

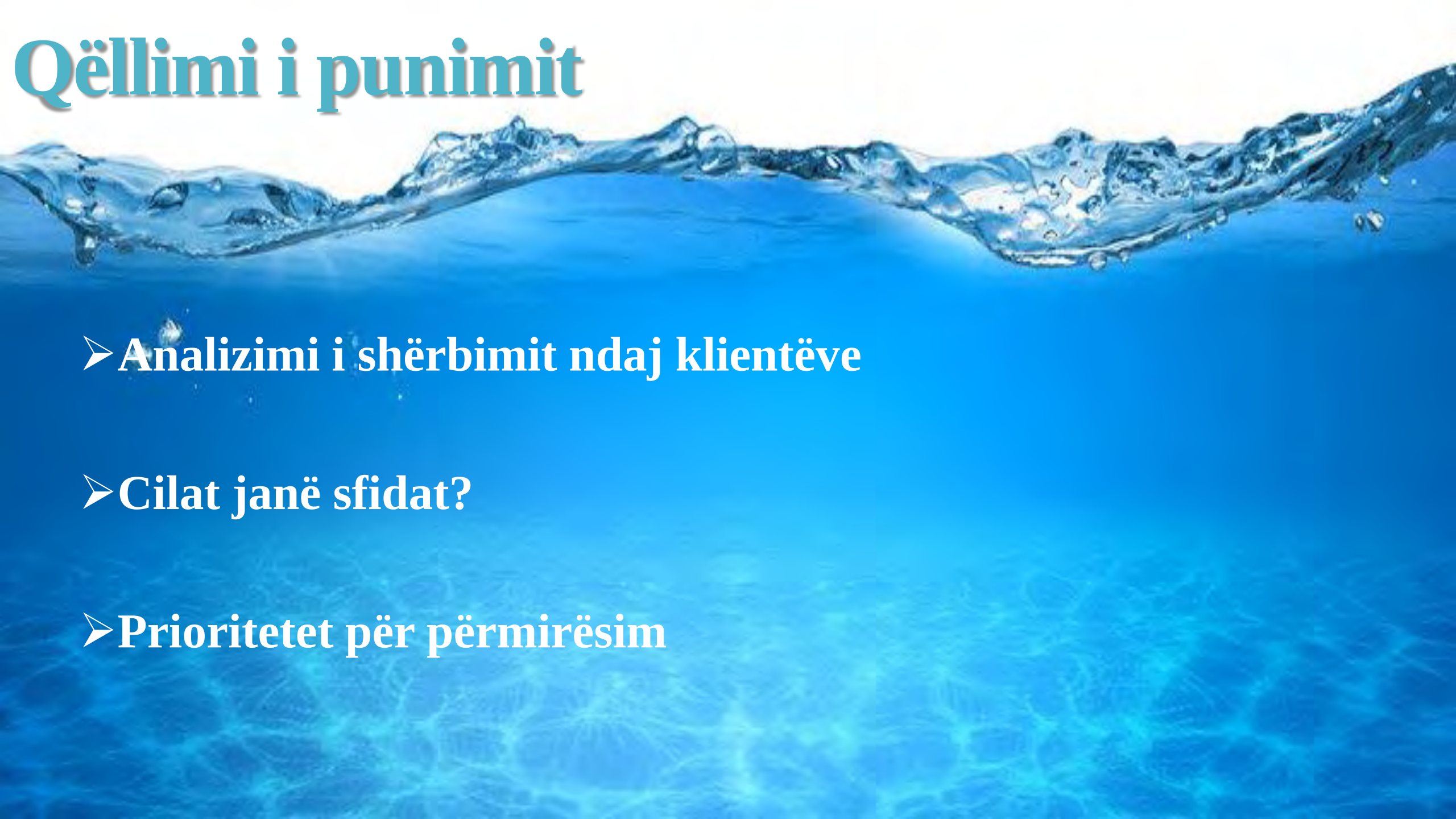
# SHËRBIMI ME KLIENTIN



UJËSJETLËS  
KANALIZIME  
RAJONI SHKODËR

Punoi: Oltjon Lezaj

# Qëllimi i punimit

The background of the slide features a dynamic image of water. The top portion shows a splash of water with droplets and ripples against a light sky. The bottom portion is a deep blue, showing the underside of the water surface with intricate, shimmering patterns of light reflecting off the ripples.

➤ Analizimi i shërbimit ndaj klientëve

➤ Cilat janë sfidat?

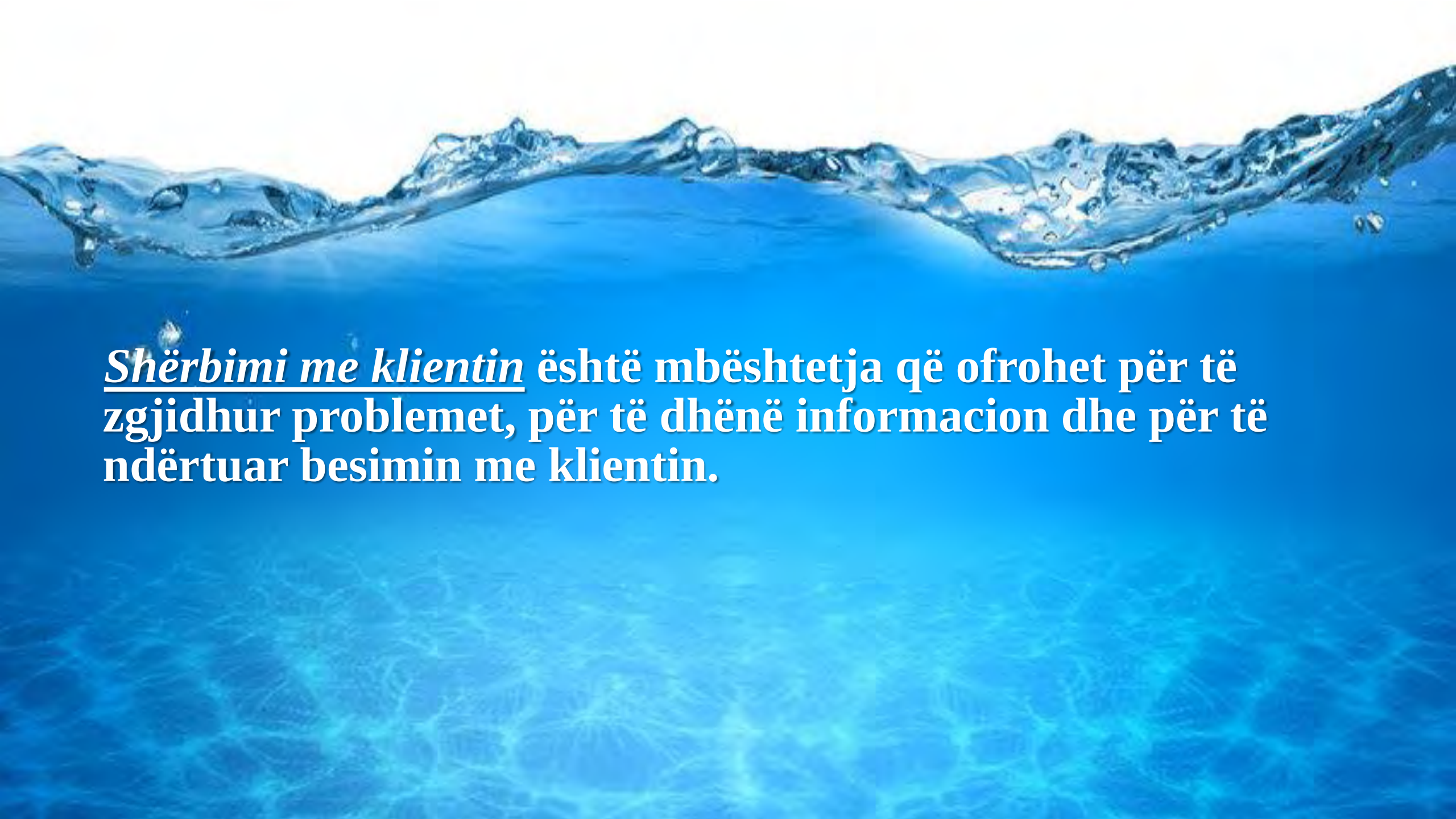
➤ Prioritetet për përmirësim

# Hyrje

Ujësjiellësi është një nga ndërmarrjet më të rëndësishme publike

Cilësia e shërbimit ndaj klientit ndikon:

- mirëqënien e qytetarëve
- besimin e publikut
- reputacionin e institucionit



*Shërbimi me klientin* është mbështetja që ofrohet për të zgjidhur problemet, për të dhënë informacion dhe për të ndërtuar besimin me klientin.

# Struktura e shërbimit me klientin

- Sporteli i informacionit
- Zyra e ankesave
- Ekipet teknike të terrenit
- Kanalet e komunikimit me publikun

## a)-Sporteli i informacionit dhe zyra e ankesave

- marrja e informacioneve për faturat
- pagesa
- hapja e kontratave të reja
- ankesa për faturimin
- raportimet për difekte
- kërkesa për kontroll teknik



**Problemet:**    -rradhët e gjata                      -stafi i kufizuar

## b)-Ekipet teknike të terrenit

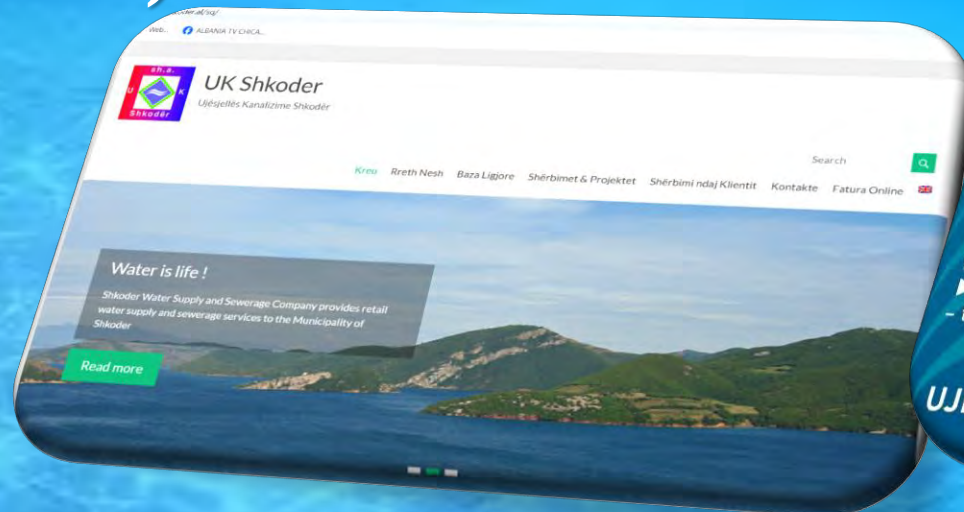
Përgjegjëse për:

- ndërrhyrjet në rrjet
- riparimin e avarive
- instalimin/zevëndesimin e matësave

**Shpejtësia e ndërhyjres** → indikator i rëndësishëm i cilësisë së shërbimit

## c)-Kanalet e komunikimit me publikun

- sporteli fizik
- rrjetet sociale (Instagram, facebook)
- faqen zyrtare (<https://ukshkoder.al>)
- telefonin (0682041705)
- njoftimet publike



  
**UJËS JELLËS KANALIZIME RAJONI SHKODËR**  
**KUJTESË PËR ABONENTËT**

**Ju kujtojmë të gjithë abonentëve që të shlyejnë faturat e ujit të pijshëm brenda datës 28 të çdo muaji.**

- Në rast tejkalimi të këtij afati, SHRUKSH sh.a. do të aplikojë kamata-vonesat.**
- Për detyrimet e prapambetura, keni mundësinë të lidhni akt-marrëveshje për pagesën me këste.**
- Mënyrat e pagesës:**
  - ▶ **Sportelet e Qendrës së Kujdesit ndaj Klientit** në sheshin "Nënë Tereza" qendrojnë hapur edhe ditën e shtunë, ora 08:00-18:00.
  - ▶ **Zyrat e Postës Shqiptare.**
  - ▶ **Në institucionet financiare, si degët e bankave të nivelit të dytë.**
  - ▶ **Në pikat e Western Union, Moneygram, Easypay dhe Rea Finance - të hapura edhe ditët e shtunë dhe dielë.**

**UJËS JELLËS KANALIZIME RAJONI SHKODËR**

# Elementet kryesore të shërbimit cilësor

- komunikimi efektiv (i qartë, i duruar, të degjojë)
- profesionalizmi (sjellja korrekte, etika dhe respekti)
- gatishmeria (reagimi i shpejtë/ofrim zgjidhjesh praktike)
- njohja e shërbimit (informimi për detajet, informacion i saktë)

**Shërbimi cilësor** → rrit besimin, zvogëlon ankesat, pagesa më të rregullta, reduktim të avarive



# Problematikat në shërbimin me klientin

- zhgënjimi për shkak të rradheve (pritje të gjata/flukse në sportel)
- vonesat në ndërhyrjet teknike (infrastrukturë e vjetëruar, staf i vogël)
- probleme me faturimin (matësat e vjetëruar, rrjedhjet, gabimet në lexim)
- infrastruktura e amortizuar (tubacionet e vjetëruara, defektet e shpeshta, presioni i ulët, turbullimi i ujit)

# Analiza e ankesave të klientëve



- Tregues i rëndësishëm i cilesisë së shërbimit

Ankesat më të shpeshta lidhen me:

- ndërprerjet e ujit
- rrjedhjet në rrjet
- mbifaturimin
- presionin e ulët

# Tabela 1. Llojet kryesore të ankesave

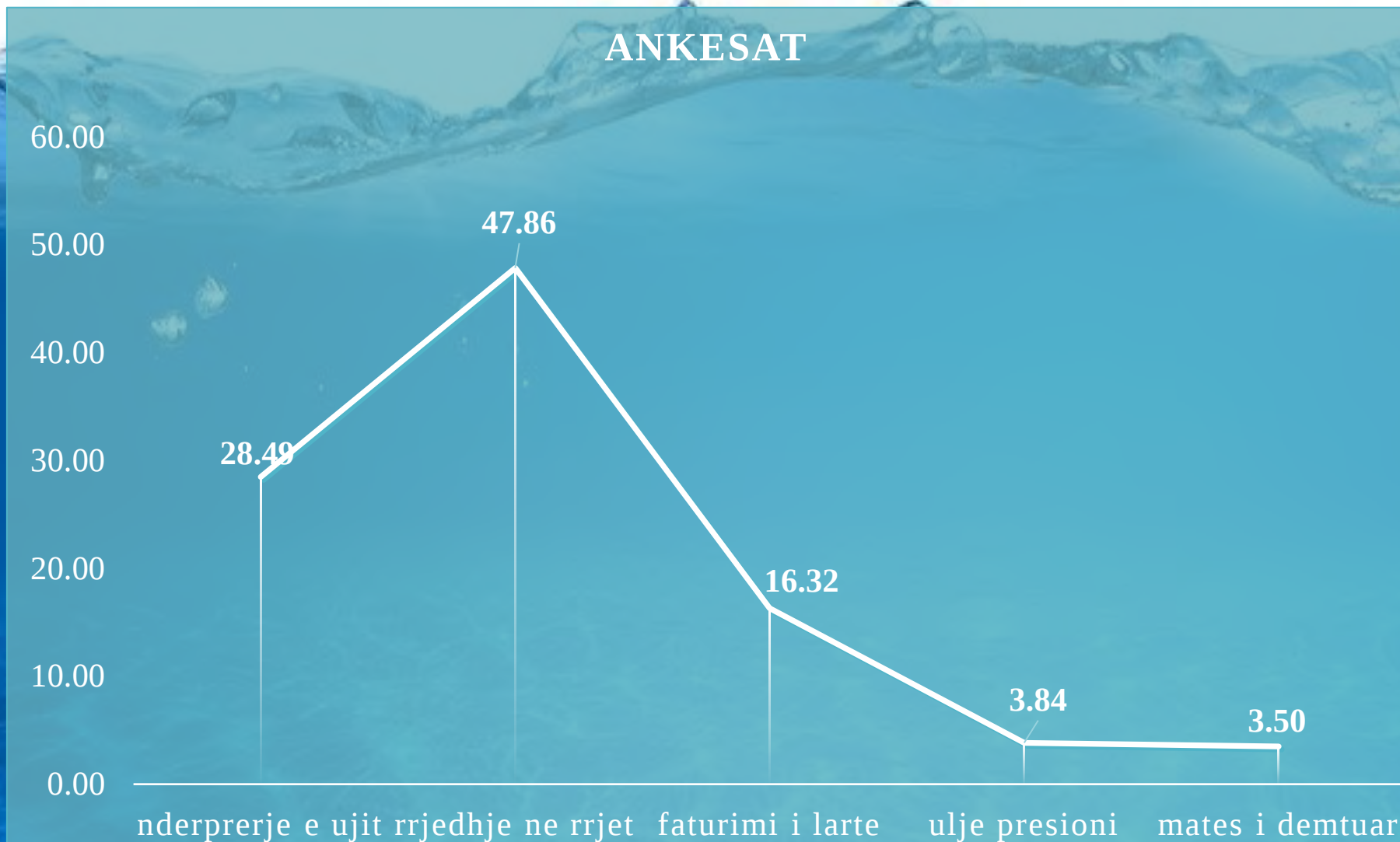
|    |                    | VITI 2025  |           |           |           |           |            |            |           |           |           |            |
|----|--------------------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Nr | Lloji i ankeses    | Janar      | Shkurt    | Mars      | Prill     | Maj       | Qershor    | Korrik     | Gusht     | Shtator   | Tetor     | Totali     |
| 1  | faturimi i lartë   | 15         | 25        | 16        | 10        | 17        | 12         | 10         | 18        | 13        | 13        | 149        |
| 2  | matesi i dëmtuar   | 4          | 1         | 5         | 1         | 3         | 3          | 4          | 4         | 1         | 6         | 32         |
| 3  | ndërprerje te ujit | 20         | 13        | 13        | 25        | 20        | 52         | 51         | 20        | 25        | 21        | 260        |
| 4  | ulje presionit     | 8          | 2         | 2         | 3         | 1         | 5          | 7          | 1         | 4         | 2         | 35         |
| 5  | rrjedhjet në rrjet | 57         | 32        | 33        | 50        | 54        | 30         | 46         | 38        | 53        | 44        | 437        |
|    | <b>Totali</b>      | <b>104</b> | <b>73</b> | <b>69</b> | <b>89</b> | <b>95</b> | <b>102</b> | <b>118</b> | <b>81</b> | <b>96</b> | <b>86</b> | <b>913</b> |

Mesatarja e ankesave mujore=  $913/10 = 91.3$  ankesa/muaj

## Tabela 2. Frekuenca e ankesave

| Nr | Lloji i ankeses    | Pershkrimi                        | Frekuenca  |
|----|--------------------|-----------------------------------|------------|
| 1  | faturimi i lartë   | rritje e papritur e faturës       | Mesatar    |
| 2  | matës i dëmtuar    | mosregjistrimi i saktë i konsumit | Ulët       |
| 3  | ndërprerje të ujit | puna në rrjet/avari               | Shpeshtuar |
| 4  | ulje presioni      | presion i ulët                    | Ulët       |
| 5  | rrjedhje në rrjet  | tub i dëmtuar/linjë e amortizuar  | Shpeshtuar |

# Grafiku 1. Ankesat sipas kategorive



## **Prioritet të lartë:**

- rrjedhjet në rrjet
- ndërprerjet e ujit

## **Prioritet mesatar:**

- faturimi i lartë

## **Prioritet të ulët:**

- matës i dëmtuar
- ulje presionit

# Përformanca operationale

Tregon sesa mirë një ndërmarrje e realizon punën e saj të përditshme për të prodhuar shërbime me cilesi dhe kosto të arsyeshme.

Matet përmes:

- kohës se reagimit
- saktesisë së faturimit
- numrit të ndërhyrjeve
- nivelit të kënaqesisë së klientëve



# Tabela 3. Treguesit kryesore të performancës

| Treguesi                     | Vlera  | Objektivi          | Gjendja            |
|------------------------------|--------|--------------------|--------------------|
| koha e përgjigjes në telefon | 2 min  | $\leq 3\text{min}$ | brenda normës      |
| koha e zgjidhje së ankesës   | 24 ore | $< 48\text{ ore}$  | brenda normës      |
| sasia e ankesave mujore      | ?      | $< 91$             | mbi normë          |
| ndërhyrjet në rrjet          | 70%    | $< 85\%$           | brenda normës      |
| saktësia e faturimit         | 83%    | $> 95\%$           | për tu përmirësuar |

Janar → 104 ankesa

Qershor → 102 ankesa

Shtator → 96 ankesa

Maj → 95 ankesa

Korrik → 118 ankesa

Tabela 4. Përqindja e kënaqesisë së klientëve

| Muaji        | Nr.ankesave | Zgjidhja brenda 2 diteve | Perqindja e kenaqesise se klienteve |
|--------------|-------------|--------------------------|-------------------------------------|
| Janar 2025   | 104         | 89                       | 85.58                               |
| Shkurt 2025  | 73          | 63                       | 86.30                               |
| Mars 2025    | 69          | 61                       | 88.41                               |
| Prill 2025   | 89          | 79                       | 88.76                               |
| Maj 2025     | 95          | 85                       | 89.47                               |
| Qershor 2025 | 102         | 93                       | 91.18                               |
| Korrik 2025  | 118         | 109                      | 92.37                               |
| Gusht 2025   | 81          | 75                       | 92.59                               |
| Shtator 2025 | 96          | 89                       | 92.71                               |
| Tetor 2025   | 86          | 80                       | 93.02                               |



# Rekomandime



- vendosja e një sistemi të menaxhimit të rradhëve në sportele
- krijimi i një aplikacioni për raportim të avarive me foto
- përditësimi i rrjeteve të tubacioneve të vjetra
- trajnime periodike për stafin e shërbimit ndaj klientit
- përmirësimi i sistemit të faturimit për të shmangur gabimet
- shpërblime në bazë të performancës së stafit

# Përfundime



- Shërbimi ndaj klientit kontribuon në rritjen, stabilitetin dhe imazhin e ndërmarrjes
- Investimi në trajnime të stafit dhe digjitalizim të shërbimit janë hapa të domosdoshëm për një shërbim më cilësor
- Vitet e fundit janë bërë permirësime, por ka sfida që lidhjen me komunikimin, kohën e reagimit dhe modernizimin e infrastrukturës.



FUND

*Faleminderit për vëmendjen!*