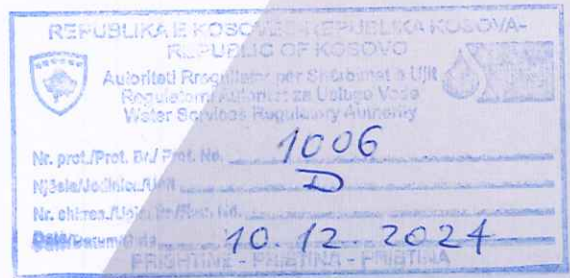




Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosovo

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



GODIŠNJI PLAN RADA ZA

2025

Novembar, 2024

Regulatorni Autoritet za Usluge Vode

Vizija

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

Misija

“Regulisanje usluga vode na efikasan i transparentan način u skladu sa najboljim Evropskim praksama, koja obezbeđuju da pružaoci usluga vode i kanalizacije pružaju kvalitetne usluge, održive, i po pristupačnim cenama za potrošače 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 INDIKATORIMA MERENJA..... | 21 |
| 7. REALIZACIJA I NADGLEDANJE PLANA | 41 |
| 8. FINANSIRANJE PLANA RADA – BUDŽET ZA 2024. GODINU | 42 |
| 9. UPRAVLJANJE RIZICIMA..... | 43 |

1. UVOD

Plan rada predstavljen u ovom dokumentu je vodič za sprovođenje aktivnosti i rada Regulatornog autoriteta za vodne usluge na Kosovu (RAUV) za 2025. godinu. Aktivnosti i zadaci navedeni u Planu rada proizilaze iz Strateškog plana, odnosno iz plan rada Strateškog plana 2024-2026, gde su definisani strateški ciljevi, ciljevi i specifične aktivnosti RAUV, podeljene prema institucionalnoj organizaciji RAUV, u odeljenjima i jedinicama. Ovo je druga godina implementacije Strateškog plana 2024-2026 RAUV odobrenog u novembru 2023. Strateški ciljevi Strateškog plana su definisani i odobreni na sledeći način:

Strateški cilj 1: Korniza ligjore dhe rregullative është në përkrahje të zhvillimit të qëndrueshëm të ofruesve të shërbimeve dhe e balancuar me kërkesat e konsumatorëve;

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 partnerstava za suočavanje sa rastućim izazovima sektora; i

Strateški cilj 6: Obezbeđivanje operativne i finansijske održivosti RAUV.

Procenjeni trošak implementacije plana za fiskalnu 2025. 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 nediskriminatorni 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/l -088 o izmenama i dopunama Zakona br. 05/l-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 Direktoru 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 ispunji 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.

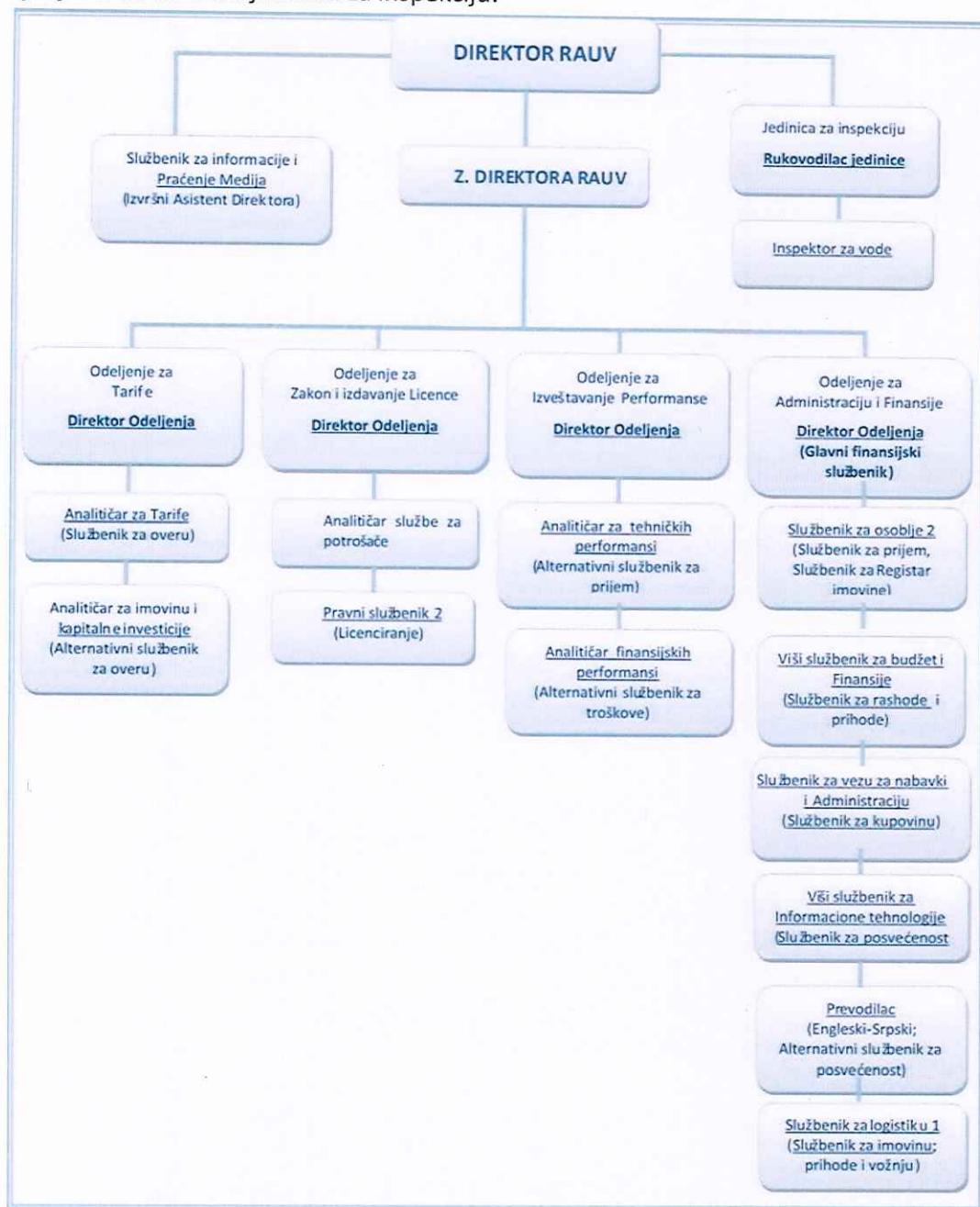
Odeljenje za izveštavanje o performansi pruža RAUV-u podršku u aktivnostima nadgledanja performansi pružalaca usluga u odnosu na odobrene ciljeve, vođeni benchmarkingom i praksama konkurencije. Ovo odeljenje prikuplja, revidira i procenjuje pouzdanost podataka koje izveštavaju licencirani pružaoci vodnih 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 inspekcijskim 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 2025. godine. Ciljevi, kako su formulisani, dalje su podeljeni na aktivnosti, koji su zajedno sa indikatorima 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 2025. godine. Detaljne aktivnosti za svaki strateški cilj i cilj, uključujući okvirni 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 odgovorna za izradu i odobravanje pravnih akata 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 2025. godini, najveći prioritet je rad sa zainteresovanim stranama, a pre svega sa PKEIPT, da se nastavi dalje za javnu raspravu i usvajanje nacrtu novog 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 pružaoци 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 2025. godine takođe sastavljati izveštaje o proceni ispunjenosti uslova licence, izveštaje o prihvatanju i rešavanju žalbi potrošača, analizirati prirodu najčešćih žalbi i ove nalaze uputiti pružaoциma usluge. RAUV periodično istražuje zadovoljstvo potrošača uslugama koje pružaju pružaoци 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 pružaoци 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 2024. 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 2025. 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 2025. 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.

Tokom 2024. godine RAUV je uz podršku međunarodnog konsultanta finansiranog od strane Nemačke razvojne banke (KfW) radio na reviziji tarifnih politika i metodologije, uključujući i modul za određivanje/obračun tarifa. U okviru ove podrške, tokom cele ove podrške, tokom 2025. godine, RAUV će izvršiti neophodne pripreme za sledeći trogodišnji tarifni ciklus (2026-2028) koji će uključiti nove modifikacije tarifnog modula. U decembru 2025. biće objavljene tarife za 2026, 2027. i 2028. godinu.

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 objavljuju za zainteresovane strane kao što su: Izveštaj o ostvarenju tarifnih 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 pružaocima 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, promosivanje '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 pružaoci 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

Sipas 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.

Tokom 2024. godine, uz podršku programa koji finansira Vlada Švajcarske „Integrirano upravljanje vodnim resursima, razvijena je softverska aplikacija pod nazivom “Informacioni system vodoprivrede“, “namenjena” on-line “izveštavanju podataka iz servisa. provajderi. Ova aplikacija će biti instalirana na RAUV serveru, gde će svaka RKVU imati pristup ovoj aplikaciji preko svog domena. Obuka za korišćenje ove aplikacije organizovana je tokom 2024. godine, dok će puna operacionalizacija i početak korišćenja/izveštavanja podataka biti 1. januara 2025. godine.

Cilj 1: Organizacija inspekcija pružalaca usluga da proveri nivo ispunjenosti 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 jedinice za inspekciju 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 pružaoци 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 bogatsvo 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 pružaoци usluga – usklađenost sa uslovima licence”, izrađuje i objavljuje izveštaje o inspeksijskom nadzoru tematskih i verifikacionih inspekcija, predlaže korektivne mere za vraćanje standarda usluga.

U 2024. godini RAUV je bila fokusirana na nadzor nad sprovođenjem Uredbe o merenju vode i instaliranju merne opreme, i ostaće u fokusu tokom 2025. godine. U tu svrhu, inspekcije su sprovedene

u RKV “Prishtina” i RKV “Mitrovica”, s obzirom da su izvestili potrošačima koji se naplaćuju kršeći važeći pravni/regulativni okvir. Slične inspekcije će se vršiti iu drugim RKV.

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.

Tokom 2024. godine, a to će se nastaviti i 2025. godine, RAUV je bio hendikepiran nedostatkom osoblja; 3 službenika su bila na porodiljskom odsustvu, 1 službenici je prestao radni odnos i 2 službenika su dobila odsustvo bez naknade u trajanju od 1 godine (koji će po svoj prilici prestati radni odnos u RAUV). Kako bismo prevazišli ovu situaciju, RAUV je u saradnji sa Zavodom za zapošljavanje angažovao 2 pripravnika (1 pravnik i 1 informatičkog tehničara) za podršku pravnoj službi u rešavanju žalbi, a pripravnici inženjerskih profila, koji su nam bili potrebni, nisu bili na listi čekanja agencija za zapošljavanje.

RAUV ovaj trend prestanka radnog odnosa od strane svojih službenika smatra velikim gubitkom, jer su isti radili više od 10-15 godina u ovoj instituciji i imali izuzetno iskustvo u oblasti određivanja tarifa, praćenja rada i licenciranja za pružaoce vodnih usluga. RAUV je u procesu objavljivanja konkursa za popunu upražnjenih radnih mesta i verujemo da će u prvim mesecima 2025. godine biti popunjena tri mesta.

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

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

U tom kontekstu, čak i tokom 2025. godine RAUV će podržati osoblje da učestvuje u obuci u oblastima koje su od interesa za vodne usluge, kao što su: praćenje standarda usluga, praćenje indikatora performansi, određivanje tarifa, aspekti licenciranja i implementacije pravnog/regulatornog okvira vodnih usluga itd. Učešće u obukama i stručno usavršavanje osoblja je od suštinskog značaja za razvoj RAUV institucije.

Za potrebe stručnog usavršavanja kadrova, prateći projekti, koji se realizuju ili se uskoro očekuju, biće korišćeni za oblasti utvrđivanja tarifa i revizije tarifne metodologije, za izradu vodiča za susu, plan upravljanja, za razvoj i finalizaciju softverske aplikacije za Informacioni sistem vodnih usluga, zahteve koji proizilaze iz direktive o vodi za piće i za reviziju liste i redefinisane ključnih indikatora performanse.

Cilj 2: Promovisati 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, bez finansijske stabilnosti svih RKV, nemogućnost realizacije kapitalnih investicija iz sopstvenih sredstava odobrenih tarifnim procesom su faktori koji utiču na pogoršanje stanja vodne infrastrukture i zagađene vode. Hronična zavisnost RKV-a od subvencija i donacija, bilo od kosovskih institucija ili stranih donatora, često utiče na preorijentaciju ili odstupanje od stvarnih prioriteta RKV-a. Pravovremena obnova i zamena kritične infrastrukture je od suštinskog značaja za održavanje nivoa usluga.

Lokalne institucije moraju saradivati i na transparentan način razgovarati o svim relevantnim pitanjima za razvoj sektora vodnih usluga, počev od planiranja investicija u infrastrukturu do potrebe/neophodnosti reforme sektora.

Za potrebe stručnog usavršavanja kadrova, prateći projekti, koji se realizuju ili se uskoro očekuju, biće korišćeni za oblasti utvrđivanja tarifa i revizije tarifne metodologije, za izradu vodiča za sušu. plan upravljanja, za razvoj i finalizaciju softverske aplikacije za Informacioni sistem vodnih usluga, zahteve koji proizilaze iz direktive o vodi za piće i za reviziju liste i redefinisanje ključnih indikatora performanse.

Sektor voda je, uprkos dostignućima od posleratnog perioda, i dalje u lošem stanju. Slab rad RKV, posebno veliki gubici vode, bez finansijske stabilnosti svih RKV, nemogućnost realizacije kapitalnih investicija iz sopstvenih izvora odobrenih tarifnim procesom su faktori koji utiču na pogoršanje situacije voda i otpadnih voda. infrastrukture. Hronična zavisnost RKV-a od subvencija i donacija, bilo od kosovskih institucija ili stranih donatora, često utiče na preorijentaciju ili odstupanje od stvarnih prioriteta RKV. Pravovremena obnova i zamena kritične infrastrukture je od suštinskog značaja za održavanje nivoa usluga.

Sektor voda je, uprkos dostignućima od posleratnog perioda, i dalje u lošem stanju. Slab rad RKV, posebno veliki gubici vode, bez finansijske stabilnosti svih RKV, nemogućnost realizacije kapitalnih investicija iz sopstvenih izvora odobrenih tarifnim procesom su faktori koji utiču na pogoršanje situacije voda i otpadnih voda. infrastrukture. Hronična zavisnost RKV-a od subvencija i donacija, bilo od kosovskih institucija ili stranih donatora, često utiče na preorijentaciju ili odstupanje od stvarnih prioriteta RKV-a. Pravovremena obnova i zamena kritične infrastrukture je od suštinskog značaja za održavanje nivoa usluga.

Lokalne institucije moraju sarađivati i na transparentan način razgovarati o svim relevantnim pitanjima za razvoj sektora vodnih usluga, počev od planiranja investicija u infrastrukturu do potrebe/neophodnosti reforme sektora.

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

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. RAUV je uspostavio izuzetno dobre odnose i komunikaciju sa nekim od ključnih donatora sektora voda na Kosovu kao što su: KfV i Svetska banka.

RAUV je pokušao, na sastancima sa kabinetom premijera i nadležnima u Ministarstvu ekonomije i Ministarstvu životne sredine, prostornog planiranja i infrastrukture, da promoviše ideju da lokalne institucije učestvuju na redovnim koordinacionim sastancima donatora. Važno je da lokalne institucije učestvuju na ovim sastancima, pa čak i vode ove sastanke, u cilju koordinacije i praćenja realizacije velikih infrastrukturnih projekata.

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 opštinom Štrpce) i regionom Gnjilana (sa opštinama Klokot) koje nisu integrisani u regionalnu strukturu. Međutim, u većini RKV-a i u većini opština, značajan broj ruralnih područja koja imaju funkcionalne sisteme ne želi da se integriše. S druge strane, za ruralne sisteme koji tehnički nisu u funkcionalnom stanju, RKV odbijaju da preuzmu upravljanje, jer je neophodno ulagati 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.

Čak i tokom 2025. godine, RAUV će biti zainteresovana strana za rešavanje ovog pitanja, bilo kroz sastanke sa RKV-ovima, opštinama i relevantnim ministarstvima kako bi se pronašle mogućnosti za investicije i pogurao napred proces integracije ruralnih i urbanih sistema.

Drugi problem koji takođe zahteva rešenje je rad nelicenciranih opštinskih preduzeća u 4 opštine na severu Kosova (Severna Mitrovica, Zvečan, Leposavič i Zubin Potok). Pored toga, za opštine Severna Mitrovica i Zvečan, RKV Mitrovica snabdeva vodu za piće, koju ne plaća nijedna od ovih opština.

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. Ovo odeljenje koordinira radnje RAUV-a sa Ministarstvom unutrašnjih poslova i javne uprave u pogledu ljudskih resursa i drugih relevantnih logističkih pitanja, dok sarađuje sa Ministarstvom finansija, rada i transfera u pogledu plaćanja roba i usluga, finansijskog izveštavanja i druga pitanja nabavke i finansijskog planiranja. Takođe koordinira sa RKV-ovima za plaćanje godišnjeg poreza na licenciranje (GNL) i obezbeđuje da RKVU-ovi plaćaju mesečne rate na vreme.

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 INDIKATORIMA MERENJA

Sledeća matrica sumira strateške ciljeve, raščlanjene na ciljeve i detaljne aktivnosti koje će RAUV sprovoditi tokom 2025. 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 | | | |
| Strateški cilj 1 | Pravni i regulatorni okvir podržava održivi razvoj pružalaca usluga i uravnotežen je sa zahtevima potrošača | Cilj 1: Pravni i regulatorni okvir doprinosi održivom razvoju sektora voda | Parlament Komisija RAUV - OZL, | 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 | |
| | | | | | 1-1.1 | Pružanje dodatnih komentara i doprinos finalizaciji Zakona o Regulatornom Autoritetu za Usluge Vode, koji je poslat Parlamentarnoj Komisiji | x | x | x | - | Stagnacija u usvajanju Zakona o vodnim uslugama - Prosečan rizik |
| | | | | | 1-1.2 | Razmatranje zakonodavstva u oblasti regulisanja delatnosti pružalaca vodnih usluga u cilju podizanja standada usluga i usklađivanja sa Evropskim zakonodavstvom. | x | x | x | - Novi propisi zadržani, usvojeni i objavljeni na sajtu | RKV ne učestvuju na sastancima i radionicama - Prosečan rizik |
| | | 1-1.3 | Održavanje radionice i redovnih sastanaka sa RKV u cilju nadgledanja usklađenosti normativnih akata RKV-a sa pravnim / regulativnim okvirom RAUV-a i razvijanje procedura za rešavanje žalbi potrošača i donošenja odluka na meritorn način | RKV | x | x | x | - Održane radionice, sastanci sa RKV-ovima - Normativni akti, usaglašene procedure | | | |

| Br. | Strateški cilj | Planirane aktivnosti | Uloga | | Vremenski okvir sprovođenja | | | | Pokazatelji merenja | Pretpostavke/stepen rizika |
|---|----------------|----------------------|---|--------------|------------------------------------|-----|-----|-----|---------------------|--|
| | | | Odgovornost | Podrška | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | | |
| | | 1-1.4 | Izrada službenih dokumenata, regulatornih odluka i drugih dokumenata RAUV-a, koji moraju proći kroz pravnu službu kako bi se osiguralo da su zvanični dokumenti u skladu sa zakonima na snazi. | RAUV - OZL | Odeljenja i jedinica RAUV-a | x | x | x | x | - Broj dokumenata i odluka koje je pregledao OZ - Interne procedure se striktno poštuju - Nizak rizik |
| | | | Pružanje pravne podrške u izradi strateških i proceduralnih dokumenata iz deloRKVga RAUV-a i pružalaca vodnih usluga | RAUV - OZ &L | Odeljenja i jedinica RAUV-a | x | x | x | x | - Broj strateških dokumenata RAUV i pružaoce usluga pregledanih od strane OZ - Interne procedure se striktno poštuju - Nizak rizik |
| Cilj 2: Nadgledanje i sprovođenje zakonskih i institucionalnih politika za zaštitu prava potrošača | | | | | | | | | | |
| | | 1-2.1 | Nadgledanje i provera pravilnosti rada prvostepene i drugostepene KRŽ, radi prihvatanja, rešavanja i meritornog odlučivanja po prigovorima potrošača, u skladu sa utvrđenim zakonskim procedurama i rokovima. | RAUV - OZ &L | RKV | x | x | x | x | - Broj inspekcija po žalbama razmotrenih u prvostepenom i drugostepenom 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-OZL | KZA, 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 |

| Br. | Strateški cilj | Planirane aktivnosti | Uloga | | Vremenski okvir sprovođenja | | | | Pokazatelj merenja | Pretpostavke/stepen rizika |
|-----|----------------|---|--------------|--|-----------------------------|-----|-----|-----|---|--|
| | | | Odgovornost | Podrška | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | | |
| | | 1-2.3 Bliska saradnja sa pružaocima 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 - Nizak rizik | Aktivnosti koja je pod kontrolom RAUV-a - 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 provedena inspekcija izvršenih na terenu (kao materijalni dokaz) - Broj održanih sednica KRŽ (drugi stepen) - Broj rešenih žalbi i dovršenih odluka od strane KRŽ (drugi nivo) | Određeni sastanci se ne održavaju u odsustvu strana koje su se žalile - Nizak rizik |
| | | 1-2.5 Priprema podnesaka, tužbi i žalbi, učesće na sudskim raspravama za sva pokrenuta pitanja i na zahtev Suda, uključujući praćenje i praćenje svih sudskih postupaka u vezi sa RAUV i vraćanje odgovora na svaki zahtev/žalbu/podnesak. | RAUV - OZ &L | Sud, stranke koje se žale, advokati | x | x | x | x | - Broj održanih sudskih rasprava - Odluke koje donosi sudstvo - Broj pozitivnih odluka - Raspored sa rokovima za odgovore ili sudske rasprave | Određenih sudske rasprave se ne održavaju u odsustvu podnosioca žalbi - Nizak rizik |
| | | 1-2.6 Sastanci u Ministarstvu Trgovine, Industrije, Preduzeća (MTIP) – Odejenje za zaštitu potrošača, Savet za zaštitu potrošača, Savet za | MTIP | RAUV - OZL &L Zainteresovane strane | x | x | x | x | - Broj sastanaka u organizaciji MTIP - Zapisnik sa sastanka | - Zakazani sastanci se ne održavaju - 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 | | |
| | | zaštitu potrošača i zainteresovane strane | | | | | | | | |
| | | 1-2.7 Nadgledanje i saradnja sa RKV za proces potpisivanja ugovora između potrošača i pružalaca usluga | RKV | RAUV- OZL | x | x | x | x | - Odobrene preporuke - Broj potpisanih ugovora između potrošača i RKV-a u izveštajnom periodu - Procenat potrošača sa ugovorima o uslugama | - Potrošači nerado potpisuju ugovore o uslugama - Srednji do visoki rizik |
| | | 1-2.8 Podrška razvoju kampanja za podizanje svesti potrošača korišćenjem komunikacionih alata za senzibilizaciju i informisanje potrošača o njihovim pravima i obavezama. | RAUV- OZL; RAUV; RKV | Zainteresovane strane | x | x | x | x | - Broj kampanja ili kampanja za podizanje svesti | - Poteškoće u pripremi programa i letaka za komunikaciju sa potrošačima Nizak rizik |
| | | 1-2.9 Istraživanje mišljenja potrošača u vezi sa zadovoljstvom kupaca uslugama koje pruža RKV | RAUV- OZL; RAUV; RKV | Zainteresovane strane | | x | | | - Priprema metodologije i upitnika za intervjuisanje potrošača - Ugovaranje kompanije za obavljanje intervjua sa potrošača - Izveštaj o istraživanju | Procedure nabavke mogu dovesti do odlaganja ili neuspeha merenja mišljenja potrošača |

| Br. | Strateški cilj | Planirane aktivnosti | Uloga | | Vremenski okvir sprovođenja | | | | Pokazatelj merjenja | Pretpostavke/stepen rizika |
|--|----------------|--|---------------------|-------------------------|-----------------------------|-----|-----|-----|--|--|
| | | | Odgovornost | Podrška | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | | |
| | | | | | | | | | | |
| Cilj 3: Nadgledanje sprovođenja uslova za izdavanje dozvola za pružaoce vodnih usluga | | | | | | | | | | |
| 1-3.1 | | Nadgledanje statusa vodnih dozvola za izvorišta, obezbeđivanje da pružaoći usluga budu opremljeni vodnim dozvolama, sa fokusom na ispunjavanje roka važenja licence, koji ističe 2026. | RAUV-OZL; RAUV; RKV | MŽSPPI-ARPL, Opštine | x | x | x | x | - Broj dopisa i sastanaka održanih za obnovu licence vodnih usluga - Zahtevi RKV za vodne dozvole | MŽSPPI -ARPL ne odgovaraju na zahteve za usklađivanje i opremanje licence - Nizak rizik |
| 1-3.2 | | Nadgledanje ispunjavanja uslova licence od strane davaoca vodnih usluga, kroz redovne procene i identifikaciju oblasti koje zahtevaju poboljšanja, u skladu sa uslovima licence | RAUV-OZL; J-I | RKV | x | x | x | x | - Izveštaji o inspekciji za nepoštovanje standarda usluga i uslova licence | RKV ne ispunjavaju uslove licence - Nizak rizik |
| 1-3.3 | | Sastavljanje izveštaja o poštovanju uslova licence | RAUV-OZL; J-I | RKV | x | | | | - Izveštaj sastavljen i podeļjen sa RKV | - Aktivnost pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| 1-3.4 | | Nadgledanje pružanja vodnih usluga od strane RRU "Južni hidrorregion" za opštinu Mamuša i odluka RAUV-a o privremenoj suspenziji licence | RAUV-OZL; J-I | RKV Hidrorregioni Jugor | x | x | x | x | - Izveštaj RKV Hidrorregioni Jugor o stanju pružanja vodnih usluga u opštini Mamuša | Odluka o suspenziji se nastavlja |
| 1-3.5 | | Održavajte i ažurirajte bazu podataka licenciranih provajdera | RAUV-OZL, | RKV | x | x | x | x | - Ažurirani moduli i baza podataka sa | - Baza podataka nije |

| Br. | Strateški cilj | Planirane aktivnosti | Uloga | | Vremenski okvir sprovođenja | | | | Pokazatelj merenja | Pretpostavke/stepen rizika | | |
|---|---|--|--|----------------------------|-----------------------------|-----|-----|-----|-----------------------------|---|---|--|
| | | | Odgovornost | Podrška | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | | | | |
| | | usluga i oblasti usluga kako biste osigurali da su informacije tačne i pouzdane. | | | | | | | podacima o uslovima licence | ažurirana zbog podataka koji nedostaju - Nizak rizik | | |
| Cilj 1: Strateški planovi pružalaca usluga su pregledani i odobreni od strane RAUV-a | | | | | | | | | | | | |
| Strateški cilj 2 | Održivo upravljanje i održavanje infrastrukture vodnih usluga obezbjeđuje se kroz tarifni proces | 2-1.1 | Poslovni planovi (PP) su izrađeni od strane RCU-a za 2026. godinu i usaglašeni su sa Regulatornim poslovnim planovima (RPP); PP je odobrio RAUV. | RAUV, O-T, O-P | RKV | | | | X | PP je odobren i prati se njihovo sprovođenje | PP nisu usklađeni sa RPP i PMA - Visok rizik | |
| | | 2-1.2 | Planove upravljanja imovinom (AMP) je izradio RKV i usaglasio ih sa PP i RPP; RAUV je odobrio PMA. | RAUV, O-T, O-P, J-I | RKV | | | | X | PMA je odobren i prati se njihovo sprovođenje | PMA nisu usklađeni sa PP - Visok rizik | |
| | | 2-1.3 | RAUV je razvio metodologiju/vodič za planove upravljanja sušom | RAUV, O-T, O-P, J-I | Konsultanci | X | | | | | Vodič je izradio i odobrio RAUV | - |
| | | 2-1.4 | Planove upravljanja sušom izrađuje RKV u skladu sa smernicama RAUV-a; PMTh je odobrio RAUV | RKV, RAUV | Konsultanci | | | | X | X | PMTh su izrađeni i odobreni od strane RAUV-a | PMTh nisu izrađene i nisu usaglašene sa Administrativnim upustvom - Visok rizik |
| Cilj 2: Tarife za usluge vode omogućavaju održivi razvoj imovine pružalaca usluga i pristupačne su potrošačima | | | | | | | | | | | | |
| | | Dokumenti sa predloženim izmenama metodologije i tarifne politike dogovorena su u okviru RAUV i podeljena sa RKV | RAUV, O-T, konsultantske usluge | RKV, konsultantske usluge, | X | | | | | Dokumenti su sastavljeni i podeljeni RKV-ima | Pod kontrolom je RAUV-a - 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 | | | |
| | | | | Zainteresovane strane | | | | | | - dgovori/komentari RKV-a su ugrađeni i potvrđen dokument za izradu | |
| | | 2-2.2 Tarifna metodologija i moduli za određivanje tarifa su prilagođeni zahtevima i predloženim izmenama, testirani su i sprovedene odgovarajuće obuke za osoblje RAUV i RKV | RAUV, O-T, konsultant ske usluge | RKV, konsultantske usluge, Zainteresovane strane | x | x | | | | - Razvijena i testirana metodologija i modul za određivanje tarifa | Pod kontrolom je RAUV-a i konsultantske usluge - Nizak rizik |
| | | 2-2.3 Izrađen je zbirni dokument sa tarifnim politikama | RAUV, O-T, konsultant ske usluge | RKV, konsultantske usluge, Zainteresovane strane | x | x | | | | - Dokument sa tarifnim politikama sastavljen i objavljen na sajtu RAUV-a | Pod kontrolom je RAUV-a - Nizak rizik |
| | | 2-2.4 Zvaničan zahtev da RKV popune aplikaciju tarife za redovni tarifni ciklus 2026-2028 u skladu sa novim odobrenim tarifnim modulom (aplikacija) | RAUV, O-T | RKV | | x | | | x | - Dokument i program sastanaka za RKV - Individualni sastanci sa RKV-ovima | Pod kontrolom je RAUV-a - Nizak rizik |
| | | 2-2.5 Održavanje komunikacije, uključujući sastanke sa RKV-ovima i zainteresovanim stranama, prihvatanje tarifnih aplikacija RKV-a za tarifni ciklus 2026-2028, uključujući finalizaciju predloga tarifa. | RAUV, O-T | RKV | | | | x | x | - Posete RKV sa Zapisnici sa sastanaka/ - Razmena elektronske pošte sa RKV | Pod kontrolom je RAUV-a - 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 | | | |
| | | 2-2.6 | Definisanje tarifnih ciljeva u koordinaciji sa RKV, preliminarna analiza pristupačnosti tarifa za tarifni ciklus 2026-2028 za potrošače na Kosovu | RAUV, O-T | RKV | | | x | x | - Sastavljen je izveštaj o ispunjenju ciljeva za 2025. godinu. - Nizak rizik | Pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 2-2.7 | Obracun, odobravanje tarifa i objavljivanje tarifnog pravilnika sa novim tarifama za usluge vodosnabdjevanja, otpadnih voda i vodosnabdjevanja za tarifni ciklus 2026-2028 | RAUV, O-T | RKV | | | | x | - arifni nalog sa novim tarifama je poslat u 7 RKV i HEE Ibar Lepenci | Pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 2-2.8 | Završena je izrada Vodiča za tarifnu politiku koji uključuje najnovije predložene izmene | RAUV, O-T, konsultant ske usluge | RKV, konsultantske usluge, Zainteresovane strane | x | x | x | | - Završena je izrada Vodiča za tarifnu politiku koji uključuje najnovije predložene izmene | Pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| Cilj 3: Sprovesti analizu, istraživanje i objavljivanje izveštaja koji proizilaze iz tarifnog procesa | | | | | | | | | | | |
| | | 2-3.1 | Izveštaj o tarifnom procesu za 2025. godinu, uključujući analizu tarifnih ciljeva i pristupačnosti tarifa za vodne usluge, je završen i objavljen | RAUV, O-T | RKV | x | x | | | - Izveštaj o tarifnom procesu objavljen na sajtu RAUV-a i podeljen sa zainteresovanim stranama | Pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 2-3.2 | Inspeksijske posete i praćenje RKV u vezi sa realizacijom tarifnih ciljeva, uključujući i izradu izveštaja o ispunjenosti ciljeva za tarifni ciklus definisane preliminarnim tarifnim procesom | RAUV, O-T | RKV | | x | x | | - Sastavljen i objavljen izveštaj o ispunjenosti ciljeva za tarifni ciklus 2022-2024. | 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 | | |
| | | 2-3.3 Inspeksijske posete i praćenje RKV u vezi sa realizacijom kapitalnih investicija za tarifni ciklus 2022-2024 definisanih u tarifnom procesu | RAUV, O-T | RKV | | x | | x | - Sastavljen i objavljen Izveštaj o izvršenju kapitalnih ulaganja za tarifni ciklus 2022-2024 | Pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 2-3.3 Sprovođenje analiza i istraživanja u pogledu promena u tarifnoj metodologiji i njenog odraza u visini i pristupačnosti plaćanja tarifa | RAUV, O-T | RKV | x | x | | x | - Analize, istraživanja i izveštaji služe RAUV-u za preduzimanje akcija za budućnost | Pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | Nadgledanje performanse pružalaca usluga u odnosu na odobrene ciljeve, vođeno benčmarkingom i praksama konkurencije | Cilj 1: Definisana lista ključnih indikatora učinka za merenje napretka, performansi i konkurentnosti među pružiocima usluga | | | | | | | | |
| | | 3-1.1 Revidirani su ključni indikatori performansi za usluge vode i otpadnih voda, definisani su novi indikatori učinka koji obuhvataju ekološke kriterijume i energetske efikasnost, definisan je način obračuna, revizije i procene pouzdanosti. | RAUV, O - RP | RKV, konsultantske usluge | x | x | | x | - Lista ključnih indikatora performansi finalizovana i dogovorena sa RKV - Završen je vodič za izračunavanje, praćenje, reviziju i ocenu pouzdanosti indikatora | Pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 3-1.2 Definisano je utvrđivanje težine indikatora za merenje i poredenje performansu pružalaca usluga; vraćeno je rangiranje RKV-a prema performansima | RAUV, O - RP | RKV, konsultantske usluge | x | x | | | - Reporti i Performancés i finalizuar dhe publikuar; | 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 | | |
| | | 3-1.3 Podatke o ključnim indikatorima performansi pružaoci usluga redovno tromesečno i godišnje izveštavaju RAUV-u za 2025. | RAUV, O - RP | RKV | x | x | x | | - Ažurirana je baza podataka sa glavnim indikatorima - Završen je šestomesečni izveštaj o performansima za procenu trenda | RKV-ovi prijavljuju netačne podatke - Nizak rizik |
| | | 3-1.4 Praćenje razvoja i instaliranja softverske aplikacije za online izveštavanje podataka za ključne indikatore performanse od strane RKV; uključujući obuku RKV i RAUV osoblja za korišćenje ove aplikacije | RAUV, D- RP, Konsultant i Svetske banke | RKV | x | x | x | x | - Softverska aplikacija je razvijena, instalirana i operacionalizovana - RKV-ovi izveštavaju online podatke za ključne indikatore performansi | Svetska banka nije uspeła da ugovori programe aplikacija - Prosečan rizik |
| Cilj 2: Pouzdanost prijavljenih finansijskih i operativnih podataka od pružalaca usluga je verifikovana i revidirana od strane RAUV | | | | | | | | | | |
| | | 3-2.1 Ažuriran je vodič za verifikaciju i reviziju podataka, procedure, način verifikacije podataka i kriterijume za kategorizaciju pouzdanosti operativnih i finansijskih podataka | RAUV, O- RP | RKV, konsultantske usluge | x | x | | | - RAUV je odobrio novi vodič za reviziju i verifikaciju | Pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 3-2.2 Verifikacija i revizija ključnih indikatora performansi od strane RKV za 2023. godinu, njihov rezime u bazi podataka | RAUV, O-P | RKV | x | x | | | - Baza podataka sa indikatorima performanse je ažurirana revidiranim podacima | - RKV-ovi prijavljuju netačne podatkeRezi ku i uljet |

| Br. | Strateški cilj | Planirane aktivnosti | Uloga | | Vremenski okvir sprovođenja | | | | Pokazatelj merenja | Pretpostavke/stepen rizika |
|--|--|---|-------------|----------------------------|-----------------------------|-----|-----|-----|--------------------|--|
| | | | Odgovornost | Podrška | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | | |
| Cilj 3: Izrada i objavljivanje analiza i izveštaja koji proizilaze iz revizije podataka i iz prijavljenih podataka pružalaca usluga (operativni i finansijski indikatori.) | | | | | | | | | | |
| 3-3.1 | | Analiza podataka iz procesa revizije i izrada revizorskih izveštaja za 2024. godinu | RAUV, O-P | RKV | | x | | x | | - Izveštaji o reviziji se sastavljaju i dele sa pružiocima usluga - Nizak rizik |
| 3-3.2 | | Analiza prijavljenih podataka za ključne indikatore učinka, izrada i objavljivanje godišnjeg izveštaja o učinku za pružaoce vodnih usluga za 2024. godinu | RAUV, O-P | RKV | x | x | | x | | - Godišnji izveštaj o učinku je finalizovan i objavljen na veb stranici RAUV-a - Nizak rizik |
| 3-2.3 | | Objavljivanje izveštaja o performansama za prvu polovinu 2024. godine | RAUV, O-P | RKV | | | | x | | - Završen polugodišnji izveštaj o performansama za 2023. godinu - Nizak rizik |
| 3-2.5 | | Organizovanje radionice ili oRKV/glog stola sa svim zainteresovanim stranama kako bi se razgovaralo o performansama i napretku u sektoru vodoprivrednih usluga | RAUV, O-P | RKV, Zainteresovane strane | | | | x | | - Broj održanih sastanaka/radionica - Odobreni zapisnici i preporuke - Nizak rizik |
| Cilj 1: Organizacija inspekcija pružalaca usluga radi provere nivoa standarda usluga | | | | | | | | | | |
| 4-1.1 | Nadgledanje i provera usklađenosti sa standardima usluga i | Organizovanje redovnih godišnjih inspekcija radi ispunjavanja standarda usluga prema uslovima licence - Priprema obrazaca za inspekciju i deljenje sa službenicima RKV-a | RAUV, J-I | RKV | | x | | | | - Broj redovnih inspeksijskih poseta pružiocima usluga - Modul inspekcije je ažuriran - Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| Strateški cilj 4 | | | | | | | | | | |

| 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 podataka | - Ažuriranje podataka u Modulu za inspekciju standarda vodnih usluga | | | | | | | najnovijim podacima | |
| 4-1.2 | | - Organizovanje tematskih inspeksijskih nadzora u cilju provjere postojanja i sprovođenja procedura za priključenje potrošača na usluge vodovoda i kanalizacije - Provera sprovođenja odgovornosti počev od zahteva korisnika za priključenje do tehničkog prijema priključka i registracije kupaca u RKV bazi podataka, poštovanje rokova | RAUV, J-I | RKV | x | x | x | x | - Inspeksijske posete RKV-ovima kako bi se potvrdila primena propisa za povezivanje korisnika - Izveštaj ili inspekcija sastavljaju dele sa svetskim stranama | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| 4-1.3 | | - Organizovanje tematskih inspekcija za pitanja koja su identifikovana kao problematična u pogledu ispunjavanja standarda usluga i implementacije zakonskih odredbi | RAUV, J-I | RKV | x | x | x | x | - Broj tematskih inspeksijskih poseta pružiocima usluga - Izveštaji sačinjeni od strane tematskih inspekcija | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 4-1.4 Organizacija verifikacionih inspekcija u cilju potvrđivanja sprovođenja preporuka preliminarnih tematskih inspekcija od strane pružalaca usluga | RAUV, J-I | RKV | x | x | x | x | - Broj verifikacionih poseta pružalaca usluga - Izveštaji sastavljeni od strane verifikacionih inspekcija | Aktivnost 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 | | |
| | | 4-1.5 Nadgledanje razvoja i instaliranja softverske aplikacije za online izveštavanje podataka za standarde usluga od strane RKV-a; uključujući obuku RKV i RAUV osoblja za korišćenje ove aplikacije | RAUV, JI, konsultant ske usluge i IWRM-K | RKV, ASHI | x | | | | - Softverska aplikacija je razvijena, instalirana i operacionalizovana - Prosečan rizik | |
| | | 4-1.6 Nadgledanje upotrebe softverske aplikacije od strane RCU-a, dizajniranje prilagođenih grafikona i tabela koje će se generisati u skladu sa potrebama RAUV-a i RCU-a | | | x | x | x | x | - RKV-ovi izveštavaju podatke o standardima usluga online počevši od 1. januara 2025 - Generisanje tabela i grafikona iz prijavljenih podataka RKV-ovi ne izveštavaju podatke na mreži | |
| Cilj 2: Sprovesti analizu i objaviti izveštaje koji proizilaze iz inspekcije usklađenosti sa standardima usluga i drugih izveštaja | | | | | | | | | | |
| | | 4-2.1 Analiza podataka iz redovnog procesa inspeksijskog nadzora i izrada izveštaja o kontroli ispunjenosti standarda usluge | RAUV, J-I | RKV | x | x | x | x | - Sastavljen je i objavljen godišnji izveštaj o nivou standarda usluga | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 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, J-I | RKV | x | x | x | x | - Sastavljen je i objavljen zapisnik o tematskim pregledima | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Ne postoji 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 | | |
| | | 4-2.3 Izveštaji na osnovu zahteva primljenih od Kancelarije za koordinaciju procesa stabilizacije i pridruživanja (ZKPSA u okviru Kabineta premijera), zahteva za podatke dobijenih od VAREG-a, | RAUV, J-I | DCLL, ORP, OT, RKV | x | x | x | x | - Izveštavanje o podacima sektora vodnih usluga | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Ne postoji rizik |
| | | Cilj 1: Profesionalno i institucionalno uspostavljanje RAUV-a kao nezavisnog, nepristrasnog organa za regulisanje vodnih usluga | | | | | | | | |
| | | 5-1.1 Obuka stručnog osoblja o regulatornim/pravnim pitanjima, tarifnoj metodologiji, praćenju učinka, inspekciji standarda usluga i drugim relevantnim aspektima sektora voda | RAUV | WAREG, | x | x | x | x | - Broj kadrova obučeni u oblasti regulacije sektora voda - Broj organizovanih stručnih obuka iz oblasti regulisanja sektora voda | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Ne postoji rizik |
| | | 5-1.2 Učešće na domaćim i međunarodnim forumima i konferencijama u cilju razmene iskustava sa regulatorima vodosnabdevanja u regionu i Evropi | RAUV | WAREG, DANNUBIS, IWA | x | x | x | x | - Broj inspekcija koje su izvršili JI I OP - Sastavljanje Zapisnika sa nalazima inspekcijskog nadzora | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Ne postoji rizik |
| | | Cilj 2: Promovisati međuinstitucionalnu komunikaciju sa svim zainteresovanim stranama kako bi se identifikovali izazovi i unapredila reforma i razvoj sektora voda | | | | | | | | |
| | | 5-2.1 Komunikacija, međuinstitucionalna saradnja i usaglašavanje stavova za razvoj sektora voda | RAUV | Zainteresovane strane | x | x | x | x | - Broj sastanaka, foruma ili stolova za diskusiju o situaciji u sektoru voda | Nema saradnje između stranaka - Srednji 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 | | |
| | | <p>Cilj 3: Unaprijediti komunikaciju sa regulatorima i drugim međunarodnim institucijama radi razmjene iskustava i dobrih regulatornih praksi za razvoj sektora voda</p> <p>5-3.1 Komunikacija i saradnja sa međunarodnim akterima uključenim u sektor voda (donatori, vodni regulatori, međunarodni forumi, itd.)</p> | RAUV | Zainteresovane strane | x | x | x | x | - Broj sastanaka, foruma ili stolova za diskusiju o situaciji u sektoru voda | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Nema opasnosti |
| | | <p>Cilj 4: Podrška integraciji ruralnih i urbanih sistema pod upravljanjem licenciranih pružalaca usluga</p> | <p>Cilj 4 : P o d r š k a i n t e g r a c i j i</p> | | | | | | | |

| Br. | Strateški cilj | Planirane aktivnosti | Uloga | | Vremenski okvir sprovođenja | | | | Pokazatelj merenja | Pretpostavke/stepen rizika |
|-----|----------------|----------------------|-------------|---------|-----------------------------|-----|-----|-----|--------------------|----------------------------|
| | | | Odgovornost | Podrška | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | | |
| | | | | | | | | | | |

r u r a i n i h i u r b a n i h s i s t e m a p o d u p r a

| Br. | Strateški cilj | Planirane aktivnosti | Uloga | | Vremenski okvir sprovođenja | | | | Pokazatelj merenja | Pretpostavke/stepen rizika |
|---|----------------|----------------------|-------------|---------|-----------------------------|-----|-----|-----|--------------------|----------------------------|
| | | | Odgovornost | Podrška | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | | |
| V l j a n j e m l i c e n c i r a n i h p r u ž a l a c a u s l u | | | | | | | | | | |

| Br. | Strateški cilj | Planirane aktivnosti | Uloga | | Vremenski okvir sprovođenja | | | | Pokazatelj merenja | Pretpostavke/stepen rizika | | |
|---|---|----------------------|---|------------|-----------------------------|-----|-----|-----|--------------------|----------------------------|---|--|
| | | | Odgovornost | Podrška | Q 1 | Q 2 | Q 3 | Q 4 | | | | |
| | | | | | | | | | | poštovanju uslova licence | | |
| Cilj 1: Planiranje i operativna i finansijska administracija ustanove RAUV | | | | | | | | | | | | |
| | Obezbeđivanje operativne i finansijske održivosti RAUV-a | | | | | | | | | | | |
| | | 6-1.1 | Završna fiskalna 2024. i početna fiskalna godina 2025 | RAUV, O-AF | O-P, O-T, OZL, J-I | | x | | | | - Izveštaj o finansijskom izveštaju - Godišnji revizorski izveštaj | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 6-1.2 | Nadgledanje i upravljanje budžetom RAUV, prema budžetskim izdvajanjima odobrenim od strane Trezora i Skupštine Kosova, i redovno finansijsko izveštavanje trezoru | RAUV, O-AF | O-P, O-T, OZL, J-I | | x | | x | | - Raport i pasyprave financiare - Raport i vjetor i auditmit | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 6-1.3 | Izrada budžeta i plana trošenja novca za rad RAUV za narednu godinu i dostavljanje istog Ministarstvu finansija (Trezor) i Skupštini Kosova | RAUV, O-AF | O-P, O-T, OZL, J-I | | | | x | | - Finansijski plan je finalizovan i upućen u Trezor i Skupštinu | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 6-1.4 | Nabavka dobara i usluga za potrebe RAUV-a | RAUV, O-AF | O-P, O-T, OZL, J-I | | x | | x | | - Broj izvršenih nabavki u toku godine | Aktivnost je pod kontrolom RAUV - Nizak rizik |
| | | 6-1.5 | Mesečna komunikacija sa RKV-ima i naplata godišnjih poreza na licencu od RKV-a | RAUV, O-AF | O-P, O-T, OZL, J-I | | x | | x | | - Zvanična pisma upućena RKV za isplatu TL - Prihvatanje uplata od RKV | RKV ne plaćaju GNL - Nizak rizik |
| | | 6-1.6 | Administracija i organizacija logistike u vezi sa radom RAUV-a | RAUV, O-AF | O-P, O-T, OZL, J-I | | x | | x | | - Logističke akcije vezane za | Aktivnost je pod kontrolom RAUV |

| Br. | Strateški cilj | Planirane aktivnosti | Uloga | | Vremenski okvir sprovođenja | | | | Pokazatelj merenja | Pretpostavke/stepen rizika |
|-----|----------------|----------------------|-------------|---------|-----------------------------|-----|-----|-----|--|----------------------------|
| | | | Odgovornost | Podrška | Q.1 | Q.2 | Q.3 | Q.4 | | |
| | | | | | | | | | održavanje vozila, obezbeđenje objekata, IT usluge | - Nizak rizik |

7. REALIZACIJA I NADGLEDANJE PLANA

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

Plan performansi koji je pripremio RAUV, a posebno hijerarhija organizacije logičke matrice prema strateškim ciljevima, ciljevima, aktivnostima i definisanje indikatora merenja za planirane aktivnosti omogućava praćenje i merenje nivoa realizacije plana. Interni mehanizam nadgledanja realizacije plana i dinamike/vremenske i kvalitetne evaluacije realizacije je kontinuiran proces koji se prosleđuje i izveštava na nedeljnom i mesečnom nivou kroz redovne sastanke sa rukovodiocima odeljenja i inspeksijske jedinice, kao i izveštaje pravilnika koje pripremaju odeljenja i jedinice.

Dok se detaljna ocena stepena realizacije (ispunjenosti) planiranih ciljeva i aktivnosti za Skupštinsku komisiju vrši kroz godišnji izveštaj o radu institucije, uzimajući u obzir sledeće faktore evaluacije:

- Kvantitativni aspekt realizacije ciljeva i aktivnosti, u smislu obima izvršenih radnji (posla) u odnosu na ciljeve i planirane aktivnosti;
- Kvalitativni aspekt realizacije aktivnosti, 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 inicijalno planiranu dinamiku; 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, na kraju svake kalendarske godine, vrši se i ocena performansi osoblja RAUV-a.

8. FINANSIRANJE PLANA RADA – BUDŽET ZA 2024 GODINU

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

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

- Prihodi od ovih poreza moraju odgovarati planiranim troškovima RAUV-a za odgovarajuću godinu. Stoga, RAUV za 2025. planira da godišnji porez na licenciranje bude ekvivalentan odobrenom budžetu za 2025.
- Iznos poreza ne bi trebalo da prelazi 1,5% bruto godišnjeg obračuna pružaoca usluga. Za 2025. godinu iznos godišnje naknade za licenciranje iznosi 1,23% od bruto obračuna RKV-a.

Planirani budžet za RAUV prema cirkularu 02/2025 koji Ministarstvo finansija (Trezor) deli svim budžetskim organizacijama je sledeći.

| Budžet za 2025 | Euro |
|-----------------------|-------------------|
| Plata i dodatak | 254,923.00 |
| Robe i usluge | 143,000.00 |
| Kapitalne investicije | 100,000.0 |
| Opštinske službe | 6,503.00 |
| Ukupno | 504,426.00 |

Napomena: budžet je odobren od strane Trezora, a odobren je i od strane Vlade Republike Kosovo.

9. UPRAVLJANJE RIZICIMA

Na osnovu obima aktivnosti, ljudskih i profesionalnih kapaciteta i izazova sa kojima se suočavamo, RAUV je identifikovao niz potencijalnih rizika koji će predstavljati rizik od neispunjavanja ovog plana performansi i istovremeno su predviđene mere za upravljanje rizikom.

U ovom predstavljenom planu, neke aktivnosti nisu u potpunosti pod kontrolom RAUV-a, stoga će njihova implementacija zavistiti od posvećenosti drugih strana, a posebno od sledećih pitanja:

- I-1: Nezadovoljavajuća saradnja između zainteresovanih strana u sektoru voda.
- I-2: Neispunjavanje tarifnih ciljeva koji se odnose na planiranu finansijsku i operativnu efikasnost i nerealizaciju kapitalnih investicija od strane RKV.
- I-3: Visok obim posla u odnosu na broj zaposlenih u RAUV-u, posebno u odeljenju za pravne poslove, tarifnom odeljenju i inspekcijskoj jedinici. Udvostručavanje broja pritužbi potrošača (sa kontinuiranim trendom rasta), proširenje oblasti usluga licenciranih provajdera zahtevaju dodatnu posvećenost blagovremenom rešavanju žalbi i zahtevaju intenzivniju kontrolu pružalaca usluga na terenu.
- I-4: Nerealizacija planiranih nabavki.

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 2024. godine i nastaviće da radi u tom pravcu. U tu svrhu, RAUV je zatražio (usmeno i pismeno) od ME i MŽSPP da održavaju redovne sastanke sa zainteresovanim stranama, kako bi razgovarali o izazovima, problemima i načinima za prevazilaženje ovih problema.
2. Tokom 2025. godine RAUV će raditi na dopuni/promeni tarifne metodologije. U ovoj promeni metodologije, pažnja će se posvetiti tome kako se postupa sa RKV-ovima koji ne ispunjavaju tarifne ciljeve (osim nerealizovanja kapitalnih investicija odobrenih tarifama i neispunjavanja ciljeva za smanjenje gubitaka vode). Prema novoj tarifnoj politici, neispunjavanje kvota će biti sankcionisano i odraziće se na visinu tarifa. RKV su obavesteni (na zajedničkim sastancima kao i u formi pisama) o kaznama koje će se primenjivati u slučaju neispunjavanja tarifnih kvota. Nova metodologija za obračun tarifa počće da se primenjuje od sledećeg tarifnog ciklusa 2026-2028.
3. Ojačaće se saradnja i koordinacija osoblja kako bi se popunili kadrovski praznini i eventualno će se izvršiti interna pomeranja osoblja, tako da će sav posao i novac organa biti završen na vreme. U tom pravcu je uspostavljena dobra saradnja sa Zavodom za zapošljavanje, u kom slučaju su primljeni pripravnici iz relevantnih oblasti. Mada, treba naglasiti da na listama čekanja za zapošljavanje nije bilo kandidata iz oblasti inženjerstva.

4. RAUV će, preko odeljenja za administraciju i finansije, intenzivno raditi i koordinirati sa Centralnom upravom za nabavke (CPA) kako bi se planirane nabavke sprovele na vreme i da nema kašnjenja..

Novembar, 2024



Hajrije Morina, Direktor RAUV