



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. 06-322/01
Dt. 27.03.2026 Shtojce 20
Prishtinë



RAPORT

Shërbime për matjen e kënaqësisë së konsumatorëve



Mars, 2026

TITULLI I PROJEKTIT: "SHËRBIME PËR MATJEN E KËNAQËSISË SË KONSUMATORËVE"

OPERATORI EKONOMIK:



D&D Business Support Center

Rr. Xheladin Hana, Iliria Building, 10000 Prishtinë

Tel: +383 (0) 38 748 701

E-mail: info@dd-bsc.com

Web: www.dd-bsc.com

AUTORITETI KONTRAKTUES:



**Kompania për Menaxhimin e Deponive në Kosovë
SH.A.**

Rr." Gazmend Zajmi, n.r 41, 5/6 Aktash, 10000 Prishtinë
Kosovë,

Tel: +383 (0) 38 600 551; 600 552

E-mail: info@kmdk-ks.org

Web: www.kmdk-ks.org

PËRMBAJTJA

1. HYRJE	1
2. METODOLOGJIA.....	2
3. REZULTATET E HULUMTIMIT	3
4. PËRMBLEDHJE E KOMENTEVE DHE SUGJERIMEVE TË TË ANKETUARVE.....	15
5. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME	16
6. ANEKS 1. PYETESORI.....	17

TABELA

Tabela 1. Shpërndarja e Bizneseve në regjione.....	3
Tabela 2. Ndërrmarja.....	4
Tabela 3. Kënaqshmëria me operimin e deponive sanitare.....	5
Tabela 4. Kënaqshmëria me peshimin e mbeturinave.....	6
Tabela 5. Kënaqshmëria me bashkëpunimin ndërmjet kompanisë suaj dhe KMDK.....	7
Tabela 6. Kënaqshmëria me profesionalizmin dhe sjelljen e stafit të KMDK-së.....	8
Tabela 7. Kënaqshmëria me gjendjen e infrastrukturës dhe kushteve fizike në deponi	9
Tabela 8. Tarifat e deponisë për kompaninë	10
Tabela 9. Qasja në deponi.....	11
Tabela 10. Lëvizja brenda deponisë gjatë dimrit	12
Tabela 11. Raportimi i problemeve	13
Tabela 12. Kënaqshmëria me shërbimet e KMDK-së	14

FIGURA

Figura 1. Shpërndarja e Bizneseve në regjione.....	3
Figura 2. Ndërrmarja.....	4
Figura 3. Kënaqshmëria me operimin e deponive sanitare.....	5
Figura 4. Kënaqshmëria me peshimin e mbeturinave.....	6
Figura 5. Kënaqshmëria me bashkëpunimin ndërmjet kompanisë suaj dhe KMDK.....	7
Figura 6. Kënaqshmëria me profesionalizmin dhe sjelljen e stafit të KMDK-së.....	8
Figura 7. Kënaqshmëria me gjendjen e infrastrukturës dhe kushteve fizike në deponi	9
Figura 8. Tarifat e deponisë për kompaninë.....	10
Figura 9. Qasja në deponi.....	11
Figura 10. Lëvizja brenda deponisë gjatë dimrit	12
Figura 11. Raportimi i problemeve	13

1. HYRJE

Me qëllim të vlerësimit të nivelit të kënaqshmërisë së klientëve dhe identifikimit të mundësive për përmirësim të shërbimeve, është realizuar një hulumtim për perceptimet dhe përvojat e klientëve që përdorin shërbimet e Kompanisë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (KMDK). Hulumtimi është zbatuar nga kompania konsulente D&D Business Support Center, ndërsa është financuar nga KMDK.

Ky hulumtim synon të sigurojë një pasqyrë më të qartë mbi vlerësimet e klientëve lidhur me aspektet kryesore të shërbimeve që ofron kompania, si operimi i deponive sanitare, procesi i peshimit të mbeturinave, bashkëpunimi ndërmjet kompanive, cilësia e shërbimit dhe sjellja e stafit, infrastruktura e objekteve si dhe përshtatshmëria e orarit për kryerjen e shërbimeve në deponi.

Në kuadër të këtij procesi janë realizuar gjithsej 70 anketa me klientë, të cilët përdorin shërbimet e KMDK-së në komuna të ndryshme të Kosovës. Përgjigjet dhe vlerësimet e tyre ofrojnë informacione të rëndësishme për të kuptuar më mirë nevojat, pritjet dhe sfidat që hasin klientët gjatë përdorimit të këtyre shërbimeve.

Gjetjet e këtij hulumtimi pritet të shërbejnë si një bazë e dobishme për planifikimin dhe përmirësimin e mëtejshëm të shërbimeve, si dhe për forcimin e performancës menaxheriale të kompanisë. Po ashtu, rezultatet mund të përdoren si pikë referimi për hulumtimet e ardhshme të këtij lloji, duke mundësuar krahasimin e rezultateve dhe vëzhgimin e trendit të kënaqshmërisë së klientëve që përdorin në vazhdimësi shërbimet e KMDK-së.

2. METODOLOGJIA

Për realizimin e këtij hulumtimi është përdorur metoda e anketimit përmes një pyetësoi të strukturuar, i cili është përgatitur nga D&D Business Support Center në bashkëpunim me Kompaninë për Menaxhimin e Deponive në Kosovë (KMDK). Pyetësoi është hartuar në mënyrë që të mbledhë informacione të drejtpërdrejta nga klientët që përdorin shërbimet e deponive të menaxhuara nga KMDK dhe të mundësojë vlerësimin e nivelit të kënaqshmërisë së tyre me këto shërbime.

Në kuadër të këtij hulumtimi janë realizuar gjithsej 70 anketa me përfaqësues të kompanive, të cilat në mënyrë të rregullt shfrytëzojnë shërbimet e deponive sanitare të KMDK-së. Të anketuarit kanë qenë përfaqësues të kompanive publike dhe private që operojnë në komuna të ndryshme dhe që përdorin deponitë në Prishtinë, Prizren, Gjiilan dhe Podujevë.

Pyetësoi përbëhet nga dy pjesë kryesore. Pjesa e parë përfshinte informata të përgjithshme, si emri dhe mbiemri i të anketuarit, kompania, pozita në kompani, numri i telefonit dhe data e realizimit të anketës. Po ashtu, në këtë pjesë janë përfshirë pyetje që lidhen me llojin e kompanisë (publike apo private), deponinë që shfrytëzohet dhe frekuencën e përdorimit të saj.

Pjesa e dytë e pyetësoit ishte e fokusuar në vlerësimin e shërbimeve, ku të anketuarit janë pyetur për nivelin e kënaqshmërisë së tyre lidhur me operimin e deponive sanitare, procesin e peshimit të mbeturinave, bashkëpunimin ndërmjet kompanisë së tyre dhe KMDK-së, profesionalizmin dhe sjelljen e stafit, si dhe gjendjen e infrastrukturës dhe kushteve fizike në deponi. Përveç këtyre, pyetësoi përfshinte edhe pyetje që lidhen me perceptimin e tarifave të deponisë, kohën e qasjes në deponi, vështirësitë e mundshme gjatë sezonit dimëror, si dhe mënyrën e raportimit të problemeve në rast të paraqitjes së tyre.

Vlerësimi i kënaqshmërisë për shumicën e pyetjeve është realizuar përmes katër niveleve të përgjigjeve: “Shumë të kënaqur”, “Deri diku i/e kënaqur”, “Pak i/e kënaqur” dhe “Aspak i/e kënaqur”. Në fund të pyetësoit është përfshirë edhe një pyetje e hapur përmes së cilës të anketuarit kanë pasur mundësinë të japin komente dhe sugjerime shtesë lidhur me shërbimet e KMDK-së.

Mbledhja e të dhënave është realizuar gjatë muajit mars 2026, ndërsa hulumtimi i referohet përvojës së klientëve me shërbimet e KMDK-së gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2025. Rezultatet e këtij procesi janë analizuar dhe paraqitur në raport për të ofruar një pasqyrë të qartë mbi nivelin e kënaqshmërisë së klientëve dhe fushat ku mund të bëhen përmirësime në të ardhmen.

3. REZULTATET E HULUMTIMIT

Tabela 1. Shpërndarja e Bizneseve në regjione

Komuna	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Prishtinë	43	61.43%
Mitrovicë	4	5.71%
Pejë	2	2.86%
Prizren	5	7.14%
Ferizaj	6	8.57%
Gjilan	7	10.00%
Gjakovë	3	4.29%
Total	70	100.00%

Bazuar në të dhënat e mbledhura përmes pyetësorëve të plotësuar nga gjithsej 70 të anketuar, rezulton se shpërndarja e respondentëve sipas deponive të shfrytëzuara është e përqendruar kryesisht në regjionin e Prishtinës.

Konkretisht, 61.43% (43 të anketuar) janë shfrytëzues të deponisë sanitare në Prishtinë, duke përfaqësuar pjesën më të madhe të mostrës. Ndërsa komunat e tjera përfaqësohen me përqindje më të ulëta, përkatësisht 10.00% (7 të anketuar) nga Gjilani, 8.57% (6 të anketuar) nga Ferizaji, dhe 7.14% (5 të anketuar) nga Prizreni.

Përfaqësim më të kufizuar kanë komunat e tjera, ku 5.71% (4 të anketuar) janë nga Mitrovica, 4.29% (3 të anketuar) nga Gjakova, ndërsa vetëm 2.86% (2 të anketuar) janë nga Peja.

Figura 1. Shpërndarja e Bizneseve në regjione

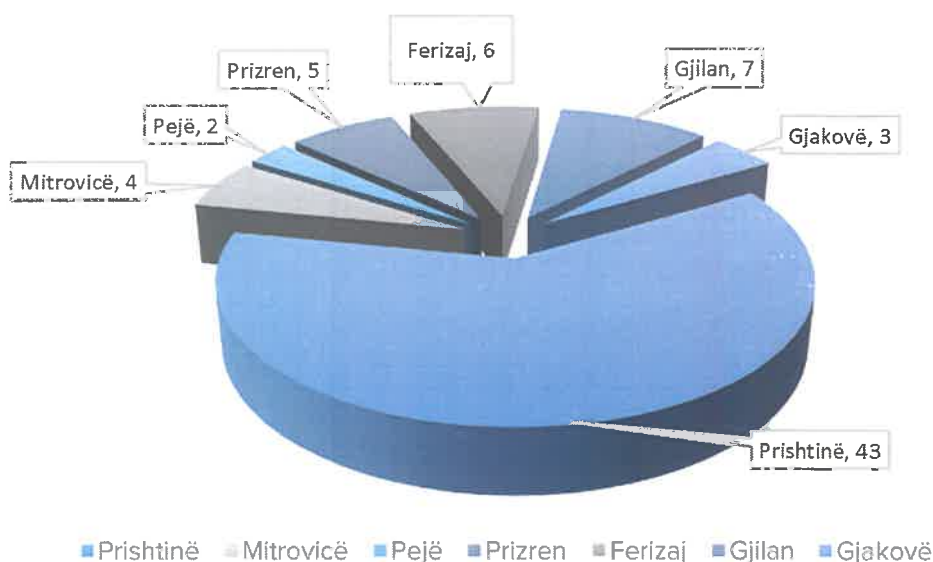


Tabela 2. Ndërrmarja

Ndërrmarja	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Private	64	91.43%
Publike	6	8.57%
Total	70	100%

Bazuar në të dhënat e mbledhura nga gjithsej 70 të anketuar, rezulton se në mostër janë përfshirë si ndërmarrje private ashtu edhe publike. Nga këto, pjesa dërmuese, përkatësisht 91.43% (64 të anketuar), janë ndërmarrje private, ndërsa vetëm 8.57% (6 të anketuar) janë ndërmarrje publike.

Kjo shpërndarje reflekton strukturën e mostrës së përzgjedhur për këtë hulumtim, duke siguruar përfshirjen e të dy kategorive të klientëve që përdorin shërbimet e KMDK-së. Në këtë mënyrë, rezultatet e hulumtimit pasqyrojnë një gamë të gjerë përvojash dhe perceptimesh, duke kontribuar në një vlerësim më gjithëpërfshirës të shërbimeve të ofruara.

Figura 2. Ndërrmarja

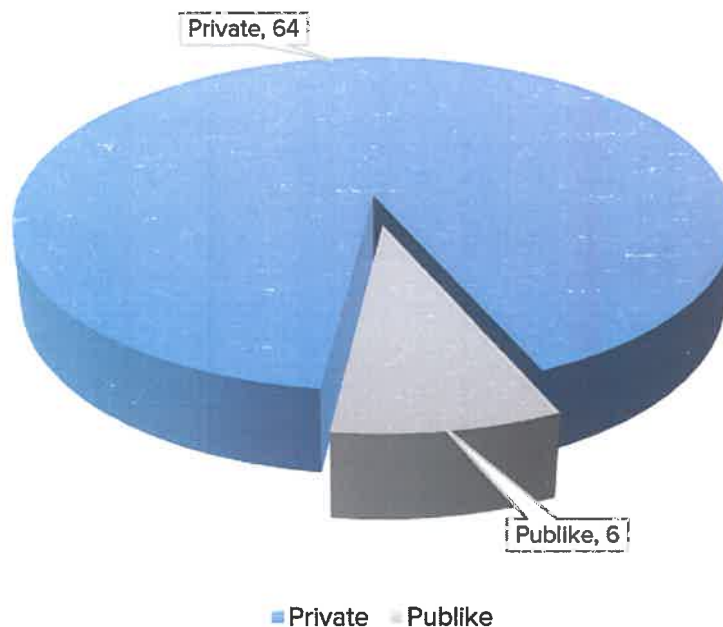


Tabela 3. Kënaqshmëria me operimin e deponive sanitare

Kënaqshmëria	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	48	68.57%
Deri diku i/e kënaqur	19	27.14%
Pak i/e kënaqur	2	2.86%
Aspak i/e kënaqur	1	1.43%
Total	70	100%

Bazuar në përgjigjet e gjithsej 70 të anketuarve, rezulton se niveli i kënaqshmërisë me operimin e deponive sanitare është i lartë. Pjesa më e madhe, përkatësisht 68.57% (48 të anketuar), janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 27.14% (19 të anketuar) janë deklaruar deri diku të kënaqur.

Nga ana tjetër, një përqindje shumë e vogël e të anketuarve kanë shprehur pakënaqësi, ku 2.86% (2 të anketuar) janë pak të kënaqur, ndërsa vetëm 1.43% (1 i anketuar) është shprehur aspak i kënaqur.

Figura 3. Kënaqshmëria me operimin e deponive sanitare

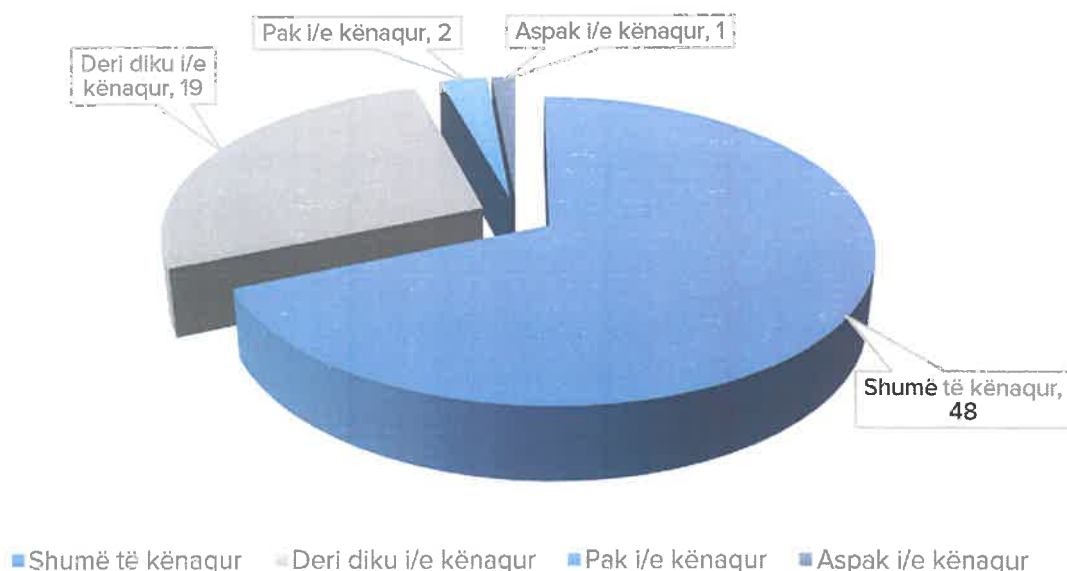


Tabela 4. Kënaqshmëria me peshimin e mbeturinave

Kënaqshmëria	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	58	82.86%
Deri diku i/e kënaqur	10	14.29%
Aspak i/e kënaqur	2	2.86%
Total	70	100%

Bazuar në përgjigjet e gjithsej 70 të anketuarve, niveli i kënaqshmërisë me peshimin e mbeturinave paraqitet shumë i lartë. Pjesa dërrmuese, përkatësisht 82.86% (58 të anketuar), janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 14.29% (10 të anketuar) janë deklaruar deri diku të kënaqur.

Nga ana tjetër, një përqindje shumë e vogël, 2.86% (2 të anketuar), janë shprehur aspak të kënaqur.

Në përgjithësi, këto rezultate tregojnë se procesi i peshimit të mbeturinave funksionon në mënyrë efikase dhe përmbush pritjet e klientëve në një nivel të lartë kënaqshmërie, megjithëse ekzistojnë raste të izoluar të pakënaqësisë.

Figura 4. Kënaqshmëria me peshimin e mbeturinave

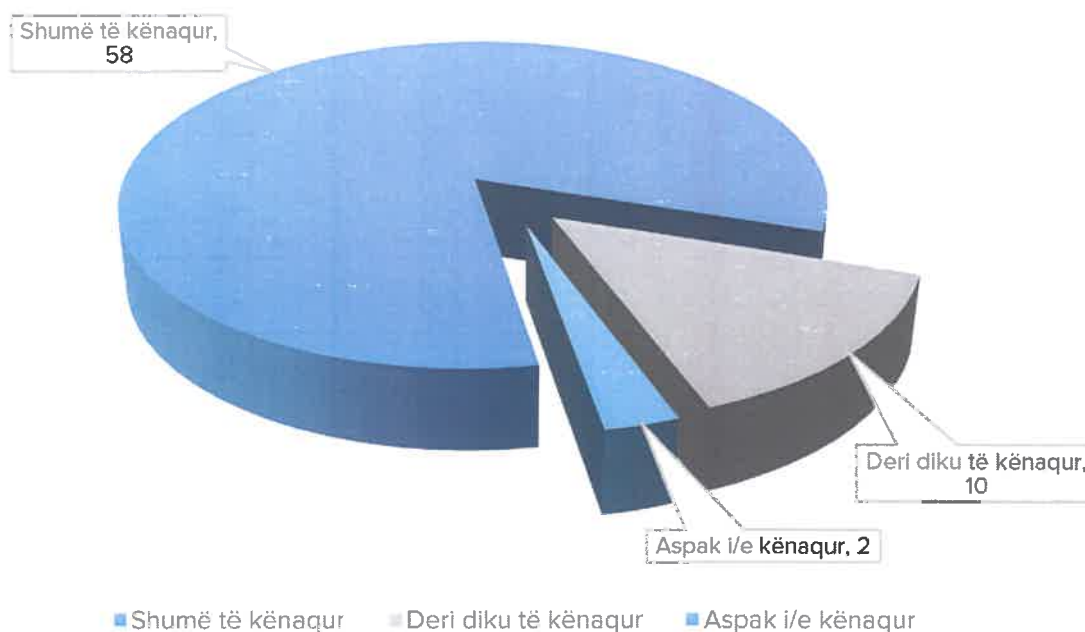


Tabela 5. Kënaqshmëria me bashkëpunimin ndërmjet kompanisë suaj dhe KMDK-së

Kënaqshmëria	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	62	88.57%
Deri diku i/e kënaqur	7	10.00%
Aspak i/e kënaqur	1	1.43%
Total	70	100%

Bazuar në të dhënat e mbledhura nga gjithsej 70 të anketuar, vlerësimi i kënaqshmërisë me bashkëpunimin ndërmjet kompanive dhe KMDK-së paraqitet në nivele shumë të larta. Konkretisht, 88.57% (62 të anketuar) janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 10.00% (7 të anketuar) janë deklaruar deri diku të kënaqur.

Një përqindje shumë e vogël, përkatësisht 1.43% (1 i anketuar), është shprehur aspak i kënaqur.

Në përgjithësi, këto rezultate tregojnë se bashkëpunimi me KMDK-në vlerësohet shumë pozitivisht nga shumica dërrmuese e klientëve, me vetëm raste të izoluar të pakënaqësisë.

Figura 5. Kënaqshmëria me bashkëpunimin ndërmjet kompanisë suaj dhe KMDK

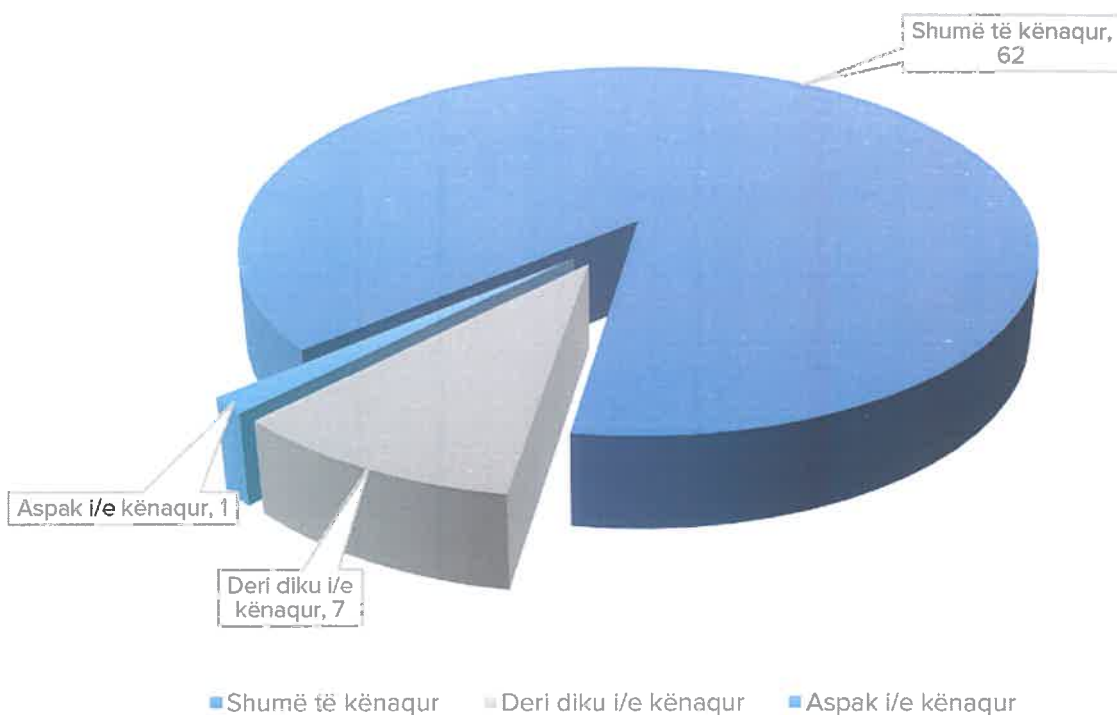


Tabela 6. Kënaqshmëria me profesionalizmin dhe sjelljen e stafit të KMDK-së

Kënaqshmëria	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	54	77.14%
Deri diku i/e kënaqur	14	20.00%
Pak i/e kënaqur	1	1.43%
Aspak i/e kënaqur	1	1.43%
Total	70	100%

Bazuar në përgjigjet e gjithsej 70 të anketuarve, vlerësimi i kënaqshmërisë me profesionalizmin dhe sjelljen e stafit të KMDK-së paraqitet përgjithësisht pozitiv. Konkretisht, 77.14% (54 të anketuar) janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 20.00% (14 të anketuar) janë deklaruar deri diku të kënaqur.

Nga ana tjetër, një përqindje shumë e vogël e të anketuarve kanë shprehur pakënaqësi, ku 1.43% (1 i anketuar) është deklaruar pak i kënaqur, ndërsa 1.43% (1 i anketuar) është shprehur aspak i kënaqur.

Figura 6. Kënaqshmëria me profesionalizmin dhe sjelljen e stafit të KMDK-së

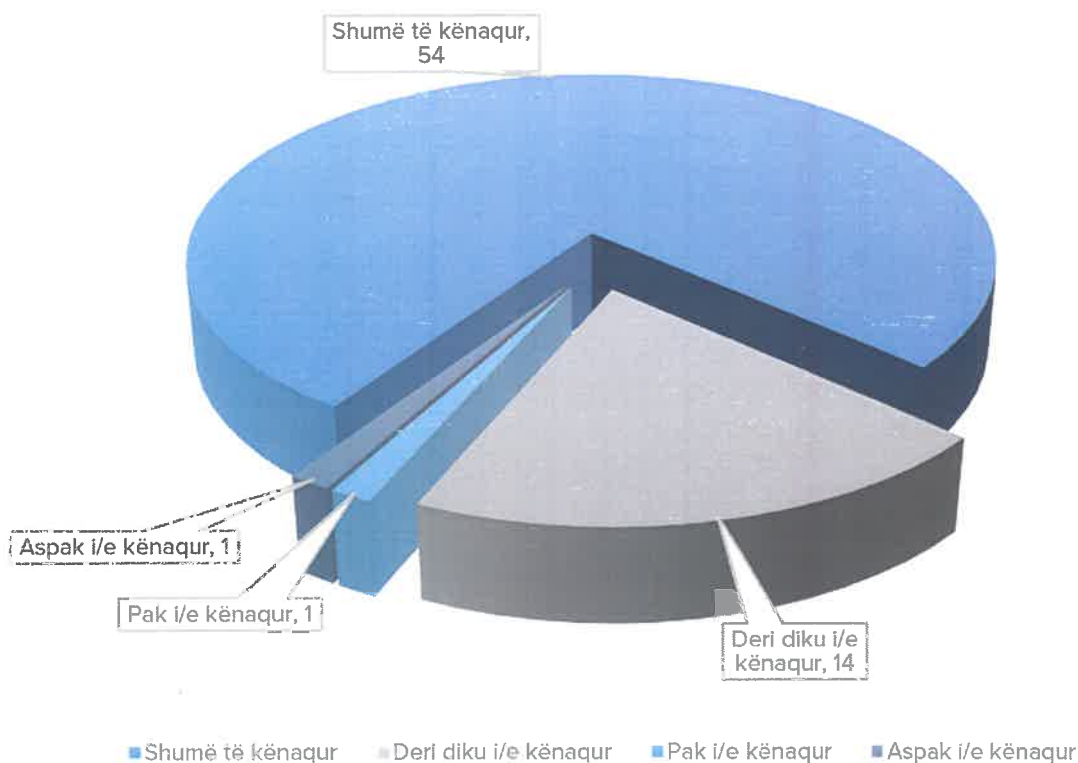


Tabela 7. Kënaqshmëria me gjendjen e infrastrukturës dhe kushteve fizike në deponi

Kënaqshmëria	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	11	15.71%
Deri diku i/e kënaqur	37	52.86%
Pak i/e kënaqur	16	22.86%
Aspak i/e kënaqur	6	8.57%
Total	70	100%

Bazuar në përgjigjet e gjithsej 70 të anketuarve, vlerësimi i kënaqshmërisë me gjendjen e infrastrukturës dhe kushteve fizike në deponi paraqitet më i moderuar krahasuar me aspektet tjera. Konkretisht, vetëm 15.71% (11 të anketuar) janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa pjesa më e madhe, 52.86% (37 të anketuar), janë deklaruar deri diku të kënaqur.

Nga ana tjetër, një pjesë e konsiderueshme e të anketuarve kanë shprehur pakënaqësi, ku 22.86% (16 të anketuar) janë pak të kënaqur dhe 8.57% (6 të anketuar) janë aspak të kënaqur.

Këto rezultate tregojnë se infrastruktura dhe kushtet fizike në deponi mbeten një nga fushat kryesore ku ekziston hapësirë për përmirësim të mëtejshëm.

Figura 7. Kënaqshmëria me gjendjen e infrastrukturës dhe kushteve fizike në deponi

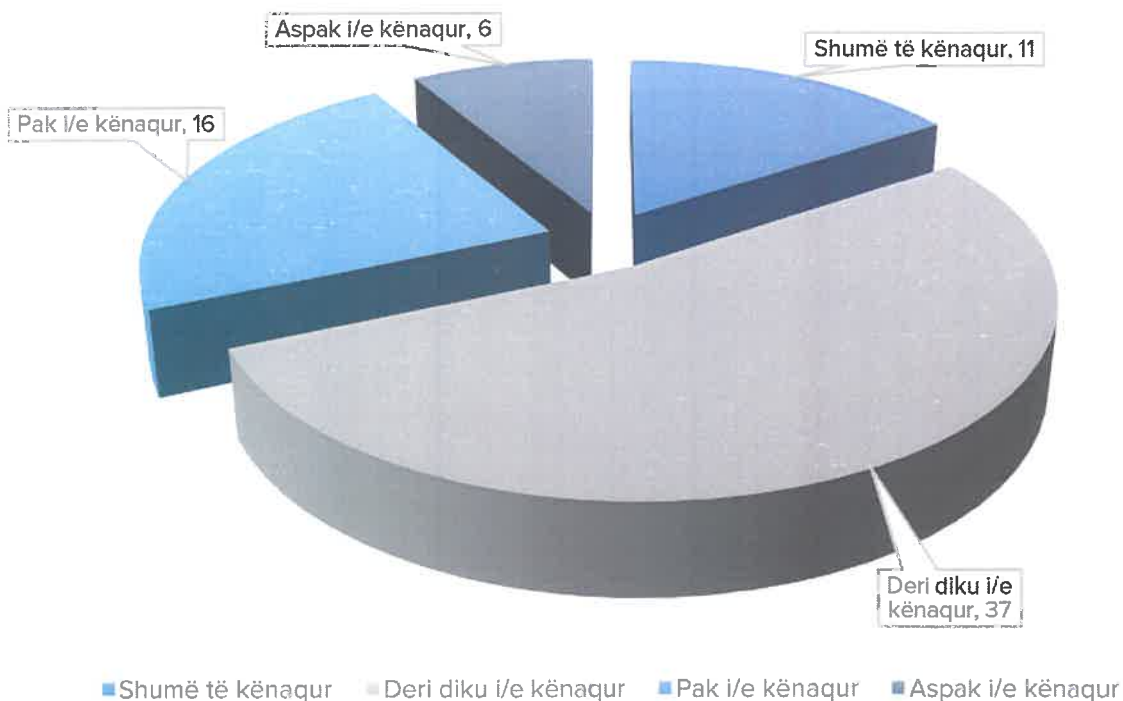


Tabela 8. Tarifat e deponisë për kompaninë

Tarifat e Dëponisë	Numri-i të anketuarëve	Përqindja
Shumë të larta	3	4.29%
Të arsyeshme	51	72.86%
Të larta	16	22.86%
Total	70	100%

Bazuar në përgjigjet e gjithsej 70 të anketuarve, perceptimi për tarifat e deponisë paraqitet kryesisht pozitiv. Pjesa më e madhe, përkatësisht 72.86% (51 të anketuar), i konsiderojnë tarifat të arsyeshme.

Ndërkohë, 22.86% (16 të anketuar) i vlerësojnë tarifat si të larta, ndërsa një përqindje më e vogël, 4.29% (3 të anketuar), i konsiderojnë ato shumë të larta.

Këto rezultate tregojnë se, megjithëse shumica e klientëve i perceptojnë tarifat si të pranueshme, ekziston një pjesë e konsiderueshme që i vlerëson ato si të larta, duke reflektuar hapësirë për adresim të këtij shqetësimi në të ardhmen.

Figura 8. Tarifat e deponisë për kompaninë

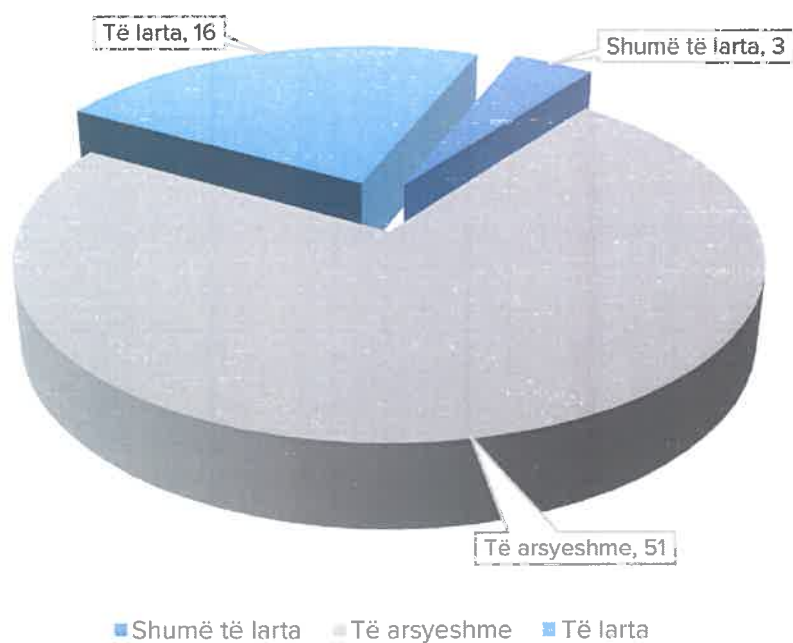


Tabela 9. Qasja në deponi

Qasja në deponi	Numri i të anketuarëve	Përqindja
12 orë	16	22.86%
24 orë	4	5.71%
8 orë	50	71.43%
Total	70	100%

Bazuar në përgjigjet e gjithsej 70 të anketuarve, rezulton se qasja në deponi ndryshon sipas orarit të ofruar. Pjesa më e madhe, përkatësisht 71.43% (50 të anketuar), kanë deklaruar se kanë qasje 8 orë, ndërsa 22.86% (16 të anketuar) kanë qasje 12 orë.

Një përqindje më e vogël, vetëm 5.71% (4 të anketuar), kanë deklaruar se kanë qasje 24 orë në deponi.

Këto të dhëna tregojnë se shumica e klientëve operojnë brenda një orari të kufizuar, ndërsa qasja e zgjeruar gjatë 24 orëve mbetet më pak e përhapur.

Figura 9. Qasja në deponi

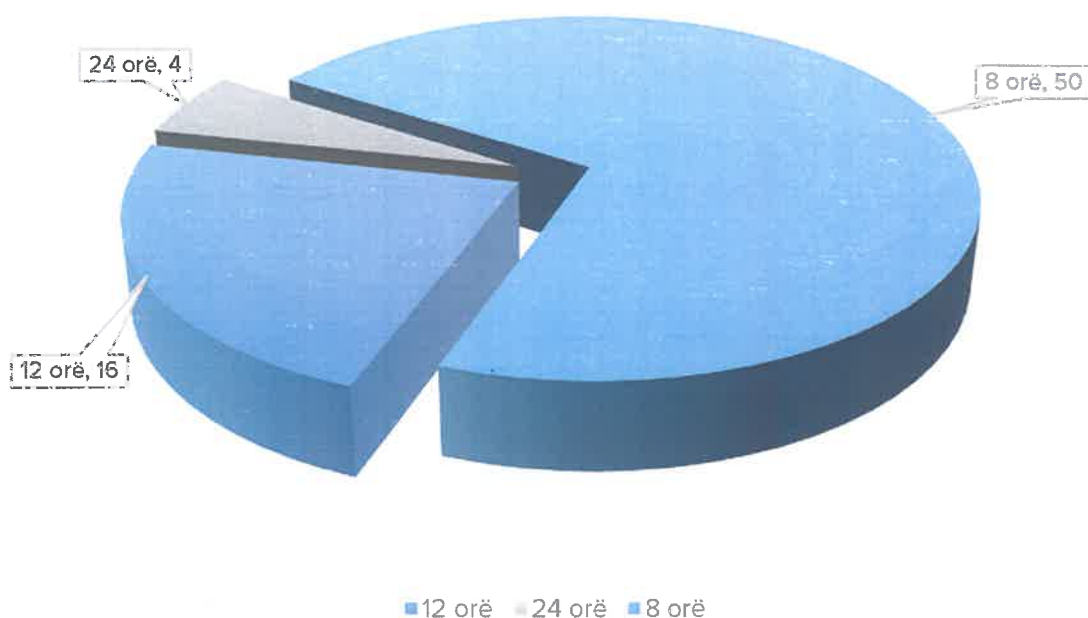


Tabela 10. Lëvizja brenda deponisë gjatë dimrit

Lëvizja në deponi	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Po	12	17.14%
Jo	48	68.57%
Ndonjëherë	10	14.29%
Total	70	100%

Bazuar në përgjigjet e gjithsej 70 të anketuarve, rezulton se lëvizja brenda deponisë gjatë dimrit paraqet sfida për një pjesë të klientëve. Konkretisht, 68.57% (48 të anketuar) kanë deklaruar se nuk hasin vështirësi, ndërsa 17.14% (12 të anketuar) kanë pohuar se hasin vështirësi.

Ndërkohë, 14.29% (10 të anketuar) janë shprehur se ndonjëherë hasin vështirësi, në varësi të kushteve atmosferike.

Këto të dhëna tregojnë se, megjithëse për shumicën e klientëve lëvizja në deponi është e menaxhueshme, kushtet gjatë dimrit mbeten një faktor që ndikon në funksionimin e rregullt të aktiviteteve për një pjesë të tyre.

Figura 10. Lëvizja brenda deponisë gjatë dimrit

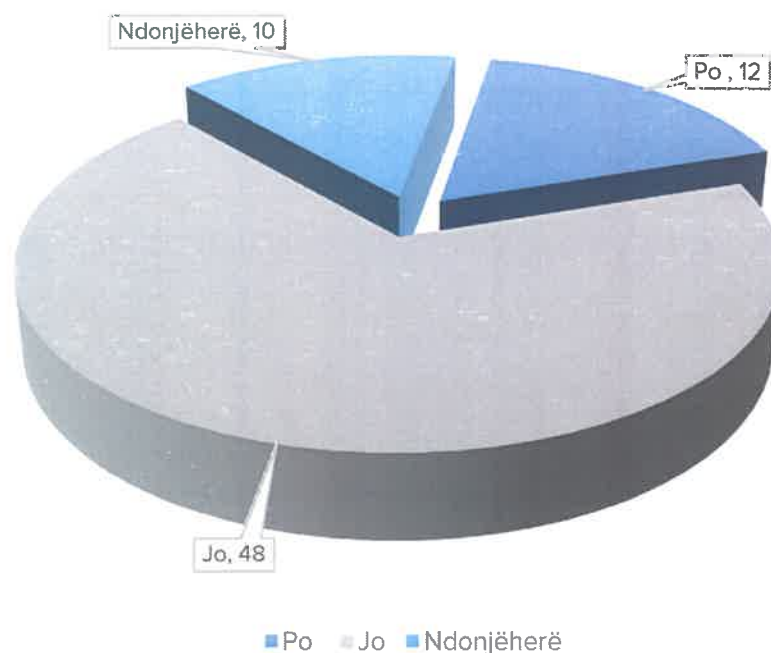


Tabela 11. Raportimi i problemeve

Raportimi	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Nuk raportoj	37	52.86%
Nuk kemi pasur probleme	4	5.71%
KMDK	29	41.43%
Total	70	100%

Bazuar në përgjigjet e gjithsej 70 të anketuarve, rezulton se një pjesë e konsiderueshme e tyre nuk i raportojnë problemet që hasin gjatë shfrytëzimit të deponive. Konkretisht, 52.86% (37 të anketuar) kanë deklaruar se nuk raportojnë, ndërsa 41.43% (29 të anketuar) kanë pohuar se problemet i raportojnë te KMDK.

Ndërkohë, 5.71% (4 të anketuar) janë shprehur se nuk kanë pasur probleme gjatë përdorimit të shërbimeve.

Këto të dhëna tregojnë se, edhe pse një pjesë e klientëve raportojnë problemet, ekziston ende një hapësirë për rritjen e nivelit të raportimit, me qëllim identifikimin dhe adresimin më efikas të sfidave nga ana e kompanisë.

Figura 11. Raportimi i problemeve

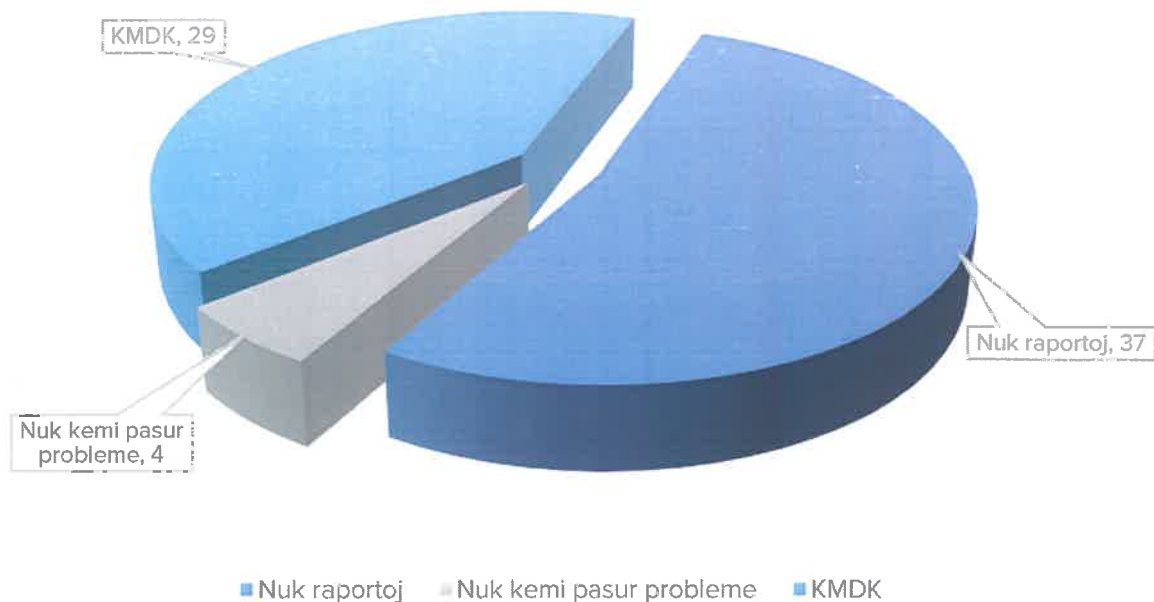


Tabela 12. Kënaqshmëria me shërbimet e KMDK-së

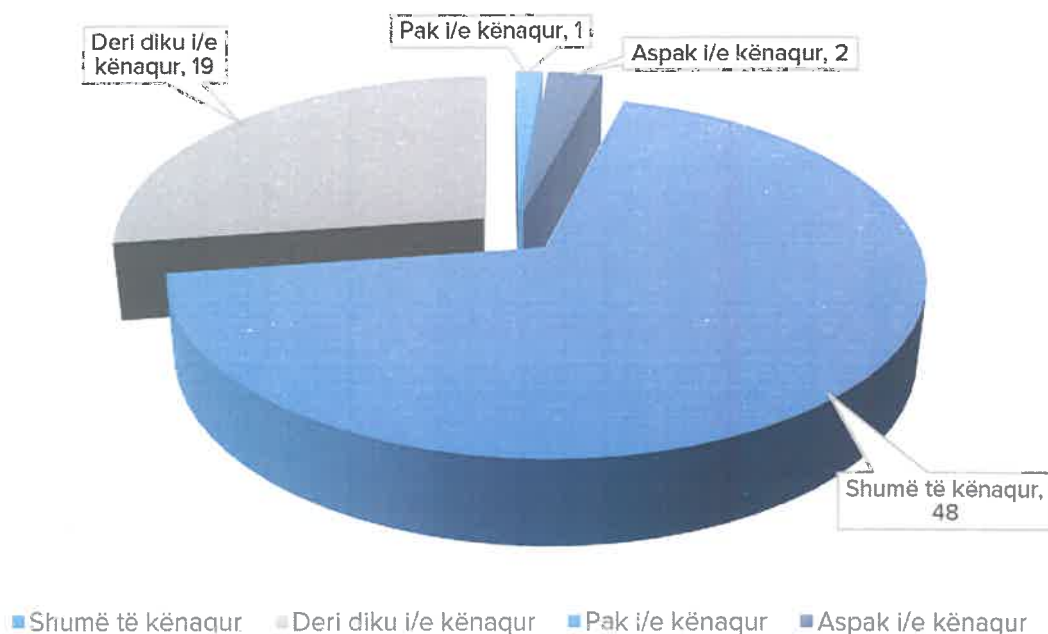
Kënaqshmëria	Numri i të anketuarëve	Përqindja
Shumë të kënaqur	48	68.57%
Deri diku i/e kënaqur	19	27.14%
Pak i/e kënaqur	1	1.43%
Aspak i/e kënaqur	2	2.86%
Total	70	100%

Bazuar në përgjigjet e gjithsej 70 të anketuarve, niveli i përgjithshëm i kënaqshmërisë me shërbimet e KMDK-së paraqitet i lartë. Konkretisht, 68.57% (48 të anketuar) janë shprehur shumë të kënaqur, ndërsa 27.14% (19 të anketuar) janë deklaruar deri diku të kënaqur.

Nga ana tjetër, një përqindje shumë e vogël e të anketuarve kanë shprehur pakënaqësi, ku 1.43% (1 i anketuar) është pak i kënaqur, ndërsa 2.86% (2 të anketuar) janë shprehur aspak të kënaqur.

Në përgjithësi, këto rezultate tregojnë se shumica dërrmuese e klientëve kanë një vlerësim pozitiv për shërbimet e KMDK-së, megjithatë ekziston një hapësirë e kufizuar për përmirësime të mëtejshme.

Figura 12. Kënaqshmëria me shërbimet e KMDK-së



4. PËRMBLEDHJE E KOMENTEVE DHE SUGJERIMEVE TË TË ANKETUARVE

Komentet e pranuar nga të anketuarit tregojnë një nivel përgjithësisht të mirë kënaqshmërie me bashkëpunimin dhe shërbimet e ofruara, duke reflektuar një bazë të qëndrueshme dhe funksionale të operimit. Një pjesë e konsiderueshme e tyre kanë vlerësuar pozitivisht korrektësinë, profesionalizmin dhe qasjen bashkëpunuese të stafit, si dhe marrëdhëniet e mira të krijuara me kompaninë.

Në të njëjtën kohë, janë identifikuar disa fusha ku ekziston potencial për përmirësim të mëtejshëm, veçanërisht në aspektin e infrastrukturës në deponi. Përmirësimi i rrugëve të brendshme dhe lehtësimi i qasjes për automjetet transportuese do të kontribuonte në rritjen e efikasitetit operacional dhe në shmangien e vonesave gjatë proceseve të punës.

Sa i përket tarifave, një pjesë e të anketuarve kanë sugjeruar shqyrtimin e mundësive për modele më fleksibile, duke marrë parasysh distancën, llojin e transportit dhe natyrën e mbeturinave. Këto sugjerime paraqesin një mundësi për optimizim të mëtejshëm të shërbimeve dhe rritje të kënaqshmërisë së përdoruesve.

Gjithashtu, janë evidentuar ide dhe propozime konstruktive për zhvillim afatgjatë, si rritja e vetëdijes së qytetarëve për menaxhimin e mbeturinave, zhvillimi i politikave mbështetëse dhe zgjerimi i gamës së shërbimeve, përfshirë trajtimin e kategorive të veçanta të mbetjeve.

Në përgjithësi, komentet pasqyrojnë një vlerësim pozitiv për shërbimet dhe bashkëpunimin ekzistues, ndërkohë që sugjerimet e dhëna ofrojnë një bazë të vlefshme për avancimin dhe përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së shërbimeve.

5. KONKLUZIONE DHE REKOMANDIME

Bazuar në të dhënat e mbledhura nga gjithsej 70 të anketuar, rezulton se niveli i përgjithshëm i kënaqshmërisë me shërbimet e KMDK-së është në një nivel të lartë. Shumica e klientëve kanë vlerësuar në mënyrë shumë pozitive operimin e deponive, procesin e peshimit të mbeturinave, bashkëpunimin dhe profesionalizmin e stafit, duke reflektuar një funksionim të qëndrueshëm dhe një nivel të mirë të besimit ndaj shërbimeve të ofruara.

Në të njëjtën kohë, disa aspekte paraqesin mundësi për avancim të mëtejshëm, veçanërisht sa i përket kushteve fizike në deponi dhe lehtësisë së operimit për klientët. Nga të dhënat dhe komentet e të anketuarve vërehet se infrastruktura mbetet një ndër faktorët ku ndërhyrjet shtesë do të kontribuonin në përmirësimin e mëtejshëm të përvojës së përdoruesve. Po ashtu, në disa raste të veçanta janë raportuar vështirësi gjatë kushteve të pafavorshme atmosferike, ndërsa raportimi i problemeve paraqet një mundësi për forcim të mëtejshëm të komunikimit.

Në këtë drejtim, rekomandohen këto masa:

1. Vazhdimi i investimeve në përmirësimin e infrastrukturës, me fokus në rrugët e brendshme dhe zonat operative, për të lehtësuar lëvizjen dhe procesin e shkarkimit.
2. Rishikimi i mënyrës së organizimit të punës në deponi, me qëllim rritjen e efikasitetit dhe shmangien e vonesave gjatë operimit.
3. Përshtatja e orarit të qasjes në deponi, duke u bazuar në nevojat reale të klientëve dhe dinamikën e punës së tyre.
4. Forcimi i komunikimit me klientët, për të inkurajuar raportimin e çështjeve dhe për të mundësuar reagim më të shpejtë nga ana e kompanisë.
5. Vazhdimi i praktikave profesionale dhe transparente, duke ruajtur nivelin e lartë të bashkëpunimit dhe sjelljes së stafit.
6. Mbështetja e aktiviteteve informuese dhe vetëdijësuese, që kontribuojnë në përmirësimin e menaxhimit të mbeturinave dhe rritjen e bashkëpunimit me palët e interesuara.

Në përgjithësi, gjetjet e këtij hulumtimi konfirmojnë se KMDK ofron shërbime të besueshme dhe të vlerësuara pozitivisht nga klientët, duke krijuar një bazë të fortë për zhvillim të mëtejshëm. Duke vazhduar me përmirësime të qëndrueshme dhe duke ndërtuar mbi këto rezultate pozitive, kompania ka potencial të forcojë edhe më tej cilësinë e shërbimeve dhe të rrisë nivelin e kënaqshmërisë së klientëve në të ardhmen.

6. ANEKS 1. PYETESORI

D&D Business Support Center është duke realizuar një hulumtim për matjen e kënaqshmërisë së konsumatorëve lidhur me shërbimet e menaxhimit të mbeturinave dhe opinionet e tyre për cilësinë e këtyre shërbimeve në zonën e shërbimit të KMDK SH.A. për periudhën Janar – Dhjetor 2025.

Përgjigjet tuaja të sinqerta do të kontribuojnë në identifikimin e nevojave dhe përmirësimin e cilësisë së shërbimeve të ofruara nga KMDK SH.A.

Të gjitha informatat e dhëna në këtë pyetësor do të trajtohen me konfidencialitet të plotë dhe do të përdoren vetëm për qëllime të këtij hulumtimi.

PYETËSOR

INFORMATAT TË PËRGJITHSHME:

Emri dhe Mbiemri: _____

Kompania: _____

Pozita në kompani: _____

Nr. i telefonit: _____

Data e anketës: ___/___/2026

1. Kompania është:

Publike Private

2. Cilën deponi e shfrytëzoni?

Prishtinë Prizren Gjilan Podujevë

3. Sa shpesh e frekuentoni deponinë sanitare?

Çdo ditë Disa herë në javë Disa herë në muaj Rrallë

VLERËSIMI I SHËRBIMEVE

1. Sa jeni të kënaqur me operimin e deponive sanitare?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

2. Sa jeni të kënaqur me peshimin e mbeturinave?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

3. Sa jeni të kënaqur me bashkëpunimin ndërmjet kompanisë suaj dhe KMDK?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

4. Sa jeni të kënaqur me profesionalizmin dhe sjelljen e stafit të KMDK?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

5. Sa jeni të kënaqur me gjendjen e infrastrukturës dhe kushteve fizike në deponi?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

6. Tarifat e deponisë për kompaninë tuaj janë?

Shumë të larta Të larta Të arsyeshme Të ulëta

7. Sa orë kenë qasje në deponi?

8 orë 12 orë 24 orë

8. Gjatë dimrit a hasni vështirësi në lëvizje brenda deponisë?

Po Jo Ndonjëherë

9. Nëse hasni probleme gjatë shfrytëzimit të deponisë, ku raportoni zakonisht?

KMDK Institucionet përgjegjëse Nuk raportoj Tjetër: _____

10. Në përgjithësi, sa jeni të kënaqur me shërbimet e KMDK?

Shumë të kënaqur Deri diku i/e kënaqur Pak i/e kënaqur Aspak i/e kënaqur

11. Komenti/sugjerimi i juaj?

**Faleminderit për kohën që ndatë për plotësimin e këtij pyetësoni!*