



**KFW**  
Bank aus Verantwortung



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

State Secretariat for Economic Affairs SECO

**HIDR DRINI**

## LARGIMI I UJËRAVE TË NDOTURA NË JP TE KOSOVËS FAZA IV (PEJA)

(BMZ N° 2014 70 467 / 2020 61 992)

### Masat Shoqëruese



## Doracaku Standard Operativ Komercial Përfshirë përmirësimet komerciale [2.1.6.22]

(Drafti)

Dhjetor 2018

Përgaditur nga

SaWa &AHT with Hidroing-DK

**sachsenWasser**  
consulting + operations + management



**AHT GROUP AG**  
Management & Engineering

**Hidroing-DK**

Ndërmarrja Projektuese dhe Konsultente  
Consulting and Designing Company

## Tabela e Përmbajtjes

<b>1.</b>	<b>Përmirësime komerciale të integruara në PSO .....</b>	<b>5</b>
1.1	<i>Përmirësime në operacionin e ciklit të faturimit .....</i>	<i>5</i>
1.2	<i>Përmirësimet në menaxhimin e ankesave .....</i>	<i>7</i>
1.3	<i>Përmirësimet e përgjithshme .....</i>	<i>7</i>
<b>2.</b>	<b>Procedura e Leximit, faturimit &amp; inkasimit.....</b>	<b>8</b>
3.1.	<i>Diaagrami Operativ – Proceset kyçe.....</i>	<i>8</i>
3.2.	<i>Implementimi.....</i>	<i>9</i>
4.1.	<i>Diagrami Operacional – Proceset kyçe .....</i>	<i>10</i>
4.2.	<i>Implementimi.....</i>	<i>11</i>

### LISTA E ANEKSEVE

**ANEKSI 1:** Procedura e Leximit, Faturimi & Inkasimit

**ANEKSI 2:** Menaxhimi i Procedurës së Ankesave

### LISTA E FIGURAVE

Figura 1:	Diagrami i leximit të Ujëmatësit - KRUH.....	8
Figura 2:	Diagrami i Menaxhimit të Ankesave - KRUH .....	10

## SHKRURTESAT

AC (AÇ)	Asbest Çimento
AM (MSH)	Masa shoqëruese
B&C (F&I)	Faturimi dhe Inkasimi
BP (PB)	Plani i Biznesit
BMZ	Ministria Gjermane për Bashkëpunimi dhe Zhvillimi Ekonomik
CCTV	Sistemi i Kamerave- pajisje inspektuese (për inspektimin e kanalizimeve)
CRS (MMKSE)	Moduli i Marrëdhënieve me Konsumator në softuerin ekzistues
DMA (ZMUZ)	Zonë Monitorimi me Ujëmates Zonal
DN (ND)	(Nominal) Diametri
DOC (KOD)	Kosto Operative e Drejtpërdrejtë
FC (BF)	Bashkëpunimi Financiar
FS (SF)	Studimi i fizibilitetit
GIS	Sistemi Informativ Gjeografik
HC (LSH)	Lidhja e Shtëpisë
HDPE (PDL)	Polietilen me dendësi të lartë
HM(MH)	Modelim hidraulik
HROD (BNJZO)	Burimet Njerëzore dhe Zhvillimi Organizativ
IBNET	Rrjeti Ndërkombëtar i monitorimit "Benchmark" për Shërbimet e Ujit dhe Sanitetit
IC (KZ)	Konsulenti për Zbatim
IDF (ZHIMF)	Zhvillimi Institucional dhe Menaxhimi Financiar
ILI (IRI)	Indeksi i Rrjedhjes në Infrastrukturë
IWA(SHNU)	Shoqata Ndërkombëtare e Ujit
KfW	KfW Banka për Zhvillim
KRU	Kompania Rajonale e Ujesjellesit
Lcd (LKBD)	Litra për kokë banori në ditë
MOU (MM)	Memorandumi i Mirëkuptimit
NPV (VNA)	Vlera neto aktuale
NRW (UPF)	Uji i Pa-Faturuar
O&M (OM)	Operacionet dhe Mirëmbajtja
OM (MO)	Manuali për Operacione
PE	Polietileni
PEA (AEP)	Agjencia Ekzekutive e Projektit
P&L(FH)	Fitimi dhe Humbja
PR (MP)	Marrëdhëniet me Publikun
PS (SP)	Stacioni i Pompimit
PVC	Polivinil kloruri
PZ (ZP)	Zona Pilot
RWC (KRU)	Kompania Rajonale e Ujit
SECO	Sekretariati Shtetëror për Çështjet Ekonomike (Zvicër)
SOP (PSO)	Procedura Standarte për Operim
TAP (PRT)	Plani i Rregullimit të Tarifave
TNA (VNT)	Vlerësimi i Nevojave për Trajnim
TOM (MTO)	Menaxhimi Teknik dhe Operacional
ToR(TR)	Termet e Referencës
WHO	Organizata Botërore e Shëndetësisë
WSRA (ARRU)	Autoriteti Rregullativ i Shërbimeve të Ujit

WTP (ITU)	Impianti i trajtimit të ujit
WWTP (ITUZ)	Impianti i trajtimit të ujërave të zeza

## 1. Përmbledhje ekzekutive

Pasi që është bërë një vlerësimi i operacioneve ekzistuese komerciale në KRUH-së, konsulenti i masave shoqëruese identifikoi fushat e përmirësimit dhe i integroi ato në procedurat e propozuara standarde të operimit (POS), pjesë e këtij manuali. Janë mbuluar dy fusha kyçe të operacioneve komerciale: (1) cikli i faturimit, i përbërë nga tre komponentë: leximi, faturimi dhe inkasimi; dhe (2) Menaxhimi i ankesave. Procedura e parë merret me aspektet e "parave", e dyta merret me aspektet e "veprimeve njerëzore / konsumatorët". Të dyja procedurat e plota janë të bashkangjitura në këtë raport. PSO-të i shërbejnë qëllimit të udhëzimit të brendshëm se si duhet të ekzekutohen proceset, duke përcaktuar përgjegjësitë për çdo hap të aktiviteteve të përfshira. Si mjete të menaxhimit, procedurat mund të modifikohen sipas nevojave të tyre.

Procedurat e bashkangjitura janë të harmonizuara me strukturën organizative të KRUH-së, ku dy departamente kryesore janë planifikuar të formohen në kuadër të Departamentit Komercial - Njësia e të Hyrave (Divizioni) dhe Njësia e Menaxhimit të Marrëdhënive me Konsumatorin. Për secilën njësi, është përgatitur një procedurë thelbësore, që mbulon proceset kryesore.

Ky raport përbëhet nga tri pjesë: i pari mbulon një pasqyrë të përmirësimeve të propozuara; e dyta dhe e treta mbulojnë një pasqyrë të shkurtër të dy procedurave, duke reflektuar mbi disa nga pikat kritike të zbatimit. Përveç proceseve kyçe komerciale, ka fusha të tjera të operacioneve të cilat mund të kenë nevojë të mbulohen me procedura shtesë - p.sh. menaxhimin e borxhit. Procedura të tilla plotësojnë proceset thelbësore në fusha specifike të operacioneve dhe me respekt duhet të jenë pjesë e Doracakut të Operacioneve të përgjithshme kur të përfundohen dhe të miratohen.

KRUH mund të shfrytëzoj teknologjitë e reja dhe t'i zbatojë ato në operacionet e tyre, për shembull prezantimi i leximit dhe faturimit celular në operacionet e tyre. Kur zhvillimet e tilla ndodhin, këto procedura duhet të përshtaten me proceset e reja operacionale, në mënyrë që ato të pasqyrojnë operacionet aktuale të kompanisë dhe të mundësojnë respektimin e matjes së performancës.

Një shënim mbi vendimmarrjen e menaxhmentit: Si pjesë e integruar e këtyre procedurave, janë propozuar raporte në nivel operacional, si dhe raportime të përmbledhura për monitorimin e menaxhimit të sipërm dhe vendimmarrjen. Modelet e propozuara përfshijnë përdorimin e filtrave - për zgjedhjen dhe paraqitjen e raporteve specifike të menaxhimit. Gjithashtu duhet të kuptohet, që raportet shtesë mund të formulohen dhe të krijohen për të kryer analiza shtesë të të dhënave, të cilat nuk përfshihen në raportet ekzistuese.

Mënë fund, është përgjegjësi e menaxhmentit të KRUH që të mbajë procedurat e azhurnuara dhe të sigurohet që procedurat të komunikohen, dmth të shpërndahen për të gjithë pjesëmarrësit në procese. Menaxhmenti duhet gjithashtu të sigurojë që përshkrimet e punës së punonjësve të pasqyrojnë detyrat e tyre të paraqitura në PSO, kështu që nuk ka paqartësi kur bëhet fjalë për matjen e performancës së përgjithshme ose të pozicionit specifik.

## 1. Përmirësime komerciale të integruara në PSO

Para se të hartohen procedurat e bashkangjitura, janë vlerësuar veprimet e KRUH-së, takimet e menaxhimit të mbajtura dhe kurset e mundshme të veprimeve të diskutuara. Përmirësimet e propozuara këtu janë rezultat i këtyre aktiviteteve, duke u fokusuar në përmirësimet më të rëndësishme dhe paraqitur veçmas në format të shkurtër për çdo procedurë.

### 1.1 Përmirësime në operacionin e ciklit të faturimit

#### Procesi i Leximit

- **Lexues të ndarë nga Inkasantët.** Ndarja e këtyre dy pozicioneve lejon aktivitete më të fokusuar dhe matje më të saktë të performancës. Lexuesit nuk do të nënvlerësojnë aktivitetet e leximit (në mënyrë të efektshme), duke u fokusuar në inkasim - siç ishte praktika aktuale. Për shkak të ndjeshmërisë në procesin e zbatimit, ky aktivitet fillimisht mund të zbatohet si pilot, në një fushë të veçantë të shërbimit të KRUH.
- **Zvogëloni të ashtuquajturën "dyqan kafeje" ose lexime i një llogaritje të përafërt,** kur Lexuesit llogarisin konsumin e përafërt pa lexuar në të vërtetë ujëmatësin. Listat e leximit janë ridizajnuar për të përjashtuar disponueshmërinë e leximeve të muajve të mëparshëm.
- **Përcjellja e përmirësimeve të parregullive të cilat identifikohen në terren.** Lexuesit duhet të jenë në gjendje të futin parregullsinë e identifikuar në Listën e Leximit, e cila më pas do të futet në sistem - kështu që duhet të ndiqet për të ... dhe nuk mund të shpërfilllet. Llojet më të zakonshme të parregullive janë kategorizuar dhe janë të disponueshme si zgjedhje në dropa down (shiko te poshtë) në sistem, duke mundësuar regjistrimin dhe raportimin e unifikuar të parregullive të identifikuar në terren.
- **Rritja e efikasitetit të procesit të leximit.** Lexuesit humbin kohën duke u përpjekur të identifikojnë konsumatorët në listën e leximit - kur lista nuk është në rregull "leximi i urdhërit të rrugës". Për më tepër ata mund të ndryshojnë rrugët e tyre të leximit aty për aty, duke ndikuar kështu në efikasitetin e punës së tyre. Lista duhet të printohet sipas rendit të ardhshëm të leximit të lexuesve, pra "renditjen e leximit" në çdo rrugë / zonë. Funksionaliteti është aktivizuar në sistem, lexuesit duhet të futin rendin specifik të leximit të konsumatorëve në sistem.
- **Lehtësi i leximeve "hyrja në sistem.** Lista e leximit është hartuar në formë identike si në sistemin e faturimit, kështu që futja e të dhënave mund të bëhet në mënyrë më efektive. Më e rëndësishmja, formati i listës së leximit është i integruar në proceset e përcjelljes së hetimeve, kështu që ka një trajtëshmëri dhe lehtësi përdorimi në përpunimin e futjes së të dhënave.
- **Futja e një komponenti analitik** - analiza e leximit dhe përzgjedhja e listës së konsumatorëve që do të hetohen. Filtrat dhe parametrat që do të përdoren në procesin analitik, për përzgjedhjen e konsumatorëve, janë të identifikueshme nga përdoruesit - nga një listë e opsioneve të mundshme të filtrit në sistem. Sistemi gjeneron automatikisht listën e hulumtimeve. Kjo listë krijon një detyrim të detyrueshëm që Menaxheri i të Hyrave të veprojë sipas Listës së Hulumtimeve, duke kërkuar një përgjigje të detyrueshme për statusin e leximeve për secilin konsumator. Kjo është pjesë e procedurës që zbaton veprimet dhe nuk mund të anashkalohet.
- **Linjat e përmirësuar të komunikimit dhe raportimit.** Kjo procedurë identifikon qartë se kur dhe çfarë lloj informacioni dhe raporte ndahen në mes të menaxhmentit. Ky është një parakusht që përgjegjësitë të definojnë më qartë.
- **Miratimi idy niveleve të listës përfundimtare të leximit të futur në sistem.** Niveli i parë është Menaxheri i të Hyrave, pas përfundimit të Listës së Hetimeve. Miratimi i nivelit të dytë ndjek

një tjetër hap të ri në procedurë - një simulim para printimit, i bërë nga sistemi, duke identifikuar ndonjë parregullsi që mund të kërkojnë një shikim të dytë dhe verifikim.

#### Procesi i shpërndarjes së Faturave

- **Raportimi është i prezantuar në proccesin e shpërndarjes aë faturave**, në të dy nevelet operacionale, por gjithashtu si raport përmbledhës në fund të ciklit të muajit.
- **Shpërndarja elektronike e faturave**. Ky funksionalitet është diskutuar aktualisht në përfshirjen e përmirësimeve të sofruerit, me nje funksionalitet të veçantë që të implementohet në vitin 2019.

#### Procesi i inkasimit të paras së gatshme (Keshit)

- **Inkasantët janë të ndarë nga Lexuesit**. Ndarja mundëson një definicion më të saktë të përgjegjësiave dhe një skemë të qartë motivuese që te implementohet- e lidhur me një inkasim të tansishëm nga konsumatorët, me inkasantët të cilët do të shfrytëzojnë kohën e tyre më me efikasitet duke rritur performance e tyre në terren.
- **Raportimi është i prezantuar në procesin e raportimit të keshit**, me një qasje të madhe inkuadrimi në monitorim të Menaxherit të të Hyrave. Një kontroll shtesë mekanizmi është e mundësuar të lejon verifikimin e procesit të barazimit në mes të regjistrimeve të faturimit dhe kontabilitetit. Raportimi tek menaxhmenti i lartë është përcaktuar
- **Ndarja e qartë e detyrave nën përgjegjësinë e Departamentit Komercial**. Për shembull, pozicioni i arkëtarëve mund të bjerë nën Departamentin Financiar, por ata kryejnë detyra të dyja të lidhura me zyren komerciale dhe financat. Procedura qartë identifikon se cilat procese dhe detyra janë nën përgjegjësinë raportuese të Departamentit Komercial.

#### Proceset e inkasimt të paras jo të gatshme (jo –kesh)

- **Përpunimi i automatizuar i pasqyrave bankare**. Lejoni këtë mundësi me të gjithë partnerët bankarë të KRUH-së, konsideroni llogaritë e mbyllura me bankat që nuk mundësojnë një përpunim të tillë të automatizuar (vlerësim paraprak nga perspektiva e biznesit).
- **Ndarja e qartë e detyrave për trajtimin e transaksioneve "të pa alokuara "**. Kjo kategori e pagesave të pa alokuara të marra nga konsumatorët nuk është e madhe dhe kryesisht lidhet me pagesat paushall nga institucionet. Ndërlidhja me këto institucione duhet të kryhet nga një anëtar i lartë drejtues - në këtë rast Drejtori Kimercial.
- **Raportim i përmirësuar sistematik me menaxhmentin e lart**. Propozohet një format raportimi brenda procedurës, që do të gjenerohet në intervale periodike (mujore).

## 1.2 Përmirësimet në menaxhimin e ankesave

Menaxhimi i Procedurës së Ankesave merret me ankesat dhe kërkesat e konsumatorëve, si dhe duke lejuar mundësinë e regjistrimit dhe përpunimit të kërkesave të brendshme. Funkcionaliteti i mëvonshëm duhet të vonohet në aspektin e zbatimit, për të lejuar miratimin e plotë të procedurës së ankesave nga menaxhmenti dhe stafi i KRUH.

### Proceset e menaxhimit të ankesave

- **Formulari i ankesave të rishikuara.** Ky proces mbështetet nga zhvillimi i një aplikacioni të ri softuer nga shitësi dhe do të eliminojë forma të ndryshme që përdoren në të gjithë kompaninë. Forma e ankesave do të jetë lehtësisht e arritshme në formë elektronike në të gjithë kompaninë dhe në formë të shtypur - në Qendrat e Shërbimit të Klientit. Qasja e unifikuar do të rezultojë në regjistrimin sistematik të ankesave të parëndësishme se ku ato paraqiten.
- **Futja e ankesave të parashtruara nëpërmjet internetit (faqja e internetit e KRUH).** Kjo mundësi do të krijohet me ndryshimet e parashikuara në aplikacionin softuerik.
- **Identifikimi i hapave në procesin e zgjidhjes - për çdo lloj ankese.** Përveç që përdoruesi të jetë në gjendje të përcaktojë llojet e ankesave, procesi i zgjidhjes së ankesave është duke u identifikuar. Duke vepruar, kështu që përgjegjësitet për çdo hap në procesin e zgjidhjes janë vendosur në mënyrë të qartë. Kjo do të përmirësojë ndjeshëm monitorimin e zgjidhjes së ankesave dhe identifikimin e pengesave që duhet të adresohen.
- **Prezantimi i Diagramit të Listes së Kontrollit.** Lista kontrolluese është një dokument elektronik që monitoron statusin e përfundimit të çdo ankese. Në varësi të llojit të ankesës, lista e kontrollit përfshin të gjitha hapat që duhet të plotësohen - secili hap ndarë tek një departament përgjegjës. Vulat e datës dhe orës përdoren për të matur kohën e zgjidhjes në çdo hap, të cilat përdoren më tej në raportimin e efikasitetit në proces. Formati i listës së kontrollit ofrohet në procedurë.
- **Procesi i pronësisë më qartë i përcaktuar.** Pronari i procesit operativ është Menaxheri i Ankesave me përgjegjësi të lartë menaxhimit të ndara në mes të Menaxherit të CRM dhe Drejtorit Komercial. Vini re që në fazat fillestare të zbatimit, detyrat e të dy pozicioneve - Menaxheri i Ankesave dhe Menaxheri CRM, mund të kryhen nga Menaxheri i CRM.
- **Përpunimi i ankesave përmes Komisionit.** Procedura ka përgjegjësi më të përcaktuara për përgatitjen e Komisionit, si dhe për përcjelljen e vendimeve të Komisionit.
- **Verifikimi i ndryshimeve të konsumatorëve, para hyrjes në sistem.** Të gjitha ndryshimet në DBK duhet të jenë të vlefshme më parë nga Menaxheri i të Hyrave, si një mekanizëm kontrolli që mbron çdo mundësi të ndryshimeve të pakonfirmuara në sistem.
- **Raportet janë duke u prezantuar.** Procedura prezanton dy nivele të raportimit - në nivel operacional dhe përmbledhur raportimin tek menaxhmenti i lartë Raportet operative japin detaje të përpunimit të ankesave në nivel hapi. Raportet e menaxhmentit të lartë përfshijnë të dhënat e përgjithshme të përpunimit të ankesave, por gjithashtu përfshijnë raporte që vlerësojnë efikasitetin e operacioneve, duke matur kohën e reagimit.

## 1.3 Përmirësimet e përgjithshme

Prezantimi i POS komerciale do të sjellë një qasje të strukturuar për përcaktimin e operacioneve, si dhe shpërndarjen e përgjegjësive në ekzekutimin e hapave të procedurave. Përgjegjësitet janë paraqitur gjithashtu në një kre të veçantë, në një tabelë të ashtuquajtur matricë përgjegjësie RASCI. Tabela përcakton rolet e ndryshme të pjesëmarrësve në procedurë, duke ndihmuar gjithashtu procesin e komunikimit të detyrave dhe përgjegjësive tek punonjësit.

## 2. Procedura e Leximit, faturimit & inkasimit

Procedura e leximit, faturimit dhe inkasimit kryhet nën përgjegjësitë e Njesisë së të Ardhurave të Departamentit Komerical, ku Menaxheri i të Hyrave luan një rol kyç në zbatimin dhe monitorimin e procedurës.

### 3.1. Diagrami Operativ – Proceset kyçe

Procedura e plotë e Leximit, faturimit dhe inkasimit paraqitet si një shtojcë, kështu që në seksionin në vijim do të përpunohen vetëm disa aspekte kryesore të procedurës. Diagrami i leximit të njehsorit paraqitet më poshtë, tregon një proces kyç (Hapi 4), i cili duhet të aktivizohet në modulën e faturimit, përpara se të mund të zbatohet si pjesë e natyrshme e procedurës.

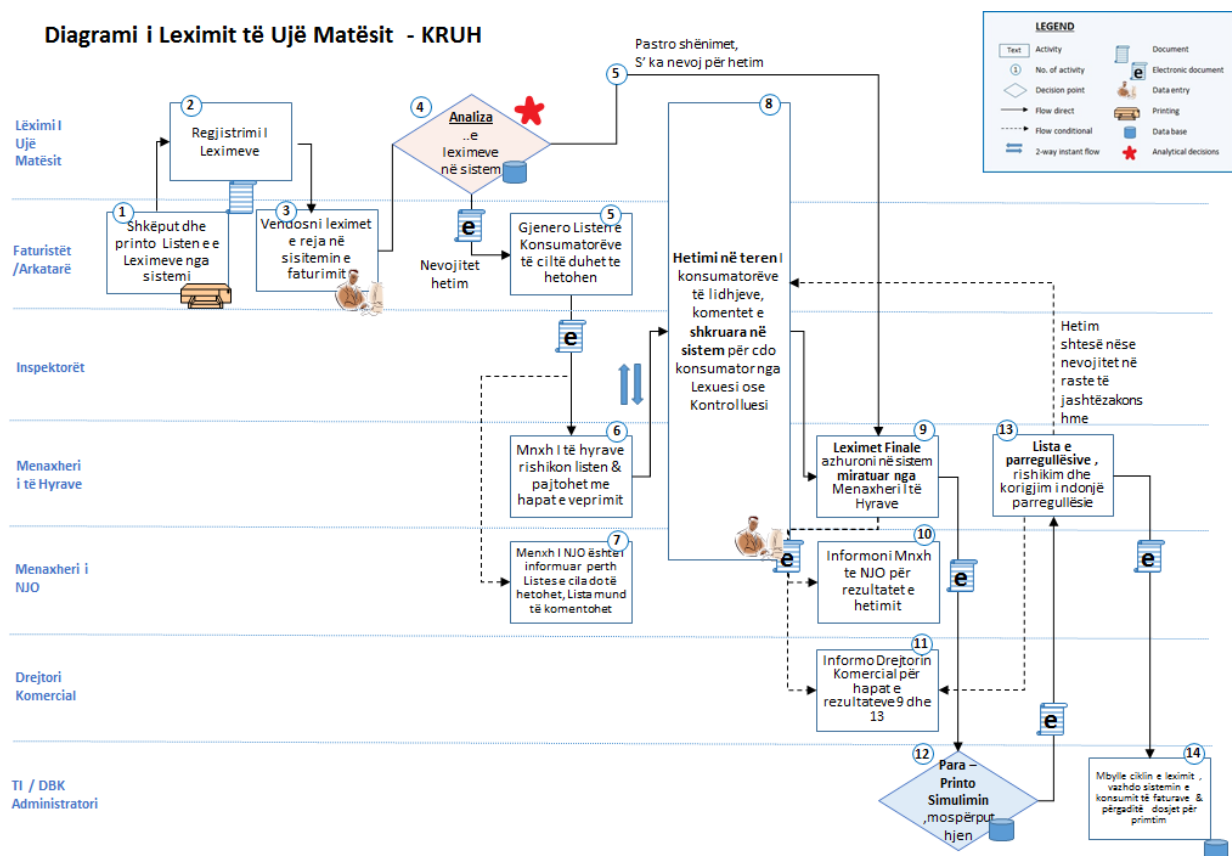


Figura 1: Diagrami i leximit të Ujëmatësit - KRUH

Përdorimi i softuerit për të gjeneruar dhe filtruar konsumatorët që duhet të hulumtohen, është një proces i ri në KRUH (Hapi 4). Në gjendjen aktuale të veprimtarisë, ky aktivitet i hulumtimit të konsumatorëve nuk është bërë sistematikisht në kuadër të operacioneve komerciale, por është trajtuar nga menaxhmenti rast pas rasti, në varësi të prioriteteve. Ndryshimi do të thotë që (1) të gjithë konsumatorët që plotësojnë kriteret e përzgjedhjes do të jenë në Listën e Hulumtimeve; dhe (2) Lista e Hulumtimeve duhet t'i përgjigjet, kështu që Menaxheri i të hyrave do të duhet të menaxhojë



hulumtimit, të verifikojë leximet dhe të futë komentet kur është e nevojshme, për të vërtetuar Listën e Hulumtimeve dhe për të mbyllur ciklin e leximit.

Nga ana e menaxhimit, Lista e Hulumtimeve siguron një mjet për monitorimin e rezultateve të hulumtimeve dhe aty ku është e nevojshme, për të ndërmarrë veprime shitesë në zgjidhjen e çështjeve të hapura. Prandaj, komponenti analitik fut një pro-aktivitet në proces, i cili në përgjithësi duhet të përmirësojë saktësinë e bazës së të dhënave të konsumatorëve, si dhe leximet.

Një fushë tjetër kryesore është inkasimi i parave të gatshme. Në KRUH, mjete monetare mblihen direkt nga konsumatorët, nga ana e Inkasantëve. Ekziston një tendencë e përgjithshme për të hequr inkasimin e parave dhe drejtimin e konsultorëve për të bërë pagesa jo në kesh - nëpërmjet Qendrave të Shërbimit të Klientit RWCH, bankave, zyra postare, të tjera. Nëse KRUH vendos të marrë këtë rrugë, procedura do të duhet të modifikohet, për të hequr proceset e inkasimit të parave të gatshme.

### 3.2. Implementimi

Në formën e tanishme, procedura mund të zbatohet, me një shënim që disa elemente ose procese do të kërkojnë ndryshime softuerike që duhet të zbatohen para se të zbatohen këto hapa. Çështjet e mëposhtme duhet të merren parasysh para zbatimit të procedurës:

- Ndarja e Lexuesve nga Inkasantët. Është e këshillueshme që ky aktivitet të testohet së pari në një komunë, përpara se të aplikoni ndarjen e dy pozicioneve në të gjithë kompaninë.
- Përmirësimet e softuerit janë duke u zhvilluar. Disa hapa të procedurës kërkojnë funksione më të avancuara të aplikimit, sipas vlerësimit duhet të përfundojnë në gjysmën e parë të vitit 2019. Pasi të përfundohen, këto duhet të testohen, para se të aplikohen.
- Procedura është në përputhje me ndryshimet e propozuara në strukturën e re organizative, prandaj menaxhmenti duhet të miratojë strukturën e re organizative përpara se të miratohet kjo procedurë.
- Kjo procedurë duhet të miratohet zyrtarisht nga menaxhmenti i KRUH-së. Vendimi mund të kushtëzohet nga një fazë 6-9 muajshe, pas së cilës procedura do të jetë plotësisht në fuqi.
- Gjatë kësaj faze, duhet të përditësohen përshkrimet e punës së pjesëmarrësve të procedurës.

Sa i përket burimeve njerëzore, Departamenti Komercial duhet të emërojë zyrtarisht punonjës në pozitat përkatëse, pas miratimit të strukturës së re organizative. Kjo është me rëndësi të veçantë për burimet në pozicionet kryesore të menaxhimit. Deri sa të plotësohen të gjitha pozitat, disa nga punonjësit ekzistues në departamentin komercial do të duhet të kryejnë detyrat e më shumë se një pozite.

Kur PSO do të vihet në fuqi, menaxhmenti do të duhet të zbatojë në mënyrë strikte zbatimin e tij - pa përjashtime, për të futur procedurën si një operacion standard. Në fazat e hershme të zbatimit, do të fitohen përvojë praktike që çojnë në mundësinë e bërjes së disa përshtatjeve dhe ndryshimeve në procedurë - siç është përshtatja e datave të dhura për kryerjen e detyrave të caktuara. Kjo duhet të bëhet menjëherë nga menaxhmenti, mundësisht në baza vjetore ose gjysëm vjetore (ose më shpejt nëse konsiderohet e nevojshme). Çdo modifikim i procedurës duhet të regjistrohet në faqen Hyrëse PSO, kështu që ekziston një ndjekje kronologjike e versioneve që po zbatohen.

### 3. Menaxhimi i procedurës së ankesave

Menaxhimi i procedurës së ankesave (ose procedura e Ankesave) kryhet nën përgjegjësitë e Njësisë së Menaxhimit të Marrëdhënieve me Klientët të Departamentit Komerical, ku Menaxheri i Ankesave luan një rol kyç në zbatimin dhe monitorimin e procedurës.

#### 4.1. Diagrami Operacional – Proceset kyçe

Procesi kyç në skemën e mëposhtme të diagramit të menaxhimit të ankesave (Hapi 4), prezanton Diagramin e Listës e Kontrollit - një mjet monitorimi i ankesave, i përfshirë në softuer. Lista e kontrollit përdoret për të ndjekur deri në përfundimin e hapave individual të çdo ankesë, në mënyrë elektronike. Kjo është ana e mundëson gjenerimin e raporteve përkatëse për menaxhimin.

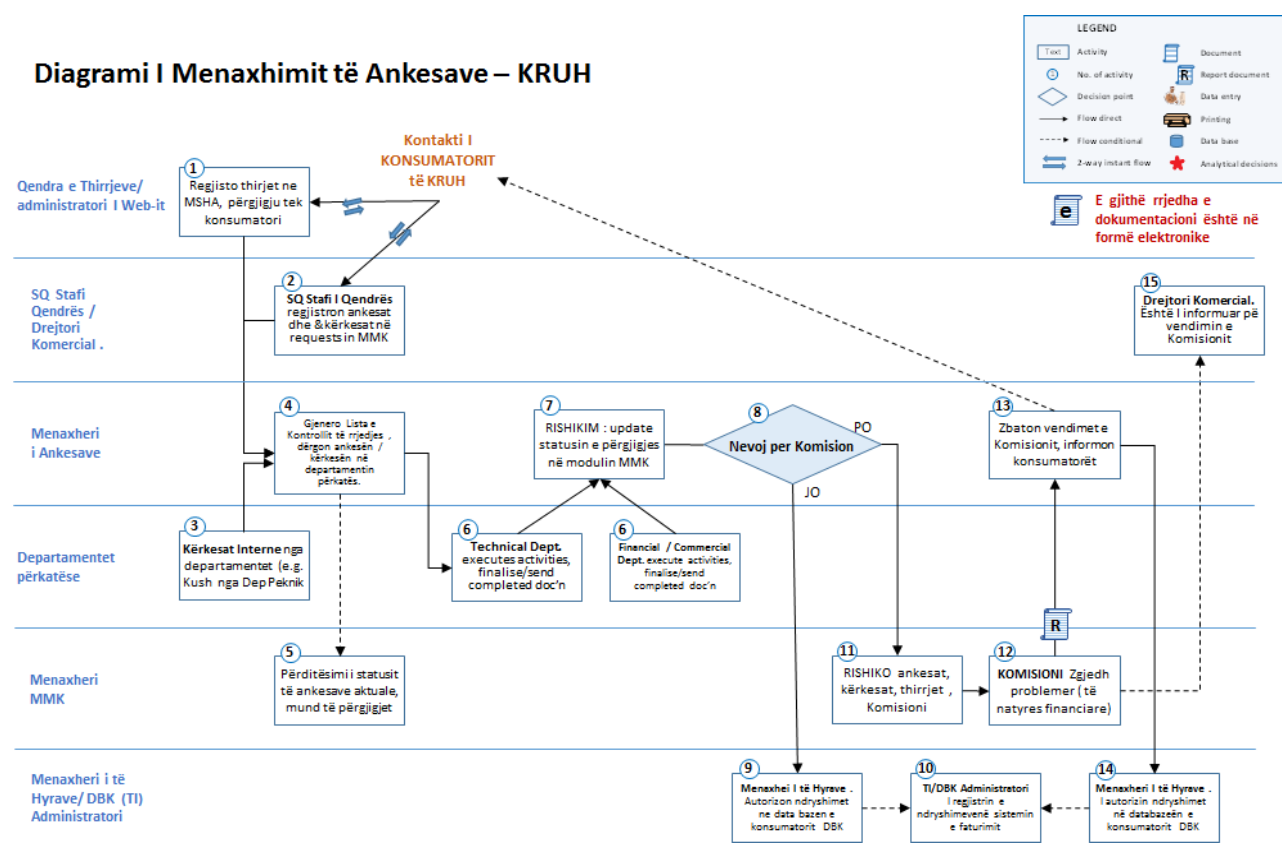


Figura 2: Diagrami i Menaxhimit të Ankesave -KRUH

Ngjashëm me procedurën e leximit, faturimit & inkasimit, kjo procedurë kërkon zhvillimin e një moduli të ri ose të përmirësuar të CRM-së, i cili do të mundësojë përdorimin e funksioneve të listës kontrolluese të mësipërme në zbatimin e procedurës. Pritet që ky funksionalitet të jetë në dispozicion gjatë gjysmës së parë të vitit 2019.

## 4.2. Implementimi

Çështjet e mëposhtme duhet të merren parasysh para zbatimit të procedurës:

- Roli i Menaxherit të Ankesave dhe Menaxherit të CRM-së. Në fazat fillestare të zbatimit, menaxheri i CRM-së gjithashtu do të kryejë detyrat e Menaxherit të Ankesave. Kur rritet ngarkesa e menaxhimit të ankesave, sidomos kur menaxhmenti i KRUH-së vendosë të përfshijë kërkesat e brendshme në modulën e përpunimit të ankesave, nevoja për punësimin e një Menaxheri të veçantë Ankesash do të rritet
- Përmirësimet e softuerit janë duke u zhvilluar. Disa hapa të procedurës kërkojnë funksionalitete më të avancuara të aplikimit (Diagrami i Listës së kontrollit, raportimi, etj.), të cilat vlerësohen të përfundojnë në gjysmën e parë të vitit 2019.
- Procedura është në përputhje me ndryshimet e propozuara të reja në strukturën organizative, prandaj menaxhmenti duhet të miratojë strukturën e re organizative përpara se të miratohet kjo procedurë.
- Kjo procedurë duhet të miratohet zyrtarisht nga menaxhmenti i KRUH-së, vendimi mund të kushtëzohet me përfundimin e përmirësimeve të softuerit, me ç'rast është e këshillueshme një fazë 6-9 muajsh, pas së cilës procedura do të jetë plotësisht në fuqi.
- Gjatë kësaj fazë, duhet të përditësohen përshkrimet e punës së pjesëmarrësve të procedurës.

Rekomandimet e siguruara nën procedurën e Leximit, faturimit dhe inkasimit - në lidhje me nevojën për burime njerëzore të kualifikuara, zbatimin e plotë të menaxhimit të procedurës dhe azhurnimin e rregullt të procedurës, aplikohen këtu poashtu.

## **ANEKSET**

**ANEKSI 1:** Procedura e Leximit, Faturimi & Inkasimit

**ANEKSI 2:** Menaxhimi i Procedurës së Ankesave



**KFW**  
Bank aus Verantwortung



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

State Secretariat for Economic Affairs SECO

**HIDRO DRINI**

**LARGIMI I UJËRAVE TË NDOTURA NË JP TE KOSOVËS**  
**FAZA IV (PEJA)**  
(BMZ N°2014 70 467 / 2020 61 992)

**Masat Shoqëruese**



**PROÇEDURË STANDARTE OPERIMI**  
**Leximi, Faturimi & Inkasimi**

**(Drafti)**

**Dhjetor 2018**

Përgaditur nga:  
**SaWa & AHT with Hidroing-DK**

**sachsenWasser**  
consulting + operations + management

**AHT GROUP AG**  
Management & Engineering

**Hidroing-DK**  
Ndërmarrja Projektuese dhe Konsulente  
Consulting and Designing Company

## HYRJE

- i. **Departamenti / divizioni i KRU Hidrodrini për të cilën kjo PSO aplikohet**  
Njësia e të Hyrave / Departamenti Komercial
- ii. **Lokacioni ku kopja e printuar e këtij dokumenti ruhet**  
Departamenti Komercial
- iii. **Lokacioni ku kopja “soft” e këtij dokumenti ruhet në kompjuter**  
Departamenti Komercial
- iv. **Menaxhimi dhe pronësia e PSO**

Menaxhimi & pronësia	Titulli	Departamenti Përgjegjës	Nënshkrimi	Data
<b>Përgatitur nga autori</b> Ivan Kitinov	Udhëheqësi i Ekipit, Konzorciumi SaWa	Konsulent Ndërkombëtar		
<b>Aprovuar nga punëdhënësi</b> Emri...				
<b>Aprovuar nga pronari punëdhënësi</b> Emri...				

## v. Lista e rishikimit të dokumentit

Nr Rishikimit.	Data e Lëshimit	Arsyeja për ndryshim	Aprovuar (nënshkrimi i personit përgjegjës)
000		PSO e re – drafti për Aprovim	
001		Çështja e parë	
002			
003			
004			
005			

## Tabela Përmbledhëse

<b>1. Fushëveprimi dhe zbatueshmëria (përmbledhja ekzekutive).....</b>	<b>8</b>
<b>1.1 Objektivat .....</b>	<b>8</b>
<b>1.2 Përmbledhja e Procedurave .....</b>	<b>8</b>
<b>1.3 Hapat implementues .....</b>	<b>8</b>
<b>2. Kërkesat e përgjithshme .....</b>	<b>10</b>
<b>2.1. Kërkesat e rregullatorit.....</b>	<b>10</b>
<b>2.2. Pozicioni i Stafit / kërkesat.....</b>	<b>10</b>
<b>2.3. Resurset (Burimet).....</b>	<b>11</b>
<b>2.4. Sfidat / Reziqet.....</b>	<b>11</b>
<b>3. Procedurat.....</b>	<b>13</b>
<b>3.1. Procedura e Leximit .....</b>	<b>13</b>
Hapi 1: Printimi i Listës së Leximit nga Sistemi.....	13
Hapi 2: Kryej leximin e Ujëmatësve.....	14
Hapi 3: Vendos (fut) leximet në sistem .....	15
Hapi 4: Kryehen analiza të automatizuara të sistemit të të dhënave të leximit .....	16
Hapi 5: Gjenero Listën e Hulumtimeve .....	16
Hapi 6: Rishikimi i Listës së Hulumtimeve dhe hapat e veprimit për tu ndërmarr .....	18
Hapi 7: Ndarja e listës së hulumtimevee me Menaxherët e NJO.....	19
Hapi 8: Hulumtimii në terren, përgjigja në listën e hulumtimeve (komentet) .....	19
Hapi 9: Vlefshmëria e leximeve përfundimtare në system .....	19
Hapi 10: Informimi i menaxherit të NJO për rezultatet e hulumtimet.....	19
Hapi 11: Informimi i Drejtorit Komercial për rezultatet e hulumtimeve .....	19
Hapi 12: Kontrolli i brendshëm: simulimi për shtypjen e faturave .....	19
Hapi 13: Sistemi gjeneron Listat e parregullive, miratim final.....	19
Hapi 14: Mbyll ciklin e leximit, llogaritë faturën, përgatë printimin e faturave (fajllat) .....	20
<b>3.2. Shpërndarja e faturave &amp; Procedura e inkasimit të paras së gatshme (keshi) .....</b>	<b>21</b>
Hapi 1: Printo faturat.....	21
Hapi 2: Shpërndarja e faturave tek Njësitë Operative .....	21
Hapi 3: Shpërndarja e faturave tek konsumatorët.....	22
Hapi 4:)Hartimi i raportit përmbledhës të shpërndarjes së kompletuar të faturave (dhe inkasimi i parave).....	22
Hapi 5: Inkasimi i parave (kesh) nga Konsumatorët nga Inkasantët në terren .....	23
Hapi 6: Shqyrtimi i rezultateve të inkasimit ditor, gjenerimi i raporteve.....	24
Hapi 7: Deftesa e Keshit, Printimi ditor i Listës së Transakcionit .....	24
Hapi 8: Depozitimi ditor i keshit të pranuar në pranuar në xhirrologarinë e KRUH .....	24

Hapi 9: Kontrolli i brendëshëm: kontrolloni pagesat e bankës me shënimet e faturimit (lista e transaksioneve) .....	25
Hapi 10: Shpërndarja e faturave në mënyrë elektronike .....	25
<b>3.3. Pocedura e Inkasimit- Para jo të gatshe ( jo kesh).....</b>	<b>26</b>
Step 1:Pranimi i deklaratave bankare .....	26
Hapi 2: Procesimi i automatizuar deklaratës së të bankës.....	27
Hapi 3: Procesimi manualë i deklaratës së bankës .....	27
Hapi 5: Rishikimi i “pagesa të pranuar dhe të pa-alokuara ” .....	27
Hapi 6: Regjistrimi “pagesat e pa – alkoura” në sistem .....	27
Hapi 7: Kontrollimi i të dhenave të Konsumatorit në data bazë në KRUH.....	28
Hapi 10:Statusi i raportimit “pagesat e pranuar të pa – alokuara “ tek Drejtori Ekzekutiv .....	28
<b>4. Matrica e Përgjegjësisë - RASCI.....</b>	<b>30</b>
Step 5: Rishikimi i “pagesave të pranuar e të pa-alokuara ” .....	31
Step 10: Statusi i Raportimit: “pagesat e pranuar të pa – alokuara “ tek Drejtori Ekzekutiv.....	31
<b>5. Monitorimi dhe raportimi .....</b>	<b>32</b>
<b>5.1. Indikatorët .....</b>	<b>32</b>
<b>5.2. Reportet.....</b>	<b>32</b>

## Lista e Anekseve

**ANEKSI 1:** ARRU Raporti i Zgjeruar i Performancës Mujore

**ANEKSI 2:**Raporti Përmbledhës 1 tek3

## Lista e Figurave

Figura 1: Diagrami i leximit të Ujëmatësit.....	13
Figura 2: Lista e Leximeve .....	14
Figura 3: Lista për Hulumtim .....	18
Figura 4:Shpërndarja e Faturave / Diagrami i inkasimt të parasë së gatshme (keshi).....	21
Figura 5: Raport Ditor Inkasantët Individual .....	22
Figura 6: Përmbledhje 1 –Të gjitha raportet e përditshme të Inkasantëve .....	23
Figura 7: Përmbledhje 2 – Të gjitha raportet e përditshme të Inkasantëve .....	23
Figura 8: Diagrami i inkasimit jo kesh.....	26
Figura 9: Raporti Mujor – Statusi i pagesave të “pa –alokuara” .....	29

## LISTA E TABELLEVE

Tabla 1: Lista e leximeve - parregullësit .....	15
---	----



---

Tabela 2: Matrica e Përgjegjësisë – Procedura e leximit të matësit .....	30
Tabela 3: Matrica e Përgjegjësisë – Shpërndarja e faturave / Inkasimi i parasë së gatshme.....	31
Tabela 4: Matrica e Përgjegjësisë – Inkasimi i jo parasë së gatshme.....	31

## SHKRUTESAT

AC (AÇ)	Asbest Çimento
AM (MSH)	Masa shoqëruese
B&C (F&I)	Faturimi dhe Inkasimi
BP (PB)	Plani i Biznesit
BMZ	Ministria Gjermane për Bashkëpunimi dhe Zhvillimi Ekonomik
CCTV	Sistemi i Kamerave- pajisje inspektuese (për inspektimin e kanalizimeve)
CRS (MMKSE)	Moduli i Marrëdhënies me Konsumator në softuerin ekzistues
DMA (ZMUZ)	Zonë Monitorimi me Ujëmates Zonal
DN (ND)	(Nominal) Diametri
DOC (KOD)	Kosto Operative e Drejtpërdrejtë
FC (BF)	Bashkëpunimi Financiar
FS (SF)	Studimi i fizibilitetit
GIS	Sistemi Informativ Gjeografik
HC (LSH)	Lidhja e Shtëpisë
HDPE (PDL)	Polietilen me dendësi të lartë
HM(MH)	Modelim hidraulik
HROD (BNJZO)	Burimet Njerëzore dhe Zhvillimi Organizativ
IBNET	Rrjeti Ndërkombëtar i monitorimit "Benchmark" për Shërbimet e Ujit dhe Sanitetit
IC (KZ)	Konsulenti për Zbatim
IDF (ZHIMF)	Zhvillimi Institucional dhe Menaxhimi Financiar
ILI (IRI)	Indeksi i Rrjedhjes në Infrastrukturë
IWA(SHNU)	Shoqata Ndërkombëtare e Ujit
KfW	KfW Banka për Zhvillim
KRU	Kompania Rajonale e Ujesjellesit
Lcd (LKBD)	Litra për kokë banori në ditë
MOU (MM)	Memorandumi i Mirëkuptimit
NPV (VNA)	Vlera neto aktuale
NRW (UPF)	Uji i Pa-Faturuar
O&M (OM)	Operacionet dhe Mirëmbajtja
OM (MO)	Manuali për Operacione
PE	Polietileni
PEA (AEP)	Agjencia Ekzekutive e Projektit
P&L(FH)	Fitimi dhe Humbja
PR (MP)	Marrëdhëniet me Publikun
PS (SP)	Stacioni i Pompimit
PVC	Polivinil kloruri
PZ (ZP)	Zona Pilot
RWC (KRU)	Kompania Rajonale e Ujit
SECO	Sekretariati Shtetëror për Çështjet Ekonomike (Zvicër)
SOP (PSO)	Procedura Standarte për Operim
TAP (PRT)	Plani i Rregullimit të Tarifave
TNA (VNT)	Vlerësimi i Nevojave për Trajnim
TOM (MTO)	Menaxhimi Teknik dhe Operacional
ToR(TR)	Termet e Referencës
WHO	Organizata Botërore e Shëndetësisë
WSRA (ARRU)	Autoriteti Rregullativ i Shërbimeve të Ujit
WTP (ITU)	Impianti i trajtimit të ujit
WWTP (ITUZ)	Impianti i trajtimit të ujërave të zeza

---

--	--

## 1. Fushëveprimi dhe zbatueshmëria (përmbledhja ekzekutive)

### 1.1 Objektivat

Kjo procedurë është një nga procedurat kryesore komerciale të miratuara nga KRU Hidrodrini (KRUH), që mbulon procesin e ciklit të faturimit nga leximi i njehsorit deri tek inkasimi. Bazohet në veprimet ekzistuese të kompanisë dhe teknologjisë ekzistuese në përdorim, duke integruar përmirësime në proceset që synojnë optimizimin e performancës dhe duke siguruar që të gjitha aspektet e proceseve të përcaktohen dhe monitorohen siç duhet. Si një procedurë standarde e operimit, ajo i shërben qëllimit jo vetëm si udhërrëfyes për zbatim - por gjithashtu si një rregullore e brendshme, duke komunikuar qartë përgjegjësitë e punonjësve të KRUH që përfshihen në ekzekutimin e operacioneve të ciklit të faturimit.

### 1.2 Përmbledhja e Procedurave

Kjo procedurë sintetizon tri procese të ndara por të cilat janë të ndërlidhura me njëra tjetrën: leximi, printimi dhe shpërndarja e faturave dhe inkasimi. Seksione të veçanta, të njëpasnjëshme, mbulojnë çdo proces. Një diagramë i rrjedhës së procesit dhe dokumentacionit i paraprinë secilës pjesë, duke përshkruar hapat e zbatimit, të cilat përpunohen në formë teksti secila hap pas hapi. Secili hap identifikon qartë procesin, pjesëmarrësit në aktivitetet dhe përgjegjësitë e tyre, rrjedhën e dokumentacionit të kërkuar, si dhe kërkesat e raportimit.

Rolet e pjesëmarrësve janë përshkruar qartë në procedurë - duke filluar nga prezantimi i diagramit, duke përfunduar me tabelat e veçanta të matricës së përgjegjësisë RASCI, të paraqitura në një seksion të veçantë. Kjo ndarje e veçantë e përgjegjësisë, shërben si një mjet komunikimi efektiv brenda kompanisë dhe duhet të integrohet brenda përshkrimit të vendeve të punës të të punësuarve.

### 1.3 Hapat Implementues

Versioni fillestar i procedurës merr parasysh përmirësimet në procese, të cilat kërkojnë një ndryshim / përmirësim në aplikacionin ekzistues të softuerit. Kjo është veçanërisht e rëndësishme për hapat që përfshijnë përpunimin analitik të kryer nga sistemi. Duke rënë dakord për ndryshimet e kërkuara në aplikacionin softuerik është një aktivitet i cili po kryhet në bashkëpunim të ngushtë me shitësin e softuerit, me përkufizimin e kërkesave të funksionalitetit që pritet të përfundojnë gjatë vitit 2019. Deri sa të aktivizohen hapat e nevojshëm analitikë në sistem, ky rol të delegohet në mënyrë manuale tek menaxherët përgjegjës.

Procedurat standarde të operimit janë një mjet menaxhimi dhe janë poashtu temë e ndryshimit nëse proceset ndryshojnë dhe prandaj duhet të rishikohen për rëndësinë e tyre në baza periodike. Për shembull, aplikimi i një faturimit mobil të bazuar në internet, do të ndryshojë mënyrën se si leximet futen në sistem, ose nëse menaxhmenti vendos të heqë dorë nga inkasimi i drejtpërdrejtë i parave nga konsumatorët (kryer nga Mbledhësitë), procedura do të duhej përsëri të ndryshohet për të llogaritur ndryshimet në veprime. Ndryshimet e tilla duhet të regjistrohen në faqen Hyrëse, kështu që ndryshimet në procedurë duhet të evidentohen gjithmonë, të përditësuara dhe të shpërndara në kohë për të gjithë pjesëmarrësit.

Siç është cekur më lartë, procedura standarde e operimit, është vegël e menaxhmentit dhe – në parim – kërkon, miratim nga menaxhmenti i lartë i KRUH. Pasi të merret dhe nënshkruhet Vendimi i Menaxhimit

nga Shefi Ekzekutiv, udhëheqësi përgjegjës nënshkruan ekzekutimin zyrtar të procedurës në faqen Hyrëse dhe një kopje e procedurës i dërgohet menjëherë secilit pjesëmarrës në procedurë.

## 2. Kërkesat e përgjithshme

Titujt e mëposhtëm mbulojnë çështjet që kanë të bëjnë me mjedisin e biznesit, duke përfshirë disa udhëzime si parakusht për zbatimin e suksesshëm të procedurës.

### 2.1. Kërkesat e rregullatorit

Kjo PSO është në përputhje me kërkesat e rregullatorit në Kosovë. Në rast të ndryshimit të kërkesave rregullatore që ndikojnë në këtë procedurë, një ndryshim në procedurë është i nevojshëm për të qenë në përputhje me kërkesat rregullative të rishikuara. Është e këshillueshme që Auditori i Brendshëm të kryejë një rishikim periodik të PSO-ve dhe pajtueshmërinë e tyre me rregulloret në Kosovë që do të kryhen një herë në vit.

### 2.2. Pozicioni i Stafit / Kërkesat

Ky seksion ofron një listë të stafit dhe menaxhmentit të KRUH të cilët janë të përfshirë në kryerjen e aktiviteteve të mbuluara në këtë procedurë dhe një tregues të shkurtër të çfarëdo aftësie / trajnimi të veçantë të kërkuar:

#### Zyrë qendrore

- Leximi I Ujë matësit      Procedura e leximit. Për leximin manual nuk kërkohet aftësi specifike; në rast të zbatimit të faturimit celular, do të kërkohet trajnim në përdorimin pajisjeve mobile.
- Faturisti/ja      Leximi i Njësorit, Procedura e Shpërndarjes së Faturave. Trajnimi do të jetë i nevojshëm, në momentin kur komponenti analitik i aplikacionit të softuerit (Brenda procedurës së Lexuesit të Njësorit) instalohet dhe testohet.
- Arkatari      Procedura e inkasimit parave, operim standard.
- Inkasantët      Procedura për Shpërndarjen e faturave dhe Inkasimi i Parave. Trajnimi do jetë i nevojshëm nëse aplikacioni i faturimit / inkasimit celular do të përdoret nga KRUH-ja
- Inspektorët      Participo nëse është vevojshme në të gjitha Procedurat – siaps udhëzimeve të menaxhmentit komercial (Drejtori Komercial, Menaxheri i të Hyrave)
- Menaxheri i të Hyrave      Kjo është një pozitë kyqe brenda procedurave. Menaxheri i të hyrave është qendër për aktivitetet menaxheriale dhe progresin e monitorimit, po astu për raportimin e rregulltë tek menaxhmenti i lartë.
- Drejtori Komercial      Një pozitë e lartë brenda KRUH-së, përfundimisht e përgjegjshme për zbatimin e procedurës, është duke u informuar për statusin e aktiviteteve, kryen rol monitorues, inicion kontrollë dhe aktivitete të tjera, nëse konsiderohet e nevojshme.
- Administratori TI/DBK      Përfshihet në shtypjen e faturave dhe në verifikimin e të dhënave të konsumatorit në Databazën për konsumatorë. Mbiqkyr dhe siguron që vetëm të dhënat e aprovuara janë futur në sistem.

#### Njësit Operative

- Menaxherët e NJO TMenaxheri i NJO është përgjegjës për personelin jo-teknik vetëm në aspektin e çështjeve administrative dhe logjistike, jo në lidhje me përgjegjësitë funksionale (funksione komerciale ose financiare). Brenda procedurave komerciale, ai informohet vetëm për statusin e aktiviteteve në baza periodike. Sidoqoftë, pozita duhet të sigurojë mbështetje për operacionet komerciale, ku nevojitet përkrahja e menaxhmentit për personelin lokal komercial / financiar.
- Faturistët/ Arkatarët Pozita është e përfshirë në leximin e Njesorëve, Shpërndarjen e Faturave dhe Procedurat e Inkasimit Të parave. Trajnimi do të jetë i nevojshëm, pasi të jetë instaluar dhe testuar komponenti analitik i aplikacionit softuerik (Metoda e Leximit).

### 2.3. Resurset (Burimet)

Menaxhmenti i KRUH-së duhet të mundësojë qasje të pa penguar në pajisjet dhe mjetet e nevojshme për kryerjen profesionale të aktiviteteve të procedurës. Kjo përfshin të dyja si pajisjet dhe mbështetjen e automjeteve, ashtu edhe një numër adekuat të stafit për të kryer aktivitetet e parashikuara. Çdo ndryshim në procedurë duhet paraprakisht të marrë në konsideratë burimet e nevojshme (p.sh. pajisjet elektronike në rast të faturimit të bazuar në internet (ueb), para se të miratojë dhe vendosë procedurën në fuqi.

### 2.4. Sfidat / Rreziqet

Afati kohor për zhvillimin e softuerit mund të ndikojë në një vonesë në zbatimin e një pjese të procedurës, në veçanti: segmentin e sistemit të gjeneruar mbështetje analitike. Siç u tha më parë, procedura mund të zbatohet duke përdorur inpute analitike manuale - derisa sistemi të jetë i instaluar dhe i gatshëm për të gjeneruar automatikisht listat e hetimeve.

Përkundër faktit se operacionet ekzistuese janë kryesisht të pajtueshme me procedurën e propozuar, vëmendje duhet t'i kushtohet përcjelljes së plotë të kërkesave të procedurës - veçanërisht në lidhje me kërkesat e raportimit. Vetëm nëse procedura do të zbatohet në tërësi, kompania mund të optimizojë veprimet e saj dhe të ketë një sistem të qëndrueshëm të kontrollit të brendshëm. Prandaj, duhet të kuptohet qartë se secili pjesëmarrës është i detyruar të veprojë në përputhje të plotë me procedurën - pa përjashtime. Çdo mospërputhje i nënshtrohet masave të mundshme disiplinore dhe mund të ndikojë negativisht në vlerësimin e punës së punonjësit.

Çdo pozitë në procedurë duhet të ketë një të emëruar një operator të zëvendësimit të përkohshëm - të trajnuar dhe të aftë për të kryer detyrat gjatë kryerjes së punës në mungesë të një punonjësi (si një operator i brendshëm ose i përkohshëm i zëvendësimit). Kjo është e nevojshme në rastet kur një punonjës është në pushim vjetor ose pushim mjekësor, ose në rastet kur ka një ndryshim të përkohshëm në personelin që kryen pozicionet. Përgjegjësia për emërimin e operatorëve të "zëvendësimit të përkohshëm" qëndron tek Drejtori Komercial, duke bërë një propozim - Lista e personelit zëvendësues të përkohshëm, që do të përgatitet dhe dorëzohet nga Menaxheri i të Hyrave. Kjo listë e operatorëve të përkohshëm zëvendësues duhet të hartohet sa më parë që është e mundur, mundësisht në fillim të zbatimit të procedurës.

Përveç rolit të kemi një rregullore të brendshme (dhe e detyrueshme) se si të ekzekutohen operacionet, procedura (dhe raportet e saj) duhet të përdoret sistematikisht nga menaxhmenti, si mjet (vegël) për

vendimmarrje pro-aktive. Vetëm nëse procedurat ndjeken me rigozitet - duke përfshirë përmbushjen e kërkesave të sakta të raportimit, a do ti shërbejë PSO qëllimin e tyre për menaxhment. Rreziku i pajtimit të pjesshëm ose raportimi i papërshtatshëm është një kërcënim real dhe duhet të shmanget nëpërmjet marrjes së masave periodike të kontrollit të brendshëm, siç janë rishikimet e rregullta vjetore të proceseve të zbatimit - për pajtueshmërinë me procedurën, mundësisht bërë nga auditori i brendshëm i kompanisë (siç thuhet në kërkesat rregullative më lartë).



### 3. Procedurat

Cikli i faturimit - i përbërë nga leximi, faturimi dhe inkasimi, është ndoshta operacioni kryesor komercial i kompanisë. Prandaj, kjo duhet të konsiderohet si një nga procedurat kryesore komerciale që duhet të miratohen nga menaxhmenti. Cikli i faturimit adresohet me anë të një procedure të përbërë, që përfshin një numër të procedurave më të vogla të ndërlidhura. Të gjitha aspektet e kësaj procedure duhet të shihen në tërësinë e tyre, si proces i integruar i një operacioni komercial.

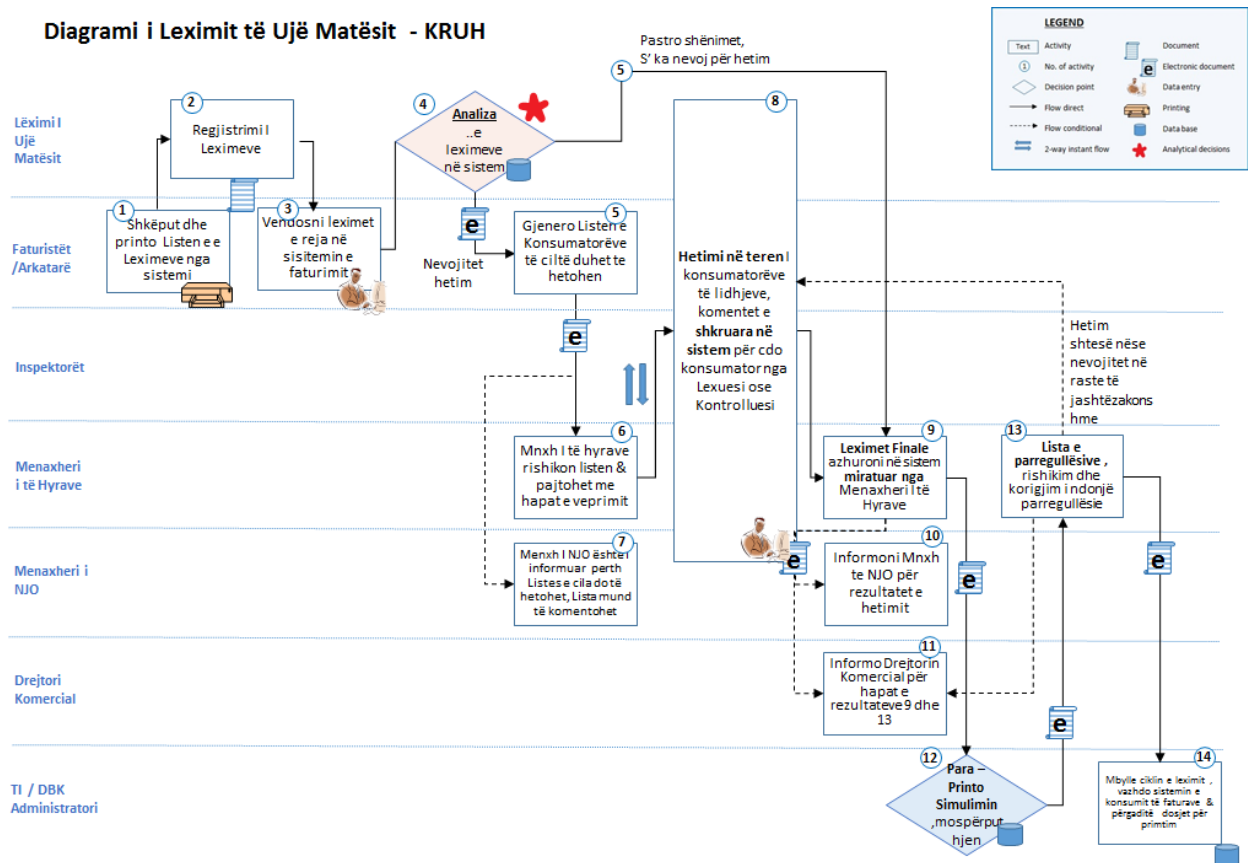


Figura 1: Diagrami i leximit të Ujëmatësit

#### 3.1. Procedura e Leximit

Procedura e leximit të matësit bazohet në kërkesat që funksioni i leximit të ndahet nga funksioni i Inkasimit . Kjo kërkon që burrat e faturimit ("inkasanti") të mos kryejnë të dyja funksionet në të njëjtën kohë dhe që duhet të ketë Lexues dhe Inkasues të veçantë. Proceset e leximit fillojnë nga listat e leximit të shtypjes deri në validimin e leximeve aktuale në sistem. Ky aktivitet është periodik, i kryer një herë në muaj.

#### Hapi 1: Printimi i Listës së Leximit nga Sistemi

Punonjësi i Faturimit shtyp listat e Leximit nga sistemi, për çdo Lexues ndarasë (veç e veç). Kjo është bërë për të ndarë funksionin e shtypjes (bërë nga punonjësi i faturimit) nga Lexuesit të cilët kryejnë leximet aktuale të ujë matësve. Listat janë shtypur në fillim të ciklit të faturimit - brenda 2 ditëve nga mbyllja e ciklit të mëparshëm të faturimit, pra 2 ditë nga data e shtypjes së faturave. Shtypja e Listave të Leximit bëhet në nivel lokal në nivelin e Njësive Operative (NJO).

Qasja në listat e printimit duhet të aktivizohet vetëm për Faturuesit, brenda aplikacionit. Lista e leximit duhet të mos përfshijë leximet e muajve paraprakë të ujëmatësve të konsumatorëve dhe duhet (2) të renditet në një të ashtuquajtur "rrugë e ecjes" për Lexuesit - për të mundësuar mbulimin më efikas të zonës së shërbimit. "Rruga e ecjes" duhet të përgatitet nga lexuesit dhe të verifikohet nga Menaxheri i të hyrave para hyrjes në sistem. Qëllimi është të rendisni konsumatorët në Listën e Leximit - në përputhje me renditjen e Lexuesit - duke vizituar lokalet e konsumatorëve në terren. Sistemi ka një fushë të veçantë brenda fletëve të të dhënave të konsumatorëve individualë, për klasifikimin e konsumatorëve në rendin e përcaktuar. Një shembull i Listës së Leximit është paraqitur më poshtë, ku Lexuesit e Matësve duhet të fusin të dhënat në terren vetëm në 3 (tre) kolonat e fundit:

Lista e Lexueseve - formati i thjeshtë									
<b>Përzgjedhja e Listës së leximeve:</b>									
- cikli I faturimit (mm/yyyy)		[DEFAULT = cikli aktual i faturimit muaj / vit]							
- selekto Njësia Operative		[DEFAULT = prezantoj të gjitha NJO-të nëse nuk ka përzgjedhje]							
- selekto Inkastin brenda Njesis Operative		[Default = jo e selektuar]							
Urdhëresat e Leximit	ID E Konsumatorit	Emri i Konsumatorit	Adresa	Peja	Njësia Operative	Emri i Lexuesit	Leximi Aktual	KODI I Përgullësive	Komentet

Figura 2: Lista e Leximeve

## Hapi 2: Kryej leximin e Ujë – Matësve

Lexuesit kryejnë lexime të ujëmatësve të konsumatorëve dhe futin leximet në Listat e leximit – e cila ka tri kolona të zbrazëta pranë çdo të dhënë të konsumatorit. (Kolona 1) është për të futur "lexime të reja". Gjatë kryerjes së leximit, **Lexuesi është i detyruar të shohë ujëmatësin e konsumatorit** dhe nëse ekzistojnë shqetësime - për matjen e pasaktë të ujëmatësit, kjo duhet të regjistrohet.

Çdo parregullsi në terren regjistrohet në Listat e leximit - duke përdorur dy shtylla të tjera boshe për regjistrimin e "komenteve / parregullsive" - domethënë duke përdorur (kolonën 2) për të futur numrin e kodit të parregullsisë siç paraqitet më poshtë, në tabelën e parregullsive. Lexuesit mund të përfshijnë gjithashtu një (kolonën 3) për të futur një përshkrim me shkrim të komentit ose parregullsisë. Nëse shkak i parregullsisë nuk është i listuar në tabelën e mësipërme, Lexuesi mund të shton KODIN 20, pasuar nga një përshkrim i parregullsisë. Kjo kolonë (dhe KODI 20) gjithashtu mund të përdoret për të futur të dhënat e konsumatorit nga terreni pas kërkesave specifike të sondazhit të përcaktuara nga menaxhmenti, p.sh. korrigjimi i një adrese, ndryshimi i mundshëm i pronësisë, karakteristika e pronës së konsumatorit - p.sh. shtëpi me kopsht, apartament me 2 ujëmatës, të tjera ...

Ujëmatësi është I LEXUESHËM

**Çështje të lidhurame UM**

- 1 UM është ngriër
- 2 Bllomba e siguris është e thyer
- 3 Numëri ID I UM nuk përshatet me të dhënat
- 4 Manipulim I mundëshëm I UM-I montuar në anën e kundërt, rrjedhjet e mundshme në pikat e kyçjes së valvulave / UM
- 5 UM i gabuar i mundshëm (vlerësimi I Lexuesit të Ujëmatësve)

**Çështjet të lidhura me konsumatorinë**

- 6 Të dhënat e gabuara të konsumatorit (p.sh kategori të ndryshme)
- 7 Identifikimi i lidhjes / konsumit të paligjshëm
- 8 I Shkyçur, pa përdorur shërbimet tona
- 9 Ri-kyçur, në mënyrë të paligjshme

Ujëmatësi nuk është I LEXUESHËM

**Çështje të lidhura me UM**

- 10 Xhami i UM i avulluar, jo i lexueshëm
- 11 Nuk ka UM(I vjedhur ose larguar)
- 12 UM nuk është i arritshëm - plot me ujë, i mbuluar me zhavorr / tjera
- 13 UM nuk është i arritshëm - i mbyllur
- 14 UM është dëmtuar – ujë furnizohet
- 15 UM është i dëmtuar - ujë nuk furnizohet

**Çështjet të lidhura me aksesin e pronës**

- 16 Konsumatori refuzon të japë qasje në pronë (UM)
- 17 Nuk mund të hysh tek prona, të mbyllura përkohësisht
- 18 Nuk mund të hyni në pronë, mungesa afatgjatë e pronarëve
- 19 Nuk mund të hysh në pronë, pronë e përdorimit sezonal

**Tabla 1: Lista e leximeve - parregullësit**

Lexuesit janë të detyruar të kompletojnë leximet deri në \_\_\_\_ [25] të çdo muaji dhe të dorëzojnë Listat e leximit tek nëpunësi i faturimit. Leximet e ujëmatësve dhe komentet e futura në Listat e leximit duhet të jenë të lexueshme (lehtë të lexueshme), duke përdorur një stilolaps që nuk mund të fshihet.

**Hapi 3:Vendos (fut) leximet në sistem**

Listat e leximit regjistrohen në Sistemin e Faturimit nga Punonjësit e Faturimit - në të ashtuquajturën Formulari i Hyrjes në Listat e Leximit. Formulari është identik me Listat e leximit, por në formë elektronike (Lista Elektronike e Leximeve), duke përfshirë shtyllat boshe të përmendura më lartë për futjen e të dhënave të leximeve dhe komenteve. Futja e leximeve në Listën Elektronike të Leximit duhet të përfundojë brenda një maksimumi prej 2 (dy) ditëve të punës nga data e dorëzimit të Listës së Leximit të Letrës nga lexuesit, por jo më vonë se \_\_\_\_ [27] të çdo muaji . Vini re se leximet dhe komentet përkatëse gjithashtu mund të futen në sistem drejtpërdrejt nga lexuesit, nëse ata posedojnë aftësitë themelore kompjuterike. Ky hap nuk lejon që personi i cili fut të dhënat të ketë qasje në leximet e mëparshme të konsumatorëve.

**SHËNIM:** Hapi 4 i mëposhtëm siguron një analizë të gjeneruar sistemit të leximeve të futura në sistem. Ky funksionalitet nuk është në dispozicion dhe është subjekt i përmirësimeve të softuerit të planifikuara për t'u zbatuar në vitin 2019. Si një qasje e përkohshme dhe e zbatuar në faza: Punonjësi i Faturimit duhet të ketë qasje në të dhënat e konsumatorit (duke përfshirë leximet e muajve të mëparshëm), kështu që një kontrollë i menjëhershëm i manualit mund të kryhet në kohën e hyrjes së leximeve të reja në sistem.

Për çfarëdo arsye, ndoshta nuk do të jetë e mundur për Lexuesit e Matësve që të lexojnë të gjithë konsumatorët në zonën e tyre të leximit, në muajin aktual të leximit. Nëse leximi nuk mund të bëhet, Lexuesi duhet të theksojë arsyen për mos lexim dhe asgjë nuk do të futet në "leximet aktuale" të fushës së konsumatorit. Kur nuk futet asnjë lexim - fusha mbetet "bosh", sistemi automatikisht propozon konsumi zero (0) m<sup>3</sup>. Një alternativë për këtë praktikë aktuale është që sistemi të llogarisë një konsum mesatar mujor (m<sup>3</sup>), të llogaritur gjatë 12 muajve të mëparshëm (në bazë të periudhës së caktuar).

#### Hapi 4: Kryehen analiza të automatizuara të sistemit të të dhënave të leximit

#### Hapi 5: Gjenero Listën e Hetimeve

Hapi 4 është një hap analitik, ku aplikacioni i softuerit krahason leximet aktuale me të dhënat e konsumatorëve të futura më parë në sistem (leximet e mëparshme, pagesat e marra, borxhi). Analiza bazohet në aplikimin e filtrave të rënë dakord më parë, me konsumatorët e përzgjedhur, gjegjësisht të filtruar, duke u paraqitur në një listë të veçantë të konsumatorëve që do të hetohen (Lista e Hetimeve). Bërja e Listës së Hetimeve bëhet nga Faturistët (Hapi 5) - pas hyrjes së plotë të leximeve në sistem, i cili dorëzon dokumentin elektronik tek Menaxheri i të Hyrave dhe tek Menaxheri i NJO respektues. Pasi gjenerohet Lista e Hetimeve është një dokument "i gjallë" i cili mund të përditësohet me kalimin e kohës nga përdorues të shumtë derisa të vlefsohet dhe mbyllet përfundimisht nga Menaxheri i të Hyrave. Vetëm një numër i përzgjedhur i punonjësve (të autorizuar Punonjësit Faturistë, Kontrollorët, Menaxheri i të Hyrave) duhet t'u jepet mundësia për të bërë ndryshime në Listën e Hetimeve. Listat e Hetimeve mund të gjenerohen veçmas për secilën Njësi Operacionale, për sa kohë që leximet për NJO përkatëse janë futur plotësisht në Listat Elektronike të Leximit.

**Lista e Hetimeve** mund të gjenerohet duke përdorur çfardo përzgjedhje të filtrave të shumëfishta (njëkohësisht), si më poshtë:

- Konsumatorë që nuk kanë të dhëna të paktën \_\_\_\_ [2]muaj të njëpasnjëshëm
- Nr. i muajve \_\_\_\_ [2] zero lexim i ujë matësit (njëpasnjëshme)
- Nr. i muajve \_\_\_\_ [2] zero shumë (0 EURU) faturë (njëpasnjëshme)
- Nr. i muajve \_\_\_\_ [2] me vetëm faturim me tarifë fikse (njëpasnjëshme)

- Nr. i muajve \_\_\_\_ [2] zero pagesë e bërë nga konsimatori (njëpasnjëshme)
- Vlera e faturës aktuale \_\_\_\_\_ në EURU (e barabartë me ose mbi një shumë të specifikuar më parë \_\_\_\_ EUR)
- Konsumi i tanishëm i muajit aktual (m<sup>3</sup>) si % ndryshimi +/- \_\_\_\_\_ (%) krahasuar me konsumin mesatar mujor (m<sup>3</sup>), të llogaritur gjatë periudhës së fundit të një periudhe 12 mujore
- Konsumi i tanishëm i muajit (m<sup>3</sup>) si % ndryshimi +/- \_\_\_\_\_ (%) krahasuar me konsumin mesatar mujor (m<sup>3</sup>), të llogaritur gjatë periudhës së fundit të një periudhe 12 mujore .... DHE ... .. konsumi aktual i i muajit (m<sup>3</sup>) si % ndryshimi + / - \_\_\_\_\_ (%) (krahasuar me të njëjtin muaj të vitit të mëparshëm (për të marrë parasysh konsumin sezonal)
- Konsumatorët që kanë ndryshuar UMe tyre (duke përfshirë instalimin e UM-ve të reja)
- Konsumatorët me faturim paushall
- Konsumatorët që regjistrohen në sistem si jorezidentë, pra që "jetojnë jashtë vendit" [opsionet e përdoruesit: (1) SELEKTO të filtrohet ... ose ... (2) PËRJASHTIM nga filtrimi]

Në vijim mundësia e filtrimit duke përdorur përzgjedhje të shumëfishtë dhe të njëkohshme, gjithashtu duhet të aktivizohet në sistem. Këto janë të natyrës financiare dhe kryesisht relevante për **analizën e borxhit**:

- Nr. i muajve \_\_\_\_ [2] zero shumë (0 EURU) faturë (njëpasnjëshme)
- Nr. i muajve \_\_\_\_ [2] me vetëm faturim me tarifë fikse (njëpasnjëshme)
- Nr. i muajve \_\_\_\_ [2] me vetëm faturim me tarifë fikse (njëpasnjëshme)
- % debt increase/decrease +/- \_\_\_\_\_ (%) on an annual basis [15%]
- Borxhi Aktual në EURU rritje/ zvoglim \_\_\_\_\_ EURO në baza vjetore
- Borxhi here (x) është i mbuluar nga mesatarja e fatures mujore \_\_\_\_ (here (x))
- Borxhi here është i mbuluar nga mesatarja e pagesave mujore nga konsumatorët \_\_\_\_ (here (x))
- Borxhi aktual në EURO \_\_\_\_\_ vjetërsia (mbi 6 muaj )
- Borxhi aktual në EURO \_\_\_\_\_ vjetërsia (mbi 9 muaj I vjetër)
- Borxhi aktual në EURO \_\_\_\_\_ vjetërsia mbi 12 muaj I vjetër)
- Vlera e faturës aktuale \_\_\_\_\_ në EURU (e barabartë me ose mbi një shumë të specifikuar më parë \_\_\_\_ EURO)
- Fatura aktuale (EURO) si % ndryshim +/- \_\_\_\_\_ (%) krahasuar me mesataren e fatures mujore (EURO), llogaritur gjatë periudhës së fundit të një periudhe 12 mujore
- Fatura aktuale (EURO) si % ndryshim +/- \_\_\_\_\_ (%) krahasuar me mesataren mujore të fatures mujore (EURO), të llogaritur gjatë periudhës së fundit të një periudhe 12 mujore .... DHE fatura aktuale (EURO) si % ndryshim +/- \_\_\_\_\_ (%) (krahasuar me të njëjtin muaj të vitit të mëparshëm (për të marrë parasysh konsumin sezonal)
- Konsumatorët me 1<sup>st</sup> Vërejtja e dorëzuar, nuk ka pagesë në llogari
- Konsumatorët me 2<sup>nd</sup> Vërejtja e dorëzuar, nuk ka pagesë në llogari
- Konsumatorët që kanë nënshkruar kontraten e riprogramimit
- Konsumatorët me faturim paushall
- Konsumatorët që regjistrohen në sistem si jorezidentë, pra që "jetojnë jashtë vendit" [opsionet e përdoruesit: (1) SELEKTO të filtrohet ... ose ... (2) PËRJASHTIM nga filtrimi]

**Shënim:** filtrat shtesë mund të bien dakord me shitësin e softuerit dhe të shtohen në listën e mësipërme.

Menaxhmenti i kompanisë duhet të bjerë dakord mbi parametrat e filtrave, në varësi të llojit të konsumatorëve që do të jenë në shënjestrohen. Filtra të shumëfishtë mund të përdoren dhe

përzgjidhen njëkohësisht. Secili filtër duhet të ketë mundësinë të SELEKTO ose PËRJASHTO konsumatorët që plotësojnë kërkesat e filtrit në Listën e Hetimeve. Për shembull: përdorimi i "përrjashtimit" për konsumatorët që "jetojnë jashtë vendit" ... do të rezultojë që konsumatorët e filtruar që "jetojnë jashtë vendit" të përjashtohen (dmth. Nuk tregohen) në listë për hetim.

Formati i Listës së Hetimeve mund të përshtatet sipas nevojave të KRUH. Lista e Hetimeve mund të bazohet në formatin e Listës Elektronike të Leximeve, të zgjeruara për kolonat e kërkuara (shih shtyllat e hijëzuara më poshtë). Jep një shembull i Listës së Hetimeve:

Lista për Hetim - formati															
Selection of Investigations List:															
- billing cycle (mm/yyyy)		[DEFAULT = Current billing cycle month/year]													
- select Operational Unit		[DEFAULT = present all OUs if no selection]													
Urdhëresa e Leximit	ID E Konsumatorit	Emri i Konsumatorit	Adresa	Peja	Njësia Operative	Emri i Lexuesit	Leximi Aktual	KODI I Paregullësi ve	Komentet	Përrdhkrimi i Filtrit.	Përrdhkrimi i Filtrit.	.. filtera të tjera	Leximi I Korigjuar	Leximi I Miratuar	Komentet
										x					
											x	x			

Figura3:Lista për Hetim

Përdoruesi mund të zgjedhë se cila Listë e Hetimeve do të shikohet me muaj / viti; prezantimi mund të jetë në formatin e horizontal (landscape); me kolona shtesë të hetimit të shtuara si një shtrirje në kolonat e Listave Elektronike të Leximeve (shih Figurën 3 më lart). Kolonat: "Përrshkrimi i filtrit" paraqesin të gjithë filtrat e aplikuar - përrshkrimi i treguar në tituj, ndërsa me shenjë shënoni nëse filtri i caktuar është i aplikueshëm për klientin e përrzgjedhur. Të gjitha dosjet elektronike nga aplikacioni softuer duhet të eksportohen në aplikacionet MS Word dhe MS Excel. Lista e Hetimeve të mësipërme duhet të eksportohet në formatin MS Excel për lehtësinë e përrpunimit, me titujt e kolonave që janë në dispozicion për filtrimin në rënie (drop –down).

**Shënim:** Nëse një konsumator është hetuar në një cikël të caktuar të faturimit, një shënues duhet të tregohet në kartelën e klientit të sistemit të faturimit, pranë faturës së muajit përrkatës. Nëse ky funksionalitet është i aktivizuar, mund të sigurohet një filtër shtesë:

- Konsumatorët të cilët janë hetuar në mënyrë të përrsëritur në \_\_\_\_\_ [2] muaj me radhë, pa ndryshime në leximet e ujëmatësit (pa konsumm<sup>3</sup>)

#### Hapi 6: Rishikimi i Listës së Hulumtimeve dhe hapat e veprimt për tu ndërrmarr

Menaxheri i të hyrave shqyrton listën e hulumtimeve (e eksportuar më parë në formën MS Excel) dhe pajtohet me përr kryerjen e hetimeve në terren. Të dhënat mund të futen në Listën e Hetimeve, vetëm nga stafi i autorizuar. Versioni i fundit i fajllit ruajtur në sistem, përrfshin të gjitha komentet e shkruara më parë në listë.

**Shënim:** Kolona përrfundimtare në Listën e Hulumtimeve - "Komente" është lexuar vetëm për komentet e inkorporuara nga operatorët tjerë, dmth. Përrdoruesi aktual mund të shtojë vetëm komente të reja dhe nuk mund të ndryshojë ose fshijë komentet e përrdoruesve të mëparshëm. Sapo të ruhen komentet paraqiten si të lexuara vetëm dhe nuk mund të modifikohen.

## Hapi 7: Ndarja e listes së hetimeve me Menaxherët e NJO

Lista e Hulumtimeve ndahet me Menaxherin e NJO cili është i informuar për hulumtimet e përzgjedhura brenda Njesisë së tij Operative. Menaxheri i NJO mund të komentojë ose të japë reagime në kolonën "Komente", nëse është e nevojshme.

## Hapi 8: Hulumtimi në terren, përgjigja në listën e hulumtimeve (komentet)

Duke ndjekur udhëzimet nga Menaxheri i të Hyrave, aktivitetet e hulumtimit janë duke u kryer në terren nga Lexuesit, punonjësit e Faturimit dhe Kontrollorët. Gjetjet nga hulumtimet në terren janë futur në mënyrë elektronike, direkt në Listën e Hulumtimeve, në sistemin e faturimit. Periudha për kryerjen e hulumtimeve në terren është \_\_\_\_ [3-5] ditë, nga data e krijimit të Listës së Hulumtimeve, por jo më vonë se data 30 e çdo muaji.

## Hapi 9: Vlefshmëria e leximeve përfundimtare në system

Në fund të muajit, Menaxheri i të Hyrave duhet të mbyllë listat e hulumtimeve, pa marrë parasysh nëse të gjitha hulumtimet janë përfunduar ose jo. Hulumtimet që janë ende në zhvillim në fund të muajit duhet të regjistrohen si Hulumtimet "jo të kompletuara" në kolonën e fundit "komentet", me Menaxherin e të Hyrave që përcakton sasinë e leximit UM (dmth m<sup>3</sup>konsumuar) që do të faturohet dhe ... ku relevante, për të dhënë një referencë / koment shpjegues për leximin e UM që është futur dhe vërtetuar. Listat mujore të hulumtimeve mbyllen nga Menaxheri i të Hyrave një komandë "VËRTETUAR", një opsion i disponueshëm vetëm për Menaxherin e të Hyrave, me autorizim të administratorit sekondar të mbajtur nga administratori IT / DBK. Pasi "mbyllen" ose vërtetohen, këto Listat e Hulumtimeve nuk mund të modifikohen më. Ato ende mund të hapen si skedarë të vetëm të leximit dhe të eksportohen në formatin MS Excel, me qëllim të analizimit të mëtejshëm ose krahasimit.

## Hapi 10: Informoni menaxherin e NJO për rezultatet e hetimit

## Hapi 11: Informoni Drejtorin Komercial për rezultateve të hetimit

Listat e mbyllura të inspektimeve (për secilën NJO përkatëse) dërgohet në mënyrë elektronike tek Menaxherët e NJO si informacion, për të qenë në dijeni të rezultateve të hetimeve në terren në NJO. E gjithë Lista e Inspektimeve është në dispozicion për shqyrtim tek Drejtori Komercial.

## Hapi 12: Kontrolli i brendshëm: simuloni shtypjen e llogarive

## Hapi 13: Sistemi gjeneron Listat e parregullive, miratim final

RE-GJENDJA: Hapat 12 dhe 13 do të zbatohen, në varësi të disponueshmërisë së kërkesave specifike të funksionalitetit të softuerit. Ky hap kryen dhe kontrollin e brendshëm - duke simuluar llogaritjen e faturave për klientët dhe duke analizuar rezultatet për ndonjë anomali, në krahasim me DBK të sistemit. Nëse identifikohen ndonjë parregullsi, këto janë të listuara në një të ashtuquajtur Listë të parregullive. Po bëhen hapat e ngjashëm analitikë sipas Hapi 4, duke parë kryesisht vlerat e faturave (EUR) dhe kryerjen e një analize krahasuese me vlerat e faturave të periudhës paraprake. Vlerat e pragut mund të vendosen (në terma absolute ose në përqindje), mbi të cilat sistemi do të identifikojë si "të parregullt". Vlerat e pragut mund të vendosen (në terma absolute ose në përqindje), mbi të cilat sistemi do të identifikojë si "të parregullt".

Simulimi fillon nga Administratori TI /DBK dhe Lista e Parregullsive shpërndahet në mënyrë elektronike tek Menaxheri i të Hyrave (Hapi 12). Menaxheri i të Hyrave shqyrton dhe korrigjon çdo parregullsi (Hapi 13), duke përfshirë hulumtimet shtesë në terren (nëse nevojitet) dhe konfirmon përfundimin e ciklit të leximit me një MIRATIM TJETËR FINAL në sistem. Duhet të theksohet se numri i parregullsive të identifikuar në këtë fazë, pritet të jetë jo shumë domethënëse - sidomos nëse aktiviteti i mëparshëm i hetimit është përfunduar tërësisht.

#### **Hapi 14: Mbylle ciklin e leximit, llogaritë faturën, përgatisin skedarët (fajllat)**

Pasi të pranohet miratimi final i ciklit të leximit, administratori TI / DBK bën llogaritjen e faturave në sistem dhe gjeneron skedarët (fajllat) për shtypjen e faturave. Dosjet e printimit duhet të hartohen për të marrë parasysh hapin e ardhshëm të shpërndarjes së faturave, që do të thotë se ato duhet të klasifikohen - nga personi i faturimit, sipas rajonit dhe ku është e rëndësishme nga rruga / rrethinë.



### 3.2. Shpërndarja e faturave & Procedura e inkasimit të parësë së gatshme (keshi)

Procedura e Leximit lidhet me procedurën e Shpërndarjes së Faturave dhe inkasimin e parave të gatshme. Një procedurë e veçantë për inkasimin e parave të gatshme kompletin grupin e procedurave të lidhura që mbulojnë procesin e përgjithshëm të ciklit të faturimit. Siç u tha më parë, funksioni i leximit është i ndarë nga funksioni i inkasimit . Kjo rezulton në burrat e faturimit (referuar si Grumbullues ose "Inkasanti") për të kryer edhe shpërndarjen e faturave dhe aktivitetet e arkëtimit të parave, por jo leximin e njehsorëve. Ky aktivitet është periodik, i kryer një herë në muaj.

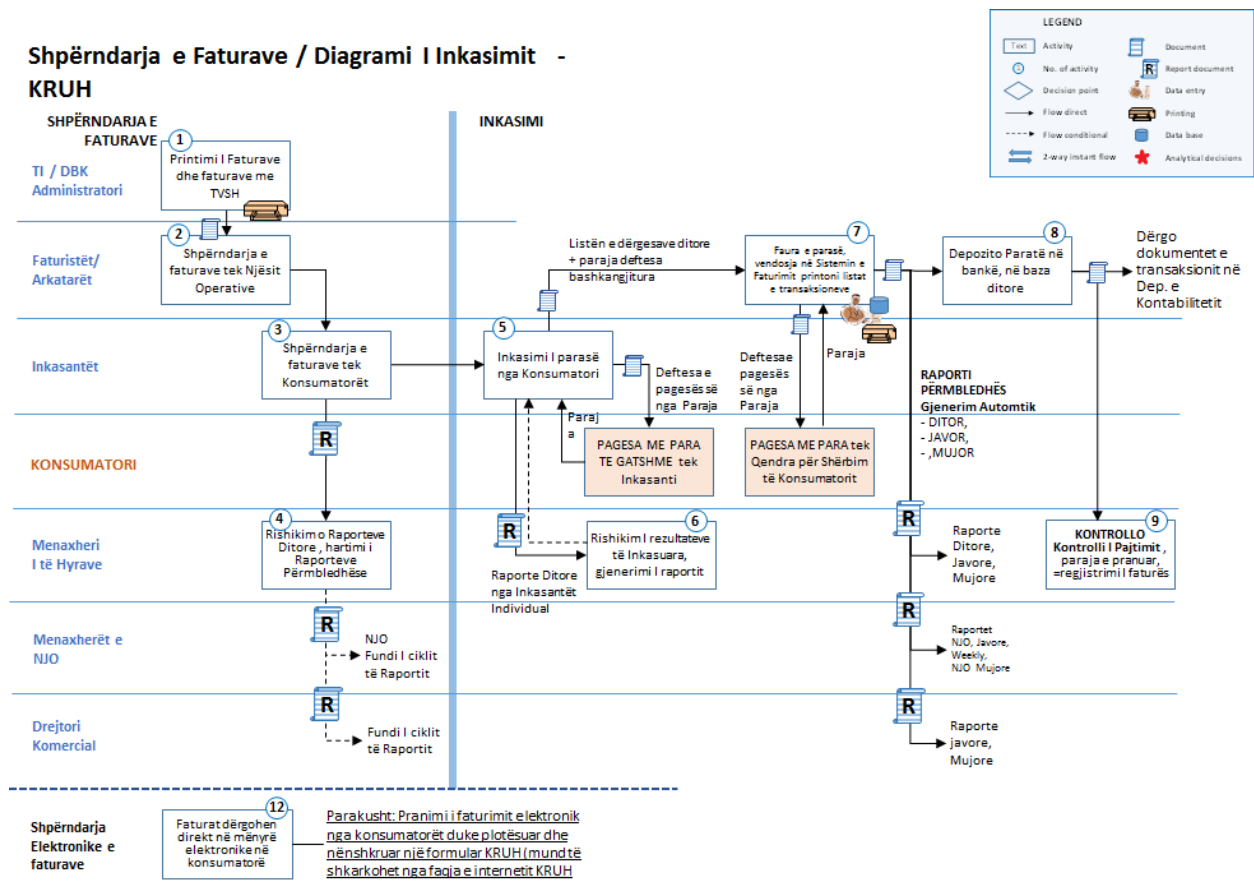


Figura 4:Shpërndarja e Faturave / Diagrami i inkasimit të parësë së gatshme (keshi)

Hapi 1: Printo faturat

Hapi 2: Shpërndarja e faturave tek Njësit Operative

Proceset ekzistuese në KRUH-së kanë aktivitetin e printimit të faturave të kryera në Zyrën Qendrore, por mund të kryhen edhe në nivelet e zyrave rajonale (si një alternativë alternative e decentralizimit të këtij hapi), duke iu nënshtruar lehtësive adekuate të printimit. Administrator TI / DBK organizon dhe shtyp faturat; ndan ato sipas Inkasuesit dhe njësive operacionale; dhe njofton nëpunësin e Faturimit (në Zyrën Qendrore) se faturat janë të gatshme për shpërndarje.

Punonjësi i Faturimit (Zyra Qendrore) është përgjegjëse për koordinimin me Punonjësit e Faturimit /Arkatrët të Njësive Operacionale për shpërndarjen në kohë të faturave tek Inkasantët përkatës. Shpërndarja e faturave të shtypura tek Inkasantët duhet të marrë jo më shumë se \_\_\_ [1 ditë pune] nga dita e shtypjes së faturave.

### Hapi 3: Shpërndarja e faturave tek konsumatorët

Pas marrjes së faturave, Inkasantët vazhdojnë me dërgimin e faturave te konsumatorët, brenda secilës zonë të mbulimit të Inkasantit. Duke marrë parasysh që edhe Inkasantët kryejnë inkasimin e parave nga Konsumatorët - paralelisht me dorëzimin e faturave, Hapi 3 duhet të përfundojë së fundi deri në \_\_\_\_\_ [15] të çdo muaji kalendarik.

Inkasantët janë përgjegjës për të futur të dhënat në terren të cilat janë në dispozicion në sistem, në baza ditore. Më poshtë është një shembull i raportit të përditshëm të inkasantit, ku inkasanti fut tekstin në qelit "E KUQE theksuar" në tabelë. Teksti i mbetur mund të gjenerohet automatikisht nga sistemi. **Shënim:** Në praktikë, Hapat 3 dhe 5 shpesh kryhen paralelisht, kështu që seksioni i raportimit për inkasimin e parave të gatshme është integruar në raportet e paraqitura këtu:

SHPERNDARJA E FATURAVE							INKASIMI					
Dita e Muajit	Njesia Operative [FILTER]	Inkasanti Emri Mbiemri [FILTER]	ID e Inkasanti [FILTER]	Nuk ka fatura të Shpërndarja	TOTAL Nr i faturave të printuara [No.]	% e faturave në cikël të faturimit [%]	Shuma e Inkasura në kesh [EUR]	Nr. I konsumatorëve e që kanë paguar në kesh [Nr.]	TOTAL I FITUAR në muaj (të arkëtueshmet) [EUR]	TOTALI *I INKASUAR r në muaj [EUR]	Efikasiteti iinkasimit muaj-tek - data [%]	Komente
Dta 1	Peja	Emri Mbiemri	1-1...	210	1,000	21.0%	450.00	101	21,000.00	1,900.00	9.0%	...
Dta 2				...			...	...				
Dta 3				...			...	...				
etj				...			...	...				
PËRMBLEDHJA e muajit ___/___:				210	1,000	21.0%	etj...					

\* Inkasimi Total përfshin të gjitha pagesat e konsumatorëve të pranuar në zonën e Inkasantit - të dyja keshi nga Inkasanti dhe pagesa kesh cash nga konsumatorët në bankë / post / të tjera

Figura5: Raport Ditor Inkasnatët Individual

### Hapi 4:)Hartimi i raportit përmblidhës të shpërndarjes së kompletuar të faturave (dhe inkasimi i parave)

Menaxheri i të Hyrave rishikon raportet ditore dhe performancën e Inkasantëve, por gjithashtu ka mundësinë të analizojë të dhënat përmblidhëse sipas mostrës së raportit më poshtë:

Përmbledhje 1 - Të gjitha raportet e përditshme të INKASANTËVE												
Dërguar në baza ditore (për një datë të caktuar).												
Njësitë Operative veçmas / listoni të gjithë inkasantët												
SHPERNDARJA E FATURAVE							INKASIMI					
Dita e Muajit	Njesia Operative [FILTER]	Collector Name [FILTER]	ID e Inkasanti [FILTER]	Nuk ka fatura të Shpërndarë [No.]	TOTAL Nr I faturave të printuara [No.]	% e faturave në cikël të faturimit [%]	Shuma e Inkasura në kesh [EUR]	Nr. I konsumatorëve që kanë paguar në kesh [ Nr.]	TOTALI I FITUAR në muaj (të arkëtueshmet) [EUR]	TOTALI *I INKASUAR r në muaj [EUR]	Efikasiteti iinkasimit muaj-tek - data [%]	Komente
dd/mm/yyyy	Peja OU											
	Peja	Emri Mbiemri	1-1....	100	1,000	10.0%	450.00	101	21,000.00	1,900.00	9.0%	...
	Peja	Emri Mbiemri	1-2....	...	...	...	...	...	...	...	...	...
	Peja	Emri Mbiemri	1-3....	...	...	...	...	...	...	...	...	...
	NJO Istog											
	Istog	Emri Mbiemri	2-1....	200	1,100	18.2%	600.00	123	21,000.00	2,100.00	10.0%	...
	Istog	Emri Mbiemri	2-2....	...	...	...	...	...	...	...	...	...
	Istog	...	2-3....	...	...	...	...	...	...	...	...	...
	NJO Istog											
	Klina	Emri Mbiemri	3-1....	300	900	33.3%	800.00	142	21,000.00	2,400.00	11.4%	...
	Klina	...	3-2....	...	...	...	...	...	...	...	...	...
	Klina	...	3-3....	...	...	...	...	...	...	...	...	...
			<b>TOTALI:</b>	<b>600</b>	<b>3,000.00</b>	<b>20.0%</b>	<b>#####</b>	<b>366</b>	<b>63,000.00</b>	<b>6,400.00</b>	<b>10.2%</b>	

\* Inkasimi Total përfshin të gjitha paratë që hyjnë në KRUH- të dyja të holla nga Inkasantët dhe pagesat në kesh ngakonsumatori në bankë / post /të tjera.

Figura 6: Përmbledhje 1 –Të gjitha raportet e përditshme të Inkasantëve

Raporti i mëposhtëm i mostrës ofron opsione më fleksibile të filtrimit dhe gjenerohet dhe përditësohet automatikisht në sistem, i përshtatshëm për ndarjen e statusit të aktiviteteve me të dy si Menaxherin e NJO poashtu edhe Drejtorin Financiar, në bazë të nevojave.

Përmbledhje 2 - KRUH Të gjithë Inkasantët Raporti Ditor												
Të dhënat e KRUH të prezantuara në baza ditë pas dite:												
Each operational unit separately.												
SHPERNDARJA E FATURAVE							INKASIMI					
PERIUDHA: Muaj/ Java [FILTER]	Ditë në muaj in month [FILTER]	Njësia Operative [FILTER]	Emri I Inkasanti [FILTER]	Nuk ka fatura të Shpërndarë [No.]	TOTAL Nr I faturave të printuara [No.]	% e faturave në cikël të faturimit [%]	Shuma e Inkasura në kesh [EUR]	Nr. I konsumatorëve që kanë paguar në kesh [ Nr.]	TOTALI I FITUAR në muaj (të arkëtueshmet) [EUR]	TOTALI *I INKASUAR r në muaj [EUR]	Efikasiteti iinkasimit muaj-tek - data [%]	Komente
	dita 1	Peja	...	210	1,000	0.21	450.00	101	21,000.00	1,900.00	9.0%	...
		Istog	...									
		Klina	...									
		Decan	...									
		Junik	...									
		<b>TOTALI për DITËN E 1:</b>										
	dita 2	Peja	...									
		Istog	...									
		Klina	...									
		Decan	...									
		Junik	...									
		<b>TOTALI për DITËN E 2:</b>										
	dita 3 ...etj	...	...									
	<b>PËRMBLEDHJA e muajit ___/___:</b>											

\* Inkasimi Total përfshin të gjitha paratë që hyjnë në KRUH- të dyja të holla nga Inkasantët dhe pagesat në kesh ngakonsumatori në bankë / post /të tjera.

Figura7: Përmbledhje 2 – Të gjitha raportet e përditshme të Inkasantëve

### Hapi 5: Inkasimi i parave (kesh) nga Konsumatorët nga Inkasantët në terren

KRUH-ja inkason të holla direkt nga konsumatorët në terren. Për aq kohë sa bëhet një inkasim i tillë direkt i parave, kjo procedurë mund të zbatohet. Por, duhet të theksohet se do të nevojitet një rishikim i kësaj procedure nëse KRUH-ja vendos të ndalojë mbledhjen e parave të gatshme nëpërmjet Inkasantëve të saj. Ky hap zbatohet paralelisht me Hapi 3 më lart, që do të thotë se Inkasantët shfrytëzojnë mundësinë e kontaktimit me konsumatorin kur dërgojnë faturën e tyre dhe kërkojnë pagesën e faturave të papaguara.

Kur pranohen paratë e gatshme, Inkasanti lëshon një Fletëpagesë (deftesë) të parasë së gatshme e cila ka një numër unik, 1 kopje (një) i jepet konsumatorit si konfirmim për pagesën e tyre, kopjet e mbetura (2)] mbahen me kompaninë. Nëse konsumatori specifikon në mënyrë specifike se cila faturë/a janë paguar, Inkasanti duhet të shënojë këto shifra faturë në përshkrimin e fletëpagesës (deftesës). Nëse nuk bëhet një referencë e tillë, pagesa do të shkojë për të mbuluar borxhin më të vjetër të pashlyer sipas urdhërit mbyllës të faturës në vijim: (1) pagesat e interesit (nëse aplikohen); (2) kështet e mbetura të borxhit të riprogramuar; (3) fatura nga faturat më të vjetra të paguara (dhe nuk përfshihen në "riprogramim"); dhe (4) fatura aktuale.

Inkasantët dorëzojnë në arkë – Fletëpagesë (Deftesat) me para të gatshme dhe shuma korresponduese e parave të grumbulluara (Hapi 7), ose deri në fund të ditës së punës ose në mëngjesin e ditës vijuese të punës.

#### Hapi 6: Shqyrtimi i rezultateve të inkasimit ditor, gjenerimi i raporteve

Menaxheri i Hyrave është përgjegjës për shqyrtimin e rezultateve të inkasimit në mënyrë të vazhdueshme. Raportet e paraqitura më parë të shërbejnë për qëllim të monitorimit, por janë gjithashtu një bazë për vlerësimin e performancës së Inkasantëve. Në këtë drejtim, Menaxheri i të Hyrave është në gjendje të administrojë llogaritjen e një sistemi të performancës motivuese bonus / malus (penalizim), pasi pozita është drejtpërdrejt përgjegjëse për mbikëqyrjen e punës së Inkasantit.

#### Hapi 7: Deftesa e Keshit, Printimi ditor i Listës së Transakcionit

#### Hapi 8: Depozitimi ditor i keshit të pranuar në pranuar në xhirrologarinë e KRUH

Konsumatorët bëjnë pagesa në para të gatshme ose drejtpërdrejtë tek Inkasantët ose tek Arkëtarët në Qendrat e Shërbimit të Klientit të KRUH-së ose në Arkë në Zyrën Qendrore. Paratë e marra nga Inkasantët regjistrohen në sistem nga Arkëtarët, të cilët përgatisin një të ashtuquajtur Urdhër Pagese Kesh (një listë transaksioni) për të evidentuar të gjitha pagesat nga konsumatorët e pranuar në para të gatshme - të nënshkuara nga të dyja Arkëtari dhe Inkasanti. Urdhri i Pagesave Cash ka numrin e vet të dokumentit dhe shërben si konfirmim për paratë e transferuara nga Inkasanti në Arkë. Pagesat e drejtpërdrejta gjithashtu bëhen në Arkë. Pas futjes së pagesave të pranuar në sistem, Arkëtari përgatit një dokument të krijuar nga sistemi - Konfirmimi i Pagesës së Parasë, një kopje e printuar i ipet konsumatorit, kopja e dytë e prinuar ruhet me Arkën për përpunim dhe arkivim të mëtejshëm.

Mjetet e grumbulluara (dhe të regjistruara më parë në sistemin e faturimit), depozitohet në llogarinë bankare të kompanisë në baza ditore, si paushall një numër specifik pagesash. Si parim, paratë e mbledhura direkt nga konsumatorët duhet të futen në llogarinë bankare të kompanisë brenda 24 orëve nga paraja e pranar

Sapo të regjistrohen pagesat e konsumatorit në sistem, raportet e përditësuara mund të gjenerohen nga sistemi në baza ditore, javore ose mujore - sipas nevojave të menaxhmentit. Raportet e automatizuara gjithashtu mund të hartohen për t'u shpërndarë tek Drejtori Komercial, Menaxherët e NJO dhe Menaxheri i të Hyrave.

#### Hapi 9: Kontrolli i brendshëm: kontrolloni pagesat e bankës me shënimet e faturimit (lista e transaksioneve)

Si masë e kontrollit të brendshëm, Menaxheri i të Hyrave duhet të kontrollojë shumën aktuale të pagesave të futur në llogarinë bankare të KRUH, një herë. Ky hap mbulon një rishikim të listave javore, të përditshme të transaksioneve të përgatitura nga Arkëtari / Faturisti dhe urdhërpagesat përkatëse të pagesës të dorëzuara në bankë. Ky hap ndihmon pajtimin midis sistemit të faturimit dhe atij financiar të kompanisë.

#### Hapi 10: Shpërndarja e faturave në mënyrë elektronike

Konsumatorët që dëshirojnë të marrin faturat e tyre në mënyrë elektronike, duhet të paraqesin një Formë Kërkese personalisht në një nga Qendrat e Shërbimeve të Konsumatorit. Pas vlefshmërisë së dokumentacionit të pronarit (numri identifikues), nëpunësi i Faturimit hyn në opsionin për dërgimin e faturës elektronike / faturës tek konsumatori përkatës, duke vërtetuar adresën elektronike të komunikimit të konsumatorit. Klienti duhet të marrë një mesazh nga KRUH-ja duke deklaruar se adresa e postës elektronike është siguruar për dërgimin e faturave elektronike në të ardhmen dhe pronari i e-mailit duhet të konfirmojë pranimin me kthimin me e-mail që llogaria e adresës së cekur mund të përdoret për dërgimin e faturave. Pasi që klienti të konfirmojë adresën e-mail (nëpërmjet konfirmimit të kthimit të postës elektronike), nëpunësi i Faturimit mund të aktivizojë mundësinë në sistemin e faturimit - për dërgimin elektronik të faturës tek klientët përkatës.

**SHËNIM:** Asnjë qasje e paautorizuar dhe ndryshime në të dhënat e konsumatorit nuk mund të bëhet pa dokumentacion mbështetës. Sistemi duhet të mundësojë një funksionalitet të gjurmës së auditimit për të gjitha ndryshimet që ndodhin në të dhënat e konsumatorit, në veçanti: kush kanë hyrë në llogarinë e konsumatorit, çfarë ndryshimi është bërë dhe kur (data / ora).

### 3.3. Procedura e Inkasimit Para jo të gatshme ( jo kesh)

Përveç Procedurës së Inkasimit të Parave - e cila mbulon pagesat e bëra nga konsumatorët në para të gatshme, Procedura e mëposhtme para jo të gatshme erret me pagesat e konsumatorit të bëra nëpërmjet transfertave të parave nëpërmjet bankës ose postës në llogarinë bankare të KRUH

#### Diagrami i Inkasimit te Para jo të gatshme -KRUH

Pagesa e Konsumatorëve e pranuar nëpërmes : bankës, postes, internetit, të tjera.

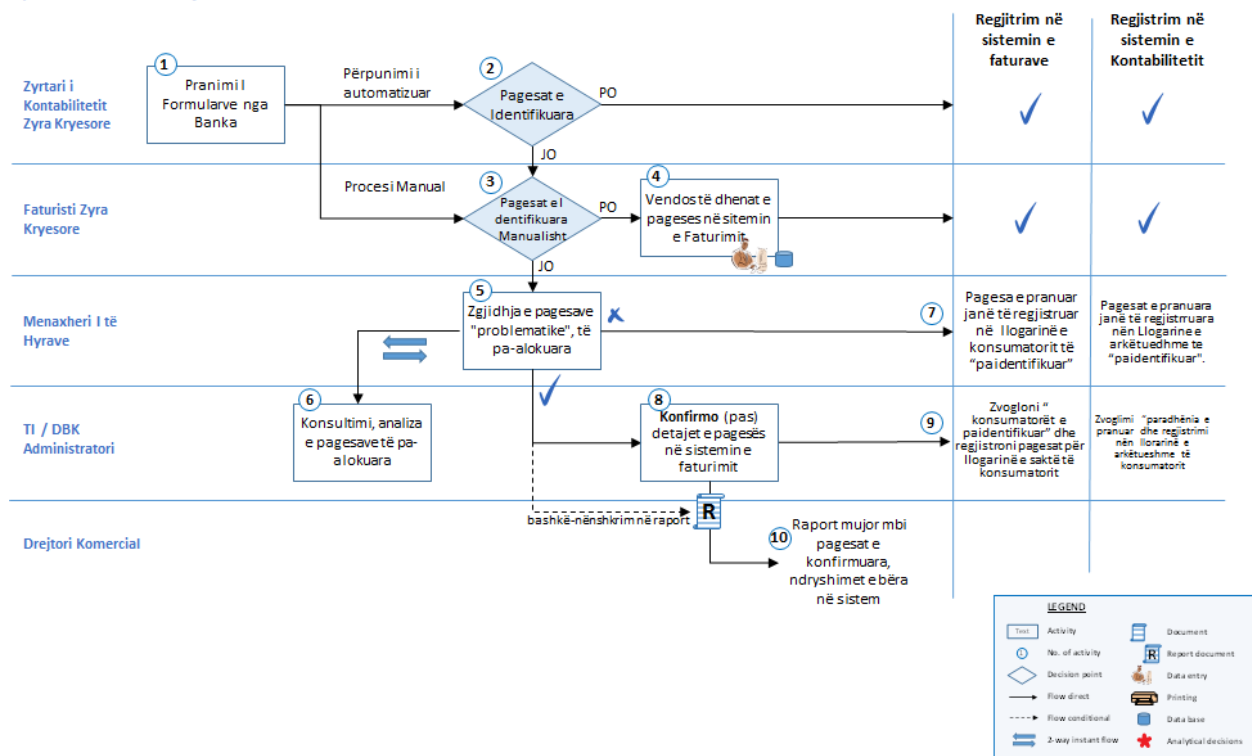


Figura8: Diagrami I inkasimit të parave jot ë gatshme

#### Step 1:Pranimi i deklarave bankare

Kompania merr deklarata bankare në baza ditore. Këto përfshijnë detajet e pagesave të bëra në llogarinë bankare të KRUH-së nga konsumatorët, prandaj ata duhet të regjistrohen me kohë në sistemin e faturimit. Në këtë drejtim, regjistrimi i pagesave të pranuar nëpërmjet transfertave bankare, mund të bëhet nëpërmjet një moduli të përpunimit të shkëmbimit të automatizuar (funksioni i softuerit) ose manualisht nga punonjësit e Faturimit.

## Hapi 2: Procesimi i automatizuar deklaratës së të bankës

### Hapi 3: Procesimi manualë i deklaratës së bankës

Nëse kompania ka një modul të automatizuar të përpunimit të këmbimit (funksioni i softuerit), përpunimi i transaksionit në sistemet e kontabilitetit dhe faturimit do të bëhet nga sistemi automatikisht. Format i skedarit (fajllit) të transferimit elektronik të deklaratës bankare duhet të rregullohet dhe të integrohet me aplikacionin softuerik të KRUH-së. Nëse transaksioni ka të dhëna të qarta referimi, sistemi do të vazhdojë automatikisht me ndarjen e pagesës tek konsumatori përkatës në sistemin e faturimit, por nëse nuk është e mundur ta bëjë këtë, sistemi do të identifikojë këto pagesa dhe do të kërkojë identifikimin manual të pagesat e pranuar nga konsumatorët (Hapi 3). Nëse një shkëmbim i automatizuar i dosjeve të të dhënave me Bankën nuk është i mundur, identifikimi dhe regjistrimi i pagesës së konsumatorit duhet të bëhet në mënyrë manuale nga Punonjësit e Faturimit.

### Hapi 4: Shkruani të dhënat e pagesës në sistemin e faturimit

Pagesat e bëra nga konsumatori nëpërmjet transferimeve të parave në llogaritë bankare të KRUH-së, duhet të regjistrohen në sistemet e faturimit dhe kontabilitetit të kompanisë. Në sistemin e faturimit, pagesat regjistrohen nga Faturistët it në llogarinë e secilit klient individual, duke identifikuar kështu:

- Emri i llogarisë së konsumatorit për të cilën është bërë pagesa
- Shuma e pagesës
- Çdo urdhër specifik i klientit - Përshkrimi: a po paguan konsumatori faturat specifike me transaksionin, ose po bën pagesën e një shume të pa pagesës pa iu referuar një fature

**SHËNIM:** Nëse klienti tregon qartë se për cilat faturë bëhet pagesa, aplikacioni i softuerit të KRUH duhet të mundësojë mbylljen e pagesës së marrë në nivel individual të faturës, dmth pagesa e konsumatorit duhet të lidhet me një faturë të veçantë ) në kartelën e konsumatorit. Ky funksionalitet mund të mos jetë i disponueshëm në kohën e zbatimit fillestar.

Ndonjëherë informacionet në dispozicion në deklaratat bankare nuk janë të mjaftueshme për të caktuar pagesën tek një konsumator i caktuar. Në raste të tilla, kërkohet një hap i veçantë për të zgjidhur "pagesat e pa-alokuara", shih Hapin 5 më poshtë.

### Hapi 5: Rishiko "pagesat e pranuar te pa-alokuara "

### Hapi 6: Regjistron "pagesat e pa – alkoura" në sistem

Përgjegjësia për zbatimin e këtij hapi është tek Drejtorin Komercial. Shumica e pagesave në këtë kategori "të pa-alokuara" po vijnë për pagesat e pranuar nga institucionet, ku shumica i atribuohet (1) një numri të fatures; dhe (2) për një numër të konsumatorëve - prandaj e bëjnë të pamundur të alokohen. Në raste të tilla, është e nevojshme marrja e informatave shtesë nga institucioni që bën pagesën.

Pagesat e bëra në emër të, por jo nga pronari, mund të shkaktojnë një problem nëse referenca në faturë nuk është e qartë ose është deklaruar gabimisht. Në përgjithësi, detajet e paplota të pagesave të konsumatorit mund të shkaktojnë probleme në ndarjen e pagesës së marrë. Pagesat "të pa-alokuara" regjistrohen / futen në sistemin e faturimit duke përdorur një llogari konsumatorësh "të panjohur" të përkohshëm, ndërsa në aplikacionin e kontabilitetit, pagesat regjistrohen nën një llogari "të panjohur"

të arkëtueshme. Këto transaksione po korrighohen kur merren informacione shtesë dhe identifikohen llogaritë korrekte të konsumatorëve.

#### Hapi 7: Kontrolllo të dhenat e Konsumatorit në data bazë në KRUH

Pagesat e "pa-alokuara" pranohen, janë duke u kontrolluar me informacionin në dispozicion në DBK, një aktivitet i kryer nga Administratori TI / DBK, i cili analizon DBK bazuar në informacionet e paplotësuar, dhe ngushton kërkimin për llogari të mundshme të konsumatorëve që mund të përputhen me detajet e pagesës së ofruar. Nëse, pavarësisht nga përpjekjet, nuk mund të bëhet ndarja, atëherë pagesa mbetet si "e paalokuara" në sistemet e faturimit dhe të kontabilitetit të KRUH-së, derisa të sigurohen informata shtesë.

#### Hapi 8: Konfirmoni zgjedhjen e e "pagesave të pranuar pa-alokuara " në sistemin e faturimit

#### Hapi 9: Regjistro "pagesat e pa – alkoura" të zgjedhur në sistem

Kur bëhen të disponueshme informata shtesë për zgjedhjen e statusit të pagesave "të pa-alokuara" të marra nga konsumatorët, këto ndryshime komunikohen dhe miratohen nga Drejtori Komercial përpara se të konfirmohen në sistem nga Administratori i TI / DBK. Futja në sistemin e faturimit: zvogëloni llogarinë e Konsumatorit "të panjohur" dhe regjistroni pagesën e marrë nën llogarinë korrekte të konsumatorit që ka bërë pagesën.

Për çdo ndryshim të bërë në sistem, Administratori TI/ DBK është përgjegjës për të informuar dhe dhënë informacion mbi ndryshimet e bëra - në departamentin e kontabilitetit, në mënyrë që ata të mund të azhurnojnë të dhënat e kontabilitetit duke zvogëluar llogarinë e të arkëtueshmeve "të panjohura" dhe duke regjistruar atë nën llogarinë e arkëtueshme të konsumatorit . Vini re se të dhënat e kontabilitetit nuk mbahen në nivel të llogarisë individuale (siç është rasti në sistemin e faturimit), por llogaritë e arkëtueshme ndahen në kategoritë kryesore të konsumatorëve si llogaritë e përmbledhura për secilën kategori.

#### Hapi 10: Statusi i raportimit "pagesat e pranuar të pa – alokuara " tek Drejtori Ekzekutiv

Raportet periodike (muajore) mbi statusin e pagesës së zgjidhur " të pa-alokuar " të pranuar nga konsumatorët, duhet t'i dorëzohen tek Drejtorit Ekzekutiv. Para dorëzimit të raportit, ajo duhet të bashkë-nënshkruhet nga Drejtori Komercial, duke konfirmuar përmbajtjen e tij. Më poshtë është një raport i mostrës që mund të përdoret.



### Raporti Mujor - Gjendja e pagesave "të pa alokuara"

Submitted on a monthly basis, chronology for all months in the year.

Përshkrim	Unit	Jan	Shk	Mar	Pri	Maj	Qer	Korr	Gush	Shta	Tet	Nën	Dhje	TOTALI për
														një vit
Bilanci b / f konsumator të panjohur	EUR													
	Numër													
<b>Shtesë</b>														
Konsumator të ri të panjohur	EUR													
	Numër													
<b>Të zgjedhura</b>														
Reduktimi i konsumatorëve të panjohur	EUR													
	Numër													
<b>STATUSI AKTUAL - Bilanci i fundvitit</b>	<b>EUR</b>													
<b>Ndryshimi i përqindjes nga muaji i kaluar</b>	<b>%</b>													

Figura9: Raporti Mujor – Statusi i pagesave të “pa –alokuara”

## 4. Matrica e Përgjegjesisë - RASCI

RASCI është një akronim nga shkronjat fillestare të fjalëve, një matricë e caktimit të përgjegjësive të funksioneve të ndryshme, si më poshtë:

- R=P: Përgjegjës për ekzekutimin e detyrës  
 A-LL: Llogaridhënës (poashtu Aprvues), aprovon pelqimin /kualitetin e punës së bërë  
 ... është automatikisht përgjegjës për atë se qfar është bërë?  
 S=M: Mbështetja, siguron burime shtesë për të ndihmuar Përgjegjësin (P) të kryejë detyrën e tij  
 C=K: Konsultuar në të gjitha rastet dhe ka një detyrim për t'u përgjigjur  
 I=I: Informuar, para ose pas detyrës, pa u detyruar të përgjigjet

Matrica e Përgjegjesisë së RASCI përdoret për ndarjen, shfaqjen dhe caktimin e përgjegjësive për individët, anëtarët e ekipit ose vendet e punës në një detyrë (projekt, shërbim ose proces) në KRUIH. Shkronjat RASCI përdoren në matricën për të përshkruar nivelin e përgjegjesisë. Është zbatuar një rregull që përgjegjësia e përgjithshme (A-LL Llogaridhënia) ka vetëm një person. Personat e përfshirë (R – P-Përgjegjësia) duhet të jenë adekuate për detyrën.

Tabelat e mëposhtme të RASCI pasqyrojnë secilën prej procedurave kryesore të ciklit të faturimit, duke reflektuar si pjesëmarrësit ashtu edhe hapat e përfshirë në secilën procedurë. Çdo ndryshim i procedurës duhet gjithashtu të pasqyrohet në ndryshimet në matricat e përgjegjesisë më poshtë, dhe me respekt përshkrimet e punës së punonjësit (nëse dhe ku është e aplikueshme).

### Proceset e leximit të matësit

Hapat në procedurë	Lexuesi I Matësit	Faturistët /Arkatarët	Inspektorët	Menaxheri I të Hyrave	Menaxherët e NJO	Drejtori Komercial	Administrator i TI/DBK
Hapi 1: Printo listen e leximeve nga sistemi	M	P				LL	
Hapi 2: Performo leximin e ujë matësive	P					LL	
Hapi 3: Fut leximet në system	M	P				LL	
Hapi 4: Kryen analiza të automatizuara të sistemit të leximeve						LL	P
Hapi 5: Gjenero listen e hetimeve		P		M		LL	
Hapi 6: Rishiko listen e Hetimeve, pajtohen me hapat e veprimit				P		LL	
Hapi 7: Ndani listën e hetimeve me menaxherin e NJO		P			I/K	LL	
Hapi 8: Hetimi në terren, përgjigju listes së Hetimeve (komentet)	M	M	M	P		LL	
Hapi 9: Miratimi I leximeve finale në sistem				P		LL	
Hapi 10: Informo MNJO për rezultatet e hetimeve					I	LL	
Hapi 11: Informo Drejtorin Komercial për rezultatet e hetimeve						I/ LL	
Hapi 12: Kontrolla e mbendshme: simulo kalkulimin e faturës		M		M		LL	P
Hapi 13: Sistemi gjeneron Listen e parregullësive, miratimi final		M	M	P		LL	
Hapi 14: Mbylle ciklin e leximit, përgadit llogaritjen e faturave, përgadit printimin						LL	P

Tabela 2: Matrica e Përgjegjesisë – Procedura e leximit të matësit

Shpërndarja e Faturave/ Procesi I inkasimit së paras së gatshme

Hapat në procedurë	Administrator i TI/DBK	Faturistët /Arkatarët	Inkasantët	Menaxheri i të Hyrave	Menaxherët e NJO	Drejtori Komercial	
Hapi 1: Printo faturat	P					LL	
Hapi 2: Shpërndani faturat në Njësitë Operative		P				LL	
Hapi 3: Dorëzimi i faturave për konsumatorët			P			LL	
Hapi 4: Hartoni raportin përmbledhës të shpërndarjes së kompletuar të faturës		M	M	P	I	I/ LL	
Hapi 5: Inkasimi i parave nga Konsumatorët nga Inkasantët në terren			P			LL	
Hapi 6: Shqyrtimi i rezultateve të inkasimit ditorë			M	P		LL	
Hapi 7: Deftesat e paras së gatshme, shtypja e listës së transaksioneve ditore		P	C			LL	
Hapi 8: Depozito parat e inkasuara ditore në llogarinë e KRUH		P		I	I	I/ LL	
Hapi 9: Kontrolli i brendëshëm; Kontrolllo pagesat nga banka me faturat e future në sistem				P		LL	
Hapi 10: Shpërndani faturat në mënyrë elektronike	M	P	I	I	I	LL	

Tabela 3: Matrica e Përgjegjësive – Shpërndarja e faturave / Inkasimi i parasë së gatshme

Procesi I inkasimit të jo parasë së gatshme (jo –kesh)

Hapat në procedurë	Zyrtari i Kontabiliteti (ZQ)	Faturistët /Arkatarët	Drejtori Komercial	Administrator TI /DBK	Drejtori Ekzekutiv		
Step 1: Pranimi I deklaratave bankare	P	I	LL				
Step 2: Procesimi i automatizuar I deklarates bankare			LL	M			
Step 3: Procesimi manualë i deklaratës së bankës		P	LL	M			
Step 4: Shkruani të dhënat e pagesës në sistemin e faturimit		P	LL				
Step 5: Rishiko "pagesat e pranuar te pa-alokuara "			P/LL				
Step 6: Regjistro "pagesat e pa – alkoura" në sistem		P	LL				
Step 7: Kontrolloni informacionin e konsumatorit në data bazën konsumatorit			LL	P			
Hapi 8: Konfirmoni zgjedhjen e e "pagesave të pranuar pa-alokuara " në sistemin e faturimit			LL	P			
Hapi 9: Regjistro "pagesat e pa – alkoura" në system		P					
Step 10: Statusi I Raportimit: "pagesat e pranuar të pa – alokuara " tek Drejtori Ekzekutiv			P/LL	M	I		

Tabela 4: Matrica e Përgjegjësive – Inkasimi I jo parasë së gatshme

## 5. Monitorimi dhe raportimi

Kjo procedurë mbulon ciklin e faturimit, i cili përfshin proceset e ndërlidhura të leximit, faturimit dhe inkasimit. Prezantimi i përmbledhur i këtyre proceseve në një procedurë siguron një pasqyrë më të mirë të veprimeve komerciale të zbatuara brenda njësisë së të hyrave. Personi përgjegjës për zbatimin e përgjithshëm të kësaj procedure është Drejtori Komercial. Përsa i përket përgjegjësisë operationale, personi kryesor përgjegjës gjatë gjithë procedurës është Menaxheri i të hyrave.

### 5.1. Indikatorët

Përdorimi i treguesve dhe përcaktimi i objektivave ndihmon në përcaktimin e objektivave dhe më pas mund të përdoret si bazë për matjen e performancës. Zbatimi efektiv i kësaj procedure ndikon në efikasitetin e kompanisë në gjenerimin e të ardhurave, prandaj është një nga aktivitetet kryesore të monitoruara nga menaxhmenti i lartë dhe Bordi i Drejtorëve, si dhe nga organi rregullator i ujit në Kosovë (Autoriteti Rregullativ i Shërbimeve të Ujit).

Raportet mujore të krijuara për ARRU janë një bazë e mirë për të ndjekur një numër treguesish kryesorë, siç janë efikasiteti i inkasimit, efikasiteti i faturimit, mbulimi i matjeve etj. Duhet gjithashtu të theksohet se treguesit mund të përcaktohen në nivele të ndryshme të veprimit dhe caqet përkatëse mund të vendosen për të përmbushur objektivat e menaxhmentit - qoftë në një nivel të gjerë ose më specifike, si një aktivitet pilot në një zonë shërbimi të përcaktuar. Treguesit shtesë dhe objektivat përkatëse zakonisht vendosen dhe ranë dakort reciprokisht, kur projektet ndërkombëtare të financimit të cilat po zbatohen në KRUH.

Si bazë për performancë e tansishme të kompanië, ëshë e rekomadueshme qe Drejtori Komercial dhe menaxhmenti I lartë I KRUH I përdorin indikatorët e kerkuar nga ARRU, shih Aneksin Nr 1 – ARRU Raporti i zgjeruar i performancës mujore, me indikatorë të zgjedhur që futen dhe paraqiten veç e veç.

### 5.2. Reportet

Gjatë gjithë kësaj procedure janë dhënë raporte mostër për të mbështetur vendimmarrjen dhe raportimin në nivelin operativ. Në këtë drejtim, raportet kryesisht shërbejnë në menaxhimin e operacioneve komerciale të kompanisë. Por, Drejtori Komercial është pjesë e menaxhmentit të lartë të KRUH, gjithashtu është përgjegjës për gjenerimin e raporteve për (1) Kryeshefin Ekzekutiv dhe menaxhmentin tjetër të lartë; (2) Bordi i Drejtorëve të KRUH; si dhe (3) kërkesat e raportimit të përcaktuara nga rregullatori ose institucionet e tjera në Kosovë.

Për të përmbushur kërkesat e palëve të lartë përmendur, Drejtori Komercial duhet të përgatisë raporte përmbledhëse, duke ofruar një pasqyrë të qartë të performancës së kompanisë, në kuptim të operacioneve komerciale të KRUH Përveç **Aneksit 1** raportit të zgjeruar nga ARRU të siper përmendur më lart, Aneksi nr. 2 jep raporte përmbledhëse shtesë - si një shembull i përmbajtjes dhe formatit të raportit të përmbledhur. Këto raporte lidhen me këtë procedurë specifike operative standarde dhe duhet t'i ofrohen Kryeshefit Ekzekutiv në baza \_\_\_\_\_ [mujore], jo më vonë se \_\_\_\_\_ [10] i çdo muaji.

## **ANEKSET**

Aneksi Nr 1: ARRU Rapori i Zgjeruar i Performancës Mujore

Aneksi Nr 2: Raporti Përmbledhës 1 deri 3

**RWCH: OPERATIONAL, FINANCIAL, INSTITUTIONAL, SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SERVICE DATA (WSRA Extended Report)**

No.	ID	Data	Unit	Jan-17	Feb-17	Mar-17	Apr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Aug-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dec-17	TOTAL 2017	% of Total
1	D 001	Water Production	m3	2,117,275	2,127,051	2,138,970	2,139,265	2,140,792	2,146,979	2,150,635	2,153,541	2,137,792	2,132,006	2,132,944	2,142,707	25,659,957	
2	D 002	Apparent Losses	m3	465,812	557,922	558,788	558,082	562,924	542,955	503,212	496,975	519,763	518,785	525,844	566,395	6,377,457	
3	D 003	Real Losses	m3	698,719	836,883	838,182	837,122	844,386	814,432	754,817	745,463	779,645	778,177	788,767	849,593	9,566,186	
4	D 004	<b>Water Supply Invoiced</b>	m3	<b>790,544</b>	<b>705,363</b>	<b>719,292</b>	<b>722,309</b>	<b>711,678</b>	<b>757,129</b>	<b>892,606</b>	<b>879,627</b>	<b>800,685</b>	<b>806,107</b>	<b>799,569</b>	<b>681,933</b>	<b>9,266,842</b>	<b>100.0%</b>
5	D004.1	Residential Customers	m3	629,002	557,157	572,071	580,304	552,424	597,504	683,039	692,362	636,465	611,128	636,004	525,289	7,272,749	78.5%
6	D004.2	Commercial-Industrial Customers	m3	56,214	66,120	67,677	66,250	74,148	79,201	127,142	99,863	73,607	75,285	74,388	67,900	927,795	10.0%
7	D004.3	Institutional Customers	m3	105,328	82,086	79,544	75,755	85,106	80,424	82,425	87,402	90,613	119,694	89,177	88,744	1,066,298	11.5%
8	D004.4	Total sales of bulk treated water	m3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
9	D 005	Unbilled Authorized Consumption	m3	162,200	26,883	22,708	21,752	21,804	32,463	-	31,476	37,699	28,937	18,764	44,786	449,472	
		<b>Non-Revenue Water (NRW)</b>	m3	<b>1,326,731</b>	<b>1,421,688</b>	<b>1,419,678</b>	<b>1,416,956</b>	<b>1,429,114</b>	<b>1,389,850</b>	<b>1,258,029</b>	<b>1,273,914</b>	<b>1,337,107</b>	<b>1,325,899</b>	<b>1,333,375</b>	<b>1,460,774</b>	<b>16,393,115</b>	
		<b>% NRW [NRW / Water Production]</b>	%	<b>62.7%</b>	<b>66.8%</b>	<b>66.4%</b>	<b>66.2%</b>	<b>66.8%</b>	<b>64.7%</b>	<b>58.5%</b>	<b>59.2%</b>	<b>62.5%</b>	<b>62.2%</b>	<b>62.5%</b>	<b>68.2%</b>	<b>63.9%</b>	
10	D 006	<b>Wastewater Amount Invoiced</b>	m3	<b>335,625</b>	<b>352,505</b>	<b>366,866</b>	<b>360,834</b>	<b>362,668</b>	<b>380,599</b>	<b>471,481</b>	<b>459,507</b>	<b>411,478</b>	<b>370,708</b>	<b>386,919</b>	<b>350,866</b>	<b>4,610,056</b>	<b>100.0%</b>
11	D 006.1	Residential Customers	m3	254,595	267,469	277,254	276,040	266,895	280,502	319,407	340,527	313,561	273,844	287,580	249,264	3,406,938	73.9%
12	D 006.2	Commercial-Industrial Customers	m3	47,456	53,405	56,216	55,391	60,579	64,217	113,127	83,685	56,176	62,167	60,044	56,287	768,750	16.7%
13	D 006.3	Institutional Customers	m3	33,574	31,631	33,396	29,403	35,194	35,880	38,947	35,295	41,741	34,697	39,295	45,315	434,368	9.4%
14	D 007	<b>Registered Customers</b>	numër	<b>45,299</b>	<b>45,386</b>	<b>45,985</b>	<b>46,363</b>	<b>46,575</b>	<b>47,258</b>	<b>47,728</b>	<b>47,727</b>	<b>48,034</b>	<b>48,036</b>	<b>48,258</b>	<b>48,260</b>		<b>100.0%</b>
15	D 007.1	Residential Customers	numër	40,090	40,161	40,728	41,096	41,290	41,948	42,387	42,390	42,688	42,669	42,891	42,890	3,406,938	88.9%
16	D 007.2	Commercial-Industrial Customers	numër	4,804	4,820	4,852	4,862	4,878	4,900	4,928	4,924	4,933	4,936	4,936	4,939	434,368	10.2%
17	D 007.3	Institutional Customers	numër	405	405	405	405	407	410	413	413	413	431	431	431	434,368	0.9%
18	D 008	<b>No. of Bills Issued for Water Services</b>	numër	<b>43,079</b>	<b>43,133</b>	<b>42,240</b>	<b>43,017</b>	<b>43,354</b>	<b>43,807</b>	<b>44,281</b>	<b>44,586</b>	<b>45,008</b>	<b>45,128</b>	<b>45,429</b>	<b>45,495</b>		<b>100.0%</b>
19	D 008 .1	Residential Customers	numër	38,290	38,338	37,463	38,191	38,514	38,964	39,410	39,703	40,108	40,196	40,486	40,544		89.1%
20	D 008 .2	Commercial-Industrial Customers	numër	4,399	4,403	4,395	4,440	4,453	4,455	4,478	4,489	4,503	4,520	4,528	4,537		10.0%
21	D 008 .3	Institutional Customers	numër	390	392	382	386	387	388	393	394	397	412	415	414		0.9%
		<b>Billing Efficiency [D008 / D007]</b>	%	<b>95.1%</b>	<b>95.0%</b>	<b>91.9%</b>	<b>92.8%</b>	<b>93.1%</b>	<b>92.7%</b>	<b>92.8%</b>	<b>93.4%</b>	<b>93.7%</b>	<b>93.9%</b>	<b>94.1%</b>	<b>94.3%</b>		
		Residential Customers	%	95.5%	95.5%	92.0%	92.9%	93.3%	92.9%	93.7%	93.7%	94.0%	94.2%	94.4%	94.5%		
		Commercial-Industrial Customers	%	91.6%	91.3%	90.6%	91.3%	91.3%	90.9%	90.9%	91.2%	91.3%	91.6%	91.7%	91.9%		
		Institutional Customers	%	96.3%	96.8%	94.3%	95.3%	95.1%	94.6%	95.2%	95.4%	96.1%	95.6%	96.3%	96.1%		
22	D 009	<b>No. of Bills Issued for Wastewater Services</b>	numër	<b>22,085</b>	<b>22,135</b>	<b>22,259</b>	<b>22,377</b>	<b>22,577</b>	<b>22,636</b>	<b>22,756</b>	<b>22,961</b>	<b>23,104</b>	<b>23,190</b>	<b>23,239</b>	<b>23,259</b>		<b>100.0%</b>
23	D 009.1	Residential Customers	numër	18,281	18,321	18,415	18,537	18,726	18,787	18,892	19,088	19,216	19,290	19,330	19,338		83.1%
24	D 009.2	Commercial-Industrial Customers	numër	3,612	3,620	3,651	3,647	3,658	3,655	3,668	3,677	3,692	3,704	3,713	3,725		16.0%
25	D 009.3	Institutional Customers	numër	192	194	193	193	193	194	196	196	196	196	196	196		0.8%
26	D 010	<b>No. of Customers Billed by Meter</b>	numër	<b>39,878</b>	<b>40,073</b>	<b>40,101</b>	<b>40,439</b>	<b>40,830</b>	<b>41,364</b>	<b>41,798</b>	<b>42,210</b>	<b>42,875</b>	<b>42,985</b>	<b>43,233</b>	<b>43,410</b>		<b>100.0%</b>
27	D 010.1	Residential Customers	numër	35,319	35,484	35,449	35,772	36,142	36,664	37,075	37,454	38,096	38,193	38,439	38,600		88.9%
28	D 010.2	Commercial-Industrial Customers	numër	4,175	4,204	4,265	4,276	4,296	4,307	4,328	4,360	4,380	4,393	4,395	4,409		10.2%
29	D 010.3	Institutional Customers	numër	384	385	387	391	392	393	395	396	399	399	399	401		0.9%
		<b>Metering Efficiency [Billed cust: D010 / D008]</b>	%	<b>92.6%</b>	<b>92.9%</b>	<b>94.9%</b>	<b>94.0%</b>	<b>94.2%</b>	<b>94.4%</b>	<b>94.4%</b>	<b>94.7%</b>	<b>95.3%</b>	<b>95.3%</b>	<b>95.2%</b>	<b>95.4%</b>		
		Residential Customers	%	92.2%	92.6%	94.6%	93.7%	93.8%	94.1%	94.1%	94.3%	95.0%	95.0%	94.9%	95.2%		
		Commercial-Industrial Customers	%	94.9%	95.5%	97.0%	96.3%	96.5%	96.7%	96.7%	97.1%	97.3%	97.2%	97.1%	97.2%		
		Institutional Customers	%	98.5%	98.2%	101.3%	101.3%	101.3%	101.3%	100.5%	100.5%	100.5%	96.8%	96.1%	96.9%		

No.	ID	Data	Unit	Jan-17	Feb-17	Mar-17	Apr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Aug-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dec-17	TOTAL 2017	% of Total
30	D 011	<b>Water Supply Invoiced to Metered Customers</b>	m3	774,719	689,060	703,431	706,513	695,803	741,064	876,706	863,573	785,047	790,632	783,834	666,097	9,076,479	100.0%
31	D 011.1	Residential Customers	m3	614,167	541,923	557,350	565,618	537,599	582,579	668,489	677,628	621,997	596,793	621,529	510,744	7,096,416	78.2%
32	D 011.2	Commercial-Industrial Customers	m3	55,524	65,387	66,837	65,440	73,398	78,511	126,392	99,143	72,887	74,595	73,578	67,060	918,752	10.1%
33	D 011.3	Institutional Customers	m3	105,028	81,750	79,244	75,455	84,806	79,974	81,825	86,802	90,163	119,244	88,727	88,293	1,061,311	11.7%
		<b>Metering Consumption (invoiced) [% of total invoiced D004]</b>	%	98.0%	97.7%	97.8%	97.8%	97.8%	97.9%	98.2%	98.2%	98.0%	98.1%	98.0%	97.7%		97.9%
		Residential Customers	%	97.6%	97.3%	97.4%	97.5%	97.3%	97.5%	97.9%	97.9%	97.7%	97.7%	97.7%	97.2%		97.6%
		Commercial-Industrial Customers	%	98.8%	98.9%	98.8%	98.8%	99.0%	99.1%	99.4%	99.3%	99.0%	99.1%	98.9%	98.8%		99.0%
		Institutional Customers	%	99.7%	99.6%	99.6%	99.6%	99.6%	99.4%	99.3%	99.3%	99.5%	99.6%	99.5%	99.5%		99.5%
34	D 012	<b>Total costumer who pay the bills</b>	numër	9,641	10,469	11,616	10,980	11,666	10,581	11,965	13,789	11,202	11,547	11,394	12,547	11,449.75	100.0%
35	D 012.1	Residential Customers	numër	7,990	8,523	9,570	9,016	9,587	8,746	9,897	11,744	9,264	9,530	9,392	10,272	9,461	81.9%
36	D 012.2	Commercial-Industrial Customers	numër	1,624	1,773	1,824	1,777	1,888	1,727	1,831	1,864	1,831	1,858	1,854	1,932	1,815	15.4%
37	D 012.3	Institutional Customers	numër	27	173	222	187	191	108	237	181	107	159	148	343	174	2.7%
		<b>% Customers that pay bills [D012 / D008]</b>	%	22.4%	24.3%	27.5%	25.5%	26.9%	24.2%	27.0%	30.9%	24.9%	25.6%	25.1%	27.6%		26.0%
		Residential Customers	%	20.9%	22.2%	25.5%	23.6%	24.9%	22.4%	25.1%	29.6%	23.1%	23.7%	23.2%	25.3%		24.1%
		Commercial-Industrial Customers	%	36.9%	40.3%	41.5%	40.0%	42.4%	38.8%	40.9%	41.5%	40.7%	41.1%	40.9%	42.6%		40.6%
		Institutional Customers	%	6.9%	44.1%	58.1%	48.4%	49.4%	27.8%	60.3%	45.9%	27.0%	38.6%	35.7%	82.9%		43.8%
34	D 013	<b>Total Billing</b>	€	265,834	276,659	288,660	287,607	290,372	303,230	357,450	346,149	317,694	310,157	316,420	284,624	3,644,856	
35	D 013.1	<b>Billing for Water services</b>	€	187,558	197,038	207,853	207,527	209,068	220,100	264,664	256,090	231,557	226,370	231,154	201,287	2,640,266	100.0%
36	D 013.1.1	Residential Customers	€	122,299	129,876	137,370	139,419	132,601	143,460	164,047	166,178	152,753	146,673	152,645	126,104	1,713,427	64.9%
37	D 013.1.2	Commercial-Industrial Customers	€	26,977	31,697	32,513	31,824	35,616	38,038	61,056	47,962	35,309	36,134	35,704	32,587	445,416	16.9%
38	D 013.1.3	Institutional Customers	€	38,282	35,464	37,971	36,285	40,851	38,602	39,560	41,949	43,494	43,563	42,805	42,597	481,423	18.2%
39	D 013.2	<b>Billing for Wastewater Services</b>	€	25,813	27,103	28,285	27,609	28,468	29,844	38,946	35,900	31,529	29,023	30,170	28,164	360,855	100.0%
40	D 013.2.1	Residential Customers	€	15,281	16,053	16,639	16,588	16,019	16,833	19,177	20,434	18,814	16,431	17,256	14,957	204,482	56.7%
41	D 013.2.2	Commercial-Industrial Customers	€	6,169	6,939	7,308	7,199	7,874	8,348	14,706	10,879	7,288	8,081	7,806	7,316	99,912	27.7%
42	D 013.2.3	Institutional Customers	€	4,363	4,112	4,338	3,822	4,575	4,664	5,062	4,587	5,426	4,511	5,109	5,891	56,460	15.6%
43	D 013.3	<b>Billing for Fixed Tariff</b>	€	52,463	52,518	52,522	52,471	52,836	53,286	53,840	54,160	54,608	54,764	55,095	55,172	643,735	100.0%
44	D 013.3.1	Residential Customers	€	38,286	38,332	38,215	38,183	38,508	38,959	39,419	39,701	40,100	40,206	40,498	40,553	470,960	73.2%
45	D 013.3.2	Commercial-Industrial Customers	€	13,193	13,199	13,333	13,311	13,348	13,344	13,423	13,456	13,496	13,546	13,576	13,601	160,826	25.0%
46	D 013.3.3	Institutional Customers	€	984	987	974	977	980	983	998	1,003	1,012	1,012	1,021	1,018	11,949	1.9%
47	D 014	<b>Collection for Fixed Tariff</b>	€	36,355	38,057	43,618	37,816	42,950	35,345	42,919	53,490	40,976	47,620	42,730	51,794	513,669	100.0%
48	D 014.1	Residential Customers	€	26,815	26,327	29,938	27,707	31,219	25,176	30,087	41,548	28,471	31,023	28,958	36,158	363,426	70.8%
49	D 014.2	Commercial-Industrial Customers	€	9,313	9,827	12,650	9,273	10,938	9,787	11,906	11,373	11,888	16,071	13,380	14,019	140,424	27.3%
50	D 014.3	Institutional Customers	€	227	1,903	1,030	837	792	382	926	570	616	526	392	1,618	9,819	1.9%
51	D 015	<b>Collection for Water services</b>	€	113,538	181,174	178,614	154,410	169,718	135,592	216,080	238,289	166,035	178,696	160,769	213,702	2,106,616	100.0%
52	D 015.1	Residential Customers	€	85,656	89,202	107,616	101,166	107,503	92,706	125,210	173,907	108,456	113,172	109,149	112,438	1,326,182	63.0%
53	D 015.2	Commercial-Industrial Customers	€	19,043	23,599	30,848	22,169	29,186	27,898	54,155	40,536	31,103	42,868	35,189	33,588	390,181	18.5%
54	D 015.3	Institutional Customers	€	8,839	68,373	40,150	31,075	33,029	14,987	36,715	23,846	26,476	22,656	16,431	67,677	390,253	18.5%
55	D 016	<b>Collection for wastewater</b>	€	16,065	24,119	24,556	20,325	23,138	18,811	32,379	33,186	23,081	24,611	21,993	30,236	292,501	100.0%
56	D 016.1	Residential Customers	€	10,703	11,025	13,035	12,036	12,987	10,878	14,637	21,384	13,358	12,678	12,339	13,336	158,397	54.2%
57	D 016.2	Commercial-Industrial Customers	€	4,355	5,166	6,933	5,015	6,452	6,123	13,044	9,194	6,420	9,587	7,693	7,541	87,523	29.9%
58	D 016.3	Institutional Customers	€	1,007	7,928	4,587	3,274	3,699	1,811	4,698	2,608	3,303	2,346	1,961	9,359	46,581	15.9%
59	D 017	<b>Total Collection</b>	€	165,958	243,349	246,788	212,551	235,806	189,747	291,377	324,966	230,092	250,926	225,492	295,732	2,912,785	100.0%
60	D 017.1	Residential Customers	€	123,173	126,555	150,589	140,909	151,709	128,760	169,933	236,839	150,285	156,873	150,446	161,932	1,848,004	63.4%
61	D 017.2	Commercial-Industrial Customers	€	32,711	38,591	50,431	36,457	46,576	43,808	79,105	61,103	49,412	68,525	56,263	55,147	618,129	21.2%
62	D 017.3	Institutional Customers	€	10,073	78,203	45,767	35,185	37,520	17,180	42,339	27,023	30,395	25,528	18,783	78,654	446,652	15.3%

No.	ID	Data	Unit	Jan-17	Feb-17	Mar-17	Apr-17	May-17	Jun-17	Jul-17	Aug-17	Sep-17	Oct-17	Nov-17	Dec-17	TOTAL 2017	% of Total
		<b>Collection Efficiency [D017 / D013]</b>	%	62.4%	88.0%	85.5%	73.9%	81.2%	62.6%	81.5%	93.9%	72.4%	80.9%	71.3%	103.9%	79.9%	
		<b>Collection % - Water services [D015 / D013.1]</b>	%	60.5%	91.9%	85.9%	74.4%	81.2%	61.6%	81.6%	93.0%	71.7%	78.9%	69.6%	106.2%	79.8%	
		Residential Customers	%	70.0%	68.7%	78.3%	72.6%	81.1%	64.6%	76.3%	104.7%	71.0%	77.2%	71.5%	89.2%	77.4%	
		Commercial-Industrial Customers	%	70.6%	74.4%	94.9%	69.7%	81.9%	73.3%	88.7%	84.5%	88.1%	118.6%	98.6%	103.1%	87.6%	
		Institutional Customers	%	23.1%	192.8%	105.7%	85.6%	80.9%	38.8%	92.8%	56.8%	60.9%	52.0%	38.4%	158.9%	81.1%	
		<b>Collection % - Waste-water services [D016 / D013.2]</b>	%	62.2%	89.0%	86.8%	73.6%	81.3%	63.0%	83.1%	92.4%	73.2%	84.8%	72.9%	107.4%	81.1%	
		<b>Collection % - Fixed Tariff [D014 / D013.3]</b>	%	69.3%	72.5%	83.0%	72.1%	81.3%	66.3%	79.7%	98.8%	75.0%	87.0%	77.6%	93.9%	79.8%	
																-	
63	D 018	Other Operating Income	€	4,173	3,113	3,938	11,481	4,168	3,836	4,201	3,071	3,546	2,483	1,939	1,208	47,157	
64	D 019	Non-operating Income	€	-	-	26,393	-	-	-	47,635	-	-	40,253	-	20,750	135,032	
65	D 020	Cash in Hand & Bank	€	1,023,077	1,052,347	1,092,153	888,470	1,031,328	970,070	1,044,227	1,011,464	1,031,456	965,726	1,025,707	916,565	-	
																-	
66	D 021	<b>Total Operating Costs before depreciation</b>	€	<b>191,682</b>	<b>207,247</b>	<b>224,040</b>	<b>195,952</b>	<b>198,013</b>	<b>192,271</b>	<b>220,614</b>	<b>213,251</b>	<b>199,104</b>	<b>194,281</b>	<b>194,893</b>	<b>217,650</b>	<b>2,448,999</b>	
67	D 021.1	Direct Operating Costs for Water Services	€	<b>183,257</b>	<b>195,372</b>	<b>208,979</b>	<b>182,432</b>	<b>184,447</b>	<b>178,898</b>	<b>205,184</b>	<b>191,517</b>	<b>185,284</b>	<b>180,844</b>	<b>181,439</b>	<b>203,128</b>	<b>2,280,781</b>	
68	D 021.1.1	Purchased Bulk Water (Untreated)	€	-	-	10,000	-	-	-	-	-	-	-	-	-	10,000	
69	D 021.1.2	Salaries	€	111,805	123,195	125,641	120,786	123,344	118,299	135,568	132,101	120,923	120,760	122,382	141,791	1,496,594	
70	D 021.1.3	Maintenance	€	6,527	6,554	9,582	8,836	9,654	9,508	4,893	8,581	5,873	8,853	8,082	9,505	96,449	
71	D 021.1.4	Energy	€	50,791	52,897	43,623	35,266	35,186	35,441	41,652	38,321	36,712	35,168	34,504	34,144	473,706	
72	D 021.1.5	Fuel	€	2,127	3,855	3,027	3,816	2,686	3,736	4,535	3,873	3,058	3,374	3,804	2,721	40,611	
73	D 021.1.6	Materials and consumables	€	451	637	1,082	1,950	790	949	639	755	1,087	570	691	1,205	10,806	
74	D 021.1.7	Other Expenses	€	11,556	8,234	16,023	11,778	12,787	10,966	17,897	7,886	17,632	12,119	11,977	13,762	152,615	
75	D 021.2	Direct Operating Costs for Wastewater Services	€	8,425	11,875	15,062	13,520	13,566	13,373	15,430	21,734	13,820	13,437	13,455	14,522	168,218	
76	D 021.2.1	Salaries	€	5,884	6,484	6,613	6,357	6,492	6,226	7,135	14,678	6,364	6,356	6,441	7,463	86,493	
77	D 021.2.2	Maintenance	€	725	728	1,065	982	1,073	1,056	544	953	653	984	898	1,056	10,717	
78	D 021.2.3	Energy	€	-	2,784	4,847	3,918	3,910	3,938	4,628	4,258	4,079	3,908	3,834	3,794	43,897	
79	D 021.2.4	Fuel	€	532	964	757	954	671	934	1,134	968	764	843	951	680	10,153	
80	D 021.2.5	Materials and consumables	€	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	
81	D 021.2.6	Other Expenses	€	1,284	915	1,780	1,309	1,421	1,218	1,989	876	1,959	1,347	1,331	1,529	16,958	
82	D 022	Non-operating Costs	€	8,044	4,841	58,822	44,616	60,357	54,227	29,087	126,673	4,891	61,706	36,760	20,750	510,773	
83	D 023	Total Debt Service	€													-	
																-	
84	D 024	<b>Accounts Receivables (from bills issued)</b>	€	<b>16,854,708</b>	<b>16,899,854</b>	<b>16,950,603</b>	<b>17,036,681</b>	<b>17,087,058</b>	<b>17,211,351</b>	<b>17,275,441</b>	<b>17,299,118</b>	<b>17,389,187</b>	<b>17,460,157</b>	<b>17,560,359</b>	-	<b>705,651</b>	<b>4.2%</b>
85	D 025	Other Accounts Receivables	€	69,133	62,019	63,391	66,707	69,355	71,881	74,975	76,167	78,342	78,732	79,798	-		
86	D 026	Accounts Payables (Creditors)	€	184,615	181,596	248,626	181,981	188,301	184,493	203,105	304,636	97,605	116,549	77,479	-		
87	D 027	Stock	€	466,751	468,079	474,888	460,160	457,336	458,200	456,358	460,290	484,898	487,656	475,820	-		
88	D 028	No. of Employees	numër	214	215	215	2,012	215	215	210	212	210	212	212	-		
89	D 029	Technical Complaints for Water and Wastewater Services	numër	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
90	D 030	Technical Complaints Responded in Time	numër	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
91	D 031	Commercial Complaints for Water and Wastewater Services	numër	7	6	9	9	6	4	7	2	7	9	9	10		
92	D 032	Commercial Complaints Responded in Time	numër	7	6	9	9	6	4	7	2	7	9	9	10		
93	D 033	Commercial Complaints Resolved in Time	numër	7	6	9	9	6	4	7	2	7	9	9	10		
94	D 034	Number of customers receiving an intermittent supply	numër	-	-	-	-	-	-	-	6,200	6,200	0	0	-		
95	D 035	Water Interruptions	numër	-	-	-	-	-	-	-	1	1	0	0	-		





## Summary Report 1: Collection data

### Report 1: Mbledhja e të dhënave

Base Year: 2017 (period: 01/2017 till 12/2017)

Viti Bazë: 2017 (Perioda: 01/2017 deri 12/2017)

Title	Description	Jan 2017	Feb 2017	Mar 2017	1st Quarter 2017	Apr 2017	May 2017	June 2017	2nd Quarter 2017	July 2017	Aug 2017	Sep 2017	3rd Quarter 2017	Oct 2017	Nov 2017	Dec 2017	4th Quarter 2017	Total for Year	Monthly average
Titulli	Përshkrimi	Janarr 2017	Shkurt 2017	Mars 2017	3 Mujori I parë 2017	Prill 2017	Maj 2017	Qershor 2017	Tremujori I 2 2017	Korrik 2017	Gusht 2017	Shtator 2017	Tremujori I 3 2017	Tetor 2017	Nëntor 2017	Dhjetor 2017	Tremujori I 4 2017	Totali më vit	Mesatarja Mujore
<b>Billed consumption (EUR)</b>																			
<b>Konsumator të fatruar(EUR)</b>																			
	Domestic metered																		
	Matësa Shtëpiak	175,866.68	184,261.13	192,224.27	<b>552,352.08</b>	194,189.31	187,128.09	199,251.46	<b>580,568.86</b>	222,643.78	226,313.03	211,667.66	<b>660,624.47</b>	203,310.07	210,399.52	181,613.79	<b>595,323.38</b>	<b>2,388,868.79</b>	199,072.40
	Domestic not-metered																		
	Pa- matës shtëpiak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	non-domestic																		
	Jo Shtëpiak	89,967.45	92,397.98	96,436.19	<b>278,801.62</b>	93,418.13	103,243.58	103,978.62	<b>300,640.33</b>	134,805.94	119,836.37	106,025.90	<b>360,668.21</b>	106,846.58	106,020.12	103,009.89	<b>315,876.59</b>	<b>1,255,986.75</b>	104,665.56
	TOTAL																		
	TOTALI	265,834.13	276,659.11	288,660.46	<b>831,153.70</b>	287,607.44	290,371.67	303,230.08	<b>881,209.19</b>	357,449.72	346,149.40	317,693.56	<b>1,021,292.68</b>	310,156.65	316,419.64	284,623.68	<b>911,199.97</b>	<b>3,644,855.54</b>	303,737.96
<b>Collection (EUR)</b>																			
<b>Grumbullimi (EUR)</b>																			
	Domestic metered																		
	Matësa Shtëpiak	123,173.33	126,555.29	150,589.28	<b>400,317.90</b>	140,908.84	151,709.23	128,759.69	<b>421,377.76</b>	169,933.00	236,839.16	150,285.09	<b>557,057.25</b>	156,873.10	150,446.00	161,931.93	<b>469,251.03</b>	<b>1,848,003.94</b>	154,000.33
	Domestic not-metered																		
	Pa- matës shtëpiak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	non-domestic																		
	Jo Shtëpiak	42,784.37	116,794.16	96,198.68	<b>255,777.21</b>	71,641.83	84,096.77	60,987.74	<b>216,726.34</b>	121,444.00	88,126.48	79,807.06	<b>289,377.54</b>	94,053.35	75,046.00	133,800.44	<b>302,899.79</b>	<b>1,064,780.88</b>	88,731.74
	TOTAL																		
	TOTALI	165,957.70	243,349.45	246,787.96	<b>656,095.11</b>	212,550.67	235,806.00	189,747.43	<b>638,104.10</b>	291,377.00	324,965.64	230,092.15	<b>846,434.79</b>	250,926.45	225,492.00	295,732.37	<b>772,150.82</b>	<b>2,912,784.82</b>	242,732.07
<b>Collection efficiency (%)</b>																			
<b>Efikasiteti I Grumbullimit (%)</b>																			
	Domestic metered																		
	Matësa Shtëpiak	70.0%	68.7%	78.3%	<b>72.5%</b>	72.6%	81.1%	64.6%	<b>72.6%</b>	76.3%	104.7%	71.0%	<b>84.3%</b>	77.2%	71.5%	89.2%	<b>78.8%</b>	<b>77.4%</b>	77.4%
	Domestic not-metered																		
	Pa- matës Shtëpiak	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
	Non-domestic																		
	Jo Shtëpiak	47.6%	126.4%	99.8%	<b>91.7%</b>	76.7%	81.5%	58.7%	<b>72.1%</b>	90.1%	73.5%	75.3%	<b>80.2%</b>	88.0%	70.8%	129.9%	<b>95.9%</b>	<b>84.8%</b>	84.8%
	TOTAL																		
	TOTALI	62.4%	88.0%	85.5%	<b>78.9%</b>	73.9%	81.2%	62.6%	<b>72.4%</b>	81.5%	93.9%	72.4%	<b>82.9%</b>	80.9%	71.3%	103.9%	<b>84.7%</b>	<b>79.9%</b>	79.9%

## Summary Report 2: Billing & water production data

### Report 2: Të dhënat e faturimit dhe prodhimit të ujit

Base Year: 2017 (period: 01/2017 till 12/2017)

Description Title Titulli Përshkrimi	Jan 2017	Feb 2017	Mar 2017	1st Quarter 2017 Tremujori I Parë 2017	Apr 2017	May 2017	June 2017	2nd Quarter 2017 Tremujori I dytë -2017	July 2017	Aug 2017	Sep 2017	3rd Quarter 2017 Tremujori I Tretë 2017	Oct 2017	Nov 2017	Dec 2017	4th Quarter 2017 Tremujori I katërtë 2017	Total for Year Totali sipas vitit	Monthly average Mesatarja mujore
	Janar 2017	Shkurt 2017	Mars 2017		Prill 2017	May 2017	Qershor 2017		Korrik 2017	Ghust 2017	Shtator 2017		Tetor 2017	Nëntoe 2017	Dhjetor 2017			
<b>Number of customers (No.) Numri i Konsumatorëve (Nr.)</b>																		
Domestic metered Matës Shtëpiak	38,290	38,338	37,463	114,091	38,191	38,514	38,964	115,669	39,410	39,703	40,108	119,221	40,196	40,486	40,544	121,226	470,207	39,183.92
Domestic not-metered Pa-matës Amviserie	2,971	2,854	2,014	7,839	2,419	2,372	2,300	7,091	2,335	2,249	2,012	6,596	2,003	2,047	1,944	5,994	27,520	2,293
Jo shtëpiak Biznes Non-domestic	4,804	4,820	4,852		4,862	4,878	4,900		4,928	4,924	4,933		4,936	4,936	4,939		-	-
Jo Shtëpiak Institucional	405	405	405	1,215	405	407	410	1,222	413	413	413	1,239	431	431	431	1,293	4,969	414
TOTAL	46,470	46,417	44,734	137,621	45,877	46,171	46,574	138,622	47,086	47,289	47,466	141,841	47,566	47,900	47,858	143,324	561,408	46,784
TOTALI																	-	-
<b>Quantity of consumption (m3) Sasia e Konsumit ( m3)</b>																		
Domestic metered Matës Shtëpiak	629,002	557,157	572,071	#####	580,304	552,424	597,504	#####	683,039	692,362	636,465	#####	611,128	636,004	525,289	#####	7,272,749	606,062
Domestic not-metered Pa-matës Amviserie	14,835	15,234	14,721	44,790	14,686	14,825	14,925	44,436	14,550	14,734	14,468	43,752	14,335	14,475	14,545	43,355	176,333	14,694
Total No Household Members Totali Nr. I anëtarëve të familjes	185,675	185,364	177,647	548,685	182,745	183,987	185,688	552,420	187,853	188,784	189,540	566,177	189,896	191,399	191,196	572,490	2,239,772	186,648
Non-domestic Jo Shtëpiak	161,542	148,206	147,221	456,969	142,005	259,254	159,625	560,884	209,567	187,265	164,220	561,052	194,979	163,565	156,644	515,188	2,094,093	174,508
TOTAL	805,379	720,597	734,013	#####	736,995	826,503	772,054	#####	907,156	894,361	815,153	#####	820,442	814,044	696,478	#####	9,543,175	795,265
TOTALI																	-	-
Total water production (m3)	2,117,275	2,127,051	2,138,970	#####	2,139,265	2,140,792	2,146,979	#####	2,150,635	2,153,541	2,137,792	#####	2,132,006	2,132,944	2,142,707	#####	25,659,957	2,138,330
% Qty invoiced/total water produced Prodhimi total i ujit (m3)	38.0%	33.9%	34.3%	35.4%	34.5%	38.6%	36.0%	36.3%	42.2%	41.5%	38.1%	40.6%	38.5%	38.2%	32.5%	36.4%	148.7%	12.4%
% E faturuar nga numri / total i ujit të prodhuar (%)																		
Domestic metered Matës Shtëpiak	29.7%	26.2%	26.7%	27.5%	27.1%	25.8%	27.8%	26.9%	31.8%	32.1%	29.8%	31.2%	28.7%	29.8%	24.5%	27.7%	28.3%	28.3%
Domestic not-metered Pa-matës Amviserie	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%	0.7%
Non-domestic Jo Shtëpiak	7.6%	7.0%	6.9%	7.2%	6.6%	12.1%	7.4%	8.7%	9.7%	8.7%	7.7%	8.7%	9.1%	7.7%	7.3%	8.0%	8.2%	8.2%
TOTAL	38.0%	33.9%	34.3%	35.4%	34.5%	38.6%	36.0%	36.3%	42.2%	41.5%	38.1%	40.6%	38.5%	38.2%	32.5%	36.4%	37.2%	37.2%
TOTALI																		

\* Estimation may be used - BUT STATE CLEARLY: e.g. 300l/day/household member - for a 30 day month, not-metered domestic consumption

Vlerësimi mund të përdoret - POR TE QARTESOHET: p.sh. 300l / ditë / anëtar i familjes - për 30 ditë në muaj, konsumator amviserik jo i matëshem

### Summary Report 3: RWCH Billing & collection data - by regions

Period: Quarterly

PERIOD		January 2019						February 2019						March 2019						2019	2019	2019
Title	Description	Peja	Istog	Klina	Decan	Junik	TOTAL January	Peja	Istog	Klina	Decan	Junik	TOTAL February	Peja	Istog	Klina	Decan	Junik	TOTAL March	TOTAL Quarter 1	TOTAL Year-to-date	Monthly average
<b>Number of customers (No.)</b>																						
	Domestic metered																					
	Domestic not-metered																					
	Non-domestic commercial																					
	Non-domestic institutions																					
	TOTAL																					
<b>Quantity of consumption (m3)</b>																						
	Domestic metered																					
	Domestic not-metered * (est.)																					
	Total No Household Members **																					
	Non-domestic commercial																					
	Non-domestic institutions																					
	TOTAL																					
Total water production (m3)																						
% Qty invoiced/total water produced (%)																						
<b>Billed consumption (EUR)</b>																						
	Domestic metered																					
	Domestic not-metered																					
	Non-domestic commercial																					
	Non-domestic institutions																					
	TOTAL																					
<b>Collection (EUR)</b>																						
	Domestic metered																					
	Domestic not-metered																					
	Non-domestic commercial																					
	Non-domestic institutions																					
	TOTAL																					
<b>Collection efficiency (%)</b>																						
	Domestic metered																					
	Domestic not-metered																					
	Non-domestic commercial																					
	Non-domestic institutions																					
	TOTAL																					

\*/\*\* Estimated values as per existing RWCH data: e.g. state assumption for not metered domestic consumption = ??? ltr/day/household member - for a 30 day month



**KFW**  
Bank aus Verantwortung



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

State Secretariat for Economic Affairs SECO

**HIDR DRINI**

## LARGIMI I UJËRAVE TË NDOTURA NË JP TE KOSOVËS FAZA IV (PEJA)

(BMZ N° 2014 70 467 / 2020 61 992)

### Masat Shoqëruese



## PROCEDURË STANDARTE OPERIMI Menaxhimi i Ankesave (Drafti)

Dhjetor 2018

Përgaditur nga  
SaWa & AHT with Hidroing-DK

**sachsenWasser**  
consulting + operations + management

**AHT GROUP AG**  
Management & Engineering

**Hidroing-DK**  
Ndërmarrja Projektuese dhe Konsulente  
Consulting and Designing Company

## HYRJE

- i. **Departamenti / divizioni i KRU Hidrodrini për të cilën kjo PSO aplikohet**  
Njësia e të Hyrave / Departamenti Komercial
- ii. **Lokacioni ku kopja e printuar e këtij dokumenti ruhet**  
Departamenti Komercial
- iii. **Lokacioni ku kopja “soft” e ketij dokumenti ruhet në kompjuter**  
Departamenti Komercial
- iv. **Menaxhimi dhe pronësia e PSO**

Menaxhimi & pronësia	Titulli	Departamenti Përgjegjës	Nënshkrimi	Data
<b>Përgatitur nga autori</b> Ivan Kitinov	Udhëheqësi i Ekipit, Konzorciumi SaWa	Konsulent Ndërkombëtar		
<b>Aprovuar nga pronari</b> Emri...				
<b>Aprovuar nga pronari</b> Emri...				

## v. Lista e rishikimit të dokumentit

Nr Rishikimit.	Data e Lëshimit	Arsyeja për ndryshim	Aprovuar (nënshkrimi i personit përgjegjës)
000		PSO e re – drafti për Aprovim	
001		Çështja e parë	
002			
003			
004			
005			



## Tabela e Përmbajtjes

<b>1. Fushëveprimi dhe zbatueshmëria (përmbledhja ekzekutive) .....</b>	<b>7</b>
1.1 Objektivat.....	7
1.2 Përmbledhja e Procedurave.....	7
1.3 Hapat Implimetues.....	7
<b>2. Kërkesat e Përgjithshme .....</b>	<b>9</b>
2.1. Kërkesat e rregullatorit.....	9
2.2. Pozicioni i Stafit / Kërkesat .....	9
2.3. Resurset (Burimet).....	10
2.4. Sfidat /Rrreziqet.....	10
<b>3. Procedura e Menaxhimit të Ankesave .....</b>	<b>12</b>
Hapi 1: Përgjigja / regjistrimi i ankesave të konsumatorëve në Qendrën e Thirrjeve.....	12
Hapi 2: Përgjigja / regjistrimi i ankesave të klientëve në Qendrat e Shërbimit të Konsumatorit..	12
Hapi 3: Regjistrimi I kërkesës së mbrendëshme / aktivitetet në modulën CRM .....	13
Hapi 4: Rishikimi dhe përpunimi i ankesave, lista e kontrollit të rrjedhës së aktivitetëve.....	13
Hapi 5: Reportimi / rishikimi aktual i statusit aktual të procesimit të ankesave .....	15
Hapi 6: Procesimi i ankesave në nivele funksionale .....	16
Hapi 7: Rishikimi dhe përditësimi I statusit të ankesave .....	16
Hapi 8: Klasifikimi I ankesave – a është i nevojshëm komisioni?.....	17
Hapi 9: Autorizimi i ndryshimeve që duhet të bëhen në bazën e të dhënave të konsumatorëve (DBK) .....	17
Hapi 10: Hyrja e ndryshimeve në DBK .....	17
Hapi 11: Rishikimi / përgaditja e ankesave për Komisionin.....	17
Hapi 12: Komisioni vendos për ankesën e konsumatorit.....	17
Hapi 13: Implementimi i Vendimit të Komisionit .....	17
Hapi 14: Autorizimi I ndryshimeve të bëhet në data bazën e konsumatorit (DBK).....	17
Hapi 15: Raportimi i statusit të përpunimit të ankesave tek Drejtori Komercial .....	17
<b>4. Matrica e Përgjegjësi - RASCI .....</b>	<b>18</b>
<b>5. Monitorimi dhe raportimi .....</b>	<b>20</b>
5.1. Indikatorët .....	20
5.2. Raportet .....	20



## **LIISTA E ANEKSEVE**

**ANEKSI 1:** Type of complaints table

**ANEKSI 2:** Reports presented in the procedure

## **LISTAE FIGURAVE**

Figura 1: Diagrami i Menaxhimit të Ankesave .....	12
Figura 2: Lista e kontrollit, përcjellja e përpunimit të ankesave.....	14
Figura 3: Raporti Përmbledhës Nr 1 – Statusi I të gjitha ankesave.....	15
Figura 4: Raporti Përmbledhës Nr 2 – Analiza sipas llojit të ankesës .....	16
Figura 5: Reportet – Përmbledhje e ankesave.....	20
Figura 6: Reportet – Efikasiteti i Zgjedhjeve të ankesave .....	21

## **LISTA E TABELAVE**

Table 1: Responsibility matrix – Meter reading procedure .....	18
--	----

## SHKURTESAT

AC (AÇ)	Asbest Çimento
AM (MSH)	Masa shoqëruese
B&C (F&I)	Faturimi dhe Inkasimi
BP (PB)	Plani i Biznesit
BMZ	Ministria Gjermane për Bashkëpunimi dhe Zhvillimi Ekonomik
CCTV	Sistemi i Kamerave- pajisje inspektuese (për inspektimin e kanalizimeve)
CRS (MMKSE)	Moduli i Marrëdhënieve me Konsumator në softuerin ekzistues
DMA (ZMUZ)	Zonë Monitorimi me Ujëmates Zonal
DN (ND)	(Nominal) Diametri
DOC (KOD)	Kosto Operative e Drejtëpërdrejtë
FC (BF)	Bashkëpunimi Financiar
FS (SF)	Studimi i fizibilitetit
GIS	Sistemi Informativ Gjeografik
HC (LSH)	Lidhja e Shtëpisë
HDPE (PDL)	Polietilen me dendësi të lartë
HM(MH)	Modelim hidraulik
HROD (BNJZO)	Burimet Njerëzore dhe Zhvillimi Organizativ
IBNET	Rrjeti Ndërkombëtar i monitorimit "Benchmark" për Shërbimet e Ujit dhe Sanitetit
IC (KZ)	Konsulenti për Zbatim
IDF (ZHIMF)	Zhvillimi Institucional dhe Menaxhimi Financiar
ILI (IRI)	Indeksi i Rrjedhjes në Infrastrukturë
IWA(SHNU)	Shoqata Ndërkombëtare e Ujit
KfW	KfW Banka për Zhvillim
KRU	Kompania Rajonale e Ujesjellesit
Lcd (LKBD)	Litra për kokë banori në ditë
MOU (MM)	Memorandumi i Mirëkuptimit
NPV (VNA)	Vlera neto aktuale
NRW (UPF)	Uji i Pa-Faturuar
O&M (OM)	Operacionet dhe Mirëmbajtja
OM (MO)	Manuali për Operacione
PE	Polietileni
PEA (AEP)	Agjencia Ekzekutive e Projektit
P&L(FH)	Fitimi dhe Humbja
PR (MP)	Marrëdhëniet me Publikun
PS (SP)	Stacioni i Pompimit
PVC	Polivinil kloruri
PZ (ZP)	Zona Pilot
RWC (KRU)	Kompania Rajonale e Ujit
SECO	Sekretariati Shtetëror për Çështjet Ekonomike (Zvicër)
SOP (PSO)	Procedura Standarte për Operim
TAP (PRT)	Plani i Rregullimit të Tarifave
TNA (VNT)	Vlerësimi i Nevojave për Trajnim
TOM (MTO)	Menaxhimi Teknik dhe Operacional
ToR(TR)	Termet e Referencës
WHO	Organizata Botërore e Shëndetësisë

WSRA (ARRU)	Autoriteti Rregullativ i Shërbimeve të Ujit
WTP (ITU)	Impianti i trajtimit të ujit
WWTP (ITUZ)	Impianti i trajtimit të ujërave të zeza

## 1. Fushëveprimi dhe zbatueshmëria (përmbledhja ekzekutive)

### 1.1 Objektivat

Kjo procedurë është një nga procedurat kryesore komerciale të miratuara nga KRU Hidrodrini (KRUH), që mbulon procesin e menaxhimit të ankesave. Bazohet në operacionet e kompanisë ekzistuese dhe në përdorimin e teknologjisë ekzistuese, duke integruar përmirësime në proceset që synojnë optimizimin e performancës dhe sigurimin e të gjitha aspekteve të proceseve të përcaktuara dhe monitorohen në mënyrë të duhur. Si një procedurë standarde operative, ajo i shërben qëllimit jo vetëm si një udhëzues për zbatimin - por gjithashtu si një rregullore e brendshme, duke komunikuar qartë përgjegjësitë e punonjësve të KRUH që përfshihen në ekzekutimin e operacioneve të menaxhimit të ankesave.

### 1.2 Përmbledhja e Procedurave

Kjo procedurë fokusohet në marrëdhëniet me konsumator. Një diagram i proceseve dhe i dokumentimit paraprind procedurën, duke përshkruar hapat e zbatimit, të cilat përpunohen në formë teksti hap pas hapi. Çdo hap identifikon qartë procesin, pjesëmarrësit në aktivitetet dhe përgjegjësitë e tyre, rrjedhën e dokumentacionit të kërkuar, si dhe kërkesat e raportimit. Procedura procedon si në ankesat ashtu edhe në kërkesat (të referuara më poshtë si "ankesa"), që vijnë nga burime të jashtme ose të brendshme. E jashtme i referohet ankesave të konsumatorëve, ndërsa i brendshëm i referohet kërkesave - kryesisht për regjistrimin e urdhërave të punës për operacionet dhe aktivitetet e mirëmbajtjes. Rolet e pjesëmarrësve janë përshkruar qartë në procedurë - duke filluar nga prezantimi i diagramit të rrjedhës, duke përfunduar me tabelat e veçanta të matricës së përgjegjësisë RASCI, të paraqitura në një seksion të veçantë. Ky ndarje e veçantë e përgjegjësisë, shërben si një mjet komunikimi efektiv brenda kompanisë dhe duhet të integrohet brenda përshkrimit të vendeve të punës të të punësuarve.

### 1.3 Hapat Implimentues

Versioni fillestar i procedurës merr parasysh përmirësimet në proceset, të cilat kërkojnë një ndryshim / përmirësim në aplikacionin ekzistues të softuerit. Kjo është veçanërisht e rëndësishme për hapat që kërkojnë monitorim të vazhdueshëm dhe përfshijnë automatizimin nga sistemi. Pajtimi i ndryshimeve të kërkuara në aplikacionin softuerik është një aktivitet i kryer në bashkëpunim të ngushtë me shitësin e softuerit, me zbatimin e kërkesave të funksionalitetit që pritet të përfundojnë gjatë vitit 2019. Deri sa të aktivizohen hapat e nevojshëm analitikë në sistem, ky rol do të delegohet në mënyrë manual tek menaxherët përgjegjës. Regjistrimi i kërkesave të gjeneruara nga brenda në modulën CRM-së duhet të shtyhet për të paktën një vit pas funksionalizimit të plotë të sistemit, për të lejuar që procesi i ankesave të jashtme të përqafohet plotësisht nga menaxhmenti dhe stafi i KRUH-së, përmes përdorimit praktik të procedurës.

Procedurat standarde të operimit (PSO) janë një mjet menaxhimi dhe mund të ndryshojnë nëse proceset ndryshojnë dhe prandaj ato duhet të rishikohen për rëndësinë e tyre në baza periodike. Për shembull, aplikimi i kësaj procedure në listën e kontrollit të zgjidhjes së ankesave, do të ndryshojë mënyrën se si ankesat regjistrohen dhe përditësohen në sistem. Nëse menaxhmenti vendos të zgjerojë funksionalitetet e Listës së Kontrollit - për të integruar një sistem të rrjedhjes së dokumentacionit të

gjerë në organizatë, procedura mund të duhet të ndryshohet për të llogaritur ndryshimet në operacionet. Ndryshimet e tilla duhet të regjistrohen në faqen Hyrëse, kështu që ndryshimet në procedurë të evidentohen gjithmonë, të përditësuara dhe të shpërndara në kohë për të gjithë pjesëmarrësit. PSO-të kërkojnë miratimin nga menaxhmenti i lartë i KRUH-së. Pasi të merret dhe nënshkruhet Vendimi i Menaxhimit nga Shefi Ekzekutiv, udhëheqësi përgjegjës nënshkruan ekzekutimin zyrtar të procedurës në faqen Hyrëse dhe një kopje e procedurës i dërgohet menjëherë secilit pjesëmarrës në procedurë.

## 2. Kërkesat e Përgjithshme

Titujt e mëposhtëm mbulojnë çështjet që kanë të bëjnë me mjedisin e biznesit, duke përfshirë disa udhëzime si parakusht për zbatimin e suksesshëm të procedurës.

### 2.1. Kërkesat e rregullatorit

Kjo PSO është në përputhje me kërkesat e rregullatorit në Kosovë. Në rast të ndryshimit të kërkesave rregullatore që ndikojnë në këtë procedurë, një ndryshim në procedurë është i nevojshëm për të qenë në përputhje me kërkesat rregullative të rishikuara. Është e këshillueshme që Auditori i Brendshëm të kryejë një rishikim periodik të PSO-ve dhe pajtueshmërinë e tyre me rregulloret në Kosovë që do të kryhen një herë në vit.

### 2.2. Pozicioni i Stafit / Kërkesat

This section provides a listing of the RWCH staff and management involved in performing the activities covered in this procedure, and a brief indication of any particular skills / training required:

Ky seksion ofron listën e stafit dhe menaxhmentit të KRUH-së, të përfshirë në aktivitetet që mbulojnë këtë procedurë dhe një indikacion të shkurt rreth njohurive që kërkohen:

#### Zyra Qëndrore

##### - Operatori i Qendrës së Thirjeve

Pranon telefonata nga konsumatorët dhe regjistron kërkesat dhe ankesat e tyre në modulën CRM, duke hapur një numër ankesash për çdo ankesë të pranuar. Konsumatori informohet për numrin e ankesës, për referencë të ardhshme dhe kërkesa.

##### - Stafi i Qendrës së Shërbimit të Konsumatorit

Konsumatorët mund të paraqesin një kërkesë ose ankesë në ndonjë nga Qendrat e Shërbimit të Konsumatorit të KRUH-së fuke plotësuar një kopje të shtypur të fletës së formularit të Ankesave. Ankesa është marrë dhe regjistruar nga stafi i Qendrës së Shërbimit të Konsumatorit drejtpërdrejt në modulën CRM dhe një numër i është caktuar ankesës, e cila i komunikohet konsumatorit.

##### - Menaxheri i Ankesave

Ky është një pozicion kyç brenda procedurës. Menaxheri i Ankesave është qendror për menaxhimin e aktivitetëve dhe monitorimin e progresit të zgjidhjes së ankesave të pranuar, si dhe raportimin e rregullt tek menaxhmenti i lartë.

##### - Departamentet e KRUH-së

- Departamentet e ndryshme do të jenë përgjegjëse për kontributin në zgjidhjen e ankesave, në varësi të natyrës së kërkesës / ankesës.

##### - Menaxheri i CRM

Një pozitë e lartë drejtuese brenda KRUH-së, është më për së afërmi e përfshirë në proceset e ankesave, të cilat kërkojnë një Vendim të Komisionit të KRU-së. Pozita informohet vazhdimisht për statusin e aktivitetëve, kryen rol monitorues dhe inicion kontrollë dhe aktivitetet të tjera, nëse konsiderohet e nevojshme.

**Shënim:** Në fillim të zbatimit të procedurës, menaxheri i CRM-së mund të përmbushë detyrat e Menaxherit të -ankesave

- **Menaxheri i të Hyrave / DBK Administratori (TI)**

Menaxheri i të Hyrave verifikon ndryshimet që duhet të bëhen në sistem, administratori i DBK-së i ekzekuton ato.

- **Drejtori Komercial**

Një pozitë e lartë drejtuese brenda KRUH, përfundimisht e përgjegjshme për zbatimin e procedurës, është duke u informuar për statusin e aktiviteteve, kryen rol monitorues, inicicion kontrollit dhe aktivitete të tjera, nëse konsiderohet e nevojshme.

### 2.3. Resurset (Burimet)

Menaxhmenti i KRUH-së duhet të mundësojë qasje të pa penguar në burimet e nevojshme për kryerjen profesionale të procedurës. Kjo përfshin si pajisjen dhe mbështetjen e automjeteve, ashtu edhe një numër adekuat të stafit për të kryer aktivitetet e parashikuara. Çdo ndryshim në procedurë duhet paraprakisht të marrë në konsideratë çdo burim shtesë që kërkohet para miratimit dhe zbatimit të procedurës së rishikuar.

### 2.4. Sfidat /Rreziqet

Afati kohor për zhvillimin e softuerit mund të ndikojë në vonesën në zbatimin e elementit kyç të procedurës - monitorimin e zgjidhjes së ankesave përmes funksionit të listës kontrolluese. Moduli CRM-së duhet të zbatohet para se kjo procedurë të jetë në fuqi.

Përkundër faktit se operacionet ekzistuese janë kryesisht të pajtueshme (deri në shkallë) me procedurën e propozuar, vëmendje duhet t'i kushtohet përcjelljes së plotë të kërkesave të procedurës - veçanërisht në lidhje me kërkesat e raportimit. Vetëm nëse procedura do të zbatohet në tërësi, kompania mund të optimizojë veprimet e saj dhe të ketë një sistem të qëndrueshëm të kontrollit të brendshëm. Prandaj, duhet të kuptohet qartë se secili pjesëmarrës është i detyruar të veprojë në përputhje të plotë me procedurën - pa përjashtime. Çdo mospërputhje i nënshtrohet masave të mundshme disiplinore dhe mund të ndikojë negativisht në vlerësimin e punës së punonjësit.

Çdo pozitë në procedurë duhet të ketë një të emëruar një operator të zëvendësimit të përkohshëm - të trajnuar dhe të aftë për të kryer detyrat gjatë kryerjes së punës në mungesë të një punonjësi (si një operator i brendshëm ose i përkohshëm i zëvendësimit). Kjo është e nevojshme në rastet kur një punonjës është në pushim vjetor ose pushim mjekësor, ose në rastet kur ka një ndryshim të përkohshëm në personelin që kryen pozicionet. Përgjegjësia për emërimin e operatorëve të "zëvendësimit të përkohshëm" qëndron tek Drejtori Komercial, duke bërë një propozim - Lista e personelit zëvendësues të përkohshëm, që do të përgatitet dhe dorëzohet nga Menaxheri i të Hyrave. Kjo listë e operatorëve të përkohshëm zëvendësues duhet të hartohet sa më parë që është e mundur, mundësisht në fillim të zbatimit të procedurës.

Përveç rolit të te kemi një rregullore e brendshme (dhe e detyrueshme) se si të ekzekutohen operacionet, procedura (dhe raportet e saj) duhet të përdoret sistematikisht nga menaxhmenti, si mjet (vegël) për vendimmarrje pro-aktive. Vetëm nëse procedurat ndjekën me rigorozitet - duke përfshirë përmbushjen e kërkesave të sakta të raportimit, a do ti shërbejë PSO qëllimin e tyre për menaxhment. Rreziku i pajtimit të pjesshëm ose raportimi i papërshtatshëm është një kërcënim real dhe duhet të shmangët nëpërmjet marrjes së masave periodike të kontrollit të brendshëm, siç janë rishikimet e rregullta vjetore të proceseve të zbatimit - për pajtueshmërinë me procedurën, mundësisht bërë nga auditori i brendshëm i kompanisë (siç thuhet në kërkesat rregullative më lartë).



Përpunimi i kërkesave të brendshme në modulën CRM-së është planifikuar të zbatohet pas vitit fillestar fillestar të modulit CRM. Zbatimi i vonuar është propozuar për të lejuar operatorët e moduleve CRM që të trajnohen për t'u mësuar me kërkesat procedurale. Zbatimi i vonuar gjithashtu merr parasysh nevojën për të zhvilluar modulën për urdhrat e punës, një parakusht për integrimin e kërkesave të brendshme në këtë procedurë.

### 3. Procedura e Menaxhimit të Ankesave

Menaxhimi i ankesave është një nga proceset kryesore të kompanisë, duke u lidhur drejtpërdrejt me konsumatorët. Prandaj, kjo procedurë konsiderohet si një nga procedurat kryesore komerciale që duhet të miratohen nga menaxhmenti. Të gjitha aspektet e kësaj procedure të Menaxhimit të Ankesave duhet të shihen në tërësinë e tyre si proces i integruar i një operacioni komercial.

Diagrami I Menaxhimit të Ankesave – KRUH

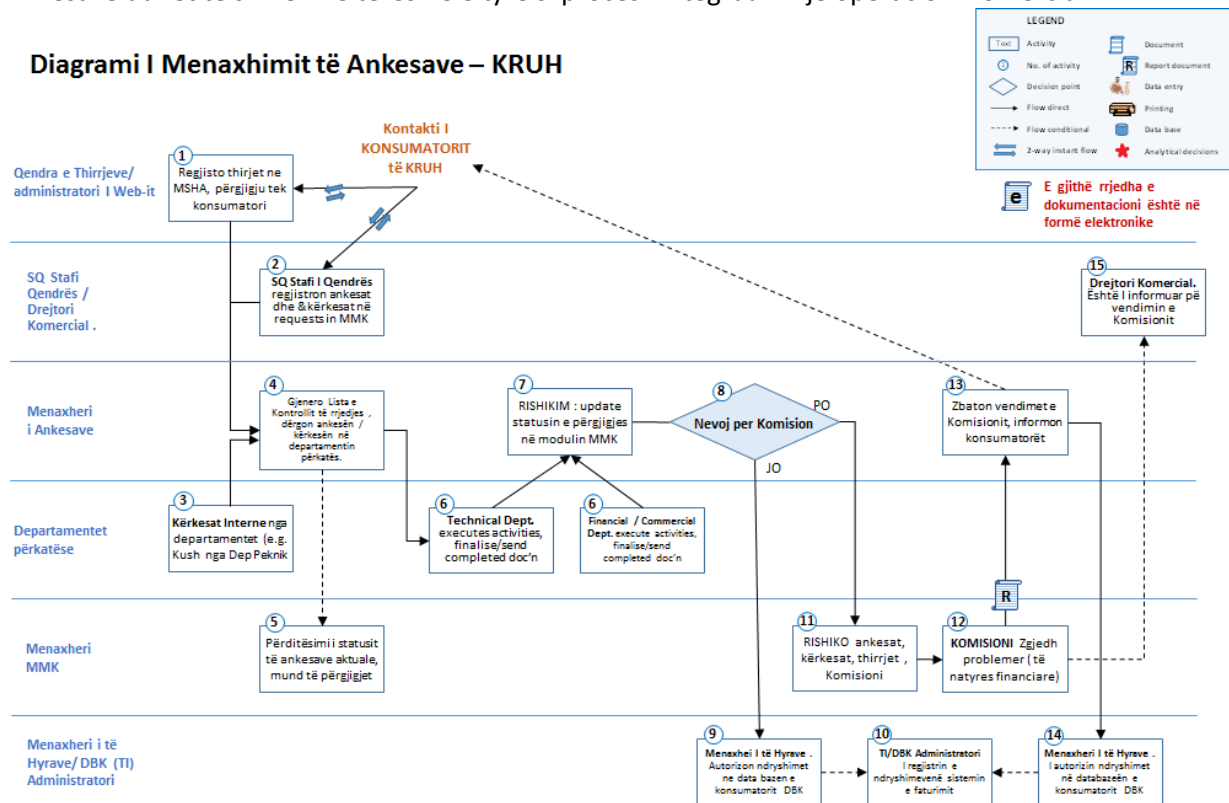


Figura 1: Diagrami i Menaxhimit të Ankesave

Diagrami i mësipërm paraqet proceset dhe operacionet e kompanisë në një qasje hap pas hapi, ku secili pjesëmarrës paraqitet në anën e majtë të diagramit të, duke iu referuar qartë detyrave specifike të pozitës, që do të kryhet nën këtë procedurë.

#### Hapi 1:Përgjigja / regjistrimi i ankesave të konsumatorëve në Qendrën e Thirrjeve

#### Hapi 2:Përgjigja / regjistrimi i ankesave të klientëve në Qendrat e Shërbimit të Konsumatorit

Dy kanale kryesore përdoren për ndërlidhjen e konsumatorëve me KRUH-ën - thirrjet telefonike në qendrën e thirrjeve - Hapi 1; dhe kontakti përfaqësuesin e KRUH-së në një nga Qendrat e Shërbimit të Konsumatorit (CSC) të KRUH-së –Hapi 2. Ankesa e pranuar e konsumatorit regjistrohet në një formë të standardizuar qoftë në kopje fizike të printuar (në QTHK) ose në formë elektronike (Qendra e Thirrjeve). Konsumatorët duhet të jenë në gjendje të paraqesin ankesa anonime në kutitë e caktuara të ankesave të konsumatorit të shpërndara në QTHK. Forma e ankimit futet në Modulim e Marrëdhënieve me Klientin (CRM) nga operatori i Qendrës së Thirrjeve ose nga stafi i faturimit i QTHK. Informatat minimale në vijim duhet të jepen në Formularin e Ankesave, të formatuara në një faqe, sipas preferencave të KRUH-së:

- Datadhe vendi i ankesës
- Ankesë e Jashtme ose e Brendshme
- Emri , Mbiemri i personit i cili i dorëzon formën
- Detajet për kontakt – numri i telefonit, e-mail adresa e personit i cili i dorëzon formën

- Emri Mbiemri i pronarit të pronës [nëse ndryshon nga e sipërpërmendura]
- Detajet për kontakt – numri i telefonit, e-mail adresa e pronarit
- Konsumatori (lidhja ) numri (nëse i disponueshëm )
- Adresa e pronës [Përshkrimi i saktë i lokacionit të prishjes, nëse relevantet]
- Përshkrimi i ankesës [sa më shumë detaje që të jetë e mundur]
- Kategorizimi i llojit të ankesës [një listë përzgjedhjeje të paracaktuar shiko teposhtë drop-down]
- Fusha e komenteve
- Lista e bashkëngjitjeve të ankesës [nëse ka]

.....Informacion shtesë në dispozicion në sistem: .....

- Numri i Ankesës [numri i gjeneruar i sistemit unik, që do t'i komunikohet konsumatorit]
- Statusi i ankesës [hapur, në progress, e mbyllur]
- Lista kontrolluese e hapave që duhet të plotësohen në zgjidhjen e ankesës
- Emri i stafit të KRUH-së që futet në ankesë në sistem
- Emri i stafit të KRUH-së përgjegjës për përpunimin e ankesës në sistem
- Numri përkatës i urdhëresës së punës

Disa nga informacionet shtesë në dispozicion në sistem janë përditësuar automatikisht - siç është statusi i ankesës në listën e kontrollit; futja e numrit përkatës UP; emri i stafit të KRUH-së që hap ankesën, etj. Aneksin 1 ofron një tabelë të mostrave të llojeve të mundshme të ankesave, personit përgjegjës për secilin lloj, departamentin e përpunimit dhe ndryshimet e mundshme në sistem si rezultat i zgjidhjes së ankesës.

### Hapi 3: Regjistrimi i kërkesës së mbrendëshme / aktivitetet në modulën CRM

Aktivitetet e krijuara gjithashtu mund të regjistrohen në modulën CRM. Kjo më së shumti i referohet urdhërave të punës të departamenteve teknike, ku personi përgjegjës për UP hap gjithashtu një numër të ankesave / kërkesës në modulën CRM-së. Duke futur kërkesa të brendshme përveç ankesave të jashtme, funksionaliteti i modulit të përpunimit të ankesave, mund të shërbejë si një platformë e vetme për monitorimin e progresit dhe efikasitetit të aktiviteteve të ndërmarra. Funksionaliteti i raportimit të këtij moduli mund të sigurojë informacion të vlefshëm për menaxhmentin me një mbikëqyrje të mirë të statusit të të gjitha aktiviteteve, identifikimin e ngërçeve të mundshme dhe menaxhimin më të mirë të kohës së aktiviteteve të ndryshme.

**Shënim:** Zbatimi i këtij hapi duhet të shtyhet pak, duke lejuar së paku një vit të shqyrtimit të ankesave dhe kërkesave të jashtme vetëm përpara regjistrimit të ankesave dhe kërkesave të brendshme.

### Hapi 4: Rishikimi dhe përpunimi i ankesave, lista e kontrollit të rrjedhës së aktiviteteve

Punonjësi është përgjegjës për përpunimin dhe përgjegjës për përcjlljen e ankesës është Menaxheri i Ankesave. Procesi i monitorimit është i lidhur me përdorimin e një liste kontrolli - e cila është një ndërfaqe e zgjeruar e përdoruesit për listën e kontrollit të përmendur më lart në Formularin e Ankesave të mësipërme. Çdo lloj ankese lidhet automatikisht me një numër hapash që duhet të përfundojë nga KRUH, në mënyrë që të përgjigjet dhe të mbyllet ankesa.

Një shembull i HAPIT TË KONTROLLIT për Llojin e Ankesës 3.1 në Aneksin 1: **Rrjedhja e tubit / lidhje në shtëpi ose në kopsht**, sigurohet:

- 1) Menaxheri i Ankesave fillon përpunimin e ankesës (statusi i markës "në vazhdim")

2) Departamenti teknik (uji / kanalizimi) - hulumtimi në terren, identifikimi i defektit, a është ai para ose pas ujëmatësit?

**OPSIONI (1):** rrjedhja është para ujëmatësit

- 1) Departamenti Teknik (njësia O & M) inicon Urdhëresën e Punës (UP), heq defektin
- 2) Departamenti Teknik konfirmon përfundimin në modulën CRM, sipas numrit të Ankesave përkatëse

**OPSIONI (2):** rrjedhja është pas ujëmatësit

- 1) Deapartamenti Teknik. (njësia O & M) përgaditë vlerën e kostos dhe e informon Menaxherin e Ankesave
- 2) Menaxheri i Ankesave informon konsumatorin për koston e riparimit të rrjedhjes, kërkesa për pagesë
- 3) Konsumatori bënë pagesën e faturës pro-forma
- 4) Deapartamenti Teknik. (njësia O&M) përgaditë UP, riparon rrjedhjet, konsumatori nënshkruan UP formën për dërgim
- 5) Deapartamenti Teknik.Konfirmon kompletimin në modulën e CRM-së, nën Nr e Ankesës përkatëse
- 6) Menaxheri i Ankesave lëshon faturën për konsumatorin (me UP të nënshkruar në formë bashkangjitjeje) ankesa mbyllet

Çdo lloj ankese duhet të shoqërohet me një Listë të plotë. Pranë çdo hapi të listës së kontrollit, duhet të aktivizohet një mundësi e shënimit me shenjë të shënuar, me qasje të kufizuar në departamentin përkatës (njësi) përgjegjës për ekzekutimin e hapit që do të ndërmirret. Sapo të përfundojë aktiviteti, personi përgjegjës hyn në modulën e CRM-së dhe shënon kutin - të përfunduara, për ankesën specifike që po përpunohet. Përveç opsionit të shënimit, moduli CRM duhet të mundësojë futjen e komenteve pranë hapit përkatës dhe gjithmonë duhet të shoqërohet me shenjat e datës dhe orës (regjistrojnë dhe prezantojnë kohën që Menaxheri i Ankesave ka përcjellë ankesën si dhe koha kur ankesa është përfunduar - për çdo hap veç e veç.

Lista e Kontrollit Hapat Përkthues	Shënoni kur hapat kanë PËRFUNDUAR *	HAPI STARTUES Data & Koha	Hapi i mëparshëm I kompletuar nga: (1) Menaxheri (2) Dept. / Njësi	HAPI I FUNDIT Data & Koha	Hapi aktual i përfunduar nga: (1) Menaxheri (2) Dept. /njesiti	KOMENTET	Menaxheri i ankesave e konfirmon
1) Menaxheri i Ankesave inicon procesin e ankesave (shëno statusin "në progres)	<input type="checkbox"/>	sistemi i automatizuar hyrje "	sistemi i automatizuar hyrja (1)... (2)...	sistemi i automatizuar hyrja "	sistemi i automatizuar hyrje (1)... (2)...		<input type="checkbox"/>
2) Departamenti teknik (ujë /kanalizim) - hetim në terren, prishje para ose pas ujë matësit?	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
<b>Opsioni (1): rrjedhja është para ujëmatësit</b>							
3) Dep Teknik (Njësi O&M) inicon Urdhëresën e Punës (UP), largon defektin	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>
4) Dept. Teknik konfirmon kompletimin në modulën e CRM, nën numrin respektiv të Ankeses	<input type="checkbox"/>						<input type="checkbox"/>

**Figura 2: Lista e kontrollit, përcjellja e përpunimit të ankesave**

Kur hapi plotësohet nga departamenti përgjegjës (njësia), shënohet kutia e kontrollit "Shënoni kur hapi është i PLOTËSUAR". Ky veprim gjeneron automatikisht datën e HAPIT PËRFUNDIMTAR & kohën. Moduli CRM automatikisht njofton Menaxherin e Ankesave përmes e-mailit (dhe kutisë së njoftimit të

sistemit), të plotësimin të ankesës Nr. ... Menaxheri i Ankesave verifikon përfundimin e secilit hap, duke shënuar kutinë " Menaxheri i Ankesave Konfirmim " .Ky veprim gjeneron automatikisht datën e fillimit të HAPIN STARTUES kohën për hapit tjetër. Departamenti përgjegjës për hapin tjetër njoftohet automatikisht se hapi është përfunduar.

**Shënim:** Në praktikë, një numër hapash mund të përfundojnë para se statusi i tyre të hyj në modulën CRM. Moduli CRM duhet të mundësojë shënimin e shumëfishtë dhe të njëkohshëm të hapave të përfunduara, si nga departamentet që zbatojnë hapat, ashtu edhe në përzgjedhjen e njëkohshme (miratimin) e shumëfishtë nga Menaxheri i Ankesave.

### Hapi 5: Reportimi / rishikimi aktual i statusit aktual të procesimit të ankesave

Menaxheri i CRM-së ka qasje në një përditësim të rregullt të statusit të ankesave, nëpërmjet raporteve përmbledhëse të sistemit. Këto raporte, si dhe Vendimet e Komisionit ndahen me Drejtorin Komercial. Shembuj të raporteve të tilla janë paraqitur më poshtë:

**Raporti Përmbledhës Nr 1: Statusi i Ankeses**

							Aging analysis - days of open complaints (active, not closed)					
Lloji i ankeses	BALANCI b/f Nr. ankesa në fillim të muajit [numër]	E RE ankesa në muajin aktual [numër]	E ZGJIDHUR ankesa në muajin aktual [numër]	BALANCI c/f ankesat në fund / muajit -tek- data [numër]	Viti i PLOT Mesatarja e kohës zgjedhur për ankesa per complaint (ditë /orë)	muaji AKTUAL mesatarja e kohës së zgjedhjes për ankesa (ditë / orë)	0-5 ditë	5-14 ditë	14-30 ditë	30-90 ditë	Mbi 90+ ditë	AKTUALE Ditët mesatare të ankesave të hapura
1. ....												
2. ....												
3. ....												

**Figura 3: Raporti Përmbledhës Nr 1 –Statusi i të gjitha ankesave**

Raporti i mësipërm ofron një pasqyrë të të gjitha llojeve të ankesave, të cilat përbëhen nga dy pjesë. E para mbulon lëvizjen në ankesa në numra aktualë. Pjesa e dytë paraqet parametrat e efikasitetit - koha e zgjidhjes dhe një analizë e vjetërsisë së ditëve kur një ankesë është e hapur (e hijëzuar me ngjyrë kaltër).

RAPORTI PËRMBLEDHËS Nr 2: Analiza sipas llojit të ankesës										
Lloji i Ankesës: _____										
Periudha: Nga _____ deri _____										
Nr Ankesës.	Statusi i Ankesës -Hapat në zgjidhjen (hapi nr. Dhe përshkrimi)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	10	Mbyllur
XXXXXX	✓	✓	✓							
XXXXXX	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
XXXXXX	✓									
XXXXXX	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
XXXXXX	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
---										
---										
% gjitha ankesat	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
% ankesat e hapura	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Mesatarishtë koha e hapjes _____										
Koha mesatare e përgjithshme e mbylljes së këtij lloji të ankesës _____ (ditë /orë)										

Figura 4: Raporti Përmbledhës Nr 2 –Analiza sipas llojit të ankesës

Raporti i mësipërm i referohet një lloj specifik të ankesës dhe paraqet statusin e përfundimit për çdo ankesë individuale. Nëse ankesa nuk është e mbyllur, raporti paraqet statusin aktual, dmth. Se në cilin hap ankesa është duke u zgjidhur. Shifrat e përqindjes tregojnë se sa ankesa janë duke u zgjidhur në një hap të caktuar, të dobishme gjatë vlerësimit të ngushtimit në procesin e zgjidhjes së ankesave.

#### Hapi 6: Procesimi i ankesave në nivele funksionale

Menaxheri i Ankesave e dërgon ankesën në departamentin përkatës, përgjegjës për ekzekutimin e një ose më shumë hapave të zgjidhjes së ankesës. Pas përfundimit të çdo hapi, personi përgjegjës brenda departamentit hyn në modulën CRM dhe shënon përfundimin e hapit, sipas numrit përkatës të ankesës. Vetëm personeli i autorizuar brenda çdo departamenti funksional mund të caktohet për të patur akses hyrës në Modulën CRM.

#### Hapi 7: Rishikimi dhe përditësimi i statusit të ankesave

Menaxheri i Ankesave vazhdimisht shqyrton dhe përditëson statusin e ankesave në Listën e Kontrollit. Përdoruesi mund të filtrojë informacionin që do të paraqitet në Listën e Kontrollit. Opcionet e filtrimit përfshijnë: llojin e ankesës, numrat e ankesave (nga-në), periudhën (nga-në), statusin e ankesës (të hapur, në vazhdim, mbyllur), numrin e urdhërësës së punës, numrin e konsumatorit, emrin e konsumatorit, emrin e stafit të KRUH-së që ka futur ankesën në modulën CRM, etj.

Përdorimi i Listës së Kontrollit në procesin e shqyrtimit është shpjeguar në Hapin 4 më sipër.

### **Hapi 8: Klasifikimi i ankesave – a është i nevojshëm komisioni?**

Për një numër të zgjedhur ankesash, Komisioni duhet të marrë vendime, kryesisht për ankesat të cilat mund të kërkojnë ndryshime në gjendjen financiare të konsumatorit. Menaxheri i Ankesave i klasifikon këto ankesa dhe dërgon ankesat e zgjedhura që kërkojnë vendim e Komisionit, tek Menaxheri i CRM për përpunim të mëtejshëm (Hapi 11).

### **Hapi 9: Autorizimi i ndryshimeve që duhet të bëhen në bazën e të dhënave të konsumatorëve (DBK)**

### **Hapi 10: Hyrja e ndryshimeve në DBK**

Nëse ankesat nuk kërkojnë Vendim të Komisionit, ato zgjidhen duke iu përgjigjur drejtpërsëdrejti konsumatorëve dhe aty ku është e nevojshme, duke bërë ndryshime në DBK. Çdo ndryshim në DBK kërkon një verifikim paraprak të Menaxherit të të Hyrave Ardhurave dhe zbatohet nga Administratori TI /DBK (Hapi 10).

### **Hapi 11: Rishikimi / përgaditja e ankesave për Komisionin**

### **Hapi 12: Komisioni vendos për ankesën e konsumatorit**

Shqyrtimi i ankesave që duhet të dorëzohen në Komision është përgjegjësi e Menaxherit të CRM, i cili verifikon dokumentacionin përpara se të dorëzohet në Komision. Komisioni përbëhet nga 3 anëtarë: një nga Departamenti Komercial, një nga Departamenti Teknik dhe një nga Zyra Ligjore (Departamenti i Administratës). Është e këshillueshme që anëtari i Komisionit të Departamentit Komercail të jetë ose Menaxheri i të Hyrave ose Drejtori Komercail. Këto pozita janë më së shumti në dijeni për gjendjen e konsumatorëve - pasi shumica e ankesave të diskutuara në nivel Komisioni janë të natyrës komerciale. Nëse është e mundur, pozicionet duhet të ndërrohen çdo 2 vjet. Komisioni zakonisht mban takime \_\_\_\_ [një herë] në muaj.

### **Hapi 13: Implementimi i Vendimit të Komisionit**

Pasi të merren Vendimet e Komisionit, komunikimi me konsumatorët është përgjegjësi e Menaxherit të Ankesave. Çdo konsumator duhet të informohet për vendimin që ka të bëjë me ankesën e konsumatorit që regjistrohet. Në rast nevojitet informacion shtesë, konsumatorëve do t'u kërkohej të dorëzojnë dokumentacion shtesë mbështetës, brenda një afati të caktuar kohor.

### **Hapi 14: Autorizimi i ndryshimeve të bëhet në data bazën e konsumatorit (DBK)**

Ky hap është i ngjashëm me Hapi 9. Vendimet e Komisionit të Zgjidhura, përpunohen duke iu përgjigjur drejtpërsëdrejti DBK kërkon një verifikim paraprak nga Menaxheri i të Hyrave dhe zbatohet nga Administratori TI /DBK (Hapi 10).

### **Hapi 15: Raportimi i statusit të përpunimit të ankesave tek Drejtori Komercial**

Drejtori Komercial për vendimet e Komisionit; dhe merr raporte përmbledhëse në baza të rregullta \_\_\_\_ [muajore], në formatin e paraqitur në Hapi 5 më lart.

## 4. Matrica e Përgjegjësi - RASCI

RASCI është një akronim nga shkronjat fillestare të fjalëve, një matricë e caktimit të përgjegjësi të funksioneve të ndryshme, si më poshtë:

- R=P: Përgjegjës për ekzekutimin e detyrës
- A-LL: Llogaridhënës (poashtu Aprvues), aprovon pelqimin /kualitetin e punës së bërë është automatikisht përgjegjës për atë se çfarë është bërë?
- S=M: Mbështetja, siguron burime shtesë për të ndihmuar Përgjegjësin (P) të kryejë detyrën e tij
- C=K: Konsultuar në të gjitha rastet dhe ka një detyrim për t'u përgjigjur
- I=I: Informuar, para ose pas detyrës, pa u detyruar të përgjigjet

Matrica e Përgjegjësisë së RASCI përdoret për ndarjen, shfaqjen dhe caktimin e përgjegjësi për individët, anëtarët e ekipit ose vendet e punës në një detyrë (projekt, shërbim ose proces) në KRUIH. Shkronjat RASCI përdoren në matricën për të përshkruar nivelin e përgjegjësisë. Është zbatuar një rregull që përgjegjësia e përgjithshme (A-LL Llogaridhënia) ka vetëm një person. Personat e përfshirë (R – P-Përgjegjësia) duhet të jenë adekuate për detyrën.

Tabelat e mëposhtme të RASCI pasqyrojnë secilën prej procedurave kryesore të ciklit të faturimit, duke reflektuar si pjesëmarrësit ashtu edhe hapat e përfshirë në secilën procedurë. Çdo ndryshim i procedurës duhet gjithashtu të pasqyrohet në ndryshimet në matricat e përgjegjësisë më poshtë, dhe me respekt përshkrimet e punës së punonjësit (nëse dhe ku është e aplikueshme).

### Procedura e Menaxhimit të Ankesave

Hapat në procedurë	Qendar Thirrjeve / web-admin.	Qendra e SHKCS tafi	Menaxheri I Ankesave	Departament et Përkatëse	Menaxheri CRM	Mnxh i te Hyrave / Admin DBK	Drejtori Komerical
Hapi 1: Regjistrimi i ankesave të konsumatorit në Qendrën e Thirrjeve	P						LL
Hapi 2: Regjistrimi i ankesave të kons. Në Qendën e Sherbimeve për Konsumator		P					LL
Hapi 3: Regjistrimi i kërkesave të brendëshme në moduloin CRM-së			M	P			LL
Hapi 4: Rishikimi dhe procesimi i ankesave, rrjedha e aktiviteleve në Listen e Kontrollit			P	M	I		LL
Hapi 5: Reportimi /Rishikimi i statusit aktual të ankesës			M		R		LL
Hapi 6: Procesimi i ankesës në nivelin funksional			M	R	M		LL
Hapi 7: Rishikimi /përditësimi i statusit të ankesave			P	M			LL
Hapi 8: Clasifikimi i ankesave – a nevojitet Komision?			P				LL
Hapi 9: Autorizimi i ndryshimeve në DB e Konsumatorit						P	LL
Hapi 10: Hyrja e ndryshimeve në DB e Konsumatorit						P	LL
Hapi 11: Rishikimi /përgaditja e ankesave për Komision			M		P		LL
Hapi 12: Komisioni vendos për ankesën e					M		LL
Hapi 13: Implementimi i Vendimit të Komisionit			P	M	M		LL
Hapi 14: Autorizimi i ndryshimeve në DB e Konsumatorit			S			P	LL
Hapi 15: Raportimi i statusit të ankesës tek Drejtori Komerical			S		P		I/LL

Tabela 1: Matrica e Përgjegjësi –Procedura e menaxhimit të Ankesave





## 5. Monitorimi dhe raportimi

Kjo procedurë mbulon procesin e menaxhimit të ankesave dhe kërkesave. Personi përgjegjës për zbatimin e përgjithshëm të kësaj procedure është Drejtori Komercail. Përsa i përket përgjegjësisë operacionale, personi kryesor përgjegjës gjatë gjithë procedurës është Menaxheri i Menaxhimit të Marrëdhënieve me Konsumatorin (CRM).

### 5.1. Indikatorët

Treguesit e mëposhtëm mund të përdoren për monitorimin e proceseve të ankesave:

- (1) Numri total i ankesave të pranuara për 1,000 konsumator
- (2) Numri total i ankesave të mbyllura për 1,000 konsumator
- (3) Përqindja e ankesave të konsumatorit që janë procesuar tek niveli i Komisionit
- (4) Mesatarja e kohës (ditë pune) për të iu përgjigjur konsumatorit (për llojin e ankesës ose klasifikimit të ankesës)
- (5) Përqindja e ankesave që janë mbyllur \_\_\_\_\_ [10] ditë nga data kur është hapur ankesa

### 5.2. Raportet

Përveç raporteve operative të paraqitura në seksionet e mëparshme të procedurës, menaxhmenti duhet të informohet periodikisht për rezultatet e operacioneve të përgjithshme të përpunimit të ankesave. Në këtë drejtim, nevojiten raporte më të përgjithësuara, siç është raporti i Përmbledhjes së ankesave të prezantuar më poshtë:

<b>RAPORTI: Përmbledhje e ankesave - sipas llojit</b>																			
[SELEKTO: për të gjithë KRUH / ose një Rajon]																			
KRUH ..ose.. Regjion ..	Numri nëse parashtrohet ankesa - sipas muajve												TOTAL të paraqitura	Më parë të zgjidhur		TOTAL të zgjedhura	Më parë të zgjidhur		
	Lloji i Ankesës	Jan	Shk	Mar	Pri	Maj	Qer	Kor	Gus	Shta	Tet	Nën	Dhje	Viti -tek - data 2018	Viti -tek - data 2017	ndryshi mi	Viti -tek - data 2018	Viti -tek - data 2018	ndryshi mi
...																			
...																			
...																			
<b>Nr. Total i ankesave</b>																			
<b>REPORT: Përmbledhje e ankesave - sipas regjionit</b>																			
Regjion - Komunë	Numri nëse parashtrohet ankesa - sipas muajve												TOTAL të paraqitura	Më parë të zgjidhur		TOTAL të zgjedhura	Më parë të zgjidhur		
	Peja	Jan	Shk	Mar	Pri	Maj	Qer	Kor	Gus	Shta	Tet	Nën	Dhje	Viti -tek - data 2018	Viti -tek - data 2017	ndryshi mi	Viti -tek - data 2018	Viti -tek - data 2018	ndryshi mi
Istog																			
Klina																			
Decan																			
Junik																			
<b>Nr. Total i ankesave</b>																			

Figura5: Reportet– Përmbledhje e ankesave

Raporti i mësipërm është një mostër, e cila mund të modifikohet nga menaxhmenti i KRUH-së sipas nevojave të tyre. Ai paraqet lëvizjen e ankesave gjatë gjithë vitit, me analizën krahasuese të ankesave

të hapura dhe të mbyllura; si për vitin aktual ashtu edhe për të njëjtën periudhë të një viti më parë. Raporti i parë fokusohet në llojin e ankesave (për KRUH-ën ose një Rajon të caktuar), ndërsa e dyta siguron një ndarje rajonale të ankesave.

Përveç raporteve të mësipërme - përmbledhje e numrave të përgjithshëm, menaxhmenti duhet të vlerësojë efikasitetin e zgjidhjes së ankesave. Kjo kërkon monitorimin e kohës së reagimit, dmth sa shpejt përgjigjet KRUH-ja ndaj konsumatorëve të saj? Dy raportet e mëposhtme janë shembuj të monitorimit të efikasitetit të zgjidhjes së ankesave, i pari që paraqet llojet e ankesave, e dyta ofron një ndarje rajonale. Janë paraqitur krahasime për periudhat e tanishme dhe të mëparshme, si dhe analiza e periudhave të veçanta: analiza vjetore ose analiza mesatare lëvizëse prej 12 muajsh.

RAPORT: Efikasiteti i zgjidhjes së ankesave																		
Që nga ____ / ____ [Muaji / Viti]																		
[SELEKTO: për të gjithë KRUH / ose një Rajon]																		
KRUH ..ose.. Regjion	Parametrat VIT PËR DATË						Parametrat mesatare lëvizëse prej 12 muajsh											
	TOTAL të paraqitura YTD	Më parë të paraqitura YTD	% change	TOTAL të zgjedhura YTD	Më parë të zgjidhur YTD	ndryshi mi	MESATAR E kohes zgjedhura 2018	Mesatarja e kohës së Mëp zgjedhura 2017	ndryshi mi	TOTAL të paraqitura	Më parë të paraqitura	% change	TOTAL të zgjedhura	Më parë të zgjidhur	ndryshi mi	MESATAR E kohes zgjedhura 2018	Mesatarja e kohës së Mëp zgjedhura 2017	% change
Lloji I Ankesës	2018	2017		2018	2017					2018	2017		2018	2017				
...																		
...																		
...																		
Nr. Total i ankesave																		

REPORTO: Efikasiteti i zgjidhjes së ankesave sipas regjionit																		
Që nga ____ / ____ [Muaji / Viti]																		
Regjion - Komunë	Parametrat VIT PËR DATË						Parametrat mesatare lëvizëse prej 12 muajsh											
	TOTAL të paraqitura YTD	Më parë të paraqitura YTD	ndryshi mi	TOTAL të zgjedhura YTD	Më parë të zgjidhur YTD	ndryshi mi	MESATAR E kohes zgjedhura 2018	Mesatarja e kohës së Mëp zgjedhura 2017	ndryshi mi	TOTAL të paraqitura	Më parë të paraqitura	% change	TOTAL të zgjedhura	Më parë të zgjidhur	ndryshi mi	MESATAR E kohes zgjedhura 2018	Mesatarja e kohës së Mëp zgjedhura 2017	% change
Peja																		
Istog																		
Klina																		
Decan																		
Junik																		
Nr. Total i ankesave																		

Figura6: Reportet–Efikasiteti i Zgjedhjeve të ankesave

Të gjitha raportet sipas këtij seksioni përfshijnë të dhënat totale përmbledhëse, në fund të çdo tabele. Siç u tha më parë, raportet e mësipërme mund të ndryshohen nga menaxhmenti sipas kërkesave të tyre specifike.

Raportet e mësipërme duhet të sigurohen rregullisht \_\_\_\_\_ [një herë në muaj], tek Menaxheri i CRM, Drejtori Komercial dhe menaxhmenti i lartë i KRUH. Ato shërbejnë për qëllimin e vlerësimit të performancës, si dhe raportimin periodik në Bordin e Drejtorëve.

## A N E K S E T

Aneksi Nr 1: Tabela e llojit të ankesave

Aneksi Nr 2: Raportet të prezantuara në procedurë

**ANEKSI 1: Llojet e ankesave / kërkesave (Të jashtme & brendëshme )**

Nr.	Përshkrimi:	Përsoni Përgjegjës	Departamenti që e Proceson	Ndryshimet e mundëshme në sistem?
<b>1</b>	<b>Ankesa lidhur me FATURË</b>	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informo konsumatorin, Faturimin, Kontabilitetin
1.1	Tarifa jo në rregullë	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informo konsumatorin, Faturimin, Kontabilitetin
1.2	Emri I gabuar në faturë	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Faturimi
1.3	Fatur e Gabuar	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informo konsumatorin, Faturimin, Kontabilitetin
1.4	No bill received	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Faturimi
1.5	Lexim I lartë	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informo konsumatorin, Faturimin, Kontabilitetin
1.6	Ankesat për ndëshkimet / shpenzimet e llogaritura (interesi, tarifat e shkyqjes, të tjera)	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informo konsumatorin, Faturimin, Kontabilitetin
1.7	Kërkesë për borxhin e riprogramuar	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Inform customer, Billing
1.8	Ankesa të tjera lidhur me faturat	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informo konsumatorin, Faturimin, Kontabilitetin
		Menaxheri I të Hyrave		
<b>2</b>	<b>Ankesat lidhur me Konsumatorin</b>	Menaxheri I të Hyrave		
2.1	Shtëpia nuk gjendet / gjurmohet	Menaxheri I të Hyrave	Commercial Dept, Technical Dept	Faturimi, Kontabiliteti
2.2	Grupi i gabuar i konsumatorëve (duhet të jetë "pasiv", "i rregullt", "i gjallë jashtë")	Menaxheri I të Hyrave	Commercial Dept.	Faturimi
2.3	Lloji i gabuar e konsumatorit (industri/shtëpi)	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Faturimi
2.4	Kërkesë për lidhje të re	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informoni konsumatorin, Faturimi,
2.5	Ndryshimi i adreses tek konsumatori	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial . Dep Administrativ (Njesia Ligjore )	Inform customer, Billing
2.6	Konsumator i vjetër me borxhe para ndryshimit të njehsorit	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial . Dep Administrativ (Njesia Ligjore )	Informoni konsumatorin, Faturimi, Ligjore, Kontabiliteti"
2.7	Kundërshtimi ndaj çështjes gjyqësore - të dhëna të paplotë ose të dhëna të pasakta "	Dep Admisnitrates. (Head Legal Unit)	Dep Administrativ (Njesia Ligjore )	Inform customer, Billing, Legal, Accounting
2.8	Ankesat nga konsumatorët që nuk mund të paguajnë borxhin e tyre "	Drej Komercial.	Dep Komercial	Informoni konsumatorin, Faturimi,
2.9	Kërkesa e dëmit nga konsumatori	CEO	Dep Komercial . Dep Administrativ (Njesia Ligjore )	Informoni konsumatorin, Faturimi, Ligjore, Kontabiliteti
2.10	Ankesa të tjera lidhur me konsumatorin	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial . Dep Administrativ (Njesia Ligjore )	Informoni konsumatorin, Faturimi, Ligjore, Kontabiliteti
<b>3</b>	<b>Ankesat e lidhura me TEKNIK</b>			
3.1	Rrjedhje në tub në rrugë / zonë apo tjetër çështja e infrastrukturës "	Shefi i Dep të Ujit .. ose .. Shef I Dep të Ujërave të zeza	Dep. Teknik	Informo Konsumatorin
3.2	Presion i ulët ose i parregullt i ujit	Shefi i Dep të Ujit	Dep. Teknik	Informo Konsumatorin
3.3	Kualiteti I Ujit jo I mirë	Shefi i Dep të Ujit	Dep. Teknik	Informo Konsumatorin
3.4	Bllokimi / tejmbushja e kanalizimeve	Shef I Dep të Ujërave të Zeza	Dep. Teknik	Informo Konsumatorin
3.5	Erë e Kanalizimeve	Shef I Dep të Ujërave të Zeza	Dep. Teknik	Informo Konsumatorin
3.6	Rrjedhja e tubit / lidhjes në shtëpi / kopsht	Menaxheri I të Hyrave ose Shefi I Dep të Ujit	Dep. Komercial (Njësia e Ujëmatësve) ..ose.. Departamenti Teknik	Inform konsumatorin Faturimin
3.7	Regjistrimi i vjedhjes së ujit	Menaxheri I të Hyrave	Dep. Komercial Dep. Teknik & Dep. Administrates (Legal Unit)	Informoni konsumatorin, Faturimi, Ligjore
3.8	Ankesa të tjera teknike	Menaxheri I të Hyrave	Commercial Dept. Technical Dept. & Administration Dept. (Njësiti Ligjor)	Informoni konsumatorin, Faturimi, Ligjore
		Menaxheri I të Hyrave		
<b>4</b>	<b>ANKESAT Lidhur me Ujë Matësin</b>	Menaxheri I të Hyrave		
4.1	Ujëmatës i dëmtuar / i thyer tërësishtë	Menaxheri I të Hyrave	Dep. Komercial (Njësia e Ujëmatësve)	Informoni konsumatorin, Faturimi, Kontabiliteti
4.2	Matësi / lidhja ngrihet në dimër	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informoni konsumatorin, Faturimi, Kontabiliteti
4.3	Meter not found or is missing	Menaxheri I të Hyrave	Dep. Komercial (Njësia e Ujëmatësve )	Informoni konsumatorin, Faturimi, Kontabiliteti
4.4	Ujëmatësi i pasaktë (vertikal, i pëmbysur poshtë, të tjera)	Menaxheri I të Hyrave	Dep. Komercial (Njësia e Ujëmatësve )	Informoni konsumatorin, Faturimi, Kontabiliteti
4.5	Ujëmatësi nuk është i arritshëm (i bllokuar)	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informoni konsumatorin, Faturimi,
4.6	Uji matësi nuk është i arritshëm (refuzuar nga pronari, qentë, të tjera ..)	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informoni konsumatorin, Faturimi,
4.7	Ankesa të tjera lidhur me ujëmatës	Menaxheri I të Hyrave	Dep Komercial	Informoni konsumatorin, Faturimi,



## RAPORTI PËRMBLEDHËS Nr 2: Analiza sipas llojit të ankesës

Lloji i Ankesës: \_\_\_\_\_

Periudha: Nga \_\_\_\_\_ deri \_\_\_\_\_

Nr Ankesës.	Statusi i Ankesës -Hapat në zgjidhjen (hapi nr. Dhe përshkrimi)									
	1	2	3	4	5	6	7	8	10	Mbyllur
XXXXXX	✓	✓	✓							
XXXXXX	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
XXXXXX	✓									
XXXXXX	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓		
XXXXXX	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
...										
...										
% gjitha ankesat	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
% ankesat e hapura	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Mesatarishtë koha e hapjes ( _____ )										
Koha mesatare e përgjithshme e mbylljes së këtij lloji të ankesës: _____ (ditë /orë)										

## RAPORTI: Përmbledhje e ankesave - sipas llojit

[SELEKTO: për të gjithë KRUH / ose një Rajon]

KRUH ..ose.. Regjion ___	Numri nëse parashtrohet ankesa - sipas muajve												TOTAL të paraqitura Viti -tek - data 2018	Më parë të zgjidhur Viti -tek - data 2017	ndryshi mi	TOTAL të zgjedhura Viti -tek - data 2018	Më parë të zgjidhur Viti -tek - data 2018	ndryshi mi
	Jan	Shk	Mar	Pri	Maj	Qer	Korr	Gush	Shta	Tet	Nën	Dhje						
Lloji I Ankesës																		
...																		
...																		
...																		
<b>Nr. Total i ankesave</b>																		

## REPORT: Përmbledhje e ankesave - sipas regjionit

Regjion - Komunë	Numri nëse parashtrohet ankesa - sipas muajve												TOTAL të paraqitura Viti -tek - data 2018	Më parë të zgjidhur Viti -tek - data 2017	ndryshi mi	TOTAL të zgjedhura Viti -tek - data 2018	Më parë të zgjidhur Viti -tek - data 2018	ndryshi mi
	Jan	Shk	Mar	Pri	Maj	Qer	Korr	Gush	Shta	Tet	Nën	Dhje						
Peja																		
Istog																		
Klina																		
Decan																		
Junik																		
<b>Nr. Total i ankesave</b>																		



