



# **STRATEGJIA INSTITUCIONALE E ENTIT RREGULLATOR TË UJIT**

## **2025 - 2027**

Miratar me vendim Komisioni Kombëtar Rregullator Nr.30, datë 23.09.2024  
*“Për miratimin e Strategjisë Institucionale të Entit Rregullator të Ujit 2025 – 2027”*

Tiranë, Shtator 2024

## PËRMBAJTJA

1. Qëllimi i Strategjisë.....	3
2. Roli i Entit Rregullator të Ujit.....	4
Vizioni dhe Misioni.....	4
2.1 Parimet e një rregullatori efektiv.....	5
2.2 Vlerat institucionale të Entit Rregullator të Ujit.....	6
3. Objektivat Strategjike të Entit Rregullator të Ujit 2024 - 2026.....	7
3.1 Licencimi i shoqërive UK dhe garantimi i cilësisë së shërbimit.....	7
3.2 Vendosja e tarifave.....	9
3.3 Monitorimi dhe efienca e shërbimeve të shoqërive UK.....	11
3.4 Mbrojtja e konsumatorit.....	13
3.5 Komunikimi dhe Transparenca.....	15
3.6 Veprimtaria Ekonomiko-Financiare e ERRU-së.....	17
4. Monitorimi dhe analiza vlerësuese e strategjisë.....	19
Aneks: Plani i Veprimit të Strategjisë.....	20

## I. QËLLIMI

*Duke qenë se uji është një produkt i pazëvendësueshëm, shërbimet e sektorit të furnizimit me ujë dhe largimit e përpunimit të ujërave të Ndotura janë shërbime jetike dhe thelbësore për shëndetin publik dhe mbrojtjen e mjedisit.*

*Fokusi parësor i rregullimit të këtyre shërbimeve është mbrojtja e interesave të konsumatorëve duke nxitur operatorët për ofrimin e një shërbimi cilësor, por nga ana tjetër edhe sigurimin e një qëndrueshmërie financiare të operatorëve me parimin kosto të rikuperueshme..*

Qëllimi i këtij dokumenti është përcaktimi i objektivave strategjike dhe aspekteve kryesore të veprimtarisë së Entit Rregullator të Ujit për periudhën 2025 - 2027 në kuadër të zhvillimit të sektorit të ujit në kontekstin kombëtar, harmonizimit me direktivat e Bashkimit Evropian dhe sfidave që paraqiten nga ndryshimet klimatike.

Në përcaktimin e objektivave strategjike, ERRU bazohet në realizimin e qëllimeve të ligjit, parimet e objektivat strategjike të vendit, të reflektuara në strategjinë sektoriale për sektorin e ujit, praktikave më të mira ndërkombëtare me synim garantimin e shërbimeve cilësore për të gjithë konsumatorët.

Viti 2022 konsiderohet si viti i fillimit të një reforme rrënjësore në sektorin e ujit në Shqipëri. Objektivi kryesor i procesit të reformës është që nëpërmjet ekonomisë së shkallës të përmirësuar cilësinë e shërbimit, të rrisë efikasitetin dhe të përmirësojë qëndrueshmërinë financiare të ofruesve të shërbimeve UK

Hartimi i “Strategjia Kombëtare e Sektorit të Furnizimit me Ujë të Pijshëm, Grumbullimit, Largimit e Trajtimit të Ujërave të Ndotura Urban për vitet 2023 – 2030” evidentoi nevojën për të konkretizuar jo vetëm reformën dhe riorganizimin e sektorit, por edhe në përcaktimin e objektivave për garantimin e ofrimit të një shërbimi gjithëpërfshirës, të qëndrueshëm dhe cilësor në furnizimin me ujë, largimin dhe trajtimin e ujërave të Ndotura, me tarifa të përballueshme, në respektim të shëndetit publik, mirëqenies, mjedisit dhe në përmbushje të angazhimeve të marra për përmbushjen e objektivave të zhvillimit të qëndrueshëm. Të gjitha objektivat e kësaj strategjie janë gërshtuar me objektivat institucionale të Entit Rregullator të Ujit, shoqëruar gjithashtu edhe me propozimet për ndryshime ligjore që do të ketë sektori i ujit.

### **Strategjia Institucionale**

Strategjia Institucionale është e ndarë në dy drejtime kryesore:

- **Objektivat strategjike**, që përfshin të gjithë aktivitetet e rregulluara të sektorit të furnizimit me ujë, largimit dhe përpunimit të ujërave të Ndotura.
- **Plani i veprimit**, i cili përshkruan masat, aktivitetet kryesore dhe afatet kohore që ERRU synon të përdorë për realizimin e secilit objektiv strategjik si dhe produktin final.

Objektivat strategjikë dhe plani i veprimit përfaqësojnë pikat kryesore në të cilat synohet të jetë veprimtaria e ERRU-së për tre vitet e ardhshme, por mund të zgjerohen edhe me veprimtari të tjera, të cilat plotësojnë kuadrin rregullator.

## II. ROLI I ENTIT RREGULLATOR TË UJIT

### Vizioni

Një sektor ujësjellës kanalizimesh financiarisht i qëndrueshëm që ofron shërbime të një cilësie të lartë dhe të përballueshme për të gjithë konsumatorët.

### Misioni

Të sigurojmë që ofruesit e shërbimit të japin cilësinë më të mirë të mundshme, me një çmim të arsyeshëm dhe në një mënyrë të qëndrueshme financiarisht.

Veprimtaria e ERRU-së drejtohet nga qëllimet e përgjithshme të përcaktuara sipas ligjit Nr. 8102, datë 26.03.1996, i ndryshuar. Në kuptim të këtij ligji, ERRU është përgjegjës për rregullimin e sektorit të furnizimit me ujë, largimit dhe përpunimit të ujërave të Ndotura.

Rregullimi përfshin ofrimin e shërbimit UK të licencuar, vendosjen e tarifave duke mbajtur në konsideratë ofrimin e shërbimeve cilësore që sigurojnë një furnizim të vazhdueshëm kundrejt kostove të drejta dhe të argumentuara si dhe mbrojtjen e interesave të konsumatorëve.

Një aspekt tjetër i rregullimit përfshin funksione monitoruese përmes kontrollit të të licencuarve. Qëllimi është garantimi i sigurisë së furnizimit me ujë dhe qëndrueshmërinë financiare të shoqërive UK për të tashmen, po ashtu dhe të ardhmen.

ERRU, gjithashtu bashkëpunon me aktorët kryesorë të sektorit duke mbajtur të pa cenuar pavarësinë si dhe me organizatat rajonale dhe evropiane për të mësuar më nga afër eksperiencat ndërkombëtare.

Aspekte të rëndësishme të mbrojtjes së konsumatorit janë jo vetëm tarifa të drejta dhe të përballueshme, por edhe shërbim cilësor në përputhje me të drejtat dhe detyrimet e palëve ofruese dhe marrëse të këtij shërbimi.

Mbrojtja e konsumatorit është në thelb analiza e ankesave të konsumatorëve për shërbimin që ofrohet. Strategjia e ERRU-së përfshin përgatitjen dhe publikimin e informacionit për publikun duke promovuar pjesëmarrje më të madhe dhe më të mirë të publikut të gjerë. ERRU synon të krijojë një kulturë në përcjelljen e informacionit që është e besueshme dhe lehtësisht e kuptueshme nga të gjithë.

## II.1 Parimet e një rregullatori efektiv

Veprimtaria institucionale e ERRU-së është bazuar në parimet se si duhet të jetë një rregullator efektiv<sup>1</sup> në kushtet e një sektori monopol. Këto parime në të cilat janë bazuar objektivat e kësaj strategjie, udhëheqin proceset rregullatore dhe përcjellin te të gjithë aktorët dhe konsumatorët mesazhin e nevojës për një institucion rregullues dhe balancues në sektorin e ujit. Këto parime janë:

### *Qartësia e objektivave*

Rregullatorët ekonomikë duhet të kenë të qartë objektivat të cilat duhet të kenë më shumë prioritet në mbrojtjen afatgjatë të interesave të konsumatorëve për të garantuar një shërbim cilësor.

### *Efikasiteti/efektiviteti i kostos*

Roli i rregullatorit duhet të fokusohet në nxitjen e efektivitetit të kostove të ofruesve të shërbimit.

### *Konsistenca/parashikueshmëria*

Kuadri rregullator duhet të sigurojë një mjedis të qëndrueshëm dhe objektiv në aspektin ekonomik dhe teknik.

### *Transparenca*

Instrumentet rregullatore duhet të jenë transparente, të qarta dhe të disponueshme për të gjithë aktorët në sektor.

### *Përshatshmëria*

Kuadri i rregullimit ekonomik ka nevojë për kapacitet për të evoluuar për t'iu përgjigjur rrethanave që ndryshojnë me zhvillimin e sektorit dhe për të vazhduar të jenë relevante dhe efektive me kalimin e kohës.

### *Kohërenca*

Kuadri rregullator, përveç qëllimeve të përcaktuara në ligj, duhet të jetë në përputhje me prioritetet e përcaktuara në politikat e qeverisë.

### *Stabiliteti rregullator*

Instrumentet rregullatore duhet të jenë konsistente me kalimin e kohës dhe të jenë në përshatje me eksperiencat ndërkombëtare dhe të përafuara me direktivat evropiane.

---

<sup>1</sup> OECD Principles on Water Governance 2015

## II.2 Vlerat institucionale të Entit Rregullator të Ujit

Në përmbushje të objektivave institucionale, misionit dhe vizionit të saj, Enti Rregullator i Ujit në ushtrimin e veprimtarisë së tij mban vlerat e mëposhtme:

*Profesionalizmi:* Enti Rregullator i Ujit shërben me integritet, përgjegjësi dhe paanësi, duke zbatuar standardet më të larta të profesionalizmit. Enti Rregullator i Ujit inkurajon një mjedis pune që promovon rritjen personale dhe profesionale, punën në ekip, inovacionin dhe kreativitetin.

*Pavarësia dhe paanshmëria:* Enti Rregullator i Ujit është i paanshëm dhe objektiv në veprimtarinë e tij e në vendimmarrje, si një institucion publik juridik i pavarur.

*Transparenca:* Enti Rregullator i Ujit është i vetëdijshëm për sigurimin në mënyrë sa me transparente dhe lehtësisht të aksesueshme të informacionit të nevojshëm për sektorin UK dhe mbi aktivitetet e veprimtarisë institucionale.

*Përgjegjësia:* Enti Rregullator i Ujit është përgjegjës për të gjithë veprimtarinë e tij konform ligjit dhe akteve nënligjore në fuqi që lidhen me sektorin e ujit.

*Bashkëpunimi:* Enti Rregullator i Ujit bashkëpunon me institucionet kombëtare dhe ato ndërkombëtare me një qëllim të përbashkët, ndan njohuritë dhe përvojën si dhe mban një qasje proaktive në identifikimin, zhvillimin dhe zbatimin e praktikave më të mira.

*Prakticiteti:* Enti Rregullator i Ujit përpiqet të sigurojë dhe të përshtatë instrumentet e saj rregullatore si dhe të intensifikojë takimet e punës dhe aktivitetet pranë të gjitha shoqërive UK, në mënyrë që të sigurojë që këto akte të jenë praktike, të kuptueshme dhe të realizueshme nga ana e shoqërive UK.

### III. OBJEKTIVAT STRATEGJIK TË ENTIT RREGULLATOR TË UJIT 2025 - 2027

#### III.1 LICENCIMI I SHOQËRIVE UK DHE GARANTIMI I CILËSISË SË SHËRBIMIT

**Objektivi Strategjik:** Sigurimi që shërbimi i ofruar nga shoqëritë UK të jetë i licencuar dhe të respektohen kushtet e licencës.

**Qëllimi:** Garantimi se veprimtaria e shoqërive UK të jetë në respektim të standarteve të miratuara në drejtim të cilësisë së shërbimit.

#### Hyrje

Licencimi i shoqërive UK, referuar ligjit të ERRU nr. 8102, mund të kërkohet nga çdo person, fizik apo juridik, i cili mund të konsiderohet i aftë për licencë, në qoftë se ai përmbush kushtet e mëposhtme:

- aftësi tekniko-profesionale;
- aftësi financiare të nevojshme për të përmbushur funksionet dhe për të plotësuar kushtet e licencës për të cilën po kërkon;
- përvojë në sektorin e ujësjellës - kanalizimeve, të mjaftueshme për të marrë përsipër detyrimet që ka licenca;
- cilësi personale si: kredibilitet dhe seriozitet;

Shërbimi i furnizimit me ujë në Republikën e Shqipërisë, në zbatim të VKM nr. 302, datë 11.05.2022 “Për Politikën Kombëtare për Riorganizimin e Sektorit të FU dhe të Largimit, Trajtimin dhe Përpunimit të UN”, ofrohet vetëm nga kompani publike ku aksionar kryesor është qeveria qendrore me 51 % të aksioneve.

Në sektorin UK, shërbimi i "Grumbullimit, shpërndarjes së ujit për konsum publik" kryhet nga 14 Shoqëri Rajonale ose ndryshe SKP të licencuara nga ERRU dhe 3 shoqëri UK ekzistuese individuale si UK Tiranë, Vorë, Kamëz, të cilat ende nuk janë rajonalizuar sipas VKM nr. 302, datë 11.05.2022.

Shërbimin e "Përpunimit të ujit të pijshëm për konsum publik" e kryejnë 2 (dy) shoqëri, UK Tiranë me impiantin e trajtimit të ujit të pijshëm të Bovillës dhe Shoqëria Rajonale UK Durrës, me impiantin e ujit të pijshëm të Maskurisë (Kavajë), që është jashtë funksionit.

Shërbimi i "Grumbullimit e largimit të UN" ofrohet nga të gjitha shoqëritë ndërsa përpunimi i tyre arrihet të kryhet vetëm nëpërmjet 6 impianteve të ndërtuara, pjesë e shoqërive rajonale Durrës (ITUN Durrës dhe Kavajë), Shkodër (ITUN Velipojë dhe Shirokë), Lezhë dhe Korçë, të cilët janë të pajisur me licencë nga ERRU. Mbeten 3 (tre) prej tyre që ende nuk plotësojnë kërkesat ligjore për licencim për këtë kategori shërbimi si Shoqëria Rajonale UK Sarandë (ITUN Sarandë) dhe UK Vlorë (ITUN Vlorë dhe Orikum), e cila është ende e pa rajonalizuar. Në vend ekzistojnë edhe disa impiante me kapacitete relativisht të vegjël si ai në Gjirin e Lalëzit, Durrës, në Fshatin SOS, Tiranë, si edhe disa të këtij niveli në zonën e bregdetit të jugut të Shqipërisë që operohen privatisht për nevoja hotelerie.

Shoqëritë UK, në momentin që përfundojnë procedurat e riorganizimit në formën e SKP dhe procesin e transferimit, duhet të aplikojnë pranë ERRU brenda tre muajve për pajisjen me licencë të re shërbimi rajonale.

Shoqëri rajonale të parashikuara që janë ende të pa riorganizuar është Shoqëria Rajonale UK Tiranë, ku do të përfshihen shoqëritë ekzistuese UK Tiranë, UK Kamëz dhe UK Vorë, e cila ka akoma disa probleme të karakterit teknik për të filluar dhe përfunduar procesi i agregimit. Theksohet fakti që VKM nr. 302 nuk është detyruese për riorganizimin në SKP, por me vullnetin e lirë të palëve për të hyrë në marrëveshje, konkretisht të pushtetit vendor si pronarë të shoqërive UK dhe Ministrisë së Infrastrukturës dhe Energjisë.

### **Objektivat Specifikë**

- Licencimi i të gjitha shoqërive UK në zbatim të VKM nr. 302, datë 11.05.2023 “ Për Politikat Kombëtare për Riorganizimin e Sektorit të Furnizimit me Ujë dhe Largimit, Trajtimit dhe Përpunimit të Ujërave të Ndotura” ku parashikohet riorganizimi i shoqërive UK nga 58 në 15 shoqëri UK Rajonale.
- Rishikimi i akteve nënligjore rregullatore për procesin e licencimit në kushtet e miratimit të projektligjit për sektorin e ujit.
  - Rishikimi i kushteve të licencës.
  - Rishikimi i Kodit të Ujit
  - Rishikimi i rregullores së licencimit.
- Forcimi i kapaciteteve të stafit mbi zbatimin efektiv të kuadrit të ri ligjor.



## III.2 VENDOSJA E TARIFAVE

**Objektivi Strategjik:** Sigurimi i arritjes së qëndrueshmërisë financiare të shoqërive UK të orientuar drejt rikuperimit të kostove dhe mbulimit të plotë të tyre.

**Qëllimi:** Në kushtet e një shërbimi monopol, efikasiteti ekonomik i shoqërive UK ndikon në përmiresimin e aspekteve menaxheriale e operacionale dhe në ofrimin e një shërbimi cilësor.

### Hyrje

Enti Rregullator i Ujit, nëpërmjet kuadrit të plotë të rregullave të miratuara, përcakton procedurat dhe standardet minimale kombëtare për vendosjen e tarifave. Në këtë kuadër, ERRU përcakton metodologjinë e përlllogaritjes së tarifave të shitjes, me shumicë dhe pakicë, të ujit për konsum publik, tarifat për ujërat e Ndotura dhe trajtimit të tyre, duke u mbështetur në dispozitat e ligjit nr. 8102.

Metodologjia dhe procedura për miratimin e tarifave të shërbimeve ujës-jellës - kanalizime, është miratuar sipas vendimit të KKRR nr. 539 datë 30.12.2021 “Për Miratimin e Metodologjisë dhe Procedurës për Miratimin e Tarifave të Shërbimeve UK”.

Metodologjia e tarifave përcakton rregullat dhe procedurat që duhen ndjekur për llogaritjen e tarifave të shitjes me shumicë e pakicë të ujit për konsum publik, të ujërave të Ndotura dhe trajtimit të tyre si dhe afatet dhe kushtet e shërbimit për çdo veprimtari të ushtruar nga operatorët në sektorin e FU dhe KUN, në mënyrë që të arrihet një performancë e qëndrueshme teknike e financiare me në fokus mbrojtjen e klientëve nga çmimet monopol.

Metodologjia e tarifave e miratuar nga ERRU konsiston në dy metoda të përcaktimit të tarifave, metoda “Kosto Plus” për shoqëritë që mbulojnë deri në 100% kostot operacionale dhe metoda “Çmimi Tavan” për shoqëritë që mbulojnë mbi 100% kostot operacionale.

Viti 2023 konsiderohet si fillimi i zbatimit dhe implementimit të saj bazuar në të gjitha kriteret dhe përcaktimet e parashikuara në metodologjinë e tarifave gjatë aplikimeve të shoqërive UK për nivel të ri tarifor. Gjithashtu konsiderohet edhe si viti i parë i implementimit të reformës në sektorin UK, ku sipas VKM nr. 302, datë 11.05.2022 u krijuan 14 shoqëri UK si SKP nga 15 që parashikon reforma. Në mbyllje të vitit 2023 janë 6 shoqëri nga 17 që operojnë në të gjithë vendin, të cilat i mbulojnë mbi 100% Kostot e O&M ndërkohë që mbeten ende 11 shoqëri të cilat nuk arrijnë të mbulojnë kostot O&M.

Në vijim të reformës mbetet sfida për sektorin UK synimi për mbulimin e kostove O&M dhe unifikimin e tarifave në të gjithë zonën e re të shërbimit. Për disa nga shoqëritë rajonale tarifrat janë të përafërta nga zona në zonë, prandaj unifikimi tarifor është i mundshëm. ERRU inkurajon procesin e unifikimit tarifor për nivel të njëjtë shërbimesh UK sepse duke patur të dhënat e variablave tekniko financiare të përbashkëta krijohet mundësia e një menaxhimi financiar dhe monitorimi relativisht më të kontrollueshëm dhe efikas, si edhe zbatohet parimi i barazisë të detyrimit financiar ndërmjet klientëve në zonën e shërbimit.

Për disa shoqëri rajonale të formuara, unifikimi tarifor duket i parakohshëm për tu realizuar për shkak të diferencave të mëdha ndërmjet tarifave të mbartura nga njëra zonë në tjetrën, si për shkak të kostove të veprimtarisë edhe të cilësisë së shërbimit. Në këtë rast, duke qenë se metodologjia ofron mundësinë e planifikimit tarifor me rritje graduale, unifikimi i tyre mendohet të realizohet me faza sipas specifikave të çdo rasti, si dhe duhet shoqëruar me rritje të cilësisë së shërbimit në këto zona. Në këtë rast krijohen kushtet për një nivel të ri tarifor të unifikuar, i cili sjell të ardhura të faturuara më të larta, rrjedhimisht edhe një performancë financiare të përmirësuar dhe të qëndrueshme të shoqërisë rajonale.

Për vitin 2024, KKRR mori vendimin për miratimin e tarifave për nivel të ri tarifor të 4 shoqërive UK rajonale dhe vendimin për fillimin e procedurës së analizës për aplikimet për nivel të ri tarifor për 5 shoqëri të tjera UK Rajonale.

### **Objektivat Specifikë**

- Vendosja dhe rregullimi me tarifa i të gjitha shoqërive UK që operojnë në sektorin UK në zbatim të VKM nr. 302, datë 11.05.2022 “Për Politikën Kombëtare për Riorganizimin e Sektorit të Furnizimit me Ujë dhe të Lëvizimit, Trajtimin dhe Përpunimin Të ujërave të Ndotura”, duke patur në konsideratë unifikimin e tarifave të shërbimit për sektorin UK me synim mbulimin e kostove.
- Zbatimi efektiv i metodologjisë së vendosjes së tarifave, sipas vendimit të Komisionit Kombëtar Rregullator (KKRR) nr. 539, datë 30.12.2021 “Për Miratimin e Metodologjisë dhe Procedurës për Miratimin e Tarifave të Shërbimeve të Ujësjetës Kanalizime” me synim sigurimin e qëndrueshmërisë financiare të shoqërive UK që operojnë në sektor duke patur në konsideratë përbalueshmërinë e tarifave nga konsumatorët.
- Ofrimi i mbështetjes praktike për shoqëritë UK mbi zbatimin e metodologjisë së re të tarifave, në kuadër edhe të ndryshimeve të ndodhura në sektor si rezultat i riorganizimit.
- Hartimi i një formati të unifikuar kombëtar të Planit të Biznesit për shoqëritë UK, i cili duhet respektuar nga të gjithë shoqëritë dhe aktorët në sektor në momentin e aplikimit për nivel të ri tarifor pranë ERRU-së, kjo në kuadër të marrëveshjes së nënshkruar me AKUK për këtë qëllim.
- Orientimi i operimit të shoqërive në mënyrë që të rikuperohen plotësisht kostot operacionale dhe të mirëmbajtjes, shlyerja e borxhit dhe shpenzimet kapitale për investime dhe riparime.

### III.3 MONITORIMI DHE EFICENCA E SHËRBIMEVE TË SHOQËRIVE UK

**Objektivi Strategjik:** Përmirësimi i saktësisë dhe besueshmërisë së të dhënave të sektorit të furnizimit me ujë dhe kanalizime.

**Qëllimi:** Një sistem i integruar i raportimit të të dhënave dhe përmirësimi i monitorimit dhe vlerësimit të performancës në sektorin UK.

#### Hyrje

Monitorimi dhe vlerësimi i performancës së operatorëve UK dhe sektorit në tërësi synon nxitjen e përmirësimit të performancës së tij, referuar cilësisë së shërbimeve të ofruara për konsumatorët edhe qëndrueshmërisë financiare të vetë sektorit. Kjo arrihet duke kryer një vlerësim korrekt të performancës së çdo operatori dhe vendosjen e objektivave sfiduese dhe të arritshme, shoqëruar me plane veprimi për arritjen e tyre.

ERRU grumbullon të dhënat sipas formatit të miratuar të bazës së të dhënave, të cilat përdoren për hartimin e Raportit të Performancës së sektorit UK. Në përputhje me planet e miratuara dhe kur vihen re problematika, ERRU kryen gjithashtu monitorime në terren në shoqëritë UK për një vlerësimin real të performancës, si dhe njohjen e vështirësive dhe problematikave që hasin shoqëritë UK.

Një nga problematikat që konstatohet në mënyrë të vazhdueshme është saktësia e të dhënave të raportuara nga shoqëritë UK. Monitorimi nga ERRU, me ndryshimet sipas reformës, ku qeveria qendrore ka 51% të aksioneve të shoqërive rajonale UK (SKP), merr një rëndësi të veçantë për objektivitetin dhe transparencën e vlerësimit të performancës së sektorit UK.

Për përmirësimin dhe minimizimin e kësaj problematike, në nëntor të vitit 2023 ERRU nënshkroi me AKUK marrëveshjen e bashkëpunimit për rregullimin dhe përdorimin e një sistemi të integruar mbi të dhënat dhe treguesit kryesorë të performancës (IPIS), që mbahen dhe raportohen nga shoqëritë UK. Ky sistem pritet të ketë impakt pozitiv në zgjidhjen përfundimtare të problematikës së raportimit të të dhënave të sakta dhe të besueshme.

#### Objektiva specifike:

- Grumbullimi dhe përpunimi i të dhënave sipas Vendimit të KKRR Nr. 31, datë 28.06.2019 “Për Miratimin e Platformës së Data Bazës për Grumbullimin e të Dhënave

nga Shoqëritë Ujës-jellës Kanalizime” në përshtatje me ndryshimet e ndodhura në sektor me qëllim monitorimin dhe hartimin e raporteve përkatëse për sektorin UK.

- Rishikimi i treguesve kryesorë të performancës në përshtatje me objektivat e vendosur në strategjinë kombëtare 2022-2030 për sektorin UK si dhe ndryshimeve të ndodhura në sektor si rezultat i agregimit të tij.
- Ngritja e një sistemi të unifikuar kombëtar raportimi të dhënash në kohë reale dhe të detajuar lidhur me shërbimet UK, në vijim të marrëveshjes së nënshkruar me AKUK ne vitin 2023.
- Kryerja e kontrollit periodik gjatë procesit të mbledhjes, verifikimit, vlerësimit dhe raportimit të të dhënave në secilën shoqëri UK.

## III.4 MBROJTJA E KONSUMATORIT

**Objektivi Strategjik:** Mbrojtja dhe fuqizimi i rolit të konsumatorit në sektorin ujësjellës kanalizime.

**Qëllimi:** Rritja e besimit të konsumatorit për shërbimin e ofruar nga shoqëritë UK, nëpërmjet rritjes së shkallës së transparencës, nivelit të informimit dhe edukimit të konsumatorëve mbi rolin që kanë në vlerësimin e shërbimit UK.

### Hyrje

#### Ndërgjegjësimi i konsumatorëve

Prioriteti kryesor i ERRU-së është mbrojtja e interesave të konsumatorëve.

Në këtë kontekst, ndërgjegjësimi i konsumatorit për rolin ndërveprues që ka në marrëdhënie me ofruesit e shërbimit, kuptimin e drejtë të të drejtave dhe detyrimeve dhe mundësinë për të marrë pjesë në mënyrë aktive në të gjitha aktivitetet dedikuar sektorit të ujit merr një rëndësi të veçantë. Në këtë aspekt, është me mjaft rëndësi ndërgjegjësimi i konsumatorit për mekanizmat e ndryshëm rregullatorë, por edhe rritja e ndërgjegjësimit në lidhje me konsumin e ujit dhe ruajtjen e burimeve ujore.

Vendosja e urave të bashkëpunimit mes ERRU-së dhe institucioneve apo shoqatave të konsumatorit me qëllim sensibilizimin e konsumatorit dhe rritjen së ndërgjegjes kolektive mbi rëndësinë e përdorimit të ujit si një produkt jetik që duhet të përdoret me efikasitet, do të jetë ndër objektivat e punës së ERRU-në përgjatë periudhës në vijim.

#### Konsumatori aktiv

ERRU, në përputhje me objektivat e përcaktuar në ligj, synon të mbështesë dhe promovojë kalimin nga një konsumator pasiv, në një pjesëmarrës aktiv në drejtim të kërkesës për përmirësimin e cilësisë së shërbimit. Në kuadër të bashkëpunimit me shoqatat dhe organizatat që në objekt të veprimitarisë së tyre kanë mbrojtjen e konsumatorëve do t'i kushtohet vëmendje e veçantë promovimit të transparencës e qartësisë në dialogun me konsumatorët. Gjithashtu, lind nevoja e përmirësimit të të gjitha kanaleve aktuale të komunikimit nga ana e ERRU-së, të cilat sigurojnë një mënyrë më efektive për përcjelljen e informacioneve bazë për sektorin e ujit duke forcuar shkallën e besimit të konsumatorëve.

#### Konsumatorët në nevojë

Shërbimi i furnizimit me ujë dhe largimit të ujërave të Ndoturaa është një shërbim jetësor që ndikon në cilësinë e jetës së konsumatorëve dhe si i tillë, ERRU vlerëson se një aspekt i rëndësishëm i mbrojtjes së konsumatorëve lidhet me përmbushjen e nevojave specifike për furnizimin minimal të kategorive të konsumatorëve në nevojë. Për këtë qëllim, ERRU konsideron hartimin e politikave më të qarta rregullatore për të adresuar të gjitha sfidat dhe pengesat që lidhen me implementimin e politikave në mbrojtje të konsumatorit në nevojë në sektorin e ujit.

Puna dhe detyrat e ERRU-së në drejtim të mbrojtjes së konsumatorëve në nevojë do të kërkojë një bashkëpunim të vazhdueshëm dhe aktiv me institucionet përgjegjëse për politikën e mbrojtjes së konsumatorëve në tërësi. Edhe pse në ligjin organik, ERRU nuk e ka të përcaktuar në kompetencat e saj kriteret e përfitimit të statusit të klientit në nevojë dhe aspektet lehtësuese teknike për ofrimin e shërbimit, roli i ERRU-së është i rëndësishëm në hartimin e këtyre politikave rregullatore mbështetëse për mundësinë e furnizimit të tyre në mënyrë të vazhdueshme dhe me cilësi.

### **Objektiva specifike:**

- Realizimi i fushatave informuese dhe ndërgjegjësuere që synojnë të përmirësojnë ndërgjegjësimin e konsumatorit mbi funksionimin dhe rregullimin në fushat e kompetencës së ERRU-së në zbatim të strategjisë ndër sektoriale për mbrojtjen e konsumatorit.
- Vijimi i praktikave rregullatore që do të përfshijnë zhvillimin e seancave dëgjimore dhe konsultimeve mes palëve gjatë procesit të miratimit të tarifave.
- Matja dhe vlerësimi i indikatorit të performancës “Trajtimi i Ankesave të Konsumatorëve” parë edhe në këndvështrimin e të gjitha aspekteve të marrëdhënies kontraktuale të konsumatorëve me shoqërinë UK.
- Monitorimi në mënyrë periodike i standardeve të cilësisë së shërbimit sipas akteve nënligjore në fuqi, duke nxjerrë rekomandime për përmirësimin e cilësisë së shërbimit aty ku do të evidentohen problematika.
- Monitorimi në mënyrë periodike i zbatimit të udhëzimeve të ministrisë, mbi kriteret dhe procedurat dhe përdorimin e subvencioneve shtetërore të kompensimeve të familjeve në nevojë.
- Rishikimi i akteve nënligjore rregullatore në drejtim të vendosjes së standardeve të ofrimit të shërbimit apo në marrëdhënie me konsumatorët në kuadër të projektligjit për sektorin e ujit.

### III. 5 KOMUNIKIMI DHE TRANSPARENCA

**Objektivi Strategjik:** Rritja dhe forcimi i besimit të publikut mbi veprimtarinë e institucionit.

**Qëllimi:** Sigurimi që komunikimi dhe transparenca institucionale të jenë koherente, gjithëpërfshirëse dhe në përmbushje të detyrimeve ligjore mbi informimin e publikut mbi zhvillimet në sektorin e ujit.

#### Hyrje

##### Komunikimi Institucional

Objektivat e komunikimit të institucionit tonë kanë për qëllim përgatitjen e mesazhit të qartë drejtuar publikut të gjerë, grupeve të interesit dhe aktorëve kryesorë në sektorin e ujit. Informacioni duhet të jetë i përshtatshëm, i besueshëm, i saktë, i qëndrueshëm në kohë dhe i mirë koordinuar.

Shtyllat ku bazohet ky objektivi strategjik në drejtim të komunikimit dhe të hartimit të instrumenteve rregullatore për përmbushjen e këtij qëllimi janë:

- Përgjegjshmëria;
- Transparenca;
- Qartësia në komunikim;
- Disponibiliteti dhe ndërveprimi;
- Aksesueshmëria, kuptueshmëria dhe përshtatshmëria.

##### Transparenca

Transparenca është një nga kriteret bazë të vlerësimit të komunikimit dhe një nga pikat më të rëndësishme për të rritur besimin e publikut. Në këtë kuadër, Enti Rregullator i Ujit ka treguar gadishmëri dhe ka ndërmarrë iniciativa të herëpashershme për rritjen e transparencës institucionale dhe sektoriale duke publikuar informacionet bazë dhe aktivitetet e ndërmarra për këtë qëllim.

##### Raportet vjetore dhe Raportet e Performancës së shoqërive UK

Enti Rregullator i Ujit ka publikuar në faqen zyrtare Raportin Vjetor të institucionit në gjuhët shqip dhe anglisht. Raporti Vjetor garanton një nivel maksimal transparence dhe në të janë përshkruar në mënyrë të detajuar të gjitha aktivitetet e kryera nga institucioni në vitin raportues, si dhe për të ardhmen.

##### Publikimi i vendimeve

Të gjitha vendimet e marra nga Komisioni Kombëtar Rregullator publikohen në Fletoren Zyrtare dhe janë të pasqyruara në mënyrë korrekte dhe të shpejtë në faqen zyrtare të institucionit.

### **Bashkëpunimi me institucionet e tjera**

Bashkëpunimi dhe marrëdhëniet ndërinstitucionale janë dy instrumente kryesore të ERRU-së për të shprehur qëndrimin dhe kontributin e saj në zhvillimin e mëtejshëm të sektorit ujësjellës - kanalizime. Në funksion të rolit të tij rregullator, ERRU ka intensifikuar bashkëpunimet me institucionet kombëtare drejt përmbushjes së misionit për krijimin e një mjedisi që siguron stabilitet për shoqëritë UK dhe shërbim më të mirë për konsumatorët si një aktor kryesor në sektorin e ujit.

### **Bashkëpunimi ndërkombëtar**

Zhvillimi me ritme të shpejta i sektorit të ujit sidomos në aspektet teknologjike, sfidat që po përballon sektori nga ndryshimet klimatike, nevoja për të shkëmbyer eksperiencën rregullatore nëpërmjet marrëveshjeve të bashkëpunimit, zbatimin e Direktivave të BE-së në fushën e ujit apo pjesëmarrja si anëtar në organizatat ndërkombëtare, i kanë dhënë rëndësinë e duhur bashkëpunimit ndërkombëtar në rajon e më gjerë.

### **Objektivat Specifikë**

- Ngritja dhe përmirësimi i imazhit institucional të ERRU-së në marrëdhëniet me të tretë dhe publikun e gjerë, si dhe zgjerimi i imazhit të ERRU në nivel rajonal dhe ndërkombëtar.
- Rritja e komunikimit të ERRU-së duke marrë pjesë në aktivitete sensibilizuese dhe koordinimi me aktorët e tjerë kryesorë në sektor.
- Gjithë përfshirja dhe bashkëpunimi me grupet e ndryshme të interesit, veçanërisht grupet e interesit të konsumatorëve.
- Informimi dhe edukimi i publikut rreth natyrës dhe kompetencave të rregullatorit, punës së tij dhe sesi ai ndikon në jetën e tyre të përditshme.
- Hartimi i materialeve informuese/promovuese.

*Fletëpalosje* Dizajnimi dhe prodhimi i fletëpalosjeve format A5, me përmbajtje mbi misionin dhe objektivat e ERRU-së, informacion mbi marrëdhënien kontraktuale Operator - Konsumator.

• *Broshura* (Newsletter) Konceptimi dhe publikimi i 4 (katër) broshurave periodike online të institucionit në muajin e 3-të; në muajin e 6-të, në muajin e 9-të dhe të 12-të të vitit. Përmbajtja e informacionit të tyre do të jetë gjithëpërfshirëse, duke përfshirë rubrika të larmishme informative mbi ERRU-në, objektivat, aktivitetet, intervistat, publikime, raporte, risi ndërkombëtare në drejtim të sektorit të ujit në Europë.



- *Postera*: Krijimi, dizenjimi dhe prodhimi i posterave informues dhe/ose promovues në lidhje me fushatat, aktivitetet dhe njoftimet e ERRU-së.
- *Materiale informuese dhe promovuese*: Prodhimi i dosjeve, blloqeve, stilolapsave dhe materialeve të tjera konferenciale që nevojiten për tipologjinë e aktivitetit dhe grupet e interesit të përfshira.

### III. 6 VEPRIMTARIA EKONOMIKO-FINANCIARE E ERRU-së

**Objektivi Strategjik:** Përmirësimi i treguesve financiarë dhe burimeve njerëzore

**Qëllimi:** Mbështetje e plotë logjistike dhe financiare të strukturave organizative të ERRU-së, për ushtrimin normal të aktiviteteve dhe veprimtarisë së tij funksionale dhe ngjarjeve të veçanta.

#### Hyrje

Në zbatim të ligjit nr. 8102, datë 28.03.1996 “Për Kuadrin Rregullator të Sektorit të Furnizimit me Ujë dhe të Largimit dhe Përpunimit të Ujërave të Ndotura” i ndryshuar, në nenin 10, pika 1/(a) e ligjit nr. 8102, përcaktohen burimet e financimit të ERRU.

Plani vjetor i shpenzimeve të parashikuara operative të ERRU (projektbuxheti i ERRU) përgatitet brenda datës 20 shtator të çdo viti nga Drejtoria e Shërbimeve Mbështetëse, në përputhje me objektivat vjetore të miratuara nga grupi i menaxhimit strategjik dhe i paraqitet për miratim Kryetarit. Grupi i menaxhimit strategjik miraton objektivat vjetore brenda datës 30 qershor të vitit paraardhës.

Projektplani vjetor i shpenzimeve dërgohet për aprovim në Këshillin e Ministrave brenda datës 30 shtator të vitit paraardhës. Pas miratimit të planit vjetor të shpenzimeve nga Këshilli i Ministrave, grupi i menaxhimit strategjik rishikon objektivat vjetore në përputhje me këtë plan. Kryetari miraton detajimin e planit vjetor të shpenzimeve.

Menaxhimi financiar dhe kontrolli do të kryhen në përputhje me ligjin nr.10296, datë 08.07.2010 “Për Menaxhimin Financiar dhe Kontrollin” dhe aktet e tjera ligjore e nënligjore në fuqi.

Të gjitha shpenzimet dhe të ardhurat e ERRU-së do të mbahen në llogari të plota dhe të sakta, në përputhje me legjislacionin shqiptar të kontabilitetit.

Të ardhurat e tepërta, gjendje në fund të vitit mbi planin vjetor të shpenzimeve të miratuar nga Këshilli i Ministrave, derdhen në buxhetin e shtetit.

Burimet e të ardhurave të ERRU-së janë:

- Pagesat e rregullimit, të miratuara nga Komisioni Kombëtar Rregullator për operatorët që operojnë në sistemet e furnizimit me ujë, të kanalizimeve të ujërave të zeza dhe trajtimit të tyre;
- Pagesat e licencave;
- Donacione të ndryshme;

ERRU mund të përfitojë donacione të ndryshme në bazë të legjislacionit në fuqi, me kusht që të mos cenohet pavarësia dhe autoriteti i tij.

Administrimi i këtyre donacioneve do të bëhet sipas marrëveshjes me donatorët dhe legjislacionit shqiptar në fuqi.

### **Objektiva specifike:**

- Mbështetja e funksionimit normal të aktivitetit të ERRU-së, nëpërmjet sigurimit dhe garantimit të kushteve sa më të mira materiale e logjistike në ambientet e punës;
- Sigurimi i shërbimeve të domosdoshme për veprimtarinë e strukturave të ERRU-së si dhe garantimi i funksionimit normal të mjeteve të komunikimit;
- Prokurimin e fondeve të planifikuara të shpenzimeve, duke zbatuar me rigorozitet ligjin “Për Prokurimin Publik” dhe aktet e tjera nënligjore;
- Ndjekja dhe bashkërendimi i veprimtarive për përmbushjen e procedurave për planifikimin e fondit vjetor të shpenzimeve operative të ERRU-së;
- Përgatitja e fondit e shpenzimeve të parashikuara operative vjetore (buxhetin vjetor) të ERRU-së brenda datës 20 shtator të çdo viti;
- Vlerësimi i proceseve administrative aktuale për identifikimin e mënyrave për të përmirësuar efikasitetin dhe efektivitetin duke përfshirë përdorimin e teknologjisë informative për automatizimin e proceseve, për të lehtësuar monitorimin dhe raportimin e tyre;
- Përgatitja e një strategjie të qartë për monitorimin dhe raportimin e performancës së ERRU-së në përputhje me objektivat dhe standardet e caktuara duke përfshirë këtu krijimin e raportet periodike për mbikëqyrjen;
- Identifikimi i mundësive për bashkëpunim dhe partneritet me organizata të tjera për të forcuar kapacitetet dhe për të siguruar mbështetje shtesë financiare dhe teknike;
- Organizimi i mbështetjes logjistike të veprimtarive dhe aktiviteteve të ndryshme të planifikuara në programet e ERRU-së;
- Marrja e masave organizative dhe procedurale për plotësimin e strukturës organike në përputhje me nevojat e ERRU;
- Krijimi i një mjedisi pune inkurajues dhe të përforcuar duke përfshirë trajnime për zhvillimin e aftësive të komunikimit dhe bashkëpunimit. Evidenton dhe programon trajnime të punonjësve në përputhje me kërkesat e sektorëve përkatës dhe mundësitë konkrete të Entit;
- Identifikimi i nevojave për të punësuar personel të specializuar në fusha specifike dhe menaxhimin të burimeve njerëzore për të përmirësuar përputhjen me nevojave të ERRU-së dhe kapaciteteve të personelit.
- Studimi dhe marrja e masave për përmirësimin e strukturës organike në përputhje me intensitetin e punës të diktuar nga veprimtaria e ERRU-së;
- Administrimi i dosjeve të personelit të ERRU, pas nënshkrimit të tyre;
- Ndjekja e të gjitha procedurave, për përzgjedhjen emërimin, apo plotësimin e dokumentacionit të personelit në ERRU;
- Pasurimi i dosjeve të personelit çdo vit me të dhëna të reja, kualifikime dhe dëshmi të ndryshme të cilat pasurojnë dosjen dhe skedarin e personelit;

- Plotësimi dhe azhurnimi i regjistrit themeltar të punonjësve me të dhënat përkatëse;
- Evidentimi i prezencës në punë të personelit dhe kryerja e pushimeve vjetor të tyre;
- Hartimi në mënyrë periodike i evidencave mujore të sigurimeve shoqërore;
- Përgatitja në përfundim të çdo viti kalendarik i një raporti për KKRR në lidhje me punën e kryer;
- Organizimi i realizimit të veprimtarisë së punonjësve mbështetës të ERRU-së.

#### **IV. MONITORIMI DHE ANALIZA VLERËSUESE E STRATEGJISË**

Monitorimi luan një rol kyç në vlerësimin dhe raportimin e progresit në zbatimin e një strategjie. Për më tepër, ai u ofron palëve të interesuara, në të gjitha nivelet, informacion kyç në lidhje me përparimin e zbatimit dhe sfidat e mundshme, duke bërë të mundur ndërmarrjen e veprime korigjuese sa herë që është e nevojshme. Procesi i monitorimit duhet të jetë i vazhdueshëm, i qëndrueshëm, i fokusuar dhe i disiplinuar.

Analiza e progresit dhe propozimi i veprimeve korigjuese do të përgatitet nga Strukturat Përgjegjëse dhe më pas do të diskutohet, rishikohet dhe vlerësohet sipas planit të veprimit.

Në fund të çdo viti, Enti Rregullator i Ujit do të konsolidojë raportimin e bërë nga drejtoritë përkatëse për të zhvilluar një dokument operacional, duke theksuar progresin e bërë për të arritur të gjitha rezultatet e parashikuara të ndërmjetme dhe identifikimin e boshllëqeve të parealizuara si dhe veprimet korigjuese të miratuara dhe të zbatuara. Ky dokument përcjellës do të ndihmojë në vlerësimin e efektivitetit të Planeve të Veprimit për të arritur rezultatet e parashikuara dhe do të përdoret për çdo vit një version të përditësuar i strategjisë.

Për të monitoruar zbatimin dhe progresin e Strategjisë Institucionale, strukturat përgjegjëse do të përgatisin një raportim vjetor që detajon arritjet në lidhje me masat prioritare të caktuara dhe planet e veprimit përkatëse.

## ANEKSI: PLANI I VEPRIMIT TË STRATEGJISË

PLAN I VEPRIMIT NË ZBATIM TË DOKUMENTIT STRATEGJIK (2025-2027)	
<b>I. QËLLIMI STRATEGJIK:</b> LICENCIMI I SHOQËRIVE UK DHE GARANTIMI I CILËSISË SË SHËRBIMIT Sigurimi që shërbimi i ofruar nga shoqëritë UK të jetë i licencuar dhe të respektohen kushtet e licencës.	
<b>I.1 Qëllimi i politikës:</b> Garantimi se veprimtaria e shoqërive UK të jetë në respektim të akteve ligjore dhe nënligjore në fuqi dhe standardeve të miratuara në drejtim të cilësisë së shërbimit.	

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
1.1	Licencimi i të gjitha shoqërive UK në zbatim të VKM nr. 302, date 11.05.2023 “ Për Politikat Kombëtare për Riorganizimin e Sektorit të Furnizimit me Ujë dhe të Largimit, Trajtimit dhe Përpunimit të Ujërave të Ndotura”, ku parashikohet riorganizimi i shoqërive UK nga 58 në 15 shoqëri UK Rajonale.		Drejtoria Tekniko Ekonomike	2025	2027
1.2	Rishikimi i akteve nënligjore rregullatore për procesin e licencimit në kushtet e miratimit të projektligjit për sektorin e ujit. - Rishikimi i kushteve të licencës. - Rishikimi i Kodit të Ujit		Drejtoria Tekniko Ekonomike  Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit	2025	2027

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
	- Rishikimi i rregullores se licencimit				
1.3	Forcimi i kapaciteteve të stafit mbi zbatimin efektiv të kuadrit të ri ligjor		Drejtoria Teknike Ekonomike Drejtoria e Shërbimeve Mbështetëse	2025	2027

**PLANI I VEPRIMIT NË ZBATIM TË DOKUMENTIT STRATEGJIK (2025-2027)**

**II. QËLLIMI STRATEGJIK: VENDOSJA E TARIFAVE**

Sigurimi i arritjes së qëndrueshmërisë financiare të shoqërive UK të orientuar drejt rikuperimit të kostove dhe mbulimit të plotë të tyre

**II.1. Qëllimi i politikës:** Në kushtet e një shërbimi monopol, efikasiteti ekonomik i shoqërive UK ndikon në përmirësimin e aspekteve menaxheriale e operacionale dhe në ofrimin e një shërbimi cilësor.

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
2.1	Vendosja dhe rregullimi me tarifa i të gjitha shoqërive UK që operojnë në sektorin UK në zbatim të VKM nr. 302, datë 11.05.2022 “ Për Politikën Kombëtare për Riorganizimin e Sektorit të Furnizimit me Ujë dhe të Largimit, Trajtimit dhe Përpunimit të Ujërave të Ndotura”, duke patur në konsideratë unifikimin e tarifave të shërbimit për sektorin UK me synim mbulimin e kostove.		Drejtoria Teknike Ekonomike	2025	2027
2.2	Zbatimi efektiv i metodologjisë së vendosjes së tarifave sipas vendimit të Komisionit Kombëtar Rregullator (KKRR) nr. 539, 30.12.2021 “ Për		Drejtoria Teknike Ekonomike	2025	2027

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
	Miratimin e Metodologjisë dhe Procedurës për Miratimin e Tarifave të Shërbimeve të Ujësjellës Kanalizime” me synim sigurimin e qëndrueshmërisë financiare të shoqërive UK që operojnë në sektor duke patur në konsideratë përballueshmërinë e tarifave nga konsumatorët.				
2.3	Hartimi i një formatit të unifikuar kombëtar të Planit të Biznesit për shoqëritë UK i cili duhet respektuar nga të gjithë shoqëritë dhe aktorët në sektor në momentin e aplikimit për nivel të ri tarifor pranë ERRU-së, kjo në kuadër të marrëveshjes së nënshkruar me AKUK për këtë qëllim.		Drejtoria Teknike Ekonomike	2025	2027
2.4	Orientimi i operimit të shoqërive në mënyrë që të rikuperohen plotësisht kostot operacionale dhe të mirëmbajtjes, shlyerja e borxhit, dhe shpenzimet kapitale për investime dhe riparime.		Drejtoria Teknike Ekonomike	2025	2027

**PLANI I VEPRIMIT NË ZBATIM TË DOKUMENTIT STRATEGJIK (2025-2027)**

**III. QËLLIMI STRATEGJIK: MONITORIMI DHE EFICENCA E SHËRBIMEVE TË SHOQËRIVE UK**

Përmirësimi i saktësisë dhe besueshmërisë së të dhënave të sektorit të furnizimit me ujë dhe kanalizime.

**III.1. Qëllimi i politikës:** Një sistem i integruar i raportimit të të dhënave dhe përmirësimi i monitorimit dhe vlerësimit të performancës.

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
3.1	Grumbullimi dhe përpunimi i të dhënave sipas Vendimit të KKRR Nr. 31, datë 28.06.2019 “Për Miratimin e Platformës së Data Bazës për Grumbullimin e të Dhënave nga Shoqëritë Ujësjetllës Kanalizime” në përshtatje me ndryshimet e ndodhura në sektor me qëllim monitorimin dhe hartimin e raporteve përkatëse për sektorin UK.		Drejtoria Tekniko Ekonomike	2025	2027
3.2	Rishikimi i treguesve kryesorë të performancës në përshtatje me objektivat e vendosura në strategjinë kombëtare 2022-2030 për sektorin UK si dhe		Drejtoria Tekniko Ekonomike	2025	2027



Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
	ndryshimeve të ndodhura në sektor si rezultat i agregimit të tij.				
3.3	Ngritja e një sistemi të unifikuar kombëtar raportimi të të dhënave në kohë reale dhe të detajuar lidhur me shërbimet UK në vijim të marrëveshjes se nënshkruar me AKUK në vitin 2023.		Drejtoria Teknike Ekonomike	2025	2027
3.4	Kryerja e kontrollit periodik gjatë procesit të mbledhjes, verifikimit, vlerësimit dhe raportimit të të dhënave në secilën shoqëri sh.a UK.		Drejtoria Teknike Ekonomike	2025	2027

**PLANI I VEPRIMIT NË ZBATIM TË DOKUMENTIT STRATEGJIK (2025-2027)**

**IV. QËLLIMI STRATEGJIK: MBROJTJA E KONSUMATORIT**

Mbrojtja dhe fuqizimi i rolit të konsumatorit në sektorin ujësjellës kanalizime.

**IV.1. Qëllimi i politikës:** Rritja e besimit të konsumatorit për shërbimin e ofruar nga shoqëritë UK, nëpërmjet rritjes së shkallës së transparencës, nivelit të informimit dhe edukimit të konsumatorëve mbi rolin që kanë në vlerësimin e shërbimit UK.

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
4.1	Realizimi i fushatave informuese dhe ndërgjegjësuere që synojnë të përmirësojnë ndërgjegjësimin e konsumatorit mbi funksionimin dhe rregullimin në fushat e kompetencës së ERRU-se në zbatim të strategjisë ndër sektoriale për mbrojtjen e konsumatorit.		Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit	2025	2027
4.2	Vijimi i praktikave rregullatore që do të përfshijnë zhvillimin e seancave dëgjimore dhe konsultimeve mes palëve gjatë procesit të miratimit të tarifave.		Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit	2025	2027

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
4.3	Matja dhe vlerësimi i indikatorit të performancës “Trajtimi i Ankesave të Konsumatorëve” parë edhe në këndvështrimin e të gjitha aspekteve të marrëdhënies së tij kontraktuale me shoqërinë UK.		Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit  Drejtoria Tekniko Ekonomike	2025	2027
4.4	Monitorimi në mënyrë periodike i standardeve të cilësisë së shërbimit sipas akteve nënligjore në fuqi, duke nxjerrë rekomandime për përmirësimin e cilësisë së shërbimit aty ku do të evidentohen problematika.		Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit  Drejtoria Tekniko Ekonomike	2025	2027
4.5	Rishikimi i akteve nënligjore rregullatore në drejtim të vendosjes së standardeve të ofrimit të shërbimit apo në marrëdhënie me konsumatorët.		Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit	2025	2027

**PLANI I VEPRIMIT NË ZBATIM TË DOKUMENTIT STRATEGJIK (2025-2027)**

**V. QËLLIMI STRATEGJIK: KOMUNIKIMI DHE TRANSPARENCA**

Rritja dhe forcimi i besimit të publikut mbi veprimtarinë e institucionit.

**V.1. Qëllimi i politikës:** Sigurimi që komunikimi dhe transparenca institucionale të jenë koherente, gjithëpërfshirëse dhe në përmbushje të detyrimeve ligjore mbi informimin e publikut mbi zhvillimet në sektorin e ujit.

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
5.1	Ngritja dhe përmirësimi i imazhit institucional të ERRU-së në marrëdhëniet me të tretët dhe publikun e gjerë dhe zgjerimi i imazhit të ERRU në nivel rajonal dhe ndërkombëtar.		Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit	2025	2027
5.2	Rritja e komunikimit të ERRU-së duke marrë pjesë në aktivitete sensibilizuese dhe koordinimi me aktorët e tjerë kryesorë në sektor.		Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit	2025	2027

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
5.3	Gjithë përfshirja dhe bashkëpunimi me grupet e ndryshme të interesit dhe veçanërisht grupet e interesit të konsumatorëve.		Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit	2025	2027
5.4	Informimi dhe edukimi i publikut rreth natyrës dhe kompetencave të rregullatorit, punës së tij dhe sesi ai ndikon në jetën e tyre të përditshme.		Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit	2025	2027
5.5	Hartimi i materialeve informuese/promovuese.		Drejtoria Juridike dhe e Konsumatorit Drejtoria e Shërbimeve Mbështetëse	2025	2027

**PLANI I VEPRIMIT NË ZBATIM TË DOKUMENTIT STRATEGJIK (2025-2027)**

**VI. QËLLIMI STRATEGJIK:** VEPRIMTARIA EKONOMIKO-FINANCIARE E ERRU-së

Përmirësimi i treguesve financiarë dhe burimeve njerëzore.

**VI. 1 Qëllimi i politikës:** Mbështetjen e plotë logjistike dhe financiare të strukturave organizative të ERRU, për ushtrimin normal të aktiviteteve dhe veprimtarisë së tij funksionale dhe ngjarjeve të veçanta.

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
6.1	Vlerësimi i proceseve administrative aktuale për identifikimin e mënyrave për të përmirësuar efikasitetin dhe efektivitetin duke përfshirë përdorimin e teknologjisë informative për automatizimin e proceseve, për të lehtësuar monitorimin dhe raportimin e tyre		Drejtoria e Shërbimeve Mbështetëse	2025	2027
6.2	Përgatitja e një strategjie të qartë për monitorimin dhe raportimin e performancës së ERRU-së në përputhje me objektivat dhe standardet e caktuara duke përfshirë këtu raportet periodike për mbikëqyrjen.		Drejtoria e Shërbimeve Mbështetëse	2025	2027

Nr.	Objektivi specifik, produkti, masa	Produkti	Struktura Përgjegjëse	Afati i zbatimit	
				Afati Fillimit	Afati Mbarimit
6.3	Identifikimi i mundësive për bashkëpunim dhe partneritet me organizata të tjera për të forcuar kapacitetet dhe për të siguruar mbështetje shtesë financiare dhe teknike.		Drejtoria e Shërbimeve Mbështetëse	2025	2027
6.4	Krijimi i një mjedisi pune inkurajues dhe të përforcuar, duke përfshirë trajnime për zhvillimin e aftësive të komunikimit dhe bashkëpunimit. Evidentimi dhe programi trajnime të punonjësve në përputhje me kërkesat e sektorëve përkatës dhe mundësitë konkrete të ERRU.		Drejtoria e Shërbimeve Mbështetëse	2025	2027