

REPUBLIKA E KOSOVËS - REPUBLIKA KOSOVA - REPUBLIC OF KOSOVA  
AURITETI RREGULLATOR PËR SHËRBIMET E UJIT  
REGULATORNI AUTORITETI ZA USLUGE VODE  
Water Services Regulatory Authority

Nr. protokoll/programi No. 756/02  
Njësia/Departamenti D  
Nr. shënim/raporti/faqja No.  
Datë/Datum/Date 18/12/2023



Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

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



# GODIŠNJI PLAN RADA ZA

# 2024

Novembar, 2023

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode

---

## **Vizija**

“Kvalitetne, sigurne i efikasne usluge vode i otpadnih voda za sve potrošače na Kosovu”

## **Misija**

“Regulisanje usluga vode na efikasan način u skladu sa najboljim Evropskim praksama, koja obezbeđuju da pružaoci usluga vode i kanalizacije pružaju kvalitetne usluge, održive, i po pristupačnim cenama na celoj teritoriji Kosova, uzimajući u obzir i zaštitu životne sredine i zaštitu javnog zdravlja”

## SKRAĆENICE

- RAUV –Regulatorni Autoritet za Usluge Vode
- OD – Odbor Direktora RKV
- NIJZK – Nacionalni Institut za Javno Zdravlje Kosova
- IAWD – Međunarodna Asocijacija Voda Dunava
- IBNET – Međunarodna Benchmarking Mreža
- JPNJP – Jedinica za Politiku i Nadzor Javnih Preduzeća
- Jl – Jedinica za Inspekciju
- MSV – Međuministarski Savet za Vode
- MER – Ministarstvo Ekonomije
- MEi – Ministarstvo za Evropske Integracije
- MEF – Ministarstvo Ekonomije i Finansija
- MŽSPP – Ministarstvo Životne Sredine i Prostornog Planiranja
- MIPT – Ministarstvo Industrije, Preduzetništva i Trgovine
- RKV – Regionalna Kompanija Voda
- PFKSK – Parlamentarna Funkcionalna Komisija Skupštine Kosova
- KRŽ – Komisija za Rešavanje Žalbi
- NFV – Nefakturisana Voda
- PUI – Plan Upravljanja Imovinom
- PP – Poslovni Plan
- OZ&L – Odeljenje za Zakon i Izdavanje Licenci

- OIP – Odeljenje za Izveštavanje Performanse
- DAF – Odeljenje za Administraciju i Finansije
- DT – Odeljenje za Tarife
- DANUBIS – Program Bechmarkinga Dunavskog Regiona
- ERRU – Regulatorna Uprava za Vode Albanije
- VK – Vlada Kosova
- GNI – Međuinstitucionalna grupa koju je osnovio MSV
- GIS – Geografski Informacioni Sistem
- SCO – Švajcarska Kancelarija za Razvoj
- UVKK – Udruženje Vodovoda i Kanalizacije Kosova
- NRS – Nacionalna Razvojna Strategija
- ZD – Zamenik Direktora RAUV
- SOJ – Službenik za Odnose s Javnošću
- WAREG – Evropska Asocijacija Regulatora Vode

**SADRŽAJ**

SKRAĆENICE .....	3
SADRŽAJ .....	5
1. UVOD .....	6
2. ULOGA I ODGOVORNOSTI RAUV .....	7
3. INSTITUCIONALNA ORGANIZACIJA RAUV .....	8
4. ORGANIZACIONA STRUKTURA (ORGANOGRAM) RAUV .....	10
5. STRATEŠKI CILJEVI, CILJEVI I AKTIVNOSTI.....	11
6. MATRICA SA STRATEŠKIM CILJEVIMA, AKTIVNOSTIMA I POKAZATELJIMA MERENJA.....	21
7. REALIZACIJA I NADGLEDANJE PLANA.....	34
8. FINANSIRANJE PLANA RADA – BUDŽET ZA 2024. GODINU .....	35
9. UPRAVLJANJE RIZICIMA .....	36

## 1. UVOD

Plan rada predstavljen u ovom dokumentu je vodič za aktivnosti Regulatornog Autoriteta za Usluge Vode na Kosovu (RAUV) za 2024. Aktivnosti i zadaci navedeni u Planu rada proizilaze iz Strateškog plana 2024-2026, gde su definisani strateški ciljevi, ciljevi i specifične aktivnosti RAUV, podeljene prema institucionalnoj organizaciji RAUV, u odeljenja i jedinice. Ova je prva godina implementacije Strateškog Plana 2024 -2026 odobrenog u novembru 2023. Strateški ciljevi Strateškog Plana su definisani i odobreni na sledeći način:

**Strateški cilj 1:** Pravni i regulatorni okvir podržava održivi razvoj pružalaca i uravnotežen je sa zahtevima potrošača;

**Strateški cilj 2:** Održivo upravljanje i održavanje infrastrukture vodnih usluga je osigurano kroz tarifni proces;

**Strateški cilj 3:** Nadgledanje performanse pružalaca usluga u odnosu na odobrene ciljeve, vođeno benchmarkingom i praksama konkurencije;

**Strateški cilj 4:** Nadgledanje i inspekcija ispunjenja standarda usluga i pouzdanosti podataka;

**Strateški cilj 5:** Promosivanje institucionalnog razvoja RAUV, održavanje i stvaranje parternstava za suočavanje sa rastućim izazovima sektora; i

**Strateški cilj 6:** Obezbeđivanje operativne i finansijske održivosti RAUV.

Procenjeni trošak implementacije plana za fiskalnu 2024. godinu realizovaće se iz budžeta RAUV kroz naplatu Godišnjih naknada za licenciranje (GNL), koje regionalne kompanije za vodovod (RKV) i hidro-ekonomsko preduzeće (HEP) 'Ibër Lepenci' uplaćuju u Konsolidovani Budžet Kosova (KBK).

Za realizaciju ovog Plana u potpunosti smo se oslonili na ljudske i profesionalne kapacitete i kompetentnost zaposlenih u RAUV.

## 2. ULOGA I ODGOVORNOSTI RAUV

Na osnovu Zakona br. 05/L-042 o Regulisanje usluga vode, Regulatorni Autoritet za Usluge Vode (RAUV) ima zadatak da reguliše aktivnosti pružalaca usluga vode, otpadnih voda i pružalaca vode na veliko.

Uloga RAUV-a je da obezbedi da pružaoci usluga pružaju kvalitetne, efikasne, i sigurne usluge na nediskriminatorski način svim potrošačima na Kosovu, uzimajući u obzir zaštitu životne sredine i zaštitu javnog zdravlja.

Glavne odgovornosti RAUV-a su sledeće:

- (i) Licenciranje pružaoca usluga i nadziru sprovođenje uslova postavljenih licencom za usluge kako bi zaštitili interese potrošača i osigurali da se tržište razvija na pravilan način i u zakonskim okvirima;
- (ii) Utvrđivanje tarifa pružalaca usluga vodosnabdevanje i vode na veliko, obezbeđujući da te tarife budu pravedne i razumne i da omogućavaju finansijsku održivost pružalaca usluga;
- (iii) Uspostavljanje standarda usluga i nadgledanje njihove sprovođenje od strane pružalaca usluga;
- (iv) Nadgledanje performanse RKV, podsticati i ohrabrujući ih da povećaju operativnu i finansijsku efikasnost i održivost;
- (v) Rešavanje žalbi potrošača, za koje potrošač navodi da je pružalac usluga postupio suprotno relevantnom zakonu na snazi;
- (vi) Vršiti inspekciju kako bi se osiguralo da su inpunjeni standardi usluga i sprovođenje zakonskih akata RAUV-a;
- (vii) Izrađuje i usvaja pravilnike i regulatorne odluke u saglasnosti sa ovlašćenjima koja ima po Zakonu br. 05/L-042 i Zakonu br. 06/I -088 o izmenama i dopunama Zakona br. 05/I-042 o Regulisanju uluga vode i drugim važećim zakonima.

### 3. INSTITUCIONALNA ORGANIZACIJA RAUV

U cilju efikasnijeg rada, RAUV je odobrio organizacionu strukturu podeljenu u četiri (4) Odeljenja i Jedinicu za Inspekciju. Tri odeljenja (Odeljenje za zakon i licenciranje, Odeljenje za tarife i Odeljenje za nadgledanje performanse) i Jedinica za inspekciju obavljaju funkcionalne aktivnosti RAUV-a, dok Odeljenje za administraciju i finansije angažovano na organizaciji i vođenju unutrašnjih administrativnih aspekata i logističkih pitanja institucije RAUV.

Ukupan broj osoblja je 21 zaposlenih, uključujući Direktora i Zamenika Direktora RAUV-a. Svi zaposlenih imaju odgovarajuće profesionalne profile, visoku akademsku i stručnu spremu za poslove i usluge koje obavljaju.

Sva četiri odeljenja i Jedinica za inspekciju odgovaraju direktno Direktor i Zameniku Direktora RAUV-a, kao osobama odgovornim za upravljanje i donošenje ključnih odluka RAUV-a.

**Direktor i Zamenik Direktora RAUV** imaju pravnu odgovornost za administraciju i upravljanje aktivnostima RAUV-a, finansijsko upravljanje, kao i donošenje odluka u okviru mandata i regulatornih funkcija RAUV-a. Oni su takođe odgovorni da obezbede da RAUV ispuni očekivanja, ciljeve i zadatke planirane u skladu sa strateškim planom i u skladu sa planom rada. Direktor i Zamenik Direktora RAUV-a su odgovorni za predstavljanje nadležnosti i izveštavanje institucija o stvarnom stanju sektora koji regulišu.

**Odeljenje za zakon i izdavanje licence** pruža pravnu podršku RAUV-u. Ovo odeljenje, tokom pripreme pravnih i podzakonskih akata, zasniva se na važećim zakonima Republike Kosovo i istovremeno pruža podršku pružaocima usluga za punu primenu zakonskog i regulatornog okvira. Odeljenje za zakon se takođe bavi i rešavanjem žalbi potrošača preko komisije za rešavanje žalbi i zastupanje RAUV-a prilikom razmatranja predmeta u nadležnom sudu. U nadležnosti ovog odeljenja je i upravljanje procesom licenciranja pružalaca usluga voda, uključujući periodično ocenjivanje ispunjenosti uslova licenciranja i predlaganje korektivnih mera u slučaju potrebe. Ovo Odeljenje priprema izveštaje, analize i procene usaglašenosti sa pravim okvirom od strane nosilaca licenci, kao i preporučuje predloge za razmatranje i usvajanje pravnih akata RAUV i pružalaca usluga.

**Odeljenje za tarife** pruža RAUV podršku u procesu određivanja tarifa za licencirane pružaoce usluga vode i vodosnabdevanje na veliko. Ovaj proces uključuje postavljanje dostižnih i izazovnih ciljeva za RKV, u funkciji stalnog poboljšanja kvaliteta pruženih usluga i unapređenja sektora u celini. Kroz proces određivanja tarifa, odeljenje je uvek transparentno sa svim zainteresovanim stranama, obezbeđuje pronalaženje ravnoteže između zaštite interesa potrošača i održavanja / povećanja finansijske i operativne održivosti licenciranih pružalaca usluga. Ovo odeljenje redovno priprema izveštaje, analize i procene ispunjenosti tarifnih ciljeva, kao i preporučuje predloge za unapređenje tarifnog procesa – gde smatra da je potrebno.

**Odeljenje za izveštavanje o performansima** pruža RAUV-u podršku u aktivnostima nadgledanja performansi pružalaca usluga u odnosu na odobrene ciljeve, vođeni benchmarkingom i praksama

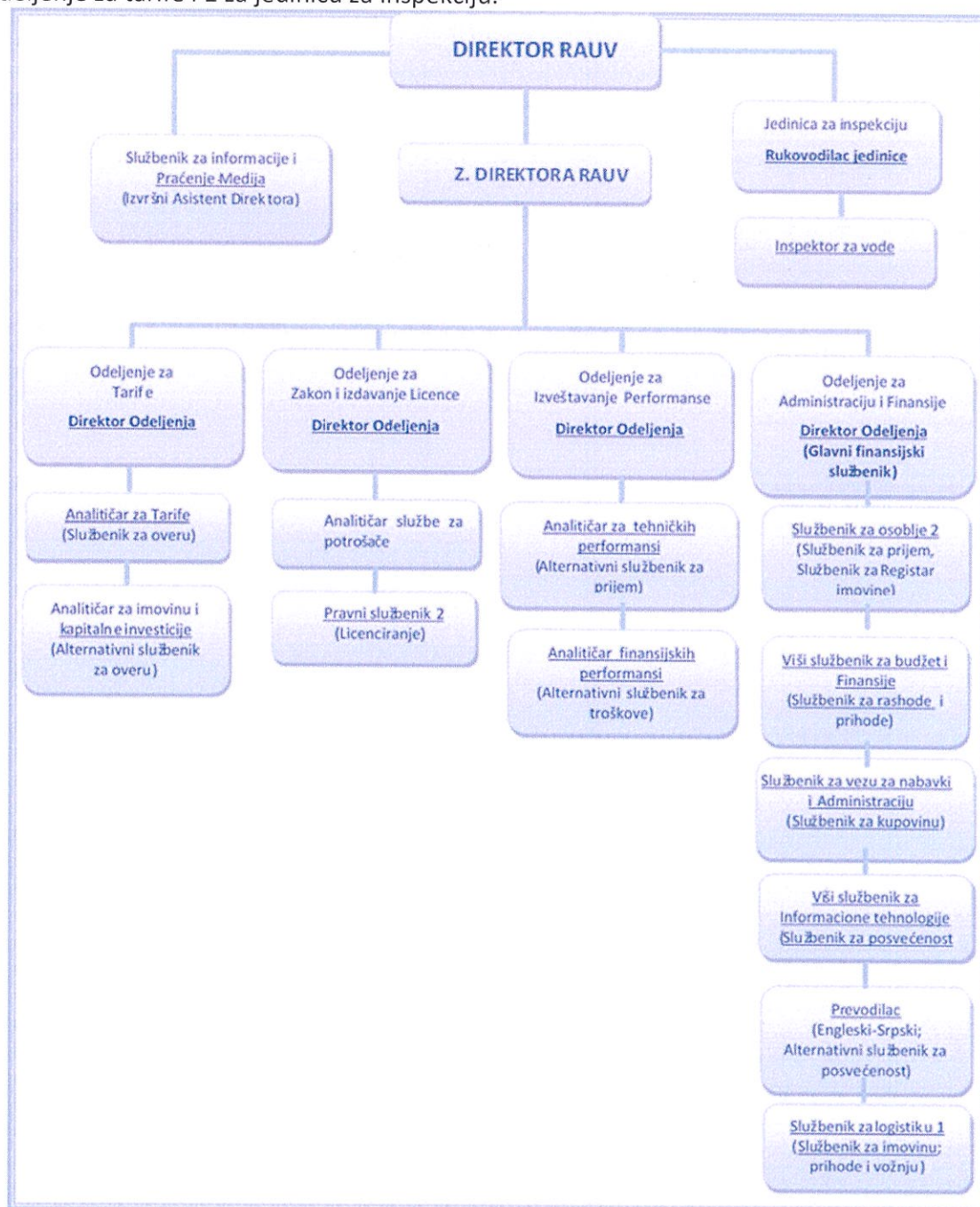
konkurencije. Ovo odeljenje prikuplja, revidira i procenjuje pouzdanost podataka koje izveštavaju licencirani pružaoci vodnih usluga, obrađuje podatke za ključne pokazatelje performansi i tumači ih. Odeljenje priprema redovne šestomesečne i godišnje izveštaje o performansi, kroz koje se ocenjuje stanje o performansi RKV. Ostali godišnji izveštaji koji se fokusiraju na analizu kategorija operativnih troškova i kapitalnih investicija predstavljaju pregled načina na koji sektor voda radi i kako se razvija. Odeljenje za nadgledanje performansi, na osnovu dobrih praksi, predlaže preispitivanje ključnih pokazatelja performansi i kategorizaciju nivoa pouzdanosti podataka koje izveštavaju pružaoci usluga.

**Jedinica za inspekciju** pruža RAUV-u podršku u inspekcijskoj aktivnosti za ispunjavanje standarda usluga, preduzimanje tematskih inspekcija i verifikacionih inspekcija za pitanja u vezi sa nivoom usluga koje pružaju pružaoci usluga, reviziju podataka koje dostavljaju pružaoci usluga, procenu pouzdanosti prijavljene podatke, obradu podataka, njihovu interpretaciju kao i sastavljanje izveštaja o inspekcijским aktivnostima i izveštaja o ispunjavanju standarda usluga prema uslovima licence.

**Odeljenje za administraciju i finansije** pruža RAUV-u administrativnu i logističku podršku u obavljanju redovnih poslova. Ovo odeljenje podržava rukovodstvo RAUV-a za funkcionisanje, upravljanje ljudskim resursima, budžetom i finansijama, kao i druge pomoćne aktivnosti, i koordinaciju snabdevanja i održavanja imovine RAUV-a. Odeljenje za administraciju i finansije je odgovorno za izradu finansijskih izveštaja za Trezor i Skupštinu Kosova na redovnoj godišnjoj osnovi. Takođe je odgovorna za osiguranje da RAUV-u prikuplja takse od RKV.

## 4. ORGANIZACIONA STRUKTURA (ORGANOGRAM) RAUV

Organizaciona struktura RAUV-a je predstavljena na sledećoj šemi. RAUV smatra da je ova interna organizacija odgovarajuća za ispunjavanje mandata i zakonskih odgovornosti, dok u pogledu broja osoblja procenjujemo da treba dodati 3 dodatna mesta: 1 u odeljenju za pravna pitanja i licenciranje, 1 za odeljenje za tarife i 1 za jedinicu za inspekciju.



## 5. STRATEŠKI CILJEVI, CILJEVI I AKTIVNOSTI

Plan rada koji je izradio RAUV organizovan je prema Strateškim ciljevima, definisanim i odobrenim u skladu sa Strateškim planom 2024-2026, koji se planiraju da se ostvare tokom 2024. godine. Ciljevi, kako su formulisani, dalje su podjeljeni na aktivnosti, koji su zajedno sa pokazateljima merenja i dinamičkim planom implementacije detaljnije prikazani u tabeli u Poglavlju 6 ovog Plana rada. U daljem tekstu, narativni sažetak strateških ciljeva i relevantnih ciljeva, koje je RAUV planirao da razvije i ispuni tokom 2024. godine. Detaljne aktivnosti, uključujući vremenski okvir za njihovu implementaciju, predstavljene su u tabeli u poglavlju 6 Plana rada.

### **Strateški cilj 1: Pravni regulatorni okvir podržava održivi razvoj pružalaca usluga i ravnotežen je za zahtevama potrošača.**

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode (RAUV) je nezavisna institucija odgovoran za izradu i odobravanje propisa koji se odnose na vodne usluge, standarda usluga i regulatorne odluke u skladu sa ovlašćenjima koje ima prema Zakonu br. 06/L-088 o izmenama i dopunama br. 05/L-042 o Regulisanju usluga vode. RAUV će posvetiti posebnu pažnju i kontinuirano revidirati svoju zakonsku i regulatornu infrastrukturu, sa ciljem stvaranju naprednog, stabilnog i potpuno usklađenog pravnog okvira sa zakonodavstvom Republike Kosovo. Pravni i regulatorni okvir treba da obezbedi i omogući progresivan razvoj sektora vodnih usluga, i balancira interese potrošača i pružalaca usluga, u skladu sa definisanim okvirom standarda usluga i uslova licence. U okviru ovog strateškog cilja, RAUV je uključio 3 cilja, kao što je navedeno u nastavku:

#### **Cilj 1: Pravni i regulatorni okvir doprinosi održivom razvoju sektora voda**

U mandatu RAUV-a je da obezbedi da važeći pravni okvir bude u funkciji održivog razvoja sektora voda i je u isto vreme uravnotežen u pogledu prava potrošača za usluge koje dobijaju zauzvrat.

Na osnovu sastanka i izričitog zahteva Parlamentarne Komisije za ekonomiju, industriju, preduzetništvo i trgovinu (PKEIPT), RAUV je podneo zahtev za izradu novog zakona koji bi regulisano usluge voda, RAUV je izradio prvi nacrt novog zakona i dostavio ga u maju 2022. godine na razmatranje Parlamentarskoj Komisiji i čeka da se formira radna grupa i da se pokrene rasprava između zainteresovanih strana i da se nastavi dalje na javnu raspravu i odobrenje.

Važeći Zakon br. 06/L-088 za izmenu i dopunu Zakona br. 05/L-042 o Regulisanju usluga vode se predlaže da se izmeni zbog nedostatak koji su identifikovani u primeni ovog zakona, razlozi su takođe dati u pismu upućenom PKEIPTu maju 2023. godine. U osnovnom Zakonu (br. 05/L-042) i Zakonu br. 06/L-088 za izmenu i dopunu osnovnog zakona, postoje neke nejasne odredbe koje ostavljaju prostor za nejasnoće.

Za RAUV, čak sa i u 2024. godini, najveći prioritet je rad sa zainteresovanim stranama, a pre svega sa PKEIPT, da se nastavi dalje za javnu raspravu i usvajanje nacрта Zakona za Regulatorni Autoritet za Usluge.

## **Cilj 2: Nadgledanje i sprovođenje zakonskih i institucionalnih politika za zaštitu prava potrošača**

RAUV je institucija koja tokom izrade pravnog i regulatornog okvira pokušava da uspostavi ravnotežu između prava i odgovornosti potrošača s jedne strane, prati ispunjavanje standarda usluga od strane pružalaca usluga i podržava ih kada potrošači napadaju infrastrukture ili zloupotrebaju usluge javnih pružalaca. U tom kontekstu, RAUV tokom cele godine prati postupke za rešavanje žalbi potrošača koju formira RKV (prvi stepen razmatranja žalbi potrošača). Potrošači nezadovoljni odlukom prvostepene komisije imaju mogućnost žalbe drugostepenoj komisiji, čijim procesom upravlja i vodi RAUV. Stoga, RAUV prihvata, ispituje i odlučuje o žalbama potrošača i pružalaca usluga u okviru administrativnih postupaka, poštujući utvrđene zakonske rokove. Ako su podnosioci žalbe nezadovoljni odlukom drugostepene komisije, žalbe se nadležnim sudovima (Privredni sud). RAUV predstavlja činjenice i brani svoju odluku kao neutralna strana u procesu.

RAUV, između ostalih, blisko saraduje sa Ministarstvom trgovine, industrije i preduzeća – Odeljenje za zaštitu potrošača, sa Savetom za zaštitu potrošača i sa zainteresovanim stranama za zaštitu prava potrošača u pogledu vodnih usluga.

RAUV je primetio da se broj žalbi potrošača povećava poslednjih godina, što dokazuje da su potrošači svesni i informisani o svojim pravima u vezi sa vodnim uslugama, a takođe je pokazatelj povećane pouzdanosti u instituciji RAUV da sve žalbe se obrađuju i rešavaju na meritoran način i u zakonskim rokovima, kako u komisiji za rešavanje prvostepenih žalbi u okviru RKV, tako i u komisiji za rešavanje drugostepenih žalbi na nivou RAUV i u nadležnom sudu.

**Cilj 3: Nadgledanje sprovođenja uslova za izdavanje licence za pružaoce usluga**

Tokom procesa nadgledanja i implementacije zakonskog okvira, RAUV nadgleda da li pružaoce usluga ispunjavaju uslove licence u skladu sa Pravilnikom br. 05/2016 za Licenciranje pružalaca usluga vode na Kosovu.

Na osnovu zakonskih uslova za verifikaciju, RAUV će tokom 2024. godine takođe sastavljati izveštaje o proceni ispunjenosti uslova licence, izveštaje o prihvatanju i rešavanju žalbi potrošača, analizirati prirodu najčešćih žalbi i ove nalaze uputiti pružiocima usluge. RAUV periodično istražuje zadovoljstvo potrošača uslugama koje pružaju pružaoce usluga, sastavlja i obavljuje izveštaje o gore navedenim pitanjima.

**Strateški cilj 2: Održivo upravljanje i održavanje infrastrukture vodnih usluga obezbeđuje se kroz tarifni proces**

RAUV je zakonom ovlašćena institucija za utvrđivanje i odobravanje tarifa za vodne usluge, u skladu sa važećim zakonodavstvom i dobrim praksama. Odobrene tarife osiguravaju da pružaoce usluga vode pružaju kvalitetne, održive i pristupačne usluge potrošačima, uzimajući u obzir javno zdravlje i životnu sredinu. Sa druge strane, deo odobravanja tarifa od strane RAUV je takođe analiza pristupačnosti tarifa za građane Kosova. RAUV kontinuirano prati sprovođenje tarifnog procesa i fokusira se na praćenje ispunjenja ciljeva koji su odobreni kroz tarifni proces.

**Cilj 1: RAUV je pregledao i odobrio strateške planove pružalaca usluga**

RAUV ima zakonsku odgovornost da pregleda i odobri strateške razvoje dokumente pružalaca usluga kao što je navedeno u nastavku: Poslovni plan (PP), Plan upravljanja imovinom (PUI), Plan dugoročnih kapitalnih investicija (PDKI), Plan upravljanja sušom (PUS) i Plan vodosnabdevanja u vanrednim situacijama (PVVS). Iako je izrada svih planova pravno obavezujuća, samo je Poslovni plan izrađen i odobren od RAUV. Izrada ostalih planskih dokumenata je bilo relativno nerešena do 2021. godine.

RAUV je ocenio da je PUI glavni dokument kompanije, stoga je zahtevao da sve RKV naprave ove planove. Tokom 2022 i 2023 RAUV je podržavao RKV u izradi nacрта PUI. Izrada ovih planova je bila prilično teška i oduzela je mnogo više vremena, pošto je prvo trebalo da se uradi popis i digitalizacija (prenos u GIS) sve imovine. Pored toga, RAUV je zahtevao da se poslovni plan uskladi sa planom upravljanja imovinom i da se napravi lista kritične imovine koja treba da se popravi/zameni. Ideja je da investicije koje su predložene za realizaciju u plan Poslovni plan treba da proizilazi iz Plana upravljanja imovinom i da postoji jasna hijerarhija implementacije projekata i ulaganja u infrastrukturu za vodu i otpadne vode.

Rok koji je RAUV odredio za finalizaciju nacрта PUI bio je kraj oktobra 2023. Sve RKV su izradile i podnele svoje PUI RAUV-u na pregled. RAUV je u procesu procene kompletnosti ovih planova, prema preliminarnoj proceni, biće potrebno da RKV – ovi pregledaju i završe ove planove i tokom 2024. godine. Ne želeći da preopterećuje RKV i da ne ugrozi kvalitet izrađenih strateških dokumenata, RAUV je odredio sledeće rokove u vezi sa finalizacijom pravno obavezujućih planova:

- Finalizacija plana upravljanja imovinom krajem 2024. godine,
- Finalizacija plana za dugoročna kapitalna investicija krajem 2025,
- Finalizacija plana za upravljanje sušom i Plana vodosnabdevanja za vanredne situacije krajem 2026. godine.

## **Cilj 2: Tarife za usluge vode omogućavaju održivi razvoj imovine pružalaca usluga i pristupačne su potrošačima**

Još jedna velika odgovornost RAUV-a je obračun i odobravanje tarifa za usluge vodosnabdevanje i vode na veliko za licencirane pružaoce usluga. Tokom celog procesa određivanja tarifa, RAUV vodi računa da odobrene cene obezbede finansijsku održivost RKV -a, što znači da pružaoци usluga moraju biti u stanju da generišu neophodne prihode za pokrivanje operativnih troškova i kapitalnih investicija za održavanje nivoa usluge postojeće imovine, a u isto vreme analizira se pristupačnost tarifa za usluge vode za građane Kosova.

RAUV će 2024. godine, uz podršku međunarodnog konsultanta finansiranog od strane Nemačke razvojne banke (KfW), revidirati tarifne politike i metodologiju, uključujući modul za određivanje / obračun tarifa. Kao deo ove podrške, dokument o konsultaciji će biti podeljen sa zainteresovanim stranama kako bi se dobile povratne informacije o nekim novim predlozima o pitanjima određivanja tarifa. Kao deo ove podrške, dokument o konsultaciji će biti podeljen sa zainteresovanim stranama kako bi se dobile povratne informacije o nekim novim predlozima o pitanjima određivanja tarifa. Dokument će biti podeljen sa zainteresovanim stranama tokom decembra 2023. ili januara 2024.

Tokom 2024. godine RAUV će izvršiti neophodne pripreme za sledeći trogodišnji tarifni ciklus (2025-2027) koje uključujući nove modifikacije tarifnog modela. U decembru 2024. godine biće objavljeni nalozi za tarife usluga za 2025, 2026 i 2027.

**Cilj 3: Sprovođenje analize, istraživanja i obavljanje izveštaja koji proizilaze iz tarifnog procesa**

Tokom trogodišnjeg tarifnog ciklusa, RAUV kontinuirano prati da li su odobreni tarifni ciljevi postignuti, da li su odobrene kapitalne investicije ispunjene, analizira i odražava postavljene ciljeve. Sve ovo je sažeto u godišnjim izveštajima koji se sastavljaju i obavljaju za zainteresovane strane, kao što su: Izveštaj o realizaciji tarifnog ciljeva, Izveštaj o ispunjenosti kapitalnih investicija, Analiza pristupačnosti tarifa i druge analize po potrebi.

**Strateški cilj 3: Nadgledanje performansi pružalaca usluga u odnosu na odobrene ciljeve, vođeno benchmarkingom i praksama konkurencije**

Nadgledanje i kritička procena performanse pružalaca usluga je jedna od funkcionalnih odgovornosti RAUV. Da bi se upravljao procesom praćenja i izveštavanja o performansama pružalaca usluga, RAUV koristi niz regulatornih instrumenti, uključujući unapred postavljanje ciljeva kako bi izazvao pružaoce usluga da poboljšaju svoje performanse. RAUV prikuplja opšte i specifične podatke od pružalaca usluga, vrši reviziju / verifikaciju i obrađuje te podatke i objavljuje regulatorne izveštaje svake godine u vezi sa stanjem u sektoru i kvalitetom pruženih usluga.

**Cilj 1: Definirana je lista ključnih pokazatelja performansi za merenje napretka, performanse i konkurencija među pružiocima usluga**

U okviru programa podrške Švajcarske vlade sektoru voda, komponenta ovog programa biće podrška RAUV-u u reviziji ključnih pokazatelja performansi i potencijalnom dodavanju novih pokazatelja performansi koji se odnose na ekološku i energetska efikasnost. Pored pregleda i definicija metoda verifikacije i kategorizacija nivoa pouzdanosti ključnih pokazatelja performanse biće još jedan aspekt z koji se očekuje da će biti finalizovan tokom ovog programa podrške.

Prikupljanje podataka na kvartalnoj i godišnjoj osnovi za niz pokazatelja performansi, promoviranje 'pozitivne konkurencije' između pružalaca usluga i procena postignutog napretka su među najvažnijim zadacima odeljenja za performansu.

**Cilj 2: Tačnost i pouzdanost prijavljenih finansijskih i operativnih podataka usluga je verifikovana i revidirana**

Jedna od zakonskih odgovornosti RAUV-a je kontrola, verifikacija i revizija finansijskih i operativnih podataka koje prijavljuju pružaoce usluga. Verifikacija i revizija podataka vrši se u skladu sa smernicama za nadgledanje performansi pružalaca usluga i prema drugim zakonskim zahtevima.

RAUV će se pobrinuti da se posebnom pažnjom izvrši verifikaciju prijavljenih podataka, da identifikuje i ne dozvoli prijavljivanje netačnih podataka.

**Cilj 3: Sprovođenje analiza i objavljivanje izveštaja koji proizilaze iz procesa verifikacije koje su prijavili pružaoci usluga (operativni i finansijski pokazatelj)**

Izrada i objavljivanje Izveštaja o performansi pružalaca usluga vode na Kosovu je još jedna odgovornost RAUV-a. Ovaj izveštaj se smatra jednim od glavnih izvora podataka o sektoru vodnih usluga, na koji se pozivaju svi akteri, uključujući i donatore. Ovaj izveštaj analizira i upoređuje trenutnu performansu RKV sa 'idealnim' nivoom performanse kompanije koja dobro funkcioniše i takođe poredi nivo ispunjenja planiranih ciljeva (sa tarifnim procesom). Godišnji izveštaj o radu predstavlja kombinaciju rezultata iz tri poslovne kategorije kompanije, a to su: kvalitet usluga vodosnabdevanja pijaćom vodom, kvalitet usluga otpadnih voda i komercijalna efikasnost metodom "benchmarking".

Pored godišnjih izveštaja, RAUV priprema šestomesečne izveštaje kako bi kontinuirano pratio stanje i performansu pružalaca usluga vode.

**Strateški cilj 4: Nadgledanje inspekcija ispunjenosti standarda usluga i pouzdanosti podataka**

Prema Zakonu o Regulisanju usluga vode (Zakon br. 05/L - 042) i Pravilnika br. 04/2016 za Inspekciju ispunjavanje Regulatornih obaveza od strane licenciranih pružalaca usluga vode na Kosovu, RAUV ima zakonski mandat da organizuje redovne godišnje inspekcije svih pružalaca usluga.

**Cilj 1: Organizacija inspekcija pružalaca usluga radi provere nivoa standarda usluga**

Da bi procenili da li RKV ispunjavaju nivo standard usluga prema uslovima licence i za ažuriranje modula inspekcije i nivoa pruženih usluga, RAUV preko jedinice za inspekciju vrši redovne godišnje inspekcije u svakom RKV posebno. Dužnost inspeksijske jedinice je da nakon svake inspekcije sačinjava redovne izveštaje u kojima sumiraju nalaze i preporučuju pravne radnje u skladu sa situacijom.

Druga inspekcija koju sprovodi RAUV je tematska inspekcija, koja se pokreće na zahtev rukovodstva RAUV-a ili se sprovodi za bilo koje pitanja za koje se tokom redovne inspekcije utvrdi da je kritično za pružaoce usluga.

Uobičajena je praksa da nakon svake tematske inspekcije, za bilo koje specifično pitanje, RAUV proverava da li su pružaoci usluga na vreme adresirali preporuke tematskih inspekcija.

**Cilj 2: Sprovođenje analiza i objavljivanje izveštaja koji proizilaze iz provere ispunjenosti standarda usluga**

Održavanje, sistematizacija i godišnje ažuriranje podataka u bazi podataka za sva vodoizvorišta koja su upotrebi, sa svim pripadajućim podacima o izvorištima, podacima i ostalim sredstvima i stepenu upotrebljivosti, za stepen ispunjenosti standarda usluga po uslovima licence predstavlja najveće bogatstvo RAUV-a.

Jedinica za inspeksijske poslove, na osnovu prikupjenih podataka, vrši analizu i istraživanje, izrađuje i obavljuje "godišnji izveštaj o nivou vodnih usluga koje pružaju licencirani pružaoci usluga – usklađenost sa uslovima licence", izrađuje i objavljuje izveštaje o inspeksijskom nadzoru tematskih i verifikacionih inspekcija, predlaže korektivne mere za vraćanje standarda usluga.

Kao jedno od najproblematičnijih pitanja koje je u 2023. godini identifikovano među svim pružaocima usluga je "merenje vode" na mestima proizvodnje / prečišćivanje vode, na svim mestima potrošnje i na mestima ispuštanja otpadnih voda. Tako da će tokom 2024. godine RAUV biti fokusiran na nadzor nad sprovođenjem Uredbe o Merenju vode i instaliranju merne opreme.

**Strateški cilj 5: Promosivanje institucionalnog razvoja RAUV-a, održavanje i stvaranje partnerstava za suočavanje sa rastućim izazovima sektora**

Odeljenje za administraciju i finansije je odgovorno za upravljanje ljudskim resursima, budžetom i finansijama i drugim aktivnostima logističke podrške RAUV-a.

**Cilj 1: Profesionalno i institucionalno uspostavljanje RAUV-a kao nezavisnog, nepristrasnog organa za regulisanje vodnih usluga**

Institucija RAUV je posvećen podršci i pomoći profesionalnom razvoju osoblja kako bi se suočila sa rastućim izazovima sektora voda.

U tom kontekstu, RAUV će takođe tokom 2024. godine podržati osoblje da učestvuje u obuci u oblastima koje su od interesa za vodne usluge, kao što su: nadgledanje standarda usluga, nadgledanje performanse, utvrđivanje tarifa, pravni aspekti regulisanja vodnih usluga, itd. Učešće u obukama i stručno usavršavanje osoblja je od suštinskog značaja za razvoj RAUV-a.

**Cilj 2: Promosivanje međuinstitucionalnu komunikaciju sa svim zainteresovanim stranama kako bi se identifikovali izazovi i unapredila reforma i razvoj sektora voda**

RAUV, u okviru svog mandata, promoviše zdravu saradnju svih aktera sektora na Kosovu. RAUV veruje da bi dobra i transparentna saradnja svih institucija doprinela unapređenju sektora na Kosovu. Loše stanje u sektoru je u velikoj meri posledica nedovoljne koordinacije delovanje nadležnih institucija.

Sektor voda, uprkos dostignućima od poslijeratnog perioda, još uvek je u nekoliko oblasti u nezadovoljavajućem stanju. Loša performansa, posebno veliki gubici vode, stvorili su stanje finansijske neodrživosti u svim RKV. Hronična zavisnost RKV od donacija i bez mogućnosti ulaganja u infrastrukturu za vode i otpadne vode iz sopstvenih izvora finansiranja je još više pogoršala situaciju. To je zato što infrastruktura se amortizuje, dok je nivo ulaganja u obnovu infrastrukture veoma nizak.

U ovom kontekstu, RAUV je radio zajedno sa ME tokom 2023. godine, rad koji će se nastaviti 2024. godine, da ima jedinstveni poslovni plan za obe institucije (a ne dva plana kao što se desilo do 2021), da ima par ciljeva za ključni pokazatelji performansi i da usaglasi postupanje za najvažnija razvojna pitanja sektora. Isti kooperativni pristup smo napravili i sa MŽSPP, posebno u pogledu opremanje sa licencima za izvore vode koje koriste pružaoci usluga, imenovanja izvora itd.

### **Cilj 3: Unapređenje komunikacije sa regulatorima i drugim međunarodnim institucijama radi razmene iskustava i dobrih regulatornih praksi za razvoj sektora voda**

RAUV nastoji da podrži osoblje u stalnom profesionalnom napredovanju kroz učešće u obukama, za razmenu dobrih iskustava između regulatornih organa u regionu Balkana i u Evropi. Sa posebnim naglaskom, RAUV treba da poveća ljudske kapacitete u smislu daljeg unapređenja metodologije za određivanje tarifa, redefinisanja pokazatelja performansi, unapređenja vodiča i procedura za inspekciju i nadgledanje implementacije standarda usluga i za inspekciju usklađenosti sa uslovi licence.

RAUV je član Evropskih regulatora vodnih usluga (WAREG) i održava redovnu komunikaciju sa ciljem razmene iskustava između regulatora, sticanja dobrih praksi za gore pomenuta pitanja, učestvovanja u obukama, bilo online ili uz fizičko pristustvo za različita relevantna regulatorna pitanja.

Od posebnog interesa za RAUV je održavanje izveštaja i komunikacija sa međunarodnim institucijama, posebno sa zajednicom donatora koji su aktivni na Kosovu, za diskusiju o razvojnim izazovima sektora, za planiranje i orijentaciju kapitalnih investicija.

### **Cilj 4: Podrška integraciji ruralnih i urbanih sistema pod upravljanjem licenciranih pružalaca usluga**

RAUV primećuje da je proces integracije ruralnih i urbanih sistema pod upravom RKV-a veoma spor, a pravni mandat RAUV-a je veoma ograničen po ovom pitanju. Međutim, RAUV je kontinuirano lobirao i tražio od odgovornih institucija, kao što su RKV, Ministarstvo ekonomije (ME), Ministarstvo životne sredine i prostornog planiranja (MŽSPP) da se više angažuju na stavljanju pod upravljanjem kupole RKV ovih vodosnabdevanja i kanalizacionih sistema koji su funkcionalni.

Kroz podršku ovog cilja, odlučeno je da se uspostavi konstruktivna komunikacija između strana uključenih u sektor voda kako bi se postiglo rešenje tako da postojeći vodovodni i kanalizacioni sistemi u mnogim opštinama budu pod upravljanjem RKV-a i nije dozvoljeno dalje pogrošanje stanja ovih sistema u nedostatku stručnog rada i održavanja.

Osim regiona Đakovice, gde je pokrivenost uslugama vode dostigla ~ 99 %, u svim regionima postoje problemi uglavnom sa integracijom ruralnih sistema. Najproblematičnija situacija ostaje sa regionom Uroševca (sa opštinama Elez Han i Štrpce, uključujući ruralnih područja) i regionom Gnjilana (sa opštinama Klokot, Novobrda, Parteš i Ranilug) koji nisu u potpunosti integrisani u regionalnu strukturu. RKV 'Bifurkacioni' i RKV 'Hidromorava' su usloveli preuzimanje ovih sistema pod upravljanje njihovim punim tehničkim funkcionisanjem. RKV 'Bifurkacioni' i RKV 'Hidromorava', i nedostatku sredstava iz sopstvenih izvora, čekaju da institucije (lokalne i centralne) ili donatori investiraju za potpunu funkcionalizaciju ovih sistema.

Niska pokrivenost uslugama vode je takođe u regionu Prizrena, gde je jedan broj ruralnih sistema ostao van upravljanja RKV 'Hidroregjioni Jugor'. Neka naselja odbijaju da se integrišu, a ima i takvih sistema koji tehnički nisu u funkciji, pa 'Hidroregjioni' odbija da ih uzme pod upravljanje, jer bi trebalo da se ulaže u ove sisteme.

Što se tiče pitanja ulaganja u ove sisteme i integracije u okviru upravljanja strukture RKV-a, Vlada Kosova i drugi akteri u sektoru moraju planirati akcije i doneti odluke tako da se ovi sistemi u početku rehabilituju, integrišu u strukture RKV i instaliraju mehanizam plaćanja za usluge koje dobijaju od pružalaca usluga.

Neintegracija ovih sistema rezultiraće ugoržavanjem zdravlja građan ovih zajednica zbog neispravnog kvaliteta vode i daljeg uništavanja ovih sistema usled neadekvatnog održavanja.

Tokom 2024. godine RAUV planira da intenzivira sastanke sa RKV-ovima, opštinama i relevantnim ministarstvima kako bi se pronašle mogućnosti za ulaganja i podstakao proces integracije ruralnih i urbanih sistema.

### **Strateški cilj 6: Obezbeđivanje operativne i finansijske održivosti RAUV**

Glavna uloga Odeljenja za administraciju i finansije je da podrži rad i unutrašnje nadgledanje RAUV-a kao institucije, podržavajući odeljenja i jedinice u RAUV u administrativnim, finansijskim, materijalnim i logističkim aspektima u postizanju ciljeva i zadataka predviđenih zakonom. Koordinacija delovanja RAUV-a sa Ministarstvom javne uprave u pogledu ljudskih resursa i drugim relevantnim pitanjima, saradnja sa Ministarstvom finansija, rada i transfera.

#### **Cilj 1: Operativno i finansijsko planiranje i administracija institucije RAUV-a**

Administrativne aktivnosti: Pružanje opšte administrativne podrške, koordinacija i nadzor nad radom administrativnog osoblja, prijem, registrovanje svih dokumenata, njihovo razvrstavanje i arhiviranje, snabdevanje materijalom za kancelarijski rad i rad logističke aktivnosti za nesmetano odvijanje rada institucija.

Finansijske aktivnosti: pravično planiranje i blagovremeno trošenje odobrenog budžeta, redovno finansijsko izveštavanje nadležnim organima, obračun i osiguranje da se godišnje naknade za Licenciranje plaćaju na vreme, planiranje i pokretanje postupaka za nabavku dobara i usluga itd.

IT Aktivnosti: Održavanje funkcije oprema, održavanje mreže, održavanje i ažuriranje izveštaja na veb stranici, itd.

## 6. MATRICA SA STRATEŠKIM CILJEVIMA, AKTIVNOSTIMA I POKAZATELJIMA MERENJA

Sledeća matrica sumira strateške ciljeve, raščlanjene na ciljeve i detaljne aktivnosti koje će RAUV sprovesti tokom 2024. godine, uključujući vremenski plan realizacije aktivnosti i pokazatelje merenja za svaku aktivnost predloženu u planu rada.

Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merenja	Pretpostavke/stepen rizika
			Odgovornost	Podrška	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4		
<b>Cilj 1: Pravni i regulatorni okvir doprinosi održivom razvoju sektora voda</b>										
Strateški cilj 1	Pravni i regulatorni okvir podržava održivi razvoj pružalaca usluga i uravnotežen je sa zahtevima potrošača	1-1.1 Pružanje dodatnih komentara i doprinos finalizaciji Zakona o Regulatornom Autoritetu za Usluge Vode, koji je poslat Parlamentarnoj Komisiji	Parlamentarna Komisija RAUV - OZ &L,	RKV, zainteresovane strane	x	x	x	x	- Organizovane rasprave nacрта zakona - Novi zakon o Regulatornom Autoritetu za Usluge Vode usvojen od strane Skupštine Kosova	Parlamentarna Komisija ne nastavlja dalje sa nacrtom zakona - Prosečan rizik
			RAUV - OZ &L,	RKV, zainteresovane strane	x	x	x	x	- Izrađeni, usvojeni i objavljeni na sajtu novi propisi	Stagnacija u usvajanju Zakona o vodnim uslugama - Prosečan rizik
			RAUV - OZ &L,	RKV	x	x	x	x	- Održane radionice, sastanci sa RKV-ovima - Normativni akti, usaglašene procedure	RKV ne učestvuju na sastancima i radionicama - Prosečan rizik

Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merjenja	Pretpostavke/stepen rizika
			Odgovornost	Podrška	Q	Q 2	Q 3	Q 4		
					1					
		1-1.4 Nadgledanje potpisivanja ugovora između potrošača i RKV i ugovora o uslugama između opština i RKV	RAUV - OZ & L	RKV, Opštine	x	x	x	x	- Broj potpisanih ugovora sa potrošačima i ugovora o uslugama sa opštinama	Potrošači ne potpisuju ugovore sa pružiocima usluga - Prosečan rizik
<b>Cilj 2: Nadgledanje i sprovođenje zakonskih i institucionalnih politika za zaštitu prava potrošača</b>										
		1-2.1 Nadgledanje i inspekcija pravilnosti rada prvostepene KRŽ, za prijem, rešavanje, i donošenje odluka o žalbama potrošača	RAUV - OZ & L	RKV	x	x	x	x	- Broj inspekcija po žalbama razmotrenih u prvostepenom KRŽ	Aktivnost koja je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
		1-2.2 Redovni sastanci, terenske posete prema potrebama i organizaciji saslušanja prema potrebama KRŽ, vezano za ispitivanje i odlučivanje po žalbama potrošača	RAUV - OZ & L	KRŽ, Potrošači, RKV, druge stranke	x	x	x	x	- Broj održanih sednica KRŽ - Broj žalbi koje je rešila KRŽ (prvi stepen)	Određeni sastanci se ne održavaju u odsustvo strana koje su se žalile - Nizak rizik
		1-2.3 Bliska saradnja sa pružiocima usluga u vezi sa okončanjem predmeta za postupanje po žalbama podnetim KRŽ-u drugog stepena	RAUV - OZ & L	RKV	x	x	x	x	- Sastanci i pisma upućena RKV za završetak predmeta	Aktivnost koja je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik
		1-2.4 Rukovođenja saslušanjima Komisije za rešavanje žalbi - KRŽ (drugi stepen) za razmatranje i donošenje odluke za žalbi potrošača	RAUV - OZ & L	KRŽ (drugi stepen), stranke koje se žale	x	x	x	x	- Broj provera / inspekcija izvršenih na terenu (kao materijalni dokaz)	Određeni sastanci se ne održavaju u odsustvo strana koje su se žalile - Nizak rizik

Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merjenja	Pretpostavke/stepen rizika
			Odgovornost	Podrška	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4		
1-2.5		Priprema podnesaka i učešće na sudskim raspravama na zahtev Suda kao odgovor na žalbe potrošača ili pružaoca usluga	RAUV - OZ & L	Sud, stranke koje se žale, advokati	x	x	x	x	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Broj održanih sednica KRŽ (drugi stepen)</li> <li>- Broj rešenih žalbi i dovršenih odluka od strane KRŽ (drugi stepen)</li> <li>- Broj održanih sudskih rasprava</li> <li>- Odluke koje donosi sudstvo</li> <li>- Broj pozitivnih odluka</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nizak rizik</li> <li>- Zakazani sastanci se ne održavaju u odsustvu podnosioca žalbi</li> </ul>
1-2.6		Sastanci u Ministarstvu Trgovine, Industrije, Preduzeća (MTIP) – Odeljenje za zaštitu potrošača, Savet za zaštitu potrošača, Savet za zaštitu potrošača i zainteresovane strane	MTIP	RAUV- OZL & L Zainteresovane strane	x	x	x	x	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Broj sastanaka u organizaciji MTIP</li> <li>- Zapisnik sa sastanka</li> <li>- Odobrene preporuke</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Nizak rizik</li> <li>- Zakazani sastanci se ne održavaju</li> <li>- Nizak rizik</li> </ul>
<b>Cilj 3: Nadgledanje sprovođenja uslova licenci za pružaoce usluga vode</b>										
1-3.1		Nadgledanje pružalaca usluga u vezi sa obnavljanjem vodnih dozvola koje ističu 2023. godine	RAUV - OZ & L	RKV-, MŽSPPI-ARPL, Opštine	x	x	x	x	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Broj dopisa i sastanaka održanih za obnovu licence vodnih usluga</li> </ul>	
1-3.2		Komunikacija sa MŽMSP u vezi obnove i usaglašavanje oznaka resursa u vodnim dozvolima	RAUV - OZ & L, J-I	RKV-, MŽSPPI-ARPL, Opštine	x	x	x	x	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dopusi upućena ARPL u vezi usaglašavanje oznaka i opreme sa vodnim</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- MŽSPPI-ARPL ne odgovaraju na zahteve za usklađivanje i opremanje licence</li> </ul>

Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merjenja	Pretpostavke/stepen rizika
			Odgovornost	Podrška	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4		
									dozvolama za sve izvore	- Nizak rizik
		1-3-3 Sastavljanje izveštaja o poštovanju uslova licence	RAUV - OZ &L, J-I	RKV		x			- Izveštaj sastavljen i podeljen sa RKV-ovima	Aktivnost pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
<b>Cilj 1: Strateške planove pružalaca usluga pregleda i odobrava RAUV</b>										
Strateški cilj 2 <b>Održivo upravljanje i održavanje infrastrukture vodnih usluga obezbeđuje se kroz tarifni proces</b>		2-1.1 Provera poslovnog plana koji su izradili RKV i njihovo odobrenje od strane RAUV-a	RAUV, OT, OP	RKV		x		x	- PB je odobren i prati se njihovo sprovođenje	PB nisu usklađeni sa PBRR dhe PUJ - Nizak rizik
		2-1.2 Provera plana upravljanja imovinom koji su izradili RKV i njihovo odobrenje od strane RAUV	RAUV, OT, OP, IJ	RKV		x		x	- PUJ je odobren i prati se njihovo sprovođenje	PUJ nisu usaglašeni PB - Nizak rizik
		2-1.3 Podrška RKV za izradu dugoročnog plana kapitalnih investicija (PKI), određivanje roka za podnošenje konačnog dokumenta	RAUV, OT, OP, IJ	RKV				x	- Harmonizacija oko strukture i okvira plana	RKV ne uspevaju da izrade PKI - Visok rizik
<b>Cilj 2: Tarife za usluge vode omogućavaju održivi razvoj imovine pružalaca usluga i pristupačne su potrošačima</b>										
		2-2.1 Priprema konsultativnog dokumenta sa zainteresovanim stranama i njegovo obavljanje za konsultacije radi poboljšanja i dopune tarifne politike i metodologije	RAUV, OT, Konsultacije	RKV, Konsultacije, zainteresovane strane		x			- Dokument za konsultacije je obavijen na sajtu RAUV, RKV i podeljen je sa	Pod kontrolom RAUV - Nizak rizik

Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merenja	Pretpostavke/stepen rizika
			Odgovornost	Podrška	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4		
									zainteresovanim stranama	
		2-2.2	QFD	RKV, Konsultacija, zainteresovane strane	x	x			- Dokument sa novim predlozima za uključivanje u tarifnu metodologiju je završen	Zainteresovane strane možda neće doprineti ovom predlogu - Srednji rizik
		2-2.3	RAUV, OT, Konsultacije	RKV, Konsultacije, zainteresovane strane	x	x	x		- Moduli / aplikacija za obračun tarifa je finalizan i testiranje	Je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik
		2-2.4	RAUV, O-T	RKV		x	x	x	- Pisma i sastanci održani sa RKV-ima	Je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik
		2-2.5	RAUV, O-T	RKV		x			- Posete RKV-ima - Zapisnici sa sastanaka / razmene e-mailova sa RKV	Je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik
		2-2.6	RAUV, O-T	RKV				x	- Zapisnici sa sastanaka / razmene e-meila sa RKV	Je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik

Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merjenja	Pretpostavke/stepen rizika
			Odgovornost	Podrška	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4		
		2-2.7 Obračun, usvajanja tarifa i objavljivanje pravilnika o tarifama sa novim nalogom za tarife me za usluge vodosnabdevanja, otpadnih voda i snabdevanje vodom na veliko za tarifni ciklus 2025-2027	RAUV, O-T	RKV				x	- Tarifni nalog sa novim tarifama je poslat 7 RKV i kod HEP 'Ibër Lepenci' - Nizak rizik	Je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
<b>Cilj 3: Sprovođenje analiza, istraživanja i obavljanje izveštaja koji proizilaze iz tarifnog procesa</b>										
		2-3.1 Izveštaj o tarifnom procesu 2025-2027, uključujući analizu tarifnih ciljeva i pristupačnosti tarifa za vodne usluge je završen i obavljen	RAUV, O-T	RKV	x				- Izveštaj o tarifnom procesu obavljen na veb-stranici RAUV-a i podeljen sa zainteresovanim stranama	Je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
		2-3.2 Inspeksijske posete i nadgledanje RKV u vezi sa realizacijom tarifnih ciljeva, uključujući i izradu izveštaja o ispunjenju tarifnih ciljeva za 2023. godinu definisanih u tarifnom procesu	RAUV, O-T	RKV			x		- Sastavljen izveštaj o ispunjenju ciljeva za 2023. godinu	Je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
		2-3.3 Inspeksijske posete i nadgledanje RKV u vezi sa realizacijom kapitalnih investicija za 2023. godinu definisanih u tarifnom procesu	RAUV, O-T	RKV			x	x	- Sastavljen izveštaj o izvršenju kapitalnih investicija za 2023. godinu	Je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
		2-3.3 Analiza i provera da li je Poslovni plan (PP) usklađen sa Planom upravljanja imovinom (PU) i da li se projekti realizuju prema listi kritičnih sredstava	RAUV, O-T	RKV	x	x	x	x	- Sastavljen izveštaj o izvršenju kapitalnih investicija za 2023. godinu Komunikacija sa RKV-ima u vezi sa	RKV ne uspevaju da usklade PB i PUI, identifikovana su odstupanja sa liste prioritarnih projekata



Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merjenja	Pretpostavke/stepen rizika
			Odgovornost	Podrška	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4		
		pouzdanosti operativnih i finansijskih podataka								
3-1.2		Verifikacija i revizija ključnih pokazatelja performansi od strane RKV za 2023. godinu, njihov rezime u bazi podataka	RAUV, O-P	RKV	x				- Baza podataka sa pokazateljima performansi je ažurirana revidiranim podacima	RKV prijavljuju netačne podatke - Nizak rizik
Cilj 3: Izrada i obavljanje analiza i izveštaja koji proizilaze iz revizije podataka i iz prijavljenih podataka pružalaca usluga (operativnih i finansijskih pokazatelji)										
3-3.1		Analiza podataka iz procesa revizije i izrada revizorskih izveštaja za 2023. godinu	RAUV, O-P	RKV			x		- Izveštaji o reviziji se sastavljaju i dele sa pružiocima usluga	Je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
3-3.2		Analiza prijavljenih podataka za ključne pokazatelja performansi, izrada i obavljanje godišnjeg izveštaja o performansi za pružaoce usluga vode za 2023. godinu	RAUV, O-P	RKV	x		x		- Godišnji izveštaj o performansi je finalizovan i objavljen na veb-stranici RAUV-a	Je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
3-2.3		Obavljanje izveštaja o performansi za prvu polovinu 2024. godinu	RAUV, O-P	RKV			x		- Završen polugodišnji izveštaj o performansi za 2024. godinu	Je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
3-2.5		Organizovanje rasdionica ili okruglog stola sa svim zainteresovanim stranama kako bi se razgovaralo o performansi i napretku u sektoru usluga vode	RAUV, O-P	RKV, zainteresovane strane			x		- Broj održanih sastanaka/rasdionica - Odobreni zapisnici i preporuke	Je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik



Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merjenja	Pretpostavke/ stepen rizika	
			Odgovornost	Podrška	Q	Q 2	Q 3	Q 4			
					1						
<b>Cilj 2: Sprovođenje analiza i objavljivanje izveštaja koji proizilaze iz provera ispunjivosti standard usluga</b>											
		4-2.1	Analiza podataka iz redovnog procesa inspeksijskog nadzora i izrada izveštaja o kontroli ispunjenosti standarda usluge	RAUV, IJ	RKV	x	x	x	x	- Sastavljen je i obavljen godišnji izveštaj o nivou standarda usluga	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Bez rizika
		4-2.2	Analiza podataka iz procesa tematske inspekcije i priprema tematskih inspeksijskih izveštaja za pitanja koja su identifikovana kao kritična u sektoru voda	RAUV, IJ	RKV	x	x	x	x	- Sastavljen je i obavljen zapisnik o tematskim inspekcijama	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Bez rizika
<b>Cilj 1: Profesionalno i institucionalno uspostavljanje RAUV-a kao nezavisnog, nepristrasnog autoriteta za regulisanje usluga vode</b>											
Strateški cilj 5	Promovisanje institucionalnog razvoja RAUV-a, održavanje i stvaranje partnerstava za suočavanje sa rastućim izazovima sektora	5-1.1	Obuka stručnog osoblja o regulatornim / pravnim pitanjima, tarifnoj metodologiji, nadgledanje performansi, inspekcija standarda usluga i drugim relevantnim aspektima sektora vode	RAUV	WAREG,	x	x	x	x	- Broj osoblja obučanih u oblasti regulacije sektora voda - Broj organizovanih stručnih obuka iz oblasti regulisanja sektora voda	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Bez rizika
		5-1.2	Učešće na domaćim i međunarodnim forumima i konferencijama u cilju razmene iskustava sa regulatorima	RAUV	WAREG, DANNUBIS, IWA	x	x	x	x	- Dnevni red domaćih i međunarodnih konferencija	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Bez rizika

Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merjenja	Pretpostavke/stepen rizika	
			Odgovornost	Podrška	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4			
		vodosnabdevanja u regionu Evrope								- Učesće na konferencijama	
		<b>Cilj 2: Promovisanje međuinstitucionalne komunikacije sa svim zainteresovanim stranama kako bi se identifikovali izazovi i unapredila reforma i razvoj sektora voda</b>									
5-2.1		Komunikacija, međuinstitucionalna saradnja i usaglašavanje stavova za razvoj sektora voda	RAUV	Druge zainteresovane strane	x	x	x	x		- Broj sastanaka, foruma ili stolova za diskusiju o situaciji u sektoru voda	Nema saradnje između stranaka - Srednji Rrezik mesatar
		<b>Cilj 3: Unapređenje komunikacije sa regulatorima i drugim međunarodnim institucijama radi razmene iskustava i dobrih regulatornih praksi za razvoj sektora voda</b>									
5-3.1		Komunikacija i saradnja međunarodnim akterima uključenim u sektor voda (donatora, regulatori voda, međunarodni forumi, itd.)	RAUV	Druge zainteresovane strane	x	x	x	x		- Broj sastanaka, foruma ili stolova za diskusiju o situaciji u sektoru voda	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Nema rizik
		<b>Cilj 4: Podrška integraciji ruralnih i urbanih Sistema pod upravljanjme licenciranih pružalaca usluga</b>									
5-4.1		Nadgledanje pružalaca usluga u vezi sa obnavljanjem vodnih dozvola koje ističe 2024. godine	RAUV- DZ&L	RKV-, MŽSPP-ARPL, opštine	x	x	x	x		- Broj održanih sastanaka za obnovu dozvola vodnih dozvola	RKV i MŽSPP-ARPL ne odgovaraju na zahteve za obnavljanje vodnih dozvola - Visok rizik
5-4.2		Komunikacija sa MŽSPP u vezi obnove u usaglašenosti oznaka resursa u vodnim dozvolima	RAUV- DZ&L, U	RKV-, MŽSPP-ARPL, opštine	x	x	x	x		- Pisma upućena ARPL u vezi usaglašavanja oznaka i opreme sa vodnim	MŽSPP-ARPL ne odgovara na zahteve za usaglašavanje i opremanje sa

Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merjenja	Pretpostavke/stepen rizika
			Odgovornost	Podrška	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4		
		5-4.3	RAUV- DZ&L	RKV	x	x	x	x	- Sastanci sa RKV-ovima radi verifikacije svih tačaka uslova licence	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
		5-4.4	RAUV- DZ&L	RKV	x	x	x	x	- Sastanci sa RKV-ovima radi verifikacije svih tačaka uslova licence	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
		5-4.5	RAUV- DZ&L, IJ	RKV		x			- Izveštaj sastavljen i podeljen RKV-vima	/
		<b>Cilj 1: Operativno i finansijsko planiranje i administracija RAUV-a</b>								
	Sigurimi i qëndrueshmërisë operative dhe financiare të ARRU	6-1.1	RAUV, O-AF	O-P, O-T, O-Z&L, IJ	x				- Izveštaj o finansijskom izveštaju - Godišnjih revizorski izveštaj	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
		6-1.2	RAUV, O-AF	O-P, O-T, O-Z&L, IJ	x	x	x	x	- Izveštaj o finansijskom izveštaju - Godišnjih revizorski izveštaj	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik

Br.	Strateški cilj	Planirane aktivnosti	Uloga		Vremenski okvir sprovođenja				Pokazatelj merjenja	Pretpostavke/stepen rizika
			Odgovornost	Podrška	Q 1	Q 2	Q 3	Q 4		
6-1.3		Izrada budžeta i plana trošenja novca za rad RAUV za narednu godinu i dostavljanje istog Ministarstvu Finansija (Trezor) Skupštine Kosova	RAUV, O-AF	O-P, O-T, O-Z&L, IJ		x	x	x	- Finansijski plan je finalizovan i upućen u Trezor i Skupštinu Kosova	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
6-1.4		Nabavka dobara i usluga za potrebe RAUV-a	RAUV, O-AF	O-P, O-T, O-Z&L, IJ	x	x	x	x	- Broj izvršenih nabavki u toku godine	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik
6-1.5		Mesečna komunikacija sa RKV-ovima i prikupljanje godišnjih poreza na licence od RKV	RAUV, O-AF	O-P, O-T, O-Z&L, IJ, RKV	x	x	x	x	- Zvanična pisma upućena RKV za isplatu TL - Prihvatanje isplata od RKV	RKV ne plaćaju TVL - Nizak rizik
6-1.6		Administracija i organizacija logistike u vezi sa radom RAUV	RAUV, O-AF	O-P, O-T, O-Z&L, IJ, RKV	x	x	x	x	- Logističke radnje vezane za održavanje vozila, obezbeđenje objekata, IT usluge	Aktivnost je pod kontrolom RAUV-a - Nizak rizik

## 7. REALIZACIJA I NADGLEDANJE PLANA

Odgovorni za nadgledanje opšte implementacije strateških ciljeva i zadataka su direktor i zamenik direktora RAUV, dok su nadgledanje sprovođenja planskih aktivnosti koje odgovaraju odgovarajućim nadležnostima odeljenja / jedinica su rukovodioci odeljenja i jedinice.

Plan rada koji je pripremio RAUV, a posebno hijerarhija organizacije logističke matrice prema strateških ciljevima, aktivnostima i definisanje pokazatelja merenja za planirane aktivnosti omogućava praćenje i merenje nivoa realizacije plana. Nadgledanje implementacije plana i ocena realizacije u pogledu dinamike/vremena i kvaliteta je kontinuiran proces koji se prosleđuje i izveštava na nedeljnom i mesečnom nivou kroz redovne sastanke sa rukovodiocima odeljenja i inspeksijske jedinice kao i redovni izveštaji koje pripremaju odeljenja i jedinica.

Detaljna procena stepena realizacije (ispunjenosti) planiranih ciljeva i aktivnosti obaviće se krajem 2024. godine, tokom godišnjeg izveštavanja, uzimajući u obzir sledeće faktore evaluacije:

- Kvantitativni aspekt realizacije ciljeva i aktivnosti, u smislu obima izvršenih radnji (posla) u odnosu na ciljeve i planiranih aktivnosti;
- Kvantitativni aspekt realizacije, u smislu kvaliteta rada i postignutih rezultata u odnosu na prethodno definisane ciljeve;
- Vremenski aspekt u pogledu realizacije (ispunjenja) ciljeva i aktivnosti u rokovima u odnosu na dinamiku planiranu na početku; i
- Prava procena uticaja (uticaja) koji je implementacija (realizacija) planiranih ciljeva i aktivnosti imala na ukupan razvoj i unapređenje sektora voda na Kosovu i na mobilizaciju zainteresovanih strana da doprinesu unapređenju sektora.

Na osnovu ocene ispunjenosti plana rada od strane svakog odeljenja, krajem 2024. godine biće urađena i ocena performansi osoblja RAUV.

## 8. FINANSIRANJE PLANA RADA – BUDŽET ZA 2024. GODINU

Na osnovu Zakona br. 05/L-042, RAUBV se finansira iz budžeta Republike Kosovo, u skladu sa Zakonom o Upravljanju javnim finansijama. Godišnji budžet RAUV svake godine usvaja Trezor i Skupštine Republike Kosovo.

Ovaj plan rada se finansira iz redovnih prihoda, koje RAUV fakturiše RKV u ime godišnje Naknade za Licenciranje.

Visina naknade za licenciranje utvrđuje se na godišnjem nivou prema sledeće dva kriterijuma:

- Prihodi od ovih naknada moraju odgovarati planiranim troškovima RAUV za odgovarajuću godinu. Stoga, RAUV za 2024. planira da godišnja Naknada za Licenciranje bude ekvivalentan odobrenim budžetu za 2024. godinu.
- Iznos naknade ne bi trebalo da prelazi 1.5% bruto godišnjeg obračuna pružalaca usluga. Za 2024. godinu, iznos godišnje naknade za licenciranje iznosi 1.19% od bruto obračuna RKV.

Planirani budžet za RAUV prema cirkularu 02/2024 koji Ministarstvo Financija (Trezor) deli svim budžetskim organizacijama je sledeći.

Budžet za 2023	Evra
Plata i dodatak	230,362.00
Roba i usluga	138,941.00
Kapitalne investicije	100,000.00
Opštinske službe	6,503.00
<b>Ukupno</b>	<b>475,806.00</b>

*Napomena: Budžet je odobren od strane Trezora, ali još nije usvojen od strane Skupštine Kosova.*

Za 2024. godinu iznos od 10,682.00 evra manji nego u 2023. godini za kategoriju Plata i dodataka je zbog primene Zakona o platama (br.08/L- 196), prema kojem većina osoblja RAUV-a plate su smanjene. Za 2024. godinu, u kategoriji kapitalnih investicija, Trezor je odobrio ponovljeni zahtev RAUV za kupovinu novih vozila, pošto je RAUV radio sa vozilima proizvedenim 2005 / 2006.

## 9. UPRAVLJANJE RIZICIMA

Na osnovu obima aktivnosti, ljudskih i profesionalnih kapaciteta izazova sa kojima se suočavamo, RAUV je identifikovao niz potencijalnih rizika koji će predstavljati rizik od neispunjavanja ovog plana rada i istovremeno su predviđene mere za upravljanje rizikom. U ovom predstavljenom planu, neke aktivnosti nisu u potpunosti pod kontrolom RAUV-a, pa će njihova implementacija zavisiti i od posvećenosti drugih strana.

- I-1: Ne sasvim zadovoljavajuća saradnja između zainteresovanih strana u sektoru voda.
- I-2: Neispunjavanje tarifnih ciljeva vezano za planiranu finansijsku i operativnu efikasnost i u smislu nerealizacije kapitalnih investicija RKV.
- I-3: Povećati nivo pouzdanosti podataka koje su prijavili RKV, posebno nakon nalaza netačnog izveštavanja nekih RKV iz 2023. godine.
- I-4: Velikim obim posla u odnosu na broj zaposlenih u RAUV, posebno u odeljenju za zakon, tarifnom odeljenju i inspekcijskoj jedinici. Udvostručavanje broja žalbi potrošača (sa kontinuiranim trendom rasta), širenje oblasti usluga licenciranih pružalaca usluga zahtevaju dodatnu posvećenost blagovremenom rešavanju žalbi i zahtevaju intenzivniju kontrolu pružalaca usluga na terenu.
- I-5: Nerealizacija nabavki planiranih od strane RAUV, kao rezultat centralizovane nabavke i nedostatak odgovornosti ekonomskih operatora.

Upravljanje rizikom će se vršiti preduzimanjem sledećih radnji:

1. RAUV će uložiti napore da izgradi klimu saradnje i koordinacije svog rada i aktivnosti sa svim zainteresovanim stranama uključenim u sektor voda. RAUV je negovao ovu klimu saradnje tokom 2023. godine i nastaviće da radi u tom pravcu. Treba izdvojiti dobru saradnju koja je postojala između RAUV i ME tokom 2023. godine u nekoliko oblasti.
2. Tokom 2024. godine RAUV će raditi na kompletiranju / promeni tarifne metodologije. U ovoj promeni metodologije, pažnja će se posvetiti tome kako postupati sa RKV-ovima koji ne ostvaruju tarifne ciljeve (osim nerealizacije kapitalnih investicija odobrenih tarifama). Akcije / mere će biti predložene protiv RKV koje ne uspeju da ispune ciljeve. Sa zainteresovanimima će se razmotriti dokument za konsultacije o predloženim radnjama u slučaju neispunjenja ciljeva, posebno za nerealizaciju kapitalnih investicija, odobrene mere će biti ugrađene u tarifnu metodologiju i kao takve primenjivati tokom tarifnog ciklusa 2025-2027.
3. Tokom 2023. godine RAUV je bio angažovan na inspekciji i verifikaciji pouzdanosti podataka koje su prijavili RKV-ovi. Izveštavanje o netačnim podacima od strane nekih RKV je žalosno. Da bi se eliminisale ove akcije, planirane su sledeće mere:

- a) RAUV će kazniti sve RKV koji su namerno prijavili netačne podatke, kako se ova loša praksa ne bi ponovila.
  - b) Striktno nadgledanje ispunjavanja standarda usluga, posebno striktno sprovođenje Uredbe za merenje i ugradnju opreme za merenje vode (interna uredba RKV koju je izradila RAUV tokom novembra 2023).
  - c) RAUV će se obavezati da će kontinuirano unapređivati pravni okvir kako bi sprečio RKV da deluje udobno protiv neispunjavanja postavljenih ciljeva i lažnih izveštaja.
  - d) Držanje RKV menadžera odgovornim od strane akcionara (ME) za neispunjavanje ciljeva, kao što se desilo 2022/23, poslužilo bi kao dobra lekcija za nove izabrane menadžere.
4. Ojačaće se saradnja i koordinacija osoblja kako bi se popunili kadrovski praznini i eventualno interna kadrovska kretanja, kako bi svi planirali poslovi autoriteta mogli da budu završeni na vreme.
  5. Izvršenja budžeta zavisi od realizacije planiranih nabavki, stoga će se sa CAN-om intenzivno raditi na tome da se planirane nabavke realizuju predviđenom dinamikom.

Novembar 2023

\_\_\_\_\_  
Hajrije Morina, Direktor RAUV

