



Republika e Kosovës

Agjencia e Shërbimeve të Navigacionit Ajror

Republika Kosovo

ALBANIJA E KOSOVES		AGJENCIA E SHËRBIMEVE TË NAVIGACIONIT AJROR	
REPUBLIKA E KOSOVËS		AGENCIJA ZA VAZDUŠNO NAVIGACIJSKE USLUGE	
REPUBLICAN KOSOVA		AIR NAVIGATION SERVICES AGENCY	
ZYRA E ARKIVES		AIR NAVIGATION SERVICES AGENCY	
KANCERARIJA ARHIVA		AIR NAVIGATION SERVICES AGENCY	
ARCHIVES OFFICE		AIR NAVIGATION SERVICES AGENCY	
Nr. ser.	07	Data	07.02.2018
Br. ser.	016	Datum	
Nr. prot.		Date	
Br. prot.			
Prot. no			
			LIPJAN, RKS

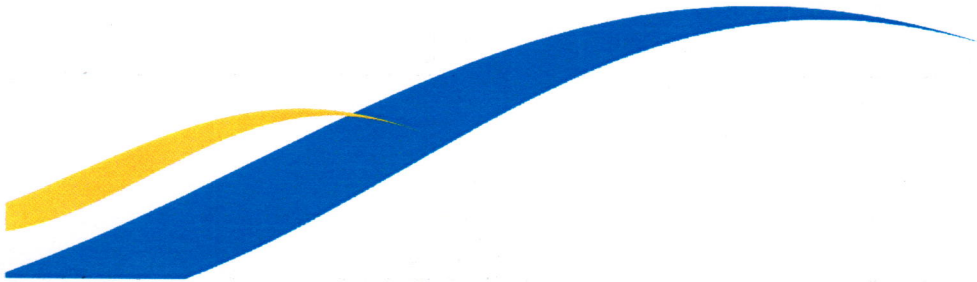
Agjencia za Vazdušno Navigacijske Usluge

Republic of Kosovo

Air Navigation Services Agency

Raport për Kënaqësinë e Konsumatorit, 2017

Zyra e Drejtorit të ASHNA-së



Raport

Nr.Ref: ASHNA-ZYDR-RKKM-17

Data e Ver.: 07.02.2018



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 klientëve të ASHNA-së, 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 2017 në ASHNA janë kryer 20,060 operime, e të cilat janë të ndara në tri kategori, atë të operimeve komerciale, ushtarake dhe operimeve tjera (VFR).

Operime Komerciale – 14965
Operime ushtarake - 1191
Operime tjera (VFR) – 3904

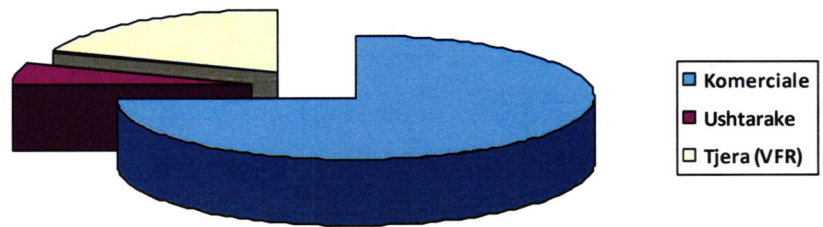


Figura - Nr.1.0 Kategoritë e operimeve në përqindje

Sipas të dhënave të paraqitura në figurën Nr.1.0 vërehet se përqindjen më të madhe të operimeve në ASHNA gjatë vitit 2017, e përbëjnë Operimet Komerciale me mbi 74.60%, të përcjellë nga Operimet tjera (VFR) me rreth 19.46 %, si dhe Operimet Ushtarake me mbi 5.94%.

Në bazë të kësaj performance operative është bërë edhe realizimi i pyetësorit. ASHNA, me datë 18.01.2018 ka shpërndarë pyetësorin online, tek kompanitë Airlines, përkëtesisht tek 19 kompani Airlines, të cilat realizojnë numrin më të madhë të operimeve në ASHNA.

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 2017

* 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 kënaqur Shumë të kënaqur

4. Sa jeni të kënaqur me shërbimet e CNS?

1 2 3 4 5
Jo të kënaqur Shumë të kënaqur

5. Niveli i kënaqësisë me shërbimet tjera?

1 2 3 4 5
Jo të kënaqur Shumë të kënaqur

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

1 2 3 4 5
Jo të kënaqur 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 2017

* 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?

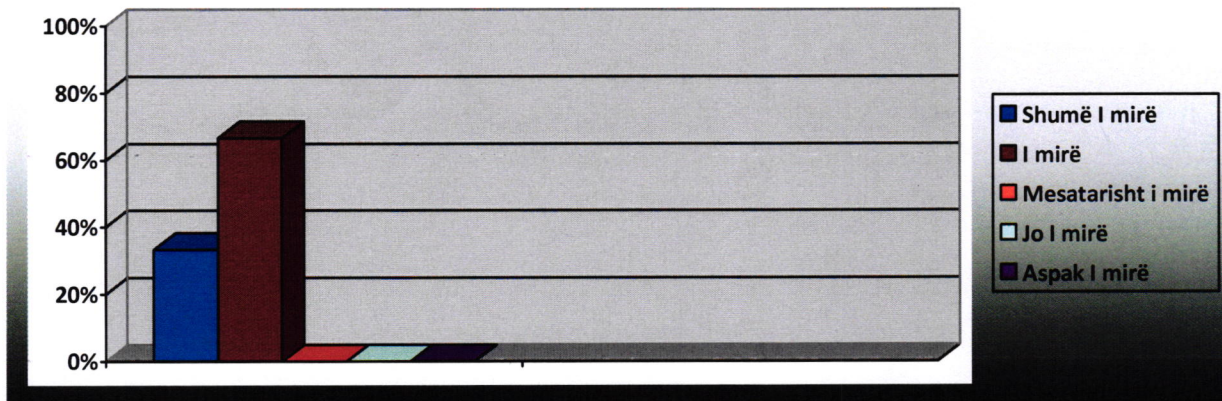


Figura – Nr.2.0. Niveli i kënaqësisë me cilësinë e shërbimeve të ofruara nga Kontrolli e Trafikut Ajror

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

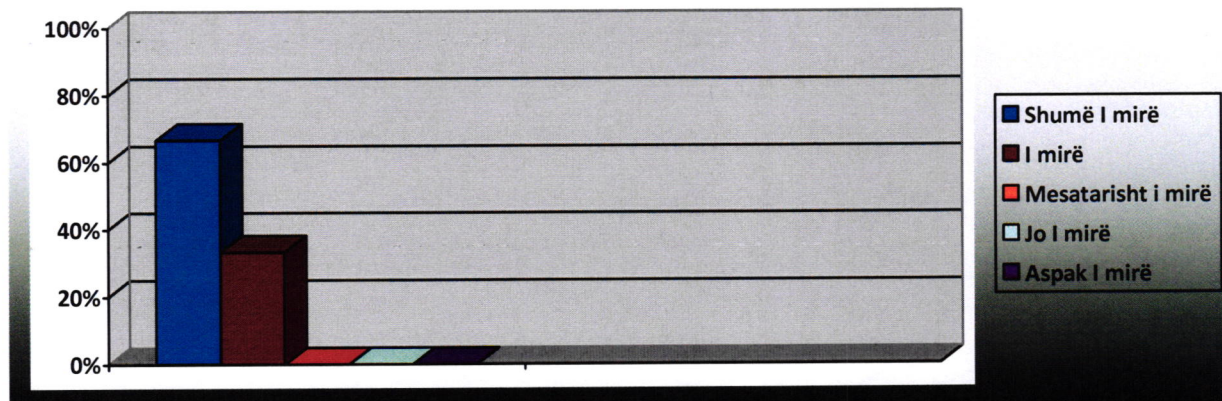


Figura- Nr.3.0. Niveli i kënaqësisë me saktësinë dhe shpejtësinë e informatave të ofruara nga ana e Departamentit të Shërbimit të Informacionit Aeronautik





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

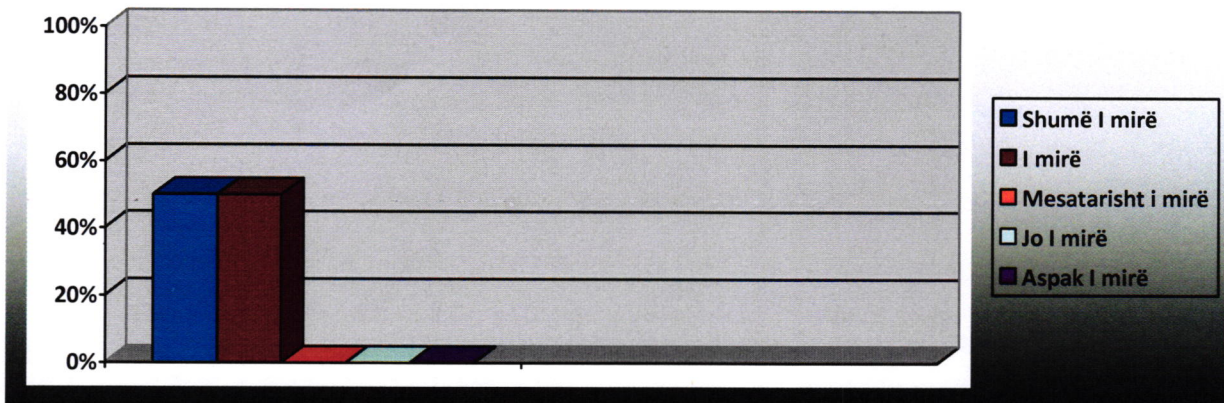


Figura- Nr.4.0. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e ofruara nga Departamenti i Meteorologjisë

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

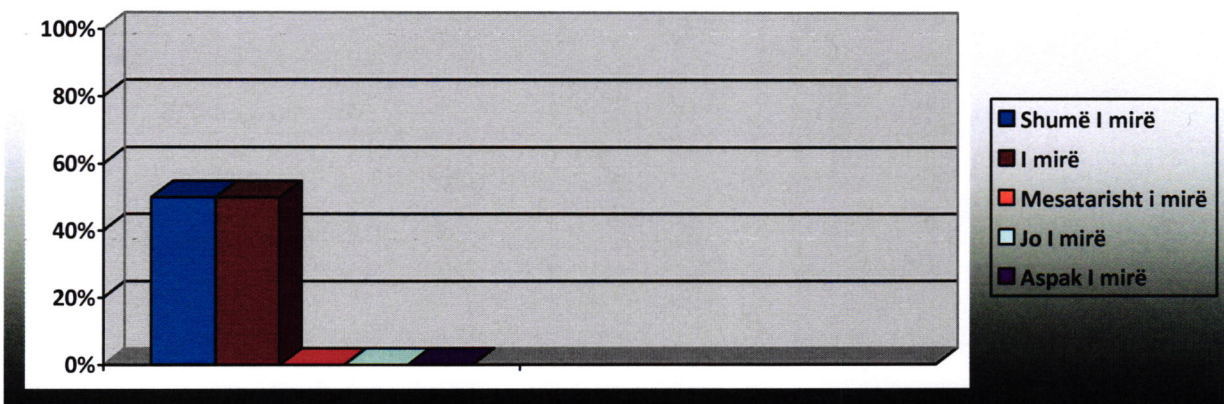


Figura- Nr.5.0. Niveli i kënaqësisë me shërbimet e Kontroll Navigim dhe Survejim





Pyetja: 5. Niveli i kënaqësisë me shërbimet tjera?

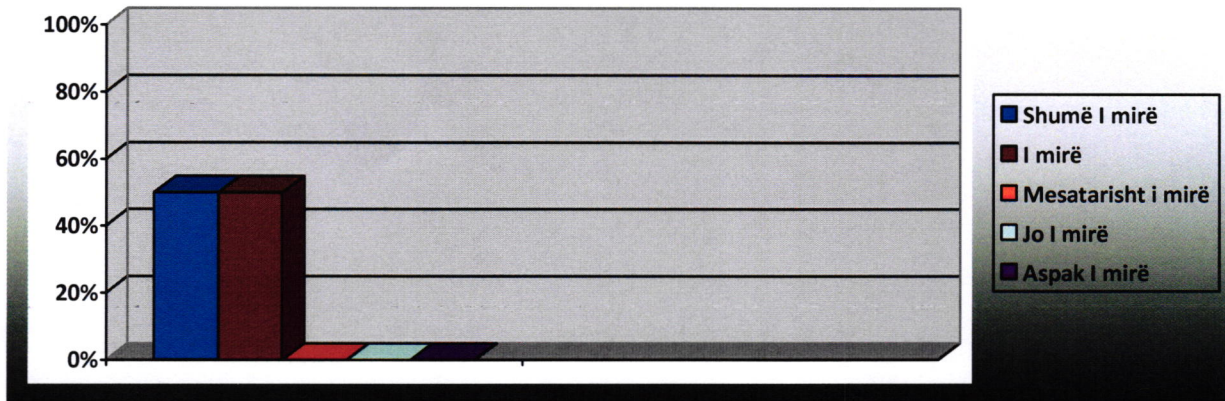


Figura – Nr.6.0. Niveli i kënaqësisë me shërbimet tjera si, administrative apo financiare

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

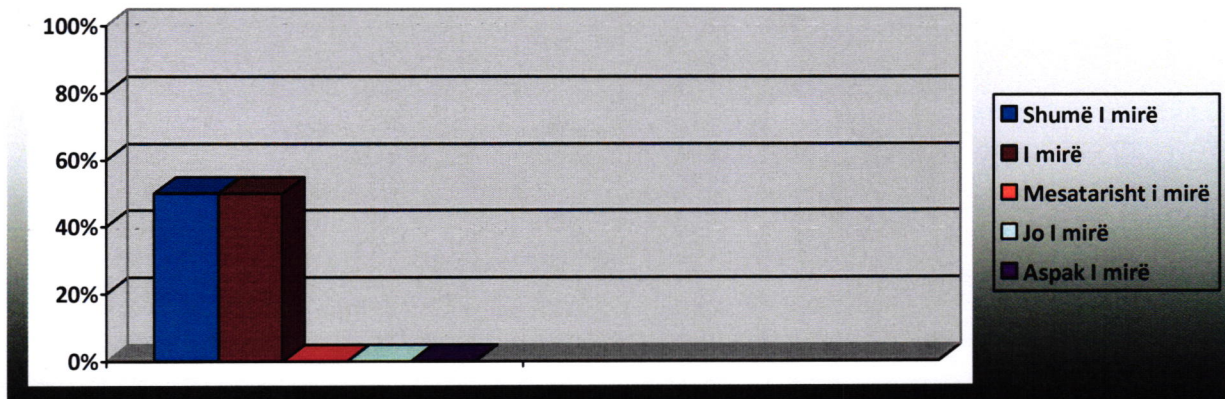


Figura- Nr.7.0. Opinioni i kompanive sa i përket imazhit të ASHNA-së

- 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.





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 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



Bahri NUREDINI

Drejtor i ASHNA-së

Prishtinë, 2018

Njësia Organizative: ZYDR
Nr. Ref./Kodi: ASHNA-ZYDR-RKKM-17
Ver.: 2.1
Data e Ver.: 14.03.2017

Faqe 7 nga 7