



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT
REGULATORNI AUTORITET ZA USLUGE VODE
WATER SERVICES REGULATORY AUTHORITY



Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit

Plani i Punës për Vitin – 2016



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 praktikatat e mira Evropiane të cilat sigurojnë që ofruesit e shërbimeve të ujësjellësit dhe kanalizimit të japin shërbime kualitative, të qëndrueshme dhe me çmime të përballueshme në tërë Kosovën, duke pasur parasysh ruajtjen e mjedisit dhe mbrojtjen e shëndetit Publik”

LISTA E SHKURTESAVE

ARRU - Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit
KK-Komisioni Funkcional Parlamentar i Kuvendit të Kosovës
IKSHP - Instituti Kombëtar i Shëndetit Publik
NJPM-NP – Njësia për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike
KNMU- Këshilli Ndërmnistror i Ujit
KRU - Kompanitë Rajonale të Ujësjellësit
OSH-Ofruesit e Shërbimeve
MEF- Ministria e Ekonomisë dhe Financave
MIE- Ministria e Integritimit Evropian
MMPH-Ministria e Mjedisit dhe Planifikimit Hapsinor
MAPL-Ministria e Administratës dhe Pushtetit Lokal
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 ARRU
DL – Departamenti i Ligjit & Licencave
DT – Departamenti i Tarifave dhe Financave Rregullatore
DP - Departamenti i Monitorimit të Performancës dhe Raportimit
DA-Departamenti i Administratës dhe Financave të ARRU
PSU-Plani Strategjik i Ujërave të Kosovës
SKZH- Strategjia Kombëtare për Zhvillim
K-Konsulentja e SCO
I-Inspektori i ARRU
KKK-Komisionet Këshillues të Konsumatorëve
DANUBIS-Programi i Bechmarkingut të Vendeve të Regjionit të Danubit
IBNET- Rrjeti Ndërkombëtar i Bechmarkingut
IAWD- Asocacioni Ndërkombëtar i Ujit të Danubit

PËRMBAJTJA:

1. PARATHËNIE	5
2. AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT	6
3. DEPARTAMENTET E ARRU	6
4. STRUKTURA ORGANIZATIVE	8
5. OBJEKTIVAT DHE VEPRIMET	9
6. PLANI DINAMIK I VEPRIMEVE PËR VITIN 2016	14
7. REALIZIMI DHE MONITORIMI I PLANIT	20
8. FINANCIMI I PLANIT	20

1. PARATHËNIE

Ky plan i punës është një dokument i rrëndësishëm i cili ka për synim të udhëzojë menaxhmentin e Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU), për ti përbushur, pergjegjesist e saja ligjore dhe institucionale me qëllim të siguroi se Konsumatorët e shërbimeve tëujit dhe ujërave te zeza të marrin shërbime cilsiore dhe të qëndrueshme nga ofruesi i tyre i shërbimeve.

Përpilimi i këtij Plani Pune është bazuar në: (i) Kornizën ligjore të përcaktuar me Ligjin Nr. 05/L-042, për rregullimin e shërbimeve të ujit dhe rregullat e ARRU si dhe (ii) Synimet strategjike të vendosura në Planin strategjik të ARRU për vitin 2015-2017, në të cilin janë paraqiten prioritetet e punës së ARRU për vitin 2016. Në këtë dokument, është specifikuar një përmbledhje e aktiviteteve të planifikuara dhe afatet kohore me qëllim të përbushjes së Objektivave të përcaktuara për vitin 2016. Dhe si i tillë ky plan pune, paraqet dokumentin bazë në të cilin janë të planifikuar objektivat e rrëndësishme. Për më tepër, në të është paraqitur, mënyra e koordinuar e veprimeve në mes, Menaxhmentit dhe Departamenteve respektive për të arritur përbushjen e synimeve strategjike të ARRU.

Performanca e OSH si organizatë e sektorit publik mund të arrihet kur ajo operon brenda një kornize të fuqishme ligjore, stimujve efektiv si dhe monitorimit të vazhdueshëm rregullatorë. Ne do të vepronim për të siguruar se kjo vazhdon të jetë rasti edhe në periudhën e ardhshme (2016) pergjate realizimit të këtij plani pune.

Në përputhje me synimet strategjike të vendosura në Planin Strtegjik 2015-2017, fokusi i veprimit të rregullatorit edhe në vitin 2016, është vendosur në:

- i. **Implementimi i ligjit të ARRU dhe amandamentimi i rregulloreve**, të cilat do të mundësojë forcim të kompetencave dhe zhvillimit të mekanizmave të cilat sigurojnë një mjedis të përshtatshëm ligjor për zhvillimin dhe implementimin e kornizës rregullore.
- ii. **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.
- iii. **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.
- iv. **Mbrojtja e interesave të konsumatorëve**, duke siguruar që shërbimet që iu ofrohen atyre, janë në pajtim me standardet, komerciale dhe teknike të përcaktuara me Rregullat e ARRU. Si dhe **Rregullimi i mardhënjeve, Konsumatorë- Ofruesi i shërbimeve**, përmese implement të drejtave dhe obligimeve të ndersjellta dhe duke zbatuar mekanizmate e parapara me kornizen ligjore,
- v. **Bashkpunimi me të gjitha palët e interesit, vendorë dhe ndërkombetarë**, përfshirë edhe konsumatorët, për mesë informimit dhe transparencës për proceset dhe vendimet e rregullatore. Realizimi i takimeve dhe vizitave me qëllim të vendosjes së mardhënjeve bashkpunuse, dhe nënshkrimit të protokoleve të bashkpunimit me institucione vendore dhe ndërkombetare nga fusha e shërbimeve të ujit.
- vi. **Sigurimi i një mjedisi të dobishëm, sfiduese dhe respekt të punës**, Duke siguruar dokumente të vlefshme dhe të respektueshme, punonjës të trajtuar në mënyrë të drejtë dhe duke ju ofruar mundësi të barabarta për zhvillim profesional dhe përparim në karrierë. Si dhe **Krijimi i ARRU financiarisht të qëndrueshëm**, me legjitimitet dhe pavarësi të plotë dhe të çartë, që iu përgjigjet institucioneve të Kosovës.

Për, realizimin e këtij Planit të Punës, ne jemi duke u mbështetur në përkushtimin dhe angazhimin e kapaciteteve njerzore dhe profesionale, mbrenda ARRU, si dhe në mbështetjen e projektit, 'Skat Consulting Ltd', financiar nga Qeveria Zvicrane (SCO). Eventualisht ARRU, do të kërkojë mbështetje nga donatorët e tjere me qëllim të përbushjes së të gjitha obligimeve të cilat dalin nga Ligji i ri i aprovuar i hyre në fuqi në janar, 2016 (Ligji Nr.05/L-042, për rregullimin e shërbimeve të ujit)

2. AUTORITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU), është themeluar më 26 nëntor të vitit 2004 me Rregulloren 2004/49, (adoptuar në vitin 2008 në Ligjin Nr. 03/L-86, për veprimtarin e ofruesve të shërbimeve të ujësjellësit, kanalizimit dhe mbeturinave në Kosovë, si rregullator ekonomik i sektorit të shërbimeve të ujit në Kosovë.

Sipas ligjit të lartpërmendur, perkatesisht Ligjit të ri të aprovuar këtë fillim vitit Nr. 05/L-042 nga Kuvendi i Kosovës, është definuar roli dhe përgjegjësitë e ARRU, për të siguruar se ofruesit e shërbimeve, të japin shërbime cilësore, efikente, 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, Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit, është përgjegjëse për:

- **Licencimin e ofruesve të shërbimeve**, dhe mbikëqyrjen e zbatimit të kushteve të përcaktuara me licencë të shërbimit;
- **Përcaktimin e tarifave të shërbimit**, për ofruesit e shërbimeve, duke siguruar që tarifat të jenë të drejta dhe të arësyeshme dhe të mundësojnë qëndrueshmërinë financiare të ofruesve të shërbimeve;
- **Vendosjen e standardeve të shërbimit**, dhe mbikëqyrjen e zbatimit nga ofruesit e shërbimeve të këtyre standardeve;
- **Monitorimin e performancës së ofruesve të shërbimeve**, për të vlerësuar nëse ata i përbushin kushtet e përcaktuara me licencën e shërbimit si dhe caqet e përcaktuara me procesin tarifor;
- **Themelimin dhe mbështetjen e Komisioneve Këshilluese të Konsumatorëve**, në shtatë regjionet e Kosovës;
- **Hartimin dhe miratimin e rregulloreve standardeve dhe vendimeve rregullatore**, në pajtim me autorizimet që ka në bazë të këtij ligji dhe ligjeve tjera të aplikueshme;
- **Inspektimin e standardeve të shërbimit**, dhe mbikëqyrjen e zbatimit të akteve ligjore të Autoritetit.

3. DEPARTAMENTET E ARRU

Me qëllim të operimit më efikent ARRU, ka aprovuar strukturën organizative të ndarë në katër(4) Departamente, prej të cilave tri, realizojnë aktivitete funksionale dhe një Departament është i angazhuar në çështje administartave të mbrendëshme. Numri i stafit të punsuar, është 19 persona të profileve adekuate profesionale dhe me ngritje të lartë akademike.

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

Departamenti Ligjor dhe Licencimit, i ofron mbështetje të nevojshme ligjore, Drejtorit dhe stafit të ARRU në lidhje me aktivitetet e përditshme dhe përfaqëson, zyrën në të gjitha seancat administrative dhe gjyqësore, para autoriteteve administrative, instancave të arbitrit, dhe gjykatave të Kosovës.

Ky Departament, poashtu është përgjegjës për amandamentimin e legjislacionit, hartimin e praktikave dhe procedurave të licencimit si dhe udhëheqë të gjitha aktivitetet që kanë të bëjnë me procesin e licencimit të kompanive që janë nën mandatin rregullator të ARRU. Po ashtu përgjegjesi e këtij departamenti janë edhe mbështetja e aktiviteve të KKK, **inspektimi** si dhe koordinimi në lidhje me raportimet për MIE, si pjese e punës së Qeveris së Kosovës në agjenden e integriteteve Evropiane

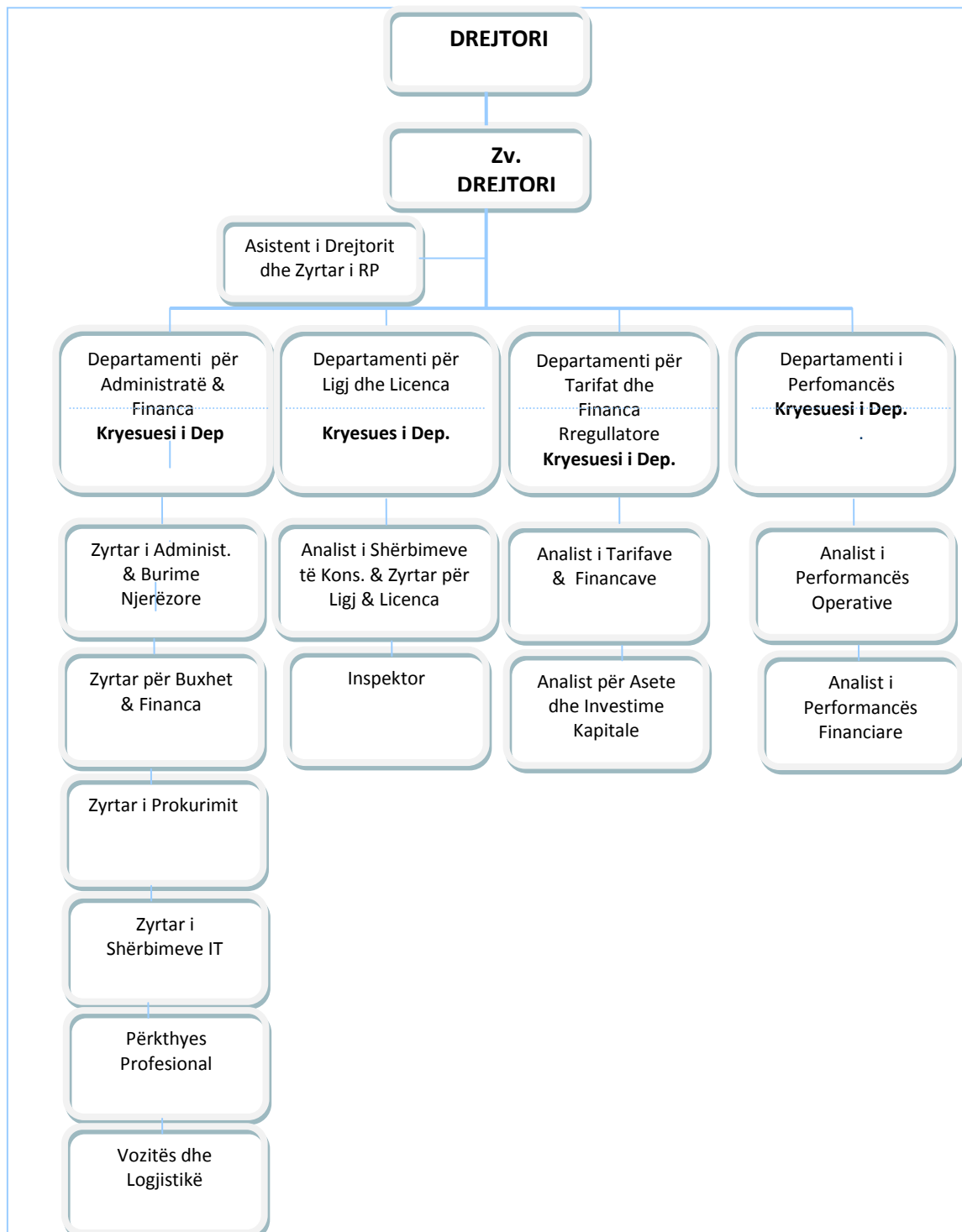
Departamenti i Tarifave dhe Financave Rregullatore, i ofron mbështetje të nevojshme Drejtorit të ARRU, në përcaktimin e tarifave të shërbimit për ofruesit e licencuar të shërbimeve. Detyrat dhe përgjegjësitë specifike të këtij Departamenti, përfshijnë: zhvillimin e metodologjisë dhe modeleve për llogaritjen tarifave të shërbimit,

zhvillimin e praktikave dhe procedurave për aplikimin dhe shqyrtim të aplikacioneve për tarifa të shërbimit, si dhe udhëheq me procesin e përcaktimit të tarifave në frymën dispozitave ligjore në fuqi.

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

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

4. STRUKTURA ORGANIZATIVE E ARRU



5 OBJEKTIVAT DHE VEPRIMET

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

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

Objektivat dhe veprimet për vitin 2016, janë dhënë në vijim:

Objektiva 1.1, Implementimi i ligjit të ARRU dhe amandamentimi i rregulloreve, të cilat do të mundësojë forcim të kompetencave dhe zhvillimit të mekanizmave të cilat sigurojnë një mjedis të përshtatshëm ligjor për zhvillimin dhe implementimin e kornizës rregullore

Veprimet:

- Përpilimi i procedurave për amandamentimin e legjislacionit sekondar,
- Nxerrja (amandamentimi) i Rregulloreve të kërkuar sipas ligjit të aprovuar,
- Nxerrja e Rregullorës për inpektim,
- Nxerrja e Rregullorës për gjobitje(masa sanksionuse),
- Angazhimi në përpilimin e procedurave(dokumenteve) të OSH, të kërkuar me ligjin e aprovuar,

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

Veprimet:

- Ri-pertirja dhe licencimi i OSH,
- Angazhime rreth përmbushjes së kushteve të licences së shërbimeve,

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

Veprimet:

- Plani i inspektimeve të rregullta,
- Realizimi i inspektimeve të rregullta,
- Realizimi i inspektimeve ad-hoc të aktiviteteve të OSH,

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

Veprimet:

- Rishqyrtimi vjetor i tarifave,
- Kërkesa për funksionalizimin e sistemeve të GIS-it në KRU,
- Ri shqyrtimi i qëndrueshmëris financiare të KRU,

- Ekuilibrimi i tarifave me kërkesat e PSU të Kosovës, dhe SKZH,
- Angazhime në aprovimin dhe implementimi i planeve të menaxhimit të aseteve të KRU,
- Angazhimi deri në aprovimin e Planeve të Biznesit,
- Aprovimi i planeve afatgjate të investimeve,
- Hartimi nga OSH dhe aprovimi nga ARRU i Planeve të Menaxhimit të Thatësis,
- Hartimi nga OSH dhe aprovimi nga ARRU i Planeve të furnizimit me Ujë në situata të emergjencave,

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

Veprimet:

- Monitorimi i zbatueshmërisë së tarifave dhe ngarkesave tarifore,
- Monitorimi i përmbushjes së objektivave tarifor 2016,
- Angazhime në implementimi i planeve të menaxhimit të aseteve të KRU,
- Zhvillimi dhe përditësimi i programit të GIS të ARRU,

Objektiva 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.

Veprimet:

- Ri shqyrtimi i politikave tarifore,
- Zhvillimi i metodologjisë së përcaktimit të tarifave (ujërave të zeza),

Objektiva 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.

Veprimet:

- Rishqyrtimi i të dhënave dhe zhvillimi i formatit të raportimit,
- Përmirësimi i kualitetit të dhënave- auditimi i të dhënave,
- Publikimi i raportit të performancës,
- Zhvillimi me tutje i ceremonisë për ndarjen e çmimeve,
- Vazhdimi i bashkëpunimit në kuadër të Benchmarkingut Regjional (DANUBIS) dhe IBNET,

Objektiva 3.2 Zhvillimi me tutje i sistemit të monitorimit dhe avancimi i Bases së të dhënave, duke zhvilluar edhe më tej, sistemi i monitorimit të performancës dhe monitorimin e standardeve të shërbimit si dhe avancimin dhe funksionalizimin e metejshëm i bases së të dhënave.

Veprimet:

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

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

Veprimet:

- Monitorimi dhe permiresimi i kualitetit të ujit
- Sasia e ujit të prodhuar
- Faturimi i sasis së ujit të furnizuar
- Rritja e efikacitës së faturimit për shërbimet e ofruara
- Reduktimi i UPF
- Rritja e efikacitës së arkëtimit
- Efikasiteti i shpenzimeve operative
- Permbushja e caqeve për investime kapitale të lejuara
- Pajisja me ujëmatës

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

Veprimet:

- Shqyrtimi i vjetër, organizimi dhe menaxhimi i konsultimit me palët e interesit (KRU dhe KKK), për rishikimin e standardeve të shërbimeve
- Shqyrtimi i kërkesave të OSH për përjashtim nga përmbushja e standardeve të shërbimit

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

Veprimet:

- Zhvillimi i një sistemi (Udhëzuesi) për monitorimin e standardeve të shërbimit,
- Zhvillimi i formatit dhe struktura e raportit për përmbushjen e standardeve të shërbimit nga KRU,
- Zhvillimi i formatit të raportimit të përmbushjes së standardeve nga KRU,

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

Veprimet:

- Përgatitja, nxerrja dhe shpërndarja e kartës së konsumatorëve,
- Përgatitja, shqyrtimi dhe përcjellja e nënshkrimit të kontratave të shërbimit, konsumator –KRU,
- Shqyrtimi i regjistrit të konsumatorëve të mbajtur nga KRU,
- Shqyrtimi i lëshimit dhe përmbajtja e faturës,
- Aprovimi i Rregulloreve dhe procedurave interne për zgjedhjen e ankesave të Konsumatorëve,
- Aprovimi i Rregulloreve dhe procedurave interne për lidhjen e Konsumatorëve në shërbime,
- Aprovimi i Rregulloreve dhe procedurave interne për matjen dhe faturimin,
- Aprovimi i Rregulloreve dhe procedurave interne për ndërprerjet e shërbimit,

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

Veprimet:

- Rishikimi i funksionalitetit të KKK,
- Trajnime për antarët e KKK(aspektet rregullatore),
- Avancimi i procedurave të trajtimit të ankesave të konsumatorve në ARRU,
- Mbajtja e takimeve të KKK,
- Shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve drejtuar në KKK,

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

Veprimet:

- Bashkpunimi me IKSHP-(Implementimi i UA, 16/2012),
- Bashkpunimi me KNMU,
- Bashkpunimi me NJPM-NP(MZHE),-(Përmirësimi i tregusve të Performancës),
- Bashkpunimi me Qeverin e Kosovës (MIE, MMPH, MEF, MAPLetj),
- Vazhdimi i bashkpunimit me IAWD,
- Bashkpunimi me IWA,
- Vazhdimi i Bashkpunimit me ERRU-Shqipëri, Rregullatori i Bullgaris
- Vendosja e Bashkpunimit me rregullatorët e tjerë ndërkombëtar të sektorit të ujit
- Thëllimi i Bashkpunimit me Donatorët aktiv në sektorin e ujit

Objektiva 7.2, Përmirësimi i informimit dhe angazhimi e publikut, Në përputhje me mandatin e saj ARRU, do të intensifikoj ndërgjegjësimin e publik, nëpërmjet zbatimit të një fushate të hulumtimit, informimit, shpërndarjes dhe publikimit të informacioneve për aktivitete e veta dhe të ofruesve të shërbimeve, duke e 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.

Veprimet:

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

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

Veprimet:

- Trajnime të përgjithshme të stafit
- Trajnime specifike të stafit
- Rishiqimi dhe avancimi i Doracakut të sigurimit të kualitetit të ARRU
- Krijimi i procedurave të çarta të komunikimit me publikun
- Zhvillimi dhe përditesimi i metejshëm i Ueb-Faqes
- Shqyrtimi dhe standardizimi i dokumenteve, Minutave të takimit, Letrave percjellese, Formatit të prezantimeve, etje.
- Mbështetja administrative dhe financiare për stafin dhe objektin e ARRU

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

Veprimet:

- Zhvillimi dhe raportimi për Kuvendin e Kosovës,
- Zhvillimi i strukturuar i bashkpunimi me Komsionet Parlamentare respektiv,
- Angazhime, rrethë rritjes së buxhetit të ARRU dhe punsimi i stafit të nevojshëm,
- Ri shqyrtimi dhe adoptimi i ToR, të Stafit dhe Departamenteve,
- Rishqyrtimi , aprovimi i organogramit dhe të ARRU,
- Mirëmbajtja dhe Furnizimi me paisje dhe asete logjistike,

6.PLANI DINAMIK I VEPRIMEVE PËR VITIN 2016

Aktivitetet	Dep. Përgjëgjës	Përiudha kohore Janar-Dhjetor 2016											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 1.1, Implementimi i ligjit të ARRÛ dhe amandamentimi i rregullave													
1.1.1 Përpilimi i procedurave për amandamentimin e legjisllacionit sekondar	*DL,D,												
1.1.2 Amandamentimi i rregulloreve të kërkuar sipas ligjit te aprovuar	DL,DP,DT, D,												
1.1.3 Nxerrja e udhëzimit për inspektim rregullator	*DL,DP,DT, K												
1.1.4 Përpilimi i procedurave për gjobitje	*DL, DP,DT,K												
1.1.5 Angazhimi ne përpilimin e procedurave(dokumente) të OSH, të kërkuar me ligjin e aprovuar	DL,DP,DT, K												
Objektiva 1.2, Ri -pertirja e licencave për ofruesit e shërbimeve të ujit													
1.2.1 Ri-pertrirja dhe licencimi i OSH	*DL,DT,DP												
1.2.2 Angazhime rreth përmbushjes së kushteve të licences së shërbimeve	*DL												
Objektiva 1.3,Sigurimi se aktivitetet e përditshme të ofruesit shërbimeve janë në përputhje me ligjin dhe rregullat aktuale të ARRÛ													
1.3.1 Plani i inspektimeve të rregullta	*DL,I												
1.3.2 Realizimi i inspektimeve të rregullta	DL,DT,DP,K												
1.3.3 Realizimi i inspektimeve ad-hoc të aktiviteteve të KRU	DL,DT,DP,I												
1.3.4 Angazhime në zvoglimi i përdorimit ilegal të furnizimit me ujë të pijeshëm	*DL(KNMU)												

Aktivitetet	Dep. Përgjëgjës	Përiudha kohore Janar-Dhjetor 2016											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 2.1 Përcaktimi i tarifave të balancuara që pasqyrojnë shpenzimet													
2.1.1 Rishqyrtimi vjetor i tarifave	*DT,D												
2.1.2 Kërkesa për funksionalizimin e sistemeve të GIS-it në KRU	*DT												
2.1.3 Ri shqyrtimi i qëndrueshmeris financiare të KRU,	*DT												
2.1.4 Ekuilibrimi i tarifave me kerkesat e PSU të Kosovës dhe SKZH	*DT,D												
2.1.5 Angazhime në aprovimin dhe implementimi i planeve të menaxhimit të aseteve të KRU	*DT,D												
2.1.6 Angazhimi deri në aprovimin e Planeve te Biznesit	*DT,D												
2.1.7 Aprovimi i planeve afatgjate të investimeve	*DT,D												
2.1.8 Hartimi nga OSH dhe aprovimi nga ARRU i Planeve të Menagjimit të Thatësis	*DT,DP,DL,D												
2.1.9 Hartimi nga OSH dhe aprovimi nga ARRU i Planeve të furnizimit me Ujë në situata te emergjencave	*DT,DP,DL,D												
Objektiva 2.2 Monitorimi dhe sigurimi se ngarkesat tarifore													
2.2.1 Monitorimi i zbatueshmeris se tarifave dhe ngarkesave tarifore	*DT												
2.2.2 Monitorimi i përmbushjes së objektivave tarifar	*DT												
2.2.3 Angazhime në implementimi i planeve të menaxhimit të aseteve të KRU	*DT												
2.2.4 Zhvillimi dhe përditesimi i programit të GIS të ARRU	*DT											2016	
Objektiva 2.3, Përvetsimi i politikave tarifore													
2.3.1 Ri shqyrtimi i politikave tarifore	*DT,D												
2.3.2 Zhvillimi i metodologjis së përcaktimit të tarifave (ujërave të zeza)	*DT,D												

Aktivitetet	Dep. Përgjëgjës	Përiudha kohore Janar-Dhjetor 2016											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 3.1 Nxitja e konkurrencës													
3.1.1 Rishqyrtimi i të dhënave dhe zhvillimi i formatit të raportimit	*DP,DT,DL												
3.1.2 Përmiresimi i kualitetit të dhenave- auditimi i të dhenave	*DP,DT												
3.1.3 Publikimi i raportit të performances	*DP, D												
3.1.4Zhvillimi me tutje i ceremonise për ndarjen e çmimeve	*DP,D												
3.1.5 Vazhdimi bashkpuniimi në kuader të Bechmarkingut Regional(DANUBIS) dhe IBNET	*DP, D												
Objektiva 3.2 Zhvillimi me tutje i sistemit të monitorimit dhe avancimi i Bazes së të dhenave													
3.2.1 Zhvillimi i sistemit on-line, të raportimit(OFCR)	*DP, D,IAWD												
3.2.2 Zhvillimi dhe perditësimi i programit softverik(DB-OFCR)	*DP,												
3.2.3 Zhvillimi i formatit te raportimit të permbushjes së standardeve nga KRU	*DP, DL,K												
Objektiva 3.3 Përmiresimi i performances së KRU													
3.3.1 Monitorimi dhe përmiresimi i kualitetit te ujit	*DP,KRU, IKSHP,D												
3.3.2 Sasia e Ujit te Prodhuar	* DT, DP,D,KRU												
3.3.3 Faturimi i sasis se ujit te furnizuar	* DT, DP,D,KRU												
3.3.4 Rritja e eficences se faturimit per ujin e furnizuar	* DT, DP,D,KRU												
3.3.5 Reduktimi i UPF	* DP, DT, D, KRU												
3.3.6 Rritja e eficences se arketimit	*DT,DP,D,KRU												
3.3.7 Eficenca e shpenzimeve operative	*DT, DP,D,KRU												
3.3.8 Permbushja e caqeve per investime kapitale	* DT, DP,D,KRU												
3.3.9 Paisja me ujematesa	*DP, DT, D,KRU												

Plan i Punës për vitin – 2016

Aktivitetet	Dep. Përgjëgjës	Përiudha kohore Janar-Dhjetor 2016											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 4.1 Mbrojtja e interesave të konsumatorëve													
4.1.1 Shyrtimi vjetor Organizimi dhe menaxhimi i konsultim me palët e interesit(KRU dhe KKK), për rishikimin e standardeve të shërbimeve	* DL DP, K,D												
4.1.2 Shqyrtimi i kërkesave të OSH për përjashtim nga përbushja e standardeve të shërbimit	* DL, DP, K,D												
Objektiva 4.2 Zhvillimi me tutje i teknikave të monitorimit dhe inspektimit													
4.2.1 Zhvillimi i një sistemi (Udhezuesi) për monitorimin e sandardeve të sherbimit	*DL, DP, K,D												
4.2.2 Zhvillimi i formatit dhe struktura e raportit per permbushjes se standardeve te sherbimit nga KRU	*DL, DP, K,D												
4.2.3 Zhvillimi i formatit te raportimit të permbushjes së standardeve nga KRU	*DL, DP, K												
Objektiva 5.1 Rregullimi i mardhënjeve, Konsumatorë- Ofruesi i shërbimeve													
5.1.1 Përgaditja, nxerrja dhe shpërndarja e kartës së konsumatorëve	*DL,DA,DP,DT,K												
5.1.2 Përgaditja, shqyrtimi dhe përcjellja e nënshkrimi të kontratave të sherbimit, konsumator -KRU	*DL,DA,DP,DT,K												
5.1.3Shqyrtimi i regjistrit të konsumatorëve të mbajtur nga KRU	*DL, D												
5.1.4 Shqyrtimi i lëshimit dhe përmbajtja e faturës	*DL,DT												
5.1.5 Aprovimi i Rregulloreve dhe procedurave interne për zgjedhjen e ankesave te Konsumatorëve	*DL,DT,D												
5.1.6 Aprovimi i Rregulloreve dhe procedurave interne për lidhjen e Konsumatorëve ne shërbime	*DL,DP												
5.1.7 Aprovimi i Rregulloreve dhe procedurave interne për matjen dhe faturimin	*DL,DT,DP,D												
5.1.8Aprovimi i Rregulloreve dhe procedurave interne për ndërprerjet e sherbimit	*DL,DP,D												

Aktivitetet	Dep. Përgjëgjës	Përiudha kohore Janar-Dhjetor 2016											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 6.1 Ngritja e profilin dhe efektivitetit i Komsoneve Këshilluese të Konsumatorëve													
6.1.1 Rishikimi i funksionalitetit të KKK	*DL,DA,K												
6.1.2 Trajnime për antaret e KKK(aspektet rregullatore)	*DL,K												
6.1.3 Avancimi i procedurave të trajtimit të ankesave të konsumatorve në ARRU	*DL,DA,K												
6.1.4 Mbajtja e takimeve të KKK	*DL,KKK												
6.1.5 Shqyrtimi i ankesave të konsumatorëve drejtuar në KKK	*DL,KKK												
Objektiva 7.1 Bashkpunimi me të gjitha palët e interesit, vendorë dhe ndërkombetarë													
7.1.1 Bashkpunimi me IKSHPK-Implementimi i UA 16/2012	*DP,D,IKSHPK,												
7.1.2 Bashkpunimi me KNMU	*D,DP,DT DT,DL												
7.1.3 Bashkpunimi me NJPM-NP(MZHE), përmirësimi i tregusve të Performances	*D,DP,DT DT,DL												
7.1.4 Bashkpunimi me Qeverin e Kosovës (MIE, MMPH, MEF, MAPL, etj.)	*D,DP,DT DT,DL												
7.1.5 Vazhdimi i bashkpunimi me IAWD	*D,DT, DP												
7.1.6 Bashkpunimi me IWA	*D,DP,DT DT,DL												
7.1.7 Vazhdimi i Bashkpunimi me ERRU, Rr e Bullgaris	*D,DP,DT DT,DL, DA												
7.1.8 Vendosja e Bashkpunimi me rregullatorët e tjerë nderkombetar të sektorit te ujit	*D,DP,DT DT,DL												
7.1.9 Thellimi i Bashkpunimit me Donatorët aktiv ne sektorin e ujit	*D,DP,DT DT,DL												
Objektiva 7.2 Përmirësimi i informimit dhe angazhimi e publikut													
7.2.1 Fushata e Informimit publik e udhëhequr nga Rregullatoriit lidhur me kartën e kons, Kontratën për shërbime, Faturimin dhe pagesën	*D,DP, DT,DL,Z												
7.2.2 Fushata e Informimit Publik e Udhëhequr nga Ofruesit e Shërbimeve të Ujit, shpërndarjen e Kartës, nënshkrimin e Kontratave të Shërbimeve	*DL, DP, DA, KRU,Z												
7.2.3 Takim me Media –Të gjeturat e Raportit të performancës, Aprovimi i tarifave, etj	*D,DP, DT, DL, Z												
7.2.4 Hulumtimi mbi kenaqshmerin e konsumatorve me sherbime	*DP,DL,DT,DA												
7.2.5 Perpilim i Broshurave për aktivitetev te ARRU dhe KRU	*DP,DL,DT,DA												

Aktivitetet	Dep. Përgjëgjës	Periudha kohore Janar-Dhjetor 2016											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
Objektiva 8.1 Sigurimi i një mjedisi të dobishmë, sfiduese dhe respekt të punës													
8.1.1 Trajnime të përgjithshme të stafit	*DA,DP,DL,DT												
8.1.2 Trajnime specifike të stafit	*DA, DP,DL,DT												
8.1.3 Rishiqimi dhe avancimi i Doracakut të sigurimit të kualitetit të ARRU	*DA,DP,DL,DT,D												
8.1.4 Krijimi i procedurave të çarta të komunikimit me publikun	*DA,DP,DL,DT,D												
8.1.5 Zhvillimi dhe përditesimi i metejshem i Ueb-Faqes, Sher folderit, etj.	*DA,IT												
8.1.6 Shqyrtimi dhe standardizimi i dokumenteve, Minutave të Takimit, Letrave percjellese, Formatit të prezenteve, etje.	*DA,DL,DT,DP,D												
8.1.7Mbështetja administrative dhe financiare për stafin dhe objektin e ARRU	*DA												
9.1.1 Zhvillimi dhe raportimi për Kuvendin e Kosoves	*D,DP,DL,DT, DA												
9.1.2 Zhvillimi i strukturuar i bashkpunimi me Komsionet Parlamentar	*D,DP,DL,DT, DA												
9.1.3 Angazhime, rreth rritjes se buxhetit të ARRU dhe punsimi i stafit të ri	*D, DA												
9.1.4 Ri shqyrtimi dhe adoptimi i ToR, të Stafit dhe Departamenteve	*D,DP,DL,DT, DA												
9.1.5 Rishqyrtimi i organogramit të ARRU	*D, DA, DP,DL, DT												
9.1.6 Mirëmbajtja dhe Furnizimi me pajisje dhe asete logjistike	*DA,D												

* Kjo shenjë tregon Departamentin i cili është bartës i aktivitetit, përderisa Departamentet e tjera janë mbështetëse në aktivitet

7. REALIZIMI DHE MONITORIMI I PLANIT

Shqyrtimi i zbatimit të planit si në aspektin dinamik/kohor poashtu edhe në aspektin cilësor do të bëhet në baza javore dhe vjetore, përmes raporteve javore dhe vjetore të përgatitura dhe dorëzuara nga Menaxhmenti i lartë dhe nga ana e Kryesuesve të Departamenteve të ARRU Menaxhmenti i lartë dhe Kryesuesit e Departamenteve, respective janë, përgjegjës për zbatimin e veprimeve të planit të cilat korespondojnë me përgjegjësin e Departamentit të cilin e udhëheqin.

Vlerësimi i nivelit të realizimit të objektivave të planifikuara do të bëhet në fund të vitit 2016, me rastin e Raportimit vjetor.

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

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

Në bazë të këtij vlerësimi lidhur me punën e ARRU në baza vjetore.

6 FINANCIMI I PLANIT

Ky Plan i punës, është planifikuar të financohet nga të hyrat(buxheti) e rregullta të ARRU, të cilat janë si pjesë e rregullt e veprimtarisë së të Zyrës. Një pjesë në formë të mbështetjes me konsulencë është dhënë nga Zyra Zvicrane SCO, për gjatë tri viteve (2015-tetor, 2017), përmes projektit 'Skat Consulting Ltd',

Në bazë të Ligjit Nr. 05/L-042, burim kryesor për financimin e aktiviteteve të ARRU, është taksat e licensimit që i paguajnë, ofruesit e licensuar të shërbimeve. Buxheti vjetor i ARRU aprovohet, çdo vit, nga Kuvendi i Republikës së Kosovës.

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 ARRU për vitin respektiv, dhe
- Lartësia e taksës nuk duhet të tejkalojë 1.5% të qarkullimit bruto vjetor të ofruesve të shërbimeve.

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

Kryerja e veprimeve bazuar në këtë plan, nga departamentet përgjegjëse, do të ndryshojnë, pas aprovimit të organogramit të ri, dhe nxjerrjen e Rregullorës së brendshme të ARRU-s.

Ky plan është punuar në fillim të vitit 2016, mirëpo i njëjti ka hyrë në fuqi në qershor 2016, për arsye se nuk ka pasur Drejtor të këtij institucioni, për aprovim.

Qershor 2016

Raif Preteni, Drejtor i ARRU