



NPL "STACIONI I AUTOBUSËVE" SH.A. PRISHTINË  
GJP "GRADSKI JAVNI PREVOZNIK" A.D. PRISTINA  
MPE "BUS STATION" J.S. PRISTINA

## Terma të referencës

### Matja e kënaqësisë së konsumatorit

#### 1.1 Prapavija

NPL "Stacioni i Autobusëve" sh.a. Prishtine, pas përfundimit të luftës, është administruar nga Agjencia Kosovare e Mirëbesimit (AKM). Në ndërkohë, në vitin 2015 është transformuar në ndërmarrje publike komunale, si shoqëri aksionare me Kuvendin Komunal (KK) të Prishtinës, si pronar të vetëm të ligjshëm të të gjitha aksioneve të ndërmarrjes. Në këtë kontekst, KK i Prishtinës ushtron kompetencat dhe përgjegjësitë e parapara me ligjet në fuqi, por edhe me Statut dhe akte të tjera nënligjore të ndërmarrjes.

Vizioni i ndërmarrjes është që në vazhdimësi të ofrojë shërbime sa më cilësore për publikun dhe klientët, por edhe të ketë një qëndrueshmëri financiare, ngase këto dy elemente janë qenësore për zhvillimin dhe modernizimin e mëtutjeshëm të Stacionit të Autobusëve – që krahas aeroportit të vendit, sigurisht se përfaqëson portën kryesore për hyrje në Kosovë, si për udhëtime brenda, ashtu edhe jashtë vendit.

Si rrjedhojë, NPL Stacioni i Autobusëve Sh. A. Prishtinë planifikon të mbetet një qendër e rëndësishme e ofrimit të shërbimeve për klientët e vetë të shumtë, qofshin ata vendorë ose ndërkombëtarë.

#### 1.2 Prezantimi

Ndërmarrja realizon të hyra vetanake dhe nuk varet nga buxheti komunal. Burimet kryesore të hyrave janë shërbimi i peronizimit (pranimi dhe përcjellja e autobusëve), shërbimi i shitjes së biletave për operatorët e transportit, shërbimi i ruajtjes së bagazhit të udhëtarëve, shërbimi i parkingut, shërbimi i poligoneve për auto shkolla, qiradhënia e lokaleve afariste në pronësi të Stacionit.

Ndërmarrja ofron shërbime të ndryshme për operatorët e ndryshëm ekonomik të cilët e shfrytëzojnë NPL Stacioni i Autobusëve Sh. A. Prishtinë, për afarizëm të tyre. Prej tyre janë:

- 180 operatore transportues që operojnë në ndërmarrje, të cilët bëjnë lidhjen transportuese mes Prishtinës dhe qyteteve vendore dhe ndërkombëtare
- 56 auto shkolla të cilët i shfrytëzojnë hapësirat e ndërmarrjes për aftësimin e kandidatëve të ndryshëm,
- 29 lokale afariste janë të lëshuara me qira ku përmes aktiviteteve të ndryshme bizneset ofarojnë në veprimtari hotelierë dhe shërbyese.
- 2 kompani të taksive të cilët operojnë nga Stacioni i Autobusëve

### **1.3 Qëllimi**

Bazuar ne Ligjin mbi ndërmarrjet publike Ligji nr. 05/L-009, Bordi i ndërmarrjes një herë në vit do të masin kënaqësinë e konsumatorëve në bazë të procedurave përkatëse përmes organizatave kredibile të pavarura.

Vlerësimi i tillë është shumë me rëndësi sepse i ndihmon ndërmarrjes në zhvillimin e objektivave strategjike për çdo vijues.

Pra kompania e përzgjedhur si një kompani e pavarur dhe kredibile do të bejë këtë matje të kënaqësisë së konsumatorëve sipas metodologjisë me të mirë e cila është në dispozicion me qëllim të gjetjes së informatave më të sakta në bazë të intervistimit të bëre ndaj pranuesve të shërbimeve të ndërmarrjes.

### **1.4 Metodologjia**

Kompania e përzgjedhur është e obliguar që të bejë:

- Përpilimin e pyetësorit që ka për baze matjen e kënaqësisë së konsumatorëve
- Të përcaktoje mostrën përfaqësuese për intervistimin e pranuesve të shërbimit
- Të bejë intervistimin e pranuesve të shërbimit përmes intervistimi direkt
- Të bejë analizimin e të dhënave me ndonjë prej programeve- softuerëve i cili përdoret për analiza dhe vlerësime të këtij lloji
- Përgatitë raportin final dhe të dorëzojë deri me kohën e përcaktuar sipas këtyre termave të referencës.

### **1.5 Logjistika**

Me rastin e lidhjes së kontratës, kompania e përzgjedhur do të këtë takim njoftues me përfaqësuesit e Ndërmarrjes,

Kompanisë së përzgjedhur do ti ofrohen të gjitha dokumentet relevante lidhur me vlerësimin e berë.

Kompania e përzgjedhur do të bejë pyetësorin i cili do të përdoret për këtë vlerësim. Pyetësorët duhen të kenë pyetje të përgatitura të cilat do të masin kualitetin e shërbimeve në mënyrë sasiore dhe kualitative. Pra pyetësori duhet të këtë pyetje të kombinuara me qëllim të arritjes së rezultatit të dëshiruar.

Ndërmarrja do të sigurojë të gjitha aranzhimet e nevojshme logjistike për ofruesin e shërbimeve. Përfaqësuesi i ndërmarrjes do të sigurojë hapësirë të mjaftueshme të punës për ofruesin e shërbimeve.

### **1.6 Kualifikimet e nevojshme të kompanisë së angazhuar**

Kompania e përzgjedhur duhet të ketë përvojë se paku 5 vjeçare në lëminë të cilën duhet të angazhohet. Duhet të ketë angazhime kredi bilë të cilat duhet të arsyetohen me prezantimin e portofolion e punëve të bëra në 5 vitet e fundit.

### **1.7 Propozimi**

Propozimi i kërkuar nga kompania e përzgjedhur duhet të ofroj detaje të mjaftueshme për ofruesin e shërbimeve në këtë rast NPL Stacioni i Autobusëve Sh. A. Prishtinë.

Kompania duhet të prezantojë:

- Pyetësorin e përgatitur për këtë angazhim,
- Mostrën përfaqësuese,
- Një plan të detajuar kohor për përfundimin e angazhimit

- Një sfond dhe pasqyrë të plotë të kompanisë;
- Konfirmimi e kompanisë së e kuptoni anën e logjistikës, sipas pikës 1.5
- Kopje të certifikatës së regjistrimit të biznesit tuaj;
- Detajet e 3 referencave që mund të kontaktohen në mënyrë që të ofrojnë dëshmi për cilësinë e shërbimeve të ofruara nga kompania juaj;
- Përparësi do të kenë ato kompani te cilat kanë përvoja në përgatitjen e kësaj lloji vlerësimi

Ju lutem vini re se lehtësia e kuptimit dhe prezantimin e propozimit të juaj do të merret në konsiderate pas përfundimit të vlerësimeve.

NPL “Stacioni i Autobuseve” sh.a.Prishtinë  
Rr. Bill Clinton p.n.  
10000 Prishtine  
contact@sap-rks.com