



R A P O R T

I HULUMTIMIT TË KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE ME SHËRBIMET E NP "TERMOKOS" SH.A



PËRMBAJTJA

PËRMBAJTJA	2
1 PËRSHKRIMI DHE GJENDJA E TANISHME E KOMPANISË NP "TERMOKOS" SH. A.	4
1.1 ZONA E SHERBIMIT E NGROHTORËS SË QYTETIT NP "TERMOKOS" SH.A.	6
1.2 PROJEKTI I KOGJENERIMIT	7
2 QËLLIMI DHE TË PRITURAT E HULUMTIMIT	9
3 METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	11
4 INTERPRETIMI I REZULTATEVE TË HULUMTIMIT	15
A. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE	15
B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES.....	19
B.1. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ngrohjes.....	19
B. 1.1. Cilat janë arsyet për pakënaqësinë me shërbimet e ngrohjes	20
B. 2. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me pranimin e faturave nga lexuesit, inkasantët ...	21
B.3. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me opsionet e ofruara për pagesën e faturave	22
B.4. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokos-i	23
B.5. Deklarimi i konsumatorëve se sa orë brenda 24 orëve kanë reduktime të ngrohjes nga Termokos-i.	24
B.6. Deklarimi i konsumatorëve se sa i pranojnë me rregull faturat për ngrohje nga inkasantët e Termokos-it.....	25
B.7. Deklarimi i konsumatorëve se a e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantin e Termokos-it.....	26
B. 8. Deklarimi i konsumatorëve se faturën nga inkasanti i Termokos-it e pranojnë në dorë, oborr ose në hyrjen e tij.....	27
B.9. Deklarimi i konsumatorëve se a janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër.....	28
B.10. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë marr përgjigje me gojë ose me shkrim për ankesën që e kanë adresua në Termokos.....	29
B. 11. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë vërejtur keqpërdorim të ngrohjes, që ka efekt në cilësinë e ngrohjes dhe se a i kanë lajmëruar keqpërdoruesit.....	30
B. 12. Deklarimi i konsumatorëve se a janë në dijeni se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë të dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet.....	31
B. 13. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar.....	32
B. 14. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë.....	33

B. 15. Deklarimi i konsumatorëve se a do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë	34
B. 16. Deklarimi i konsumatorëve se a janë në dijeni se nëse kanë borxh para vitit 2008, bazuar në ligjin për faljen e borxheve përfitojnë faljen e borxhit deri në fund të vitit 2008, ndërsa borxhin nga fillimi i 2009 deri në fund të 2014 mund ta ri-programojnë në 18 këste	35
C. VLERËSIMI I ANKETUESIT	36
5 GJETJET E PËRGJITHSHME NGA HULUMTIMI DHE REKOMANDIMET	38
<i>SHTOJCA 1: Forma e pyetësorit të dizajnuar nga N.P. "Termokos" SH.A</i>	<i>46</i>
<i>SHTOJCA 2: Të dhënat përmbledhëse të anketës së realizuar në zonat e shërbimit të Kompanisë Ngrohtorja e qytetit "Termokos" Sh.A</i>	<i>51</i>
<i>SHTOJCA 3: Lista e pjesëmarrjeve në realizimin e anketës për hulumtimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet që i ofron Ndërmarrja Publike e ngrohtores se qytetit "TERMOKOS" sh.a.</i>	<i>57</i>

1 PËRSHKRIMI DHE GJENDJA E TANISHME E KOMPANISË NP "TERMOKOS" SH. A.

Ndërmarrja Publike "Termokos" SH. A. është themeluar në vitin 1970, si kompani e ngrohjes Qendrore. Në vitin 1974 Kompania "Termokos" Prishtinë i'u bashkua Ndërmarrjes Banesore në Prishtinë. Në vitin 1978 u nda nga ndërmarrja banesore (BVI) dhe ka filluar operimin si kompani e pavarur e ngrohjes, por nën mbikëqyrjen e Komunës së Prishtinës.

Prej vitit 1999 e deri me nëntor të vitit 2001, Departamenti i Shërbimeve Publike të UNMIK-ut ka qenë i ngarkuar me mbikëqyrjen e Termokos-it. Më pas është themeluar Agjencioni Kosovar i Mirëbesimit (AKM) brenda autorizimeve të rezervuara të UNMIKU-ut, në kuadër të cilit ka vepruar edhe Departamenti për Mbikëqyrjen e Ndërmarrjeve Publike në mesin e të cilave ishte edhe Termokos-i.

Nga viti 2006 kjo ndërmarrje është inkorporuar dhe nga atëherë vepron si kompani publike në NP "Termokos" SH. A. Nga qershori i vitit 2008 e më tutje kjo ndërmarrje është nën ombrellën e mbikëqyrjes së Komunës së Prishtinës.

Termokos-i është furnizues lokal për ngrohjen qendrore në qytetin e Prishtinës. Sezona ngrohëse zakonisht fillon me 15 Tetor dhe mbaron me 15 Prill të vitit tjetër. Ligji për ngrohje qendrore është i aprovuar dhe në bazë të këtij ligji NP "Termokos" SH.A. i ofron shërbimet e veta. Termokos-i është i obliguar të distribuoi ujin e ngrohtë me parametra të mjaftueshëm deri të këmbyesi i nxehtësisë në nënstacione. Kësisoj, Termokos-i është përgjegjës për pjesën primare, ndërsa pjesa sekondare siç janë pompat qarkulluese, vertikalet në ndërtesa dhe radiatorët në banesa në bazë të ligjit për ngrohje janë përgjegjësi e konsumatorëve. Termokos-i riparon dhe e mirëmban rrjetin primar, lëshon fatura dhe njëkohësisht bënë inkasimin e faturave të ngrohjes për çdo banesë. Termokos-i, deri më tani ofron vetëm shërbimin e ngrohjes së hapësirës, kurse uji sanitar nuk ofrohet nga sistemi i NP "Termokos" SH.A.

Punët e kryera gjatë vitit 2016 me fonde të Qeveris Gjermane përmes KFW-së

Rehabilitimi i 50 nënstacioneve – është kryer me sukses demontimi dhe montimi i 50 termo-nënstacioneve të parapara për rehabilitim dhe puna ka ecur me dinamikën e paraparë pa asnjë vonesë dhe asnjë problem dhe të gjitha janë lëshuar në punë në tetor të vitit 2016.

Rehabilitimi i 10 km të trasesë – deri më tani është bërë ndërrimi i gypave të paraizoluar në këto pozicione:

Emërtimi i degëzimit	m tub
○ Segmenti 10- Deg Farmed - Deg. Fak teknik - DN 250	400
○ Segmenti 9 – Deg. Termokos - Hotel Baci DN 500	520
○ Segmenti 6 – Deg. Pallati i rinisë - OSCE DN 350;	500
○ Segmenti 5 – Deg. Pallati i Rinisë DN 250	270
○ Segmenti 3 – Deg. Pompa e R.S. - Gjyk. Kushtet. DN 450;	800
○ Segmenti 4 – Deg. Gj. Kushtetuese - Pallati i rinisë DN 400;	1,100
○ Segmenti 7 – OSCE – Shtëpia e shëndetit DN 350;	250
○ Segmenti 2 – Deg. Ibër Lepenc - Pompa e R.Sad. DN 500;	1,400
○ Segmenti 14 – Deg. Shkolla Dardania 3/1 DN 300	1,542
○ Segmenti 15 – Deg. Shkolla Dardania 3/1 DN 250	548
○ Segmenti 8 – Deg. B	430
○ Segmenti 11 – Deg. KD - NST kryesor	400
○ Segmenti 13 – Deg. ZL 13- ZL 10	260
Totali i gjatësisë së ndërrimit të gypave	8,420 m

NP “Termokos” SH.A. shërbimet e ngrohjes i ofron vetëm në qytetin e Prishtinës dhe në këto lokacione:

- Qendra,
- Ulpiana,
- Dardania,
- Kodra e diellit,
- Qendra Klinike Universitare, dhe
- Lagjja e Kalabrisë.

Synimi i NP“Termokos” SH.A. është që të:

- Siguroj qëndrueshmëri financiare,
- Të ofroj furnizim permanent dhe të sigurt me ngrohje, dhe
- Të përmirësoj kualitetin e shërbimeve, performancën ambientale dhe efikasitetin e punës së ngrohtores, përmes implementimit të planit të rehabilitimit dhe investimeve me shpenzime sa më të ulëta.

NP “Termokos” SH.A. gjatë vitit 2016 aktivitetet e veta i ka mbuluar me 191 punëtorë. Burimet humane janë vendimtare në suksesin e NP “Termokos” SH.A. e cila ka nevojë për

personel të kualifikuar në mënyrë adekuate, të trajnuar dhe të motivuar për punë. Raportet midis stafit janë të përcaktuara në bazë të skemës organizative dhe rregullores së organizimit të brendshëm të kompanisë. Kryerja e detyrave të punës bëhet sipas përshkrimit të vendit të punës veç e veç.

Personeli i NP "Termokos" SH.A. është heterogjen, nga aspekti i:

- Përgatitjes profesionale,
- Shkathtësive, produktivitetit dhe efikasitetit në punë,
- Përfaqësimit gjinor,
- Përfaqësimit fetar,
- Social, etj.

NP "Termokos" SH.A. është duke vendosur strategjinë organizative, politikat dhe procedurat e Burimeve Njerëzore, për të siguruar që punëtorët mund të kontribuojnë në mënyrë efikase në arritjen e objektivave të NP "Termokos" SH.A.

1.1 ZONA E SHERBIMIT E NGROHTORËS SË QYTETIT NP "TERMOKOS" SH.A.

Sistemi i ngrohjes qendrore në Prishtinë është instaluar gjatë viteve të 70-ta. Nga sistemi i ngrohjes furnizohen rreth 13.500 konsumatorë (~12.400 amvisëri dhe ~1.100 subjekte afariste-institucione publike). Sipërfaqja ngrohëse sillet rreth 1.250.000,00 [m²].

Numri i termo-nënstacioneve të ngrohjes është rreth 385. Pjesa më e madhe e këtyre termo-nënstacioneve është banesore (200 copa) kurse pjesa tjetër e termo-nënstacioneve janë objekte afariste apo shtëpi private (185 copa).

Kapaciteti i fuqisë instaluese të kaldajave me lëndë djegëse Mazut në NP "Termokos" SH.A. është: $2 \times 58 \text{ [MW]} = 116 \text{ [MW]}$.

Gjithashtu ekziston edhe një Kaldajë, emergjente me lëndë djegëse me naftë për ngrohtoren e spitalit me fuqi prej 7 [MW].

Rrjeti aktual i ngrohjes ka një shtrirje prej 77 [km] dhe kryesisht është i koncentruar në pjesën urbane të qytetit dhe është prezantuar në Figurën 1:

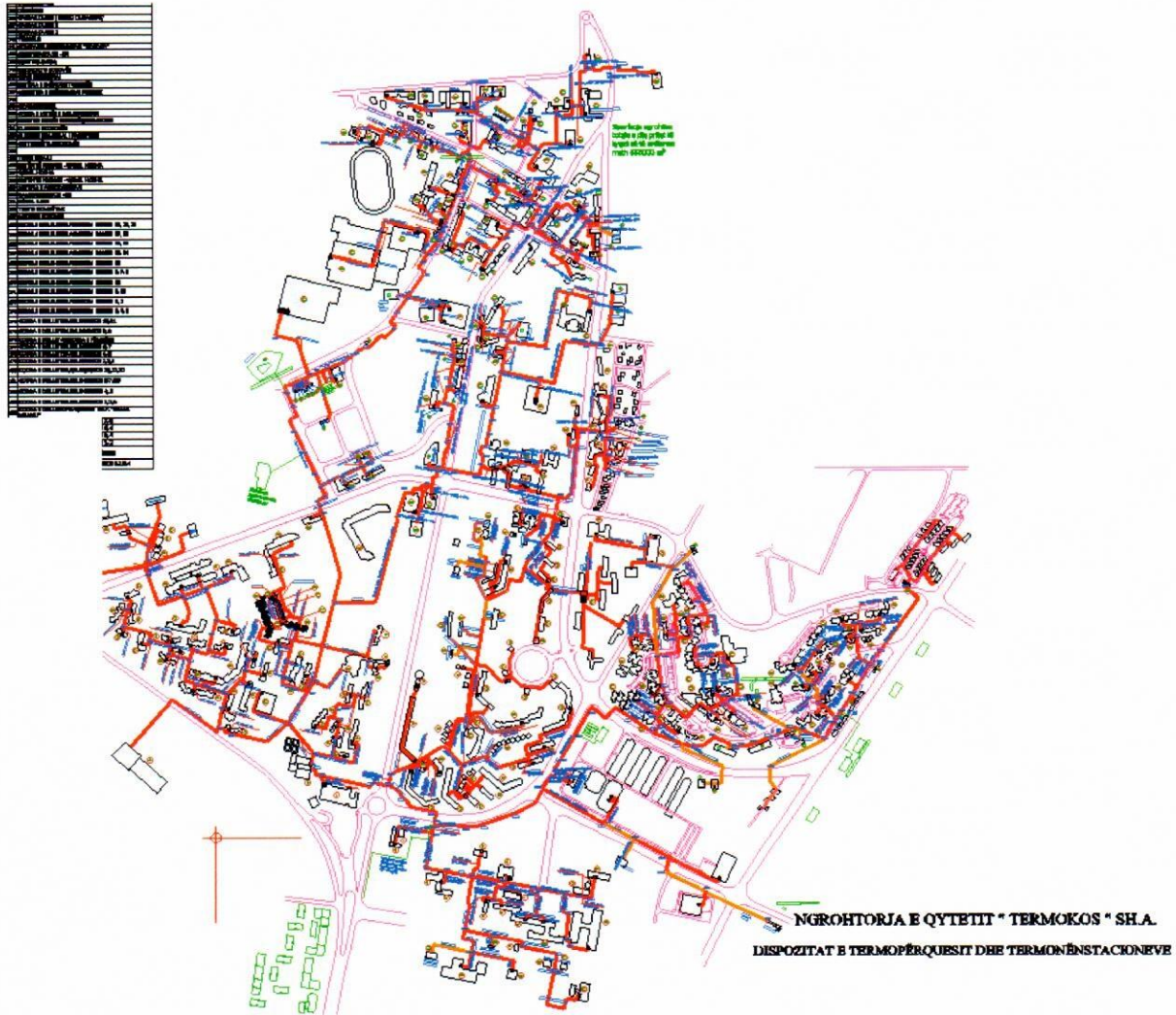


Figura 1: Harta e zonës së shërbimit të NP "Termokos" SH.A.

Konsumi i angazhuar në tërë sistemin ngrohës (konsumatorë të kyçur) është 111 [MW].

1.2 PROJEKTI I KOGJENERIMIT

Projekti i kogjenerimit ka për qëllim rehabilitimin e sistemit të ngrohjes qendrore të Prishtinës, në mënyrë që t'i shërbej konsumatorët me ngrohje të qëndrueshme, efikasitet të lartë dhe t'i ofroj ambient ekologjikisht më të mirë.

Për ta zëvendësuar përdorimin e mazutit për ngrohje i cili krijon shpenzime të larta që janë të lidhura me të, sistemi i ngrohjes qendrore të Prishtinës është i lidhur përmes një tubacioni prej 11.5 km, me këmbyes nxehtësie dhe nxjerrje të avullit nga Termocentrali Kosova B, duke e shndërruar këtë TC në central me prodhim të kombinuar të ngrohjes.

Ndërtimi i rrjetit të tubacioneve NP "Termokos" SH.A. – TC Kosova B, ka filluar në tetor të vitit 2013. Kyçja në njësinë B₁ dhe B₂ të TC "Kosova B" dhe ndërtimi i dy stacioneve termike ("Termokos" dhe TC Kosova B) kanë filluar në vitin 2014.

Përfundimi i punimeve dhe lëshimi në punë i projektit të kogjenerimit është bërë më 12/2014. Kapaciteti i instaluar në TC Kosova B në njësinë B₁ dhe B₂ është 2njësi me nga 70 MW duke krijuar një total prej 140 MW.

Projekti i Ko-gjenerimit i ka përparësitë e veta si:

- Zvogëlimin e shpenzimeve operative për prodhimin e ngrohjes,
- Zëvendësimi i mazutit me avullin e nxjerrë nga Termocentrali "Kosova B",
- Përmirësimi i cilësisë së ajrit për banorët e Prishtinës duke e reduktuar CO₂ dhe gazrat e tjera të dëmshme,
- Zvogëlimi i kërkesës për përdorimin e energjisë elektrike për ngrohje, duke e zvogëluar koston për pagesën e energjisë elektrike të shpenzuar,
- Përmes implementimit të projektit të ko-gjenerimit, konsumatorët e NP "Termokos" SH.A. janë duke u furnizuar me ngrohje 24 orë në ditë ku kënaqshmëria e konsumatorëve me ngrohjen e ofruar është e evidente.

2 QËLLIMI DHE TË PRITURAT E HULUMTIMIT

Ofrimi i shërbimeve me një standard të lartë e të përballueshëm ekonomikisht, dhe mundësia e qasjes në shërbimet e ngrohjes janë me rëndësi fundamentale për mirëqenien sociale dhe ekonomike të popullatës së një vendi. Duke qenë të vetëdijshëm me këtë fakt, NP "Termokos" SH.A. si ndërmarrje publike e licencuar për ofrimin e shërbimeve të ngrohjes, ka përcaktuar si synim strategjik ofrimin e shërbimeve cilësore për konsumatorët e vet se bashku me rritjen e qëndrueshmërisë financiare. Në Deklaratën e Misionit të NP "Termokos" SH.A. është deklaruar qartë se orientimi i të gjitha aktiviteteve të punës në qendër të vëmendjes do të ketë të gjithë konsumatorët të cilët do të kenë trajtim dhe qasje të barabartë në shërbime pa asnjë diskriminim racor, religjioz, kombëtar apo gjinor.

Për ta realizuar këtë mision, NP "Termokos" SH.A. e ka të domosdoshme që të njoftohet për së afërmi me opinionin, perceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ofron, NP "Termokos" SH.A. Këto informacione i shërbejnë Termokos-it si udhërrëfyes mbi të cilin i planifikon dhe i përqendron angazhimet e saj në adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve dhe rrjedhimisht përmirëson aspektet e veçanta të shërbimeve me të cilat konsumatorët janë të pakënaqur ose më pak të kënaqur.

Për më tepër, me Ligjin për Ndërmarrjet Publike është përcaktuar si obligim ligjor për të gjitha ndërmarrjet publike që të vlerësojnë në intervale të rregullta kohore kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet të cilat i ofrojnë ato. Konkretisht, neni 29 i këtij ligji përcakton se secila prej ndërmarrjeve publike duhet në mënyrë të rregullt të testoj kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet e ofruara dhe për këtë të hartojë një raport detal i cili duhet ti dërgohet Njesisë për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike të Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik në kuadër të Qeverisë së Republikës së Kosovës dhe Kuvendit Komunal të Prishtinës si aksionar kryesor.

Qëllimi i hulumtimit të kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet të cilat i ofron Termokos-i është se palët tjera të interesit (Njesisë për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike të Ministrisë së Zhvillimit Ekonomik & Kuvendi Komunal i Prishtinës) të njoftohen për së afërmi me qëndrimet e konsumatorëve para së gjithash me

shërbimet ngrohjes por edhe me shërbimet tjera siç janë: cilësia e shqyrtimit të ankesave, opsionet e pagesës së faturave që ofrohen nga Termokos-i etj.

Duke e pasur parasysh këtë fakt, Termokos-i ka dizajnuar dhe realizuar një hulumtim të opinionit të konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë së tyre me shërbimet të cilat i ofron përmes një pyetësoi.

Hulumtimi është zhvilluar në bazë të një Marrëveshje Bashkëpunimi në mes të Fakultetit të Inxhinierisë Mekanike (FIM-it) / Universitetit të Prishtinës "HASAN PRISHTINA", dhe NP "Termokos" SH.A. për angazhimin e studentëve të FIM-it, të cilët hulumtimin kanë realizuar në terren përmes intervistimit të konsumatorëve në bazë të pyetësorëve të përgatitur paraprakisht nga Termokos-i.

Hulumtimi është realizuar në zonat e shërbimit në Komunën e Prishtinës, përkatësisht në Zonën Qendër, Ulpianë, Dardani, Kodra e Diellit, Qendra Klinike Universitare, dhe Lagjja e Kalabrisë. Ky raport është përgatitur në formë të përmbledhur me të gjitha gjetjet dhe problemet që konsumatorët e Termokos-it ballafaqohen.

Gjetjet nga ky hulumtim jo vetëm që do të shërbejnë për ndërmarrjen e veprimeve konkrete për adresimin e shqetësimeve të konsumatorëve por do të shfrytëzohet edhe si informacion bazë për krahasimin me hulumtimet e kaluara dhe të ardhshme për të parë trendin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e Termokos-it gjatë viteve.

3 METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Hulumtimi është kuantitativ dhe është zhvilluar në zonat ku Termokos-i ofron shërbime në Komunën e Prishtinës, përkatësisht në Zonën Qendër, Ulpianë, Dardani, dhe në zonën Kodra e Diellit. Intervistimi është kryer në formë të vizitës që i'u është bërë konsumatorëve në vendbanimet e tyre dhe komunikimit të drejtpërdrejtë me ta duke konsideruar se kjo është formë më e mirë, krahasuar me intervistimin përmes telefonit ose e-mail-it dhe njëkohësisht garanton besueshmëri më të lartë. Intervistat kanë zgjatur mesatarisht 2 deri 10 minuta.

Me hulumtim janë përfshirë 200respondentë. Respondentë janë konsideruar personat e moshës madhore të cilët pranojnë shërbimet e ngrohjes. Respondentët janë intervistuar nga 4grupe të ndara të intervistuesve, çdo grup i ka intervistuar nga 50 respondentë. Grupi ka qenë i përbërë me nga një studentë.

Mostra e pyetësorit është konsideruar të jetë reprezentative për marrjen e opinionit të konsumatorëve në zonat ku Termokos-i i ofron shërbimet e veta. Shpërndarja e respondentëve është tentuar të jetë gjithëpërfshirëse dhe reprezentative në mënyrë që sa më mirë të reflektojë opinionin e konsumatorëve të Termokos-it. Grupet punuese janë dhënë në vijim:

Grupi 1 i përfaqësuar nga **Arta Neziri Aliu** e cila i ka realizuar 50 intervista në zonën e Dardanisë- Komuna e Prishtinës,

Grupi 2 i përfaqësuar nga **Fjolla Mehmeti** që i ka realizuar 50 intervista në zonën e Qendrës - Komuna e Prishtinës,

Grupi 3 i përfaqësuar nga **Gazmend Thaqi** që i ka realizuar 50 intervista në zonën e Ulpianës - Komuna e Prishtinës, dhe

Grupi 4i përfaqësuar nga **Blerim Qelaj** që i ka realizuar 50 intervista në zonën Bregu i Diellit - Komuna e Prishtinës.

Pyetësorët për këtë hulumtim janë përpiluar nga Termokos-i dhe me këtë rast është synuar që ata të jenë të thjeshtë dhe të kuptueshëm me qëllim të implementimit sa më të lehtë të këtij sondazhi.

Pyetësi është i ndarë në 3 kategori, ku secila kategori i ka edhe nën pyetjet e veta të cilat Termokos-i i konsideron relevante për vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve. Pyetjet e parashtruara për respondentët e intervistuar dhe të shpërndara nëpër kategori të ndryshme janë dhënë si në vijim:

A. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE

1. Gjinia (*Femër, Mashkull*),
2. Moshë (*19...35 vjeç, 35...50 vjeç, 50...65 vjeç, dhe mbi 65 vite*),
3. Përgatitja Shkollore (*Arsimi fillor, Arsimi i mesëm, dhe Arsimi i lartë*),
4. Statusi Social (*i papunë, i punësuar në sektorin publik, i punësuar në sektorin privat, i vetëpunësuar/biznes privat, student, pensionist/e, shtëpiak/e*).

B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES

1. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ngrohjes?
2. Sa jeni të kënaqur me faturimin për ngrohjen?
3. Sa jeni të kënaqur me opsionet e pagesës së faturave?
4. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave?
5. A keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve, shëno sa orë jeni pa ngrohje në shtëpinë tuaj?
6. A pranoni fatura të rregullta për ngrohje nga inkasantët e NP "Termokos" SH.A?
7. A e njihni inkasantin e NP "Termokos" SH.A., a e keni kontaktuar se paku një herë në hyrjen e banesës tuaj apo në shtëpi?
8. Faturën e pranoni në dorë apo inkasanti ua hedhë diku në oborr ose në hyrjen tuaj?
9. A jeni ankuar në NP "Termokos" SH.A., ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit, kontrollorit ose për ndonjë rast tjetër?
10. A keni marrë përgjigje me gojë ose me shkrim për ankesën që e keni adresuar në ndërmarrje?
11. A keni vërejtur keqpërdorim të ngrohjes, që ka efekt në cilësinë e ngrohjes tuaj dhe a i keni lajmëruar keqpërdoruesit tek organet kompetente?

12. A e dini që prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë financiare dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet?
13. A keni borxh – faturë të pa paguar për ngrohjen e shpenzuar?
14. A keni matës të energjisë termike në radiatorin tuaj?
15. A do të ishte më e favorshme për juve nëse faturimi bëhet me matës të energjisë termike?
16. Nëse keni borxhe para vitit 2008 a e dini, që bazuar në ligjin për faljen e borxheve publike, përfitoni faljen e borxhit deri në fund të vitit 2008, ndërsa borxhin nga fillimi i vitit 2009 deri në fund të vitit 2014 mund ta ri-programoni në 18 këste?

C. VLERËSIMI I ANKETUESIT

1. Sa ishte i sinqertë anketuesi?
2. Sa ishte bashkëpunues anketuesi?

Përderisa dy pyetjet e para të dhëna në kategorinë B të pyetësorit janë të përgjithshme dhe reflektojnë kënaqshmërinë e konsumatorëve me dy shtyllat kryesore të shërbimeve të cilat i ofron Termokos-i (shërbimet e ngrohjes), pyetjet tjera përfshijnë shumë shërbime specifike të cilat kanë ndikim të drejtpërdrejtë në kënaqshmërinë e përgjithshme të konsumatorëve me shërbimet Termokos-it.

Kënaqshmëria e konsumatorëve në katër pyetjet e para të kategorisë B të pyetësorit janë vlerësuar në 6 shkallë: *1 – Shumë të kënaqur, 2 – Të kënaqur, 3 – Mesatarisht të kënaqur, 4 – Të pakënaqur, 5 – Shumë të pakënaqur dhe 6 – Nuk e di.*

Vlerësimi në pyetjen e 5të kategorisë B të këtij pyetësori është dhënë me ndalesë ngrohjes në orë dhe atë: *0 orë, deri 2 orë, 2 deri 4 orë, 4 deri 6 orë, 6 deri 8 orë dhe 8 deri në 10 orë* ndërprerje të ngrohjes brenda 24 orëve.

Vlerësimi në pyetjen 6, 7, 10-16 të kategorisë B të këtij pyetësori është bërë me *Po* dhe *Jo* në varësi nga përgjigja e marr nga respondentët e intervistuar.

Vlerësimi për pyetjen 8 të kategorisë B të këtij pyetësori është bërë në varësi nga përgjigja e marrë nga konsumatori i cili i ka pasur tri alternativa në përgjigje: *e pranoj faturën në dorë, në ndonjë rast e pranoj faturën në dorë dhe në asnjë rast nuk e pranoj faturën në dorë* (inkasanti e vendos diku në hapësirën e jashtme të shtëpisë/banesës).

Vlerësimi për pyetjen 9 të kategorisë B të këtij pyetësi është bërë në varësi nga përgjigja e marr nga respondentët e intervistuar të cilët i kanë pasur tri alternativa në përgjigje: *jam ankuar, nuk jam ankuar dhe nuk kam ditur ku të ankohe.*

Vlerësimi për dy pyetjet e kategorisë C të këtij pyetësi është bërë në 5 shkallë:
1 – shumë të kënaqur, 2 – të kënaqur, 3 – mesatarisht të kënaqur, 4 – të pakënaqur, dhe 5 – shumë të pakënaqur.

Hulumtimi është realizuar gjatë muajit Mars 2017.

4 INTERPRETIMI I REZULTATEVE TË HULUMTIMIT

Siç u theksua në kapitullin 3, dizajni i pyetësorëve për intervistimin e respondentëve në lidhje me kënaqshmërinë e konsumatorëve të Termokos-it në zonën e shërbimit në Komunën e Prishtinës është dizajnuar nga NP “Termokos-i” SH.A. dhe është i ndarë në 3 kategori.

Pyetjet e parashtruara respondentëve të intervistuar dhe të shpërndara nëpër këto 3 kategori janë:

- A. Të dhënat Demografike,**
- B. Pyetjet rreth shërbimeve të ngrohjes, dhe**
- C. Vlerësimi i anketuesit.**

Secila kategori e pyetësorit i ka edhe nën pyetjet e veta të cilat NP “Termokos” SH.A. konsideron relevante për vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve.

Në të gjitha pyetjet e parashtruara në pyetësor, përgjigjet e respondentëve të intervistuar janë prezantuar grafikisht, me numra dhe në përqindje.

A. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE

Kategoria A e pyetësorit është plotësuar me të dhënat demografike, si *gjinia* dhe *mosha* e respondentit të intervistuar.

Në Figurën 2 është paraqitur gjinia e respondentëve të intervistuar, ndërsa në Figurën 3 është dhënë mosha e tyre.

Nga Figura 2 shihet se numri me i madh i respondentëve të intervistuar janë të gjinisë mashkullore (119 respondentë ose **59.50%**) krahasuar me respondentët e gjinisë femërore (81 respondentë ose **40.50%**).

Gjithashtu nga Figura 3 shihet se në intervistë janë përfshirë të gjitha moshat e popullatës por me dominuese është mosha rinore (19 deri 35 vjeç me pjesëmarrje prej 80respondentëve ose **40.00%** të përcjellur me moshën e mesme 35 deri 50 vjeç me pjesëmarrje prej 64 respondentëve ose **32.00%**).

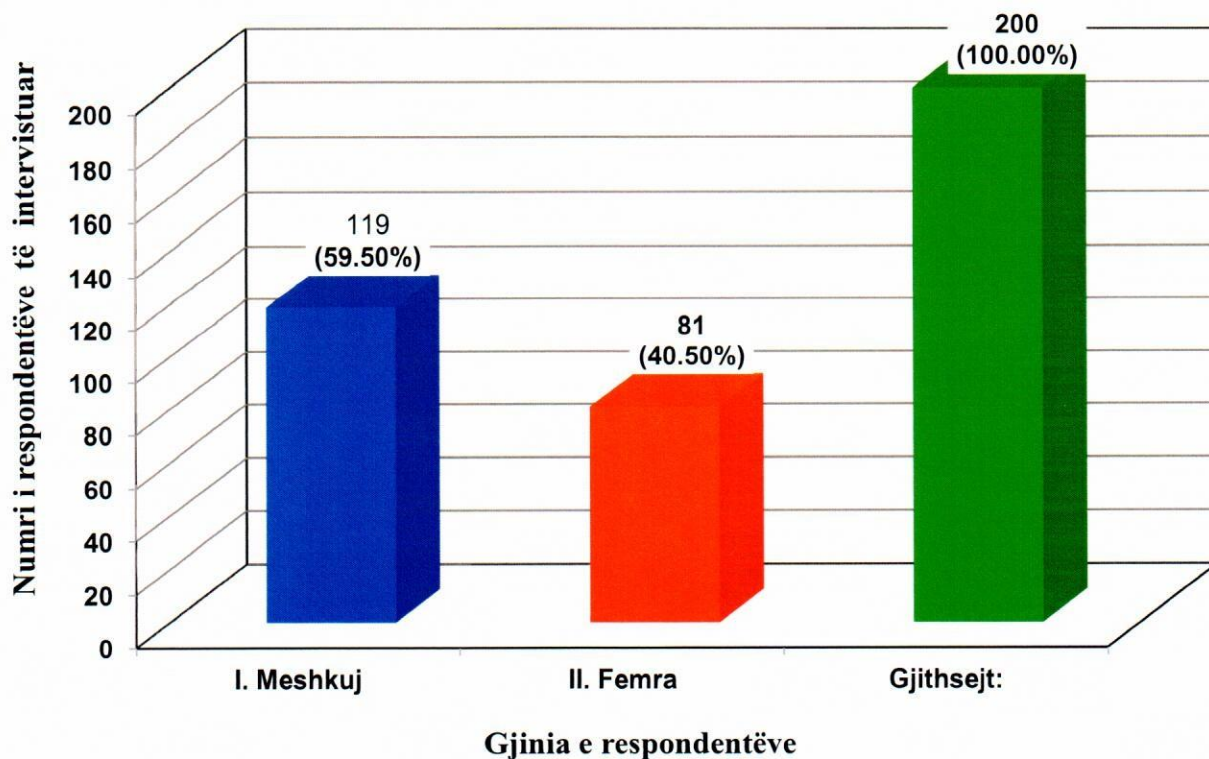


Figura 2: Grafiku i gjinisë së respondentëve të intervistuar

Gjithashtu nga Figura 3 shihet se moshja e respondentëve të intervistuar është e ndryshme: **40.00%** janë të moshës 19 deri 35 vjeç, **32.00%** janë të moshës 35 deri 50 vjeç, **16.50%** janë të moshës 50 deri 65 vjeç, dhe **11.50%** janë mbi moshën 65 vjeçare.

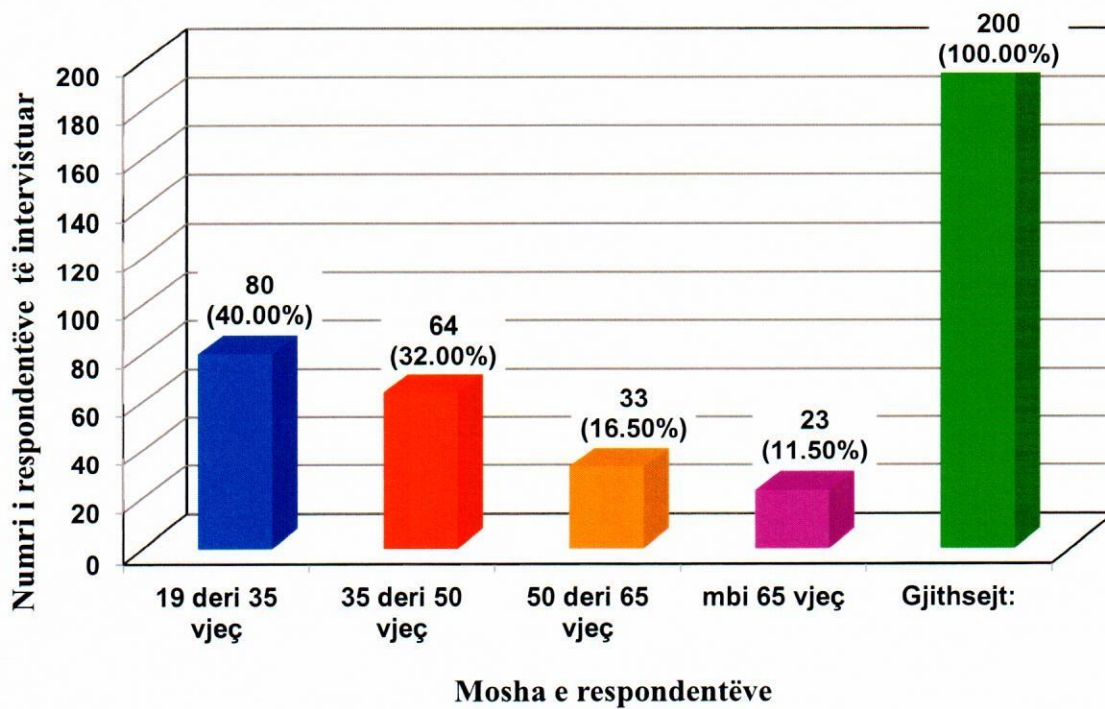


Figura 3: Grafiku i moshës së respondentëve të intervistuar

Figura 4 ka të bëjë me përgatitjen shkollë të respondentit të intervistuar i cili mund të kenë: *Arsimi fillorë, Arsimi i mesëm, Arsimi i lartë.*

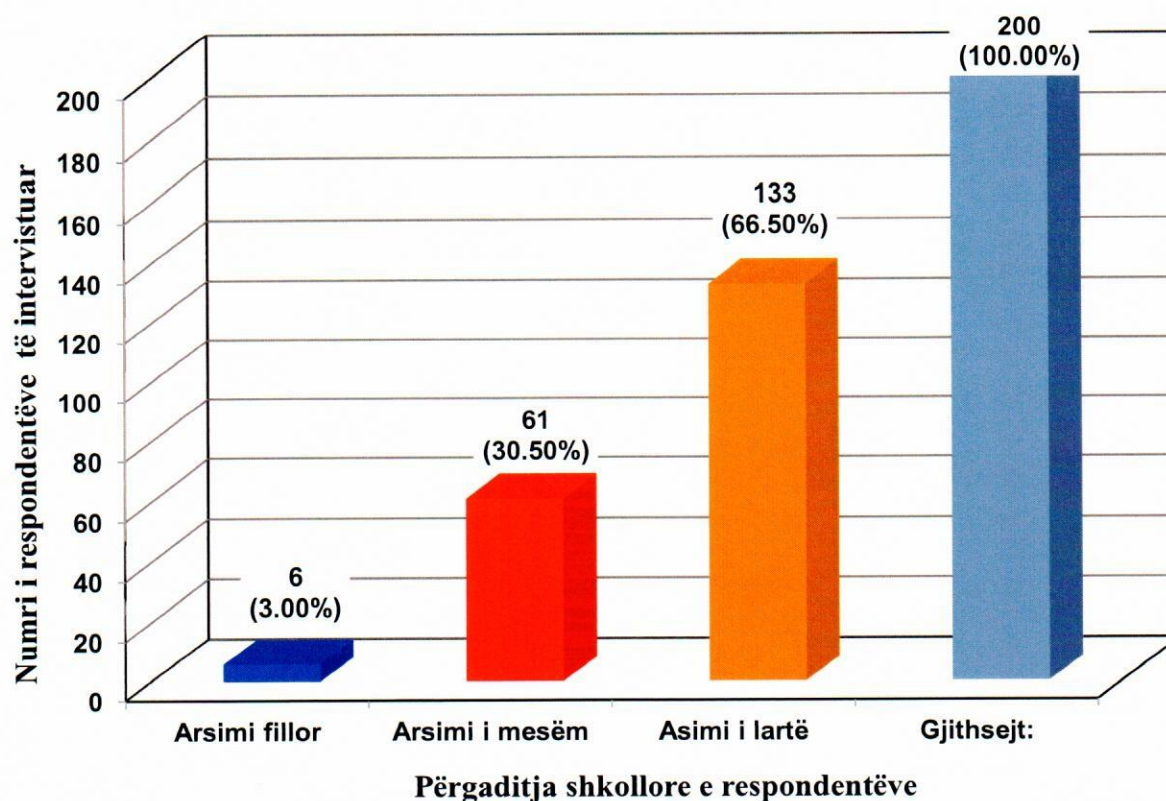


Figura 4: Grafiku i përgatitjes shkollë të respodentëve të intervistuar

Nga Figura 4 vërehet se përgatitjet shkollë të respodentëve të intervistuar janë të ndryshme: **3.00%** me arsim fillorë, **30.50%** me arsim të mesëm, **66.50%** me arsim të lartë.

Nga grafiku i prezantuar në Figurën 4 shihet se numri më i madh i pjesëmarrjeve në këtë anketë janë me arsim të lartë (133 respodentë ose **66.50%**), pasuar me ata me arsim të mesëm (61 respodentë ose **30.50%**).

Figura 5 ka të bëjë me statusin social të respondentit të intervistuar i cili mundet me qenë: *i pa punë, i punësuar në sektorin publik, i punësuar në sektorin privat, i vetëpunësuar/biznes privat, student, pensionist/e dhe shtëpiak/e.*

Nga Figura 5 vërehet se statusi social i respodentëve të intervistuar është i ndryshëm, si: **26.00%** janë të pa punë, **19.50%** të punësuar në sektorin publik, **24.50%** të punësuar në sektorin privat, **3.50%** të vetëpunësuar/biznes privat, **9.50%** student, **15.50%** pensionist/e, dhe **1.50%** shtëpiak/e. Nga diagrami shihet se numri më i madh i pjesëmarrësve të anketuar janë të punësuar të shprehur në përqindje **47.50%** të punësuar në sektorin publik, privat dhe vetëpunësuar/biznes privat, të pa punësuar **26.00%** dhe rreth **26.50%** janë pensionist, student dhe shtëpiak/e.

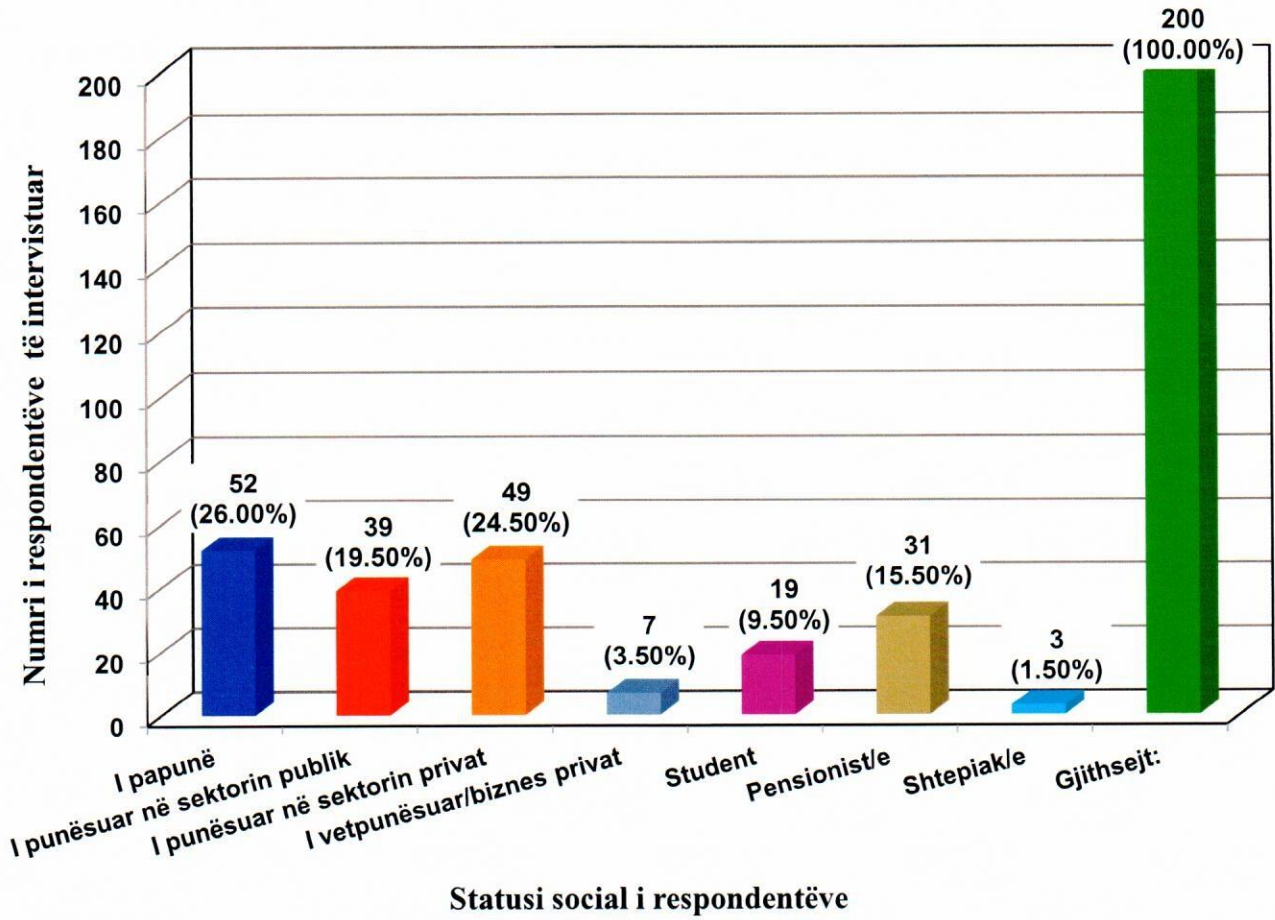


Figura 5: Grafiku i statusit social të responentëve të intervistuar

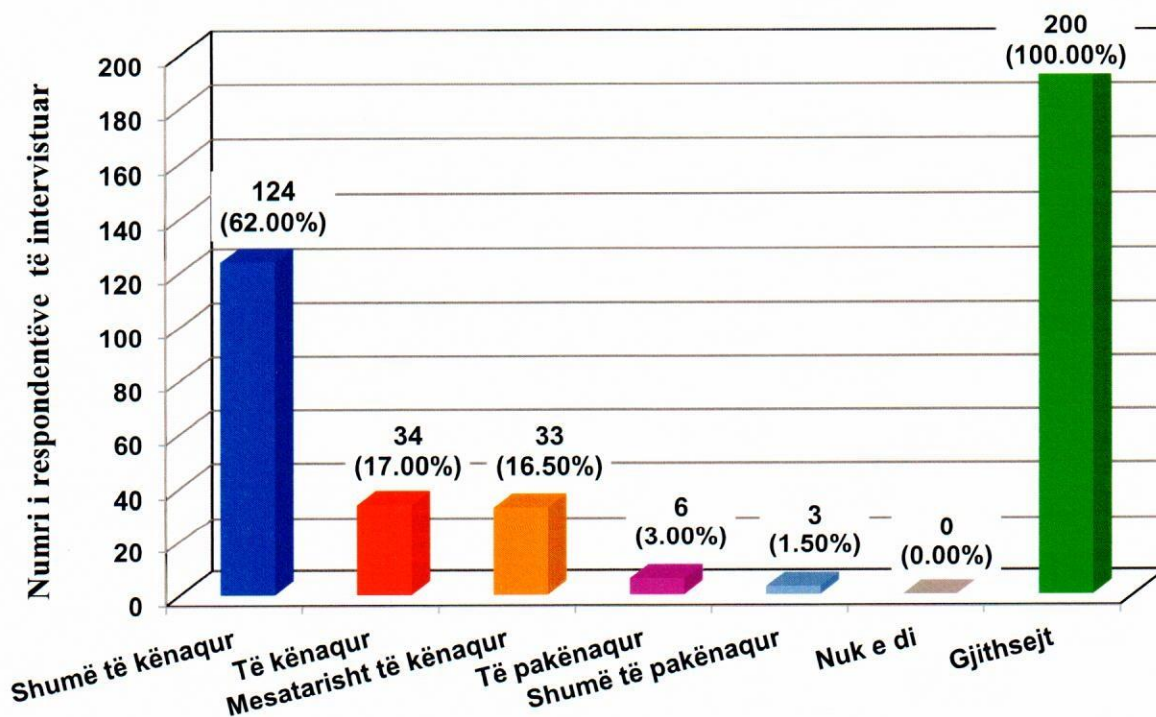
B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES

Numri i respondentëve të intervistuar nga katër grupet punuese të studentëve që kanë marrë pjesë në këtë hulumtim janë realizuar në zonat ku Ndërmarrja e Termokos-it i ofron shërbimet e veta.

Në vazhdim të këtij raporti për secilën pyetje të parashtruar nga anketuesi do të jepen komentet adekuate të shprehura në përqindje dhe të prezantuara përmes diagrameve që shprehin kënaqshmërinë e konsumatorëve për shërbimet e ofruara nga Termokos-i.

B.1. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ngrohjes

Përgjigjet e konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë me shërbimet e ngrohjes që i ofron Termokos-it në formë grafike janë prezantuar në Figurën 6.



Kënaqshmëria e respondentëve me shërbimet e ngrohjes

Figura 6: Grafiku i kënaqshmërisë së respondentëve të intervistuar me shërbimin e ngrohjes

Në qoftë se konsumatorët shumë të kënaqur, të kënaqur dhe mesatarisht të kënaqur mbledhen atëherë rezulton se **95.50% e konsumatorëve janë të kënaqur në një formë** me shërbimet e ngrohjes nga Termokos-i, prej kësaj përqindje **62.00%** janë shumë të kënaqur,

17.00% janë të kënaqur dhe 16.50% janë mesatarisht të kënaqur. Ndërsa si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar 4.50% (3.00% të pakënaqur dhe 1.50% shumë të pakënaqur).

Nga Figura 6 shihet se prej 5 përgjigjeve të mundshme, një pjesë e madhe e konsumatorëve (62.00%) janë deklaruar si shumë të kënaqur, kundrejt atyre shumë të pakënaqur (1.50%) me shërbimet e ngrohjes së Termokos-it.

B. 1.1. Cilat janë arsyet për pakënaqësinë me shërbimet e ngrohjes

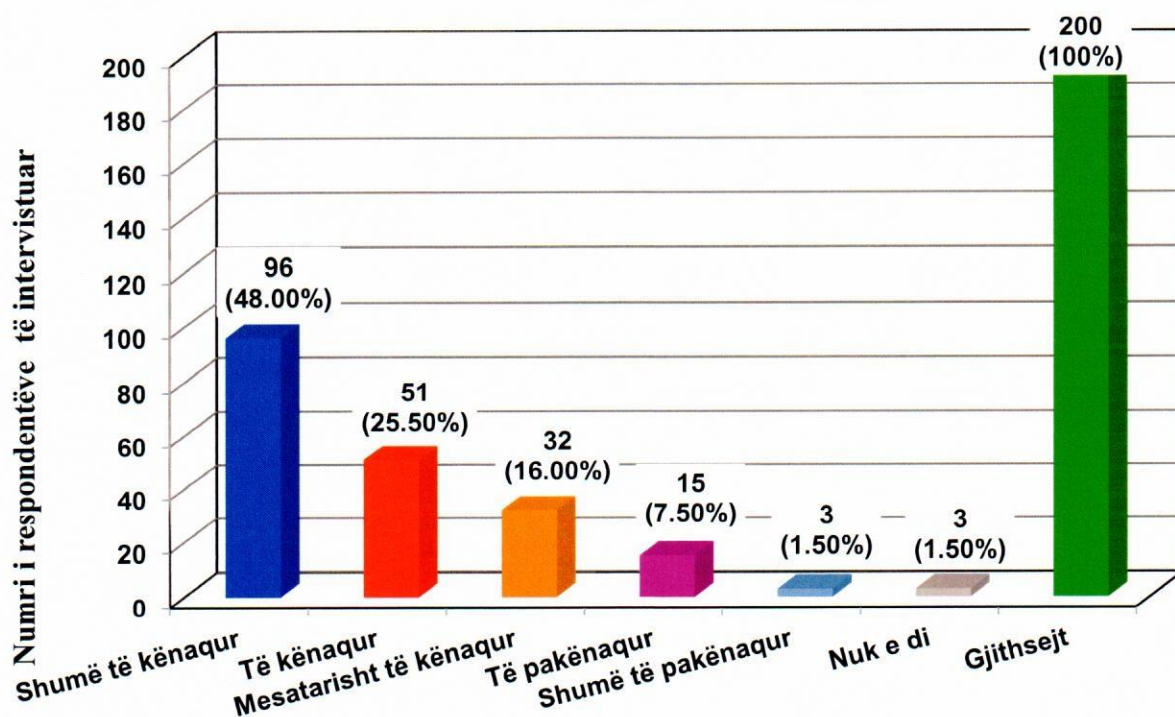
Përgjigjet me të shpeshta që i kanë dhënë respondentët e intervistuar për shkakun e pakënaqësisë me shërbimet e ngrohjes kanë qenë, si:

- Temperatura e radiatorëve shumë e vogël gjatë periudhave kur koha është e ftohët.
- S'ka ngrohje të mjaftueshme, punojnë pjesërisht disa po, disa jo.
- Temperatura e radiatorëve shumë e lartë, etj.

B. 2. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me pranimin e faturave nga lexuesit, inkasantët

Përgjigjet e konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë me faturimin nga Termokosi në formë grafike është dhënë në Figurën 7.

Në qoftë se konsumatorëve shumë të kënaqur, të kënaqur dhe mesatarisht të kënaqur me rregullshmërinë dhe saktësinë e faturimit mblidhen atëherë rezulton se **89.50% të konsumatorëve janë të kënaqur në një formë** prej kësaj përqindje **48.00%** janë shumë të kënaqur, **25.50%** janë të kënaqur dhe **16.00%** janë mesatarisht të kënaqur. Ndërsa si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar gjithsej **9.00%** e konsumatorëve (7.50% të pakënaqur, **1.50%** shumë të pakënaqur) dhe **1.50%** nuk mbajnë qëndrim lidhur me rregullshmërinë dhe saktësinë e faturave të ngrohtores Termokos-it.



Kënaqshmëria e respondentëve me faturimin e ngrohjes

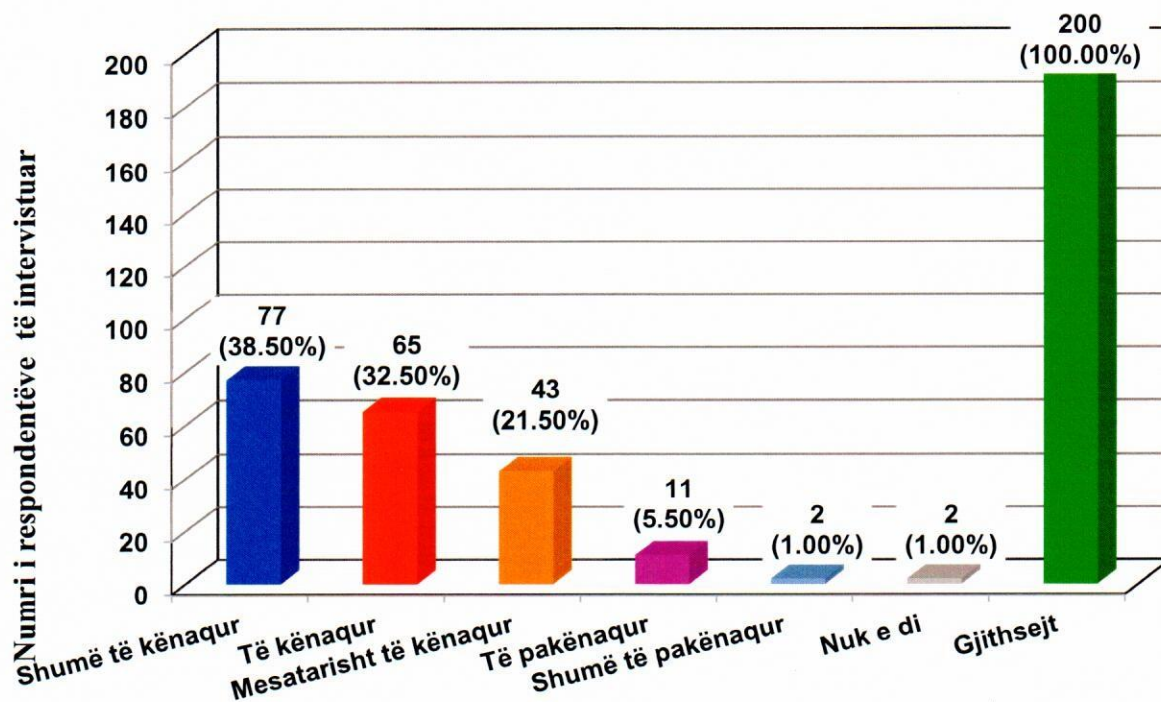
Figura 7: Përgjigjet për shkallën e kënaqshmërisë me faturimin nga inkasantët e Termokos-it

Siç vërehet në Figurën 7, nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetjeje, numri më i madh i konsumatorëve (96 konsumatorë ose 48.00%) janë deklaruar se janë shumë të kënaqur me këtë shërbim.

B.3. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me opsionet e ofruara për pagesën e faturave

Përgjigja e konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë me opsionet e ofruara për pagesën e faturave, në formë grafike është dhënë në Figurën 8.

Në qoftë se konsumatorët shumë të kënaqur, të kënaqur dhe mesatarisht të kënaqur me rregullshmërinë dhe saktësinë e faturimit mbledhen atëherë rezulton se **92.50%** të konsumatorëve janë të kënaqur në një formë prej kësaj përqindje **38.50%** janë shumë të kënaqur, **32.50%** të kënaqur dhe **21.50%** mesatarisht të kënaqur. Ndërsa si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar gjithsej **6.50%** e konsumatorëve (**5.5%** janë të pakënaqur, **1%** shumë të pakënaqur) dhe **1%** nuk mbajnë ndonjë qëndrim lidhur me opsionet e ofruara për pagesën e faturave nga Termokos-i.



Kënaqshmëria e respondentëve me opsionet e pagesave të faturës

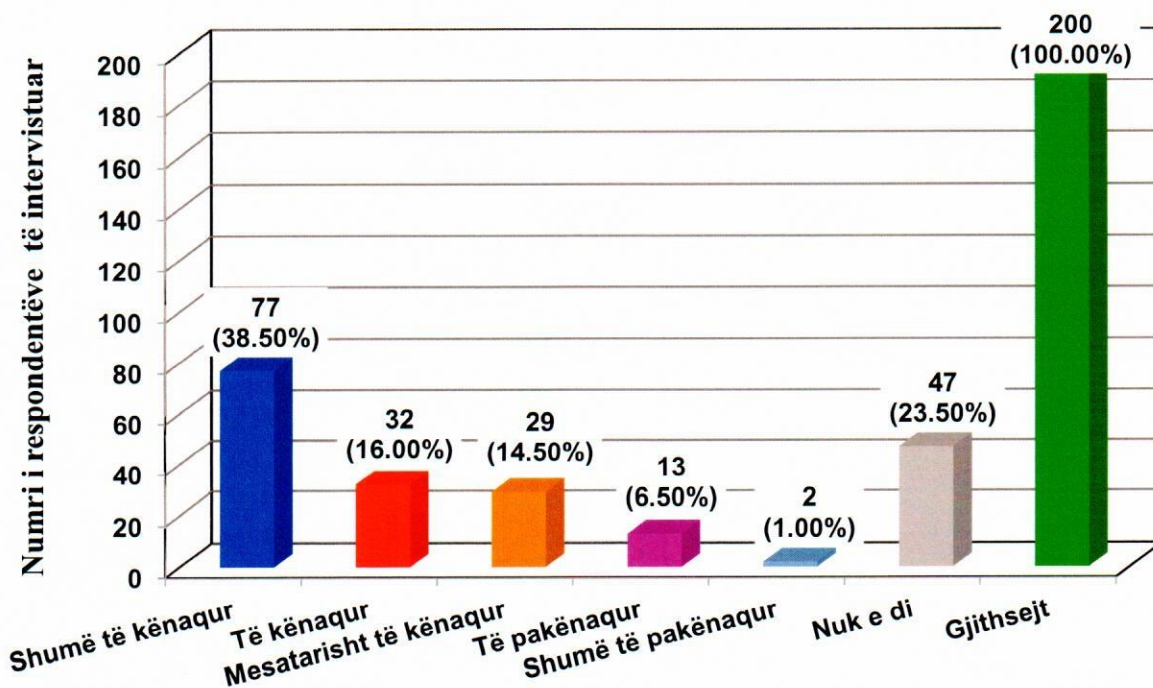
Figura 8: Kënaqëshmëria e respondentëve të intervistuar me opsionet e pagesave të faturave

Siç vërehet në Figurën 8 nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve (77 konsumatorë ose **38.50%**) janë deklaruar se janë shumë të kënaqur.

B.4. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokos-i

Përgjigja e konsumatorëve për shkallën e kënaqshmërisë me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokos-i në formë grafike është prezantuar në Figurën 9.

Në qoftë se konsumatorët shumë të kënaqur, të kënaqur dhe mesatarisht të kënaqur me rregullshmërinë dhe saktësinë e faturimit mblidhen atëherë rezulton se **69.00%** e konsumatorëve janë të kënaqur në një formë me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokosi. Prej nga (**38.50%** shumë të kënaqur, **16.00%** të kënaqur dhe **14.50%** mesatarisht të kënaqur). Ndërkaq si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar gjithsej **7.50%** e konsumatorëve, (**6.50%** janë të pakënaqur, **1.00%** shumë të pakënaqur) dhe **23.50%** nuk mbajnë ndonjë qëndrim lidhur me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokos-i.



Kënaqëshmëria e respondentëve me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave

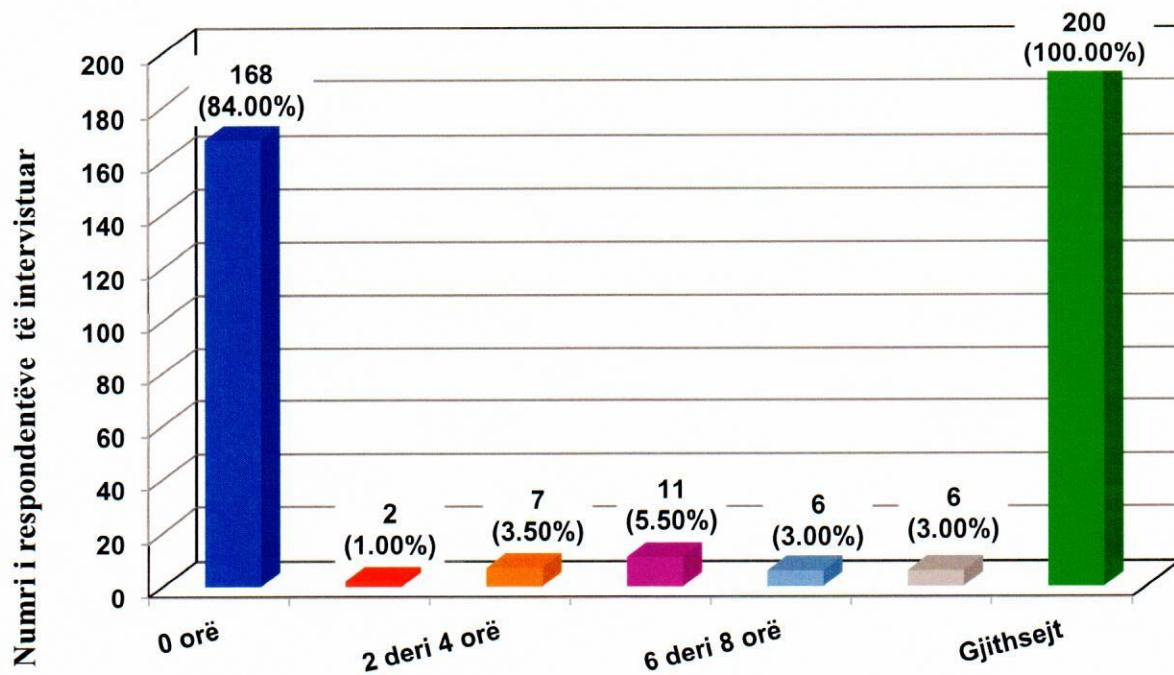
Figura 9: Kënaqëshmëria e konsumatorëve me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave

Siç vërehet nga grafiku, nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve (**38.50%**) janë deklaruar si shumë të kënaqur ndërsa numër shumë i vogël i konsumatorëve (**1.00%**) janë deklaruar si shumë të pakënaqur me këtë shërbim.

B.5. Deklarimi i konsumatorëve se sa orë brenda 24 orëve kanë reduktime të ngrohjes nga Termokos-i.

Përgjigjet e konsumatorëve për numrin e orëve të mos furnizimit me ngrohje brenda 24 orëve nga Termokos-i në formë grafike është dhënë në Figurën 10.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar rezulton se **84.00%** e konsumatorëve nuk kanë fare reduktime, **1.00%** deri në 2 orë, **3.50%** - 2 deri në 4 orë, **5.50%** - 4 deri 6 orë, **3.00%** - 6 deri 8 orë dhe **3.00%** janë deklaruar se kanë 8 deri 10 orë reduktime nga Termokos-i.



Numri i orëve pa ngrohje brenda 24 orëve, të respondentëve të intervistuar brenda

Figura 10: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se sa orë janë pa ngrohje brenda 24 orëve

Siç vërehet nga grafiku i prezantuar në Figurën 10 nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve (**168** konsumatorë ose **84.00%**) kanë deklaruar se nuk kanë reduktime fare të ngrohjes.

B.6. Deklarimi i konsumatorëve se sa i pranojnë me rregull faturat për ngrohje nga inkasantët e Termokos-it

Përgjigjet e konsumatorëve se sa i pranojnë me rregull faturat për ngrohjen e shpenzuar në formë grafike është dhënë në Figurën 11.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **192** ose **96.00%** të konsumatorëve i pranojnë me rregull faturat për ngrohjen e shpenzuar, ndërsa **8** ose **4.00%** e konsumatorëve nuk i pranojnë me rregull faturat nga inkasantët e Termokos-it.

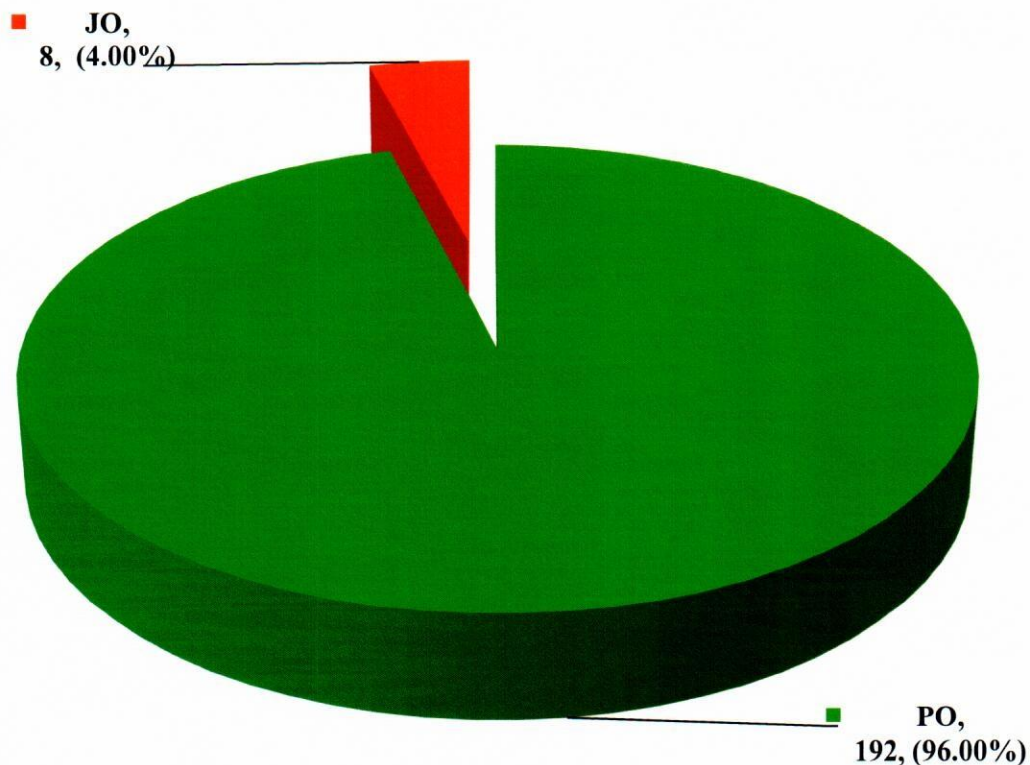


Figura 11: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se sa i pranojnë me rregull faturat për ngrohje nga inkasantët e Termokos-it.

Nga grafiku vërehet se shumica e konsumatorëve kanë deklaruar se faturat nga inkasantët e Termokos-it i pranojnë me rregull.

B.7. Deklarimi i konsumatorëve se a e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantin e Termokos-it

Përgjigjet e konsumatorëve se a njohin ose a e kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantin e Termokos-it në formë grafike janë prezantuar në Figurën 12.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **160** ose **80.00%** e konsumatorëve e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë në hyrje të banesës apo shtëpisë dhe **40** ose **20.00%** nuk e njohin ose nuk kanë kontaktuar me inkasantin e Termokos-it.

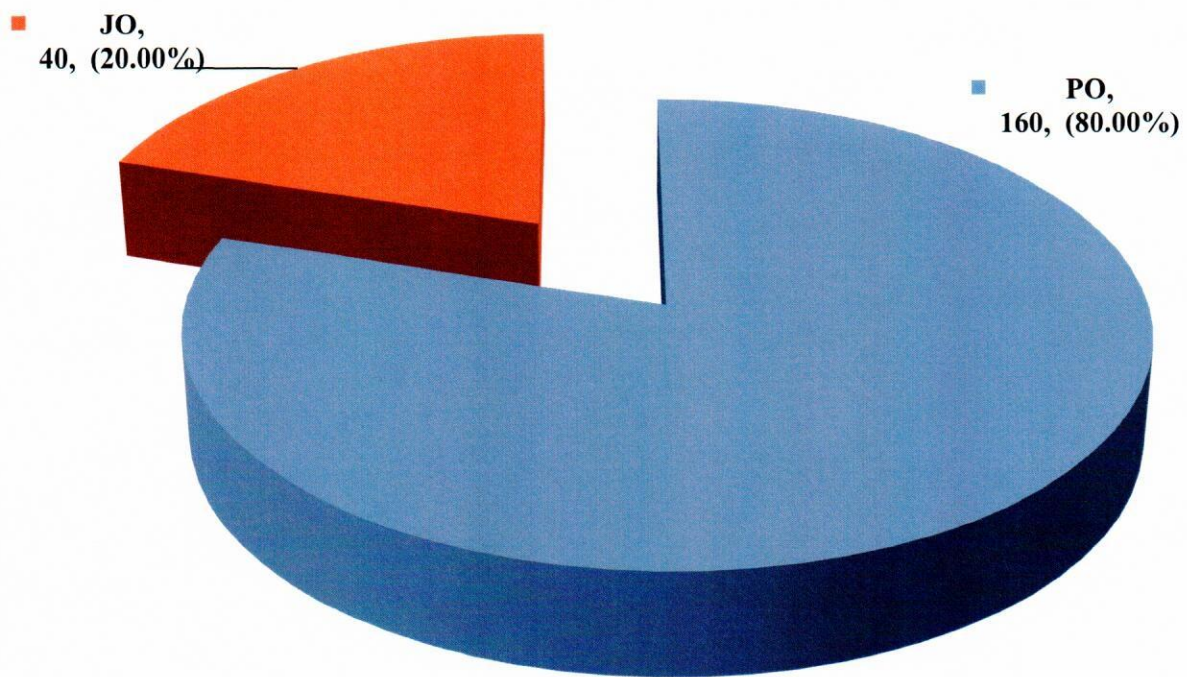


Figura 12: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a njohin ose a e kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantin e Termokos-it

Nga grafiku vërehet se numri më i madh i konsumatorëve janë deklaruar se e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë në hyrje të banesës apo shtëpisë, inkasantin (punonjësit) e Termokos-it.

B. 8. Deklarimi i konsumatorëve se faturën nga inkasanti i Termokos-it e pranojnë në dorë, oborr ose në hyrjen e tij

Përgjigjet e konsumatorëve se faturën e pranojnë në dorë, oborr ose në hyrjen e tij nga inkasanti i Termokos-it në formë grafike është prezantuar në Figurën 13.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 119 ose 59.50% e konsumatorëve faturën e pranojnë në dorë nga inkasanti i Termokos-it, 67 ose 33.50% në ndonjë rast e pranojnë në dorë, dhe 14 ose 7.00% faturën nuk e pranojnë në dorë (inkasanti e vendos diku në hapësirën e jashtme të shtëpisë/banesës)

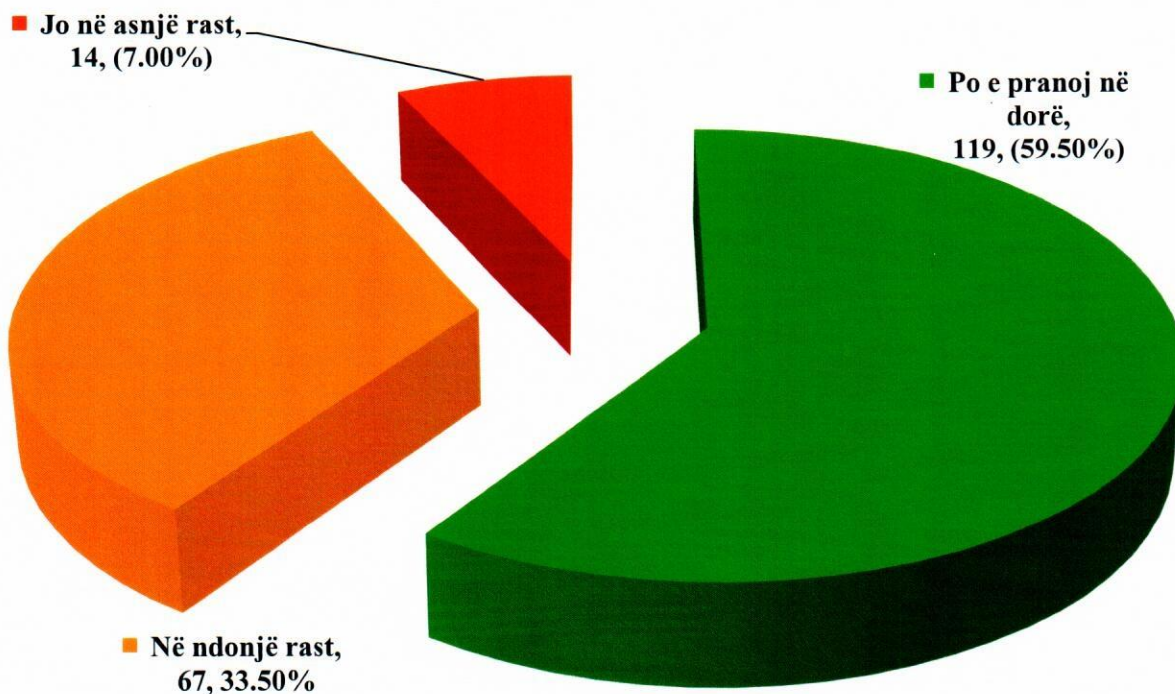


Figura 13: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se faturat i pranojnë në dorë, oborr ose në hyrjen e tij nga inkasanti i Termokos-it

Nga grafiku vërehet se numri me i madh i konsumatorëve janë deklaruar se faturën nga inkasanti i Termokos-it e pranojnë në dorë.

B.9. Deklarimi i konsumatorëve se a janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër

Përgjigja e konsumatorëve se a janë ankuar ndonjëherë në Termokos në formë grafike është prezantuar në Figurën 14.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **162** ose **81.00%** e konsumatorëve nuk janë ankuar në Termokos apo te ndonjëri prej zyrtareve (punonjësve) të Termokos-it, **37** ose **18.50%** janë ankuar dhe **1** ose **0.50%** nuk kanë ditur se ku të ankohen.

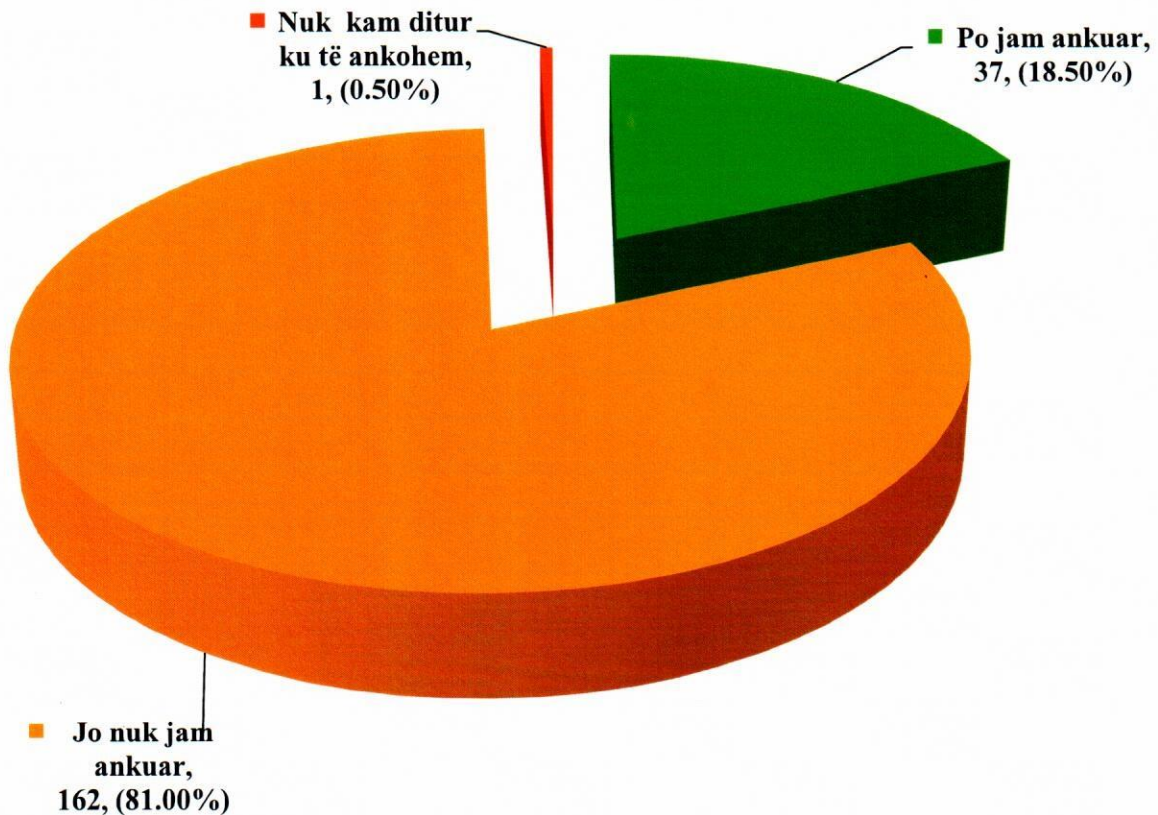


Figura 14: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër

Nga grafiku vërehet se numri më i madh i konsumatorëve janë deklaruar se nuk janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër.

B.10. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim për ankesën që e kanë adresua në Termokos

Përgjigjet e konsumatorëve se a kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtaret e Termokos-it për ankesën e parashtruar, në formë grafike është dhënë në Figurën 15.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **23** ose **62.16%** kanë marrë përgjigje për ankesën ndërsa **14** ose **37.84%** e konsumatorëve nuk kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtaret e Termokos-it për ankesën e parashtruar.

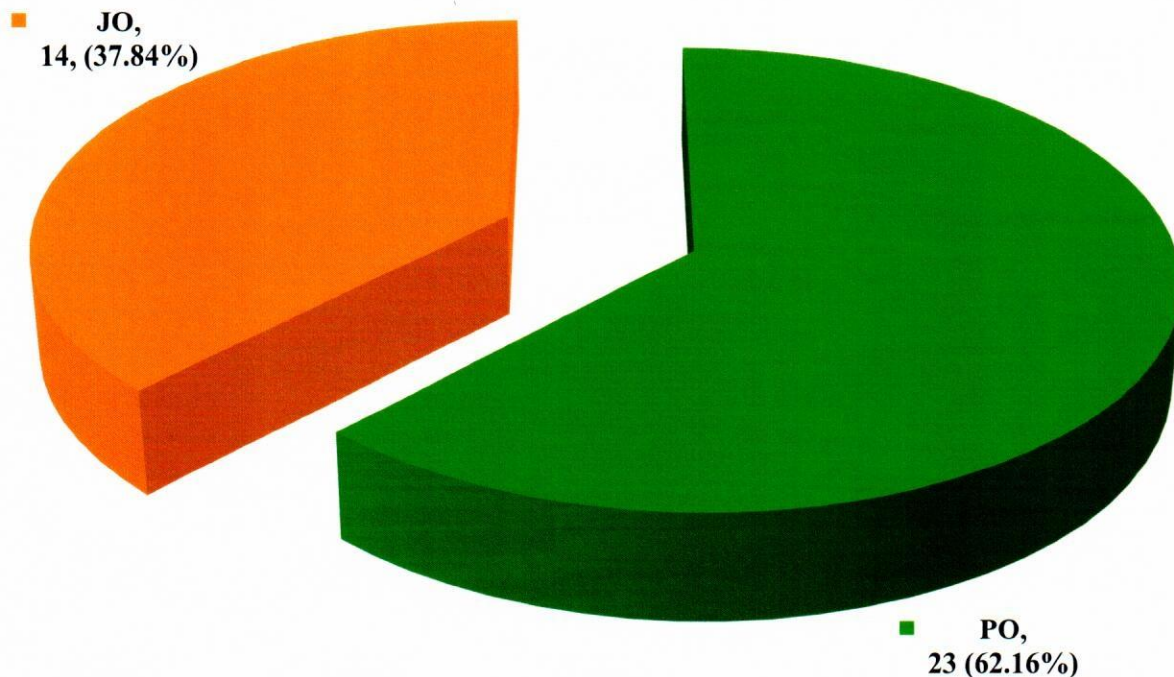


Figura 15: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtaret e Termokos-it për ankesën e parashtruar

Nga grafiku vërehet se më shumë konsumatorë janë deklaruar se kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtaret e Termokos-it për ankesën e parashtruar.

B.11. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë vërejtur keqpërdorim të ngrohjes, që ka efekt në cilësinë e ngrohjes dhe se a i kanë lajmëruar keqpërdoruesit.

Përgjigjet e konsumatorëve se a kanë vërejtur ndokënd që e ka keqpërdor ngrohjen dhe se i kanë lajmëruar tek organet kompetente, në formë grafike është dhënë në Figurën 16.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **197** ose **98.50%** e konsumatorëve nuk kanë vërejtur keqpërdorimin e ngrohjes, ndërsa vetëm **3** ose **1.50%** kanë vërejtur keqpërdorimin të ngrohjes dhe se i kanë lajmëruar tek organet kompetente.

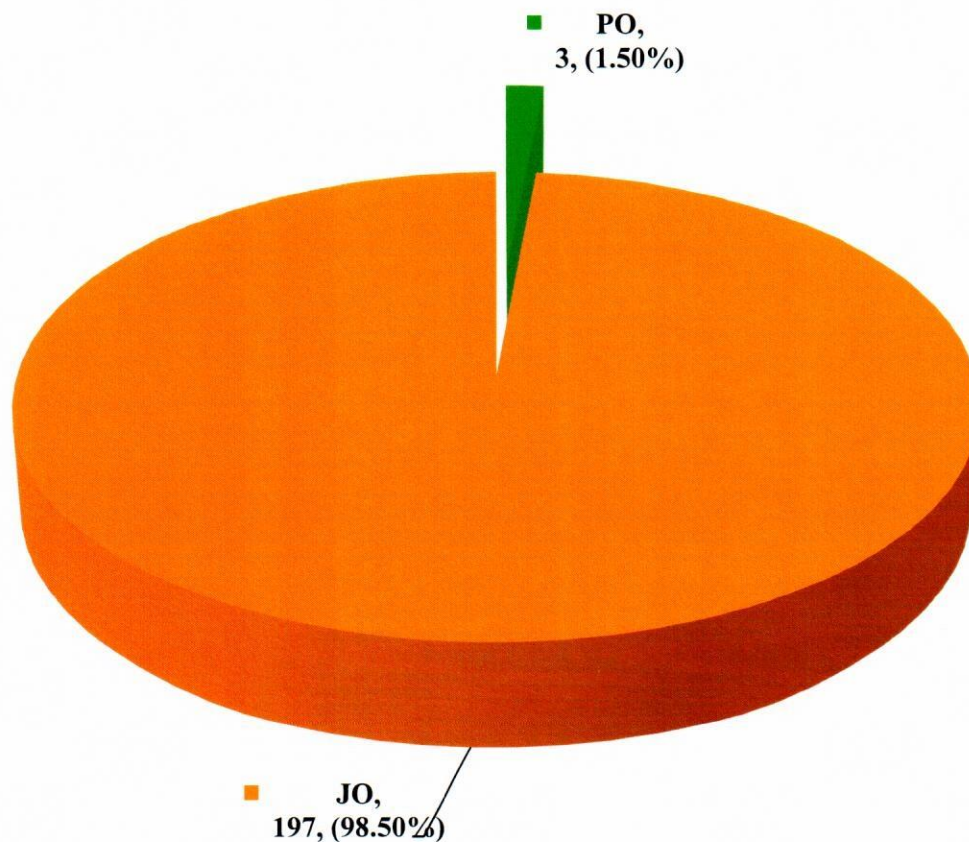


Figura 16: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se a kanë vërejtur ndokënd që e ka keqpërdor ngrohjen

Nga grafiku vërehet se një numër i madh i konsumatorëve janë deklaruar se nuk kanë vërejtur ndokënd që e ka keqpërdor ngrohjen.

B.12. Deklarimi i konsumatorëve se a janë në dijeni se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë të dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet

Përgjigjet e konsumatorëve se a janë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit, në formë grafike është paraqitur në Figurën 17.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **148** ose **74.00%** e konsumatorëve janë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet, ndërsa **52** ose **26.00%** nuk janë në dijeni për koston e prodhimit të ngrohjes.

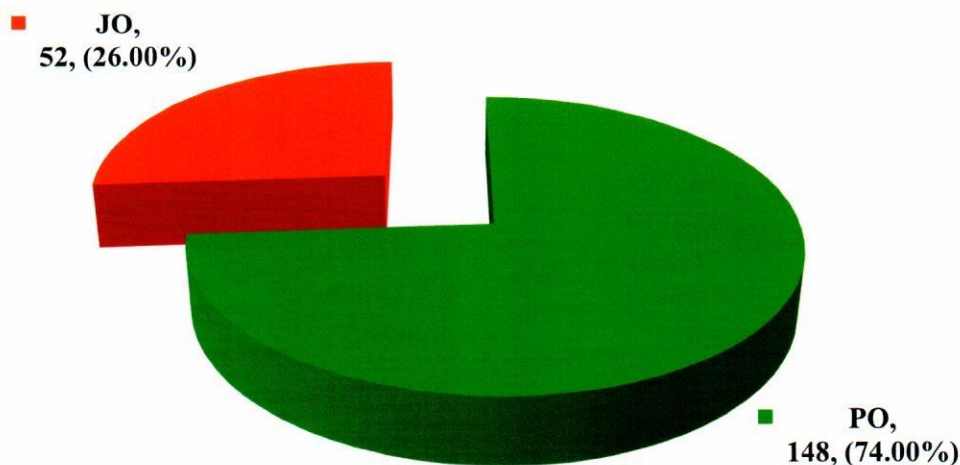


Figura 17: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se a janë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet

Nga grafiku vërehet se shumica e konsumatorëve janë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet.

B.13. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar

Përgjigjet e konsumatorëve se a kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shfrytëzuar, në formë grafike është paraqitur në Figurën 18.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **121** ose **60.50%** e konsumatorëve nuk kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shfrytëzuar (shënuar me JO), ndërsa **79** ose **39.50%** janë deklaruar se kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar (shënuar me PO).

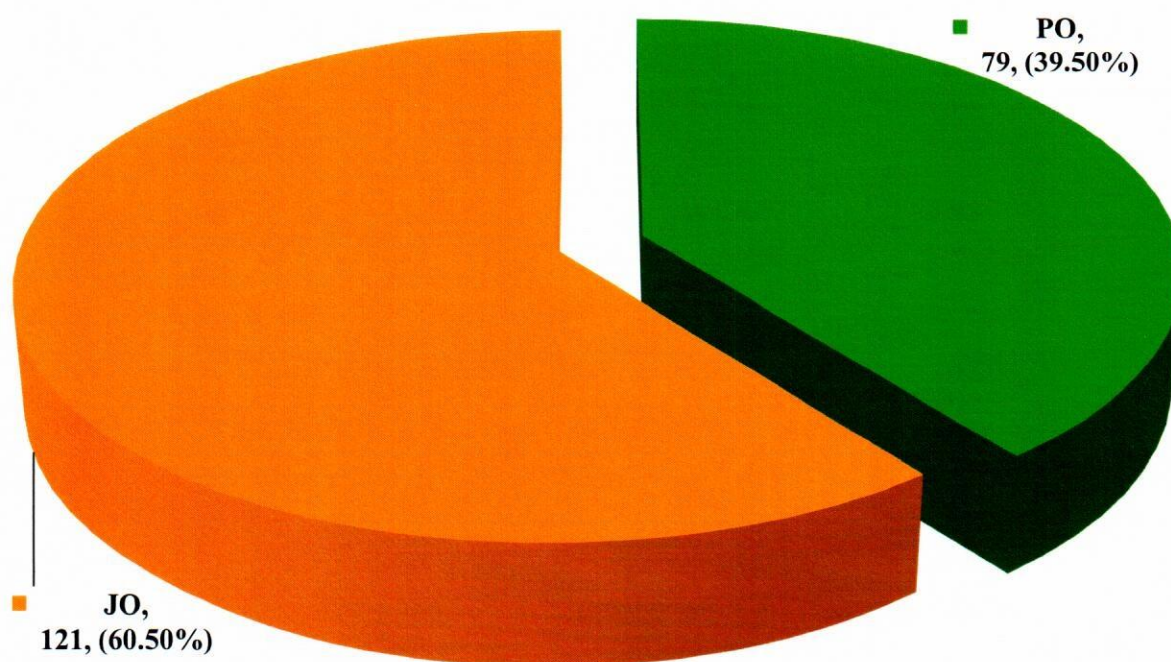


Figura 18: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar

Nga grafiku vërehet se një numër i madh i konsumatorëve janë deklaruar se nuk kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shfrytëzuar.

B.14. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë

Përgjigjet e konsumatorëve se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët e tyre, në formë grafike është paraqitur në Figurën 19.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **200** ose **100.00%** nuk e kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë.

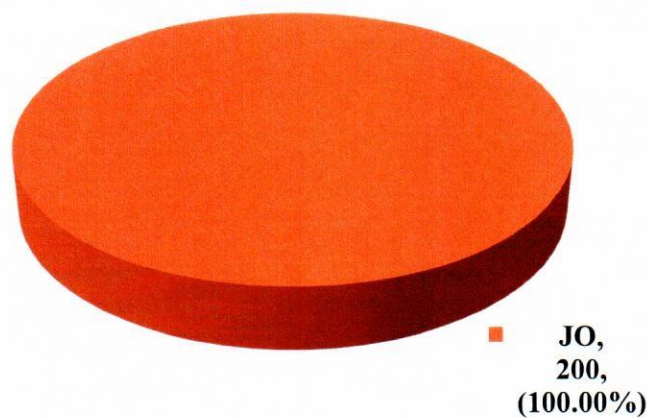


Figura 19: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a e kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët e tyre

Nga grafiku vërehet se asnjë konsumatorë nuk e ka të instaluar matësin e energjisë termike në radiatorë.

B.15. Deklarimi i konsumatorëve se a do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë

Përgjigjet e konsumatorëve se a do të ishte më e favorshme të i bëhet faturimi me matës të energjisë, në formë grafike është paraqitur në Figurën 20.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **195** ose **97.50%** mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë termike, ndërsa **5** ose **2.50%** mendojnë se për ta nuk do të ishte më e favorshme nëse faturimi do bëhej me matës të energjisë termike.

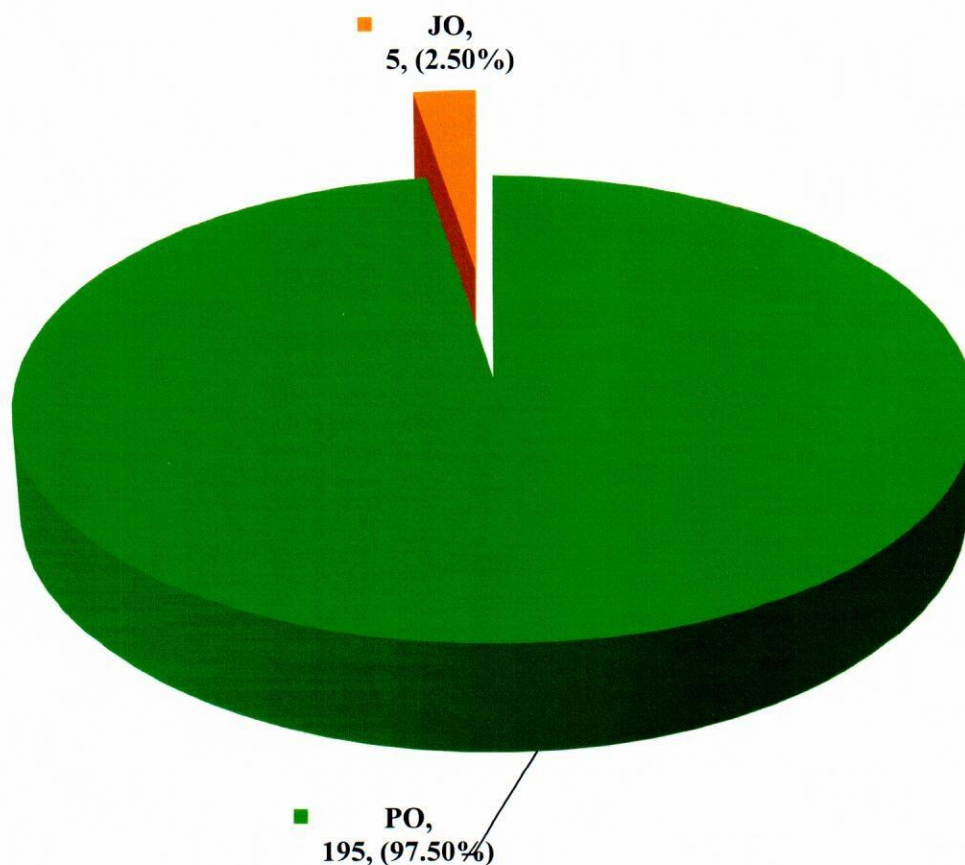


Figura 20: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar që mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë

Nga grafiku vërehet se numri i konsumatorëve që mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë është dukshëm më i madh se i atyre që thonë se nuk është e favorshme.

B.16. Deklarimi i konsumatorëve se a janë në dijeni se nëse kanë borxh para vitit 2008, bazuar në ligjin për faljen e borxheve përfitojnë faljen e borxhit deri në fund të vitit 2008, ndërsa borxhin nga fillimi i 2009 deri në fund të 2014 mund ta ri-programojnë në 18 këste

Përgjigjet e konsumatorëve se a janë në dijeni se nëse kanë borxh para vitit 2008, bazuar në ligjin për faljen e borxheve përfitojnë faljen e borxhit të mbledhur deri në fund të vitit 2008, ndërsa borxhin nga fillimi i 2009 deri në fund të 2014 mund ta ri-programojnë në 18 këste, në formë grafike është paraqitur në Figurën 21.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **175 ose 87.50%** e kanë ditur këtë, ndërsa **25 ose 12.50%** nuk e kanë ditur.

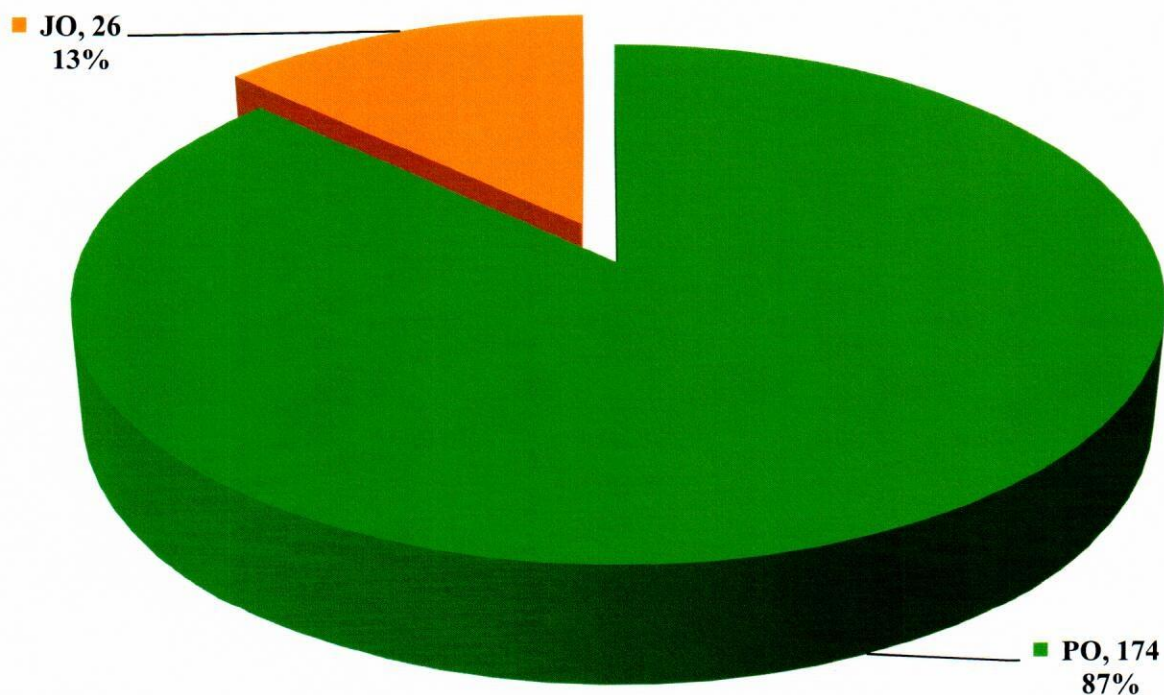


Figura 21: Përgjigjet e konsumatorëve se a janë në dijeni për mundësinë e faljes së borxheve dhe ri-programimit të 18 kësteve

Nga grafiku vërehet se numri më i madh i konsumatorëve janë të informuar për faljen e borxheve.

C. VLERËSIMI I ANKETUESIT

Figura 22 ka të bëjë me sinqeritetin e anketuesit. Shkalla e vlerësimit është ndarë në 5 shkallë: dobët, jo i mirë, i mirë, shumë i mirë, dhe shkëlqyeshëm.

Rezultatet janë si në vijim: **86.00%** shkëlqyeshëm, **6.00%** shumë i mirë, **4.00%** i mirë, **4.00%** jo i mirë dhe **0.00%** i dobët.

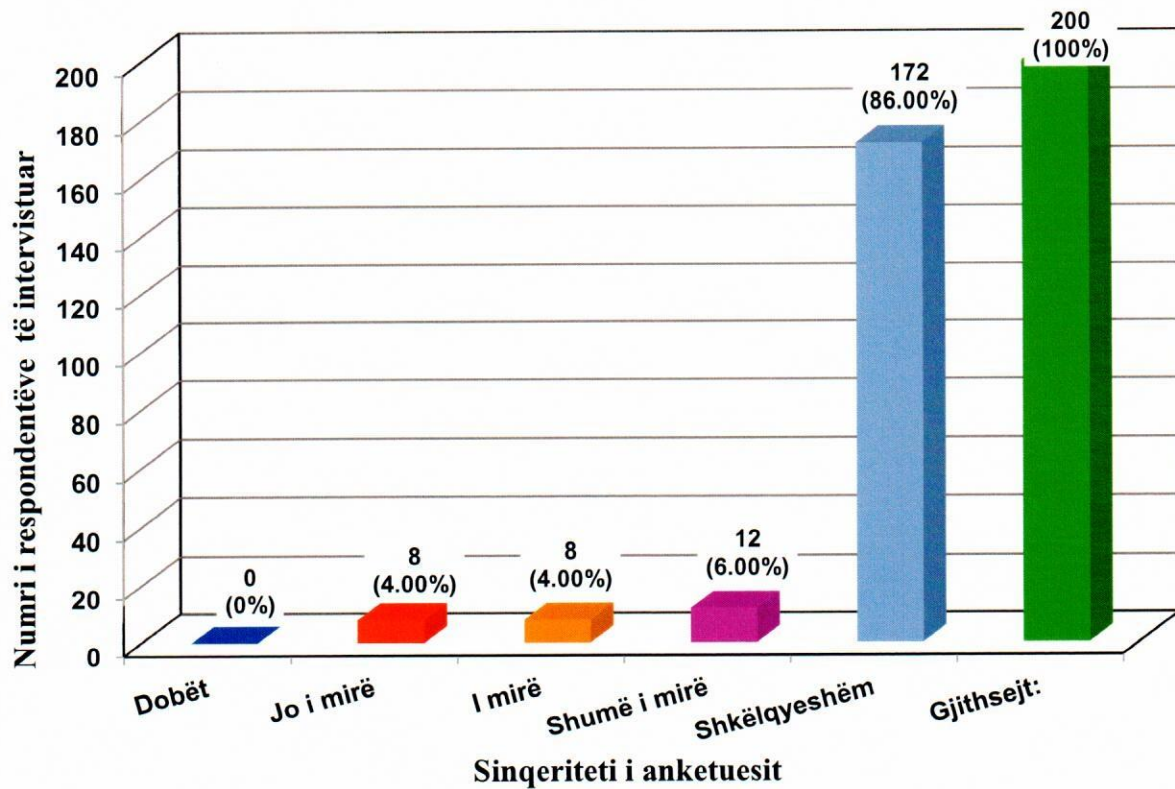


Figura 22: Grafiku i vlerësimit të anketuesit për sinqeritetin

Nga grafiku vërehet se numri më i madh i konsumatorëve gjatë intervistimit kanë treguar sinqeritet të lartë në krahasim me atë që nuk kanë treguar apo pak kanë treguar.

Në Figurën 23 është prezantuar bashkëpunimi i konsumatorit me anketuesin. Shkalla e vlerësimit është ndarë në 5 shkallë: dobët, jo i mirë, i mirë, shumë i mirë, dhe shkëlqyeshëm. Nga rezultatet e fituara përfundojmë se bashkëpunimi dhe sinqeriteti ka qenë në nivelin e lartë.

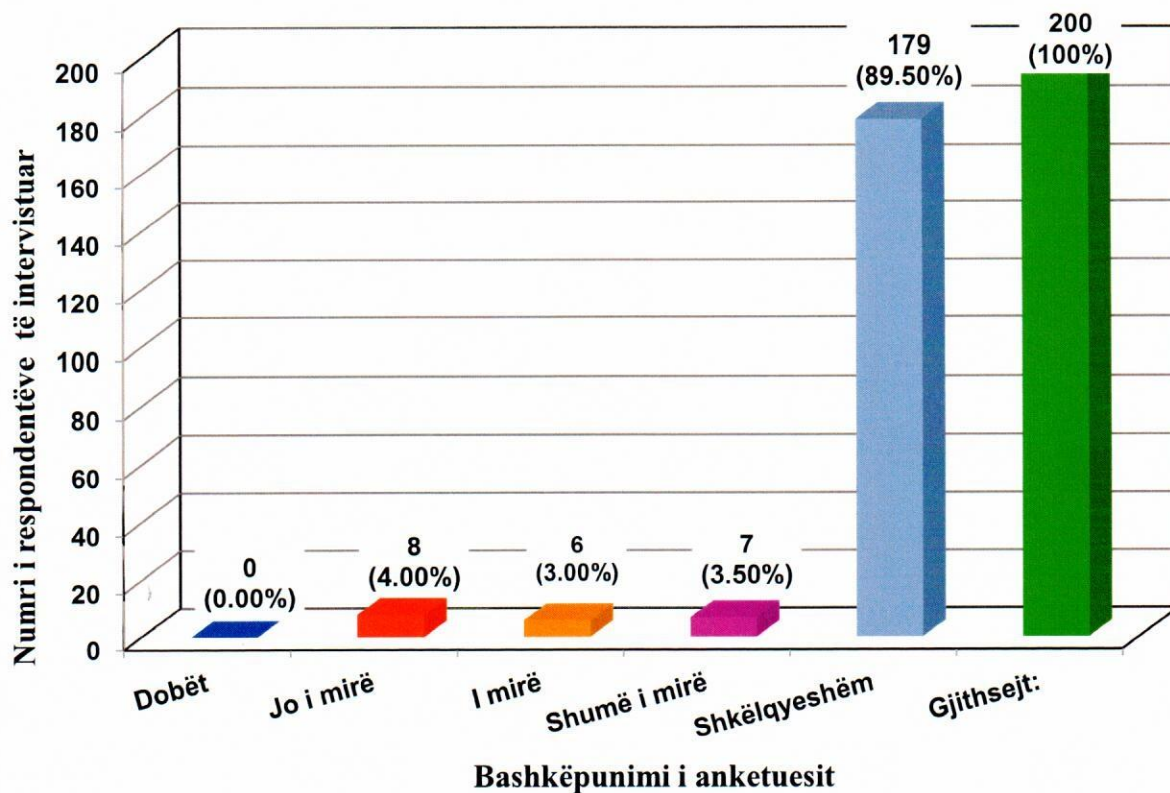


Figura 23: Grafiku i vlerësimit të anketuesit për bashkëpunimin

Nga grafiku vërehet se numri më i madh i konsumatorëve gjatë intervistimit kanë treguar bashkëpunim të lartë në krahasim me atë që nuk kanë treguar apo pak kanë treguar.

5 GJETJET E PËRGJITHSHME NGA HULUMTIMI DHE REKOMANDIMET

Rezultatet që dalin nga hulumtimi i kryer mundësojnë nxjerrjen e disa rekomandimeve mbi të cilat Termokos-i do ti bazojë angazhimet e veta në të ardhmen me qëllim të përmirësimit të cilësisë së shërbimeve të ofruara.

Nga hulumtimet e realizuar janë prezantuar gjetjet dhe rekomandimet të cilat janë:

- (i) Nga Figura 5 vërehet se **52.50%** e pjesëmarrësve të anketuar janë të pa punë, pensionist/e, dhe shtëpiak/e, e studentë/e ndërsa **47.50%** punojnë në sektorin publik, privat dhe të vetëpunësuar/biznes.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar që janë të pa punë në krahasim me një vit me parë pra në 2015 është për **8%** më e lartë krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Kjo përqindje e madhe e konsumatorëve të Termokos-it të cilat janë pa punë ka ndikuar drejtpërdrejtë në pa mundësin e shlyerjes së borxheve – faturave për shërbimin e ofruar nga Termokosi.

- (ii) **Kënaqëshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ngrohjes** në përgjithësi, është relativisht e mirë. Mesatarisht, rreth **95.50%** e konsumatorëve të intervistuar janë të kënaqur (në shkallën prej: mesatarisht të kënaqur - shumë të kënaqur) me të gjitha shërbimet e ngrohjes nga Termokosi. Në anën tjetër, **4.50%** e konsumatorëve janë deklaruar si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur me shërbimet e ngrohjes nga Termokosi.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar që janë të kënaqur me shërbimin e ngrohjes në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është për **1%** më e ulët në krahasim me vitin 2016.

Konstatim: Në zvogëlimin e pakënaqësisë së konsumatorëve në shkallën prej nën 4.50% respektivisht 1% më shumë se në vitin 2015.

Rekomandim: Që kjo përqindje të jetë edhe me e vogël duhet që Termokosi të vazhdoj me aktivitetet e saj duke ofruar shërbime më cilësore edhe pse kjo përqindje është jashtëzakonisht e vogël krahasuar me zonën e furnizimit me ngrohje gjatë periudhave kur temperaturat janë të ftohta.

- (iii) **Kënaqëshmëria e konsumatorëve me rregullshmërinë dhe saktësinë e faturave nga inkasantët e Termokos-it** rezulton të jetë e kënaqshme, ku **89.50%** janë të kënaqur (në shkallën prej: mesatarisht të kënaqur - shumë të kënaqur) dhe vetëm **9.00%** e konsumatorëve janë deklaruar si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur me rregullshmërinë dhe saktësinë e faturave nga inkasantët e Termokos-it ndërsa **1.50%** e konsumatorëve nuk mbajnë ndonjë qëndrim për këtë çështje.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar që janë të kënaqur me rregullueshmërinë dhe saktësinë e faturave nga inkasantët e Termokosit në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është përmirësuar për **5.5%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Gjendja në terren është e kënaqshme por ka prapë hapësire për tu përmirësuar.

Rekomandim: Që kjo të përmirësohet edhe me shumë imponon një angazhim më të fokusuar të Termokos-it përmes mekanizmave të vet implementues e cila do të mundësonte përmirësimin e rregullshmërisë dhe saktësisë së faturave në zonën e shërbimit të Termokos-it.

- (iv) **Kënaqëshmëria e konsumatorëve me opsionet e ofruara për pagesën e faturave të Termokos-it** rezulton të jetë e mirë me opsionet që i ofron Termokosi për pagesën e faturave ku **92.50%** janë të kënaqur (në shkallën prej: mesatarisht të kënaqur - shumë të kënaqur) kundrejt atyre të deklaruar si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur me **6.50%** ndërsa **1.00%** e konsumatorëve nuk mbajnë ndonjë qëndrim për këtë çështje. Objektivisht, opsionet e pagesës që i kanë në dispozicion aktualisht konsumatorët janë të shumta (në qendrat e pagesës, në banka, etj.) dhe për rrjedhojë nuk ka shumë hapësirë për pakënaqësinë e konsumatorëve me këtë shërbim.
- Përqindja e konsumatorëve të intervistuar që janë të kënaqur me opsionet e ofruara për pagesën e faturave të Termokos-it në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është përmirësuar për **2.5%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Gjendja në terren është e kënaqshme por ka prapë hapësire për tu përmirësuar.

Rekomandim: Që kjo pakënaqësi të zvogëlohet edhe me shumë, Termokosi duhet të përdorë opsione të pagesave si direkt debi, KOS Giro, hapjen e pikave të reja për pagesën e ngrohjes, etj.

(v) **Kënaqëshmëria me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokosi.**

Mesatarisht, rreth **69.00%** e konsumatorëve të intervistuar janë të kënaqur (në shkallën prej: mesatarisht të kënaqur - shumë të kënaqur). Përpos këtij fakti, rezultati i sondazhit vë në pah një fakt shumë domethënës ku **23.50%** e konsumatorëve të intervistuar janë deklaruar se nuk kanë opinion të definuar për këtë çështje. Kjo mund të kuptohet edhe si mungesë e njohurisë së tyre për mekanizmat e parashtrimit të ankesave apo edhe mungesën e besimit të tyre lidhur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave nga ana e Termokosi.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar që janë të kënaqur me zgjidhjen e ankesave nga Termokos-i në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është përmirësuar për **18.5%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Gjendja në terren është e kënaqshme por ka prapë hapësire për tu përmirësuar.

Rekomandim: Që kjo pakënaqësi të përmirësohet imponon një angazhim më të fokusuar të Termokos-it në krijimin dhe promovimin e një sistemi adekuat të pranimit dhe të zgjidhjes së ankesave të konsumatorëve në kohë reale dhe monitorimin dhe shqyrtimin e ankesave të konsumatorëve.

(vi) **Reduktimet e ngrohjes** kanë qenë shumë të vogla dhe nga sondazhi rezulton se

84.00% e konsumatorëve nuk kanë fare reduktime, 1.00% - deri në 2 orë, 3.50% - 2 deri në 4 orë, 5.50% - 4 deri 6 orë, 3.00% - 6 deri 8 orë dhe 3.00% - janë deklaruar se kanë 8 deri 10 orë reduktime nga Termokos-i.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar për reduktimet me ngrohje nga Termokos-i në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është përmirësuar për **5%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Gjendja e furnizimit të qytetarëve me ngrohje, krahasuar me vitin 2015 ka një ngritje edhe me të mirë si pasoj e kogjenerimit nga Kosova B.

Rekomandim: Për zvogëlimin e reduktimeve të ngrohjes edhe me shumë, kërkohet që Termokosi të bëjë një plan me të mirë operacional ashtu që koha e reduktimeve me ngrohje në zonën e shërbimit të zvogëlohet.

- (vii) **A pranon fatura të rregullta konsumatori nga lexuesi – inkasanti i Termokos-it** nga sondazhi i realizuar,rezulton se: **192 ose 96.00%** e konsumatorëve i pranojnë me rregull faturat për ngrohjen e shpenzuar, ndërsa **8 ose 4.00%** e konsumatorëve nuk i pranojnë me rregull faturat nga inkasantët e Termokos-it.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se a pranon fatura të rregullta nga lexuesi – inkasanti i Termokosit në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është zvogëluar për **3%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Krahasuar me sondazhin e vitit të kaluar ku 1% e konsumatorëve janë deklaruar se nuk i pranojnë me rregull faturat këtë vit janë deklaruar më shumë konsumatorë përkatësisht 4.00% që nuk i pranojnë faturat me rregull.

Rekomandim: Kërkohet që Termokosi që këtë dukuri ta eliminoj duke kërkuar nga lexuesi – inkasanti t'a gjejë formën që konsumatori ta pranoj faturën.

- (viii) **Deklarimi i konsumatorëve se a e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantin e Termokos-it** nga sondazhi i realizuar,rezulton se: **80%** e konsumatorëve e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë në hyrje të banesës apo shtëpisë, ndërsa **20%** nuk e njohin ose nuk kanë kontaktuar me inkasantin e Termokos-it.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se a e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë me inkasantin e Termokos-it në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është përmirësuar për **3%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Gjendja në terren është e kënaqshme por ka prapë hapësire për tu përmirësuar.

Rekomandim: Kërkohet që Termokosi të gjej zgjidhje që konsumatori ta njeh inkasantin i cili i dorëzon faturat.

- (ix) **Deklarimi i konsumatorëve se faturën nga inkasanti i Termokos-it e pranon në dorë, oborr ose në hyrjen e tij** nga sondazhi i realizuar, **59.50%** e konsumatorëve faturën e pranojnë në dorë nga inkasanti i Termokos-it, ndërsa **33.50%** në ndonjë rast e pranojnë në dorë, **7.00%** faturën nuk e pranojnë në dorë (inkasanti e vendos diku në hapësirën e jashtme të shtëpisë/banesës).

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se Faturën e pranojnë në dorë, oborr ose në hyrjen e tij nga inkasanti i Termokos-it në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është me e dobët për **7.50%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Gjendja në terren nuk është e kënaqshme por ka hapësire për tu përmirësuar.

Rekomandim: Kërkohet që Termokos-i këtë çështje ta zgjidhë përmes mekanizmave të vet të brendshëm duke kërkuar nga lexuesi – inkasanti t'a gjejë formën dhe konsumatorit të i'a dorëzoj faturën në dorë.

- (x) **Deklarimi i konsumatorëve a janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër.** Nga sondazhi i realizuar, **81.00%** e konsumatorëve nuk janë ankuar në Termokos apo te ndonjëri prej zyrtarëve (punonjësve) të Termokos-it, ndërsa **18.50%** janë ankuar dhe **0.5%** e konsumatorëve nuk kanë ditur ku të ankohen..

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se a janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është përmirësuar për **1.0%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Gjendja në terren është e kënaqshme por ka hapësire për tu përmirësuar.

Rekomandim: Do të ishte mirë që Termokos-i të interesohet më shumë për këto ankesa të konsumatorëve dhe të njoftohet për se afërmi se në çfarë shkalle janë shqyrtuar dhe a janë marr masa adekuate për shkelësit dhe dënimet të shqiptohen komforë shkeljeve të bëra me qellim të ruajtjes së imazhit të Termokos-it.

- (xi) **A ka pranuar konsumatori përgjigjen me gojë ose me shkrim për ankesën që e ka adresua në Termokos.** Nga 200 klientë të anketuar **37** janë deklaruar se janë ankuar ndërsa prej tyre **23** ose **62.16%** kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtarët e Termokos-it për ankesën e parashtruar, ndërsa **14** ose **37.84%** nuk kanë marrë përgjigje për ankesën.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se a kanë pranuar përgjigje me shkrim ose në formë gojore në lidhje me ankesën e parashtruar në Termokos krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është përmirësuar për **8.16%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Termokos-i pavarësisht se ka ngritur bashkëpunimin me konsumatorin për dhënien e përgjigjes në ankesën e parashtruar, prapë se prapë duhet me shumë angazhim për kthimin e përgjigjes në ankesë.

Rekomandim: Që kjo pakënaqësi të përmirësohet imponon një angazhim shumë të fuqishëm të menaxhmentit të Termokos-it në krijimin dhe promovimin e një sistemi adekuat të pranimit, zgjidhjes dhe njoftimit të konsumatorit për ankesën dhe monitorimin e ankesave në vazhdimësi.

- (xii) **A e ka vërejtur konsumatori se fqinji i tij apo ndonjë qytetar tjetër e ka keqpërdor ngrohjen,** nga sondazhi i realizuar del se **98.50%** e konsumatorëve nuk kanë vërejtur keqpërdorimin e ngrohjes, ndërsa **1.5%** kanë vërejtur keqpërdorimin të ngrohjes dhe se i kanë lajmëruar tek organet kompetente.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se a kanë vërejtur se fqinji i tij apo ndonjë qytetar tjetër e ka keqpërdor ngrohjen krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është përmirësuar për **3.5%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Gjendja në terren është e kënaqshme por ka prapë hapësire për tu përmirësuar.

Rekomandim: Të gjeturat nga sondazhi që **1.5%** e konsumatorëve e keqpërdorin nxehjen për qëllime tjera kjo tregon se Termokos-i në bashkëpunim me Komunitat dhe organet relevante duhet të ndërmarrin masa adekuate për parandalimin edhe më të madh të keqpërdorimit të ngrohjes.

- (xiii) **A janë në dijeni konsumatorët se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë të dhe nuk duhet përdoret për qëllime tjera,** nga sondazhi i realizuar del se **74.00%** e konsumatorëve kanë qenë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet, ndërsa **26.00%** nuk kanë qenë në dijeni për koston e prodhimit të ngrohjes.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se ajanë në dijeni konsumatorët se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë të dhe nuk duhet përdoret për qëllime tjera në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është zvogëluar për **8%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Kjo tregon se një numër i madh i konsumatorëve nuk janë të informuar se prodhimi i ngrohjes ka një kosto të lartë dhe nuk duhet të përdoret për qëllime tjera.

Rekomandim: Termokosi duhet sa me shumë ta njoftoj opinionin se ngrohja ka një kosto të lartë dhe nuk duhet të përdoret jashtë destinimit të tij.

- (xiv) **A e kryejnë rregullisht konsumatorët pagesën e faturave të ngrohjes,** nga sondazhi i realizuar del se **60.50%** e konsumatorëve e kryejnë rregullisht pagesën e faturës për ngrohjen e shpenzuar, ndërsa **39.50%** e konsumatorëve kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shfrytëzuar.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se a i kryejnë rregullisht pagesën e faturave të ngrohjes në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është përmirësuar për **0.5%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Gjendja në terren nuk është shumë e kënaqshme por ka prapë hapësire për tu përmirësuar.

Rekomandim: Mos shlyerja e borxhit ndaj Termokosit e kufizon mundësin e ofrimit të shërbimeve më të mira për konsumatorët prandaj sugjerohet që Termokosi të marrë hapa që ti inkasoj mjetet e veta sa më shumë që është e mundur duke përdorur politika të ç'kyçjeve, padi në gjykatë dhe forma tjera të arsyeshme për konsumatorët që nuk paguajnë.

- (xv) **Deklarimi i konsumatorëve se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë** nga sondazhi i realizuar del se **100%** e të anketuarve nuk e kanë të instaluar matësin e energjisë termike në radiatorë.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiator në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është zvogëluar për **5.5%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Kjo përqindje e madhe e konsumatorëve që nuk kanë të instaluar matës të energjisë termike duhet të shtyjë menaxhmentin e Termokosit që të mendon se a ka nevojë me instalua matës termik dhe në planet investitive ta ketë parasysh këtë fakt.

Rekomandim: Ide e mirë do të ishte të vihet në diskutim se a është e nevojshme të instalohet matësi termik në radiatorët e konsumatorëve.

- (xvi) **A do të jetë e favorshme për konsumatorin që faturimi të bëhet me matës të energjisë** nga sondazhi i realizuar del se **97.50%** mendojnë se do të ishte e favorshme, ndërsa **2.50%** nuk mendojnë se do ishte më e favorshme për ta nëse faturimi do bëhej me matës të energjisë termike.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se a do të jetë me e favorshme për konsumatorin që faturimi të bëhet me matës të energjisë termike në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është rritur për **3.5%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Kjo përqindje e madhe e konsumatorëve që mendojnë se do të ishte e favorshme të behët faturimi me matës të energjisë termike bënë që menaxhmenti i Termokos-it të mendoj fuqishëm se si ta realizoj këtë kërkesë të konsumatorëve.

Rekomandim: Ide e mirë do të ishte të behët instalimi i matëseve termik në radiatorët e konsumatorëve.

- (xvii) **A janë të informuar konsumatorët e Termokos-it** se nëse kanë borxh para vitit 2008, bazuar në ligjin për faljen e borxheve përfitojnë faljen e borxhit të mbledhur deri në fund të vitit 2008, ndërsa borxhin nga fillimi i 2009 deri në fund të 2014 mund ta ri-programojnë në 18 këste nga sondazhi i realizuar, del se **175** ose **87.50%** e konsumatorëve e kanë ditur këtë, ndërsa **25** ose **12.50%** nuk e kanë ditur.

Përqindja e konsumatorëve të intervistuar se ajanë të informuar për mundësin e faljes së borxheve në krahasim me një vit me parë (në vitin 2015) është përmirësuar për **0.5%** krahasuar me vitin 2016.

Konstatim: Kjo përqindje prej **12.50%** e mos njohurisë jep për tu kuptuar se lexuesit – inkasantët e Termokos-it nuk i kanë informuar të gjithë konsumatorët e vet për mundësin e faljes së borxheve publike.

Rekomandim: Termokosi duhet që të marrë hapa adekuat që konsumatorët e vet ti informoj për mundësit e shlyerjes së borxhit sipas ligjit për faljen e borxheve publike.



TERMOKOS

narohtoria e avtetit



Nr. i Anketës: _____

SHTOJCA 1: Forma e pyetësorit të dizajnuar nga N.P. "Termokos" SH.A

Hulumtimi:

Kënaqëshmëria e Konsumatorëve me Shërbimet e Ngrohjes

PYETËSORI

TË DHËNAT E TË ANKETUARIT:

Emri dhe Mbiemri: _____

Rajoni (adresa): _____

Vendbanimi: _____

SHËNIME PËR ANKETUESIN:

Emri dhe Mbiemri i Anketuesit: _____

Data e anketimit: _____

Kohëzgjatja e anketimit: _____

A. TË DHËNA DEMOGRAFIKE

(I) *Mashkull*

(II) *Femër*

(III) *Mosha* _____ *vjeç-e*

1. Përgatitja shkollore

- a. *Arsim fillor*
- b. *Arsim i mesëm*
- c. *Arsim i lartë*

2. Statusi social

- (i) *I papunë*
- (ii) *I punësuar në sektorin publik*
- (iii) *I punësuar në sektorin privat*
- (iv) *I vetëpunësuar/biznes privat*
- (v) *Student*
- (vi) *Pensionist/e*
- (vii) *Shtëpiak/e*

B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TE NGROHJES

1. Sa jeni të kënaqur me Shërbimet e Ngrhjes?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Shumë të pakënaqur	Nuk e di

1.1 Cilat janë arsyet për pakënaqësi me shërbimet e ngrhjes?

(të plotësohet vetëm në rast se Konsumatori është: I pakënaqur, ose Shumë i pakënaqur) Shkruaje me tekst:

2. Sa jeni të kënaqur me faturimin për ngrhje?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Shumë të pakënaqur	Nuk e di

3. Sa jeni të kënaqur me opsionet e pagesës së faturave?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Shumë të pakënaqur	Nuk e di

4. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave?

Shumë të kënaqur	Të kënaqur	Mesatarisht të kënaqur	Të pakënaqur	Shumë të pakënaqur	Nuk e di

5. A keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve, shëno sa orë jeni pa ngrohje në shtëpinë tuaj:

0	2	4	6	8	10

6. A pranoni fatura të rregullta për ngrohje nga inkasantët e NP "Termokos" SH.A.

Po *Jo*

7. A e njihni inkasantin e NP "Termokos", a e keni kontaktuar së paku një herë në hyrjen e banesës tuaj ose në shtëpi?

Po *Jo*

8. Faturën e pranoni në dorë apo inkasanti ua hedhë diku në oborrin ose hyrjen tuaj?

1. Po e pranoj në dorë, 2. Në ndonjë rast, 3. Jo në asnjë rast

9. A jeni ankuar në "Termokos", ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit, kontrollorit ose për ndonjë rast tjetër?

1. Po jam ankuar, 2. Jo nuk jam ankuar. 3. Nuk kam ditur ku të ankohe.

10. A keni marrë përgjigje me gojë ose me shkrim për ankesën që keni adresua në kompani?

Po *Jo*

11. A keni vërejtur keqpërdorim të ngrohjes, që ka pasur efekt në cilësinë e ngrohjes tuaj a i keni lajmëruar keqpërdoruesit tek organet kompetente?

Po *Jo*

12. A e dini që prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë financiare dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet?

Po

Jo

13. A keni borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar?

Po

Jo

14. A keni matës te energjisë termike në radiatorin tuaj?

Po

Jo

15. A do të ishte më e favorshme për ju nëse faturimi bëhet me matës të energjisë termike?

Po

Jo

17. Nëse keni borxhe para vitit 2008 a e dini, që bazuar në ligjin për faljen e borxheve publike, përfitoni faljen e borxhit deri në fund të vitit 2008, ndërsa borxhin nga fillimi i vitit 2009 deri në fund të vitit 2014 mund ta ri-programoni në 18 këste?

Po

Jo

JU FALËNDEROJMË PËR BASHKËPUNIM!

VLERËSIMI I ANKETUESIT PËR:

(i) Singëritetin:	1	2	3	4	5
(ii) Bashkëpunimin:	1	2	3	4	5

Kontrolluesi i Pyetësorit: _____

Datë: _____



Nr. i Anketave: 200

SHTOJCA 2: Të dhënat përmbledhëse të anketës së realizuar në zonat e shërbimit të Kompanisë Ngrohtorja e qytetit "Termokos" Sh.A

Emri dhe mbiemri i anketuesit:

Arta NeziriAliu, Fjolla Mehmeti, Gazmend Thaqi, Bekim Qelaj

Numri i te anketuarave (klientëve):

200

Zona (vendi) i anketimit:

Dardani, Qendra, Ulpianë, Bregu i Diellit

A. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE

A.1. Cili është Gjinia?

I. Meshkuj	119	59.50%
II. Femra	81	40.50%
Gjithsejtë:	200	100%

A.2. Cili është Mosha e juaj?

20 deri 35 vjeç	80	40.00%
35 deri 50 vjeç	64	32.00%
50 deri 65 vjeç	33	16.50%
mbi 65 vjeç	23	11.50%
Gjithsejtë:	200	100.00%

A.3. Cili është përgatitja Shkollore?

Nxënës/studentë	6	3.00%
Shkolla fillore	61	30.50%
Shkolla e mesme	133	66.50%
Gjithsejtë:	200	100.00%

A.4. Cili është statusi Social?

I papunë	52	26.00%
I punësuar në sektorin publik	39	19.50%
I punësuar në sektorin privat	49	24.50%
I vetëpunësuar/biznes privat	7	3.50%
Student	19	9.50%
Pensionist/e	31	15.50%
Shtëpiak/e	3	1.50%
Gjithsejtë:	200	100%

B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES

B.1. Sa jeni të kënaqur me shërbimin e Ngrohjes?

Shumë të kënaqur	124	62.00%
Të kënaqur	34	17.00%
Mesatarisht të kënaqur	33	16.50%
Të pakënaqur	6	3.00%
Shumë të pakënaqur	3	1.50%
Nuk e di	0	0.00%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.1.1. Cilat janë arsyet për pakënaqësinë me shërbimet e ngrohjes

Shkruaj ato që janë përmend me së shumti nga konsumatorët:

- Temperatura e radiatorëve janë shumë e vogël gjatë temperaturave të ulëta të ambientit.
- S'ka ngrohje të mjaftueshme, punojnë pjesërisht disa po disa jo.
- Temperatura e radiatorëve shumë të larta vogël, gjatë një temperaturave të larta.

B.2. Sa jeni të kënaqur me faturimin e ngrohjes

Shumë të kënaqur	96	48.00%
Të kënaqur	51	25.50%
Mesatarisht të kënaqur	32	16.00%
Të pakënaqur	15	7.50%
Shumë të pakënaqur	3	1.50%
Nuk e di	3	1.50%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.3. Sa jeni të kënaqur me opsionin e pagesës së faturave?

Shumë të kënaqur	77	38.50%
Të kënaqur	65	32.50%
Mesatarisht të kënaqur	43	21.50%
Të pakënaqur	11	5.50%
Shumë të pakënaqur	2	1.00%
Nuk e di	2	1.00%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.4. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave?

Shumë të kënaqur	77	38.50%
Të kënaqur	32	16.00%
Mesatarisht të kënaqur	19	14.50%
Të pakënaqur	13	6.50%
Shumë të pakënaqur	2	1.00%
Nuk e di	47	23.50%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.5. A keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve, shëno sa orë jeni pa ngrohje në shtëpinë tuaj?

0 orë	168	84.00%
deri 2 orë	2	1.00%
2 deri 4 orë	7	3.50%
4 deri 6 orë	11	5.50%
6 deri 8 orë	6	3.00%
8 deri 10 orë	6	3.00%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.6. A pranoni fatura të rregullta për ngrohje nga inkasantët e NP "Termokos" SH.A?

PO	192	96.00%
JO	8	4.00%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.7. A e njihni inkasantin e NP "Termokos", a e keni kontaktuar se paku një here ne hyrjen e banesës tuaj ose ne shtëpi?

PO	160	80.00%
JO	40	20.00%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.8. Faturën e pranoni në dorë apo inkasanti ua hedhë diku në oborr ose hyrjen tuaj?

Po e pranoj në dorë	119	59.50%
Në ndonjë rast	67	33.50%
Jo në asnjë rast	14	7.00%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.9. A jeni ankuar në Termokos, ose të ndonjërin nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit, kontrollorit ose për ndonjë rast tjetër ?

Po jam ankuar	37	18.50%
Jo nuk jam ankuar	162	81.00%
Nuk kam ditë ku të ankojem	1	0.50%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.10. A keni marrë përgjigje me gojë ose shkrim për ankesën që keni adresua në kompani?

PO	23	62.16%
JO	14	37.84%
Gjithsejtë	37	100.00%

B.11. A keni vërejtur keqpërdorim të ngrohjes, që ka efekt në cilësinë e ngrohjes tuaj dhe a i keni lajmëruar keqpërdoruesit tek organet kompetente?

PO	3	1.50%
JO	197	98.50%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.12. A e dini që prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë financiare dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet?

PO	148	74.00%
JO	52	26.00%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.13. A keni borxh - fature të papaguar për ngrohjen e shpenzuar?

PO	79	39.50%
JO	121	60.50%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.14. A keni matës të energjisë termike në radiatorin tuaj?

PO	0	0.00%
JO	200	100.00%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.15. A do të ishte më e favorshme për ju nëse faturimi bëhet me matës të energjisë termike?

PO	195	97.50%
JO	5	2.50%
Gjithsejtë	200	100.00%

B.16. Nëse keni borxhe para vitit 2008 a e dini, që bazuar në ligjin për faljen e borxheve publike, përfitoni faljen e borxhit deri në fund të vitit 2008, ndërsa borxhin nga fillimi i vitit 2009 deri në fund të vitit 2014 mund ta ri-programoni në 18 këste?

PO	175	87.50%
JO	25	12.50%
Gjithsejtë	200	100.00%

C. VLERËSIMI I ANKETUESIT

C.1. Sinqeriteti

Dobët	0	0.00%
Jo i mirë	8	4.00%
I mirë	8	4.00%
Shumë i mirë	12	6.00%
Shkëlqyeshëm	172	86.00%
Gjithsejtë:	200	100.00%

C.2. Bashkëpunimi

Dobët	0	0.00%
Jo i mirë	8	4.00%
I mirë	6	3.00%
Shumë i mirë	7	3.50%
Shkëlqyeshëm	179	89.50%
Gjithsejtë:	200	100.00%

SHTOJCA 3: Lista e pjesëmarrjeve në realizimin e anketës për hulumtimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet që i ofron Ndërmarrja Publike e ngrohtores së qytetit "TERMOKOS" sh.a.

Në bazë të takimeve të realizuar me Drejtorin e Distribucionit, Drejtorin e Furnizimit, Dekanin, Koordinatorin dhe Grupin e Studenteve të Fakultetit të Inxhinierisë Mekanike në Prishtinë u diskutua plani për realizimin e anketës për "**Hulumtimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet që i ofron Ngrohtorja e qytetit "TERMOKOS" SH.A.**" në zonën e vet të shërbimit.

Pjesëmarrës në grup janë:

Direkt:

z. Arsim Fetahu - Drejtor i Distribucionit i Termokos-it

z. Raif Vitija - Drejtor i Furnizimit i Termokos-it

Përkrahur nga Fakulteti i Inxhinierisë Mekanike, Universiteti i Prishtinës:

Prof. Asoc. Dr. Ahmet Shala, Dekan i Fakultetit të Inxhinierisë Mekanike – UP, dhe

Prof. Ass. Dr. Shpetim Lajqi, Hartues i raportit për sondazhin e kënaqshmërisë e

konsumatorëve të Termokosit.

Bach. Arta Neziri Aliu, anketuese në Dardani - Komuna e Prishtinës,

Bach. Fjolla Mehmeti, anketuese në Qendër - Komuna e Prishtinës,

Bach. Gazmend Thaqi, anketues në Ulpianë - Komuna e Prishtinës, dhe

Bach. Blerim Qelaj, anketues në zonën e Bregu i Diellit - Komuna e Prishtinës.

Në përkrahje të vazhdueshme nga:

z. Naser Canolli - Kryeshef Ekzekutiv i Termokos-it.

