



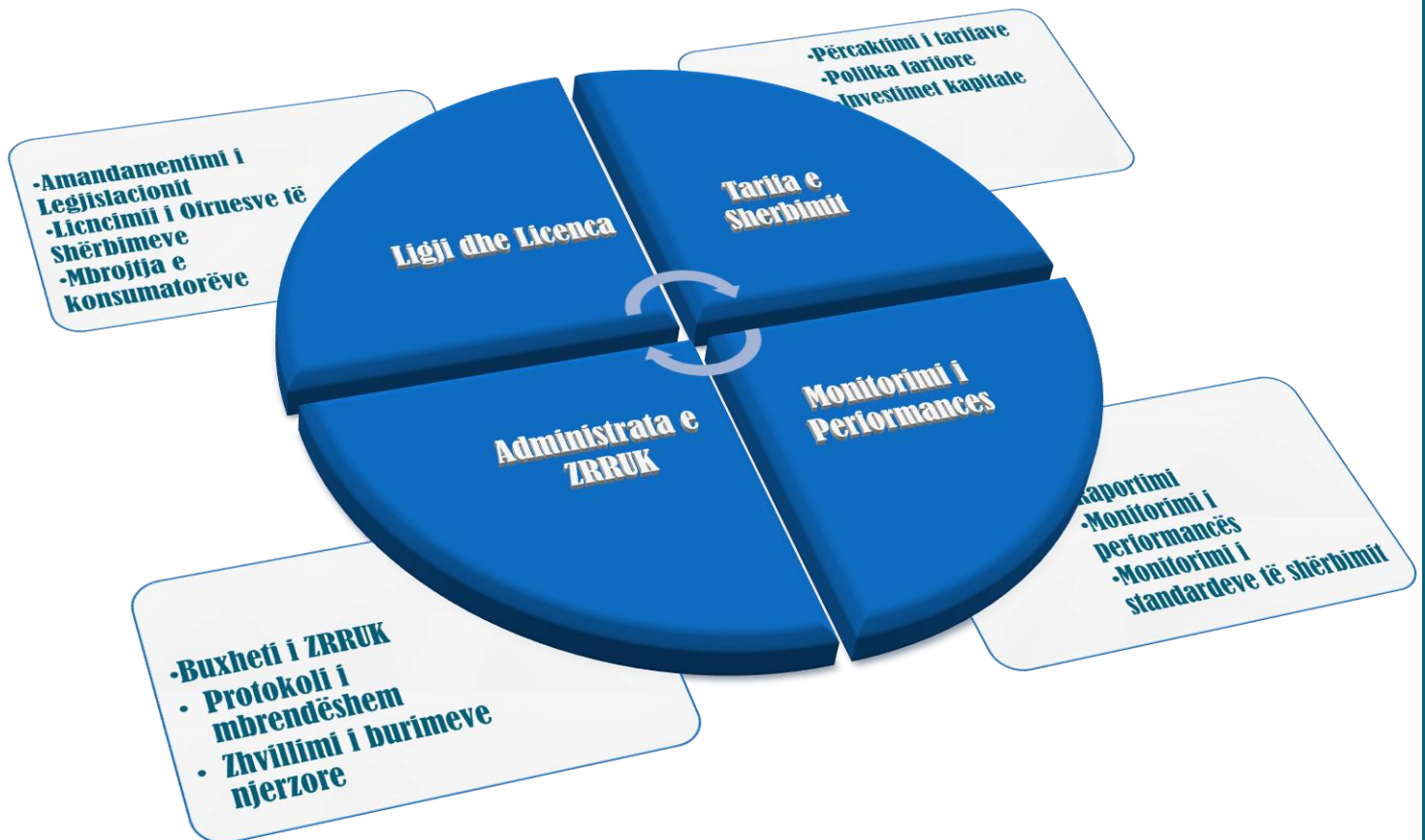
Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



Plani Strategjik i ZRRUK

2015-2017



Dhjetor
2014

Vizioni

“Shërbime cilësore, të sigurta dhe efçente 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”

PARIMET DHE VLERAT TONA

Parimet udhëheqëse të punës

Disa nga parimet me të cilat udhëhiqet ZRRUK-u 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 kufijve të ligjit,

Transparenca—ekzekutimi i punëve rregullatore në mënyrë objektive dhe transparente,

Integriteti dhe profesionalizmi -në ushtrimin e përgjegjësive dhe moslejimi i paragjykitimit,

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

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

Vlerat tona

Lidershipin - i cili qëndron tek stafi dhe menaxhmenti i tij i cili karektreizohet me pavarësinë, ekspertizën dhe gjykimin e drejtë,

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

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

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

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

Udhëheqje - flasim hapur, jemi të guximshëm dhe nuk kursejmë 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 punojmë në sektorin e shërbimeve të ujit në Kosovë dhe në përputhje me Kompetencat ligjore.

LISTA E SHKURTESAVE

ZRRUK - Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Kanalizim
KK-Komisioni Funkcional Parlamentar i Kuvendit të Kosovës
IKSHPK - Instituti Kombëtar i Shëndetit Publik të Kosovës
NJPM-NP – Njësia për Politika dhe Monitorim të Ndr marrjeve Publike
KNMU- Këshilli Ndërmintorror i Ujit
KRU - Kompanitë Rajonale të Ujësjellësit
OSH-Ofruesit e Shërbimeve
OFKR/RFOK - Raporti Financiar, Operativ dhe Shërbimeve ndaj Kons.
ToR –Termet e References
DB-Baza e të Dhënave
UPF-Uji i Pa Faturuar
MZHE- Ministria e Zhvillimit Ekonomik
MIE- Ministria e Integritimeve 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 dhe Licencave
DT – Departamenti i Tarifave dhe Financave Rregullatore
DP - Departamenti i Monitorimit te Performancës dhe Raportimit
DA-Departamenti i Administratës dhe Financave të ZRRUK
K-Konsulentja e SCO
I-Inspektori i ZRRUK
PSU-Plani Strategjik i Ujërave të Kosovës
KKK-Komisionet Këshillues të Konsumatorve
DANUBIS-Programi i Bechmarkingut të Vendeve të Regjionit të Danubit
IBNET- Rrjeti Ndërkombëtar i Bechmarkingut
IAWD-Progarmi i Ujit të Danubit

PËRMBAJTJA:

LISTA E SHKURTESAVE	4
FJALA E DREJTORIT	6
1 HYRJE	7
1.1 Roli dhe përgjegjësit e ZRRUK.....	8
1.2 Departamentet e ZRRUK.....	8
1.3 Historiku	10
1.4 Të arriturat e ZRRUK (2012-2014)	11
1.5 Struktura organizative e ZRRUK.....	13
2 SYNIMET STRATEGJIKE	15
3 OBJEKTIVAT SPECIFIKE.....	16
4 PLANI I VEPRIMIT	18
5 INDIKATORET E MATJES SË PERFORMANCËS	25
6 RESURSET NJERËZORE PËR ARRITJEN E QËLLIMEVE STRATEGJIKE	31
7 PROCESI I MONITORIMIT	32
8 EKIPI I MENAXHIMIT TË PLANIT STRATEGJIK	33
9 PLANI FINANCIAR PËR IMPLEMENTIMIN E PLANIT STRATEGJIK	34
10 KONKLUZIONE	35

FJALA E DREJTORIT

Pas dhjetë viteve të rregullimit të sektorit të furnizimit me ujë dhe kanalizim, unë me besim të plotë mund të them se Zyra Rregullatore për Ujësjetës dhe Kanalizim (ZRRUK), ka bërë hapat e rëndësishëm drejt përmbushjes së vizionit të saj për “Shërbime cilësore, të sigurt dhe eficientë të ujësjetës dhe ujërave të zeza për të gjithë konsumatorët në Kosovë”. 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 Kompanitë publike të rregulluara prej saj. Në të kaluarën ne në vazhdimësi kemi investuar në zhvillimin dhe adoptimin e praktikave të mira të rregullimit, kryesisht të lidhura me çështjet tarifore dhe ato të monitorimit të performancës së ofruesve të shërbimeve, tanimë përmbushja e standardeve minimale të shërbimit dhe rregullimi i marrëdhënieve Konsumator -Ofruesi i shërbimeve, është renditur në krye të agjendës së institucionit tonë (rregullatorit) për periudhën e ardhshme trivjeçare.

Ky Plan Strategjik (2014-2017) i treti me rradhë, paraqet aspiratën e menaxhmentit për një drejtim strategjik të zhvillimit institucional dhe profesional të vetë ZRRUK, por edhe ndërmarrjeve të rregulluara prej saj. Synimet, objektivat dhe prioritetet e miratuara në këtë Plan Strategjik vijnë nga një çasje e gjerë konsultative e menaxhmentit të ZRRUK, me qëllim të vendosjes së drejtë të veprimeve të ZRRUK përgjatë tre viteve të ardhshme. Për realizimin e këtij plani strategjik, ne jemi duke u mbështetur në përkushtimin dhe angazhimin e kapaciteteve njerëzore dhe profesionale, mbrenda ZRRUK, si dhe në mbështetjen e projektit ‘Skat Consulting Ltd’ financiar nga Qeveria Zvicrane (SCO).

Në zbatimin e Planit Strategjik ZRRUK do të donte të pranojë nevojën thelbësore për koordinim cilësor të përpjekjeve të menaxhmentit të KRU dhe aktorëve tjerë të sektorit si një nxitës, kritikë për garantimin e rezultateve të cilat do duhet pritur nga kjo çasje jonë strategjike. Në përgjithësi, Plani Strategjik, do të fokusohet në rritjen e ndërgjegjësimit mbi funksionet e rregullatorit dhe avokimit për zbatimin e legjisllacionit nga Ofruesit e furnizimit me ujësjetës dhe kanalizim dhe nga ana e aktorëve të tjerë. Mjetet dhe instrumentet për rregullim do të përditësohen dhe sipas nevojës do të zgjerohen edhe më tej. Pra, ZRRUK do të nxisë ofrimin e shërbimeve të përmirësuara nga ofruesit dhe ndarjen e njohurive në aspekte të ndryshme të rregullimit. Në arritjen e objektivave të këtij plani, ZRRUK do të duhet të rrisë qëndrueshmërinë e saj financiare dhe profesionale, si dhe të zhvilloj edhe me tutje mekanizmat thelbësorë që rrisin efektivitetin rregullator.

Tani më mbetet detyra ime e privilegjuar si Drejtor, por edhe menaxhmentit të lartë të ZRRUK, për të kryer monitorimin e duhur, me synimin për të siguruar së ky Plan Strategjik do të zbatohet mirë dhe në tërësi.

Në emër timin, unë falenderoj stafin menaxhues të ZRRUK për punën dhe përekushtimin e treguar gjatë hartimit të këtij dokumenti të rëndësishëm.

Raif Preteni,

Drejtor i ZRRUK



1 HYRJJE

Në këtë plan strategjik janë prezantuar synimet strategjike, objektivat kryesore, prioritetet dhe veprimet e aktiviteteve Rregullatore në sektorin e shërbimeve të ujit në Kosovë, të udhëhequra nga ZRRUK për periudhën trevjeçare (2015-2017). Ky plan strategjik është zhvilluar në përputhje me praktikën e mira të udhëheqjes rregullatore dhe është në vazhden e planit strategjik paraprak 2012-2014. Përderisa dy planet strategjike që mbuluan nga një periudhë prej tre vjetësh të zhvilluar që nga viti 2009 kanë adresuar një numër të çështjeve rregullatore, sidomos atyre të lidhura me zhvillimin e procesit tarifar dhe monitorimit të performancës. Në këtë Plan Strategjik të tretin me radhë që mbulon periudhën 2015-2017, ZRRUK do të vë fokus të veçantë në aktivitete që rrisin nivelin e shërbimeve dhe kënaqshmërinë e Konsumentëve.

Për të ushtruar një rregullativë të efektshme, është e nevojshme të zotërohet një hartë e çartë e rrugëtimit drejt suksesit. Ky plan strategjik do të ndihmon në ofrimin e drejtimit dhe fokusit rregullator për të gjithë punonjësit e angazhuar në ZRRUK, dhe ofron rezultatet e pritshme që duhet të arrihen përmes një kursi veprimesh të dakorduar mirë ndër veti. Plani strategjik pra ndihmon menaxhmentin dhe departamentet respektive të ZRRUK që të rreshtohen me një qëllim të përbashkët në përmbushjen e objektivave dhe përcakton se çfarë aktualisht është e rëndësishme (prioritet) për Rregullatorin, Ofruesit e shërbimeve dhe Konsumentët. Zbatimi i tij, në mënyrë korrekte do të ketë ndikim domethënës në suksesin e ardhshëm të ZRRUK. Ky dokument (Plani strategjik) fillimisht ka dhënë një vlerësim të brendshëm përfshirë: rolin dhe përgjegjësitë e ZRRUK në përgjithësi dhe të Departamenteve të saja në veçanti, ka vazhduar me një analizë të arritjeve nga plani i kaluar, si dhe gjendjes aktuale të burimeve njerzore. Një analizë e jashtme që fokusohet në analizimin e performancës së Ofruesve të shërbimeve të rregulluara, analizimin e brengave rregullative dhe legjislativë.

Zhvillimi i një deklaratë rreth misionit, vizionit dhe parimeve është parë i rëndësishëm për shkak të procesit, të cilit ZRRUK synon që t'i përmbahet fjalë për fjalë. Në këtë drejtim rregullatori është duke filluar procesin e fokusimit të institucionit në përgjithësi dhe personelit të saj në veçanti, rreth asaj se me çfarë merret dhe çfarë është relevante për rregullatorin.

Me vendosjen e synimeve, ZRRUK ka synuar që të adresojë elementet kyçe duke i konsideruar njëkohësisht si element kritik në drejtim të arritjeve të suksesit, përderisa caktimi i objektivave janë më specifike në natyrë dhe janë përkrahëse të synimeve. Ato i sjellin ZRRUK më shumë fokus në çështje të caktuara afatë shkurta të cilat presin për tu zgjidhur. Për ta vënë në funksion planin strategjik, e rëndësishme është angazhimi i punonjësve për ta implementuar me përkushtim, sidomos kjo është shumë e rëndësishme për menaxherët e ZRRUK, për të zhvilluar plane të mira vjetore të punës në mënyrë që nga ato të themelojnë pritje efektive nga punonjësit e tyre, gjatë realizimit të aktiviteteve të planifikuara.

Plani strategjik është në pajtim me kornizën ligjore dhe në përputhje me misionin dhe vizionin dhe si i tillë siguron baza të mira për zhvillimin e Planeve vjetore të aktiviteteve të

ZRRUK në përgjithësi dhe të Departamenteve në veçanti. Duke marrë parasysh se ndonjë herë është e vështirë që të bëhen planifikime për shumë vite, ky plan strategjik mund të rishikohet në baza vjetore për t'u siguruar që i njëjti, ende vazhdon të jetë praktik, duke pasur parasysh edhe ndryshimet të cilat mund të ndodhin në sektorin e shërbimeve të ujit në Kosovë.

1.1 Roli dhe përgjegjësitë e ZRRUK

Rregullativa ekonomike e sektorit të shërbimeve të ujit në Kosovë, realizohet nga Zyra Rregullatore për Ujesjelles dhe Kanalizim e themeluar me Rregulloren e UNMIK-ut Nr. 2004/49, përkatesisht ligjit Nr.03/L-86, për ndryshimin e Rregullores së UNMIK-ut 2004/49, për veprimtarët e ofruesve të shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit, si dhe rregullave përkatëse.

Roli i ZRRUK është që të sigurojë se ofruesit e shërbimeve japin shërbime cilësore, efieente 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 Ujësjeles 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, njëkohësisht 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 performancës së ofruesve të shërbimeve**, me qëllim të nxitjes së konkurrencës, përmes krahasimit të performancës (“benchmarking”),
- **Mbrojtja e interesave të konsumatorëve**, duke siguruar që ofruesit e shërbimeve nuk i keqpërdorin pozitat e tyre monopolistike dhe duke garantuar se shërbimet ofrohen në pajtim me standardet vendore të shërbimit,
- **Rregullimi i marrëdhënieve në mes konsumatorëve dhe ofruesve të tyre të shërbimeve** përmes zbatimit të Kartës së Konsumatorëve e cila rregullon të drejtat dhe obligimet e ndërsjëlta të tyre,
- **Themelimi dhe përkrahja e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve** si një mekanizme adekuat, ku konsumatorët mund ti adresojnë dhe kërkojnë zgjedhje për kërkesat dhe ankesat e tyre,
- **Miratimi i kushteve për falje dhe shlyerje të borxheve**, nga e kaluara.

1.2 Departamentet e ZRRUK

ZRRUK, ka një struktur të organizimit të ndarë në katër (4) deprtamente me 19 antarë të personelit, nën mbikqyrjen e Drejtorit dhe Zëvendës Drejtorit. Roli dhe përgjegjësitë e

departamenteve të ZRRUK-ut edhe pse janë specifike, ato janë në një koherencë të plotë ndër veti. Kjo strukturë organizative mundëson zbatueshmëri efektive të proceseve të rëndësishme rregullative të cilat udhëhiqen nga rregullatori i ujit në Kosovë. Roli dhe përgjegjësitë respektive të departamenteve më në detaje janë përshkruar në vijim:

Departamenti i çështjeve ligjore dhe licencimit, është përgjegjës për amendamentimin dhe mbikqyrjen e implementimit të legjislacionit primar dhe sekondar, si dhe bën licencimin e Kompanive Publike, që ofrojnë shërbime të ujësjellësit dhe kanalizimit dhe të furnizimit të ujit me shumicë. Departamenti ligjor dhe i licencimit, po ashtu është përgjegjës për përgatitjen dhe hartimin e praktikave dhe procedurave të licencimit, si dhe udhëheqë të gjitha aktivitetet e tjera që kanë të bëjnë me procesin e licencimit të kompanive që janë nën mandatin rregullator të ZRRUK.

Me licencë të shërbimit i epet e drejta për ofrimin e shërbimeve një Ofruesi të shërbimeve të ujësjellësi dhe kanalizimit si dhe një Furnizuesi të ujit me shumicë, si dhe përcaktohen në mënyrë të detajua, obligimet e tyre me rastin e ofrimit të shërbimeve, për të cilat është lëshuar licenca e shërbimit. Departamenti ligjor dhe i licencave mbikqyrë zbatimin e kushteve të përcaktuara me licencë të shërbimit, bënë inspektimin e zbatueshmërisë së standardeve të shërbimit, udhëheq procedurat dhe në raste të dështimit të përmbushjes mund të ndërmerrë sanksione dhe masa tjera administrative. Për më tepër ky departament ofron mbështetje të nevojshme ligjore Drejtorit dhe stafit të ZRRUK, në lidhje me aktivitetet e përditshme rregullatore.

Mbrojtja e konsumatorve si dhe rregullimi i marrëdhënieve 'Konsumator- Kompani', është përgjegjësi tjetër specifike e këtij departamenti, e cila realizohet përmes implementimit të Rregullës për kartën e konsumatorëve për shërbimet e ujit dhe ujërave të zeza dhe Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve, organe të cilat i ka themeluar ZRRUK, në të gjitha (7) regionet ku operojnë ofruesit e shërbimeve të ujit.

Departamenti i tarifave dhe financave rregullatore, përgjegjës në primare e ka përcaktimin dhe monitorimin e aplikueshmërisë së tarifave të shërbimit për ofruesit e licencuar për shërbimet e furnizimit me ujë me pakicë dhe shumicë, shkarkim të ujërave të zeza dhe trajtimin e tyre. Përderisa përgjegjësitë specifike të këtij departamenti përfshijnë: Zhvillimin e metodologjive për llogaritjen e tarifave, modeleve të nevojshme për lehtësimin e llogaritjeve të tarifave të shërbimit të ujit, zhvillimin e kushteve, kërkesave, standardeve, praktikave dhe procedurave nën të cilat kompanitë e licencuara të ujit duhet të aplikojnë për të siguruar tarifa të shërbimit. Aprovimi i tarifave nga ZRRUK synon të krijojë parakushte për vet-qëndrueshmëri financiare të kompanive e cila nënkupton, shërbime të qëndrueshme stabile afatgjate të ujit, njëkohësisht duke marrë parasysh mundësitë e konsumatorëve për të paguar.

Parimet e përgjithshme dhe kriteret për vendosjen e tarifave janë përcaktuar me Ligjin për Veprimtaritë e Ofruesve të Shërbimeve të Ujësjellësit, Kanalizimit dhe Politikave Tarifore, ndërkaq procedurat e detajuara për aplikim dhe shqyrtim të aplikacioneve, si dhe metodologjia e kalkulimit të tarifave, janë përcaktuar me Rregullat Tarifore.

Departamenti i monitorimit të performancës dhe raportimit, bënë organizimin e sistemit të raportimit të ofruesve të licencuar të shërbimeve dhe përkujdeset për funksionimin e këtij sistemi. Në mënyrë të veçantë, ky departament 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 shërbimeve.

Përmes Monitorimit të performancës ZRRUK synon të masë punën e shtatë Kompanive Rajonale të Ujit (KRU), me qëllimin e vetëm për të lehtësuar, përmirësimin e performancës së tyre. Monitorimi i performancës, gjithashtu është i rëndësishme edhe për faktin e ngritjes së përgjegjshmërisë dhe transparencës së Rregullatorit dhe KRU para publikut të gjerë. Po ashtu, në kuadër të detyrave dhe përgjegjësive të këtij departamenti përfshihen edhe aspektet e monitorimit dhe vlerësimit të përmbushjes së standardeve të shërbimit, e të cilat ofruesit e shërbimeve janë të obliguar ti plotësojnë me rastin e ofrimit të shërbimeve të ujësjellësit dhe ujërave të zeza, të percaktuara me Rregullën për standardet minimale të shërbimit.

Departamenti i administratës dhe financave të ZRRUK, është përgjegjës për: funksionimin e administratës dhe financave të brendshme të ZRRUK-ut, hartimin dhe zbatimin e politikave zhvillimore në fushën e administratës, sigurimin, koordinimin dhe menaxhimin në ofrimin e shërbimeve administrative dhe financiare, që kanë të bëjnë me funksionet dhe në mbështetje të aktiviteteve të ZRRUK. Në mënyre specifike përgjegjësia e departamentit të administratës, është në: (i) Planifikimin, hartimin, raportimin, mbikëqyrjen dhe menaxhimin e buxhetit dhe financave dhe prokurimeve të ZRRUK, si dhe zbatimin e ligjeve dhe rregulloreve që e rregullojnë sferën administrative të buxhetit, financave, dhe prokurimit, (ii) Zbatimin e ligjeve, rregulloreve dhe urdhëresave administrative, lidhur me shërbyesit civil, (iii) Planifikimin, mbikëqyrjen dhe administrimin me pajisjet e teknologjisë informative dhe me pasurinë e ZRRUK, si dhe (iv) Ofrimin e shërbimeve logjistike, përfshihet furnizimi me mallra, shërbimet e transportit, mirëmbajtja e objektit dhe arkivi i ZRRUK. Ky departament pra, ka për detyrë: zhvillimin e një administrate profesionale, efikase, funksionale, në përputhje me nevojat dhe specifikat e ZRRUK.

1.3 Historiku

ZRRUK, është themeluar si organ i pavarur në bazë të Kornizës Kushtetuese me Rregulloren e UNMIK-ut 2004/49 më 26 nëntor 2004. Sipas kësaj Rregulloreje, ZRRUK ka qenë përgjegjës për rregullimin e aktiviteteve të ndërmarrjeve publike dhe shoqërore që ofrojnë shërbime të ujit, kanalizimit, mbeturinave të ngurta dhe furnizuesve të ujit më shumicë në Kosovë. Në vitin 2008 kompetencat janë bartë nga Përfaqësuesi Special i Sekretarit të Përgjithshëm (PSSP), te Kuvendi i Republikës së Kosovës. Nga viti 2008 ZRRUK është i mandatuar nga Kuvendi i Republikës së Kosovës (të cilit njëkohësisht edhe i raporton), në bazë të ligjit Nr.03/L-086, përgjegjës për të siguruar se Ndërmarrjet Publike të cilat ofrojnë shërbime të ujit në Kosovë, të ju ofrojnë konsumatorëve të tyre shërbime efikase dhe cilësore me çmim të arsyeshëm dhe korrekt. Si Rregullator ekonomik, qëllimi primar i ZRRUK është të siguroj se ofruesit e shërbimeve të rregulluara, nuk keqpërdorin pozitën e tyre monopole duke siguruar që ata ofrojnë shërbime me standarde të mira, me çmime të arsyeshme dhe se të drejtat dhe obligimet e ndërsjellta të tyre balancohen dhe implementohen mirë. Rregullimi ekonomik i sektorit të ujit nga një rregullator i pavarur nacional është në pajtim me praktika të mira në një numër të madh në vendet Evropiane.

Pas vitit 1999 me përfundimin e luftës sektori i shërbimeve të ujit i është nënshtruar procesit të konsolidimit përkatësisht rajonalizimit dhe korporatizimi. Në vitin 2008 përfundimisht kompanitë publike komunale shndërrohet në shoqëri aksionare me emërtimin - Kompania Rajonale e Ujësjellësi (KRU). Bazuar në Ligjin mbi ndërmarrjet publike Nr.03/L-087, i cili përcakton kornizën ligjore lidhur me pronësinë mbi Ndërmarrjet Publike dhe qeverisjen e tyre korporative në përputhje me parimet e njohura ndërkombëtare. KRU janë ndërmarrje

publike në pronësi të Republikës së Kosovës, të organizuara si shoqëri aksionare, përderisa Qeveria e Kosovës ka kompetenca ekskluzive për ushtrimin e të drejtave të aksionarit.

1.4 Të arriturat e ZRRUK (2012-2014)

Synimet e projektuara në planin strategjik të ZRRUK, për periudhën 2012-2014, kanë qenë nxitëse për tu angazhuar dhe punuar me intenzitet të shtuar në arritjen e tyre, për të cilat mund të themi se në masen ma të madhe edhe janë realizuar. Disa nga të arriturat specifike gjatë periudhës së kaluar tre vjeçare, në menyrë të përgjithëshme narrative janë diskutuar në vazhdimë të këtij dokumenti:

Meqenëse nga qershori i vitit 2012 sektori i shërbimeve të mbeturinave është larguar nga mandati rregullues i ZRRUK, si dhe me qëllim të përkufizimit më të kuartit të rolit të ZRRUK, është bërë kërkesë tek Komisioni respektiv parlamentar për të amendamentuar Ligjin Nr.03/L-086, mbi Ndryshimin Rregullores së UNMIK-ut 2004/49 mbi Veprimtarit e Ofruesve të Shërbimit të Ujësjellësit, Kanalizimi dhe të Mbeturinave. Gjatë kësaj periudhe të kalimit të proceduarve dhe amendamentimit nga ana e Komisionit Parlamentar, ZRRUK, ka dhënë kontributin dhe ndihmën e kërkuar prej Komisionit. Aktualisht projekt ligji i ZRRUK gjendet për lexim pranë Kuvendit të Republikës së Kosovës. Gjatë periudhës 2012-2014, ZRRUK ka amendamentuar shumicën e rregullave përfshirë: (i) Rregullën për licencimin e ofruesve të shërbimit, (ii) Rregullën për përcaktimin të tarifave të shërbimit, (iii), Rregullën për faljen dhe rregullimin e borxheve të vjetra (iv), Rregullën për amnestin për kyqjet e paligjshme, (v) Rregullën për standardet minimale të shërbimit, si dhe janë hartuar procedura për faturimin e konsumatorëve pa ujëmatës.

Janë licencuar 7 (shtatë) operator publik dhe një ofrues publik i furnizimit të ujit me shumicë. Licencat e Shërbimit, përpos ofruesit për furnizim me ujë më shumicë, kanë qenë të kushtëzuara. Në përgjithësi Ofruesit e shërbimeve kanë qenë të kushtëzuar me paisjen me leje ujore dhe nënshkrimin e marveshjeve të shërbimit me komunat respektive. Në këtë drejtim MMPH, në vende të lejeve ujore të paraparë me ligjin e ujërave ka nxjerrë vendime për shfrytëzimin e ujit nga burimet. E arritur tjetër me rëndësi është formalizimi i Marrëveshjeve të Shërbimit me Komuna të cilat kanë refuzuar kategorikisht integrimin në kuader të Kompanive Rajonale (Deçani, Kaçaniku, etj). Gjithënjë duke pasur synim përmirësimin e shërbimeve, janë realizuar një numër inspektimesh me ç'rast janë gjetur një numër shkeljesh dhe mospërputhesh të aktiviteteve të Ofruesve të shërbimeve. Në disa raste nga Rregullatori janë proceduar një numër paralajmrimesh, si dhe janë ndërmarrë masa sanksionuse (gjobitje) për ofruesit e shërbimeve. Në dy raste, Ofruesit e shërbimeve të ujit, kanë proceduar ankesa tek Komision Shqyrtues, si organ i shkallës së dytë administrativ, enkas i themeluar për shqyrtimin të vendimeve të ZRRUK. Në këto dy raste, vendimet e ZRRUK janë mbrojtur dhe arsyetuar me sukses. Gjatë kësaj periudhe raportuese janë inicuar procedurat gjyqësore, në gjithësej 11 raste të cilat janë në proces. Në përputhje me ndryshimet në rregullën për Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve, është bërë ri-formatimi dhe janë zgjedhur anatarët e rinjë të KKK.

Edhe në periudhën 2012-2014, në përputhje me praktikën e tre vjeçarit të kaluar (2009-2011), është vazhduar me avancimin e politikave dhe të metodologjisë së aplikimit dhe avancimit të procesit tarifor, politikave tarifore gjatë vitit 2014, si dhe procedurave dhe rishikimin e modelit tariforë 2015-2017. Fillimisht vit pas viti janë rishikuar tarifrat, për të marrë në konsideratë shkallën e caqeve të përmbushura, normën lëvizse të inflacionit dhe

aspektet tjera socio-ekonomike të vendit. Për to janë lëshuar gjithsej 27 Urdhëresa tarifore të shërbimeve për 8 KRU, për tri vite, duke i shtuar edhe urdhëresat tarifore të shërbimeve të ujit për veriun e Mitrovicës etj.

Për këto tri vite, përkushtimi rregullator ka qene i orientuar në monitorimin e përmbushjes së objektivave të percaktuara në planet e bizneseve rregulatore, të cilat kanë qenë të aprovuara nga rregullatori. Vemendje e veçant i është kushtuar raportimit të rregulltë në këtë drejtim për çdo vit, janë perpiluar nga tri raporte periodike dhe vjetore, në të cilat është analizuar dhe vlerësuar shkalla e përmbushjes së caqeve të percaktuara me procesin rregullator të tarifave. Për procesin e ardhshëm tarifor ZRRUK, në bashkëpunim me ofruesit e shërbimeve, është angazhuar për të organizuar dëgjime publike me të gjitha palët e interesuara ku kompanitë e shërbimeve publike të ujit ofrojnë shërbimet e tyre. Në këto dëgjime publike ofruesit e shërbimeve kanë shpalosë planet e tyre të biznesit për procesin e ardhshëm të rregullt tariforë tre(3) vjeçar (2015-2017).

Efektiviteti i procesit të Monitorimit të Performancës në përmirësimin e performancës së ofruesve të shërbimeve, në masë të madhe është ndikuar nga shpërndarja e të dhënave të sakta mbi performancën e ofruesve të shërbimeve nga ana e rregullatorit. Prandaj, ZRRUK ka vazhduar edhe më tej të promovoj konceptin e konkurrencës krahasuese në përputhje me praktikën e mira evropiane dhe në këtë drejtim ka ndërmarrë veprimet vijuese duke: (i) Zhvilluar edhe më tej 'Raportimin operativ, financiar dhe shërbimeve ndaj konsumatorëve' (ROFK), (ii) Implementuar monitorimit e performancës, në përputhje me konceptin e ri të zhvilluar sipas 'Planit të monitorimit vjetor' (PMV), (iii) marrë pjesë në rrjetin më të madh ndërkombëtarë të Bechmarkingut (IBNET), dhe në programin e Bechmarkingu të vendeve të regjionit të Danubit (DANUBIS), si dhe ka (iv) Publikuar raporte vjetore të performancës.

Standardet minimale të shërbimit janë obligime detyruese, të cilat ofruesit e shërbimeve duhet përmbushur gjatë dhënies së shërbimeve tek konsumatorët e tyre. Në këtë drejtim përmirësimet gjatë këtyre 3 viteve janë modeste. Megjithatë konsideroj se është me rëndësi fakti se trendi është pozitiv si tek standardet operative ashtu edhe ato komerciale. Mbulueshmëria me shërbime të ujësjellësit (82%) dhe kanalizimit (60%) ka shënuar trend më të theksuar në tri vitet e fundit. Vazhdimësia e furnizimit ende është sfidë për rrethë 40% e Konsumatorëve të cilët i nënshtrohen reduktimeve të ujit. Reduktimet e ujit janë të theksuar në zonën e shërbimit të KRU 'Prishtina dhe KRU 'Mitrovica'. Kualiteti i ujit ka shënuar përmirësime. Në bazë të raporteve të procesuara nga IKSHPK, mbi 98% e mostrave i plotësojnë vlerat parametrike të standardeve vendore për ujë të pijshëm. Sfidë mbetet plotësimi i përgjegjesive të KRU, të cilat dalin nga UA 16/2012, rrethë monitorimit të mbrendshëm të kualitetit të ujit. Ankest e konsumatorëve janë në rritje, jo vetëm për faktin se niveli aktual i shërbimeve lenë shumë për të dëshiruar, por edhe për faktin se viteve të fundit ka një përkushtim nga po thuajse të gjithë ofruesit e shërbimeve për evidentimin dhe trajtimin e ankesave. Kjo ka ndikuar që edhe konsumatorët të adresojnë më tepër ankesa, me shpresë se ankesat e tyre do të zgjidhen në mënyrë të kënaqeshme. Sa i përket dy indikatorëve që janë kyç për qëndrueshmërinë financiare të ndërmarrjeve të furnizimit me ujë, Uji i pa faturuar (UPF) dhe shkalla e inkasimit, janë jashtëzakonisht në nivel të ulët. Humbjet e larta në mesatare të sektorit janë në nivelin prej 57%, dhe shkalla e ulët e arkëtimit të faturave është 71%. Trendet e përmirësimit në këta dy tregues karakterizohen me një trendë shumë të ngadaltë të përmirësimit. Së këndejmi këta dy tregues edhe me tej mbesin absolutisht problemi më i madh dhe sfida kryesore për ofruesit e shërbimeve të ujit. Me nivelin aktual të humbjeve të ujit dhe të arkëtimit të borxheve, ndërmarrjet e

sherbimeve të ujit, nuk janë në gjendje të ndërmarrin investime kapitale të konsiderueshme të cilat janë më se të nevojshme në këtë sektor.

1.5 Struktura organizative e ZRRUK

Në përputhje me kornizen ligjore, ZRRUK udhëhiqet nga Drejtori dhe zv. Drejtori si persona përgjegjës për funksionimin e zyrës si dhe për marrjen e vendimeve rregullatore.

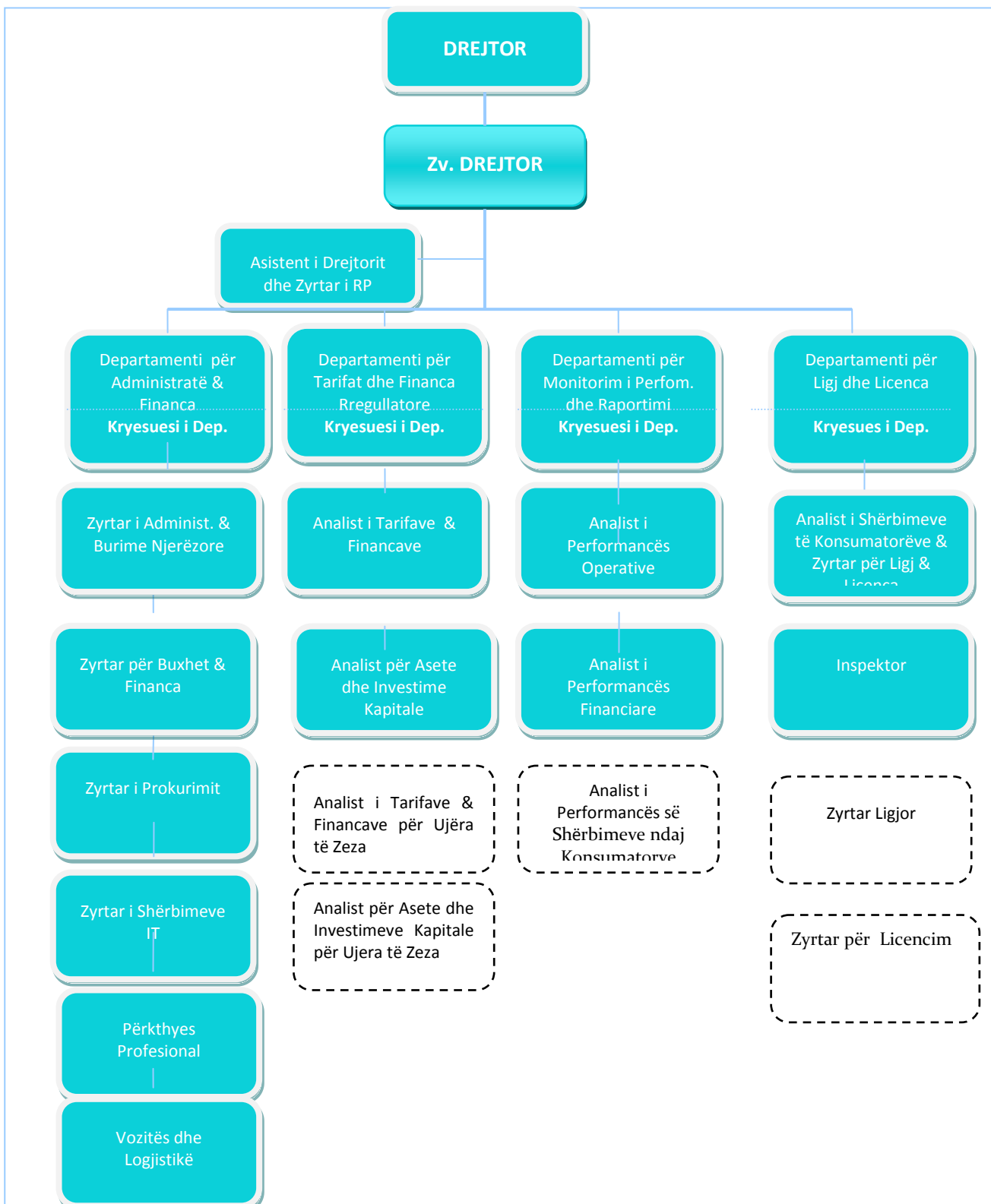
Me qëllim të operimit më eficient, efektiv dhe me kohë, ZRRUK ka aprovuar strukturën organizative funksionale dhe administrative sipas të cilës kryesuesit e departamenteve të ZRRUK, i përgjigjen Drejtorit të ZRRUK.

ZRRUK përbëhet nga katër Departamente, tri prej të cilave janë përgjegjëse për funksionet rregullatore dhe një departament që ofron mbështetje për punën e zyrës në përgjithësi.

Departamentet përgjegjëse për aktivitetin rregullator janë: Departamenti i tarifave dhe financave Rregullatore, Departamenti i monitorimit të performancës dhe raportimit, si dhe Departamenti për ligj dhe licenca, ndërkaq përgjegjës për mbështetjen e biznesit të ZRRUK është Departamenti për Administratë dhe Financa.

Struktura aktuale dhe e planifikuar organizative e ZRRUK është dhënë në Grafikon 1 në vijim, kurse plotësimi i pozitave do të bëhet në bazë të prioriteteve të ZRRUK-ut, të cilat do ti përcakton drejtori i ZRRUK-ut.

Grafiku 1, Organogrami aktual dhe planifikuar i ZRRUK për (2015-2017)



2 SYNIMET STRATEGJIKE

ZRRUK ka përcaktuar disa qëllime strategjike, të cilat do të duhej të plotësoheshin me qëllim të realizimit të vizionit dhe misionit të saj. Synimet strategjike të përcaktuara për periudhën 2015-2017 janë dhënë në vijim:

Synimi Strategjik 1, Forcimi i mëtejshëm i kornizës ligjore, si dhe sigurimi i implementimit të saj.

ZRRUK, do të angazhohet për të përmirësuar dhe forcuar instrumentet dhe mjetet për rregullimin që përfshijnë përpilimin dhe rishikimin e legjislatcionit, rregullave, udhëzimeve dhe standardeve. Zbatimi i këtyre do të duhej të rezultojë në përmirësime në ofrimin e shërbimeve nga Ofruesit e shërbimeve.

Synimi Strategjik 2, Rruajtja e qëndrueshmërisë financiare dhe operative e Ofruesve të shërbimeve përmes një procesit efektiv tarifor.

Përcaktimi i tarifave korrekte nga ana e ZRRUK, do të sigurojë që ofruesit e licencuar të shërbimeve të ujit operojnë në mënyrë eficiente dhe të jenë financiarisht të vetqëndrueshëm.

Synimi Strategjik 3, Monitorimi efektiv dhe përmirësimi i performancës së KRU.

Zhvillimi më tutje i funksionit të monitorimit të ofruesve të licencuar të shërbimeve, si dhe mbështetja e siguruar për përmirësimin e tregusëve kyç të performancës.

Synimi Strategjik 4, Përmirësimi i cilësisë së shërbimeve dhe rritja e kënaqshmërisë së Konsumatorëve.

Mbështetja për ofruesit e licencuar të shërbimeve në ngritjen e cilësisë së shërbimeve të ofruara konsumatorëve në nivelin që është përcaktuar me rregullat e ZRRUK, që në të njëjtën kohë kënaq pritjet e konsumatorëve.

Synimi Strategjik 5, Rregullimi i marëdhënieve Konsumator-Ofruesi i Shërbimeve.

Sigurimi se të drejtat dhe obligimet e ndërsjellta Konsumator-Ofruesi i Shërbimeve, janë duke u implementuar mirë dhe në përputhje me kartën e konsumatorëve.

Synimi Strategjik 6, Involvimi dhe mbrojtja e të drejtave të Konsumatorëve.

Me rritjen e mëtejshme të mbështetjes së Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve në ngritjen e profilit të tyre, ZRRUK, do të garantoj se zëri i tyre është duke u dëgjuar për çështje të rëndësishme rregullatore, si dhe do të sigurojë mbrojtje në një nivel më të lartë të interesave të konsumatorëve, përmes adresimit të ankesave të pa zgjidhura të konsumatorëve nga ofruesit i tyre i shërbimeve.

Synimi Strategjik 7, Faktorizimi i ZRRUK.

Ngritja e nivelit të bashkëpunimit me rregullatorët dhe palët e tjera të interesit në Kosovë dhe në Botë.

Synimi Strategjik 8, Ngritja e vazhdueshme, profesionale e stafit të ZRRUK dhe Inkurajimi i mëtejshëm i një mjedisi të përshtatshëm të punës.

Sigurimi i zhvillimit të vazhdueshëm të stafit të ZRRUK që të jenë në gjendje të përvetësojnë dhe zbatojnë tërësisht proceset dhe praktikën e mira rregullatore, Respektimi i kodit të mirësjelljes, vlerësimi i drejt i të punësuarve, risive, motivimi i punës individuale dhe ekipore, si dhe krijimi i kushteve për zhvillimin profesional, si dhe dhënia e mundësive për avancim në karrierë.

Synimi strategjik 9, Sigurimi i qëndrueshmërisë financiare dhe operative të ZRRUK.

Rritja e të hyrave të mjaftueshme për të financuar aktivitetet e rregullta dhe ato veprime të cilat dalin si rrjedhojë e përmbushjes së objektivave nga ky plan startegjik, sigurim i stafit të mjaftueshëm me infrastrukturës, si dhe logjistikës përcjellëse

3 OBJEKTIVAT SPECIFIKE

Në mënyrë që të nxjerrë objektivat dhe veprimet e duhura të cilat do të jenë bazë e përmbushjes së synimeve strategjike, është bërë një vlerësim i aspekteve të ndryshme të lidhura me: (i) synimet startegjike të vendosuar në këtë plan, (ii) nivelit të përmbushjes së synimeve nga planet e mëparshme, (iii) shkallës së përmbushjes së përgjegjësisë rregullatore të dhëna me kornizën ligjore, (iv) sfidave të përgjithshme në sektorin e shërbimeve të ujësjellës dhe kanalizimeve, si dhe (v) nivelit të performancës së ofruesve të shërbimeve të dhëna në Raportet vjetore të performancës. Për më tepër, ky plan ka marrë parasysh edhe objektivat strategjike për sektorin e shërbimeve të ujit të dhëna në 'Plani Strategjike për Ujërat e Kosovës 2014-2033', duke u kujdesur se veprimet dhe afatet kohore të jenë në harmoni në këto dy dokumente të rëndësishme strategjike për sektorin e shërbimeve të ujit në Kosovë.

Objektiva specifike janë përcaktuar me qëllim të udhëzimit të ZRRUK drejtë arritjes së synimit të përgjithshëm, në përmirësimin e nivelit të shërbimeve të furnizimit me ujë dhe shërbime të kanalizimit, si dhe sigurimin e kënaqshmërisë së konsumatorëve me këto shërbime. Për më tepër disa nga objektivat e vendosura në këtë plan kanë në fokus përmirësimin e performancës së stafit të ZRRUK si në aspektin intern e veçanarishtë atij funksional. Objektivat specifike të ZRRUK për periudhen 2015-2017 janë dhënë në vijim:

1.1 Miratimi i ligjit të ZRRUK dhe amandamenti i rregullave, të cilat do të mundësojnë forcim të kompetencave dhe zhvillimit të mekanizmave të cilat sigurojnë një mjedis të përshtatshëm ligjor për zhvillimin dhe implementimin e kornizës rregullatore.

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

1.3 Sigurimi se aktivitetet e përditshme të ofruesit të shërbimeve janë në përputhje me ligjin dhe rregullat aktuale të ZRRUK, duke kryer inspektime 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.

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.

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

2.3 Përvëtsimi i politikave tarifore, për shërbime të ujit dhe ujërave të zeza, të cilat janë të drejta dhe jo diskriminuese dhe në përputhje me praktikën e mira ndërkombëtare.

3.1 Nxitja e konkurrencës, në sektorin e shërbimeve 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.

3.2 Zhvillimi më tutje i sistemit të monitorimit dhe avancimi i Bazës së të dhënave, duke zhvilluar edhe më tej sistemin e monitorimit të performancës dhe monitorimin e standardeve të shërbimit, si dhe avancimin dhe funksionalizimin e mëtejshëm të bazës së të dhënave.

3.3 Përmirësimi i performancës së KRU, duke zhvilluar një proces të konsultimit me KRU dhe palët e tjera të interesit me qëllim të përmirësimit të disa prej tregusve kryesor të performancës.

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 në Rregullat e ZRRUK.

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

5.1 Rregullimi i marëdhënieve Konsumatorë-Ofruesi i shërbimeve, përmes implementimit të drejtave dhe obligimeve të ndërsjellta dhe duke zbatuar mekanizmat e parapara me kornizën ligjore.

6.1 Ngritja e Profilit dhe efektivitetit të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve, duke rishikuar funksionalitetin e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve, si dhe duke siguruar trajnime për antarët e saj.

7.1 Bashkpunimi me të gjitha palët e interesit vendorë dhe ndërkombëtarë, përfshirë edhe konsumatorët, përmes informimit dhe transparencës për proceset dhe vendimet rregullatore, realizimit të takimeve dhe vizitave me qëllim të vendosjes së marëdhënieve bashkëpunuese, si dhe nënshkrimit të protokolleve të bashkëpunimit me institucione vendore dhe ndërkombëtare nga fusha e shërbimeve të ujit.

7.2 Përmirësimi i informimit dhe angazhimi i publikut, në përputhje me mandatin e saj ZRRUK do të intensifikojë ndërgjegjësimin e publikut, nëpërmjet zbatimit të një fushate hulumtimi, informimi, shpërndarjes dhe publikimit të informacioneve për aktivitetet e veta dhe të ofruesve të shërbimeve, duke konsideruar se një publik i informuar është i përgjegjshëm dhe mund të kërkojë vlera për para dhe përmirësim në ofrimin e shërbimeve. Kjo do të arrihet duke kërkuar angazhimin e konsumatorëve, ofruesve të shërbimeve dhe aktorëve të tjerë në nivele të ndryshme të rregullimit.

8.1 Sigurimi i një mjedisi të dobishëm, sfiduese dhe respekt të punës, duke siguruar dokumente të vleshme dhe të respektueshme, punonjës të trajtuar në mënyrë të drejtë dhe duke ju ofruar mundësi të barabarta për zhvillim profesional dhe përparim në karrierë.

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

4 PLANI I VEPRIMIT

Tabela 1, Plani i veprimit, afatet kohore dhe përgjegjësia për implementim

1. FORCIMI I METEJM I KORNIZES LIGJORE SI DHE SIGURIMI I IMPLEMENTIMIT TË SAJ				
Objektivi	Veprimi	Pergjegjesi	Fillimi	Mbarimi
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	Janar 2015	Dhjetor 2015
	1.1.2 Amandamentimi (rishikimi) i rregullës për standardet minimale të shërbimit	*DL,DP,DT, K	Mars-2015	Maj-2015
	1.1.3 Amandamentimi (rishikimi) i rregullës për kartën e konsumatorëve	*DL, DP,DT,K	Mars-2015	Mars-2015
	1.1.4 Amandamenti (rishikimi) i rregullës për KKK	*DL, DP,DT,K	Janar 2015	Shkurt 2015
	1.1.5 Amandamentimi i (5) rregullave tjera	*DL,DT,DP,DA	Janar 2016	Dhjetor 2016
	1.1.6 Nxerrja e udhëzimit (rregulles) për inspektime rregullatore	*DL,DP,DT,K	Janar 2015	Dhjetor 2015
	1.1.7 Përpilimi i procedurave për gjobitje	*DL,DT,DP,K	Janar 2015	Qershor 2015
1.2 Ri-pertirja dhe licencimi i Ofruesve të shërbimeve.	1.2.1 Ri-pertirja dhe licencimi i OSH	*DL,DT,DP	Janar 2015	Dhjetor 2015
	1.2.2 Marrëveshjet e shërbimit të KRU me komunat respektive	*DL	Janar 2015	Dhjetor 2015
	1.2.3 Angazhime rreth lejeve ujore të KRU	*DL	Janar 2015	Dhjetor 2015
	1.2.4 Angazhime në zhvillimin e planit aksional për integrimin e sistemeve lokale dhe rurale	*(KNMU-PSU) DL, DT, DP	Janar 2015	Dhjetor 2015
	1.2.5 Angazhime në Implementimin e planit aksionar për Integrimin e sistemeve lokale dhe rurale	*(KNMU-PSU) DL,DT,DP	Janar 2016	Dhjetor 2017
1.3 Sigurimi se aktivitetet e përditshme të ofruesit të 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	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	1.3.2 Udhëzuesi dhe plani i inspektimeve të rregullta	*DL,DT,DP,K	Janar 2015	Qershor 2015
	1.3.3 Realizimi i inspektimeve të rregullta	*DL,DT,DP,I	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	1.3.4 Angazhime në zvoglimin e përdorimit ilegal të furnizimit me ujë	*KNMU (PSU)	Janar 2015	Dhjetor 2017

	të pijeshëm	DL		
2. RUAJTJA E QËNDRUESHMËRISË FINANCIARE TË OFRUESVE TË SHËRBIMEVE				
Objektivi	Veprimi	Pergjegjesi	Fillimi	Mbarimi
2.1 Përcaktimi i tarifave të balancuara që pasqyrojnë shpenzimet për shërbimet e ujit, të cilat mundësojnë qëndrueshmëri financiare të ofruesve të shërbimeve duke pasur parasysh mundësitë e konsumatorëve për të paguar.	2.1.1 Përcaktimi dhe rishqyrtimi vjetor i tarifave	*DT,D	Qershor 2015**	Dhjetor 2015**
	2.1.2 Përcaktimi i tarifave 2018-2020	*DT,D	Mars 2017	Dhjetor 2017
	2.1.3 Hulumtimi mbi përballueshmërinë e ngarkesave tarifore	*DT,DA	Janar 2017	Dhjetor 2017
	2.1.4 Kërkesa për funksionalizimin e sistemeve të GIS-it në KRU	*DT	Janar 2015**	Qershor 2015**
	2.1.5 Ri shqyrtimi i qëndrueshmërisë financiare të KRU,	*DT	Prill 2015**	Shtator 2015**
	2.1.6 Ekuilibrimi i tarifave me kërkesat e PSU të Kosovës,	*DT	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
2.2 Monitorimi dhe sigurimi se ngarkesat tarifore, janë duke u zbatuar në përputhje me uredhëresat tarifore, si dhe garantimi se objektivat e aprovuara nga Rregullatori, janë duke u përmbushur sipas 'Planeve Rregullatore të Bizneseve'.	2.2.1 Monitorimi i zbatueshmërisë së tarifave dhe ngarkesave tarifore	*DT	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	2.2.2 Monitorimi i përmbushjes së objektivave tarifor (2015-2017)	*DT	Janar 2015**	Dhjetor 2017**
	2.2.3 Angazhime në implementimin e planeve të menaxhimit të aseteve të KRU	*DT	Janar 2015	Dhjetor 2017
	2.2.4 Zhvillimi dhe përditesimi i programit të GIS të ZRRUK	*DT	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	2.2.5 Angazhime rreth rregullimit të borxheve të vjetra	*(KNMU)DT, DL	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
2.3 Përvetsimi i politikave tarifore për shërbime të ujit dhe ujërave të zeza të cilat janë të drejta dhe jo diskriminuese, dhe në përputhje me praktikën e mira ndërkombëtare.	2.3.1 Ri shqyrtimi i politikave tarifore (Ri -shqyrtimi i pikave 1 dhe 2,UT)	*DT,DL	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	2.3.2 Zhvillimi i metodologjisë së përcaktimit të tarifave (ujërave të zeza)	*DT	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	2.3.3 Angazhime rreth uljes së ndërsuvcionimit	*DT, D	Janar 2015**	Dhjetor 2015**

3. MONITORIMI EFEKTIV DHE PËRMIRËSIMI I PERFORMANCËS SË KRU

Objektivi	Veprimi	Pergjegjesi	Fillimi	Mbarimi
3.1 Nxitja e konkurrencës, në sektorin e shërbimeve të ujit.	3.1.1 Rishqyrtimi i të dhënave dhe zhvillimi i formatit të raportimit	*DP,DT,DL	Janar 2015	Dhjetor 2015
	3.1.2 Përmiresimi i kualitetit të të dhënave- auditimi i të dhënave	*DP,DT	Janar 2015**	Maje 2015**
	3.1.3 Ri- formatimi dhe publikimi i raportit të performancës	*DP, D	Janar 2015**	Korrik 2015**
	3.1.4 Zhvillimi me tutje i ceremonisë për ndarjen e çmimeve	*DP,D	Maje 2015**	Korrik 2015**
	3.1.5 Vazhdimi i bashkëpunimit në kuader të Bechmarkingut Regjional (DANUBIS)	*DP	Janar 2015	Dhjetor 2017
	3.1.6 Raportimi për IBNET	DP	Korrik 2015**	Gusht 2015**
3.2 Zhvillimi më tutje i sistemit të monitorimit dhe avancimi i Bazës së të dhënave.	3.2.1 Zhvillimi i sistemit on-line, të raportimit (OFCR)	*DP, D,IAWD	Janar 2015	Dhjetor 2015
	3.2.2 Zhvillimi i programit softuerik (DB-OFCR)	*DP, IAWD	Janar 2015	Dhjetor 2015
	3.2.3 Zhvillimi i formatit te raportimit të permbushjes së standardeve nga KRU	*DP, DL,K	Qershor 2015	Shtator 2015
3.3 Përmiresimi i performancës së KRU.	3.3.1 Monitorimi dhe përmiresimi i kualitetit të ujit	*DP, KRU, IKSHP	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	3.3.2 Sasia e ujit të prodhuar	* DT, KRU	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	3.3.3 Faturimi i sasisë së ujit të furnizuar	*DT,KRU	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	3.3.4 Rritja e efijencës së faturimit për ujin e furnizuar	*DT, KRU	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	3.3.5 Reduktimi i UPF	* DT, KRU,	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	3.3.6 Rritja e efijencës së arkëtimit	*DT,KRU,	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	3.3.7 Efiëenca e shpenziemve operative	* DT, KRU	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	3.3.8 Përbushja e caqeve për investime kapitale të lejuara	*DT, KRU	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	3.3.9 Paisja me ujëmatësa	*DP, KRU	Janar 2015**	Dhjetor 2015**

4. PËRMIRËSIMI I CILËSISË SË SHËRBIMEVE DHE RITJA E KËNAQSHMËRISË SË KONSUMATORËVE

Objektivi	Veprimi	Pergjegjes	Fillimi	Mbarimi
4.1 Mbrojtja e interesave të konsumatorëve.	4.1.1 Organizimi dhe menaxhimi i konsultimit me palët e interesit (KRU dhe KKK), për rishikimin e standardeve të shërbimeve	*DP,DL, K	Mars-2015	Maj-2015
	4.1.2 Rishikimi i praktikave më të mira për standardete e shërbimit	*DP,DL, K	Prill-2015	Maj-2015
	4.1.3 Marëveshjet për përjashtim nga përmbushja e standardeve të shërbimit	*DL, DP,K	Qershor 2015	Dhjetor 2015
	4.1.4 Mbështetje dhëne KRU në implementimin e standardeve të shërbimeve	*DP,DL, K	Janar-2016	Dhjetor-2017
4.2 Zhvillimi me tutje i teknikave të Monitorimit dhe Inspektimit.	4.2.1 Zhvillimi i një sistemi (Udhëzuesi) për monitorimin e standardeve të shërbimit	*DL, DP, K	Qershor 2015	Shtator 2015
	4.2.2 Zhvillimi i formatit dhe struktura e raportit për përmbushjen e standardeve të shërbimit nga KRU	*DP,DL,K	Qershor 2015	Shtator 2015

5. RREGULLIMI I MARËDHËNIEVE KONSUMATOR-OFRUES I SHËRBIMEVE

Objektivi	Veprimi	Pergjegjesi	Fillimi	Mbarimi
5.1 Rregullimi i marëdhënieve, Konsumatorë-Ofruesi i shërbimeve.	5.1.1Përgaditja, nxerrja dhe shpërndarja e kartës së konsumatorëve.	*DL,DA,DP,DT ,K	Janar 2015	Dhjetor 2015
	5.1.2Përbajtja, shqyrtimi dhe përcjellja e nënshkrimi të kontratave të shërbimit, konsumator -KRU	*DL,DA,K	Prill 2015	Dhjetor 2015
	5.1.3 Shqyrtimi i regjistrit të konsumatorëve të mbajtur nga KRU	*DL,DA,DP,K	Janar 2016	Qershor 2016
	5.1.4 Shqyrtimi i lëshimit dhe përbajtja e faturës	*DL,DA,DT, DP, K	Korrik 2016	Dhjetor 2016
	5.1.5Shqyrtimi i kushteve të mundësive (lokacionet) per pagesat e faturës se konsumatorit	*DL,K	Korrik 2016	Dhjetor 2016
	5.1.6 Udhëzuesi për monitorimin e procedurave të shkyqjeve dhe ri-kyqjeve	*DL,DP,K	Janar 2016	Mars 2017

6. INVOLVIMI DHE MBROJTJA E TË DREJTAVE TË KONSUMATORËVE

Objektivi	Veprimi	Pergjegjesi	Fillimi	Mbarimi
6.1 Ngritja e Profilit dhe efektivitetit i Komsoneve Këshilluese të Konsumatorëve.	6.1.1 Rishikimi i funksionalitetit te KKK	DL,DA,K	Janar 2015	Shkurt 2015
	6.1.2 Trajnime per Antaret e KKK (Aspektet rregullatore)	DL,K	Janar 2015	Shkurt 2015
	6.1.3 Avancimi i procedurave te trajtimit te ankesave të konsumatorve ne ZRRUK	DL,DA,K	Janar 2015	Shkurt 2015

7. FAKTORIZIMI I ZRRUK

Objektivi	Veprimi	Pergjegjesi	Fillimi	Mbarimi
7.1 Bashkëpunimi me të gjitha palët e interesit, vendorë dhe ndërkombëtarë.	7.1.1 Bashkëpunimi me IKSHPK-Implementimi i UA 16/2012	DP,D	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	7.1.2 Bashkëpunimi me KNMU	D,DP,DT DT,DL	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	7.1.3 Bashkëpunimi me NJPM-NP(MZHE), përmirësimi i tregusve te Performancës	D,DP, DT,DL	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	7.1.4 Bashkëpunimi me Qeverinë e Kosovës (MIE, MMPH,etj)	D,DP, DT,DL	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	7.1.5 Vazhdimi i bashkëpunimit me IAWD	DT,DP,D	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	7.1.6 Bashkëpunimi me IWA	D DP, DT,DL	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	7.1.7 Vazhdimi i Bashkëpunimi me ERRU, Rr e Bullgarisë	D DP, DT,DL,DA	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	7.1.8Vendosja e Bashkëpunimi me rregullatorët e tjerë ndërkombëtar të sektorit të ujit	D DP, DT,DL,DA	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	7.1.9Thellimi i Bashkëpunimit me Donatorët aktiv në sektorin e ujit	D,DP, DT,DL	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
7.2Përmirësimi i informimit dhe angazhimi i publikut.	7.2.1Fushata e Informimit publik e udhëhequr nga Rregullatori lidhur me kartën e konsumatorëve, Kontratën për shërbime, Faturimin dhe pagesën për shërbime, etj	DL, DA,DP,DT	Prill 2015	Dhjetor 2015
	7.2.2Fushata 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	Prill 2015	Dhjetor 2015
	7.2.3Takim me Media –Te gjeturat e Raportit te Performancës, Aprovimi i Tarifave	D,DP, DT, DL, Z	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	7.2.4 Hulumtimi mbi kënaqshmërinë e konsumatorëve me	*DP,DL,DT,DA	Qershor 2015	Dhjetor 2015

	shërbime			
	7.2.5 Perpiim i Broshurave per aktivitetet e ZRRUK dhe KRU	*DP,DL,DT,DA	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
8. ZHVILLIMI I VAZHDUESHËM PROFESIONAL I STAFIT TË ZRRUK				
Objektivi	Veprimi	Pergjegjesi	Fillimi	Mbarimi
8.1 Sigurimi i një mjedisi të dobishëm, sfiduese dhe respekt të punës.	8.1.1 Trajnime të përgjithshme të stafit	*DA, DP,DL,DT,	Janar 2015	Dhjetor 2015
	8.1.2 Trajnime specifike të stafit	*DA, DP,DL,DT	Janar 2015	Dhjetor 2015
	8.1.3 Rishiqimi dhe avancimi i Doracakut të sigurimit të kualitetit të ZRRUK	*DA,DP,DL,D T,D	Janar 2015	Dhjetor 2015
	8.1.4 Krijimi i procedurave te qarta të komunikimit me publikun	*DA,DP,DL,D T,D	Janar 2015	Dhjetor 2015
	8.1.5 Zhvillimi dhe përditësimi i mëtejshëm i Ueb-Faqes	*DA,IT	Janar 2015**	Qershor 2015**
	8.1.6 Shqyrtimi dhe standardizimi i dokumenteve, Minutave të Takimit, Letrave përcjellese, Formatit të prezentimeve, etj.	*DA,DL,DT,D P,D	Janar 2015	Dhjetor 2015
9. SIGURIMI I QËNDRUESHMËRISË FINANCIARE DHE OPERATVE TË ZRRUK				
Objektivi	Veprimi	Pergjegjesi	Fillimi	Mbarimi
9.1 Krijimi i ZRRUK financiarisht të qëndrueshëm, me legjitimitet dhe pavarësi të plotë dhe të qartë, që iu përgjigjet institucioneve të Kosovës.	9.1.1 Zhvillimi dhe raportimi per Kuvendin e Kosovës	*D,DP,DL,DT, DA	Janar 2015	Mars 2015
	9.1.2 Zhvillimi i strukturuar i bashkëpunimit me Komsionet Parlamentare	D,DP,DL,DT, DA	Janar 2015	Qershor 2015
	9.1.3 Angazhime rreth rritjes se buxhetit te ZRRUK	*D, DA,	Janar 2015**	Dhjetor 2015**
	9.1.4 Ri shqyrtimi dhe adoptimi i ToR, të Stafit	*DA, DP,DL, DT,D	Janar 2015	Qershor 2015
	9.1.5 Rishqyrtimi i organogramit të ZRRUK,	*D, DA, DP,DL, DT	Janar 2015	Qershor 2015
	9.1.6 Furnizimi me paisje dhe asete logjistike,	*DA,D	Janar 2015**	Dhjetor 2015**

- * Departamenti i parë i renditur tek kolona përgjegjesia, paraqet departamentin përgjegjës për zbatimin e veprimit, departamentet tjera janë bashkpunuese në veprim.
- ** Nënkupton se veprimi përcillet në të njëjtën periudhë kohore çdo vit të mbuluar me këtë PS

5 INDIKATORËT E MATJES SË PERFORMANCËS

Tabela 2, Përbushja e objektivave -Indikatorët e performances

1. FORCIMI I MËTEJMË I KORNIZËS LIGJORE SI DHE SIGURIMI I IMPLEMENTIMIT TË SAJ		
Objektivi	Veprimi	Indikatori i Performncës
1.1 Miratimi i ligjit te ZRRUK dhe amandamentimi i rregullave.	1.1.1 Angazhimi deri në aprovimin e ligjit të ZRRUK	I aprovuar
	1.1.2 Amandamentimi (rishikimi) i rregulles për standardet minimale të shërbimit	E amandamentuar (Rishikuar)
	1.1.3Amandamentimi (rishikimi) i rregullës për kartën e konsumatorëve	E amandamentuar(Rishikuar)
	1.1.4 Amandamenti (rishikimi) i rregullës për KKK	E amandamentuar(Rishikuar)
	1.1.5 Amandamentimi i (5) rregullave tjera	Të amandamentuara
	1.1.6 Nxerrja e udhëzimit(rregulles) për inspektimin rregullator	E realizuar
	1.1.7 Përpilimi i procedurave për gjobitje	E realizuar
1.2 Ri -përtërirja dhe licencimi i Ofruesve te shërbimeve.	1.2.1 Ri-pertërirja dhe licencimi i OSH	E realizuar
	1.2.2 Marvëshjet e shërbimit të KRU me komunat respektive	Te gjitha marveshjet jane realizuar
	1.2.3 Angazhime rreth lejeve ujore të KRU	Per te gjitha burimet jane siguruar lejet ujore
	1.2.4 Angazhime në zhvillimin e planit aksional për integrimin e sistemeve lokale dhe rurale	I zhvilluara
	1.2.5 Angazhime në implementimin e planit aksionar për integrimin e sistemeve lokale dhe rurale	I implementuar
1.3 Sigurimi se aktivitetet e përditshme te ofruesit të shërbimeve janë në përputhje me ligjin dhe rregullat aktuale te ZRRUK.	1.3.1 Realizimi i inspektimeve ad-hoc të aktiviteve të KRU	E realizuar
	1.3.2 Udhëzuesi dhe plani i inspektimeve të rregullta	E perpiluar
	1.3.3 Realizimi i inspektimeve të rregullta	E realizuar
	1.3.4 Angazhime në zvoglimin e përdorimit ilegal të furnizimit me ujë të pijshëm	E realizuar

2. RUAJTJA E QËNDRUESHMËRISË FINANCIARE TË OFRUESVE TË SHËRBIMEVE

Objektivi	Veprimi	Indikatori i Performcës
2.1 Përcaktimi i tarifave të balancuara që pasqyrojnë shpenzimet për shërbimet e ujit, të cilat mundësojnë qëndrueshmëri financiare të ofruesve të shërbimeve duke pasur parasysh mundësitë e konsumatorëve për të paguar.	2.1.1 Përcaktimi dhe rishqyrtimi vjetor i tarifave	E realizuar
	2.1.2 Përcaktimi i tarifave 2018-2020	E realizuar
	2.1.3 Hulumtimi mbi përballueshmërinë e ngarkesave tarifore	E realizuar
	2.1.4 Kërkesa për funksionalizimin e sistemeve të GIS-it në KRU	E realizuar
	2.1.5 Ri shqyrtimi i qëndrueshmërisë financiare të KRU,	E realizuar
	2.1.6 Ekuilibrimi i tarifave me kërkesat e PSU të Kosovës,	E realizuar
2.2 Monitorimi dhe sigurimi se ngarkesat tarifore, janë duke u zbatuar në përputhje me urdhëresat tarifore, si dhe garantimi se objektivat e aprovuara nga Rregullatori janë duke u përmbushur sipas 'Planeve Rregullatore të Bizneseve'.	2.2.1 Monitorimi i zbatueshmërisë së tarifave dhe ngarkesave tarifore	E realizuar
	2.2.2 Monitorimi i përmbushjes së objektivave tarifor (2015-2017)	E realizuar
	2.2.3 Angazhime në implementimin e planeve të menaxhimit të aseteve të KRU	E realizuar
	2.2.4 Zhvillimi dhe përditësimi i programit të GIS të ZRRUK	E realizuar
	2.2.5 Angazhime rreth rregullimit të borxheve të vjetra	E realizuar
2.3 Përvetsimi i politikave tarifore për shërbime të ujit dhe ujërave të zeza të cilat janë të drejta dhe jo diskriminuese, dhe në përputhje me praktikën e mira ndërkombëtare.	2.3.1 Ri-shqyrtimi i politikave tarifore (Ri-shqyrtimi i pikave 1 dhe 2, UT, etj)	E realizuar
	2.3.2 Zhvillimi i metodologjisë së përcaktimit të tarifave (ujërave të zeza)	E realizuar
	2.3.3 Angazhime rreth uljes së ndërshtvencionimit	E realizuar

3. MONITORIMI EFEKTIV DHE PËRMIRËSIMI I PERFORMANCËS SË KRU

Objektivi	Veprimi	Indikatori i Performancës
3.1 Nxitja e konkurrencës në sektorin e shërbimeve të ujit.	3.1.1 Rishqyrtimi i të dhënave dhe zhvillimi i formatit të raportimit	E realizuar
	3.1.2 Përmirësimi i kualitetit të të dhënave- auditimi i të dhënave	E realizuar
	3.1.3 Ri- formatimi dhe publikimi i raportit të performancës	E realizuar
	3.1.4 Zhvillimi më tutje i ceremonisë për ndarjen e çmimeve	E realizuar
	3.1.5 Vazhdimi i bashkëpunimit në kuadër të Bechmarkingut Regjional (DANUBIS)	E realizuar
	3.1.6 Raportimi për IBNET	E realizuar
3.2 Zhvillimi më tutje i sistemit të monitorimit dhe avancimi i Bazës së të dhënave.	3.2.1 Zhvillimi i sistemit on-line, të raportimit (OFCR)	E realizuar
	3.2.2 Zhvillimi i programit softuerik (DB-OFCR)	E realizuar
	3.2.3 Zhvillimi i formatit të raportimit të përmbushjes së standardeve nga KRU	E realizuar
3.3 Përmirësimi i performancës së KRU.	3.3.1 Monitorimi dhe përmirësimi i kualitetit të ujit	E realizuar
	3.3.2 Sasia e ujit të prodhuar	147.3 mil. m ³
	3.3.3 Sasia e Ujit të humbur	74.5 mil. m ³
	3.3.4 Faturimi i sasisë së ujit të furnizuar	72.8 mil. m ³
	3.3.5 Rritja e efiçencës së faturimit për ujin e furnizuar	39.5 mil. €
	3.3.6 Reduktimi i UPF	51%
	3.3.7 Rritja e efiçencës së arkëtimit	31.8 mil. €
	3.3.8 Efiçenca e shpenzimeve operative	23.5 mil. €
	3.3.10 Përmbushja e caqeve për investime kapitale të lejuara	100%
	3.3.11 Paisja me ujëmatës	100%

4. PËRMIRËSIMI I CILËSISË SË SHËRBIMEVE DHE RITJA E KËNAQESHMËRISË SË KONSUMATORËVE

Objektivi	Veprimi	Indikatori i Performncës
4.1 Mbrojtja e interesave të konsumatorëve.	4.1.1 Organizimi dhe menaxhimi i konsultimit me palët e interesit (KRU dhe KKK), për rishikimin e standardeve të shërbimeve	E realizuar
	4.1.2 Rishikimi i praktikave më të mira për standardet e shërbimit	E realizuar
	4.1.3 Marrëveshjet për përjashtim nga përmbushja e standardeve të shërbimit	E realizuar
	4.1.4 Mbështetje dhënë KRU në implementimin e standardeve të shërbimeve	E realizuar
4.2 Zhvillimi me tutje i teknikave të Monitorimit dhe Inspektimit.	4.2.1 Zhvillimi i një sistemi (Udhëzuesi) për monitorimin e sandardeve të shërbimit	E realizuar
	4.2.2 Zhvillimi i formatit dhe struktura e raportit për përmbushjen e standardeve te shërbimit nga KRU	E realizuar

5. RREGULLIMI I MARËDHËNIEVE KONSUMATOR-OFRUES I SHËRBIMEVE

Objektivi	Veprimi	Indikatori i Performncës
5.1 Rregullimi i marëdhënieve, Konsumatorë- Ofruesi i shërbimeve.	5.1.1 Përgaditja, nxerrja dhe shpërndarja e kartës së konsumatorëve .	E realizuar
	5.1.2 Përmbytja, shqyrtimi dhe përcjellja e nënshkrimi të kontratave të shërbimit, konsumator -KRU	Nënshkrimi i kontratave deri 100%
	5.1.3 Shqyrtimi i regjistri të konsumatorëve të mbajtur nga KRU	E realizuar
	5.1.4 Shqyrtimi i lëshimit dhe përmbytja e faturës	E realizuar
	5.1.5 Shqyrtimi i kushteve të mundësive (lokacionet) për pagesat e faturës së konsumatorit	E realizuar
	5.1.6 Udhëzuesi për monitorimin e procedurave të shkyqjeve dhe rryqjeve	I përpiluar

6. INVOLVIMI DHE MBROJTJA E TË DREJTAVE TË KONSUMATORËVE

Objektivi	Veprimi	Indikatori i Performcës
6.1 Ngritja e Profilit dhe efektivitetit të Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve.	6.1.1 Rishikimi i funksionalitetit të KKK	E realizuar
	6.1.2 Trajtime për Antaret e KKK(Aspektet rregullatore)	E realizuar
	6.1.3 Avancimi i procedurave të trajtimit të ankesave të konsumatorve në ZRRUK	E realizuar

7. Faktorizim i ZRRUK

Objektivi	Veprimi	Indikatori i Performcës
7.1 Bashkpunimi me të gjitha palët e interesit, vendorë dhe ndërkombëtarë.	7.1.1 Bashkpunimi me IKSHPK-Implementimi i UA 16/2012	E realizuar
	7.1.2 Bashkpunimi me KNMU	E realizuar
	7.1.3 Bashkpunimi me NJPM-NP(MZHE), përmirësimi i tregusve të Performances	E realizuar
	7.1.4 Bashkpunimi me Qeverinë e Kosovës (MIE, MMPH,etj)	E realizuar
	7.1.5 Vazhdimi i bashkpunimit me IAWD	E realizuar
	7.1.6 Bashkpunimi me IWA	E realizuar
	7.1.7 Vazhdimi i Bashkpunimit me ERRU, Rr e Bullgarisë	E realizuar
	7.1.8 Vënia në zbatim të Bashkpunimit me rregullatorët e tjerë ndërkombëtarë	E realizuar
	7.1.9 Thërritja e Bashkpunimit me Donatorët aktivë në sektorin e ujit	E realizuar
7.2 Përmirësimi i informimit dhe angazhimi e publikut.	7.2.1 Fushata e Informimit publik e udhëhequr nga Rregullatori i lidhur me kartën e kons., Kontratën për shërbime, etj	E realizuar
	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	E realizuar
	7.2.3 Takim me Media –Të gjeturat e Raportit të Performances, Tarifave,etj	E realizuar
	7.2.4 Hulumtimi mbi kënqshmerin e konsumatorve me shërbime	E realizuar
	7.2.5 Përfundimi i Broshurave për aktivitetet e ZRRUK dhe KRU	E realizuar

8. ZHVILLIMI I VAZHDUESHËM PROFESIONAL I STAFIT TË ZRRUK

Objektivi	Veprimi	Indikatori i Performcës
8.1 Sigurimi i një mjedisi të dobishëm , sfiduese dhe respekt të punës.	8.1.1 Trajnime të përgjithshme të Stafit	E realizuar
	8.1.2 Trajnime specifike të stafit	E realizuar
	8.1.3 Rishiqimi dhe avancimi i Doracakur të sigurimit të kualitetit të ZRRUK	E realizuar
	8.1.4 Krijimi i procedurave te qarta të komunikimit me publikun	E realizuar
	8.1.5 Zhvillimi dhe përditësimi i mëtejshëm i Ueb-Faqes	E realizuar
	8.1.6 Shqyrtimi dhe standardizimi i dokumenteve, Minutave te Takimit, Letrave përcjellëse, Formatit të prezenteve, etj.	E realizuar

9. SIGURIMI I QËNDRUESHMËRISË FINANCIARE DHE OPERATVE TË ZRRUK

Objektivi	Veprimi	Indikatori i Performcës
9.1 Krijimi i ZRRUK financiarisht të qëndrueshëm, me legjitimitet dhe pavarësi të plotë dhe të qartë, që iu përgjigjet institucioneve të Kosovës.	9.1.1 Zhvillimi dhe raportimi për Kuvendin e Kosovës	E realizuar
	9.1.2 Zhvillimi i strukturuar i bashkëpunimit me Komsionet Parlamentare	E realizuar
	9.1.3 Angazhime rreth rritjes së buxhetit të ZRRUK	E realizuar
	9.1.4 Ri- shqyrtimi dhe adoptimi i ToR, të Stafit	E realizuar
	9.1.5 Ri-shqyrtimi i organogramit të ZRRUK,	E realizuar
	9.1.6 Furnizimi me paisje dhe asete logjistike,	E realizuar

6 RESURSET NJERËZORE PËR ARRITJEN E QËLLIMEVE STRATEGJIKE

ZRRUK ka bërë një analizë të detajuar të disponimit me burime njerëzore dhe ka shqyrtuar ToR të stafit aktual, me theks tek stafit i cili është i angazhuar në aspektet funksionale. Në bazë të vlersimeve del se për të kryer vëllimin aktual të punëve të rregullta, si dhe aktiviteteve të parapara me këtë plan strategjik në mënyre efektive dhe me efikasitet, ZRRUK duhet rritur numrin e stafit në aktivitetet funksionale. Po ashtu me qëllim të arritjes së përbushjes së objektivave të vendosura në këtë plan strategjik, ZRRUK duhet të vazhdojë të bëjë trajnime të vazhdueshme si në fusha specifike rregullatore, ashtu edhe në aspektet e përgjithëshme, me qëllim të përmirësimit të mëtejshëm të aftësive profesionale dhe analitike të personelit. ZRRUK, po ashtu në disa aspekte specifike do të duhej të kërkojë gjetjen e mundësive për tu mbështetur nga konsulenca me ekspertizë të lartë rregullatore. ZRRUK, që nga fillimi i vitit 2015, planifikon të shtoj edhe 5 pozita të reja. Pozicioni dhe një përmbledhje e shkurtë e detyrave të tyre është dhënë në vijim:

1. **Zyrtar Ligjor**, do të bëjë monitorimin e zbatueshmërisë së ligjeve ekzistuese dhe rishqyrtimin e tyre sipas nevojës, si dhe do të bëjë monitorimin dhe përbushjen e detyrimeve ligjore nga ZRRUK dhe Ofruesit e shërbimeve
2. **Zyrtar për licencim**, do të bëjë shqyrtimin e kërkesave për licencimin e ofruesve të shërbimeve të ujit, si dhe do të monitorojë përbushjen e kushteve të licencës,
3. **Analist i Shërbimeve ndaj Konsumatorëve**, do të bëjë monitorimin e tregusve të performancës në aspektet të cilat lidhen me shërbimet ndaj konsumatorëve, si dhe do të bëjë monitorimin dhe raportimin e përbushjes së standardeve të shërbimit nga KRU, në bazë të Rregullës për Standardet Minimale të Shërbimeve,
4. **Analist i Tarifave & Financave për Ujëra të Zeza**, do të bëjë analizen e aplikacioneve tarifore të pranuar nga KRU si dhe monitorimin e zbatueshmërisë me qëllim të siguroj efektivitetin e ngarkesave të vendosura tarifore për shërbimin e ujërave të zeza,
5. **Analist për Asete dhe Investime Kapitale për Ujëra të Zeza**, do të bëjë analizën e aplikacioneve tarifore të pranuar nga KRU, në aspektet e aseteve dhe investimeve kapitale, si dhe monitorimin e gjendjes së aseteve të KRU të lidhura me shërbimin e ujërave të zeza.

Plotësimi i pozitave do të bëhet në bazë të prioriteteve të ZRRUK-ut, të cilat do ti përcakton Drejtori i ZRRUK-ut.

7 PROCESI I MONITORIMIT

Monitorimi dhe vlerësimi është një aktivitet kardinal për zbatimin e Planit Strategjik. ZRRUK do të hartojë një plan pune në baza vjetore bazuar në Planin Strategjik, në të cilën përcaktohen veprimet specifike, departamentet përgjegjëse për ndërmarrjen e veprimeve të caktuara etj. Ky do të jetë bazë për monitorimin dhe vlerësimin e progresit në përmbushjen e Planit Strategjik vit pas viti. Monitorimi do të bëhet nga ekipi përgjegjës, për të:

- Siguruar se planet e punës së ZRRUK dhe Departamenteve, janë në përputhje me objektivat dhe veprimet nga Plani Strategjik, si dhe duke
- Përpiluar raporte vjetore të progresit për ZRRUK në përgjithësi dhe Departamenteve në veqanti.

8 EKIPI I MENAXHIMIT TË PLANIT STRATEGJIK

Plani Strategjik (2015-2017) do të menaxhohet nga Drejtori dhe Zv. Drejtori dhe menaxhmenti i lartë i ZRRUK.

- Raif Preteni, Drejtor i ZRRUK, _____
- Kero Bardhaj, Zv. Drejtor i ZRRUK, _____
- Mejreme Cërnobregu, Kryesuese e Dep. të Ligjit dhe Licencave, _____
- Sami Hasani, Kryesues i Dep.për Tarifat dhe Financa Rregullatore, _____
- Qamil Musa, Kryesues i Dep. për Monitorim i Perf. dhe Raportimi, _____
- Ramiz Krasniqi, Kryesues i Dep. për Administratë & Financa, _____

9 PLANI FINANCIAR PËR IMPLEMENTIMIN E PLANIT STRATEGJIK

Ky Plani strategjik është planifikuar të financohet nga të hyrat (buxheti) e rregullta të ZRRUK, të cilat janë si pjesë e rregullt e veprimtarisë së Zyrës. Një pjesë në formë të mbështetjes me konsulencë është dhënë nga Zyra Zvicrane SCO, për gjatë tri viteve të ardhshme (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 licencimit që i paguajnë ofruesit e licencuar të shërbimeve. Buxheti vjetor i ZRRUK aprovohet çdo vit nga Kuvendi i Republikës së Kosovës.

Lartësia e taksave të licencimit caktohet në bazë vjetore sipas kriterëve 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.

Për disa nga aktivitetet e caktuara të këtij plani do të kërkohet mundësia e financimit nga donacionet e agjencive donator, dhe të hyrave vetanake (TVL) sipas Ligjit të Buxhetit.

Kërkesa e përgjithëshme buxhetore për tri vite në formë të përmbledhur është paraqitur në Tabela 3

	2015	2016	2017
Të ardhurat	384,303€	410,400€	436,195€
Shpenzimet	2015	2016	2017
Mallra dhe shpenzime	242,450€	242,450€	266,695€
Paga dhe mëditje	157,000€	160,450€	162,000€
Shpenzime komunale	7,500€	7,500€	7,500€
Totali i Shpenzimeve	406,950€	410,400€	436,195€
Nr. i puntorëve	19	21	21

10 KONKLUZIONE

ZRRUK do të vazhdojë të jetë ambicioz gjatë kryerjes së përgjegjesive dhe detyrave të tij, këtë ne tashmë e kemi paraqitur edhe në këtë Plan Strategjik. Ne do të vazhdojmë të përforcojmë rregullimin ekonomik dhe kualitetin e shërbimit për/nga ofruesit e shërbimeve, duke qenë garantë se konsumatorët do të vazhdojnë të përfitojnë nga sektori i shërbimeve të rregulluara dhe mbikqyrura nga Rregullatori i ujit në Kosovë.

Disa nga konkluzionet e dalura nga ky Plan Strategjik, janë përmbledhur në vijim:

- Ky plan do të jetë referencë e punës së ZRRUK, në tri vitet e ardhshëm (2015-2017) dhe pretendon të arrijë synimet strategjike dhe objektivat, përmes një numëri aktivitësh që përfshijnë të gjitha fushat e procesit rregullator dhe zhvillimit të mbrendshëm,
- Plani strategjik vendos prioritetet e ZRRUK në periudhën 2015-2017, në mbrojtjen e interesit dhe rregullimin e marrëdhënieve të konsumatorëve, nga/me Ofruesit e tyre të shërbimeve të ujit,
- Përmesë këtij Plani strategjik synohet promovimi i punës ekipore brenda stafit të ZRRUK, por edhe me palët e interesit si një garancë se aktivitete do të realizohen në mënyrë efektive dhe do të prodhojnë rezultate të pritëshme,
- Marrë parasysh se mundësitë e mbulimit të disa aktiviteteve mund ti tejkalojnë mundësitë buxhetore të ZRRUK, do të shiqohet mundësia për mbulim të kostove nga donatorët aktiv në sektorin e shërbimeve të ujit,
- Ky Plan strategjik poashtu ka parashtruar nevojën për rritje të resurseve njerzore dhe ngritjen e kapaciteteve profesionale që janë të nevojshme për ZRRUK, për implementimin dhe realizimin e detyrave të tij dhe për një rregullim sa më efikas të ofruesve të licencuar të shërbimeve,
- Plani strategjik ka mundësi të ndryshohet dhe adaptohet, varësisht prej ndryshimeve të paparashikueshme të cilat mund të ndodhin në sektorin e shërbimeve të ujit,
- Plani strategjik do të bazohet dhe udhëzohet nga dokumentet përcjellëse
 - ✓ Ligji Nr. 03/L-086 –Rregullorja 2004/49 dhe Rregullat e ZRRUK,
 - ✓ ToR së Projektit SKAT Konsalting,
 - ✓ Plani Strategjik i Ujerave të Kosovës,
 - ✓ Raporti Vjetor i Peformancës 2013, si dhe
 - ✓ Objektivate të vendosura me procesin tarifor (2015-2017).