



WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE
ZYRA RREGULLATORE PËR UJË DHE MBETURINA
REGULATORNI URED ZA VODU I OTPAD

RAPORT

NGA HULUMTIMI PËR QËNDRIMET E KONSUMATORËVE
RRETH SHËRBIMEVE PUBLIKE PËR UJË DHE MBETURINA NË
KOSOVË

Prishtinë

dhjetor 2008

Pjesëmarrësit në projekt:

Afrim Lajçi, Udhëheqës i Projektit
Sylë Sylja, Koordinator i Projektit

Bashkëpunëtorë të Jashtëm:

Hulumtues në terren:

Rexhep Musliu, udhëheqës
Ibadete Ahmeti, udhëheqës
Blerta Ahmeti
Byrhan Bivolaku
Mevlude Musliu

Analiza e të dhënave dhe draftimi i raportit:

Petrit Tahiri

Përgatitur dhe Publikuar nga:

Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina

Prishtinë, 2008

Përmbajtja

1. Hyrje	4
2. Qëllimi	4
3. Metodologjia	5
4. Të dhënat demografike të respondentëve.....	5
5. Opinioni i qytetarëve lidhur me shërbimet publike në Kosovë.....	7
5.1. Sa kanë qasje qytetarët në shërbimet publike përkatëse?	7
5.2. Sa janë konsumatorët të kënaqur me shërbimet publike?	8
5.3. Si i konsiderojnë konsumatorët tarifat e shërbimeve publike?.....	10
5.4. Në ç`masë i paguajnë konsumatorët faturat për shërbimet publike?.....	11
6. Njohuritë e konsumatorëve për ZRRUM dhe për KKK	13
6.1. Njohuritë e konsumatorëve për Zyrën rregullatore për Ujë dhe Mbeturina	13
6.2. Njohuritë e konsumatorëve për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve.	13
7. Konkluzione dhe Rekomandime.....	14
Shtojca 1:.....	17
Të Dhënat Statistikore të Hulumtimit	17
Shtojca 2:.....	37
Formati i Pyetësorit.....	37

1. Hyrje

Kosova, edhe gati dhjetë vjet pas luftës, vazhdon të ketë vështirësi dhe sfida të mëdha në të gjitha sferat e jetës. Pa dyshim se këto sfida dhe vështirësi prekin të gjithë sektorët, veçanërisht ata sektorë të cilët ofrojnë shërbime për qytetarët. Sfidat e kompanive që merren me këta sektorë janë nga më të ndryshmet, që nga mungesa e burimeve bazë për zhvillimin e veprimtarisë, sigurimi i kualitetit të shërbimeve që u ofrohen qytetarëve, inkasimi i mjeteve, përmbushja e obligimeve të qytetarëve ndaj këtyre kompanive, e shumë vështirësi të tjera të cilat janë pengesë e zhvillimit të sektorëve të shërbimeve publike.

Me qëllim të sigurimit të shërbimeve kualitative, me çmime të arsyeshme, dhe me standarde të larta, në Kosovë janë themeluar disa autoritete të pavarura rregullatore. Një nga këto autoritete është Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturinave (ZRRUM) që ka përgjegjësi rregullimin e aktiviteteve të kompanive publike që ofrojnë shërbimet e ujësjellësit, kanalizimit dhe mbeturinave në Kosovë. Roli primar i ZRRUM është që të mbrojë interesat e konsumatorëve në kushtet e shërbimeve me karakter monopoli çfarë janë shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit dhe (aktualisht) shërbimet e mbeturinave.

ZRRUM, për tu njohur më mirë me opinionet dhe perceptimet e konsumatorëve rreth shërbimeve publike për ujë dhe mbeturina ka iniciuar një hulumtim të opinionit të konsumatorëve.

2. Qëllimi

Qëllimi i këtij hulumtimi është që ZRRUM dhe palët tjera të interesit të njoftohen me qëndrimet e konsumatorëve para së gjithash rreth shërbimeve publike të ujësjellësit dhe mbeturinave por edhe të shërbimeve tjera publike për të fituar një pasqyrë se si është raporti i këtyre shërbimeve me shërbimet tjera publike në aspektin e kënaqshmërisë së konsumatorëve. Poashtu, qëllim i hulumtimit është të fitohet një pasqyrë sa i përket shkallës së njohurisë që kanë konsumatorët për ekzistencën si dhe rolin dhe përgjegjësitë e ZRRUM si dhe për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve (KKK) të cilat i ka themeluar ZRRUM në 7 regjionet e Kosovës për ti adresuar brengat dhe ankesat e konsumatorëve lidhur me shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturinave në Kosovë.

Gjetjet nga ky hulumtim do të përdoren si udhërrëfyes për ndërmarrjen e veprimeve të cilat i adresojnë shqetësimet e konsumatorëve dhe përmirësojnë nivelin e shërbimeve dhe imazhin e ZRRUM si dhe kompanive publike që ofrojnë këto shërbime.

3. Metodologjia

Hulumtimi është kuantitativ, dhe është zhvilluar në tërë territorin e Kosovës. Janë intervistuar gjithësej 1200 respondentë. Në terren është shfrytëzuar mostra jo e rastit, mostra “top bore”. Ky lloj i mostrës është shfrytëzuar për identifikimin e vendeve ku do të zhvillohet hulumtimi. Hulumtimi është realizuar nga një grup hulumtuesish të cilët kanë qenë të monitoruar gjatë gjithë kohës. Në përbërje të ekipit që ka punuar në terren ka qenë një përfaqësues më kompetent në lidhje me këtë hulumtim (kjo ka ndihmuar që të kemi rezultate më të sakta nga terreni).

Hulumtimi është realizuar në periudhën kohore nëntor – dhjetor 2008.

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

4. Të dhënat demografike të respondentëve

Është tentuar maksimalisht që pjesë e këtij hulumtimi të jenë kryefamiljarët e ekonomive familjare, përkatësisht ata, në emër të të cilëve ofrohen shërbimet publike.

Në **Tabelën 1** është paraqitur përkatësia gjinore e respondentëve. Siç shihet nga tabela nga 1200 respondentë sa kanë marrë pjesë në hulumtim 60.2% e tyre, apo 722 kanë qenë të gjinisë mashkullore, ndërsa 478 sish apo 39.8 % të gjinisë femërore.

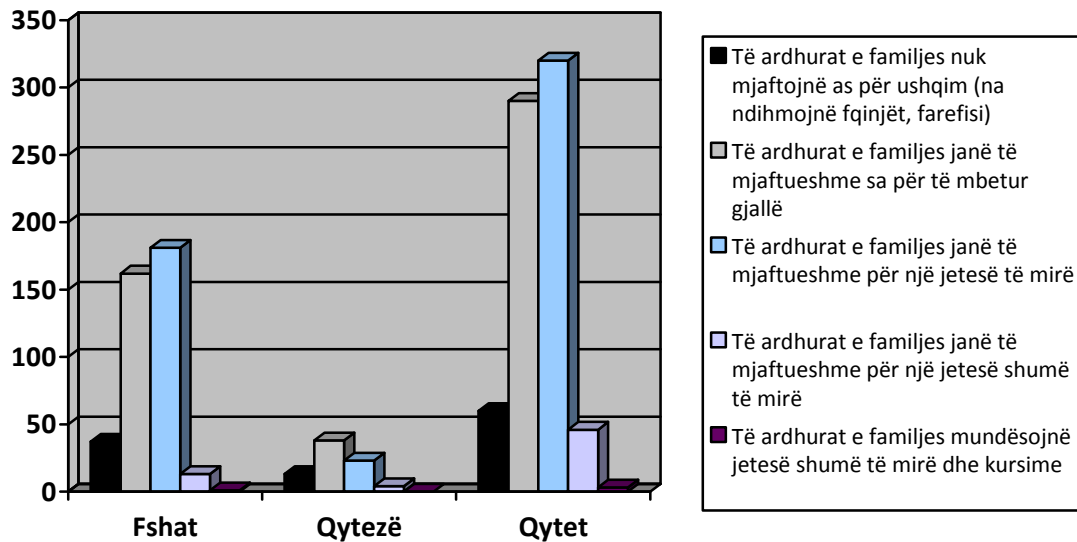
Tabela 1: Përkatësia gjinore e respondentëve

Gjinia	Numri i respondentëve	Përqindja
Mashkull	722	60.2%
Femër	478	39.8%

Në Tabelën 2 është dhënë pasqyra e respondentëve sa i përket llojit të vendbanimit.

Tabela 2: Lloji i vendbanimit

Vendbanimi	Numri i respondentëve	Përqindja
Fshat	398	33.2%
Qytezë	78	6.5%
Qytet	724	60.3%



Grafiku 1:
Vendbanimi dhe gjendja ekonomike e respondentëve

Në **Grafikun 1** gjendja ekonomike e respondentëve sipas llojit të vendbanimit. Siç mund të shihet, 13.2% të respondentëve kanë deklaruar se të ardhurat e tyre nuk mjaftojnë as për ushqim. Ky tregues është mjaft shqetësues dhe alarmues. Ky grafik gjithashtu na tregon se vendet rurale, përkatësisht fshatrat qëndrojnë më keq për sa i përket gjendjes ekonomike. Në anën tjetër, është sinjifikativ fakti se vetëm 4 nga 1200 respondent kanë thënë se të ardhurat e familjes mundësojnë jetesë shumë të mirë dhe mundësi për kursime.

Në fillim të këtij raporti u tha se Kosova po vazhdon të përballet me probleme dhe sfida të ndryshme. Në këtë aspekt një problem i tillë është niveli i arsimit të popullatës që është paraqitur në **Tabelën 3**. Këtu shihet niveli mjaft i ulët i edukimit të popullatës, dhe në veçanti i gjinisë femërore.

Tabela 3: Shkalla e arsimimit e respondentëve sipas gjinisë

Shkalla e arsimimit							
Gjinia	Pa shkollë	Shkollë fillore e papërfunduar	Shkollë fillore e të përfunduar	Shkollë e mesme	Shkollë e lartë ose fak. i papërfunduar	Fakultet	Master/Dr. Sc./Specialist
Mashkull	15	45	104	368	106	74	9
Femër	25	61	188	145	30	29	0

5. Opinioni i qytetarëve lidhur me shërbimet publike në Kosovë

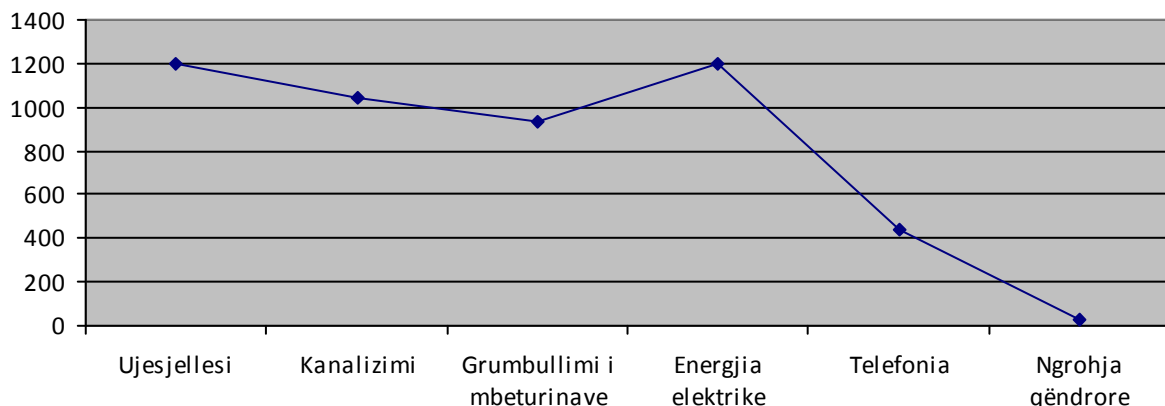
Në këtë sondazh objekt hulumtimi kanë qenë shërbimet publike të cilat ofrohen nga kompanitë publike siç janë: (i) furnizimi me ujë dhe kanalizimi, (ii) grumbullimi i mbeturinave, (iii) furnizimi me energji elektrike, (iv) telefonia fikse, dhe (v) ngrohja qendrore. Funksonimi i autoriteteve rregullatore konsiderohet të ndikojë që këto shërbime të jenë të një niveli më të lartë dhe të minimizohen efektet negative të monopolit që kanë kompanitë publike që ofrojnë këto shërbime. Megjithatë, zhvillimi dhe ngritja e cilësisë së këtyre shërbimeve mbetet edhe mëtutje një sfidë që kërkon angazhim dhe përkushtim të kompanive shërbyese si dhe një regjim efektiv rregullator i përcjellur me mbështetje institucionale nga të gjitha palët e interesit në Kosovë. Në veçanti, zgjerimi i shërbimeve në zonat rurale me qëllim të ngritjes së kualitetit të jetesës dhe mirëqenies së popullatës mbetet një fushë që kërkon një angazhim të koordinuar të insitucioneve relevante.

5.1. Sa kanë qasje qytetarët në shërbimet publike përkatëse?

Sa i përket shtrirjes së shërbimeve, ekziston një dallim i madh në mes të zonave rurale dhe atyre urbane. Në këtë plan, problemi është më i theksuar tek **shërbimet e ngrohjes qendrore (97.6%** e respondentëve nuk ka qasje në këtë shërbim) dhe **shërbimet e telefonisë fikse (63.2 %** e respondentëve nuk kanë qasje në këtë shërbim). Ndërkaq sa i takon shërbimeve të cilat i rregullon Zyra Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina, problemi më i madh paraqitet tek shkalla relativisht e lartë e pambulueshmërisë me **shërbime të grumbullimit të mbeturinave (22.3 %** e respondentëve nuk ka qasje) dhe tek **shërbimet e kanalizimit të ujërave të zeza (13.4 %** e respondentëve nuk ka qasje).

Në anën tjetër konsumatorët e intervistuar kanë mbulueshmëri të plotë me **shërbimet e energjisë elektrike (100%)** dhe poashtu një shkallë shumë të lartë të mbulueshmërisë me **shërbimet e ujësjellësit (99.7 %)**. Kjo në masë të madhe ka ndodhë për faktin se me rastin e përzgjedhjes së vendbanimeve për kryerjen e hulumtimit është tentuar të përfshihen ato vendbanime ku ofrohen shërbimet e ujësjellësit.

Në **grafikun 2** është paraqitur qasja e qytetarëve në shërbimet publike.



Grafiku 2: Shkalla e ofrimit të shërbimeve publike te qytetaret

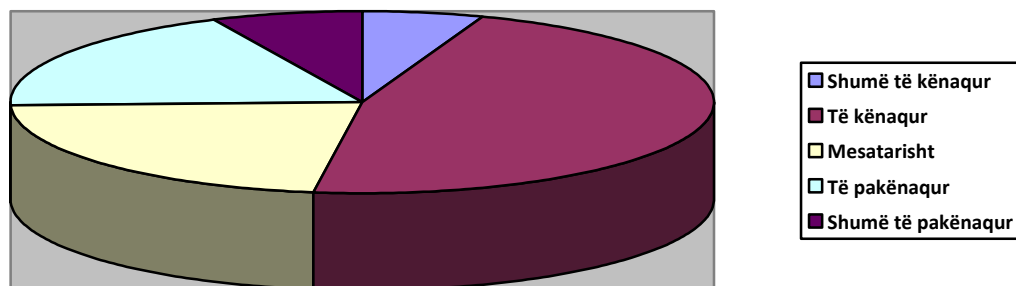
Edhe pse në grafikun e mësipërm shihet se shkalla e ofrimit të disa shërbimeve është në nivel të kënaqshëm, ky tregues nuk pasqyron kualitetin e këtyre shërbimeve.

5.2. Sa janë konsumatorët të kënaqur me shërbimet publike?

Prej 1200 respondentëve të përfshirë në hulumtim, një numër i tyre nuk janë përfitues të disa shërbimeve publike, prandaj këta respondent nuk janë përfshirë me analizën e rezultateve lidhur me atë se sa janë të kënaqur me këto shërbime.

Për secilin shërbim publik është dhënë numri i saktë i atyre që janë përfitues të këtyre shërbimeve:

a. Ujësjetllesi dhe kanalizimi – 1191 respondent të përfshirë

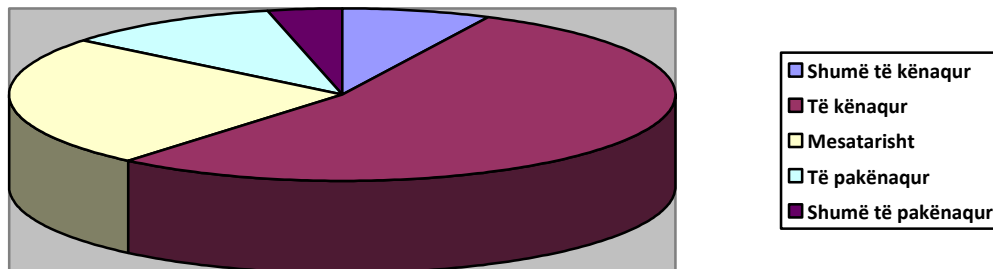


Grafiku 3.1:

Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimin e ujësjetllesit dhe kanalizimit

Nga **Grafiku 3** shihet se një numër mjaft i madh i qytetarëve nuk janë të kënaqur me këto shërbime. Kështu, **52.1%** e respondentëve kanë deklaruar se janë *shumë të kënaqur* ose *të kënaqur* me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit ndërkaq **25.4%** rezultojnë të jenë *të pakënaqur* ose *shumë të pakënaqur* me këto shërbime.

b. Grumbullimi i mbeturinave – 946 respodent të përfshirë

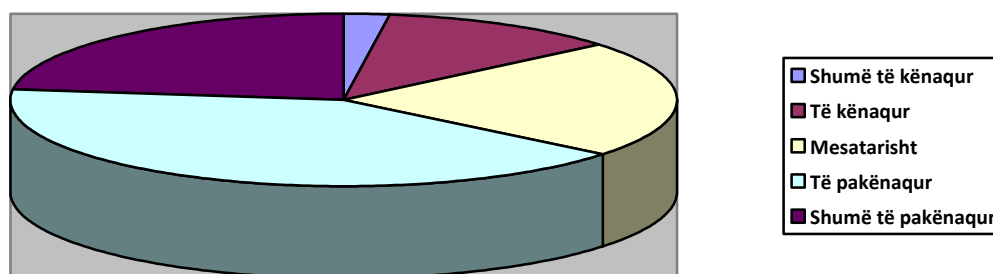


Grafiku 3.2:

Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimin e grumbullimit të mbeturinave

Nga hulumtimi i kryer rezulton se **61.2%** e respondentëve kanë deklaruar se janë *shumë të kënaqur* ose *të kënaqur* me shërbimet e grumbullimit të mbeturinave ndërkaq **14.3%** rezultojnë të jenë *të pakënaqur* ose *shumë të pakënaqur* me këto shërbime.

c. Furnizimi me energji elektrike – 1196 respodent të përfshirë



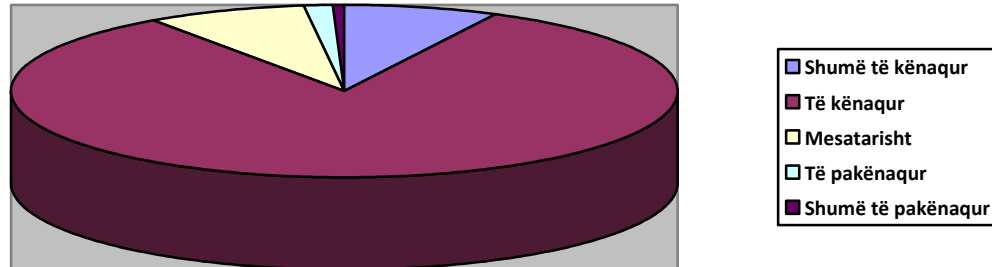
Grafiku 3.3:

Kënaqshmëria e konsumatorëve me shërbimin e furnizimit me energji elektrike

Përgjigjet e respondentëve lidhur me shërbimet e furnizimit me energji elektrike reflektojnë një shkallë të lartë të pakënaqësisë me këtë shërbim. Konkretisht, nga hulumtimi i kryer del se vetëm **13.96%** e respondentëve kanë deklaruar se janë *shumë të kënaqur* ose *të kënaqur* me shërbimet e furnizimit me enrgji elektrike ndërkaq **64.07%** rezultojnë të jenë *të pakënaqur* ose *shumë të pakënaqur* me këto shërbime. Sigurisht se situata e përgjithshme energjetike, si dhe ndaljet e shpeshta

të energjisë elektrike kanë bërë që pakënaqësia e qytetarëve për këtë shërbim të jetë mjaft e madhe.

d. Shërbimi i telefonisë – 438 respondent të përfshirë



Grafiku 3.4: Sa qytetarët janë të kënaqur me shërbimin e telefonisë

Për dallim prej disa shërbimeve tjera, me shërbimin e telefonisë qytetarët janë mjaft të kënaqur – 90.17% e respondentëve janë *shumë të kënaqur* ose *të kënaqur* me shërbimet e telefonisë ndërkaq vetëm **2.07%** rezultojnë të jenë *të pakënaqur* ose *shumë të pakënaqur* me këto shërbime. Duhet të theksohet se shtrirja e këtij shërbimi në zonat rurale thuhet mungon totalisht.

Dhe në fund sa i përket **ngrohjes qendrore 50%** e respondentëve janë *shumë të kënaqur* ose *të kënaqur*, ndërkaq vetëm **34.17%** rezultojnë të jenë *të pakënaqur* ose *shumë të pakënaqur* me këtë shërbim.

Nga hulumtimi del se konsumatorët janë më së shumti të kënaqur me shërbimet e telefonisë (mbi 90% e konsumatorëve janë 'shumë të kënaqur' ose 'të kënaqur' me këtë shërbim). Në vendin e dytë qëndrojnë shërbimet e grumbullimit të mbeturinave (61.2 % e respondentëve kanë deklaruar të jenë 'shumë të kënaqur' ose 'të kënaqur' me këtë shërbim) dhe pas tyre vijnë shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit (mbi 52% të respondentëve rezultojnë të jenë 'shumë të kënaqur' ose të kënaqur' me këtë shërbim). Shkalla më e lartë e pakënaqësisë me nivelin e shërbimeve është konstatuar për shërbimet e energjisë elektrike ku vetëm 13 % të respondentëve janë 'shumë të kënaqur' ose të 'kënaqur' me nivelin e këtij shërbimi.

5.3. Si i konsiderojnë konsumatorët tarifat e shërbimeve publike?

Tërthorazi u tha edhe më herët, megjithatë, duhet patjetër të ritheksohet se hulumtimi ka konfirmuar se gjendja ekonomike e cila mbretëron në Kosovë është sipas qytetarëve një arsye mjaft e fortë përse i përket kryerjes së obligimeve ndaj ofruesve të shërbimeve

publike. Në **Tabelën 1.4** është paraqitur në mënyrë të detajuar se çka mendojnë qytetarët rreth tarifave të shërbimeve publike.

Në paraqitjet grafike më lart u pa se ka pakënaqësi rreth ofrimit të shërbimeve publike, edhe pse nuk është thënë në mënyrë eksplicite, nga prurjet e këtyre dy pyetjeve mund të konsiderohet se një ndër shkaqet e kësaj pakënaqësie, janë pikërisht tarifat e larta të disa prej këtyre shërbimeve. Veçanërisht duhet cekur se shumica absolute e respondentëve janë deklaruar se tarifat e energjisë elektrike janë shumë të larta, përkatësisht të larta (92.2%). Kështu, 44.3% kanë deklaruar se çmimet e nergjisë elektrike janë shumë të larta, ndërsa 47.9% janë shprehur se çmimet janë të larta. Ndërsa vetëm 0.2% janë shprehur se këto çmime janë te ulëta, gjegjësisht të arsyeshme.

Tabela 4: Si i konsiderojnë konsumatorët tarifat e shërbimeve publike

	Ujësjiellësi dhe kanalizimi (1191 respon.)	Grumbullimi i mbeturinave (930 respon.)	Ennergjia elektrike (1200 respon.)	Telefonia (439 respon.)
Shumë të larta	4.53%	1.72%	44.33%	5.69%
Të larta	48.44%	28.49%	47.91%	32.57%
Të përballuesh.	44.84%	66.77%	6.91%	58.54%
Të ulëta	1.59%	2.04%	0.16%	3.18%
Nuk e di	0.59%	0.97%	0.66%	/

Nga Tabela 4 mund të shihet se më tepër se gjysma e konsumatorëve të intervistuar mendojnë se për shërbimet e ujësjiellësit dhe kanalizimit (53%) dhe në veçanti shërbimet e furnizimit me energji elektrike (mbi 92%) tarifat janë 'shumë të larta' ose 'të larta'. Në anën tjetër si shërbime që në masë të madhe konsiderohen të kenë tarifa 'të përballueshme' apo 'të ulëta' janë shërbimet e grumbullimit të mbeturinave (afër 69%) dhe shërbimet e telefonisë (rreth 62%).

5.4. Në ç`masë i paguajnë konsumatorët faturat për shërbimet publike?

Prurjet e këtij hulumtimi japin një pasqyrë që në masë të madhe reflekton situatën sociale të popullatës së Kosovës, dhe në masë më të vogël pasqyrojnë nivelin e kënaqshmërisë me cilësinë e shërbimeve (edhe pse në formë të përgjithshme niveli i kënaqshmërisë korrespondon me shkallën e deklaruar të pagesës së faturave për shërbimet përkatëse publike).

Nga analizimi i përgjigjeve të respondentëve për të gjitha shërbimet publike që kanë qenë pjesë e këtij hulumtimi, del se mbi 50% të tyre i paguajnë faturat rregullisht.

Tabela 5: Pagesa e shërbimeve publike

	Ujësjetillësi e Kanalizimi	Grumbullimi i Mbeturinave	Energjia Elektrike	Telefonia	Ngrohja Qendrore
Rregullisht	62.8 %	64.6 %	50.9%	93.8 %	47.2 %
Kohëpaskohe	29.8%	25.0 %	39.1 %	5.3 %	23.5%
Asnjëherë	7.4 %	10.4 %	10.0 %	0.9 %	29.4 %
Numri i respondentëve që u ofrohet shërbimi	1196	948	1200	437	34

Prurjet e hulumtimit rezultojnë se pagesa e rregullt e faturave për shërbimet e marra në masë të madhe reflekton kënaqshmërinë e konsumatorëve me nivelin e shërbimeve të ofruara dhe në masë më të vogël lartësinë ose përbalueshmërinë e tarifave për shërbimet respektive. Kështu numri më i madh i respondentëve që janë përgjigjur se paguajnë faturat ‘rregullisht’ është në rastin e shërbimeve të telefonisë (93.8%), ndërkaq numri më i vogël i respondentëve që paguajnë ‘rregullisht’ është për shërbimet e ngrohjes qendrore (47.2 %) dhe shërbimet e energjisë elektrike (50.9 %). Sa i përket shërbimeve që i rregullon ZRRUM, shërbimet e grumbullimit të mbeturinave rezultojnë se paguhen ‘rregullisht’ nga 64.6 të konsumatorëve, ndërkaq shërbimet e ujësjetillësit dhe kanalizimit nga 62.8 % e konsumatorëve.

Rezultatet e hulumtimit duhet të vështrohen edhe nga këndvështrimi i mostrës reprezentative (që është më e plotë për shërbimet e energjisë elektrike dhe ato të ujësjetillësit dhe më pak reprezentative të shërbimeve tjera), pastaj nga sinqeriteti i përgjigjeve (të dhënat për shkallën e arkëtimit të faturave për shërbimet e ujësjetillësit dhe mbeturinave nuk korrespondojnë plotësisht me rezultatet e hulumtimit), si dhe nga këndvështrimi i mekanizmave zbatues që kanë kompanitë përkatëse për realizimin e pagesës (PTK është në pozitën më të favorshme në këtë plan, ndërkaq kompanitë që ofrojnë shërbimet e grumbullimit të mbeturinave në pozitën më të disfavourshme).

Sa i përket arësive për mospagesë të shërbimeve të ujësjetillësit dhe mbeturinave, pjesa më e madhe e respondentëve (61.3%) kanë deklaruar se arsye për mospagesë është mungesa e mjeteve financiare. Pakënaqësia me shërbimet e ofruara është deklaruar si arsye për mospagesë në 28.5% të rasteve, ndërkaq mos-dërgimi i rregullt të faturave është deklaruar si arsye për mospagesë në 5.2% të rasteve.

6. Njohuritë e konsumatorëve për ZRRUM dhe për KKK

6.1. Njohuritë e konsumatorëve për Zyrën Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina

Pyetja rreth njohurisë së qytetarëve për Zyrën Rregullatore për Ujë dhe Mbeturina (ZRRUM) nxjerr në pah një çështje tjetër me rëndësi për këtë rregullator dhe për rregullatorët tjerë që funksionojnë në Kosovë, e që është njohuria e paktë që kanë qytetarët për ekzistencën dhe funksionin e këtyre rregullatorëve.

Shumica e konsumatorëve nuk kanë njohuri për ekzistencën dhe në veçanti për rolin dhe funksionin e ZRRUM. Vetëm 19.8 % të konsumatorëve kanë njohuri se ekziston ZRRUM, ndërsaq për rolin dhe funksionin e ZRRUM vetëm 7.2% të respondentëve janë deklaruar se kanë njohuri të mira.

6.2. Njohuritë e konsumatorëve për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve

Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve (KKK) janë trupa të themeluar nga ZRRUM në bazë të ligjit. Këto komisione janë themeluar në 7 regjionet e Kosovës ku i operojnë dhe i ofrojnë shërbimet e veta kompanitë regjionale të ujësjellësit dhe ato të mbeturinave. Në përbërje të KKK-ve marrin pjesë nga 2 përfaqësues të komunave përkatëse që gravitojnë në regjionin respektiv. Funkzioni kryesor i KKK-ve është adresimi i problemeve të konsumatorëve lidhur me shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturinave dhe zgjidhja e ankesave të cilat nuk janë zgjidhur në mënyrë të duhur dhe të kënaqshme nga ana e kompanive regjionale të ujësjellësit dhe mbeturinave.

Sipas hulumtimit, numri i konsumatorëve që kanë njohuri për ekzistencën e KKK-ve është edhe më i vogël se sa për ZRRUM. Kështu, përqindja e atyre që kanë dëgjuar për KKK-të është 7.5%, përkatësisht **vetëm 6.9% prej konsumatorëve të intervistuar kanë njohuri të mira për rolin dhe funksionin e KKK-ve.**

Një çështje tjetër që lidhet me KKK-të dhe që është trajtuar me këtë hulumtim është adresimi i ankesave nga konsumatorët tek KKK-të. Rezultatet e hulumtimit tregojnë se **vetëm 4.9% të konsumatorëve kanë adresuar së paku 1 herë ankesë tek KKK.** Arësyet për një numër kaq të vogël të konsumatorëve të cilët kanë adresuar ankesa tek KKK-të mund të jenë: (i) shkalla e ulët e njohurisë për ekzistencën dhe rolin e KKK-ve, dhe (ii) ndoshta mosbesimi në se ankesat e tyre do të adresohen dhe zgjidhen drejtë nga KKK.

Sa i përket përvojave konkrete të konsumatorëve lidhur me trajtimin dhe zgjidhjen e ankesave të tyre nga KKK-të, 50% të respondentëve kanë deklaruar se mendojnë që akesa e tyre nuk është zgjidhur në mënyrë të drejtë nga KKK-të.

Në përgjithësi, rezultatet e hulumtimit tregojnë për një shkallë shumë të ulët të njohurive të konsumatorëve me ekzistencën si dhe për rolin dhe funksionin e KKK-ve. Poashtu, hulumtimi ka vënë në pah se përqindja e konsumatorëve që kanë shfrytëzuar mundësinë për tu ankuar tek KKK-të është shumë e vogël (4.9%).

Rezultatet e hulumtimit kanë konfirmuar perceptimet e ZRRUM se shkalla e njohurisë së konsumatorëve për ekzistencën dhe rolin e KKK-ve është shumë e ulët. Kjo imponon nevojën për zbatimin konsekuent nga ana e ZRRUM të një fushate të strukturuar të informimit të publikut për ekzistencën, rolin dhe funksionin e KKK-ve. Kjo do të kontribuonte në ngritjen e profilit të KKK-ve si dhe në ofrimin e mundësive shtesë për konsumatorët që ti adresojnë shqetësimet e tyre lidhur me shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturinave.

7. Konkluzione dhe Rekomandime

Prurjet e këtij hulumtimi mund të jenë një udhërrëfyes i mirë për ndërmarrjen e veprimeve specifike dhe të koordinuara me qëllim të adresimit të pakënaqësive të konsumatorëve për shërbimet e ujësjellësit, kanalizimit dhe grumbullimit të mbeturinave. Poashtu rezultatet e hulumtimit kanë demonstruar se si qëndrojnë shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturinave në raport me shërbimet tjera publike në opinionin e konsumatorëve.

Disa prej konkluzioneve që mund të nxirren nga ky hulumtim janë;

- **Përfshirja me shërbime:** Furnizimi me energji (me 100% shtrirje) dhe furnizimi me ujë (97.6%) janë shërbimet me të cilat janë të përfshirë më së shumti popullata. Ndërkaq ngrohja qendrore (me vetëm 2.4%) dhe telefonia fikse (me 36.8%) janë shërbimet me përfshirje më të ulët të popullatës. Shërbimet e mbeturinave (me 77.7%) dhe shërbimet e kanalizimit (me 86.6%) janë shërbime me përfshirje mjaft të lartë të popullatës.
- **Kënaqshmëria me shërbime:** Prej shërbimeve publike të trajtuara me këtë hulumtim, konsumatorët janë ***më së shumti të kënaqur*** me shërbimet e ***telefonisë fikse (mbi 90%)***, ndërkaq janë ***më së paku të kënaqur me shërbimet e furnizimit me energji elektrike (nën 14%)***. Sa i takon shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit si dhe shërbimeve të mbeturinave, shërbime këto që i rregullon ZRRUM, mbi 50% të konsumatorëve janë deklaruar se janë të kënaqur me këto shërbime (mbeturinat mbi 61% dhe ujësjellësi 52%).
- **Lartësia e tarifave:** Perceptimi i konsumatorëve lidhur me lartësinë e tarifave për shërbimet publike demonstroi se mbi ***92%*** e tyre i konsiderojnë tarifat e furnizimit me energji elektrike si ***të larta*** ose ***shumë të larta***. Në anën tjetër,

shërbimet e grumbullimit të mbeturinave konsiderohen si shërbime që kanë tarifatat më të përballueshme, respektivisht, vetëm 30% të konsumatorëve të intervistuar i konsiderojnë tarifatat për këtë shërbim si *të larta* ose *shumë të larta*. Sa i përket shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit më shumë se gjysma e konsumatorëve të intervistuar (mbi 52%) i konsiderojnë tarifatat për këto shërbime si *të larta* ose *shumë të larta*.

- **Pagesa e shërbimeve publike:** Përgjigjet e konsumatorëve lidhur me pagesën e shërbimeve publike në masë të madhe reflektojnë kënaqshmërinë e tyre me nivelin e shërbimeve si dhe përballueshmërinë e deklaruar të tarifave të shërbimit. Kështu, numri më i madh i respondentëve është deklaruar se i paguan rregullisht shërbimet e telefonisë fikse (rreth 94%). Në ekstremin tjetër janë shërbimet e furnizimit me energji elektrike; rreth 51% të konsumatorëve kanë deklaruar se i paguan rregullisht faturat e KEK-ut. Shërbimet e ujësjellësit (me 62.8%) dhe shërbimet e mbeturinave (me 64.6%) qëndrojnë mjaft afër në deklaratimet e qytetarëve lidhur me rregullshmërinë e pagesës së tyre.
- **Njohuritë e konsumatorëve për ZRRUM:** nga hulumtimi rezulton se një numër shumë i vogël i konsumatorëve (rreth 20%) ka njohuri për ekzistencën e ZRRUM. Ndërkaq numri i atyre që kanë njohuri të qarta për rolin dhe funksionin e ZRRUM është edhe më i vogël (rreth 7%).
- **Njohuritë e konsumatorëve për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve:** Ashtu siq edhe ka supozuar ZRRUM, njohuritë e konsumatorëve për ekzistencën e KKK-ve janë shumë të vogla – vetëm 7.0% të konsumatorëve kanë deklaruar se kanë njohuri për rolin dhe funksionin e KKK-ve.

Konsumatorët përmes participimit në këtë hulumtim kanë treguar gatishmërinë e tyre që në një mënyrë të kontribuojnë që kjo gjendje të ndërrohet në aspekt pozitiv. Mbetet shqetësues fakti se ekziston një shkallë e lartë e pakënaqësisë së konsumatorëve për nivelin e shërbimeve publike që kanë qenë objekt i trajtimit me këtë hulumtim. Poashtu një pjesë e konsiderueshme e qytetarëve nuk kanë qasje në shërbimet e caktuara publike, veçanti në shërbimet e mbeturinave dhe kanalizimit (hiq shërbimet e telefonisë dhe të ngrohjes qendrore që nuk janë në mandatin e ZRRUM). Prandaj, imponohet nevoja e zgjerimit të këtyre shërbimeve për të gjithë qytetarët e Kosovës, duke pasur parasysh rëndësinë e tyre për shëndetin publik dhe mirëqenien e popullatës. Natyrisht, zgjerimi i këtyre shërbimeve duhet të përcillet me ngritjen e cilësisë së shërbimeve, respektivisht arritjen dhe mbajtjen e standardeve të kërkuara të shërbimit.

Disa prej rekomandimeve specifike nga ky hulumtim që kërkojnë vëmendje të duhur dhe adresim adekuat, mund të përmblihen në sa vijon:

- Sensibilizimi i opinionit për ekzistimin e ZRRUM dhe Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve (KKK). Sigurisht që aktivitetet në formë të fushatave për ngritjen e vetdijes së konsumatorëve për ZRRUM, KKK, si dhe të drejtat dhe obligimet e konsumatorëve në raport me shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturinave janë të domosdoshme.

- Është e nevojshme që të ngritet niveli i mbikqyrjes së kompanive publike të ujësjellësit dhe mbeturinave në lidhje me cilësinë e shërbimeve ndaj konsumatorëve për tu siguruar se ato ofrojnë standard të mirë të shërbimit në pajtim me obligimet e tyre ligjore të përcatuara me kornizën rregullatore. Kjo për faktin se në shumë raste, konsumatorët kanë deklaruar se vonesa e dërgimit të faturave, apo figurimi i borxhit paraprak në faturë, ndikon negativisht në përmbushjen e obligimeve të qytetarëve ndaj kompanive përkatëse.
- Duhet që të krijohen politika dhe strategji për zgjerimin e shtrirjes së këtyre shërbimeve në të gjithë vendbanimet. Kjo veçanërisht vlen për shërbimin e kanalizimit dhe atë të grumbullimit të mbeturinave. Një hap i tillë përpos ngritjes së kualitetit të jetesës dhe ruajtjes së shëndetit publik do të kishte rëndësi fundamentale edhe në ruajtjen e mjedisit.

***Shtojca 1:
Të Dhënat Statistikore të Hulumtimit***

Gjinia

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Mashkull	722	60.2	60.2	60.2
	Femër	478	39.8	39.8	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

Mosha

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid		2	.2	.2	.2
	18	4	.3	.3	.5
	19	15	1.3	1.3	1.8
	20	23	1.9	1.9	3.7
	21	8	.7	.7	4.3
	22	21	1.8	1.8	6.1
	23	11	.9	.9	7.0
	24	20	1.7	1.7	8.7
	25	14	1.2	1.2	9.8
	26	13	1.1	1.1	10.9
	27	18	1.5	1.5	12.4
	28	33	2.8	2.8	15.2
	29	22	1.8	1.8	17.0
	30	32	2.7	2.7	19.7
	31	21	1.8	1.8	21.4
	32	36	3.0	3.0	24.4
	33	26	2.2	2.2	26.6
	34	23	1.9	1.9	28.5
	35	27	2.3	2.3	30.8
	36	29	2.4	2.4	33.2
	37	32	2.7	2.7	35.8
	38	24	2.0	2.0	37.8
	39	24	2.0	2.0	39.8
	40	52	4.3	4.3	44.2
	41	29	2.4	2.4	46.6
	42	32	2.7	2.7	49.3
	43	32	2.7	2.7	51.9
	44	23	1.9	1.9	53.8
	45	37	3.1	3.1	56.9
	46	23	1.9	1.9	58.8
	47	26	2.2	2.2	61.0
	48	19	1.6	1.6	62.6
	49	15	1.3	1.3	63.8
	50	39	3.3	3.3	67.1
	51	23	1.9	1.9	69.0

52	27	2.3	2.3	71.3
53	27	2.3	2.3	73.5
54	18	1.5	1.5	75.0
55	18	1.5	1.5	76.5
56	21	1.8	1.8	78.3
57	17	1.4	1.4	79.7
58	18	1.5	1.5	81.2
59	15	1.3	1.3	82.4
60	26	2.2	2.2	84.6
61	11	.9	.9	85.5
62	13	1.1	1.1	86.6
63	22	1.8	1.8	88.4
64	10	.8	.8	89.3
65	24	2.0	2.0	91.3
66	7	.6	.6	91.8
67	8	.7	.7	92.5
68	7	.6	.6	93.1
69	11	.9	.9	94.0
70	14	1.2	1.2	95.2
71	4	.3	.3	95.5
72	14	1.2	1.2	96.7
73	10	.8	.8	97.5
74	4	.3	.3	97.8
75	11	.9	.9	98.8
76	2	.2	.2	98.9
77	1	.1	.1	99.0
78	5	.4	.4	99.4
79	2	.2	.2	99.6
80	2	.2	.2	99.8
81	1	.1	.1	99.8
82	1	.1	.1	99.9
84	1	.1	.1	100.0
Total	1200	100.0	100.0	

Tipi i vendbanimit

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Fshat	398	33.2	33.2	33.2
	Qytezë	78	6.5	6.5	39.7
	Qytet	724	60.3	60.3	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

Shkalla e arsimimit

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Pa shkollë	40	3.3	3.3	3.3
	Shkollë tetëvjeçare të papërfunduar	106	8.8	8.8	12.2
	Shkollë tetëvjeçare të përfunduar	292	24.3	24.4	36.5
	Shkollë e mesme	513	42.8	42.8	79.3
	Shkollë e lartë ose fakulteti i papërfunduar	136	11.3	11.3	90.7
	Fakultet	103	8.6	8.6	99.2
	Master/Doktor shkence/Specialist	9	.8	.8	100.0
	Total	1199	99.9	100.0	
Missing	System	1	.1		
Total		1200	100.0		

Statusi social

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	I/e papunësuar kërkon punë	254	21.2	21.2	21.2
	I/e papunësuar nuk kërkon punë	96	8.0	8.0	29.2
	I/e punësuar në sektorin publik	198	16.5	16.5	45.7
	I/e punësuar në sektorin privat	118	9.8	9.8	55.5
	I/e vetëpunësuar / biznes privat	60	5.0	5.0	60.5
	I punësuar kohe pas kohe	9	.8	.8	61.3
	Bujk	3	.3	.3	61.5
	Pensionist/e	122	10.2	10.2	71.7
	Shtëpiake	304	25.3	25.3	97.0
	Student/e	36	3.0	3.0	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

Statusi martesor

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	I/e pamartuar	142	11.8	11.8	11.8
	I/e e martuar	961	80.1	80.1	91.9
	I/e ndarë	2	.2	.2	92.1
	I/e ve	95	7.9	7.9	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

Si e vlerësoni gjendjen ekonomike të familjes suaj?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Të ardhurat e familjes nuk mjaftojnë as për ushqim (na ndihmojnë fqinjët, farefisi)	110	9.2	9.2	9.2
	Të ardhurat e familjes janë të mjaftueshme sa për të mbetur gjallë	490	40.8	40.9	50.0
	Të ardhurat e familjes janë të mjaftueshme për një jetesë të mirë	524	43.7	43.7	93.7
	Të ardhurat e familjes janë të mjaftueshme për një jetesë shumë të mirë	63	5.3	5.3	99.0
	Të ardhurat e familjes mundësojnë jetesë shumë të mirë dhe kursime	4	.3	.3	99.3
	Refuzon / pp	8	.7	.7	100.0
	Total	1199	99.9	100.0	
Missing	System	1	.1		
Total		1200	100.0		

Cilat shërbime ju ofrohen prej kompanive publike?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Ujësjellësi	1196	99.7	100.0	100.0
Missing	System	4	.3		
Total		1200	100.0		

Cilat shërbime ju ofrohen prej kompanive publike?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Kanalizimi	1039	86.6	100.0	100.0
Missing	System	161	13.4		
Total		1200	100.0		

Cilat shërbime ju ofrohen prej kompanive publike?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Grumbullimi i mbeturinave	932	77.7	100.0	100.0
Missing	System	268	22.3		
Total		1200	100.0		

Cilat shërbime ju ofrohen prej kompanive publike?

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid Furnizimi me energji elektrike	1200	100.0	100.0	100.0

Cilat shërbime ju ofrohen prej kompanive publike?

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid Telefonia	442	36.8	100.0	100.0
Missing System	758	63.2		
Total	1200	100.0		

Cilat shërbime ju ofrohen prej kompanive publike?

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid Ngrohje qendrore	29	2.4	100.0	100.0
Missing System	1171	97.6		
Total	1200	100.0		

Sa jeni të kënaqur me shërbimet publike që iu ofrohen - ujësjellësi dhe kanalizimi?

a) Tabela ku përfshihen te gjithë respondentët

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid Shumë të kënaqur	66	5.5	5.5	5.5
Të kënaqur	555	46.3	46.3	51.8
Mesatarisht	267	22.3	22.3	74.0
Të pa kënaqur	219	18.3	18.3	92.3
Shumë të pa kënaqur	84	7.0	7.0	99.3
Nuk më ofrohet ky shërbim	6	.5	.5	99.8
Nuk e di	3	.3	.3	100.0
Total	1200	100.0	100.0	

b) Tabela ku përfshihen vetem respondentet që janë përfitues të këtij shërbimi

	Frekuenca	Përqindja
Valid Shumë të kënaqur	66	5.54
Të kënaqur	555	46.6
Mesatarisht	267	22.42
Të pa kënaqur	219	18.38
Shumë të pa kënaqur	84	7.05
Total	1191	100.0

Sa jeni të kënaqur me shërbimet publike që iu ofrohen - Grumbullimi i mbeturinave?

a) Tabela ku përfshihen të gjithë responentët

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Shumë të kënaqur	69	5.8	5.8	5.8
	Të kënaqur	510	42.5	42.5	48.3
	Mesatarisht	232	19.3	19.3	67.6
	Të pa kënaqur	100	8.3	8.3	75.9
	Shumë të pa kënaqur	35	2.9	2.9	78.8
	Nuk më ofrohet ky shërbim	253	21.1	21.1	99.9
	Nuk e di	1	.1	.1	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

b) Tabela ku përfshihen vetëm responentet që janë përfitues të këtij shërbimi

		Frekuenca	Përqindja
Valid	Shumë të kënaqur	69	7.29
	Të kënaqur	510	53.91
	Mesatarisht	232	24.52
	Të pa kënaqur	100	10.57
	Shumë të pa kënaqur	35	3.7
	Total	946	100.0

Sa jeni të kënaqur me shërbimet publike që iu ofrohen - energjia elektrike?

a) Tabela ku përfshihen të gjithë responentet

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Shumë të kënaqur	25	2.1	2.1	2.1
	Të kënaqur	142	11.8	11.8	13.9
	Mesatarisht	262	21.8	21.8	35.8
	Të pa kënaqur	491	40.9	40.9	76.7
	Shumë të pa kënaqur	276	23.0	23.0	99.7
	Nuk e di	4	.3	.3	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

b) Tabela ku përfshihen vetëm responentet që janë përfitues të këtij shërbimi

		Frekuenca	Përqindja
Valid	Shumë të kënaqur	25	2.09
	Të kënaqur	142	11.87
	Mesatarisht	262	21.90
	Të pa kënaqur	491	41.05
	Shumë të pakënaqur	276	23.07
	Total	1196	100.0

Sa jeni të kënaqur me shërbimet publike që iu ofrohen nga kompanitë publike - Telefonia

a) Tabela ku përfshihen te gjithë responentet

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Shumë të kënaqur	33	2.8	2.8	2.8
	Të kënaqur	362	30.2	30.2	32.9
	Mesatarisht	34	2.8	2.8	35.8
	Të pa kënaqur	7	.6	.6	36.3
	Shumë të pa kënaqur	2	.2	.2	36.5
	Nuk më ofrohet ky shërbim	761	63.4	63.4	99.9
	Refuzon / pp	1	.1	.1	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

b) Tabela ku përfshihen vetëm responentet që janë përfitues të këtij shërbimi

		Frekuenca	Përqindja
Valid	Shumë të kënaqur	33	7.53
	Të kënaqur	362	82.64
	Mesatarisht	34	7.76
	Të pa kënaqur	7	1.60
	Shumë të pa kënaqur	2	0.45
	Total	438	100.0

Sa jeni të kënaqur me shërbimet publike që iu ofrohen - Ngrohja qendrore?

a) Tabela ku përfshihen te gjithë responentet

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Shumë të kënaqur	2	.2	.2	.2
	Të kënaqur	14	1.2	1.2	1.3
	Mesatarisht	5	.4	.4	1.8
	Të pa kënaqur	6	.5	.5	2.3
	Shumë të pa kënaqur	5	.4	.4	2.7
	Nuk më ofrohet ky shërbim	1167	97.3	97.3	99.9
	Refuzon / pp	1	.1	.1	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

b) Tabela ku përfshihen vetëm responentet që janë përfitues të këtij shërbimi

		Frekuenca	Përqindja
Valid	Shumë të kënaqur	2	6.25
	Të kënaqur	14	43.75
	Mesatarisht	5	15.62
	Të pa kënaqur	6	18.75
	Shumë të pa kënaqur	5	15.62
	Total	32	100.0

Çfarë është niveli i tarifave për shërbimet publike që iu ofrohen - Ujësjellësi dhe kanalizimi?

a) Tabela ku përfshihen te gjithë respondentet

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid Shumë të larta	54	4.5	4.5	4.5
Të larta	577	48.1	48.1	52.6
Të përballueshme	534	44.5	44.5	97.1
Të ulta	19	1.6	1.6	98.7
Nuk më ofrohet ky shërbim	8	.7	.7	99.3
Nuk e di	8	.7	.7	100.0
Total	1200	100.0	100.0	

b) Tabela ku përfshihen vetëm respondentët që janë përfitues të këtij shërbimi

	Frekuenca	Përqindja
Valid Shumë të larta	54	4.53
Të larta	577	48.44
Të përballueshme	534	44.84
Të ulta	19	1.59
Nuk e di	7	0.59
Total	1191	100.0

Çfarë është niveli i tarifave për shërbimet publike që iu ofrohen - Grumbullimi i mbeturinave?

a) Tabela ku përfshihen te gjithë respondentet

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid Shumë të larta	16	1.3	1.3	1.3
Të larta	265	22.1	22.1	23.4
Të përballueshme	621	51.8	51.8	75.2
Të ulta	19	1.6	1.6	76.8
Nuk më ofrohet ky shërbim	270	22.5	22.5	99.3
Nuk e di	9	.8	.8	100.0
Total	1200	100.0	100.0	

b) Tabela ku përfshihen vetëm respondentët që janë përfitues të këtij shërbimi

	Frekuenca	Përqindja
Valid Shumë të larta	16	1.72
Të larta	265	28.49
Të përballueshme	621	66.77
Të ulta	19	2.04
Nuk e di	9	0.97
Total	930	100.0

Çfarë është niveli i tarifave për shërbimet publike që iu ofrohen - Energjia elektrike?

a) Tabela ku përfshihen te gjithë respondentet

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid Shumë të larta	532	44.3	44.3	44.3
Të larta	575	47.9	47.9	92.3
Të përballueshme	83	6.9	6.9	99.2
Të ulta	2	.2	.2	99.3
Nuk e di	8	.7	.7	100.0
Total	1200	100.0	100.0	

b) Tabela ku përfshihen vetëm respondentët që janë përfitues të këtij shërbimi

	Frekuenca	Përqindja
Valid Shumë të larta	532	44.33
Të larta	575	47.91
Të përballueshme	83	6.91
Të ulta	2	0.16
Nuk e di	8	0.66
Total	1200	100.0

Çfarë është niveli i tarifave për shërbimet publike që iu ofrohen – Telefonia?

a) Tabela ku përfshihen te gjithë respondentet

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid Shumë të larta	25	2.1	2.1	2.1
Të larta	143	11.9	11.9	14.0
Të përballueshme	257	21.4	21.4	35.4
Të ulta	14	1.2	1.2	36.6
Nuk më ofrohet ky shërbim	761	63.4	63.4	100.0
Total	1200	100.0	100.0	

b) Tabela ku përfshihen vetëm respondentët që janë përfitues të këtij shërbimi

	Frekuenca	Përqindja
Valid Shumë të larta	25	5.69
Të larta	143	32.57
Të përballueshme	257	58.54
Të ulta	14	3.18
Total	439	100.0

Çfarë është niveli i tarifave për shërbimet publike që iu ofrohen - Ngrohja qendrore?

a) Tabela ku përfshihen te gjithë respondentët

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid Shumë të larta	7	.6	.6	.6
Të larta	17	1.4	1.4	2.0
Të përballueshme	6	.5	.5	2.5
Të ulta	5	.4	.4	2.9
Nuk më ofrohet ky shërbim	1162	96.8	96.8	99.8
Nuk e di	2	.2	.2	99.9
Refuzon / pp	1	.1	.1	100.0
Total	1200	100.0	100.0	

b) Tabela ku përfshihen vetëm respondentët që janë përfitues të këtij shërbimi

	Frekuenca	Përqindja
Valid Shumë të larta	7	18.92
Të larta	17	45.94
Të përballueshme	6	16.21
Të ulta	5	13.51
Nuk e di	2	5.41
Total	37	100.0

A i paguani shërbimet publike - Ujësjetës dhe kanalizim?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Rregullisht	751	62.6	62.8	62.8
	Kohë pah kohe	357	29.8	29.8	92.6
	Asnjëherë	88	7.3	7.3	99.7
	Nuk më ofrohet ky shërbim	4	.3	.3	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

A i paguani shërbimet publike - Grumbullimi i mbeturinave?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Rregullisht	612	51.0	64.6	51.0
	Kohë pah kohe	237	19.8	25.0	89.6
	Asnjëherë	99	8.3	10.4	90.0
	Nuk më ofrohet ky shërbim	252	21.0		
	Total	1200	100.0	100.0	100.0

A i paguani shërbimet publike - Energjia elektrike?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Rregullisht	611	50.9	50.9	50.9
	Kohë pah kohe	469	39.1	39.1	90.0
	Asnjëherë	120	10.0	10.0	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

A i paguani shërbimet publike – Telefonia?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Rregullisht	410	34.2	93.8	93.8
	Kohë pah kohe	23	1.9	5.3	99.1
	Asnjëherë	4	.3	0.9	100.0
	Nuk më ofrohet ky shërbim	763	63.6	63.6	
	Total	1200	100.0	100.0	100.0

A i paguani shërbimet publike - Ngrohja qendrore?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Rregullisht	16	1.3	47.06	47.06
	Kohë pah kohe	8	.7	23.53	70.59
	Asnjëherë	10	.8	29.41	100.0
	Nuk më ofrohet ky shërbim	1166	97.2	97.2	
	Total	1200	100.0	100.0	100.0

Cilat janë arsyet për mospagesën e shërbimeve të ujësjellësit, kanalizimit dhe mbeturinave?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Mund të mospaguaj pa pasur asnjë pasojë	3	.3	.6	.6
	Nuk jam i kënaqur me nivelin e shërbimit	148	12.3	28.5	29.0
	Nuk kam mundësi financiare për ti paguar	319	26.6	61.3	90.4
	Nuk më vijnë faturat rregullisht	27	2.3	5.2	95.6
	Diçka tjetër	21	1.8	4.0	99.6
	Refuzon /pp	2	.2	.4	100.0
	Total	520	43.3	100.0	
Missing	System	680	56.7		
	Total	1200	100.0		

A keni njohuri se ekziston Zyra Rregullatore e Ujit dhe mbeturinave?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Po	237	19.8	19.8	19.8
	Jo	963	80.3	80.3	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

Sa keni njohuri për rolin dhe përgjegjësitë e saj?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Shumë	17	1.4	7.2	7.2
	Deri diku	91	7.6	38.4	45.6
	Pak	97	8.1	40.9	86.5
	Aspak	17	1.4	7.2	93.7
	Nuk e di	15	1.3	6.3	100.0
	Total	237	19.8	100.0	
Missing	System	963	80.3		
	Total	1200	100.0		

A keni njohuri se ekzistojnë Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve për shërbime të ujësjetillësit dhe mbeturinave?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Po	90	7.5	7.5	7.5
	Jo	1096	91.3	91.4	98.9
	Nuk e di	5	.4	.4	99.3
	Refuzon /pp	8	.7	.7	100.0
	Total	1199	99.9	100.0	
Missing	System	1	.1		
Total		1200	100.0		

Sa keni njohuri për rolin dhe përgjegjësitë e tyre?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Shumë	6	.5	6.9	6.9
	Deri diku	43	3.6	49.4	56.3
	Pak	27	2.3	31.0	87.4
	Aspak	6	.5	6.9	94.3
	Nuk e di	5	.4	5.7	100.0
	Total	87	7.3	100.0	
Missing	System	1113	92.8		
Total		1200	100.0		

A keni adresuar ndonjëherë ankesë te Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Disa herë	30	2.5	2.5	2.5
	Një herë	17	1.4	1.4	3.9
	Anjëherë	1153	96.1	96.1	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

A mendoni se ankesa juaj është shqyrtuar në mënyrë të drejtë?

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Po	21	1.8	45.7	45.7
	Jo	23	1.9	50.0	95.7
	Nuk e di	2	.2	4.3	100.0
	Total	46	3.8	100.0	
Missing	System	1154	96.2		
Total		1200	100.0		

Pse mendoni se ankesa juaj nuk është shqyrtuar në mënyrë të drejtë?

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	1183	98.6	98.6	98.6
Nuk duan te punojne	1	.1	.1	98.7
Refuzon pergjigje	1	.1	.1	98.8
Sepse ende ballafaqohemi me te njeitin problem	1	.1	.1	98.8
Sepse gjendja nuk ka ndryshuar	1	.1	.1	98.9
Sepse gjendja nuk ka ndryshuar fare	8	.7	.7	99.6
Sepse jane te korruptuar	1	.1	.1	99.7
Sepse kerkojne para kesh	1	.1	.1	99.8
Sepse nuk me njohin ata mua	1	.1	.1	99.8
Uji i banoreve te ndertesave shfrytez. per autolarje	1	.1	.1	99.9
Vlera e faktures ka qene me e madhe se shpenzimet	1	.1	.1	100.0
Total	1200	100.0	100.0	

Komuna

	Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid Decan	30	2.5	2.5	2.5
Dragash	30	2.5	2.5	5.0
Drenas	30	2.5	2.5	7.5
Ferizaj	72	6.0	6.0	13.5
Fushe Kosove	30	2.5	2.5	16.0
Gjakove	72	6.0	6.0	22.0
Gjilan	72	6.0	6.0	28.0
Istog	36	3.0	3.0	31.0
Kacanik	36	3.0	3.0	34.0
Kamenice	36	3.0	3.0	37.0
Klinë e Begut	30	2.5	2.5	39.5
Lipjan	30	2.5	2.5	42.0
Malisheve	30	2.5	2.5	44.5
Mitrovice	60	5.0	5.0	49.5
Novoberd	24	2.0	2.0	51.5
Obilic	30	2.5	2.5	54.0
Peje	78	6.5	6.5	60.5
Podujeve	30	2.5	2.5	63.0
Prishtine	138	11.5	11.5	74.5
Prizren	78	6.5	6.5	81.0
Rahovec	36	3.0	3.0	84.0
Shtime	30	2.5	2.5	86.5
Skenderaj	36	3.0	3.0	89.5
Suhareke	36	3.0	3.0	92.5
Viti	36	3.0	3.0	95.5
Vushtrri	54	4.5	4.5	100.0
Total	1200	100.0	100.0	

Vendbanimi

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Babe	6	.5	.5	.5
	Banje	6	.5	.5	1.0
	Bardhosh	6	.5	.5	1.5
	Barileve	6	.5	.5	2.0
	Bec	6	.5	.5	2.5
	Berivojce	6	.5	.5	3.0
	Bregu i Diellit / Afrim Zhitia	6	.5	.5	3.5
	Bregu i Diellit / Rifat Burqevic	6	.5	.5	4.0
	Brezne	6	.5	.5	4.5
	Buqe	6	.5	.5	5.0
	Carabreg i eperm	6	.5	.5	5.5
	Carraleve	6	.5	.5	6.0
	Dardani	6	.5	.5	6.5
	Davidofc	6	.5	.5	7.0
	Doberlluge	6	.5	.5	7.5
	Dresnik	6	.5	.5	8.0
	Gadime e eperme	6	.5	.5	8.5
	Gadime e ulet	6	.5	.5	9.0
	Gjurakoc	6	.5	.5	9.5
	Gjurxhevik	6	.5	.5	10.0
	Gllobar	6	.5	.5	10.5
	Hajvali	6	.5	.5	11.0
	Hasan Remniku	6	.5	.5	11.5
	Izniq	6	.5	.5	12.0
	Katun i ri	6	.5	.5	12.5
	Kcic i madh	6	.5	.5	13.0
	Kline e eperme	6	.5	.5	13.5
	Kline e ulet	6	.5	.5	14.0
	Korishe	6	.5	.5	14.5
	Lagja Iliria	6	.5	.5	15.0
	Lakrishte	6	.5	.5	15.5
	Lismir	6	.5	.5	16.0
	Llashtice	6	.5	.5	16.5
	Lluke e eperme	6	.5	.5	17.0
	Lumishte	6	.5	.5	17.5
	Mazgit i eper	6	.5	.5	18.0
	Mirdite	6	.5	.5	18.5
	Mirushe	6	.5	.5	19.0
	Nakarade	6	.5	.5	19.5
	Nikadin	6	.5	.5	20.0
	Novoselle e begut	6	.5	.5	20.5
	Obilic i vjeter	6	.5	.5	21.0
	Orllovic	6	.5	.5	21.5

Osek Hile	6	.5	.5	22.0
Ozdrim	6	.5	.5	22.5
Perlepnice	6	.5	.5	23.0
Pestove	6	.5	.5	23.5
Petrove	6	.5	.5	24.0
Plave	6	.5	.5	24.5
Pleshine e ulet	6	.5	.5	25.0
Poklek	6	.5	.5	25.5
Prugovc	6	.5	.5	26.0
Qerim	6	.5	.5	26.5
Ramnishte	6	.5	.5	27.0
Ratkoc	6	.5	.5	27.5
Rr. 11 Marsi	6	.5	.5	28.0
Rr. 12 Prilli	6	.5	.5	28.5
Rr. 2 Korriku	6	.5	.5	29.0
Rr. 28 Nentori	10	.8	.8	29.8
Rr. Abdurrahman Gerguri	6	.5	.5	30.3
Rr. Abdyl Rama	6	.5	.5	30.8
Rr. Adem Jashari	30	2.5	2.5	33.3
Rr. Agim Bajrami	6	.5	.5	33.8
Rr. Agim Hajrizi	6	.5	.5	34.3
Rr. Ahmet Delia	5	.4	.4	34.8
Rr. Ali Ajeti	4	.3	.3	35.1
Rr. Ali Ibra	6	.5	.5	35.6
Rr. Ali Kelmendi	6	.5	.5	36.1
Rr. Ali Sokoli	6	.5	.5	36.6
Rr. Anton Cetta	12	1.0	1.0	37.6
Rr. Avdulla Tahiri	6	.5	.5	38.1
Rr. Bajram Curri	12	1.0	1.0	39.1
Rr. Bajram Kelmendi	12	1.0	1.0	40.1
Rr. Bekim Osmani	6	.5	.5	40.6
Rr. Beqir Musliu	6	.5	.5	41.1
Rr. Besnik Lajci	6	.5	.5	41.6
Rr. Besnik Restelica	2	.2	.2	41.8
Rr. Beteja e Llapushnikut	6	.5	.5	42.3
Rr. Bill Klinton	6	.5	.5	42.8
Rr. Brigada 123	6	.5	.5	43.3
Rr. Dede Xho Luli	1	.1	.1	43.3
Rr. Deshmoret e kombit	18	1.5	1.5	44.8
Rr. Deshmoret e Kombit	12	1.0	1.0	45.8
Rr. Deshmoret e lirise	6	.5	.5	46.3
Rr. Drenica	6	.5	.5	46.8
Rr. Drini i Bardhe	2	.2	.2	47.0
Rr. Durrresit	6	.5	.5	47.5
Rr. E Presheves	6	.5	.5	48.0
Rr. e Radeshes	6	.5	.5	48.5
Rr. Edit Durham	6	.5	.5	49.0

Rr. Elena Gjika	6	.5	.5	49.5
Rr. Elez Agushi	6	.5	.5	50.0
Rr. Enver Haradinaj	6	.5	.5	50.5
Rr. Ernest Koliqi	6	.5	.5	51.0
Rr. Faik Konica	6	.5	.5	51.5
Rr. Fatos Limani	6	.5	.5	52.0
Rr. Fehmi Lladrovci	6	.5	.5	52.5
Rr. Fehmi Preteni	6	.5	.5	53.0
Rr. Fitim Enver Duraku	6	.5	.5	53.5
Rr. Fitorja	6	.5	.5	54.0
Rr. Flaka e Janarit	6	.5	.5	54.5
Rr. Gj. K. Skenderbeu	12	1.0	1.0	55.5
Rr. Gjeral Hajda	12	1.0	1.0	56.5
Rr. Gjergj Fishta	6	.5	.5	57.0
Rr. Gjin Gazulli	6	.5	.5	57.5
Rr. Gjon Sereqi	6	.5	.5	58.0
Rr. Halil Halidemaj	6	.5	.5	58.5
Rr. Halim Ahmetaj	6	.5	.5	59.0
Rr. Halim Orana	5	.4	.4	59.4
Rr. Hasan Kabashi	6	.5	.5	59.9
Rr. Hasan Remniku	6	.5	.5	60.4
Rr. Hashim Hajdini	6	.5	.5	60.9
Rr. Hyzri Talla	1	.1	.1	61.0
Rr. Ilaz Kodra	6	.5	.5	61.5
Rr. Iliria	6	.5	.5	62.0
Rr. Isa Kastrati	6	.5	.5	62.5
Rr. Jusuf Gervalla	6	.5	.5	63.0
Rr. Kolonia e re	6	.5	.5	63.5
Rr. Kolonia e vjeter	12	1.0	1.0	64.5
Rr. Komandant Drini	6	.5	.5	65.0
Rr. Konferenca e Bujanit	6	.5	.5	65.5
Rr. Lidhja e Prizrenit	18	1.5	1.5	67.0
Rr. Madlin Olbright	6	.5	.5	67.5
Rr. Marin Barleti	6	.5	.5	68.0
Rr. Mentor Tolaj	6	.5	.5	68.5
Rr. Muhamet Gashi	6	.5	.5	69.0
Rr. Mulla Nura	6	.5	.5	69.5
Rr. Musli Ymeri	6	.5	.5	70.0
Rr. Myrvete Maksutaj	6	.5	.5	70.5
Rr. Nazim Gafurri	6	.5	.5	71.0
Rr. Nazim Kokollari	6	.5	.5	71.5
Rr. Nena Tereze	6	.5	.5	72.0
Rr. Nene Tereza	6	.5	.5	72.5
Rr. Njazi Bajraktari	6	.5	.5	73.0
Rr. Nysret Seharsaj	6	.5	.5	73.5
Rr. Pandeli Sotiri	6	.5	.5	74.0
Rr. Pashko Vasa	6	.5	.5	74.5

Rr. Qerqilli	6	.5	.5	75.0
Rr. Ramadan Peci	6	.5	.5	75.5
Rr. Remzi Durmishi	6	.5	.5	76.0
Rr. Rexhep Bislimi	6	.5	.5	76.5
Rr. Rexhep Krasniqi	6	.5	.5	77.0
Rr. Rinia	6	.5	.5	77.5
Rr. Sadik Rexhaj	6	.5	.5	78.0
Rr. Selim Berisha	6	.5	.5	78.5
Rr. Shaip Kamberi	6	.5	.5	79.0
Rr. Sheshi i deshmoreve	6	.5	.5	79.5
Rr. Sheshi Skenderbeu	6	.5	.5	80.0
Rr. Shpetim Robaj	6	.5	.5	80.5
Rr. Skender Beu	6	.5	.5	81.0
Rr. Skenderbeu	18	1.5	1.5	82.5
Rr. Smail Gorani	6	.5	.5	83.0
Rr. Uck	12	1.0	1.0	84.0
Rr. Vellezerit Caka	6	.5	.5	84.5
Rr. Vellezerit Draga	6	.5	.5	85.0
Rr. Wesley Clark	6	.5	.5	85.5
Rr. William Walker	12	1.0	1.0	86.5
Rr. Xheme Gostivari	6	.5	.5	87.0
Rr. Xhevat Ajvazi	6	.5	.5	87.5
Rr. Ymer Prizreni	6	.5	.5	88.0
Rr. Zahir Pajaziti	12	1.0	1.0	89.0
Runjeve	6	.5	.5	89.5
Savrove	6	.5	.5	90.0
Sfeqel	6	.5	.5	90.5
Shajkofc	6	.5	.5	91.0
Sheshi Adem Jashari	6	.5	.5	91.5
Shipol	6	.5	.5	92.0
Shiroke	6	.5	.5	92.5
Skivjan	6	.5	.5	93.0
Sopi	6	.5	.5	93.5
Trebovic	6	.5	.5	94.0
Tuneli i pare	6	.5	.5	94.5
Ulpiana12/10	6	.5	.5	95.0
Velekince e re	6	.5	.5	95.5
Vitomirice	6	.5	.5	96.0
Vlashnje	6	.5	.5	96.5
Vllasali	6	.5	.5	97.0
Vranidoll	6	.5	.5	97.5
Vrelle	6	.5	.5	98.0
Xerxe	6	.5	.5	98.5
Xërxë	6	.5	.5	99.0
Zaskok	6	.5	.5	99.5
Zhur	6	.5	.5	100.0
Total	1200	100.0	100.0	

Anketuesi

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	Blerta Ahmeti	254	21.2	21.2	21.2
	Byrhan Bivolaku	225	18.8	18.8	39.9
	Ibadete Ahmeti	360	30.0	30.0	69.9
	Mevlude Musliu	46	3.8	3.8	73.8
	Rexhep Musliu	315	26.3	26.3	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

Data e anketimit

		Frekuenca	Përqindja	Përqindja valide	Përqindja kumulative
Valid	01.12.2008	36	3.0	3.0	3.0
	02.12.2008	54	4.5	4.5	7.5
	03.12.2008	36	3.0	3.0	10.5
	04.12.2008	42	3.5	3.5	14.0
	05.12.2008	60	5.0	5.0	19.0
	06.12.2008	48	4.0	4.0	23.0
	07.12.2008	36	3.0	3.0	26.0
	10.12.2008	30	2.5	2.5	28.5
	11.12.2008	48	4.0	4.0	32.5
	12.12.2008	36	3.0	3.0	35.5
	13.12.2008	54	4.5	4.5	40.0
	14.12.2008	18	1.5	1.5	41.5
	15.12.2008	30	2.5	2.5	44.0
	16.12.2008	30	2.5	2.5	46.5
	17.12.2008	30	2.5	2.5	49.0
	18.12.2008	42	3.5	3.5	52.5
	19.11.2008	36	3.0	3.0	55.5
	19.12.2008	42	3.5	3.5	59.0
	20.11.2008	54	4.5	4.5	63.5
	20.12.2008	48	4.0	4.0	67.5
	21.11.2008	42	3.5	3.5	71.0
	21.12.2008	48	4.0	4.0	75.0
	22.11.2008	30	2.5	2.5	77.5
	22.12.2008	48	4.0	4.0	81.5
	23.11.2008	48	4.0	4.0	85.5
	25.11.2008	36	3.0	3.0	88.5
	26.11.2008	30	2.5	2.5	91.0
	27.11.2008	30	2.5	2.5	93.5
	29.11.2008	48	4.0	4.0	97.5
	30.11.2008	30	2.5	2.5	100.0
	Total	1200	100.0	100.0	

***Shtojca 2:
Formati i Pyetësorit***

Numri i anketës: _____

Zyra Rregullatore e Ujit dhe Mbeturinave
Prishtinë

PYETËSORI

Hulumtimi
Qëndrimet e konsumatorëve rreth shërbimeve
publike për ujë dhe mbeturina në
Kosovë

Nëntor 2008

0. SHËNIME DEMOGRAFIKE

1. Gjinia:

1. Mashkull
2. Femër

2. Mosha: _____

3. Tipi i vendbanimit

1. Fshat
2. Qytezë
3. Qytet

4. Shkalla e arsimit

1. Pa shkollë
2. Shkollë tetëvjeçare e papërfunduar
3. Shkollë tetëvjeçare e përfunduar
4. Shkolla e mesme
5. Shkolla e lartë ose fakulteti i papërfunduar
6. Fakulteti
7. Mastër / Doktor shkence / Specialist /

5. Statusi social

- | | |
|-------------------------------------|-----------------|
| 1. I/e papunësuar - kërkon punë | 7. Bujk |
| 2. I/e papunësuar - nuk kërkon punë | 8. Pensionist/e |
| 3. I/e punësuar në sektorin publik | 9. Shtëpiake |
| 4. I/e punësuar në sektorin privat | 10. Nxënës/e |
| 5. I/e vetëpunësuar / biznes privat | 11. Student/e |
| 6. I punësuar kohë pas kohe | |

6. Statusi martesor

1. I / E pamartuar
2. I / E martuar
3. I / E ndarë / divorcuar
4. I / E ve

7. Si e vlerësoni gjendjen ekonomike të familjes suaj?

1. Të ardhurat e familjes nuk mjaftojnë as për ushqim (na ndihmojnë fqinjët/farefisi)
2. Të ardhurat e familjes janë të mjaftueshme sa për të mbetur gjallë
3. Të ardhurat e familjes janë të mjaftueshme për një jetesë të mirë
4. Të ardhurat e familjes janë të mjaftueshme për një jetesë shumë të mirë
5. Të ardhurat e familjes mundësojnë jetesë shumë të mire dhe kursime
6. Ref. / pa përgjigje

I. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE PUBLIKE:

1. Cilat shërbime publike ju ofrohen prej kompanive publike?
(përgjigje e shumëfishtë)

1. Ujësjetli
2. Kanalizimi
3. Grumbullimi i mbeturinave
4. Furnizimi me energji elektrike
5. Telefonia
6. Ngrohje qendrore

2. Sa jeni të kënaqur me shërbimet publike që i'u ofrohen?

	Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht	Të pakënaq	Shumë të pakënaq.	Nuk e di	Ref pp
Ujësjetli dhe kanalizim	1	2	3	4	5	6	9
Grumbullimi i mbeturinave	1	2	3	4	5	6	9
Energjia elektrike	1	2	3	4	5	6	9
Telefonia	1	2	3	4	5	6	9
Ngrohja qendrore	1	2	3	4	5	6	9

3. Çfarë është niveli i tarifave për shërbimet publike që i'u ofrohen?

	Shumë të larta	Të Larta	Të përballueshme	Të ulta	Nuk e di	Ref pp
Ujësjetli dhe kanalizimi	1	2	3	4	5	9
Grumbullimi i mbeturinave	1	2	3	4	5	9
Energjia elektrike	1	2	3	4	5	9
Telefoni	1	2	3	4	5	9
Ngrohje qendrore	1	2	3	4	5	9

4. A i paguani shërbimet publike?

	Rregullisht	Kohë paskohe	Asnjëherë
Ujësjetës dhe kanalzim	1	2	3
Grumbullimi i mbeturinave	1	2	3
Energjin elektrike	1	2	3
Telefonin	1	2	3
Ngrohjen qendrore	1	2	3

5. Cilat janë arsyet për mospagesen e shërbimeve të ujësjetës, kanalzimit dhe mbeturinave?

1. Mund të mospaguaj pa pasur asnjë pasojë
2. Nuk jamë i/e kënaqur me nivelin e shërbimit
3. Nuk kamë mundësi financiare për ti paguar
4. Nuk më vijnë faturat rregullisht
5. Diqka tjetër?

9. Ref/ pp

6. A keni njohuri se egziston Zyra Rregullatore e Ujit dhe Mbeturinave?

1. Po (shko në 6-a)
2. Jo (shko në 7)

6a. Sa keni njohuri për rolin dhe përgjegjësitë e saj?

(Shëno vetëm një përgjigje)

1. Shumë
2. Deridiku
3. Pak
4. Aspak
(mos lexo)
5. Nuk e di
9. Ref /pp

7. A keni njohuri se ekzistojnë Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve për shërbime të ujësjetës dhe mbeturinave?

1. Po (shko në 7-a)
2. Jo (shko në 8)
(mos lexo)
3. Nuk e di
9. Ref/ pp

7a. Sa keni njohuri për rolin dhe përgjegjësitë e tyre?

1. Shumë
2. Deridiku
3. Pak
4. Aspak
(mos lexo)
5. Nuk e di
6. Ref /pp

8. A keni adresuar ndonjëherë ankesë te Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve?

1. Disa herë (shko në 8a)
2. Një here (shko në 8a)
3. Asnjëherë (shko në 9)

8a. A mendoni se ankesa juaj është shqyrtuar në mënyrë të drejtë?

1. Po
2. Jo (shko në 8b)
3. Nuk e di

8b. Pse mendoni se ankesa juaj nuk është shqyrtuar në mënyrë të drejtë?

1. _____
2. Nuk e di
3. Ref /pp

JU FALËNDEROJMË PËR BASHKËPUNIM

Komuna _____

Vendbanimi _____

Emri dhe mbiemri i anketuesit _____

Data e anketimit _____

Kohëzgjatja e anketimit _____

VËREJTJET E ANKETUESIT PËR:

Sinqeritetin 1 2 3 4 5

Bashkëpunimin 1 2 3 4 5

KONTRROLLUESI I PYETËSORIT

KONTROLLUESI NË TERREN
