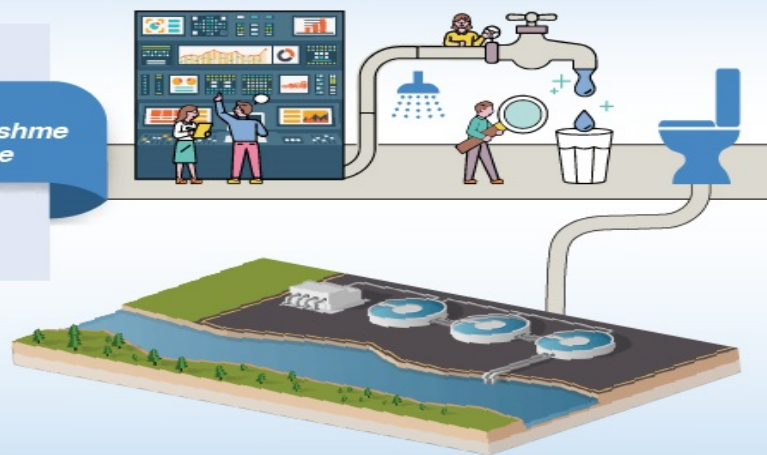


KONFERENCA DHE EKSPOZITA E PËRBASHKËT BALLKANIKE
TË PËRSHPEJTOJMË
Ndryshimin
7-9 NËNTOR 2023 GOLEM, SHQIPËRI

*Drejt Shërbimeve
të Sigurta, të Besueshme
dhe të Qëndrueshme*



"Perceptimi i klientit në vlerësimin e shërbimeve dhe efekti në pagesë"

Edona Kraja (Hysa)

Shoqeria Rajonale e Ujesjelles-Kanalizime, Qarku
Shkoder

Golem, Nentor 2023

Struktura

- Qëllimi i punimit.
- Debatet kryesore & problematika.
- Dega Teknike dhe zgjidhja e problematikave brenda afateve ligjore si pjesë e ofrimit të shërbimeve cilësore
- Cilësia e ujit të pijshëm
- Cilët janë faktorët që ndikojnë në krijimin e një debitori nëse i ofrohet ujë i pijshëm 24 orë?
- Psikologjia e konsumatorit dhe pagesat e rregullta
- Ndikimi i masave ndëshkuese , ndjekja e debitorit dhe efekti ne pagesë
- Rezultatet dhe Rekomandimet
- E ardhmja e çështjes

Qëllimi i punimit

- Qëllimi i punimit është evidentimi i rëndësisë që ka ofrimi i shërbimeve cilesore në arkëtimin e të ardhurave dhe mbulimin e kostove.
- Identifikimi i faktorëve që e bëjnë një shërbim të quhet cilësor.
- Krahasim i sjelljes konsumatore në rastet kur shërbimi merret i plotë nga dy kompani të ndryshme, për shërbime të ndryshme, por klienti tek njera kompani është pagues i rregullt dhe tek tjetra debitor.
- Evidentimi i faktorëve të tjerë ndikues në pagesat e rregullta.

Rëndësia e punimit

- Cilësia e shërbimeve ndaj klientëve luan rol jetik në performancën e shoqërive UK.
- **Po çfarë perceptohet si shërbim cilësor nga klientët?**
- Do realizohet një vështrim i përgjithshëm teorik, por i ndërthurur me problematikat reale të ujësjellësave, duke shtruar si pyetje çeshtjet konkrete që ndikojnë në performancën e ujësjellësave, duke analizuar ndikimin e shërbimit cilësor nga njëra anë dhe klientin debitor nga ana tjetër.
- **Nëse shërbimi që ofrojnë ujësjellësat përmbush nevojat e konsumatorit, atëherë pse ekziston klienti debitor?**
- **Cilët janë faktorët e tjerë që ndikojnë në sjelljen konsumatore?**



Metodologjia e punimit



- Realizimi i këtij punimi është bërë nga kombinimi i burimeve parësore dhe dytësore të informacionit. Metoda e zgjedhur për përpunimin dhe paraqitjen e të dhënave është nëpërmjet “case study”. Janë marrë në studim një nr prej 50 klientësh që rezultojnë debitor në Sh.A. Ujësjiellës-Kanalizime, Qarku Shkodër, dhe të njëjtit klientë janë pyetur nëse janë debitor dhe në kompanitë e tjera të shërbimeve si FSHU, apo kompania Vodafone.
- Janë përdorur intervista gjysëm të strukturuar si instrument i mbledhjes së të dhënave, për të kuptuar arsyet dhe faktorët që çojnë në mospagesë të shërbimit; por njëkohësisht janë shqyrtuar dhe natyra e ankesave të klienteve, për të kuptuar më mirë nevojat e konsumatorit.
- Burimet dytësore të informacionit kanë qënë rishikimi i literaturës, artikujve dhe botimeve të realizuara në këtë fushë.

Perceptimi i cilësisë

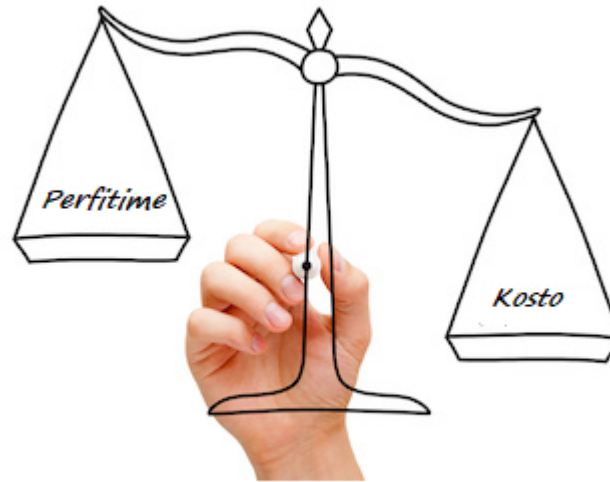
“Ju nuk mund të menaxhoni një problem që nuk mund ta matni, dhe nuk mund ta matni një fenomen që nuk mund ta pershkruani” Kaplan&Norton.

Menaxhimi i cilësisë në një kontekst organizacional, është aplikimi i disa praktikave dhe teknikave të caktuara, të cilat sigurojnë se produkti final apo output i një organizate, qoftë ky një produkt apo një shërbim, është i një standarti të lartë (Dahlen 2010).

Në analogji me sektorin privat, cilësia ka luajtur gjithnjë një rol të rëndësishëm edhe në sektorin publik, më pak të shprehur se në sektorin privat, por kuptimi i saj ka evoluar përgjatë viteve të fundit.

Perceptimi i një klienti të kënaqur

- Autoret Zeithaml, Parasuraman, dhe Berry, e kanë definuar kualitetin e shërbimeve si shkalla e devijimit ndërmjet vlerave të pritshmërisë lidhur me shërbimet dhe perceptimit të shërbimit të ofruar.



- Ky instrument (konceptualizimi i kualitetit të shërbimeve) mund të jetë i dobishëm për veprimtaritë e caktuara shërbyese vetëm nëse modifikohet, gjegjësisht adaptohet, avancohet, ose do të thojë plotësohet sipas veprimtarisë së caktuar shërbyese.

Një klient i kënaqur i shoqërive UK...



- *Që një klient të jetë i kënaqur me kompaninë e ujësjellësve atij duhet t'i ofrohet:*
 - Ujë i pijshëm sipas standardeve
 - Kohëzgjatje furnizimi me ujë të pijshëm 24 orë,
 - Zgjidhje e ankesave dhe kërkesave të ndryshme teknike
 - Zgjidhje e ankesave për gabime ose probleme të ndryshme faturimi
 - Krijimi i faciliteteve për pagesa

Qëndrimi i klienteve ndaj shoqërive UK

Por nëse...

Ofrojme furnizim të sigurtë me ujë

Ofrojmë ujë pa ndërprerje 24 orë

Zgjidhim ankesat brenda afatit

Ofrojme kanale të ndryshme për kryerjen e pagesave

atëherë ...

Çfarë e shtyn një klient të mos paguajë?



Qendra e Kujdesit ndaj Klienteve SHRUKSH



Mospagesa për Shërbimet e shoqërive UK

“Thembra e Akilit” për Ujësjiellësat

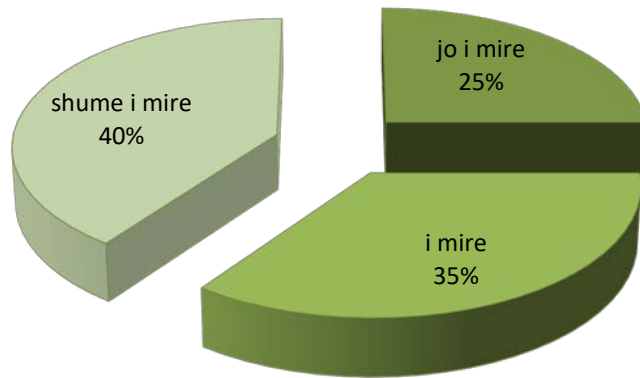
- ***Nëse pa energji elektrike mund të rrish edhe 1 javë, pa ujë nuk mund të rrish as 1 ditë, kur uji është jetik për njerëzit, atëherë pse nuk paguhet?***
- Që një klient të paguajë, a duhet të jetë edhe i kënaqur, por dhe nën presionin e masave ndëshkuese për çdo rast mospagese?
- A njihet baza ligjore nga klientët, dhe a zbatohet nga ujësjiellësat?
- Cilët mund të jenë faktorët që mund të ndikojnë në mospagesë; i pengon mentaliteti i vjetër se pritet falja e radhës, pamundësia për të paguar apo mungesa e organizimit dhe zbatimit të ligjit?

Kuadri ligjor per zbatim

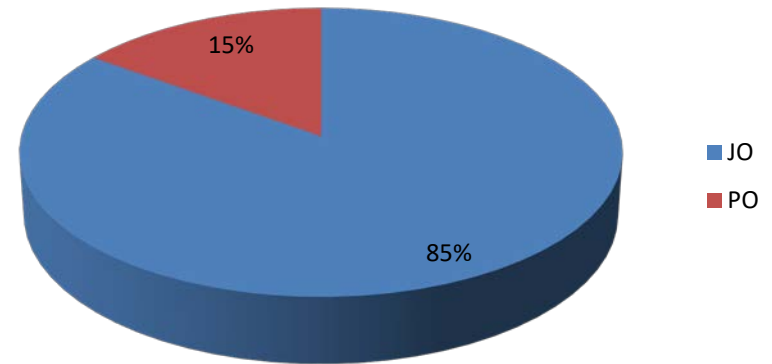
- VKM nr. 236, datë 10.05.1993 “Për administrimin dhe furnizimin me ujë tek përdoruesit familjarë dhe jo familjar” i ndryshuar me
- VKM nr. 96, datë 21.2.2007 dhe Udhëzimi i Ministrit të Rregullimit të Territorit dhe Turizmit nr. 3, datë 28.07.2004, “Për administrimin e ujit të pijshëm”
 - Nëse pagesa nuk kryhet brenda 30 ditësh, ndërmarrja e ujësjellësit ndërpret furnizimin me ujë. Shpenzimet e kryera nga ndërmarrja e ujësjellësit, për rilidhjen e konsumatorit me rrjetin e furnizimit me ujë, të përballohen nga konsumatori.
- Ligji nr. 9286, datë 30.09.2004 “Për trajtimin e Faturave Titull Ekzekutiv”. Ujësjellësit sh.a,
- Kodi i Ujit

Rezultatet e kerkimit

Cilesia e ujit te pijshem

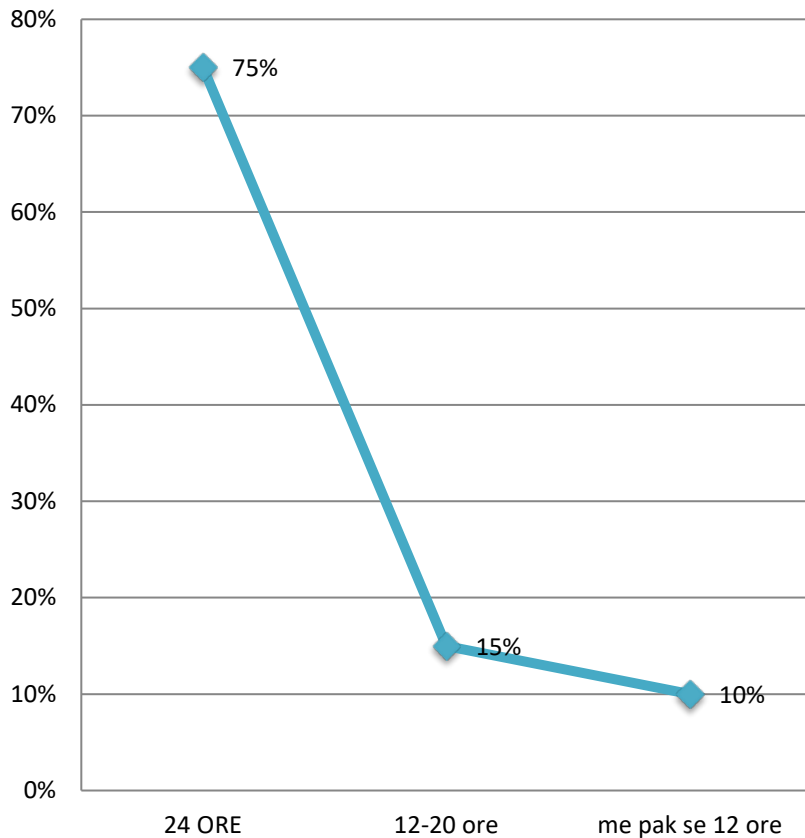


Njohja me ligjet dhe kodin e ujit

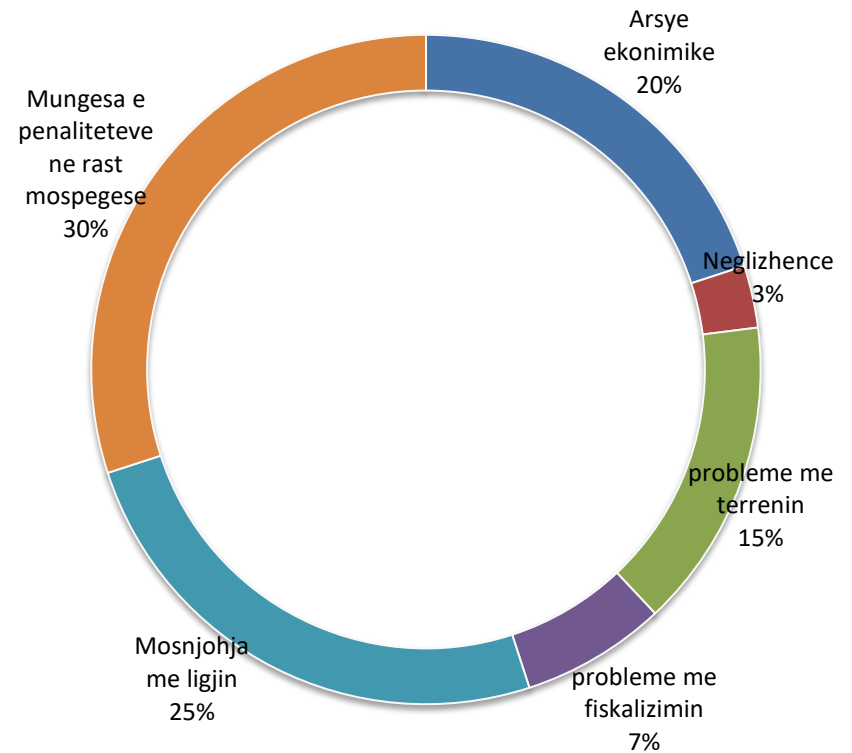


Rezultatet e kerkimit

Furnizimi me uje te pijshem

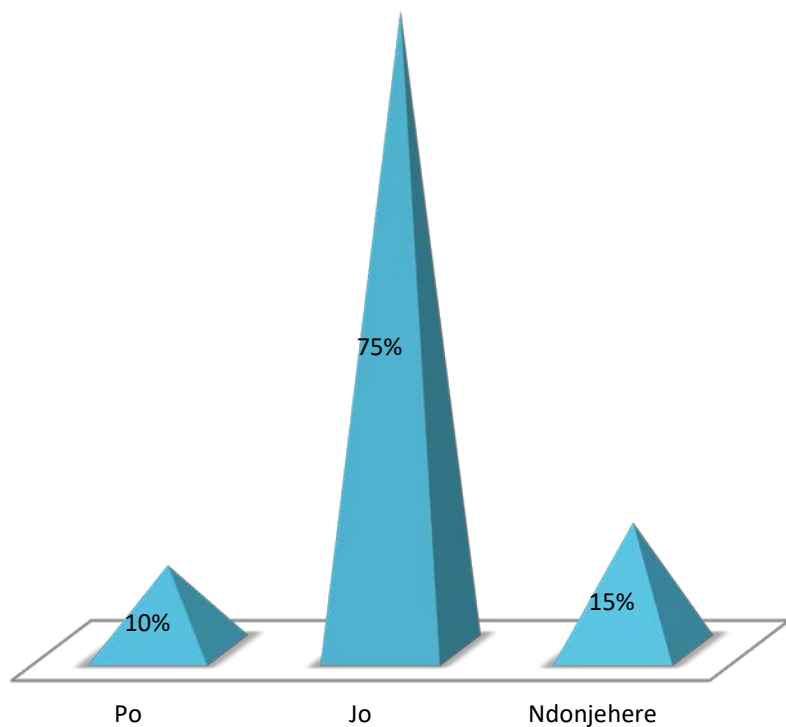


Arsyet e mospageses se ujit

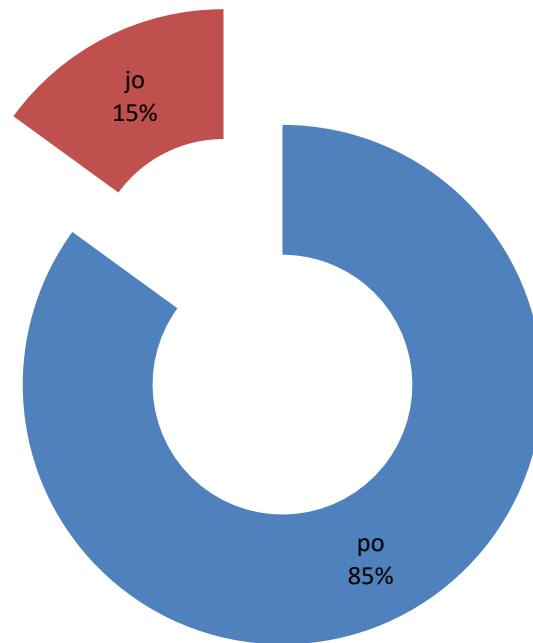


Rezultatet e kerkimit

Njoftim per debine



Pagesat e faturave ne kompanite e tjera (OSSHE,Vodafone etj)



Rezultatet dhe Konkluzione

- Faktorët që ndikojnë në sjelljen konsumatore të debitoreve:
 - *Mosnjohja e ligjeve dhe kodit të ujit nga ana e klientëve*
 - *Pamundësi ekonomike*
 - *Mungesa e penaliteteve në rast mospagese e ujit*
 - *Shume problematika në terren*
 - *Problematika të mbartura nga vitet e kaluara me kontratat dhe debitë që nuk kanë gjetur zgjidhje*
 - *Probleme me fiskalizimin (për shumë biznese nuk ka marrë akoma zgjidhje)*
 - *Neglizhencë*
 - *Mentaliteti i klientëve se do ketë falje të kamatvonesave dhe debive.*
- Shpjegimi kryesor sipas intervistave se pse disa klientë janë pagues të rregullt të kompanive të tjera të ngjashme të shërbimeve (FSHU, Vodafone etj), është moszbatimi i të gjitha masave penalizuese në rast mospagese (meqë ka dhe vështirësi më të larta terreni).

Rekomandimet

- Në mënyrë që të kthejmë klientin debitor në pagues të rregullt, shoqëritë UK duhet:
 - Të punojnë maksimalisht për rritjen e kënaqësisë konsumatore
 - Të ofrojnë shërbim cilësor
 - **Të komunikojnë me klientët**
 - **Te respektohen dispozitat ligjore**



E ardhmja e çështjes

- Rajonalizimi i shoqërive, rrit sfidat për ofrimin dhe mbështjen e klientëve gjatë dhe pas marrjes së shërbimit.
- Rajonalizimi i shoqërive Uk në thelb synon arritjen e qëndrueshmërisë së ofrimit të shërbimit.
- Arritja e qëndrueshmërisë financiare të shoqërive UK kërkon fillimisht rritjen e efektivitetit të pagesave.
- Përmirësimi i mbulueshmërisë me shërbim nëpërmjet rritjes së zonave të shërbyera.
- Optimizimi i përdorimit të teknologjisë për reduktimin e kostove .

Referencat

- <https://uet.edu.al/economicus/wp-content/uploads/2023/01/Rajonalizimi-i-shoqerive-te-ujesjelles-kanalizimeve-eksperienca-nderkombetare-dhe-rasti-i-Shqiperise.pdf>
- https://www.osfa.al/sites/default/files/metodat_e_permiresi_mit_te_sherbimeve_dhe_planifikimi_strategjik.pdf
- https://www.infrastruktura.gov.al/wp-content/uploads/2023/03/Strategjia-UK_Draft_Final.pdf

Faleminderit për vemendjen!



Pyetesor

Shoqeria Rajonale e Ujesjelles-Kanalizimeve, Qarku Shkode**Pyetesor per matjen e cilesise se sherbimit te klientit dhe rezultatet ne pagese**

Nr.pyetesorit
Shkoder, me _____

Sa ore ne dite furnizoheni me uje te pijshem?

Si e konsideroni cilesine e ujit qe konsumoni?

Jo I mire

I mire

Shume I mire

3. Ju jeni: A. Pagues i rregull

B. Debitor qe paguan rregullisht debine sipas akt-marreveshjes

C. Debitor me akt-marreveshje por qe nuk e zbaton rregullisht

D. Debitor qe nuk paguan asnjehere

4. Nese jeni pagues I rregullt, cfare do te donit te permiresonit ne cilesine e sherbimit qe merrni nga SHRUKQSH ?

Nese jeni debitor, cilat jane arsyet e mospageses nga ana juaj? Listoni disa nga arsyet

Nese jeni debitor, sa here jeni njoftuar nga task-forca mbi penalitetet qe ka klienti debitor?

_____ -

A e njiheni me bazen ligjore dhe kodin e ujit, dhe a jeni ne dijeni per penalitetet qe vijne nga moszbatimi I ligjit? Shembull, VKM nr. 236, datë 10.05.1993 "Për administrimin dhe furnizimin me ujë tek përdoruesit familjarë dhe jo familjar"

A jeni pagues I rregullit ne kompanite e tjera te sherbimeve sic jane OSSHEE dhe kompanite e internetit?

Paguaj rregullisht faturat e kompanive te tjera
