



An EU funded project managed by the European Commission Liaison Office to Kosovo

**PROJEKT I ZNKE 2010/235-011
PROJEKTI PËR MBËSHTETJE TË MËTEJSHME PËR FORCIMIN
INSTITUCIONAL TË ZRRUM
EU-WATREG**

**Programi i Përmirësimit të Performancës
(Plani i Veprimit)**

John Waldron
Specialist Komericial

3 Mars 2011

Nr 9

Përmbajtja e Prezantimit

1. Fjala hyrëse
2. Drejtëpërdrejtë e Kontrollueshme & Indirekt e Kontrollueshme
3. Programi i Përmirësimit të Performancës
4. Plani i Veprimit



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Fjala Hyrëse – 1.1

Programi për Përmirësimin e Performancës së Efiçencës në Arkëtimin e të Ardhurave duhet të fokusohet në ato detyra të cilat mund të ndërmerren nga Kompanitë Regjionale të Ujit me përdorim të resurseve të veta dhe pa ndihmë të jashtme.

Prandaj detyrat që janë të përfshira në program janë ato të cilat KRU mund t'i kontrollojnë dhe ato të cilat janë jashtë kontrollit të KRU.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Të Kontrollueshme & Jo-të Kontrollueshme – 2.1

1. Drejtëpërdrejtë të Kontrollueshme

1. Personeli
2. Databaza
3. Sistemet & Paisjet
4. Arkëtimi i Borxhit me përfshirje të Programit për Shkycje
5. Politikat & Procedurat
6. Marrëdhinet më Publikun dhe Imazhi i Kompanisë
7. Zhvendosja nga Fokusimi Teknik në atë Komericial

2. Indirekt të Kontrollueshme

1. Sistemi Ligjor
2. Pagesat për Rastet Sociale



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Programi i Përmirësimit të Performancës – 3.1

1. Ndryshime në personel dhe caktimet
2. Stimujt
3. Pastrimi i databazës
4. Sisteme & paisje të reja ose të përmirësuara
5. Masat për Arkëtimin e Borxhit dhe programe duke përfshirë edhe Shkycjet
6. Ndryshime në Politika & Procedura.
7. Përmirësimi i Marrëdhënieve me Publikun dhe rritja e Imazhit të Kompanisë
8. Zhvendosja nga fokusimi Teknik në atë Komercial



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Programi i Përmirësimit të Performancës – 3.2

- Planet e Veprimit janë bazuar në përvojat më të mira në Kosovë, vendet tjera të Ballkanit dhe Evropës Perendimore.
- Planet e Veprimit për Programin e Përmirësimit të Performancës janë zhvilluar në mënyrë specifike për KRU në Kosovë, ato janë të përgjithshme dhe mund të mos jenë të domosdoshmërisht të përshtashme për të gjitha KRU e posaqerisht në ato ku mbështetja tashmë është duke u ofruar.
- Prandaj, planet duhet të vlerësohen, e projekti do të ndihmojë me këtë, dhe nëse detyrat tashmë janë duke u mbuluar në mënyrë adekuate nga masat ekzistuese, atëherë ato nuk kanë nevojë të implementohen.
- Me mbështetje të këtij projekti së shpejti do të lëshohen Planet e Përgjithshme të Veprimit dhe ato pastaj do të përshtaten, në mënyrë që të plotësojnë nevojat individuale të KRU.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Programi i Përmirësimit të Performancës – 3.3

- Planet e Veprimit janë të ndara në dy pjesë.
 - Pjesa e Parë që identifikon, dhe përshkruan problemin,
 - Pastaj përshkruan shkakun/shkaqet e problemit
 - Identifikon objektivin e dëshiruar
 - Pastaj zhvillon zgjidhjen e propozuar si dhe fazat dhe detyrat e përfshira
- Plani Implementues
 - I cili merr zgjidhjen e propozuar, e ndanë sipas detyrave, dhe pastaj
 - Identifikon resurset e nevojshme, oraret e vlerësuara dhe alokon përgjegjësitë e nevojshme për kompletimin e atyre detyrave.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:



Plani i Veprimt – Pjesa e 1rë e Shembullit – 4.1

Example 1

Action Plan Objective: Clean-up Customer Database

Problem:

- Customer Database is not 'clean' - it is incomplete, inaccurate, and contains old and inactive records.

Causes – Customer Database not Clean:

- Incomplete because new properties and customers are not recorded through a reliable system (*controllable*);
- Incomplete because new feeders and connections are not connected to the customer database from other systems in the company (*controllable*);
- Inaccurate because customer changes have not been recorded on the database (*controllable*);
- Inaccurate because duplicate accounts appear on the database (*controllable*);
- Old and Inactive records are still on the database because customer changes are not recorded (*controllable*);
- Old and Inactive records are still on the database because write-offs of uncollectible debts have not taken place (*controllable*);

Objective:

- Bring the Customer database to >95% accuracy by end 2011 (Customer Manager)

Proposed Solution (description):

- Offer an amnesty for all customers, who are receiving a supply of water (or sewerage service) but who are not receiving a bill, to come forward, register their connection, regularise their status with the company and become a paying customer of the company.
- Offer an amnesty to all plumbers, meter readers and similar persons in the company who have first line relationships with customers to tell what they know about non-registered connections and not face any further action.
- In either of the above cases if it is subsequently found that either the customer or the employee is complicit in a further fraudulent action towards the company action will taken against them.
- Run and produce reports on sorts of the customer database to identify duplicate; properties, customers, and accounts.
- Run and produce reports on listings from the customer database of old and inactive accounts.
- Produce customer database listing by building/plot and street.
- Undertake comprehensive check of that listing through a survey of each property to identify the status of all properties/buildings and whether they have any mention in the listing. Results should include:
 - Properties Connected to the sewer system.
 - Properties with unregistered connections.
 - Properties supplied from a borehole or other independent supply.
 - Any properties with more than one connection.
 - Correct names of customers in properties, both occupiers and landlords.
 - Status of connection (connected or disconnected) (metered or non-metered) (working meter or non working meter)
 - Status of account, date of last bill.
 - In Apartment blocks (Block or individual meters) (list of registered customers and list of unregistered customers) (total number of apartments in block) (status of customer accounts).
- Where properties have a water supply which is connected to the company's system they should be registered as a customer and the process of charging should be started.
- If the connection has been in place for a considerable time then the company may take action to recover some or all of the estimated debt.
- If the property is supplied by a borehole and is connected to the sewer system then the company will install a meter on the water supply solely for the purposes of charging for the sewerage services.
- The database will be brought up to a state of completeness and accuracy.
- Systems and procedures will be introduced to ensure that data is continually collected such that the database is maintained in this condition.



An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo

Implemented by:



Plani i Veprimit – Pjesa e 2të e Shembullit – 4.2

| Implementation Plan : | | | | | | | | | | |
|---|-------------------|------|--------------------|------|-----------------------------|------|-----------------------|--------------------------|--------------------|------|
| Action/s | Resources | | | | | | Time period From - To | Delegated Responsibility | | |
| | Information Needs | | Materials Required | | Internal Staff requirements | | | | Bought-In Services | |
| | | cost | | cost | | cost | | | | cost |
| Offer an amnesty for all customers, who are receiving a supply of water (or sewerage service) but who are not receiving a bill, to come forward, register their connection, regularise their status with the company and become a paying customer of the company. | | | | | | | Legal Advice? | | | |
| Offer an amnesty to all plumbers, meter readers and similar persons in the company who have first line relationships with customers to tell what they know about non-registered connections and not face any further action. | | | | | | | Legal Advice? | | | |
| Produce reports on sorting of the customer database to identify duplicate: properties, customers, and accounts. | | | | | | | | | | |
| Produce reports on listings from the customer database of old and inactive accounts. | | | | | | | | | | |
| Produce customer database listing by building/plot and street | | | | | | | | | | |
| Undertake comprehensive check of that listing through a survey of each property to identify the status of all properties/buildings | | | | | | | | | | |
| Results from check should include: <ul style="list-style-type: none"> • Properties Connected to the sewer system. • Properties with unregistered connections. • Properties supplied from a borehole or other independent supply. • Any properties with more than one connection. • Correct names of customers in properties, both occupiers and landlords. • Status of connection (connected or disconnected) (metered or non-metered) (working meter or non working meter) • Status of account, date of last bill. • In Apartment blocks (Block or individual meters) (list of registered customers and list of unregistered customers) (total number of apartments in block) (status of customer accounts). | | | | | | | | | | |
| Where properties have a water supply which is connected to the company's system they should be registered as a customer and the process of charging should be started. | | | | | | | | | | |



An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo

Implemented by:



Përfundim

1. Ekziston një nevojë për një fokus të qartë dhe një ndryshim në kulturën e biznesit
2. Shumë probleme mund të zgjidhen nga vetë KRU pa ndihmën nga jashtë
3. Shembuj të praktikës së mirë tashmë ekzistojnë në Kosovë (politikat e drejta dhe të vendosura të shkyçjeve)
4. Shumica e përmirësimeve mund të arrihen përmes këmbënguljes, përqëndrimit dhe një përpjekjeje të vazhdueshme.
5. Viti 2010 mund të jetë pikë kthese për përmirësimet në efikasitetin në Arkëtim.
6. Ne jemi këtu për të ndihmuar të gjitha kompanitë, e veçanërisht ato të cilat tashmë nuk marrin ndihmë.
7. Personeli dhe drejtuesit duhet të shpërblehen për angazhimin dhe përpjekjet e tyre shtesë.



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by: **RODECO** Consulting GmbH



Orari i Sugjeruar

1. Shpërndarja e Planeve të përgjithshme të Veprimit - 9 Mars 2011
2. Vizitë në Gjilan (KRU HidroMorava) për përshtatjen e Planit të Veprimit e për t'i përmbushur nevojat e KUR – 11 Mars 2011?
3. Vizitë në Gjakova (KRU Radoniqi) për përshtatjen e Planit të Veprimit e për t'i përmbushur nevojat e KUR – 14 Mars 2011?
4. Vizitë në Ferizaj (KRU Bifurkacioni) për përshtatjen e Planit të Veprimit e për t'i përmbushur nevojat e KUR – 15 Mars 2011?
5. Vizitë në Mitrovicë (KRU Mitrovicë) për përshtatjen e Planit të Veprimit e për t'i përmbushur nevojat e KUR – 16 Mars 2011?



*An EU funded project managed by
the European Commission Liaison
Office to Kosovo*

Implemented by:

