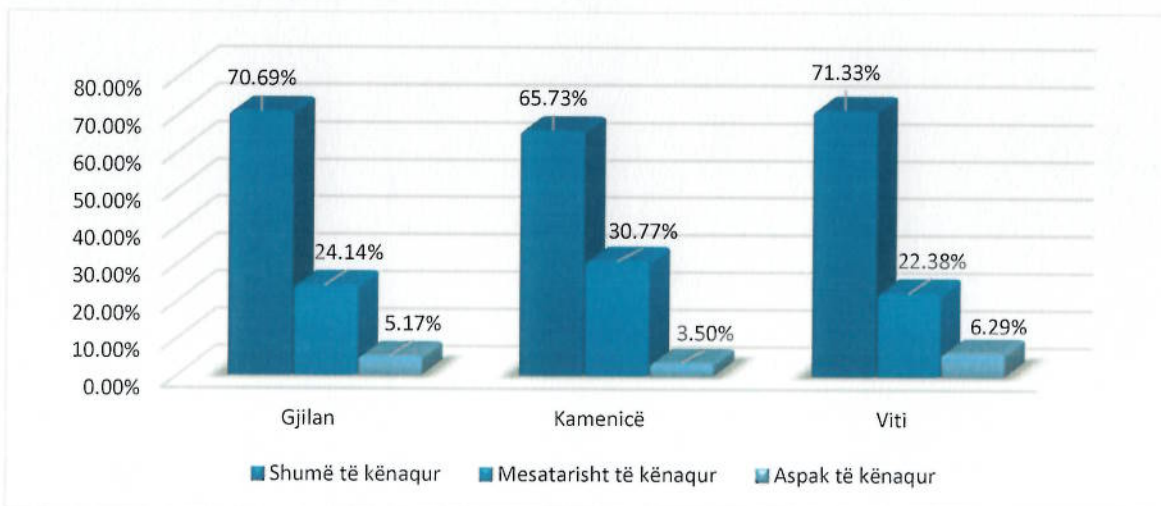


Figura 18. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve

4.17. Në përgjithësi, sa jeni të kënaqur me shërbimet e K.R.U. "Hidromorava" Sh.A?

Rezultatet e anketës tregojnë se nga 1,446 respondentë të kategorisë së amvisërive, pjesa më e madhe, përkatësisht 883 apo 61.07%, janë shprehur të kënaqur me shërbimet e K.R.U. "Hidromorava" Sh.A., ndërsa 152 respondentë apo 10.51% janë deklaruar shumë të kënaqur. Ndërkohë, 280 respondentë apo 19.36% kanë mbajtur një qëndrim neutral, ndërsa vetëm 131 respondentë apo 9.06% janë shprehur të pakënaqur.

Në nivel komunal, niveli më i lartë i kënaqshmërisë është evidentuar në Viti me 77.62%, pasuar nga Kamenica me 62.94% dhe Gjilani me 58.79%, duke reflektuar një vlerësim përgjithësisht pozitiv të shërbimeve të ofruara.

	Shumë të kënaqur	Të kënaqur	As të kënaqur as të pakënaqur	Të pakënaqur	Total
Gjilan	124	682	252	102	1160
	10.69%	58.79%	21.72%	8.79%	80.22%
Kamenicë	20	90	20	13	143
	13.99%	62.94%	13.99%	9.09%	9.89%
Viti	8	111	8	16	143
	5.59%	77.62%	5.59%	11.19%	9.89%
Total	152	883	280	131	1446
	10.51%	61.07%	19.36%	9.06%	100.00%

Tabela 19. Kënaqshmëria me shërbimet e K.R.U "Hidromorava" Sh.A.

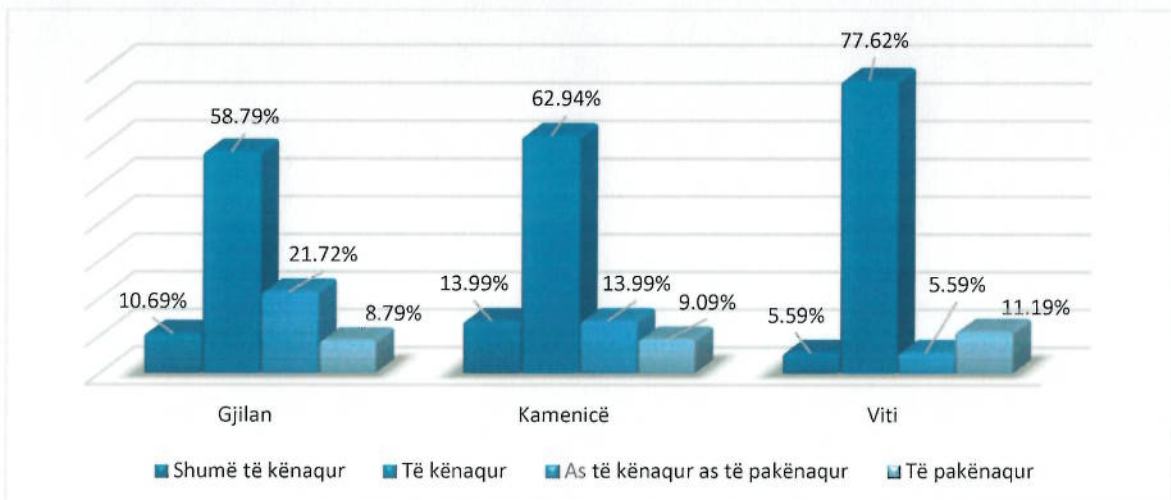


Figura 19. Kënaqshmëria me shërbimet e K.R.U "Hidromorava" Sh.A.

4.18. A kenë paraqitur ndonjëherë ankesë apo kërkesë në K.R.U. “Hidromorava” Sh.A?

Bazuar në përgjigjet e 1,446 respondentëve të kategorisë së amvisërive, 287 prej tyre apo 19.85% kanë deklaruar se kanë paraqitur ndonjëherë ankesë apo kërkesë në K.R.U. “Hidromorava” Sh.A., ndërsa shumica, përkatësisht 1,159 respondentë apo 80.15%, kanë theksuar se nuk kanë paraqitur asnjë ankesë apo kërkesë.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e respondentëve që kanë paraqitur ankesë është në Kamenicë me 24.48%, pasuar nga Viti me 21.68% dhe Gjilani me 19.05%, duke treguar se pjesa më e madhe e konsumatorëve nuk kanë pasur nevojë të paraqesin ankesa ndaj shërbimeve të ofruara.

	Po	Jo	Total
Gjilan	221	939	1160
	19.05%	80.95%	80.22%
Kamenicë	35	108	143
	24.48%	75.52%	9.89%
Viti	31	112	143
	21.68%	78.32%	9.89%
Total	287	1159	1446
	19.85%	80.15%	100.00%

Tabela 20. Paraqitja e ankesave / kërkesave

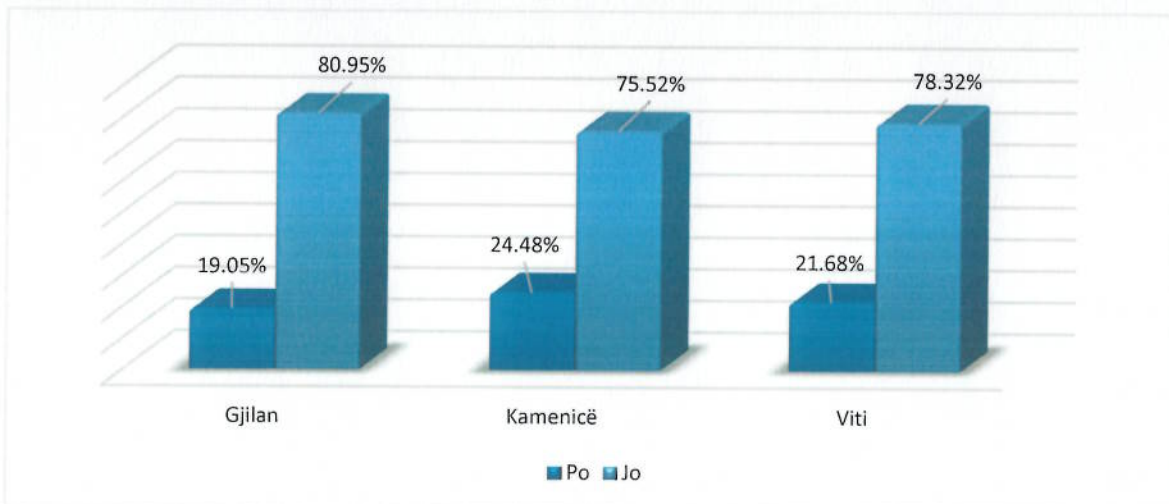


Figura 20. Paraqitja e ankesave / kërkesave

4.18.1 Nëse po, si e vlerësoni trajtimin e ankesës / kërkesës suaj?

Nga gjithsej 287 respondentë që kanë paraqitur ankesë apo kërkesë, shumica prej tyre, përkatësisht 152 apo 52.96%, janë shprehur të kënaqur me trajtimin e ankesës apo kërkesës së tyre, ndërsa 69 respondentë apo 24.04% janë deklaruar shumë të kënaqur. Ndërkohë, 51 respondentë apo 17.77% janë shprehur të pakënaqur, ndërsa vetëm 15 respondentë apo 5.23% janë deklaruar shumë të pakënaqur.

Në nivel komunal, niveli më i lartë i kënaqshmërisë evidentohet në Gjilan dhe Viti, ku shumica e respondentëve janë shprehur të kënaqur ose shumë të kënaqur me trajtimin e ankesave, duke reflektuar një vlerësim përgjithësisht pozitiv të procesit të trajtimit të kërkesave dhe ankesave nga ana e kompanisë.

	Shumë i kënaqshëm	I kënaqshëm	I pakënaqshëm	Shumë i pakënaqshëm	Total
Gjilan	57	119	29	16	221
	25.79%	53.85%	13.12%	7.24%	77.00%
Kamenicë	4	15	8	8	35
	11.43%	42.86%	22.86%	22.86%	12.20%
Viti	8	18	4	1	31
	25.81%	58.06%	12.90%	3.23%	10.80%
Total	69	152	51	15	287
	24.04%	52.96%	17.77%	5.23%	100.00%

Tabela 21. Trajtimi i ankesës / kërkesës

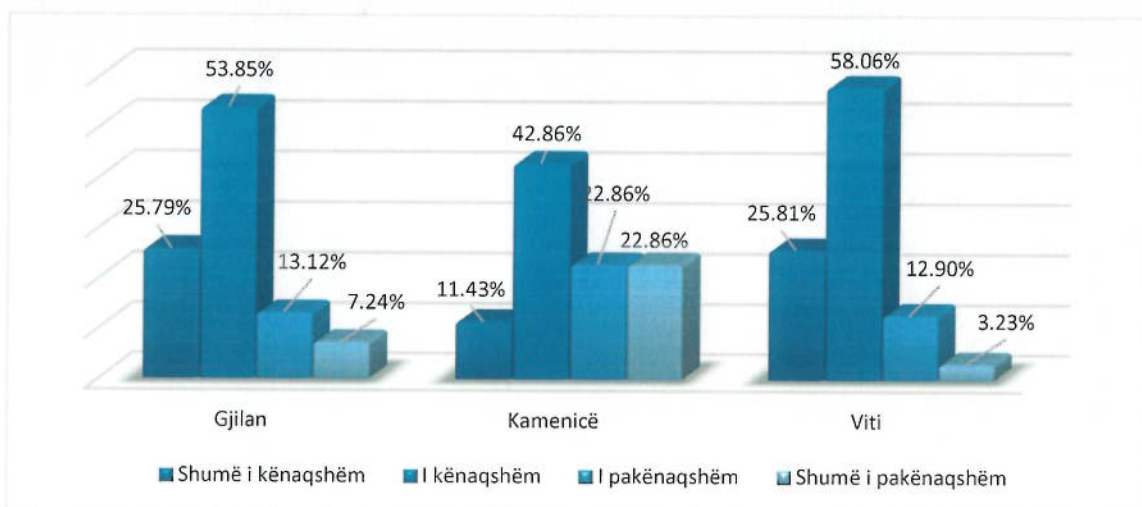


Figura 21. Trajtimi i ankesës / kërkesës

4.19. Sa jeni të kënaqur me komunikimin dhe informimin e ofruar nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. (njoftime, sqarime, transparencë)?

Rezultatet e anketës tregojnë se nga 1,446 respondentë të kategorisë së amvisërive, pjesa më e madhe, përkatësisht 607 apo 41.98%, janë shprehur të kënaqur me komunikimin dhe informimin e ofruar nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A., ndërsa 484 respondentë apo 33.47% janë deklaruar shumë të kënaqur. Ndërkohë, 215 respondentë apo 14.87% janë shprehur mesatarisht të kënaqur, ndërsa vetëm 140 respondentë apo 9.68% janë deklaruar të pakënaqur.

Në nivel komunal, niveli më i lartë i kënaqshmërisë evidentohet në Gjilan dhe Viti, ku shumica e respondentëve janë shprehur të kënaqur ose shumë të kënaqur me komunikimin dhe informimin, duke reflektuar një vlerësim përgjithësisht pozitiv të transparencës dhe informimit ndaj konsumatorëve.

	Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Total
Gjilan	390	499	155	116	1160
	33.62%	43.02%	13.36%	10.00%	80.22%
Kamenicë	42	63	25	13	143
	29.37%	44.06%	17.48%	9.09%	9.89%
Viti	52	45	35	11	143
	36.36%	31.47%	24.48%	7.69%	9.89%
Total	484	607	215	140	1446
	33.47%	41.98%	14.87%	9.68%	100.00%

Tabela 22. Komunikimi dhe informimi nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.

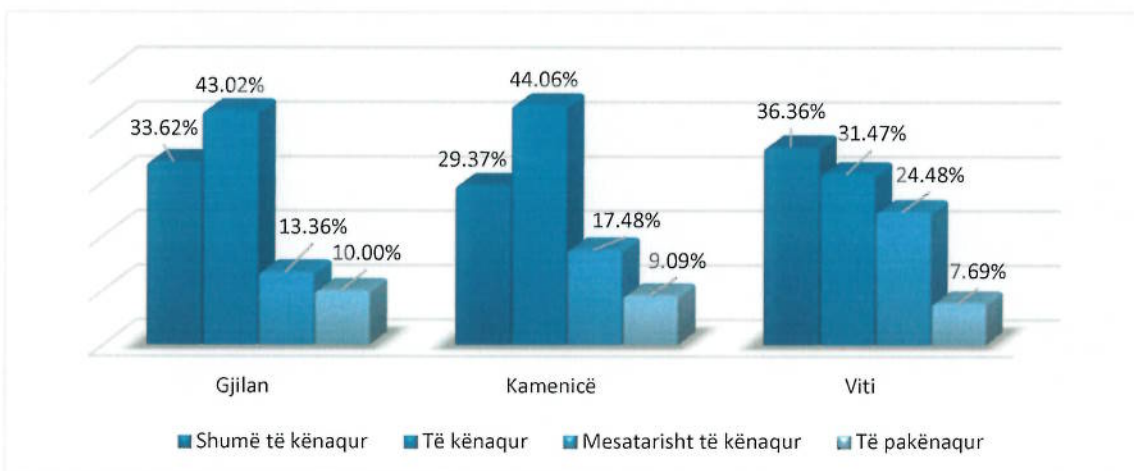


Figura 22. Komunikimi dhe informimi nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.

4.20. Sa besim keni në K.R.U. “ Hidromorava” Sh.A. për ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të qëndrueshme?

Nga përgjigjet e dhëna nga 1,446 respondentë të kategorisë së amvisërive, vërehet se shumica e tyre, përkatësisht 660 apo 45.64%, kanë deklaruar shumë besim në K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. për ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të qëndrueshme, ndërsa 466 respondentë apo 32.23% kanë shprehur besim. Ndërkohë, 182 respondentë apo 12.59% kanë deklaruar se kanë pak besim, ndërsa vetëm 138 respondentë apo 9.54% janë shprehur se nuk kanë aspak besim.

Në nivel komunal, niveli më i lartë i besimit evidentohet në Gjilan dhe Viti, ku shumica e respondentëve kanë deklaruar shumë besim ose besim, duke reflektuar një perceptim përgjithësisht pozitiv për cilësinë dhe qëndrueshmërinë e shërbimeve të ofruara.

	Shumë besim	Besim	Pak besim	Aspak besim	Total
Gjilan	522	401	128	109	1160
	45.00%	34.57%	11.03%	9.40%	80.22%
Kamenicë	60	35	31	17	143
	41.96%	24.48%	21.68%	11.89%	9.89%
Viti	78	30	23	12	143
	54.55%	20.98%	16.08%	8.39%	9.89%
Total	660	466	182	138	1446
	45.64%	32.23%	12.59%	9.54%	100.00%

Tabela 23. Besueshmëria e konsumatorëve në K.R.U. “Hidromorava” Sh.A.

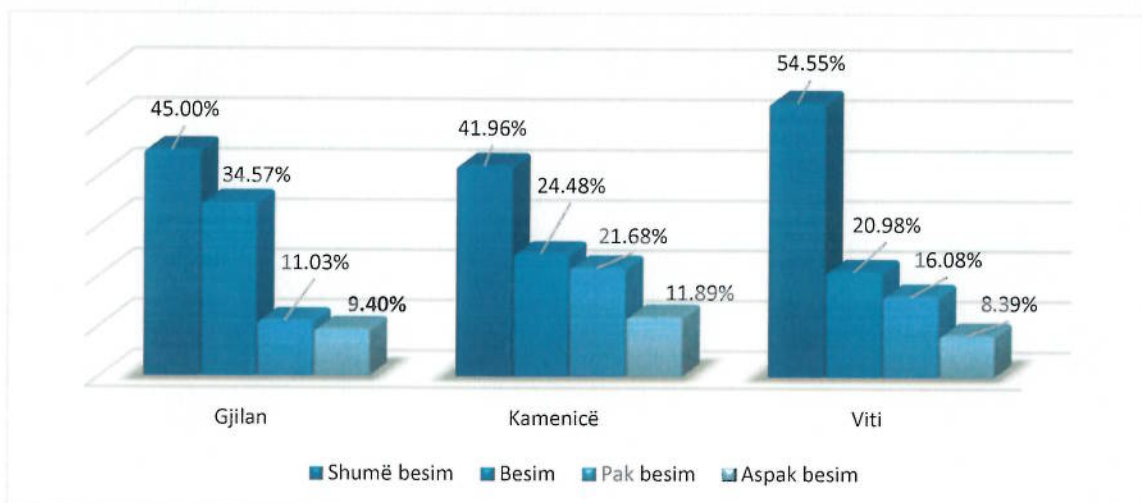


Figura 23. Besueshmëria e konsumatorëve në K.R.U. “Hidromorava” Sh.A.

4.21. A mendoni se K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. vepron në interes të konsumatorëve?

Tutje, nga gjithsej 1,446 respondentë të kategorisë së amvisërive, shumica e tyre, përkatësisht 1,016 apo 70.26%, kanë deklaruar se mendojnë se K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. vepron në interes të konsumatorëve. Ndërkohë, 356 respondentë apo 24.62% kanë shprehur se kjo ndodh pjesërisht, ndërsa vetëm 74 respondentë apo 5.12% kanë deklaruar se kompania nuk vepron në interes të konsumatorëve.

Në nivel komunal, niveli më i lartë i vlerësimit pozitiv evidentohet në Gjilan dhe Viti, ku shumica e respondentëve kanë deklaruar se kompania vepron në interes të tyre, duke reflektuar një perceptim përgjithësisht pozitiv për përkushtimin e kompanisë ndaj konsumatorëve.

	Po	Pjesërisht	Jo	Total
Gjilan	820	280	60	1160
	70.69%	24.14%	5.17%	80.22%
Kamenicë	94	44	5	143
	65.73%	30.77%	3.50%	9.89%
Viti	102	32	9	143
	71.33%	22.38%	6.29%	9.89%
Total	1016	356	74	1446
	70.26%	24.62%	5.12%	100.00%

Tabela 24. Veprimet e K.R.U " Hidromorava" Sh.A. ndaj konsumatorëve

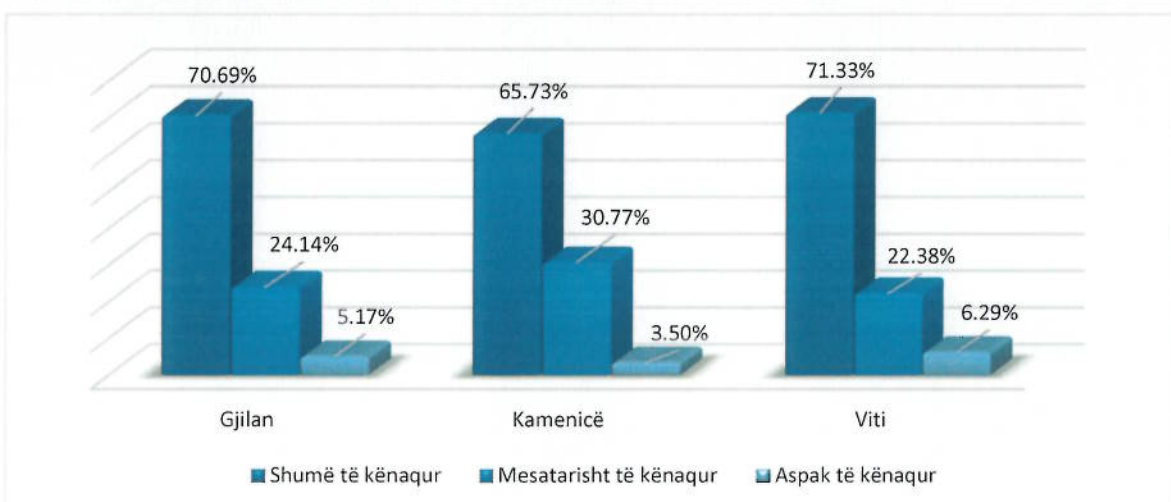


Figura 24. Veprimet e K.R.U " Hidromorava" Sh.A. ndaj konsumatorëve

5. Statistikat për kategorinë e bizneseve dhe institucioneve

Nga gjithsej 54 respondentë të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve, 24 prej tyre apo 44.44% i përkasin kategorisë së bizneseve, ndërsa 30 respondentë apo 55.56% i përkasin kategorisë së institucioneve.

Në nivel komunal, numri më i madh i respondentëve është evidentuar në Gjilan me gjithsej 40 respondentë apo 74.07%, ku 20 janë biznese dhe 20 institucione. Ndërsa në Kamenicë dhe Viti janë regjistruar nga 7 respondentë në secilën komunë apo 12.96%.

	Biznes	Institucion	Total
Gjilan	20	20	40
	50.00%	66.67%	74.07%
Kamenicë	2	5	7
	28.57%	16.67%	12.96%
Viti	2	5	7
	28.57%	16.67%	12.96%
Total	24	30	54
	44.44%	55.56%	100.00%

Tabela 25. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve në komuna

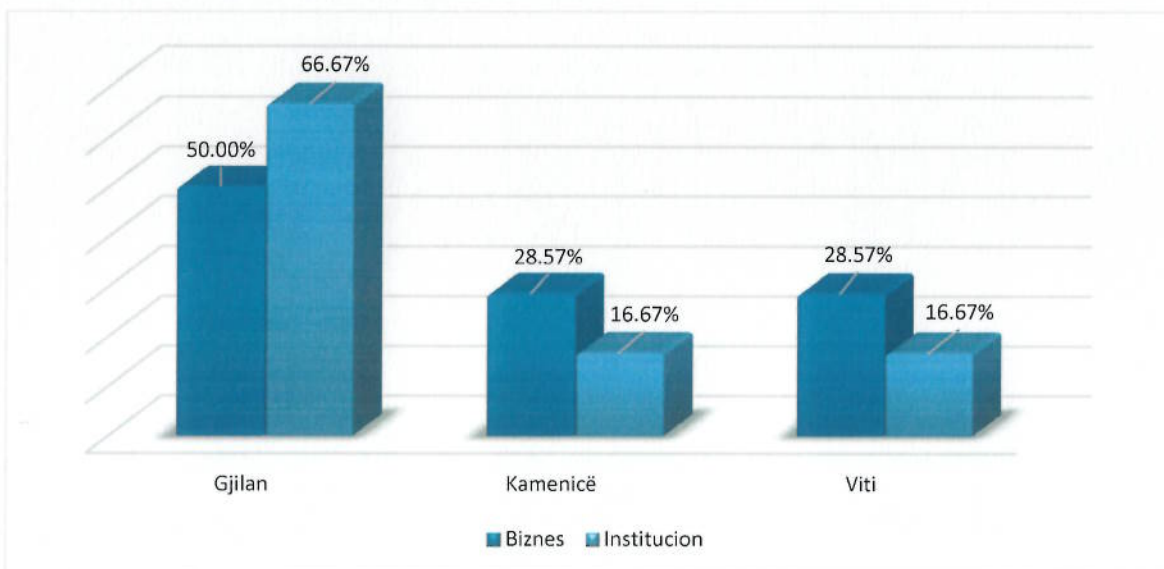


Figura 25. Shpërndarja e pyetësorëve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve në komuna

5.1 A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?

Rezultatet e hulumtimit për kategorinë e bizneseve dhe institucioneve tregojnë se shumica e tyre posedojnë kontratë për shërbimet e ujit. Nga gjithsej 54 të anketuar, 45 ose 83.33% kanë deklaruar se posedojnë kontratë për shërbimet e ujit, ndërsa 9 ose 16.67% kanë pohuar se nuk posedojnë kontratë.

	Po	Jo	Total
Gjilan	34	6	40
	85.00%	15.00%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Total	45	9	54
	83.33%	16.67%	100.00%

Tabela 26. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

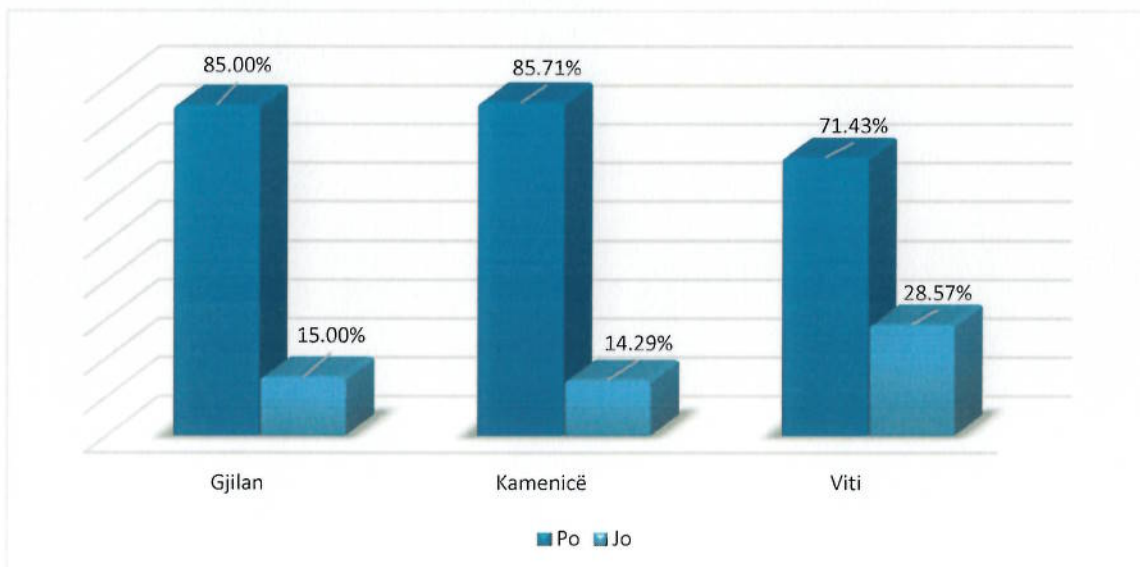


Figura 26. Kontratat e shërbimit mes klientëve dhe kompanisë

5.2 A kenë ujëmatës të instaluar?

Rezultatet e anketës tregojnë se nga gjithsej 54 biznese dhe institucione të anketuara, shumica dërrmuese, përkatësisht 46 respondentë apo 85.19%, kanë deklaruar se kanë ujëmatës të instaluar, ndërsa vetëm 8 respondentë apo 14.81% kanë theksuar se nuk kanë ujëmatës të instaluar.

	Po	Jo	Total
Gjilan	34	6	40
	85.00%	15.00%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	46	8	54
	85.19%	14.81%	100.00%

Tabela 27. Posedimi i ujëmatësve

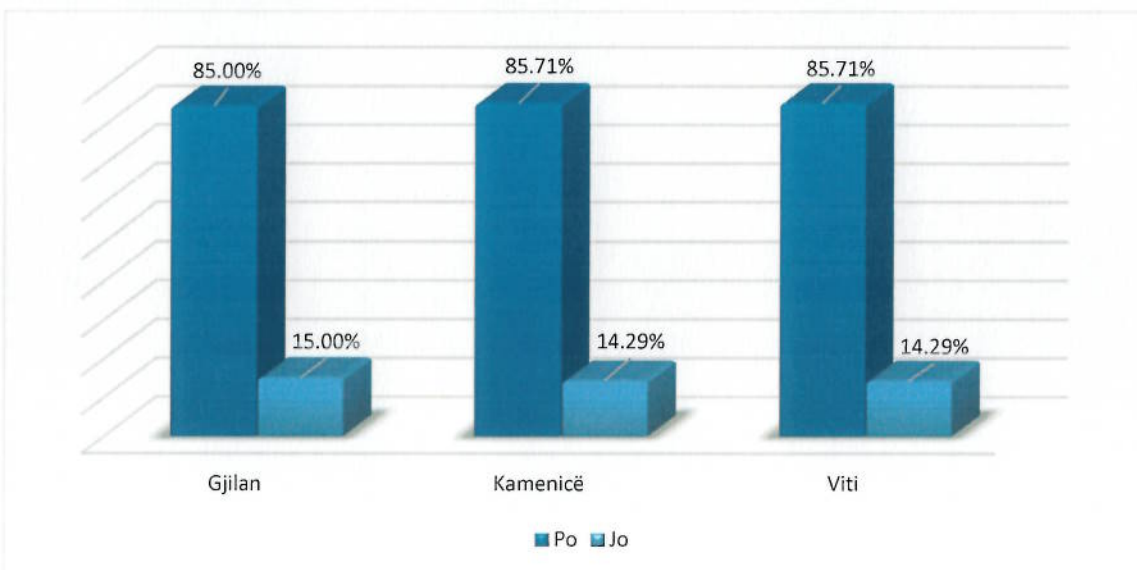


Figura 27. Posedimi i ujëmatësve

5.3 A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Nga gjithsej 54 biznese dhe institucione të anketuara, shumica e tyre, përkatësisht 43 respondentë apo 79.63%, kanë deklaruar se ujëmatësi ju lexohet rregullisht çdo muaj, ndërsa 11 respondentë apo 20.37% kanë theksuar se ujëmatësi nuk ju lexohet rregullisht çdo muaj.

	Po	Jo	Total
Gjilan	32	8	40
	80.00%	20.00%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Total	43	11	54
	79.63%	20.37%	100.00%

Tabela 28. Leximi i ujëmatësve

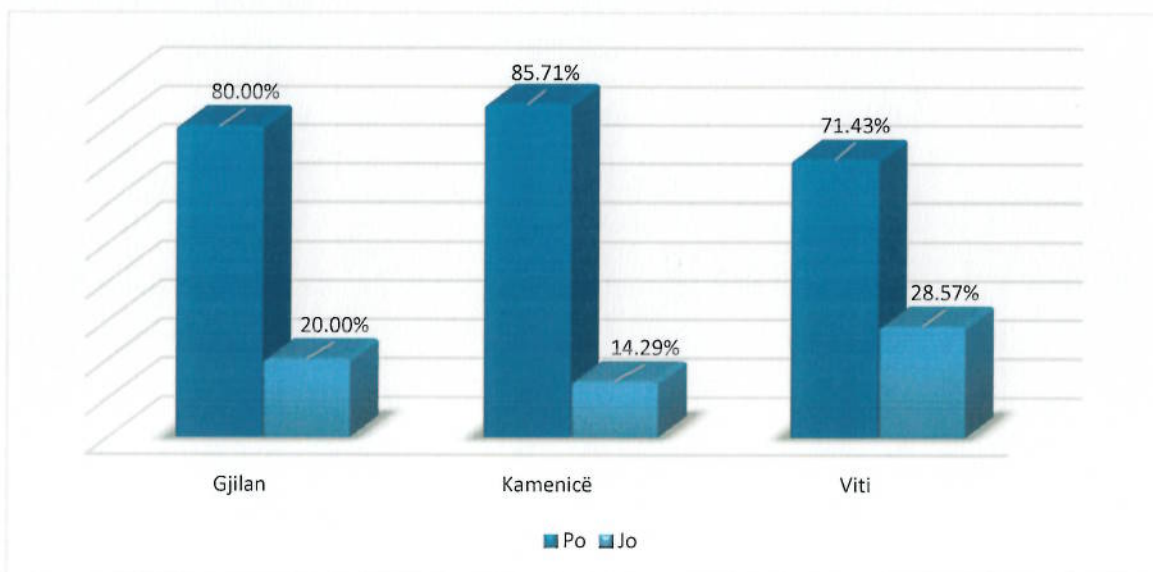


Figura 28. Leximi i ujëmatësve

5.3.1 Nëse jo, sa shpesh ju lexohet?

Gjithashtu, sa i përket të anketuarve të kategorisë së bizneseve dhe institucioneve të cilët kanë shprehur se ujëmatësi nuk ju lexohet me rregull, përgjigjet më të shpeshta nga ana e tyre ishin se leximi i ujëmatësit bëhet kryesisht çdo 2 apo 3 muaj.

5.4 A merrni fatura të rregullta për shërbimet e ujit dhe kanalizimit?

Analiza e të dhënave të paraqitura në tabelë tregon se pjesa më e madhe e bizneseve dhe institucioneve, përkatësisht 50 nga 54 respondentë apo 92.59%, kanë deklaruar se pranojnë rregullisht faturat për shërbimet e ujit dhe kanalizimit nga K.R.U. “Hidromorava” Sh.A., ndërsa vetëm 4 respondentë apo 7.41% kanë theksuar se nuk i pranojnë rregullisht këto fatura.

	Po	Jo	Total
Gjilan	36	4	40
	90.00%	10.00%	74.07%
Kamenicë	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Viti	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Total	50	4	54
	92.59%	7.41%	100.00%

Tabela 29. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave

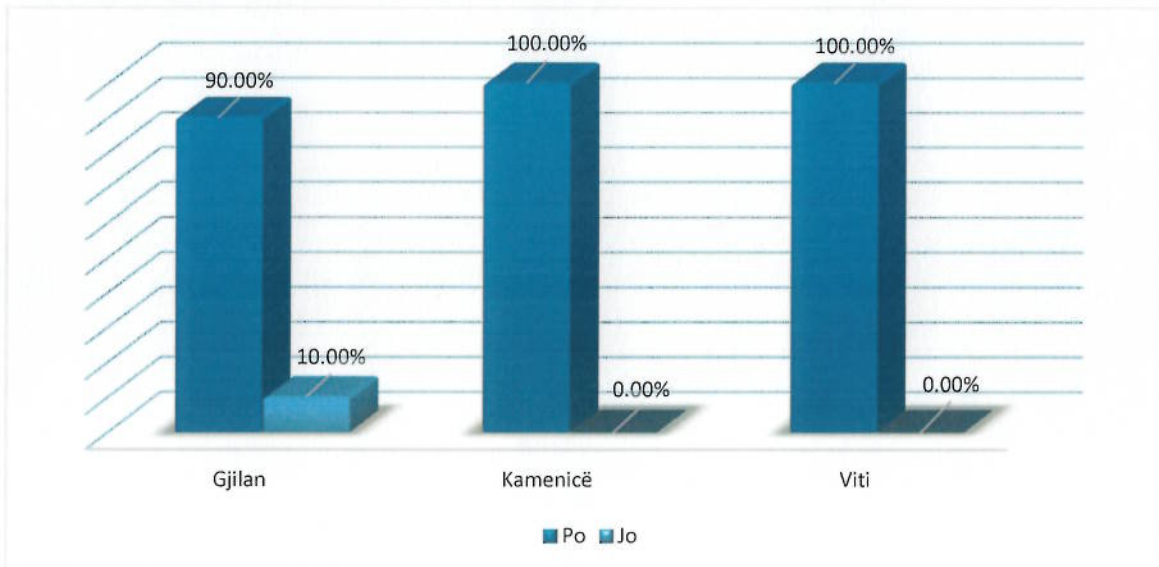


Figura 29. Njoftimi lidhur me pranimin e faturave

5.5 Si e bëni pagesën e faturave të ujit?

Të dhënat e paraqitura në tabelë tregojnë se mënyra më e përdorur për pagesën e faturave të ujit nga bizneset dhe institucionet është përmes institucioneve mikrofinanciare, ku 31 nga 54 respondentë apo 57.41% kanë deklaruar se përdorin këtë formë pagese. Ndërkohë, 23 respondentë apo 42.59% kanë theksuar se pagesën e realizojnë nëpërmjet postës.

	Në portoarka	Në institucione mikrofinanciare	Total
Gjilan	16	24	40
	40.00%	60.00%	74.07%
Kamenicë	3	4	7
	42.86%	57.14%	12.96%
Viti	4	3	7
	57.14%	42.86%	12.96%
Total	23	31	54
	42.59%	57.41%	100.00%

Tabela 30. Mënyra e pagesës së faturave të ujit

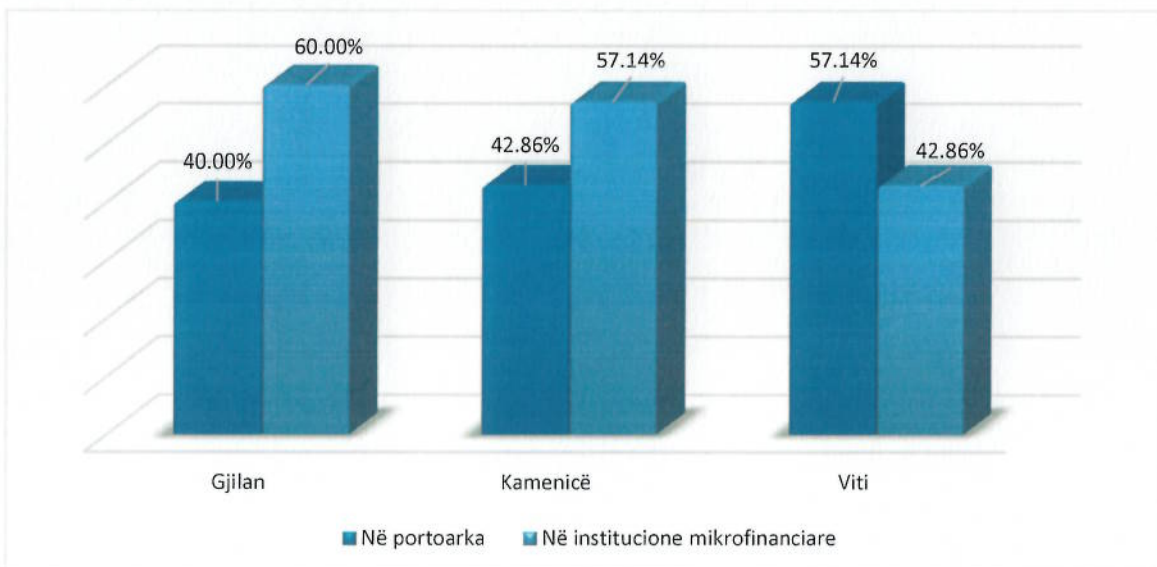


Figura 30. Mënyra e pagesës së faturave të ujit

5.6 Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do të shfrytëzonit?

Rezultatet e paraqitura në tabelë tregojnë se shumica e bizneseve dhe institucioneve janë të gatshme të përdorin pagesën online, ku 42 nga 54 respondentë apo 77.78% kanë deklaruar se do ta shfrytëzonin këtë mundësi. Ndërkohë, 12 respondentë apo 22.22% kanë theksuar se nuk do ta përdornin pagesën online.

	Po	Jo	Total
Gjilan	32	8	40
	80.00%	20.00%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	4	3	7
	57.14%	42.86%	12.96%
Total	42	12	54
	77.78%	22.22%	100.00%

Tabela 31. Mundësia për pagesë online

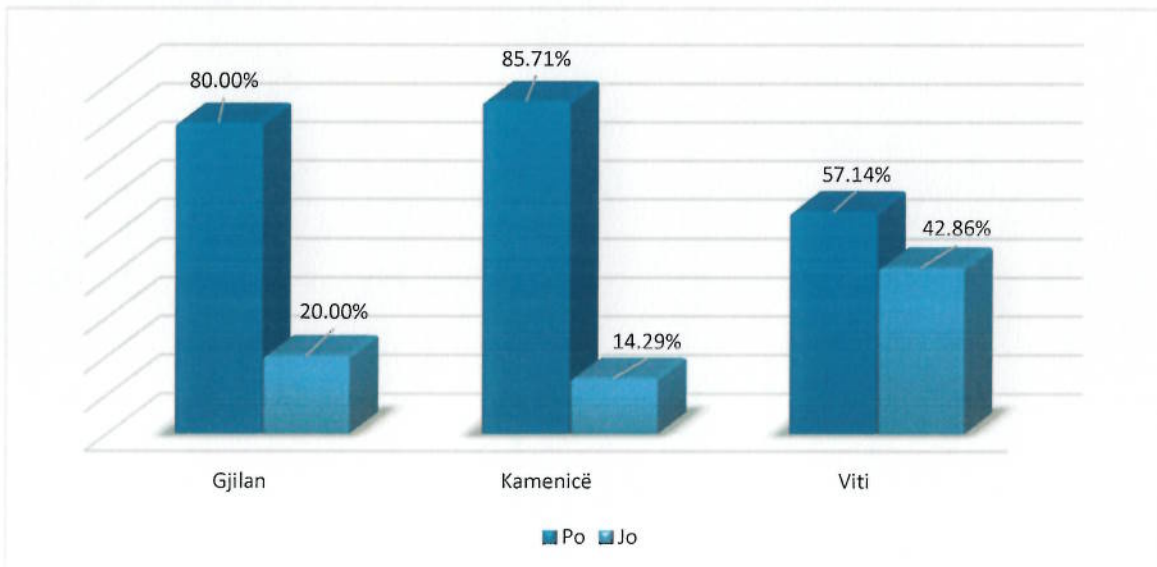


Figura 31. Mundësia për pagesë online

5.7 A keni furnizim të rregullt me ujë?

Të anketuarit e kategorisë së institucioneve dhe bizneseve janë pyetur se a kanë furnizim të rregullt me ujë në hapësirat e tyre punuese. 47 apo 87.04% biznese dhe institucioneve të anketuara janë shprehur se kanë furnizim të rregullt me ujë, ndërsa 7 të anketuar apo 12.96% prej tyre janë shprehur se nuk kanë furnizim të rregullt me ujë.

	Po	Jo	Total
Gjilan	37	3	40
	92.50%	7.50%	74.07%
Kamenicë	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	50	4	54
	92.59%	7.41%	100.00%

Tabela 32. Furnizimi i rregullt me ujë

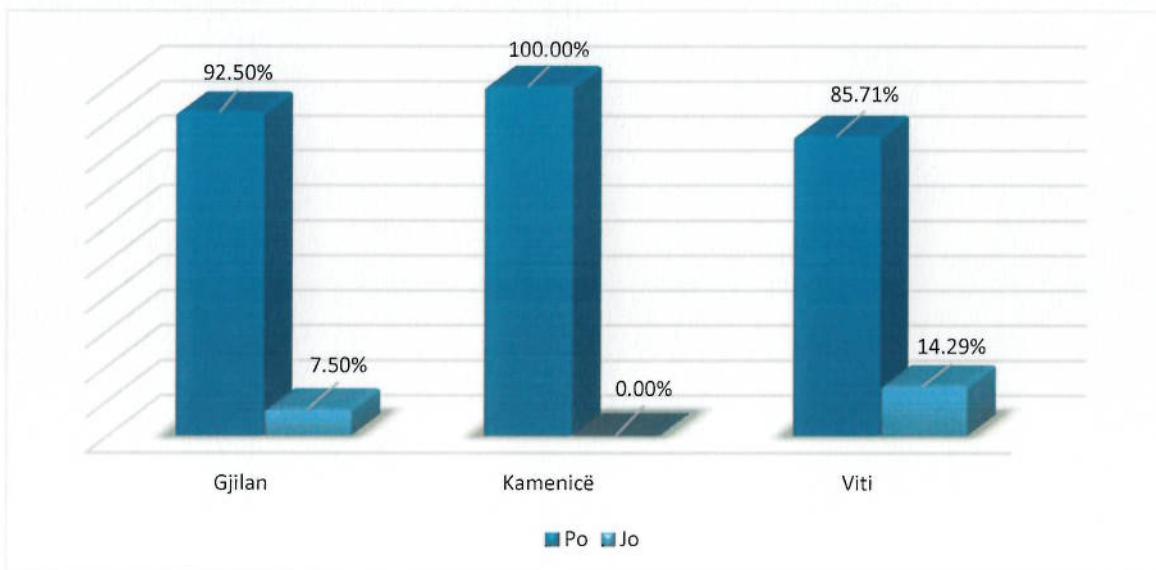


Figura 32. Furnizimi i rregullt me ujë

5.8 Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Sipas përgjigjeve të pranura nga të anketuarit lidhur me çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit nga numri i përgjithshëm i bizneseve të anketuara, 47 apo 87.04% e tyre janë shprehur se çmimet për ofrimin e këtyre shërbimeve janë të duhura ndërsa pjesa tjetër që nënkupton 7 apo 12.96% e të anketuarve janë shprehur se çmimet për këto shërbime janë të larta.

	Çmimet janë të duhura	Çmimet janë të larta	Total
Gjilan	35	5	40
	87.50%	12.50%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	47	7	54
	87.04%	12.96%	100.00%

Tabela 33. Opinioni lidhur me çmimet për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit

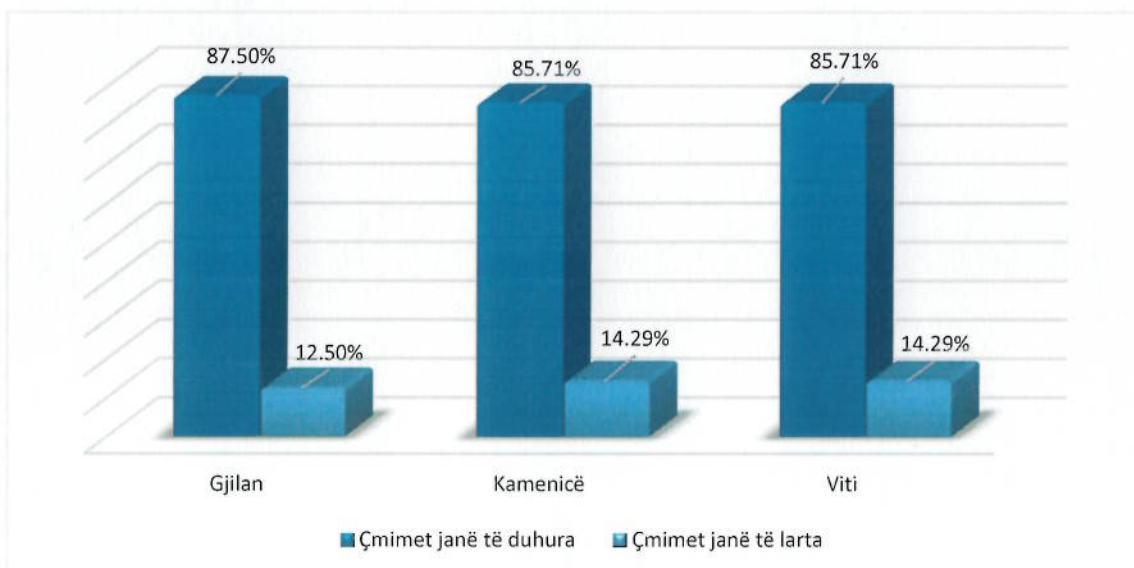


Figura 33. Opinioni lidhur me çmimet për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit

5.9 A keni informacion me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë?

Në pyetjen se a kanë informacione lidhur me ndërprerjen e furnizimit me ujë, 39 apo 72.22% e tyre janë shprehur që po njoftohen paraprakisht, ndërsa pjesa tjetër prej 15 apo të 27.78% janë shprehur se nuk njoftohen paraprakisht me rastin e ndërprerjes së furnizimit me ujë.

	Po	Jo	Totali
Gjilan	30	10	40
	75.00%	25.00%	74.07%
Kamenicë	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Viti	4	3	7
	57.14%	42.86%	12.96%
Total	39	15	54
	72.22%	27.78%	100.00%

Tabela 34. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit

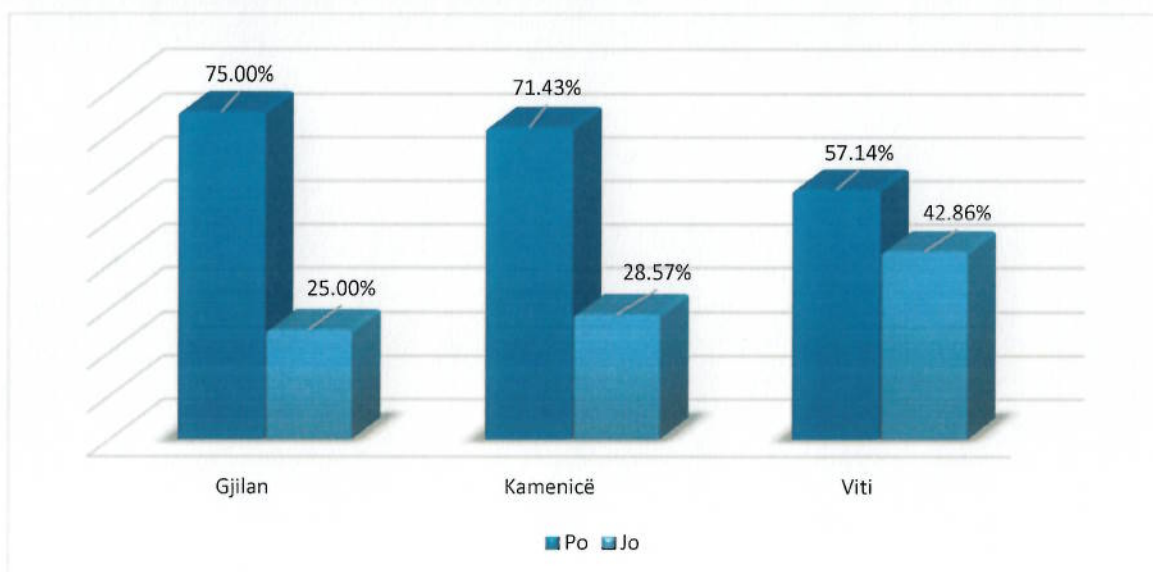


Figura 34. Informimi i konsumatorëve rreth ndërprerjes së ujit

5.10 A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?

Rezultatet e anketës për bizneset dhe institucionet lidhur me shtypjen e ujit në hapësirat e tyre punuese tregojnë se shumica kanë deklaruar se kanë shtypje të mjaftueshme. Nga gjithsej 54 të anketuar, 42 ose 77.78% janë shprehur se kanë shtypje të mjaftueshme të ujit, 2 ose 3.70% kanë deklaruar se nuk kanë shtypje të mjaftueshme, ndërsa 10 ose 18.52% kanë pohuar se herë pas here përballen me mungesë të shtypjes së mjaftueshme.

	Po	Jo	Herë-herë	Totali
Gjilan	32	1	7	40
	80.00%	2.50%	17.50%	74.07%
Kamenicë	5	1	1	7
	71.43%	14.29%	14.29%	12.96%
Viti	5	0	2	7
	71.43%	0.00%	28.57%	12.96%
Total	42	2	10	54
	77.78%	3.70%	18.52%	100.00%

Tabela 35. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit

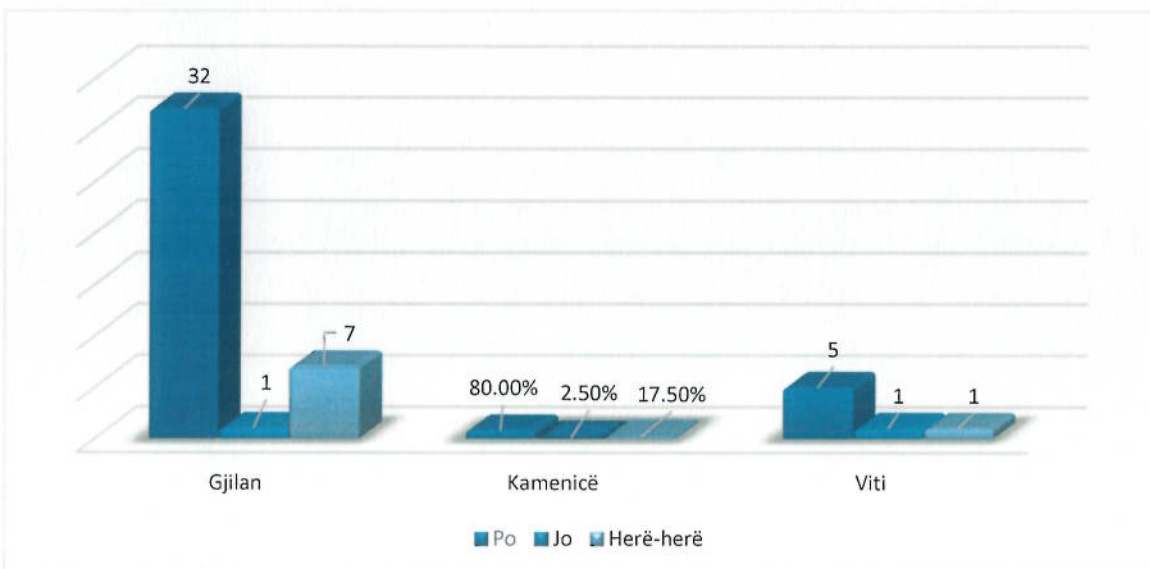


Figura 35. Vlerësimi i konsumatorëve lidhur me shtypjen e ujit

5.11 Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Përgjigjet e bizneseve dhe institucioneve lidhur me cilësinë e ujit të ofruar nga K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. tregojnë një nivel të lartë kënaqshmërie. Nga gjithsej 54 të anketuar, 40 ose 74.07% janë shprehur të kënaqur me cilësinë e ujit, 10 ose 14.81% e konsiderojnë cilësinë si të pranueshme, ndërsa 6 ose 11.11% kanë deklaruar se janë të pakënaqur.

	Të kënaqur	Të pakënaqur	Cilësi e pranueshme	Total
Gjilan	30	5	5	40
	75.00%	12.50%	12.50%	74.07%
Kamenicë	5	1	1	7
	71.43%	14.29%	14.29%	12.96%
Viti	5	0	2	7
	71.43%	0.00%	28.57%	12.96%
Total	40	6	8	54
	74.07%	11.11%	14.81%	100.00%

Tabela 36. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit

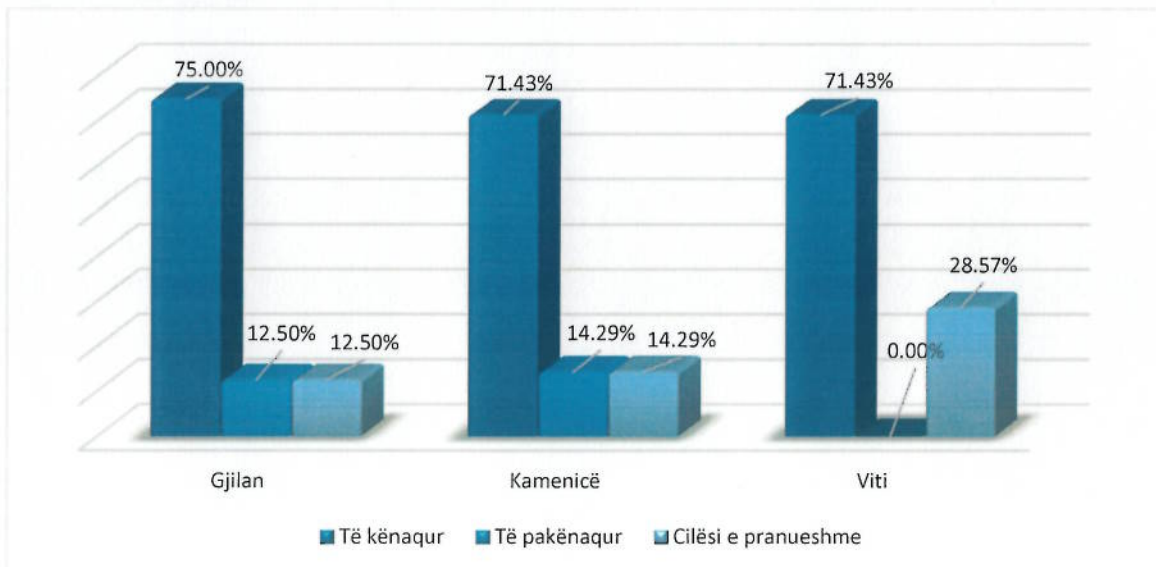


Figura 36. Niveli i kënaqshmërisë me cilësinë e ujit

5.12 A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?

Te anketuarit e kategorisë së bizneseve dhe institucioneve janë pyetur se e kanë dëgjuar se të drejtat e tyre janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve dhe përgjigjet e tyre janë si ne vijim: 40 apo 74.07% e tyre kanë dijeni për këtë ndërsa pjesa tjetër prej 14 apo 25.93% janë shprehur se nuk kanë dëgjuar lidhur me mbrojtjen e të drejtave të tyre përmes kartës së konsumatorëve.

	Po	Jo	Total
Gjilan	30	10	40
	75.00%	25.00%	74.07%
Kamenicë	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Viti	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Total	40	14	54
	74.07%	25.93%	100.00%

Tabela 37. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve

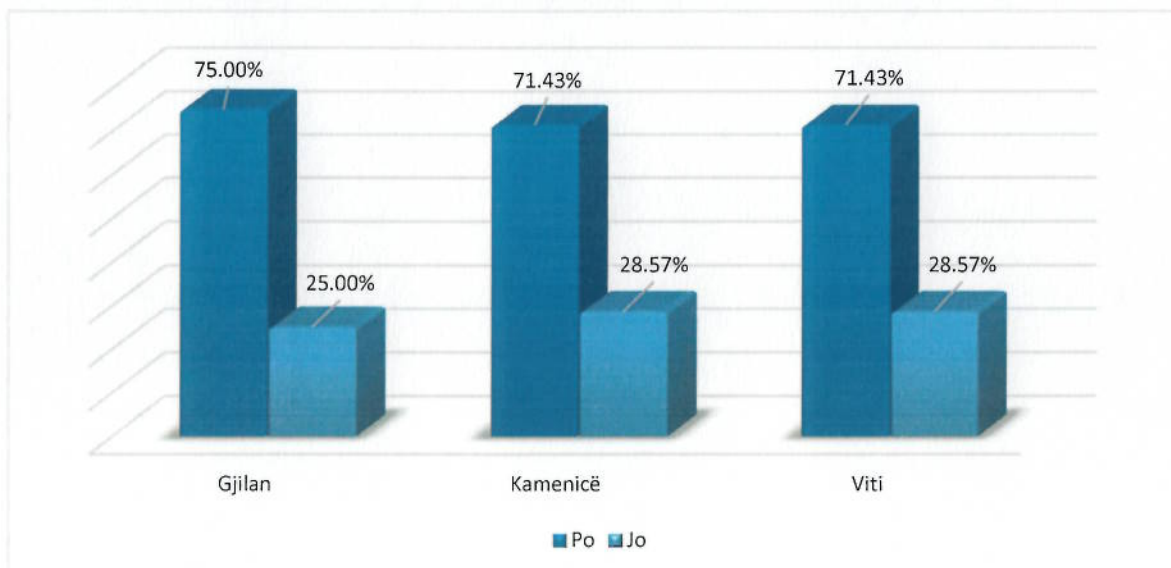


Figura 37. Informimi i konsumatorëve për mbrojtjen e të drejtave përmes kartës së konsumatorëve

5.13 A e kurseni ujin?

Bazuar në të dhënat e paraqitura në tabelë, shumica e bizneseve dhe institucioneve, përkatësisht 43 nga 54 respondentë apo 79.63%, kanë deklaruar se ndërmarrin masa për kursimin e ujit, ndërsa 11 respondentë apo 20.37% kanë theksuar se nuk bëjnë përpjekje për kursimin e tij.

Në nivel komunal, përqindja më e lartë e respondentëve që kursejnë ujin evidentohet në Kamenicë dhe Viti me nga 85.71%, ndërsa në Gjilan kjo përqindje është 77.50%, duke reflektuar një nivel të lartë të ndërgjegjësimit për rëndësinë e kursimit të ujit në kategorinë e bizneseve dhe institucioneve.

	Po	Jo	Totali
Gjilan	31	9	40
	77.50%	22.50%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	43	11	54
	79.63%	20.37%	100.00%

Tabela 38. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit

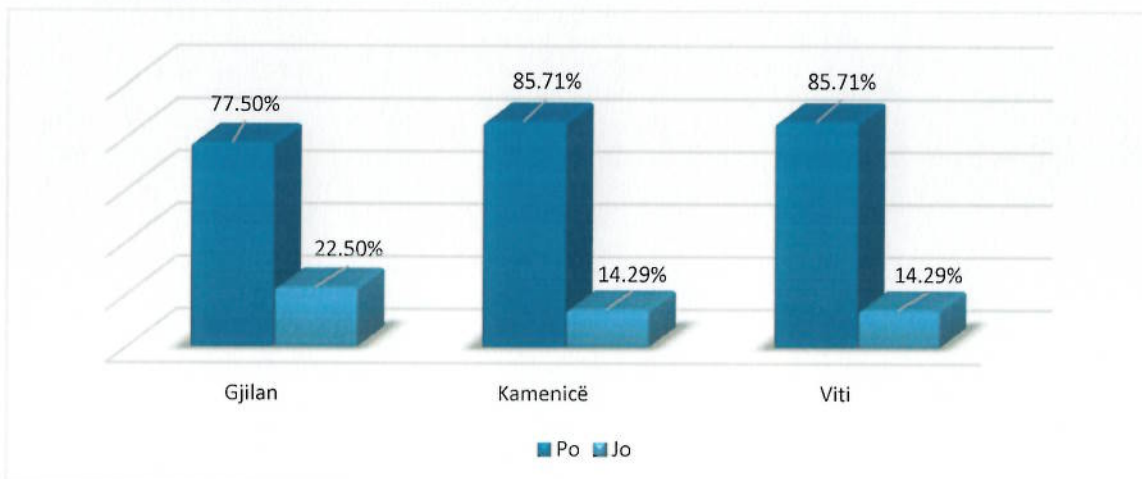


Figura 38. Përgjigjet e të anketuarve lidhur me kursimin e ujit

5.13.1. Nëse po, si?

Ndërsa, sa i përket respondentëve që kanë deklaruar se kursejnë ujin, shumica e tyre kanë theksuar se këtë e realizojnë duke qenë të kujdesshëm në përdorimin e ujit dhe duke e shfrytëzuar atë vetëm kur është e nevojshme. Këto përgjigje reflektojnë një nivel të mirë të ndërgjegjësimit dhe përgjegjësisë në menaxhimin racional të ujit nga ana e bizneseve dhe institucioneve.

5.14 A keni njohuri që K.R.U. Hidromorava Sh.A., shpesh ka mungesë të ujit?

Të anketuarit janë pyetur se a kanë njohuri që K.R.U Hidromorava Sh.A., shpesh mungesë të ujit, 47 apo 87.04% prej tyre janë shprehur që po , ndërsa 7 prej tyre apo 12.95% nga totali i përgjithshëm qe i përket kësaj kategorie janë shprehur qe nuk kanë njohuri se mund të ketë mungesë të ujit.

	Po	Jo	Total
Gjilan	34	6	40
	85.00%	15.00%	74.07%
Kamenicë	7	0	7
	100.00%	0.00%	12.96%
Viti	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Total	47	7	54
	87.04%	12.96%	100.00%

Tabela 39. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit

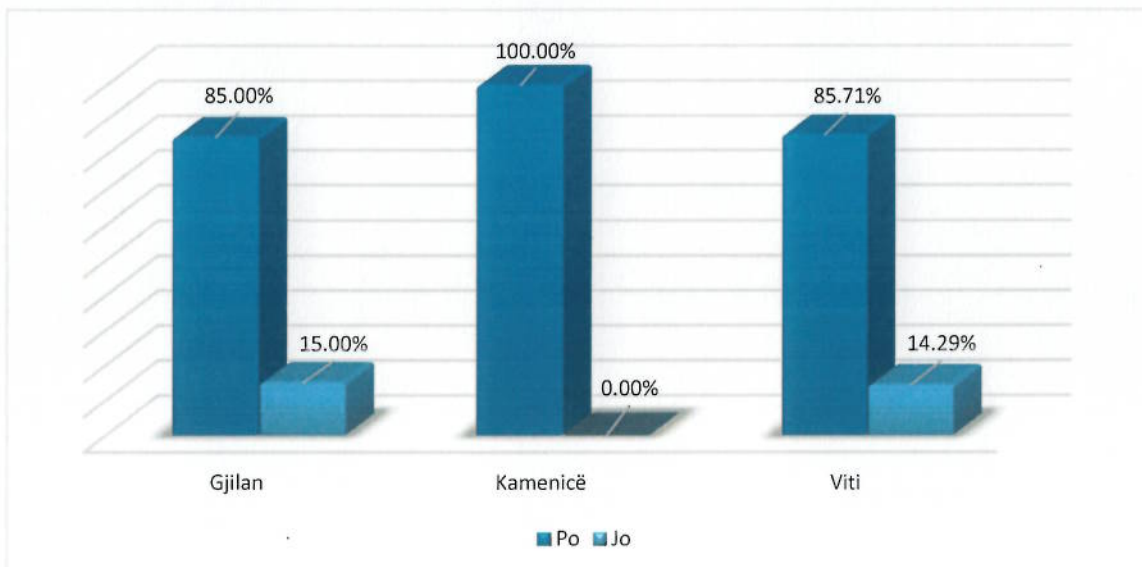


Figura 39. Informimi i të anketuarve rreth mungesës së ujit

5.15 A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?

Të dhënat e paraqitura në tabelë tregojnë se shumica e bizneseve dhe institucioneve, përkatësisht 42 nga 54 respondentë apo 77.78%, kanë deklaruar se përdorin ujin e ujësjellësit për pije, ndërsa 12 respondentë apo 22.22% kanë theksuar se nuk e përdorin ujin e ujësjellësit për këtë qëllim.

	Po	Jo	Total
Gjilan	31	9	40
	77.50%	22.50%	74.07%
Kamenicë	6	1	7
	85.71%	14.29%	12.96%
Viti	5	2	7
	71.43%	28.57%	12.96%
Total	42	12	54
	77.78%	22.22%	100.00%

Tabela 40. Përdorimi i ujësjellësit për pije

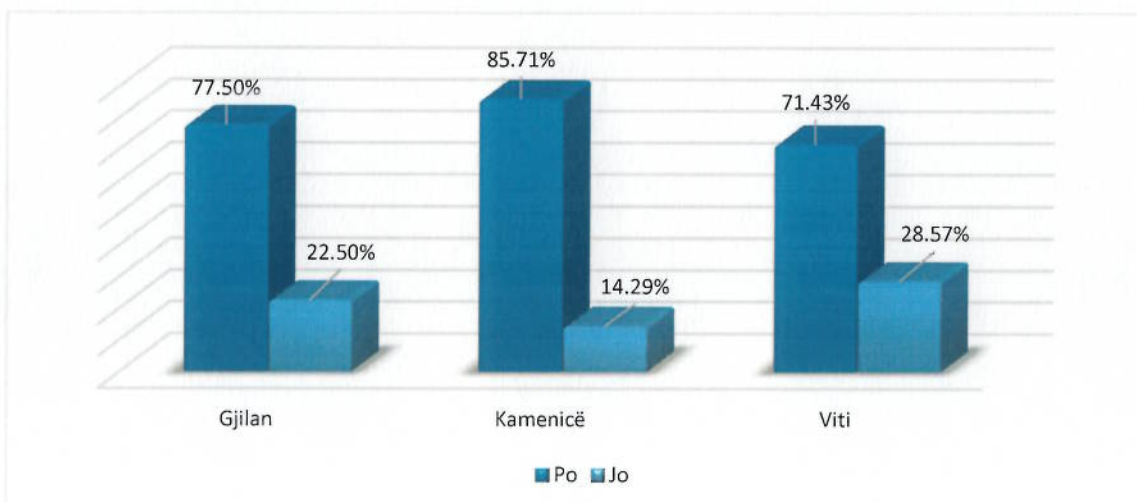


Figura 40. Përdorimi i ujësjellësit për pije

5.16 Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava Sh.A. për sanimin e prishjeve në rrjet?

Se sa janë të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. Hidromorava për sanimin e prishjeve në rrjet, prej të anketuarve kemi kuptuar se shumë të kënaqur janë 41 apo 75.93% prej tyre, 11 apo 20.37% janë shprehur si mesatarisht të kënaqur me kohën e reagimin në rast të prishjeve në rrjet ndërsa prej tyre vetëm 2 që nënkupton 3.70% kanë shprehur pakënaqësitë e tyre.

	<i>Shumë të kënaqur</i>	<i>Mesatarisht të kënaqur</i>	<i>Aspak të kënaqur</i>	<i>Total</i>
<i>Gjilan</i>	30	8	2	40
	75.00%	20.00%	5.00%	74.07%
<i>Kamenicë</i>	5	2	0	7
	71.43%	28.57%	0.00%	12.96%
<i>Viti</i>	6	1	0	7
	85.71%	14.29%	0.00%	12.96%
<i>Total</i>	41	11	2	54
	75.93%	20.37%	3.70%	100.00%

Tabela 41. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve

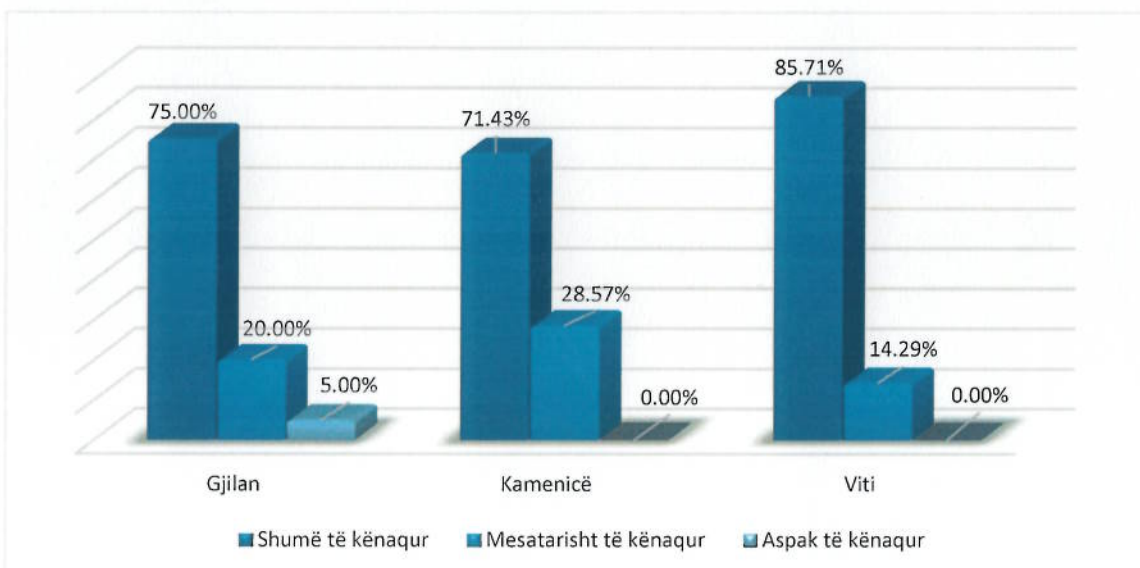


Figura 41. Niveli i kënaqshmërisë për kohën e sanimit të prishjeve

5.17 Në përgjithësi, sa jeni të kënaqur me shërbimet e K.R.U. "Hidromorava" Sh.A?

Një vlerësim i përgjithshëm i perceptimeve të bizneseve dhe institucioneve tregon se shërbimet e ofruara nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. gëzojnë një nivel të lartë kënaqshmërie. Konkretisht, 28 nga 54 respondentë apo 51.85% janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 14 respondentë apo 25.93% janë deklaruar të kënaqur. Ndërkohë, 9 respondentë apo 16.67% kanë mbajtur një qëndrim neutral, ndërsa vetëm 3 respondentë apo 5.56% janë shprehur të pakënaqur.

	Shumë të kënaqur	Të kënaqur	As të kënaqur as të pakënaqur	Të pakënaqur	Total
Gjilan	21	9	7	3	40
	52.50%	22.50%	17.50%	7.50%	74.07%
Kamenicë	3	3	1	0	7
	42.86%	42.86%	14.29%	0.00%	12.96%
Viti	4	2	1	0	7
	57.14%	28.57%	14.29%	0.00%	12.96%
Total	28	14	9	3	54
	51.85%	25.93%	16.67%	5.56%	100.00%

Tabela 42. Kënaqshmëria me shërbimet e K.R.U "Hidromorava" Sh.A

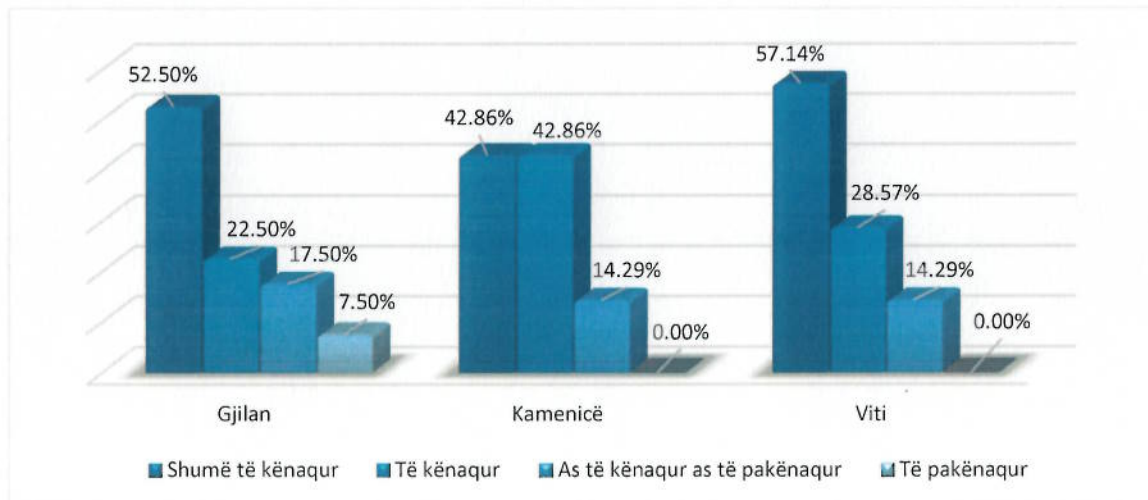


Figura 42. Kënaqshmëria me shërbimet e K.R.U "Hidromorava" Sh.A

5.18 A keni paraqitur ndonjëherë ankesë apo kërkesë në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.?

Sipas të dhënave të paraqitura, një pjesë e bizneseve dhe institucioneve kanë raportuar se kanë paraqitur ankesa apo kërkesa në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A., ndërsa shumica nuk kanë pasur nevojë për një veprim të tillë. Konkretisht, 15 respondentë apo 27.78% kanë deklaruar se kanë paraqitur ankesa, ndërsa 39 respondentë apo 72.22% kanë theksuar se nuk kanë paraqitur ankesa apo kërkesa.

	Po	Jo	Total
Gjilan	13	27	40
	32.50%	67.50%	74.07%
Kamenicë	2	5	7
	28.57%	71.43%	12.96%
Viti	0	7	7
	0.00%	100.00%	12.96%
Total	15	39	54
	27.78%	72.22%	100.00%

Tabela 43. Paraqitja e ankesave / kërkesave

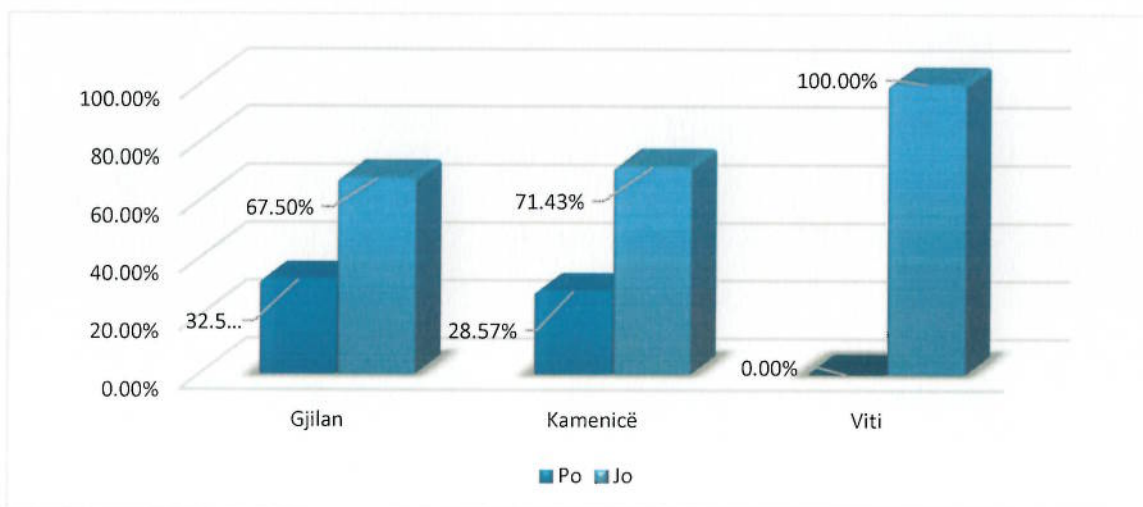


Figura 43. Paraqitja e ankesave / kërkesave

5.18.1 Nëse po, si e vlerësoni trajtimin e ankesës / kërkesës suaj?

Vlerësimi i bizneseve dhe institucioneve që kanë paraqitur ankesa apo kërkesa tregon një nivel të lartë kënaqshmërie me trajtimin e tyre nga K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. Konkretisht, 10 nga 15 respondentë apo 66.67% janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 3 respondentë apo 20.00% janë deklaruar të kënaqur. Ndërkohë, vetëm 1 respondent apo 6.67% është shprehur i pakënaqur dhe 1 respondent apo 6.67% shumë i pakënaqur.

	Shumë i kënaqshëm	I kënaqshëm	I pakënaqshëm	Shumë i pakënaqshëm	Total
Gjilan	8	3	1	1	13
	61.54%	23.08%	7.69%	7.69%	86.67%
Kamenicë	2	0	0	0	2
	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	13.33%
Viti	0	0	0	0	0
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
Total	10	3	1	1	15
	66.67%	20.00%	6.67%	6.67%	100.00%

Tabela 44. Trajtimi i ankesës / kërkesës

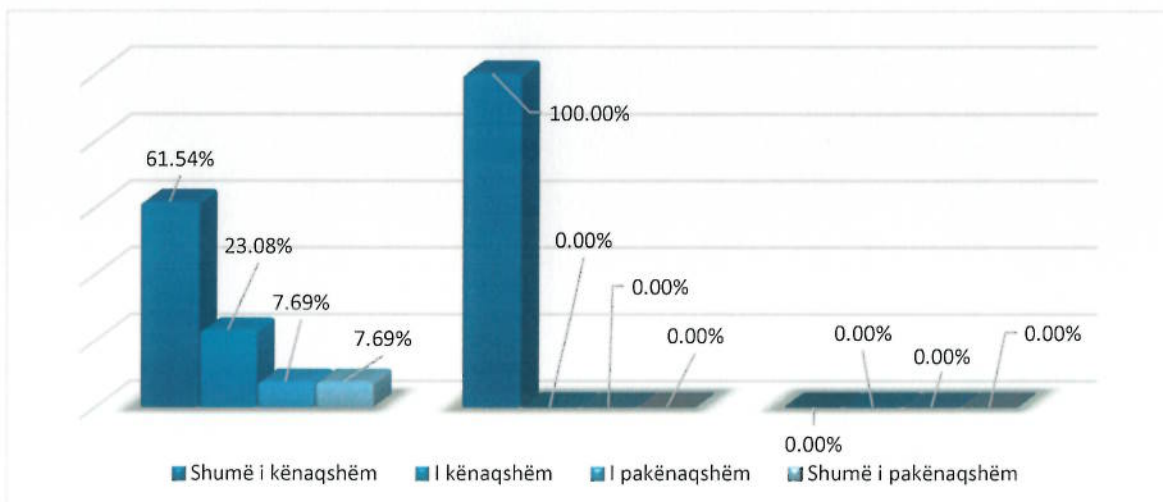


Figura 44. Trajtimi i ankesës / kërkesës

5.19 Sa jeni të kënaqur me komunikimin dhe informimin e ofruar nga K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. (njoftime, sqarime, transparencë)?

Perceptimi i bizneseve dhe institucioneve lidhur me komunikimin dhe informimin e ofruar nga K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. rezulton të jetë kryesisht pozitiv. Konkretisht, 33 nga 54 respondentë apo 61.11% janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 10 respondentë apo 18.52% janë deklaruar të kënaqur. Ndërkohë, 9 respondentë apo 16.67% janë shprehur mesatarisht të kënaqur, ndërsa vetëm 2 respondentë apo 3.70% janë deklaruar të pakënaqur.

Në nivel komunal, në Gjilan shumica e respondentëve, përkatësisht 60.00%, janë shprehur shumë të kënaqur me komunikimin dhe informimin, ndërsa në Kamenicë kjo përqindje është 57.14%. Në Viti, gjithashtu, pjesa më e madhe e respondentëve janë deklaruar shumë të kënaqur, duke reflektuar një vlerësim përgjithësisht shumë pozitiv të transparencës dhe informimit ndaj bizneseve dhe institucioneve.

	Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Total
Gjilan	24	6	8	2	40
	60.00%	15.00%	20.00%	5.00%	74.07%
Kamenicë	4	2	1	0	7
	57.14%	28.57%	14.29%	0.00%	12.96%
Viti	5	2	0	0	7
	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	12.96%
Total	33	10	9	2	54
	61.11%	18.52%	16.67%	3.70%	100.00%

Tabela 45. Komunikimi dhe informimi nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.

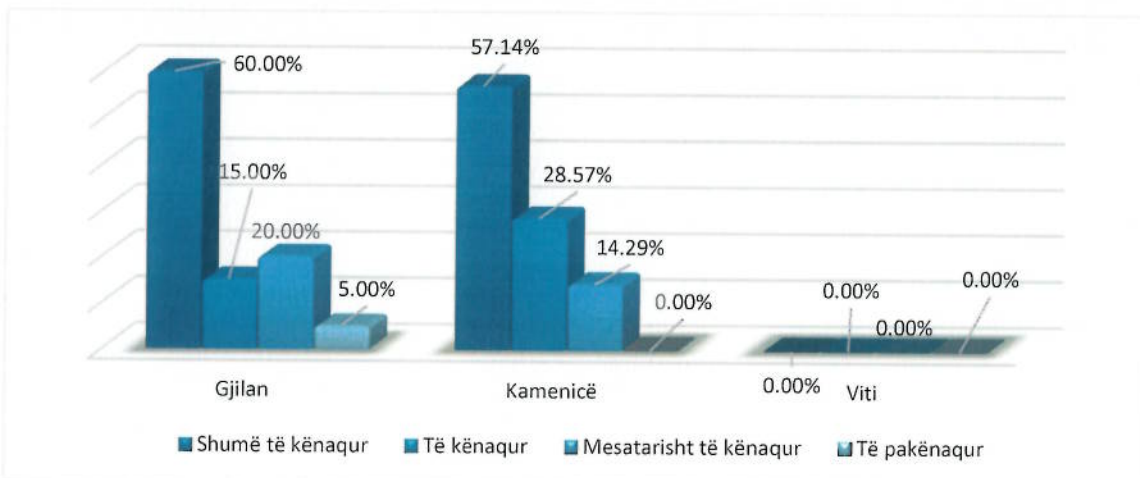


Figura 45. Komunikimi dhe informimi nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.

5.20 Sa besim kenë në K.R.U. “ Hidromorava” Sh.A. për ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të qëndrueshme?

Të dhënat e paraqitura në tabelë tregojnë se niveli i besimit të bizneseve dhe institucioneve ndaj K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. është kryesisht i lartë. Konkretisht, 29 nga 54 respondentë apo 53.70% kanë deklaruar shumë besim në ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të qëndrueshme, ndërsa 17 respondentë apo 31.48% kanë shprehur besim. Ndërkohë, 6 respondentë apo 11.11% kanë deklaruar se kanë pak besim, ndërsa vetëm 2 respondentë apo 3.70% kanë theksuar se nuk kanë aspak besim.

Në nivel komunal, niveli më i lartë i besimit evidentohet në Viti me 71.43% respondentë që kanë deklaruar shumë besim, pasuar nga Kamenica me 57.14% dhe Gjilani me 50.00%, duke reflektuar një perceptim përgjithësisht shumë pozitiv për cilësinë dhe qëndrueshmërinë e shërbimeve të ofruara.

	<i>Shumë besim</i>	<i>Besim</i>	<i>Pak besim</i>	<i>Aspak besim</i>	<i>Total</i>
<i>Gjilan</i>	20	12	6	2	40
	50.00%	30.00%	15.00%	5.00%	74.07%
<i>Kamenicë</i>	4	3	0	0	7
	57.14%	42.86%	0.00%	0.00%	12.96%
<i>Viti</i>	5	2	0	0	7
	71.43%	28.57%	0.00%	0.00%	12.96%
<i>Total</i>	29	17	6	2	54
	53.70%	31.48%	11.11%	3.70%	100.00%

Tabela 46. Besueshmëria e konsumatorëve në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.

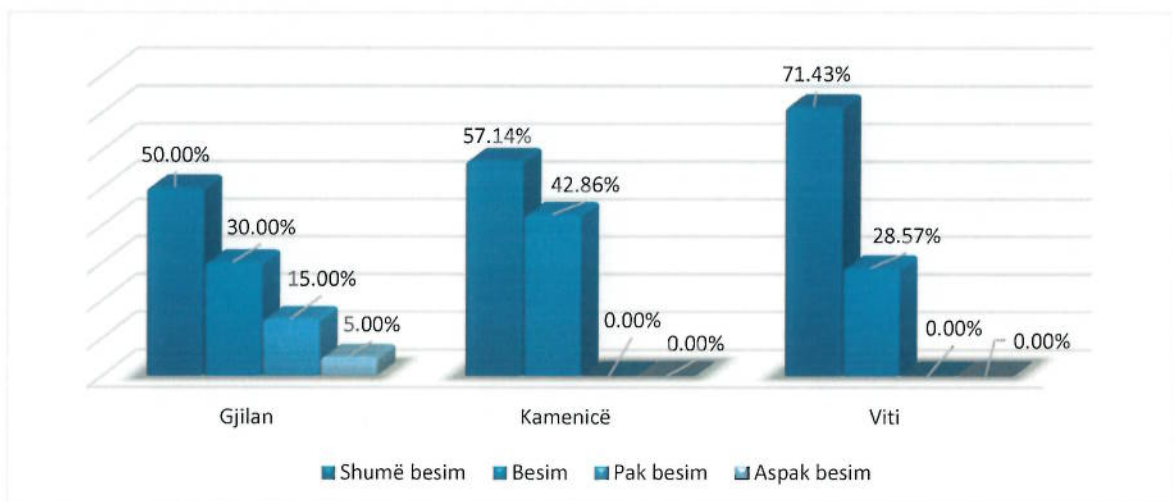


Figura 46. Besueshmëria e konsumatorëve në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.

5.21 A mendoni se K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. vepron në interes të konsumatorëve?

Të dhënat e mbledhura nga bizneset dhe institucionet pasqyrojnë një vlerësim pozitiv për rolin e K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. në mbrojtjen e interesave të konsumatorëve. Konkretisht, 35 nga 54 respondentë apo 64.81% kanë deklaruar se kompania vepron në interes të tyre, ndërsa 13 respondentë apo 24.07% kanë theksuar se kjo ndodh pjesërisht. Ndërkohë, vetëm 6 respondentë apo 11.11% kanë shprehur mendimin se kompania nuk vepron në interes të konsumatorëve.

Ndërsa sa i përket nivelit komunal, niveli më i lartë i vlerësimit pozitiv evidentohet në Kamenicë dhe Viti me nga 85.71%, ndërsa në Gjilan kjo përqindje është 57.50%, duke reflektuar një perceptim përgjithësisht pozitiv për angazhimin e kompanisë ndaj konsumatorëve.

	Po	Pjesërisht	Jo	Total
Gjilan	23	11	6	40
	57.50%	27.50%	15.00%	74.07%
Kamenicë	6	1	0	7
	85.71%	14.29%	0.00%	12.96%
Viti	6	1	0	7
	85.71%	14.29%	0.00%	12.96%
Total	35	13	6	54
	64.81%	24.07%	11.11%	100.00%

Tabela 47. Veprimet e K.R.U " Hidromorava" Sh.A. ndaj konsumatorëve

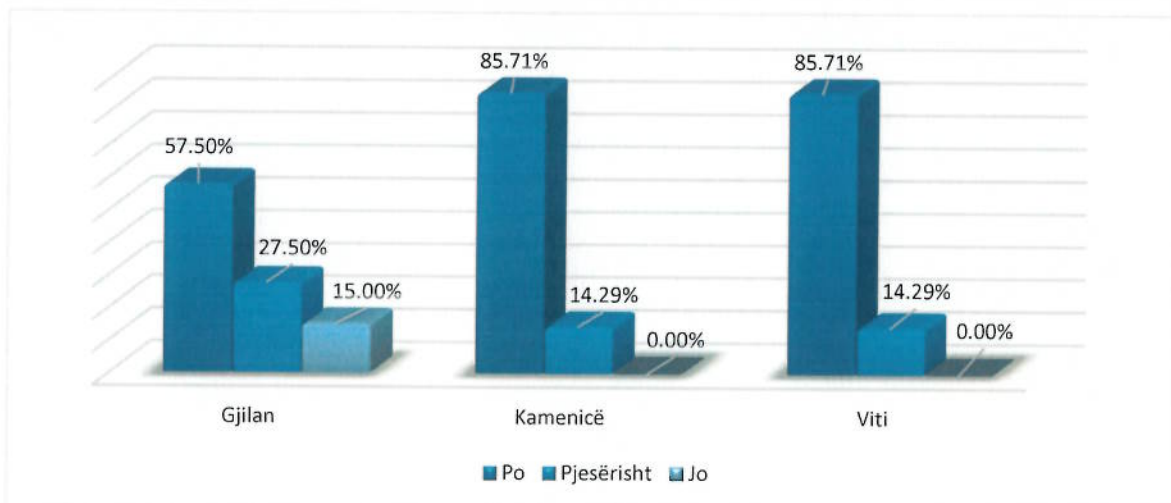


Figura 47. Veprimet e K.R.U " Hidromorava" Sh.A. ndaj konsumatorëve

6. Sugjerimet/rekomandimet nga Amvisëria, Bizneset dhe Institucionet (Pyetja 25)

Në kuadër të sugjerimeve dhe rekomandimeve për përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve të K.R.U. “Hidromorava” Sh.A., amvisëritë, bizneset dhe institucionet kanë shprehur gatishmërinë për të kontribuar me ide që synojnë avancimin e cilësisë së shërbimeve. Shumica e respondentëve kanë vlerësuar pozitivisht shërbimet aktuale, duke rekomanduar vazhdimin e përmirësimit të furnizimit të rregullt me ujë, sidomos gjatë periudhave me konsum më të lartë. Po ashtu, është theksuar rëndësia e forcimit të komunikimit me konsumatorët përmes njoftimeve të rregullta dhe zgjerimit të shërbimeve digjitale, si pagesa online dhe qasja më e lehtë në informata.

7. KONKLuzionet dhe Rekomandimet

Bazuar në rezultatet e këtij hulumtimi, konstatohet se K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. gëzon një nivel të lartë besimi dhe kënaqshmërie nga konsumatorët e saj, si në kategorinë e amvisërive ashtu edhe në atë të bizneseve dhe institucioneve. Shumica e respondentëve kanë vlerësuar pozitivisht cilësinë e ujit të furnizuar, stabilitetin e shtypjes në rrjet, gatishmërinë dhe kohën e reagimit në rastet e prishjeve, si dhe nivelin e komunikimit dhe informimit me konsumatorët. Po ashtu, mënyra e trajtimit të ankesave është vlerësuar në përgjithësi në mënyrë pozitive, duke reflektuar një qasje profesionale dhe të përgjegjshme ndaj kërkesave të konsumatorëve.

Rezultatet e hulumtimit tregojnë gjithashtu një nivel të lartë të formalizimit të marrëdhënieve kontraktuale dhe një shkallë të kënaqshme të informimit të konsumatorëve për të drejtat dhe obligimet e tyre. Një tregues inkurajues është edhe gatishmëria e lartë e konsumatorëve për të shfrytëzuar shërbimet digjitale, veçanërisht pagesën online, gjë që paraqet një mundësi të rëndësishme për avancimin e mëtejshëm të proceseve dhe rritjen e efikasitetit të shërbimeve. Për më tepër, pjesa më e madhe e konsumatorëve kanë shprehur besim se kompania vepron në interes të tyre dhe ofron shërbime të qëndrueshme dhe cilësore.

Ky hulumtim përfaqëson një bazë të vlefshme analitike për K.R.U. “Hidromorava” Sh.A., duke ofruar një pasqyrë të qartë mbi perceptimet dhe pritjet e konsumatorëve. Gjetjet e tij mund të shërbejnë si një orientim i rëndësishëm për vazhdimin e përmirësimeve dhe për forcimin e mëtejshëm të marrëdhënies me konsumatorët, në funksion të rritjes së vazhdueshme të cilësisë dhe besueshmërisë së shërbimeve.

Me qëllim të konsolidimit të mëtejshëm të rezultateve pozitive dhe avancimit të vazhdueshëm të shërbimeve, “D&D Business Support Center” rekomandon:

- Vazhdimin dhe forcimin e komunikimit proaktiv me konsumatorët, duke shfrytëzuar në mënyrë efektive si kanalet tradicionale ashtu edhe ato digjitale;
- Zgjerimin dhe promovimin e mëtejshëm të shërbimeve digjitale, veçanërisht mundësive për pagesë online dhe qasje më të lehtë në informata për konsumatorët;
- Vazhdimin e aktiviteteve informuese për rritjen e ndërgjegjësimit të konsumatorëve lidhur me të drejtat dhe shërbimet në dispozicion;
- Ruajtjen e standardeve të larta në reagimin ndaj kërkesave dhe ankesave, si dhe vazhdimin e investimeve në mirëmbajtjen dhe zhvillimin e infrastrukturës së rrjetit.

Në përgjithësi, rezultatet e këtij hulumtimi konfirmojnë se K.R.U. “Hidromorava” Sh.A. ka ndërtuar një marrëdhënie të qëndrueshme dhe pozitive me konsumatorët e saj. Ky perceptim përbën një bazë të fortë për zhvillimin e mëtejshëm të kompanisë dhe për vazhdimin e përmirësimit të cilësisë së shërbimeve, në përputhje me nevojat dhe pritjet e konsumatorëve.

Aneks 1 - Pyetësi

I nderuari konsumatorë,

Me qëllim të përmirësimit të kualitetit të shërbimeve tona, ju lutemi që të plotësoni këtë fletë anketë.

Përgjigjet e juaja të sinqerta, do të na mundësojnë që të përmirësojmë kualitetin e

Emri dhe Mbiemri: Click or tap here to enter text.

Vendbanimi: Gjilan Kamenicë Viti

Kategoria: Amvisëri Biznes Institucion

PYETËSORI

1. A posedoni kontratë për shërbimet e ujit?

Po Jo

2. A keni ujëmatës të instaluar?

Po Jo

3. A ju lexohet ujëmatësi rregullisht çdo muaj?

Po Jo

3.1. Nëse jo, sa shpesh ju lexohet?

Click or tap here to enter text.

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

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

5. Si e bëni pagesën e faturave të ujit?

Në portoarka Në institucione mikrofinanciare

Tjetër Click or tap here to enter text.

6. Nëse do të kishit mundësi të pagesës online a do ta shfrytëzonit?

Po Jo Tjetër [Click or tap here to enter text.](#)

7. A keni furnizim të rregullt me ujë?

Po Jo Tjetër [Click or tap here to enter text.](#)

8. Çka mendoni për çmimet e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit?

Çmimet janë të duhura Çmimet janë të larta Çmimet janë të ulëta
 Tjetër [Click or tap here to enter text.](#)

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

Po Jo Tjetër [Click or tap here to enter text.](#)

10. A keni shtypje të mjaftueshme të ujit?

Po Jo Herë-herë

11. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e ujit?

Të kënaqur Të pakënaqur Cilësi e pranueshme
 Tjetër [Click or tap here to enter text.](#)

12. A keni dëgjuar se të drejtat tuaja janë të mbrojtura me kartën e konsumatorëve?

Po Jo Tjetër [Click or tap here to enter text.](#)

13. A e kurseni ujin?

Po Jo

13.1. Nëse po si?

[Click or tap here to enter text.](#)

14. A keni njohuri që K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. shpesh ka mungesë të ujit?

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

15. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?

Po Jo Tjetër Click or tap here to enter text.

16. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. për sanimin e prishjeve në rrjet?

Shumë të kënaqur Mesatarisht të kënaqur Aspak të kënaqur

Tjetër Click or tap here to enter text.

17. A e përdorni ujin e ujësjellësit për pije?

Po Jo Tjetër: Click or tap here to enter text.

18. Sa jeni të kënaqur me kohën e reagimit të K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. për sanimin e prishjeve në rrjet?

Shumë të kënaqur
 Mesatarisht të kënaqur

Aspak të kënaqur

Tjetër: _____

19. Në përgjithësi, sa jeni të kënaqur me shërbimet e K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.?

Shumë të kënaqur
 Të kënaqur
 As të kënaqur as të pakënaqur
 Të pakënaqur
 Shumë të pakënaqur

20. A keni paraqitur ndonjëherë ankesë apo kërkesë në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.?

Po Jo

21. Nëse po, si e vlerësoni trajtimin e ankesës/kërkesës suaj?

- Shumë i kënaqshëm
- I kënaqshëm
- I pakënaqshëm
- Shumë i pakënaqshëm
- Nuk kam paraqitur ankesë/kërkesë

22. Sa jeni të kënaqur me komunikimin dhe informimin e ofruar nga K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. (njoftime, sqarime, transparencë)?

- Shumë të kënaqur
- Të kënaqur
- Mesatarisht të kënaqur
- Të pakënaqur

23. Sa besim keni në K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. për ofrimin e shërbimeve cilësore dhe të qëndrueshme?

- Shumë besim
- Besim
- Pak besim
- Aspak besim

24. A mendoni se K.R.U. "Hidromorava" Sh.A. vepron në interes të konsumatorëve?

- Po
- Pjesërisht
- Jo
- Nuk kam mendim

25. Sugjerime apo rekomandime për përmirësimin e shërbimeve të K.R.U. "Hidromorava" Sh.A.:

Ju falënderojmë për kohën e ndarë për të plotësuar këtë pyetësor!