Në mbështetje të nenit 4, paragrafit 3, nënparagrafëve 3.2 dhe 3.6, dhe nenit 6, paragrafit 2, nënparagrafit 2.2, të Ligjit nr. 05/L-042 për Rregullimin e Shërbimeve të Ujit, të ndryshuar dhe plotësuar me Ligjin nr. 06/L-088, duke marrë parasysh përfundimin e procesit të hartimit dhe shqyrtimit të Planit Strategjik të ARRU-së për periudhën 2027–2029, Zëvendësdrejtori i Autoritetit Rregullator për Shërbimet e Ujit, me datën 09.11.2026, nxjerr këtë:

Nr. prot./Prot. Br./Prot. No. 790
Njësia/Jedinica/Unit 0
Data/Datum 09/11/2026

V E N D I M
për miratimin e Plani Strategjik të ARRU 2027-2029

1. MIRATOHET Plani Strategjik i Autoritetit Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) për periudhën 2027–2029, i cili përcakton orientimet, objektivat dhe prioritetet strategjike të institucionit për këtë periudhë.
2. Plani Strategjik 2027–2029, së bashku me Planin e Veprimit dhe treguesit përkatës të monitorimit, është pjesë përbërëse e këtij vendimi.
3. Të gjitha departamentet dhe njësitë organizative të ARRU-së obligohen që, brenda fushëveprimit dhe përgjegjësive të tyre, t'i përfshijnë objektivat dhe aktivitetet e Planit Strategjik në planet vjetore të punës (performancës) dhe të kujdesen për zbatimin e tyre.
4. Strukturat përgjegjëse të ARRU-së raportojnë për progresin e zbatimit të Planit Strategjik në kuadër të raportimit periodik dhe vjetor institucional. Nevojat për burime financiare dhe njerëzore trajtohen përmes procedurave përkatëse të planifikimit dhe miratimit buxhetor.
5. Departamenti përgjegjës për administrimin e dokumenteve institucionale kujdeset për shpërndarjen e Planit Strategjik te strukturat organizative të ARRU-së dhe publikimin e tij në faqen zyrtare të institucionit, sipas procedurave në fuqi.

A r s y e t i m

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit, në funksion të përmbushjes së mandatit të tij ligjor dhe të sigurimit të vazhdimësisë së planifikimit institucional, ka zhvilluar procesin e hartimit të Planit Strategjik për periudhën 2027–2029.

Në kuadër të këtij procesi, grupi punues i angazhuar për hartimin e dokumentit ka trajtuar prioritetet dhe nevojat e strukturave organizative të ARRU-së, duke përcaktuar objektivat strategjike, aktivitetet për realizimin e tyre dhe treguesit për monitorimin e rezultateve. Dokumenti synon të harmonizojë drejtimet e veprimit të institucionit në fushat e rregullimit ligjor dhe licencimit, tarifave, raportimit të performancës, inspektimit, mbrojtjes së konsumatorëve dhe mbështetjes administrative e financiare.

Plani Strategjik krijon bazën orientuese për hartimin e planeve vjetore të punës, përcjelljen e realizimit të prioriteteve dhe vlerësimin e rezultateve institucionale gjatë viteve 2027–2029. Zbatimi i aktiviteteve dhe plotësimi i nevojave të parashikuara për burime njerëzore e financiare do të bëhen në përputhje me kompetencat, procedurat dhe mjetet e miratuara buxhetore.

Duke vlerësuar rëndësinë e planifikimit të koordinuar dhe të matshëm për ushtrimin efikas, transparent dhe profesional të funksioneve rregullatore të ARRU-së, u vendos si në dispozitiv të këtij vendimi.

Ky vendim hyn në fuqi në ditën e nënshkrimit, ndërsa Plani Strategjik zbatohet për periudhën 1 janar 2027 – 31 dhjetor 2029.

Vendimi u dorëzohet:
- Të gjitha departamenteve dhe njësive organizative të ARRU-së;
- Njësisë përgjegjëse për publikim;
- Arkivit të ARRU-së.

Zëvendësdrejtori i ARRU-së

Abedin Azizi

Republika e Kosovës - Republika Kosova - Republic of Kosova

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

ARRU

PLANI STRATEGJIK I ARRU

2027 - 2029

Nëntor, 2026

Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit

Vizioni

"Shërbime cilësore, të sigurta dhe efiçente të shërbimeve të ujit, për të gjithë konsumatorët në Kosovë"

Misioni

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

PËRMBAJTJA:

LISTA E SHKURTESAVE 5
1. HYRJE 7
2. PARIMET DHE ORIENTIMI STRATEGJIK 8
3. KORNIZA E PLANIT STRATEGJIK 9
3.1 Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim 9
3.1.1. Synimi dhe objektivat strategjike 9
3.1.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve 10
3.2 Departamenti i Tarifave 11
3.2.1. Synimi dhe objektivat strategjike 11
3.2.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve 12
3.3 Departamenti i Monitorimit të Performancës 12
3.3.1. Synimi dhe objektiva strategjike 12
3.3.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve 13
3.4 Njësia e Inspektimit 13
3.4.1. Synimi dhe objektiva strategjike 13
3.4.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve 14
3.5 Departamenti për Administratë dhe Financa 14
3.5.1. Synimi dhe objektiva strategjike 14
3.5.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve 15
3.6 ARRU të gjitha njësitë 15
3.6.1. Synimi dhe objektiva strategjike 15
3.6.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve 16
4. MATRICA E PLANIT TË VEPRIMIT 17
4.1 Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim 17
4.2 Departamenti i Tarifave 18
4.3 Departamenti i Monitorimit të Performancës 19
4.4 Njësia e Inspektimit 20
4.5 Departamenti për Administratë dhe Financa 21
4.6 ARRU të gjitha njësitë 22
5. BUXHETI PËR REALIZIM TË PLANIT STRATEGJIK 23

5.1 Burimet financiare 23
5.2 Burimet njerëzore 23
6. MONITORIMI DHE RAPORTIMI 26
6.1 Monitorimi 26
6.2 Raportimi 26

LISTA E SHKURTESAVE

ARRU – Autoriteti Rregullator për Shërbimet e Ujit

BD – Bordi i Drejtorëve të KRU-ve

IKSHPK – Instituti Kombëtar i Shëndetit Publik të Kosovës

IAWD – Shoqata Ndërkombatare e Ujit të Danubitt

IBNET– Rrjeti Ndërkombëtar i Bechmarkingut

NJPMNP – Njësia për Politika dhe Monitorim të Ndërmarrjeve Publike

Nj-I – Njësia për inspektim

KNMU – Këshilli Ndërministror për Ujërat

ME – Ministria e Ekonomisë

MIE – Ministria e Integrimeve Evropiane

MEF – Ministria e Ekonomisë dhe Financave

MMPHI – Ministria e Mjedisit, Planifikimit Hapësinor dhe Infrastrukturës

MTIN – Ministria e Tregtisë, Industrisë dhe Ndërmarrësisë

KRU – Kompanitë Rajonale të Ujësjellësit

KK – Komisioni Funksional Parlamentar i Kuvendit të Kosovës

KZA – Komisioni për Zgjidhjen e Ankesave

UPF – Uji i Pa Faturuar

PMA – Plani i menaxhimit të aseteve

PB – Plani i Biznesit

D-ÇL&L – Departamenti për çështje ligjore dhe licenca

D-P – Departamenti për performancë

D-AF– Departamenti për administratë dhe financa

D-T – Departamenti për tarifa

DANUBIS – Programi i Bechmarkingut të Vendeve të Regjionit të Danubit

ERRU – Enti Rregullator i Ujit të Shqipërisë

QK – Qeveria e Kosovës

GNI – Grupi Ndërinstitucional i themeluar nga KNMU

GIS – Sistemi informativ gjeografik

SCO – Zyra Zvicerane për Zhvillim

SHUKOS – Shoqata e Ujësjellësve dhe Kanalizimeve të Kosovës

SKZH – Strategjia kombëtare për zhvillim

ZD – Zëvendës Drejtori i ARRU

ZMP – Zyrtar për Marëdhënie me Publikun

WAREG – Shoqata Evropiane e Rregullatorëve të Ujit

1. HYRJE

Plani Strategjik i hartuar dhe miratuar nga Autoritetit Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) për periudhën 2027–2029 përcakton orientimet kryesore të zhvillimit dhe forcimit të funksionit rregullator, përmirësimin e cilësisë së shërbimeve të ujit dhe mbrojtjen e interesave të konsumatorëve dhe zhvillimit professional & institucional. Ky dokument shërben si udhërrëfyes për punën e ARRU-së gjatë tri viteve të ardhshme, duke reflektuar angazhimin për ushtrimin e mandatit ligjor me paanshmëri, profesionalizëm, transparencë dhe përgjegjshmëri.

Duke pasur parasysh rëndësinë e shërbimeve të ujit për shëndetin publik, mirëqenien e qytetarëve dhe zhvillimin e qëndrueshëm, ARRU synon të avancojë një sistem rregullator të drejtë, efektiv dhe të orientuar drejt rezultateve. Në këtë kuadër, sfidë dhe përgjegjësi e ARRU-së mbetet ruajtja e balanceës ndërmjet mbrojtjes së interesave të konsumatorëve, sigurimit të shërbimeve cilësore dhe të përballueshme, si dhe garantimit të qëndrueshmërisë financiare dhe operacionale të ofruesve të licencuar të shërbimeve.

Gjatë periudhës 2027–2029, ARRU do t'i kushtojë rëndësi të veçantë avancimit të kornizës ligjore dhe rregullatore, fuqizimit të mbikëqyrjes dhe përmbushjes së kushteve të licencës, do të udhëheqë me procesin e përcaktimit të tarifave mbi bazën e parimeve të objektivitetit, transparencës dhe arsyeshmërisë dhe të qëndrueshmërisë ekonomike. Njëkohësisht, do të synohet rritja e besueshmërisë së të dhënave të performancës, fuqizimit të mekanizmave të monitorimit dhe inspektimit të ofruesve të shërbimit për plotësimin e standardeve të shërbimit, si dhe vlerësimi më sistematik i rezultateve të arritura nga ofruesit e shërbimeve në raport me objektivat e aprovuara me procese tarifore.

Mbrojtja e konsumatorëve do të vazhdojë të jetë një ndër prioritetet themelore të veprimtarisë së ARRU-së dhe të avancohet mekanizmi për trajtimin e ankesave në mënyrë të drejtë, efikase dhe brenda afateve përkatëse kohore. Realizimi i prioriteteve të përcaktuara në këtë plan kërkon angazhim të përbashkët, bashkëpunim të vazhdueshëm me të gjitha palët e interesit palët e tjera relevante. Zhvillimi i kapaciteteve profesionale, përmirësimi i proceseve të brendshme dhe forcimi i kulturës së përgjegjshmërisë institucionale janë parakushte të rëndësishme për përmbushjen e Objektivive strategjike. Për këtë qëllim, Plani i Veprimit 2027–2029 konkretizon Objektivit përmes aktiviteteve të përcaktuara, përgjegjësive institucionale, afateve kohore dhe treguesve përkatës të matjes së progresit dhe rezultateve.

ARRU do të angazhohet për zbatimin e këtij plani, për një qasje pune të bazuar në profesionalizëm, integritet dhe rezultate të matshme. Përmes angazhimit të përbashkët, vendimmarrjes së argumentuar dhe përmirësimit të vazhdueshëm të praktikave rregullatore, ARRU do të forcojë më tej rolin e saj si institucion i pavarur dhe profesional, me kapacitete më të zhvilluara, procese më efikase dhe ndikim më të drejtpërdrejtë në përmirësimin e shërbimeve të ujit në Republikën e Kosovës.

2. PARIMET DHE ORIENTIMI STRATEGJIK

Veprimtaria e ARRU-së gjatë viteve 2027–2029 udhëhiqet nga parimet vijuese:

- Ligjshmëria dhe siguria juridike;
- Pavarësia institucionale dhe paanshmëria;
- Transparenca dhe llogaridhënia;
- Mbrojtja e të drejtave të konsumatorëve;
- Proporcionaliteti i masave rregullatore;
- Vendimmarrja e bazuar në të dhëna të sakta dhe të besueshme; dhe
- Bashkëpunimi institucional me palët e interesit.

Prioritetet kryesore institucionale që burojnë nga korniza ligjore janë:

- Forcimi i përputhshmërisë rregullatore dhe licencimit;
- Mekanizma efektivë për trajtimin e ankesave dhe dëgjimin e opinionit të konsumatorëve;
- Procesi tarifor i arsyetuar, i qëndrueshëm dhe i balancuar;
- Rritja e cilësisë dhe besueshmërisë së të dhënave të performancës;
- Fuqizimi i inspektimeve të orientuara në përmbushje të standardeve të shërbimeve; dhe
- Administrim dhe financim institucional efikas.

Koordinimi ndërmjet departamenteve dhe puna ekipore është parakusht për realizimin e rezultateve të synuara me këtë plan strategjik. Gjetjet e inspektimit, monitorimit të performancës, trajtimit të ankesave dhe analizave tarifore duhet të shkëmbehen në mënyrë të strukturuar midis departamenteve, duke respektuar kompetencat e secilës njësi dhe rregullat e trajtimit të dhënave.

3. KORNIZA E PLANIT STRATEGJIK

Në këtë plan Strategjik janë definuar 6 synime strategjike, që reflektojnë strukturën aktuale organizative, e në kuadër të secilit synim strategjik janë definuar objektivat përkatëse, gjithësej 8 objektiva.

Aktivitetet e detajuara për secilin objektiv, përfshirë planin kohor të zbatimit, treguesit e matjes, dhe sfidat për realizimin e aktiviteteve. Plani i veprimit të synimit strategjik, që përmbledh synimet, objektivat dhe aktivitetet është dhenë në kapitullin 3.

3.1 Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim

Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim, në kuadër të kompetencave të ARRU-së, siguron mbështetjen juridike të institucionit dhe udhëheq proceset e hartimit, shqyrtimit dhe harmonizimit të akteve ligjore, nënligjore dhe rregullatore që lidhen me veprimtarinë e ofruesve të shërbimeve të ujit, si dhe të akteve dhe vendimeve që kanë të bëjnë me ushtrimin e kompetencave dhe funksionimin e ARRU-së.

Në kuadër të përgjegjësive të tij, Departamenti administron proceset e licencimit, monitoron përmbushjen e kushteve dhe detyrimeve të licencës së shërbimit, shqyrton kërkesat për ndryshimin dhe plotësimin e licencave dhe, në bashkëpunim me strukturat përkatëse, evidenton mospërputhjet dhe përcjell masat korrigjuese. Gjithashtu, ofron këshillim juridik, siguron përfaqësimin e ARRU-së në procedurat gjyqësore dhe kontribuon në mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve përmes mbështetjes së mekanizmave për shqyrtimin e ankesave.

3.1.1. Synimi dhe objektivat strategjike

Synimi Strategjik 1: Fuqizimi i kornizës ligjore dhe mbikëqyrëse të ARRU-së, duke garantuar siguri juridike dhe mbrojtje efektive të konsumatorëve

Gjatë periudhës 2027–2029, orientimi strategjik i Departamentit përqendrohet në avancimin dhe harmonizimin e kornizës ligjore e rregullatore, përmirësimin e proceseve të licencimit dhe monitorimit të kushteve të licencës, fuqizimin e sigurisë juridike dhe mbrojtjen e të drejtave të konsumatorëve. Njëkohësisht, synohet forcimi i kapaciteteve profesionale, bashkëpunimit institucional dhe transparencës, me qëllim rritjen e efektivitetit të veprimtarisë rregullatore të ARRU-së.

Për realizimin e këtij synimi strategjik janë përcaktuar dy objektiva:

Objektivi 1: Avancimi i kornizës ligjore, licencimit, mbikëqyrjes së kushteve të licencës dhe sigurisë juridike institucionale

Rezultati i synuar: Sigurimi i një kornize ligjore dhe rregullatore të qartë, të harmonizuar dhe të zbatueshme, përmirësimi i proceseve të licencimit dhe monitorimi sistematik i përmbushjes së kushteve dhe detyrimeve të licencës së shërbimit. Në këtë kuadër synohet identifikimi dhe trajtimi i mospërputhjeve, shqyrtimi i kërkesave për ndryshimin dhe plotësimin e licencave,

përfaqësimi profesional i ARRU-së në procedurat gjyqësore dhe respektimi i afateve procedurale. Gjithashtu, synohet përmirësimi i praktikave juridike përmes analizës së vendimeve gjyqësore, forcimi i bashkëpunimit institucional dhe zhvillimi i kapaciteteve profesionale të Departamentit, duke përfshirë plotësimin gradual me së paku tre (3) zyrtarë profesionalë shtesë deri në fund të vitit 2029.

Objektivi 2: Fuqizimi i mbrojtjes së konsumatorëve dhe integrimi i zërit të konsumatorit

Rezultati i synuar: Sigurimi i shqyrtimit të drejtë, efektiv dhe në kohë të ankesave të konsumatorëve, monitorimi i zbatimit të vendimeve dhe analizimi periodik i shkaqeve dhe tendencave të ankesave, me qëllim identifikimin e problemeve të përsëritura dhe propozimin e masave përmirësuese. Në kuadër të këtij objektivi synohet edhe realizimi i verifikimeve në terren dhe kontrolli i procedurave të trajtimit të ankesave, sipas nevojës dhe kompetencave përkatëse. Vëmendje e veçantë do t'i kushtohet përfshirjes së opinionit të konsumatorëve përmes dy hulumtimeve të krahasueshme të kënaqshmërisë, përkatësisht në vitet 2027 dhe 2029, rezultatet e të cilave do të shërbejnë si bazë për rekomandime dhe përmirësime të mëtejshme.

3.1.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve

Objektivi 1:

- Realizimi i së paku 90% të prioriteteve vjetore juridike dhe rregullatore.
- Monitorimi i përmbushjes së kushteve dhe detyrimeve të licencës për 100% të ofruesve të shërbimeve të përfshirë në planin e miratuar të monitorimit dhe përcaktimi i masave për të gjitha mospërputhjet që kërkojnë ndërhyrje.
- Shqyrtimi i kërkesave për ndryshimin dhe plotësimin e licencave në përputhje me kushtet dhe afatet ligjore.
- Respektimi i 100% të afateve procedurale gjyqësore dhe realizimi i së paku një (1) analize të praktikës gjyqësore në vit.
- Plotësimi gradual i kapaciteteve njerëzore me së paku tre (3) zyrtarë profesionalë shtesë deri në fund të vitit 2029 dhe realizimi i së paku 90% të prioriteteve vjetore të zhvillimit profesional.
- Realizimi i së paku 90% të prioriteteve vjetore të bashkëpunimit institucional dhe transparencës në fushat e përgjegjësisë së Departamentit.

Objektivi 2:

- Trajtimi i së paku 95% të ankesave të konsumatorëve brenda afateve ligjore dhe procedurale.
- Realizimi i analizave periodike të ankesave dhe përgatitja e rekomandimeve për përmirësimin e praktikave të trajtimit të tyre.
- Realizimi i dy (2) hulumtimeve të krahasueshme të opinionit dhe kënaqshmërisë së konsumatorëve, me raportin bazë në vitin 2027 dhe raportin krahasues në vitin 2029.
- Realizimi i verifikimeve në terren dhe kontrollit të procedurave të trajtimit të ankesave për rastet e planifikuara ose të identifikuara sipas nevojës dhe kompetencave përkatëse.

3.2 Departamenti i Tarifave

Departamenti për tarifa, në pajtim me Rregulloren Nr.17/2026 Për përcaktimin e Tarifave për shërbimet e ujit në Kosovë, mbështet Autoritetin në përcaktimin e tarifave të shërbimeve të ujit përmes shqyrtimit të aplikacioneve tarifore, analizave financiare dhe vlerësimit të aseteve e investimeve kapitale. Gjatë periudhës 2027–2029, prioritet do të jetë procesi tarifor i bazuar në të dhëna të verifikueshme, në kosto të arsyeshme dhe në balancimin e mbrojtjes së interesave të konsumatorëve me qëndrueshmërinë financiare të ofruesve të shërbimeve.

ARRU po ashtu ka përgjegjësi për aprovimin e planeve strategjike të ofruesve të shërbimit: Plani i Biznesit (PB), Plani për Menaxhim të Aseteve (PMA), Plani për Investime Kapitale Afatgjata (PIKA), Plani për Menaxhim të Thatësisë (PMTh), dhe Plani për Furnizim me Ujë në Situata Emergjente (PFUSE).

3.2.1. Synimi dhe objektivat strategjike

Sigurimi i rregullimit ekonomik efektiv dhe të qëndrueshëm të sektorit të shërbimeve të ujit, monitorimi i zbatimit të investimeve kapitale të aprovuara me tarifa dhe përmbushja e caqeve tarifore ka për qëllim arritjen dhe mirëmbajtjen e qëndrueshmërisë financiare të ofruesve të shërbimit, përmirësimit të cilësisë dhe efikasitetit të shërbimeve dhe të mbrojtjes së interesave të konsumatorëve, përkatësisht sigurimi që kostoja e shërbimeve të ujit të jetë e përballueshme dhe e balancuar.

Synimi Strategjik 2: Rregullimi ekonomik efektiv dhe i qëndrueshëm i sektorit të shërbimeve të ujit

Ky synim strategjik është planifikuar të realizohet përmes dy Objektivave vijues:

- **Objektivi 1: Avancimi i procesit të përcaktimit të tarifave të shërbimeve të ujit, duke siguruar qëndrueshmëri financiare dhe mbrojtjen e interesave të konsumatorëve**

Rezultati i synuar: Pranimi, shqyrtimi i aplikacioneve tarifore dhe përcaktimi i tarifave të shërbimit për procesin tre-vjeçar tarifor 2029-2031. Urdhëresat tarifore lëshohen për 7 KRU-të dhe për NH Ibër-Lepenci mbi bazën e procesit tarifor. Hartimi nga ofruesit e shërbimeve dhe aprovimi nga ARRU i: Planit të biznesit; Planit të menaxhimit të aseteve; Plani afatgjatë të investimeve; Plani i menaxhimit të thatësisë; dhe Plani i furnizimit me ujë në situata të emergjencave.

- **Objektivi 2: Fuqizimi i monitorimit dhe vlerësimit të përmbushjes së investimeve kapitale dhe caqeve tarifore**

Departamenti i tarifave gjatë përcaktimit të tarifave të shërbimit, vendosë caqe tarifore dhe përcakton shumën e investimeve kapitale nga buxheti vetanak i ofruesve të shërbimit. Gjatë zbatimit të procesit tarifor, bëhet monitorimi sistematik i përmbushjes së caqeve dhe detyrimeve të përcaktuara në procesin tarifor për sa i përket investimeve kapitale.

Rezultati i synuar: Inpsektimi dhe analiza e përmbushjes së caqeve tarifore dhe të investimeve kapitale, përfshirë hartimin e raporteve përkatëse për evidentuar shmangiet nga caqet tarifore dhe nga realizimi i investimeve kaëitale.

3.2.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve

Objektivi 1:

- Hartimi i 5 planeve strategjike nga ofruesit e shërbimeve.
- Përcaktimi i tarifave të shërbimit (2029-2031) dhe lëshimi i urdhëresave vjetore të tarifave të shërbimit (2028) për të gjtihë ofruesist e shërbimeve.

Objektivi 2:

- Hartimi i raporteve të realizimit të investimeve kapitale për 7 KRU-të dhe NH Ibër-Lepenci
- Hartimin e raportit të përmbushjes së caqeve tarifore për vitet tarifore 2026, 2027 dhe 2028.

3.3 Departamenti i Monitorimit të Performancës

Departamenti për Raportim të Performancës, sipas neneve 22–26 të Rregullores Nr. 03-OB/2016, mbështet ARRU-në në grumbullimin, shqyrtimin dhe analizimin e të dhënave të performancës teknike, financiare dhe të shërbimeve ndaj konsumatorëve. Departamenti vlerëson saktësinë e të dhënave, përgatit raporte krahasuese dhe rekomandon masa për përmirësimin e performancës së ofruesve të shërbimeve.

3.3.1. Synimi dhe objektiva strategjike

Monitorimi dhe vlerësimi kritik i performancës së ofruesve të shërbimeve është një prej përgjegjësive funksionale të ARRU. Për të menaxhuar me procesin e monitorimit dhe raportimit të performancës së ofruesve të shërbimeve. ARRU përdorë një numër të mjeteve rregullatore, përfshirë para caktimin e caqeve me qëllim të sfidimit të ofruesve të shërbimit për të përmirësuar performancën e tyre. ARRU mbledh të dhënat e përgjithshme dhe specifike prej ofruesve të shërbimeve, i auditon/ verifikon dhe i proceson ato të dhëna dhe publikon raportet rregullatore çdo vit lidhur me gjendjen e sektorit dhe cilësinë e shërbimeve të ofruara.

Synimi Strategjik 3: Avancimi i sistemit të monitorimit dhe vlerësimit të performancës së ofruesve të shërbimeve të ujit

Ky synim do të përmbushet përmes një objektivi të definuar si në vijim:

- **Objektivi 1: Fuqizimi i sistemit të mbledhjes, verifikimit dhe analizës së të dhënave të performancës, me qëllim rritjen e besueshmërisë dhe transparencës**

ARRU përmes monitorimit të performancës synon të krahasojë ofruesit e shërbimeve se në çfarë mase i kanë përmbushur caqet e planifikuara, krahason performancën e KRU-të në Kosovë me performancën e kompanive të ngjashme në regjion dhe Evropë, bën analiza me qëllim që t'u ofrojë KRU-ve udhëzime për përmirësim në fushat në të cilat ka pasur ngecje. Matja dhe vlersimi i performancës së KRU-ve, bëhet sipas udhëzuesit dhe metodologjisë së përvetsuar nga ARRU, e cila është në përputhje me praktikat e mira ndërkombëtare dhe që është e aplikueshme edhe nga agjencionet rregullatore në regjion dhe Evropë.

Rezultati i synuar 1: Auditimi i të dhënave të raportuara nga ofruesit e shërbimeve dhe NH Ibër-Lepenci, përfshirë analizën e besueshmërisë së të dhënave të raportuara.

Rezultati i synuar 2: Monitorimi dhe krahasimi i performancës së KRU-ve të vitit aktual me vitet e kaluara dhe treguesve të realizuar kundrejt planifikimit.

Rezultati i synuar 3: Ofruesit e shërbimeve raportojnë të dhënat dhe treguesit e përformancës në Sistemin Informativ të Shërbimeve të Ujit (SISHU).

3.3.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve

Objektivi 1:

- Auditimi dhe verifikimi i të dhënave tek ofruesit e shërbimeve, përfshirë verifikimin e besueshmërisë së të dhënave.
- Hartimi i raporteve të auditimit për 7 KRU-të dhe NH Ibër Lepenci, përfshirë modulin e analizës së besueshmërisë së të dhënave të raportuara sipas metodologjisë së monitorimit të performancës.
- Hartimi dhe publikimi i Raportit Vjetor të Performancës së Ofruesve të Shërbimit për vitet 2026, 2027 dhe 2028 dhe raporteve tjera periodike.
- Funksionalizimi i plotë i Sistemit Informativ të Shërbimeve të Ujit (SISHU).

3.4 Njësia e Inspektimit

Njësia për Inspektim, në përputhje me nenet 36–39 të Rregullores Nr. 03-OB/2016, organizon dhe realizon inspektime për të vlerësuar përmbushjen e standardeve të shërbimeve dhe besueshmërinë e të dhënave të raportuara nga ofruesit e shërbimeve të ujit. Njësia grumbullon dhe verifikon të dhëna në teren, analizon gjetjet dhe përgatit raporte inspektimi për Autoritetin.

3.4.1. Synimi dhe objektiva strategjike

Synimi Strategjik 4: Avancimi i sistemit të inspektimit dhe besueshmërisë së të dhënave të raportuara nga ofruesit e shërbimeve me përmbushjen e standardeve të shërbimit

Forcimi i mbikëqyrjes rregullatore përmes zhvillimit të inspektimeve të planifikuara dhe të bazuara në vlerësimin e rrezikut tek ofruesit e licencuar të shërbimeve të ujit, me qëllim verifikimin e përmbushjes së standardeve të përcaktuara të shërbimit, identifikimin e mospërputhjeve dhe nxitjen e ofruesve të shërbimit së masave korrigjuese për përmirësimin e cilësisë dhe qëndrueshmërisë së shërbimeve ndaj konsumatorëve.

Pra, ARRU përmes njësisë së inspektimit, realizon dy lloje inspektimesh; inspektimet e rregullta vjetore për verifikim të përmbushjes së standardeve të shërbimit dhe inspektimet tematike, që inicohen me kërkesë të menaxhmentit të ARRU-së apo realizohet për ndonjë çështje që gjatë inspektimit të rregullt është identifikuar të jetë kritike tek ofruesit e shërbimit. Është praktikë e zakonshme që pas secilit inspektim tematik, organizon një inspektim të dytë, për të verifikuar nëse rekomandimet e inspektimeve tematike janë adresuar me kohë nga ofruesit e shërbimeve.

- **Objektivi 1: Zhvillimi i sistemit të inspektimit dhe përputhshmërisë me standardet e shërbimit**

ARRU do të angazhohet që përmes inspektimeve të detajuara për standardet të cilat kanë rezultuar me mangësi në përmbushje, rekomandimeve përkatëse, konsultimeve me menaxhmentin e KRU-ve, si dhe përmes ndërmarrjes se masave tjera konkrete të cilat janë të parapara me legjislacionin në fuqi, të i nxisë KRU-të për përmirësim të vazhdueshëm.

Rezultati i synuar 1: Inspektimi i rregullt i të dhënave të përmbushjes së standardeve të shërbimit, përfshirë inspektimet tematike tek ofruesit e shërbimit.

Rezultati i synuar 2: Ofruesit e shërbimeve raportojnë të dhënat në lidhje me standardet e shërbimit në Sistemin Informativ të Shërbimeve të Ujit (SISHU).

3.4.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve

Përmbushja e këtij synimi është planifikuar të realizohet përmes Objektivive vijuese:

Objektivi 1:

- Vizitat e rregullta vjetore tek ofruesit e shërbimeve dhe inspektimi i plotësimit të standardeve të shërbimit dhe përputhshmërisë së zbatimit të procedurave ligjore.
- Hartimi i raporteve vjetore për përmbushjen e standardeve të shërbimit.
- Hartimi i raporteve nga inspektimet tematike dhe inspektimet verifikuese.
- Monitorimi strikt që ofruesit e shërbimeve raportojnë me kohë të dhënat në Sistemin Informativ të Shërbimeve të Ujit (SISHU).

3.5 Departamenti për Administratë dhe Financa

Departamenti për Administratë dhe Financa, sipas neneve 27–35 të Rregullores Nr. 03-OB/2016, siguron mbështetjen administrative dhe financiare për funksionimin e ARRU-së. Përgjegjësitë përfshijnë planifikimin dhe ekzekutimin buxhetor, menaxhimin e personelit, prokurimin, arkivimin, mbështetjen logjistike dhe mirëmbajtjen e sistemeve të teknologjisë së informacionit.

3.5.1. Synimi dhe objektiva strategjike

Departamenti i Administratës dhe Financave mbështetë funksionimin dhe monitorimin e brendshëm i ARRU-s si institucion, duke përkrahur departamentet dhe njësin e inspektimit në ARRU në aspektet administrative, financiare, materiale dhe logjistike në arritjen e synimeve dhe objektivave të parapara me ligj. Ky department koordinon veprimet e ARRU-së me Administratës Publike për sa i përket burimeve njerëzore dhe çështjeve të tjera relevante logjistike, ndërsa me Ministria e Financave bashkëpunon për sa i planifikimit buxhetor dhe kryerjes së pagesave për mallra dhe shërbime, pastaj raportimeve financiare dhe çështje të tjera të prokurimit. Po ashtu koordinohet me ofruesit e shërbimit për pagesën e taksës vjetore të licencimit (TVL), dhe kujdeset që këstet mujore të paguhen në kohë.

Synimi Strategjik 5: Menaxhimi efikas dhe transparent nevojave financiare, planifikimi i rregullt buxhetor dhe prokurimit

Për realizimin e këtij synimi është definuar vetëm një objektivë, siç është emërtuar më poshtë.

- **Objektivi 1: Planifikimi dhe administrimi operativ dhe financiar i institucionit të ARRU**-së

Rezultati i synuar 1: Planifikim buxhetor i bazuar në prioritetet institucionale, kontroll dhe raportim i rregullt i shpenzimeve, zbatim i procedurave të prokurimit dhe administrim transparent i burimeve materiale.

Rezultati i synuar 2: Kryen procedurat e rekrutimit dhe zhvillimit profesional, menaxhimit të dokumentacionit dhe arkivit, si dhe sigurimi i shërbimeve administrative, logjistike dhe të TI-së.

Rezultati i synuar: Monitorimi i rregullt që ofruesit e shërbimit të kryejnë me kohë pagesën e taksës vjetore të licencimit (TVL).

3.5.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve

Objektivi 1:

- Përgatitja e dokumenteve dhe raporteve të rregllta buxhetore dhe financiare sipas kërkesave dhe afateve ligjore.
- Kujdesi që këstet mujore të TVL janë paguar në kohë nga ofruesit e shërbimeve.
- Planifikimi me kohë dhe përgatitja e dosjeve të prokurimit për mallra dhe shërbime, pranimi i mallrave dhe shërbimeve.
- Përditësimi dhe mirëmbajtja e dosjeve të personelit, kryerja e aktiviteteve për punësime shtesë.
- Përditësimi dhe mirëmbajtja e dokumentacionit të protokollit dhe arkivit.
- Mirërmabjtja e pajisjeve dhe mbështetje efektive në lidhje me shërbimet e TI.
- Organizimi i logjistikës për funksionimin e ARRU sipas kërkesave dhe nevojave.
- Kujdesi që shërbimet e sigurimit dhe mirëmbajtjas së objektit kryhen pa pengesa.

3.6 ARRU të gjitha njësitë

ARRU-së, si insitucion, synon nxitjen, zhvillimin profesional dhe ngritjes së kapaciteteve 0institucionale të ARRU-së, krijimit të partneritetit me akterët vendor dhe ndërkombëtar për shkëmbime përvojash dhe trajnime të vazhdueshme të personelit.

3.6.1. Synimi dhe objektiva strategjike

Synimi strategjik që mëton përmbushjen e kësaj deklarate është formuluar si në vijim:

Synimi Strategjik 6: Nxitja e zhvillimit institucional të ARRU-së, mirëmbajtja dhe krijimi i partneritetit për t'u përballur me sfidat në rritje të sektorit

Realizimi i këtij synimi strategjik do të përmbushet përmes këtij Objektivi strategjik të listuar në vijim.

- **Objektivi 1: Ngritja e kapaciteteve profesionale dhe plotësimi i resurseve njerëzore të ARRU-së**

ARRU, ka si prioritet mbështetjen e stafit për të marrë pjesë në trajnime në fushat që janë me interes për shërbimet e ujit, si: monitorimi i standardeve të shërbimeve, monitorimi i performancës, përcaktimi i tarifave, aspektet ligjore të rregullimit të shërbimeve të ujit, etj. Pjesëmarrja në trajnime dhe ngritja profesionale e stafit është thelbësore për zhvillimin e institucionit të ARRU-së.

Nga këndvështrimi i ARRU-së, komunikimi transparent dhe konstruktiv me të gjithë akterët (lokal dhe ndërkombëtar) të involvuar në sektorin e ujit në Kosovë kontribuon në avancimin e sektorit të ujit në Kosovë, e në veçanti bashkëpunimi i ngushtë me donatorët do të jetë prioritet.

3.6.2. Treguesit kryesorë të matjes së rezultateve

Objektivi 1:

- Numri i zyrtarëve të ARRU që marrin pjesë në trajnime profesionale dhe forume për shkëmbim përvojash.
- Vendosja e komunikimeve të rregullta periodike (në formë takimesh pune) midis institucioneve vendore dhe me partnerët ndërkombëtar (koordinimi me donatorë rreth caktimit të prioriteteve për projekte investive në sektorin e shërbimeve të ujit).
- Promovimi i punës dhe vlerave të ARRU në publik.

4. MATRICA E PLANIT TË VEPRIMIT

Plani i veprimit për zbatim të Planit Strategjik 2027–2029 sipas departamenteve është dhënë në vijim:

4.1 Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim

Nr.	Synimi Strategjik	Aktivitetet e planifikuara		Roli		Afati kohor i zbatimit						Tregues i matjes	Sfidat / Shkalla e rrezikut
				Bartës	Mbështetës	2027		2028		2029			
						H1	H2	H1	H2	H1	H2		
Synimi Strategjik 1	**Fuqizimi i kornizës ligjore dhe mbikëqyrëse të ARRU-së, duke garantuar siguri juridike dhe mbrojtje efektive të konsumatorëve**	**Objektivi 1: Avancimi i kornizës ligjore, licencimit, mbikëqyrjes së kushteve të licencës dhe sigurisë juridike institucionale**											
		1-1.1	Rishikimi i akteve prioritare dhe hartimi/shqyrtimi i akteve, vendimeve dhe dokumenteve juridike.	DÇL&L	Njësitë e ARRU-së; institucionet relevante	+	+	+	+	+	+	- ≥90% e prioriteteve vjetore të përfunduara.	Ndryshime ligjore; prioritete të reja. - Rrezik i lartë
		1-1.2	Monitorimi i përmbushjes së kushteve dhe detyrimeve të licencës së shërbimit nga ofruesit e licencuar; evidentimi i mospërputhjeve dhe përcjellja e masave korrigjuese.	DÇL&L	KRU; njësitë përkatëse të ARRU-së	+	+	+	+	+	+	- 100% e ofruesve të shërbimit sipas planit të miratuar; masa të përcaktuara për 100% të mospërputhjeve që kërkojnë ndërhyrje.	Të dhëna të paplota; moszbatim i masave. - Rrezik mesatar
		1-1.3	Shqyrtimi i kërkesave për ndryshim/plotësim të licencave dhe harmonizimi i zonave të shërbimit me aktet përkatëse.	DÇL&L	KRU; komunat; institucionet kompetente	+	+	+	+	+	+	- Kërkesat e pranuara të trajtuara sipas afateve dhe kushteve ligjore.	Varësi nga institucione të tjera. - Rrezik mesatar
		1-1.4	Menaxhimi dhe përfaqësimi i ARRU-së në çështjet gjyqësore; analiza e praktikës gjyqësore relevante.	DÇL&L	Menaxhmenti; njësitë e ARRU-së	+	+	+	+	+	+	- 100% e afateve procedurale të respektuara; ≥1 analizë/vit.	Vëllim dhe kompleksitet i lëndëve. - Rrezik mesatar
		1-1.5	Vlerësimi i ngarkesës dhe fuqizimi gradual i kapaciteteve njerëzore dhe profesionale të Departamentit.	Menaxhmenti ARRU/ DÇL&L	Administrata; buxheti	+	+	+	+	+	+	- Synohet min. 1 zyrtar profesionalë shtesë deri më 2029; ≥90% e prioriteteve vjetore të zhvillimit profesional.	Kufizime buxhetore dhe rekrutuese. - Rrezik i lartë
		1-1.6	Bashkëpunimi institucional, këshillimi juridik dhe transparenca në fushat e përgjegjësisë së Departamentit.	DÇL&L	Njësitë e ARRU-së; institucionet; rregullatorët homologë	+	+	+	+	+	+	- ≥90% e prioriteteve vjetore të bashkëpunimit dhe transparencës.	Burime të kufizuara; disponueshmëria e partnerëve. - Rrezik mesatar

		Objektivi 2: Fuqizimi i mbrojtjes së konsumatorëve dhe integrimi i zërit të konsumatorit											
		1-2.1	Shqyrtimi i ankesave; monitorimi i zbatimit të vendimeve dhe analiza e shkaqeve/trendeve për rekomandime përmirësuese.	DÇL&L / KZAK	KRU; Njësia e Inspektimit	+	+	+	+	+	+	- ≥95% e ankesave brenda afatit; analiza dhe rekomandime periodike.	Rritje e numrit dhe kompleksitetit të ankesave. - Rrezik mesatar
		2-2.2	Hulumtimi i opinionit dhe kënaqshmërisë së konsumatorëve: matja fillestare (2027) dhe matja krahasuese (2029).	DÇL&L	Njësitë e ARRU-së; operatori i kontraktuar; KRU		+				+	- Raport bazë 2027 dhe raport krahasues 2029.	Buxhet; metodologji dhe krahasueshmëri. - Rrezik mesatar
		1-2.3	Vizita/verifikime në terren dhe kontrolli i procedurave të trajtimit të ankesave, sipas nevojës dhe kompetencave.	DÇL&L	Njësia e Inspektimit; KRU	+	+	+	+	+	+	- Rastet e planifikuara ose të nevojshme të verifikuara.	Ngarkesë operative; burime të kufizuara. - Rrezik mesatar

4.2 Departamenti i Tarifave

Nr.	Synimi Strategjik	Aktivitetet e planifikuara	Roli		Afati kohor i zbatimit						Tregues i matjes	Sfidat / Shkalla e rrezikut
			Bartës	Mbështetës	2027		2028		2029			
					H1	H2	H1	H2	H1	H2		
Synimi Strategjik 2	**Rregullimi ekonomik efektiv dhe i qëndrueshëm i sektorit të shërbimeve të ujit**	**OBJEKTIVI 1 — Avancimi i procesit të përcaktimit të tarifave të shërbimeve të ujit, duke siguruar qëndrueshmëri financiare dhe mbrojtjen e interesave të konsumatorëve**										
		1-1.1	Shqyrtimi dhe aprovimi i planeve strategjike të KRU-ve	DT	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Planet strategjike të hartuara dhe të aprovuara	Mos-hartimi i planeve strategjike me kohë - Rrezik i lartë
		1-1.2	Monitorimi i zbatimit të planeve strategjike të aprovuara	DT	Njësitë e ARRU-së, KRU	+	+	+	+	+	+	- Raportet monitoruese të zbatimit të planeve	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.3	Administrimi me procesin tarifor 2029-2031 dhe aprovimi i tarifave vjetore të shërbimit, përfshirë përshtatjet inflatore	DT	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Tarifat e shërbimit të ujit të aprovuara	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.4	Monitorimi dhe mbikqyrja e zbatimit të tarifave të shërbimit 2026-2028	DT	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Raporti i zbatimit të tarifave të shërbimit	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët

		Objektivi 2: Fuqizimi i monitorimit dhe vlerësimit të përmbushjes së investimeve kapitale dhe caqeve tarifore											
		1-2.1	Monitorimi i përmbushjes së caqeve tarifore dhe i realizimit të investimeve kapitale	DT	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Inspektimi me kohë i të gjitha KRU-ve	Varet nga KRU - Rrezik i mesëm
		2-2.2	Analiza e rezultateve të monitorimit të caqeve tarifore dhe investimeve kapitale	DT	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Raportet e përmbushjes së investimeve kapitale dhe përmbushjes së caqeve tarifore.	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët

4.3 Departamenti i Monitorimit të Performancës

Nr.	**Synimi Strategjik**	**Aktivitetet e planifikuara**		**Roli**		**Afati kohor i zbatimit**						**Tregues i matjes**	**Sfidat / Shkalla e rrezikut**
				Bartës	**Mbështetës**	**2027**		**2028**		**2029**			
						H1	**H2**	**H1**	**H2**	**H1**	**H2**		
Synimi Strategjik 3	**Avancimi i sistemit të monitorimit dhe vlerësimit të performancës së ofruesve të shërbimeve të ujit**	**Objektivi 1: Fuqizimi i sistemit të mbledhjes, verifikimit dhe analizës së të dhënave të performancës, me qëllim rritjen e besueshmërisë dhe transparencës**											
		1-1.1	Rishikimi, plotësimi i metodologjisë dhe udhëzuesve/ manualeve për raportim të dhënave dhe treguesve të performancës	DRP	Njësitë e ARRU, KRU-të, konsulencë	+	+	+	+	+	+	- Metodologjia e monitorimit të treguesve të performancës	Mungesa e stafit brenda ARRU/ vështirësi e kontraktimit të konsulencës - Rrezik mesatar
		1-1.2	Finalizimi dhe funksionalizimi i plotë i Sistemit Informativ për Shërbimet e Ujit (SISHU) për raportim on-line të treguesve kyç të performancës	DRP	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Raportimi i të dhënave nga KRU-të bëhet në SISHU	Vonesa në funksionalizimin të plotë të SISHU nga konsulenca - Rrezik mesatar
		1-1.3	Auditimi/ inspektimi i të dhënave të raportuara nga KRU-të, përfshirë sistemin dhe procedurat e mbledhjes/ ruajtjes dhe raportimit të dhënave	DRP	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Baza e të dhënave të mbledhura nga KRU-të inkorporuara në bazën e të dhënave	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.4	Hartimi i raporteve të auditimit / inspektimit	DRP	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Raportet e auditimit të hartuara	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.5	Hartimi i raporteve vjetore, periodike dhe analizave të	DRP	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Raportet të hartuara dhe të publikuara	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU

			performancës së ofruesve të shërbimit të ujit										- Rrezik i ulët

4.4 Njësia e Inspektimit

Nr.	Synimi Strategjik	Aktivitetet e planifikuara		Roli		Afati kohor i zbatimit						Tregues i matjes	Sfidat / Shkalla e rrezikut
				Bartës	Mbështetës	2027		2028		2029			
						H1	H2	H1	H2	H1	H2		
Synimi Strategjik 4	**Avancimi i sistemit të inspektimit dhe besueshmërisë së të dhënave të raportuara nga ofruesit e shërbimeve me përmbushjen e standardeve të shërbimit**	**Objektivi 1: Zhvillimi i sistemit të inspektimit dhe përputhshmërisë me standardet e shërbimit**											
		1-1.1	Kryerja e inspektimeve të rregullta vjetore për përmbushje të standardeve të shërbimit sipas kushteve të licencës	Njësia e inspektimit	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Raporti i inspektimeve të hartuara	Mungesa e stafit brenda ARRU - Rrezik mesatar
		1-1.2	Kryerja e inspektimeve tematike dhe sipas nevojës, me qëllim të verifikimit të zbatimit të procedurave sipas kërkesave rregullatore	Njësia e inspektimit	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Raporti i inspektimeve të hartuara	Mungesa e stafit brenda ARRU - Rrezik mesatar
		1-1.3	Analiza e të dhënave nga procesi i inspektimit të rregullt dhe përgatitja e raportit të inspektimit të përmbushjes së standardeve të shërbimit	Njësia e inspektimit	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Raporti i inspektimeve të hartuara	Mungesa e stafit brenda ARRU - Rrezik mesatar
		1-1.4	Hartimi i raportit vjetor të përmbushjes së standardeve të shërbimit	Njësia e inspektimit	Njësitë e ARRU, KRU-të	+	+	+	+	+	+	- Raporti i inspektimeve të hartuara	Mungesa e stafit brenda ARRU - Rrezik mesatar

4.5 Departamenti për Administratë dhe Financa

Nr.	Synimi Strategjik	Aktivitetet e planifikuara		Roli		Afati kohor i zbatimit						Tregues i matjes	Sfidat / Shkalla e rrezikut
				Bartës	Mbështetës	2027		2028		2029			
						H1	H2	H1	H2	H1	H2		
Synimi Strategjik 5	**Menaxhimi efikas dhe transparent nevojave financiare, planifikimit buxhetor dhe prokurimit**	**Objektiva 1: Planifikimi dhe administrimi operativ dhe financiar i institucionit të ARRU-së**											
		1-1.1	Hartimi i kërkesave dhe planifikimit buxhetor në harmoni me prioritetet e ARRU-së.	DAF	Njësitë e ARRU	+	+	+	+	+	+	- Buxheti i ARRU aprovohet nga Kuvendi i Kosovës	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.2	Monitorimi i ekzekutimit buxhetor, kontrolli i shpenzimeve dhe përgatitja e raporteve financiare.	DAF	Njësitë e ARRU	+	+	+	+	+	+	- Shpenzimet buxhetore janë në përputhje me alokimet	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.3	Planifikimi, koordinimi dhe administrimi i procedurave të prokurimit dhe menagjimin e kontratave sipas kompetencave.	DAF	Njësitë e ARRU	+	+	+	+	+	+	- Blerjet të realizuara në kohë	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.4	Planifikimi i nevojave për personel, mbështetja e rekrutimit dhe koordinimi i trajnimeve profesionale.	DAF	Njësitë e ARRU	+	+	+	+	+	+	- Rekrutimi i personelit i realizuar konform procedurave	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.5	Administrimi i dokumentacionit, protokollit, arkivit dhe procedurave të brendshme administrative.	DAF	Njësitë e ARRU	+	+	+	+	+	+	- Dokumentacioni i protokolluar dhe arkivuar në përputhje me kornizën ligjore të aplikueshme	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.6	Sigurimi i mbështetjes logjistike, mirëmbajtjes së pajisjeve dhe funksionimit të sistemeve të TI-së	DAF	Njësitë e ARRU	+	+	+	+	+	+	- Të gjitha kërkesat logjistike dhe të IT të realizuara në kohë	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët

4.6 ARRU të gjitha njësitë

Nr.	Synimi Strategjik	Aktivitetet e planifikuara		Roli		Afati kohor i zbatimit						Tregues i matjes	Sfidat / Shkalla e rrezikut
				Bartës	Mbështetës	2027		2028		2029			
						H1	H2	H1	H2	H1	H2		
Synimi Strategjik 6	**Nxitja e zhvillimit institucional të ARRU-së, mirëmbajtja dhe krijimi i partneritetit për t'u përballur me sfidat në rritje të sektorit**	**Objektivi 1: Ngritja e kapaciteteve profesionale dhe plotësimi i resurseve njerëzore të ARRU-së**											
		1-1.1	Trajnimi profesional i stafit për çështje për çështje rregullatore dhe administrative, përfshirë vizitat studimore, pjesëmarrja në forume	ARRU	Institucionet kompetente	+	+	+	+	+	+	- Stafi i trajnuar në fusha me interes për ARRU	Buxheti i kufizuar i ARRU - Rrezik mesatar
		1-1.2	Komunikimi, bashkëpunimi dhe koordinmimi me akterët lokal dhe ndërkombëtar në sektorin e shërbimeve të ujit	ARRU	Institucionet kompetente	+	+	+	+	+	+	- Bashkërendimi i veprimeve për avancim të sektorit të shërbimeve të ujit	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.3	Bashkëpunimi me donatorët e involvuar në sektorin e shërbimeve të ujit	ARRU	Institucionet kompetente	+	+	+	+	+	+	- Bashkërendimi i veprimeve për avancim të sektorit të shërbimeve të ujit	Aktivitet i kontrolluar nga ARRU - Rrezik i ulët
		1-1.4	Plotësimi i pozitave të reja përmes riorganizimi institucional të ARRU-së	ARRU	Institucionet kompetente	+	+	+	+	+	+	- Rregullorja dhe struktura e re organizative e miratuar	Mos aprovimi i strukturës organizative nga institucionet kompetente - Rreziku i lartë
		1-1.5	Promovimi i punës dhe vlerave të ARRU në publik	ARRU	Rrjetet sociale	+	+	+	+	+	+	- Numri i publikimeve/ postimeve në rrjete sociale që ka për qëllim promovimin e punës së ARRU në publik	Aktiitet nën kontrollin e ARRU - Rreziku i ulët

5. BUXHETI PËR REALIZIM TË PLANIT STRATEGJIK

Plani strategjik, miratohet nga Drejtori i ARRU–së. Ky plan shërben si orientim për hartimin e planeve të detajuara vjetore të punës (plani i performancës).

Realizimi i objektivave strategjike të Autoritetit Rregullator për Shërbimet e Ujit (ARRU) për periudhën 2027–2029 kërkon planifikim të qëndrueshëm të burimeve financiare dhe fuqizim gradual të kapaciteteve njerëzore dhe profesionale të institucionit.

Planifikimi buxhetor dhe zhvillimi i burimeve njerëzore do të ndërlidhen me prioritetet strategjike, vëllimin e përgjegjësive rregullatore dhe aktivitetet e përcaktuara në Planin e Veprimit. Realizimi i nevojave të identifikuara varet nga miratimi i mjeteve buxhetore dhe zbatimi i procedurave përkatëse ligjore.

5.1 Burimet financiare

Financimi i veprimtarisë së ARRU-së dhe realizimi i objektivave strategjike për periudhën 2027–2029 do të planifikohen në përputhje me legjislacionin për menaxhimin e financave publike, procesin e planifikimit buxhetor dhe kufijtë buxhetorë të miratuar.

Projeksionet financiare përfshijnë shpenzimet për paga dhe mëditje, mallra dhe shërbime, shpenzime komunale dhe investime kapitale, duke marrë parasysh funksionimin e institucionit, zhvillimin profesional të stafit dhe nevojat teknike e administrative. Në kategorinë e pagave duhet të vlerësohet edhe ndikimi financiar i punësimeve të planifikuara.

Tabela 1. Projeksionet buxhetore të ARRU-së për periudhën 2027–2029

Kategoria buxhetore	**2027 (€)**	**2028 (€)**	**2029 (€)**
Paga dhe mëditje	275,015.00	295,629.00	307,260.00
Mallra dhe shërbime	149,500.00	160,495.00	165,495.00
Shpenzime komunale	9,503.00	9,503.00	9,503.00
Investime kapitale	00.00	00.00	00.00
GJITHSEJ	**434,018.00**	**465.627.00**	**482,258.00**

5.2 Burimet njerëzore

Në përputhje me kornizën ligjore, ARRU udhëhiqet nga Drejtori dhe zv. Drejtori që janë përgjegjës për funksionimin e zyrës, si dhe për marrjen e vendimeve rregullatore. Me qëllim të operimit më efektiv, Drejtori ka aprovuar strukturën organizative në bazë të së cilës ARRU përbëhet nga katër Departamente dhe një Njësi. Për të përmbushur obligimet rregullatore përgjegjëse janë: Departamenti për tarifa, Departamenti për çështje ligjore dhe licenca, Departamenti për raportim të performancës dhe Njësia për inspektim, ndërsa përgjegjës për mbështetjen e veprimtarisë së ARRU-së është Departamenti për administratë dhe financa.

Kapacitetet njerëzore dhe profesionale përbëjnë faktor kyç për realizimin e objektivave strategjike. Duke marrë parasysh ngarkesën e punës dhe përgjegjësitë funksionale të njësive organizative, për

periudhën 2027–2029 parashihet si nevojë planifikuese shtimi i gjithsej pesë (5) punonjësve të ri në ARRU, siç është arsyetuar në tabelën 3.

Shpërndarja e propozuar e stafit, synon fuqizimin e funksioneve juridike dhe të licencimit, analizës tarifore, raportimit të performancës, inspektimit dhe mbështetjes administrative e financiare. Nevojat do të arsyetohen në bazë të ngarkesës së punës, strukturës së miratuar organizative dhe mundësive buxhetore, pa paragjykuar procedurat ligjore të rekrutimit.

Tabela 2. Stafi aktual dhe stafi shtesë i propozuar për funksionimin efikas të ARRU-së gjatë periudhës 2027–2029

Struktura organizative	**Stafi aktual**	**Punësime të reja 2027–2029**	**Stafi i synuar në 2029**
Drejtori, zëvendës drejtori, asistentja teknike e drejtorit	3	0	3
Departamenti për Çështje Ligjore dhe Licencim	3	1	4
Departamenti për Tarifa	3	1	4
Departamenti për Raportim të Performancës	3	1	4
Departamenti për Administratë dhe Financa	7	1	8
Njësia për Inspektim	2	1	3
GJITHSEJ	**21**	**5**	**26**

Lista e pozitave/ personelit shtesë të propozuar në këtë plan, përfshirë arsyetimin e shkrutër, është dhenë në tabelën 3.

Tabela 3. Lista e punonjësve shtesë të nevojshëm në ARRU

#	Pozita shtesë	Arsyetimi
Departamenti për çështje ligjore dhe licencim		
1	Zyrtar për shqyrtimin e ankesave, informim të konsumatorëve dhe zbatimit të kushteve të licencës	Rritja enorme e numrit të ankesave të konsumatorëve, e numrit të padive (rasteve) në gjykata përcakton nevojën për staf shtesë.
Departamenti i tarifave		
2	Ekspert i përcaktimit të tarifave për shërbimet e ujërave të ndotur	Ndërtimi i impianteve të reja të përpunimit të ujit në shumë zona ka shtruar nevojën për një ekspert që do të merret me analizën e shpenzimeve dhe përcaktimin e tarifave për përpunimin e ujërave të ndotura.
Departamenti për monitorim të performancës		
3	Zyrtar për hartimin e bilancit të ujit dhe për raportim	Hartimi i bilancit të ujit është një detyrë me shumë rëndësi për ARRU për të mundur ndarjen e humbjeve komerciale dhe atyre teknike.
Njësia e Inspektimit		
4	Inspektor në teren	Zgjerimi i shpejtë i zonës së shërbimit, ankesat e shumta të konsumatorëve, kërkon një angazhim të shtuar të inspektimeve në teren për të verifikuar plotësimin e standardeve të shërbimit dhe

		rrespektimin strikt të procedurave ligjore dhe veprimeve të ofruesve të shërbimit.
Departamenti për Administratë dhe Financa		
5	Zyrtar për të hyra dhe raportim	Kjo pozitë aktualisht mbulohet nga drejtori i departamentit si funksion dytësor. Është kërkesë e auditorit të përgjithshëm që këto funksione të kryhen nga 2 zyrtar të ndryshëm, për të shmangur mospërputhje ligjore.

6. MONITORIMI DHE RAPORTIMI

Synimet, objektivat dhe veprimet e këtij plani strategjik do të jenë bazë për përgaditjen e planeve vjetore të punës së ARRU dhe planit vjetor të buxhetit. Aktivitete e listuara në planin strategjik janë të përgjithësuara, përderisa në planin vjetor të punës këto aktivitete do të zbërthehen në nën-aktivitete.

6.1 Monitorimi

Përmbushja e objektiviteteve dhe veprimeve të këtij plani do të monitorohet në mënyrë periodike (në baza 6 mujore dhe vjetore), me qëllim të identifikimit të sukseseve dhe arsyeve të ngecjeve eventuale.

Për monitorim më të lehtë, në planin e veprimit (kapitulli 4), për secilin aktivitet individual, është përcaktuar bartësi dhe mbështetësi, periudha e zbatimit, rezultatet e pritura dhe treguesit e matjes së rezultateve, pastaj janë identifikuar rreziqet potenciale dhe niveli i rreziqeve. Bartësi i aktivitetit përgjigjet për dokumentimin e progresit, ndërsa njësitë mbështetëse kontribuojnë brenda kompetencave të tyre. Rezultatet e monitorimit të zbatimit të këtij plani do të paraqiten në raportin vjetor të punës së ARRU.

6.2 Raportimi

Raportimi për progresin e realizimit të aktiviteteve në formë raporti të shkruar bëhet në baza vjetore, duke dalluar aktivitetet e përfunduara, ato në zhvillim, vonesat dhe masat korrigjuese. Rishikimi i ndërmjetëm i planit bëhet në fund të vitit 2028 dhe vlerësimi përfundimtar në fund të vitit 2029.

Përveç raportimit vjetor, ARRU organizon takime të rregullta të menaxhmentit, në baza mujore ose edhe më shpesh, sipas nevojës. Në këto takime bëhet raportimi për progresin e arritur për aktivitetet dhe mbahen minutat e takimit.

Rreziqet kryesore përfshijnë mungesën ose cilësinë e dobët të të dhënave, kufizimet buxhetore dhe njerëzore, ndryshimet ligjore, vonesat në bashkëpunimin ndërinstitucional dhe moszbatimin e rekomandimeve. Trajtimi i tyre bëhet përmes prioritizimit, koordinimit, verifikimit të të dhënave dhe përshtatjes së planeve vjetore.

Autoriteti Rregullator për Shërbime të Ujit
Rr. Gazmend Zajmi Nr. 85-87
10000 Prishtinë