



RAPORTI I KËNAQSHMËRISË 2019



***Fushë Kosovë
Mars 2020***

Matja e kënaqshmërisë së klientëve

Infrastruktura e Hekurudhave të Kosovës ShA - INFRAKOS gjatë vitit 2019 ka bërë një punë të vazhdueshme për realizimin e njërit ndër prioritetet kryesore për ngritjen e kënaqshmërisë për klientët tanë duke realizuar me kujdesin më të madh kërkesat e tyre për përmirësimin e shërbimeve tona. Menaxhmenti dhe i tërë stafi ekzekutiv i kompanisë ka punuar pareshtur në ngritjen e cilësisë për ofrimin e shërbimeve të mira, korrekte, të menjëhershme dhe pa diskriminim, gjë që ka pasur ndikim të drejtpërdrejt në rritjen e kënaqshmërisë së klientëve, gjë që pastaj ka ndikuar drejtpërdrejt në performancën e kompanisë. Andaj, duke bërë testimet e duhura përmes pyetësorëve, intervistave si dhe bisedave me klientë, ne gjatë tërë vitit ishim në nivelin e detyrës dhe ofrimi i shërbimeve tona ishte në nivelin e duhur.



Ngjashëm me vitin 2018, Infrastruktura e Hekurudhave të Kosovës ShA – INFRAKOS edhe në vitin 2019 si shërbim kryesor e ka pasur ofrimin e traseve të trenave për operatorët e transportit hekurudhor të cilët merren me transportin e udhëtarëve dhe mallrave (TRAINKOS dhe RAILTRANS), ofrimin e shërbimeve për të gjithë klientët e patundshmërisë, si dhe ofrimin e shërbimeve tjera sipas nevojës dhe kërkesave të klientëve tanë. Prandaj, ngjashëm me vitin 2018 edhe gjatë vitit 2019 INFRAKOS-i i ka ofruar këto lloje të shërbimeve të cilat janë me rëndësi të veçantë:

1. Shërbimet mbi shfrytëzimin e rrjetit hekurudhor për të gjithë operatorët hekurudhor të cilët bëjnë transportin e mallrave dhe udhëtarëve (për momentin TRAINKOS-in dhe RAILTRANS-in);
2. Shërbimet për ngarkim shkarkimin e mallrave në terminalin e mallrave në stacionin hekurudhor të Miradisë;
3. Shërbimet e qiradhënies për të gjithë klientët të cilët shfrytëzojnë me qira objektet, respektivisht pronën e INFRAKOS-it; dhe
4. Shërbimet tjera, siç janë: mirëmbajtja e binarëve industrial për nevojat e kompanive private, ndërtimi i vendkalimeve të përkohshme për nevojat e kompanive të ndryshme dhe ofrimi i shërbimeve të ndryshme administrative për të gjitha palët e interesit.

Infrastruktura e Hekurudhave të Kosovës ShA – INFRAKOS, sikurse vitet paraprake përveç kujdesit maksimal që ka pasur në ofrimin e shërbimeve korrekte, transparente, jo diskriminuese, të menjëhershme, të shpejta, të mira dhe të favorshme për klientët tanë, në të njëjtën kohë si qëllim primar ka pasur edhe të bëjë me kohë testimin e kënaqshmërisë mbi shërbimet e ofruara, ashtu që në bazë të vërejtjeve apo sugjerimeve eventuale të mund të bëjmë përmirësimin e shërbimeve tona.



Realizimi i kërkesave të klientëve tanë është bërë hap pas hapi, duke tentuar që të evitojmë të gjitha pakënaqësitë eventuale në drejtim të ofrimit të shërbimeve sa më të mira. Kjo ka ndikuar që INFRAKOS-i të jetë i besueshëm dhe si kompani stabile e cila bënë maksimumin për realizimin e kërkesave të arsyeshme të klientëve të vet.

Për këtë arsye INFRAKOS-i i ka përpiluar procedurat e caktuara dhe pyetësorët përkatës për testimin e kënaqshmërisë së klientëve për shërbimet të cilat i ofron kjo kompani. Për shkak të vlerësimit më të drejtë dhe saktësisë më të madhe në gjatë

vitit 2019 kemi bërë dy herë testimin e kënaqshmërisë së klientëve, testim ky i bërë përmes plotësimit të formularëve përkatës, gjithnjë duke i analizuar në detaje të gjitha përgjigjet e dhëna nga klientët tanë.

Qasja korrekte, angazhimi i përditshëm, dëgjimi me kujdes i vërejtjeve eventuale, premtimi dhe evitimi i menjëhershëm i vërejtjeve të caktuara, ka bërë që kënaqshmëria e klientëve tanë në të dy fushat kryesore të jetë i kënaqshëm. Pra, duke filluar nga prioriteti i jonë që ndërlidhet me ofrimin e shërbimeve të mirëfillta për zhvillimin e transportit hekurudhor të udhëtarëve dhe mallrave e deri tek ofrim i shërbimeve të qiradhënies; qasja e jonë pozitive ndaj secilit klient ka ndikuar që të arrimë rezultate të kënaqshme dhe të pritura.

Testimi i kënaqshmërisë për operatorët e transportit

Biznesi kryesor i INFRAKOS-it gjatë vitit 2019 si zakonisht ka qenë ofrimi i traseve të trenit për operatorët hekurudhor (në rastin tonë konkret për TRAINKOS-in dhe RAILTRANS-in) për transportin e udhëtarëve dhe mallrave nëpër linjat tona hekurudhore, si dhe ofrimin e shërbimeve për ngarkim/shkarkimin e mallrave dhe shërbimeve tjera në terminalin e mallrave në Miradi. Puna e palodhshme në mirëmbajtjen e linjave hekurudhore dhe sidomos intervenimet e kërkuara nga operatori hekurudhor në pjesët e caktuara të linjave ka ndikuar që gjatë tërë vitit 2019 të gjitha linjat hekurudhore në funksion të jenë në nivel të kënaqshëm për ofrimin e shërbimeve të transportit hekurudhor të udhëtarëve dhe atë të mallrave.

Gjatë vitit 2019 INFRAKOS-i ka pasur dy operator hekurudhor të cilët i kanë shfrytëzuar trasetë hekurudhore për transportin e udhëtarëve dhe mallrave (TRAINKOS-in dhe RAILTRANS-in). Angazhimi i jonë në ofrimin e shërbimeve për këto dy kompani ka qenë maksimal, qoftë në ofrimin e shërbimeve për transportin e udhëtarëve, qoftë në ofrimin e shërbimeve për transportin e mallrave. Vlen të ceket se përveç këtyre shërbimeve për organizimin dhe përcjelljen e trenave të udhëtarëve dhe mallrave, INFRAKOS-i ka ofruar edhe një mori shërbimesh tjera të ndërlidhura me këto dy lloje të transportit. Për këtë arsye interesimi i jonë për ofrim të shërbimeve cilësore ka qenë gjithnjë i madh dhe testimi i kënaqshmërisë për këto shërbime është bërë dy herë brenda vitit si dhe në biseda dhe kontakte të përhershme ditore.

Përkundër angazhimeve tona maksimale në ofrimin e shërbimeve, ngjashëm me vitin paraprak ne kemi bërë përpilimin e pyetësorëve (tani më të standardizuar) për operatorin hekurudhor të transportit TRAINKOS dhe operatorin privat RAILTRANS, nga të cilët kemi marrë përgjigjet të cilat i kemi analizuar në tërësi dhe me kujdesin më të madh. Ne për çdo pakënaqësi eventuale kemi vepruar menjëherë që aty ku ka qenë e mundur të bëjmë përmirësimin e shërbimeve tona dhe rritjen e efikasitetit në punë.

Pyetjet kryesore të prezantuara në pyetësorin e operatorëve hekurudhor për transportin e udhëtarëve dhe mallrave kanë qenë këto:

1. A jeni të kënaqur me organizimin e trafikut për trena të udhëtarëve?
2. A jeni të kënaqur me organizimin e trafikut për trena të mallrave?
3. A jeni të kënaqur me shërbimet e Qendrës për Kontrollimin e Lëvizjes së Trenave?
4. A jeni të kënaqur me personelin e stacioneve gjatë pranimit dhe përcjelljes së trenave?
5. A jeni të kënaqur me gjendjen e binarëve dhe pajisjeve tjera SS, TK dhe EN? dhe
6. A jeni të kënaqur me bashkëpunimin dhe ofrimin e shërbimeve tjera të INFRAKOS-it?

Në të gjitha pyetjet e parashtruara, (me përjashtim të gjendjes së pajisjeve sinjalo siguroese në linjën Prishtinë – Pejë të cilat nuk janë në funksion që nga paslufta dhe çmimit të shërbimeve në terminalin e mallrave), Operatori Hekurudhor TRAINKOS është përgjigjur pozitivisht, dmth. nuk ka pasur asnjë vërejtje, gjë që dëshmon për atë që u tha më lartë se përkushtimi i jonë në ofrimin e këtyre shërbimeve ka qenë maksimal.

Ngjashëm ka reaguar edhe operatori privat i transportit hekurudhor të mallrave RAILTRANS, i cili ka qenë i kënaqur me ofrimin e shërbimeve tona për nevojat e tij. Kështu që përgjigjet e operatorit RAILTRANS në të gjitha pyetjet e parashtruara kanë qenë pozitive, gjë që për ne paraqet një satisfakcion të plotë.

Organizimi i komunikacionit të trenave të udhëtarëve dhe atyre të mallrave për të dy operatorët e transportit (TRAINKOS dhe RAILTRANS) gjatë tërë vitit ka qenë sfidë në vete. Angazhimi i të gjithë stafit të mirëmbajtjes së linjave hekurudhore dhe stafit të mirëmbajtjes së pajisjeve të sinjalizimit, telekomunikimit dhe energjetikës ka qenë në nivelin më të lartë. kjo është bërë në mënyrë kontinuale, ashtu që të mos ketë asnjë pengesë në realizimin e plotë të orarit të qarkullimit të trenave.

Mirëpo, mbi të gjitha duhet të përmendim punën e palodhshme të sektorit të komunikacionit, stafi i të cilit sektor ka punuar në mënyrë të rregullt duke ua ofruar me përpikëri të gjitha shërbimet e nevojshme operatorëve të transportit hekurudhor për realizimin e suksesshëm të traseve të trenave, qofshin ata të udhëtarëve, qofshin të mallrave dhe qofshin ata trena të rregullt apo qofshin ata trena të jashtëzakonshëm.

Këtu vlen të përmendet gatishmëria e plotë e Departamentit të Komunikacionit që në çdo kohë dhe në çdo moment të miratojë kërkesat e operatorëve të transportit për ofrimin e traseve ad hok të trenave të udhëtarëve, apo edhe atyre të mallrave. Kjo tregon gatishmërinë e madhe dhe qasjen super korrekte të cilën e ka pasur INFRAKOS-i ndaj kërkesave të operatorëve të transportit TRAINKOS dhe RAILTRANS.

Pyetjet	Përgjigjet e operatorit	Komentet e INFRAKOS-it
Organizimi i trafikut të udhëtarëve	Në pyetjen e parë se a jeni të kënaqur me organizimin e trafikut të udhëtarëve, TRAINKOS është përgjigjur se është i kënaqur me ofrimin e këtyre shërbimeve dhe me bashkëpunimin e të gjithë personelit të INFRAKOS-it nëpër stacionet hekurudhore.	Përgjigja e tillë na ka dhënë të kuptojmë se gjatë vitit 2019 INFRAKOS-i ka qenë në nivelin e detyrës duke ofruar kështu shërbimet e duhura për transportin e udhëtarëve, mirëpo ka akoma punë dhe detyra të cilat duhet të kryhen, andaj angazhimi i jonë për vitin 2020 do të jetë dukshëm më i madh. Sa i përket kësaj çështjeje ne kemi ndërmarrë aktivitete shtesë për përmirësimin e këtyre shërbimeve, sepse përveç raportit ndaj TRAINKOS-it ne kemi kontakt të drejtpërdrejt me udhëtarët, andaj varësisht nga qasja jonë ndaj tyre rritet apo bjen imazhi i hekurudhave.
Organizimi i trafikut të mallrave	Në pyetjen e dytë se a jeni të kënaqur me organizimin e trafikut të mallrave, TRAINKOS-i është përgjigjur se është i kënaqur. Ngjashëm është shprehur i kënaqur edhe operatori privat RAILTRANS.	Përgjigja e tillë na ka dhënë të kuptojmë se gjatë vitit 2019 INFRAKOS-i ka qenë në nivelin e detyrës duke ofruar kështu shërbimet e duhura për transportin e mallrave. Këtu vlen të potencohet se duke ditur rëndësinë e këtij transporti për TRAINKOS-in, RAILTRANS-in por edhe për INFRAKOS-in si përfitues i pagesave nga shfrytëzimi i rrjetit hekurudhor, ne kemi bërë të pamundurën për realizimin me sukses të trenave të mallrave. Për më tepër ne në çdo moment pa kurrfarë hezitimi kemi realizuar kërkesat e këtyre dy operatorëve për trenat ad hok duke ditur se kjo shkon në favor të këtyre dy kompanive por kuptohet edhe në favor të INFRAKOS-it.
Qendra e Kontrollimit të Lëvizjes së Trenave	Në pyetjen e tretë se a jeni të kënaqur me shërbimet e Qendrës së Kontrollit të Lëvizjes së Trenave, (Qendër kjo e cila e bënë futjen në qarkullim të të gjitha llojeve të trenave), TRAINKOS-i dhe RAILTRANS-i janë përgjigjur se ata janë të kënaqur.	Edhe kjo përgjigje na ka dhënë të kuptojmë se gjatë vitit 2019 INFRAKOS-i ka qenë në nivelin e detyrës duke ofruar kështu shërbimet e duhura nga Qendra e Kontrollit të Lëvizjes së Trenave. Përkundër problemeve të vogla gjatë punëve ditore, mund të konstatojmë se kjo qendër e ka realizuar me sukses misionin e saj për vënien në lëvizje të të gjithë trenave të operatorëve hekurudhor sipas orarit të lëvizjes dhe kërkesave ad hok. Komunikimi i mirëfilltë dhe me kohë në organizimin e komunikacionit hekurudhor ka bërë që gjithçka të funksionojë pa problem dhe në kohën e duhur. Pra, puna e palodhshme e të gjithë stafit të INFRAKOS-it ka ndikuar që të kemi një performancë pozitive në këtë sferë.

<p style="text-align: center;">Personeli në stacione</p>	<p>Në pyetjen e katërt se a jeni të kënaqur me personelin e stacioneve gjatë pranimit dhe përcjelljes së trenave, TRAINKOS-i dhe RAILTRANS-i kanë dhënë përgjigje se janë të kënaqur me ofrimin e këtyre shërbimeve nga personeli i stacioneve.</p>	<p>Kjo përgjigje na ka dhënë të kuptojmë se gjatë vitit 2019 INFRAKOS-i ka qenë në nivelin e detyrës duke ofruar kështu shërbimet e duhura në stacionet hekurudhore.</p> <p>Duke marrë parasysh se përveç organizimit të komunikacionit hekurudhor, INFRAKOS-i nëpër të gjitha stacionet hekurudhore jep edhe biletat e udhëtarëve për nevojat e TRAINKOS-it, atëherë pohimi i TRAINKOS-it se është i kënaqur me qasjen tonë dhe me shërbimet tona ditore të ofruara pa kurrfarë hezitimi paraqet një satisfakcion të madh për ne dhe punën tonë.</p>
<p style="text-align: center;">Infrastruktura hekurudhore</p>	<p>Në pyetjen e pestë se a jeni të kënaqur me gjendjen e binarëve dhe pajisjeve tjera SS, TK dhe EN, TRAINKOS-i dhe RAILTRANS-i janë përgjigjur se nuk janë tërësisht të kënaqur me punën e pajisjeve të përmendura, pasi që me përjashtim të linjës së 10 hekurudhore, në linjat tjera mungojnë pajisjet sinjalo siguroese.</p>	<p>Në komentet e TRAINKOS-it dhe RAILTRANS-it përmenden linjat tjera hekurudhore (Fushë Kosovë – Pejë dhe Klinë Prizren të cilat nuk janë të pajisura me stabilimentet sinjalo siguroese përmes të cilave ofrohet një siguri më e madhe e komunikacionit hekurudhor. INFRAKOS-i e ka të qartë se mungojnë këto pajisje dhe se realizimi i këtyre projekteve ka kosto shumë të lartë (qindra miliona euro), prandaj është në procedurë të gjetjes së mundësive për rehabilitimin gjeneral të linjave hekurudhore. Sidoqoftë ne kemi përdorë metoda tjera të rregullimit të komunikacionit, ashtu që të kemi një qarkullim të sigurt të trenave të udhëtarëve dhe mallrave. Problem primar këtu kanë paraqitur vendkalimet në nivel shumica e të cilave nuk janë të siguruara me gjysmëbarriera dhe sinjale elektrike rrugore.</p>
<p style="text-align: center;">Bashkëpunimi dhe shërbimet tjera</p>	<p>Në pyetjen e gjashtë se a jeni të kënaqur me bashkëpunimin dhe ofrimin e shërbimeve tjera të INFRAKOS-it, TRAINKOS-i por edhe RAILTRANS-i janë përgjigjur se kryesisht janë të kënaqur me ofrimin e këtyre shërbimeve.</p>	<p>Përgjigjja e tillë tregon se gjatë vitit 2019 TRAINKOS-i dhe RAILTRANS-i kanë qenë të kënaqur me bashkëpunimin dhe ofrimin e shërbimeve tjera të cilat janë të shumta dhe të llojllojshme.</p> <p>Angazhimi i jonë gjatë tërë vitit ka qenë që shërbimet suplementare ndaj TRAINKOS-it dhe RAILTRANS-it të jenë të menjëhershme dhe në afatin sa më të shkurtër të mundshëm, për çka ne jemi të kënaqur me konstatimin e operatorëve tonë të transportit dhe gjithsesi do të kemi angazhim të njëjtë edhe gjatë vitit 2019.</p>

Testimi i kënaqshmërisë për terminalin e mallrave

Një biznes tjetër i INFRAKOS-it gjatë vitit 2019 ka qenë edhe ofrimi i shërbimeve të Terminalit të Mallrave në Miradi për ngarkim shkarkimin e mallrave dhe shërbimeve tjera të terminalit.

Përveç hulumtimit të kënaqshmërisë për operatorët e transportit, INFRAKOS-i ka bërë hulumtimin e kënaqshmërisë edhe për ofrimin e shërbimeve në Terminalin e Mallrave në Miradi. Sipas rezultateve të anketimit të gjithë të anketuarit janë plotësisht të kënaqur me ofrimin e shërbimeve tona.

Për fat të keq për shkak të rënies së transportit të mallrave gjatë vitit 2019, terminali i mallrave në Miradi thuaja se nuk ka pasur fare punë. Mirëpo, pa marrë parasysh sasinë e mallrave të përpunuara në këtë terminal, ne kemi qenë gjithnjë në nivelin e detyrës duke ofruar kështu shërbime cilësore për të gjithë klientët tanë. S'do mend se edhe këtu ka vend për përmirësime, andaj INFRAKOS-i po punon pa ndarë në përmirësimin e shërbimeve edhe për shfrytëzuesit e terminalit.

Pyetjet	Përgjigjet e klientëve	Komentet e INFRAKOS-it
Qasja e personelit	Në pyetjen e parë se a jeni të kënaqur me qasjen e personelit të INFRAKOS-it në terminalin e mallrave, përgjigja ka qenë po.	Kjo na ka dhënë të kuptojmë se gjatë vitit 2019 të gjithë klientët kanë qenë të kënaqur, gjë që tregon për një angazhim tonin kontinual për përmirësimin e qasjes ndaj klientëve. Mirëpo vet fakti se sasia e transportit të mallrave në terminal ka qenë tepër e vogël, duke mos shënuar thuajse fare transport të kontejnerëve, tregon se sa len për t'u dëshiruar rritja e transportit të mallrave.
Ngarkim / shkarkimi	Në pyetjen e dytë se a jeni të kënaqur me organizimin e ngarkim / shkarkimit të mallrave, që të gjithë të anketuarit kanë pohuar se janë të kënaqur.	Edhe kjo përgjigje e dhënë na ka dëshmuar se gjatë vitit 2019 personeli i terminalit i ka realizuar me sukses detyrat e veta dhe se do të vazhdohet me të njëjtin elan edhe këtë vit. Angazhimi i personelit tonë që ngarkim shkarkimi i mallrave të bëhet menjëherë sipas kërkesave të klientëve ka bërë që klientët tonë të jenë të kënaqur.
Dokumentacioni	Në pyetjen e tretë se a jeni të kënaqur me dokumentacionin e ofruar nga INFRAKOS-i, që të gjithë klientët janë përgjigjur me po.	Kjo na ka dhënë të kuptojmë se gjatë vitit 2019 kënaqshmëria e klientëve tonë me ofrimin e dokumentacionit për manipulimet me mallra në terminal ka qenë në nivelin e duhur.

Çmimet e shërbimeve	Në pyetjen e katërt se a jeni të kënaqur me çmimet e ofruara në terminalin e mallrave, përgjigja ka qenë jo.	Kjo na ka dhënë të kuptojmë se gjatë vitit 2019 të gjithë klientët të cilët kanë shfrytëzuar terminalin e mallrave nuk janë të kënaqur me tarifat e ofruara nga ne. Ne për këtë arsye do të rishikojmë politikat tona të çmimeve në terminalin e mallrave, ashtu që të ofrojmë kushte më të mira për shfrytëzuesit e shërbimeve të terminalit.
Platoja dhe pajisjet	Në pyetjen e pestë se a jeni të kënaqur me platonë e mallrave dhe pajisjeve tjera shërbyese të gjithë klientët kanë thënë se janë të kënaqur.	Kjo e dhënë për ne ka qenë shumë inkurajuese dhe ka ardhur si rezultat i angazhimeve maksimale të stafit përgjegjës për përmirësimin e mëtejshëm të këtyre shërbimeve dhe pajisjeve për ngarkim / shkarkim të mallrave ashtu që ato të jenë funksionale në çdo moment.
Shërbimet dhe sjellja e personelit	Në pyetjen e gjashtë se a jeni të kënaqur me shërbimet dhe sjelljen e personelit tonë në terminal, përgjigja ka qenë po.	Edhe kjo e dhënë na jep të kuptojmë se angazhimi i personelit tonë dhe sjellja e tyre ndaj klientëve të cilët i shfrytëzojnë shërbimet e terminalit ka qenë në nivelin e duhur. Kjo e dhënë na inkurajon që ne t'i mirëmbajmë këto shërbime dhe të përmirësojmë çdo të metë eventuale.

Testimi i kënaqshmërisë për klientët e patundshmërisë

Përveç shërbimeve ndaj operatorëve të transportit hekurudhor dhe terminalit të mallrave, INFRAKOS-i gjatë vitit 2019 ka bërë edhe ofrimin e shërbimeve të cilat kanë të bëjnë me patundshmërinë, respektivisht me dhënien me qira të kësaj patundshmërie. Këtu përfshihet dhënia me qira e lokaleve biznesore, banesave nëpër stacione dhe hapësirave të hapura tokësore.

Pyetjet kryesore të parashtruara në pyetësorët tonë janë këto:

1. A jeni të kënaqur me tarifat e qirasë;
2. A jeni të kënaqur me kontratën e ofruar;
3. A jeni të kënaqur me kushtet dhe gjendjen e objektit;
4. A jeni të kënaqur me qasjen e personelit tonë;
5. A jeni të kënaqur me mënyrën e faturimit; dhe
6. A jeni të kënaqur me mënyrën e barazimit të borxheve.

Gjatë vitit 2019 janë anketuar një numër i madh i klientëve të ndryshëm të cilët i kanë plotësuar pyetësorët tonë. Anketimi është bërë dy herë brenda vitit dhe atë në muajin qershor dhe muajin dhjetor. Duke punuar vazhdimisht në evitimin e pakënaqësive nga vitet paraprake, kemi vërejtur se gjatë vitit 2019 ankesat e klientëve tonë të cilët e shfrytëzojnë pronën e INFRAKOS-it kanë qenë më të vogla.

Ne kemi analizuar me kujdesin më të madh përgjigjet e klientëve tanë në pyetjet e parashtruara dhe përgjigjet e tyre kanë qenë si vijon:

Pyetjet	Përgjigjet e klientëve	Komentet e INFRAKOS-it
<p style="text-align: center;">Tarifat e qirasë</p>	<p>Në pyetjen e parë se a jeni të kënaqur me tarifat e qirasë, në anketën e qershorit 67 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 36 klientë kanë qenë të pakënaqur. Ndërsa në anketën e muajit dhjetor 2019 68 klientë kanë qenë të kënaqur, ndërsa 13 klientë kanë qenë të pakënaqur.</p>	<p>Nga testimi i klientëve shihet se numri më i madh i tyre ka qenë i kënaqur me tarifat e qirasë të cilën e zbaton INFRAKOS-i. Kjo na ka dhënë të kuptojmë se gjatë vitit 2019 një numër më i madh i klientëve tonë kanë qenë të kënaqur me çmimet (tarifat) e qirasë.</p> <p>Përgjigja këtu zakonisht është subjektive, sepse pa marrë parasysh vlerën e tarifave, klientët asnjëherë nuk do të jenë të kënaqur, duke kërkuar gjithnjë tarifa më të ulëta.</p>
<p style="text-align: center;">Kontrata</p>	<p>Në pyetjen e dytë se a jeni të kënaqur me kontratën e ofruar, në anketën e qershorit 78 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 25 klientë kanë qenë të pakënaqur. Ndërsa në anketën e muajit dhjetor 2019 70 klientë kanë qenë të kënaqur, ndërsa 11 klientë kanë qenë të pakënaqur me kontratat e ofruara.</p>	<p>Sipas analizave tona del se shumica e klientëve tanë (qoftë shfrytëzuesit e banesave, qoftë shfrytëzuesit e lokaleve afariste) janë të kënaqur me formën e kontratave të ofruara dhe mënyrën e zbatimit të tyre. Mirëpo një numër i vogël i klientëve nuk është i kënaqur me kontratat, duke kërkuar gjithnjë kontrata afatgjata gjë që mbetet për tu analizuar dhe diskutuar në të ardhmen. Kjo nuk do të thotë që ne të mos punojmë edhe më tej në avancimin e këtyre kontratave, andaj mbetet si njëra ndër detyrat tona të rëndësishme që kërkon zgjidhje në vitin 2020</p>
<p style="text-align: center;">Kushtet e objekteve</p>	<p>Në pyetjen e tretë se a jeni të kënaqur me kushtet e objekteve, në anketën e qershorit 91 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 12 klientë kanë qenë të pakënaqur. Ndërsa në anketën e muajit dhjetor 2019 70 klientë kanë qenë të kënaqur, ndërsa 11 klientë kanë qenë të pakënaqur.</p>	<p>Kjo na ka dhënë të kuptojmë se gjatë vitit 2019 kënaqshmëria e klientëve tonë me kushtet e objekteve dhe pronës së marrë me qira ka qenë në nivel të kënaqshëm. Kjo sidomos vlen për lokalet afariste ku është shprehur një nivel shumë i lartë i kënaqshmërisë. Sa i përket banesave, gjendja e tyre nuk është e shumë e mirë, por mundësitë e INFRAKOS-it që të investojë në to janë shumë të vogla, andaj edhe nuk presim ndonjë përmirësim në këtë vit.</p>

<p style="text-align: center;">Qasja e personelit të INFRAKOS-it</p>	<p>Në pyetjen e katërt se a jeni të kënaqur me qasjen e personelit tonë, në anketën e qershorit 102 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 1 klient ka qenë i pakënaqur. Ndërsa në anketën e muajit dhjetor 2019 81 klientë kanë qenë të kënaqur, ndërsa 0 klientë kanë qenë të pakënaqur.</p>	<p>Kjo përgjigje pak a shumë përsëritet për çdo vit sepse zakonisht klientët hezitojnë të përgjigjen negativisht për këtë çështje. Sidoqoftë përgjigja pozitive na ka dhënë të kuptojmë se gjatë vitit 2019 kënaqshmëria e klientëve tonë me qasjen e personelit tonë ndaj tyre ka qenë shumë e lartë 100%, por megjithatë kërkesat tona ndaj stafit të patundshmërisë kanë qenë dhe janë që qasja ndaj klientëve të përmirësohet vazhdimisht. Pra, motoja e vjetër : “Se klienti ka gjithmonë të drejtë” mbetet edhe motoja e jonë dhe do të mbetet akoma si e tillë.</p>
<p style="text-align: center;">Mënyra e faturimit</p>	<p>Në pyetjen e pestë se a jeni të kënaqur me mënyrën e faturimit, në anketën e qershorit 100 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 03 klientë kanë qenë të pakënaqur. Ndërsa në anketën e muajit dhjetor 2019 77 klientë kanë qenë të kënaqur, ndërsa 04 klientë kanë qenë të pakënaqur.</p>	<p>Kjo e dhënë për ne ka qenë shumë inkurajuese dhe ka ardhur si rezultat i angazhimeve maksimale të stafit përgjegjës për përmirësimin e mënyrës së faturimit, përmirësim ky i cili ka dhënë rezultate konkrete.</p> <p>Stafi i patundshmërisë por edhe stafi përgjegjës i financave kanë krijuar metodë të mirëfilltë lidhur me faturimin për secilin klient, gjë që kemi edhe një përgjigje pozitive nga të anketuarit.</p>
<p style="text-align: center;">Barazimi i borxheve</p>	<p>Në pyetjen e gjashtë se a jeni të kënaqur me mënyrën e barazimit të borxheve, në anketën e qershorit 100 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 03 klientë kanë qenë të pakënaqur. Ndërsa në anketën e muajit dhjetor 2019 75 klientë kanë qenë të kënaqur, ndërsa 06 klientë kanë qenë të pakënaqur.</p>	<p>Edhe kjo e dhënë na jep të kuptojmë se gjatë vitit 2019 kemi pasur arritje shumë më të mëdha gjë që ka ndikuar që kënaqshmëria e klientëve tonë me barazimin e borxheve të jetë dukshëm më e lartë dhe të kryhet pa probleme të dukshme. Rritja e angazhimit tonë për mbledhjen e borxheve ka qenë shumë efektive dhe me ndikim pozitiv. Por në këtë pikë mbetet që të punohet akoma shumë më tepër në mënyrë që të mos kemi fare problem në realizimin e të hyrave tona, sepse po shihet se të hyrat nga patundshmëria janë shumë të rëndësishme.</p>

Përfundim

Përveç ngritjes së nivelit të sigurisë në infrastrukturën hekurudhore, njëri ndër objektivat tona shumë të rëndësishme gjatë vitit 2019 ka qenë edhe ngritja në nivelin e duhur të kënaqshmërisë së klientëve tonë. Kjo punë dhe detyrë shumë e rëndësishme është realizuar me sukses, duke peshuar dhe analizuar me kujdesin

më të madh çdo veprim tonin karshi klientëve tanë. Analizat e përhershme dhe insistimi i jonë në përmirësimin e shërbimeve tona, ka qenë faktor kyç që ka ndikuar në performancën pozitive të kompanisë. S'do mend se ka pasur edhe ngecje të caktuara, si dhe ndonjë dëshpërim dhe mospasurie të vogël të momentit. Për fat të keq, shumë gjëra janë të ndikuara nga rrethi dhe ambienti në të cilin jetojmë, andaj edhe ne nuk kemi qenë imun ndaj ndikimeve të caktuara të shoqërisë sonë. Ne jemi të vetëdijshëm se në çdo moment dhe në çdo kohë ka vend për kritikë, gjë që gjithnjë e kemi marrë si të mirëqenë. Mirëpo, neve asnjëherë nuk na ka zbrapsur asnjë pengesë apo ankesë eventuale, sepse secilën kritikë apo ankesë eventuale e kemi marrë si pretekst për përmirësimin e qasjes tonë ndaj klientëve dhe përmirësimin e shërbimeve tona.

Rezultatet e këtij anketimi, edhe pse të kënaqshme, nuk do të thonë se ne si kompani përgjegjëse për ofrimin e shërbimeve të transportit hekurudhor dhe patundshmërisë, duhet të vetëkënaqemi dhe të rrimë indiferent. Politika e jonë qëndron e fokusuar në orientimin e përmirësimin të shërbimeve tona me objektivin se ofruesi i shërbimeve mundet dhe duhet të bëjë më shumë. Kështuqë duke iu përmbajtur këtij parimi, ne gjatë vitit 2019 do të kemi angazhime shtesë që t'i përmirësojmë akoma më shumë shërbimet tona ndaj klientëve tanë.

Ne asnjëherë nuk kemi pretenduar që t'i eliminojmë të gjitha pakënaqësitë në ofrimin e shërbimeve tona, sepse një gjë e tillë është e pamundur. Por, ne kemi qenë dhe mbesim të përkushtuar që të bëjmë maksimumin e mundshëm për ngritjen e sigurisë, cilësisë dhe transparencës. Me këtë orientim ne të gjithë klientëve tanë u garantojmë shërbime cilësore në secilën fushë të veprimtarisë sonë.

Një problem i kamotshëm i cili ndërlidhet me uzurpimin e pronës na ka përcjellë edhe gjatë vitit 2019. Mirëpo falë angazhimeve tona të pareshtura dhe bashkëpunimit ndërmjet sektorit të patundshmërisë dhe atij ligjor është arritur që për çdo uzurpim të bëhen me kohë paraqitja në organet dhe institucionet përgjegjëse, përfshirë këtu edhe paditë në gjykatat kompetente.

Përfundimisht duke u bazuar në moton se "klienti ka gjithnjë të drejtë", INFRAKOS-i edhe gjatë vitit 2020 do të punon me përkushtim në eliminimin e të gjitha mangësive drejt ofrimit të shërbimeve sa më cilësore për të gjithë klientët tanë.