



 2	INFRAKOS SH.A.
	INFRAKOS D.D.
	INFRAKOS J.S.C.
Nr.No.Br.	2/26
Dt.	28.03.2024
Fushë Kosovë - Fushë Kosova - Kosovo Polje	

RAPORTI I KËNAQSHMËRISË

2023

FUSHË KOSOVË

Mars 2024

Matja e kënaqshmërisë së klientëve

Infrastruktura e Hekurudhave të Kosovës Sh.A. - INFRAKOS ka vazhduar të punojë me vëmendje dhe përkushtim për të plotësuar një nga prioritetet kryesore të saj në vitin 2023: rritjen e kënaqshmërisë së klientëve duke përmirësuar shërbimet e ofruara. Menaxhmenti dhe stafi ekzekutiv i kompanisë kanë vazhduar të punojnë pa ndërprerje për të ngritur cilësinë e shërbimeve për t'i ofruar klientëve një përvojë të mirë, të drejtë, të menjëhershme dhe pa diskriminim. Kjo përpjekje e përbashkët ka pasur një ndikim të drejtpërdrejtë në rritjen e kënaqshmërisë së klientëve dhe në performancën e kompanisë në përgjithësi. Nëpërmjet testimeve, si pyetësorë, intervista dhe biseda me klientët, kemi konfirmuar se gjatë gjithë vitit, shërbimet tona kanë qenë në nivelin e detyrës dhe janë ofruar në mënyrë të duhur.



Ngjashëm me vitin 2022, Infrastruktura e Hekurudhave të Kosovës Sh.A. – INFRAKOS edhe në vitin 2023 aktivitet kryesor e ka ofrimin e trasesë për operatorët e transportit hekurudhor të cilët merren me transportin e udhëtarëve dhe mallrave (TRAINKOS dhe RAILTRANS), ndërsa aktivitete sekondare janë ofrimi i shërbimeve për të gjithë klientët e patundshëmërisë, si dhe ofrimin e shërbimeve tjera sipas nevojës dhe kërkesave të klientëve tanë. Prandaj, ngjashëm me vitin 2022 edhe gjatë vitit 2023 kemi pasur shërbime korrekte dhe të kënaqshme sa i përket testimit të klientëve.

Këto shërbime kanë rëndësi të veçantë për ne, dhe si rezultat, INFRAKOS-i ofroi këto shërbime me kujdes dhe vëmendje të veçantë gjatë tërë vitit 2023. INFRAKOS-i i ka ofruar këto lloje të shërbimeve si në vijim:

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.

InfraKos, si në vitet e mëparshme, vazhdon të ofroj shërbime korrekte, transparente, pa diskriminim, të menjëhershme, të shpejta, të mira dhe të favorshme për klientët e saj gjatë vitit 2023, duke u përqendruar në kujdesin maksimal ndaj tyre. Gjithashtu, qëllimi i testimit ishte një matës për shërbimet e ofruara, në mënyrë që të jemi në gjendje t'i identifikojmë vërejtjet apo sugjerimet eventuale dhe të përmirësojmë shërbimet tona në bazë të vlerësimit të tyre.

INFRAKOS ka përgatit procedura dhe pyetësorët të caktuar për testimin e kënaqshmërisë së klientëve për shërbimet që i ofrojmë. Në mënyrë që të kuptojmë më mirë nevojat dhe kërkesat e klientëve, kemi zhvilluar testet e kënaqshmërisë së klientëve duke përdorur formularë të përshtatshëm. Formularët janë analizuar me kujdes për të vlerësuar detajet e të gjitha përgjigjeve të dhëna nga klientët tanë.

Përkushtimi i vazhdueshëm dhe qasja korrekte, angazhimi në përmirësimin e shërbimeve në mënyrë të vazhdueshme, dëgjimi me kujdes i vërejtjeve të klientëve, premtimi dhe menaxhimi i menjëhershëm dhe përmirësimi i çdo vërejtjeje, ka bërë që kënaqshmëria e klientëve tanë në të dy fushat kryesore të jetë në nivele të larta. Në këtë mënyrë, duke i dhënë prioritet ofrimit të shërbimeve të mira për transportin hekurudhor të udhëtarëve dhe mallrave dhe të shërbimeve tjera si qiradhënia, qasja e jonë pozitive dhe e përkushtuar ndaj nevojave të secilit klient ka ndikuar drejtpërdrejtë në arritjen e rezultateve të kënaqshme dhe të pritura.

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 ofrimi i shërbimeve të qiradhënies; qasja e jonë pozitive ndaj secilit klient ka ndikuar që të arrimë rezultate të kënaqshme dhe të pritura.

Po ashtu, shërbimet e tjera rreth qasjes në asetet infrastrukturore nga palët e treta të komuniteteve të ndryshme janë të shumta.

Testimi i kënaqshmërisë për operatorët e transportit

Biznesi kryesor i INFRAKOS-it gjatë vitit 2023, siç ka qenë veprimtaria kryesore e Infracos-it ka qenë ofrimi i traseve të trenit për operatorët hekurudhor (si TRAINKOS dhe RAILTRANS) për transportin e udhëtarëve dhe mallrave nëpër linjat tona hekurudhore. Përveç kësaj, kemi vazhduar me ofrimin e shërbimeve për ngarkim/shkarkim të mallrave dhe shërbimeve të tjera në terminalin e mallrave në Miradi, që mbetet një nga pikat kryesore të ofrimit të shërbimeve tona. Megjithatë, falë angazhimit dhe kujdesit të jashtëzakonshëm nga ekipi ynë, të gjitha linjat hekurudhore janë mbajtur në nivel të lartë të funksionimit gjatë vitit 2023.

Gjatë vitit 2023 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.



Prioriteti ynë ka qenë i orientuar në ofrimin e shërbimeve për operatorët e transportit, dhe në këtë kontekst kemi prezantuar pyetjet për të marrë opinionin e tyre. Pyetjet kryesore të parashtruara në pyetësorin e operatorëve hekurudhor për transportin e udhëtarëve dhe mallrave ishin këto si më poshtë:

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 pyetjet e parashtruara të klientëve tonë si operator transportues hekurudhor TRAINKOS dhe RAILTRANS, në përgjithësi janë përgjigjur plotësisht dhe kryesisht të kënaqur, me përjashtim të gjendjes së pajisjeve sinjalo siguroese në linjën Fushë Kosovë – Hani i Elezit të cilat nuk janë në funksion për shkak të rehabilitimit të kësaj linje hekurudhore, në të cilën është përgjigjur vetëm operatori Trainkos neutral, ndërsa operatori Railtrans është përgjigjur plotësisht i kënaqur. Operatori Hekurudhor TRAINKOS dhe RAILTRANS janë përgjigjur pozitivisht, d.m.th. 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.

Organizimi i komunikacionit (trafikut) të trenave të udhëtarëve dhe atyre të mallrave për të dy operatorët e transportit pa dallim, gjatë tërë vitit ka qenë prioritet i të gjitha departamenteve ekzekutive. Kjo është bërë në mënyrë kontinuale, ashtu që të mos ketë asnjë pengesë në realizimin e plotë të orarit të qarkullimit të trenave.

Pyetjet	Përgjigjet e operatoreve	Komentet e INFRAKOS-it
Organizimi i trafikut të udhëtarëve	<p>Në pyetjen e parë se a jeni të kënaqur me organizimin e trafikut të udhëtarëve, TRAINKOS-i është përgjigjur se është kryesisht i kënaqur.</p> <p>Ndërsa operatori hekurudhor Railtrans në pyetjen e njëjtë është përgjigjur plotësisht i kënaqur.</p>	<p>Në lidhje me organizimin e trafikut të udhëtarëve, TRAINKOS ka shprehur se është kryesisht i kënaqur me shërbimet që i janë ofruar nga INFRAKOS-i përgjatë vitit 2023. Megjithatë, sipas përgjigjes së dhënë INFRAKOS-i ka ende punë dhe detyra që duhet të kryhen. Angazhimi i jonë gjatë vitit 2024 do të jetë dukshëm më i madh.</p>
Organizimi i trafikut të mallrave	<p>Në pyetjen e dytë se a jeni të kënaqur me organizimin e trafikut të mallrave, TRAINKOS-i është përgjigjur se është kryesisht i kënaqur.</p> <p>Ndërsa operatori RAILTRANS është përgjigjur plotësisht i kënaqur.</p>	<p>Në lidhje me organizimin e trafikut të mallrave, Trainkos është shprehur se është kryesisht i kënaqur me shërbimet që ju kanë ofruar nga Infracos-i përgjatë vitit 2023. Infracos-i ka qenë në nivel e detyrës duke ofruar shërbimet e duhura për transportin e mallrave, duke e ditur rëndësinë e këtij transporti për operatorët TRAINKOS dhe RAILTRANS po ashtu edhe për Infracos-in si përfitues i pagesave nga shfrytëzimi i rrjetit hekurudhor nga operatorët transportues.</p>

<p>Qendra e Kontrollimit të Lëvizjes së Trenave</p>	<p>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 nuk është përgjigjur fare. Ndërsa operatori RAILTRANS është përgjigjur plotësisht i kënaqur.</p>	<p>Përgjigja tregon se gjatë vitit 2023, Infrakos-i ka qenë në nivel të detyrës në ofrimin e shërbimeve të duhura nga qendra e kontrollit të lëvizjes së trenave, kjo qendër ka realizuar me sukses vënien në lëvizje të të gjithë trenave të operatorëve hekurudhor në të gjitha linjat funksionale sipas orarit të lëvizjes dhe kërkesave ad hok.</p>
<p>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 është përgjigjur se është Plotësisht i kënaqur. Po ashtu edhe operatori RAILTRANS është përgjigjur plotësisht i kënaqur.</p>	<p>Përgjigja tregon se gjatë vitit 2023 INFRAKOS-i ka qenë në nivelin e duhur të detyrës, në përgjithësi duke ofruar shërbimet e duhura në stacionet hekurudhore.</p>
<p>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 është përgjigjur neutral dhe nuk ka pasur koment shtesë. Ndërsa operatori RAILTRANS është përgjigjur plotësisht i kënaqur.</p>	<p>Nga përgjigja e Trainkos-it kuptojmë se është neutral për pajisjet SS, TK dhe EN. Ndërsa operatori RAILTRANS përgjigjet plotësisht i kënaqur.</p>
<p>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 është përgjigjur se është plotësisht i kënaqur. Operatori RAILTRANS, po ashtu është përgjigjur plotësisht i kënaqur.</p>	<p>Përgjigja e tillë tregon se gatë vitit 2023 TRAINKOS-i është plotësisht i kënaqur lidhur me ofrimin e shërbimeve tjera të transportit. Kjo përgjigje na mëson se gjatë vitit 2023 duhet të angazhohemi edhe më shumë për bashkëpunim më të shëndosh në mënyrë që të ofrojmë shërbime edhe më cilësore. Në këtë pyetje ka harmonizim ndërmjet përgjigjeve të dy operatorëve. Megjithatë, Infrakos-i gjithnjë është angazhuar për të ofruar shërbime cilësore në afatin sa më të shkurtër të mundshëm.</p>

Testimi i kënaqshmërisë për terminalin e mallrave

Një biznes tjetër i INFRAKOS-it gjatë vitit 2023 ka qenë edhe ofrimi i shërbimeve të Terminalit të Mallrave në Miradi për ngarkim shkarkimin e mallrave dhe shërbimeve tjera të terminalit.

Për fat të keq për shkak të rënies së transportit të mallrave ka disa vite që nuk transportohet asnjë kontejner (për çka përgjegjës janë operatorët e transportit hekurudhor (TRAINKOS dhe RAILTRANS). E njëjta gjë ka ndodhur edhe gjatë vitit 2023, ku 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. Vlerësohet se këtu ka vend për përmirësime, andaj INFRAKOS-i po punon pa ndarë në përmirësimin e shërbimeve edhe për shfrytëzuesit e terminalit.

Ne e kemi dërguar edhe pyetësin të klientët tanë lidhur me testimin e kënaqshmërisë se shërbimeve të ofruara në terminal dhe kemi marrë përgjigje plotësisht të kënaqur dhe neutral, por ky testim mbetet formal përderisa kemi pasur fare pak punë, gjë që kemi qenë të gatshëm për të ofruar shërbime të sigurta dhe cilësore, por nuk kemi pranuar kërkesa nga operatorët transportues.

Testimi i kënaqshmërisë për klientët e patundshmërisë

Përveç shërbimeve ndaj operatoreve hekurudhor dhe terminalit të mallrave, INFRAKOS-i gjatë vitit 2023 ka bërë edhe ofrimin e shërbimeve të cilat kanë të bëjnë me patundshmërinë, respektivisht me dhënien me qira të patundshmërive. Këtu përfshihet dhënia me qira e lokaleve biznesore, banesave nëpër stacione, depove 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 tone;
5. A jeni të kënaqur me mënyrën e faturimit?; dhe
6. A jeni të kënaqur me mënyrën e barazimit të borxheve.

Gjatë vitit 2023 janë testuar një numër i madh i klientëve të ndryshëm të cilët i kanë plotësuar pyetësorët tonë. 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
Tarifat e qirasë	<p>Në pyetjen e parë se a jeni të kënaqur me tarifat e qirasë, në anketë kanë marrë pjesë 100 klientë prej të cilëve 87 kanë qenë të kënaqur, kurse 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 2023 një numër më i madh i klientëve tonë kanë qenë të kënaqur me çmimet (tarifat) e qirasë.</p> <p>Problemi i disa klientëve të banesave qëndron se shfrytëzuesit e tyre janë kryesisht në gjendje të vështirë ekonomike dhe çdo çmim për ta duket i madh. Po ashtu disa klientë që shfrytëzojnë lokalet e INFRAKOS-it nuk janë të kënaqur për arsye se çmimi i 'u duket se është shumë i lartë.</p>
Kontrata	<p>Në pyetjen e dytë se a jeni të kënaqur me kontratën e ofruar, në anketë 95 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 5 klientë kanë qenë të pakënaqur.</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. Vlen të theksohet se për dallim me vitin e kaluar në këtë matje kemi treguar progres.</p>
Kushtet e objekteve	<p>Në pyetjen e tretë se a jeni të kënaqur me kushtet e objekteve kemi marrë përgjigjen nga 100 klient. Pra, 100 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 0 klientë kanë qenë të pakënaqur.</p>	<p>Për dallim në vitin 2023 kemi progres krahasuar me vitin 2022, pra kënaqshmëria e klientëve tanë me kushtet e objekteve dhe pronës së marrë me qira ishte në nivel më të lartë me 100% të kënaqshëm. Megjithatë, gjendja e banesave nuk është e mirë, dhe INFRAKOS-i ka shumë pak mundësi për të investuar në to. Prandaj, për kundër dëshirës sonë, nuk presim që gjendja e banesave të përmirësohet gjatë viti 2024, por na gëzon fakti që kemi përgjigje të mira nga klientët tanë..</p>

<p>Qasja e personelit të INFRAKOS-it</p>	<p>Në pyetjen e katërt se a jeni të kënaqur me qasjen e personelit tonë, 100 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 0 klientë kanë qenë të pakënaqur.</p>	<p>Kjo përgjigje e klientëve tanë pothuajse çdo vit ka qenë pozitive, duke theksuar se çdo herë të kënaqur kanë qenë. Mirëpo kësaj radhe përgjigje nga 100 klient i kemi marrë në tërësi të kënaqur. Megjithatë, një përgjigje pozitive na ka bërë të kuptojmë se gjatë vitit 2023, kënaqshmëria e klientëve tanë me qasjen e stafit tonë ishte shumë e lartë.</p>
<p>Mënyra e faturimit</p>	<p>Në pyetjen e pestë se a jeni të kënaqur me mënyrën e faturimit, 97 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 3 klientë kanë qenë të pakënaqur.</p>	<p>Ky vlerësim ka qenë shumë inkurajues dhe është rezultat i angazhimeve maksimale të stafit tonë përgjegjës për të përmirësuar mënyrën e faturimit. Ky përmirësim ka dhënë rezultate konkrete. Stafi i patundshmërisë, por edhe stafi përgjegjës i financave, kanë zhvilluar një metodë efektive të faturimit për secilin klient, për këtë arsye kemi pranuar një përgjigje pozitive nga të anketuarit.</p>
<p>Barazimi i borxheve</p>	<p>Në pyetjen e gjashtë se a jeni të kënaqur me mënyrën e barazimit të borxheve, 50 klientë kanë qenë të kënaqur, kurse 50 klientë kanë qenë të pakënaqur.</p>	<p>Ky është një informacion tjetër që na jep të kuptojmë se gjatë vitit 2023 kemi pësuar regres në përgjigjet e klientëve tanë. Kjo ka ndikuar për faktin se kemi qenë të angazhuar që të krijojmë inkasime nga kjo e hyrë dhe i ka bërë një pjesë të klientëve të pa kënaqur. Përparimi ynë në angazhimin për mbledhjen e borxheve ka qenë shumë efektiv dhe ka ndikuar pozitivisht. Megjithatë, kjo nuk do të thotë që nuk duhet të punojmë edhe më shumë në këtë aspekt për t'i shmangur problemet në të ardhmen dhe për të siguruar që të hyrat nga patundshmëria të jenë të rregullta, të cilat janë dhe mbeten shumë rëndësishme për ne.</p>

Përfundim

Nga raporti i kënaqshmërisë së klientëve të vitit 2023 shihet se falë punës së vazhdueshme të menaxhmentit e në veçanti të stafit ekzekutiv në terren të kësaj kompanie ka ndikuar që të kemi një nivel të lartë të kënaqshmërisë për ofrimin e shërbimeve tona, qofshin ato të transportit hekurudhor, të patundshmërisë apo edhe shërbimeve tjera. Testimi i kënaqshmërisë së klientëve për ne ka qenë dhe mbetet matësi më i mirë, apo të themi elementi kyç i përcaktimit të qasjes tonë në ofrimin e shërbimeve.

Aty ku ka pasur, apo mund të ketë pakënaqësi eventuale, ne gjithnjë kemi reaguar dhe reagojmë me kohë në mënyrë që ta ngrisim në maksimum nivelin e shërbimeve tona.

Pavarësisht përqindjes së lartë të anketuarve të cilët kanë shprehur një vlerësim pozitiv, ne vazhdojmë të jemi të përgjegjshëm dhe të angazhuar në përmirësimin e shërbimeve tona dhe në qasjen pozitive ndaj të gjithë klientëve tanë.

Po ashtu ne kemi kuptuar se vetëm duke punuar me përkushtim dhe transparencë mund të arrijmë rezultate të mira, andaj në të ardhmen planifikojmë të fokusohemi në përmirësimin e vazhdueshëm të cilësisë së shërbimeve dhe në ofrimin e një qasje edhe më të mirë ndaj klientëve tanë.

Si përfundim, bazuar në moton se "klienti ka gjithmonë të drejtë", INFRAKOS-i në vazhdimësi dhe me vendosmëri do të angazhohet të punojë për të eliminuar të gjitha mangësitë dhe për të ofruar shërbime sa më cilësore për të gjithë klientët tanë gjatë gjithë vitit 2024.