Raport nga hulumtimi

"HULUMTIM I OPINIONIT TË KONSUMATORËVE PËR SHËRBIMET E UJËSJELLËSIT DHE KANALIZIMIT NË KOSOVË"

Nëntor, 2012

Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE KANALIZIM
REGULATORNI URED ZA VODU I KANALIZACIJU
WATER AND WASTEWATER REGULATORY OFFICE

ZRRUK

Financues i Projektit:

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim

Titulli: "Hulumtim i opinionit të konsumatorëve për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit në Kosovë"

Nr.Prokurimit: 313/012/019/221

Zbatues i Projektit

N.P.SH. E'SG

Prishtinë, 2012

Përmbajtja

Hyrje 5
Qëllimi i projektit 7
Metodologjia e mbledhjes së të dhënave 7
Gjetjet e hulumtimit dhe analiza e tyre 9
Aspektet për konsumatorë 10
Aspektet ekonomike 13
Aspektet teknike 15
Aspektet në kategoritë tjera 20
Aneks I Pyetësori 21
Aneks II Tabelat sipas regjioneve 23

Figura 1. Anketimi sipas rajoneve 9
Figura 2. Adresimi i ankesave në KRU 10
Figura 3. Përgjigja ndaj ankesave të konsumatorëve 10
Figura 4. Faturat e rregullta për shërbime 11
Figura 5. Njohuritë mbi KKK 11
Figura 6. Kontrata shërbimi me kompanitë e ujësjellësit 12
Figura 7. Kënaqshmëria me tarifat e ujësjellësit 13
Figura 8. Arsyeja e mospagesës së faturës për shërbimet e ujësjellësit 14
Figura 9. Kënaqëshmëria e konsumatorëve për shërbimet e ujësjellësit 15
Figura 10. Dallimi me shërbimet tjera publike 16
Figura 11. Vendi i ankesave për paknaqësi me shërbimet e ujësjellësit 16
Figura 12. Njohuritë mbi standardet e shërbimeve 17
Figura 13. Sa prej qytetarëve kanë ujëmatës 17
Figura 14. Sa lexohen ujëmatësit 18
Figura 15. Korrektësia e leximit të ujëmatësve 18
Figura 16. Njoftimi për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit 19
Figura 17. Kënaqshmëria e qytetarëve me kualitetin e ujit 19
Figura 18. Prishjet e gypave të ujësjellësit 20
Figura 19. Reduktimet e ujit të pijshëm 20

Tabela 1. Anketimi sipas rajoneve 9
Tabela 2. Adresimi i ankesave në KRU 10
Tabela 3. Faturat e rregullta për shërbime 11
Tabela 4. Njohuritë mbi Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve (KKK) 11
Tabela 5. Kontrata shërbimi me kompanitë e ujësjellësit 12
Tabela 6. Kënaqshmëria me tarifat e ujësjellësit 13
Tabela 7. Arsyeja e mospagesën së faturave 13
Tabela 8. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellëst 15
Tabela 9. Dallimi me shërbimet tjera publike 16

Tabela 10. Vendi i ankesave 16
Tabela 11. Njohuritë mbi standardet e shërbimeve 17
Tabela 12. Sa prej qytetarëve kanë ujëmatës 17
Tabela 13.Leximi i ujëmatësve 18
Tabela 14. Korrektësia e leximit të ujëmatësve 18
Tabela 15. Njoftimi për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit 19
Tabela 16. Kënaqshmëria e qytetarëve me kualitetin e ujit 19
Tabela 17. Prishjet e gypave të ujësjellësit 20
Tabela 18. Reduktimet e ujit të pijshëm 20

Raporti final u realizuar nga ekipi i kompanisë ESG:

1. *Ekrem Sadiku, Menaxher i projektit*
2. *Agim Zuzaku, Ekspert hulumtues*
3. *Fitim Tolaj, operator për futjen e të dhënave*
4. *Alban Sijarina, operator për futjen e të dhënave*
5. *Veton Hasani, operator për futjen e të dhënave*
6. *Pashk Zefi, operator për futjen e të dhënave*
7. *Ekipi hulumtues*

Hyrje

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim (ZRRUK) është rregullator i pavarur ekonomik për shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturinave në Kosovë.

Roli i ZRRUK është që të sigurojë ofrimin e shërbimeve cilësore, efiçente, dhe të sigurta në baza jo-diskriminuese për tërë konsumatorët në Kosovë, duke pasur parasysh mbrojtjen e mjedisit dhe të shëndetit publik.

ZRRUK, monitoron dhe raporton çdo vit performancën kombëtare për shërbimet e ujit në Kosovë dhe për këtë qëllim ka zhvilluar një suitë të plotë të treguesve të performancës të cilat përfshijnë aspektet operative, financiare, shërbimeve ndaj konsumatorëve, si dhe standardeve të shërbimit.

Përmes Monitorimit të performancës, ZRRUK synon të masë punën e shtatë Kompanive Rajonale të Ujit (KRU), me qëllimin e vetëm për të lehtësuar përmirësimin e performancës së tyre. Monitorimi i Performancës, gjithashtu është i rëndësishme edhe për faktin e ngritjes së përgjegjshmërisë dhe transparencës së KRU para publikut të gjerë.

Ky hulumtim është me rëndësi të veçantë për autoritetin rregullativ në këtë rast për faktin se, përmes të dhënave që dalin nga ky hulumtim, nxirët një pasqyrë e qartë rreth statisfakcionit të konsumatorëve ndaj shërbimeve të operatorëve që i monitoron ZRRUK-i.

Të dhënat e këtij hulumtimi, të nxjerra përmes një pyetësori të dizajnuar ZRRUK, paraqesin edhe opinionin e publikut lidhur me:

1. Aspektin për konsumatorë
2. Aspektet ekonomike
3. Aspektet teknike si dhe
4. Kategoritë tjera

Në këtë mënyrë, ZRRUK do të posedojë informacionet themelore për të krijuar një pasqyrë të përgjithshme rreth kërkesave dhe nevojave të konsumatorëve rreth ofrimit të shërbimeve nga 7 regjionet ku operojnë Kompanitë Rajonale të Ujërave.

Dizajnimi i pyetësorit

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim ka dizajnuar përmbajtjen e pyetësorit për realizimin e këtij hulumtimi.

Pas dizajnimit dhe miratimit të pyetësorit final, kompania hulumtuese "ESG" ka filluar punën në terren dhe duke filluar nga 22 tetor 2012 deri më 21 nëntor 2012. ESG ka arritur të intervistojë gjithsej 1542 respondent në tërë territorin e Kosovës. Puna e përgjithshme në terren është bërë në mënyrë proporcionale në të gjitha komunat kryesore të Kosovës, përfshirë edhe pjesët rurale rreth atyre komunave.

	Komuna	
	Numri	%
Deçan	33	2.1%
Ferizaj	94	6.1%
Fushë Kosovë	43	2.8%
Gjakovë	68	4.4%
Gjilan	78	5.1%
Gllogoc	53	3.4%
Graçanicë	12	0.8%
Hani i Elezit	8	0.5%
Istog	48	3.1%
Junik	6	0.4%
Kaçanik	31	2.0%
Kamenicë	33	2.1%
Klinë	33	2.1%
Kllokot	3	0.2%
Lipjan	57	3.7%
Malishevë	50	3.2%
Mitrovicë	72	4.7%
Novobërd	6	0.4%
Obiliq	32	2.1%
Partesh	3	0.2%
Pejë	93	6.0%
Podujevë	80	5.2%
Prishtinë	192	12.5%
Prizren	78	5.1%
Rahovec	107	6.9%
Ranillug	4	0.3%
Shtime	29	1.9%
Skenderaj	52	3.4%
Suharekë	36	2.3%
Viti	40	2.6%
Vushtrri	68	4.4%
Total	1,542	100.0%

Qëllimi i projektit

Ky hulumtim është i realizuar nga kompania e specializuar për hulumtime të opinionit publik "ESG" e cila është kontraktuar nga ZRRUK.

Qëllimi i këtij hulumtimi është që të nxirren të dhënat themelore rreth statisfakcionit dhe njohuritë e konsumatorëve për:

1. Aspektin për konsumatorë
2. Aspektet ekonomike
3. Aspektet teknike si dhe
4. Kategoritë tjera

Rezultatet e këtij projekti do të shërbejnë për ZRRUK për përmirësimin e shërbimeve që ofrojnë Zyrat regjionale si dhe mundësinë e rritjes së inkasimit të faturave për shërbimet e shfrytëzimit të ujit në Republikën e Kosovës.

Metodologjia e mbledhjes së të dhënave

Për realizimin e këtij hulumtimi është përzgjedhur metodologjia kuantitative. Mënyra e mbledhjes së të dhënave është bërë përmes një pyetësori të dizajnuar me pyetje kryesisht të mbyllura, pyetje të cilat mbulojnë në tërësi çështjet e parapara për këtë hulumtim për asketet e konsumatorëve, ekonomike, teknike dhe aspekte të tjera. Sipas ndarjes së ZRRUK, rajonet janë përcaktuar në këtë mënyrë:

1. Prishtina,
2. Mitrovica,
3. Peja,
4. Prizreni,
5. Ferizaji,
6. Gjilani,
7. Gjakova

Për këtë hulumtim është zgjedhur metoda e anketimit ballë-për-ballë. Është vendosur për të përdorur këtë metodë sepse ka disa përparësi në krahasim me teknika të tjera e në radhë të parë vije në shprehje vlerësimi i karakterit personal, mundësia e përsëritjes së pyetjes nëse nuk është kuptuar nga respondenti, koha relativisht e shkurtër, shkalla më e ultë e refuzimit të përgjigjeve,

çmimi më i volitshëm, respondentët lejojnë kohë më të gjatë sidomos nëse anketimet kryhen nëpër shtëpi etj.

Seleksionimi i lagjeve dhe shtëpive është bërë në mënyrë të rastësishme (random), duke u dhënë paraprakisht hulumtuesve në teren udhëzime për numrin e shtëpive në mes të dy shtëpive të zgjedhura, anën e rrugës prej kah do të fillohet, numrin e kateve në mes të dy kateve të zgjedhura, apartamenteve, ku udhëzimet zakonisht dallojnë për zonat urbane dhe ato rurale, dendësia e banimit etj.

Po që se personi i zgjedhur nuk është në dispozicion, atëherë hulumtuesit i lejohen deri në 3 përpjekje (vizita e parë plus dy vizita tjera). Po që se edhe pas herës së tretë nuk ka sukses vizita, atëherë lejohet ndryshimi i respondenti në shtëpi tjetër, ndërsa shënohet si "anketimi nuk ishte i mundshëm" ose konsiderohet si refuzim.
Në fund, duke përsëritur dhe siguruar respondentin se përgjigjet e dhëna nuk do të zbulohen, anketuesit kanë kërkuar që të tregohet numri kontaktues i telefonit fiks apo mobil i cili do të përdoret nga financuesi i projektit për shkaqe të kontrollit.
Intervistat janë ndarë në mënyrë proporcionale për secilin rajon, ku afërsisht janë paraparë mesatarisht nga 250 respondent për një rajon.

Struktura e mostrës

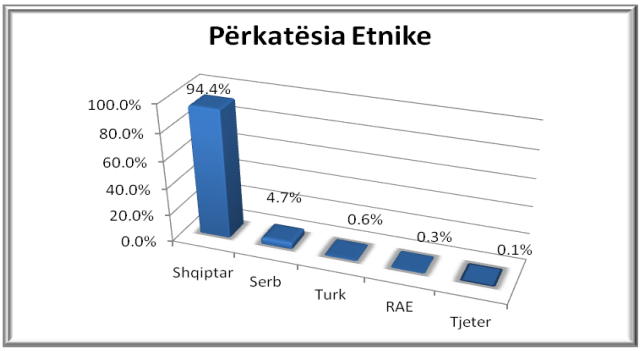
Duke u përcaktuar në një mostër prej 1500 intervistash të realizuar në mënyrë proporcionale për secilin rajon dhe komunitet, është vlerësuar se një numër i tillë respondentësh është reprezentativ për tërë territorin dhe specifikat që ka popullsia e Kosovës duke përfshirë të gjitha variablat e ndryshme socio-demografike; duke përfaqësuar popullatën e Kosovës në të gjitha segmentet e saj, përfshirë të gjitha komunitetet që zyrtarisht jetojnë në Kosovë. Një mostër e tillë garanton rezultate të besueshme që mund të shfrytëzohen sa i përket kënaqëshmërisë së qytetarëve me shërbimet e ujësjellësit.

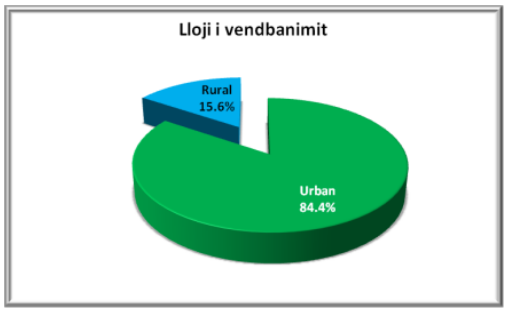
Sa i përket variablave socio-demografike, në këtë hulumtim janë marrë parasysh:

1. regjioni,
2. gjinia,
3. komuniteti.

Gjetjet e hulumtimit dhe analiza e tyre

Përmes realizimit të intervistimit të gjithsej 1542 respondentëve, ku respektivisht janë intervistuar 94.4% respondent të komunitetit shqiptarë, 4.7% të komunitetit serb, dhe 1% të komuniteteve te tjera.





Në zonën urbane janë realizuar 84.4% e intervistave, ndërsa në zonën rurale janë realizuar 15.6% e intervistave. Shpërndarja e intervistimit të respondentëve nëpër rajone është realizuar sipas tabelës si në vijim:

Rajoni		
	Në numra	%
Prishtina	469	30.4%
Mitrovica	165	10.7%
Peja	240	15.6%
Prizreni	254	16.5%
Ferizaji	171	11.1%
Gjilani	175	11.3%
Gjakova	68	4.4%
Total	1,542	100.0%

Tabela 1. Anketimi sipas rajoneve

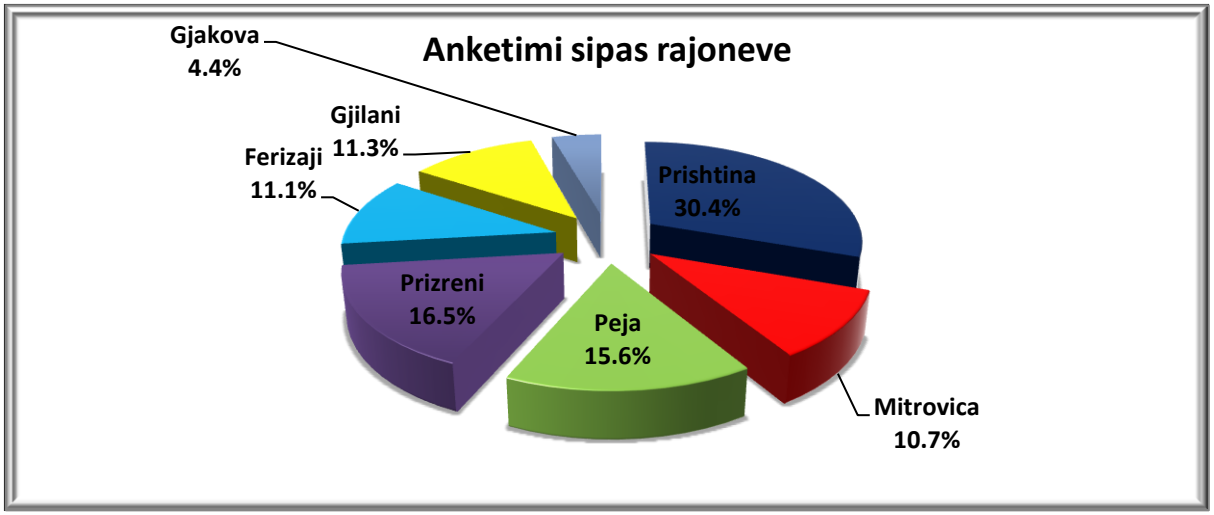


Figura 1. Anketimi sipas rajoneve

Detajet rreth gjetjeve të hulumtimit janë të paraqitura përmes grafikoneve të cilat përmbajnë numrat dhe përqindjet për secilën pyetje:

Aspektet për konsumatorë

Në kuadër të pjesës së aspekteve për konsumatorë gjithsej kanë qenë 5 pyetje, të cilat kryesisht kanë të bëjnë me kompanitë rajonale të ujësjellësit, Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve dhe për faturimin e shërbimeve nga kompanitë rajonale të ujësjellësit.

Adresimi i ankesave në Kompanitë Rajonale të Ujësjellësit (KRU)

Q1. A keni adresuar ndonjëherë ankesë KRU-së lidhur me shërbimet e ujit dhe ato të kanalizimit?	%
Po	18.2%
Jo	81.8%
Total	100.0%

Tabela 2. Adresimi i ankesave në KRU

Respondentët e anketuar janë deklaruar që rreth 82% nuk kanë adresuar asnjë ankesë drejt Kompanive Rajonale të Ujësjellësit nëpër rajonet e tyre nga edhe marrin shërbime.

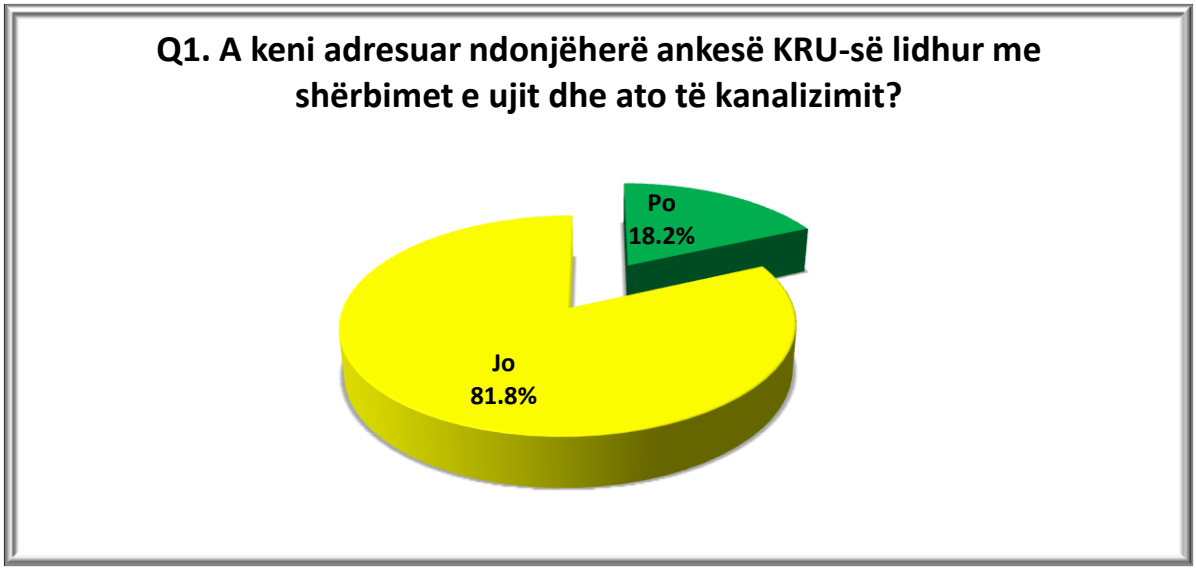


Figura 2. Adresimi i ankesave në KRU

Nga 18% të cilët janë deklaruar se kanë paraqitur ankesa pranë Kompanive Rajonale të Ujësjellësit në rajonet e tyre. Ndërsa, vetëm 10% kanë marrë përgjigje.

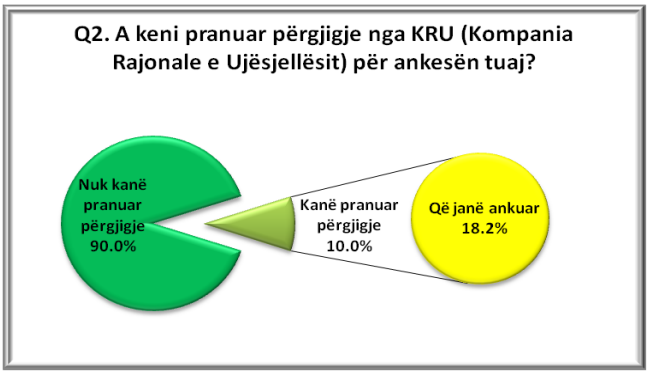


Figura 3. Përgjigja ndaj ankesave të konsumatorëve

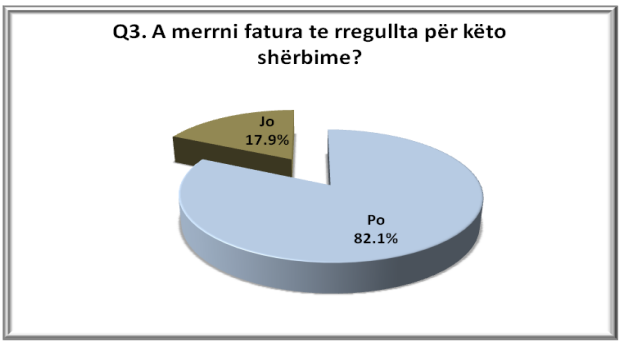
Faturat e rregullta nga KRU

Në pyetjen e tretë se sa konsumatorët marrin fatura të rregullta, janë përgjigjur:

Figura 4. Faturat e rregullta për shërbime

Q3. A merrni fatura te rregullta për këto shërbime?	%
Po	82.1%
Jo	17.9%
Total	100.0%

Tabela 3. Faturat e rregullta për shërbime



Shumica apo mbi 82% e konsumatorëve janë deklaruar se marrin fatura me rregull nga Kompanitë Rajonale të Ujësjellësit, ndërsa rreth 18% e të anketuarve janë deklaruar se nuk marrin faturat me rregull nga KRU.

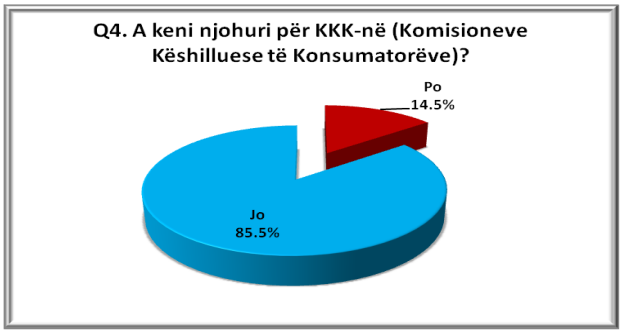
Njohuritë mbi Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve (KKK)

Nga kjo pyetje shumica janë përgjigjur me pyetje negative, ku edhe disa nga qytetarët nuk kishin dëgjuar asnjëherë për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve.

Figura 5. Njohuritë mbi KKK

Q4. A keni njohuri për KKK-në (Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve)?	%
Po	14.5%
Jo	85.5%
Total	100.0%

Tabela 4. Njohuritë mbi Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve (KKK)



Vetëm 14.5% e të intervistuarve janë deklaruar se kanë njohuri për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve. Ndërsa, mbi 85% janë deklaruar se asnjëherë nuk kanë dëgjuar që ekziston një komision i tillë ku qytetarët mund ti paraqesin ankesat e tyre për mos përgjigje eventuale nga KRU.

KKK janë organe të cilat i ka themeluar ZRRUK në të gjitha (7) regjionet ku operojnë ofruesit regjional të shërbimeve të ujit dhe kanalizimit. Këto KKK përbëhen nga 1 përfaqësues të secilës prej komunave të nominuar nga komunat përkatëse dhe të emëruar nga ZRRUK. Roli kryesor i KKK është që të shqyrtojnë dhe të rekomandojnë ZRRUK-in lidhur me ankesat e konsumatorëve të cilat ankesa nuk janë trajtuar në mënyrë të duhur nga ana e ofruesve të shërbimeve[1].

[1] http://www.wwro-ks.org/Customer_services.html

Kontrata shërbimi me kompanitë e ujësjellësit

Në lidhje me kontratat në mes të konsumatorëve dhe Kompanive Rajonale të Ujësjellësit janë deklaruar:

Q5. A keni lidhur kontratë shërbimi me kompaninë tuaj të ujësjellësit?	%
Po	16.9%
Jo	57.1%
Nuk kam njohuri se çfarë paraqet kjo kontratë e shërbimit	26.0%
Total	100.0%

Tabela 5. Kontrata shërbimi me kompanitë e ujësjellësit

Rreth 17% e të anketuarve janë deklaruar se kanë kontratë me kompanitë rajonale të ujësjellësit në regjionin e tyre, kurse 57.1% janë deklaruar se nuk kanë të lidhur kontratë me kompanitë e ujësjellësit. Ndërsa, rreth 26% e respondentëve nuk kanë njohuri se çfarë paraqet kontrata e shërbimit.

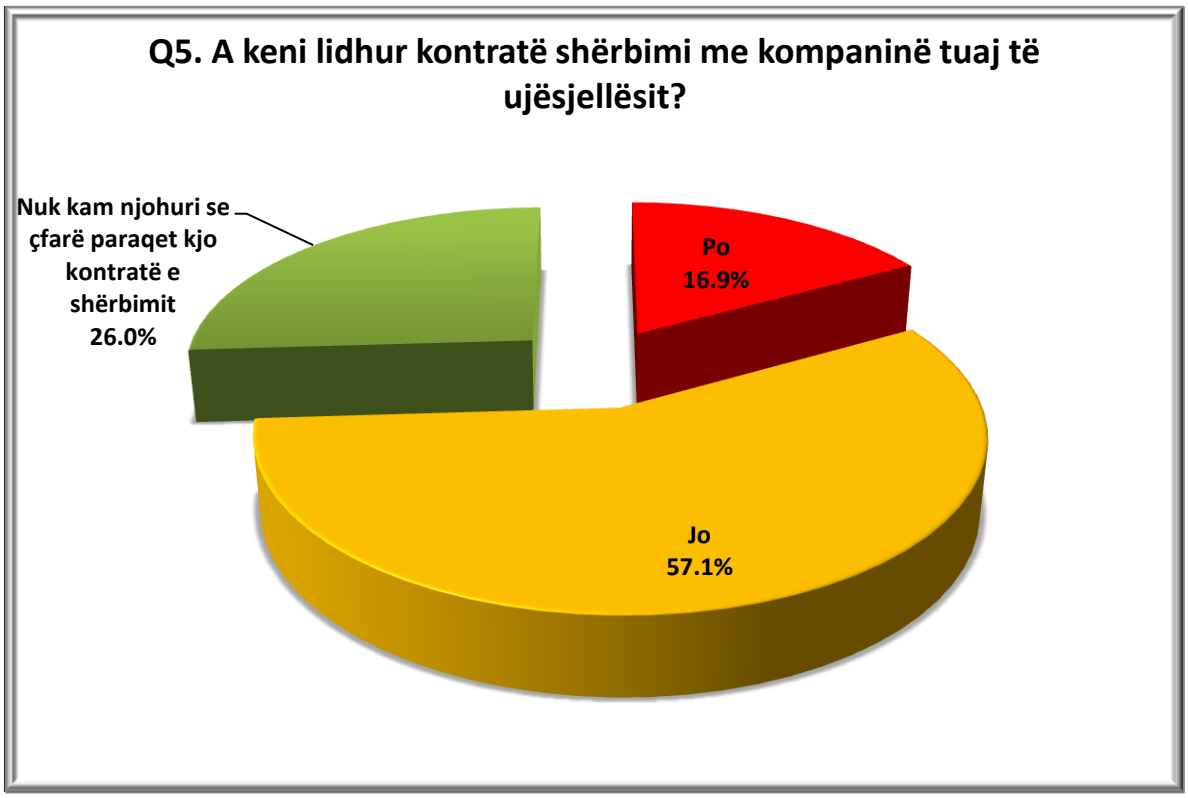


Figura 6. Kontrata shërbimi me kompanitë e ujësjellësit

Aspektet ekonomike

Në kuadër të aspekteve ekonomike kryesisht kemi pasur pyetje që kanë të bëjnë me kënaqshmërinë e tarifave dhe arsyet e mos pagesave nga qytetarët për shërbimet e ujësjellësit.

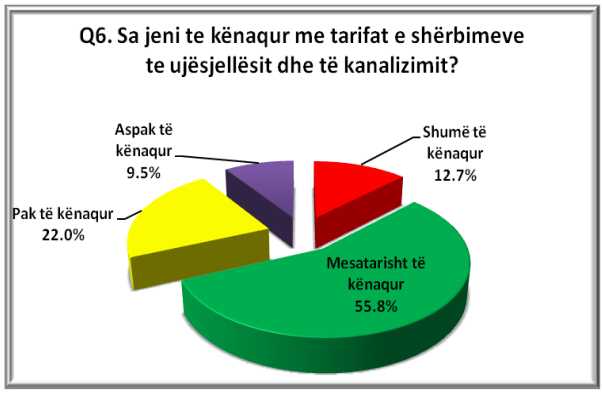
Kënaqshmëria me tarifat e ujësjellësit

Shumica e respondentëve janë deklaruar se janë mesatarisht të kënaqur me tarifat e shërbimeve të cilat i shfrytëzojnë nga ujësjellësi dhe kanalizimi 55.8%.

Q6. Sa jeni te kënaqur me tarifat e shërbimeve te ujësjellësit dhe të kanalizimit?	%
Shumë të kënaqur	12.7%
Mesatarisht të kënaqur	55.8%
Pak të kënaqur	22.0%
Aspak të kënaqur	9.5%
Total	100.0%

Tabela 6. Kënaqshmëria me tarifat e ujësjellësit

Figura 7. Kënaqshmëria me tarifat e ujësjellësit



Respondentët e anketuar më së shumti e shohin televizionin gjatë mbrëmjes, ku janë deklaruar rreth 80%. Gjithashtu, një numër më i vogël janë deklaruar që e përcjellin gjatë mesditës dhe në mëngjes, 13.6% respektivisht 5.1%.

Arsyeja e mospagesën së faturave

Q7. Cila është arsyeja për mospagesën e faturës?	%
Fatura mujore është shume e lartë	17.0%
Kushtet e vështira familjare	31.5%
Nuk kemi ujë të mjaftueshëm	39.4%
Uji nuk është me kualitet të mirë	12.2%
Total	100.0%

Tabela 7. Arsyeja e mospagesën së faturave

Një nga arsyet më të forta për mos pagesën e faturave ndaj shërbimeve të shfrytëzuara që i ofrojnë kompanitë e ujësjellësit është se ata nuk kanë ujë të mjaftueshëm rreth 40%. Rreth 31.5% janë deklaruar se i kanë kushtet e vështira familjare.

Ndërsa, pjesa tjetër janë deklaruar se uji nuk është i cilësisë së mirë 12.2%, dhe që faturat mujore janë shumë të larta janë deklaruar 17%.

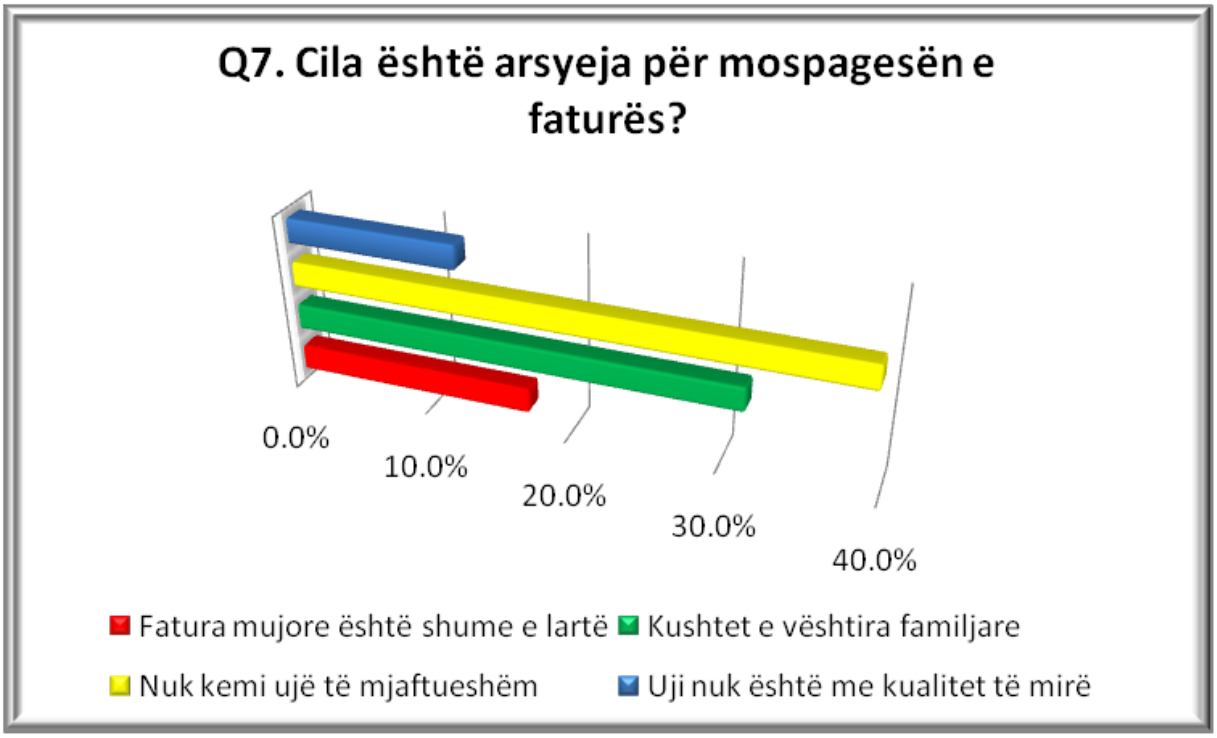


Figura 8. Arsyeja e mospagesës së faturës për shërbimet e ujësjellësit

Aspektet teknike

Në kuadër të aspekteve teknike kanë hyrë pyetje që kanë të bëjnë me kënaqësh mërinë e shërbimeve, dallimin e shërbimeve të ujësjellësit me shërbimet tjera, adresimin e ankesave, njohuritë mbi standardet e shërbimeve, për ujëmatësit dhe kualitetin e ujit.

Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellësit

Q8. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?	%
Shumë të kënaqur	16.7%
Mesatarisht të kënaqur	49.8%
Pak të kënaqur	25.2%
Aspak të kënaqur	8.4%
Total	100.0%

Tabela 8. Kënaqshmëria me shërbimet e ujësjellëst

Gjysma e të anketuarve rreth 50%, janë deklaruar se janë të kënaqur mesatarisht me shërbimet e ujësjellësit, rreth 25% nuk janë të kënaqur me shërbimet, shumë të kënaqur janë 16.7%. Ndërsa, aspak të kënaqur janë deklaruar 8.4%.

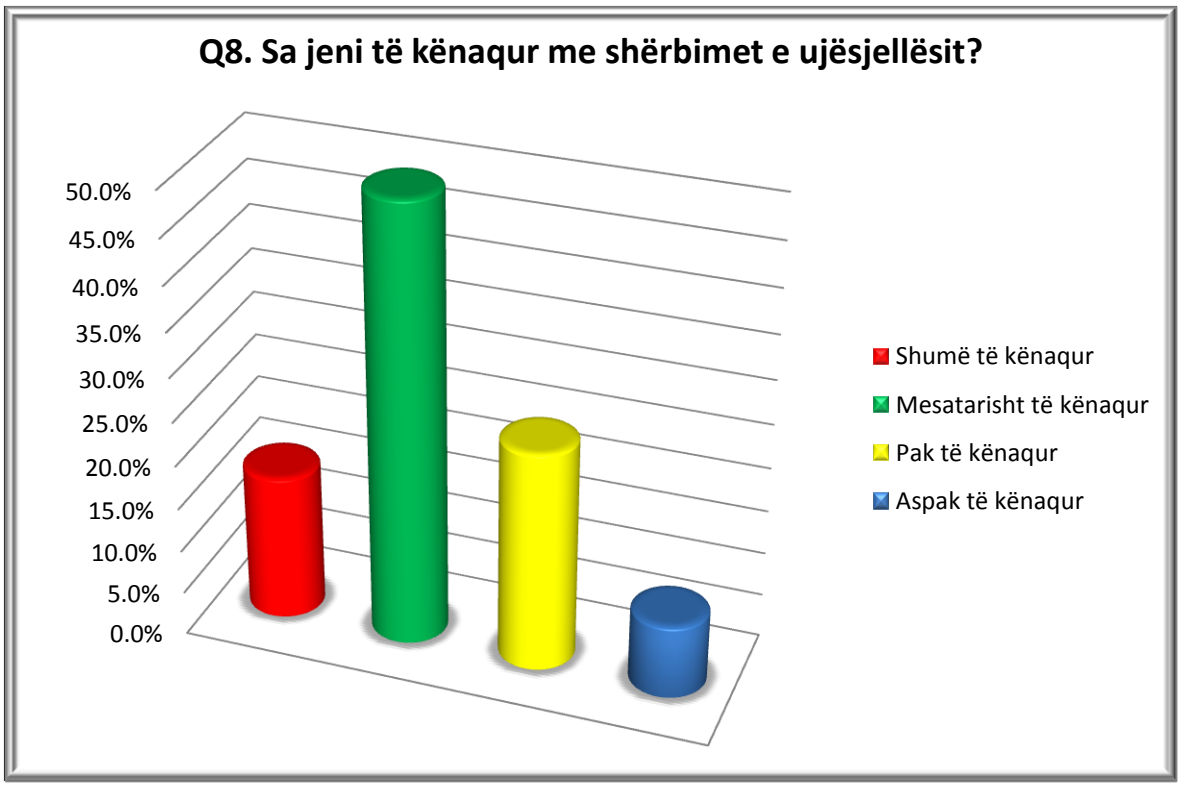


Figura 9. Kënaqëshmëria e konsumatorëve për shërbimet e ujësjellësit

Kënaqshmëria e qytetarëve me shërbimet e ujësjellësit në krahasim me shërbimet tjera publike

Figura 10. Dallimi me shërbimet tjera publike

Q9. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit në krahasim me shërbimet tjera publike?	%
Janë më të mira sesa shërbimet tjera	24.8%
Në nivel me shërbimet tjera	62.3%
Janë në nivel më të ulët sesa shërbimet tjera	13.0%
Total	100.0%

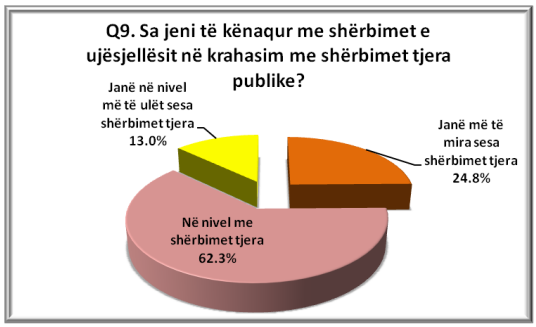


Tabela 9. Dallimi me shërbimet tjera publike

Më tepër se gjysma e respondentëve janë deklaruar që janë të kënaqur me të njëjtin nivel sikurse me shërbimet e tjera publike. Rreth 24.8% mendojnë se janë më të mira se shërbimet tjera dhe 13% janë deklaruar se janë në nivel më të ulët se sa me shërbimet tjera.

Vendi i ankesave për pakënaqësi ndaj shërbimeve

Tabela 10. Vendi i ankesave

Q10. Nëse jeni të pa-kënaqur me këto shërbime, ku do të ankoheni?	%
Komuna	30.7%
ZRRUK (Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim)	10.6%
KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit)	56.5%
Qeveria e Republikës së Kosovës	2.1%
Total	100.0%

Më tepër se gjysma e të anketuarve 56.5% janë deklaruar se nëse janë të pa-kënaqur me këto shërbime do të ankohen Kompania Rajonale e Ujësjellësit. Në komunë mendojnë që duhet të ankohen rreth 30%, te Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim 10.6%, dhe në Qeveri 2.1%.

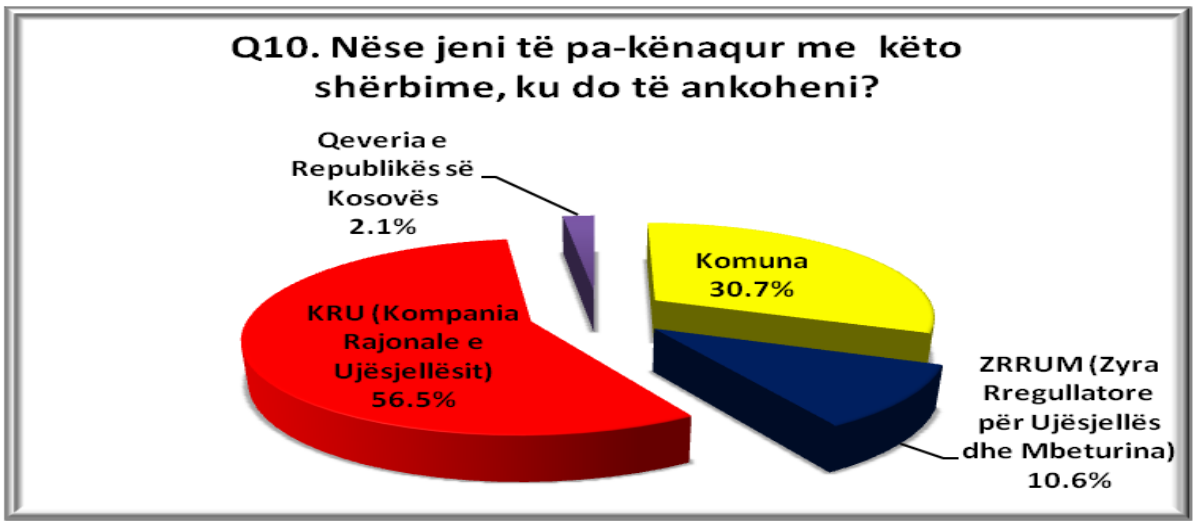


Figura 11. Vendi i ankesave për paknaqësi me shërbimet e ujësjellësit

Njohuritë mbi standardet e shërbimeve

Vetëm rreth 20% e të intervistuarve kanë njohuri mbi standardet e shërbimit. Ndërsa, rreth 80% nuk kanë fare njohuri.

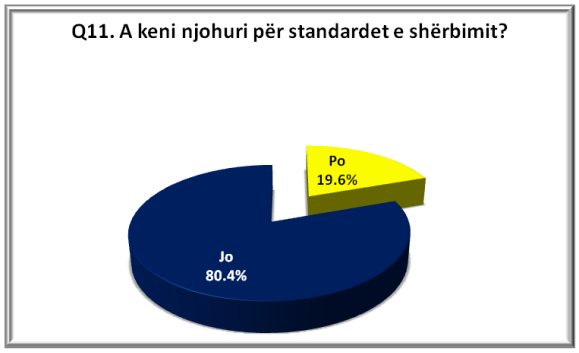


Figura 12. Njohuritë mbi standardet e shërbimeve

Tabela 11. Njohuritë mbi standardet e shërbimeve

Q11. A keni njohuri për standardet e shërbimit?	%
Po	19.6%
Jo	80.4%
Total	100.0%

Sa prej qytetarëve kanë ujëmatës

Mbi gjysma e të intervistuarve 66.2% janë deklaruar se kanë ujëmatës të bllombuar. Me ujëmatës të pa bllombuar janë deklaruar 13.5%. Ndërsa, që nuk kanë fare ujëmatës janë deklaruar 13.8% dhe ata që nuk e kanë ujëmatësin funksional janë deklaruar 13.8%.

Q12. A keni ujëmatës?	%
Po, dhe ujëmatësi është i bllombuar	66.2%
Po, dhe ujëmatësi nuk është i bllombuar	13.5%
Nuk është ujëmatësi funksional	6.6%
Nuk kemi ujëmatës fare	13.8%
Total	100.0%

Tabela 12. Sa prej qytetarëve kanë ujëmatës

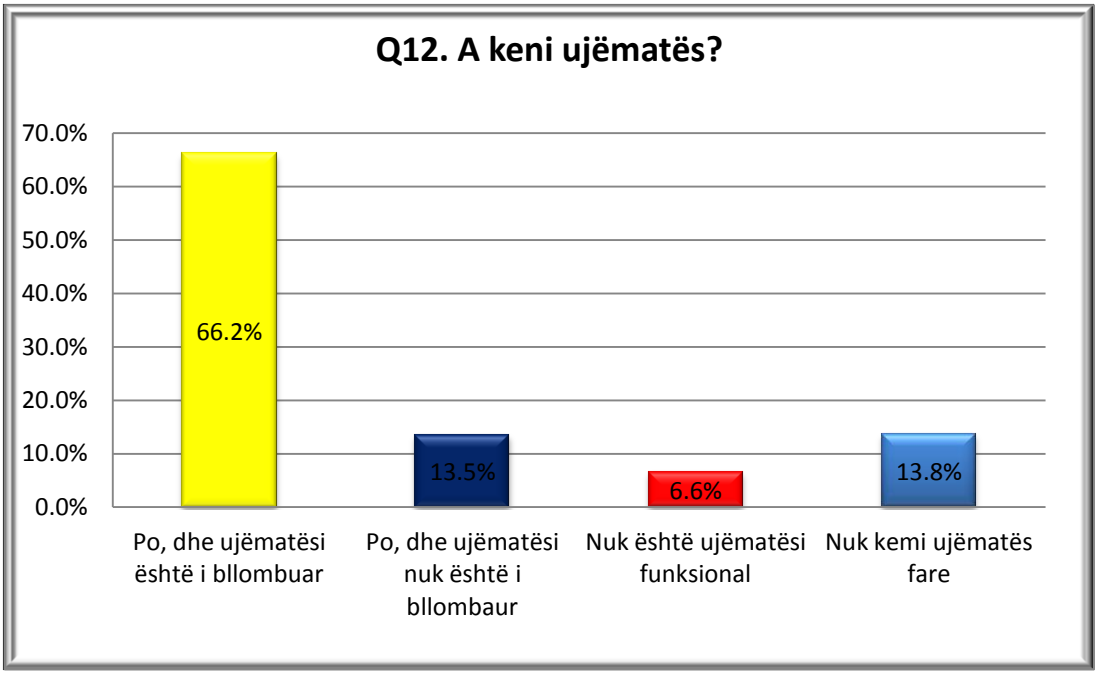


Figura 13. Sa prej qytetarëve kanë ujëmatës

Leximi i ujëmatësve të ujit

Ujëmatësit lexohen në baza të rregullta mujore mendojnë rreth 56%. Çdo 3 muaj mendojnë që lexohen ujëmatësit 19.6% e respodentëve. Ata të cilët mendojnë se nuk lexohet fare ujëmatësi mendojnë 18%, dhe ata të cilet janë deklaruar per mendimin e tyre që ujëmatësit lexohen me sesa çdo 3 muaj, mendojnë 6.3%.

Q13. A lexohet ujëmatësi?	%
Lexohet në baza të rregullta mujore	56.1%
Lexohet çdo 3 muaj	19.6%
Lexohet më gjatë sesa çdo 3 muaj	6.3%
Nuk lexohet	18.0%
Total	100.0%

Tabela 13.Leximi i ujëmatësve

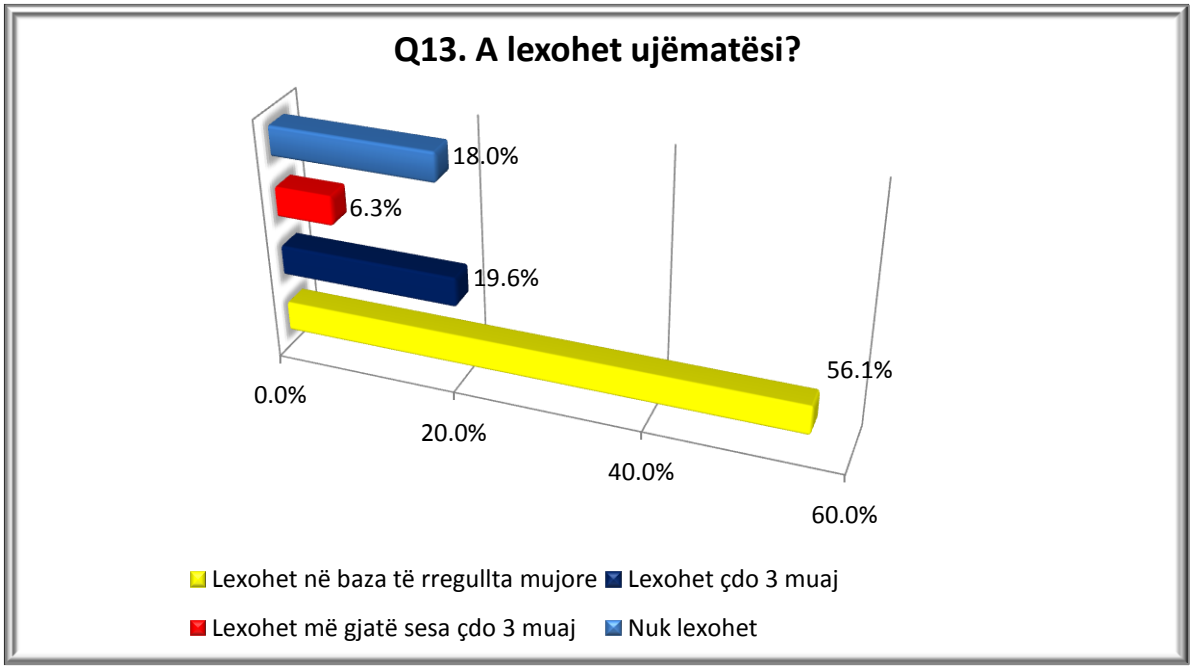
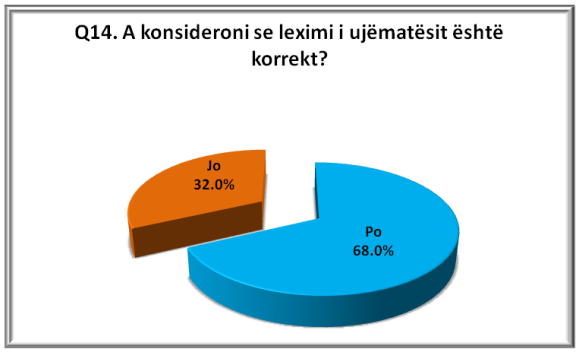


Figura 14. Sa lexohen ujëmatësit

Korrektësia e leximit të ujëmatësve

Mbi gjysma e të anketuarve 68% mendojnë se leximi i ujëmatësve është korrekt, ndërsa kundër mendojnë 32%.



Q14. A konsideroni se leximi i ujëmatësit është korrekt?	%
Po	68.0%
Jo	32.0%
Total	100.0%

Tabela 14. Korrektësia e leximit të ujëmatësve

Figura 15. Korrektësia e leximit të ujëmatësve

Njoftimi për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit

Më tepër se ¼ e qytetarëve të anketuar apo rreth 76%, janë deklaruar se shërbimet e ujësjellësit nuk njoftohen fare për ndërprerjen e shërbimeve të ujësjellësit. Ndërsa, 23.3% janë deklaruar se njoftohen me kohë për ndërprerjet e shërbimeve nga ujësjellësi.

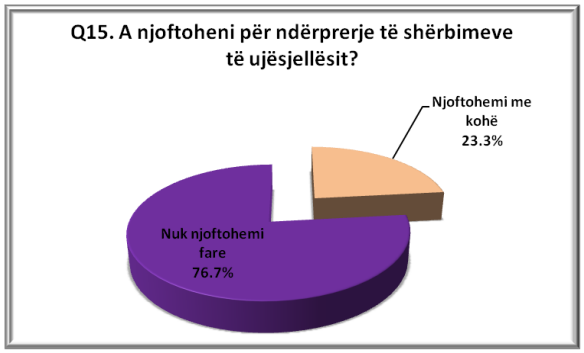


Figura 16. Njoftimi për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit

Q15. A njoftoheni për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit?	%
Njoftohemi me kohë	23.3%
Nuk njoftohemi fare	76.7%
Total	100.0%

Tabela 15. Njoftimi për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit

Kënaqshmëria e qytetarëve me kualitetin e ujit

Q16. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit?	%
Shumë të kënaqur	21.3%
Mesatarisht të kënaqur	51.2%
Pak të kënaqur	20.9%
Aspak të kënaqur	6.5%
Total	100.0%

Tabela 16. Kënaqshmëria e qytetarëve me kualitetin e ujit

Dominon opinioni i qytetarëve me mesatarisht të kënaqur ku janë deklaruar gjysma e të anketuarve 51.2%. Shumë të kënaqur janë, 21.3%. Pak të kënaqur janë 20.9% dhe aspak të kënaqur janë 6.5%.

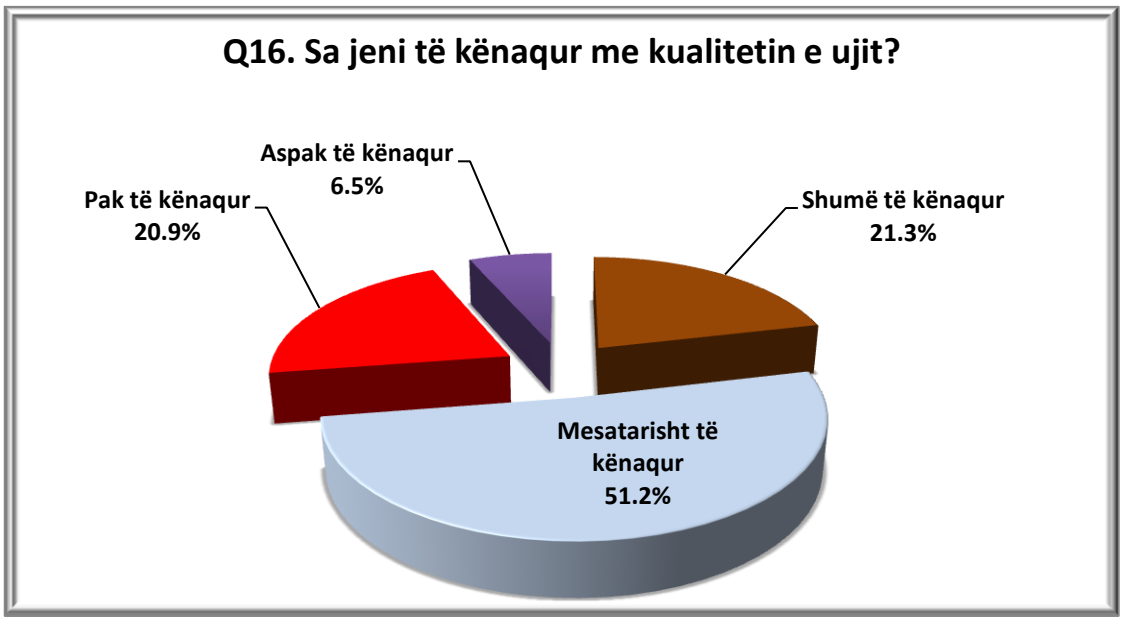


Figura 17. Kënaqshmëria e qytetarëve me kualitetin e ujit

Prishjet e gypave të ujësjellësit

Rreth 70% e të anketuarve hasin rrallë në rrjedhjen e gypave të ujësjellësit. Shumë shpesh janë deklaruar 18.4%. Ndërsa, asnjëherë janë deklaruar 14.8%.

Q17. Sa shpesh hasni në rrjedhjet e gypave të ujësjellësit?	%
Shumë shpesh	18.4%
Rrallë	66.9%
Asnjëherë	14.8%
Total	100.0%

Tabela 17. Prishjet e gypave të ujësjellësit

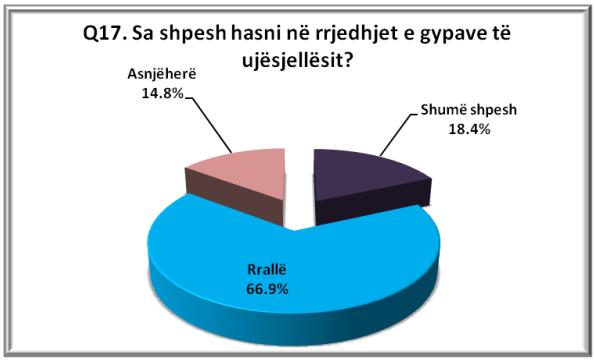


Figura 18. Prishjet e gypave të ujësjellësit

Aspektet në kategoritë tjera

Në kuadër të aspekteve të kategorive të tjera bënë pjesë arsyetimet e shërbimeve të ofruesit të shërbimeve në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm.

Arsyetimet e ofruesit të shërbimit në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm

Vetëm 30.5% e të anketuarve mendojnë që arsyetimet e Ofruesit të Shërbimeve në lidhje me reduktimeve të ujit të pijshëm janë të knaqëshme. Mirëpo, pjesa më e madhe kanë mendim të kundërt. Mbi gjysma 52.3%, mendojnë që kanë arsye të pakta. Ndërsa 17.2% mendojnë që nuk kanë aspak arsye për reduktime të ujit të pijshëm nga ana e ofruesit të shërbimeve.

Q18. Sa janë bindëse arsyetimet e Ofruesit të Shërbimit në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm?	%
Pak	52.3%
Kënaqshëm	30.5%
Aspak	17.2%
Total	100.0%

Tabela 18. Reduktimet e ujit të pijshëm

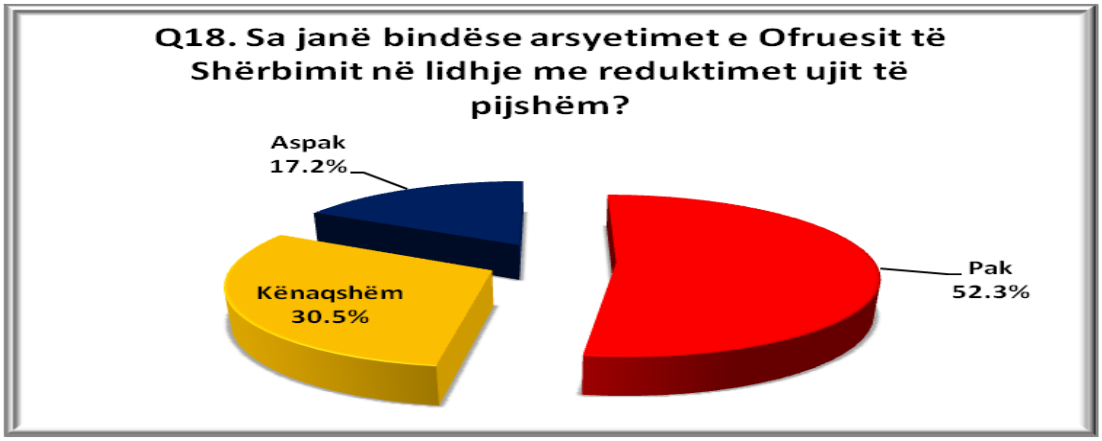


Figura 19. Reduktimet e ujit të pijshëm

Aneks I Pyetësori

DATA E INTERVISTËS	
KODI I INTERVISTËS	
KODI I KOORDINUESIT	
KODI I RAJONIT	
LLOJI I VENDBANIMIT (1-URBAN; 2-RURAL/FSHAT)	
GJINIA E TË ANKETUARIT (1-MASHKULL; 2-FEMËR)	

KOMUNA	
RRUGA	
NUMRI	
KATI	
EMRI I APARTAMENTIT	
PËRSHKRIMI I ADRESËS	

Unë, koordinuesi për këtë projekt e vërtetoj se ky pyetësor është shikuar dhe kontrolluar në përputhshmëri me të gjitha instruksionet!

Data dhe nënshkrimi:

_____

KOHA E FILLIMIT TË INTERVISTËS:	**ORA**	**MIN**

Q1. Përkatësia etnike!

1. Shqiptar **1**
2. Serb **2**
3. Turk **3**
4. RAE **4**
5. Tjeter

ASPEKTET PËR KONSUMATORË

Q1. A keni adresuar ndonjëherë ankesë KRU-së lidhur me shërbimet e ujit dhe ato të kanalizimit?

1. Po ►Q2. **1**
2. Jo ►Q3. **2**

Q2. A keni pranuar përgjigje nga KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit) për ankesën tuaj?

1. Po **1**
2. Jo **2**

Q3. A merrni fatura te rregullta për këto shërbime?

1. Po **1**
2. Jo **2**

Q4. A keni njohuri për KKK-në (Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve)?

1. Po **1**
2. Jo **2**

Q5. A keni lidhur kontratë shërbimi me kompaninë tuaj të ujësjellësit?

1. Po **1**
2. Jo **2**
3. Nuk kam njohuri se çfarë paraqet kjo kontratë e shërbimit **3**

ASPEKTET EKONOMIKE

Q6. Sa jeni te kënaqur me tarifat e shërbimeve te ujësjellësit dhe të kanalizimit?

1. Shumë të kënaqur **1**
2. Mesatarisht të kënaqur **2**
3. Pak të kënaqur **3**
4. Aspak të kënaqur **4**

Q7. Cila është arsyeja për mospagesën e faturës?

1. Fatura mujore është shume e lartë **1**
2. Kushtet e vështira familjare **2**
3. Nuk kemi ujë të mjaftueshëm **3**
4. Uji nuk është me kualitet të mirë **4**

ASPEKTET TEKNIKE

Q8. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?

1. Shumë të kënaqur **1**
2. Mesatarisht të kënaqur **2**
3. Pak të kënaqur **3**
4. Aspak të kënaqur **4**

Q9. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit në krahasim me shërbimet tjera publike?

1. Janë më të mira sesa shërbimet tjera **1**
2. Në nivel me shërbimet tjera **2**
3. Janë në nivel më të ulët sesa shërbimet tjera **3**

Q10. Nëse jeni të pa-kënaqur me këto shërbime, ku do të ankoheni?

1. Komuna **1**
2. ZRRUM (Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina) **2**
3. KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit) **3**
4. Qeveria e Republikës së Kosovës **4**

Q11. A keni njohuri për standardet e shërbimit?

1. Po **1**
2. Jo **2**

Q12. A keni ujëmatës?

1. Po, dhe ujëmatësi është i bllombuar **1**
2. Po, dhe ujëmatësi nuk është i bllombaur **2**
3. Nuk është ujëmatësi funksional **3**
4. Nuk kemi ujëmatës fare **4**

Q13. A lexohet ujëmatësi?

1. Lexohet në baza të rregullta mujore **1**
2. Lexohet çdo 3 muaj **2**
3. Lexohet më gjatë sesa çdo 3 muaj **3**
4. Nuk lexohet **4**

Q14. A konsideroni se leximi i ujëmatësit është korrekt?

1. Po **1**
2. Jo **2**

Q15. A njoftoheni për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit?

1. Njoftohemi me kohë **1**
2. Nuk njoftohemi fare **2**

Q16. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit?

1. Shumë të kënaqur **1**
2. Mesatarisht të kënaqur **2**
3. Pak të kënaqur **3**
4. Aspak të kënaqur **4**

Q17. Sa shpesh hasni në rrjedhjet e gypave të ujësjellësit?

1. Shumë shpesh **1**
2. Rrallë **2**
3. Asnjëherë **3**

KATEGORI TJETËR

Q18. Sa janë bindëse arsyetimet e Ofruesit të Shërbimit në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm?

1. Pak **1**
2. Kënaqshëm **2**
3. Aspak **3**

KJO ISHTE E TËRA. JU FALEMNDERIT PËR KOHEN DHE KOOPERIMIN TUAJ.

KOHA E KOMPLETIMIT		
	ORË	MINUTA

Aneks II Tabelat sipas regjioneve

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q1. A keni adresuar ndonjëherë ankesë KRU-së lidhur me shërbimet e ujit dhe ato të kanalizimit?	Q1. A keni adresuar ndonjëherë ankesë KRU-së lidhur me shërbimet e ujit dhe ato të kanalizimit?	Q1. A keni adresuar ndonjëherë ankesë KRU-së lidhur me shërbimet e ujit dhe ato të kanalizimit?	Q1. A keni adresuar ndonjëherë ankesë KRU-së lidhur me shërbimet e ujit dhe ato të kanalizimit?	Q1. A keni adresuar ndonjëherë ankesë KRU-së lidhur me shërbimet e ujit dhe ato të kanalizimit?	Q1. A keni adresuar ndonjëherë ankesë KRU-së lidhur me shërbimet e ujit dhe ato të kanalizimit?	Q1. A keni adresuar ndonjëherë ankesë KRU-së lidhur me shërbimet e ujit dhe ato të kanalizimit?
	%	%	%	%	%	%	%
Po	24.5%	17.0%	14.2%	15.5%	20.5%	9.1%	19.1%
Jo	75.5%	83.0%	85.8%	84.5%	79.5%	90.9%	80.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q2. A keni pranuar përgjigje nga KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit) për ankesën tuaj?	Q2. A keni pranuar përgjigje nga KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit) për ankesën tuaj?	Q2. A keni pranuar përgjigje nga KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit) për ankesën tuaj?	Q2. A keni pranuar përgjigje nga KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit) për ankesën tuaj?	Q2. A keni pranuar përgjigje nga KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit) për ankesën tuaj?	Q2. A keni pranuar përgjigje nga KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit) për ankesën tuaj?	Q2. A keni pranuar përgjigje nga KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit) për ankesën tuaj?
	%	%	%	%	%	%	%
Po	12.1%	7.9%	7.4%	11.2%	10.7%	8.0%	9.5%
Jo	87.9%	92.1%	92.6%	88.8%	89.3%	92.0%	90.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q3. A merrni fatura te rregullta për këto shërbime?	Q3. A merrni fatura te rregullta për këto shërbime?	Q3. A merrni fatura te rregullta për këto shërbime?	Q3. A merrni fatura te rregullta për këto shërbime?	Q3. A merrni fatura te rregullta për këto shërbime?	Q3. A merrni fatura te rregullta për këto shërbime?	Q3. A merrni fatura te rregullta për këto shërbime?
	%	%	%	%	%	%	%
Po	84.4%	70.3%	78.3%	85.4%	88.9%	85.6%	69.1%
Jo	15.6%	29.7%	21.7%	14.6%	11.1%	14.4%	30.9%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q4. A keni njohuri për KKK-në (Komisionev e Këshilluese të Konsumator ëve)?	Q4. A keni njohuri për KKK-në (Komisionev e Këshilluese të Konsumator ëve)?	Q4. A keni njohuri për KKK-në (Komisionev e Këshilluese të Konsumator ëve)?	Q4. A keni njohuri për KKK-në (Komisionev e Këshilluese të Konsumator ëve)?	Q4. A keni njohuri për KKK-në (Komisionev e Këshilluese të Konsumator ëve)?	Q4. A keni njohuri për KKK-në (Komisionev e Këshilluese të Konsumator ëve)?	Q4. A keni njohuri për KKK-në (Komisionev e Këshilluese të Konsumator ëve)?
	%	%	%	%	%	%	%
Po	8.1%	14.5%	13.8%	13.8%	18.1%	31.4%	11.8%
Jo	91.9%	85.5%	86.3%	86.2%	81.9%	68.6%	88.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q5. A keni lidhur kontratë shërbimi me kompaninë tuaj të ujësjellësit?	Q5. A keni lidhur kontratë shërbimi me kompaninë tuaj të ujësjellësit?	Q5. A keni lidhur kontratë shërbimi me kompaninë tuaj të ujësjellësit?	Q5. A keni lidhur kontratë shërbimi me kompaninë tuaj të ujësjellësit?	Q5. A keni lidhur kontratë shërbimi me kompaninë tuaj të ujësjellësit?	Q5. A keni lidhur kontratë shërbimi me kompaninë tuaj të ujësjellësit?	Q5. A keni lidhur kontratë shërbimi me kompaninë tuaj të ujësjellësit?
	%	%	%	%	%	%	%
Po	18.2%	18.8%	17.9%	16.5%	19.9%	7.4%	19.1%
Jo	62.2%	53.3%	53.8%	42.1%	53.2%	81.7%	45.6%
Nuk kam njohuri se çfarë paraqet kjo kontratë e shërbimit	19.7%	27.9%	28.3%	41.3%	26.9%	10.9%	35.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q6. Sa jeni te kënaqur me tarifat e shërbimeve te ujësjellësit dhe të kanalizimit?	Q6. Sa jeni te kënaqur me tarifat e shërbimeve te ujësjellësit dhe të kanalizimit?	Q6. Sa jeni te kënaqur me tarifat e shërbimeve te ujësjellësit dhe të kanalizimit?	Q6. Sa jeni te kënaqur me tarifat e shërbimeve te ujësjellësit dhe të kanalizimit?	Q6. Sa jeni te kënaqur me tarifat e shërbimeve te ujësjellësit dhe të kanalizimit?	Q6. Sa jeni te kënaqur me tarifat e shërbimeve te ujësjellësit dhe të kanalizimit?	Q6. Sa jeni te kënaqur me tarifat e shërbimeve te ujësjellësit dhe të kanalizimit?
	%	%	%	%	%	%	%
Shumë të kënaqur	6.0%	15.8%	19.2%	15.7%	16.4%	11.4%	11.8%
Mesatarisht të kënaqur	64.4%	46.1%	42.9%	51.2%	55.0%	72.6%	42.6%
Pak të kënaqur	22.8%	23.0%	23.3%	24.0%	21.6%	13.1%	25.0%
Aspak të kënaqur	6.8%	15.2%	14.6%	9.1%	7.0%	2.9%	20.6%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q7. Cila është arsyeja për mospagesën e faturës?	Q7. Cila është arsyeja për mospagesën e faturës?	Q7. Cila është arsyeja për mospagesën e faturës?	Q7. Cila është arsyeja për mospagesën e faturës?	Q7. Cila është arsyeja për mospagesën e faturës?	Q7. Cila është arsyeja për mospagesën e faturës?	Q7. Cila është arsyeja për mospagesën e faturës?
	%	%	%	%	%	%	%
Fatura mujore është shume e lartë	13.6%	10.3%	25.4%	21.3%	25.1%	4.0%	23.5%
Kushtet e vështira familjare	32.8%	31.5%	25.0%	25.6%	24.0%	54.3%	26.5%
Nuk kemi ujë të mjaftueshëm	42.6%	47.3%	40.4%	37.4%	32.7%	30.3%	41.2%
Uji nuk është me kualitet të mirë	10.9%	10.9%	9.2%	15.7%	18.1%	11.4%	8.8%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q8. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?	Q8. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?	Q8. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?	Q8. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?	Q8. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?	Q8. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?	Q8. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit?
	%	%	%	%	%	%	%
Shumë të kënaqur	9.6%	17.6%	25.4%	19.7%	22.8%	10.9%	20.6%
Mesatarisht të kënaqur	54.6%	40.6%	37.1%	43.7%	48.5%	76.0%	42.6%
Pak të kënaqur	29.0%	29.7%	25.0%	28.0%	21.6%	10.9%	23.5%
Aspak të kënaqur	6.8%	12.1%	12.5%	8.7%	7.0%	2.3%	13.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q9. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit në krahasim me shërbimet tjera publike?	Q9. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit në krahasim me shërbimet tjera publike?	Q9. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit në krahasim me shërbimet tjera publike?	Q9. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit në krahasim me shërbimet tjera publike?	Q9. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit në krahasim me shërbimet tjera publike?	Q9. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit në krahasim me shërbimet tjera publike?	Q9. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ujësjellësit në krahasim me shërbimet tjera publike?
	%	%	%	%	%	%	%
Janë më të mira sesa shërbimet tjera	16.2%	17.6%	37.1%	24.4%	28.1%	35.4%	23.5%
Në nivel me shërbimet tjera	71.4%	62.4%	50.4%	59.1%	63.7%	57.1%	61.8%
Janë në nivel më të ulët sesa shërbimet tjera	12.4%	20.0%	12.5%	16.5%	8.2%	7.4%	14.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q10. Nëse jeni të pa-kënaqur me këto shërbime, ku do të ankoheni?	Q10. Nëse jeni të pa-kënaqur me këto shërbime, ku do të ankoheni?	Q10. Nëse jeni të pa-kënaqur me këto shërbime, ku do të ankoheni?	Q10. Nëse jeni të pa-kënaqur me këto shërbime, ku do të ankoheni?	Q10. Nëse jeni të pa-kënaqur me këto shërbime, ku do të ankoheni?	Q10. Nëse jeni të pa-kënaqur me këto shërbime, ku do të ankoheni?	Q10. Nëse jeni të pa-kënaqur me këto shërbime, ku do të ankoheni?
	%	%	%	%	%	%	%
Komuna	24.3%	37.0%	31.3%	39.4%	31.6%	26.3%	33.8%
ZRRUM (Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina)	11.7%	7.9%	12.1%	11.0%	13.5%	4.6%	11.8%
KRU (Kompania Rajonale e Ujësjellësit)	62.9%	51.5%	55.0%	46.1%	51.5%	68.0%	52.9%
Qeveria e Republikës së Kosovës	1.1%	3.6%	1.7%	3.5%	3.5%	1.1%	1.5%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q11. A keni njohuri për standardet e shërbimit?	Q11. A keni njohuri për standardet e shërbimit?	Q11. A keni njohuri për standardet e shërbimit?	Q11. A keni njohuri për standardet e shërbimit?	Q11. A keni njohuri për standardet e shërbimit?	Q11. A keni njohuri për standardet e shërbimit?	Q11. A keni njohuri për standardet e shërbimit?
	%	%	%	%	%	%	%
Po	8.7%	18.2%	15.4%	20.5%	20.5%	53.1%	20.6%
Jo	91.3%	81.8%	84.6%	79.5%	79.5%	46.9%	79.4%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q12. A keni ujëmatës?	Q12. A keni ujëmatës?	Q12. A keni ujëmatës?	Q12. A keni ujëmatës?	Q12. A keni ujëmatës?	Q12. A keni ujëmatës?	Q12. A keni ujëmatës?
	%	%	%	%	%	%	%
Po, dhe ujëmatësi është i bllombuar	66.3%	49.1%	64.2%	67.6%	68.4%	80.6%	66.2%
Po, dhe ujëmatësi nuk është i bllombaur	14.3%	9.7%	13.3%	15.0%	15.2%	12.6%	10.3%
Nuk është ujëmatësi funksional	8.1%	12.7%	7.5%	3.6%	4.7%	.6%	8.8%
Nuk kemi ujëmatës fare	11.3%	28.5%	15.0%	13.8%	11.7%	6.3%	14.7%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q13. A lexohet ujëmatësi?	Q13. A lexohet ujëmatësi?	Q13. A lexohet ujëmatësi?	Q13. A lexohet ujëmatësi?	Q13. A lexohet ujëmatësi?	Q13. A lexohet ujëmatësi?	Q13. A lexohet ujëmatësi?
	%	%	%	%	%	%	%
Lexohet në baza të rregullta mujore	50.2%	44.2%	58.3%	56.3%	64.1%	73.6%	51.5%
Lexohet çdo 3 muaj	26.9%	18.8%	15.0%	19.4%	17.6%	10.3%	16.2%
Lexohet më gjatë sesa çdo 3 muaj	6.6%	9.1%	5.4%	5.6%	5.3%	4.6%	10.3%
Nuk lexohet	16.2%	27.9%	21.3%	18.7%	12.9%	11.5%	22.1%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q14. A konsideroni se leximi i ujëmatësit është korrekt?	Q14. A konsideroni se leximi i ujëmatësit është korrekt?	Q14. A konsideroni se leximi i ujëmatësit është korrekt?	Q14. A konsideroni se leximi i ujëmatësit është korrekt?	Q14. A konsideroni se leximi i ujëmatësit është korrekt?	Q14. A konsideroni se leximi i ujëmatësit është korrekt?	Q14. A konsideroni se leximi i ujëmatësit është korrekt?
	%	%	%	%	%	%	%
Po	64.7%	55.2%	66.7%	73.0%	72.5%	80.6%	64.7%
Jo	35.3%	44.8%	33.3%	27.0%	27.5%	19.4%	35.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q15. A njoftoheni për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit?	Q15. A njoftoheni për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit?	Q15. A njoftoheni për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit?	Q15. A njoftoheni për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit?	Q15. A njoftoheni për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit?	Q15. A njoftoheni për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit?	Q15. A njoftoheni për ndërprerje të shërbimeve të ujësjellësit?
	%	%	%	%	%	%	%
Njoftohemi me kohë	14.1%	26.1%	25.4%	37.9%	32.2%	7.4%	36.8%
Nuk njoftohemi fare	85.9%	73.9%	74.6%	62.1%	67.8%	92.6%	63.2%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q16. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit?	Q16. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit?	Q16. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit?	Q16. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit?	Q16. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit?	Q16. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit?	Q16. Sa jeni të kënaqur me kualitetin e ujit?
	%	%	%	%	%	%	%
Shumë të kënaqur	9.2%	21.8%	47.5%	24.8%	29.8%	6.3%	16.2%
Mesatarisht të kënaqur	52.2%	50.3%	26.3%	50.8%	49.7%	84.6%	54.4%
Pak të kënaqur	32.2%	18.8%	17.5%	19.3%	14.0%	6.9%	19.1%
Aspak të kënaqur	6.4%	9.1%	8.8%	5.1%	6.4%	2.3%	10.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q17. Sa shpesh hasni në rrjedhjet e gypave të ujësjellësit?	Q17. Sa shpesh hasni në rrjedhjet e gypave të ujësjellësit?	Q17. Sa shpesh hasni në rrjedhjet e gypave të ujësjellësit?	Q17. Sa shpesh hasni në rrjedhjet e gypave të ujësjellësit?	Q17. Sa shpesh hasni në rrjedhjet e gypave të ujësjellësit?	Q17. Sa shpesh hasni në rrjedhjet e gypave të ujësjellësit?	Q17. Sa shpesh hasni në rrjedhjet e gypave të ujësjellësit?
	%	%	%	%	%	%	%
Shumë shpesh	24.9%	21.2%	17.5%	13.4%	14.0%	7.4%	26.5%
Rrallë	60.8%	63.0%	67.9%	67.3%	67.8%	88.0%	55.9%
Asnjëherë	14.3%	15.8%	14.6%	19.3%	18.1%	4.6%	17.6%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

	Rajoni						
	Prishtina	Mitrovica	Peja	Prizreni	Ferizaji	Gjilani	Gjakova
	Q18. Sa janë bindëse arsyetimet e Ofruesit të Shërbimit në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm?	Q18. Sa janë bindëse arsyetimet e Ofruesit të Shërbimit në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm?	Q18. Sa janë bindëse arsyetimet e Ofruesit të Shërbimit në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm?	Q18. Sa janë bindëse arsyetimet e Ofruesit të Shërbimit në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm?	Q18. Sa janë bindëse arsyetimet e Ofruesit të Shërbimit në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm?	Q18. Sa janë bindëse arsyetimet e Ofruesit të Shërbimit në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm?	Q18. Sa janë bindëse arsyetimet e Ofruesit të Shërbimit në lidhje me reduktimet ujit të pijshëm?
	%	%	%	%	%	%	%
Pak	53.7%	53.9%	52.1%	45.7%	50.3%	56.0%	60.3%
Kënaqshëm	21.3%	30.3%	30.4%	35.4%	38.6%	40.6%	29.4%
Aspak	24.9%	15.8%	17.5%	18.9%	11.1%	3.4%	10.3%
Total	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%