



**KMDK.SH.A**  
KOMPANIA PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË KOSOVË SH.A.  
KOSOVO LANDFILL MANAGEMENT COMPANY J.S.C  
KOMPANIJA ZA UPRAVLJANJE DEPONIJAMA NA KOSOVO DD

Nr. 06-71101

Dt. 27.03.2025 Shtojce 16

Fushë Kosovë



# MATJA E KËNAQSHMËRISË SË KLIENTËVE TË KOMPANISË PËR MENAXHIMIN E DEPONIVE NË KOSOVË

për periudhën Janar-Dhjetor 2024



Mars, 2025

---

Ky studim është realizuar nga UBO Consulting, me mbështetje financiare nga Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (KMDK). Përmbajtja dhe qëndrimet e shprehura në këtë raport nuk pasqyrojnë domosdoshmërisht pikëpamjet apo qëndrimet zyrtare të UBO Consulting apo të KMDK-së.

---

## **Përmbajtja**

Hyrje.....	4
Metodologjia e Hulumtimit .....	4
Gjetjet Kryesore .....	4
Rezultatet e Studimit.....	5
Vlerësimi i shërbimeve në Deponitë Sanitare.....	5
Etika dhe transparenca në ofrimin e shërbimeve.....	13
Konkluzioni.....	15
Rekomandimet.....	15

## **Lista e Figurave**

Figura 1. Cilën deponi e shfrytëzoni? .....	6
Figura 2. Sa jeni të kënaqur me operimin e deponive sanitare?.....	7
Figura 3. Sa jeni të kënaqur me peshimin e mbeturinave? .....	7
Figura 4. Sa jeni të kënaqur në bashkëpunimin në mes kompanive?.....	8
Figura 5. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë? .....	8
Figura 6. Sa jeni të kënaqur me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën? .....	9
Figura 7. Sa shpesh e vizitoni deponinë sanitare?.....	9
Figura 8. Si i vlerësoni tarifat e deponisë për kompaninë tuaj?.....	10
Figura 9. Sa orë keni qasje në deponi?.....	10
Figura 10. A keni hasur vështirësi në lëvizje brenda deponisë gjatë dimrit?.....	11
Figura 11. A jeni të kënaqur me procesin e faturimit nga KMDK? .....	12
Figura 12. Në përgjithësi, a keni ndonjë pakënaqësi për sa i përket shërbimit që merrni në deponitë sanitare? .....	13
Figura 13. A ju është kërkuar ndonjëherë një pagesë shtesë, tarifë jozyrtare apo ryshfet për të marrë një shërbim në deponinë sanitare?.....	14

## Hyrje

Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (KMDK) ka kontraktuar UBO Consulting për të realizuar një hulumtim mbi kënaqshmërinë e klientëve që shfrytëzojnë shërbimet e saj. Qëllimi i këtij studimi është të sigurohen të dhëna të besueshme dhe objektive mbi perceptimet dhe përvojat e klientëve, me fokus të veçantë në identifikimin e nevojave, pritshmërive dhe fushave ku mund të bëhen përmirësime.

Studimi synon të vlerësojë mënyrën se si klientët e perceptojnë KMDK-në, cilësinë e shërbimeve që ofrohen, sjelljen e stafit dhe qasjen ndaj kërkesave të tyre. Rezultatet do të ndihmojnë kompaninë të ndërmarrë masa konkrete për përmirësimin e performancës, rritjen e kënaqshmërisë së klientëve dhe forcimin e besueshmërisë në raport me shërbimet që ofron.

## Metodologjia e Hulumtimit

Studimi përfshiu gjithsej 60 kompani që shfrytëzojnë deponitë sanitare në Kosovë, prej të cilave 54 kompani private dhe 6 kompani publike. Të gjithë respondentët ishin përfaqësues të autorizuar të kompanive, me njohuri të drejtpërdrejtë mbi shërbimet që ofron KMDK.

Pyetëtori është hartuar nga UBO Consulting në bashkëpunim me KMDK, duke u bazuar në objektivat e hulumtimit dhe informacionin që synohej të mblidhej. Përpara fillimit të fazës së intervistimit, është realizuar një pilot testim për të vlerësuar qartësinë, rrjedhën logjike dhe kohëzgjatjen e pyetësit. Pilotimi tregoi se pyetëtori ishte funksional dhe nuk paraqiste ndonjë vështirësi për të anketuarit, prandaj u aprovua pa ndryshime.

Të dhënat janë mbledhur përmes metodës CATI (Computer-Assisted Telephone Interviewing) gjatë muajit mars 2025, nga një ekip prej 5 intervistuesish, të mbështetur nga 2 mbikëqyrës. Të gjithë intervistuesit janë trajnuar paraprakisht për përmbajtjen e pyetësit dhe teknikat e intervistimit përmes telefonit.

Procesi i kontrollit të cilësisë është realizuar paralelisht me mbledhjen e të dhënave. Mbikëqyrësit kanë rishikuar çdo pyetësor të dorëzuar, ndërsa në një të tretën e mostrës është realizuar kontroll i dytë (back-check) për të verifikuar vërtetësinë dhe saktësinë e përgjigjeve të regjistruara.

Pas përfundimit të terrenit, të dhënat janë pastruar dhe analizuar duke përdorur programin SPSS. Janë aplikuar statistika përshkruese për të paraqitur rezultatet në mënyrë të thjeshtë dhe të qartë.

Rezultatet e paraqitura në kapitullin vijues janë bazuar në këtë proces metodologjik.

## Gjetjet Kryesore

- **Shfrytëzimi i deponive:** Shumica e të anketuarve (70%) shfrytëzojnë deponinë në Prishtinë, ndërsa pjesa tjetër shfrytëzon deponitë në Gjilan (20%), Prizren (6.7%) dhe Podujevë (3.3%).

- **Kënaqshmëria me operimin e deponive:** 88.3% e të anketuarve janë "shumë të kënaqur" ose "deri diku të kënaqur", ndërsa vetëm një përqindje e vogël ka shprehur pakënaqësi.
- **Peshimi i mbeturinave:** 96.7% janë të kënaqur me procesin e peshimit; nuk është raportuar asnjë rast i pakënaqësisë së plotë.
- **Bashkëpunimi ndërmjet kompanive:** 96.7% e të anketuarve e vlerësojnë pozitivisht bashkëpunimin, duke treguar funksionim të mirë ndërmjet kompanive.
- **Efikasiteti i stafit:** 96.7% e të anketuarve janë të kënaqur me efikasitetin e stafit, duke reflektuar një perceptim pozitiv për profesionalizmin dhe përkushtimin.
- **Gjendja fizike dhe infrastruktura:** 6.7% janë shumë të kënaqur, 61.7% janë deri diku të kënaqur, ndërsa rreth 27% janë pak të kënaqur dhe 5% aspak të kënaqur, duke theksuar nevojën për përmirësim të infrastrukturës.
- **Frekuenca e vizitave:** 45% e vizitojnë deponinë disa herë në muaj, ndërsa vetëm 15% çdo ditë. Kjo tregon përdorim periodik nga shumica.
- **Vlerësimi i tarifave:** 68.3% i konsiderojnë tarifatat të arsyeshme, por 23.3% mendojnë se janë të larta dhe 6.7% shumë të larta.
- **Qasja në deponi:** Vetëm 20% kanë qasje 24-orëshe; shumica (80%) raportojnë qasje 8 orëshe ose 12 orëshe.
- **Vështirësi gjatë dimrit:** 38.3% hasin vështirësi "nganjëherë" dhe 21.7% "po", që tregon se dimri paraqet sfida për një pjesë të përdoruesve.
- **Faturimi:** 95% janë të kënaqur me procesin e faturimit nga KMDK.
- **Pakënaqësitë e përgjithshme:** Vetëm 10% kanë deklaruar pakënaqësi, kryesisht për infrastrukturën dhe funksionimin e deponisë (rruga, kthimi i kamionëve, kapaciteti i kufizuar).
- **Transparenca dhe integriteti:** 98.3% nuk kanë përjetuar kërkesa për pagesa jozyrtare dhe as nuk kanë vërejtur trajtim preferencial. Të gjithë të anketuarit kanë pohuar se nuk kanë hasur vonesa për shkak të refuzimit për pagesa të tilla – duke reflektuar nivel të lartë transparence në shërbim.

## Rezultatet e Studimit

Ky raport paraqet rezultatet e hulumtimit të realizuar me qëllim të matjes së kënaqshmërisë së klientëve të KMDK-së, duke ofruar një pasqyrë të qartë mbi përvojën dhe vlerësimet e tyre në lidhje me shërbimet e ofruara nga deponitë sanitare. Gjetjet e mëposhtme janë bazuar në përgjigjet e mbledhura nga kompanitë që shfrytëzojnë këto shërbime dhe synojnë të ndihmojnë në identifikimin e fushave ku mund të ndërmerren përmirësime të mëtejshme.

### Vlerësimi i shërbimeve në Deponitë Sanitare

Ky seksion paraqet vlerësimet e kompanive për elementët kyç që lidhen me funksionimin e përditshëm të deponive sanitare. Janë analizuar aspektet që prekin drejtpërdrejt përvojën e përdoruesve, duke përfshirë operimin e përgjithshëm të deponive, efikasitetin e stafit, infrastrukturën fizike, procesin e peshimit, tarifatat, si dhe qasjen dhe frekuencën e vizitave. Gjetjet ndihmojnë në identifikimin e fushave që funksionojnë mirë dhe atyre ku ka nevojë për përmirësim.

Të anketuarit në këtë studim shfrytëzojnë katër deponi sanitare në komunat e ndryshme të Kosovës. Shumica prej tyre, përkatësisht 70%, kanë deklaruar se e shfrytëzojnë deponinë në Prishtinë, që përbën edhe qendrën kryesore të menaxhimit të mbeturinave për bizneset e përfshira në këtë anketë. Një pjesë tjetër, 20% e të anketuarve, shfrytëzojnë deponinë në Gjilan, ndërsa deponitë në Prizren dhe Podujevë shfrytëzohen nga një numër më i vogël i kompanive, përkatësisht nga 6.7% dhe 3.3% e respondentëve. Kjo shpërndarje reflekton vendndodhjen dhe orientimin rajonal të kompanive pjesëmarrëse në anketë.

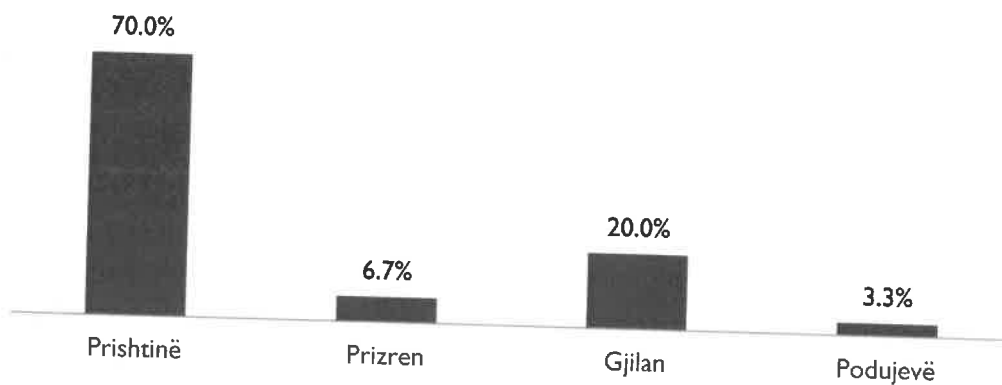


Figura 1. Cilën deponi e shfrytëzoni?

Rezultatet e të dhënave të mblledhura tregojnë një nivel të kënaqshëm të vlerësimit të kompanive për operimin e deponive sanitare. Pjesa më e madhe e të anketuarve, përkatësisht 60 përqind, janë shprehur se janë deri diku të kënaqur me mënyrën se si funksionojnë këto deponi dhe 28.3 përqind e të anketuarve janë shprehur se janë shumë të kënaqur gjë që dëshmon për një nivel të lartë kënaqshmërie në mesin e një pjese të konsiderueshme të kompanive. Kjo tregon se për një numër të konsiderueshëm të kompanive, operimi aktual i deponive sanitare përmbush pritshmëritë dhe standardet e tyre.

Nga ana tjetër, një përqindje më e vogël e respondentëve ka shprehur pakënaqësi. Vetëm 10 përqind janë deklaruar si "pak të kënaqur", ndërsa një përqindje prej 1.7 përqind janë shprehur se janë "aspak të kënaqur". Këto të dhëna sugjerojnë se ndonëse niveli i përgjithshëm i kënaqshmërisë është i lartë, mbetet një segment i vogël që ndien nevojën për përmirësime në këtë drejtim.

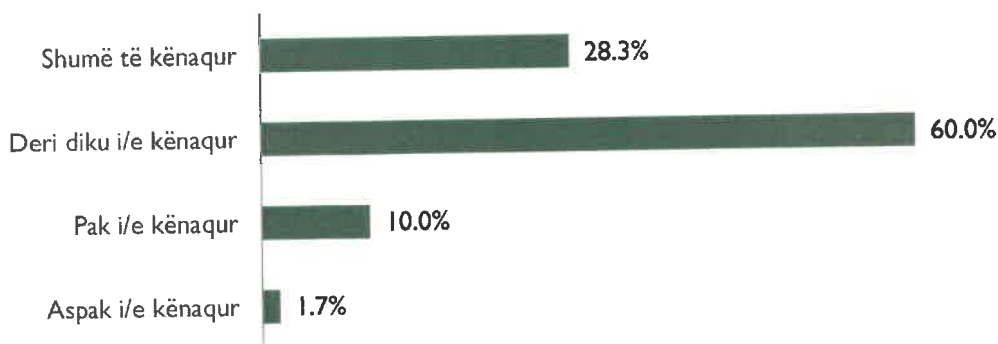


Figura 2. Sa jeni të kënaqur me operimin e deponive sanitare?

Të dhënat e grumbulluara lidhur me kënaqshmërinë e qytetarëve për procesin e peshimit të mbeturinave tregojnë një vlerësim mjaft pozitiv - 35 përqind e pjesëmarrësve në anketë janë shumë të kënaqur, dhe 61.7 përqind, janë shprehur se janë deri diku të kënaqur me këtë proces, çka nënkupton se peshimi i mbeturinave perceptohet si funksional dhe i pranueshëm nga shumica.

Vetëm një përqindje e vogël, përkatësisht 3.3 përqind, janë shprehur si "pak të kënaqur", ndërsa nuk është shënuar asnjë rast i pakënaqësisë së plotë.

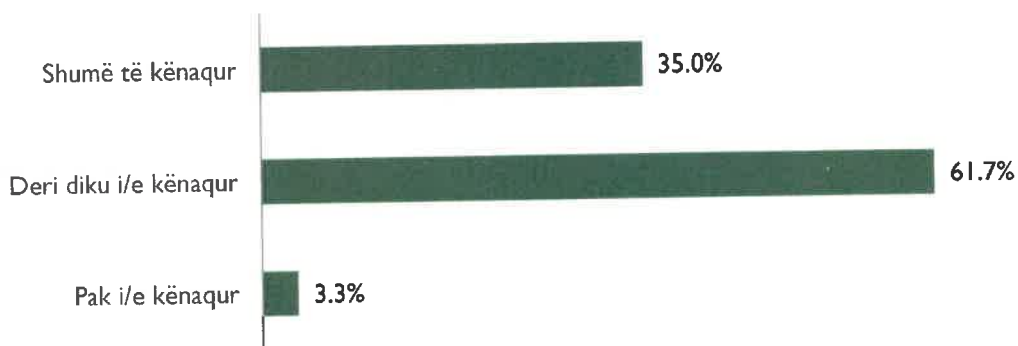


Figura 3. Sa jeni të kënaqur me peshimin e mbeturinave?

Të dhënat lidhur me kënaqshmërinë e bashkëpunimit në mes kompanive tregojnë një perceptim shumë pozitiv nga ana e të anketuarve. Sipas rezultateve, 56.7 përqind e pjesëmarrësve janë shprehur si shumë të kënaqur, 40 përqind janë deri diku të kënaqur, duke sugjeruar që shumica prej tyre e konsiderojnë bashkëpunimin ndërmjet kompanive si të kënaqshëm. Nga ana tjetër, një përqindje minimale prej 1.7 përqind janë pak të kënaqur, dhe po aq janë aspak të kënaqur, duke përfaqësuar një numër shumë të vogël që shpreh pakënaqësi me nivelin aktual të bashkëpunimit ndërmjet kompanive.

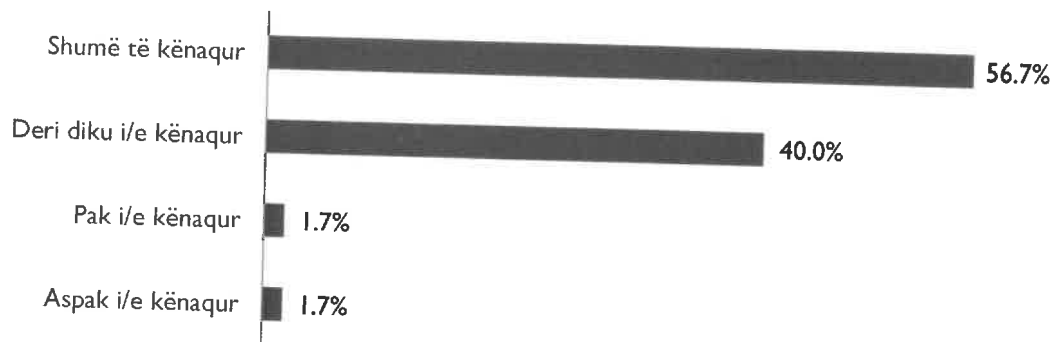


Figura 4. Sa jeni të kënaqur në bashkëpunimin në mes kompanive?

Në lidhje me kënaqshmërinë për efikasitetin e stafit të kompanisë rezultatet tregojnë një vlerësim kryesisht pozitiv nga ana e të anketuarve. Më shumë se gjysma e pjesëmarrësve, përkatësisht 55 përqind, janë deri diku të kënaqur dhe 41.7 përqind e të anketuarve shumë të kënaqur, gjë që tregon një nivel të lartë të vlerësimit për performancën dhe profesionalizmin e stafit.

Vetëm një pjesë shumë e vogël e të anketuarve, konkretisht 3.3 përqind, kanë deklaruar se janë "pak të kënaqur", ndërsa nuk ka pasur asnjë përgjigje që shpreh pakënaqësi të plotë. Kjo përforcon faktin se stafi i kompanisë shihet në përgjithësi si efikas dhe i përkushtuar në punën e tij.

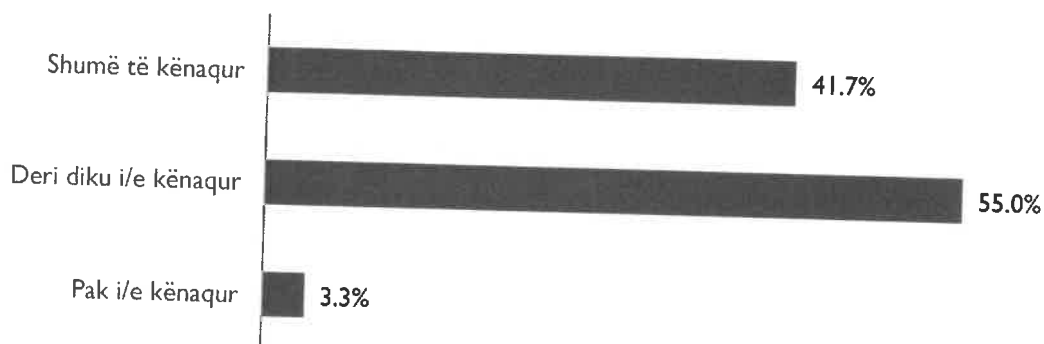


Figura 5. Sa jeni të kënaqur me efikasitetin e stafit të kompanisë?

Sa i përket kënaqshmërisë për gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën, vërehet një përzierje vlerësimesh pozitive dhe kritike nga ana e të anketuarve. Shumica, përkatësisht 61.7 përqind, janë shprehur se janë deri diku të kënaqur, ndërkohë që vetëm 6.7 përqind e pjesëmarrësve janë shumë të kënaqur duke sinjalizuar se një pjesë shumë e vogël e të anketuarve e vlerëson infrastrukturën dhe objektet në gjendje shumë të mirë. Në anën tjetër, një përqindje e konsiderueshme prej 26.7 përqind janë pak të kënaqur, ndërsa 5 përqind janë aspak të kënaqur, duke reflektuar një shkallë të lartë të pakënaqësisë në raport me komponentët fizikë dhe infrastrukturorë.

Këto gjetje sugjerojnë se, ndonëse shumica nuk janë plotësisht të pakënaqur, ekziston një nevojë e qartë për përmirësime në aspektin fizik të objekteve dhe infrastrukturës, për të rritur më tej kënaqshmërinë e përgjithshme të kompanive.

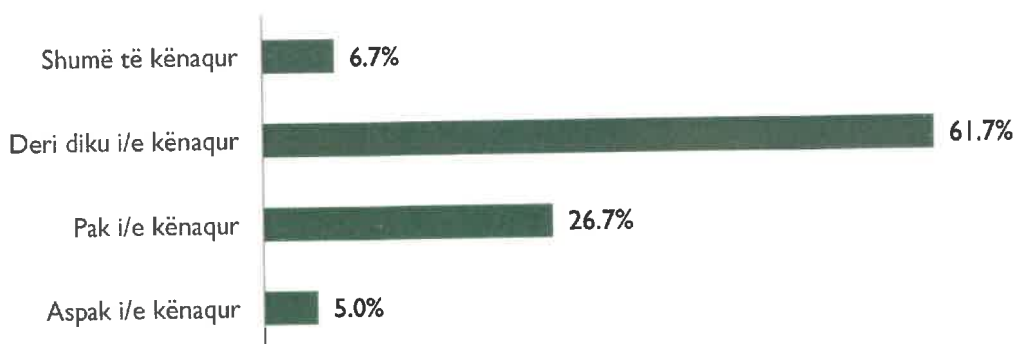


Figura 6. Sa jeni të kënaqur me gjendjen fizike të objekteve dhe infrastrukturën?

Të dhënat lidhur me frekuencën e vizitave në deponinë sanitare tregojnë se shumica e të anketuarve nuk e vizitojnë atë në baza ditore. Përkatësisht, 45 përqind e respondentëve janë shprehur se e vizitojnë deponinë disa herë në muaj, çka përbën kategorinë më të madhe të të anketuarve.

Një pjesë tjetër prej 20 përqind deklarojnë se e vizitojnë disa herë në javë, dhe po aq e vizitojnë rrallë. Ndërsa, vetëm 15 përqind janë shprehur se e vizitojnë deponinë çdo ditë.

Këto gjetje japin një pasqyrë të qartë mbi modelin e përdorimit dhe kontaktit me deponinë sanitare, duke sugjeruar se për shumicën, vizitat nuk janë të përditshme, por të përqendruara në intervale javore ose mujore.

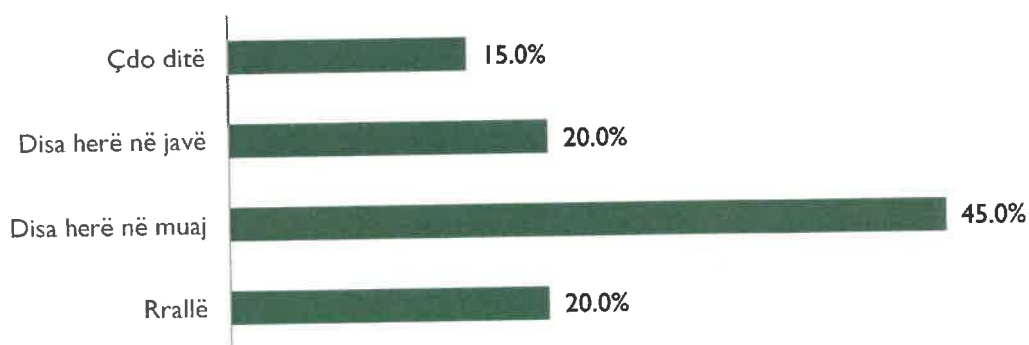


Figura 7. Sa shpesh e vizitoni deponinë sanitare?

Rezultatet mbi vlerësimin e tarifave të deponisë për kompanitë tregojnë një perceptim përgjithësisht pozitiv nga ana e bizneseve. Më shumë se dy të tretat e të anketuarve, përkatësisht 68.3 përqind, i konsiderojnë tarifatat si të arsyeshme, duke sugjeruar se shumica e kompanive i perceptojnë kostot e shërbimit si të përshtatshme dhe në përputhje me pritshmëritë e tyre.

Ndërkohë, 23.3 përqind e të anketuarve i kanë vlerësuar tarifat si të larta, dhe një pjesë më e vogël prej 6.7 përqind si shumë të larta, duke treguar se ekziston një grup që mendon se çmimet mund të jenë të larta për shërbimin që ofrohet. Vetëm, 1.7 përqind i kanë vlerësuar tarifat si të ulëta, çka tregon se perceptimi i çmimeve si tepër të favorshme është shumë i rrallë.

Në përgjithësi, të dhënat tregojnë se tarifat e deponisë nuk paraqesin një shqetësim madhor për pjesën më të madhe të kompanive, megjithatë, për një numër të caktuar ato konsiderohen si të larta dhe mund të jenë subjekt diskutimi për përmirësime apo rishikim të politikave tarifore.

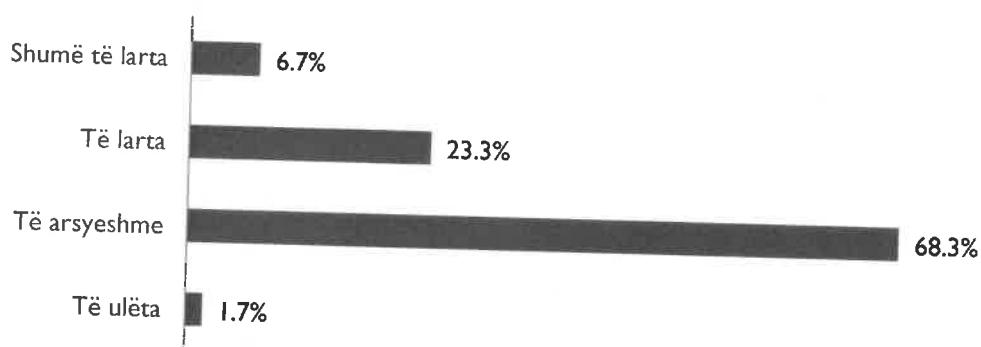


Figura 8. Si i vlerësoni tarifat e deponisë për kompaninë tuaj?

Të dhënat lidhur me qasjen në deponi tregojnë se shumica e kompanive nuk kanë qasje të plotë gjatë gjithë ditës. Konkretisht, 43.3 përqind e të anketuarve kanë qasje në deponi për vetëm 8 orë në ditë, ndërsa 36.7 përqind kanë qasje për 12 orë. Vetëm 20 përqind e të anketuarve kanë deklaruar se kanë qasje 24-orëshe në deponi, çka sugjeron se një numër më i vogël i kompanive kanë fleksibilitet të plotë në këtë drejtim.

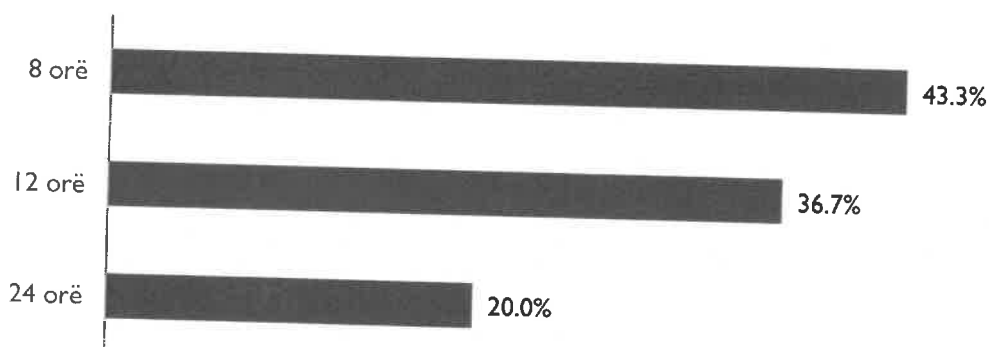


Figura 9. Sa orë keni qasje në deponi?

Të dhënat mbi përvojën e kompanive me vështirësitë në lëvizje brenda deponisë gjatë stinës së dimrit tregojnë një situatë të ndarë mes respondentëve. Më shumë se një e treta e të anketuarve, përkatësisht 38.3 përqind, janë shprehur se nganjëherë hasin vështirësi gjatë dimrit, duke sugjeruar se problemi ekziston, por nuk është i përhershëm.

Nga ana tjetër, 40 përqind e të anketuarve kanë deklaruar se nuk kanë pasur vështirësi të tilla, çka tregon se për një pjesë të konsiderueshme të bizneseve, infrastruktura e brendshme e deponisë funksionon mirë edhe gjatë kushteve të vështira klimatike.

Megjithatë, 21.7 përqind e pjesëmarrësve janë përgjigjur me "po", duke konfirmuar se kanë hasur vështirësi të qarta në qarkullim gjatë dimrit. Kjo tregon se një pjesë e konsiderueshme e përdoruesve përballen me pengesa në sezonin e dimrit, dhe se mund të ketë nevojë për ndërhyrje për përmirësimin e infrastrukturës në mënyrë që të sigurohet funksionim më efikas gjatë gjithë vitit.

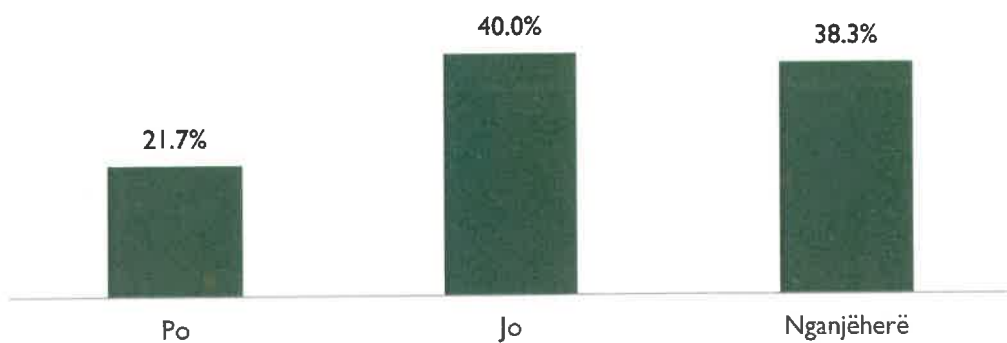


Figura 10. A keni hasur vështirësi në lëvizje brenda deponisë gjatë dimrit?

Të dhënat lidhur me kënaqshmërinë ndaj procesit të faturimit nga KMDK tregojnë një nivel jashtëzakonisht të lartë të vlerësimit pozitiv. Pothuajse të gjithë të anketuarit, konkretisht 95 përqind, janë shprehur se janë të kënaqur me mënyrën se si realizohet ky proces. Vetëm një përqindje shumë e vogël, 5 përqind e të anketuarve, kanë deklaruar se nuk janë të kënaqur me këtë proces. Ky nivel i lartë i kënaqshmërisë është një indikator pozitiv për performancën e KMDK në raport me klientët dhe mund të merret si model për praktika të tjera operationale.

Nga klientët e pakënaqur, vetëm tre respondentë kanë dhënë komente të drejtpërdrejta si sugjerime për përmirësimin e procesit të faturimit. Njëri prej tyre ka vlerësuar se “çmimi është shumë i ulët”, duke sugjeruar se tarifat aktuale nuk përkojnë me kostot reale ose nuk garantojnë cilësinë e pritshme të shërbimit. Në anën tjetër, një koment tjetër përmend se “ka vonesa në pagesë”, që nënkupton probleme të mundshme administrative apo procedurale në sistemin e faturimit. Ndërsa sugjerimi i tretë “të ulët çmimi” paraqet një kërkesë për reduktim të kostos së shërbimit, që tregon perceptimin se çmimi mund të jetë i lartë për disa kompani.

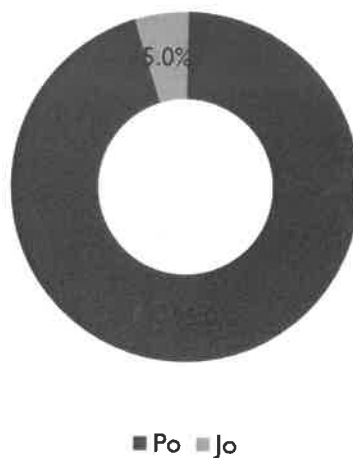


Figura 11. A jeni të kënaqur me procesin e faturimit nga KMDK?

Rezultatet e përgjigjeve për pyetjen mbi pakënaqësinë në lidhje me shërbimin e marrë nga deponitë sanitare tregojnë një nivel shumë të lartë të kënaqshmërisë. Sipas të dhënave, 90 përqind e të anketuarve janë shprehur se nuk kanë asnjë pakënaqësi, duke reflektuar një perceptim pozitiv dhe të qëndrueshëm ndaj cilësisë së shërbimeve të ofruara.

Megjithatë, 10 përqind e të anketuarve kanë shprehur pakënaqësi në lidhje me shërbimin në deponitë sanitare. Komentet e tyre lidhen kryesisht me infrastrukturën dhe funksionimin e deponive. Janë përmendur probleme me gjendjen fizike të brendshme të deponisë dhe dëmtime të automjeteve për shkak të terrenit të dobët. Gjithashtu, është theksuar se rruga për te deponia bëhet e pakalueshme gjatë dimrit ose në kushte atmosferike të vështira.

Në aspektin funksional, disa të anketuar kanë përmendur raste kur automjetet nuk janë pranuar në deponi, pavarësisht se kanë qenë në rregull, ose janë kthyer mbrapa për shkak të mungesës së kapacitetit. Në disa raste është kërkuar që mbeturinat të dërgohen në deponi të tjera. Këto shqetësime tregojnë nevojën për përmirësim të infrastrukturës dhe organizimit të brendshëm.

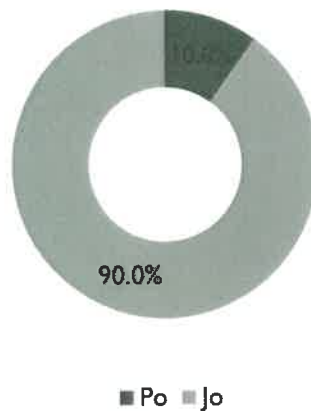


Figura 12. Në përgjithësi, a keni ndonjë pakënaqësi për sa i përket shërbimit që merrni në deponitë sanitare?

### Etika dhe transparenca në ofrimin e shërbimeve

Ky seksion fokusohet në perceptimet dhe përvojat e kompanive në lidhje me drejtësinë, etikën dhe integritetin në shërbimet e ofruara nga deponitë sanitare. Përmes pyetjeve specifike është matur nëse përdoruesve u është kërkuar ndonjëherë ndonjë pagesë jozyrtare, nëse kanë vërejtur trajtim preferencial, apo nëse kanë hasur në vështirësi si rezultat i refuzimit për të paguar ryshfet. Të dhënat ndihmojnë të kuptohet niveli i besimit dhe barazisë në ndërveprimin ndërmjet kompanive dhe operatorëve të deponive.

Kur të anketuarit janë pyetur nëse u është kërkuar ndonjëherë ndonjë pagesë shtesë, tarifë jozyrtare apo ryshfet për të marrë një shërbim në deponitë sanitare, vetëm një nga të anketuarit (1.7%) është shprehur se ka përjetuar një rast të tillë, ndërsa 98.3% kanë deklaruar se nuk kanë pasur një përvojë të tillë. Kjo sugjeron një nivel të lartë të integritetit në ofrimin e shërbimeve. Po ashtu, të gjithë të anketuarit (100%) janë shprehur se nuk kanë hasur në vonesa apo vështirësi për shkak të refuzimit për të paguar pagesa jozyrtare, duke përforcuar perceptimin për një proces të drejtë dhe transparent.

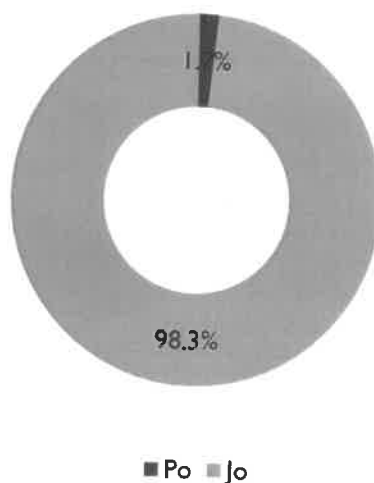
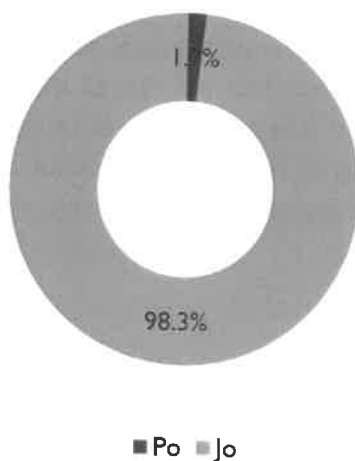


Figura 13. A ju është kërkuar ndonjëherë një pagesë shtesë, tarifë jozyrtare apo ryshfet për të marrë një shërbim në deponinë sanitare?

Rezultatet tregojnë se vetëm një nga të anketuarit (1.7%) ka deklaruar se ka vërejtur trajtim preferencial për ndonjë kompani nga ana e stafit të deponisë, ndërsa 98.3% nuk kanë vërejtur ndonjë sjellje të tillë. Kjo nënkupton se shumica dërrmuese e përdoruesve e perceptojnë ofrimin e shërbimeve si të barabartë dhe pa ndikime të jashtme.



Gjetjet nga pyetjet që lidhen me pagesat jozyrtare dhe trajtimin e barabartë tregojnë një nivel të lartë të transparencës dhe integritetit në funksionimin e deponive sanitare. Rastet kur është përmendur ndonjë sjellje jo e drejtë apo kërkesë për pagesë joformale janë të izoluara dhe shumë të rralla. Shumica e të anketuarve nuk kanë pasur përvoja të tilla dhe e perceptojnë procesin si të drejtë, të barabartë dhe profesional. Kjo përforcon besimin e përdoruesve në sistemin aktual të menaxhimit të deponive

## Konkluzioni

Rezultatet e këtij hulumtimi tregojnë se niveli i kënaqshmërisë së kompanive që shfrytëzojnë deponitë sanitare në Kosovë është përgjithësisht i lartë. Shumica dërrmuese e të anketuarve e vlerësojnë pozitivisht operimin e deponive, procesin e peshimit, bashkëpunimin ndërmjet kompanive dhe efikasitetin e stafit. Po ashtu, niveli i transparencës dhe integritetit në ofrimin e shërbimeve vlerësohet shumë lart, pasi në pothuajse të gjitha rastet nuk janë raportuar përvoja me pagesa jozyrtare apo trajtim preferencial.

Megjithatë, hulumtimi evidenton disa fusha ku ka nevojë për përmirësim. Infrastruktura fizike e deponive dhe qasja në to vazhdojnë të përbëjnë sfida për një pjesë të përdoruesve, sidomos gjatë periudhës së dimrit. Po ashtu, një përqindje e konsiderueshme e të anketuarve kanë theksuar kufizimet në orarin e qasjes në deponi dhe perceptimin për tarifa relativisht të larta, çka sugjeron nevojën për rishikim të mundshëm të politikave për të lehtësuar funksionimin e përditshëm të bizneseve.

Në përgjithësi, raporti tregon për një performancë të qëndrueshme dhe të besueshme të KMDK-së në ofrimin e shërbimeve të menaxhimit të deponive sanitare, ndërkohë që ofron udhëzime të qarta për fushat ku ndërhyrjet e mëtejshme mund të përmirësojnë edhe më shumë përvojën e përdoruesve dhe cilësinë e përgjithshme të shërbimit.

## Rekomandimet

Në bazë të rezultateve të studimit, rekomandohen këto veprime prioritare për Kompaninë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (KMDK), me qëllim adresimin e çështjeve të identifikuara dhe përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve:

1. **Investime urgjente në infrastrukturë**, duke përfshirë përmirësimin e rrugëve të qasjes dhe gjendjes së brendshme të deponive. Nevojitet veçanërisht ndërhyrje për të siguruar funksionim të qëndrueshëm edhe gjatë stinës së dimrit, ku janë identifikuar vështirësi në qarkullim.
2. **Rishikimi i politikës së tarifave**, për të analizuar përballueshmërinë e tyre për kompanitë shfrytëzuese dhe për të adresuar perceptimet për tarifa të larta.
3. **Zgjerimi i orarit të qasjes në deponi**, me qëllim rritjen e fleksibilitetit për kompanitë që operojnë jashtë orarit standard dhe përmirësimin e aksesit në shërbime.
4. **Zgjerimi i kapaciteteve dhe përmirësimi i organizimit të brendshëm të deponive**, për të shmangur rastet kur automjetet nuk pranohen ose kthehen mbrapa për shkak të mungesës së vendit apo çështjeve teknike.
5. **Zhvillimi i kampanjave informuese dhe vetëdijesuese për qytetarët**, përmes kanaleve të ndryshme të komunikimit publik dhe marketingut. Këto fushata duhet të promovojnë përdorimin korrekt të deponive, ndarjen e mbeturinave dhe ruajtjen e mjedisit.

6. **Vazhdimi i praktikave transparente dhe profesionale**, për të ruajtur standardin e lartë të integritetit në ofrimin e shërbimeve dhe për të mbajtur besimin e lartë të përdoruesve.
7. **Zbatimi i mekanizmave për mbledhjen sistematike të feedback-ut nga klientët**, për të identifikuar në mënyrë të rregullt shqetësimet, përmirësuar cilësinë e shërbimit dhe ndërtuar një marrëdhënie më të afërt me përdoruesit.