



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



PLANI STRATEGJIK 2012-2014

ZRRUM
Dhjetor 2011

Vizioni

“Shërbime cilësore, të sigurta, dhe efëiente të ujit dhe mbeturinave për të gjithë konsumatorët në tërë Kosovën.”

Misioni

“Rregullimi i shërbimeve të ujit dhe të mbeturinave të ngurta në mënyrë efektive dhe transparente në pajtim me praktikat e mira Evropiane të cilat sigurojnë që ofruesit e shërbimeve të ujit dhe të mbeturinave japin shërbime kualitative, të qëndrueshme dhe me çmime të përballueshme në tërë Kosovën, duke pasur parasysh ruajtjen e mjedisit dhe mbrojtjen e shëndetit publik.”

TABELA E PËRMBAJTJES

Hyrje.....	4
1. Historiku i Zyrës Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina	5
1.1 Roli dhe përgjegjësitë e ZRRUM.....	5
1.2 Departamentet e ZRRUM.....	6
1.3 Parimet udhëheqëse të punës së ZRRUM.....	7
1.4 Struktura organizative e ZRRUM.....	8
2. Performanca e ZRRUM gjatë periudhës 2009-2011.....	10
3. Qëllimet strategjike për periudhën 2012-2014.....	11
4. Politikat dhe veprimet për arritjen e qëllimeve strategjike 2012-2014	13
4.1 Politikat e përgjithshme të zbatimit të qëllimeve strategjike	13
4.2 Veprimet e përgjithshme të zbatimit të qëllimeve strategjike	13
5. Resurset njerëzore për arritjen e qëllimeve strategjike 2012-2014	17
Planifikohen të shtohen edhe shtatë pozita të reja, që nga fillimi i vitit 2012 të cilët do të kryejnë detyrat (verzioni i përmbledhur) si në vijim:	18
6. Plani financiar për arritjen e qëllimeve strategjike 2012-2014	19
7. Konkluzione.....	21
Shtojca 1. Procesi i Planifikimit Strategjik	22

HYRJE

Plani Strategjik 2012-2014 përcakton qëllimet që ZRRUM duhet të i ndjek gjatë periudhës planifikuese tre vjeçare.

Ky Plan do të zbatohet nga 1 Janar 2012 deri 31 Dhjetor 2014, me mundësi shqyrtimi nëse është e nevojshme.

Plani Strategjik është i mbështetur dhe udhëhiqet nga vizioni dhe misioni i ZRRUM si dhe bazohet në kuadrin aktual ligjor që rregullon rolin dhe përgjegjësitë e ZRRUM.

Qëllimet e përcaktuara në këtë Plan synohen të arrihen me përpjekjet e stafit të ZRRUM mbështetur nga Konsulentët.

Plani, poashtu, paraqet politikat dhe veprimet që duhet të ndërmerren në lidhje me realizimin e qëllimeve strategjike, si dhe fondet për realizimin e tyre. Plani i veprimeve për periudhën planifikuese është ndërtuar mbi bazën e strategjisë së punës së ZRRUM dhe prioritetëve të dala nga kjo strategji. Plani përmbanë, në formë të përmbledhur, aktivitetet dhe obligimet e stafit të ZRRUM për arritjen e qëllimeve të parashturara duke identifikuar edhe përgjegjësitë e realizimit të këtyre detyrave. Planet operative të detajizuara për secilin vit do të përgatiten në fund të çdo viti paraprak për vitin vijues dhe do të hyjnë në fuqi pas aprovimit nga ZRRUM.

Gjatë periudhës së këtij Plani strategjik, përpjekjet tona fillimisht do të orientohen në rishqyrtimin e legjislacionit ekzistues; sigurimin se standardet minimale të shërbimeve të përcaktuara nga ZRRUM për ofruesit e licensuar të shërbimit do të zbatohen nga këta të fundit; se do të përcaktohen tarifa të drejta; si dhe do të bëhet monitorimi i përmbushjes së caqeve të përcaktuara nga ofruesit e licensuar të shërbimeve. Kjo do të arrihet përmes shtimit të kapaciteteve tona njerëzore si dhe shtimit të vëllimit të informatave. Përveç kësaj, do të mundohemi të bëjmë punën tonë me integritet në mënyrë transparente, duke i trajtuar të gjithë ofruesit e licensuar të shërbimeve në mënyrë të barabartë. Bashkëpunimi me të gjithë akterët e sektorëve të ujit dhe mbeturinave do të vazhdojë. Së fundi, por jo më pak e rëndësishme, ZRRUM përmes përpjekjeve të veta do të demonstrojë tek konsumatorët se është një institucion që i mbron interesat e tij në çfarëdo faze të procesit të punës së tij.

RAIF PRETENI



Drejtor i ZRRUM

1. HISTORIKU I ZYRËS RREGULLATORE PËR UJËSJELLËS DHE MBETURINA

Zyra Rregullatore për Ujësjellës dhe Mbeturina (ZRRUM) është rregullator ekonomik i sektorëve të ujit dhe mbeturinave në Kosovë i themeluar më 26 Nëntor 2004 me **Rregulloren e UNMIK 2004/49** në pajtim me Kornizën Kushtetuese të Kosovës. Rregullorja 2004/49 është amendamentuar me **Ligjin Nr. 03/L-086** të aprovuar nga Kuvendi i Kosovës më datë 13 Qershor 2008 duke transferuar kështu përgjegjësitë për rregullimin e sektorëve të ujit dhe mbeturinave nga UNMIK tek Kuvendi i Kosovës.

ZRRUM është përgjegjës për rregullimin e Ndërmarrjeve Publike që ofrojnë shërbimet e ujësjellësit, kanalizimit, shitjes së ujit me shumicë, mbledhjes së mbeturinave, dhe deponimit të mbeturinave.

1.1 Roli dhe përgjegjësitë e ZRRUM

Përgjegjësitë kryesore të ZRRUM janë:

- Lëshimi i licencave për ofruesit e shërbimeve të ujit dhe mbeturinave
- Përcaktimi i tarifave që balancojnë nevojat e konsumatorëve për çmime të përballueshme dhe ruajtjen e integritetit financiar të ofruesve të shërbimeve
- Monitorimi dhe raportimi i performancës së ofruesve të shërbimeve
- Mbrojtja e interesave të konsumatorëve duke siguruar që ofruesit e shërbimeve nuk keqpërdorin pozitën e monopolit dhe duke siguruar që shërbimet ofrohen në pajtim me standardet adekuate dhe të përcaktuara të shërbimeve
- Themelimi dhe përkrahja e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve
- Miratimi i kushteve për falje dhe shlyerje të borxheve nga e kaluara

Me një fjalë, ZRRUM është përgjegjës për të siguruar se ndërmarrjet publike që ofrojnë shërbimet e ujësjellësit dhe mbeturinave në Kosovë i'u ofrojnë konsumatorëve shërbime efikente dhe cilësore me çmim të arsyeshëm dhe korrekt.

Në përmbushjen e përgjegjësisë së veta rregullatore, ZRRUM udhëhiqet nga korniza ligjore që është përcaktuar me Ligjin Nr. 03/L-086 për ndryshimin e Rregullores UNMIK 2004/49 mbi veprimtaritë e ofruesve të licensuar të shërbimeve. Në mënyrë më të hollësishme korniza ligjore është përcaktuar me legjislacionin sekondar (në formën e 14 Rregullave) të nxjerrë nga ZRRUM në Janar të vitit 2005 dhe të amendamentuara kohë pas kohe.

1.2 Departamentet e ZRRUM

1.2.1 *Departamenti i Tarifave dhe Financave Rregullatore*

Departamenti i Tarifave dhe Financave Rregullator i ofron mbështetje të nevojshme Drejtorit të ZRRUM në përcaktimin e tarifave të shërbimit për ofruesit e licensuar të shërbimeve.

Detyrat dhe përgjegjësitë specifike të këtij Departamenti përfshijnë:

- zhvillimin e metodologjisë dhe modeleve për llogaritjen tarifave të shërbimit
- zhvillimin e praktikave dhe procedurave për aplikimin dhe shqyrtim të aplikacioneve për tarifa të shërbimeve
- udhëheqjen e procesit të përcaktimit të tarifave në frymën e dispozitave ligjore në fuqi
- shqyrtimin e të dhënave financiare nga raportet e kompanive të licensuara
- auditimin e të dhënave financiare të kompanive të licensuara
- mbështetjen në hartimin e legjislacionit sekondar të ZRRUM

1.2.2 *Departamenti i Monitorimit të Performancës*

Roli i Departamentit të Monitorimit të Performancës është që të organizojë sistemin e raportimit të ofruesve të licensuar të shërbimeve dhe të 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 licensuar të shërbimeve.

Poashtu, në kuadër të detyrave dhe përgjegjësi të këtij departamenti përfshihen edhe aspektet që kanë të bëjnë me shërbimet ndaj konsumatorëve (bashkëpunimi me dhe mbështetja e punës së Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve, shqyrtimi i aplikacioneve lidhur me shqyçjet kolektive, vlerësimi i përmbushjes së standardeve të shërbimit etj.).

1.2.3 *Departamenti i Çështjeve Ligjore dhe Licencimit*

Departamenti i Çështjeve Ligjore dhe Licencimit i ofron mbështetje të nevojshme ligjore Drejtorit dhe stafit të ZRRUM në lidhje me aktivitetet e ZRRUM dhe përfaqëson Zyrën në të gjitha seancat administrative dhe gjyqësore para autoriteteve administrative, instancave të arbitrit, dhe gjykatave të Kosovës.

Ky Departament po ashtu është përgjegjës për përgatitjen dhe hartimin e praktikave dhe procedurave të licensimit si dhe udhëheqë të gjitha aktivitetet që kanë të bëjnë me procesin e licencimit të kompanive që janë nën mandatin rregullator të ZRRUM.

1.2.4 *Departamenti i Administratës dhe Financave të ZRRUM*

Departamenti i Administratës dhe Financave është përgjegjës për funksionimin administrativ dhe financiar të ZRRUM. Ky Departament ofron mbështetje administrative, gjuhësore, të menaxhimit të të dhënave, dhe të mbikëqyrjes së financave të brendshme për Drejtorin dhe stafin e ZRRUM.

Po ashtu ky Departament menaxhon prokurimin, procesin e buxhetimit, resurset njerëzore, dhe aktivitetet tjera që kanë të bëjnë me objektin administrativ dhe automjetet e ZRRUM.

1.3 **Parimet udhëheqëse të punës së ZRRUM**

Parimet me të cilat udhëhiqet ZRRUM në punën e vet, për të përmbushur misionin dhe synimet strategjike janë:

- **Pavarësia:** Ekzekutimi me profesionalizëm por në mënyrë të pavarur i mandatit rregullator dhe përgjegjësi ligjore në interes të qytetarëve të Kosovës
- **Balancimi:** Përcaktimi i tarifave të balancuara të shërbimit të cilat u mundësojnë ofruesve të licensuar që të ofrojnë shërbimet në përputhje me standardet dhe kërkesat relevante, por të cilat po ashtu marrin parasysh mundësitë për pagim nga popullata
- **Objektiviteti:** Monitorimi efektiv si dhe vlerësimi objektiv dhe transparent i punës së ofruesve të licensuar të shërbimeve duke bërë krahasime të duhura në baza vjetore për performancën e tyre
- **Mbrojtja e Interesave të Konsumatorëve:** Trajtimi i kontesteve dhe ankesave të konsumatorëve në mënyrë efektive dhe të drejtë dhe duke involvuar ofruesit e licensuar të shërbimeve në këtë proces
- **Konsultimi:** Konsultimi me palët e interesit për të siguruar njohuri për pikëpamjet dhe prioritetet e tyre përmes shkëmbimit të informatave, memorandumëve të bashkëpunimit, mbajtjes së punëtorive, publikimit të raporteve relevante në web-faqen e vet, dhe përmes shtatë Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve. Jo më pak e rëndësishme është edhe ofrimi i këshillave Qeverisë për hartimin dhe rishikimin e politikave

- Transparenca: Publikimi i informatave në mënyrë të hapur dhe transparente për tu mundësuar të gjitha palëve të interesit që të kuptojnë dhe participojnë në vendimet rregullatore të cilat i merr ZRRUM
- Bashkëpunimi: Bashkëpunimi me të gjitha palët e interesit dhe në veçanti me rregullatorët tjerë të sektorëve të shërbimeve të ujit dhe mbeturinave në Kosovë (siç janë MMPH dhe IKSHPK) për tu siguruar se përgjegjësitë e palëve të ndryshme janë të përkufizuara qartë. Po ashtu, ky parim i referohet edhe bashkëpunimit me rregullatorët tjerë ekonomik të shërbimeve të ujësjellësit në regjion dhe në Evropë me qëllim të shkëmbimit të përvojave dhe aplikimit të praktikave më të mira
- Mos-diskriminimi: Sigurimi se tarifat e shërbimit me të cilat ngarkohen konsumatorët janë të drejta dhe nuk bëjnë diskriminim apo demonstrojnë preferenca për cilëndo kategori të konsumatorëve.

1.4 Struktura organizative e ZRRUM

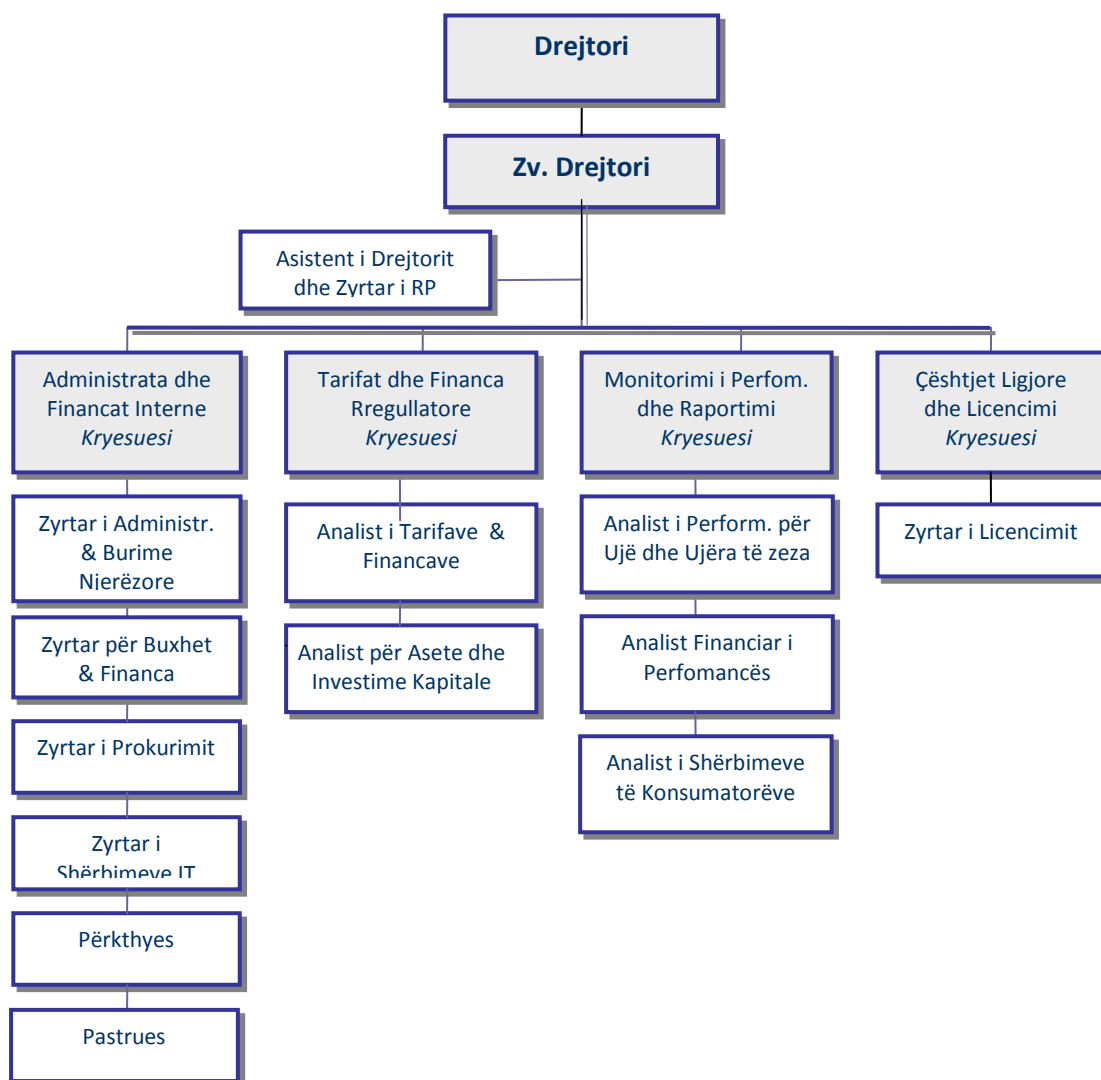
Në përputhje me Rregulloren 2004/49 dhe Ligjin Nr. 03/L-086, ZRRUM udhëhiqet nga Drejtori dhe Zv. Drejtori si persona përgjegjës për funksionimin e Zyrës si dhe për marrjen e vendimeve rregullatore.

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

ZRRUM përbëhet nga katër departamente, tri prej të cilave janë përgjegjëse për funksionet rregullatore dhe një departament ofron mbështetje për punën e Zyrës. Departamentet përgjegjëse për aktivitetin rregullator janë: Departamenti i Tarifave dhe Financave Rregullatore, Departamenti i Performancës, dhe Departamenti për Ligj dhe Licenca, ndërkaq përgjegjës për mbështetjen e biznesit të ZRRUM është Departamenti për Administratë dhe Financa.

Struktura e tanishme organizative e ZRRUM është dhënë në Grafikon 1 në vijim:

Grafiku 1: Struktura organizative e tanishme e ZRRUM



2. **PERFORMANCA E ZRRUM GJATË PERIUDHËS 2009-2011**

ZRRUM, gjatë periudhës 2009-2011, ka rishikuar disa nga Rregullat, duke përfshirë Rregullën për Kartën e Konsumatorëve për Ofruesit e Shërbimeve të Ujit në Kosovë; Rregullën për Shkycjen nga Shërbimet e Ujit në Kosovë; Rregullën mbi Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve dhe Rregullën për Standardet e Shërbimit, dhe pas konsultimeve statutore me grupet e interesit, janë lëshuar Rregullat e rishikuara dhe të përdatësuar. Rregullat e rishikuara përcaktojnë një përkufizim më të qartë të rolit të secilës palë relevante si dhe janë në relacion me rrethanat e reja.

Në përputhje me praktikën më të mira rregullatore, në fund të vitit 2007, është prezantuar një ndryshim rrënjësor sa i përket mënyrës së përcaktimit të tarifave dhe e njëjta metodologji është aplikuar gjatë periudhës tarifore tre vjeçare 2009-2011. Qasja e tillë e përcaktimit të tarifave shumëvjeçare është përmirësuar edhe më tutje dhe gjatë vitit 2011, ZRRUM, përmes përkrahjes teknike të siguruar nga Konsulentët e financuar nga BE dhe menaxhuar nga ZNKE, ka përcaktuar tarifat trevjeçare për shtatë KRU për periudhën 2012 - 2014. Tarifat për ofruesit tjerë, përveç KRU, janë përcaktuar duke u bazuar në metodologjinë ekzistuese njëvjeçare.

Gjatë periudhës 2009-2011, me përkrahje të dy projekteve mbështetëse (WM-OFMP, menaxhuar nga SCO, dhe Projekti mbështetës, menaxhuar nga ZKNE) janë përgatitur tri raporte të performancës, në baza vjetore, të cilët kanë paraqitur monitorimin e performancës së të gjithë ofruesve të licensuar të shërbimeve kundrejt (i) caqeve të përcaktuara gjatë periudhës monitoruese, (ii) mesatares së treguesve të sektorit relevant, dhe (iii) kompanisë ideale (benchmarking). Raporti i performancës për vitin rishqyrtues 2010 ka analizuar performancën e KRU duke u bazuar në metodologjinë e re të përcaktimit të tarifave. Krahas këtyre raporteve, janë përgatitur edhe raportet gjashtë-mujore dhe vjetore të përmbushjes së caqeve nga ofruesit e licensuar të shërbimeve.

ZRRUM, së bashku me projektet mbështetëse, i ka ndihmuar të gjithë ofruesit e licensuar të shërbimeve në (i) ngritjen e kapaciteteve të tyre raportuese (përmes trajnimeve), (ii) përmirësimin e performancës së tyre me theks të veçantë në ngritjen e efikasitetit të arkëtimit, zvogëlimin e ujit të pafaturuar, dhe rritjen e kujdesit ndaj konsumatorëve.

ZRRUM ka vizituar komunat e reja, të krijuara gjatë procesit të decentralizimit të komunave në Kosovë, të cilat kanë sisteme ekzistuese ose të reja për furnizim me ujë, me qëllim të ofrimit të lehtësimit të integritetit të tyre në zonët përkatëse të përgjegjësisë të KRU.

3. QËLLIMET STRATEGJIKE PËR PERIUDHËN 2012-2014

ZRRUM ka përcaktuar disa qëllime strategjike, të cilat do të duhej të plotësoheshin me qëllim të realizimit të vizionit, tashmë të siguruar në fillim të këtij dokumenti.

Synimet strategjike të përcaktuara për periudhën 2012-2014 janë:

Qëllimi Strategjik 1

Garantimi i legjislacionit të duhur të ZRRUM

Qëllimi Strategjik 2

Përcaktimi i tarifave korrekte për të siguruar që ofruesit e licensuar të shërbimit operojnë në mënyrë eficiente dhe janë financiarisht të vetqëndrueshëm

Qëllimi Strategjik 3

Zhvillimi më tutje i funksionit të monitorimit të ofruesve të licensuar të shërbimeve

Qëllimi Strategjik 4

Sigurimi i zhvillimit të vazhdueshëm të stafit të ZRRUM dhe KRU që të jenë në gjendje të përvetësojnë tërësisht metodologjinë e re të përcaktimit të tarifave dhe monitorimit të performancës së KRU si dhe ngritja e kapaciteteve në ZRRUM për monitorimin e përmbushjes së standardeve të shërbimit

Qëllimi Strategjik 5

Zhvillimi i sistemit të informatave menaxhuese në ZRRUM

Qëllimi Strategjik 6

Mbështetja e siguruar ofruesve të licensuar të shërbimeve në ngritjen e cilësisë së shërbimeve të ofruara konsumatorëve në nivelin që është përcaktuar me rregullat e ZRRUM, që në të njëjtën kohë kënaq pritjet e konsumatorëve

Qëllimi Strategjik 7

Mbështetja e siguruar ofruesve të licensuar të shërbimeve në rritjen e shkallës së mbulueshmërisë me shërbime në pajtim me objektivat strategjike të Pushtetit Qendror dhe Lokal, si dhe përfshirjen e sistemeve komunale të furnizimit me ujë në pjesën veriore të Kosovës

Qëllimi Strategjik 8

Promovimi, në një nivel më të lartë, i interesave të konsumatorëve përmes adresimit të çështjeve, të pa zgjidhura në mes të konsumatorëve dhe ofruesve të shërbimeve, në Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve

Qëllimi Strategjik 9

Ngritja edhe më tutje e profilit të ZRRUM përmes informimit me kohë të të gjitha palëve të interesit, përfshirë edhe konsumatorët, për proceset rregullatore dhe vendimet e ZRRUM

Qëllimi Strategjik 10

Ngritja e nivelit të bashkëpunimit me rregullatorët tjerë ekonomik në Kosovë dhe Evropë

4. POLITIKAT DHE VEPRIMET PËR ARRITJEN E QËLLIMEVE STRATEGJIKE 2012-2014

Me qëllim të arritjes së qëllimeve strategjike, ZRRUM ka përcaktuar politikat dhe veprimet, të cilat janë të paraqitura në vijim, në verzionin përmbledhës (shkurtues). Përndryshe, politikat, procedurat dhe buxhetet e detajizuara për realizimin e qëllimeve strategjike do të përpunohen, në baza vjetore, në fund të secilit vit paraprak të atij të planifikuar.

4.1 Politikat e përgjithshme të zbatimit të qëllimeve strategjike

Për arritjen e qëllimeve strategjike, ZRRUM, do të shfrytëzoj maksimalisht kapacitetet e burimeve njerëzore, fizike, dhe financiare në dispozicion.

Do të kërkohet nga Konsulentët (kryesisht nga burimet e jashtme financuese) të sigurojnë trajnimet e duhura të stafit të ZRRUM me qëllim të pasurimit të tyre me njohuritë relevante që kërkohen për përmbushjen e qëllimeve strategjike.

Burimet fizike të ZRRUM do të përtrihen dhe zgjerohen sipas nevojës.

Do të bëhet kërkesë për rritjen e vlerës së burimit financues përmes politikës së ngritjes së koeficientit të pagesës nga ofruesit e shërbimeve.

ZRRUM do të nxisë bashkëpunimin me të gjithë akterët e sektorit të ujit dhe me mediat.

4.2 Veprimet e përgjithshme të zbatimit të qëllimeve strategjike

Në vijim janë paraqitur veprimet (versioni i përmbledhur) e parashikuara, të nevojshme, për arritjen e secilit qëllim strategjik.

QS 1: 'Garantimi i legjislacionit të duhur të ZRRUM'

- Inicimi i amandamentimit të legjislacionit primar
- Amandamentimi i legjislacionit sekondar në përputhje me atë primar
- Kodifikimi i aktiviteteve të ZRRUM

QS 2: 'Përcaktimi i tarifave korrekte për të siguruar që ofruesit e licencuar të shërbimit operojnë në mënyrë efikase dhe janë financiarisht të vetqëndrueshëm'

- Pasurimi i Modelit të Biznes Planit Rregullator me raporte të reja për procesin tarifar 2015-2017, që do të përcaktohet gjatë 2014GJ2

- Integrimi i Modelit të Biznes Planit Rregullator me Modelin Tarifor për procesin tarifor 2015-2017
- Inicimi i bisedimeve në mes të aksionarëve të ofruesve të licensuar të shërbimeve dhe ofruesve të licensuar të shërbimeve për të zgjidhur problemin e menaxhimit të aseteve në sistemet rurale, pasi që planifikimi i investimeve kapitale në asete reflektohet në përcaktimin tarifor

QS 3: 'Zhvillimi më tutje i funksionit të monitorimit të ofruesve të licensuar të shërbimeve'

- Përgatitja e fletës së re të të dhënave, që do të përfshijë ndryshimet e propozuara në monitorimin e KRU
- Sigurimi i trajnimit (përmes Punëtorive apo vizitave) të nevojshëm për stafin relevant të KRU për plotësimin e fletës së të dhënave
- Integrimi i fletës së të dhënave të ZRRUM në sistemin e informatave menaxhuese të ofruesve të licensuar të shërbimeve me qëllim të lehtësirave në raportim dhe verifikim të të dhënave
- Përgatitja e bazës unike të menaxhimit të të dhënave të performancës së ofruesve të licensuar të shërbimeve
- Zhvillimi i sistemit të konsultimit me ofruesit e shërbimeve të vlerësimit të performancës së tyre

QS 4: 'Sigurimi i zhvillimit të vazhdueshëm të stafit të ZRRUM dhe KRU që të jenë në gjendje të përvetësojnë tërësisht metodologjinë e re të përcaktimit të tarifave dhe monitorimit të performancës së KRU si dhe ngritja e kapaciteteve në ZRRUM për monitorimin e përmbushjes së standardeve të shërbimit'

- Marrja pjesë e stafit të ZRRUM në Punëtoritë interne dhe eksterne të organizuara nga Konsultantët e ZRRUM në lidhje me metodologjinë e re të përcaktimit të tarifave dhe monitorimit të performancës së KRU
- Sigurimi se stafi relevant i KRU do të marr pjesë në Punëtoritë eksterne të organizuara nga Konsultantët e ZRRUM në lidhje me metodologjinë e re të përcaktimit të tarifave
- Sigurimi i trajnimit, përmes Konsultantëve të ZRRUM, për stafin relevant të ZRRUM për monitorimin e standardeve të shërbimit

- Integrimi i të dhënave për monitorimin e përmbushjes së standardeve të shërbimit në bazën kryesore të të dhënave të ZRRUM

QS 5: 'Zhvillimi i sistemit të informatave menaxhuese në ZRRUM'

- Krijimi i një baze të të dhënave për menaxhimin e të dhënave administrative
- Krijimi i procedurave të publikimit të informacioneve (përfshirë edhe web-faqen e ZRRUM)

QS 6: 'Mbështetja siguruar ofruesve të licensuar të shërbimeve në ngritjen e cilësisë së shërbimeve të ofruara konsumatorëve në nivelin që është përcaktuar me rregullat e ZRRUM, që në të njëjtën kohë kënaq pritjet e konsumatorëve'

- Organizimi i Punëtorive interne me të gjitha KRU për të u njohur me standardet minimale të shërbimeve si dhe për mënyrën e implementimit dhe menaxhimit të të dhënave relevante
- Takimi me Bordet e Drejtorëve për të treguar rëndësinë e përmbushjes së standardeve si parakusht për arritjen e kënaqësisë së konsumatorëve
- Ndërmarrja e veprimeve sanksionuese (përfshirë edhe gjobitjen) ndaj ofruesve të licensuar të shërbimeve në rast të mosrespektimit të standardeve, konform dispozitave ligjore

QS 7: 'Mbështetja siguruar ofruesve të licensuar të shërbimeve në rritjen e shkallës së mbulueshmërisë me shërbime në pajtim me objektivat strategjike të Pushtetit Qendror dhe Lokal, si dhe përfshirjen e sistemeve komunale të furnizimit me ujë në pjesën veriore të Kosovës'

- Bashkëpunimi me institucionet relevante për të i njoftuar ofruesit e licensuar të shërbimeve me objektivat strategjike të Qeverisë për rritjen e shkallës së mbulueshmërisë me shërbimet e ujësjellësit dhe kanalizimit
- Stimulimi i bisedimeve në mes të aksionarëve të ofruesve të licensuar të shërbimeve dhe ofruesve të licensuar të shërbimeve për të gjetur zgjidhjen e modalitetit të duhur të marrjes në menaxhim të sistemeve rurale
- Mbështetja e ofruesve të licensuar të shërbimeve në përpjekjet e tyre për të gjetur burime të jashtme të financimit për investimet e orientuara në zgjerimin e shërbimeve

- Mbështetja siguruar ofruesve të licensuar të shërbimeve në përfshirjen e sistemeve komunale të furnizimit me ujë në pjesën veriore të Kosovës

QS 8: 'Promovimi, në një nivel më të lartë, i interesave të konsumatorëve përmes adresimit të çështjeve, të pa zgjidhura në mes të konsumatorëve dhe ofruesve të shërbimeve, në Komisionet Këshilluese të Konsumatorëve'

- Zhvillimi i fushatës për njoftimin e konsumatorëve për të drejtat dhe obligimet e tyre lidhur me shërbimet e ofruesve të licensuar të shërbimeve. Kjo fushatë përfshinë komunikatat për media, botimin e broshurave, organizimin e debateve me qytetarë, etj.
- Zhvillimi i sistemit të monitorimit nga ZRRUM të procedimit të ankesave nga ofruesit e licensuar të shërbimeve
- Ndërmarrja e veprimeve sanksionuese (përfshirë edhe gjobitjen) ndaj ofruesve të licensuar të shërbimeve në rast të mosrespektimit të standardeve dhe procedurave për trajtimin e kërkesave dhe ankesave të konsumatorëve, në kuadër të autorizimeve të ZRRUM, konform dispozitave ligjore

QS 9: 'Ngritja edhe më tutje e profilit të ZRRUM përmes informimit me kohë të të gjitha palëve të interesit, përfshirë edhe konsumatorët, për proceset rregullatore dhe vendimet e ZRRUM'

- Aplikimi i formave të reja të njoftimit të publikut të gjerë për punën e ZRRUM
- Kumbimi i të gjitha vendimeve të rëndësishme të ZRRUM në media dhe pjesëmarrja nëpër programe televizive
- Pjesëmarrja më aktive në konferenca të ndryshme të sektorit të ujit dhe mbeturinave, ku do të dëgjohet zëri i ZRRUM

QS 10: 'Ngritja e nivelit të bashkëpunimit me akterët e sektorit të ujit dhe rregullatorët tjerë ekonomik në Kosovë dhe Evropë'

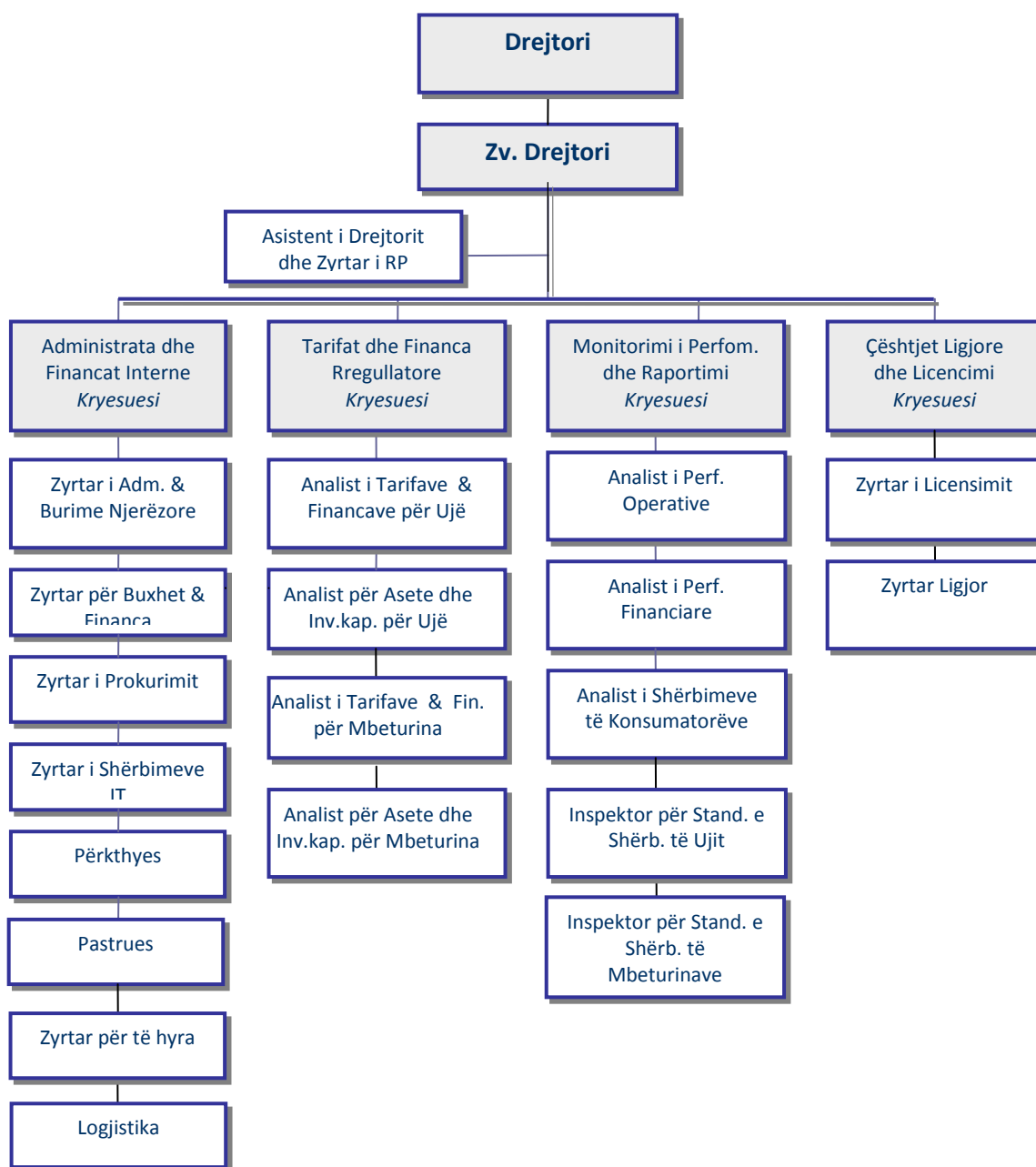
- Nënshkrimi i Memorandumit të Mirëkuptimit me Ministrinë e Mjedisit dhe Planifikimit Hapsinor në përcaktimin e përgjegjësisë së secilës palë në sektorin e furnizimit me ujë të pijshëm
- Thellimi i bashkëpunimit me rregullatorët ekonomik të shërbimeve të ujit në vendet e regionit dhe ato Evropiane (WICS, IRAR, ERRU, etj)

5. RESURSET NJERËZORE PËR ARRITJEN E QËLLIMEVE STRATEGJIKE 2012-2014

Ka qenë esenciale që të bëhet analizimi i resurseve njerëzore, në kontekst të numrit dhe aftësive të stafit, për t'u siguruar se qëllimet strategjike, të përmendura në kapitujt më lartë do të mund të realizohen.

Për periudhën 2012-2014, ZRRUM propozon strukturën organizative në vijim:

Grafiku 2: Struktura organizative e planifikuar e ZRRUM



Planifikohen të shtohen edhe shtatë pozita të reja, që nga fillimi i vitit 2012 të cilët do të kryejnë detyrat (verzioni i përmbledhur) si në vijim:

1. Zyrtar Ligjor

Do të bëjë rishikimin e ligjeve ekzistuese dhe rishqyrtimin e tyre sipas nevojës

2. Inspektor për Standardet e Shërbimeve të Ujit

Do të bëjë monitorimin e plotësimit të standardeve të shërbimit, nga KRU, në bazë të Rregullorës së ZRRUM për Standardet Minimale të Shërbimeve për Furnizimin me Ujë dhe Ujëra të zeza, si dhe të rishqyrtojë këto Standarde sipas nevojës

3. Inspektor për Standardet e Shërbimeve të Mbeturinave

Do të bëjë monitorimin e plotësimit të standardeve të shërbimit, nga KRM dhe KMDK, në bazë të Rregullorës së ZRRUM për Standardet Minimale të Shërbimeve për Mbeturina si dhe të rishqyrtojë këto Standarde sipas nevojës

4. Analist i Tarifave & Financave për Mbeturina

Do të bëjë analizimin e aplikacioneve tarifore të pranuar nga KRM dhe KMDK si dhe të përgatisë raportet në lidhje me përcaktimet tarifore

5. Analist për Asete dhe Investimeve kapitale për Mbeturina

Do të bëjë analizimin e aseteve dhe investimeve kapitale për KRM dhe KMDK

6. Zyrtar për të hyra

Do të merret me analizimin e të hyrave të ZRRUM të pranuar nga ofruesit e licensuar të shërbimeve

7. Logjistika

Do të merret me punët e ndryshme të logjistikës

6. PLANI FINANCIAR PËR ARRITJEN E QËLLIMEVE STRATEGJIKE 2012-2014

Në bazë të Ligjit Nr. 03/L-086, si burim kryesor për financimin e aktiviteteve të ZRRUM janë taksat e licensimit që i paguajnë ofruesit e licensuar të shërbimeve. Lartësia e taksave të licensimit caktohet në bazë vjetore sipas kriterëve vijuese:

- të hyrat nga këto taksa duhet të korrespondojnë me shpenzimet e planifikuara të ZRRUM për vitin respektiv, dhe me kusht që
- lartësia e taksës mos të tejkalojë 1.5% të qarkullimit bruto vjetor të ofruesve të shërbimeve.

Në rast të problemeve që eventualisht do të paraqiteshin në arkëtimin e taksës së licensimit nga kompanitë e licensuara, ZRRUM ka të drejtë të kërkojë mjete nga buxheti i Kosovës në mënyrë që mos të rrezikohet funksionimi i tij.

Po ashtu, projekte dhe aktivitete të caktuara mund të financohen nga donacionet e agjencive donatore si dhe nga grandet qeveritare.

Buxheti vjetor i ZRRUM aprovohet, çdo vit, nga Kuvendi i Republikës së Kosovës. Me rastin e parashikimit të shpenzimeve të veta ZRRUM do të udhëhiqet nga parimi që shpenzimet e tij të jenë racionale me qëllim që rregullimi ekonomik i shërbimeve të licensuara të mos ketë kosto të lartë për konsumatorët.

Plani strategjik i ZRRUM është planifikuar të financohet nga të hyrat e rregullta të ZRRUM si pjesë e veprimtarisë së rregullt të Zyrës. Ndërsa, asistenca teknike të realizohet nga finacimi i donatorëve.

Detajet e Planit Financiar në formë të përmbledhur janë paraqitur në Tabelën 1.

ZRRUM planifikon që të hyrat vjetore të rrjedhin nga pagesat e realizuara nga ofruesit e licensuar të shërbimeve në emër të taksave vjetore të licensimit dhe Taksat e Aplikacionit. Rrjedhimisht, të gjitha shpenzimet e planifikuara të ZRRUM do të mbulohen nga këto të ardhura.

Nuk pritët rritje në të hyrat dhe shpenzimet për vitet 2013 dhe 2014, vetëm rregullime për normën e inflacionit. Faktori rregullues, i përdorur, për shndërrimin e shpenzimeve të llogaritura sipas çmimeve nominale bazuar në çmimet e vitit 2012, është 1.04 në vitin 2013 dhe 1.06 në vitin 2014.¹

Tabela 1. Analiza e të hyrave dhe shpenzimeve për 2012-2014

¹ Të dhënat janë marr nga Enti statistikor i Kosovës

	<i>Njësia/ Viti</i>	<i>2012</i>	<i>2013</i>	<i>2014</i>
Të Ardhurat	EUR	435,842	453,276	461,993
Të ardhurat nga Taksat e Aplikacionit dhe Taksa Vjetore e Licensimit	EUR	435,842	453,276	461,993
Shpenzimet	EUR	435,842	453,276	461,993
Mallra dhe Shërbime	EUR	157,800	164,112	167,268
Paga dhe Mëditje	EUR	271,392	282,248	287,675
Shpenzime Komunale	EUR	6,650	6,916	7,049

7. KONKLUZIONE

Një progres i dukshëm ka vazhduar gjatë viteve rishqyrtuese 2009-2011 veçanërisht në implementimin e një regjimi të ri të përcaktimit tarifor si dhe monitorimit të performancës së ofruesve të licensuar të shërbimeve duke u bazuar në të njëjtën metodologji. Kjo metodologji e bazuar në Kontabilitetin Rregullator është pranuar të jetë më e drejtë qoftë për konsumatorët poashtu edhe për ofruesit e licensuar të shërbimeve.

ZRRUM do të vazhdojë të jetë ambicioz gjatë kryerjes së detyrave të tij, dhe kjo tashmë është paraqitur edhe në këtë Plan strategjik. Ne do të vazhdojmë të forcojmë rregullimin ekonomik dhe të sigurojmë se konsumatorët do të vazhdojnë të përfitojnë nga industritë e qëndrueshme financiarisht të ujit dhe mbeturinave. Ky Plan strategjik, poashtu, ka shpjeguar resurset që janë të nevojshme për ZRRUM gjatë implementimit të detyrave të tij për një rregullim sa më efikas të ofruesve të licensuar të shërbimeve.

SHTOJCA 1. PROCESI I PLANIFIKIMIT STRATEGJIK

Kontribuesit e planit strategjik janë takuar disa herë gjatë periudhës Shtator – Dhjetor 2011 në zyret e ZRRUM. Prioritetet e të gjithë pjesëmarrësve të komisionit janë ngritur dhe secili pjesëmarrës ka bërë prezantim të shkurtër të prioriteteve të tyre.

Pjesëmarrësit kanë zhvilluar Strategjinë e përmbushjes së qëllimeve kryesore të këtij Plani strategjik. Strategjitë e adoptimit të stafit, akomodimit të tyre, dhe mjeteve financiare janë inkorporuar në strategjinë e përmbushjes së qëllimeve strategjike me qëllim të krijimit të një balance mes nevojave të operimit dhe nevojave të të punësuarve.

Orari i takimeve

Tema	Data	Pjesëmarrës
Diskutimi i përmbajtjes	3/06/2011	Raif Preteni (RP), Kerro Bardhaj (KB), Graham Cleverly (GC), Qamil Musa (QM), Sami Hasani (SH), Mejreme Cernobregu (MC), Ramiz Krasniqi (RK), Vera Muhaxhiri (VM)
Diskutimi i draftit të parë	4/08/2011	KB, GC, QM, SH, MC, RK, VM
Diskutimi i inputeve nga secili departament	7/09/2011	KB, GC, QM, SH, MC, RK, VM
Diskutimi i draftit të dytë	12/10/2011	KB, GC, QM, SH, MC, RK, VM
Diskutimi i draftit para-final	25/10/2011	RP, KB, GC, QM, SH, MC, RK, VM