



PRISEHTINA INTERNATIONAL AIRPORT

ADEM JASHARI

ANP - FIA "ADEM JASHARI" K.E.	Nr./No. <u>521</u>
Dt. <u>18.04.2013</u>	Kodi / Code 1
Prishtinë/a	HG

## AEROPORTI NDËRKOMBËTAR I PRISHTINËS – KONTROLI AJROR

“ADEM JASHARI”

REPUBLIKA E KOSOVËS / REPUBLIKA KOSOVA/REPUBLIC OF KOSOVA Qeveria e Kosovës / Vlada Kosova / Government of Kosovo Ministria e Zhvillimit Ekonomik / Ministarstvo Ekonomskog Razvoja Ministry of Economic Development	
Njësie Org. Org. Jedin. Org Unit:	Nr. Prot. Br. Prof. Prot. No.: <u>NJPMNP</u> <u>851</u>
Nr. i faqeve Broj stranica No. pages: <u>7</u>	Data Datum Date: <u>18.04.2013</u>
PRISHTINË/A	

## RAPORTI MBI MATJEN E KËNAQËSISË SË KONSUMATORIT PËR VITIN 2012

Prishtinë, prill 2013

## Hyrje

Në zbatim të Ligjit për Ndërmarrjet Publik përkatësisht të nenit 29 të këtij ligji, i cili parasheh realizimin e testit për nivelin e kënaqësisë së konsumatorit me shërbimet e ofruara nga Ndërmarrjet Publike, Aeroporti Ndërkombëtar i Prishtinës – Kontrolli Ajror “Adem Jashari”, hartuar një pyetësorë me anë të të cilit ka bërë vlerësimin e kënaqësisë së klientëve me shërbimet e ofruara nga ANP-ja.

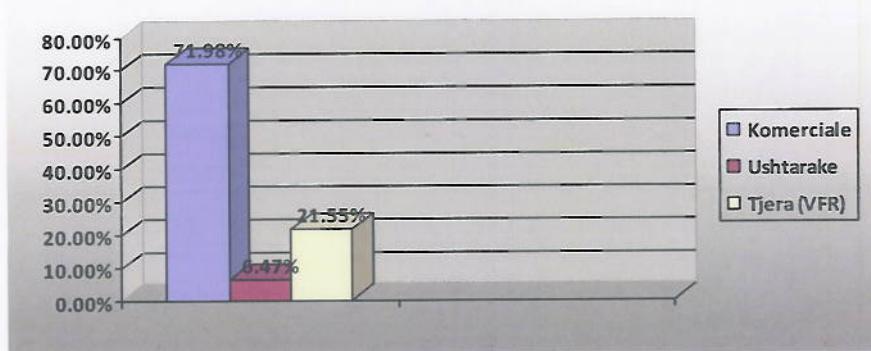
## PASQYRA E PERFORMANCES OPERATIVE

Gjatë vitit 2012 në ANP-Kontrolli Ajror “Adem Jashari” janë kryer 20,156 operime, operime këto të cilat janë të ndara në tri kategori, atë të operimeve komerciale, ushtarake dhe operimeve tjera (VFR).

Operime Komerciale – 14509

Operime ushtarake -- 1304

Operime tjera (VFR) – 4343



**Figura - Nr.1.0. Kategoritë e operimeve në përqindje**

Sipas të dhënave të paraqitura në figurën Nr.1. vërehet se përqindjen më të madhe të operimeve në ANP “Adem Jashari” gjatë vitit 2012 e kanë zënë Operimet Komerciale me 71.98%, Operimet Ushtarake 6.47% dhe operimet tjera (VFR) 21.55%.

Në bazë të kësaj performance operative është bërë edhe realizimi i pyetësorit ku gjatë realizimit të testit për kënaqësinë e konsumatorit janë intervistuar klientët të cilët kanë pas më së shumti operime gjatë vitit 2012, përkatësisht klientët të cilët kanë përbë rreth 30 përqind të të gjitha operimeve. Më poshtë po paraqesim pyetjet dhe rezultatet e përgjigjeve gjatë realizimit të anketës.

#### Rezultatet:

Pyetja: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e Aeroportit Ndërkombëtar të Prishtinës “Adem Jashari”?

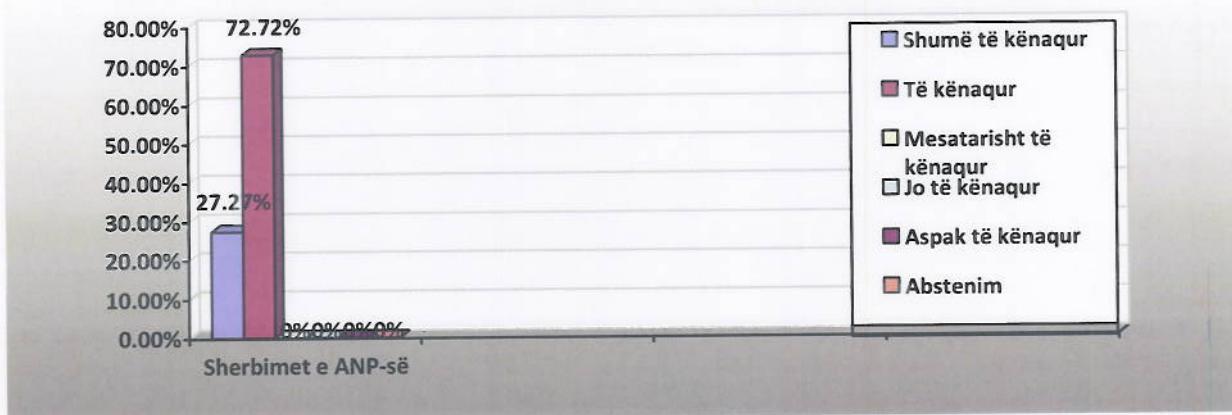


Figura – Nr.2.0. Kënaqësia e konsumatorit me shërbimet e përgjithshme të ANP-së.

Në figurën Nr.2.0 janë paraqitur rezultatet e pyetësorit për nivelin e kënaqësisë së konsumatorit me shërbimet e përgjithshme të ANP-së, ku në bazë të të dhënavë rezulton se shumë të kënaqur janë përgjigjur 27.27%, kurse të kënaqur 72.72%.

Pyetja: Cili është nivel i ofrimit të shërbimeve dhe sjellja e stafit të ANP “Adem Jashari”?



Figura – 2.1. Kënaqësia e konsumatorit me shërbimet dhe sjelljet e stafit të ANP-së.

Në figurën 2.1. shohim një nivel të lartë të kënaqësisë së konsumatorit me stafin e ANP-së, 36% e respondentëve janë përgjigjur që janë shumë të kënaqur me stafin e ANP-së, 54% të kënaqur dhe 9% janë përgjigjur mesatarisht të kënaqur.

Pyetja: A keni paraqitur ndonjëherë ankesë për keq menaxhim apo për shërbime jocilësore nga ana e ANP-së?

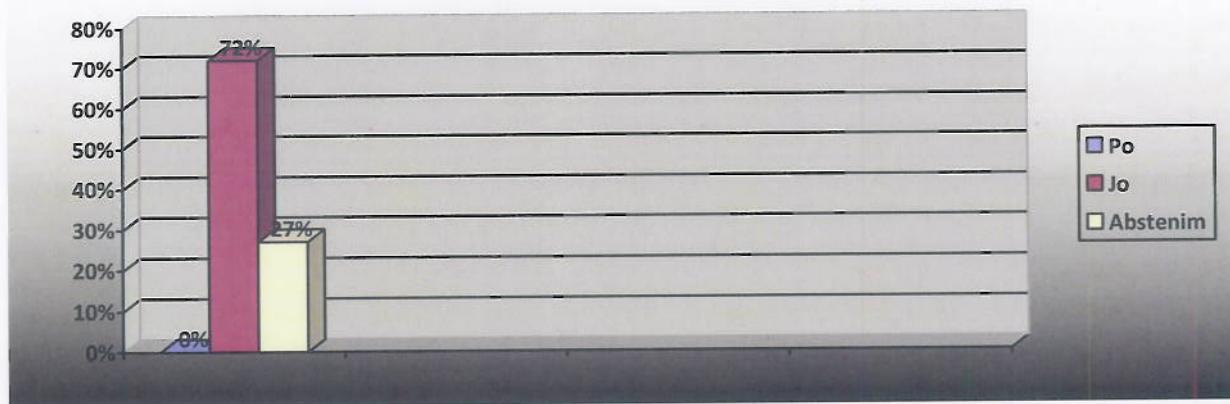


Figura – 3.0. Ankesat për shërbime jocilësore.

Sipas të dhënave të figurës 3.0. e cila ka të bëjë me ankesën e konsumatorëve, shihet se 72% e konsumatorëve nuk kanë paraqitur ndonjëherë ankesë për keq menaxhim apo shërbime jocilësore kurse 27% e tyre kanë abstenuar në këtë përgjigje.

Pyetja: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e departamenteve të?

- Kontrollit të Trafikut Ajror (ATC);
- Komunikim Navigim dhe Survejim (CNS)
- Shërbimi i Informacionit Aeronautik (AIS)
- Shërbimit Meteorologjik (METEO)

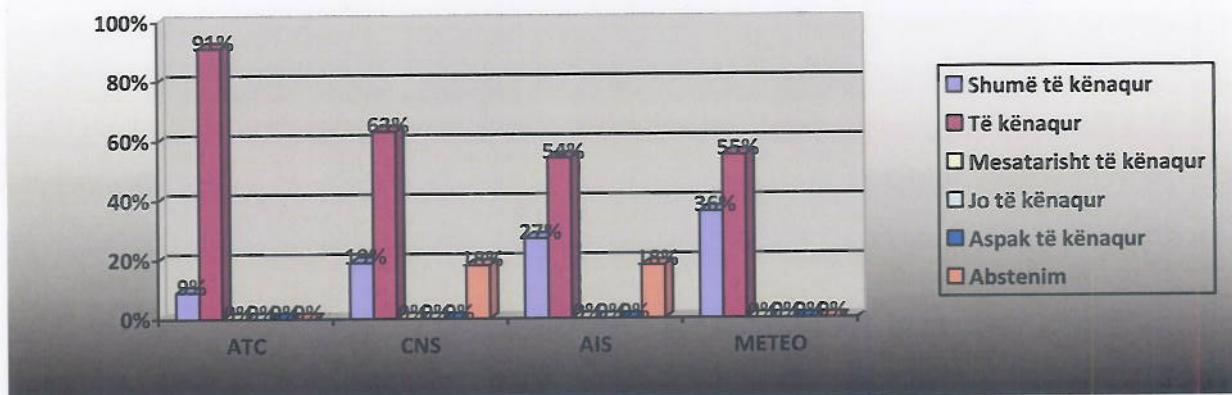


Figura – 4.0. Niveli i kënaqësisë së konsumatorit me shërbimet e departamenteve operative të ANP-së.

Në figurën 4.0. janë të përmbledhura katër pyetje të pyetësorit për katër departamentet operative të ANP-së, ku siç shihet edhe në grafikone niveli i kënaqësisë me cilësinë e shërbimeve nga këto departamente është mjaft i lartë.

Pyetja: A keni paraqit ndonjëherë ndonjë ankesë apo kërkesë për departamentet e lartekura?



Figura 5.0. Ankesat për departamentet operative të ANP-së.

Edhe në figurën 5.0. shihet se nuk ka pas ndonjë ankesë për departamentet operative të ANP-së që u cekën më lartë pra, ATC, CNS, AIS dhe METEO.

Pyetja: Sa mendoni se është imazhi i mirë i ANP “Adem Jashari”, në opinion?

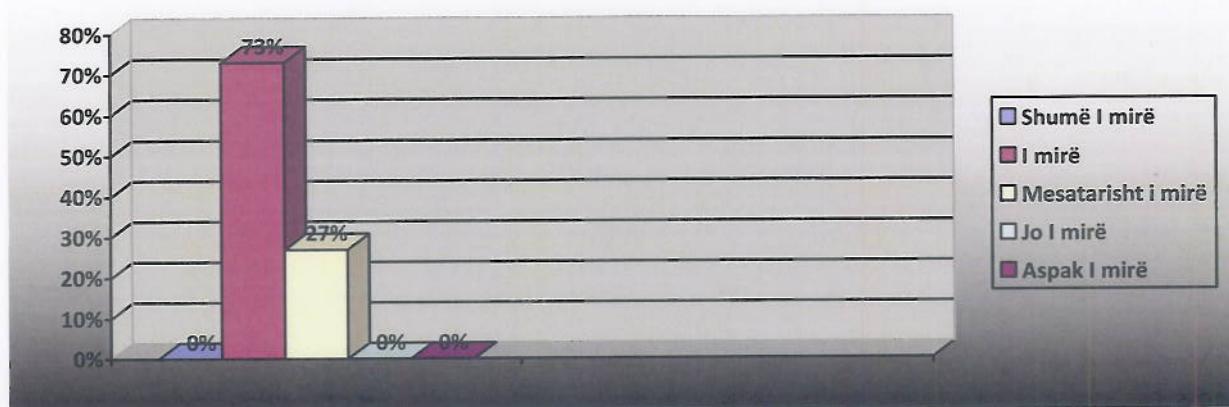


Figura- 6.0. Imazhi i ANP-së në opinionin publik.

Pyetja: C'farë do të kishit ndryshuar në shërbimet e ofruara nga ANP "Adem Jashari"?

Në këtë pyetje komente kanë dhënë disa respondent ku vërejtjet e tyre kanë qenë për pjesën operative për pjesën e terminalit tek operimet komerciale e cila është në pronësi të koncesionarit LIMAK.

Vërejtjet:

- Procesi i ngadaltë i kalimit të udhëtarëve në aeroplan Pikun e orëve në terminalin e vjetër.
- Tërheqja e bagazhit nga ana e shërbimit të bagazhit, shërbimi i bagazhit shumë i ngadalshëm.

**Konkluzion:**

Gjatë realizimit të anketës me respondent përkatësisht me klientët e ANP-Kontrolli Ajror "Adem Jashari" kemi hasë në disa vështirësi, pasi që duhej aprovimi nga baza e kompanive airlines për realizimin e anketës me pilotët e kompanisë. Kështu që edhe në bazë të rezultateve edhe gjatë komunikimit direkt me pilotët e kompanive është vërejt një nivel i lartë i kënaqësisë me shërbimet e ofruara nga ANP "Adem Jashari", mirëpo përkundër kësaj ka ende hapësirë për përmirësim. I gjithë ky rezultat është arritur falë përgatitjes dhe angazhimit të të gjithë stafit të ANP-së vetëm që Hapësira Ajrore e Kosovës të jetë në nivelin më të lartë të sigurisë dhe ANP-Kontrolli Ajror "Adem Jashari" është i përkushtuar në realizimin e misionit dhe vizionit të tij.

Prishtinë, 11.04.2013  
Zyra për Marrëdhënie me Publikun

*Aeroporti Ndërkombëtar i Prishtinës-Kontrolli Ajror "Adem Jashari"*

*Kryeshef Ekzekutiv  
Bahri Nuredini*

