



PRISHTINA INTERNATIONAL AIRPORT
ADEM JASHARI
KONTROLLI AJROR

Republika e Kosovës
 Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror
 Republika of Kosovo
 Air Navigation Services Agency

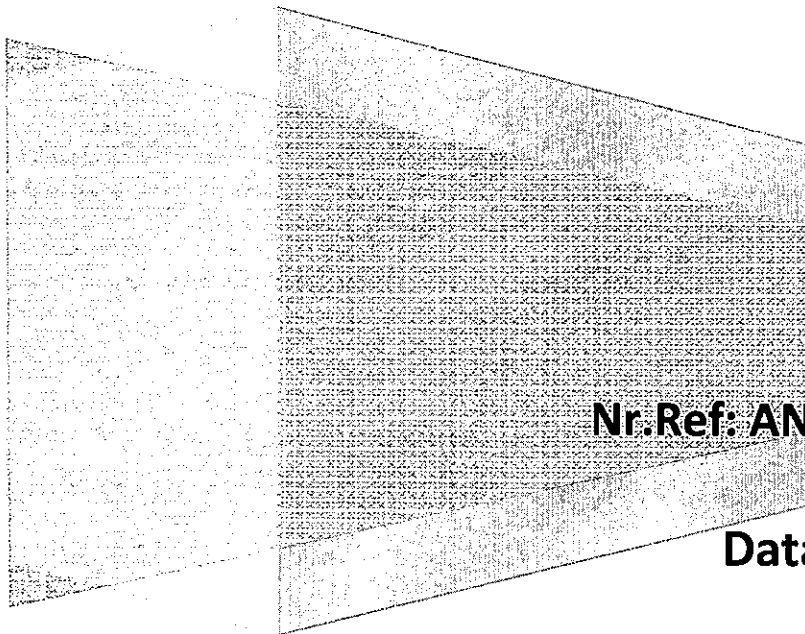
Nr. i prot. 8004 Data: 16.03.2016
 Br. prot. / Prot. No. Datum / Date
 Faqe: 7 Kopje: 1
 Stranica / Pages Kopija / Copy
 Hyrës / Ulazno / In Arkiva
 Dalës / Izlazno / Out D.U.
 Brendshëm / Interno / Internal

Republika e Kosovës
 Republika of Kosovo
ASHNA
 Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror
 Agencija za Vazdušno Navigacijske Usluge
 Air Navigation Services Agency

Nr. i prot. 0114 Data: 16.03.2016
 Br. prot. / Prot. No. Datum / Date
 Faqe: 7 Kopje: 1
 Stranica / Pages Kopija / Copy
 Hyrës / Ulazno / In Vrellë, Lijpaz, RKS
 Dalës / Izlazno / Out
 Brendshëm / Interno / Internal

Raport për Kënaqësinë e Konsumatorit, 2015


Sektori për Marrëdhënie me Publikun



Raport

Nr.Ref: ANPKA-KKE-SMP-RKK-15

Data e Ver.: 14.03.2016

 PRISHTINA INTERNATIONAL AIRPORT ADEM JASHARI KONTROLLI AJROR	KKE	Njësia organizative: Nr. Referent/Kodi: Versioni: Data e Perpilimit:	KKE ANPKA-KKE-SMP-RKK-15 1.0 14.03.2016
	Raport i Kënaqësisë së Konsumatorit 2015		

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”, ka hartuar një pyetësorë me anë të të cilit ka bërë vlerësimin e kënaqësisë së klientëve me shërbimet e ofruara nga ANP-ja.

Pasqyra e Performancës Operative

Gjatë vitit 2015 në ANP-Kontrolli Ajror “Adem Jashari” janë kryer 19819 operime, operime këto të cilat janë të ndara në tri kategori, atë të operimeve komerciale, ushtarake dhe operimeve tjera (VFR).

Operime Komerciale – 13496

Operime ushtarake - 1393

Operime tjera (VFR) – 4930

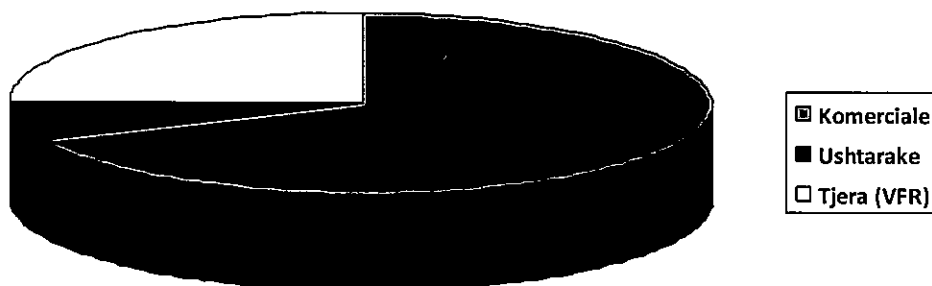


Figura - Nr.1 Kategoritë e operimeve në përqindje

Sipas të dhënave të paraqitura në figurën Nr.1. vërehet se përqindjen më të madhe të operimeve në ANP – Kontrolli Ajror “Adem Jashari” gjatë vitit 2015, e përbëjnë Operimet Komerciale me mbi 60%, të percjella nga Operimet tjera (VFR) me rreth 35%, si dhe Operimet Ushtarake me mbi 5%.

Në bazë të kësaj performance operative është bërë edhe realizimi i pyetësorit, ku gjatë realizimit të testit për kënaqësinë e konsumatorit janë intervistuar. Rreth 60% e klientët të cilët kanë kryer operime gjatë vitit 2015, në ANP – Adem Jashari. Pyetsori ka pasë gjithsejt 11 pyetje, të cilat janë fokusuar në ofrimin e shërbimeve operative dhe atyre administrative. Më poshtë po iu paraqesim edhe rezultatet e dala nga ky hulumtim, përkatësisht pyetjet dhe mënyrën e përgjigjeve të konvertuara në përqindje.



Rezultatet:

Pyetja: Sa jeni të kënaqur me shërbimet e ANP-Kontrolli Ajror “Adem Jashari”?

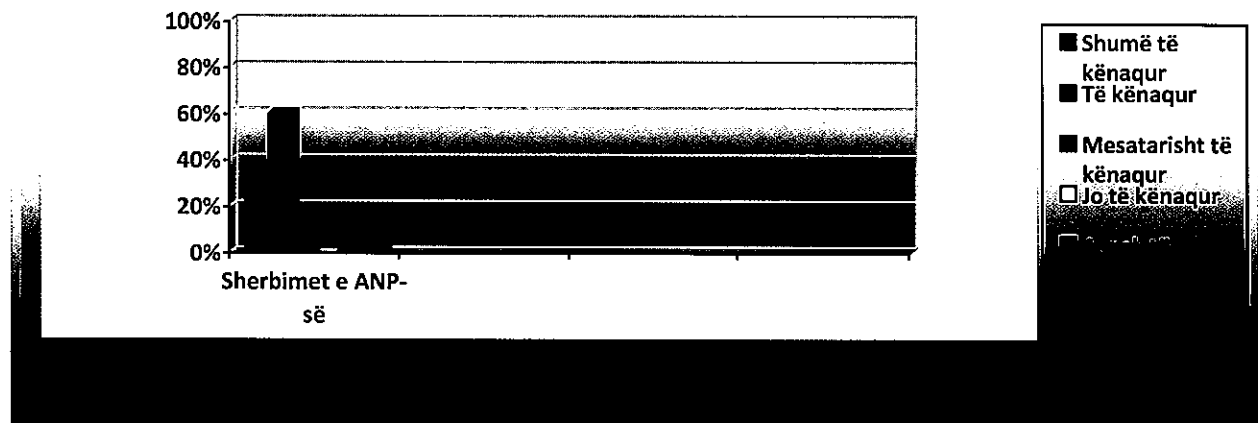


Figura – Nr.2 Kënaqësia e konsumatorit me shërbimet e përgjithshme të ANP-së.

Në figurën Nr.2 janë paraqitur rezultatet e pyetësorit për nivelin e kënaqësisë së konsumatorit me shërbimet e përgjithshme të Kontrollit Ajror, ku në bazë të të dhënave rezultojnë se (shumë të kënaqur) janë përgjigjur 30%, kurse (të kënaqur) 60%, ndërsa (mesatarisht të kënaqur) rreth 10%.

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

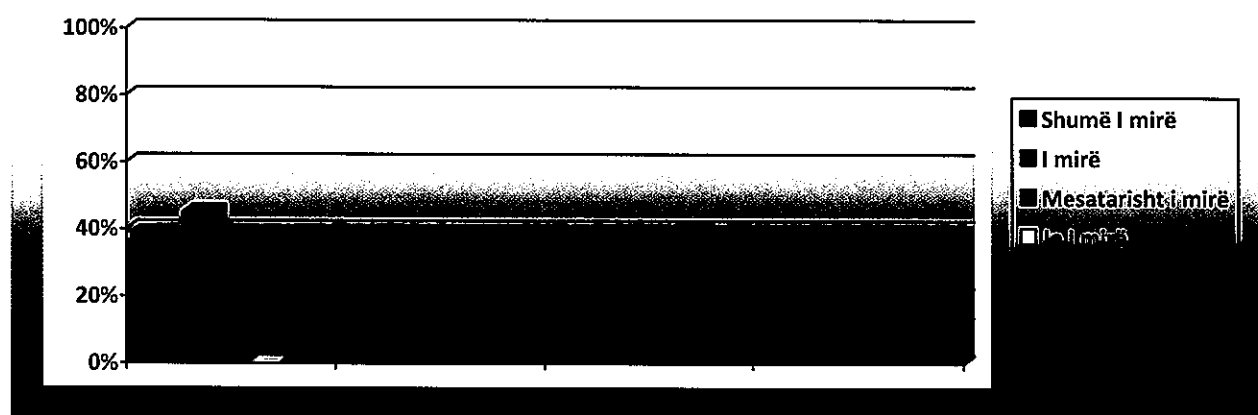



Figura – 2.1. Kënaqësia e konsumatorit me shërbimet dhe sjelljet e stafit të ANP-së.

Në figurën 2.1. shohim një nivel të lartë të kënaqësisë së konsumatorit me stafin e ANP-së, 25% respondentëve janë përgjigjur që janë (shumë të kënaqur) me stafin e ANP-së, 45% (të kënaqur) kurse 30% (mesatarisht të kënaqur).



 PRISHTINA INTERNATIONAL AIRPORT ADEM JASHARI KONTROLLI AJROR	KKE	Njësia organizative: KKE Nr. Referent/Kodi: ANPKA-KKE-SMP-RKK-15 Versioni: 1.0 Data e Perpilimit: 14.03.2016
	Raporti i Kënaqësisë së Konsumatorit 2015	

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

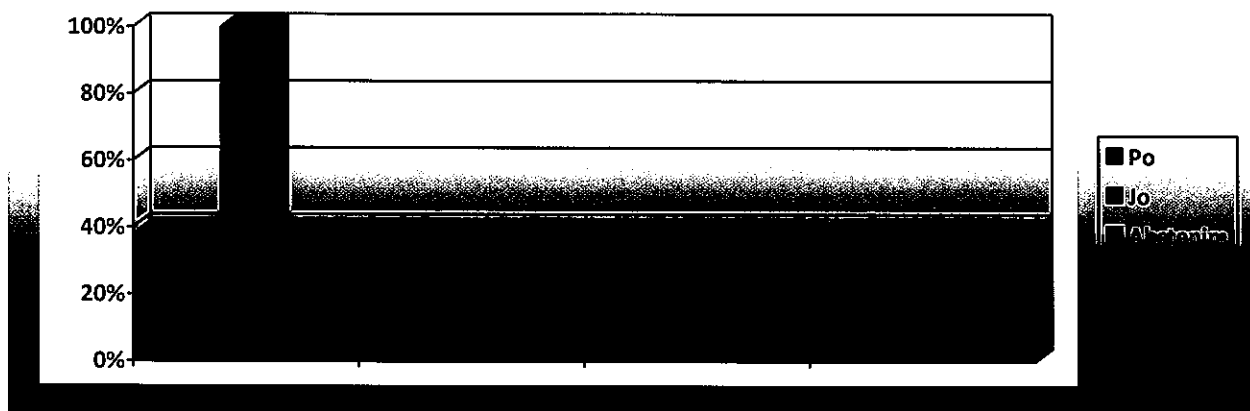



Figura – 3.0. Ankesat për shërbime jocilësore.

Sipas të dhënave të figurës 3.0. e cila ka të bëjë me ankesën e konsumatorëve, shihet se konsumatorët nuk kanë paraqitur ndonjë ankesë për keq menaxhim apo shërbime jocilësore kurse.



 PRISHTINA INTERNATIONAL AIRPORT ADEM JASHARI KONTROLLI AJROR	KKE	Njësia organizative: Nr. Referent/Kodi: Versioni: Data e Perpilimit:	KKE ANPKA-KKE-SMP-RKK-15 1.0 14.03.2016
	Raporti i Kënaqësisë së Konsumatorit 2015		

Pyetja: Sa jeni të kënaqur me shërbimet operative?

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

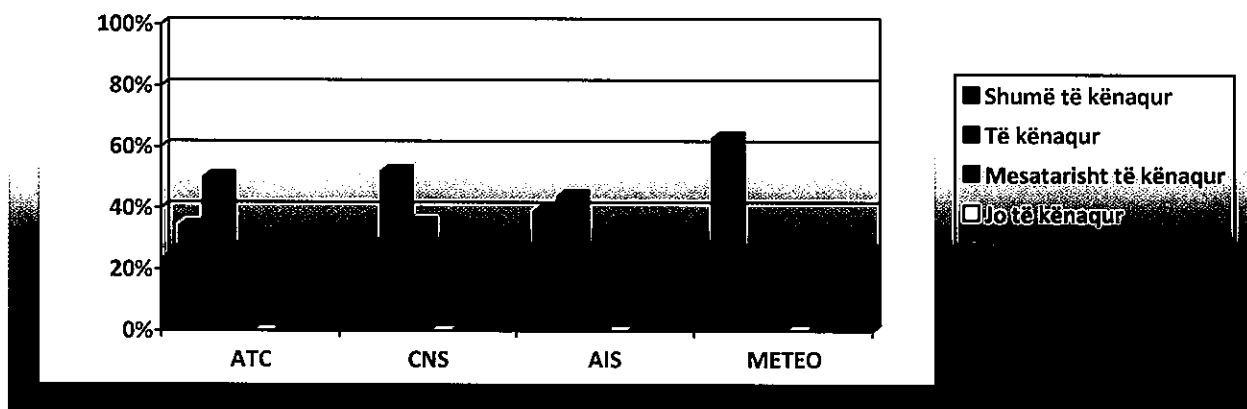



Figura – 4.0. Niveli i kënaqësisë së konsumatorit me shërbimet operative të ANP-së.

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



 PRISHTINA INTERNATIONAL AIRPORT ADEM JASHARI KONTROLLI AJROR	KKE Raporti i Kënaqësisë së Konsumatorit 2015	Njësia organizative: Nr. Referent/Kodi:	KKE ANPKA-KKE-SMP-RKK-15
		Versioni: Data e Perilimit:	1.0 14.03.2016

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

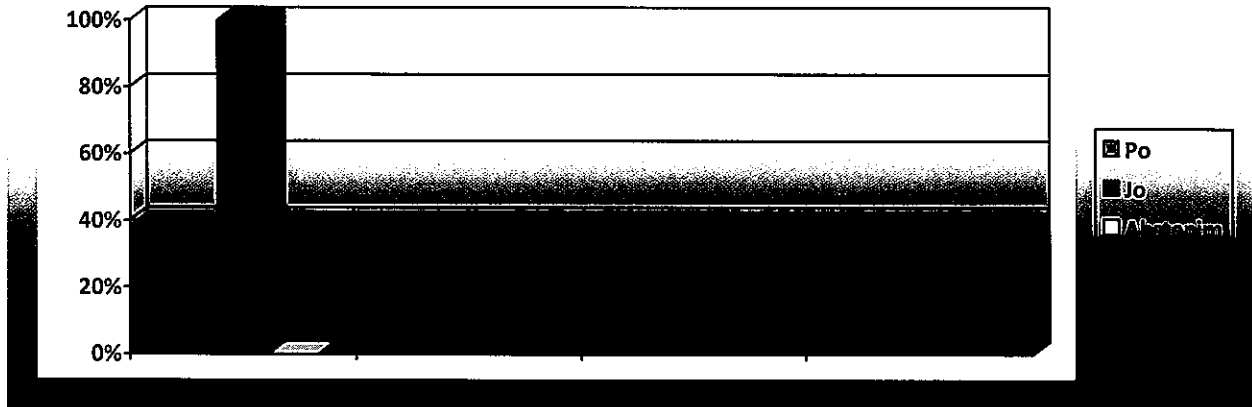


Figura 5.0. Ankesat për departamentet operative të ANP-së.

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?

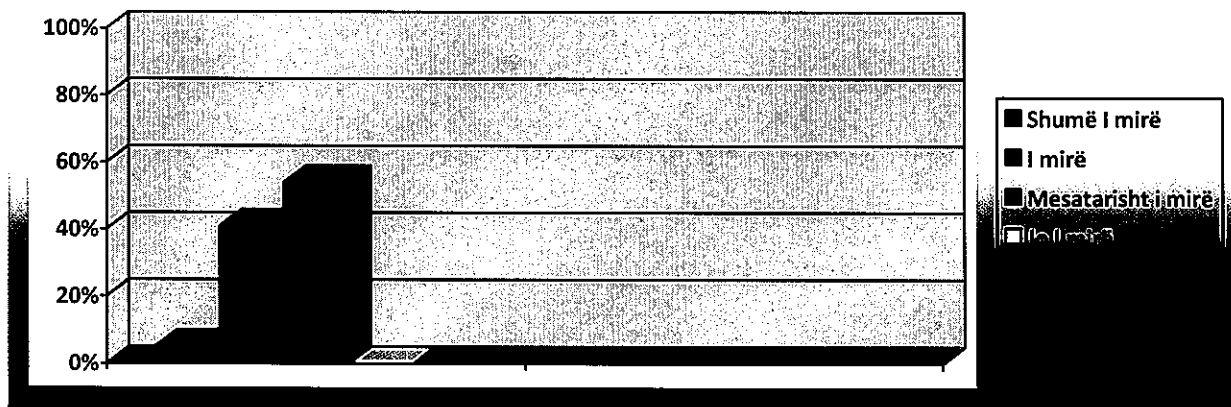



Figura- 6.0. Imazhi i ANP-së në opinionin publik.

Në këtë pyetje 35% e respondentëve janë përgjigjur se Imazhi i ANP-Kontrolli Ajror “Adem Jashari”, është (shum i mirë), ndërsa rreth 64% janë përgjigjur me përgjigje (i mirë), kurse vetëm 1% me (mesatarisht i mirë).



 PRISHTINA INTERNATIONAL AIRPORT ADEM JASHARI KONTROLLI AJROR	KKE	Njësia organizative: KKE Nr. Referent/Kodi: ANPKA-KKE-SMP-RKK-15 Versioni: 1.0 Data e Perpilimit: 14.03.2016
	Raporti i Kënaqësisë së Konsumatorit 2015	

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

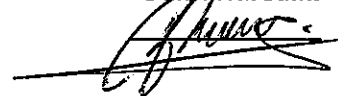
Në këtë pyetje asnje prej respondentëve nuk ka dhënë ndonjë koment

Konkluzion:

Në bazë të rezultateve të dala nga ana e përgjigjeve në pyetsorë si dhe gjatë komunikimit direkt me pilotët e kompanive është vërejt një nivel i lartë i kënaqësisë me shërbimet e ofruara nga ANP-Kontrolli Ajror "Adem Jashari". I gjithë ky rezultat është arritur falë përgatitjes dhe angazhimit të të gjithë stafit të ANP-Kontrolli Ajror "Adem Jashari", me tw vetmin qëllim që operimi në Hapësirën Ajrore të Kosovës të jetë në nivelin më të lartë të sigurisë dhe shërbimeve cilësore. ANP- Kontrolli Ajror "Adem Jashari" është i përkushtuar në realizimin e misionit dhe vizionit të tij.

Aeroporti Ndërkombëtar i Prishtinës-Kontrolli Ajror "Adem Jashari"

Kryeshef Ekzekutiv
Bahri Nuredini



Prishtinë, 2016

