

Në bazë të nenit 29 të Ligjit për Ndërmarrjet Publike, nr. 03/L-087 (Gazeta Zyrtare e Republikës së Kosovës / Prishtinë: Vitit III/Nr. 31/15 Qershor 2008) dhe plotësim ndryshimeve përkatëse me nenin 7 të ligjit nr. 05/L-009, në bazë të nenit 14 të Statutit të Ndërmarrjes Publike "Termokos", sh.a, Prishtinë, nr. 1100/1, dt.15.05.2023, në pajtim me normat tjera pozitive relevante, Bordi i Drejtorëve të NP "Termokos" sh.a, Prishtinë, me datë 29.03.2024 merr këtë:

V E N D I M

- I. Miratohet Raporti i kënaqshmërisë së konsumatorëve të NP "Termokos" sh.a, Prishtinë për vitin 2023
- II. Ky vendim hyn në fuqi në ditën e marrjes së tij

I dorëzohet:

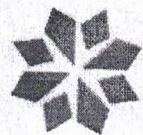
Arkivës

Njesisë për Monitorimin e Ndërmarrjeve Publike

Komisionit Komunal të Aksionarëve

Për web faqe





TermokosTM
Ngrohtorja e aytetit

Raport i hulumtimit të kënaqshmërisë së konsumatorëve të NP"Termokos" SH.A

TABELA E PËRMBAJTJES

I. Hyrja.....	2
II. Përmbledhja ekzekutive.....	2
III. Metodologjia.....	4
IV. Raporti i përgjithshëm grafik.....	5
V. Rekomandimet	19

RAPORT I HULUMTIMIT TË KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE TË NP "TERMOKOS" SH.A

27.03.2024

I. Hyrja

Instituti i Prishtinës për Studime të Opinioneve Publike (PIPOS) ka kryer një hulumtim të gjerë dhe të detajuar për të vlerësuar nivelin e kënaqshmërisë së konsumatorëve të shërbimeve të ngrohjes nga kompania publike Termokos Sh.A në qytetin e Prishtinës. Hulumtimi u zhvillua me kujdes për tre ditë radhazi në datat 22, 23 dhe 24 mars 2024.

Synimi kryesor i Termokosit është të ofrojë shërbime cilësore për konsumatorët e tyre, duke u fokusuar në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve dhe në garantimin e një trajtimi të barabartë për të gjithë klientët.

Ky hulumtim ka qenë një përpjekje e rëndësishme për të marrë informacione të sakta dhe të besueshme në lidhje me perceptimet dhe shqetësimet e konsumatorëve ndaj shërbimeve të ngrohjes. Rezultatet e hulumtimit do të shërbejnë si një mjet i rëndësishëm për Termokosin në adresimin e çështjeve dhe problematikave të konsumatorëve, duke ofruar një bazë solide për të planifikuar dhe implementuar veprime konkrete për përmirësim.

Përveç kësaj, rezultatet e hulumtimit do të jenë gjithashtu burim i rëndësishëm i informacionit për Njësinë për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike të Ministrisë së Ekonomisë, si dhe për Kuvendin Komunal të Prishtinës. Kjo do të ndihmojë në sigurimin e një bashkëpunimi të mirëfilltë dhe në hartimin e politikave dhe strategjive të nevojshme për të adresuar çështjet e konsumatorëve në mënyrë efikase.

Hulumtimi gjithashtu ofron një mundësi për ndërmarrjet e tjera për të bërë krahasime dhe për të vëzhguar trendet e kënaqshmërisë së konsumatorëve në kohë, duke përfshirë të kaluarën dhe të ardhmen. Kjo përmirëson përvojën e përgjithshme të shërbimeve publike dhe krijon një kulturë të përmirësimit të vazhdueshëm në shërbimin ndaj publikut.

Në përputhje me synimin e përgjithshëm të hulumtimit, është kryer një analizë e thelluar e rezultateve për të identifikuar pikat e forta dhe të dobëta të shërbimeve të Termokosit. Kjo do të ndihmojë në hartimin e rekomandimeve specifike dhe në zhvillimin e planeve të veprimit për të adresuar çështjet e ngritura nga konsumatorët.

II. Përmbledhja ekzekutive

Aspekti i përgjithshëm:

Rezultatet e këtij hulumtimi të opinionit publik tregojnë një kënaqësi të gjerë të konsumatorëve me shërbimet e ofruara nga Termokosi. Nga analiza e të dhënave të

grumbulluara, duket qartë se shumica e konsumatorëve shprehin një nivel të lartë të kënaqshmërisë në përgjithësi. Kjo del evidente nga grafet e paraqitura në hulumtim, (shih) raportin bazik grafik, ku një përqindje shumë e madhe e respondentëve deklarojnë se janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me shërbimet e ofruara.

Për shembull, në pyetjen e 6-të, kumulativisht vetëm 7.3% e respondentëve janë shprehur se janë të pakënaqur ose shumë të pakënaqur me shërbimet e ngrohjes, ndërsa një përqindje prej 92.7% tregon një nivel të lartë të kënaqshmërisë. Një trend i ngjashëm shihet edhe në pyetjen e 7-të, ku vetëm një pjesë e vogël e respondentëve (6.7%) raportojnë se janë të pakënaqur ose shumë të pakënaqur me faturimin për ngrohjen, ndërsa një shumicë prej 93.3% tregon një nivel të lartë të kënaqshmërisë.

Këto të dhëna tregojnë qartazi se përgjithësisht, konsumatorët kanë një perceptim lartësisht pozitiv në lidhje me shërbimet e Termokosit si në aspektin teknik ashtu edhe në aspektin administrativ. Kjo është një shenjë inkurajuese për Termokosin dhe tregon një angazhim të tyre në ofrimin e shërbimeve cilësore dhe në përmirësimin e përvojës së konsumatorit.

Kënaqëshmëria në aspektin teknik të shërbimeve:

Në analizën e të dhënave nga grafet 6, 9, 14, 15, dhe 16, që lidhen me cilësinë teknike të shërbimeve të Termokosit, shihet se konsumatorët kanë një kënaqësi të konsiderueshme. Kjo tregon se Termokosi ka arritur të ofrojë një nivel të kënaqshmërisë në cilësinë teknike të shërbimeve të tij, duke reflektuar një angazhim të tyre në përmirësimin e infrastrukturës dhe teknologjisë së shërbimeve të ngrohjes.

Grafi 6 tregon se një përqindje e lartë prej 92.7% e konsumatorëve janë të kënaqur ose shumë të kënaqur me shërbimet e ngrohjes, duke treguar një besim të lartë në cilësinë teknike të Termokosit. Në vazhdim, grafi 9 tregon se një shumicë e madhe e konsumatorëve (75.3%) nuk raportojnë asnjë reduktim në shërbimet e ngrohjes brenda një periudhe 24-orëshe, gjë që sugjeron efikasitet dhe qëndrueshmëri në ofrimin e këtyre shërbimeve.

Në të njëjtën kohë, grafi 15 tregon se një shumicë prej 57.3% të konsumatorëve kanë matës të energjisë termike në radiatorët e tyre, një aspekt që kontribuon në monitorimin e kënaqshmërisë së tyre me konsumin e energjisë. Ndërsa grafi 16 tregon se një shumicë prej 76% preferojnë faturimin me matës të energjisë termike, një metodë që mund të konsiderohet më transparente dhe e drejtë për konsumatorët.

Grafi 17 gjithashtu tregon se një shumicë prej 51.3% të konsumatorëve marrin informacione të mjaftueshme nga Termokosi, një fakt që tregon se komunikimi i Termokosit me klientët është i mirë, por ka edhe hapësira për përmirësim. Kjo tregon se Termokosi po përmbush pjesën teknike të nevojave të konsumatorëve në mënyrë efikase dhe me kujdes.

Kënaqësia në aspektin administrativ të shërbimeve:

Në analizën e të dhënave nga grafet 7, 8, 11, 12, 13, dhe 17, që lidhen me aspektin administrativ të shërbimeve të Termokosit, vërehet se konsumatorët janë përgjithësisht të

kënaqur me nivelin e administratës së ofruar nga kompania, megjithatë, ka edhe disa sfida që duhet adresuar për të përmirësuar këtë aspekt.

Grafi 17 përfaqëson një aspekt shqetësues të përvojës së konsumatorit me Termokosin. Nga të gjitha pyetjet e hulumtimit, kjo pyetje shënon nivelin më të lartë të pakënaqshmërisë. Vetëm 51.3% e respondentëve raportojnë se marrin informata të mjaftueshme nga Termokosi, ndërsa 38.7% tregojnë se nuk marrin informata të mjaftueshme. Në të njëjtën kohë, 10% e respondentëve nuk e dinë ose refuzojnë të japin një përgjigje.

Kjo mund të interpretohet si një shenjë e nevojës për një përmirësim në komunikimin e Termokosit me klientët e tyre. Organizimi i grupeve fokusi është një rekomandim për të hetuar më thellë arsyet pse një pjesë e konsiderueshme e konsumatorëve ndjejnë vështirësi në marrjen e informacionit të nevojshëm. Ky hulumtimi do të ndihmonte Termokosin të identifikojë dhe adresojë çështjet specifike të komunikimit që po shkaktojnë pakënaqësi tek disa prej konsumatorëve të tyre. Në këtë mënyrë, ata mund të përmirësojnë shërbimin ndaj klientit dhe të sigurojnë që informacioni të jetë më i qasshëm dhe më i kuptueshëm për të gjithë.

III. Metodologjia

Metodologjia e këtij hulumtimi u bazua në një përzgjedhje të kujdesshme të mostrës për të siguruar një analizë të saktë dhe të besueshme të opinionit të konsumatorëve të shërbimeve të Termokosit. Hulumtimi u realizua me një mostër prej 350 respondentëve të moshës madhore në qytetin e Prishtinës, të cilët pranojnë shërbimet e Termokosit.

Periudha e hulumtimit zgjati për tre ditë, nga data 22 deri më 24 mars 2024. Teknika e përdorur ishte "face to face", duke iu afruar respondentëve në vendbanimet e tyre. Ky metodë u zgjodh për të siguruar një besueshmëri më të lartë dhe për të lejuar respondentët të jepnin përgjigje më të sinqerta dhe të detajuara.

Shpërndarja e anketuesve u bë në mënyrë gjithëpërfshirëse dhe reprezentative në disa lagje të Prishtinës, duke përfshirë lagje, siç janë Qendra, Ulpiana, Dardania, Kodra e Diellit, Qendra Klinike Universitare, si dhe zona të tjera të qytetit si Lagjja e Kalabrisë dhe Mati 1. Kjo përzgjedhje e vendbanimeve siguroi një përfaqësim të duhur të opinionit të konsumatorëve nëpër lagje të ndryshme të qytetit.

Pyetëtori i përdorur në hulumtim u hartua nga Instituti Prishtinës për Studime të Opinionit Publik (PIPOS) dhe u aprovua nga Termokosi përpara fillimit të hulumtimit. Ky pyetësor u hartua me kujdes për të siguruar që të përmbante pyetje cilësore dhe të përshtatshme për të mbledhur informacionin e nevojshëm për vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e Termokosit

IV. Raporti i përgjithshëm grafik

RAPORTI I PERGJITHSHEM

I. DEMOGRAFIA

1.Gjinia:

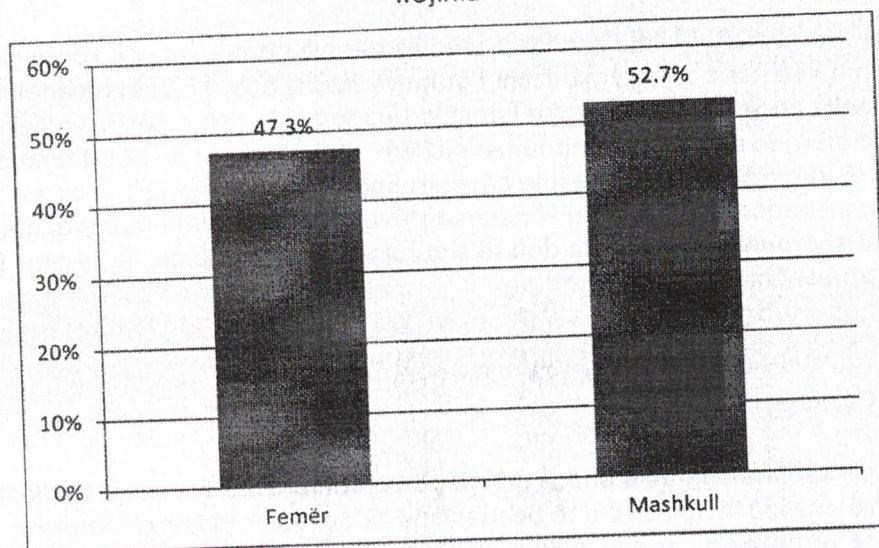


Figura 1: Grafi i gjinisë së respondentëve

Grafi përkatës tregon për përqindjen e respondentëve në hulumtim sipas gjinisë. Nga të dhënat, 47.3% e respondentëve janë femra, ndërsa 53.7% janë meshkuj.

2.Mosha:

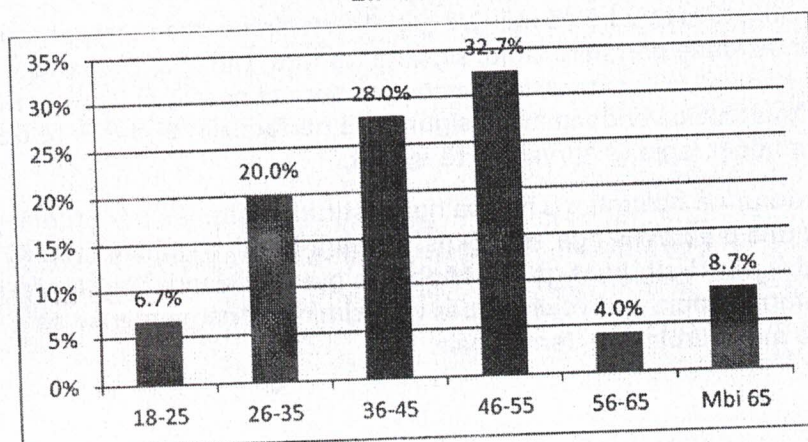


Figura 2: Grafi i moshës së respondentëve

Mosha: Ky grafik ilustron përfaqësimin e respondentëve sipas grupmoshave. Në bazë të të dhënave, 6.7% të të intervistuarve janë në grupmoshën 18-25 vjeç, 20% në grupmoshën 26-35 vjeç, 28% në grupmoshën 36-45 vjeç, 32.7% në grupmoshën 46-55 vjeç, 4% janë në grupmoshën 56-65 vjeç, dhe 8.7% janë mbi 65 vjeç.

3. Ju lutem na thoni, a jeni të punësuar ?

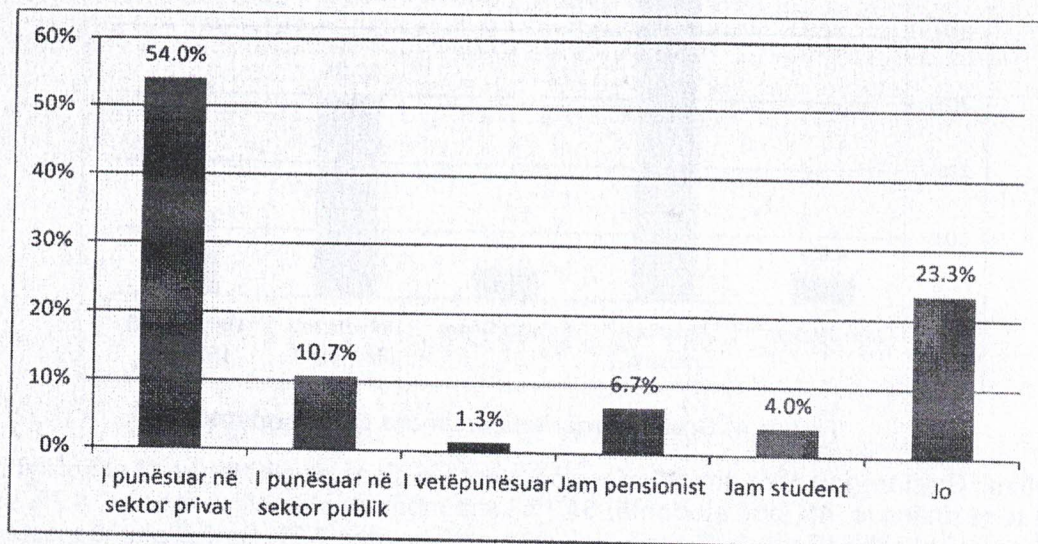


Figura 3: Grafi i statusit të punësimit të respondentëve

Punësimi: Grafi përfaqëson përqindjen e respondentëve sipas statusit të tyre të punësimit. Nga të dhënat, 54% e respondentëve janë të punësuar në sektorin privat, 10.7% në sektorin publik, 1.3% janë vetëpunësuar, 6.7% janë pensionistë, 4% janë studentë, dhe 23.3% nuk janë të punësuar.

4. Ju lutem na thoni, cili është shkollimi juaj ?

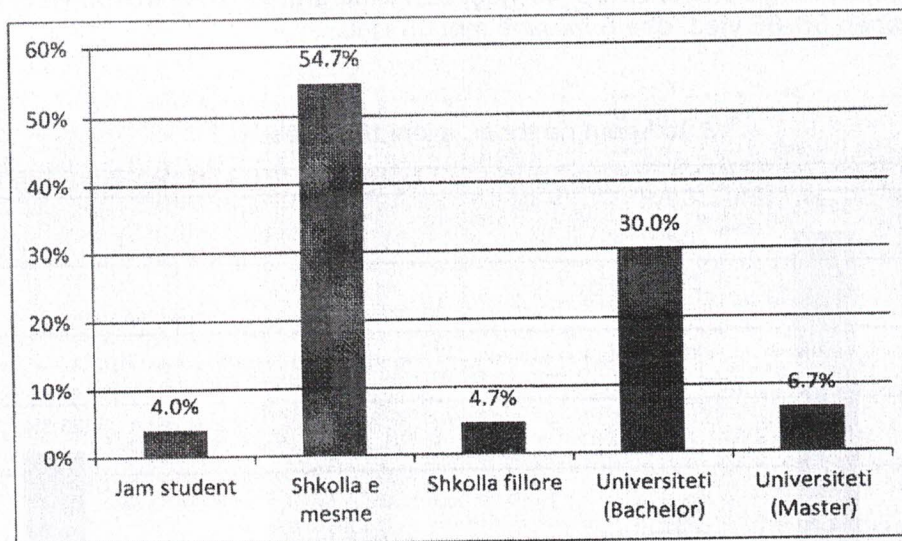


Figura 4: Grafi i përgatitjes arsimore të respondentëve

Shkollimi: Grafi tregon për përqindjen e respondentëve sipas nivelit të tyre të shkollimit. Në bazë të të dhënave, 4% janë studentë, 54.7% kanë mbaruar shkollën e mesme, 4.7% kanë mbaruar shkollën fillore, 30% kanë diplomë bachelor, dhe 6.7% kanë diplomë master.

5. Ju lutem na thoni, jetoni në shtëpi apo banesë ?

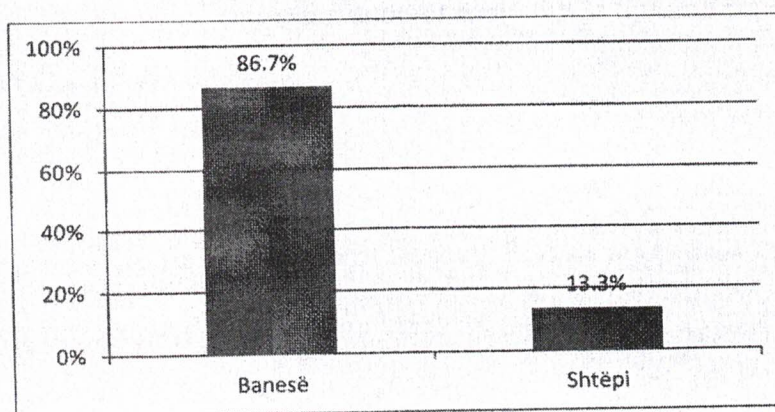


Figura 5: Grafi i vendbanimit

Vendbanimi: Ky grafik ilustron për përqindjen e respondentëve sipas vendbanimit të tyre (banesa ose shtëpia). Nga të dhënat, 86.7% e respondentëve jetojnë në banesa, ndërsa 13.3% jetojnë në shtëpi.

6. Ju lutem na thoni, sa jeni të kënaqur me shërbimet e ngrohjes (Termokosit) ?

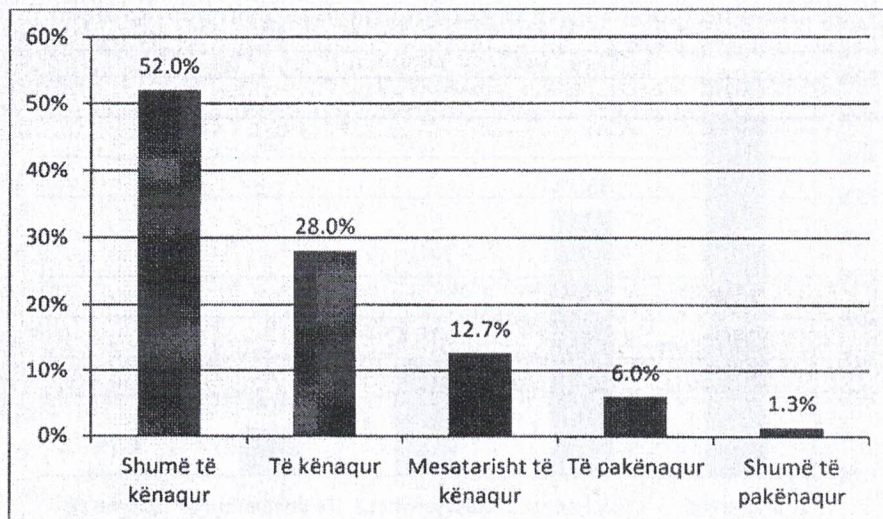


Figura 6: Grafi i kënaqshmërisë së respondentëve të intervistuar për shërbimin e ngrohjes

Grafi për nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet e ngrohjes nga Termokosi shfaq përqindjet e të të intervistuarve në kategoritë e ndryshme të kënaqshmërisë. Nga të dhënat, shihet qartë se një pjesë e madhe e respondentëve janë shumë të kënaqur me shërbimet e ngrohjes. Përkatësisht, 52% të të intervistuarve raportojnë se janë shumë të kënaqur, ndërsa një përqindje më e vogël, 28%, ndjehen të kënaqur. Mesatarisht, 12.7% e respondentëve ndejnë një nivel mesatar të kënaqshmërisë. Në anën tjetër, një përqindje më e vogël, 6%, janë të pakënaqur, ndërsa vetëm 1.3% e respondentëve ndejnë një nivel të lartë të pakënaqshmërisë me shërbimet e ngrohjes nga Termokosi. Ky grafik tregon se shumica e konsumatorëve vlerësojnë pozitivisht shërbimet e Termokosi duke prirë me 92.7% të kënaqur dhe 7.2 të pakënaqur..

7. Ju lutem na thoni, sa jeni të kënaqur me faturimin për ngrohjen ?

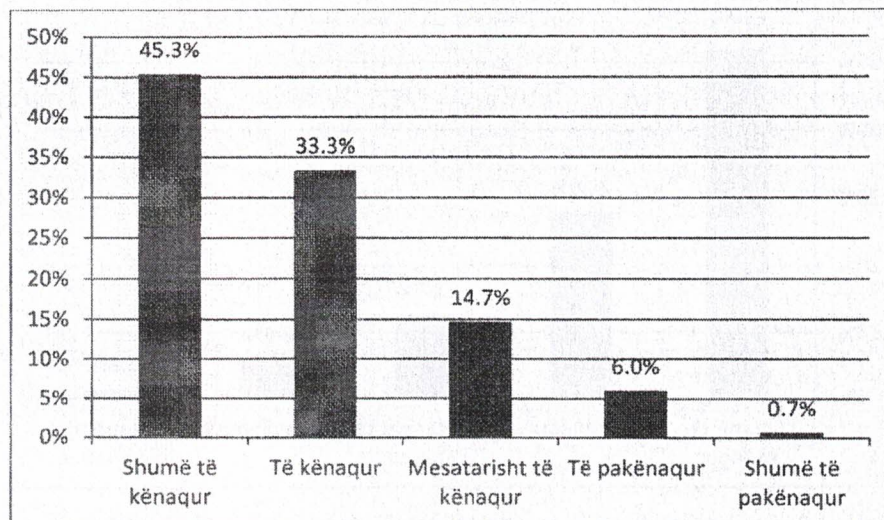


Figura 7: Grafi i shkallës së kënaqshmërisë me faturimin e ngrohjes nga Termokos-i

Grafi numër 7 paraqet nivelet e kënaqshmërisë të respondentëve në lidhje me faturimin për ngrohjen. Nga të dhënat, duket se një pjesë e madhe e respondentëve janë shprehur pozitivisht në lidhje me këtë aspekt të shërbimeve të Termokosit. Për 45.3% të tyre, përvoja me faturimin për ngrohjen është shumë e kënaqëshme. Një përqindje e rëndësishme, 33.3%, kanë ndjekur në të njëjtin trend duke treguar se janë të kënaqur. Në të kundërtën, një përqindje më e vogël, 14.7%, ndjejnë një nivel mesatar të kënaqshmërisë, ndërsa një përqindje shumë e vogël, vetëm 0.7%, janë shumë të pakënaqur. Në fund, 6% e respondentëve kanë shprehur pakënaqësi të drejtpërdrejtë në lidhje me faturimin për ngrohjen. Ky grafik tregon se shumica e konsumatorëve janë të kënaqur me faturimin e ngrohjes nga Termokos duke prirë me 93.3% të kënaqur dhe 6.7% të pakënaqur.

8. Ju lutem na thoni, sa jeni të kënaqur me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave ?

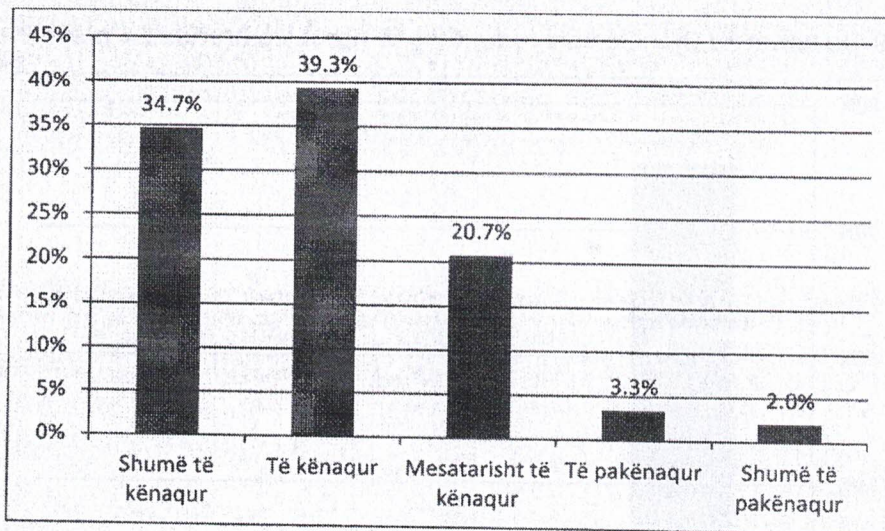


Figura 8: Grafi i shqyrtimit të zgjidhjes së ankesave

Grafi 8 paraqet nivelet e kënaqshmërisë të respondentëve me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave në lidhje me shërbimet e Termokosit. Nga të dhënat, shihet se një përqindje prej 34.7% janë shprehur shumë të kënaqur me këtë aspekt të shërbimeve, ndërsa 39.3% janë thjeshtë të kënaqur. Vetëm një përqindje e vogël, 20.7%, ndjejnë një nivel mesatar të kënaqshmërisë. Në anën tjetër, vetëm 3.3% janë të pakënaqur, ndërsa 2% janë shprehur shumë të pakënaqur. Ky grafik tregon se shumica e konsumatorëve janë të kënaqur me shqyrtimin e zgjidhjes së ankesave nga Termokos duke përfshirë me 94.7% të kënaqur dhe 5.3% të pakënaqur.

9. Ju lutem na thoni, a keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve ?

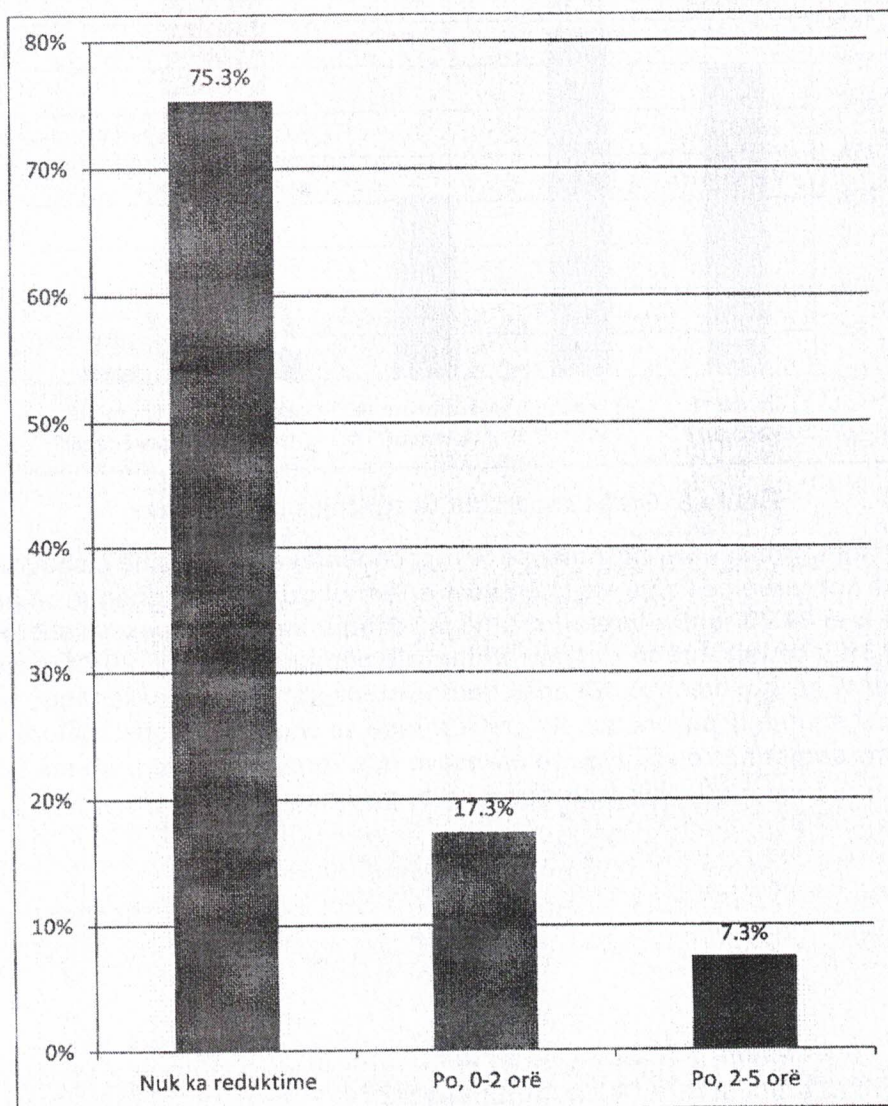


Figura 9: Grafi I deklarimit të respondentëve të intervistuar se sa orë janë pa ngrohje Brenda 24 orëve

Grafi 9 përshkruan përvojën e respondentëve me reduktimin e ngrohjes brenda 24 orëve. Nga të dhënat, rezulton se një shumicë prej 75.3% nuk kanë përjetuar reduktim të ngrohjes brenda kësaj periudhe kohore. Në anën tjetër, 17.3% kanë raportuar se kanë pasur reduktim të ngrohjes brenda 24 orëve. Ndër këta, 7.3% kanë pësuar reduktim për

një periudhë prej 2 deri në 5 orë, ndërsa një përqindje shumë e vogël, 0.7%, kanë raportuar reduktim për një kohë prej 0 deri në 2 orë.

10. Ju lutem na thoni, faturën e pranoni në dorë apo inkasanti ua len në derë ose postë të hyrjes ?

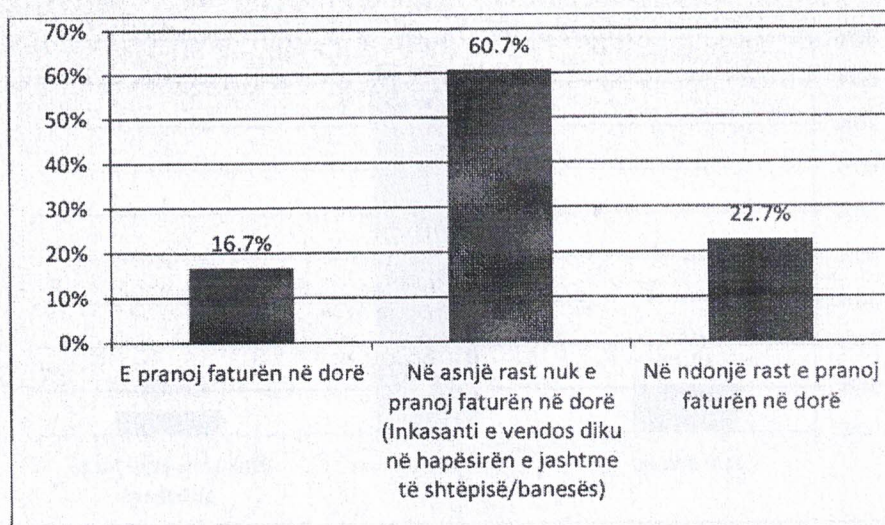


Figura 10: Grafi i deklarimit të respondentëve se si i pranojnë faturat për ngrohjen nga inkasanti e Termokosit

Grafi 10 përfaqëson mënyrën se si respondentët marrin faturën e ngrohjes nga kompania Termokos. Nga totali i respondentëve:

16.7% marrin faturën në dorë, 60.7% e gjejnë atë në hapësirat e jashtme të shtëpisë, 22.7% e marrin në dorë në disa raste të veçanta.

Rezulton që shumica e madhe nuk e marrin faturën në dorë, por e gjejnë atë në hapësirat e jashtme të shtëpisë. Kjo praktikë ka nevojë për më shumë kërkime për të kuptuar arsyet dhe mundësitë për përmirësim.

11. Ju lutem na thoni, a jeni ankuar në Ndërmarrjen Publike të Termokos-it ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit, inspektorit, kontrollorit ose për ndonjë rast tjetër

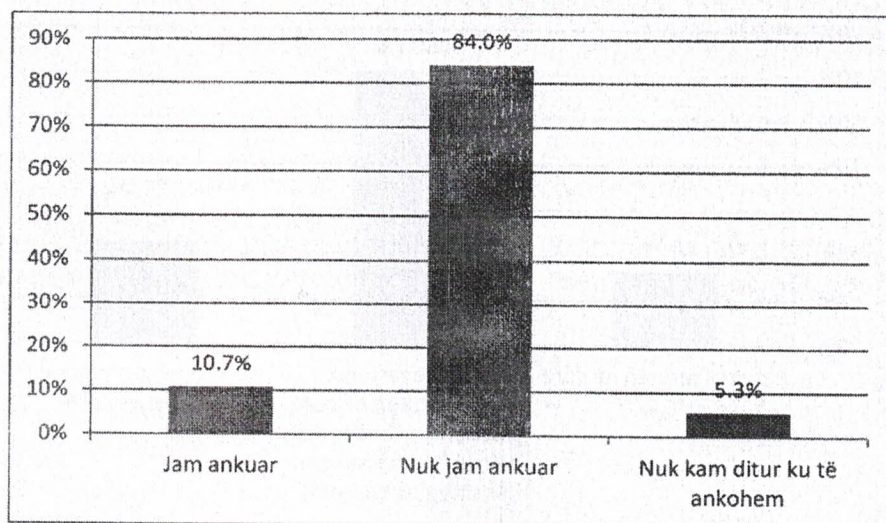


Figura 11: Grafi I deklarimit të respondentëve se a janë ankuar në Termokos ose te ndonjëri zyrtar për sjelljen e inkasantit, inspektorit

Grafi 11 përfshin përfaqësimin e përmbajtjes së ankesave të cilat kanë të bëjnë me Ndërmarrjen Publike të Termokos-it ose me zyrtarët e saj për sjelljen e inkasantit, inspektorit, kontrollorit ose për raste të tjera. 10.7% e respondentëve kanë deklaruar se janë ankuar në Ndërmarrjen Publike të Termokos-it ose te ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për arsye të ndryshme. 84% e respondentëve nuk kanë pasur përvojë të ankimit në këtë kontekst dhe 5.3% e respondentëve nuk kanë qenë të sigurt për vendin ku mund të bënin ankesa.

12. Ju lutem na thoni, a keni marrë përgjigje për ankesën që keni adresuar në kompani?

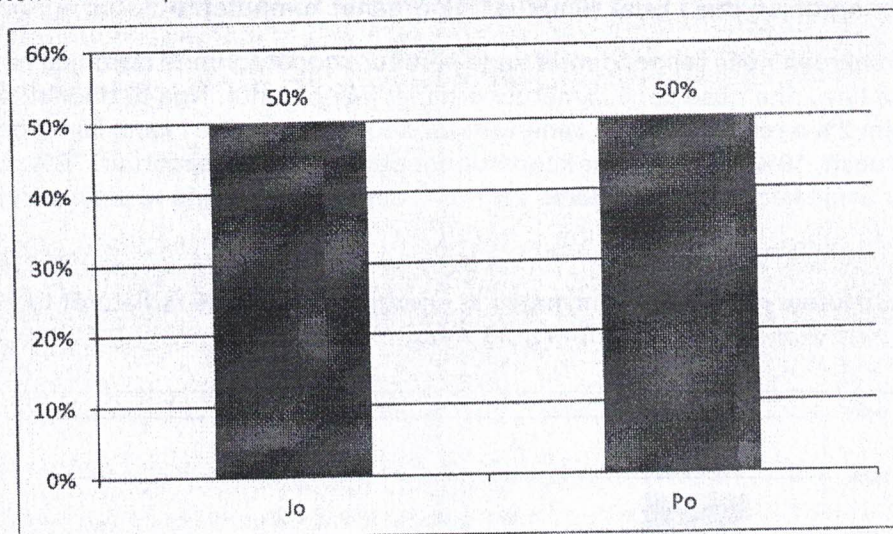


Figura 12: Grafi I respondentëve se a kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtarët e Termokosit

Grafi 12 përshkruan nëse respondentët kanë marrë përgjigje për ankesat që kanë adresuar në kompani. Nga të dhënat, shihet se 50% e respondentëve nuk kanë marrë përgjigje për ankesat e tyre, ndërsa 50% kanë marrë përgjigje.

13. Ju lutem na thoni, a keni vërejtur keqpërdorim të ngrohjes në objektin ose lagjen tuaj, që ka efekt në cilësinë e ngrohjes tuaj dhe a i keni lajmëruar keqpërdoruesit tek organet kompetente ?

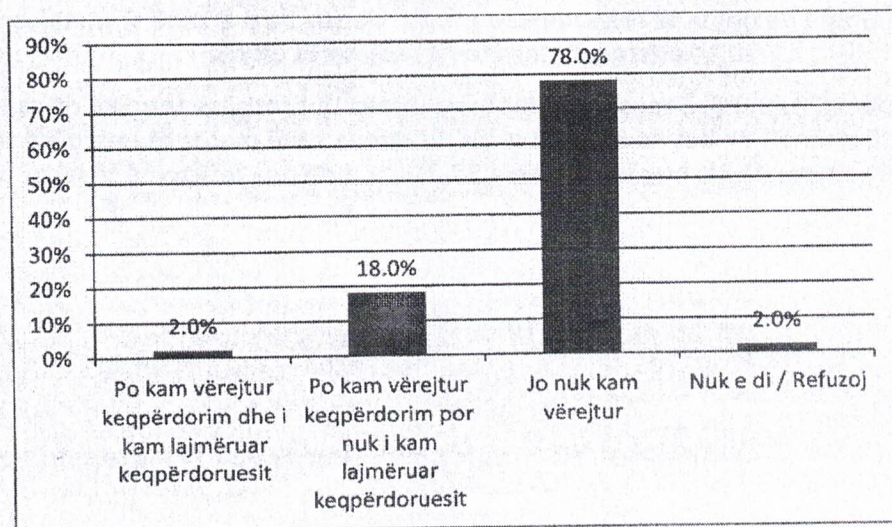


Figura 13: Grafi I deklarimit të respondentëve të intervistuar se a kanë vërejtur ndokënd q e ka keqpërdor ngrohjen dhe i kanë lajmëruar tek organet kompetente

Grafi 13 përshkruan nëse respondentët kanë vërejtur keqpërdorim të ngrohjes në objektin ose lagjen e tyre, dhe nëse kanë lajmëruar organet kompetente. Nga të dhënat, shihet se vetëm 2% e respondentëve kanë vërejtur keqpërdorim dhe i kanë lajmëruar keqpërdoruesit, 18% kanë vërejtur keqpërdorim por nuk i kanë lajmëruar, 78% nuk kanë vërejtur asnjë keqpërdorim, ndërsa 2% nuk e dinë ose refuzojnë të japin përgjigje.

14. Ju lutem na thoni, a keni matës të energjisë termike në radiatorët tuaj?

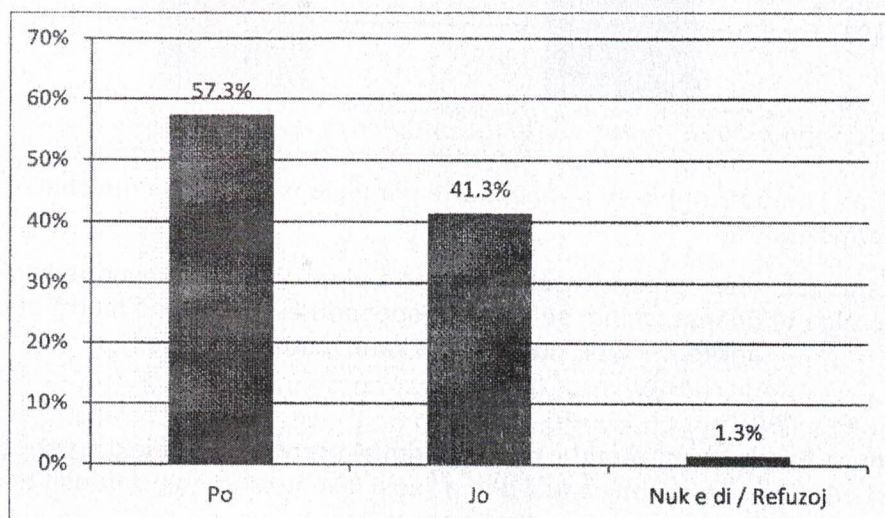


Figura 14: Grafi I deklarimit të respondentëve të intervistuar se a e kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët e tyre

Grafi 14 përshkruan nëse respondentët kanë matës të energjisë termike në radiatorët e tyre. Nga të dhënat, shihet se 57.3% e respondentëve kanë matës të energjisë termike në radiatorët e tyre, 41.3% nuk kanë, dhe 1.3% nuk e dinë ose refuzojnë të japin përgjigje

15. Ju lutem na thoni, a do të ishte më e favorshme për juve nëse faturimi bëhet me matës të energjisë termike ?

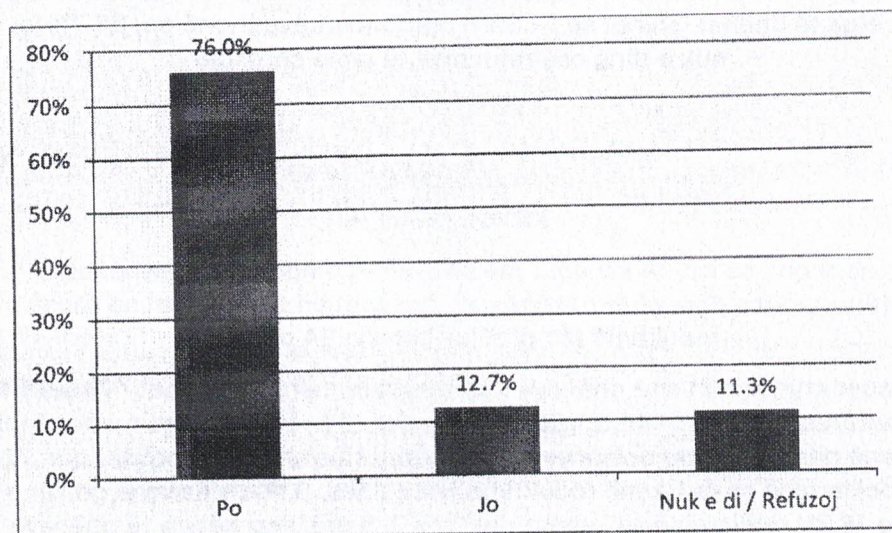


Figura 15: Grafi i respondentëve të intervistuar që mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë

Grafi 15 përshkruan nëse respondentët do të preferonin që faturimi të bëhet me matës të energjisë termike. Nga të dhënat, shihet se 76% e respondentëve janë përgjigjur po, 12.7% jo, dhe 11.3% nuk e dinë ose refuzojnë të japin përgjigje.

16. Ju lutem na thoni, a merrni informata të mjaftueshme nga Termokosi ?

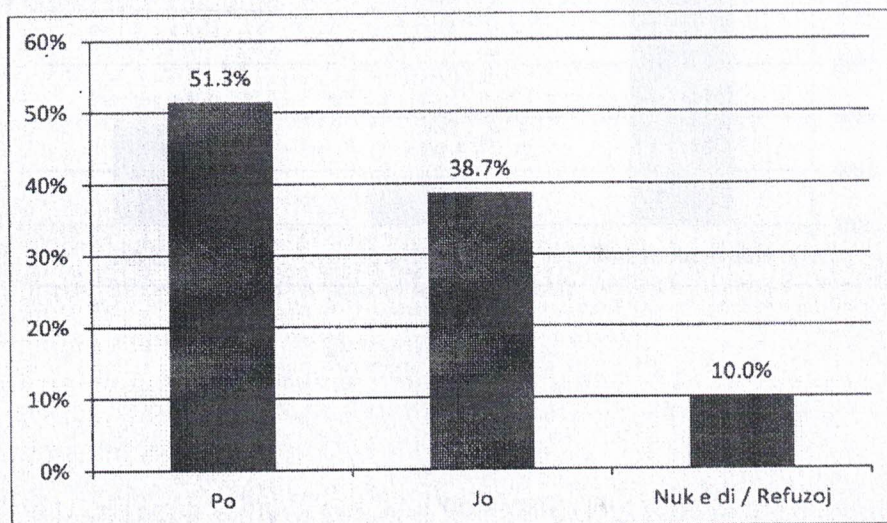


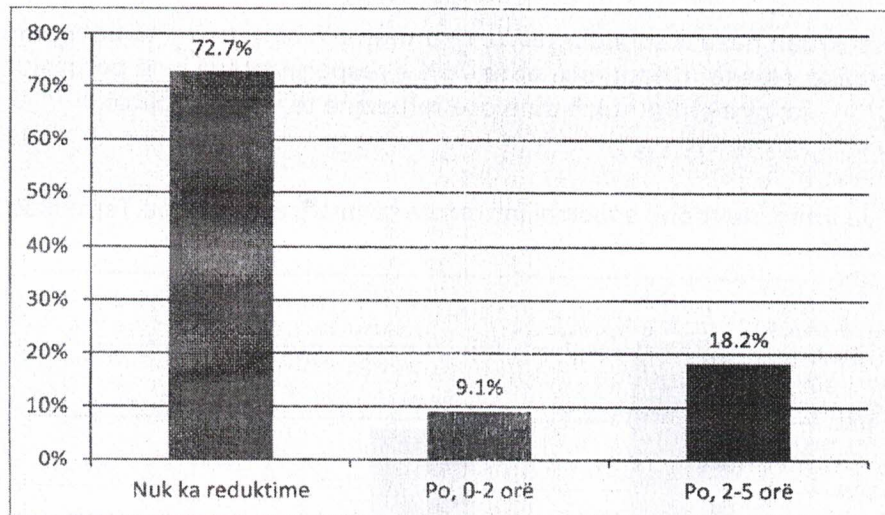
Figura 16: Grafi i deklarimit të respondentëve të intervistuar që mendojnë se a ka informata të mjaftueshme nga Termokosi

Grafi 16 përshkruan nëse respondentët marrin informacion të mjaftueshëm nga Termokosi. Nga të dhënat, shihet se 51.3% e respondentëve thonë po, 38.7% jo, dhe 10% nuk e dinë ose refuzojnë të japin përgjigje

KRYQEZIMET

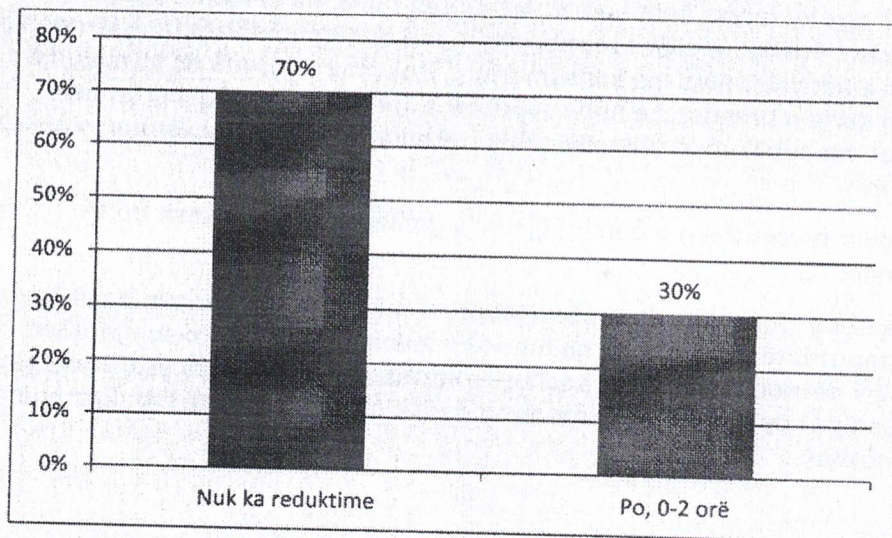
6. Ju lutem na thoni, sa jeni të kënaqur me shërbimet e ngrohjes (Termokosit) ? *opsionet "Të pakënaqur dhe Shumë të pakënaqur"* me pyetjen 9. Ju lutem na thoni, a keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve ?

Gjyraf paraqet kryqëzimin e të dhënave nga pyetja numër 6, opsionet *"Të pakënaqur dhe Shumë të pakënaqur"* kundrejt të gjitha opsioneve të pyetjes 9. Nga respondentët që në pyetjen 6 janë përgjegjur me opsionet të pakënaqur dhe shumë të pakënaqur, 72.7% janë të atillë që deklarojnë se nuk kanë reduktime gjatë ditës, 9.1% deklarojnë që kanë rduktime 0-2 orë dhe 18.2% deklarojnë se kanë reduktime 2-5 orë. Prej këtyre të dhënave mund të konkludojmë që shumica e respodentëve që shprehin pakënaqësi nuk e kanë burim të saj reduktimin e ngrohjes si të tillë.



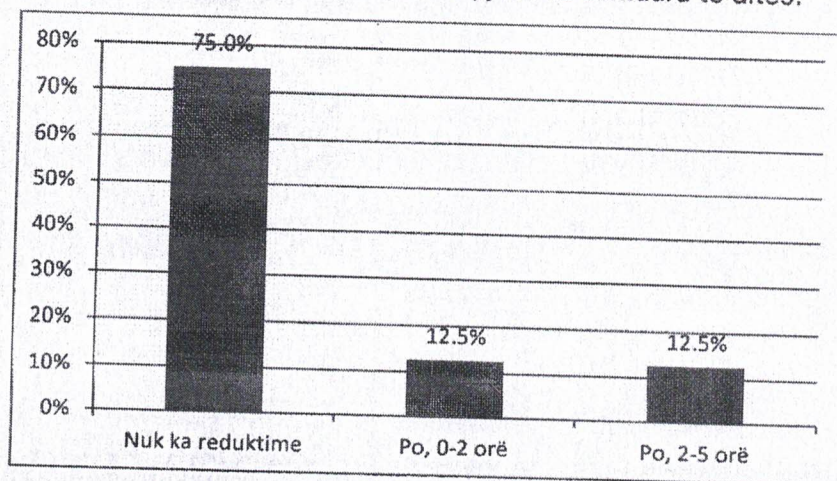
7. Ju lutem na thoni, sa jeni të kënaqur me faturimin për ngrohjen? *"Të pakënaqur dhe Shumë të pakënaqur"* me pyetjen 9. Ju lutem na thoni, a keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve?

Edhe me këtë kryqëzim nuk vërehet një ndërlidhje direkte në mes të atyre që shprehin pakënaqësi ndaj shërbimeve të Termokosit dhe pjesës së qytetarëve të cilët deklarojnë të kenë reduktime të ngrohjes në pjesë të caktuara të ditës.



8. Ju lutem na thoni, sa jeni të kënaqur me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjes së ankesave? *"Të pakënaqur dhe Shumë të pakënaqur"* me pyetjen 9. Ju lutem na thoni, a keni reduktime të ngrohjes brenda 24 orëve?

Edhe me këtë kryqëzim nuk vërehet një ndërlidhje direkte në mes të atyre që shprehin pakënaqësi ndaj shërbimeve të Termokosit dhe pjesës së qytetarëve të cilët deklarojnë të kenë reduktime të ngrohjes në pjesë të caktuara të ditës.



V. Rekomandimet

Në bazë të të dhënave duket plotësisht qartë që kënaqshmëria e publikut në raport me shërbimet e Termokosit në të gjitha aspektet është maksimale. Rekomandimi kryesor që mund të dalë nga ky raport është që të vazhdohet puna me të njejtin përkushtim dhe profesionalizëm. Fushat të cilat eventualisht mund të përmirësohen janë të ndërlidhura me komunikimin e administratës me konsumatorët. Rekomandimi ynë do të ishte që komponenta qofte e brendshme apo e jashtme e Termokosit e cila merret me marrëdhëniet me publikun të adresojë edhe më mirë posaqërisht çështjen e ankesave të konsumatorëve.

Për të vazhduar minimizimin e përshtypjeve negative ndaj Termokosit do të rekomandonim:

1. Organizimi i fokus grupeve për të kuptuar më në detaje burimin e pakënaqësive dhe raportit të komunikimit në mes të administratës dhe konsumatorëve
2. Plasimi në media dhe rrjete sociale i informatës teknike para asaj strategjike
3. Hulumtimi i opinionit publik me qytetarët të cilët nuk janë të mbuluar nga rrjeti i Termokosit