



Republika e Kosovës

Republika Kosovo

Republic of Kosovo

ASHNA

Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror

Agencija za Vazdušno Navigacijske Usluge

Air Navigation Services Agency

Raport për Kënaqësinë e Konsumatorit, 2016

Zyra e Drejtorit të ASHNA-së

REPUBLIKA E KOSOVES		AGJENCIA E SHËRBIMEVE TË NAVIGACIONIT AJROR	
REPUBLIKA KOSOVA		AGENCIJA ZA VAZDUSNO NAVIGACIJSKE USLUGE	
REPUBLIC OF KOSOVA		AIR NAVIGATION SERVICES AGENCY	
ZYRA E ARKIVES			
KANÇELARIJA SHPIRIT			
ARCHIVES OFFICE			
Nr.faq.	08	Data	11.03.2017
Br. str.		Docum	
Pg. no.		Date	
Nr. prot.	0375		
Br. prot.			
Prot. no.			
			N-7 LIP JAN. RKS

Raport

Nr.Ref: ASHNA-ZYDR-RKKM-16

Data e Ver.: 14.03.2017



Hyrje

Nën përgjegjësinë e Zyrës së Drejtorit të Agjencisë për Shërbime të Navigacionit Ajror (ASHNA), dhe me qëllim të përmbushjes së nenit 16, pika 1.8; 1.12 dhe 1.13 të Ligjit për Agjencinë e Shërbimeve të Navigacionit Ajror (ASHNA), ASHNA ka hartuar një pyetësorë me anë të të cilit ka bërë vlerësimin e kënaqësisë së klientëve me shërbimet e ofruara nga ASHNA-ja.

Pasqyra e Performancës Operative

Gjatë vitit 2016 në ASHNA janë kryer 20,606 operime, e të cilat janë të ndara në tri kategori, atë të operimeve komerciale, ushtarake dhe operimeve tjera (VFR).

Operime Komerciale – 14595
Operime ushtarake - 1395
Operime tjera (VFR) – 4616

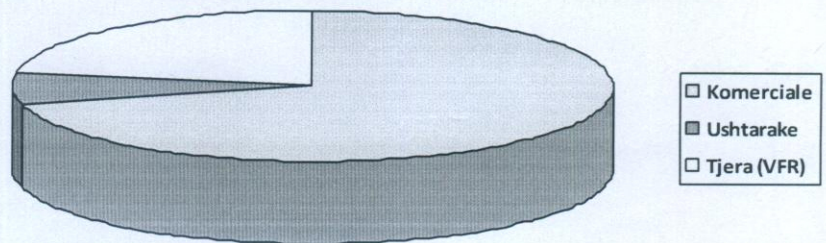


Figura - Nr.1.0 Kategoritë e operimeve në përqindje

Sipas të dhënave të paraqitura në figurën Nr.1. vërehet se përqindjen më të madhe të operimeve në ASHNA gjatë vitit 2016, e përbëjnë Operimet Komerciale me mbi 70%, të përcjellë nga Operimet tjera (VFR) me rreth 22%, si dhe Operimet Ushtarake me mbi 6%.

Në bazë të kësaj performance operative është bërë edhe realizimi i pyetësorit. ASHNA, me datë 27.01.2017 ka realizuar një takim me kompanitë Airlines dhe organizatat të cilave ne u ofrojmë shërbime me ç'rast është diskutuar edhe për kënaqshmërinë me shërbimet e ofruara nga ASHNA, ku edhe iu janë shpërndarë pyetësorët për nivelin e kënaqshmërisë me shërbimet e ASHNA-së. Pas kalimit të afatit për dorëzimin e përgjigjeve, ASHNA, iu është drejtuar edhe me një e-mail rikujtues, ku edhe ka saktësuar që në mungesë të kthimit të përgjigjeve në pyetësorë, ASHNA do ta marrë këtë si përgjigje pozitive në kënaqshmërinë e me shërbimet e ofruara nga ASHNA.

Pyetësori ka pas gjithsejtë 6 pyetje, të cilat janë fokusuar në ofrimin e shërbimeve operative. Më poshtë po iu paraqesim Pyetësorin edhe rezultatet e dala nga ky hulumtim.



Republika e Kosovës

Republika Kosovo

Republic of Kosovo

ASHNA

Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror

Agencija za Vazdušno Navigacijske Usluge

Air Navigation Services Agency

MATJA KUALITATIVE E SHËRBIMEVE

Nën përgjegjësinë e Zyrës së Drejtorit të ASHNA-së, dhe me qëllim të përmbushjes së nenit 16, pika 1.8; 1.12 dhe 1.13 të Ligjit për Agjencinë e Shërbimeve të Navigacionit Ajror (ASHNA), përmes një pyetësi, realizon Matjen Kualitative të Shërbimeve nëpërmjet testit të kënaqësisë së konsumatorëve.

Kompania do të hartoj një raport në bazë të të dhënave të respondentëve, i cili do të paraqes nivelin e kënaqësisë së konsumatorëve të ASHNA-së si dhe vërejtjet e Drejtorit lidhur me ndryshimet e nivelit të kënaqësisë.

Përgjigjet dhe sugjerimet tuaja, do të jenë shtytës për ne që të gjejmë mënyra për përmirësimin dhe avancimin e shërbimeve si dhe rritjen e performancës

Pyetësi mund të plotësohet dhe të dërgohet edhe nëpërmjet:

e-mail: info.ashna@rks-gov.net

Fax: 00381 (38) 59 58 132

Njësia Organizative: ZYDR
Nr. Ref. /Kodi: ASHNA-ZYDR-RKKM-16
Ver.: 2.0
Data e Ver.: 14.03.2017

Faqe 3 nga 8



Republika e Kosovës

Republika Kosovo

Republic of Kosovo

ASHNA

Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror

Agencija za Vazdušno Navigacijske Usluge

Air Navigation Services Agency

Organizata:

Vendi:

Vërejtje:

Përgjigjet në pyetjet e kërkuara duhet të jenë nga 5 deri në 1, varësisht prej nivelit të kënaqësisë me shërbimet e kompanisë, (5-Shumë i kënaqur; 4-I kënaqur; 3-Mesatarisht i kënaqur; 2-Jo i kënaqur; 1-Aspak i kënaqur).

Përgjigjet duhet të shënohen me (X).

SHËRBIMET

Vlerësimi i kënaqësisë

		5	4	3	2	1
1	Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shërbimeve të ATC-së?	☐	☐	☐	☐	☐
2	Saktësia dhe shpejtësia e informatave të departamentit të AIS/FMU?	☐	☐	☐	☐	☐
3	Sa jeni të kënaqur me shërbimin e METEO-së?	☐	☐	☐	☐	☐
4	Sa jeni të kënaqur me shërbimet e CNS?	☐	☐	☐	☐	☐
5	Niveli i kënaqësisë me shërbimet tjera?	☐	☐	☐	☐	☐
6	Si mendoni se është imazhi i ASHNA-së, në opinion?	☐	☐	☐	☐	☐

Nëse keni paraqitur ndonjëherë ankese për Shërbimet e ASHNA-së, ju lutem specifikoni më poshtë llojin e ankesës dhe se a keni qenë të kënaqur me përgjigjen e marrë.

Ju lutemi sugjeroni ndonjë nevojë për të dhëna shtesë ose ndryshime në produktet dhe shërbimet tona, të cilat do të ishin të dobishme për ju:

Të tjera:

Njësia Organizative: ZYDR
Nr. Ref. /Kodi: ASHNA-ZYDR-RKKM-16
Ver.: 2.0
Data e Ver.: 14.03.2017

Faqe 4 nga 8

Adresa: Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror, Vrellë, Lypjan, 10070, Republika e Kosovës



REZULTATET:

Pyetja: 1. Sa jeni të kënaqur me cilësinë e shërbimeve të ATC-së?

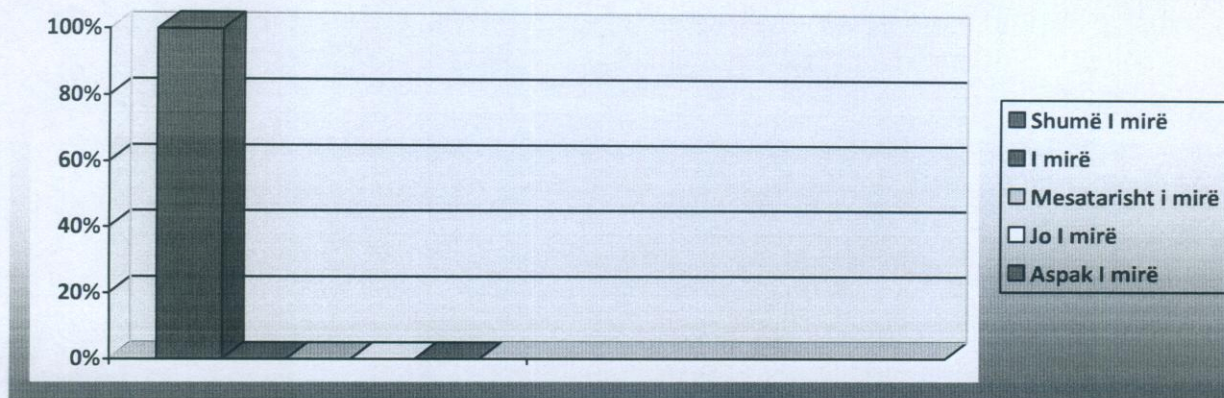


Figura – Nr.2.0. Niveli i kënaqësisë me cilësinë e shërbimeve të ofruara nga Kontrolli e Trafikut Ajror

Pyetja: 2. Saktësia dhe shpejtësia e informatave të departamentit të AIS/FMU?

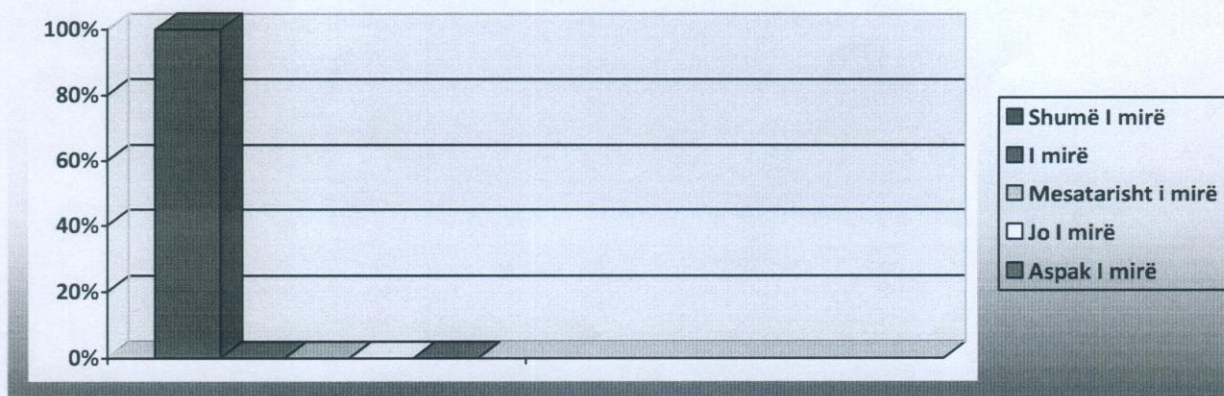


Figura- Nr.3.0. Niveli i kënaqësisë me saktësinë dhe shpejtësinë e informatave të ofruara nga ana e Departamentit të Shërbimit të Informacionit Aeronautik



Pyetja: 3. Sa jeni të kënaqur me shërbimin e METEO-së?

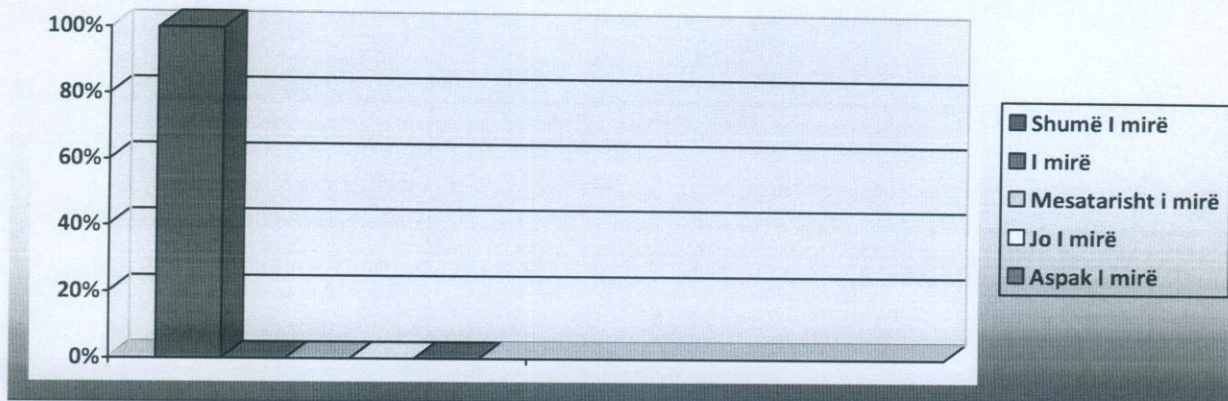


Figura- Nr.4.0. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara nga Departamenti i Meteorologjisë

Pyetja: 4. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e CNS?

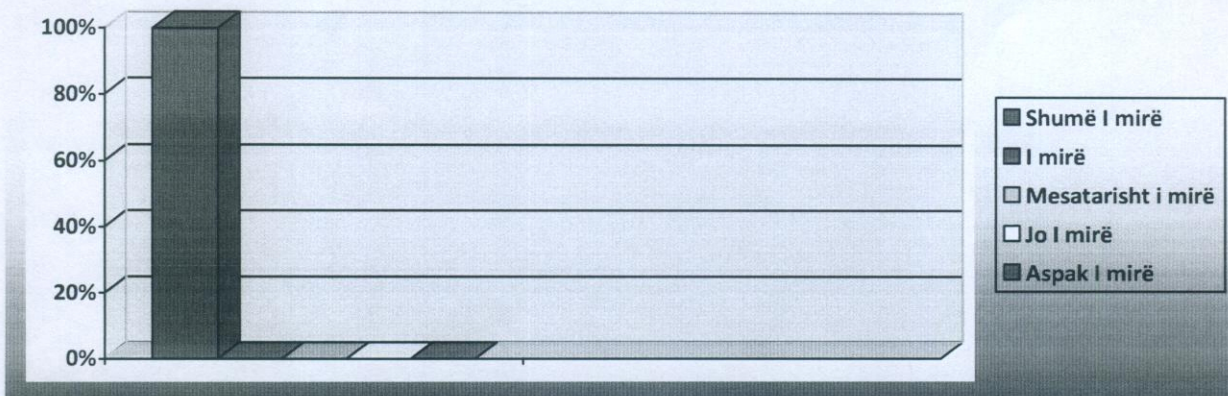


Figura- Nr.5.0. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e Kontroll Navigim dhe Survejim



Pyetja: 5. Niveli i kënaqësisë me shërbimet tjera?

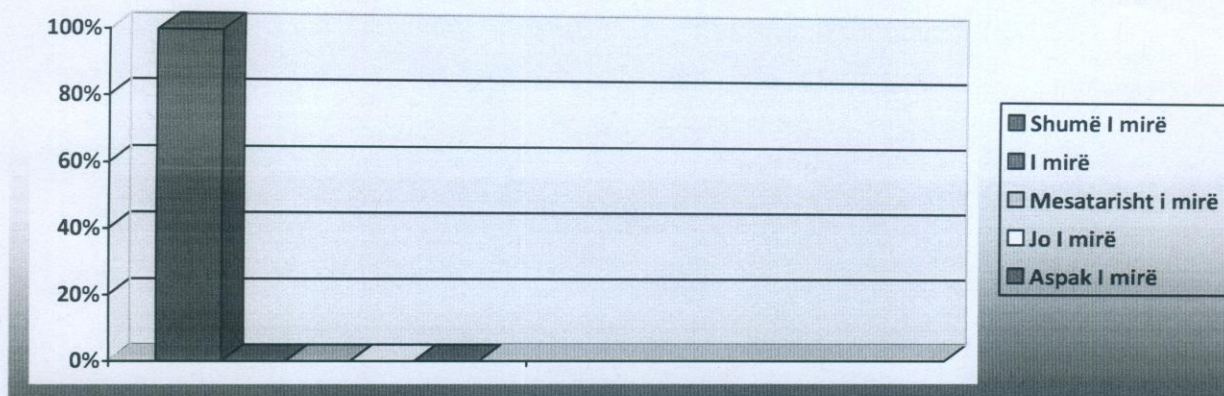


Figura – Nr.6.0. Niveli i kënaqësisë me shërbimet tjera si, administrative apo financiare

Pyetja: 6: Si mendoni se është imazhi i ASHNA-së, në opinion?

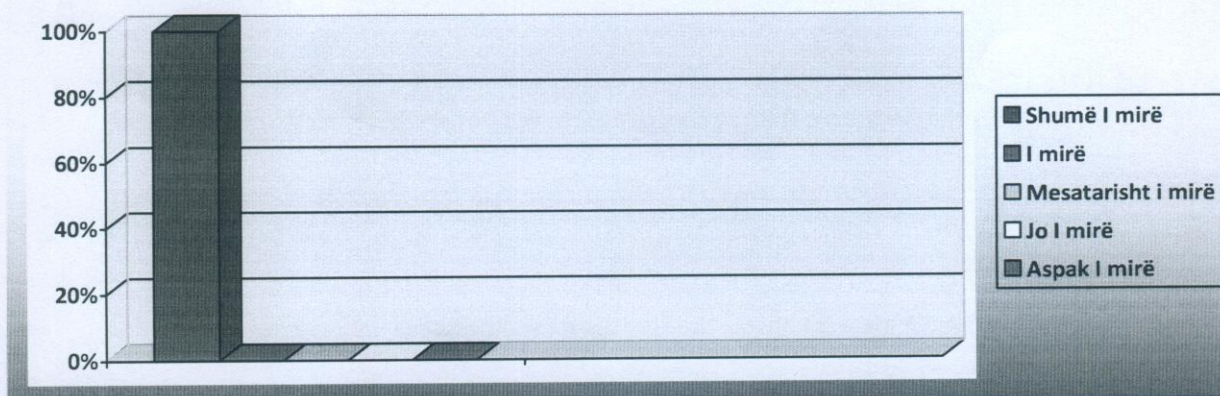


Figura- Nr.7.0. Opinioni i kompanive sa i përket imazhit të ASHNA-së



Republika e Kosovës

Republika Kosovo

Republic of Kosovo

ASHNA

Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror

Agencija za Vazdušno Navigacijske Usluge

Air Navigation Services Agency

Konkluzion:

Në bazë të rezultateve të dala nga ana e hulumtimit, si dhe gjatë komunikimit direkt me përfaqësuesit e kompanive airlines, është vërejt një nivel i lartë i kënaqësisë me shërbimet e ofruara nga Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror. I gjithë ky rezultat është arritur falë përgatitjes dhe angazhimit të të gjithë stafit të ASHNA-së, me të vetmin qëllim që, operimi në Hapësirën Ajrore të Republikës së Kosovës të jetë në nivelin më të lartë të sigurtisë dhe shërbimeve cilësore. ASHNA është e përkushtuar në realizimin e misionit dhe vizionit të tij.

Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror - ASHNA

Behri NUREDINI

Drejtor i ASHNA-së

Prishtinë, 2017

Njësia Organizative: ZYDR
Nr. Ref. /Kodi: ASHNA-ZYDR-RKKM-16
Ver.: 2.0
Data e Ver.: 14.03.2017

Faqe 8 nga 8

Adresa: Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror, Vrellë, Lypjan, 10070, Republika e Kosovës