Republika e Kosovës

Republika Kosovo

Republic of Kosovo

ASHNA

Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror

Agencija za Vazdušno Navigacijske Usluge

Air Navigation Services Agency

ZYRA E ARKIVES
KANCELARIJA ARHIVA
ARCHIVES OFFICE
Nr. faq. / Br. str. / Pg. no. 7
Data / Datum / Date 31.12.2018
Nr. prot. / Br. prot. / Prot. no. 0673
VZ
LIPJAN, RKS

Raport për Kënaqësinë e Konsumatorit, 2018

Zyra e Drejtorit të ASHNA-së

Raport

Nr.Ref: ASHNA-ZYDR-RKKM-18

Data e Ver.: 31.12.2018

Hyrje

Nën përgjegjësinë e Zyrës së Drejtorit të Agjencisë për Shërbime të Navigacionit Ajror (ASHNA), dhe me qëllim të përmbushjes së nenit 16, Par. 1.8; 1.12 dhe 1.13 të Ligjit Nr.04/L-250 për Agjencinë e Shërbimeve të Navigacionit Ajror si dhe pikës 8.2.1 të Manualit për Menaxhimin e Cilësisë Ver. 2.1, ASHNA ka hartuar një pyetësorë online i cili iu është shpërndarë klientëvetë ASHNA-së, me anë të të cilit ka bërë vlerësimin e kënaqësisë së klientëve me shërbimet e ofruara nga ASHNA-ja.

Realizimi i Pyetësorit

Pyetësori është realizuar në bazë të performancës operative të ASHNA-së, me ç`rast u është shpërndarë përfaqësuesve të kompanive të linjave ajrore të cilat operojnë në Republikën e Kosovës, si dhe organizatave të cilat marrin shërbim nga ana e ASHNA-së.

Përveq matjes së nivelit të kënaqshmërisë së konsumatorit përmes pyetësorit, ASHNA ka mbajtur takim konsultativ me Komitetin e Operatorëve të Linjave Ajrore, me datë 20 dhjetor 2018, me ç`rast është diskutuar për nivelin e kënaqësisë së opëratorëve me shërbimet e ofruara nga ana e ASHNA-së për vitin 2018 si dhe planet për vitin 2019.

Pyetësori është realizuar në dy gjuhë, atë shqipe dhe angleze dhe ka pas gjithsejtë 8 pyetje, të cilat janë fokusuar në ofrimin e shërbimeve operative.

Më poshtë po iu paraqesim Pyetësorin edhe rezultatet e dala nga ky hulumtim.

Forma e pyetësorit

MATJA KUALITATIVE E SHËRBIMEVE Pyetësori i ASHNA-së 2018

* Required

Emri (opsional)

Your answer

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

	1	2	3	4	5	
Jo të kënaqur	○	○	○	○	○	Shumë të kënaqur

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

	1	2	3	4	5	
Jo të kënaqur	○	○	○	○	○	Shumë të kënaqur

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

	1	2	3	4	5	
Jo të kënqur	○	○	○	○	○	Shumë të kënaqur

4. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e CNS?

	1	2	3	4	5	
Jo të kënqur	○	○	○	○	○	Shumë të kënaqur

5. Niveli i kënaqësisë me shërbimet tjera?

	1	2	3	4	5	
Jo të kënqur	○	○	○	○	○	Shumë të kënaqur

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

	1	2	3	4	5	
Jo të kënqur	○	○	○	○	○	Shumë të kënaqur

7. 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.

Your answer

8. 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: *

Your answer

QUALITATIVE MEASUREMENT OF SERVICES ANSA Questionnaire 2018

* Required

Name (optional)

Your answer

1. How satisfied are you with the quality of ATC services?

	1	2	3	4	5	
Not satisfied	○	○	○	○	○	Very satisfied

2. How satisfied are you with the accuracy and speed of information of AIS/FMU department?

	1	2	3	4	5	
Not satisfied	○	○	○	○	○	Very satisfied

3. How satisfied are you with the METEO department services?

	1	2	3	4	5	
Not satisfied	○	○	○	○	○	Very satisfied

4. How satisfied are you with the CNS department services?

	1	2	3	4	5	
Not satisfied	○	○	○	○	○	Very satisfied

5. Level of satisfaction with other services.

	1	2	3	4	5	
Not satisfied	○	○	○	○	○	Very satisfied

6. What is your opinion with the satisfaction of the image of ANSA in public?

	1	2	3	4	5	
Not satisfied	○	○	○	○	○	Very satisfied

7. If you ever made a complaint for the ANSA services, please specify below the type of complaint and the satisfaction with the response received.

Your answer

8. Please suggest any need for additional data or changes in our products and services which would be useful for you: *

Your answer

REZULTATET:

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

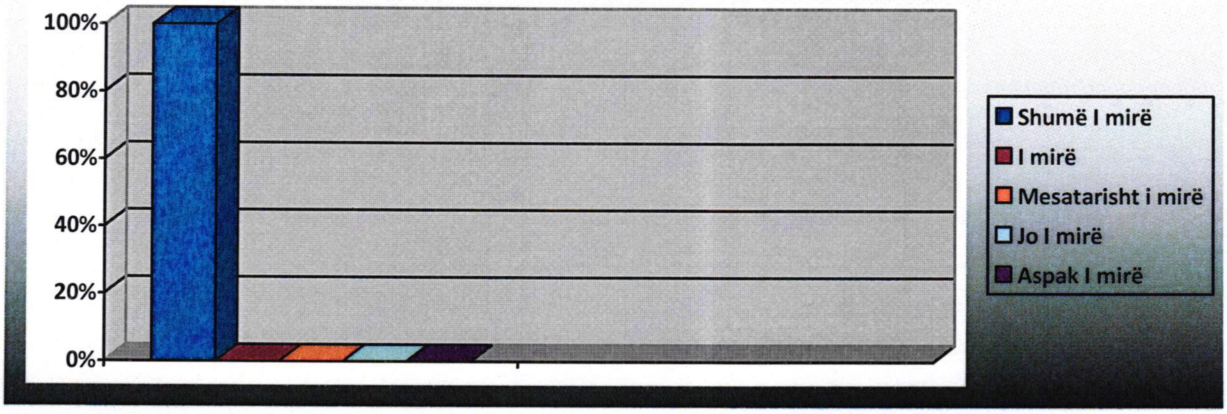

Figura – Nr.2.0. Niveli i kënaqësisë me cilësinë e shërbimeve të ofruara nga Kontrolli e Trafikut Ajror

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

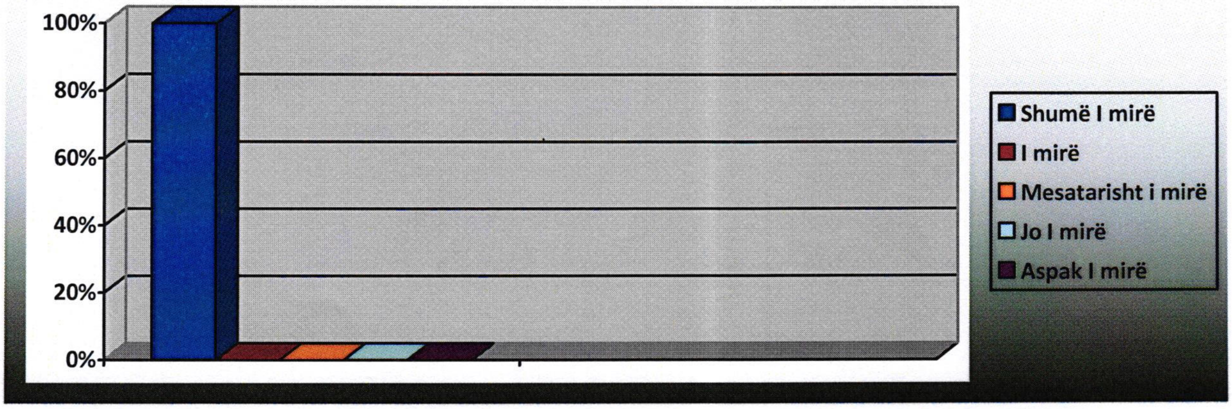

Figura- Nr.3.0. Niveli i kënaqësisë me saktësinë dhe shpejtësinë e informatave të ofruara nga ana e Departamentit të Shërbimit të Informacionit Aeronautik

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

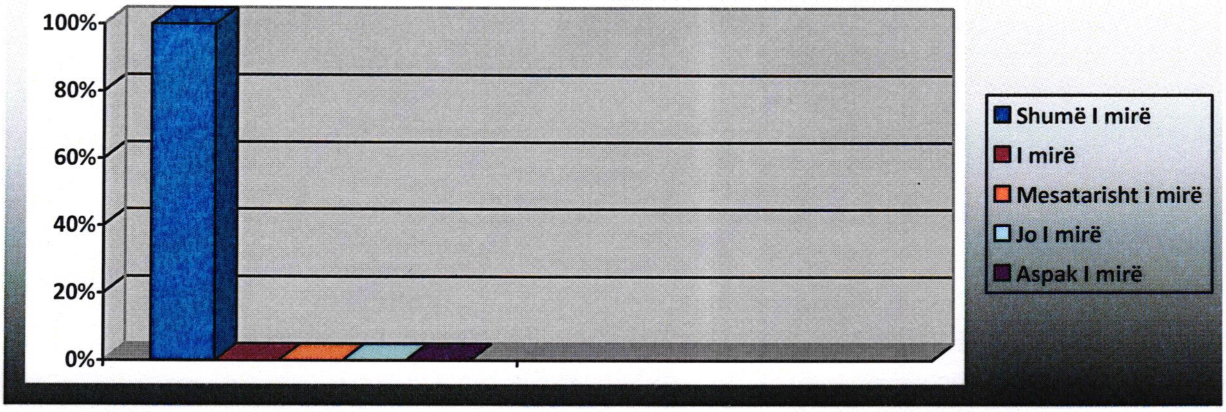

Figura- Nr.4.0. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara nga Departamenti i Meteorologjisë

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

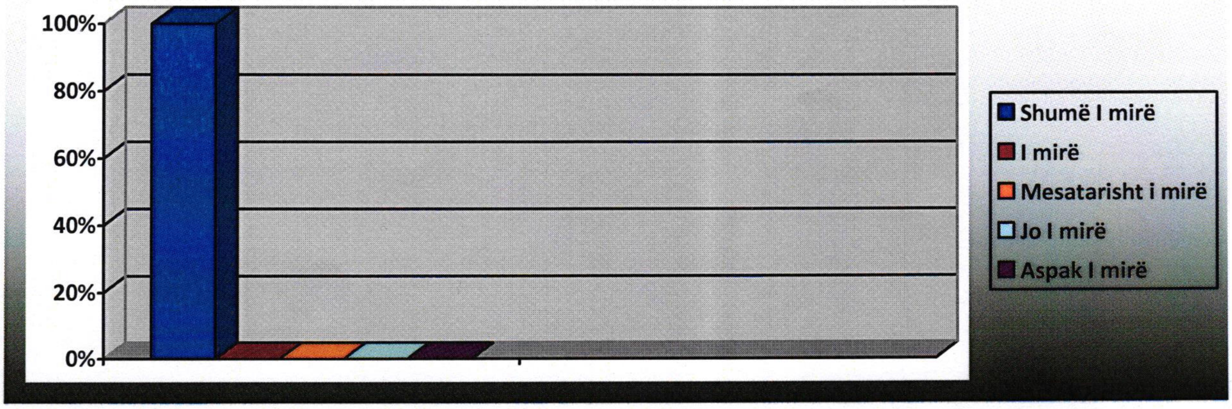

Figura- Nr.5.0. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e Kontroll Navigim dhe Survejim

Pyetja: 5. Niveli i kënaqësisë me shërbimet tjera?

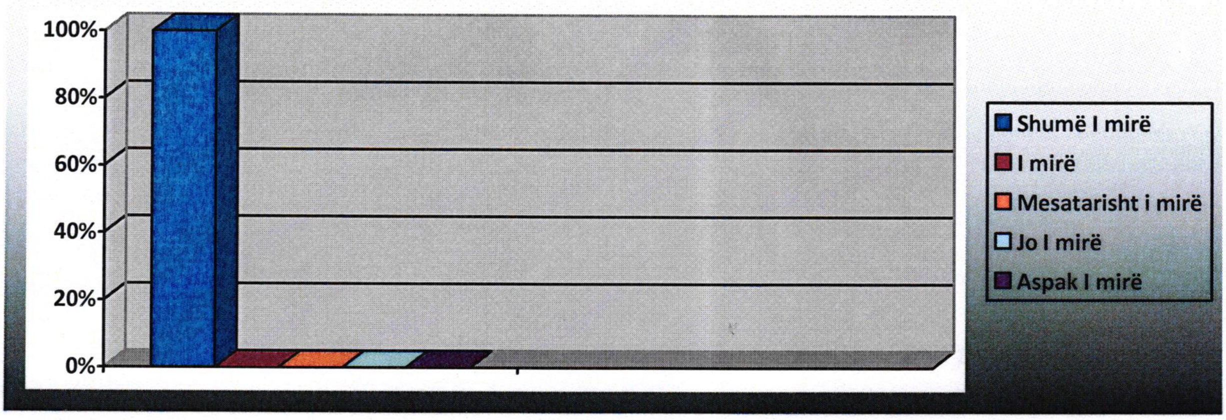

Figura – Nr.6.0. Niveli i kënaqësisë me shërbimet tjera si, administrative apo financiare

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

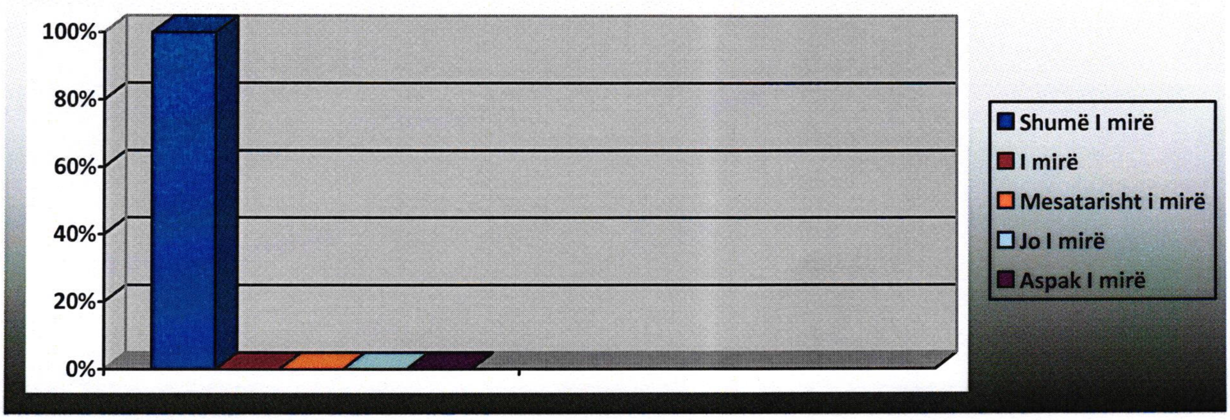

Figura- Nr.7.0. Opinioni i kompanive sa i përket imazhit të ASHNA-së

- Ndërsa për pyetjet 7 dhe 8, ku është kërkuar komente lidhur me ankesat e paraqitura nga kompanitë, si dhe imazhin e ASHNA-së, nuk kemi marrë ndonjë koment.

Konkluzion:

Në bazë të rezultateve të dala nga ana e hulumtimit, si dhe gjatë komunikimit direkt me përfaqësuesit e kompanive airlines, është vërejtur një nivel i mirë 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 sigurisë dhe shërbimeve cilësore. ASHNA është e përkushtuar në realizimin e misionit dhe vizionit të tij.

Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror - ASHNA

REPUBLIKA KOSOVA • AGENCIJA ZA VAZDUŠNO NAVIGACIJSKE USLUGE • REPUBLIC OF KOSOVA • AIR NAVIGATION SERVICES AGENCY • AGJENCIA E SHËRBIMEVE TË NAVIGACIONIT AJROR • REPUBLIKA E KOSOVËS • LIPJAN, RKS

Bahri NUREDINI

Drejtor i ASHNA-së

Prishtinë, 2018