

UDHËZUES PËR KRU MITROVICA PËR PËRMIRËSIMIN E SHËRBIMEVE BAZUAR NË PARIMET E WEBER DHE NEVOJAVE TË KONSUMATORËVE

PRILL, 2025

AUTOR: INDEP

PROGRAMI: QEVERISJE DEMOKRATIKE

PUBLIKUAR: PRILL, 2025



Publikim i Institutit për Politika Zhvillimore (INDEP). Të gjitha të drejtat janë të rezervuara. Asnjë pjesë e këtij publikimi nuk mund të riprodhohet, ruhet në një sistem rikthimi ose transmetohet, në çfarëdo forme ose me çfarëdo mjeti, pa pëlqimin paraprak të botuesit. Publikimi mund të shpërndalet në formë elektronike, por vetëm në tërësi dhe vetëm për qëllime jo komerciale.



Ky udhëzues u realizua në kuadër të projektit WebER 3.0. Pikëpamjet dhe opinionet e shprehura në këtë botim janë të autorëve. Ato jo domosdoshmërisht pasqyrojnë opinionet ose pikëpamjet e ekipit WeBER 3.0.

Përmbajtja

Hyrje.....	2
Metodologjia dhe Burimet e Përdorura	2
1. Kuadri i Standardeve për Shërbimet Publike.....	2
1.1 Parimet e WeBER/SIGMA për Dorëzimin e Shërbimeve	3
1.2 Kërkesat Kryesore të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit	3
2. Përmirësimi i Shërbimeve	4
2.1. Vendosja e Konsumatorit në Qendër	4
2.2. Digitalizimi i Shërbimeve.....	8
3. Përmirësimi i Infrastrukturës dhe Menaxhimit të të Dhënave	9
4. Forcimi i Mbrojtjes së Konsumatorëve	9
5. Prioritetet për Veprim të Shpejtë (Quick Wins).....	10
6. Rekomandime Afatmesme dhe Afatgjata.....	11
7. Roli i Udhëheqjes dhe Kulturës Institucionale	12
8. Shtojca.....	14

Hyrje

Ky udhëzues është hartuar në kuadër të projektit **WeBER 3.0**, me synim që të mbështesë ndërmarrjen publike **KRU Mitrovica** në përmirësimin e shërbimeve të saj, duke u orientuar drejt standardeve të avancuara të administratës publike dhe nevojave reale të konsumatorëve. Dokumenti ndërtohet mbi parimet e promovuara nga iniciativa WeBER dhe standardet e SIGMA-s për dorëzimin efikas dhe të qasshëm të shërbimeve publike.

Pikëpamjet dhe opinionet e shprehura në këtë botim janë të autorëve dhe nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht opinionet ose qëndrimet zyrtare të ekipit **WeBER 3.0**.

Konteksti ligjor dhe institucional në të cilin është ndërtuar ky udhëzues përfshin, si bazë, kërkesat e përcaktuara në **Ligjin për Mbrojtjen e Konsumatorit** në Republikën e Kosovës, i cili rregullon ofrimin e shërbimeve publike nga ndërmarrjet publike, si dhe parimet e përgjithshme të administratës publike të përcaktuara në kuadër të reformave të qeverisjes. Përveç tyre, gjetjet nga raportet periodike të Komisionit Evropian për Kosovën janë përdorur si referencë mbështetëse për të adresuar disa prej sfidave sistemike që ndërlidhen me efikasitetin institucional dhe mbrojtjen e konsumatorëve.

Qasja e këtij udhëzuesi mbështetet në idenë se ofrimi i shërbimeve publike duhet të fokusohet te qytetari si përdorues përfundimtar, duke garantuar qasje të lehtë, transparencë të plotë, dhe respektim të të drejtave konsumatore, përmes përmirësimit të vazhdueshëm të procedurave të brendshme dhe rritjes së cilësisë së infrastrukturës dhe administrimit.

Metodologjia dhe Burimet e Përdorura

Hartimi i këtij udhëzuesi është bazuar në një kombinim të analizës së dokumenteve strategjike dhe operative të KRU Mitrovica, duke përfshirë Raportin e Performancës për vitin 2024 dhe të dhënat e sondazhit të realizuar me konsumatorët lidhur me cilësinë e shërbimeve. Për më tepër, janë konsultuar standardet e përcaktuara nga WeBER dhe SIGMA në fushën e ofrimit të shërbimeve publike, si dhe korniza ligjore e aplikueshme në Kosovë për mbrojtjen e konsumatorit.

Raportet vlerësuese të Komisionit Evropian për Kosovën janë përdorur për të pasuruar analizën me perspektivën e progresit të përgjithshëm institucional dhe për të identifikuar praktika që mund të reflektohen në përmirësimin e performancës së ndërmarrjes.

1. Kuadri i Standardeve për Shërbimet Publike

Ofrimi i shërbimeve publike me cilësi të lartë përbën një ndër elementet kyçe të reformës së administratës publike dhe të garantimit të të drejtave të konsumatorëve. Ky udhëzues bazohet në dy shtylla kryesore të standardizimit të shërbimeve: parimet e zhvilluara në kuadër të **WeBER/SIGMA** për dorëzimin e shërbimeve administrative dhe kërkesat ligjore të përcaktuara në **Ligjin Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit** në Republikën e Kosovës.

1.1 Parimet e WeBER/SIGMA për Dorëzimin e Shërbimeve

Në përputhje me **Parimin 19 të SIGMA-s** ("Përdoruesit janë në qendër të hartimit dhe dorëzimit të shërbimeve administrative"), administratat publike duhet të zbatojnë politika të bashkërenduara në nivel të përgjithshëm të qeverisë për përmirësimin e vazhdueshëm të shërbimeve, bazuar në nevojat në ndryshim të përdoruesve. Kjo nënkupton përfshirjen e qytetarëve në proceset e hartimit dhe vlerësimit të shërbimeve, si dhe përshtatjen e ofertës së shërbimeve me përvojën reale të përdoruesit.

Parimi 20 i SIGMA-s ("Administrata publike ofron shërbime të thjeshtuara dhe me cilësi të lartë") kërkon që institucionet të riorganizojnë proceset e tyre administrative për të eliminuar barrierat burokratike, të ofrojnë shërbime të standardizuara dhe të thjeshtuara, dhe të sigurojnë cilësi të lartë në çdo hap të dorëzimit të shërbimit.

Parimi 21 i SIGMA-s ("Shërbimet administrative janë lehtësisht të qasshme online dhe offline") përcakton që qytetarët duhet të kenë mundësinë të përdorin shërbimet përmes kanaleve të ndryshme — qoftë digjitale apo fizike — në mënyrë të integruar dhe gjithëpërfshirëse, duke marrë parasysh nevojat e grupeve të ndryshme të popullsisë, si personat me aftësi të kufizuara ose ata me mungesë aftësish digjitale.

Për të vlerësuar përputhshmërinë me këto parime, WeBER/SIGMA përcaktojnë kritere konkrete, si: mundësia për të dhënë feedback për shërbimet (Requirement 1), publikimi i të dhënave për kënaqësinë e përdoruesve (Requirement 2), dhe sigurimi i qasjes së barabartë për grupet vulnerabël (Requirement 4).

1.2 Kërkesat Kryesore të Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit

Ligji Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit përcakton standardet minimale që ndërmarrjet publike duhet të përmbushin në ofrimin e shërbimeve për qytetarët. Ky ligj, në nenet që rregullojnë shërbimet publike, ngre disa obligime thelbësore:

Së pari, **faturimi duhet të bazohet në konsum real** ku natyra e shërbimit e lejon një gjë të tillë (neni 22). Kjo nënkupton përdorimin e matësve të kalibruar dhe raportimin e saktë të konsumit individual për ujë, energji dhe shërbime tjera esenciale.

Së dyti, **shërbimi i leximit të matësve duhet të ofrohet falas**, përveç rasteve kur konsumatori kërkon shërbime të jashtëzakonshme të leximit (neni 24). Për më tepër, konsumatorët duhet të **njoftohen paraprakisht për kushtet e shërbimit** dhe ato duhet të publikohen në formate të qasshme elektronikisht dhe fizikisht (neni 25).

Në rast të mosmarrëveshjeve për faturim, **nuk lejohet ndërprerja e shërbimit** nëse konsumatori paguan të gjitha borxhet e pakontestuar (neni 28). Ligji gjithashtu kërkon që ndërmarrjet publike të **sigurojnë qasje jodiskriminuese në rrjetet e shpërndarjes** dhe të **respektojnë standardet e cilësisë, sigurisë dhe vazhdimësisë së furnizimit** (nenet 23 dhe 29).

Një aspekt shumë i rëndësishëm është që në rast të shërbimeve jo-kualitative apo të ndërprera në mënyrë të pajustificuar, konsumatorët kanë të drejtën të kërkojnë **kompensim për dëmet e pësuar** (neni 30).

Në përputhje me këto kërkesa ligjore, ndërmarrjet publike si KRU Mitrovica obligohen të ndërtojnë sisteme funksionale për leximin e matësve, trajtimin e ankesave, publikimin e informacionit të shërbimit dhe garantimin e qasjes universale dhe të barabartë për të gjithë përdoruesit.

2. Përmirësimi i Shërbimeve

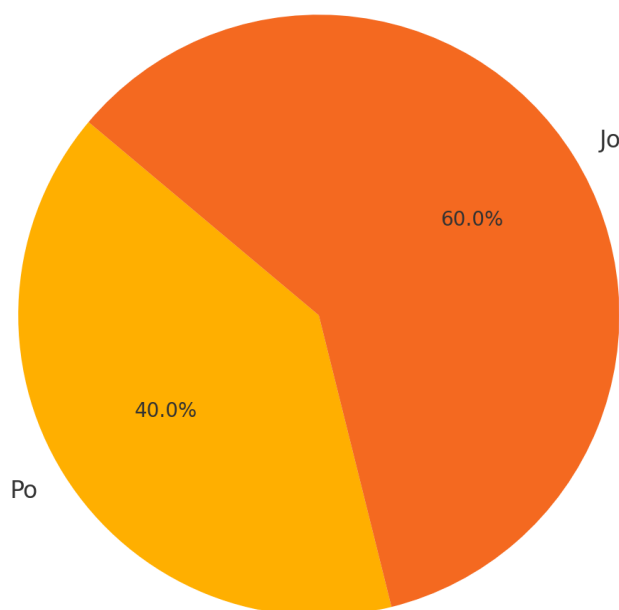
2.1. Vendosja e Konsumatorit në Qendër

Në përputhje me parimet e administratës publike moderne të përcaktuara nga WeBER dhe SIGMA, konsumatorët duhet të vendosen në qendër të projektimit, dorëzimit dhe përmirësimit të shërbimeve publike. KRU Mitrovica ka bërë përpjekje për të zhvilluar mekanizma të tillë, duke përfshirë trajtimin e kërkesave dhe ankesave të qytetarëve si pjesë e funksionimit të saj të përditshëm.

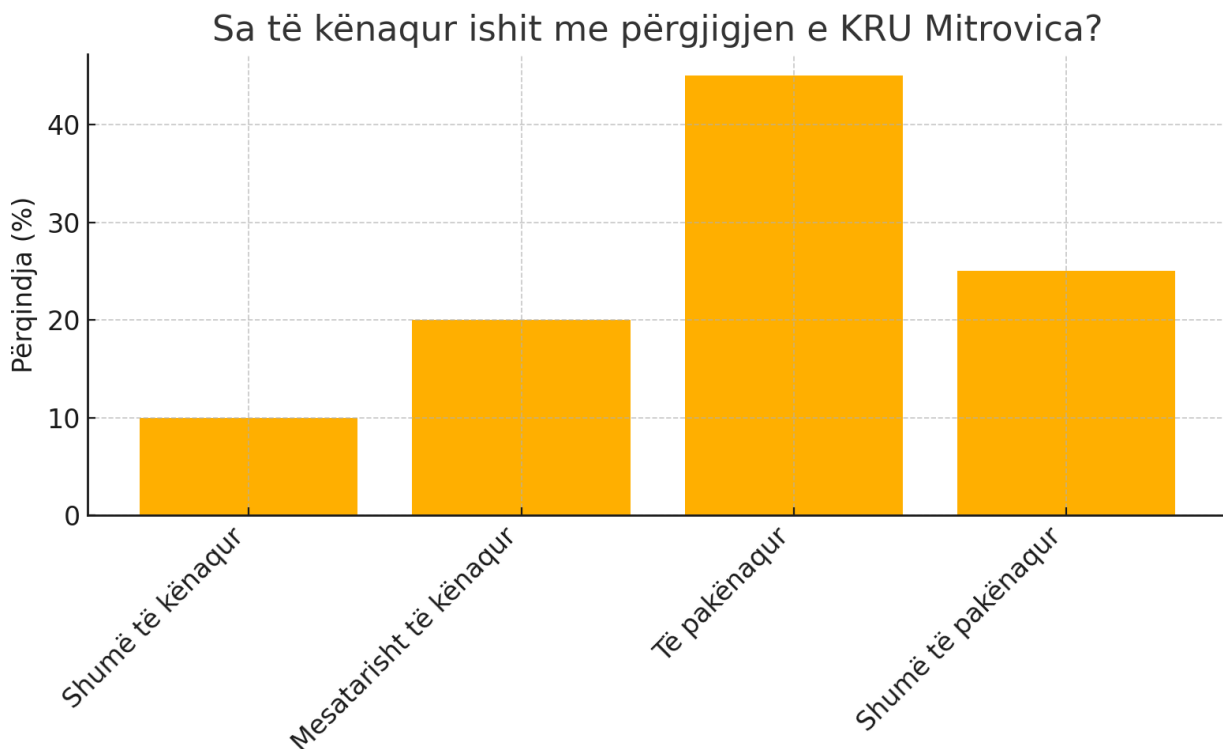
Sipas të dhënave nga **Raporti Vjetor 2024**, ndërmarrja ka trajtuar gjithsej **3,071 kërkesa dhe ankesa** të konsumatorëve në njësitë operative të Mitrovicës, Vushtrrisë dhe Skenderajt. Këto përfshijnë **1,751 kërkesa për furnizim me ujë** dhe **1,320 kërkesa për rrjet dhe kanalizim**, ndërkohë që **685 raste** janë trajtuar si "kërkesa të shqyrtuara" ose "evidentime në GIS". Ky volum i konsiderueshëm tregon një angazhim për të reaguar ndaj kërkesave të konsumatorëve, megjithatë, mënyra se si perceptohet ky trajtim nga vetë konsumatorët mbetet thelbësore.

Sondazhi i realizuar me qytetarët tregon se **40%** e respondentëve kanë pasur kontakt me KRU Mitrovica për çështje ose ankesa (**shih Grafikon 1**). Megjithatë, vetëm një përqindje e vogël e këtyre qytetarëve ka shprehur kënaqësi të lartë me përgjigjet e marra, ndërsa shumica, përkatësisht **70%**, janë shprehur të pakënaqur ose shumë të pakënaqur (**shih Grafikon 2**).

A keni kontaktuar ndonjëherë KRU Mitrovica?



Grafiku 1. A keni kontaktuar ndonjëherë KRU Mitrovica?



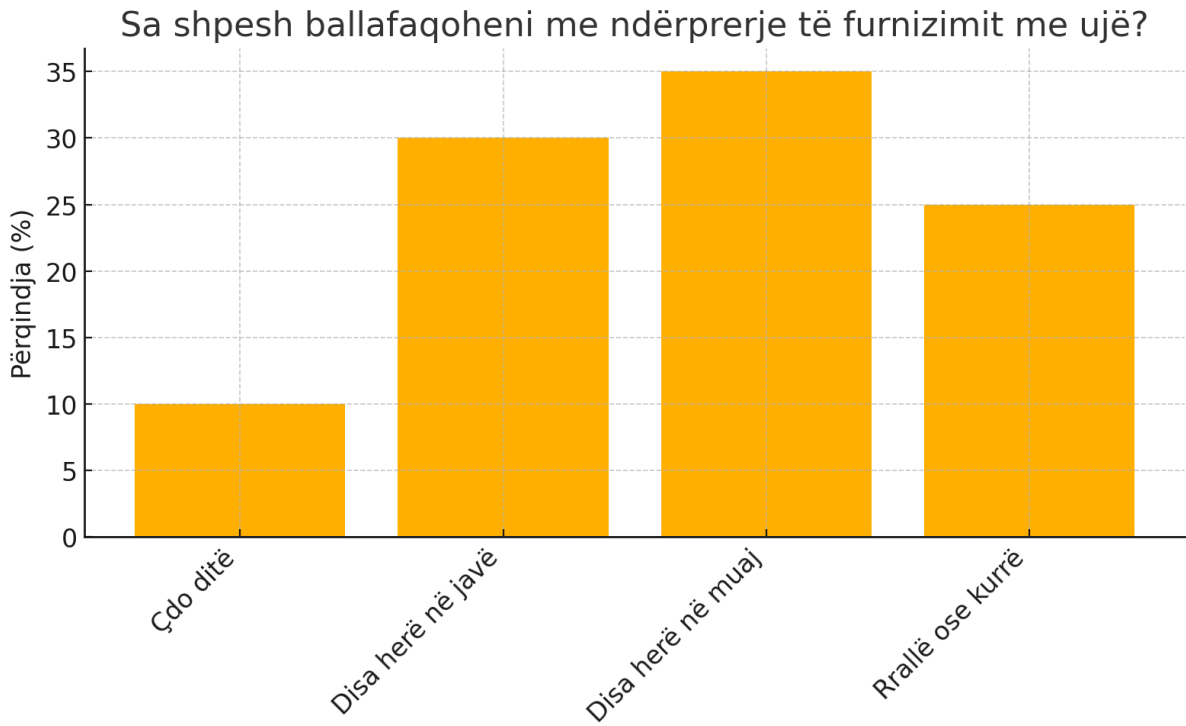
Grafiku 2. Sa të kënaqur ishit me përgjigjen e KRU Mitrovica?

Kjo tregon një nevojë të qartë për përmirësimin jo vetëm të kapacitetit për të pranuar ankesa, por edhe të cilësisë së përgjigjeve dhe trajtimit të tyre. Një menaxhim më proaktiv dhe i strukturuar i feedback-ut do të mund të përmirësonte perceptimin publik dhe do të forconte besimin ndaj ndërmarrjes.

Për këtë qëllim, KRU Mitrovica tashmë ka në plan një sistem të **Customer Relationship Management (CRM)**, i cili përdoret për menaxhimin e të dhënave të konsumatorëve dhe planifikimin e ndërhyrjeve. Shfrytëzimi i plotë i këtij sistemi për të ndjekur trendet e ankesave, për të analizuar modelet e pakënaqësisë dhe për të ndërmarrë masa korrigjuese do të ishte një hap i rëndësishëm drejt ndërtimit të një kulture shërbimi të bazuar në përdorues.

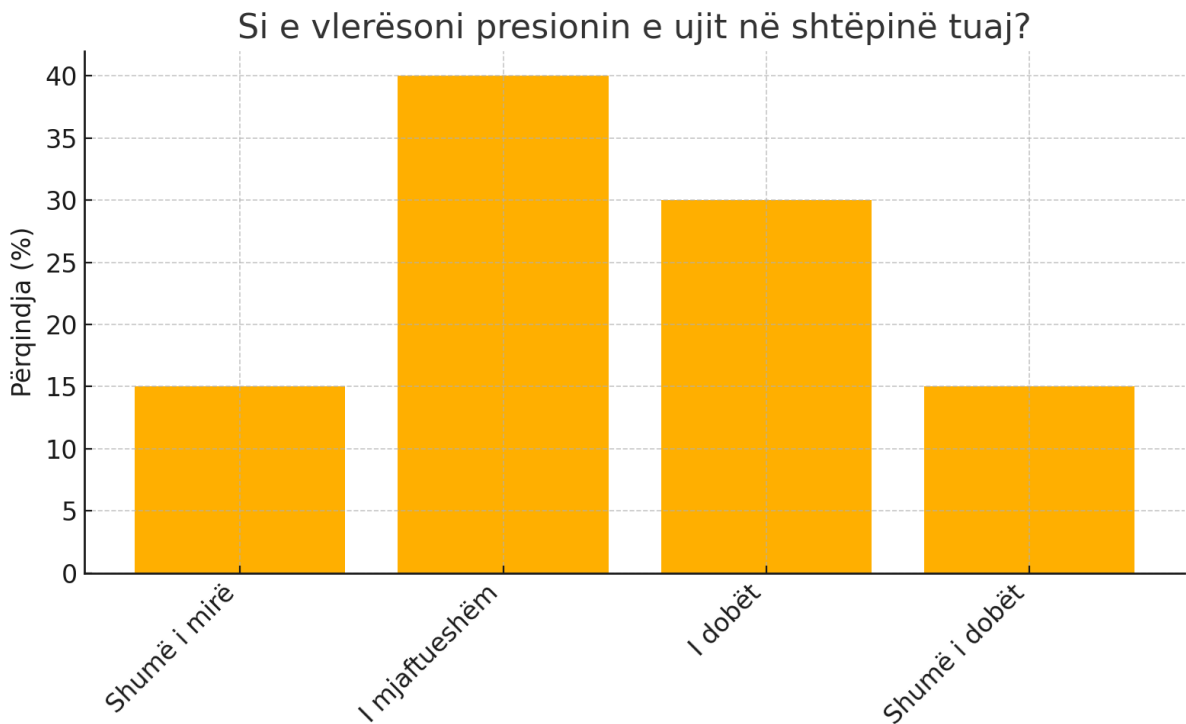
Në praktikë, ndërmarrje të tjera të rajonit, kanë ndërtuar platforma online të dedikuara për ndjekjen në kohë reale të ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve. KRU Mitrovica mund të adaptojë një qasje të ngjashme duke forcuar transparencën dhe përgjegjshmërinë përmes publikimit të statistikave mujore mbi trajtimin e ankesave dhe kënaqësinë e konsumatorëve.

Cilësia dhe qasja në shërbime mbeten dimensione kyçe për perceptimin e konsumatorëve. Sipas të dhënave të sondazhit, ndërprerjet e furnizimit me ujë janë një problem i konsiderueshëm, ku **40%** e respondentëve raportojnë ndërprerje të përjavshme ose më të shpeshta (**shih Grafikon 3**).



Grafiku 3. Sa shpesh ballafaqoheni me ndërprerje të furnizimit me ujë?

Përveç ndërprerjeve, një problem tjetër i identifikuar është presioni i dobët i ujit. Në **Grafikun 4**, shohim se **45%** e qytetarëve e vlerësojnë presionin si të dobët ose shumë të dobët, çka ndikon drejtpërdrejt në cilësinë e jetës së tyre dhe përmbushjen e nevojave bazike të përditshme.

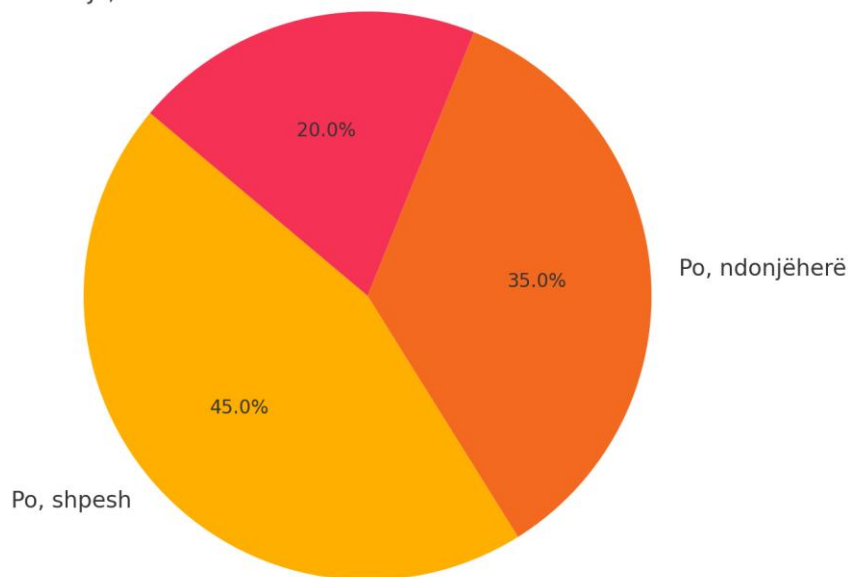


Grafiku 4. Si e vlerësoni presionin e ujit në shtëpinë tuaj?

Nga ana e saj, KRU Mitrovica ka përmendur në raport përpjekjet për **modernizimin e rrjetit të shpërndarjes dhe digjitalizimin e të dhënave** përmes **GIS**, që përfshin edhe evidentimin e defekteve të rrjetit në kohë reale. Megjithatë, sfidat e trashëguara si pajisjet e vjetëruara dhe humbjet e larta teknike vazhdojnë të ndikojnë negativisht në cilësinë e shërbimeve.

Problemet me rrjedhje të ujit dhe dëmtime të rrjetit janë të zakonshme, ku sipas sondazhit, shumica e qytetarëve, përkatësisht **80%**, kanë vërejtur probleme të tilla në lagjet e tyre (**shih Grafikon 5**).

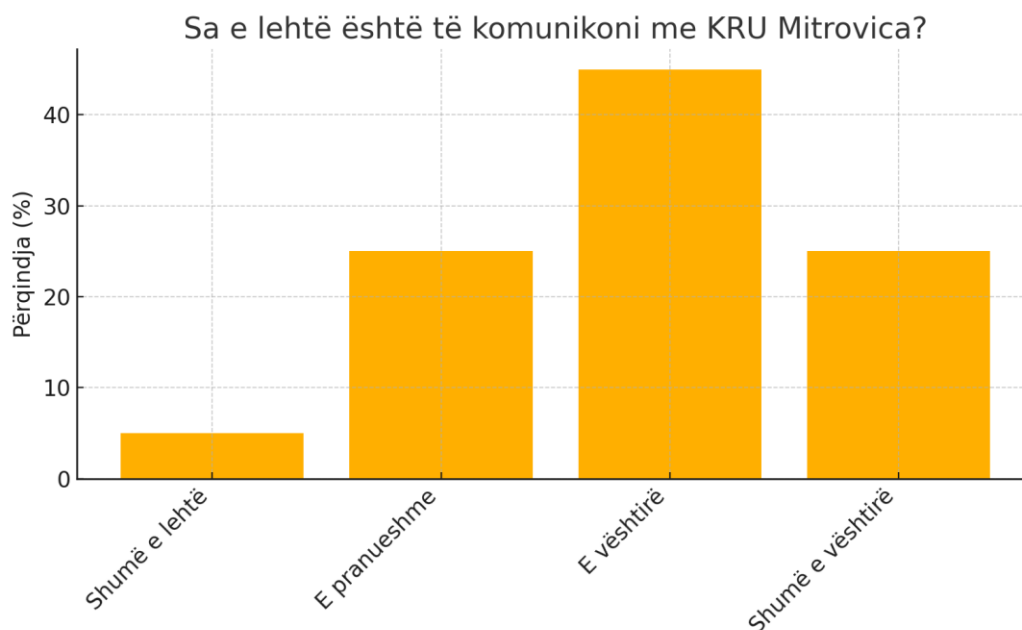
A keni vërejtur rrjedhje të ujit ose gypa të dëmtuar në lagjen tuaj?
Jo, rrallë ose kurrë



Grafiku 5. A keni vërejtur rrjedhje të ujit ose gypa të dëmtuar në lagjen tuaj?

Në këto kushte, është e domosdoshme thjeshtësimi i procedurave të mirëmbajtjes dhe intervenimit për të reaguar më shpejt ndaj raportimeve të konsumatorëve dhe për të përmirësuar sigurinë dhe cilësinë e furnizimit.

Për qasjen, është evidente nga rezultatet e sondazhit se komunikimi me ndërmarrjen është perceptuar si i vështirë. **70%** e të anketuarve e vlerësojnë komunikimin përmes telefonit ose kanaleve online si të vështirë ose shumë të vështirë (**shih Grafikon 6**).



Grafiku 6. Sa e lehtë është të komunikoni me KRU Mitrovica?

Ndërmarrja ka vendosur kanale publike të komunikimit si faqen zyrtare në internet, një faqe aktive në Facebook me mbi 10,500 ndjekës, dhe adresën elektronike për kontakt. Megjithatë, përdorimi i këtyre kanaleve në mënyrë më interaktive dhe eficiente mbetet një detyrë që duhet forcuar.

2.2. Digitalizimi i Shërbimeve

Në përputhje me parimin e SIGMA-s për qasje të integruar online dhe offline, KRU Mitrovica duhet të avancojë në ndërtimin e shërbimeve digjitale që mundësojnë akses më të lehtë dhe më të shpejtë për konsumatorët.

Aktualisht, prezenca online e ndërmarrjes është kryesisht informuese, duke u klasifikuar në nivelin **Emerging Presence** sipas klasifikimit të OKB-së për zhvillimin e e-qeverisjes. Për të përmbushur standardet moderne të ofrimit të shërbimeve, objektivi duhet të jetë kalimi në nivelin **Transactional Presence**, ku qytetarët mund të aplikojnë për shërbime online, të paraqesin ankesa, të kontrollojnë faturat dhe të kryejnë pagesa elektronike.

Raporti vjetor 2024 evidenton si prioritet për të ardhmen **digjitalizimin e rrjetit dhe të kanalizimit**, si dhe **përditësimin e të dhënave të konsumatorëve**. Këto masa janë hapa të rëndësishëm për ndërtimin e një platforme shërbimi të integruar dhe të orientuar drejt qytetarit.

Në këtë drejtim, mund të konsiderohet krijimi i një aplikacioni mobil që ofron shërbime bazë, njoftime për ndërprerje të mundshme, raportim të defekteve dhe pagesa të faturave, duke ndihmuar në përmirësimin e ndjeshëm të përvojës së konsumatorit dhe efikasitetit operacional të ndërmarrjes.

3. Përmirësimi i Infrastrukturës dhe Menaxhimit të të Dhënave

Menaxhimi efektiv i infrastrukturës dhe të dhënave është jetik për funksionimin e suksesshëm të një ndërmarrjeje publike të ujësjellësit si KRU Mitrovica. Raporti i Performancës për vitin 2024 nxjerr në pah disa sfida kritike që lidhen me humbjet e ujit, saktësinë e të dhënave të konsumatorëve dhe kapacitetet teknologjike për menaxhimin e informacionit.

Një ndër problemet më të mëdha të identifikuara është humbja teknike dhe komerciale e ujit, e cila arrin në 53% të ujit të prodhuar në nivel të përgjithshëm të ndërmarrjes, me shifra edhe më alarmante në njësitë operative si Mitrovica (68%), Vushtrria (62%) dhe Skenderaj (66%). Këto humbje përbëjnë një kërcënim të madh për qëndrueshmërinë financiare dhe operacionale të kompanisë. Zvogëlimi i këtyre humbjeve duhet të jetë një prioritet i lartë, duke kombinuar investime në modernizimin e rrjetit të shpërndarjes, instalimin e matësve të rinj, dhe përforsimin e kontrollit teknik për zbulimin dhe riparimin e humbjeve.

Në mënyrë paralele, një sfidë tjetër madhore mbetet përmirësimi i saktësisë së të dhënave të konsumatorëve. Raporti i vitit 2024 evidenton probleme të konsiderueshme me regjistrimin e konsumatorëve, ku 214 adresa janë të pasakta dhe 1,099 konsumatorë kërkojnë verifikim dhe përditësim në sistemin GIS. Të dhënat e pasakta ndikojnë negativisht në faturim, në planifikimin e investimeve dhe në reagimin ndaj kërkesave të konsumatorëve. Prandaj, ndërmarrja duhet të organizojë një fushatë gjithëpërfshirëse të verifikimit dhe përditësimit të të dhënave të konsumatorëve në terren, duke përdorur teknologji mobile dhe platforma të integruara GIS për evidentim të saktë.

Përveç kësaj, modernizimi i Sistemit të Menaxhimit të Informacionit (MIS) është esencial. Aktualisht, sistemi MIS i KRU Mitrovica konsiderohet si i papërshtatshëm dhe jo i harmonizuar me nevojat bashkëkohore të ndërmarrjes. Një sistem i avancuar MIS do të mundësonte jo vetëm menaxhimin më të mirë të konsumatorëve dhe infrastrukturës, por edhe analizën e të dhënave për të optimizuar proceset operative dhe vendimmarrjen strategjike. Investimi në një platformë të integruar CRM-MIS, ku të dhënat e konsumatorëve, rrjetit, ndërhyrjeve dhe performancës financiare lidhen në mënyrë organike, do të përmirësonte ndjeshëm efikasitetin dhe transparencën në punën e ndërmarrjes.

4. Forcimi i Mbrojtjes së Konsumatorëve

Sigurimi i mbrojtjes së të drejtave të konsumatorëve është një shtyllë themelore për ndërtimin e një marrëdhënieje të qëndrueshme dhe të besueshme ndërmjet ndërmarrjes publike dhe qytetarëve. Për këtë qëllim, KRU Mitrovica duhet të fokusohet në tri fusha kyçe: transparencën në faturim dhe çmime, përmirësimin e trajtimit të ankesave dhe rritjen e ndërgjegjësimit të konsumatorëve për të drejtat e tyre.

Rritja e transparencës në faturim dhe çmime është një aspekt i domosdoshëm për respektimin e Ligjit për Mbrojtjen e Konsumatorit dhe për ndërtimin e besimit të publikut. Aktualisht, sfidat në saktësinë e matjes së konsumit dhe në pasqyrimin korrekt të detyrimeve në faturë vazhdojnë të shkaktojnë pakënaqësi mes qytetarëve. Është e nevojshme që të gjitha faturat të jenë të qarta, të përmbajnë informacion të detajuar mbi sasinë e konsumuar, normat e aplikueshme dhe vlerën përfundimtare. KRU Mitrovica duhet gjithashtu të publikojë në mënyrë të rregullt kushtet e furnizimit dhe tarifën, duke i bërë ato të lehtësisht të aksesueshme në të gjitha kanalet e komunikimit, duke përfshirë faqen e internetit dhe sportelet e shërbimit ndaj konsumatorëve.

Në aspektin e **trajtimit të ankesave**, ndërmarrja ka bërë hapa pozitivë përmes sistemit CRM dhe kanaleve të hapura të komunikimit, si faqja e internetit dhe faqja në Facebook. Megjithatë, rezultatet e sondazhit tregojnë se niveli i kënaqësisë me trajtimin e ankesave mbetet i ulët. Për të përmirësuar këtë situatë, duhet të vendoset një sistem standard të menaxhimit të ankesave që përfshin afate të qarta për përgjigje, informim të rregullt të konsumatorëve mbi statusin e ankesës së tyre dhe mundësinë për ndjekje online të procesit. Trajnimi i stafit në komunikim me konsumatorët dhe menaxhimin e situatave të ndjeshme është gjithashtu esencial.

Së fundi, **ngritja e ndërgjegjësimit të konsumatorëve për të drejtat e tyre** duhet të jetë pjesë e strategjisë së komunikimit të ndërmarrjes. Aktivitetet e ndërgjegjësimit për përdorimin e drejtë të ujit, mënyrën e paraqitjes së ankesave, të drejtat dhe detyrimet e konsumatorëve duhet të intensifikohen. Raporti Vjetor 2024 vëren angazhimin e zyrës së Informimit dhe Marrëdhënieve me Publikun për organizimin e fushatave sensibilizuese dhe promovuese. Ky trend duhet të forcohet më tej, duke shfrytëzuar median tradicionale dhe kanalet dixhitale për të rritur transparencën dhe përgjegjshmërinë në raport me publikun.

Vetëm përmes këtyre ndërhyrjeve të mirëstrukturuara KRU Mitrovica mund të arrijë jo vetëm të përmbushë detyrimet ligjore dhe standardet evropiane për mbrojtjen e konsumatorëve, por edhe të krijojë një model pozitiv të menaxhimit të marrëdhënieve me qytetarët që mund të shërbejë si shembull për ndërmarrjet e tjera publike në Kosovë.

5. Prioritetet për Veprim të Shpejtë (Quick Wins)

Në procesin e reformimit të shërbimeve publike dhe të përmirësimit të marrëdhënieve me konsumatorët, ndërmarrja KRU Mitrovica duhet të fokusohet fillimisht në disa masa konkrete dhe të realizueshme në një periudhë të shkurtër kohore. Këto masa të njohura si “quick wins” mund të kenë ndikim të menjëhershëm në perceptimin dhe kënaqësinë e konsumatorëve, duke ndihmuar gjithashtu në rritjen e besimit publik dhe në përmirësimin e performancës së përgjithshme të ndërmarrjes.

Një ndër prioritetet kryesore duhet të jetë **rregullimi i ndërprerjeve të furnizimit me ujë dhe përmirësimi i presionit të ujit**. Sondazhi me qytetarët ka treguar qartë se

një pjesë e konsiderueshme e tyre përballet me ndërprerje të shpeshta dhe me presion të ulët të ujit. Këto probleme ndikojnë drejtpërdrejt në cilësinë e jetës së qytetarëve dhe perceptimin e shërbimit si të pasigurt dhe jo të besueshëm. Prandaj, KRU Mitrovica duhet të ndërmarrë masa të menjëhershme për të identifikuar segmentet më problematike të rrjetit të shpërndarjes, të kryejë ndërhyrje emergjente në rrjetin e dëmtuar dhe të vendosë një mekanizëm paralajmërimi për ndërprerjet e planifikuara, duke njoftuar konsumatorët me kohë përmes SMS-ve, rrjeteve sociale dhe faqes zyrtare.

Një hap tjetër shumë i rëndësishëm është **krijimi ose përforsimi i një sistemi të dedikuar për ankesat e konsumatorëve**. Aktualisht, ndërmarrja disponon kanale të ndryshme të komunikimit, por qasja ndaj tyre është shpesh e fragmentuar dhe jo plotësisht e standardizuar. Krijimi i një platforme të unifikuar online për paraqitjen, ndjekjen dhe menaxhimin e ankesave do të ishte një hap i madh përpara. Një zgjidhje efektive mund të jetë ndërtimi i një formulari të thjeshtë dhe të qasshëm në faqen e internetit, që i lejon qytetarët të paraqesin ankesën, të ndjekin statusin e saj në kohë reale dhe të marrin përgjigje brenda një afati të paracaktuar. Nëse ndërtimi i një platforme të tillë kërkon kohë më të gjatë, ndërmarrja mund të caktojë fillimisht një numër telefoni dhe një adresë emaili të dedikuar vetëm për ankesa, të cilat do të menaxhohen nga një zyrtar i posaçëm për marrëdhëniet me konsumatorët.

Së treti, **përmirësimi i qartësisë së faturave dhe kontrollit nga konsumatorët** është një tjetër fushë ku KRU Mitrovica mund të arrijë rezultate të shpejta dhe të prekshme. Ligji për Mbrojtjen e Konsumatorit kërkon që faturat të jenë të qarta, të sakta dhe të ofrojnë mundësi për konsumatorin që të verifikojë sasinë dhe çmimet e faturuara. Një rishikim i formatit aktual të faturave për t'i bërë ato më të thjeshta për t'u kuptuar, përfshirë elemente si periudha e faturimit, sasia e konsumuar, tarifa për njësi dhe shuma totale, do të rrite transparencën dhe besimin e konsumatorëve. Gjithashtu, është e këshillueshme që të krijohet mundësia që konsumatorët të kenë akses online në faturat e tyre, për të mundësuar vetëkontrollin dhe për të ulur nevojën për ndërveprime fizike të panevojshme.

Përmbushja e këtyre prioriteteve të shpejta nuk kërkon investime shumë të mëdha financiare, por kërkon përkushtim në organizimin e brendshëm dhe një orientim të qartë drejt përmirësimit të përvojës së konsumatorëve. Duke ndërmarrë këto hapa konkretë, KRU Mitrovica jo vetëm që do të përmirësojë ndjeshëm perceptimin publik, por gjithashtu do të krijojë themelet për implementimin e reformave më të thella dhe të qëndrueshme në të ardhmen.

6. Rekomandime Afatmesme dhe Afatgjata

Ndërhyrjet e menjëhershme dhe masat "quick wins" janë jetike për të stabilizuar perceptimin publik dhe për të adresuar problemet më urgjente të KRU Mitrovica. Megjithatë, për të siguruar qëndrueshmëri në cilësinë e shërbimeve dhe në performancën operacionale, ndërmarrja duhet të hartojë dhe zbatojë një plan afatmesëm dhe afatgjatë të reformës dhe modernizimit.

Në radhë të parë, duhet të planifikohen dhe realizohen investime kapitale për modernizimin e rrjetit të shpërndarjes së ujit dhe kanalizimit. Infrastruktura aktuale, e cila në shumë raste është e amortizuar dhe e vjetëruar, kontribuon në humbje të mëdha teknike dhe probleme të shpeshta me ndërprerjen dhe presionin e ujit. Investimet duhet të fokusohen në zëvendësimin e tubacioneve të vjetra, instalimin e matësve të rinj të konsumit të ujit, forcimin e rezervuarëve dhe stacioneve të pompimit, si dhe ndërtimin e rrjeteve të reja ku nevojitet. Për realizimin e këtyre projekteve, KRU Mitrovica duhet të përgatisë projekte të detajuara teknike dhe të kërkojë mbështetje financiare nga donatorë ndërkombëtarë dhe mekanizmat e bashkëfinancimit nga autoritetet lokale dhe qendrore.

Një tjetër shtyllë e rëndësishme është zhvillimi i një strategjie të qëndrueshme për zvogëlimin e humbjeve të ujit. Strategjia duhet të përfshijë masa teknike si sektorizimi i rrjetit (përdorimi i zonave të kontrolluara me matës të rrjetit), përdorimi i teknologjive të detektimit të rrjedhjeve, rritja e inspektimeve periodike dhe vendosja e indikatorëve të matshëm të performancës për çdo njësit operativ. Reduktimi i humbjeve nuk do të ketë ndikim vetëm në aspektin financiar, duke rritur të ardhurat nga uji i faturuar, por edhe në aspektin mjedisor, duke promovuar një menaxhim më efikas të resurseve ujore.

Në mënyrë paralele, është thelbësore ngritja e kapaciteteve të brendshme për menaxhim, administratë dhe digjitalizim. Kjo përfshin trajnimin e vazhdueshëm të stafit në fushat e menaxhimit të projekteve, menaxhimit të të dhënave, administratës publike dhe përdorimit të sistemeve të reja të informacionit. Po ashtu, ndërmarrja duhet të forcojë kapacitetet teknike për menaxhimin e GIS-it, CRM-së dhe sistemeve të reja MIS. Një forcë punëtore e trajnuar mirë do të sigurojë implementimin efikas të reformave dhe do të mundësojë që shërbimet ndaj konsumatorëve të ofrohen në mënyrë më profesionale dhe të përqendruar te cilësia.

Pa një vizion të qartë afatmesëm dhe afatgjatë, përpjekjet për përmirësim do të mbeten fragmentare dhe të pamjaftueshme. Prandaj, hartimi i një Strategjie Pesëvjeçare për Përmirësimin e Shërbimeve dhe Infrastrukturës, e cila të përfshijë objektiva të matshëm dhe afate konkrete për realizim, është një domosdoshmëri urgjente për KRU Mitrovica.

7. Roli i Udhëheqjes dhe Kulturës Institucionale

Përveç masave teknike dhe operacionale, suksesin e reformave të ndërmarra nga KRU Mitrovica do ta përcaktojë në masë të madhe **roli i udhëheqjes dhe ndërtimi i një kulture të re institucionale**.

Në këtë drejtim, ndërmarrja duhet të punojë në **ndërtimin e një kulture të orientuar kah shërbimi ndaj konsumatorit**. Kultura organizative aktuale duhet të evoluojë nga një qasje burokratike dhe reaktive drejt një modeli proaktiv dhe të përgjegjshëm, ku konsumatori shihet si partner dhe jo thjesht si përdorues i shërbimeve. Kjo kërkon që të gjitha nivelet e ndërmarrjes, nga udhëheqja deri te stafi operativ, të angazhohen në ofrimin e shërbimeve cilësore, në trajtimin me respekt dhe kujdes të çdo konsumatori dhe në përmirësimin e vazhdueshëm të proceseve të punës.

Ky transformim mund të arrihet vetëm përmes **trajnitimit të stafit për qasje të barabartë dhe përgjegjësi në ofrimin e shërbimeve**. Trajnimet duhet të fokusohen në ndjeshmërinë sociale (social sensitivity training), trajtimin e konsumatorëve me nevoja të veçanta, komunikimin efektiv me konsumatorët, si dhe në njohjen e të drejtave dhe detyrimeve të konsumatorëve në bazë të ligjit. Për më tepër, stafi duhet të ndërgjegjësohet për rëndësinë e mbajtjes së standardeve të larta të etikës profesionale dhe për rëndësinë e llogaridhënies për veprimet e tyre në raport me qytetarët.

Udhëheqja e ndërmarrjes ka një rol të pazëvendësueshëm në këtë proces: ajo duhet të modelojë sjelljen e dëshiruar, të përcjellë mesazhe të qarta për prioritetet e reja dhe të krijojë mekanizma të brendshëm për matjen dhe shpërblimin e performancës së stafit në bazë të kriterëve të orientuara kah konsumatori.

Në fund, ndërtimi i një kulture të re shërbimi kërkon kohë, përkushtim dhe koherencë në veprim. Por është pikërisht ky element ai që, në afatgjatë, do të sigurojë që përmirësimet e realizuara të jenë të qëndrueshme dhe të pranuar nga komuniteti që ndërmarrja i shërben.

Rekomandimi	Ndërlidhja me Principet PAR (WeBER/SIGMA)	Standardi Ligjor i Aplikuar
Krijimi i një platforme për mbledhjen dhe ndjekjen e ankesave të konsumatorëve	Parimi 19: Përdoruesit janë në qendër të dorëzimit të shërbimeve	Ligji Nr. 06/L-034 për Mbrojtjen e Konsumatorit, Neni 25 (Informimi paraparak dhe transparenca në kushtet e shërbimit)
Rritja e transparencës në faturim dhe qartësimi i përmbajtjes së faturave	Parimi 20: Shërbime të thjeshtuara dhe me cilësi të lartë	Ligji Nr. 06/L-034, Neni 22 dhe 29 (Faturimi bazuar në konsum real dhe kontrolli i faturimit nga konsumatori)
Modernizimi i rrjetit të shpërndarjes për të reduktuar ndërprerjet dhe humbjet e ujit	Parimi 20: Cilësia dhe vazhdimësia e shërbimeve	Ligji Nr. 06/L-034, Neni 23 (Standardet e cilësisë dhe vazhdimësisë së shërbimeve publike)
Ngritja e një sistemi CRM-MIS për menaxhimin e të dhënave të konsumatorëve dhe operacioneve	Parimi 21: Shërbimet e aksesueshme online dhe offline	Ligji Nr. 06/L-034, Neni 25 dhe Neni 30 (Transparenca dhe mbrojtja në rast të shërbimeve jo-kualitative)
Zhvillimi i shërbimeve digjitale për aplikime, raportime dhe pagesa online	Parimi 21: Ofrimi shumëkanalësh i shërbimeve administrative	Ligji Nr. 06/L-034, Neni 23 (Shërbime të vazhdueshme dhe të aksesueshme për të gjithë konsumatorët)
Reduktimi i humbjeve të ujit përmes sektorizimit të rrjetit dhe kontrollit teknik	Parimi 20: Efikasiteti dhe efektiviteti i shërbimeve publike	Ligji Nr. 06/L-034, Neni 29 (Standardet e sasisë dhe cilësisë së ujit të faturuar)
Trajnimi i stafit për qasje të barabartë dhe përgjegjësi ndaj konsumatorëve	Parimi 19: Fokusimi te nevojat e përdoruesve	Ligji Nr. 06/L-034, Neni 24 dhe 28 (Shërbim i barabartë dhe mosdiskriminues, trajtimi korrekt i ankesave)

Organizimi i fushatave për informimin e konsumatorëve për të drejtat dhe detyrimet e tyre	Parimi 19: Angazhimi i qytetarëve në përmirësimin e shërbimeve	Ligji Nr. 06/L-034, Neni 25 (Informimi i plotë dhe i qashtëm për konsumatorët)
--	--	--

8. Shtojca

SONDAZH PËR CILËSINË E SHËRBIMEVE TË KRU MITROVICA

Të nderuar qytetarë,
Ky sondazh ka për qëllim të mbledhë opinionet tuaja mbi cilësinë e shërbimeve të furnizimit me ujë dhe kanalizimit nga KRU Mitrovica. Përgjigjet tuaja janë anonime dhe do të ndihmojnë në përmirësimin e shërbimeve. Ju faleminderit për kohën tuaj!

1. Informatat bazë

Në cilën komunë jetoni?

- Mitrovicë
- Vushtrri
- Skenderaj

A jeni pronar apo qiramarrës në banesën tuaj?

- Pronar
- Qiramarrës

Sa persona jetojnë në familjen tuaj?

- 1-2
- 3-5
- 6-8
- Më shumë se 8

2. Cilësia e Furnizimit me Ujë

Sa shpesh ballafaqoheni me ndërprerje të furnizimit me ujë?

- Çdo ditë
- Disa herë në javë
- Disa herë në muaj
- Rrallë ose kurrë

Si e vlerësoni presionin e ujit në shtëpinë tuaj?

- Shumë i mirë
- I mjaftueshëm
- I dobët
- Shumë i dobët

3. Cilësia e Ujit të Pijshëm

Si e vlerësoni cilësinë e ujit të pijshëm?

- Shumë e mirë
- E pranueshme

- E dobët
- E papërshtatshme për konsum

A keni vërejtur ndonjë ndryshim në cilësinë e ujit gjatë vitit të fundit?

- Po, është përmirësuar
- Po, është përkeqësuar
- Jo, ka mbetur e njëjtë

A keni ndonjë shqetësim rreth ngjyrës, erës apo shijes së ujit?

- Po
- Jo
- Nuk jam i sigurt

4. Faturimi dhe Tarifat

Sa të saktë i konsideroni faturat e ujit që merrni nga KRU Mitrovica?

- Shumë të sakta
- Të sakta
- Pak të sakta
- Të pasakta

Si e vlerësoni çmimin e ujit që paguani në raport me cilësinë e shërbimit?

- Shumë i drejtë
- I pranueshëm
- I lartë
- Shumë i lartë

5. Shërbimi ndaj Konsumatorëve

A keni kontaktuar ndonjëherë KRU Mitrovica për ndonjë ankesë apo pyetje?

- Po
- Jo

Nëse po, sa të kënaqur ishit me përgjigjen e tyre?

- Shumë të kënaqur
- Mesatarisht të kënaqur
- Të pakënaqur
- Shumë të pakënaqur

Sa lehtë është të komunikoni me KRU Mitrovica përmes telefonit ose kanaleve online?

- Shumë e lehtë
- E pranueshme
- E vështirë
- Shumë e vështirë

6. Infrastrukturë dhe Mirëmbajtje

A keni vërejtur ndonjë problem me rrjedhje të ujit ose gypa të dëmtuar në lagjen tuaj?

- Po, shpesh
- Po, ndonjëherë
- Jo, rrallë ose kurrë

Sa shpejt mendoni se KRU Mitrovica reagon ndaj problemeve të tilla?

- Shumë shpejt
- Brenda një kohe të arsyeshme
- Ngadalë
- Nuk reagon fare

7. Komentet Tuaja

Sipas mendimit tuaj, cili është problemi më i madh me shërbimet e KRU Mitrovica?

(Shkruani përgjigjen tuaj këtu)

Çfarë sugjerimi keni për përmirësimin e shërbimeve?

(Shkruani përgjigjen tuaj këtu)

Ju faleminderit për pjesëmarrjen në këtë sondazh! Përgjigjet tuaja do të ndihmojnë në përmirësimin e cilësisë së shërbimeve të ujësjellësit.