

Në bazë të nenit 29 të Ligjit për Ndërmarrjet Publike nr. 03/L-087 (GAZETA ZYRTARE E REPUBLIKËS SË KOSOVËS / PRISHTINË: VITI 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, nr. 1357/1 dt. 05.10.2022, në pajtim me normat tjera pozitive relevante, Bordi i Drejtorëve të NP "Termokos" Sh.a, Prishtinë, me datën 31.03.2023 merr këtë:

V E N D I M

- I. Miratohet raporti i kënaqshmërisë së konsumatorëve të NP "Termokos" sh.a, Prishtinë për vitin 2022
- II. Ky vendim hyn në fuqi në ditën e marrjes së tij.

I dorëzohet:

Arkivës

Njësia për monitorimin e Ndërmarrjeve Publike

Komisionit Komunal të Aksionarëve

Për web faqe

Kryesues i Bordit të Drejtorëve
Visar Vokri





R A P O R T

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



Prishtinë, Mars 2023

1 PËRSHKRIMI DHE GJENDJA E TANISHME E KOMPANISË NP "TERMOKOS" SH. A.....	4
2 QËLLIMI DHE TË PRITURAT E HULUMTIMIT.....	8
3 METODOLOGJIA E HULUMTIMIT	10
4 INTERPRETIMI I REZULTATEVE TË HULUMTIMIT.....	14
A. TË DHËNAT DEMOGRAFIKE	14
B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES.....	18
B.1. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me shërbimet e ngrohjes.....	18
B. 1.1. Cilat janë arsyeypërpakënaqësinë me shërbimet e ngrohjes	19
B.2. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me faturimin e ngrohjes.....	20
B.3. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me opsionet e ofruara për pagesën e faturave të lëshuara nga NP "TERMOKOS" SH.A.	21
B.4. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokos-i.....	22
B.5. Deklarimi i konsumatorëve se sa orë brenda 24 orëve kanë reduktime të ngrohjes nga Termokosi.....	23
B.6. Deklarimi i konsumatorëve se a i pranojnë me rregull faturat për ngrohjen e inkasatët e Termokos-it.....	24
B.7.Deklarimi i konsumatorëve se a e njohininkasantin e NP "Termokos", a e kanë kontaktuar se paku një herë në hyrjen e banesës ose në shtëpi	25
B.8. Deklarimi i konsumatorëve se faturën nga inkasanti i Termokos-it e pranojnë në dorë, oborr ose në hyrjen e tij.....	26
B.9.Deklarimi i konsumatorëve se a janë ankuar në Termokos ose tëndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër.....	27
B.10.Deklarimi i konsumatorëve se a kanë marr përgjigje me gojë ose me shkrim për ankesën që e kanë adresua në Termokos	28
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.....	29
B. 12. Deklarimi i konsumatorëve se a janë në dijeni se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë dhe keqpërdorimi i saj ndëshkohet.....	30
B. 13. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar.....	31
B. 14. Deklarimi i konsumatorëve se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë.....	32

B. 15. Deklarimi i konsumatorëve se a do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë termike	33
B.16. Deklarimi i konsumatorëve nëse pagesa është me matës të energjisë sa do të paguanin me shumë, me pak ose sa shpenzohet	34
B.17. Deklarimi i konsumatorëve se a ka informata të mjaftueshme nga Termokosi	35
B.18. Deklarimi i konsumatorëve se nga cilat kanale njoftohen	36
5 GJETJET E PËRGJITHSHME NGA HULUMTIMI DHE REKOMANDIMET	39
<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 Termokos 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 në 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 N.P. 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 ngrohje qendrore në qytetin e Prishtinës. Sezoni i ngrohjes 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 edhe N.P. 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.

N.P. Termokos sh.a ofron shërbimet e ngrohjes vetëm në qytetin e Prishtinës dhe në këto lokacione:

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

Po ashtu **N.P Termokos sh.a.** ka bërë shtrirjen e rrjetit primar dhe ka instaluar nënstationet përmes kontraktorëve në **Lagjen Mati 1**, ku tani ofron shërbimet e ngrohjes edhe për një pjesë të lagjes Mati 1, (pranë rrugës B dhe në rrugën Muharrem Fejza, Shkolla e Mesme e Ulët Pavarësia etj.). Pasi të kemi një zgjerim me të madh të rrjetit të ngrohjes edhe në këtë lagje do e përfshijmë në raportin e sondazhit të kënaqshmërisë ndaj konsumatoreve.

Ndërmarrja Publike Termokos Sh.a. synon 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.

Burimet humane janë vendimtare në suksesin e N.P. 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 vendit të punës veç e veç.

Personeli i N.P. Termokos SH.A. është heterogjen:

- Nga aspekti i përgatitjes profesionale,
- Nga aspekti i shkathtësive, produktivitetit dhe efikasitetit në punë,
- Nga aspekti i përfaqësimit gjinor,
- Nga aspekti i përfaqësimit fetar,
- Nga aspekti social, etj.

N.P. 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 N.P. Termokos SH.A.

ZONA E SHËRBIMIT E NGROHTORJËS SË QYTETIT N. P. "TERMOKOS" SH.A.

Sistemi i ngrohjes qendrore në Prishtinë është instaluar gjatë viteve të 70-ta. Nga sistemi i ngrohjes furnizohen rreth 20,144 konsumatorë (~18,303 amvisëri dhe ~1,841 subjekte afariste-institucione publike). Sipërfaqja ngrohëse sillet rreth 1,758,627.16 [m²].

Numri i termo nënstationeve të ngrohjes është rreth 647. Pjesa më e madhe e këtyre termo nënstationeve është banesore (420 copa) kurse pjesa tjetër e termo nënstationeve janë objekte afariste apo shtëpi private (227 copa).

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

Gjithashtu ekziston edhe një Kaldajë, emergjente me lëndë djegëse naftë për ngrohtoren e spitalit me fuqi prej $2 \times 7 = 14$ [MW].

Rrjeti aktual i ngrohjes ka një shtrirje prej 97 [km] dhe kryesisht është i koncentruar në pjesën urbane të qytetit dhe është prezentuar në Figurën 1.

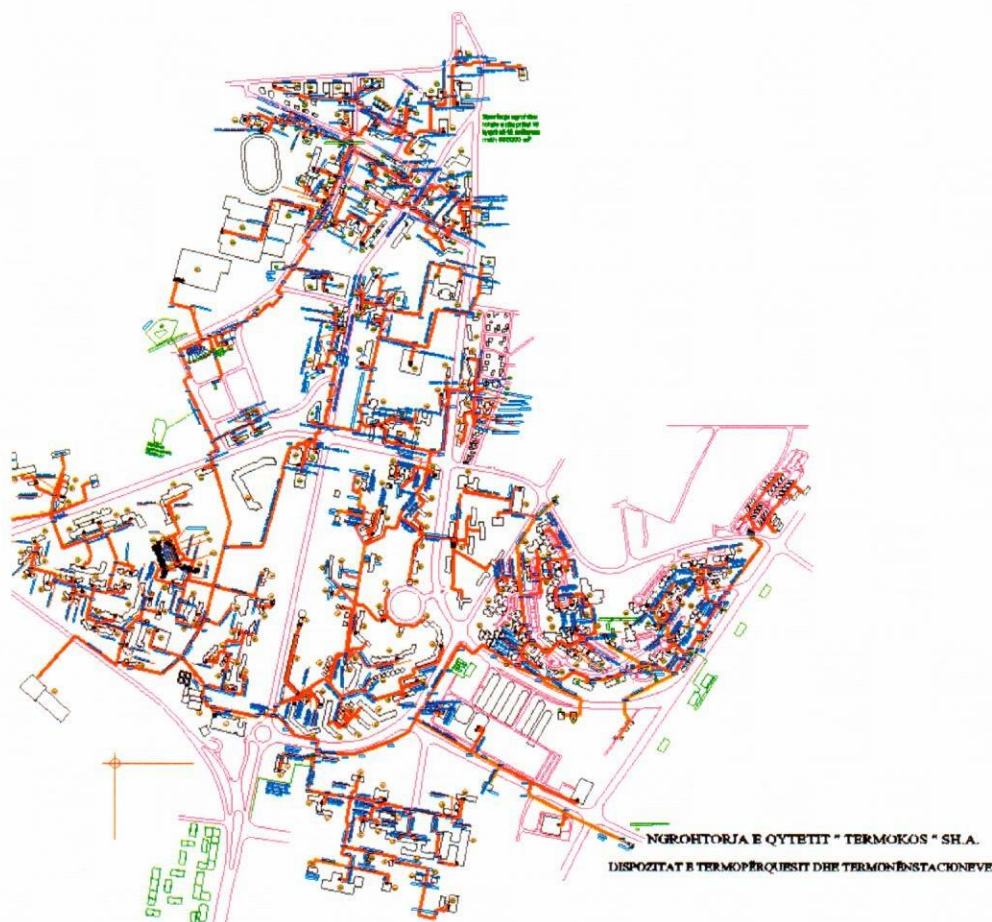


Figura 1:Harta e zonës së shërbimit të N. P. Termokos SH.A.

Konsumi i angazhuar në tërë sistemin ngrohës (konsumatorë të kyçur) është **115 [MW]**.

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

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e N.P. "Termokos" SH.A.

tubacioni prej 11.5 km, me këmbyses 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 "Termokos" – TC Kosova B, ka filluar në tetor të vitit 2013. Kycja 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 Kogjenerimit 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 kogjenerimit, konsumatorët e N.P. "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, N.P. "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 Termokos-it 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, N.P. Termokos e ka të domosdoshme që të njoftohet për së afërmi me opinionin, perceptimet dhe problemet e konsumatorëve lidhur me cilësinë e shërbimeve që ofron Termokos-i. 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 testojë kënaqshmërinë e konsumatorëve me shërbimet e ofruara dhe për këtë të hartojë një raport detal i cili duhet ti dërgohet Njësisë për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike të Ministrisë së Ekonomisë (Ministria e 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 (Njësisë për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike të Ministrisë së Ekonomisë - Ministria e Zhvillimit Ekonomik & Kuvendi Komunal i Prishtinës) të njoftohen për së afërmi me qëndrimet e konsumatorëve para

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e N.P. "Termokos" SH.A.

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) të Universitetit të Prishtinës "HASAN PRISHTINA", dhe N.P. "Termokos" SH.A. për angazhimin e pesë studentëve të FIM-it, të cilët hulumtimin e kanë realizuar në terren përmes intervistimit të konsumatorëve në bazë të pyetësorëve të përgatitur paraprakisht nga Termokos-i.

Hulumtimi është realizuar në zonat ku Termokos-i i ofron shërbimet e veta në Komunën e Prishtinës, përkatësisht në zonën e Dardanisë, Zonën Qendër, Ulpianë, Kalabri dhe në zonën Bregu i Diellit. 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 i ofron shërbime te veta në Komunën e Prishtinës, përkatësisht në Dardani, zonën Qendër, Ulpianë, Kalabri dhe në zonën Bregu i 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 250respondentë. Respondentë janë konsideruar personat e moshës madhore të cilët pranojnë shërbimet e ngrohjes. Respondentët janë intervistuar nga 5grupe të ndara të intervistuesve, çdo grup 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 1i përfaqësuar nga **Erita Beka**, e cila i ka realizuar 50 intervista në zonën e Dardanisë-Komuna e Prishtinës,

Grupi 2 i përfaqësuar nga **Vesel Avdiu**, i cili i ka realizuar 50 intervista në zonën e Qendrës - Komuna e Prishtinës,

Grupi 3 i përfaqësuar nga **Elira Lokaj**, i ka realizuar 50 intervista në zonën e Ulpianës - Komuna e Prishtinës,

Grupi 4i përfaqësuar nga **Edon Abazi**, i ka realizuar 50 intervista në zonën e Kalabrisë - Komuna e Prishtinës dhe

Grupi 5i përfaqësuar nga **Zejnije Paqarizi**, i ka realizuar 50 intervista në zonën e Bregu i Diellit - Komuna e Prishtinës.

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e N.P. "Termokos" SH.A.

Pyetësorët për këtë hulumtim janë përpiluar nga Termokos-i dhe me këtë rast është synuar që ato të jenë të thjeshtë dhe të kuptueshëm me qëllim të implementimit 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-ii konsideron relevante për vlerësimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve të vet. 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", a e keni taktuar se paku një herë në hyrjen e banesës tuaj apo në shtëpi?
8. Faturën e pranoni në dorë apo inkasanti ua len në derë ose postë të hyrjes?
9. 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?
10. A keni marrë përgjigje me gojë ose me shkrim për ankesën që keni adresuar në kompani?

11. 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?
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 paguani me matës të energjisë a do të paguani, më shume, më pak ose sa shpenzoni?
17. Amerrni informata të mjaftueshme nga Termokosi?
18. Në cilat kanale njoftoheni?

C. VLERËSIMI I ANKETUESIT

1. Sa ishte i sigurtë 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.

Kënaqëshmëria 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: 0orë, deri 2 orë, 2 deri 4 orë,4 deri 6 orë,6 deri8 orë dhe 8 deri në 10 orë ndërprerje të ngrohjes brenda 24 orëve.

Vlerësimi në pyetjen 6,7,10-15 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*

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e N.P. “Termokos” SH.A.

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 ankojem.*

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 në muajin Mars 2023.

4 INTERPRETIMI I REZULTATEVE TË HULUMTIMIT

Siç u theksua edhe 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 i ndarë në 3 kategori.

Pyetjet e parashtruara nga studentet për respondentët e intervistuar dhe të shpërndara nëpër 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 Termokosi i 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 me 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 respondentëve të intervistuar.

Nga Figura 2 shihet se numri më i madh i respondentëve të intervistuar janë të gjinisë mashkullore (136 respondentë ose 54.00%) krahasuar me respondentët e gjinisë femërore (114 respondentë ose 45.60%).

Gjithashtu nga Figura 3 shihet se në intervistë janë përfshirë të gjitha moshat e popullatës por me dominuese është mosha e mesme, 35 deri 50 vjeç me pjesëmarrje prej 64 respondent ose 25.60% të përcjellur me moshën 50 deri 65 vjeç me pjesëmarrje prej 44 respondent ose 17.60% respektivisht me moshën 19 deri 35 vjeç me pjesëmarrje prej 98 respondent ose 39.20%).

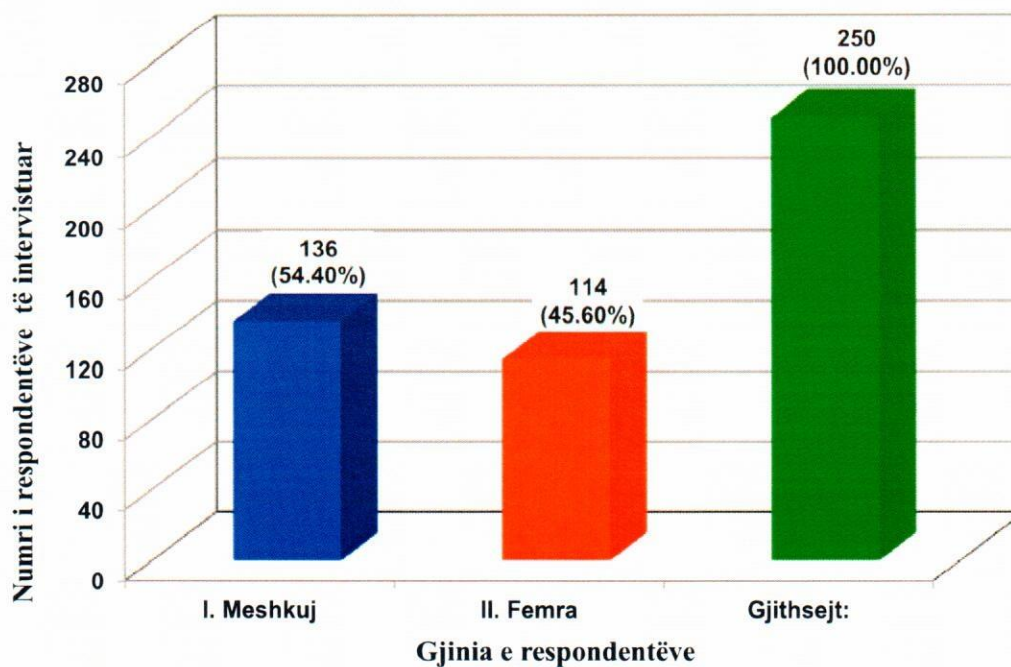


Figura 2: Grafiku i gjinisë së respondentëve të intervistuar

Nga Figura 3 shihet se moshë e respondentëve të intervistuar është e ndryshme: **39.20%** janë të moshës 19 deri 35 vjeç, **25.60%** janë të moshës 35 deri 50 vjeç, **17.60%** janë të moshës 50 deri 65 vjeç, dhe **17.60%** janë mbi moshën 65 vjeçare.

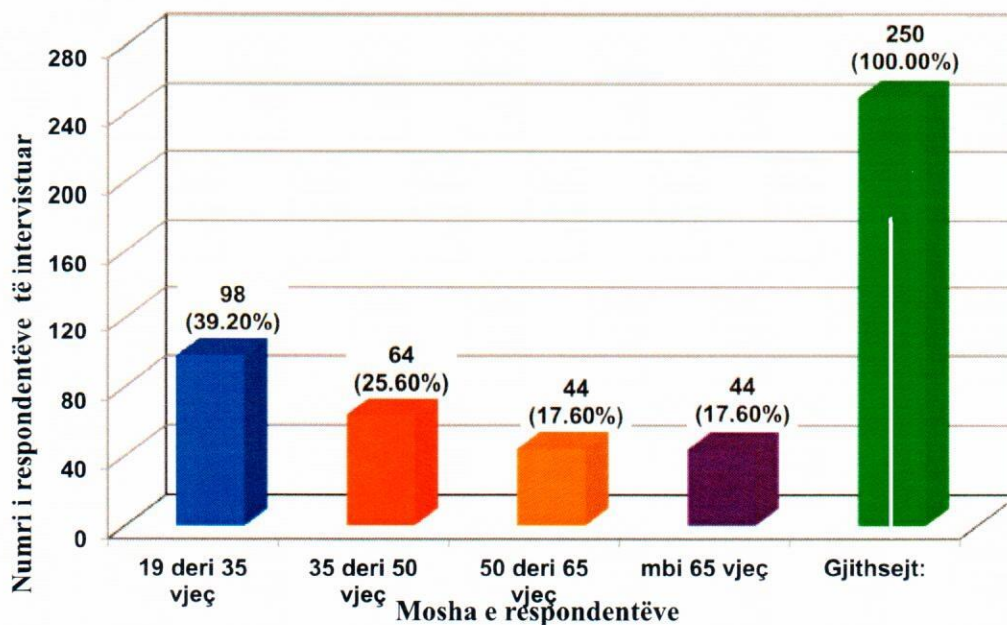


Figura 3: Grafiku i moshës së respondentëve të intervistuar

Figura 4 ka të bëjë me përgatitjen shkollore të respondentëve të intervistuar i cili mund të kenë: *Arsimin fillor, Arsimim të mesëm dhe Arsim të lartë.*

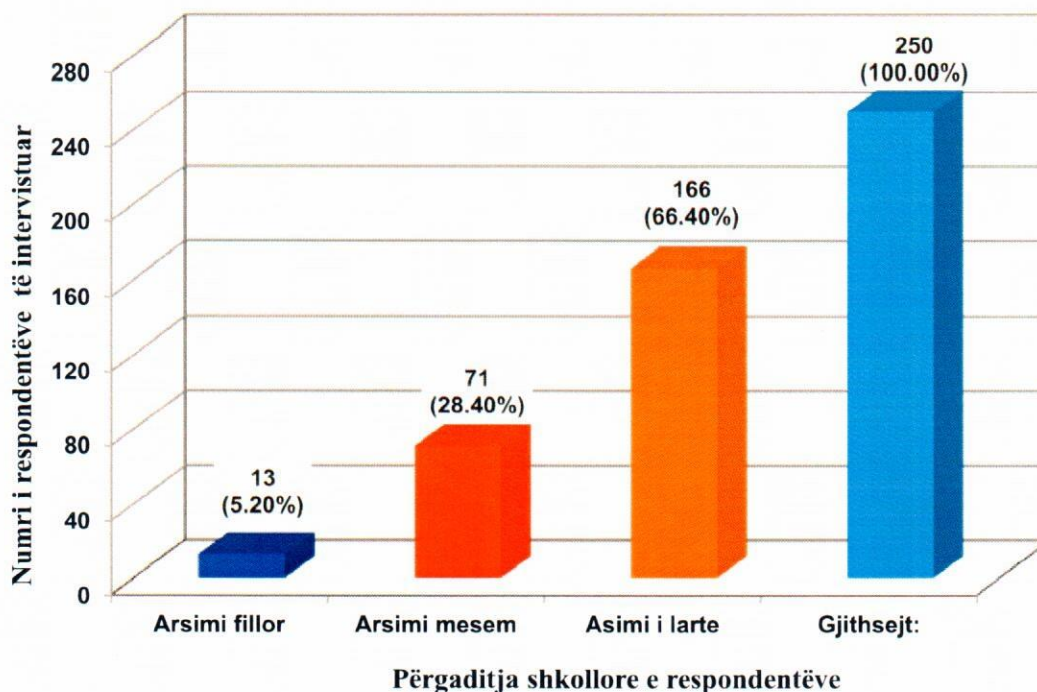


Figura 4: Grafiku i përgatitjes shkollore të respondentëve të intervistuar

Nga Figura 4 vërehet se përgatitjet shkollore të respondentëve të intervistuar janë të ndryshme: **5.20%** me arsim fillorë, **28.40%** me arsim të mesëm, **66.40%** 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 (166 respondentose **66.40%**), pasuar me ata me arsim të mesëm (71 respondentose **28.40%**).

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 respondentëve të intervistuar është i ndryshëm, si: **6.80%** janë të pa punë, **15.20%** të punësuar në sektorin publik, **39.60%** të punësuar në sektorin privat, **9.60%** të vetëpunësuar/biznes privat, **14.40%** student, **18.80%** pensionist/e, dhe **5.60%** shtëpiak/e. Nga diagrami shihet se numri më i madh i pjesëmarrësve të anketuar janë të punësuar të shprehur në përqindje **59.20%** të punësuar në sektorin privat, privat dhe vetëpunësuar/biznes privat, të pa punësuar **8.40%** dhe rreth **32.40%** janë pensionist, student dhe shtëpiak/e.

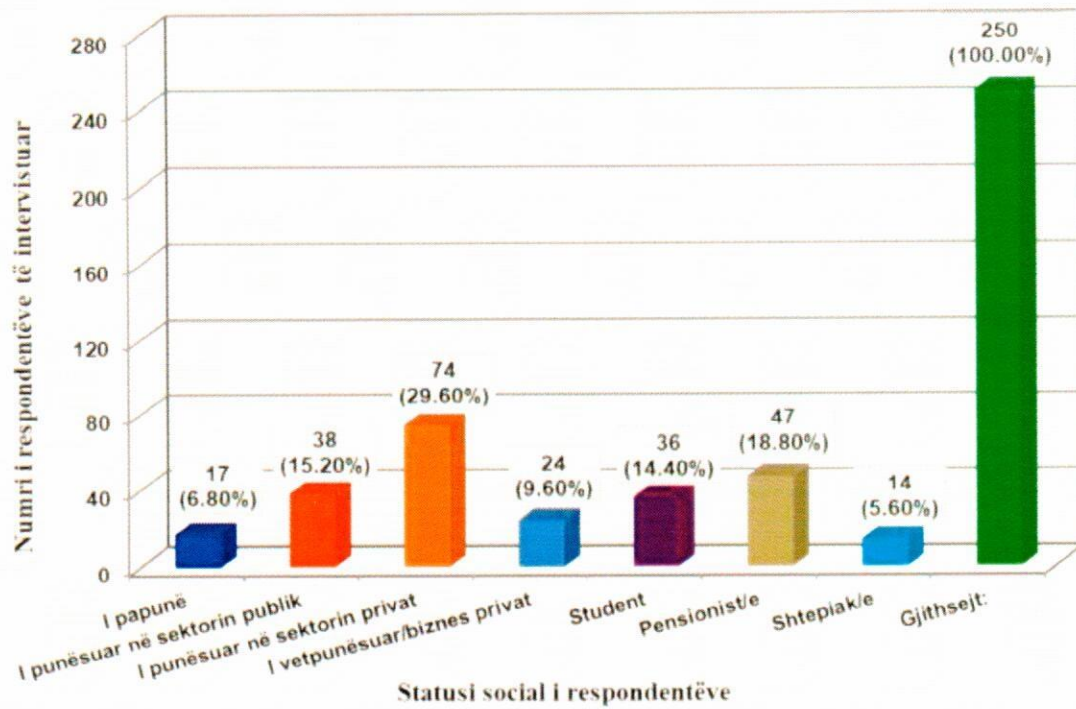


Figura 5: Grafiku i statusit social të respodentëve të intervistuar

B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES

Numri i respondentëve të intervistuar nga pesë 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.

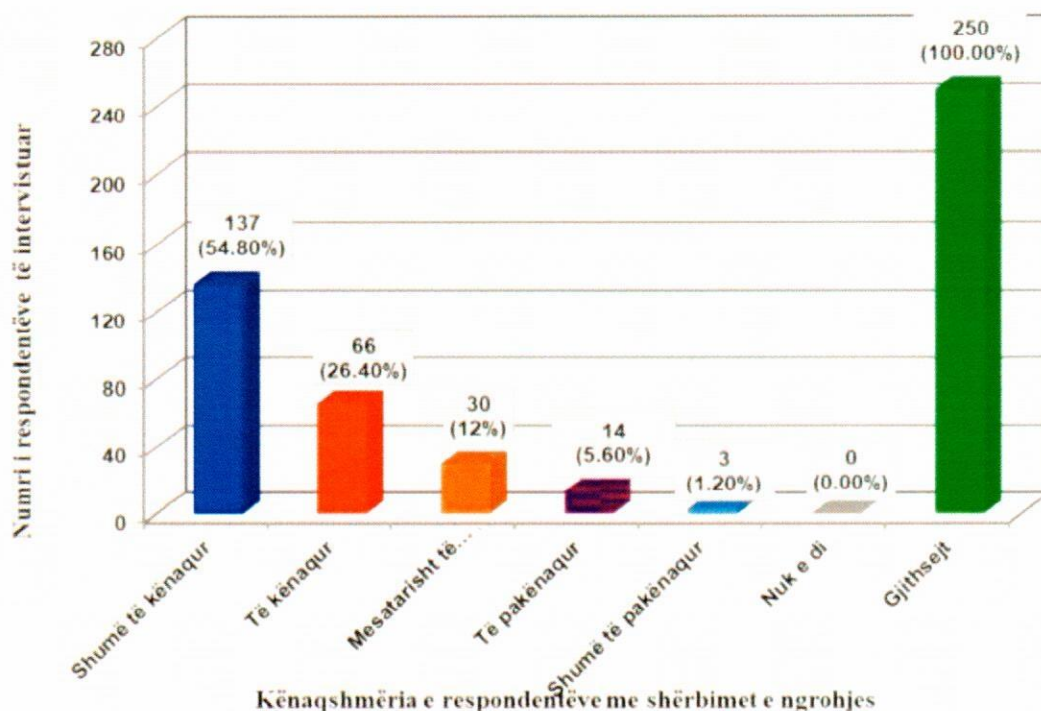


Figura 6: Grafiku i kënaqshmërisë së respondentëve të intervistuar me shërbimin e ngrohjes

Në qoftë se konsumatorët shumë të kënaqur, të kënaqur dhe mesatarisht të kënaqur mbledhen atëherë rezultojnë se **93.20% e konsumatorëve janë të kënaqur në një formë me**

shërbimet e ngrohjes nga Termokos-i, prej kësaj përqindje **54.80%** janë shumë të kënaqur, **36.40%** janë të kënaqur dhe 12% janë mesatarisht të kënaqur. Ndërsa si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar **6.80%** (5.60% të pakënaqur dhe 1.20% shumë të pakënaqur).

Nga Figura 6 shihet se prej 5 përgjigjeve të mundshme, një pjesë e madhe e konsumatorëve (54.80%) janë deklaruar si shumë të kënaqur, kundrejt atyre shumë të pakënaqur (1.20%) 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:

- Probleme teknike me nxehje,
- Ngrohja nuk është e mjaftueshme vazhdimisht,
- Llogaritë (borxhet) e vjetra vijnë vazhdimisht në fatura,
- Më pak nxehtësi se në lagjet tjera,
- Gypat e vjetër nuk durojnë temperaturë të lartë,
- Problemin nuk vijnë t'a rregulloj,
- Rrjedhje të radiatorëve

B.2. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me faturimin e ngrohjes

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

Në qoftë se konsumatorët shumë të kënaqur, të kënaqur dhe mesatarisht të kënaqur me faturimin e ngrohjes mbledhen atëherë rezultojnë se **92.80%** të konsumatorëve janë të kënaqur në një formë prej kësaj përqindjeje **26.80%** janë shumë të kënaqur, **42.80%** janë të kënaqur dhe **23.20%** janë mesatarisht të kënaqur. Ndërsa si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar gjithsej **6.80%** e konsumatorëve (**5.60%** të pakënaqur, **1.20%** shumë të pakënaqur) dhe **0.40%** nuk mbajnë qëndrim lidhur me faturimin e ngrohjes nga Termokos-it.

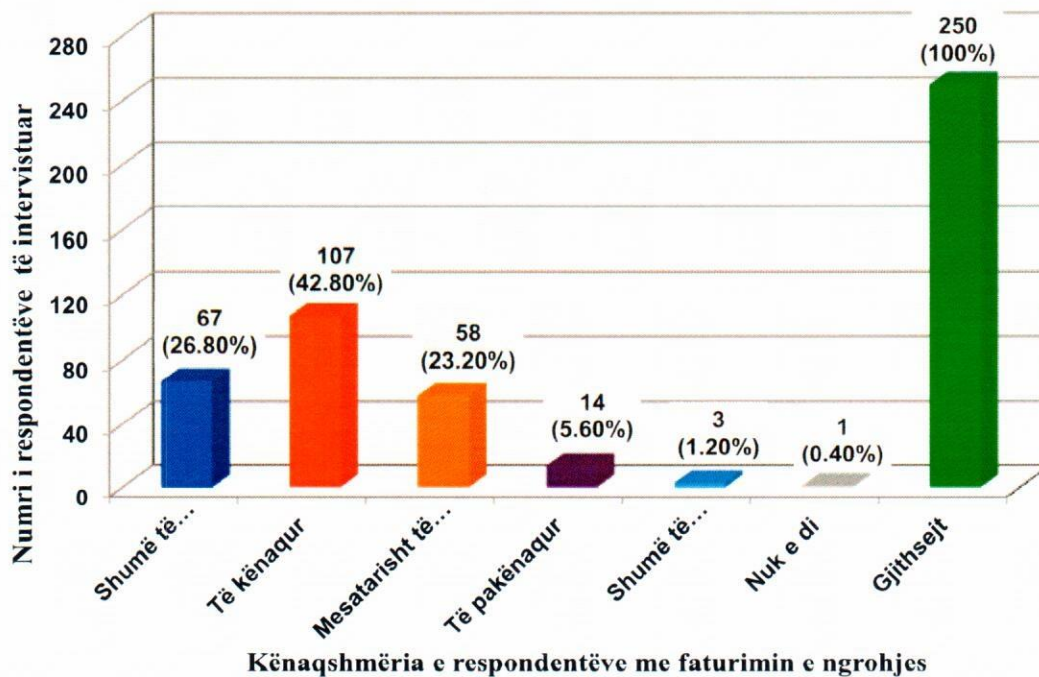


Figura 7: Përgjigjet për shkallën e kënaqshmërisë me faturimin e ngrohjes nga Termokos-i

Siç vërehet në Figurën 7 nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve (107 konsumatorë ose 42.80%) janë deklaruar se janë shumë të kënaqur me këtë shërbim.

B.3. Kënaqëshmëria e konsumatorëve me opsionet e ofruara për pagesën e faturave të lëshuara nga NP "TERMOKOS" SH.A.

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 opsionet e ofruara për pagesën e faturave mbledhen atëherë rezultojnë se **92.80%** të konsumatorëve janë të kënaqur në një formë prej kësaj përqindje **30.80%** janë shumë të kënaqur **48.80%** të kënaqur dhe **13.20%** mesatarisht të kënaqur. Ndërsa si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar gjithsej **6.40%** e konsumatorëve (5.20% janë të pakënaqur, 1.20% shumë të pakënaqur) dhe **0.80%** nuk mbajnë ndonjë qëndrim lidhur me opsionet e ofruara për pagesën e faturave nga Termokos-i.

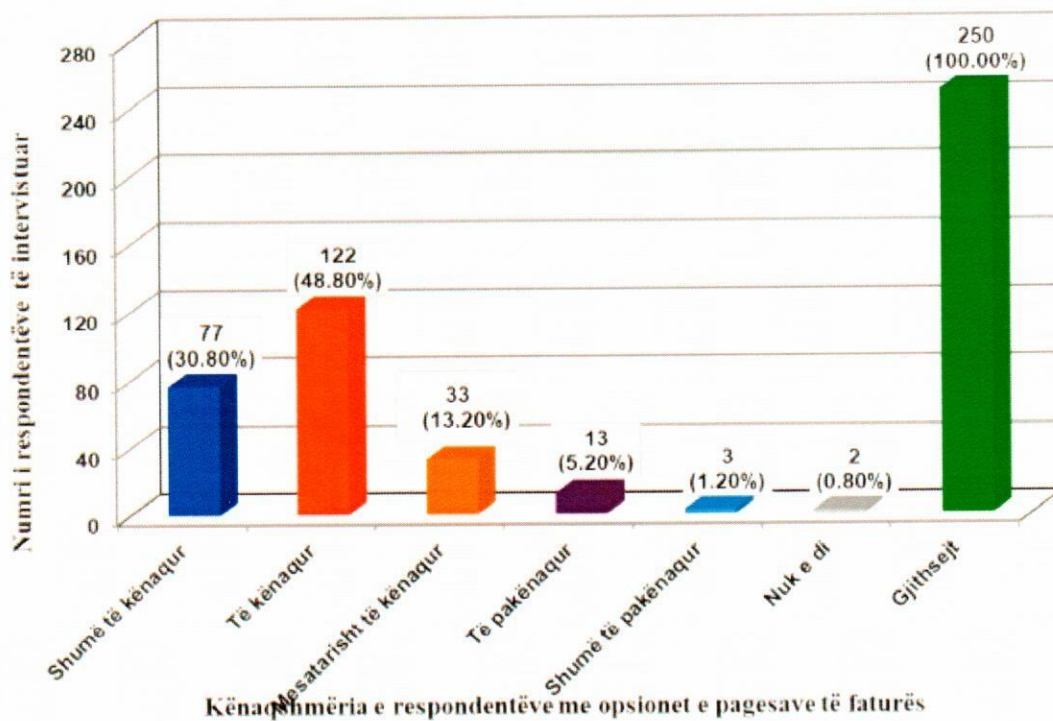


Figura 8: Kënaqëshmëria e respondentëve të intervistuar me opsionet e pagesave të faturave

Siç vërehet në Figurën 8 nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve (122 konsumatorë ose 48.80%) janë deklaruar se janë 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 cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokos-i në formë grafike është dhënë në Figurën 9.

Në qoftë se konsumatorët shumë të kënaqur, të kënaqur dhe mesatarisht të kënaqur me cilësinë e shqyrtimit dhe zgjidhjen e ankesave mblidhen atëherë rezulton se **36.80% e konsumatorëve janë të kënaqur në një formë** me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokosi, ku 20.40% janë shumë të kënaqur, 10.40% të kënaqur dhe 6.00% mesatarisht të kënaqur. Ndërkaq si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur janë deklaruar gjithsej 11.60% e konsumatorëve, (2.40% janë të pakënaqur, 2.40% shumë të pakënaqur) dhe **86.40%** nuk mbajnë ndonjë qëndrim lidhur me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave nga Termokos-i.

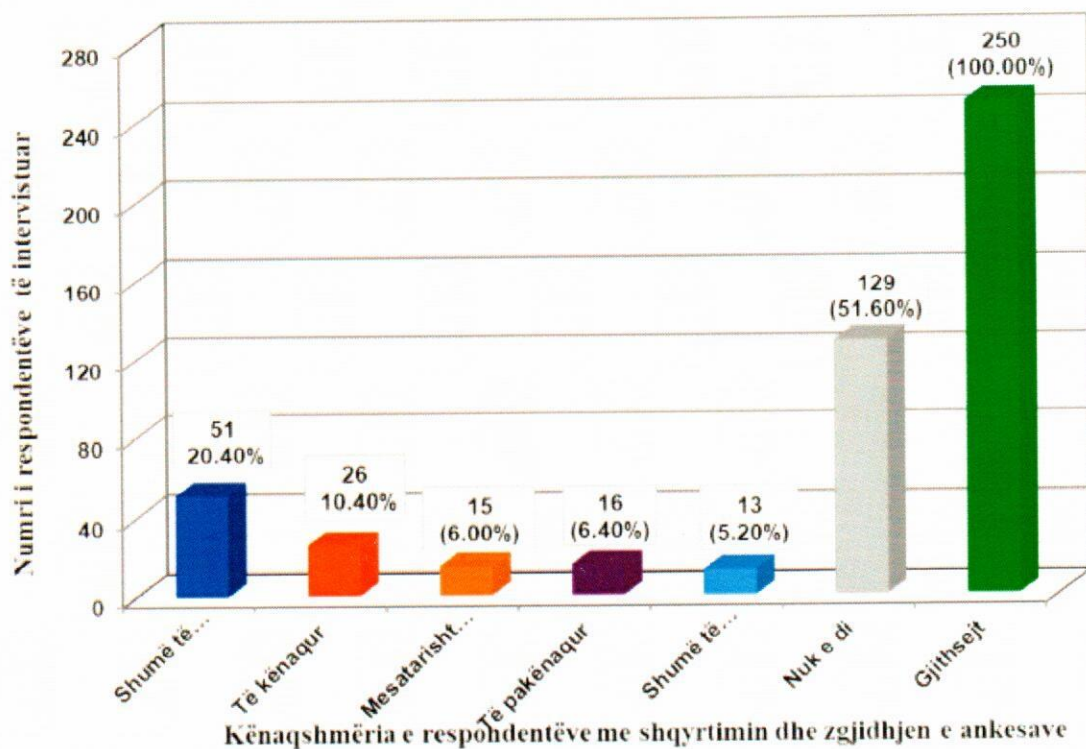


Figura 9: Kënaqëshmëria e konsumatorëve me shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave

Siç vërehet nga grafiku i Figurës 9 nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, një numër të konsiderueshme të konsumatorëve (51.60%) janë deklaruar si nuk janë në dijeni për shqyrtimin dhe zgjidhjen e ankesave ndërsa numër i konsumatorëve (5.20%) 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 Termokosi.

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 **96.80%** e konsumatorëve nuk kanë fare reduktime, 2.40% deri në 2 orë, 0.40% - 2 deri në 4 orë, 0.00%- 4 deri 6 orë, 0.40% - 6 deri 8 orë dhe 0.00% janë deklaruar se kanë 8 deri 10 orë reduktime nga Termokos-i.

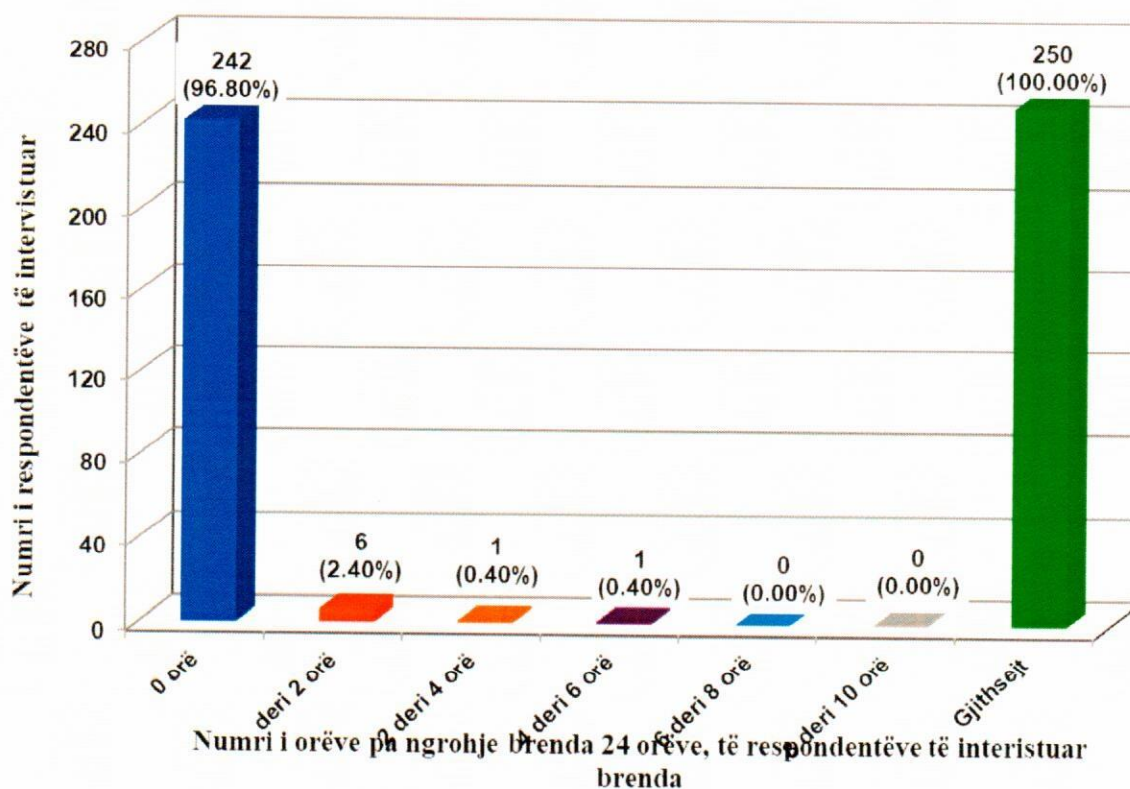


Figura 10: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se sa orë janë pa ngrohje brenda 24 orëve

Siç vërehet nga grafiku i prezantuar në Figurën 10 nga 6 përgjigjet e mundshme në këtë pyetje, numri më i madh i konsumatorëve (242 konsumatorë ose 96.80%) kanë deklaruar se nuk kanë reduktime fare të ngrohjes.

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

Përgjigjet e konsumatorëve se a 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: **247** ose **99.00%** të konsumatorëve i pranojnë me rregull faturat për ngrohjen e shpenzuar, ndërsa 6ose **1.00%** e konsumatorëve nuk i pranojnë me rregull faturat nga inkasantët e Termokos-it.

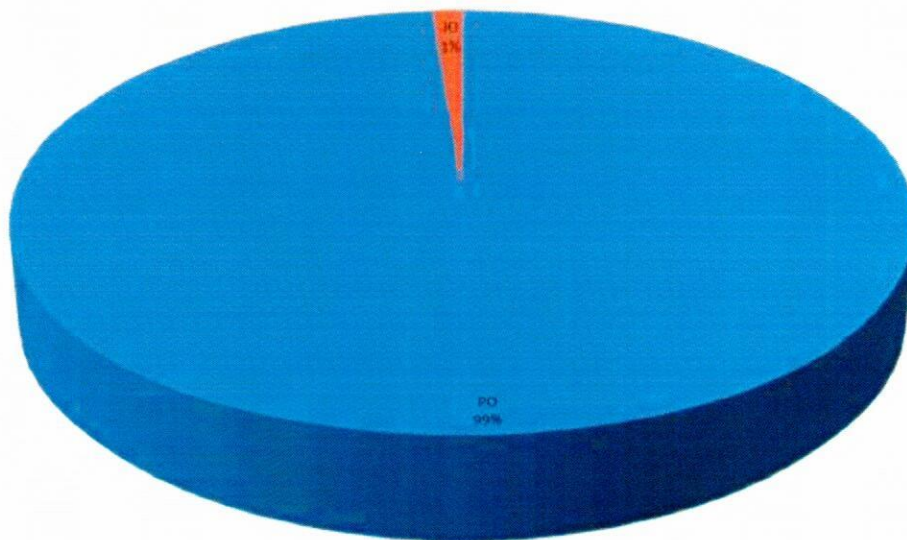


Figura 11: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a i pranojnë me rregull faturat për ngrohje nga inkasantët e Termokos-it.

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 inkasantin e NP "Termokos", a e kanë kontaktuar se paku një herë në hyrjen e banesës ose në shtëpi

Përgjigjet e konsumatorëve se a e njohin inkasantin e NP "Termokos", a e kanë kontaktuar se paku një herë në hyrjen e banesës ose në shtëpi formë grafike është prezantuar në Figurën 12.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezultojnë se: 82 ose **33.00%** e konsumatorëve e njohin ose e kanë kontaktuar inkasantin së paku një herë në hyrje të banesës apo shtëpisë dhe 168 ose **67.00%** nuk e njohin ose nuk kanë kontaktuar me inkasantin e Termokos-it.

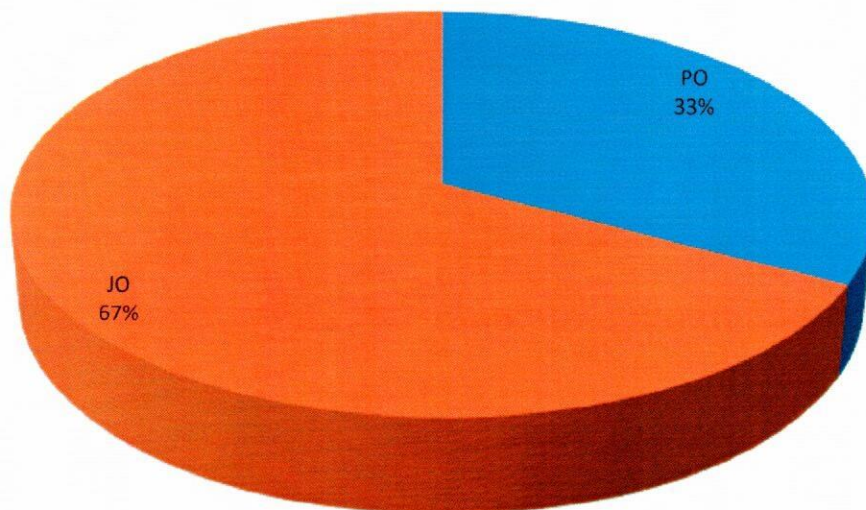


Figura 12: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se a njohin ose a e kanë kontaktuar së paku një herë inkasantin e Termokos-it

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

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, rezultojnë se: 4 ose **1.00%** e konsumatorëve faturën e pranojnë në dorë nga inkasanti i Termokos-it, 74 ose **30.00%** në ndonjë rast e pranojnë në dorë, dhe 172 ose **69.00%** faturën nuk e pranojnë në dorë (inkasanti e vendos diku në hapësirën e jashtme të shtëpisë/banesës)

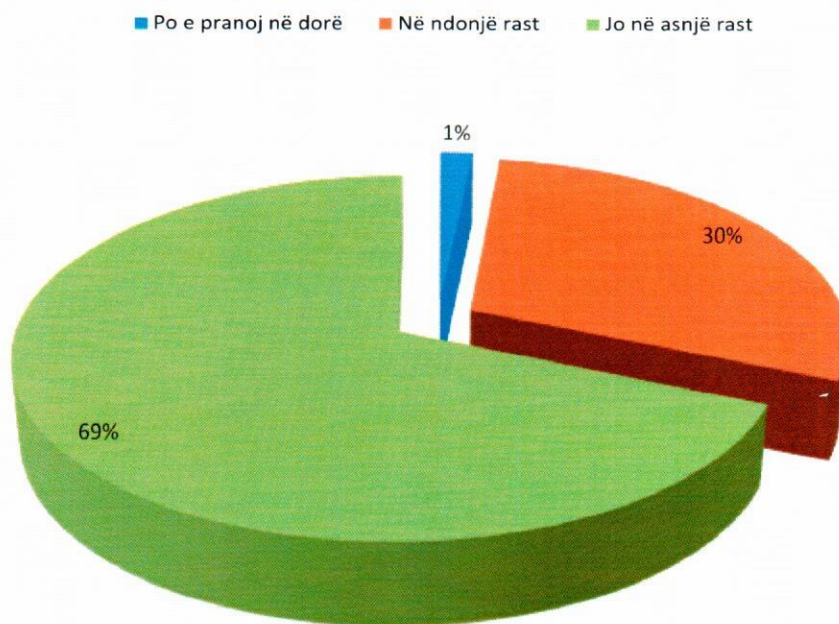


Figura 13: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se faturat i pranojnë në dorë, oborr ose në hyrjen e tij nga inkasanti i Termokos-it

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

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

Përgjigja e konsumatorëve se a janë ankuar ndonjëherë në Termokosi, në formë grafike janë prezantuar hulumtimet e anketave si në Figurën 14.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: 249 ose **84.00%** e konsumatorëve nuk janë ankuar tek Termokosi apo të ndonjëri prej zyrtareve (punonjësve) të Termokos-it, 40 ose **16.00%** janë ankuar dhe 1 ose **0.40%** nuk kanë ditur se ku të ankohen.

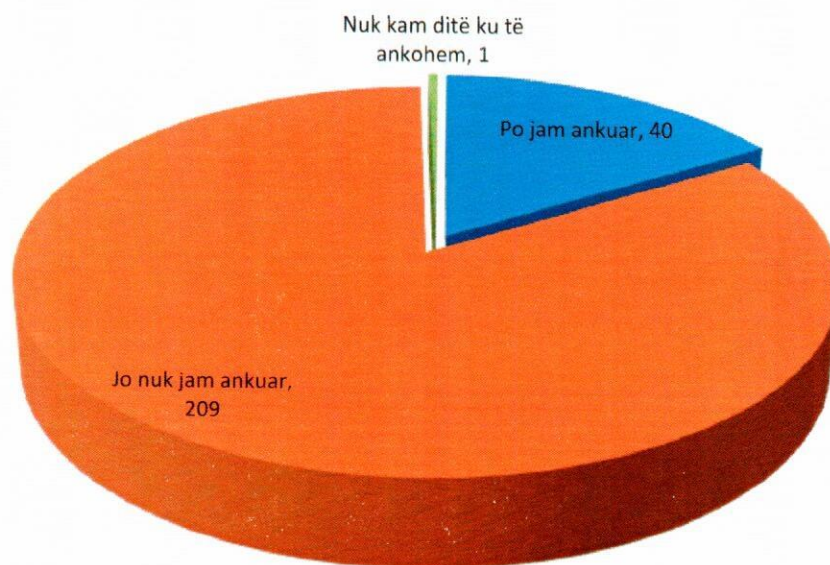


Figura 14: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se a janë ankuar në Termokos ose të ndonjëri nga zyrtarët e kompanisë për sjelljen e inkasantit (punonjësve) ose në ndonjë rast tjetër

Nga grafiku vërehet se numri me i madh i konsumatorëve janë deklaruar se nuk janë ankuar tek Termokosi 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 marr 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: 16 ose **6.40%** kanë marrë përgjigje për ankesën ndërsa 234 ose **93.60%** e konsumatorëve nuk kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtaret e Termokos-it për ankesën e parashtruar.

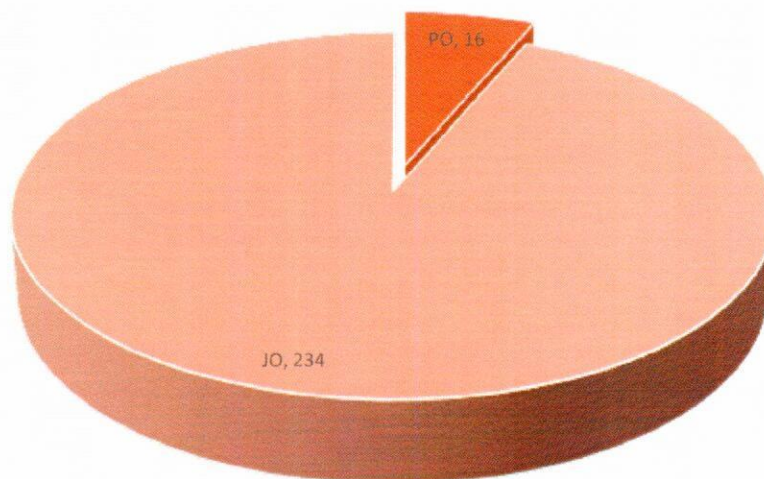


Figura 15: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar se a kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtaret e Termokos-it për ankesën e parashtruar

Nga grafiku vërehet se vetëm ~1/5 e konsumatorëve 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: 226 ose **90.40%** e konsumatorëve nuk kanë vërejtur keqpërdorimin e ngrohjes, ndërsa vetëm 24 ose **9.60%** kanë vërejtur keqpërdorimin të ngrohjes dhe i kanë lajmëruar tek organet kompetente.

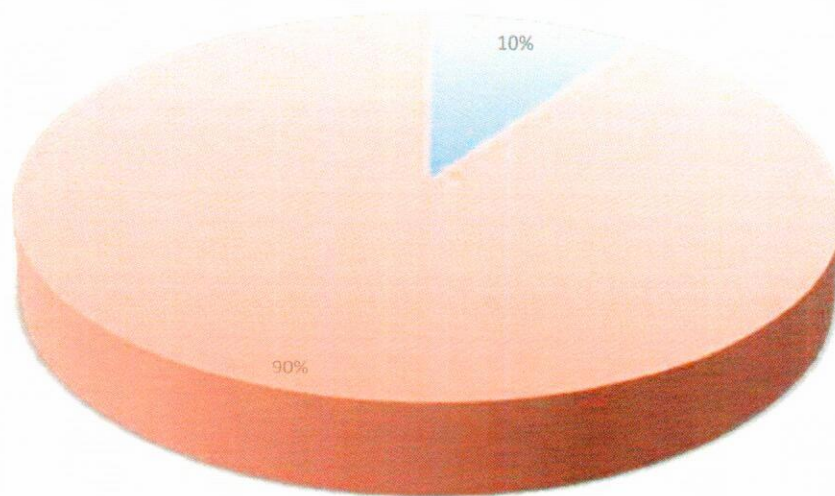


Figura 16: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se a kanë vërejtur ndokënd që e ka keqpërdor ngrohjen dhe i kanë lajmëruar tek organet kompetente

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

B.12. Deklarimi i konsumatorëve se a janë në dijeni se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë 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: 228 ose **91.00%** e konsumatorëve janë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet, ndërsa 22 ose **9.00%** nuk janë në dijeni për koston e prodhimit të ngrohjes.

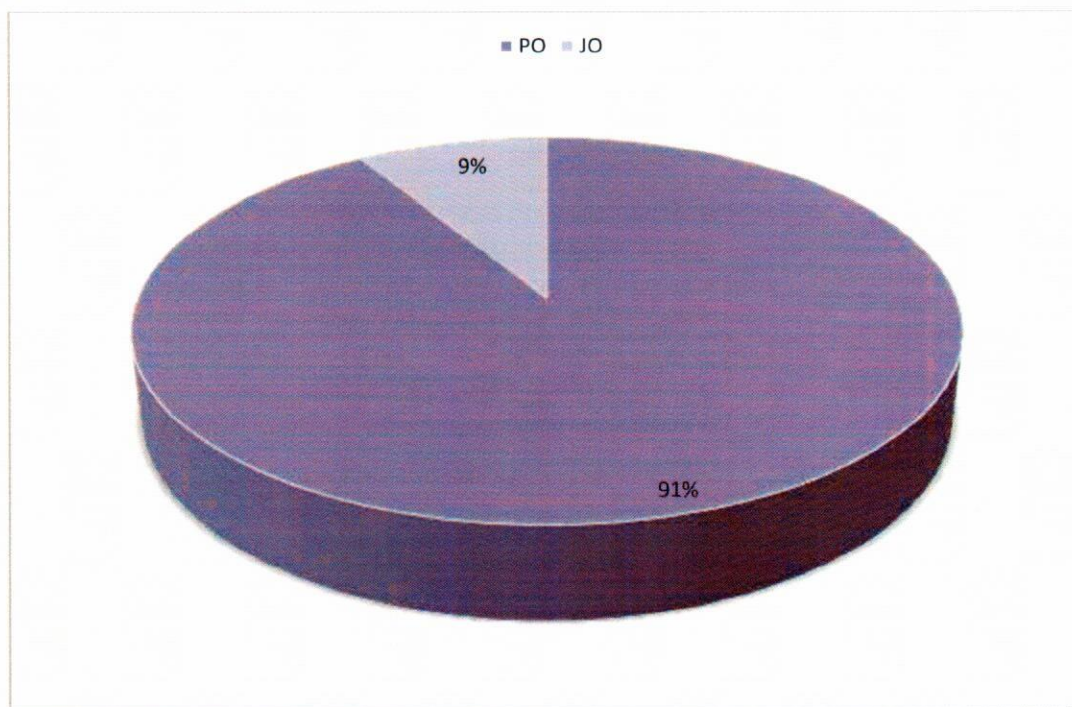


Figura 17: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se a janë në dijeni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet

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: **72.00%** e konsumatorëve nuk kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shfrytëzuar (shënuar me JO), ndërsa **28.00%** janë deklaruar se kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar (shënuar me PO).

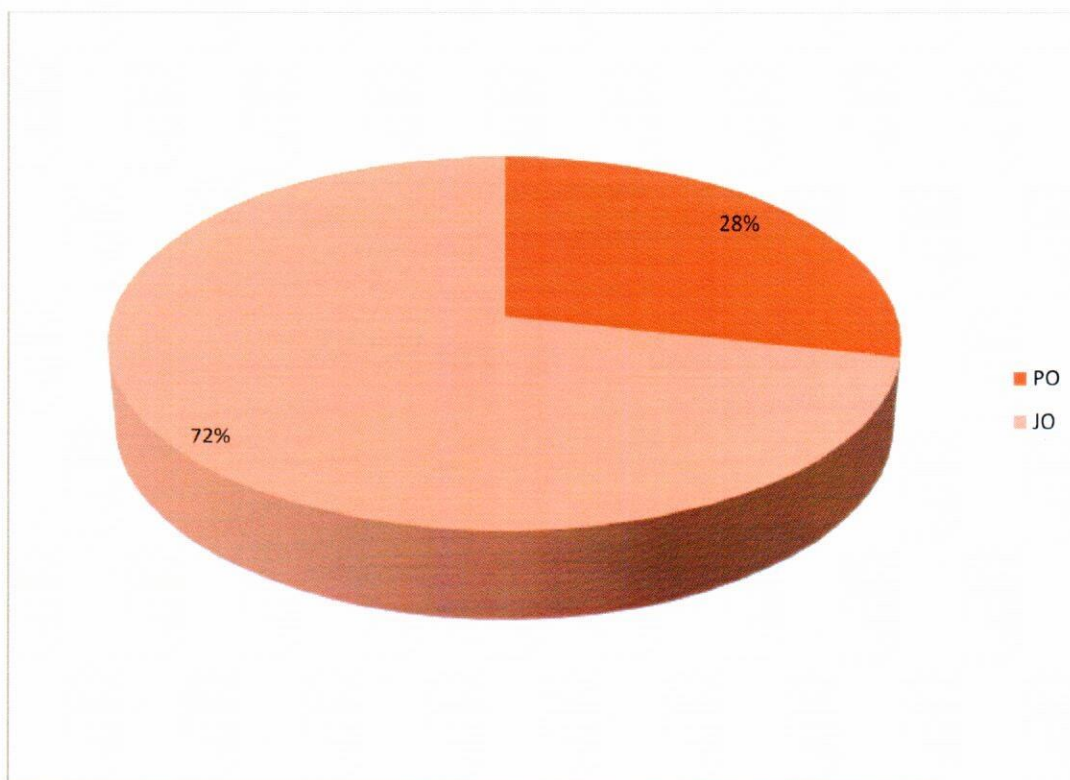


Figura 18: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se a kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar

Nga grafiku vërehet se shumica e konsumatorëve kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shpenzuar.

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: **203** ose **81.00%** nuk e kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë, ndërsa **47** ose **19.00%**, kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë.

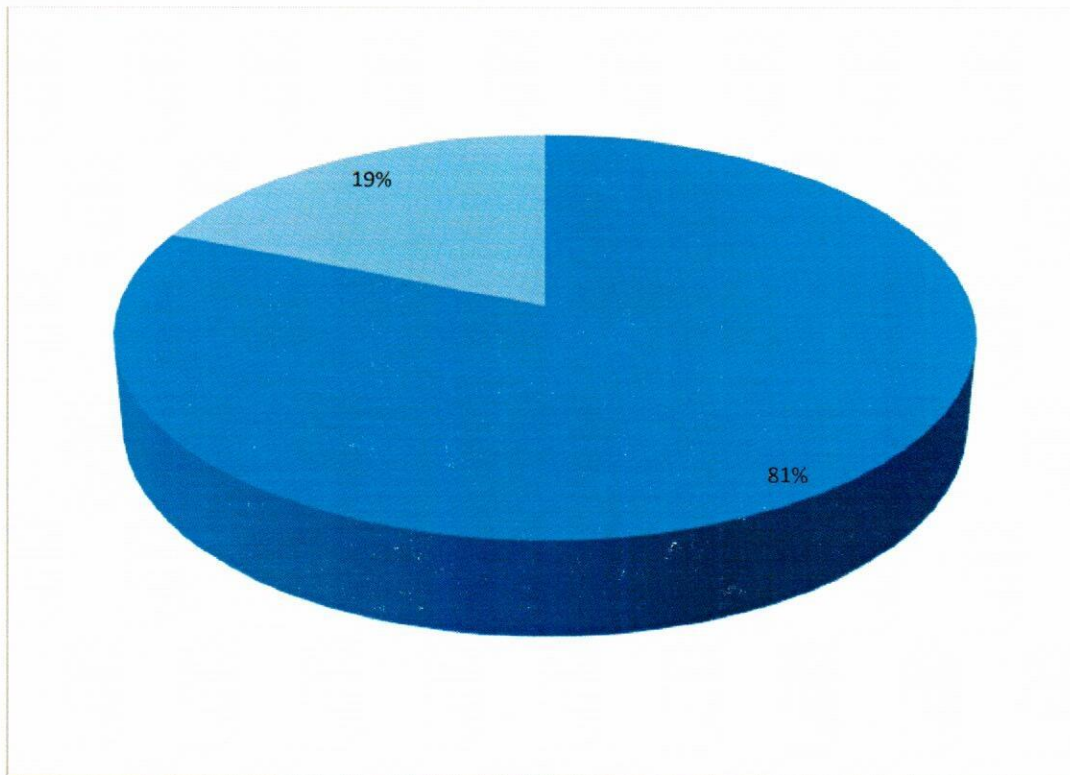


Figura 19: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar se a e kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët e tyre

Nga grafiku vërehet se asnjë nga respondentët e intervistuar nuk kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorët e tyre.

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

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

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **234** ose **94.00%**, mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë termike, ndërsa **16** ose **6.00%**, mendojnë se për ta nuk do të ishte më e favorshme nëse faturimi do bëhej me matës të energjisë termike.

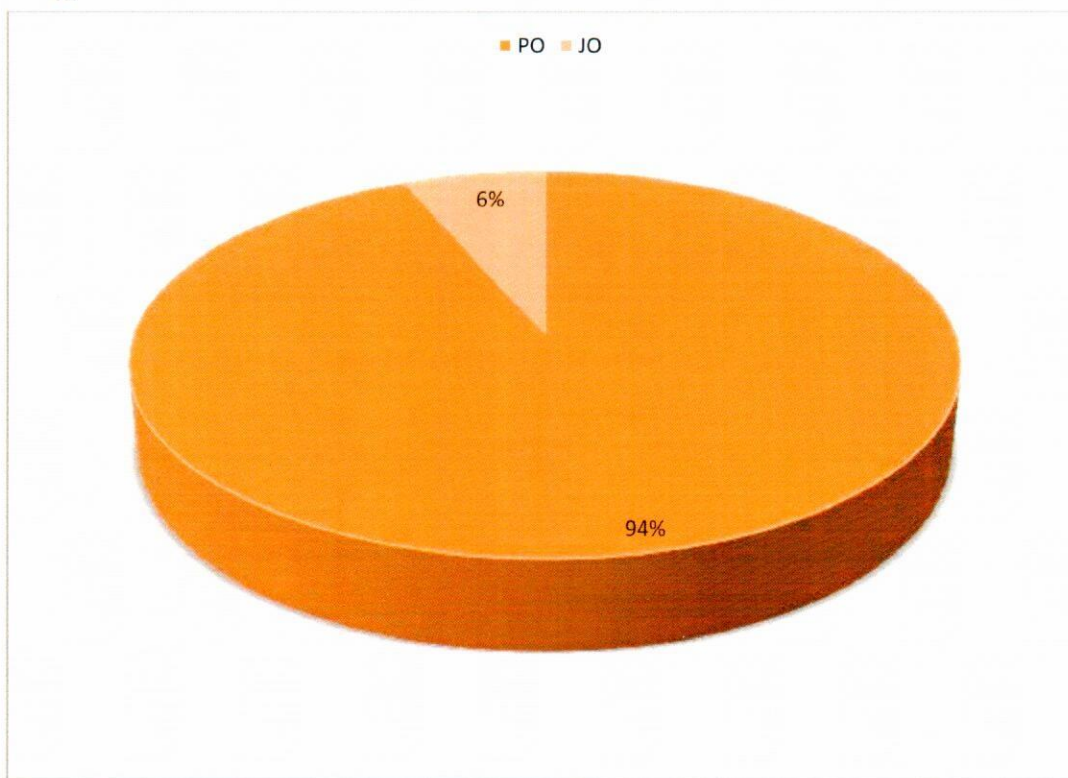


Figura 20: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar që mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë

Nga grafiku i prezantuar në Figurën 20 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 nëse pagesa është me matës të energjisë sa do të paguanin me shumë, me pak ose sa shpenzohet

Përgjigjet e konsumatorëve se a do të ishte më e favorshme të i bëhet faturimi me matës të energjisë termike, në formë grafike është paraqitur në Figurën 21.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **54.00%** mendojnë se do të ishte më mirë sa shpenzojmë të paguhet, ndërsa pjesa tjetër **43.00%** (me pak 23.00% dhe me shumë 23.00%) mendojnë se për ta nuk do të ishte më e favorshme sa shpenzojnë te ju behet pagesa.

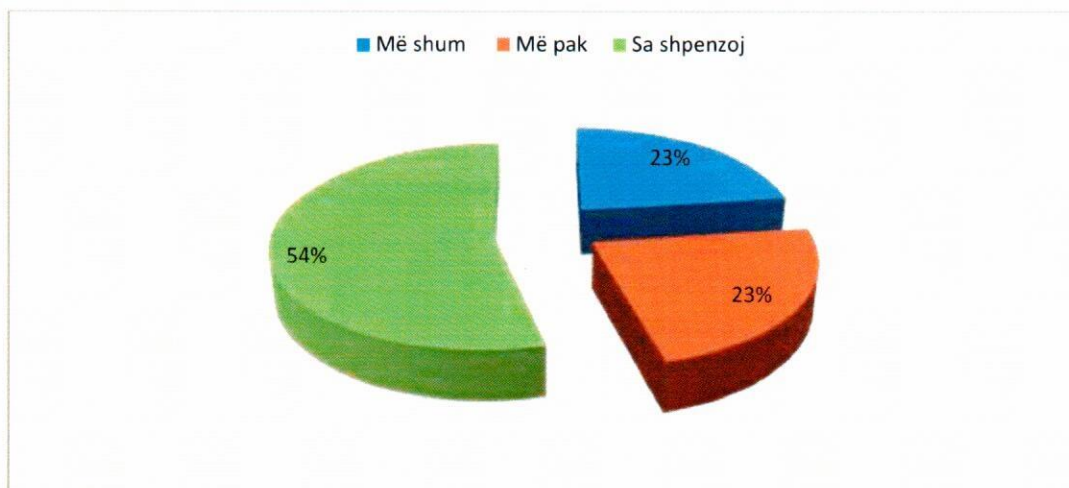


Figura 21: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar që mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi me matës të energjisë për aq sa shpenzohet

Nga grafiku i prezantuar në Figurën 21 vërehet se numri i konsumatorëve që mendojnë se do të ishte më e favorshme të bëhet faturimi sa shpenzohet me matës të energjisë është mbi mesataren por rekomandohet që Termokosi kontribuoj për vetëdijesimin e konsumatorëve.

B.17. Deklarimi i konsumatorëve se a ka informata të mjaftueshme nga Termokosi

Përgjigjet e konsumatorëve se sa janë informatat e mjaftueshme nga Termokosi lidhur me ngrohtoren, në formë grafike janë paraqitur në Figurën 22.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezulton se: **68.40%** deklarojnë se kanë informata të mjaftueshme nga Termokosi, ndërsa pjesa tjetër **31.60%** mendojnë se nuk ka informata të mjaftueshme.

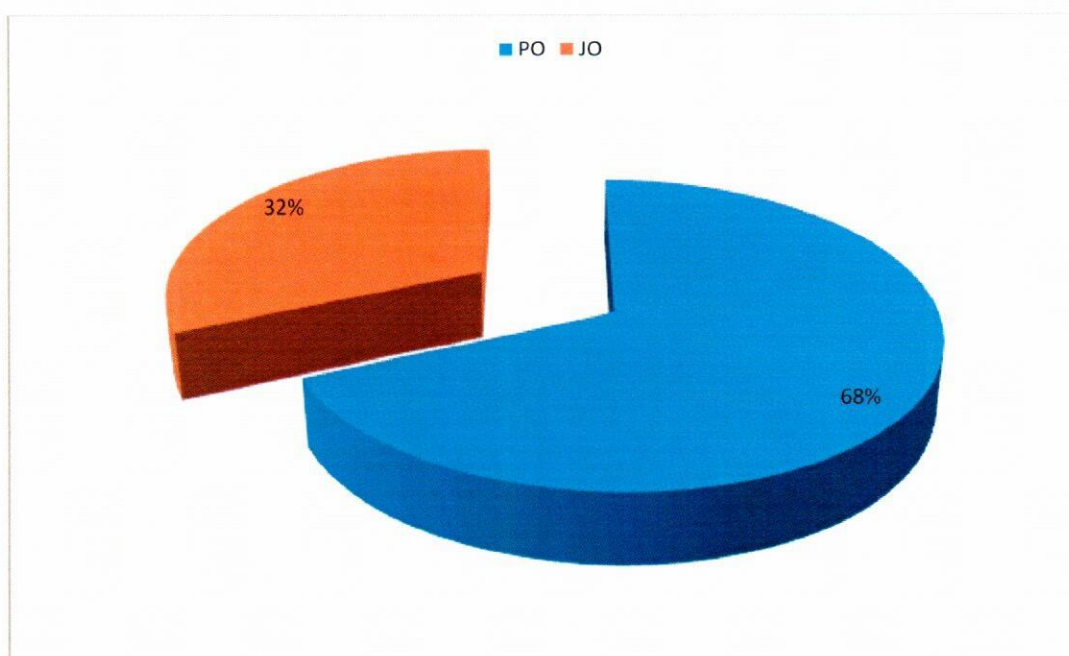


Figura 22: Grafiku i deklaramit të respondentëve të intervistuar që mendojnë se a ka informata të mjaftueshme nga Termokosi

Nga grafiku i prezantuar në Figurën 22 vërehet se një përqindje e konsiderueshme e konsumatorëve që mendojnë se ka informata të mjaftueshme nga ngrohtorja, por rekomandohet që të kontribuoj përsëri lidhur me informatat nga Termokosi.

4.1 B.18. Deklarimi i konsumatorëve se nga cilat kanale njoftohen

Përgjigjet e konsumatorëve se nga cilat kanale njoftohen konsumatorët lidhur me ngrohtoren e qytetit, në formë grafike janë paraqitur si në Figurën 23.

Nga përgjigjet e respondentëve të intervistuar, rezultojnë se: **45.00%** deklarojnë se njoftohen nga TV, **26.00%** nga rrjetet sociale, **16.00%** nga portalet, **13.00%** nga webfaqe te Termokosit si dhe **0.00%** nga Radio.

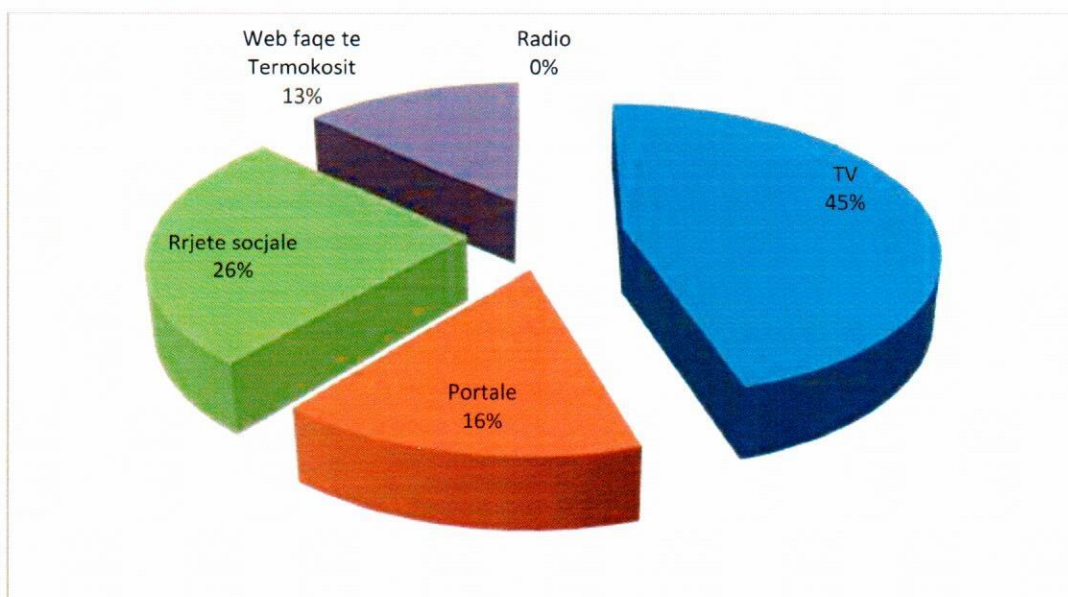


Figura 23: Grafiku i deklarimit të respondentëve të intervistuar që mendojnë se nga cilat kanale njoftohen

Nga grafiku i prezantuar në Figurën 23 vërehet se një përqindje e konsiderueshme e konsumatorëve që mendojnë se informohen nga TV.

C. VLERËSIMI I ANKETUESIT

Figura 24 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: 86 respondent ose 34.40% - shkëlqyeshëm, 75 respondent ose 30.00% - shumë i mirë, 72 respondent ose 28.80% - i mirë, 15 respondent ose 6.00% - jo i mirë dhe 2 respondent ose 0.80% - i dobët.

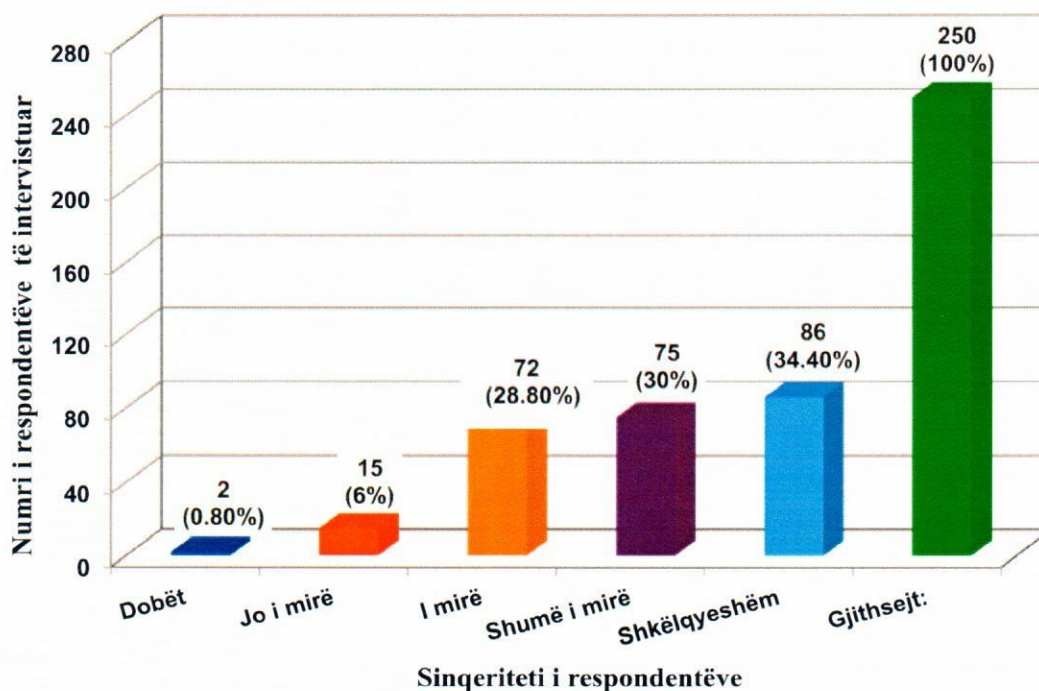


Figura 24: Grafiku i vlerësimit të anketuesit për sinqeritetin

Nga rezultatet e fituara dhe të prezantuara në Figurën 24 shihet se sinqeriteti i anketuesit ka qenë në nivelin e lartë të sinqeritetit.

Figura 25 ka të bëjë me vlerësimin e anketuesit për bashkëpunim. Shkalla e vlerësimit është ndarë në 5 shkallë: dobët, jo i mirë, i mirë, shumë i mirë, dhe shkëlqyeshëm.

Rezultatet janë: 105 respondent ose 42.00% - shkëlqyeshëm, 86 respondent ose 34.40% - shumë i mirë, 46 respondent ose 18.40% - i mirë, 13 respondent ose 5.20% - jo i mirë dhe 0 respondent ose 0.0% - i dobët.

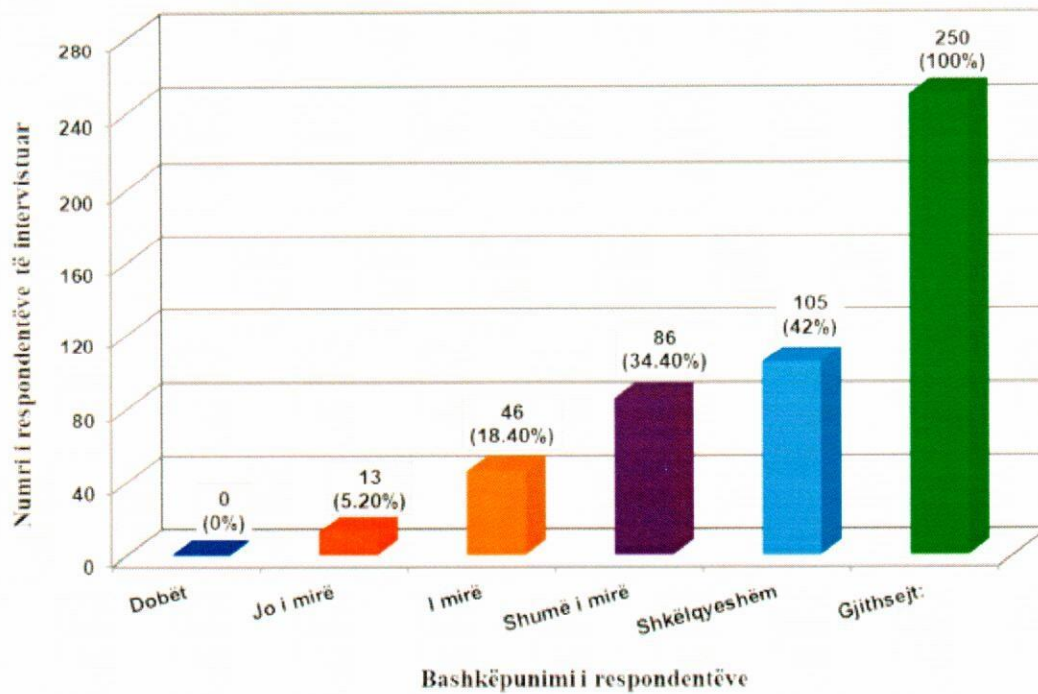


Figura 25: Grafiku i vlerësimit të anketuesit për bashkëpunimin

Nga rezultatet e fituara dhe të prezantuara në Figurën 25 konstatohet se bashkëpunimi i anketuesit ka qenë në nivelin e lartë.

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 hulumtimete realizuar janë prezantuar gjetjet dhe rekomandimet të cilat janë:

- (i) Nga Figura 5 vërehet se **6.80%** e pjesëmarrësve të anketuar janë të pa punë, pensionist/e, shtëpiak/e, student/e ndërsa **54.40%** punojnë në sektorin publik, privat dhe të vetëpunësuar/biznes.

Konstatim: Përqindja e konsumatorëve të Termokos-it të cilat janë të pa punë ka ndikuar në pamundësinë 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 **93.20%** 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 tjetërvetëm **6.80%**, e konsumatorëve janë deklaruar si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur me shërbimet e ngrohjes nga Termokosi.

Konstatim: Në zvogëlimin e pakënaqësisë së konsumatorëve në shkallën prej nën **6.80%** (5.60% të pakënaqur dhe 1.20% shumë të pakënaqur gjatë sezonit 2022-2023) duhet që Termokosi të vazhdoj me aktivitetet e saj duke ofruar shërbime edhe më cilësore edhe pse kjo përqindje është jashtëzakonisht e vogël krahasuar me zonën të cilën e furnizon me ngrohje gjatë periudhave të ftohta.

- (iii) **Kënaqëshmëria e konsumatorëve me faturimin e ngrohjes nga Termokosi** rezulton të jetë e kënaqshme, ku **92.80%** janë të kënaqur (në shkallën prej: mesatarisht të kënaqur - shumë të kënaqur) dhe vetëm **6.80%** e konsumatorëve janë deklaruar si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur në lidhje me saktësinë e faturimit nga Termokos-it ndërsa **0.40%** e konsumatorëve nuk mbajnë ndonjë qëndrim për këtë çështje.

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 faturimit 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 **92.80%** janë të kënaqur (në shkallën prej: mesatarisht të kënaqur - shumë të kënaqur) kundrejt atyre të deklaruar si të pakënaqur ose shumë të pakënaqur me **6.40%** ndërsa **0.80%** 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.

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 **36.80%** e konsumatorëve të intervistuar janë të kënaqur (në shkallën prej: mesatarisht të kënaqur - shumë të kënaqur). Ndërsa te pakënaqur dhe shume te pakënaqur **11.60%**. Përpos këtij fakti, rezultati i sondazhit vë në pah një fakt shumë domethënës ku **51.60%(nuk e dinë)** 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 Termokos-it. Janë edhe **5.20%** respondent (konsumatorë) që janë deklaruar pak ose shumë të pakënaqur.

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** po thuajse nuk ka pasur fare dhe nga sondazhi rezulton se **96.80%** e konsumatorëve nuk kanë pasur fare reduktime, 2.40% - deri në 2 orë, 0.00% - 2 deri në 4 orë, 0.40%- 4 deri 6 orë, 0.40% - 6 deri 8 orë dhe 0.00% janë deklaruar se kanë 8 deri 10 orë reduktime nga Termokos-i

Konstatim: Gjendja e furnizimit të qytetarëve me ngrohje, krahasuar me vitin 2014 ka një ngritje shumë të lartë si pasoj e kogjenerimit (marrja e energjisë termike nga Kosova B).

Rekomandim: Për largimin e reduktimeve të ngrohjes, kërkohet që Termokosi të bëjë një plan operacional ashtu që koha e reduktimeve të ngrohjet të zvogëlohet në zero.

- (vii) **A pranon fatura të rregullta konsumatori nga lexuesi – inkasanti i Termokos-it** nga sondazhi i realizuar, rezulton se **98.80%** e konsumatorëve i pranojnë me rregull faturat për ngrohjen e shpenzuar, ndërsa **1.20%** e konsumatorëve nuk i pranojnë me rregull faturat nga inkasantët e Termokos-it.

Konstatim: Krahasuar me sondazhin paraprake, është një numër shumë i vogël i konsumatorëve që janë deklaruar se nuk i pranojnë me rregull faturat.

Rekomandim: Kërkohet që Termokosi që këtë dukuri ta eliminojë 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: **32.80%** e konsumatorëve e njohin ose kanë kontaktuar së paku një herë në hyrje të banesës apo shtëpisë, ndërsa **67.20%** nuk e njohin ose nuk kanë kontaktuar me inkasantin e Termokos-it.

Rekomandim: Kërkohet që Termokosi të gjejë mënyrën që konsumatori ta njeh inkasantin i cili i dorëzon faturat edhe pse në deklaratimet e tyre gjendja është shumë e mirë ku vetëm **1.20%** nuk pranojnë faturat me rregull.

- (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, **1.60%** e konsumatorëve faturën e pranojnë në dorë nga inkasanti i Termokos-it, ndërsa **29.60%**, në ndonjë rast e pranojnë në dorë, **68.80%**, faturën nuk e pranojnë në dorë (inkasanti e vendos diku në hapësirën e jashtme të shtëpisë/banesës).

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 që do të ketë ndikim pozitiv edhe në mbledhjen e të hyrave.

- (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, **83.60%** e konsumatorëve nuk janë ankuar në Termokos apo te ndonjëri prej zyrtarëve (punonjësve) të Termokos-it, ndërsa **16.00%** janë ankuar dhe **0.40%** e konsumatorëve nuk kanë ditur ku të ankohen.

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

- (xi) **A kapranuar konsumatori përgjigjen me gojë ose me shkrim për ankesën që e ka adresua në Termokos.** Nga 250 konsumatorë të anketuar, **6.40%** janë deklaruar se kanë marrë përgjigje për ankesën ndërsa **93.60** nuk kanë marrë përgjigje me gojë ose me shkrim nga zyrtarët e Termokos-it për ankesën e parashtruar.

Konstatim: Termokos-i pavarësisht se e ka sistemin për pranimin e ankesës dhe kthimin e përgjigjes gjetjet nga anketa tregojnë se nuk është në nivelin e duhur për këtë çështje.

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 edhe pse numri i atyre që janë ankuar është shumë i vogël.

- (xii) **A e ka vërejtur konsumatori se fqinji i tij apo ndonjë qytetar tjetër e ka keqpërdor ngrohjen,** nga sondazhi i realizuar del se **90.40%** e konsumatorëve nuk kanë vërejtur keqpërdorimin e ngrohjes, ndërsa **9.60%** kanë vërejtur keqpërdorimin të ngrohjes dhe se i kanë lajmëruar tek organet kompetente.

Rekomandim: Të gjeturat nga sondazhi që **9.60%** e konsumatorëve e keqpërdorin nxehjen për qëllime tjera kjo tregon se Termokos-i në bashkëpunim me Komunitat dhe

organet relevante duhet të ndërmarrin masa për parandalimin e keqpërdorimit të ngrohjes edhe për këtë përqindje shumë të vogël.

- (xiii) **A janë në dijëni konsumatorët se prodhimi i ngrohjes ka kosto të lartë të dhe nuk duhet përdoret për qëllime tjera**, nga sondazhi i realizuar del se **91.20%** e konsumatorëve kanë qenë në dijëni se ngrohja ka kosto të lartë të prodhimit dhe se keqpërdorimi i saj ndëshkohet, ndërsa **8.80%** nuk kanë qenë në dijëni për koston e prodhimit të ngrohjes.

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

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 **28.40%** e konsumatorëve e kryejnë rregullisht pagesën e faturës për ngrohjen e shpenzuar, ndërsa **71.60%** e konsumatorëve kanë borxh – faturë të papaguar për ngrohjen e shfrytëzuar.

Rekomandim: Mos shlyerja e borxhit ndaj Termokosi të kufizon mundësin e ofrimit të shërbimeve më të mira për konsumatorët prandaj sugjerohet që Termokosi të marrë hapa që ti inkason 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 pasi që nuk ka asnjë arsye të mos paguhet ngrohja për faktin se furnizimi me ngrohje është shumë i mirë dhe i qëndrueshëm.

- (xv) **Deklarimi i konsumatorëve se a kanë të instaluar matës të energjisë termike në radiatorë** nga sondazhi i realizuar del se **81.20%** e të anketuarve e kanë të instaluar matësin e energjisë termike në radiatorë, dhe se vetëm **18.80%** të anketuarve nuk e kanë të instaluar matësin e energjisë termike në radiatorë

Rekomandim: Besoj se Termokosi shumë shpejt do të beje instalimin e matësve termike për komplet lagjet në mënyrë që të kemi kursim racional të ngrohjes.

- (xvi) **A do të jetë e favorshme për konsumatorin që faturimi të bëhet me matës të energjisë** nga sondazhi i realizuar del se **93.60%** mendojnë se do të ishte e favorshme, ndërsa **6.40%** nuk mendojnë se do ishte më e favorshme për ta nëse faturimi do bëhej me matës të energjisë termike.

Konstatim: Kjo përqindje e madhe e konsumatorëve që mendojnë se do të ishte e favorshme nëse faturimi të bëhej me matës të energjisë bënë që menaxhmenti i Termokos-it të mendoj fuqishëm në instalimin e matësve termik.

- (xvii) **A do të ishte më mirë nëse paguani me sa shpenzoni me matës të energjisë** nga sondazhi i realizuar del se 54.00% mendojnë se do ishte me arsyeshme të paguhet aq sa shpenzohet, ndërsa 46.00% nuk mendojnë se do të ishte me arsyeshme pagesa me matës të energjisë.

Konstatim: Përqindja e cekur tregon se një numër i konsiderueshëm i konsumatorëve janë të informuar por Termokosi duhet të marrë hapa konkret për të vetëdijesuar klientët.

- (xviii) **Konsumatorët a kane mjaftueshëm informata nga ngrohtorja** nga sondazhi i berë del se 68.40% kanë informata lidhur me ngrohtoren, ndërsa 31.60% nuk janë sa duhet të mirë informuar me Termokosi.

- (xix) **Prej nga njoftohen konsumatorët** nga sondazhi i realizuar del se 45.20% janë të informuar, ndërsa nga portalet, rrjetet sociale, webfaqe e Termokos-it (54.80%), kurse nga radio kemi 0.00% informatë.

Konstatim: Kjo tregon se një konsumatorët janë të informuar nga Termokosi lidhur me ngrohtoren e qyteti duke u bazuar në TV, portale, rrjete sociale web faqe dhe radio.

TERMOKOS

ngrohitorja e qytetit



Nr. i Anketës: _____

Hulumtimi:

Kënaqëshmëria e Konsumatorëve me Shërbimet e Ngrhjes

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 Ngrohjes?

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 ngrohjes?

(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 ngrohje?

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
- 8.1 Cila formë është më e përshtatshme (pranueshme) për ju 1, 2, ose 3 rrumbullakos*
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 verbale ose me shkrim për ankesën që keni adresua në kompani?**
Po *Jo*
11. **A keni vërejtur keqpërdorim të ngrohjes ne objektin ose lagjen tuaj, që ka pasur efekt në cilësinë e ngrohjes tuaj dhe 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*
16. **Nëse paguani me matës te energjisë a do të paguani ?**
1)Më shumë 2)Më pak 3)Sa shpenzoj
17. **A merrni informata te mjaftueshme nga Termokosi?**
Po *Jo*

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e N.P. "Termokos" sh.a.

18. Në cilat kanale informoni ?

1) TV, 2) Portale, 3) Rrjete sociale, 4) Web faqe të Termokos? 5) Radio

JU FALËNDEROJMË PËR BASHKËPUNIM!

VLERËSIMI I ANKETUESIT PËR:

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

Kontrolluesi i Pyetësorit: _____

Datë: _____



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:

1. Edon Abazi; 2. Vesel Avdiu ; 3.Zejnie Paqarizi;
4.Elira Lokaj dhe 5. Erita beka

Numri i te anketuarave (klientëve):

250

Zona (vendi) i anketimit:

Dardani, Qendra, Ulpianë, Kalabri dhe Bregu i Diellit

A. 1. Të dhënat Demografike

I. Meshkuj	145	58.00%
II. Femra	105	42.00%
Gjithsej:	250	100.00%

A. 2. Mosha

19 deri 35 vjeç	65	26.00%
35 deri 50 vjeç	82	32.80%
50 deri 65 vjeç	66	26.40%
mbi 65 vjeç	37	14.80%
Gjithsej:	250	100.00%

A. 3. Përgatitja Shkollore

Arsimi fillor	9	3.60%
Arsimi mesëm	94	37.60%
Arsimi i lartë	147	58.80%
Gjithsej:	250	100.00%

A. 4. Statusi Social

I papunë	21	8.40%
I punësuar në sektorin publik	48	19.20%
I punësuar në sektorin privat	79	31.60%
I vetëpunësuar/biznes privat	21	8.40%
Student	21	8.40%
Pensionist/e	40	16.00%
Shtëpiak/e	20	8.00%
Gjithsej:	250	100.00%

B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES

Emri dhe mbiemri i anketuesit:

1. Edon Abazi; 2. Vesel Avdiu ; 3.Zejnie Paqarizi;
4.Elira Lokaj dhe 5. Erita beka

Numri i te anketuarve (klientëve):

250

Zona (vendi) i anketimit:

Dardani, Qendra, Ulpianë, Kalabri dhe Bregu i Diellit

B. PYETJET RRETH SHËRBIMEVE TË NGROHJES

1. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ngrohjes

Shumë të kënaqur	191	76.40%
Të kënaqur	39	15.60%
Mesatarisht të kënaqur	16	6.40%
Të pakënaqur	3	1.20%
Shumë të pakënaqur	1	0.40%
Nuk e di	0	0.00%
Gjithsej	250	100.00%

1.1. Cilat janë arsyet për pakënaqësinë me shërbimet e ngrohjes

Shkruaj ato që janë përmend me së shumti nga konsumatorët:

- Probleme teknike me nxehe,
- Ngrohja nuk është e mjaftueshme vazhdimisht,
- Llogaritë (borxhet) e vjetra vijnë vazhdimisht në fatura,
- Më pak nxehtësi se në lagjet tjera,
- Gypat e vjetër nuk durojnë temperaturë të lartë,
- Problemin nuk vijnë t'a rregulloj,
- Rrjedhje të radiatorëve, etj.

2. Sa jeni të kënaqur me faturimin e ngrohjes

Shumë të kënaqur	102	40.80%
Të kënaqur	88	35.20%
Mesatarisht të kënaqur	43	17.20%
Të pakënaqur	16	6.40%
Shumë të pakënaqur	0	0.00%
Nuk e di	1	0.40%
Gjithsej	250	100.00%

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

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e N.P. "Termokos" sh.a.

Shumë të kënaqur	68	27.20%
Të kënaqur	94	37.60%
Mesatarisht të kënaqur	60	24.00%
Të pakënaqur	23	9.20%
Shumë të pakënaqur	3	1.20%
Nuk e di	2	0.80%
Gjithsej	250	100.00%

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

Shumë të kënaqur	7	2.80%
Të kënaqur	6	2.40%
Mesatarisht të kënaqur	9	3.60%
Të pakënaqur	6	2.40%
Shumë të pakënaqur	6	2.40%
Nuk e di	216	86.40%
Gjithsej	250	100.00%

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

0 orë	245	98.00%
deri 2 orë	4	1.60%
2 deri 4 orë	0	0.00%
4 deri 6 orë	0	0.00%
6 deri 8 orë	1	0.40%
8 deri 10 orë	0	0.00%
Gjithsej	250	100.00%

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

PO	244	97.60%
JO	6	2.40%
Gjithsej	250	100.00%

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	56	22.40%
JO	194	77.60%
Gjithsej	250	100.00%

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

Po e pranoj në dorë	3	1.20%
Në ndonjë rast	71	28.40%
Jo në asnjë rast	176	70.40%
Gjithsej	250	100.00%

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

Po jam ankuar	49	24.50%
Jo nuk jam ankuar	151	75.50%
Nuk kam ditë ku të ankojem	0	0.00%
Gjithsej	200	100.00%

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

PO	32	16.00%
JO	168	84.00%
Gjithsej	200	100.00%

11. A keni vërejtur keqpërdorim të ngrohjes në objektin ose lagjen tuaj që ka efekt në cilësi e ngrohjes tuaj dhe a i keni lajmëruar keqpërdoruesit tek organet kompetente?

PO	3	1.20%
JO	247	98.80%
Gjithsej	250	100.00%

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

PO	181	90.50%
JO	19	9.50%
Gjithsej	200	100.00%

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

PO	67	33.50%
JO	133	66.50%
Gjithsej	200	100.00%

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e N.P. "Termokos" sh.a.

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

PO	0	0.00%
JO	200	100.00%
Gjithsej	200	100.00%

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

PO	231	92.40%
JO	19	7.60%
Gjithsej	250	100.00%

16. Nëse paguani me matës te energjisë a do të paguani ?

Më shumë	57	22.80%
Më pak	58	23.20%
Sa shpenzoj	135	54.00%
Gjithsej	250	100.00%

17. A merrni informata te mjaftueshme nga Termokosi?

PO	171	68.40%
JO	79	31.60%
Gjithsej	250	100.00%

18. Në cilat kanale informoni ?

TV	113	45.20%
Portale	39	15.60%
Rrjete sociale	65	26.00%
Web faqe të Termokos	33	13.20%
Radio	0	0.00%
Gjithsej	250	100.00%

C. VLERËSIMI I ANKETUESIT

C. 1. Sinqeriteti

Dobët	0	0.00%
Jo i mirë	2	0.80%
I mirë	10	4.00%
Shumë i mirë	63	25.20%
Shkëlqyeshëm	175	70.00%
Gjithsej:	250	100.00%

C.2. Bashkëpunimi

Dobët	0	0.00%
Jo i mirë	4	1.60%
I mirë	16	6.40%
Shumë i mirë	45	18.00%
Shkëlqyeshëm	185	74.00%
Gjithsej:	250	100.00%

Hulumtimi i kënaqshmërisë së konsumatorëve me shërbimet e N.P. "Termokos" sh.a.

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 Kryeshefin Ekzekutiv, Drejtorin e Departamentit të 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. Fisni Osmani - Kryeshef Ekzekutiv, N.P. "Termokos" SH.A.

z. Raif Vitija - Drejtor i Departamentit të Furnizimit, N.P. "Termokos" SH.A.

Përkrahur nga Fakulteti i Inxhinierisë Mekanike, Universiteti i Prishtinës:

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

Prof. Asoc. Dr. Afrim Gjellaj, Koordinator / Hartuesj i raportit për sondazhin e kënaqshmërisë së konsumatorëve të Termokosit. 

Erita Beka anketuese në Dardani - Komuna e Prishtinës,

Vesel Avdiu anketues në Qendër - Komuna e Prishtinës,

Elira Lokaj anketuese në Ulpianë - Komuna e Prishtinës,

Edon Abazi anketues në Kalabri - Komuna e Prishtinës dhe

Zejnije Paqarizi anketuese në zonën e Bregu i Diellit - Komuna e Prishtinës.