Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE KANALIZIM
REGULATORNI URED ZA VODU I KANALIZACIJU
WATER AND WASTEWATER REGULATORY OFFICE

ZRRUK

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim

Plani i Punës për Vitin – 2015

Dhjetor 2014

Vizioni

"Shërbime cilësore, të sigurta dhe efiçente të ujësjellësit dhe ujërave të zeza për të gjithë konsumatorët në Kosovë"

Misioni

"Rregullimi i shërbimeve të ujit në mënyrë efektive dhe transparente në pajtim me praktikat e mira Evropiane të cilat sigurojnë që ofruesit e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të japin shërbime kualitative, të qëndrueshme dhe me çmime të përballueshme në tërë Kosovën, duke pasur parasysh ruajtjen e mjedisit dhe mbrojtjen e shëndetit Publik"

LISTA E SHKURTESAVE

ZRRUK - Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim

KK-Komisioni Funksional Parlamentar i Kuvendit të Kosovës

IKSHPK - Instituti Kombëtar i Shëndetit Publik të Kosovës

NJPM-NP – Njësia për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike

KNMU- Këshilli Ndërministror i Ujit

KRU - Kompanitë Rajonale të Ujësjellësit

OSH-Ofruesit e Shërbimeve

MEF- Ministria e Ekonomisë dhe Financave

MIE- Ministria e Integrimeve Evropiane

MMPH-Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapsinor

SCO– Zyra Zvicerane për Zhvillim

SHUKOS - Shoqata e Ujësjellësve të Kosovës

IWA-Shoqata Ndërkombëtare e Ujit

ERRU-Enti i Rregullator i Ujit të Shqipëris

D-Drejtori i ZRRUK

DL – Departamenti i Ligjit &Licencave

DT – Departamenti i Tarifave dhe Financave Rregullatore

DP - Departamenti i Monitorimit të Performancës dhe Raportimit

DA-Departamenti i Administratës dhe Financave të ZRRUK

PSU-Plani Strategjik i Ujërave të Kosovës

K-Konsulentja e SCO

I-Inspektori i ZRRUK

KKK-Komisionet Këshillues të Konsumatorëve

DANUBIS-Programi i Bechmarkingut të Vendeve të Regjionit të Danubit

IBNET- Rrjeti Ndërkombëtar i Bechmarkingut

IAWD-Progarmi i Ujit të Danubit

PËRMBAJTJA:

1. PARATHËNIE 5

2. ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLES DHE KANALIZIM 6

3. DEPARTAMENTET E ZRRUK 6

4. PARIMET DHE VLERAT TONA 8

5. STRUKTURA ORGANIZATIVE 9

6. OBJEKTIVAT DHE VEPRIMET 10

7. PLANI DINAMIK I VEPRIMEVE PËR VITIN 2015 15

8. REALIZIMI DHE MONITORIMI I PLANIT 21

9. FINANCIMI I PLANIT 21

1. PARATHËNIE

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizime(ZRRUK), është institucion i pavarur me përgjegjësin ligjore për të menaxhuar me një kuadër rregullator, efektiv i cili nxit, Ofruesit e shërbimeve të ujit në Kosovë për të siguruar, shërbime me cilësi të lartë si pergjigje për parat e dhëna nga Konsumatorët.

Për deri sa, ne vazhdojmë përpjekjet e institucionin tonë, drejt përmbushjes së vizionit të saj, gjithnjë bëhet më e çartë se rregullimi i sektorit të shërbimeve të ujit i udhëhequr nga ZRRUK, është bazë për përmirësimin e furnizimit me ujë dhe të ofrimit të shërbimeve të kanalizimeve të ofruar nga Kompanit publike të rregulluar prej saj.

Një nga detyrimet më të rëndesishme, ligjore të rregullatorit është pra, për të promovuar interesat e konsumatorëve dhe kjo bëhet duke vendosur, çmime për shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit të mjaftueshme që Ofruesit e shërbimeve të kenë, mundesi për ti arritur objektivat e tyre të paaqitura me Planet e tyre të bizneseve me një kosto të ulët dhe të arsyeshme.

Një detyrim tjeter ligjor është monitorimin dhe raportimin mbi performancën ofruesve të sherbimeve i cili fokusohet në fushat kryesor siç, janë: standardet e shërbimi ndaj konsumatorëve, efiçenca financiare dhe komerciale, investimet si dhe aspektet e tjera operative.

ZRRUK, përdore një numër të mjeteve, përfshirë monitorimin e performancës për të sfiduar ofruesit e shërbimeve të ujit për të përmirësuar, secilën nga këto fusha. Ne mbledhim informacion rregullatore dhe çdo vit, publikojm gjetjet për të raportuar, arritjet në përmbushjen e objektivave dhe cilësin e dhenë të shërbimeve, ashtu siç janë, dakorduar në shqyrtimin tarifore të çmimeve për shërbimet e ofruara.

Duke u bazuar në: (i) Kornizën ligjore të përcaktuar me Ligjin Nr. 03/L-086 dhe Rregullat e ZRRUK –it si dhe (ii) Synimet strategjike të vendosura në Planin strategjik të ZRRUK-it për vitin 2015-2017, është përpiluar, ky Plan i Pune, në të cilen janë paraqiten prioritetet e punës së ZRRUK për vitin 2015.

Në këtë dokument, është specifikuar një përmbledhje e aktiviteteve të planifikuara dhe afatet kohore me qëllim të përmbushjes së Objektivave të përcaktuara për vitin 2015. Dhe si i tillë ky plan pune, paraqet dokumentin bazë në të cilin janë të planifikuar objektivat e rëndësishme. Për më tepër, në të është paraqiture, mënyra e koordinuar e veprimeve në mes, Menaxhmentit dhe Departamenteve respektive për të arritur përmbushjen e synimeve strategjike të ZRRUK-it.

Në përputhje me synimet strategjike të vedosura në Planin Strtegjik 2015-2017, fokusi i veprimit të rregullatorit në vitin 2015, është vendosur në përmbushja e standardeve minimale të shërbimit dhe rregullimi i marrdhënjeve, Konsumator -Ofruesi i shërbimeve.

Për, realizimin e Planit të punes, ne jemi duke u mbeshtetur në përkushtimin dhe angazhimin e kapciteteve njerzore dhe profesionale, mbrenda ZRRUK, si dhe në mbeshtetjen e projektit, 'Skat Consulting Ltd', financuar nga Qeveria Zvicrane(SCO).

Plani i punës, ndihmon menaxhmentin dhe departamentet respektive të ZRRUK, që të rreshtohen me një qëllime të përbashkëta, në përmbushjen e objektivave. Realizimi i veprimeve të përcaktuara, në mënyrë korrekte do të ketë ndikim domethënës në suksesin e ardhshëm të ZRRUK.

2. ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLES DHE KANALIZIM

Zyra Rregullatore për Ujësjelles dhe Kanalizimime(ZRRUK), është themeluar më 26 Nëntor të vitit 2004 me Rregulloren 2004/49,(adoptuar në vitin 2008 në Ligjin Nr. 03/L-86, per veprimtarin e ofruesve të shërbimeve të ujësjellësit, kanalizimit dhe mbeturinave në Kosovë. Si rregullator ekonomik i sektorit të sherbimeve të ujit në Kosovë.

Sipas ligjit të lartpërmendur, përkatesisht legjislacionit sekundar (8 Rregullave) të nxjerrë nga ZRRUK, është definuar roli dhe përgjegjësitë e saja, për te siguruar se ofruesit e shërbimeve, të japin shërbime cilësore, efiçente, dhe të sigurta në baza jo-diskriminuese për tërë konsumatorët në Kosovë, duke pasur parasysh mbrojtjen e mjedisit dhe shëndetin e popullatës.

Në mënyrë specifike, Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizime, është përgjegjëse për:

- **Licencimi i ndërmarrjeve publike**, që ofrojnë shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit, të ujërave të zeza dhe furnizimin e ujit me shumicë për ndërmarrjet e ujësjellësit,
- **Përcaktimi i tarifave,** që balancojnë nevojat e konsumatorëve me çmime të përballueshme, njëkohesisht duke u përkujdesur që tarifat të jenë të drejta, të arësyeshme dhe të cilat mundësojnë qëndrueshmëri, financiare për ofruesit e shërbimeve,
- **Monitorimi dhe raportimi i performances,** së ofruesve të shërbimeve, me qëllim të nxitjes së konkurrencës, përmes krahasimit të performansës ("benchmarking"),
- **Mbrojtjen e interesave të konsumatorëve**, duke siguruar që ofruesit e shërbimeve nuk e keqpërdorin pozitat e tyre monopolistike dhe duke garantuar se shërbimet ofrohen në pajtim me standardet vendore të shërbimit,
- **Rregullimi i mardhënieve në mesë konsumatorve dhe ofruesve të tyre të shërbimeve** përmes, zbatimit të Kartës së Konsumatorëve e cila rregullon të drejtat dhe obligimet e ndërsjëlla të tyre,
- **Themelimi dhe përkrahja e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve**, si një mekanizme adekuat, ku konsumatorte mund ti adresojn dhe kërkojn zgjedhje për kërkesat dhe ankesat e tyre.

3. DEPARTAMENTET E ZRRUK

Me qëllim të operimit më efiçent ZRRUK, ka aprovuar strukturën organizative të ndarë në kater(4) Derpartamente, prej të cilave tri, realizojn aktivitete funksionale dhe një Department është i angazhuar në çështje administartaive të mbrendëshme. Numri i stafit të punsuar, është 19 persona të profileve adekuate profesionale dhe me ngritje të lartë akademike.

Departamentet e ZRRUK-it i përgjigjen në mënyrë direkte, Drejtorit dhe Z.v Drejtorit të ZRRUK, si persona përgjegjes për të marre vendime rregullatore.

Departamenti Ligjore dhe Licencimit, i ofron mbështetje të nevojshme ligjore, Drejtorit dhe stafit të ZRRUK-it në lidhje me aktivitetetet e përditeshme dhe përfaqëson, zyrën në të gjitha seancat administrative dhe gjyqësore, para autoriteteve administrative, instancave të arbitrimit, dhe gjykatave të Kosovës.

Ky Departament, poashtu është përgjegjës për amandamentimin e legjislacionit, hartimin e praktikave dhe procedurave të licencimit si dhe udhëheqë të gjitha aktivitetet që kanë të bëjnë me procesin e licencimit të kompanive që janë nën mandatin rregullator të ZRRUK-it.

Departamenti i Tarifave dhe Financave Rregullatore, i ofron mbështetje të nevojshme Drejtorit të ZRRUK-it, në përcaktimin e tarifave të shërbimit për ofruesit e licencuar të shërbimeve. Detyrat dhe përgjegjësitë specifike të këtij Departamenti, përfshijnë: zhvillimin e metodologjisë dhe modeleve për llogaritjen tarifave të shërbimit, zhvillimin e praktikave dhe procedurave për aplikimin dhe shqyrtim të aplikacioneve për tarifa të shërbimit, si dhe udhëheq me procesin e përcaktimit të tarifave në frymën dispozitave ligjore në fuqi.

Departamenti i Monitorimit të Performancës, ka përgjegjësine e organizimit të sistemit të raportimit të kompanive të licencuara nga ZRRUK-i dhe të përkujdeset për funksionimin e këtij sistemi. Në mënyrë të veçantë ky department ka përgjegjësi për analizimin dhe vlerësimin e të dhënave të raportuara dhe përgatitjen e raporteve periodike dhe vjetore lidhur me performancën, operative dhe financiare të ofruesve të licencuar të shërbimit, Poashtu, në kuadër të detyrave dhe përgjegjësive të ketij Departmentit, përfshihen edhe aspektet që kanë të bëjnë me monitorimin e përmbushjes së standardeve të shërbimit nga ofruesit e shërbimeve.

Departamenti i Administratës dhe Financave, është përgjegjës për funksionimin administrativ dhe financiar të ZRRUK-it, Ky Department ofron mbështetje: administrative, gjuhësore, të menaxhimit të të dhënave, dhe të mbikqyrjes së financave. Po ashtu, Departamenti i administratës dhe financave menaxhon: prokurimin, procesin e buxhetimit, resurset njerëzore, dhe aktivitetet tjera që kanë të bëjnë me objektin administrativ dhe automjetet e ZRRUK.

4. PARIMET DHE VLERAT TONA

Parimet udhëheqëse të punës

Disa nga parimet me të cilat udhëhiqet ZRRUK-i, në punën e vet, për të përmbushur misionin dhe synimet strategjike janë:

Llogaridhënja-për të gjitha palët e interesuara në mandatin tonë,

Legjitimiteti- veprimet brenda kuadrit ligjor,

Transparenca–ekzekutimi i punëvë rregullatore në mënyrë objektive dhe transparente,

Integriteti dhe profesionalizmit -në ushtrimin e përgjegjësive dhe moslejimi paragjykimt,

Shmangëja e konflikteve- të interesti ose ndikimi i të tjerëve për të shkelur gjykimin tonë objektiv dhe professional,

Mos diskriminimi- Sigurimi se tarifat e shërbimit me të cilat ngarkohen konsumatorët, janë të drejta dhe nuk bëjnë diskriminim në çfardo baze apo të demonstrojnë, preferenca për cilëndo kategori të konsumatorëve.

Vlerat tona

Lidershipin -i cili qendron tek stafi dhe menaxhmenti i saj i cili karektreizohet me pavarësin, ekspertizën dhe gjykimin e drejtë,

Integritetin - ne jemi objektivë, transparentë, etikë dhe të përgjegjshmë në vendimet dhe gjykimet tona,

Mirësjelljen - ne jemi të sjellshëm, të respektueshëm dhe të përkushtuar të veprojmë gjatë reagimeve tona,

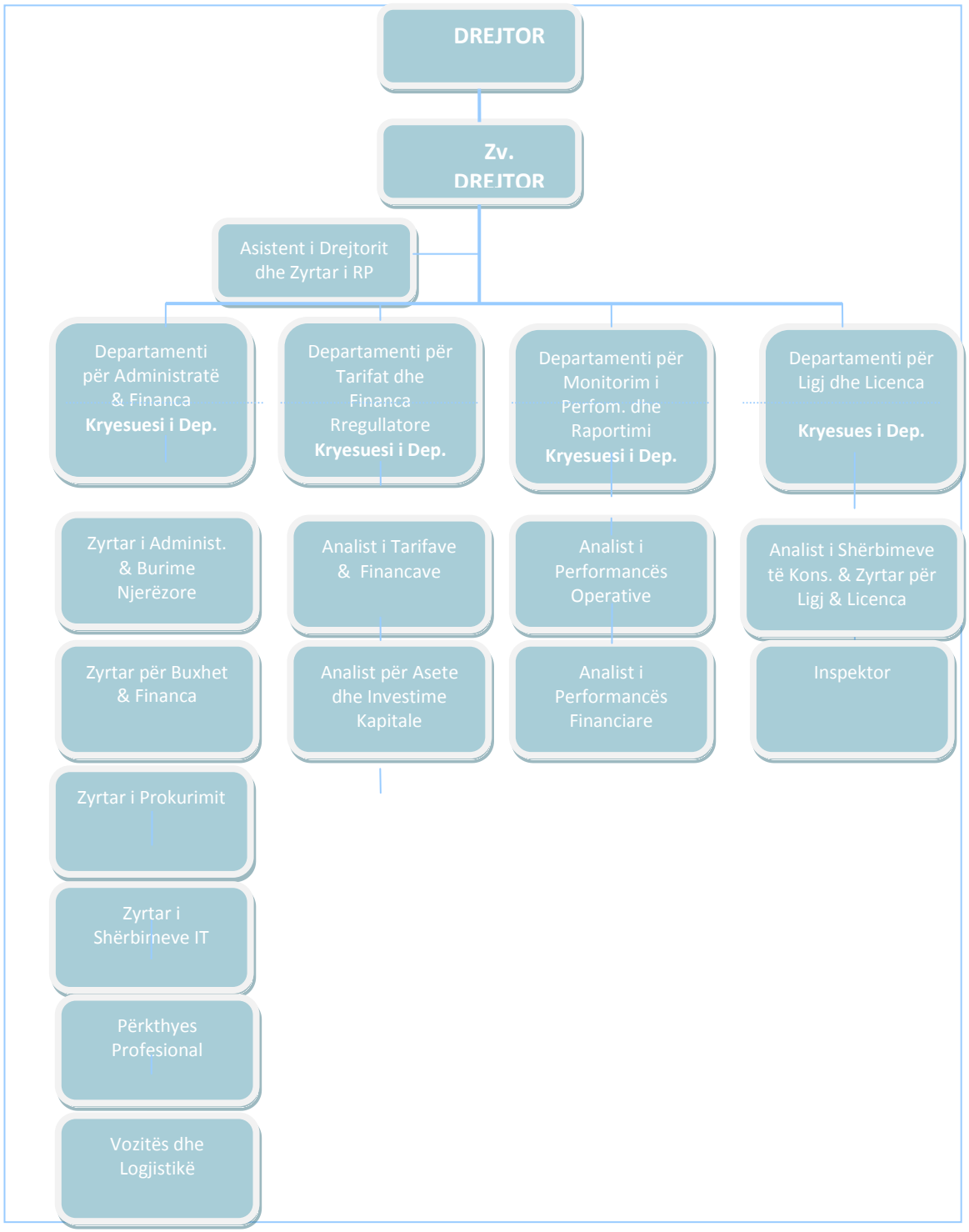
Rezultate - ne jemi të angazhuar për të dhënë rezultate të cilësisë së lartë në periudha afat shkurtër dhe afat gjata,

Analiza - ne jemi analitike dhe të plotë, dhe vazhdimisht, sjellëm njohuri dhe ekspertizë për punën tonë,

Udhëheqje - flasim hapur, jemi të guximshëm, dhe nuk kursejm ti identifikojmë dhe për t'iu përgjigjur çështjeve të reja,

Bashkëpunimin - ne punojmë së bashku me njëri-tjetrin dhe me grupet e interesit për të arritur qëllimet e përbashkëta. Ne punojm në sektorin e sherbimeve të ujit në Kosove dhe në përputhje me Kompetencat ligjore.

5. STRUKTURA ORGANIZATIVE E ZRRUK-it



6. OBJEKTIVAT DHE VEPRIMET

Në vazhdim të ketij dokumenti janë, dhënë Objektivat dhe veprimet specifike të përcaktuar me qëllim të udhëzimit të ZRRUK, drejtë arritjes së synimit të përgjithshme në përmirësimin e nivelit të shërbimeve të furnizimit me ujë dhe shërbime të kanalizimit. Objektivat dhe veprimet e vendosura në këtë Plan Pune, janë në harmoni me ato të percaktuara në planin Strategjike të ZRRUK, për vitin 2015-2017.

Për me tepër, disa nga objektivat e vendosura në këtë planë, kanë në fokus përmirësimin e performances së stafit të ZRRUK, si në aspektin intern e veçanarishtë atij funksional.

Objektivat dhe veprimet për vitin 2015, janë dhënë në vijim:

Objektiva 1.1, Miratimi i ligjit të ZRRUK dhe amandamentimi i rregullave, të cilat do të mundësojë forcim të kompetencave dhe zhvillimit të mekanizmave të cilat sigurojnë një mjedis të përshtateshim ligjor për zhvillimin dhe implementimin e kornizës rregullatore

Veprimet:

- Angazhimi deri në aprovimin e ligjit të ZRRUK
- Rishikimi i rregullës për standardet minimale të shërbimit
- Rishikimi i rregullës për kartën e konsumatorëve
- Rishikimi i rregullës për KKK
- Nxerrja e udhëzimit për inspektim rregullator
- Përpilimi i procedurave për gjobitje

Objektiva 1.2, Ri -pertirja e licencave, për ofruesit e shërbimeve të ujit, si dhe sigurimi se kushtet dhe kriteret e licencës janë të plotësuara.

Veprimet:

- Ri-pertrirja dhe licencimi i OSH
- Marvëshjet e shërbimit të KRU me komunat respektive
- Angazhime rreth lejeve ujore të KRU
- Angazhime në zhvillimin e planit aksional për integrimin e sistemeve lokale dhe rurale

Objektiva 1.3, Sigurimi se aktivitetet e përditshme të ofruesit shërbimeve janë në përputhje me ligjin dhe rregullat aktuale të ZRRUK, duke kryer inspektimeve ad- hoc dhe të rregullta në terren dhe në lokalet e Ofruesve të shërbimeve, si dhe duke reaguar me shpejtësi në pa rregullsitë, ankesat e ngritura si dhe incidentet raportuese për të përcaktuar në vendë nëse ndonjë shkelje ligjore ka ndodhur.

Veprimet:

- Realizimi i inspektimeve ad-hoc të aktiviteteve të KRU
- Plani i inspektimeve të rregullta
- Realizimi i inspektimeve të rregullta
- Angazhime në zvoglimi i përdorimit ilegal të furnizimit me ujë të pijeshëm

Objektiva 2.1, Përcaktimi i tarifave të balancuara që pasqyrojnë shpenzimet, për shërbimet e ujit që mundësojnë qëndrueshmëri financiare të ofruesve të shërbimeve duke pasur parasysh mundësitë e konsumatorëve për të paguar.

Veprimet:

- Përcaktimi dhe rishqyrtimi vjetor i tarifave
- Kërkesa për funksionalizimin e sistemeve të GIS-it në KRU
- Ri shqyrtimi i qëndrueshmeris financiare të KRU,
- Ekuilibrimi i tarifave me kerkesat e PSU të Kosovës,

Objektiva 2.2, Monitorimi dhe sigurimi se ngarkesat tarifore, janë duke u zbatura në përputhje me urëdheresat tarifore si dhe garantimi se objektivat e aprovuar nga Rregullatori, janë duke u përmbushur sipas, 'Planeve Rregullatore të Bizneseve' të Ofruesve të shërbimeve.

Veprimet:

- Monitorimi i zbatueshmeris së tarifave dhe ngarkesave tarifore
- Monitorimi i përmbushjes së objektivave tarifor (2015-2017)
- Angazhime në implementimi i planeve të menaxhimit të aseteve të KRU
- Zhvillimi dhe përditesimi i programit të GIS të ZRRUK
- Angazhime rrethë rregullimit të borxheve të vjetra

Objektiva 2.3, Përvetsimi i politikave tarifore, për sherbime e ujit dhe ujërave të zeza të cilat, janë të drejta dhe jo diskriminuese dhe në perputhje me praktikat e mira ndërkombetare.

Veprimet:

- Ri shqyrtimi i politikave tarifore(Ri -shqyrtimi i pikave 1 dhe 2,UT)
- Zhvillimi i metodologjis së përcaktimit të tarifave (ujërave të zeza)
- Angazhime rrethe uljes së ndersubvencionimit

Objektiva 3.1, Nxitja e konkurrencës, në sektorin e sherbimeve të ujit dhe duke përdorur krahasime ("benchmarking"), kudo që është e mundur për të vlerësuar dhe stimuluar përmirësimin e performancës së ofruesve të shërbimeve të ujit.

Veprimet:

- Rishqyrtimi i të dhënave dhe zhvillimi i formatit të raportimit
- Përmiresimi i kualitetit të dhenave- auditimi i të dhenave
- Ri- formatimi dhe publikimi i raportit të performances
- Zhvillimi me tutje i ceremonise për ndarjen e çmimeve
- Vazhdimi bashkpuniimi në kuader të Bechmarkingut Regjional(DANUBIS)

Objektiva 3.2 Zhvillimi me tutje i sistemit të monitorimit dhe avancimi i Bazes së të dhenave, duke zhvilluar edhe më tej, sistemi i monitorimt të performances dhe monitorimin e standardeve të shërbimit si dhe avancimin dhe funksionalizimin e metejshëm i bazes së të dhënave.

Veprimet:

- Zhvillimi i sistemit on-line, të raportimit(OFCR)
- Zhvillimi i programit softverik(DB-OFCR)
- Zhvillimi i formatit te raportimit të permbushjes së standardeve nga KRU

Objektiva 3.3 Permiresimi i performances së KRU, duke zhvilluar një process të konsultimit me KRU dhe palet e tjera të interest me qëllim të permiresimit të disa prej tregusve kryesor të performancës.

Veprimet:

- Monitorimi dhe permiresimi i kualitetit te ujit
- Sasia e ujit të prodhuar
- Faturimi i sasis së ujit të furnizuar
- Rritja e eficences së faturimit për ujin e furnizuar
- Reduktimi i UPF
- Rritja e eficences së arketimit
- Eficenca e shpenziemve operative
- Permbushja e caqeve për investime kapitale të lejuara
- Paisja me ujëmatesa

Objektiva 4.1, Mbrojtja e interesave të konsumatorëve, duke siguruar që shërbimet që iu ofrohen atyre, janë në pajtim me standardet, komerciale dhe teknike të përcaktuara me Rregullat e ZRRUK.

Veprimet:

- Organizimi dhe menaxhimi i konsultim me palët e interesit(KRU dhe KKK), për rishikimin e standardeve të shërbimeve
- Rishikimi i praktikave më të mira për standardete e sherbimit
- Marveshjet për përjashtim nga përmbushja e standardeve të shërbimit

Objektiva 4.2, Zhvillimi me tutje i teknikave të monitorimit dhe inspektimit, përmes zhvillimi të një sistemi për monitorimin e standardeve të shërbimit, përfshirë raportimin, inspektimin dhe krijimin e procedurave të monitorimit.

Veprimet:

- Zhvillimi i një sistemi (Udhëzuesi) për monitorimin e sandardeve të sherbimit
- Zhvillimi i formatit dhe struktura e raportit per permbushjes se standardeve te sherbimit nga KRU

Objektiva 5.**1, Rregullimi i mardhënjeve, Konsumatorë- Ofruesi i shërbimeve,** përmese implement të drejtave dhe obligimeve të ndersjellta dhe duke zbatuar mekanizmate e parapara me kornizen ligjore,

Veprimet:

- Përgaditja, nxerrja dhe shpërndarja e kartës së konsumatorëve
- Përmbajtja, shqyrtimi dhe përcjellja e nënshkrimi të kontratave të sherbimit, konsumator -KRU

Objektiva 6.1, Ngritja e Profilit dhe efiktivitetit i Komsoneve Këshilluese të Konsumatorëve, Duke rishikuar funksionalitetin e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve si dhe duke siguruar trajnime për antarët e saj.

Veprimet:

- Rishikimi i funksionalitetite të KKK
- Trajnime për antaret e KKK(aspektet rregullatore)
- Avancimi i procedurave të trajtimit të ankesave të konsumatorve në ZRRUK

Objektiva 7.1, Bashkpunimi me të gjitha palët e interesit, vendorë dhe ndërkombetarë, përfshirë edhe konsumatorët, për mesë informimit dhe transparencës për proceset dhe vendimet e rregullatore. Realizimi i takimeve dhe vizitave me qëllim të vendosjes së mardhënjëve bashkpunuse, dhe nënshkrimit të protokoleve të bashkpunimit me institucione vendore dhe ndërkombetare nga fusha e shërbimeve të ujit.

Veprimet:

- Bashkpunimi me IKSHPK-(Implementimi i UA, 16/2012),
- Bashkpunimi me KNMU,
- Bashkpunimi me NJPM-NP(MZHE),-(Përmirësimi i tregusve te Performances),
- Bashkpunimi me Qeverin e Kosoves (MIE, MMPH,etj),
- Vazhdimi i bashkpunimi me IAWD,
- Bashkpunimi me IWA,
- Vazhdimi i Bashkpunimi me ERRU-Shqipëri, Rregullatori i Bullgaris,
- Vendosja e Bashkpunimi me rregullatorët e tjerë nderkombetar te sektorit te ujit
- Thellimi i Bashkpunimit me Donatorët aktiv ne sektorin e ujit

Objektiva 7.2, Përmirësimi i informimit dhe angazhimi e publikut, Në përputhje me mandatin e saj ZRRUK, do të intensifikoj ndërgjegjësimin e publik, nëpërmjet zbatimit të një fushate të hulumtimit, informimit, shpërndarjës dhe publikimit të informacioneve për aktivitete e veta dhe të ofruesve të shërbimeve, duke e konsideruar se një publik i informuar është i përgjegjëshëm dhe mund të kërkojë vlera për para dhe përmirësim në ofrimit e shërbimeve. Kjo do të arrihet duke kërkuar, angazhimin e konsumatorëve, ofruesve të shërbimeve dhe aktorëve të tjerë në nivele të ndryshme të rregullimit.

Veprimet:

- Fushata e Informimit publik e udhëhequr nga Rregullatoriit lidhur me kartën e konsumatorëve, Kontratën për shërbime, Faturimin dhe pagesën për shërbime, etj.
- Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit, Publikimi dhe shpërndarjen e Kartës së konsumatorëve, nënshkrimin e kontratave të shërbimeve të Ujit.
- Takim me Media –Të gjeturat e Raportit të Performances, Aprovimi i tarifave
- Hulumtimi mbi kënaqshmerin e konsumatorve me sherbime
- Perpiim i Broshurave per aktivitetev të ZRRUK dhe KRU

Objektiva 8.1 Sigurimi i një mjedisi të dobishmë, sfiduese dhe respekt të punës, Duke siguruar dokumente të vlefshme dhe të respektueshme, punonjës të trajtuar në mënyrë të drejtë dhe duke ju ofruar mundësi të barabarta për zhvillim profesional dhe përparim në karierë.

Veprimet:

- Trajnime të përgjithshme të stafit
- Trajnime specifike të stafit
- Rishiqimi dhe avancimi i Doracakut të sigurimit të kualitetit të ZRRUK
- Krijimi i procedurave të çarta të komunikimit me publikun
- Zhvillimi dhe përditesimi i metejshem i Web-Faqes
- Shqyrtimi dhe standardizimi i dokumenteve, Minutave të takimit, Letrave percjellese, Formatit të prezentimeve, etje.

Objektiva 9.1 Krijimi i ZRRUK financiarisht të qëndrueshëm, me legjitimitet dhe pavarësi të plotë dhe të çartë, që iu përgjigjet institucioneve të Kosovës.

Veprimet:

- Zhvillimi dhe raportimi për Kuvendin e Kosovës
- Zhvillimi i strukturuar i bashkpunimi me Komsionet Parlamentare
- Angazhime, rrethe rritjes se buxhetit të ZRRUK
- Ri shqyrtimi dhe adoptimi i ToR, të Stafit
- Rishqyrtimi i organogramit të ZRRUK
- Furnizimi me paisje dhe asete logjistike

7.PLANI DINAMIK I VEPRIMEVE PËR VITIN 2015

Aktivitetet	Dep. Pergjëgjës	Përiudha kohore Janar-Dhjetor 2015											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 1.1, Miratimi i ligjit të ZRRUK dhe amandamentimi i rregullave													
1.1.1 Angazhimi deri në aprovimin e ligjit të ZRRUK	*DL,D, KK												
1.1.2 Rishikimi i rregulles për standardet minimale të shërbimit	*DL,DP,DT, K												
1.1.3 Rishikimi i rregullës për kartën e konsumatorëve	*DL, DP,DT,K												
1.1.4 Rishikimi i rregullës për KKK	*DL, DP,DT,K												
1.1.6 Nxerrja e udhëzimit për inspektime rregullator	*DL, DP,DT,K												
1.1.7Përpilimi i procedurave për gjobitje	*DL,DT,DP,K												
Objektiva 1.2, Ri -pertirja e licencave për ofruesit e shërbimeve të ujit													
1.2.1Ri-pertrirja dhe licencimi i OSH	*DL,DT,DP												
1.2.2 Marvëshjet e shërbimit të KRU me komunat respektive	*DL												
1.2.3 Angazhime rreth lejeve ujore të KRU	*DL												
1.2.4 Angazhime në zhvillimin e planit aksional për integrimin e sistemeve lokale dhe rurale	DL,DP,DT												
Objektiva 1.3,Sigurimi se aktivitetet e përditshme të ofruesit shërbimeve janë në përputhje me ligjin dhe rregullat aktuale të ZRRUK													
1.3.1 Realizimi i inspektimeve ad-hoc të aktiviteteve të KRU	*DL,I												
1.3.2 Plani i inspektimeve të rregullta	DL,DT,DP,K												
1.3.3 Realizimi i inspektimeve të rregullta	DL,DT,DP,I												
1.3.4 Angazhime në zvoglimi i përdorimit ilegal të furnizimit me ujë të pijeshëm	*DL(KNMU)												

Aktivitetet	Dep. Pergjëgjës	Përiudha kohore Janar-Dhjetor 2015											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 2.1 Përcaktimi i tarifave të balancuara që pasqyrojnë shpenzimet													
2.1.1Ri-shqyrtimi tarifor I tarifave	*DT.D												
2.1.4 Kërkesa për funksionalizimin e sistemeve të GIS-it në KRU	*DT												
2.1.5 Ri shqyrtimi i qëndrueshmeris financiare të KRU,	*DT												
2.1.6 Ekuilibrimi i tarifave me kerkesat e PSU të Kosovës,	*DT												
Objektiva 2.2 Monitorimi dhe sigurimi se ngarkesat tarifore													
2.2.1 Monitorimi i zbatueshmeris se tarifave dhe ngarkesave tarifore	*DT												
2.2.2 Monitorimi i përmbushjes së objektivave tarifor	*DT												
2.2.3 Angazhime në implementimi i planeve të menaxhimit të aseteve të KRU	*DT												
2.2.4 Zhvillimi dhe përditesimi i programit të GIS të ZRRUK	*DT												
2.2.5 Angazhime rrethë rregullimit të borxheve të vjetra	*DT,DL												
Objektiva 2.3, Përvetsimi i politikave tarifore													
2.3.1 Ri shqyrtimi i politikave tarifore(Ri -shqyrtimi i pikave 1 dhe 2,UT)	*DT,DL												
2.3.2 Zhvillimi i metodologjis së përcaktimit të tarifave (ujërave të zeza)	*DT												
2.3.3 Angazhime rrethe uljes së ndersubvencionimit	*DT												

Aktivitetet	Dep. Pergjëgjës	Përiudha kohore Janar-Dhjetor 2015											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 3.1 Nxitja e konkurrencës													
3.1.1 Rishqyrtimi i të dhënave dhe zhvillimi i formatit të raportimit	*DP,DT,DL												
3.1.2 Përmiresimi i kualitetit të dhenave- auditimi i të dhenave	*DP,DT												
3.1.3 Ri- formatimi dhe publikimi i raportit të performances	*DP, D												
3.1.4Zhvillimi me tutje i ceremonise për ndarjen e çmimeve	*DP,D												
3.1.5 Vazhdimi bashkpuniimi në kuader të Bechmarkingut Regjional(DANUBIS) dhe IBNET	*DP												
Objektiva 3.2 Zhvillimi me tutje i sistemit të monitorimit dhe avancimi i Bazes së të dhenave													
3.2.1 Zhvillimi i sistemit on-line, të raportimit(OFCR)	*DP, D,IAWD												
3.2.2 Zhvillimi i programit softverik(DB-OFCR)	*DP, D,IAWD												
3.2.3 Zhvillimi i formatit te raportimit të permbushjes së standardeve nga KRU	*DP, DL,K												
Objektiva 3.3 Permiresimi i performances së KRU													
3.3.1 Monitorimi dhe permiresimi i kualitetit te ujit	*DP, KRU, IKSHP												
3.3.2 Sasia e Ujit te Prodhuar	* DT, KRU												
3.3.3 Faturimi i sasis se ujit te furnizuar	* DT, KRU												
3.3.4 Rritja e eficences se faturimit per ujin e furnizuar	* DT, KRU												
3.3.5 Reduktimi i UPF	* DT, KRU												
3.3.6 Rritja e eficences se arketimit	* DT, KRU												
3.3.7 Eficenca e shpenzimeve operative	* DT, KRU												
3.3.8 Permbushja e caqeve per investime kapitale	* DT, KRU												
3.3.9 Paisja me ujematesa	* DP, KRU												

Aktivitetet	Dep. Pergjëgjës	Përiudha kohore Janar-Dhjetor 2015											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 4.1 Mbrojtja e interesave të konsumatorëve													
4.1.1 Organizimi dhe menaxhimi i konsultim me palët e interesit(KRU dhe KKK), për rishikimin e standardeve të shërbimeve	*DP,DL, K												
4.1.2 Rishikimi i praktikave më të mira për standardete e sherbimit	*DP,DL, K												
4.1.3 Marveshjet për përjashtim nga përmbushja e standardeve të shërbimit	*DP,DL, K												
Objektiva 4.2 Zhvillimi me tutje i teknikave të monitorimit dhe inspektimit													
4.2.1 Zhvillimi i një sistemi (Udhezuesi) për monitorimin e sandardeve të sherbimit	*DL, DP, K												
4.2.2 Zhvillimi i formatit dhe struktura e raportit per permbushjes se standardeve te sherbimit nga KRU	*DL, DP, K												
Objektiva 5.1 Rregullimi i mardhënjeve, Konsumatorë- Ofruesi i shërbimeve													
5.1.1 Përgaditja, nxerrja dhe shpërndarja e kartës së konsumatorëve	*DL,DA,DP,DT,K												
5.1.2 Përmbajtja, shqyrtimi dhe përcjellja e nënshkrimi të kontratave të sherbimit, konsumator -KRU	*DL,DA,DP,DT,K												

Aktivitetet	Dep. Pergjëgjës	Përiudha kohore Janar-Dhjetor 2015											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 6.1 Ngritja e Profilit dhe efiktivitetit i Komsoneve Këshilluese të Konsumatorëve													
6.1.1 Rishikimi i funksionalitetite te KKK	*DL,DA,K												
6.1.2 Trajnime per Antaret e KKK(Aspektet rregullatore)	*DL,K												
6.1.3 Avancimi i procedurave te trajtimit te ankesave të konsumatorve ne ZRRUK	*DL,DA,K												

Objektiva 7.1 Bashkpunimi me të gjitha palët e interesit, vendorë dhe ndërkombetarë													
7.1.1 Bashkpunimi me IKSHPK-Implementimi i UA 16/2012	*DP,D												
7.1.2 Bashkpunimi me KNMU	*D,DP,DT DT,DL												
7.1.3 Bashkpunimi me NJPM-NP(MZHE), përmirësimi i tregusve te Performances	*D,DP,DT DT,DL												
7.1.4 Bashkpunimi me Qeverin e Kosoves (MIE, MMPH,etj)	*D,DP,DT DT,DL												
7.1.5 Vazhdimi i bashkpunimi me IAWD	*D,DT, DP												
7.1.6 Bashkpunimi me IWA	*D,DP,DT DT,DL												
7.1.7 Vazhdimi i Bashkpunimi me ERRU, Rr e Bullgaris	*D,DP,DT DT,DL, DA												
7.1.8 Vendosja e Bashkpunimi me rregullatorët e tjerë nderkombetar të sektorit te ujit	*D,DP,DT DT,DL												
7.1.9 Thellimi i Bashkpunimit me Donatorët aktiv ne sektorin e ujit	*D,DP,DT DT,DL												
Objektiva 7.2 Përmirësimi i informimit dhe angazhimi e publikut													
7.2.1 Fushata e Informimit publik e udhëhequr nga Rregullatoriit lidhur me kartën e konsumatorëve, Kontratën për shërbime, Faturimin dhe pagesën për shërbime, etj	*D,DP, DT,DL,Z												
7.2.2 Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit, publikojë shpërndarjen e Kartës nënshkrimin e Kontratave të Shërbimeve të Ujit	*DL, DP, DA, KRU,Z												
7.2.3 Takim me Media –Të gjeturat e Raportit të performancës, Aprovimi i tarifave, etj	*D,DP, DT, DL, Z												
7.2.4 Hulumtimi mbi kenaqshmerin e konsumatorve me sherbime	*DP,DL,DT,DA												
7.2.5 Perpiim i Broshurave për aktivitetev te ZRRUK dhe KRU	*DP,DL,DT,DA												

Aktivitetet	Dep. Pergjëgjës	Periudha kohore Janar-Dhjetor 2015											
		I	II	III	IV			VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 8.1 Sigurimi i një mjedisi të dobishmë, sfiduese dhe respekt të punës													
8.1.1 Trajnime të përgjithshme të stafit	*DA DP,DL,DT												
8.1.2 Trajnime specifike të stafit	*DA, DP,DL,DT												
8.1.3 Rishiqimi dhe avancimi i Doracakut të sigurimit të kualitetit të ZRRUK	*DA,DP,DL,DT,D												
8.1.4 Krijimi i procedurave te çarta të komunikimit me publikun	*DA,DP,DL,DT,D												
8.1.5 Zhvillimi dhe përditesimi i metejshem i Web-Faqes, Sher folderit	*DA,IT												
8.1.6 Shqyrtimi dhe standardizimi i dokumenteve, Minutave te Takimit, Letrave percjellese, Formatit të prezentimeve, etje.	*DA,DL,DT,DP,D												
9 .1.1Zhvillimi dhe raportimi per Kuvendin e Kosoves	*D,DP,DL,DT, DA												
9.1.2 Zhvillimi i strukturuar i bashkpunimi me Komsionet Parlamentar	*D,DP,DL,DT, DA												
9.1.3 Angazhime, rrethe rritjes se buxhetit te ZRRUK	*D, DA												
9.1.4 Ri shqyrtimi dhe adoptimi i ToR, të Stafit	*D,DP,DL,DT, DA												
9.1.5 Rishqyrtimi i organogramit të ZRRUK	*D, DA, DP,DL, DT												
9.1.6 Furnizimi me paisje dhe asete logjistike	*DA,D												

8. REALIZIMI DHE MONITORIMI I PLANIT

Shqyrtimi i zbatimit të planit si në aspektin dinamik/kohor poashtu edhe në aspektin cilësor do të bëhet në baza javore dhe vjetore, përmes raporteve javore dhe vjetore të përgatitura dhe dorëzuara nga Menaxhmenti i lartë dhe nga ana e Kryesuesve të Departamenteve të ZRRUK-it. Menaxhmenti i lartë dhe Kryesuesit e Departamenteve, respective janë, përgjegjës për zbatimin e veprimeve të planit të cilat korespodojn me pergjegjesin e Departamentitn të cilin e udhëheqin.
Vlersimi i nivelit të realizimi të objektivave të planifikuara do të bëhet në fundë të vitit 2015, me rastin e Raportimit vjetor.

Vlerësimi i realizimi të planit do të bëhet në formë të indikatorëve që përfshijnë:

- Aspektin sasior në kuptim të vëllimit të veprimeve të punës të kryera në raport me objektivat e planifikuara;
- Aspektin cilësor në kuptim të cilësisë së punës së secilit departament në raport me objektivat e përcaktuara, dhe
- Aspektin kohor në kuptim të përmbushjes së afateve kohore në raport me dinamikën e planifikuar për realizimin e objektivave të parapara.

Në bazë të këtij vlerësimi lidhur me punën e Departamenteve përkatëse dhe të ZRRUK-it në përgjithësi do të bëhet edhe vlerësimi i secilit prej stafit të ZRRUK-it në baza vjetore.

9. FINANCIMI I PLANIT

Ky Plani i punës, është planifikuar të financohet nga të hyrat(buxheti) e rregullta të ZRRUK, të cilat janë si pjesë e rregullt e veprimtarisë së të Zyrës. Një pjesë në forme të mbështetjes me konsulencë është dhënë nga Zyra Zvicrane SCO, për gjatë tri viteve të ardhëshme(2015-tetor, 2017), përmes projektit 'Skat Consulting Ltd',
Në bazë të Ligjit Nr. 03/L-086, burim kryesor për financimin e aktiviteteve të ZRRUK, është taksat e licensimit që i paguajnë, ofruesit e licensuar të shërbimeve. Buxheti vjetor i ZRRUK aprovohet, çdo vit, nga Kuvendi i Republikës së Kosovës.

Lartësia e taksave të licensimit caktohet në bazë vjetore sipas kritereve vijuese:

- Të hyrat nga këto taksa duhet të korrespondojnë me shpenzimet e planifikuara të ZRRUK për vitin respektiv, dhe
- Lartësia e taksës nuk duhet të tejkalojë 1.5% të qarkullimit bruto vjetor të ofruesve të shërbimeve.

Në mungese të mjeteve vetanake, për disa nga aktivitetet e caktuara të ketij, plani do të kërkohet, mundësia e financimit nga donacionet e agjencive donator dhe buxheti i Kosovës.

Dhjetor, 2014

Raif Preteni, Drejtor i ZRRUK

_____