

Bazuar në nenin 8 të Ligjit Nr.03/L-212 të Punës , nenit 4 të UA 07/2017 për rregullimin e procedurave të konkursit në sektorin publik nenit 4 të Rregullores mbi Marrëdhënjen e Punës të punëtorëve të KRU “ Hidrodrini ” Sh. A. Pejë , KRU “ Hidrodrini ” Sh. A. publikon këtë :

KONKURS I BRENDSHËM

Pozita: Kryesues i Departamentit për Sherbime me Konsumatorë

I përgjigjet: Zyrtaritë të Lartë Financiar

Ekzekutues: 1(Një).

Kohëzgjatja e Kontratës: Kontrata lidhet për kohë të caktuar (6 mujore), me mundësi vazhdimi varësisht nga angazhimi i të punësuarit.

Detyrat dhe përgjëgjesitë:

- Menaxhoj tërë departamentin
- Siguroj komunikimin dhe ndërlidhjen ndërmjet kompanisë dhe publikut (Konsumatorëve).
- Siguroj përfomancë të mirë të shërbimeve për publikun.
- Siguroj komunikimin me të gjitha departamentet tjera.

Më detajisht kjo përfshin:

- Organizon, kordinon ,monitoron dhe punon në Departamentin SHK.
- Pergaditë dhe ekzekuton planet vjetore/mujore/javore të aktiviteteve të SHK.
- Raporton me gojë dhe me shkrim për rezultatet e punës në Departamentin SHK.
- Kordinon punën me sektorët tjera të kompanisë.
- Siguron nënshkrimin e kontratës në mes të klientit dhe kompanisë.
- Propozon dhe ndërmerr veprime kundër prishjeve të kontratave nga ana e konsumatorit.
- Organizon dhe mbikëqyrë procesin e faturimit.
- Organizon, monitoron procesin e inkasimit dhe pregaditë raporte mujore.
- Ndërmerr të gjitha hapat e nevojshme që të ngrisë shkallën e inkasimit.
- Monitoron për se afërmi debitorët (borgjelinjët) dhe ripagesat e tyre.
- Organizon punën e ekipeve të çkyqjes.
- Urdhëron ndërprerjen e furnizimit me ujë për shkelësit e kontratës dhe monitoron ekzekutimin e urdhërit.
- Organizon punën e ekipeve të inspepcionit, pranon raportet e tyre dhe ndërmerr veprime të menjëhershme dhe serioze.
- Vendos dhe monitoron procedurat e trajtimit të ankesave të konsumatorit / kërkesat / aplikimet.
- Trajton dhe proceson ankesat e konsumatorëve.



- Merret me kërkesat për kyçje të reja, pregaditë dokumentacionin dhe i dorëzon ato në departamentin për kompletimin e procedurave.
- Zhvillon procesin e vetëdijesimit të popullatës.
- Pregaditë dhe ekzekuton anketa të konsumatorëve për të vlerësuar përformancen dhe nivelin e kënaqësisë më shërbimet e ofruara.
- Rishikimi I nevojave për trajnim të stafit.
- Monitoron përformancen e personelit dhe propozon masa koresponduese.

Kërkesat/Kualifikimet Profesionale:

- ❖ Diplomë universitare në Fakuleteti Ekonomik si dhe Administrim Biznesi ;
- ❖ Punëtor i aftësuar ose i trajnuar në fushën e Menaxhimit ;
- ❖ Demonstron aftësi në të kuptuarit dhe aplikuarit të parimeve bazë të Menaxhimit;
- ❖ Dëshmi për përvojen e punes në fushën e Menaxhimit të deshmuara me referencat e prezantuara;
- ❖ Tre vite përvojë pune te deshmuara nga Trusti në fushën menaxheriale ;
- ❖ Kopja e letërnjoftimit;
- ❖ Çertifikatën që kandidati nuk është nën hetime;
- ❖ Letër motivimin;

Aplikacionet mund të merren në zyrën Burimeve Njerëzore te KRU “Hidrodrini”Sh. A. Rr ”Lekë Dukagjini” Nr.156 Pejë dhe Web – faqen “ Hidrodrini” Sh. A.www.hidrodrini.com.

Aplikacionit i bashkangjiten kopje të dokumentacionit mbi kualifikimin, për përvojen e punës, dokumente tjera të nevojshme që kërkon vendi i punës për të cilën konkurojnë kandidatët. Aplikacioni dhe dokumentet përcjellëse dorëzohen në KRU “ Hidrodrini” Sh. A. Zyra e Burimeve Njerëzore në pliko të mbyllur në adresën: Rr. “ Lekë Dukagjini“ nr.156 - Pejë (afér Patrikanës së Pejës). Shpallja do të jetë e hapur 15 Ditë (pesëmbëdhjetë) ditë nga

dita e publikimit, në shtypin ditore dhe Web – faqen www.hidrodrini.com

Kandidatët që flohen në intervistë janë të obliguar të sjellin me vete dokumentet origjinale përverifikim para komisionit intervistues.

Kandidatët që hyjnë në përzgjedhje të ngushtë, do të informohen lidhur me intervistën nëpërmjet telefonit ose me shkrim në afat ligjor nga zyra e Burimeve Njerëzore.

Aplikacionet e derguara pas afatit të cekur më lartë nuk do të pranohen. Dokumentat jo të kompletuara do të refuzohen, KRU “ Hidrodrini” Sh. A. ofron mundesi të barabarta të punësimit për të gjithë shtetasit e Republikës së Kosovës.



Na osnovu člana 8 Zakona o radu br. 03/L-212, člana 4 UA 07/2017 za regulisanje postupaka konkurenčije u javnom sektoru, člana 4 Uredbe o radnim odnosima zaposlenih u RVP „Hidrodrini“ Sh. A. Peje, KRU "Hidrodrini" D. D. objavljuje ovaj:

UNUTRASNIJI KONKURS

Pozicija: Šef odeljenja za korisničku podršku

Odgovora: Višem finansijskom službeniku

izvršilac: 1 (Jedan).

Trajanje ugovora: Ugovor se zaključuje na određeno vreme (6 meseci), sa mogućnošću produženja u zavisnosti od opredeljenja zaposlenog.

Zadaci i odgovornosti:

- Rukovodi celim odeljenjem
- Osiguraava komunikaciju i vezu između kompanije i javnosti (potrošača).
- Osiguraava dobar učinak usluga za javnost.
- Obezbeđuje komunikaciju sa svim ostalim odeljenjima.

Detaljnije ovo uključuje:

- Organizuje, koordinira, prati i radi u Odeljenju UP.
- Priprema i izvršava godišnje/mesečne/nedeljne planove aktivnosti UP-a.
- Usmeno i pismeno izveštava o rezultatima rada u Odeljenju UP.
- Koordinira rad sa drugim sektorima kompanije.
- Obezbeđuje potpisivanje ugovora između klijenta i kompanije.
- Predlaže i preduzima radnje protiv kršenja ugovora od strane potrošača.
- Organizuje i nadgleda proces naplate.
- Organizuje, prati proces naplate i priprema mesečne izveštaje.
- Preduzima sve neophodne korake za povećanje stope naplate.
- Pomno prati dužnike (mjenice) i njihovu otplatu.
- Organizuje rad timova za isključenje.
- Nareduje prekid vodosnabdevanja prekršiocima ugovora i prati izvršenje naloga.
- Organizuje rad inspekcijskih timova, prihvata njihove izveštaje i preduzima hitne i ozbiljne mere.
- Uspostavlja i prati procedure za postupanje po žalbama/zahtevima/prijavama kupaca.
- Obrađuje i obrađuje žalbe kupaca.
- Obrađuje zahteve za nove unose, priprema dokumentaciju i dostavlja je odeljenju na završetak procedura.
- Razvija proces podizanja svesti stanovništva.
- Priprema i sprovodi ankete korisnika kako bi procenio učinak i nivo zadovoljstva pruženim uslugama.



- Pregled potreba za obukom osoblja.
- Prati učinak osoblja i predlaže odgovarajuće mere.

Profesionalni zahtevi/kvalifikacije:

- ❖ Univerzitska Diploma, Ekonomski fakultet, Administracija Biznisa;
- ❖ Tri godine radnog iskustva u polju menadžiranja ;
- ❖ Vješt ili obučen radnik u oblasti menadžmenta;
- ❖ Pokazuje sposobnost razumevanja i primene osnovnih principa menadžmenta;
- ❖ Dokaz o radnom iskustvu u oblasti Menadžmenta, dokazano prikazanim referencama;
- ❖ Kopija lične karte;
- ❖ Uvjerenje da kandidat nije pod istragom;
- ❖ Motivaciono pismo;

Prijave se mogu dobiti u kancelariji za ljudske resurse u RVP „Hidrodrini“ D. D. Ul" Leke Dukagjini" br. 156 Peć i Veb - strana "Hidrodrini" D.D. www.hidrodrini.com.

Uz prijavu se prilaže kopije dokumentacije o kvalifikaciji, radnom iskustvu, ostala potrebna dokumenta koja zahteva radno mesto za koje kandidati konkurišu.Prijavu i prateća dokumenta se dostavljaju RVP „Hidrodrini“ D.D Kancelarija za ljudske resurse u zatvorenoj koverti na adresi: „Leke Dukagjini“ br.156 – Peć (kod Pećke Patrijaršije). Oglas će biti otvoren 15 dana (petnaest) dana od dana objavljivanja, u dnevnoj štampi i na Internetu - www.hidrodrini.com.

Kandidati koji budu pozvani na intervju dužni su da ponesu originalne dokumente na proveru komisiji za intervju. Kandidati koji uđu u uži izbor biće obavešteni o intervjuu telefonom ili pisanim putem u zakonskom roku od Službe za ljudske resurse.

Prijave poslate posle navedenog roka neće biti prihvачene Nepotpuna dokumenta će biti odbijena, RVP „Hidrodrini“ D.D. nudi jednakе mogućnosti zapošljavanja za sve gradane Republike Kosovo.

