

KMDK

Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë S.H.A
Kosovo Landfill Management Company J.S.C
Rr. Bektim Fehriu 137, Lushnje, 10 000 Prishtinë, Kosovë
Tel: +383 (0) 38 600 551; 600 552
www.kmdk-ka.org

KMDK. SH.A

KOMPANIA PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË KOSOVË S.H.A
KOSOVO LANDFILL MANAGEMENT COMPANY J.S.C
KOMPANIJA ZA UPRAVLJANJE DEPONIJAMA NA KOSOVO DO

Nr. 10-60/2

Dt. 24 / 07 / 2020

Prishtinë



RAPORTI I KENAQËSISË SË KONSUMATORIT PËR VITIN 2019

SONDAZHI I BRENDSHËM

21.07.2020

Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë

Bazuar ne dispozitat e nenit 23, te Rregullores nr. 11/2018, për Matjen dhe Perceptimin e Kënaqëshmërisë së Konsumatorit, paraqesim këtë:

RAPORT I VETËVLERSIMIT TE KENQESHMERISE SE KONSUMATORIT (JANAR-DHJETOR 2019)

HYRJE

Ky Raport është përpiluar sipas matjeve të kryera nga Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë - KMDK. lidhur me Kënaqëshmërinë e Konsumatoreve për periudhën kohore Janar-Dhjetor 2019, dhe ne te përfshihen katër deponite sanitare dhe stacioni i transferit.

Sondazhi i brendshëm është fokusuar të mbledh informacione më të zgjeruara në fushat si: Mekanizimi dhe pajisjet për menaxhimin adekuat të deponive, gjendjen e objekteve në aspektin vizuel, qëndrimin dhe përkushtimin e stafit, dokumentacionin/fletëdhëmitë e urës matëse, respektimin e orarit konform përcaktimeve, insistimin e KMKDK SHA në rritjen e cilësisë së shërbimeve, profesionalizmi i stafit në ofrimin e shërbimeve, sjellja si dhe në ofrimi i ndihmës në rast nevojë, ndikimi i sjelljeve të stafit në rritjen e besimit në raport me KMDK-në.

Hulumtimi përfshiu gjithsej 157 respondent të cilët shfrytëzojnë shërbimet e deponimit në katër deponit sanitare (DS Prishtine, Prizren, Gjilan, Podujevë) dhe ST – Ferizaj.

Mënyra e anketimit është zhvilluar pas njoftimit nga menaxheret e deponive mbi mundësinë e anketimit te klientëve ne portat hyrëse gjate kryerjes se shërbimeve, ndërsa respondentët e anketuar, me vet iniciative dhe sipas rastit kane plotësuar formularët. Hulumtimi ka përdorur metodologjinë e kërkimeve kuantitative. Mbledhja e të dhënave është bërë me anë të pyetësorëve të hartuar nga KMDK SHA.

Synimi i matjes ka qenë i paraparë për dy nivele te hulumtimit dhe te matjes se kënaqëshmërisë, të cilat kane qene te ndara dhe te pavarura nga njëra-tjetra, si për nga qëllimi ashtu edhe për nga mënyrën e realizimit te matjes te parapara me Rregulloren nr. 11/2018, për Matjen dhe Perceptimin e Kënaqëshmërisë së Konsumatorit, ndërsa Vetëvlerësimi të behet sipas **Formularit C-ANEKSIT III**, i po kësaj Rregulloreje, .

Hulumtimi i pare ka pase karakter te matjes se kenaqeshmerise operative sipas **Formularit A-ANEKSIT I** (*pyetsor per personelin apo stafin teknik te kompanive/ndermarrjeve qe frekuentojne Deponite Sanitare dhe Stacionin e Transferit*), ndersa

Hulumtimi i dyte ka pase karakter te matjes se kenaqeshmerise administrative, menaxheriale dhe operative sipas **Formularit B-ANEKSIT II** (*pyetsor per Udheheqesit e Komanive/Ndermarrjeve*).



QËLLIMI I MATJES/ HULUMTIMIT

Qëllimi i matjes është vlerësimi sa me real i kryerjes së shërbimeve nga ana KMDK SHA për klientët e saj, qofshin ata publik apo privat e të cilët shfrytëzojnë Deponitë sanitare dhe Stacionin e Transferit në kuadër të KMDK SHA.

Hulumtimi i matjes është i nevojshëm për faktin se i ofron KMDK-së të vlerësojë performancën e saj duke vlerësuar kënaqëshmërinë e konsumatorit me shërbimet e saj. Për më tepër, sondazhet rutinore të kënaqësisë së konsumatorit dhe në kohëzgjatje vjetore duke përfshirë stinët e vitit me kushte atmosferike të ndryshueshme janë thelbësore për të kontrolluar shërbimin e deponimit në deponitë sanitare dhe ST- Ferizaj. Gjithashtu ekziston nevoja për të vëzhguar më tej çështjet e observuara për të qenë të siguruar që niveli i kënaqësisë është përmirësuar dhe është i qëndrueshëm.

Evidentimi i vërejtjeve nga ana e klientëve për çështje të caktuara do t'a ndihmojnë KMDK SHA që të angazhohet në përmirësimin dhe ofrimin e shërbimeve kualitative dhe plotësimi i kërkesave të nevojshme, të arsyeshme duke ndikuar në zvogëlimin e pakënaqësive eventuale deri në eliminim të tërësishëm të tyre.

Për një perspektive më të thellë rreth kënaqësisë së konsumatorit, bazuar edhe në rregulloren e brendshme nr. 01/2018 mbi matjen e kënaqësisë së konsumatorit KMDK ka futur në praktikën e saj të kryej dy matje/sondazhe periodike të matjes së kënaqësisë së konsumatorit:

- sondazhin e jashtëm të realizuar për çdo vit nga Kompania e kontraktuar dhe
- sondazhin e brendshëm të realizuar nga KMDK SHA.

Sondazhi i jashtëm ka ekzaminuar apo ka pas në fokus fushat si: Cilësia e shërbimit të ofruar-operimin në deponitë sanitare, efikasitetin e stafit të kompanisë, kënaqshmërinë me gjendjen e objekteve fizike dhe infrastrukturës, frekuentimin e deponive, trajtimi i ankesave- mekanizmi i feedback-ut, tarifat e deponimit, si dhe infrastruktura gjatë dimrit (*vështirësitë në lëvizje*).

Në këtë drejtim, KMDK SHA në matjen e kënaqësisë së konsumatorit për vitin 2019, përveç sondazhit të jashtëm ka realizuar edhe sondazhin e brendshëm për të identifikuar fushat e shërbimit ku ka nevojë për përmirësim dhe ngritje të performancës.

Objektiv i përgjithshëm i hulumtimit – sondazhit të brendshëm ishte të mbledh informacione më të zgjeruara për të avancuar nivelin e shërbimit në deponi, për të lehtësuar dhe validuar krahasimin e kënaqëshmërisë mes dy matjeve të pavarura nga njëra-tjetra.



Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë

Rezultati i përgjithshëm i sondazhit të brendshëm të kënaqësisë së konsumatorit/ klientit për vitin 2019 së bashku me rezultatet e sondazhit të jashtëm do të asistoj dhe rekomandojë strategji përkatëse për të përmirësuar dhe përditësuar shërbimet operative të deponimit .

Gjetjet dhe rezultatet tregojnë se, në përgjithësi indeksi i kënaqësisë së klientit është i lartë për shërbimet e ofruara, për mekanizmin dhe pajisjet adekuate, për menaxhimin/operimin e deponive dhe gjendjen e deponive, për përkushtimin, profesionalizimin dhe sjelljen e stafit si dhe gatishmërinë e tyre për ndihmë në rast nevojë.

METODOLOGJIA E HULUMTIMIT

Hulumtimi ka përdorur qasje sistematike të mostrimit të rastit. Kjo për faktin se kjo qasje është më e efektshme në mesin e të gjithave modeleve të probabiliteteve pasi të gjitha kategoritë e klientëve përfaqësohen në mënyrë adekuate. Pjesëmarrësit e hulumtimit/ mostrat janë zgjedhur rastësisht në katër deponit sanitare dhe ST- Ferizaj.

Mënyra e mbledhjes së të dhënave është bërë përmes një pyetësi sipas formularit A, që mbulon në tërësi çështjet e parapara për këtë hulumtim dhe nxjerr informatat e nevojshme për qëllimin e këtij hulumtimi.

Pyetësi përbëhet nga pyetjet të strukturuar për të kapur informacione me te zgjeruara mbi treguesit e ndryshëm të kënaqësisë së konsumatorit /klientit.

Anketimet janë realizuar me personelin apo stafin teknik të kompanive/ndërmarrjeve që frekuentojnë Deponitë Sanitare dhe Stacionin e Transferit, pasi që ata janë konsideruar faktor kyç që sigurojnë një perspektive të përgjithshme/reale në lidhje me shërbimet operative të deponimit dhe nivelin e kënaqësisë së klientit.

Anketimet janë realizuar në dalje. Stafi menaxhues në deponi ka facilituar administrimin e pyetësorëve për të siguruar cilësi dhe shpejtësi në plotësimin e tyre. Pas mbledhjes së të dhënave, informacionet prej katër deponive sanitare dhe ST- Ferizaj janë futur në data bazën e të dhënave në Excel. Më pas është bërë përpunimi statistikore i të dhënave për të përfituar rezultatet statistikore.



1 TE GJETURAT E HULUMTIMIT

Me qëllim të nxjerrjes së rezultateve analitike përmes këtij hulumtimi, krahas analizës së përgjithshme, janë përpunuar edhe rezultatet për të gjeturat e përgjithshme, pastaj veç e veç për secilën deponi dhe ST, si dhe për secilën pyetje veç e veç.

2 ANALIZA DHE REZULTATET

Analiza e të dhënave të sondazhit – hulumtimit identifikojë nivelet e kënaqësisë së konsumatorëve – klientëve në shumë çështje rreth shërbimit të deponimit si dhe vlerësimet e performancës së funksioneve thelbësore të deponive- Kompanisë

Pjesëmarrja e respondentëve sipas regjioneve ku operojnë deponitë

Nga numri total i klientëve të anketuar (157), pjesa më e madhe e respondentëve 62 apo (39.49%) i përkasin deponisë sanitare në Podujevë, pasuar nga Deponia e Gjilanit dhe ST- Ferizaj me 30 respondent apo 19.11% klient të intervistuar. 29 respondent apo 18.47% e të anketuarëve janë nga deponia sanitare në Prizren, ndërsa në Deponin e Prishtinës janë intervistuar/anketuar vetëm 6 klientë/respondent apo 3.82%.

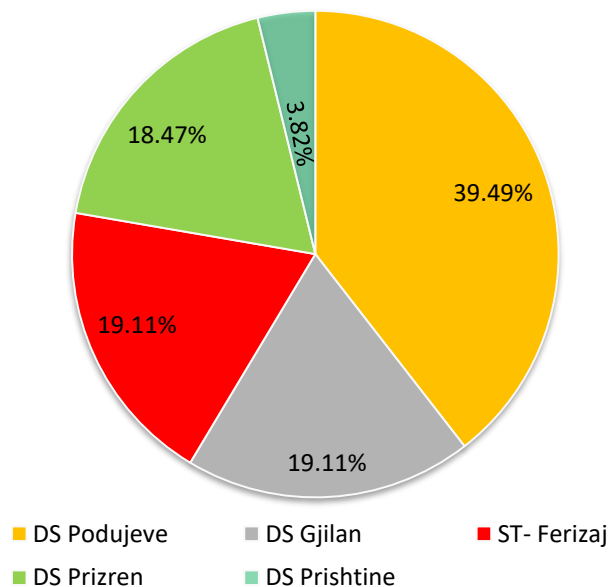


Fig.1 Pjesëmarrja e respondentëve sipas regjionit ku operojnë deponitë

Profili i respondentëve/ klientëve sipas sektorit

Nga 157 klientë të anketuar, klientët publik përbënin 82% apo 128 të të anketuarëve, ndërsa 29 apo 18% ishin nga sektori privat. (Në gjeneral klientët privat frekuentojnë më rrallë deponit santiare dhe ST-Ferizaj.)

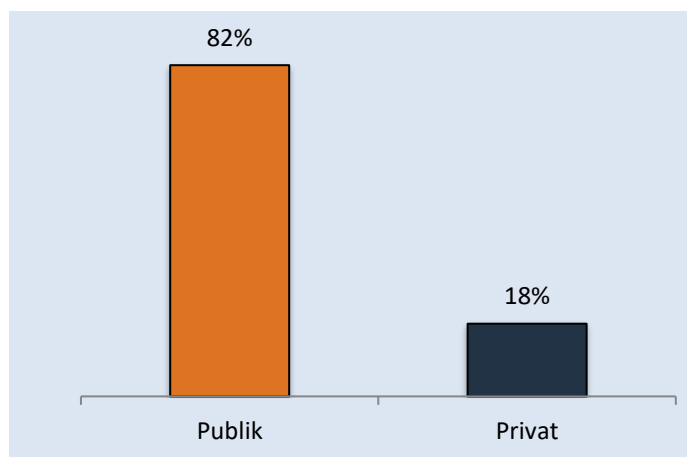


Fig.2 Profili i respondentëve/klientëve sipas sektorit publik/privat

3 EVALUIMI SIPAS PYETJEVE

3.1 A mendoni se KMDK SHA ka mekanizëm dhe pajisje adekuate për menaxhim të deponive?

Bazuar në rezultatet e gjeneruara, 72% e klientëve të anketuar përmes formularit/pyetësorit, mendojnë që KMDK ka shumë mirë/apo mirë mekanizëm dhe pajisje për menaxhim të deponive, 18% deri diku, 7% pak/ jo mjaftueshëm, ndërsa vetëm 2% mendojnë që KMDK nuk ka mekanizëm dhe pajisje të duhura për menaxhim të deponive. 1% e klientëve të intervistuar nuk janë përgjigjur në pyetje.

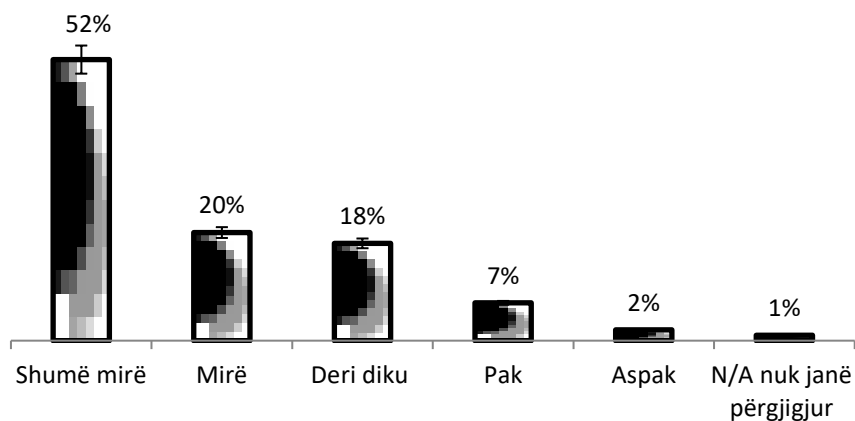


Fig. 3 Shkalla e kënaqshmërisë me mekanizmin dhe pajisjet adekuate për menaxhim të deponive

3.2 A mendoni se objektet fizike të KMDK SHA janë tërheqëse nga aspekti vizuel ?

80% e klientëve të anketuar janë deklaruar që objektet fizike janë tërheqëse nga aspekti vizuel (shumë mirë 53%, mirë 27%), ndërsa deri diku apo pak janë shprehur 14% e klientëve të anketuar. Në anën tjetër 4% janë deklaruar që objektet fizike nuk janë aspak tërheqëse nga aspekti vizuel. 2% e klientëve të intervistuar nuk janë përgjigjur në pyetje.

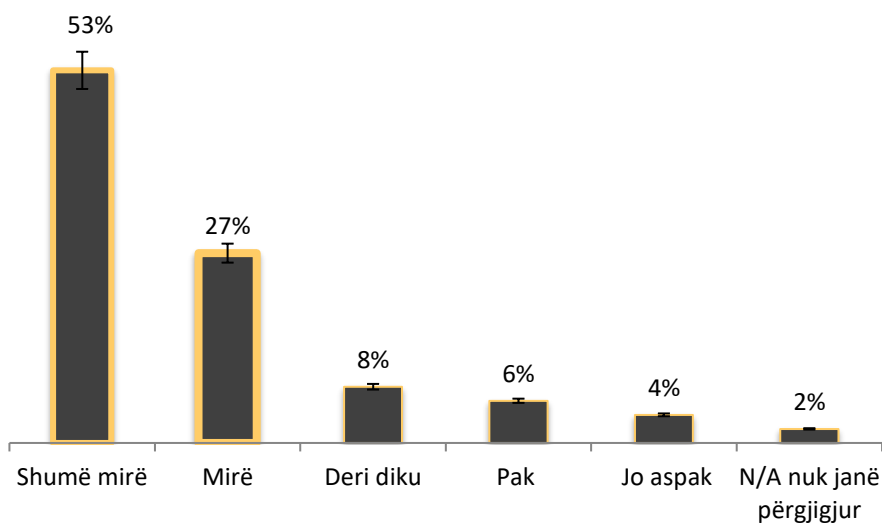


Fig.4 Shkalla e vlerësimit/kënaqshmërisë me objektet fizike në aspektin vizuel

3.3 A mendoni se qëndrimi dhe përkushtimi i stafit të KMDK SHA është në rregull?

96% të klientëve në sondazh, janë deklaruar se qëndrimi dhe përkushtimi i stafit është shumë mirë apo mirë, 3% e vlerësojnë deri diku ndërsa 1% e klientëve të anketuar nuk janë përgjigjur në pyetje.

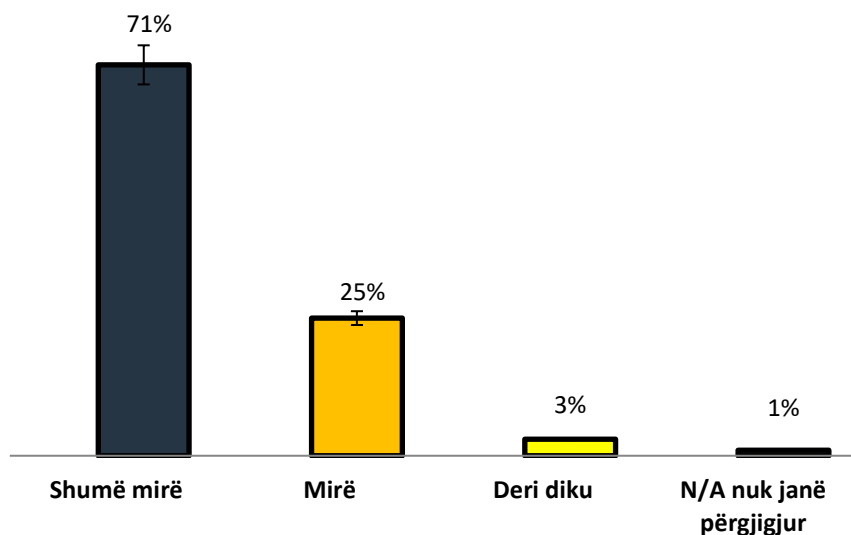


Fig.5 Shkalla e vlerësimit rreth qëndrimit dhe përkushtimit të stafit të KMDK SHA

3.4 A ju duket në rregull dokumentacioni/fletëdëshmia e urës matëse në lidhje me shërbimin që ofron KMDK SHA ?

Nga numri i përgjithshëm i klientëve të anketuar, 95% e vlerësuan positive KMDK në lidhje me dokumentacionin/ fletëdëshminë e urës matëse (81% - shumë mirë, 14% mirë), 1% deklaruan deri diku. Ndërsa 4% e klientëve të anketuar nuk janë përgjigjur në pyetje.

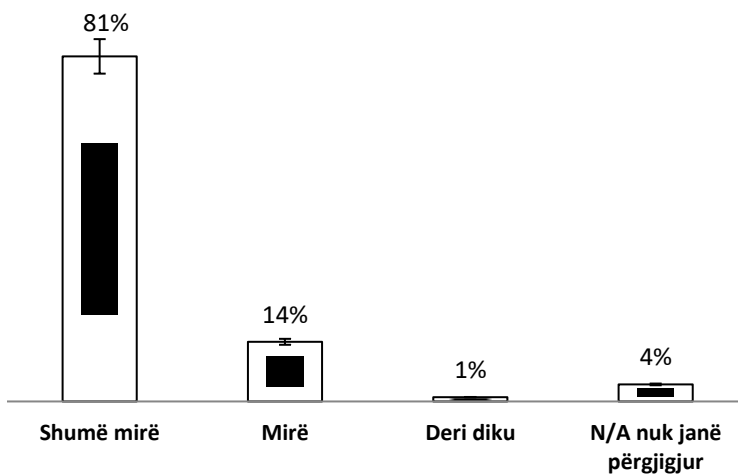


Fig. 6 Shkalla e vlerësimit/kënaqshmërisë me dokumentacionin/fletëdëshminë e urës matëse

3.5 A ju krijon KMDK SHA hapësirë të mjaftueshme për manovrim dhe kryerje të shërbimit brenda deponisë ?

96% e klientëve në sondazh janë deklaruar se KMDK SHA, krijon hapësirë të mjaftueshme për manovrim dhe kryerje të shërbimit brenda deponisë (73% shumë mirë, 23% mirë). 3 % janë deklaruar deri diku, ndërsa vetëm 1% janë deklaruar se KMDK krijon pak hapësirë të mjaftueshme për manovrim dhe kryerje të shërbimit brenda deponisë.

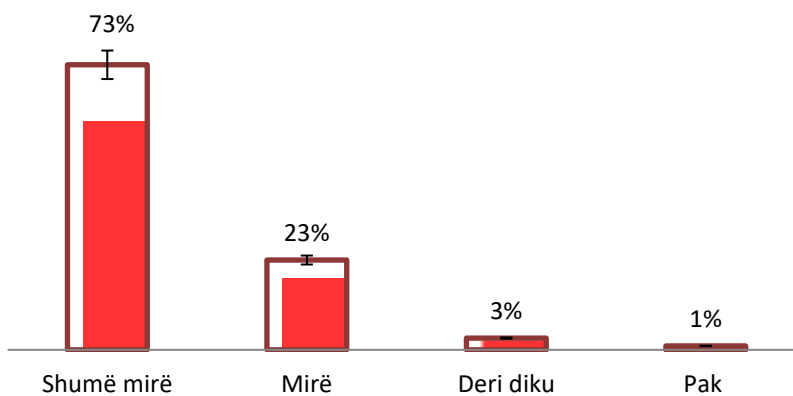


Fig.7 Shkalla e vlerësimit/kënaqshmërisë me krijimin e hapësirës së mjaftueshme për manovrim dhe kryerje të shërbimit brenda deponisë

3.6 A respekton KMDK SHA orarin e shërbimit konform përcaktimeve ?

Nga numri i përgjithshëm i respondentëve, 95% deklaruan që KMDK respekton shumë mirë/apo mirë orarin e shërbimeve konform përcaktimeve, 4% deklaruan deri diku, ndërsa 1% e respondentëve nuk janë përgjigjur në pyetje.

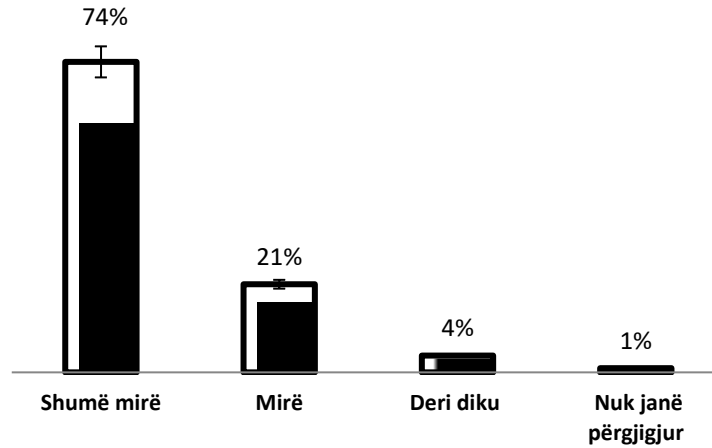


Fig. 8 Shkalla e vlerësimit/ kënaqshmërisë me respektimin e orarit konform përcaktimeve

3.7 A vlerësoni se KMDK SHA insiston në rritjen e cilësisë së shërbimit ?

Nga 157 klientë të anketuar në sondazh, 144 ose 92% vlerësuan apo ranguan pozitivisht KMDK- në lidhje me insistimin në rritjen e cilësisë së shërbimit (77% shumë mirë/ 15% mirë), ndërsa vetëm 4% vlerësojnë se KMDK insiston deri diku në rritjen e cilësisë së shërbimit. 4% e klientëve të intervistuar nuk janë përgjigjur në pyetje.

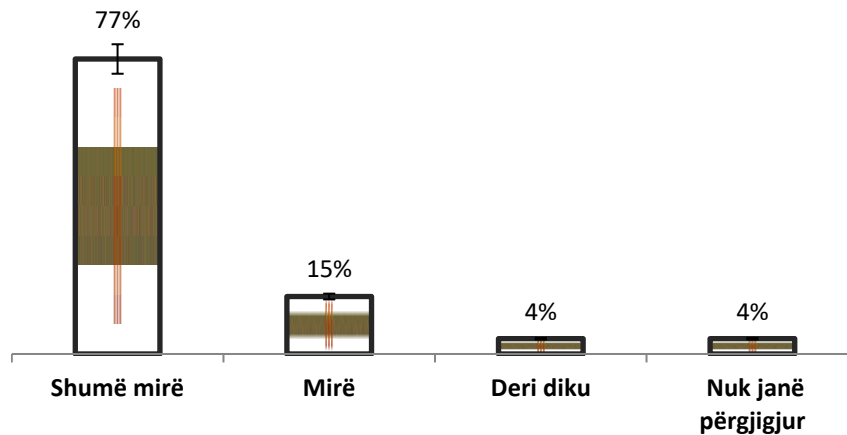


Fig. 9 Shkalla e vlerësimit/kënaqshmërisë me insistimin e KMDK SHA në rritjen e cilësisë së shërbimit

3.8 A mendoni se Stafi i KMDK SHA është në gjendje tu informojë ju si klientët saktësisht për kohën e kryerjes së shërbimit ?

90% e klientëve në sondazh janë deklaruar që stafi i KMDK-së është në gjendje shumë mirë apo mirë të informojë saktësisht për kohën e kryerjes së shërbimit, 6% deri diku, ndërsa 4% e klientëve të intervistuar nuk janë përgjigjur në pyetje.

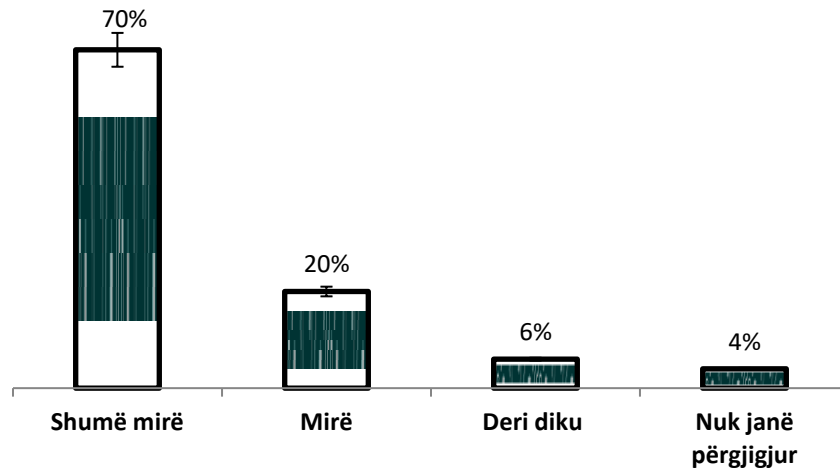


Fig.10 Shkalla e vlerësimit / kënaqshmërisë për informimin e saktë për kohën e kryerjes së shërbimit

3.9 A mendoni se KMDK SHA është duke kryer shërbime të shpejta?

Në total 93% e klientëve në sondazh janë shprehur që KMDK është duke kryer shërbime të shpejta (73% shumë mirë, 20% mirë) ndërsa 4% e klientëve të intervistuar deklaruan që KMDK deri diku kryen shërbime të shpejta. 3% e klientëve në sondazh janë përgjigjur në pyetje.

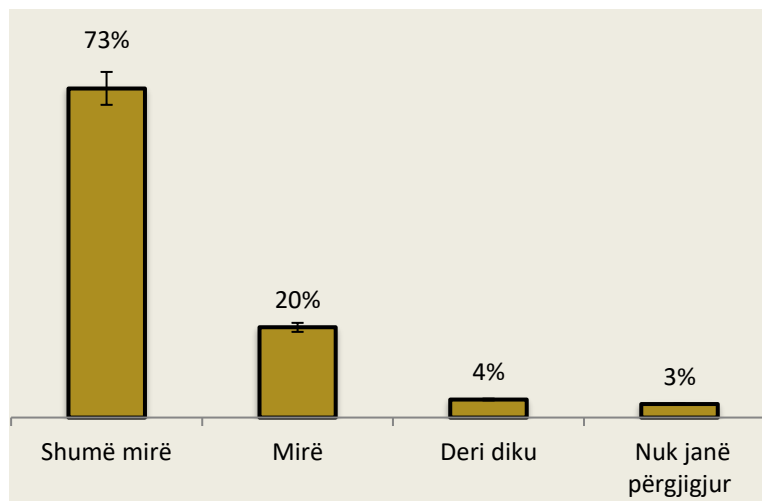


Fig. 11 Shkalla e vlerësimit/ kënaqshmërisë me kryerjen e shërbimeve të shpejta nga KMDK SHA

3.10 A mendoni se stafi i KMDK SHA është në gjendje tu ndihmojë në rast nevoje?

Në total 93% e klientëve të anketuar janë shprehur se stafi i KMDK-së është në gjendje shumë mirë/ apo mirë të ofrojë ndihmë në rast nevoje (73% shumë mirë, 20% mirë), 4% deklaruan deri diku, ndërsa 3% nuk janë përgjigjur në pyetje.

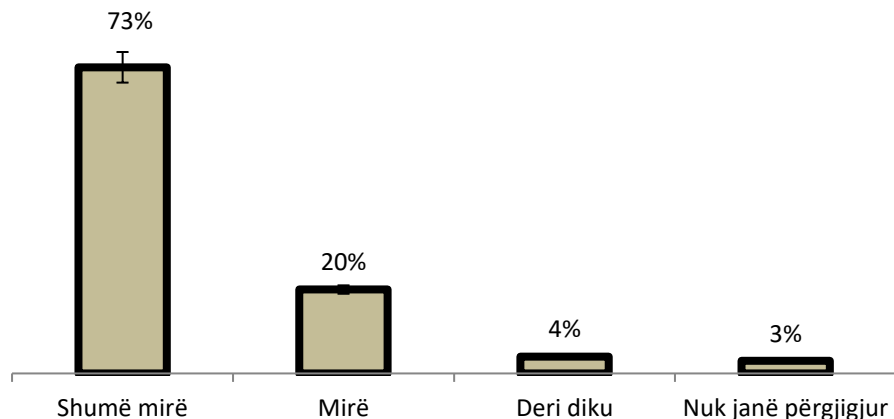


Fig. 12 Shkalla e vlerësimit të stafit në ofrimin e ndihmës në rast nevoje

3.11 A mendoni se stafi i KMDK SHA me sjelljet e veta ndikon në rritjen e besimit në raport me KMDK SHA?

Nga numri i përgjithshëm i klientëve në sondazh, 88% e të deklaruareve vlerësojnë se stafi i KMDK-së me sjellje e veta ndikon në rritjen e besimit në raport me KMDK SHA (66% ndikon shumë, 22% ndikon). 6% e klientëve të intervistuar deklarun deri diku, 1% deklaruan pak. Ndërsa 5% e klientëve të intervistuar nuk janë përgjigjur.

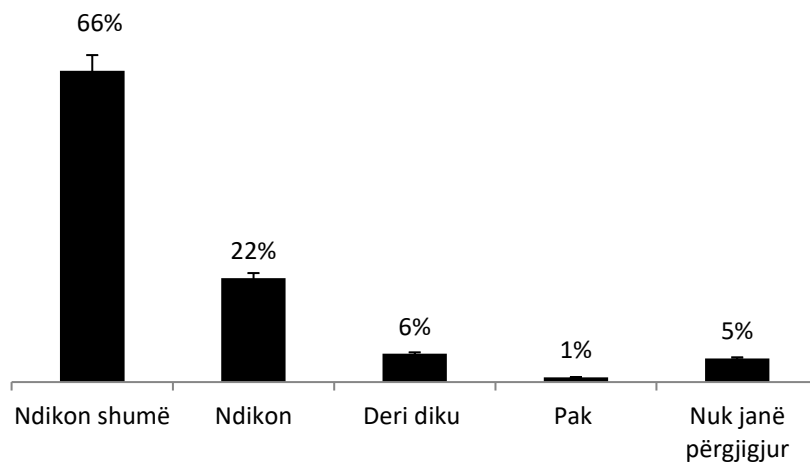


Fig. 13 Shkalla e vlerësimit të ndikimit të sjelljeve të stafit në rritjen e besimit në raport me KMDK SHA

3.12 A e konsideroni se stafi i KMDK SHA është në vazhdimësi i sjellshëm në raport me ju?

93% e klientëve në sondazh, janë deklaruar se stafi i KMDK SHA është në vazhdimësi i sjellshëm me ta (73% shumë mirë, 20% mirë), 4% janë deklaruar deri diku, ndërsa 3% nuk janë përgjigjur në pyetje.

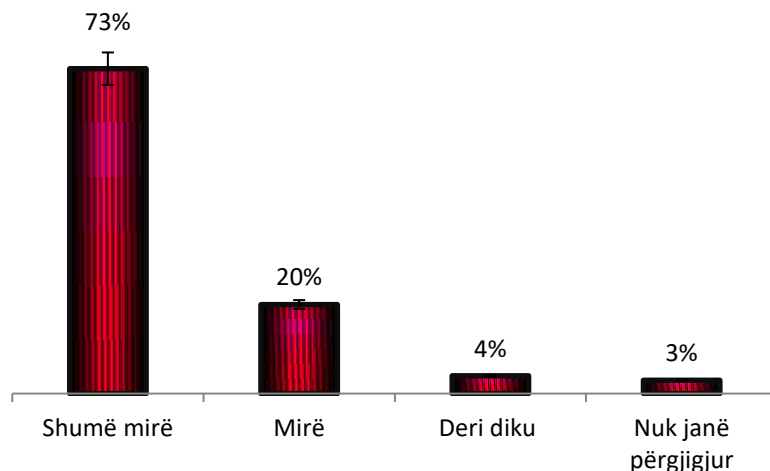


Fig. 14 Shkalla e vlerësimit/ kënaqshmërisë me sjelljen e stafit në vazhdimësi

3.13 A e konsideroni se stafi i KMDK SHA ka njohuri dhe kompetencë të mjaftueshme për t'u përgjigjur në pyetjet tuaj që kanë të bëjnë me deponitë?

Në total, 67% e klientëve të anketuar janë deklaruar që stafi ka shumë mire njohuri dhe kompetencë të mjaftueshme për tu përgjigjur në pyetje që kanë të bëjnë me deponi, një numër i tyre 24% janë deklaruar mirë, ndërsa 5% janë deklaruar deri diku. 4% e klientëve të anketuar nuk janë përgjigjur në pyetje.

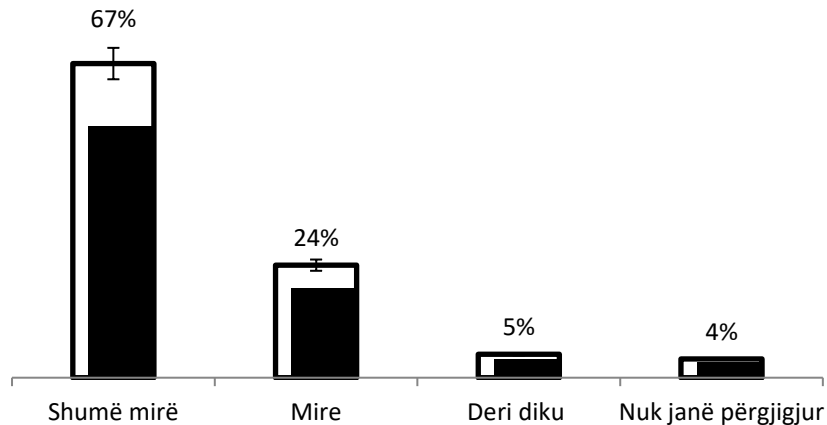


Fig. 15 Shkalla e vlerësimit/kënaqshmërisë me njohurit dhe kompetencat e stafit për tu përgjigjur në pyetjet që kanë të bëjnë me deponitë

3.14 A u kushtohet vëmendje individuale e mjaftueshme nga ana e KMDK SHA gjatë kryerjes së shërbimit tuaj?

Nga numri i përgjithshëm i klientëve të anketuar, 75% e tyre janë deklaruar po shumë mire, një numër i tyre 18% janë deklaruar mirë, ndërsa 4% janë deklaruar deri diku. 3% e klientëve të intervistuar nuk janë përgjigjur në pyetje.

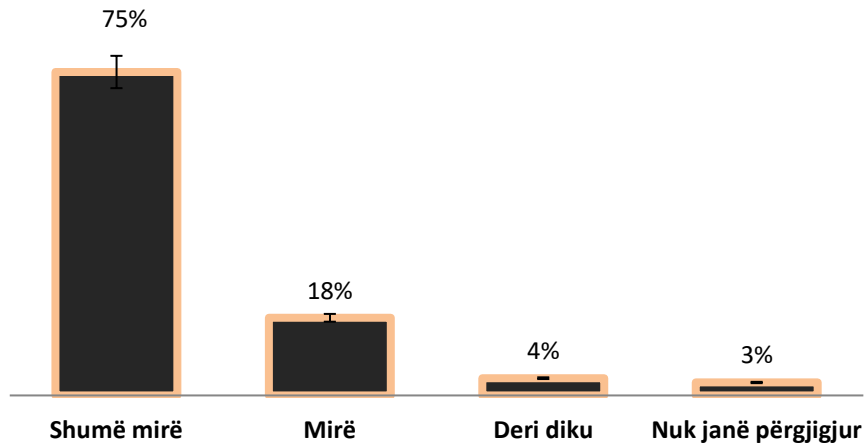


Fig. 16 Shkalla e vlerësimit/kënaqshmërisë me kushtimin e vëmendjes të mjaftueshme gjatë kryerjes së shërbimit

3.15 A mendoni se stafi i KMDK SHA në rast të shfaqjes së situatave emergjente është i gatshëm tu kushtoj vëmendjen e duhur dhe kanë gatishmëri për të ofruar ndihmën e nevojshme?

93% e klientëve të anketuar janë shprehur se stafi i KMDK SHA është i gatshëm tu kushtoj vëmendjen e duhur dhe gatishmërinë për të ofruar ndihmë e nevojshme në rast të shfaqjes së situatave emergjente (73% shumë mirë/plotësisht të gatshëm, 20% mirë/ të gatshëm), 3% deklaruan deri diku, ndërsa 4% nuk janë përgjigjur në pyetje.

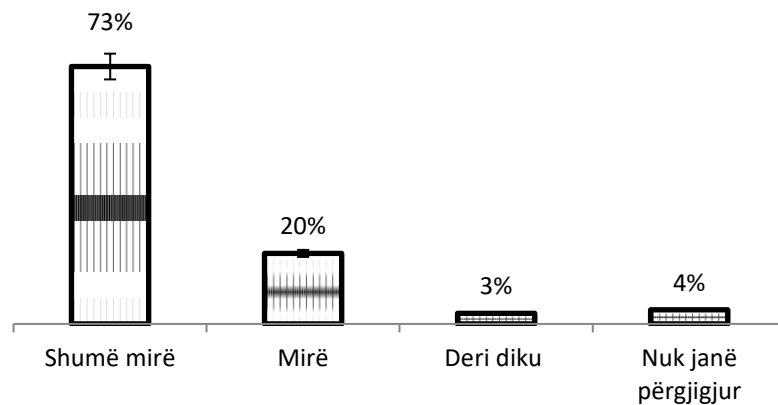


Fig.17 Shkalla e vlerësimit në kushtimin e vëmendjes së duhur dhe gatishmërinë në ofrimin e ndihmës së nevojshme në situata emergjente

3.16 A mendoni se stafi i KMDK SHA është duke i kuptuar nevojat e shërbimit tuaj?

Nga numri i përgjithshëm i klientëve të anketuar, 152 apo 97% janë deklaruar se stafi i KMDK SHA është shumë mirë apo mirë duke kuptuar nevojat e shërbimit tonë (77% shumë mirë, 20% mirë), ndërsa 3% e tyre janë deklaruar deri diku apo pak (1% deri diku, 2% pak).

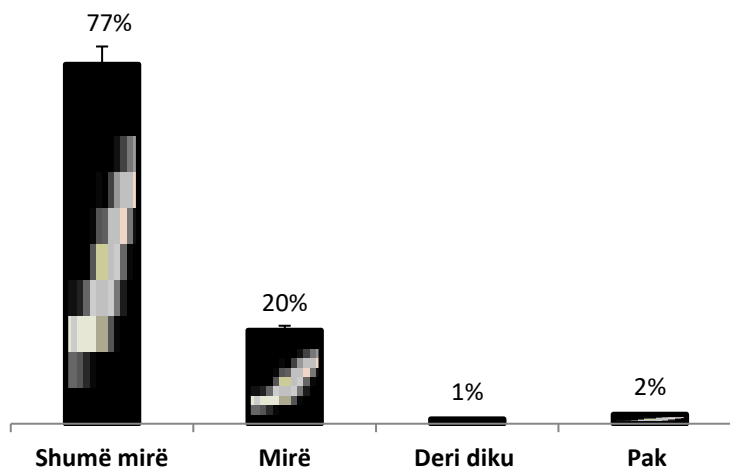


Fig.18 Shkalla e vlerësimit/ kënaqshmërisë me stafin në të kuptuarit e nevojave të shërbimit të tyre

4 KONKLuzionET

Nga ky hulumtim, pas vlerësimit të rezultateve, kemi arritur në përfundim se, kënaqshmëria e përgjithshme e klientëve me shërbimet e KMDK-së është relativisht e lartë (mbi mesatare). Në veçanti, rezultatet kanë treguar një kënaqshmëri shumë të lartë me shërbimin, gjegjësisht saktësinë e matjes së peshës së mbeturinave në deponi, si dhe me sjelljen e stafit të kompanisë me klientët përfshirë profesionalizimin, përkushtimin dhe gatishmërinë në ofrimin e ndihmës në rast nevojë, poashtu edhe sa i përket posedimit të mekanizmit dhe pajisjeve adekuate për menaxhimin e deponive, si dhe kënaqshmërinë me dokumentacion/fletëdhëshmin e urës matëse.

Krahasimi i rezultateve në mes matjeve tona të brendshme karshi matjeve të realizuara nga Kompania jashtme janë të përafërta mes vete.

Sa i përket anketimit veçmas për çdonjërin deponi sanitare si dhe stacionin e transferit, vlen të potencohet se kësaj ankete për matje të brendshme me se shumti anketues janë përgjigjur në DS Podujeve me gjithsejtë 62 respondent, pastaj DS Gjilani me gjithsejtë 30 respondent dhe ST Ferizaj me 30, duke pasuar me DS Prizrenin 29 respondent dhe e fundit DS Prishtinë me 6 respondent.

Bazuar në të dhënat e elaboruara sa i përket përmbledhjes së përgjithshme të matjes në kemi bërë edhe vetëvlerësimin tonë të brendshëm, por ky vetëvlerësim nuk konsiderohet i plot për arsye se pyetësi B- Aneksi II, edhe pse u është dërguar fizikisht dhe me zarf të mbyllur Drejtorive të Kompanive asnjëri nga ta nuk i ka rikthyer formularët e pranuar dhe as nuk kanë dërguar ndonjë ankete apo shqetësim. Ndaj, ne mund të konstatojmë se kënaqshmëria e konsumatorit për mesataren e të gjithë treguesve në operativen e deponive sanitare qëndron kështu:

- Deponia Sanitare në Prishtinë, kënaqshmëria mesatare 4.94 (shumë mire)
- Deponia Sanitare në Prizren, kënaqshmëria mesatare 4.32 (mirë)
- Deponia Sanitare në Gjilani, kënaqshmëria mesatare 4.82 (shumë mirë)
- Deponia Sanitare në Podujeva, kënaqshmëria mesatare 4.31 (mirë)
- Stacioni i transferit Ferizaj, kënaqshmëria mesatare 4.71 (shumë mirë)

Si përfundim, mund të konstatojmë se kënaqshmëria e përgjithshme për të gjithë treguesit e sondazhit për matjen e kryer është **mjaftë e lartë me mesatare 4.63 (shumë mire)**, por ne nuk duhet të ndihemi shumë të entuziazmuar dhe të mos synojmë avancime në të gjitha drejtimet e shërbimit.

Shënim/vërejtje: Kufizimet e matjes

Mos plotësimi dhe mos dërgimi i pyetësorit B- Aneksi II, nga ana e Menaxhmentit të KRM-ve dhe Kompanive Private duhet të sqarohet, përderisa KMDK SHA ,nuk ka asnjë ankese apo vërejtje të parashtruar në adrese të saj nga këta klientë.

Një shqetësim i shprehur nga menaxheret e deponive ishte sa i përket vështirësitë në të kuptuarit e pyetjeve dhe plotësimin e pyetësorit (*operativ*) nga ana e klientëve.

Përpilimi i këtij raporti është bërë në kohën e pandemisë dhe masat kufizuese kanë ndikuar në prolongimin e përpilimit.

Ankesat, një numër simbolik i të anketuarve është shprehur i shqetësuar lidhur me Problemin e moslejimit të zbrazjes së shisheve nga qelqi në ST Ferizaj.

5 PROPOZIMET/REKOMANDIMET

Menaxhmenti i KMDK-së,te vazhdoj në ngritjen e cilësisë së shërbimit në nivelin e përgjithshëm të Kompanisë..

Operativa ta rrisë kujdesin ndaj infrastrukturës përfshirë rrugët e brendshme në deponi , pastaj zonat e zbrazjes të mbahen dhe të mirëmbahen në kushte të mira për përdorim, të behet mbulueshmeria dhe kompaktimi, si dhe të ndërmerren masat parandalues në uljen rreziqeve.

Të vazhdohet pa ndërprerje me plotësimin e formularëve A-ANEKSI I, sipas të njëjtës procedure, ndërsa për Formularët B-ANEKSI II, të provohet sërish këtë fund vit që me se largu në muajin dhjetor t'u dërgohen serish këta pyetësor Udhëheqësve të Kompanive/Ndërmarrjeve për plotësim si dhe brenda javës pas dorëzimit të provohet të merren pyetësorët e plotësuar.

Në rast të mungesës së formularëve për matjet pasuese të përgatiten me kohë dhe të dërgohen tek anketuesit përfshirë Drejtoritë e Kompanive (KRM/Privat), si dhe furnizimin e deponive me material anketues.

Obligohen të ngarkuarit e KMDK SHA për shpërndarjen e materialeve anketuese që të përcjellin edhe kthimin e tyre në zyrë.

Rekomandohen menaxheret e Deponive dhe i ST Ferizaj që, mundësisht përpos ndihmës në plotësim dhe në sqarim të pyetësorëve të shmangin në maksimum interferimin e të anketuarve në vlerësim dhe notim lidhur me kënaqëshmërinë e tyre.

Ky raport është përgatitur nga:

Fatbardha Kurti, Udhëheqës e sektorit për Mbrojtjen e mjedisit
Bajram Limani, Menaxher i sistemit të Cilesise

Ky Raport u dergohet:

Bordit të Drejtoreve të KMDK SHA (përmes Kryeshefit Ekzekutiv)
Kryeshefit Ekzekutiv si dhe menaxhmentit të lartë të KMDK SHA

Për arkivim dergohen:

Materialet e përmblidhura, formularët e anketimit, tabelat e analitikes si dhe formularët e vetëvlerësimit do të bashkëlidhen arkivohet në arkivin e Kompanisë.

Ky raport do të publikohet në web-faqen e KMDK SHA.