



► RAPORT

Vlerësimi i kënaqshmërisë së qytetarëve lidhur me shërbimet e ofruara nga NPL "Higjiena" SH.A. Deçan

PËRMBAJTJA

1. HYRJE2

2. METODOLOGJIA E ANKETIMIT3

 2.1. PYETËSORI 3

3. PROFILI I NPL HIGJIENA SH.A. DEÇAN4

4. REZULTATET E HULUMTIMIT5

 PYETJA 1. A JENI I/E KËNAQUR ME OFRIMIN E SHËRBIMIT TË GRUMBULLIMIT TË MBETURINAVE NË SHTËPINË TUAJ? 5

 PYETJA 2. SI JU DUKET ÇMIMI QË PO PAGUANI PËR OFRIMIN E SHËRBIMIT TË GRUMBULLIMIT TË MBETURINAVE? 6

 PYETJA 3. A DUHET QË N.P.L "HIGJIENA" TË NDRYSHOJË ORARET DHE DITËN E OPERIMIT? 6

 PYETJA 4. MEQENËSE SIPAS VLERËSIMEVE RRETH 20-30% VLERËSOHET RRRITJA E KOSTOVE TË SHPENZIMEVE PËR GRUMBULLIMIN E MBETURINAVE, A MENDONI QË DUHET TË KETË RRRITJE TË LEHTË NË FATURËN E MBETURINAVE? 7

 PYETJA 5. SI E SHIHNI MË TË ARSYESHME MËNYRËN PËR TË MBULUAR KOSTON E RRRITUR TË OPERIMIT PËR SHËRBIMET E MBETURINAVE? 7

 PYETJA 6. A VLERËSONI SE RRRITJA E FATURËS SË MBETURINAVE NË VLERË: 1,35 EURO NË MUAJ DO TË NDIKOJË NË FINANCAT TUAJA? 8

KONKLuzionET9

1. Hyrje

Ndërmarrja Publike Lokale Higjiena Sh.A. Deçan që nga viti 2018 kur edhe është themeluar si ndërmarrje, shërben me të gjithë kapacitetin e saj profesional, për t'ju ofruar shërbime sa më të mira qytetarëve së komunës së Deçanit në sektorin e menaxhimit të mbeturinave, duke u angazhuar në aktivitete me rëndësi të veçantë shoqërore për jetën e qytetarëve si bartjen e mbeturinave dhe mirëmbajtjen e pastërtisë dhe higjienës publike.

Me qëllim të matjes së kënaqshmërisë së qytetarëve lidhur me shërbimet e ofruara për grumbullimin dhe transportimin e mbeturinave në Qytetin e Deçanit, shërbimet tjera të mirëmbajtjes së hapësirave publike me fokus krijimin e parakushteve për një mjedis të pastër dhe të sigurtë për të gjithë, kemi parë të nevojshme anketimin e popullsisë së Deçanit, të cilët njëherësh janë edhe klientët tanë.

Referuar nevojave dhe aktiviteteve të NPL Higjiena, qëllimi i anketimit të qytetarëve do të konsistojë në:

1. Matja e kënaqshmërinë së qytetarëve për shërbimet e ofruara ndaj NPL Higjiena Sh.A. Deçan

Pyetjet janë hartuar me qëllim të anketimit të qytetarëve të Komunës Deçan, me qëllim të nxjerrjes së opinioneve kualitative për planifikimin e aktiviteteve të kompanisë në të ardhmen dhe rritjes së kualitetit të ofrimit të shërbimeve, si dhe mundësinë e ngritjes së tarifave si rezultat i inflacionit.

2. Metodologjia e anketimit

Për qëllime të hulumtimit kemi zhvilluar pyetësorë (anketë) me qytetarët e komunës të cilët njëherësh janë edhe klientë të NPL Higjiena, për të kuptuar më mirë menaxhimin e deritanishëm të ndërmarrjes dhe kënaqshmërinë e klientëve të saj kundrejt shërbimeve të ofruara.

Qëllimi i këtij studimi gjithashtu synon të nxjerrë opinione kualitative për planifikimin e aktiviteteve të kompanisë në të ardhmen dhe rritjes së kualitetit të ofrimit të shërbimeve. Gjetjet e studimit do të mundësojnë që të kuptohet më mirë se sa besojnë qytetarët tek shërbimet e NPL Higjiena, çfarë presin ata në të ardhmen nga ndërmarrja dhe nga të gjeturat të nxjerrën mësimet për planifikimin e aktiviteteve të ndërmarrjes në të ardhmen.

Në këtë raport përmes përgjigjeve të qytetarëve do të bazohemi në skenar të mundshme lidhur me shtimin e aktiviteteve të ndërmarrjes, nëse do të jetë e nevojshme të ndryshohet orari i operimit, si dhe të krijohet një pasqyrë se sa janë të gatshëm qytetarët të paguajn faturë më të lartë për shërbimet e ofruara nga "Higjiena".

Hulumtimi është realizuar përmes anketës e cila përfshinë vlerësimin e (1) kënaqshmërisë së qytetarëve të komunës së Deçanit dhe (2) mundësitë e qytetarëve për të paguar faturë më të lartë për Higjienën, duke pasur parasyshë ngritjen e çmimeve në përgjithësi dhe ndikim e saj në operimin e ndërmarrjes.

2.1. Pyetësori

Anketa është dizajnuar në mënyrë që të jep të dhëna sa më reale për opinionet e popullsisë së Komunës së Deçanit, ku shërben NPL Higjiena. Të anketuarit janë mbi moshën 18 vjeqare.

Shumica e pyetjeve nga pyetësi janë orientuar që të japin një opinion për pasqyrën e punës së deritashme të NPL Higjiena, nxjerrjes së opinioneve kualitative për planifikimin e aktiviteteve të kompanisë në të ardhmen, rritjes së kualitetit të ofrimit të shërbimeve të ndërmarrjes dhe mundësisë së rritjes së tarifës së mbeturinave.

Këto përgjigje na japin një orientim të qartë se cilat janë mundësitë e përmirësimit dhe avancimit të shërbimeve të NPL Higjiena dhe gjithashtu të sektorit të menaxhimit të mbeturinave në përgjithësi në komunën e Deçanit.

Pyetësi siguron të dhëna mbi disa tregues të rëndësishëm mbi përbërjen e popullsisë që anketohet, struktura e tyre gjinore, moshë, arsimimi dhe të dhëna të kënaqshmërisë së tyre për shërbimet e ndërmarrjes Higjiena, kostove të shërbimit dhe sfidat financiare me të cilat përballen.

Në këtë hulumtim është aplikuar metoda e rastit në teren nga rezidentët e komunës së Deçanit ku shërben NPL Higjiena. Përpunimi dhe analizimi i të dhënave është bërë në Excel.

3. Profili i NPL Higjiena SH.A. Deçan

NPL "Higjiena" është ndërmarrje e specializuar dhe e licencuar në kryerjen e shërbimeve me rëndësi të vçantë shoqërore për jetën e qytetarëve – bartjen e mbeturinave dhe mirëmbajtjen e pastërtisë dhe higjienës publike. Rajoni ku shërben Ndërmarrja Publike Lokale "HIGJIENA" përfshinë regjionin e Deçanit. Ndërmarrja është në funksion që nga koha e paraluftës për të vazhduar edhe pasluftës bashkë me "Hidrodrinin" duke ofruar shërbime të ujit dhe menaxhimit të mbeturinave deri në vitin 2006. Nga viti 2006 Ndërmarrja "Higjiena" ka filluar e vetme shërbimet në menaxhimin e mbeturinave si një njësi operacionale në 100% e teritorit të komunës së Deçanit.

Veprimtaria kryesore e N.P.L "Higjiena" SH.A. Deçan, e përcaktuar në statutin e saj përfshinë grumbullimin dhe bartjen e mbeturinave në komunën e Deçanit sipas kategorisë së klientëve përcaktuar sipas rregullores komunale për menaxhim të mbeturinave respektivisht amvisëri, biznese dhe institucione.

Veprimtaria dhe aktivitetet e ndërmarrjes bazohen në:

- Veprimtaria dhe aktivitetet kryesore: Grumbullimi i Mbeturinave jo te rrezikshme
- Veprimtaria dhe aktivitetet dytësore: Trajtimi dhe asgjësimi i mbeturinave jo te rrezikshme.

Ndërmarrja Publike sipas statutit dhe planit të afarizmit parashëh të merret edhe më veprimtari shtesë siç janë: riciklimin, kompostimin e mbeturinave etj.

Aktivitet primare fokusohen:

- Menaxhimi i mbeturinave në territorin e komunës.
- Grumbullimi dhe trajtimi i tyre
- Riciklimi dhe kompostimi i mbeturinave në të ardhmen.

Aktivitete sekondare janë:

- Pastrimi i rrugëve
- Menaxhimi i varrezave dhe shërbimet e varrimit;
- Mirëmbajtja e gjelbërimit dhe parqeve;
- Mirëmbajtja e hapësirave tjera publike
- Rregullimi (dekorimi) i qytetit për festa

4. Rezultatet e hulumtimit

Sipas metodologjisë së hulumtimit pyetësori është zhvilluar me kontakt të drejtëpërdrejtë me respondentët. Në total, janë mbledhur 1000 anketa nga respondentët e komunës sonë.

Në përgjithësi, mund të themi se konsiderojmë që përgjigjia dhe gatishmëria për të i'u përgjigjur pyetjeve të pyetësorit ishte e kënaqshme. Më poshtë paraqesim shpërndarjen e mostrave sipas gjinisë, moshës dhe arsimit.

TABELA 1. SHPËRNDAJRA E MOSTRËS SIPAS GJINISË

Gjinia	Përqindja (%)	Anketa
Femra	42 %	420
Mashkuj	58 %	580
Total:	100 %	1,000

TABELA 2. SHPËRNDARJA E MOSTRËS SIPAS MOSHËS

Mosha	Përqindja (%)	Anketa
18 - 30	15 %	150
31 - 40	35 %	350
41 - 50	18 %	180
51 - 65	25 %	250
mbi 65 vjec	7 %	70
Total:	100 %	1,000

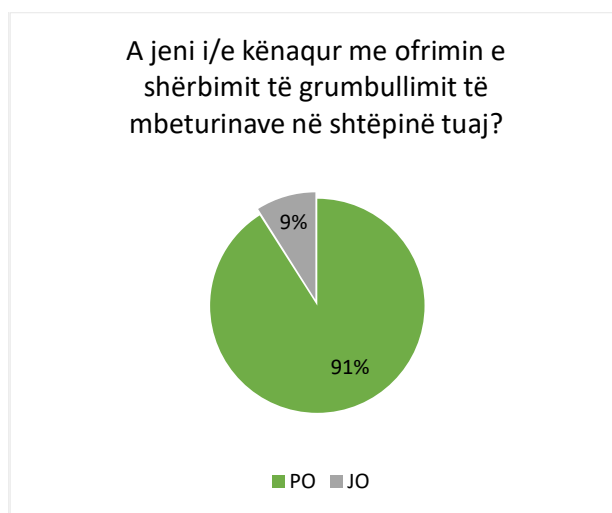
TABELA 3. SHPËRNDARJA E MOSTRËS SIPAS ARSIMIMIT

Arsim	Përqindja (%)	Anketa
I ulët	25 %	250
Mesatar	48 %	480
I lartë	24 %	240
Total:	100%	1,000

Referuar pyetjeve të adresuara sipas anketës rezultojnë këto rezultate:

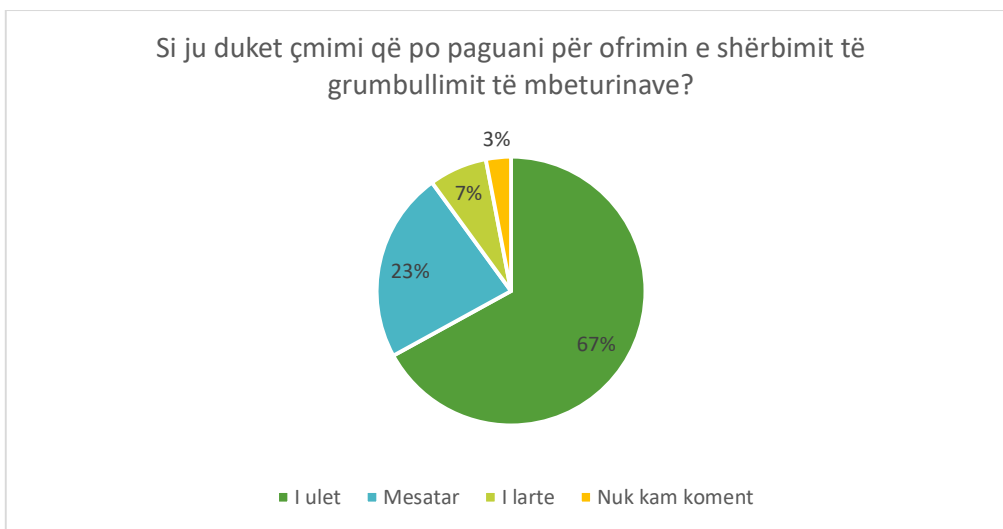
Pyetja 1. A jeni i/e kënaqur me ofrimin e shërbimit të grumbullimit të mbeturinave në shtëpinë tuaj?

Lidhur me pyetjen e parë në ofrimin e shërbimit të grumbullimit të mbeturinave, në përgjigjet e qytetarëve rezultojnë se 910 qytetarë janë deklaruar me PO se janë të kënaqur me ofrimin e shërbimit të grumbullimit të mbeturinave ndërsa 90 qytetarë janë përgjigjur me JO nuk janë të kënaqur me ofrimin e shërbimit të grumbullimit të mbeturinave. Qytetarët që janë përgjigjur të pakënaqur kanë cekur arsytet si më poshtë: Nuk po na marin edhe mbeturinat tjera si molla, beton, gur zit etj. Pra pakënaqësi në numër të vogël janë shprehur vetëm në grumbullim të mbeturinave inerte për të cilat Higjiena operon ndryshe nga mbeturinat e amvisërisë.



Pyetja 2. Si ju duket çmimi që po paguani për ofrimin e shërbimit të grumbullimit të mbeturinave?

Referuar pyetjes së dytë, sipas përgjigjeve 670 qytetarë vlerësojnë se çmimi që po paguajnë për ofrimin e shërbimit të grumbullimit të mbeturinave është I ULTË, duke marrë parasyshë rritjen e shpenzimeve në përgjithësi të kompanisë që grumbullon mbeturina, 230 qytetarë vlerësojnë se çmimi që paguajnë për ofrimin e shërbimit të grumbullimit të mbeturinave është MESATAR, 70 qytetarë vlerësojnë se çmimi që paguajnë për ofrimin e shërbimit të grumbullimit të mbeturinave është I LARTË, ndërsa 30 qytetarë nuk kanë dhënë ndonjë koment.



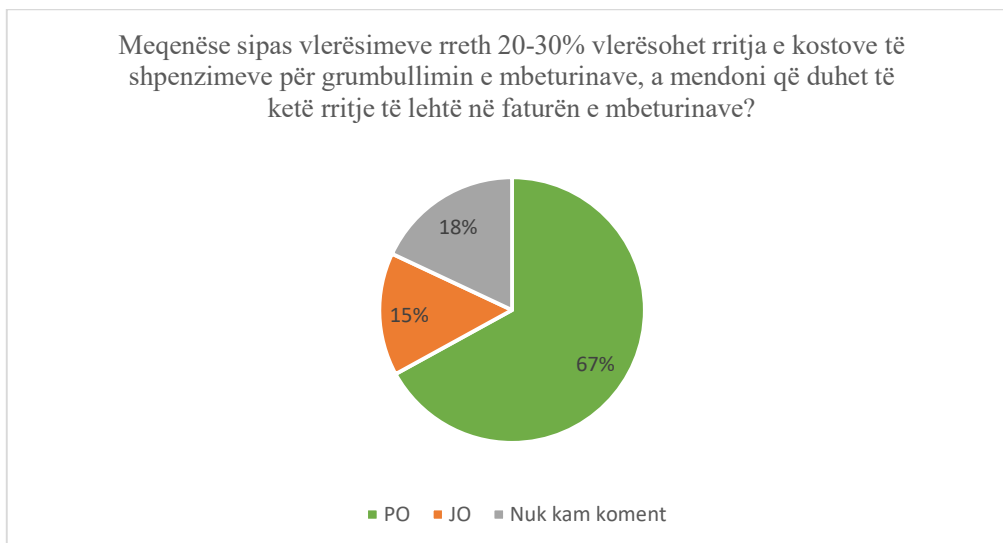
Pyetja 3. A duhet që N.P.L “Higjiena” të ndryshojë oraret dhe ditën e operimit?

Sipas përgjigjeve, 30 qytetarë vlerësojnë se PO, NPL Higjiena duhet të ndryshojë oraret dhe ditën e operimit, dhe 950 qytetarë vlerësojnë JO nuk duhet të ndryshojë oraret dhe ditën e operimit; ndërsa 20 qytetarë nuk kanë koment. Qytetarët që janë përgjigjur se NPL Higjiena duhet të ndryshoj orarin e operimit kanë cekur këto arsye: Nëse ka rritje të çmimit të tarifës së mbeturinave qytetarët kanë kërkuar të rritet edhe operimi i ndërmarrjes.



Pyetja 4. Meqenëse sipas vlerësimeve rreth 20-30% vlerësohet rritja e kostove të shpenzimeve për grumbullimin e mbeturinave, a mendoni që duhet të ketë rritje të lehtë në faturën e mbeturinave?

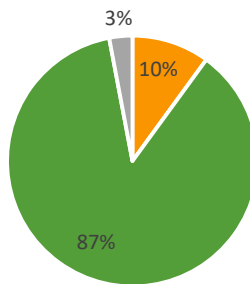
Lidhur me pyetjen e katërt, pasi vlerësohet deri në 30% rritja e kostove të shpenzimeve për grumbullimin e mbeturinave dhe në pyetjen se a mendoni që duhet të ketë rritje të lehtë në faturën e mbeturinave, në përgjigjet e qytetarëve rezultojnë se: 670 qytetarë vlerësojnë se po të ketë rritje të lehtë në faturën e mbeturinave, 150 qytetarë vlerësojnë JO të ketë rritje të lehtë në faturën e mbeturinave 180 qytetarë nuk kanë koment.



Pyetja 5. Si e shihni më të arsyeshme mënyrën për të mbuluar koston e rritur të operimit për shërbimet e mbeturinave?

Sipas përgjigjeve të pyetjes së pestë, 100 qytetarë vlerësojnë se e shohin më të arsyeshme që Mbeturinat të mbliidhen me rrallë nëpër të gjitha amviserite, në mënyrë që të mbulohen kostot e rritura të operimit ndërsa 870 qytetarë vlerësojnë se duhet të ketë rritje të lehtë në tarifen e mbeturinave, ndërsa 30 qytetarë kanë Sugjerim tjetër dhe respektivisht në formë të përmbledhur kanë dhënë këto sugjerime: Të ndihmohen nga komuna ose ministria, të subvencionhet me derivate, të lirohen nga pagesa në deponin e mbeturinave ose komuna ta paguaj deponimin në mënyrë që deponia të ketë më të lehtë përballimin e koston.

Si e shihni më të arsyeshme mënyrën për të mbuluar koston e rritur të operimit për shërbimet e mbeturinave?

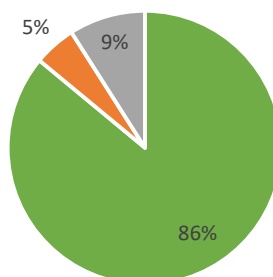


- Mbeturinat të mblidhen më rrallë nëpër të gjitha amvisëritë
- Të ketë rritje të lehtë në tarifën e mbeturinave
- Sugjerim tjetër

Pyetja 6. A vlerësoni se rritja e faturës së mbeturinave në vlerë: 1,35 euro në muaj do të ndikojë në financat tuaja?

Lidhur me pyetjen e fundit të anketës, sipas përgjigjeve 860 qytetarë vlerësojnë se rritja e faturës së mbeturinave në vlerë 1.35 euro, është vlerë tepër e vogël kur e dinë që shërbimi që kryhet është me rëndësi të lartë për ta dhe pastërtinë e qytetit, 50 qytetarë vlerësojnë se kjo rritje mund të ndikojë në financat e tyre ndërsa 90 qytetarë nuk kanë dhënë mendim.

A vlerësoni se rritja e faturës së mbeturinave në vlerë: 1,35 euro në muaj do të ndikojë në financat tuaja?



- JO, është vlerë tepër e vogël kur e dinë që shërbimi kryhet është me rëndësi të lartë për ne dhe pastërtinë e qytetit.
- PO, ndikon në financat e mia.
- Nuk kam koment

KONKLuzionET

Duke u bazuar në metodologjinë e hulumtimit, të gjeturat për performimin e ndërmarrjes, mund të konkludojmë se:

- Klientët e NPL Higjiena respektivisht 91% nga të anketuarit janë të kënaqur me shërbimet që j'u ofrohen në grumbullim të mbeturinave.
- Shumica e qytetarëve respektivisht 67% e të anketuarve vlerësojnë se çmimi që po paguajnë për ofrimin e shërbimit të grumbullimit të mbeturinave është i ultë, duke pasur parasyshtë shpenzimet e mëdha të kompanisë grumbulluese të mbeturinave referuar rritjes së çmimeve, si dhe duke pasur parasyshtë se shërbimi që kryhet është me rëndësi të lartë për qytetarët dhe pastërtinë e qytetit, pra në përgjithsi vlerësojnë se krahas këtyre arsyeve po paguajnë çmim të ulët.
- 95% e të anketuarve vlerësojnë se mënyra e operimit të ndërmarrjes është në rregull dhe nuk mendojnë se ka nevoj të ndryshohet orari i operimit.
- Shumica e qytetarëve janë të gatshëm të paguajnë më shumë për të pasur gjithmonë shërbime sa më të mira në grumbullim të mbeturinave, respektivisht 87% e të anketuarve vlerësojnë se duhet të ketë rritje të lehtë në tarifen e mbeturinave.
- 86% e të anketuarve kanë vlerësuar se nuk do të ndikojë në financat e tyre një rritje e lehtë në faturën e mbeturinave.