



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

ZYRA RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA  
REGULATORNI URED ZA VODOVOD I OTPAD  
WATER AND WASTE REGULATORY OFFICE



# Auditimi/Verifikimi i të dhënave të raportuara në ZRRUM për 2009

Qamil Musa  
Kryesues i Departamentit të Performancës

Shtator 2010

# Përmbajtja

- Raportimi i të dhënave
- Auditimi/Verifikimi i të dhënave
- Të gjeturat e përgjithshme në KRU
- Rekomandime të Përgjithshme

# Raportimi i të dhënave nga KRU

## PËRGJEGJËSITË E KRU

Raportimi i të dhënave: Financiare, Operative dhe të Shërbimeve ndaj Konsumatorëve sipas sistemit të raportimit (ROFK)

- Raportimi Mujor
- Raporti vjetor

## PËRGJEGJËSITË E ZRRUM:

- Vlerësimi i të dhënave në kontekst të saktësisë dhe besueshmërisë së burimit të tyre
- Përpunimi i treguesve të performancës, të cilët shërbejnë për analizimin e trendeve të zhvillimit të Kompanive në periudha të ndryshme
- Nxjerrja e konkluzioneve mbi performancën e përgjithshme të sektorit të ujit përmes vlerësimit krahasues të performancës apo benchmarking.

ZRRUM gjatë përpilimit të Raportit Vjetor të Performancës për 2009 ZRRUM ka marrë parasysh vetëm të dhënat e gjetura gjatë procesit të auditimit.

# Qëllimi i auditimit të të dhënave

- Ngritja e cilësisë së Raportit Vjetor të Performancës
- Vlerësimi i aktiviteteve të Kompanive të licencuara në pajtueshmëri me Ligjin Nr.03/L-086

Në mënyrë specifike auditimi është përqendruar në:

- Kontrollimin e të dhënave në sistemin informativ të KRU
- Kontrollimin e të dhënave për investimet kapitale të parapara gjatë procesit tarifar
- Analizimin e sistemit të mbajtjes dhe raportimit të të dhënave
- Analizimin e procedurave interne të KRU
- Inspektimin e kushteve të pranimit, shqyrtimit, dhe kthimit të ankesave të konsumatorëve

# Detajet e auditimit

## KOHA E AUDITIMIT

- Të dhënat e raportuara nga Kompania në ZRRUM gjatë periudhës Janar – Dhjetor 2009 janë audituar gjatë muajit Prill 2010
- Të dhënat e audituara kanë të bëjnë me të gjitha Njësitë Operative në kuadër të një Kompanie rajonale.

## PERSONAT KONTAKTUES

### Drejtorët (Menaxherët)

- Sektorit Financiar
- Sektorit Teknik
- Sektorit të Shërbimit ndaj Konsumatorëve.

# Saktësia dhe Besueshmëria e të dhënave

- Gjatë procesit të auditimit është verifikuar saktësia dhe besueshmëria e të dhënave
- Për të dhënat për sasinë e uji të prodhuar dhe ankesat e konsumatorëve për shkak të burimit specifik të tyre është bërë kategorizimi i besueshmërisë sipas koeficienteve:
  - 00 –jo e besueshme
  - 0.25–pak e besueshëm
  - 0.50–relativisht e besueshme
  - 0.75–besueshmëri e kënaqshme
  - 1.00–plotësisht e besueshme
- Për besueshmërinë e të dhënës për prodhimin e ujit janë marrë këto kritere për vlerësim:
  - Përqindja e matjes së sasisë së ujit të prodhuar
  - Mënyra e raportimit
  - Sistemi i mbajtjes së shënimeve për ujin e prodhuar.

# FAKTE TË GJETURA

**KRU 'Prishtina' SH.A.**



## Saktësia e të dhënave të raportuara

- Të dhënat operative, financiare si dhe të dhënat në lidhje me investimet kapitale të raportuara kanë qenë kryesisht të sakta
- Të dhënat e shërbimit me konsumatorë kanë qenë të sakta
- Ndërsa, të dhënat e relacioneve me konsumatorë janë vërtetuar të jenë pjesërisht të sakta

# Besueshmëria e të dhënave të gjetura

## Operativë

- Besueshmëria e të dhënës së prodhimit të ujit (D 001) është vlerësuar si 'e kënaqshme' që korrespondon me koeficientin 0.75 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM
- Besueshmëria e të dhënave të ndërprerjeve të planifikuara të ujit (D 026 - D 028) është 'e ulët
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me sistemin e kanalizimit (D 047 - D 052, DV 006 - DV 007) si dhe e të dhënave tjera të sistemit të ujësjellësit (D 053 - D 056, DV 004) është vlerësuar si 'pjesërisht e plotë'

## Financa

- Besueshmëria e të dhënave financiare (D 007 - D 019; DV 008 - DV 011) vlerësohet të jetë e plotë.

## Shërbimi me konsumatorë

- Besueshmëria e të dhënave të shërbimit me konsumatorë - faturimit (D 002 - D 006) vlerësohet të jetë 'relativisht e plotë'
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me regjistrimin dhe shqyrtimin e ankesave (D 021 - D 025) është vlerësuar si 'e plotë' që korrespondon me koeficientin 1.00 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM.
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me (ri)kycjet dhe shkycjet (D 032 - D 039; D 042 - D 046) vlerësohet të jetë e pjesërisht

# Procedurat interne dhe Sistemi i mbajtjes së shënimeve

## Procedurat interne

- Kompania nuk ka përpiluar në formë të shkruar dhe nuk zbaton asnjë prej procedurave të nevojshme të relacioneve me konsumatorë për të cilat është e obliguar nga ZRRUM.

## Sistemi i mbajtjes dhe raportimit të të dhënave

- Të dhënat e prodhimit të ujit mbahen në një sistem të thjeshtë shënimesh (Excel).
- Moduli i Faturimit në përgjithësi funksionon si duhet. Mangësitë bien kryesisht në pamundësinë e sigurimit të informacione të sakta për periudhat e kaluara.
- Moduli i Kontabilitetit në tërësi funksionon si duhet
- Plani kontabël i përgatitur rishtazi nuk i plotëson tërësisht kërkesat e ZRRUM për raportimin e të dhënave në bazë të dy kosto qendrave kryesore: shërbimet e ujit dhe kanalizimit.
- Moduli i Menaxhimit të Aseteve është në funksion, por është vërejtur se Moduli i Aseteve nuk siguron raporte të duhura.
- Moduli për Relacione me Konsumatorë funksionon si duhet.
- Kompania e ka të instaluar Sistemin Informativ Gjeografik (GIS), të cilin nuk është duke e zhvilluar.
- Të dhënat e shërbimit të kanalizimit mbahen në formë të thjeshtë elektronike.

**KRU 'Hidroregjioni Jugor' SH.A.**

## Saktësia e të dhënave të raportuara

- Të dhënat operative të raportuara kanë qenë të sakta
- Të dhënat financiare dhe të dhënat në lidhje me investimet kapitale të raportuara kanë qenë kryesisht të pasakta krahasuar me të dhënat e gjetura.
- Të dhënat e shërbimit me konsumatorë edhe të dhënat e relacioneve me konsumatorë janë vërtetuar të jenë të sakta.

# Besueshmëria e të dhënave të gjetura

## Operativë

- Besueshmëria e të dhënës së prodhimit të ujit (D 001) është vlerësuar si 'besueshmëri e ulët' që korrespondon me koeficientin 0.25 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM.
- Besueshmëria e të dhënave të ndërprerjeve të planifikuara të ujit (D 026 - D 028) është 'e plotë'.
- Gjithashtu, edhe besueshmëria e të dhënave në lidhje me sistemin e kanalizimit (D 047 - D 052, DV 006 - DV 007), si dhe e të dhënave tjera të sistemit të ujësjellësit (D 053 - D 056, DV 004), është vlerësuar si 'e plotë'.

## Financa

- Besueshmëria e të dhënave financiare (D 007 - D 019; DV 008 - DV 011) vlerësohet të jetë e plotë.

## Shërbimi me konsumatorë

- Besueshmëria e të dhënave të shërbimit me konsumatorë - faturimit (D 002 - D 006) vlerësohet të jetë 'relativisht e plotë'.
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me regjistrimin dhe shqyrtimin e ankesave (D 021 - D 025) është vlerësuar si 'relativisht e plotë' që korrespondon me koeficientin 0.50 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM.
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me (ri)kycjet dhe shkycjet (D 032 - D 039; D 042 - D 046) vlerësohet poashtu si 'relativisht e plotë'.

# Procedurat interne dhe Sistemi i mbajtjes së shënimeve

## Procedurat interne

- Kompania ka përpiluar në formë të shkruar dhe zbaton katër procedura, të cilat nuk i plotësojnë plotësisht kriteret e kërkuar

## Sistemi i mbajtjes dhe raportimit të të dhënave

- Të dhënat e prodhimit të ujit mbahen në një sistem të thjeshtë shënimesh (Excel).
- Moduli i Faturimit në përgjithësi funksionon si duhet, por ai nuk është i centralizuar, që do të përfshinte shënimet nga të gjitha Njësitë Operative.
- Moduli i Kontabilitetit në tërësi funksionon si duhet
- Plani kontabël i përgatitur rishtazi nuk i plotëson tërësisht kërkesat e ZRRUM për raportimin e të dhënave në bazë të dy kosto qendrave kryesore: shërbimet e ujit dhe kanalizimit.
- Moduli i Menaxhimit të Aseteve është i instaluar dhe përdoret, d.m.th. të dhënat për asetet janë futur.
- Moduli për Relacione me Konsumatorë, i instaluar gjatë 2009, ka qenë në funksion në të gjitha Njësitë Operative. Por të dhënat e akumuluar për tërë regjionin mbahen në formë të thjeshtë elektronike.
- Kompania e ka të instaluar Sistemin Informativ Gjeografik (GIS), të cilin është duke e zhvilluar në vazhdimësi.

**KRU 'Hidrodrini' SH.A.**



## Saktësia e të dhënave të raportuara

- Të dhënat operative dhe të dhënat financiare të raportuara kanë qenë kryesisht të sakta krahasuar me të dhënat e gjetura
- Të dhënat në lidhje me investimet kapitale kanë qenë pjesërisht të sakta. Shuma e gjetur e realizimit të investimeve kapitale nga burimet e ndryshme ka qenë më e madhe në krahasim me atë të raportuar
- Të dhënat e shërbimit me konsumatorë kanë qenë të sakta
- Ndërsa, të dhënat e relacioneve me konsumatorë janë vërtetuar të jenë pjesërisht të sakta.

# Besueshmëria e të dhënave të gjetura

## Operativë

- Besueshmëria e të dhënës së prodhimit të ujit (D 001) është vlerësuar si 'plotësisht e besueshme' që korrespondon me koeficientin **1.00 nga maksimalja 1.00** të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM.
- Gjithashtu, edhe besueshmëria e të dhënave në lidhje me sistemin e kanalizimit (D 047 – D 052, DV 006 – DV 007), si dhe e të dhënave tjera të sistemit të ujësjellësit (D 053 – D 056, DV 004), është vlerësuar si 'e plotë'.

## Financa

- Besueshmëria e të dhënave financiare (D 007 – D 019; DV 008 – DV 011) vlerësohet të jetë e plotë.

## Shërbimi me konsumatorë

- Besueshmëria e të dhënave të shërbimit me konsumatorë – faturimit (D 002 – D 006) vlerësohet të jetë 'e plotë'.
- Po ashtu, edhe besueshmëria e të dhënave në lidhje me regjistrimin dhe shqyrtimin e ankesave (D 021 – D 025) është vlerësuar si 'e plotë', që korrespondon me koeficientin **1.00 nga maksimalja 1.00** të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM.
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me (ri)kycjet dhe shkycjet (D 032 – D 039; D 042 – D 046) vlerësohet të jetë e pjesërishtme.

# Procedurat interne dhe Sistemi i mbajtjes së shënimeve

## Procedurat interne

- Kompania ka përpiluar në formë të shkruar dhe zbaton tri procedura

## Sistemi i mbajtjes dhe raportimit të të dhënave

- Të dhënat e prodhimit të ujit mbahen në një sistem të thjeshtë shënimesh (Excel). Në të gjitha sistemet e trajtimit të ujit, janë në funksion ujëmatësit,
- Moduli i Faturimit dhe i Kontabilitetit në përgjithësi funksionon si duhet
- Plani kontabël i përgatitur rishtazi nuk i plotëson tërësisht kërkesat e ZRRUM për raportimin e të dhënave në bazë të dy kosto qendrave kryesore: shërbimet e ujit dhe kanalizimit
- Moduli i Menaxhimit të Aseteve është i instaluar dhe në funksion
- Moduli për Relacione me Konsumatorë funksionon si duhet
- **Kompania e ka të instaluar Sistemin Informativ Gjeografik (GIS)**
- Për kyçje në shërbimet e ujit dhe kanalizimit ende nuk ekziston një format i duhur i mbajtjes së shënimeve.

**KUR 'Mitrovica' SH.A.**

## Saktësia e të dhënave të raportuara

- Të dhënat operative të raportuara dhe të dhënat në lidhje me investimet kapitale kanë qenë pjesërisht të sakta
- Vlerësohet se të dhënat financiare të raportuara kanë qenë kryesisht të sakta krahasuar me të dhënat e gjetura në Modulin e Kontabilitetit. Ndryshimet e vogla janë shfaqur si pasojë e mos kuptimit të definicioneve të të dhënave
- Të dhënat e shërbimit me konsumatorë kanë qenë kryesisht të sakta
- Të dhënat e relacioneve me konsumatorë janë vërtetuar të jenë të pasakta.

# Besueshmëria e të dhënave të gjetura

## Operativë

- Besueshmëria e të dhënës së prodhimit të ujit (D 001) është vlerësuar si besueshmëri të kënaqshme që korrespondon me koeficientin 0.75 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM.
- Besueshmëria e të dhënave të ndërprerjeve të planifikuara të ujit (D 026 – D 028) është e ulët.
- Ndërsa, edhe besueshmëria e të dhënave në lidhje me sistemin e kanalizimit (D 047 – D 052, DV 006 – DV 007), si dhe e të dhënave tjera të sistemit të ujësjellësit (D 053 – D 056, DV 004), është vlerësuar si ‘pjesërisht e besueshme’.

## Financa

- Besueshmëria e të dhënave financiare (D 007 – D 019; DV 008 – DV 011) vlerësohet të jetë e plotë.

## Shërbimi me konsumatorë

- Besueshmëria e të dhënave të shërbimit me konsumatorë – faturimit (D 002 – D 006) vlerësohet të jetë ‘relativisht e plotë’.
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me regjistrimin dhe shqyrtimin e ankesave (D 021 – D 025) është vlerësuar si ‘e ulët’ që korrespondon me koeficientin 0.00 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM.
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me (ri)kyçjet dhe shkyçjet (D 032 – D 039; D 042 – D 046) vlerësohet të jetë e pjesërishtme.

# Procedurat interne dhe Sistemi i mbajtjes së shënimeve

## Procedurat interne

- Kompania nuk ka përpiluar në formë të shkruar dhe nuk zbaton asnjë prej procedurave të nevojshme të relacioneve me konsumatorë për të cilat është e obliguar nga ZRRUM.


## Sistemi i mbajtjes dhe raportimit të të dhënave

- Të dhënat e prodhimit të ujit mbahen në një sistem të thjeshtë shënimesh (Excel).
- Moduli i Faturimit në përgjithësi funksionon si duhet. Mangësitë bien kryesisht në pamundësinë e sigurimit të informacione të sakta për periudhat e kaluara.
- Moduli i Kontabilitetit në tërësi funksionon si duhet
- Plani kontabël i përgatitur rishtazi nuk i plotëson tërësisht kërkesat e ZRRUM për raportimin e të dhënave në bazë të dy kosto qendrave kryesore: shërbimet e ujit dhe kanalizimit.
- Moduli i Menaxhimit të Aseteve është i instaluar por nuk përdoret,
- Moduli për Relacione me Konsumatorë, i instaluar vite më parë, nuk është ende në funksion.
- Kompania e ka të instaluar Sistemin Informativ Gjeografik (GIS), ku është regjistruar një pjesë e vogël e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit si dhe të dhënat tjera teknike.
- Për kycje në shërbimet e ujit dhe kanalizimit ende nuk ekziston një format i duhur i mbajtjes së shënimeve
- Të dhënat e shërbimit të kanalizimit mbahen në formë të thjeshtë elektronike, ku mundësia e nxjerrjes së informacioneve nga këto të dhëna është e vështirë.

**KRU 'Radoniqi' SH.A.**



## Saktësia e të dhënave të raportuara

- Të dhënat operative të raportuara kanë qenë pjesërisht të sakta
  - Vlerësohet se të dhënat financiare të raportuara kanë qenë kryesisht të sakta krahasuar me të dhënat e gjetura në Modulin e Kontabilitetit
  - Të dhënat në lidhje me investimet kapitale dhe të dhënat e shërbimit me konsumatorë kanë qenë kryesisht të sakta
  - Të dhënat e relacioneve me konsumatorë janë vërtetuar të jenë të sakta.
- 

# Besueshmëria e të dhënave të gjetura

## Operativë

- Besueshmëria e të dhënës së prodhimit të ujit (D 001) është vlerësuar si 'besueshmëri e kënaqshme' që korrespondon me koeficientin 0.75 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM,
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me sistemin e kanalizimit (D 047 - D 052, DV 006 - DV 007), si dhe e të dhënave tjera të sistemit të ujësjellësit (D 053 - D 056, DV 004), është vlerësuar si 'e plotë'.

## Financa

- Besueshmëria e të dhënave financiare (D 007 - D 019; DV 008 - DV 011) vlerësohet të jetë e plotë.

## Shërbimi me konsumatorë

- Besueshmëria e të dhënave të shërbimit me konsumatorë - faturimit (D 002 - D 006) vlerësohet të jetë 'relativisht e plotë',
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me regjistrimin dhe shqyrtimin e ankesave (D 021 - D 025) është vlerësuar si 'besueshmëri e kënaqshme' që korrespondon me koeficientin 0.75 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM,
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me (ri)kycjet dhe shkycjet (D 032 - D 039; D 042 - D 046) vlerësohet të jetë e plotë.

# Procedurat interne dhe Sistemi i mbajtjes së shënimeve

## Procedurat interne

- Kompania nuk ka përpiluar në formë të shkruar dhe nuk zbaton asnjë prej procedurave të nevojshme të relacioneve me konsumatorë

## Sistemi i mbajtjes dhe raportimit të të dhënave

- Të dhënat e prodhimit të ujit mbahen në një sistem të thjeshtë shënimesh (Excel)
- Moduli i Faturimit në përgjithësi funksionon si duhet
- Moduli i Kontabilitetit në tërësi funksionon si duhet, Plani kontabël i përgatitur rishtazi nuk i plotëson tërësisht kërkesat e ZRRUM për raportimin e të dhënave në bazë të dy kosto qendrave kryesore: shërbimet e ujit dhe kanalizimit
- Moduli i Menaxhimit të Aseteve është i instaluar dhe në funksion
- Moduli për Relacione me Konsumatorë, është i thjeshtë dhe nuk mundëson qasjen e secilit departament në të
- Kompania e ka të instaluar Sistemin Informativ Gjeografik (GIS), të cilin është duke e zhvilluar në vazhdimësi. Deri më tani është regjistruar një pjesë e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit si dhe të dhënat tjera teknike

**KRU 'Bifurkacioni' SH.A.**

## Saktësia e të dhënave të raportuara

- Të dhënat operative të raportuara kanë qenë të sakta
- Të dhënat financiare dhe të dhënat në lidhje me investimet kapitale të raportuara kanë qenë kryesisht të pasakta krahasuar me të dhënat e gjetura në Modulin e Kontabilitetit
- Të dhënat e shërbimit me konsumatorë, po ashtu, edhe të dhënat e relacioneve me konsumatorë janë vërtetuar të jenë të sakta.

# Besueshmëria e të dhënave të gjetura

## Operativë

- Besueshmëria e të dhënës së prodhimit të ujit (D 001) është vlerësuar si 'plotësisht e besueshme' që korrespondon me koeficientin 1.00 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM
- Besueshmëria e të dhënave të ndërprerjeve të planifikuara të ujit (D 026 - D 028) është po ashtu 'e plotë'
- Gjithashtu, edhe besueshmëria e të dhënave në lidhje me sistemin e kanalizimit (D 047 - D 052, DV 006 - DV 007), si dhe e të dhënave tjera të sistemit të ujësjellësit (D 053 - D 056, DV 004), është vlerësuar si 'e plotë'

## Financa

- Besueshmëria e të dhënave financiare (D 007 - D 019; DV 008 - DV 011) vlerësohet të jetë e plotë

## Shërbimi me konsumatorë

- Besueshmëria e të dhënave të shërbimit me konsumatorë - faturimit (D 002 - D 006) vlerësohet të jetë 'relativisht e plotë'
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me regjistrimin dhe shqyrtimin e ankesave (D 021 - D 025) është vlerësuar si 'relativisht e besueshme' që korrespondon me koeficientin 0.50 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me (ri)kycjet dhe shkyçjet (D 032 - D 039; D 042 - D 046) vlerësohet të jetë e pjesërishtme

# Procedurat interne dhe Sistemi i mbajtjes së shënimeve

## Procedurat interne

- Kompania nuk ka përpiluar në formë të shkruar dhe nuk zbaton asnjë prej procedurave të nevojshme të relacioneve me konsumatorë për të cilat është e obliguar nga ZRRUM.

## Sistemi i mbajtjes dhe raportimit të të dhënave

- Të dhënat e prodhimit të ujit mbahen edhe në një sistem të thjeshtë shënimesh (Excel).
- Moduli i Faturimit në përgjithësi funksionon si duhet. Mangësitë bien kryesisht në pamundësinë e sigurimit të informacione të sakta për periudhat e kaluara
- Moduli i Kontabilitetit në tërësi funksionon por, Plani kontabël i përgatitur rishtazi nuk i plotëson tërësisht kërkesat e ZRRUM për raportimin e të dhënave në bazë të dy kosto qendrave kryesore: shërbimet e ujit dhe kanalizimit
- Moduli i Menaxhimit të Aseteve është i instaluar por nuk përdoret
- Moduli për Relacione me Konsumatorë, i instaluar gjatë 2009, nuk ka qenë në funksion. Gjatë kësaj periudhe, të dhënat e relacioneve me konsumatorë janë ruajtur në formë lënde (regjistrator)
- Kompania e ka të instaluar Sistemin Informativ Gjeografik (GIS), të cilin është duke e zhvilluar në vazhdimësi
- Të dhënat e shërbimit të kanalizimit mbahen në formë të thjeshtë, në kopje të fortë, ku mundësia e nxjerrjes së informacioneve nga këto të dhëna është e vështirë

**KRU 'Hidromorava' SH.A.**



## Saktësia e të dhënave të raportuara

- Të dhënat operative të raportuara kanë qenë kryesisht të sakta
- Vlerësohet se të dhënat financiare të raportuara kanë qenë kryesisht të pasakta krahasuar me të dhënat e gjetura në Modulin e Kontabilitetit
- Të dhënat në lidhje me investimet kapitale kanë qenë pjesërisht të sakta
- Të dhënat e shërbimit me konsumatorë kanë qenë të sakta
- Të dhënat e relacioneve me konsumatorë kanë qenë pjesërisht të sakta.

# Besueshmëria e të dhënave të gjetura

## Operativë

- Besueshmëria e të dhënës së prodhimit të ujit (D 001) është vlerësuar si 'besueshmëri e kënaqshme' që korrespondon me koeficientin 0.75 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM.
- Ndërsa, besueshmëria e të dhënave në lidhje me sistemin e kanalizimit (D 047 - D 052, DV 006 - DV 007), si dhe e të dhënave tjera të sistemit të ujësjellësit (D 053 - D 056, DV 004), është vlerësuar si 'pjesërisht e besueshme'.

## Financa

- Besueshmëria e të dhënave financiare (D 007 - D 019; DV 008 - DV 011) vlerësohet të jetë e plotë.

## Shërbimi me konsumatorë

- Besueshmëria e të dhënave të shërbimit me konsumatorë - faturimit (D 002 - D 006) vlerësohet të jetë 'relativisht e plotë'.
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me regjistrimin dhe shqyrtimin e ankesave (D 021 - D 025) është vlerësuar si 'e plotë' që korrespondon me koeficientin 1.00 nga maksimalja 1.00 të vlerësimit objektiv nga ana e ZRRUM.
- Besueshmëria e të dhënave në lidhje me (ri)kyçjet dhe shkyçjet (D 032 - D 039; D 042 - D 046) vlerësohet të jetë e plotë.

# Procedurat interne dhe Sistemi i mbajtjes së shënimeve

## Procedurat interne

- Kompania nuk ka përpiluar në formë të shkruar dhe nuk zbaton asnjë prej procedurave të nevojshme të relacioneve me konsumatorë për të cilat është e obliguar nga ZRRUM.

## Sistemi i mbajtjes dhe raportimit të të dhënave

- Të dhënat e prodhimit të ujit mbahen në një sistem të thjeshtë shënimesh (Excel).
- Moduli i Faturimit në përgjithësi funksionon si duhet. në Kompani nuk ekziston një modul i faturimit i centralizuar, që do të përfshinte shënimet nga të gjitha Njësitë Operative
- Moduli i Kontabilitetit në tërësi funksionon si duhet, por Plani kontabël i përgatitur rishtazi nuk i plotëson tërësisht kërkesat e ZRRUM për raportimin e të dhënave në bazë të dy kosto qendrave kryesore: ujë dhe kanalizim
- Moduli i Menaxhimit të Aseteve është i instaluar dhe në funksion
- Moduli për Relacione me Konsumatorë përdoret vetëm në Njësinë Operative të Gjilanit
- Kompania nuk e ka të instaluar Sistemin Informativ Gjeografik (GIS)
- Për kyçje në shërbimet e ujit dhe kanalizimit ende nuk ekziston një format i duhur i mbajtjes së shënimeve
- Të dhënat e shërbimit të kanalizimit evidentohen në formate të thjeshta Exceli
- Të dhënat operative për shërbimin e ujësjellësit (rrjetin e ujësjellësit) nuk evidentohen fare.

# Rekomandime të përgjithshme (I)

## Sistemi i mbajtjes dhe raportimit të të dhënave

- Te dhënat e raportuara duhet të jenë gjithmonë të bazuara në shënimet e mbajtura në mënyrë të rregullte nga Kompania,
- Të konsultohet Manuali i të dhënave, i përgatitur nga ZRRUM për Kompanitë e Ujit,
- Të zhvillohet më tej moduli I kontabilitetit dhe raportet financiar duhet të prodhohet nga ky module,
- Në modulin e faturimit duhet të avancohet pjesa e raporteve ashtu që të mund të siguroj të dhëna historike kurdo që është e nevojshme,
- Rekomandohet instalimi i ujëmatësve në disa prej sistemeve të përpunimit të ujit, për matjen e ujit të prodhuar,
- Të përdoret Moduli për regjistrimin dhe menaxhimin e Aseteve,
- Rekomandohet përditësimi i Sistemit Informatikë Gjeografik (GIS) me të dhënat e shërbimit të ujësjellësit dhe kanalizimit, konkretisht të bëhet instalimi i softuerit në bazën e konceptit të GIS, formimi i hartave digjitale, trajnimi i personelit si dhe krijimi i bazës së të dhënave.

## Rekomandime të përgjithshme (II)

### Procedurat interne

- ZRRUM rekomandon përpilimin dhe jetësimin e proceduarve të poshtë shënuara:
- Procedura për njoftimin e konsumatorëve për ndërprerje të ujit.
- Procedura për rastet emergjente.
- Procedura për trajtimin e aplikacioneve për kyçje në rrjet të ujësjellësit dhe kanalizimit.
- Procedura për shkyçje të konsumatorëve.
- Procedura e veprimit në rast të përmytjeve dhe bllokimit të kanalizimit.
- Procedura e veprimit të shkyçjes për kyçjet e paligjshme.
- Procedura për faturimin e konsumatorëve.

*Faleminderit për vëmendje!*