



Numri i anketës: \_\_\_\_\_

**KRU "Radoniqi" Sh. A. - Gjakovë**  
**Sektori për Marëdhënie me Konsumator dhe Publikun**

## **P Y E T Ë S O R I**

Për hulumtimin e opinjonit të konsumatorëve rreth  
shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të KRU "Radoniqi"

**Dhjetor 2011**

## SA JENI TË KËNAQUR ME SHËRBIMET E KRU "RADONIQI"

Të nderuar Konsumator

Me këtë anketë KRU "Radoniqi" teston kënaqësin e konsumatorëve për shërbimet të cilat ju ofron.

Ju lutemi që të plotësoni këtë fletë anketë, duke shenuak tik në kartrorin përkatës.

Përgjigjet e juaja të sinqerta, neve do të na mundësojnë ndërmarrjen e veprimeve për ngritjen e kualitetit të shërbimeve tona.

### LISTA E ANËKETËS

1	Sa jeni të kënaqur me kualitetin e furnizimit me ujë të pijes					
		1	2	3	4	5
2	Sa jeni të kënaqur me kualitetin e largimit të ujrave të zeza					
		1	2	3	4	5
3	Sajeni të kënaqur me tarifat e shërbimeve					
		1	2	3	4	5
4	Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e përpunimit (realizimit) të kërkesave për kyqje në shërbimine ujësjellësit dhe kanalizimit.					
		1	2	3	4	5
5	Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e leximit të ujëmatësve dhe përcjelljen e faturave për shërbimet e marura					
		1	2	3	4	5
6	Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e zgjidhjes së ankesave/kërkesave të juaja					
		1	2	3	4	5
7	Sajeni të kënaqur me punën e Zyres për konsumator					
		1	2	3	4	5
8	Sa jeni të kënaqur me nivelin e informimit për ndërprerjet e ujit me rastin e paraqitjes së dëmtimeve në					
		1	2	3	4	5
9	Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e intervenimeve të shërbimeve teknike të mirëmbajtjes në mënjanimin e defekteve në rrjetin e ujësjellësit dhe kanalizimit					
		1	2	3	4	5

### Vlerësimi

1 - dobët	2 - kënaqshëm	3 - mirë	4 - shummirë	5 - shkëlqyshem
-----------	---------------	----------	--------------	-----------------

## SHËNIME DEMOGRAFIKE

- 1 Gjinia:  Mashkull  
 Femer
- 2 Mosha: \_\_\_\_\_
- 3 Tipi i venbanimit:  Fshat  
 Qytezë  
 Qytet
- 4 Si e vlersoni gjendjen ekonomike të familjes:  
 Të ardhurat e familjes nuk mjaftojnë për ushqim (na ndihmjnë fqinjët, farefisi)  
 Të ardhurat e familjes mjaftojnë për të mbetur gjallë  
 Të ardhurat e familjes mjaftojnë për të jetuar mirë

## PYETJE RRETH SHËRBIMEVE

- 1 Në cilat shërbime keni çasje:  Në ujësjellës  
 Në kanalizim
- 2 Sa jeni të kënaqur me shërbimet tona  
 Shumë të kënaqur  
 Të kënaqur  
 Mesatarisht të kënaqur  
 Shum të pa kënaqur  
 Nuk e di
- 3 Çfar janë tarifat e shërbimeve:  Shumë të larta  
 Të larta  
 Të përballueshme  
 Të ulëta  
 Nuk e di
- 4 Ai i paguani shërbimet:  Rregullisht  
 Kohë pas kohe  
 Asnjëherë

5 Arsyet për mospagesë:

- I/E pakënaqur me nivelin e shërbimit
- Nuk janë mundësitë financiare për ti paguar
- Nuk më vijnë faturat rregullisht
- Diçka tjetër?

6 A keni njohuri se egziston Zyra për Konsumator

- Po (shko në 6-a)
- Jo (shko në 7)

6a.Sa keni njohuri për rolin dhe përgjegjësit e saj? ( shëno vetëm një përgjigje )

- Shumë
- Deridiku
- Pak
- Aspak

7 A keni njohurise se egziston Komisioni i Ankesave të Konsumatorëve

- Shumë
- Deri diku
- Pak
- Aspak

7a. Sa keni njohuri për rrolin dhe përgjegjësit e Komisionit për Ankesa të Konsumatorëve

- Shumë
- Deridiku
- Pak
- Aspak

8 A keni adresuar ndonjëher ankesë te Konisioni i Ankesave

- Disa herë (shko në8a)
- Një herë (shko në 8a)
- Asnjëher (shko në 9)

8a. Amendoni se ankesa e juaj është shqyrtuar në mënyrë të drejtë

- Po
- Jo (shko në 8b)
- Nuk e di

8b. Pse mendoni se ankesa e juaj nuk është shyetuar në mënyrë të drejtë

- Nuk e di

**SHËNIME PËR ANKETËN (Plotësohet nga Zyrtari i Kompanisë)**

**Komuna** \_\_\_\_\_

**Vendbar** \_\_\_\_\_

**Emri dhe mbiemri i anketit** \_\_\_\_\_

**Data e anketimit** \_\_\_\_\_

**Kohëzgjatja e anketimit** \_\_\_\_\_

**VËRJTJET E ANKETUESIT PËR:**

**Sinqeritetin**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**Bashkëpunimin**

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

**KONTROLLUESI I PYETSORIT** \_\_\_\_\_