



KOMPANIA RAJONALE E UJIT DHE KANALIZIMIT
"BIFURKACIONI" Sh.A.

Plani i Biznesit 2018/20

Dhjetor, 2017



Ferizaj



PËRMBAJTJA

<i>Hyrje</i>	3
<i>1.Historia e Bisnesit</i>	4
<i>2.Synimet dhe objektivat Strategjike</i>	10
<i>2.1 Faktorët e mbrendshëm - përparësitë dhe dobësitë</i>	11
<i>2.2 Faktorët e jashtëm – përparësitë dhe dobësitë</i>	11
<i>2.3 Qëllimet strategjike</i>	12
<i>2.4 Objektivat e punës</i>	12
<i>3. Shërbimet me konsumatorë</i>	14
<i>3.1 Parashikimi i kërkesës dhe matjes</i>	14
<i>3.2 Gadishmëria për të paguar</i>	14
<i>3.3 Trendet e kërkesave më të shpeshta të konsumatorëve</i>	15
<i>3.4 Kërkesat e performancës së shërbimit ndaj konsumatorëve</i>	15
<i>4. Plan ii menaxhimit të asetave</i>	15
<i>4.1 Zhvillimet e personelit</i>	15
<i>4.2 Nevojat aktuale për personel</i>	16
<i>4.3 Nivelet e aftësisë dhe programet e trajnimit</i>	18
<i>4.4 Politika e pagesës (përfitimet ,pagesat nxitëse etj.)</i>	18
<i>4.5 Plani i investimeve kapitale</i>	18
<i>4.6 Përshkrimi i artikujve kapital</i>	18
<i>5. Plani operativ</i>	20
<i>5.1 Programet operacionale</i>	20
<i>5.2 Programet e performancës mjedisore</i>	20
<i>5.3 Programet e përgjithme të administratës</i>	20
<i>5.4 programi i marrëdhënëve me konsumatorë</i>	21
<i>6. Plani financiar</i>	22
<i>6.1 Plani financiar kapital</i>	24
<i>7. Plani komercial</i>	28
<i>7.1 Rregullimi i lidhjeve ilegale</i>	28
<i>7.2 Përmirësimi i faturimit të bazës së konsumatorëve</i>	28



Hyrje

Plani i Biznesit për periudhën 2018 – 2020, është përgaditur duke u mbështetur në performancën dhe zhvillimin e trendit nga viti 2015 deri në vitin 2017, për 3 vite radhazi. Planifikimin për vitet 2018-2020 është hartuar duke u mbështetur në Ligjin për Ndërmarrjet Publike Nr.03/L-087, Neni 21.3 mbi zyrtarët e NP-ve dhe Neni 30 mbi Analizimet e Planit afarist, sipas udhëzimeve dhe rekomandimeve të Autoritetit Rregullativ për Ujë, LIGJI Nr. 05/L -042 PËR RREGULLIMIN E SHËRBIMEVE TË UJIT, Neni 48 pika 2.1. Planet e biznesit; dhe në përkrahje të plotë nga palët e interesit Komuna e Ferizajit si mbikqyrëse përmes Bordit të Drejtorëve, aksionarëve, konsumatorët etj.

Në këtë plan përshkruhen qëllimet, strategjitë dhe aktivitetet e propozuara duke u mbështetur nga trendi i zhvillimit për 3 vite të Kompanisë që do të synohen të plotësohen dhe që do të ndërmerren gjatë periudhës 2018-2020.

Plani i biznesit do t'i nënshtrohet rishikimit dhe freskimit së paku në baza vjetore pas aprovimit të këtij planifikimi tre vjeçar dhe sipas performancave të treguar gjatë implementimit të këtij planifikimi. Në krahasim me vitet e kaluara ky Plan i Biznesit për vitet 2018-2020 përgatitet për KRU “BIFURKACIONI” SHA i cili nga janari i vitit 2015 ka edhe një pjesë me shumë Njësine e ujësjellësive të Kaçanikut.

Gjatë periudhës planifikuese 2018-2020 pritet të zgjerohet zona e mbulimit me shërbime. Do të zgjerohet zona e shërbimit në disa lagje të zonës urbane dhe do të kalojnë në menaxhimin e kompanisë disa zona rurale të reja, projektet dhe burimet e të cilave do të i financoj donatori, komuna, kompania dhe konsumatori. Të ardhurat/shpenzimet janë analizuar nga secila qendër e të hyrave/shpenzimeve.

Që të arrijë qëllimet e saja kryesore Kompania planifikon të ngritë të ardhurat e arkëtuara dhe shkallen e inkasimit në 90% deri në 2020. Të ardhurat e krijuara do të mjaftojnë për mbulimin e të gjitha shpenzimeve operative dhe nevojave për investimet e parapara për periudhën planifikuese.

Faturat lëshohen jo për të gjithë konsumatorët e regjistruar, por do të punohet që konsumatorët pasiv të ndahen veçmas nga konsumatorët e regjistruar.

Ekipi menaxhues e kupton vlerën e zhvillimit të aftësive të stafit të kompanisë dhe për këtë qëllim ka identifikuar disa fusha ku duhet të ndërmerren trajnime.

Kompania edhe pas avancimeve në programe të faturimit dhe të kontabilitetit, edhe më tutje do të avancoj sistemin ekzistues informativ të menaxhmentit.



1. HISTORIA E BIZNESIT

Kompania Regjionale e Ujit ‘Bifurkacioni’ sh.a., (më tej ‘Kompania’) është ndërmarrje publike komunale që ofron shërbimet e furnizimit me ujë të pijshëm dhe mbledhje të ujërave të zeza në pjesën jug-lindore të Kosovës në Komunën e Ferizajit. Nga viti 1999 Kompania i është nënshtruar procesit të konsolidimit deri më 31 Qershor 2007 kur është themeluar si shoqëri aksionare nga Qeveria e Kosovës gjegjësisht Ministria për Tregti dhe Industri dhe se aksionar është komuna e Ferizajt me 85.30% të aksioneve dhe me 14.70% komuna e Kaçanikut.

Deri në 31 Qershor 2008 Kompania është mbikëqyrur nga Agjensioni Kosovar i Mirëbesimit, ndërsa pas kësaj date Kompania mbikëqyret nga Komuna e Ferizajit gjegjësisht edhe nga Ministria e Ekonomisë dhe Financave përmes Administratës Tatimore të Kosovës për obligimet tatimore që lindin nga veprimtaria e kompanisë.

Kompania posedon licencën për kryerjen e veprimtarisë së saj, të lëshuar nga Autoriteti Rregullativ për Ujë .

Prodhimi dhe shitja e ujit të pijshëm, mbledhja e ujërave të zeza janë aktivitetet kryesore të ndërmarrjes.

Vlerat kryesore të Kompanisë janë përkushtimi për ofrimin e shërbimeve cilësore ndaj konsumatorëve, arritja e vetëqëndrueshmërisë financiare dhe të qenit transparent ndaj akterëve relevant të sektorit të ujit në Kosovë.

1.2 .Deklaratat e Politikës

1.2.1 Deklarata e “vizionit”

Menagjmenti i KRU “Bifurkacioni” sh.a. i përkrahur nga palët e interesit (Bordi i Drejtorëve-aksionari, ARRU, donatorët, komuna Ferizaj, institucionet qeveritare, konsumatorët etj) dhe me ndihmën e të gjithë punëmarrësve kanë për motiv furnizimin cilësor dhe sasior me ujë të pijes dhe largimin e ujërave të ndotura.

Ofrimi i shërbimeve kualitative dhe rritja e qëndrueshmërisë financiare është synimi i së tashmes dhe i së ardhmes së kompanisë.

Të vetëdijshëm se në kushtet e tanishme kjo është një gjë e pamundur, do të vihen në dispozicion të gjitha burimet njerëzore dhe burimet financiare që të minimizohen humbjet teknike dhe eliminohen në tërësi humbjet administrative të ujit nga njëra anë dhe të maksimalizojnë të gjitha aktivitetet lidhur me rritjen e shkallës së arkëtimit.

Prandaj ky është prioriteti i parapërcaktuar: Zvogëlimi i sasisë së ujit të pa faturuar si dhe rritja e normës së pagesave të konsumatorëve për shërbimet duke reflektuar në rritjen e qëndrueshmërisë financiare.

Përmes këtyre aktiviteteve në të ardhmen do të krijohen kushte të favorshme për rritjen e nivelit të investimeve nga burimet vetanake.

Përafrimi i përbushjes së një vizioni tillë do të krijonte parakushte më të mira për investime nga donatorët , bankat dhe institucionet tjera financiare.



1.2.2 Deklarata e “misionit”

Misioni i KRU “Bifurkacioni” sh.a. i përcaktuar në këtë Plan të Biznesit :

- *Furnizimi me ujë të pijes në pajtim me standardet e OBSH-së*
- *Maksimalizimi i kohës së furnizimit,*
- *Largimi i ujërave të ndotura,*
- *Mirëmbajtja dhe zgjerimi i rrjetit të ujit të pijshëm*
- *Mirëmbajtja dhe zgjerimi i rrjetit të ujërave të ndotura*

Orientimi i të gjitha aktiviteteve të punës do të kenë të përqëndruar konsumatorin në qendër të vëmendjes. Të gjithë konsumatorët do të kenë trajtim dhe qasje në shërbim:

- *Pa diskriminim racor,*
- *Pa diskriminim në përkatësinë religjioze,*
- *Pa diskriminim në përkatësinë kombëtare,*
- *Pa diskriminim në përkatësinë gjinore etj.*

Duke përmbushur këtë “mision” do të bëhet e mundur sigurimi vetëqendrueshmëri me qëllimin e fundit që të sigurojë shërbime cilësore të ujit të pijshëm në pajtim me standardet e Organizatës Botërore të Shëndetësisë.

Çasja e afarizmit të kompanisë do të jetë transparente dhe e bazuar në dispozitat ligjore. Kjo do të bëhet në bashkëpunim me palët e interesit:

- *Punëmarrësit,*
- *Komuna Ferizaj permes Bordit te Drejtoreve dhe Komisionit te Aksionareve,*
- *Komuna Kaçanik permes Bordit te Drejtoreve dhe Komisionit te Aksionareve,*
- *Ministrinë për Ekonomi dhe Financa,*
- *Ministrinë e Zhvillimit Ekonomik,*
- *Ministrinë e Mjedisit dhe Planifikimit Hapësinor,*
- *Autoritetit Rregullativ për Ujë*
- *Konsumatorët (të organizuar në komisione, shoqata etj).*
- *Donatoret dhe institucionet financiare*

1.2.3. Deklarata e riskut (rreziku)

Përgatitjes së këtij Planit të Biznesit i është qasur nga parimi i vazhdueshmërisë dhe zhvillimi i aktiviteteve biznesore në një periudhë të gjatë kohore. Rreziqet e mundshme në aspektin e parashikimit për periudhën në të cilën bëhet ky plan i biznesit dhe pamundësia e realizimit të tij mund të përmblihen në:

- *Mungesa eventuale rezervave të ujit (mungesë e reshjeve atmosferike),*
- *Ngritja e kostos së jetesës (rritja e tarifës së energjia elektrike, karburanteve, pjesëve të ndërrimit etj),*
- *Lëvizjet sociale,*
- *Krizat politike*
- *Forcat tjera madhore (tërmeti, vërshimet, zjarret etj)*



1.2.4. Deklarata e Tarifave të shërbimit

Kompania Rajonale e Ujësjellësi “Bifurkacioni” sh.a. do të zbatojë tarifën që vendosë Autoriteti Rregullativ si autoritet kompetent në bazë të LIGJI Nr. 05/L -042 PËR RREGULLIMIN E SHËRBIMEVE TË UJIT

Në bazë të tarifës aktuale (duke marrë në konsideratë edhe shkallën e arkëtimit dhe nivelin e humbjeve teknike dhe komerciale) mund të bëhet vetëm mbulimi i kostove operative por jo edhe kostove të mirëmbajtjes dhe investimeve kapitale. Kjo nënkupton se tarifat ekzistuese nuk garantojnë investime më të mëdha drejt përmirësimit të bazës materiale dhe për shërbime më të mira për konsumatorët pa ndihmen e fondeve tjera siq janë donacionet.

Zbatimi i tarifës së miratuar në ciklin tarifar 2018-2020 por pa mos llogaritur as korrixhimin e tarifës (rritjes) në ciklin e ardhshëm tarifar do të jete i domosdoshem edhe për shkak të:

- *Rritjes së kërkesës për të financuar planin e investimeve kapitale nga fondet e brendshme të kompanisë,*
- *Rritjes së çmimit të energjisë elektrike,*
- *Rritjen e çmimit të ujit të papërpunuar ,*
- *Rritjen e çmimit të karburanteve,*
- *Rritja e vlerës së shërbimeve nga palët e treta.*

Prandaj zbatimi i tarifës do të ndikojë pozitivisht dhe do të mobilizojë menagjmentin dhe personelin tjetër në KRU “Bifurkacioni” sh.a. në përmbushjen me sukses të misionit të përcaktuar.

Korrixhimi-rritja e tarifës konsiderojmë se do të ketë efektin në stimulimin e kursimit të ujit në dobi të konsumatorit nga njëra anë (direkt) dhe nga ana tjetër do të ketë përfitime indirekte përmes kthimit të njëjtës në shërbime më të mira.

Rritja e tarifave e kombinuara edhe me aktivitetet për zvogëlimin e humbjeve teknike dhe komerciale nga njëra anë si dhe rritjes së shkallës së arkëtimit nga ana tjetër në bazë të treguesve deri në vitin 2020 do të krijojeshin mundësi financiare që Kompania të jetë në gjendje që pa vështirësi të mëdha për investime dhe pa vënë në pyetje financimin e shpenzimeve tjera operative.

Prioriteti i shfrytëzimit të këtyre investimeve janë të dedikuara në radhë të parë në zvoglimin e humbjeve teknike dhe humbjeve administrative të ujit si dhe përmbushjen cilësore të kërkesave të konsumatorëve.

1.3. Zona e shërbimit dhe organizimi i Kompanisë

1.3.1. Zona e shërbimit

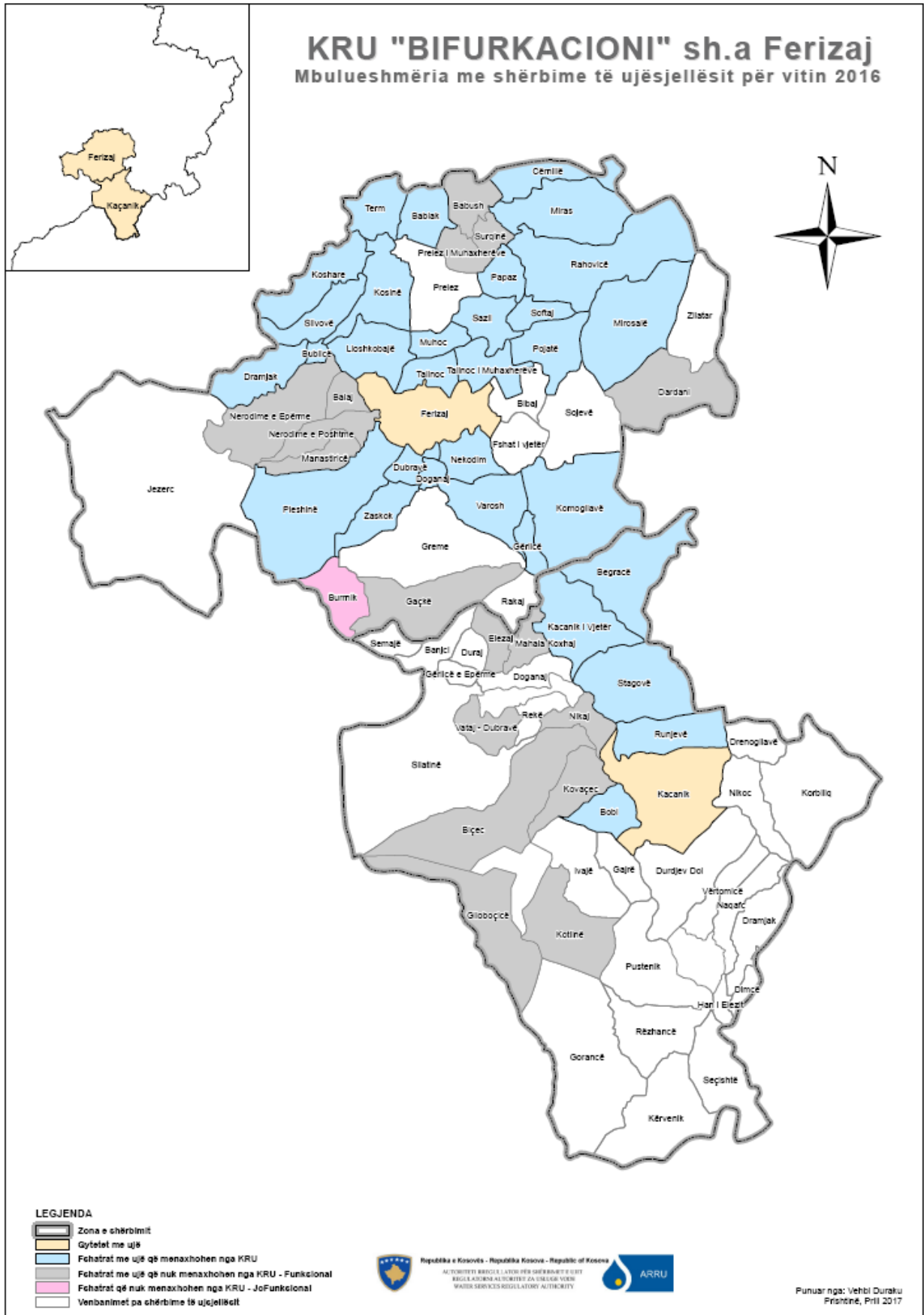
Kompania rajonale e Ujesjellesit KRU “Bifurkacioni” Sh.A. mbulon pjesen juglindore te Kosoves me sherbimet e veta, ato te ujesjellesit dhe kanalizimit.

Komunat qe tani operon:

- 1) **Ferizaj**
- 2) **Kaçanik**



Kompania Rajonale për Ujë
"BIFURKACIONI" SH.A. Ferizaj



Harta e zones se shërbimit të KRU "Bifurkacioni" Sh.A



Kompania “Bifurkacioni”sha shtirjen e saj te operimit e ka ne te gjithë zonen urbane perkatese te komunave ne fjale, gjithashtu operon edhe ne zonat rurale ku tashme kryesisht i ka ne menaxhim. Ku kjo kompani objektetet kresore per trajtimin e ujit te pijshem per zonen urbane duke perfshir edhe 6 fshatera te Ferizajit, I ka ne fsh Pleshine aty ku behet edhe trajtimi I ujit per pije duke kaluar neper fazat e pastrimit dhe dezinfektimit, ku si resurse ujore per furnizim me uje perdoren ujerat siperfaqesore te cilat mirren ne forme te paperpunuar nga kater burime siq jane: **Lumi I Madhe, Lumi I Vogel, Perroi I Pukes dhe Perroi I Syles.** Gjithashtu edhe ne komunen e Kacanikut jane kater burimet: **Burimi 1 Ivaje, Burimi 2 Ivaje, Burimi I Kafegjise, Uji I Bardhe ne Lybeten** te cilat furnizojn me uje te pijes

i. Sistemet e ujesjellesit ne zonat rurale ne njesine Ferizaj dhe Kaçanik
Sistemin e furnizimit me uje te pijes dhe ate te kanalizimit e perbejne edhe stacionet e pompimit, rezervoaret, rrjeti primar dhe ai sekondar si dhe kyqjet e konsumatoreve. Lista e sistemeve te ujesjellesit dhe kanlizimit te menaxhuara nga KRU Bifurkacioni SH.A

- 1. Sistemi i ujesjellesit fsh. Mirash furnizon:**
 - a. *Mirash i ri*
 - b. *Mirash i vjeter*
- 2. Sistemi i ujesjellesit fsh. Cernille furnizon:**
 - a. *Fsh. Cernille*
- 3. Sistemi i ujesjellesit fsh. Bablak furnizon:**
 - a. *Fsh. Bablak*
- 4. Sistemi i ujesjellesit Kosine –Muhoc furnizon:**
 - a. *Tern*
 - b. *Lubovc*
 - c. *Koshare*
 - d. *Slivove*
 - e. *Lloshkobare*
 - f. *LLojza*
 - g. *Kosine*
 - h. *Bublic*
 - i. *Saraishte*
 - j. *Muhoc*
- 5. Sistemi i ujesjellesit fsh. Dremjak furnizon:**
 - a. *Fsh. Dremjak*
- 6. Sistemi i ujesjellesit fsh. Varosh furnizon:**
 - a. *Fsh. Varosh*
 - b. *Gjysme e fsh.Nikadin*
- 7. Sistemi i ujesjellesit fsh. Gurez furnizon:**
 - a. *Fsh. Komogllave*
 - b. *Fsh Gurez*
- 8. Sistemi i ujesjellesit fsh. Talinoc I Muhaxhereve furnizon:**
 - a. *Fsh. Talinoc I muhaxhereve*
 - b. *Zonen e Hib Petrolit*
- 9. Sistemi i ujesjellesit fsh. Softaj furnizon:**
 - a. *Softaj*
 - b. *Pojate*



- c. *Papaz*
- d. *Sazli*

10. Sistemi i ujesjellesit fsh. Mirosale furnizon:

- a. *Fsh. Mirosale*
- b. *Fsh. Rahovice*

11. Sistemi i ujesjellesit fsh. Begrac furnizon:

- a. *Fsh. Kaçanik i Vjeter*
- b. *Begrac*

Zgjerimi i sistemeve per vitin 2018 do te behet edhe per 6 sisteme te reja me gjithesej 9 fshatra qe ne total duke perfshire edhe zonen urbane dhe rurale do te jene me 2418 konsumator te ri, nga keta konsumator sistemit te Babushit do ti bashkangjiten edhe dy fshatra Prelezi I Muhaxhereve dhe Prelezi I Jerlive me 342 konsumatore dhe Sistemit urban do te I'u bashkangjiten Fshati Bibaj dhe Fshati I Vjeter me 400 konsumator.

Keto sisteme jane:

- 1. Fshatrat te cilet ju bashkangjiten sistemit te fsh. Babush**
 - a. *Prelez i Muhaxhereve*
 - b. *Prelez i Jerlive*
- 2. Fshaterat te cilat do te I'u bashkangjiten sistemit urban**
 - a. *Bibaj*
 - b. *Fshati I vjeter*
- 3. Sistemi i Ujesjlesit Greme**
 - a. *Fshati Greme*
 - b. *Fshati Rakaj*
- 4. Sistemi i ujesjellesit Gllaboqic**
 - a. *Fshati Gllobocice*
- 5. Sistemi I ujesjelleit Nerodime**
 - a. *Balaj*
 - b. *Nerodime e eperme*
 - c. *Nerodime e poshtme*
- 6. Sistemi I Ujesjellesit Manastirc**
 - a. *Manastirc*
- 7. Sistemi I Ujesjellesit Gaçke**
 - a. *Gaçke*
- 8. Sistemi I Ujesjellesit Surqine**
 - a. *Surqine*

Totali i sistemeve ne zonat rurale ne vitin 2018 do te behen ne 17 sisteme me gjithesej 43 fshtara ku te gjitha keto fshatera do te fillojn te regjistrohen si kosnumatoret ne vitin 2018.

- **17 stacione pompash,**
- **Depozite (rezervuar) me vëllim $V = 5,000 M^3$ ne Fabriken e prodhimit te ujit ne fshatin Pleshin dhe Zonat rurale ne vellim prej $V = 3,000 M^3$**
- **400 km gypa uji te pijes primare dhe sekondar, ne zonen urbane dhe ne zonen rurale**
- **350 km kolektor kryesor kanalizimi dhe rrjete shpërndarës, ne zonen urbane dhe ne zonen rurale**



1.3.3. Struktura organizative

KRU “BIFURKACIONI” sh.a. është kompani publike e korporatizuar. Si shoqëri aksionare operon prej 01/07/2007.

Pas shpalljes së Pavarësisë së Republikës së Kosovës (17.02.2008) përkatësisht hyrjes së fuqi të Kushtetutës së Republikës së Kosovës (15.06.2008) është miratuar Ligji mbi Ndërmarrjet Publike (Ligji Nr. 03/L-087). Mbi bazën e këtij Ligji komuna e Ferizaj dhe ajo e Kaçanikut janë pronare te vetme e të gjitha aksioneve të kompanisë.

Komisioni i aksionareve në emër të pronarit të aksioneve e ushtron kompetencën dhe përgjegjësinë në bazë të Ligjit, Statutit dhe akteve tjera nënligjore.

Ky ushtrim i kompetencës dhe përgjegjësisë realizohet nëpërmjet Bordit të Drejtorëve.

Pronari gjate vitit 2016 ka përfunduar aktivitetet për zgjedhjen e Bordit të Drejtorëve.

Kryeshefi Ekzekutiv është anëtar i barabartë me të zgjedhurit tjerë në Bordin e Drejtorëve të KRU “BIFURKACIONI” sh.a

1.3.4. Struktura menaxhuese

Kompania udhëhiqet nga Kryeshefi Ekzekutiv në bashkëpunim të drejtpërdrejtë me Zyrтарin Kryesor Financiar dhe të Thesarit që udhëheq Departamentin për Financa, menaxherin e departamentit operativ, menaxherin e shitjes, menaxherin e prodhimit, menaxherin e shërbimit me konsumator.

Kompania ka të organizuar edhe zyren e auditimit të brendshëm që udhëheq zyrtari i auditimit, sekretarin e Bordit të Drejtorëve dhe zyren e Prokurimeve. Struktura organizative në pajtim me statutin aktual dhe njëjta e emërtuar përmes pozitive dhe bartësve të tyre mund të shikohet në skemën organizative të kompanisë. Skema organizative është miratuar nga ana e Bordit të Drejtorëve në mbledhjen e mbajtur më 30/08/2017.

2. SYNIMET DHE OBJEKTIVAT STRATEGJIKE

Vizioni i Kompanisë është fokusimi në cilësinë dhe sasinë e shërbimit të ofruar për konsumatorët – qytetarët e qe konsumatorët - qytetarët presin nga ne si kompani një stabilitet në furnizim me ujë dhe një shërbim për menaxhimin e ujërave të zeza me një perkushtim maksimal, krejt kjo duke aluduar në rendesinë e furnizimit me ujë të pijshëm dhe me menaxhimin e ujërave të zeza. Është një vizion ambicioz dhe afatgjatë por që e mbanë Kompaninë të fokusuar në furnizimin me ujë të pijshëm dhe me menaxhim të ujërave të zeza për 24 orë, çdo ditë mbrenda vitit.

Misioni i përgjithshëm i Kompanisë është që të siguroj ujë të pijshëm, cilësor dhe të mjaftueshëm për të gjithë konsumatorët e saj pa dallim race, gjinie dhe religjioni.

Kompania poashtu ju ofron konsumatorëve të vetë shërbimin e mbledhjes dhe largimit të ujërave të zeza. Kompania angazhohet në zgjerimin e rrjetit të furnizimit me ujë dhe mbledhjes së ujërave të zeza dhe eventualisht shikimin e mundësisë së ndërtimit të fabrikës së përpunimit të ujërave të zeza përmes burimeve të jashtme të financimit.

Kompania angazhohet me gjithë potencialin që ka në përdorim në shfrytëzimin racional të burimeve të ujit dhe në mirëmbajtjen e rregullt të rrjetit të ujit dhe ujërave të zeza.

Kompania është përfundimisht e orientuar në plotësimin dhe kënaqjen e kërkesave të konsumatorëve të saj, përkundër natyrës monopolistike të biznesit të saj, si dhe sigurimin e transparencës dhe bashkëpunimit me të gjithë akterët e sektorit të ujit në Kosovë dhe më gjerë.



Kompania Rajonale për Ujë
“BIFURKACIONI” SH.A. Ferizaj

Implementimi i misionit të Kompanisë mund të përcillet me rreziqet eventuale të natyrave të ndryshme si:

- Mungesa e ujit në burime si pasojë e mungesës së reshjeve atmosferike
- Kriza sociale-ekonomike në nivel të vendit ose lokal me ndikim në mosrealizimin e të ardhurave të gatshme
- Rastet e Fatekeqesive natyrore që nuk varen nga ne si kompani.

2.1 Faktorët e brendshëm – përparsitë dhe dobësitë

- Përparsitë :
 - FPU me aparaturë shumë moderne dhe Menaxhimi elektronik i prodhimit të ujit.
 - Saktësia e leximit të ujëmatësve
 - Faturimi dhe dergimi i faturës në kohën e duhur
 - Zyra me mardhenie me konsumator efikase
 - Sanimi i difekteve në kohë dhe kualitet
 - Kooperimi i menaxhmentit
 - Detektimi i humbjeve
 - Aplikacioni bashkohor për Financa, Faturim, Kujdesit për Konsumator, Burimet Njerezore, Pagat, GIS i planifikuar për impementim.
 - Mapp-ingu-udhërrëfyes i investimeve kapitale, etj.
- Dobësit
 - Pamundësia për të përcjell të gjitha keqperdorimet e mundshme,
 - Faturimet paushalle dhe faturimet e dyfishta që ndikojn në rritjen e keqperformances,
 - Amortizimi i paisjeve
 - Vjetërsia e rrjetit të ujësjellësit
 - Vjetërsia e rrjetit të kanalizimit dhe mungesa e impiantëve
 - Mungesa e kuadrave profesionale.

2.2 Faktorët e jashtëm - përparësitë dhe dobësitë

- Mundësit:
 - Investimet kapitale nga Donatorët
 - Përkrahja nga Kuvendi Komunal në investimet kapitale në rrjetë të ujësjellësit dhe kanalizimit.
 - Përkrahja me grante nga Qeveria
 - Përkrahje nga ARRU
- Rreziqet:
 - Rastet Sociale
 - Minoritetet
 - Kriza sociale-ekonomike (Standardi i ulët i jetesës)
 - Vetëdijësimi jo i mjaftueshëm i qytetarëve
 - Mungesa burimeve të bollshme të ujit
 - Energjia elektrike jo stabile dhe çmim të lartë



2.3 Qëllimet strategjike

Si qëllime strategjike kompanija vlerëson keto:

- Rritjen e kohëzgjatjes së furnizimit me ujë të konsumatorëve ekzistues dhe atyre të ri.
- Kontinuiteti i kualitetit të ujit të pijshëm në pajtim me standardet e IKSHP
- Arritjen e vetëqëndrueshmërisë financiare
- Promovimin e relacioneve të mira me konsumatorë.
- Adoptimin e politikave tarifore të ARRU për arritjen e të ardhurave të mjaftueshme që do të mund të mbulojnë shpenzimet operative dhe investimet e domosdomshme.
- Sigurimin e shfrytëzimit racional të burimeve të ujit.
- Krijimin e një ambienti të favorshëm të punës.
- Punesimi i kuadrave profesionale.

Për realizimin e qëllimeve kryesore strategjike, deri në vitin 2020 Kompania do të arrijë përmes këtyre objektivave:

- Zvogëlimin e ujit të pafaturuar në 40%
- Rritjen vazhdueshme të furnizimit me ujë të pijshëm deri në 24 me 0.
- Rritjen e proporcionit të konsumatorëve me ujëmatës në 99%
- Rritjen e shkallës së arkëtimit në 90%
- Ngritjen e normës së mbulesës së punës në 1.48
- Përqindjen e konsumit të matur 99%
- Rritjen e efikasitetit të stafit në 6.63

2.4 Objektivat e punës

Duke u bazuar në specifikat e kompanisë sonë (burimet ujore jo të mjaftueshme, nevojat për përfshirjen nën menaxhimin e kompanisë të zonave rurale dhe shtrirjes së rrjetit në disa pjesë të qytetit të Ferizaj dhe të Kaçanikut) janë planifikuar objektivat të cilat janë paraqitur si më poshtë.

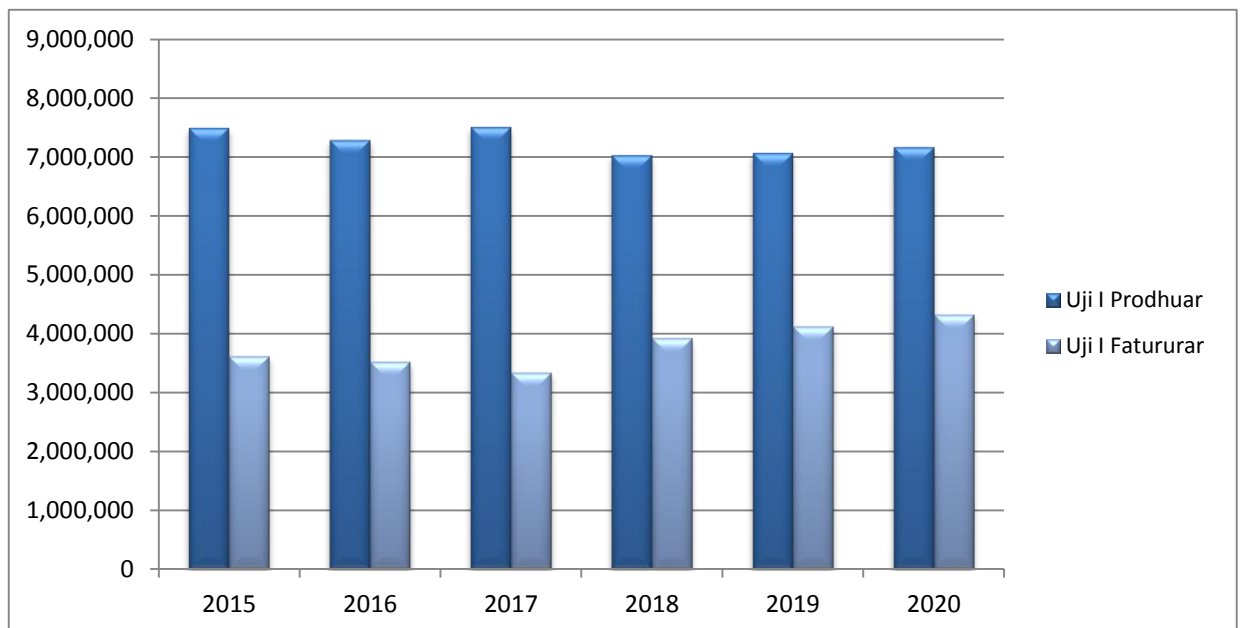


Kompania Rajonale për Ujë
“BIFURKACIONI” SH.A. Ferizaj

Teguesit Kryesor te Performance	Njesia	Realizimet nga viti 2015- 2017			Trendi I Planifikimit -2017-2019		
		2015	2016	2017	2018	2019	2020
Uji I Prodhuar	m3	7,481,265	7,275,462	7,498,783	7,022,641	7,057,537	7,157,960
Uji I Faturuar	m3	3,612,300	3,516,869	3,334,602	3,922,641	4,117,537	4,317,960
Uji I pafaturuar	%	52%	52.00%	56%	44%	42%	40%
Numri I Konsumatoreve	numer	23,540	24,620	26,378	28,796	30,344	31,539
Faturimi ne EUR	EUR	2,193,336.00	2,055,150.99	2,067,535.93	2,368,631.00	2,470,834.00	2,548,718.00
Inkasimi ne EUR	EUR	1,436,173.00	1,676,224.77	1,672,184.34	2,024,173.00	2,166,871.00	2,293,207.00
Norma e arketimit	%	65.5	81.6	80.9	85.5	87.7	90.0
Staf per 1.000 konsum.	numer	7.52	7.96	7.81	7.22	6.89	6.63
Numri I Punetoreve	numer	177	196	206	208	209	209

Tab 1 Objektivat e performances

Fig. Nr. 1 – Paraqitja ne meny grafike e ujit te prodhuar dhe ujit te faturuar. Realizimi 2015-2017 dhe planifikimi 2018-2020.





3. SHËRBIMET PËR KONSUMATORË

3.1 Parashikimi i kërkesës, dhe parashikimet e matjes

Parashikimi i kërkesës për ujë për vitet e planifikuara do të jetë i bazuar në zvogëlimin e humbjeve, rritjen e numrit të ri të konsumatorëve, konvertimin e lidhjeve të paligjeshme, konvertimi i konsumatorëve të pa matur në të matur.

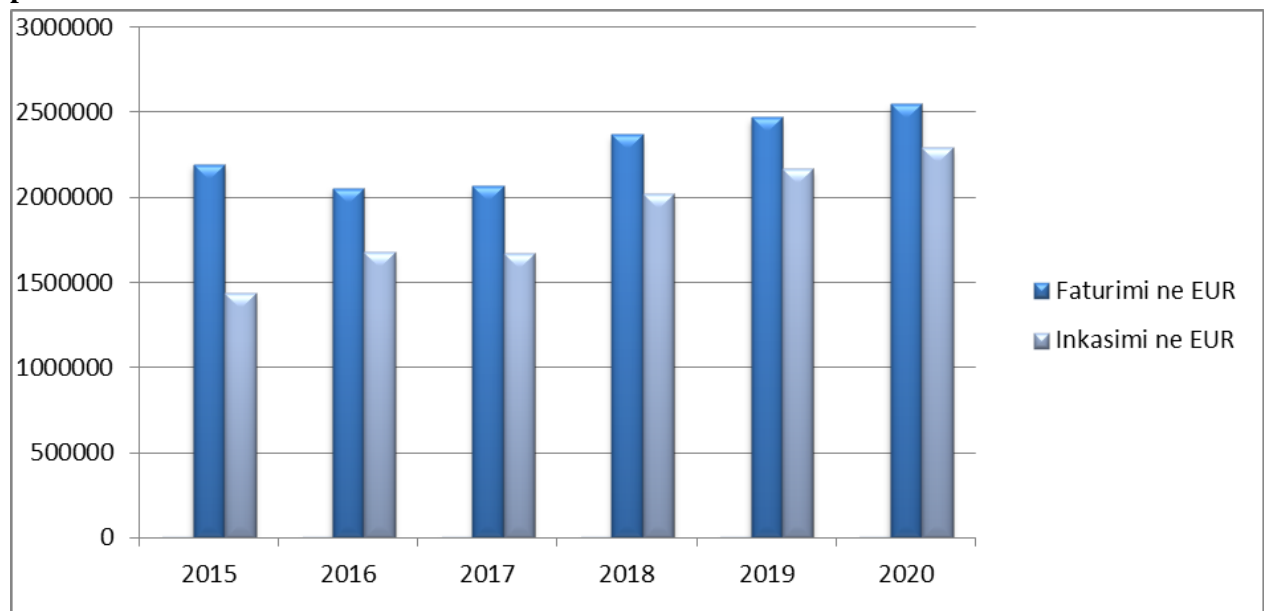
3.2 Gatishmëria për të paguar

Kompania bënë arkëtim në tre kategori të konsumatorëve Amvisëri, Biznese dhe Institucione. Ne planifikojmë se në vitin 2018 kategoria e amvisëris do të ketë një rritje të arkëtimit në 82% nga që do të ketë një intensitet të shtuar të ekipeve në teren dhe një angazhim të vecant i zyrës së mardhënieve me konsumator ku do të organizoj takime të vazhdueshme në terren (face2face), po në këtë vit pritet subvencionimi nga qeveria për një pjesë të konsiderueshëm të konsumatorëve të cilët janë raste sociale ndërsa kategoria e bizneseve poashtu do të arrijë këtë normë të inkasimit nga që ka filluar vetëdijësimi i kësaj kategorie që edhe shërbimet tona janë një produkt i cili duhet të paguhet si dhe angazhimi i ekipit të shkyqjeve, në institucione planifikojmë që ta kemi po të njëjtën përqindje nga që janë zotuar që të bëjnë një planifikim më të mirë të buxhetit të tyre për periudhën 2018-2020.

Tabela nr. 2 - Raporti I Faturimit në EUR dhe Inkasimit në EUR për periudhën 2015-2017 dhe 2018-2020 e planifikuar

Faturimi-inkasim	Trendi I Realizimit 2015-2017			Trendi I Planifikimit 2018-2020		
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Faturimi në EUR	2,193,336.00	2,055,150.99	2,067,535.93	2,368,631.00	2,470,834.00	2,548,718.00
Inkasimi në EUR	1,436,173.00	1,676,224.77	1,672,184.34	2,024,173.00	2,166,871.00	2,293,207.00
% e Planifikuar	65.5	81.6	80.9	85.5	87.7	90.0

Fig 2. Grafiku i Faturimit dhe inkasimit për periudhën 2015 -2017 Realizimi dhe 2018-2020 planifikimi.





Grafiku me lart paraqet vitin baze si vit te fillimit te trendit dhe ai eshte viti 2015 duke vazhduar vitet 2016 dhe 2017 si vite qe jane realizuar faturimet dhe inkasimet, gjegjesisht vitet 2018-2020 jane vitet e planifikimit, siq shihet nga grafiku kemi rritje te vazhdueshme dhe percjellja e trendit drejt rritjes si te faturimit po ashtu edhe te inkasimit.

3.3 Trendet e kërkesave më të shpeshta të konsumatorëve

Trendet e kërkesave më të shpeshta të konsumatorëve janë të bazuar në bazë të kategorive të cilat edhe i faturojmë ne. Kërkesat më të shumta paraqiten nga kategoria e amvisërive ku relativesht kërkesat e tyre janë shlyerja e borxheve të vjetra, faturimi i lartë për ujën e shpenzuar (nga që kanë pasur rrjedhje brenda objekteve), tek bizneset është kërkesa e natyrës tjetër të cilët sistematikisht ankohen për tax-en fikse për rrjet të cilët aludojnë se është shumë e lartë.

3.4 Kërkesat e performancës së shërbimit ndaj konsumatorëve

Furnizim 24 orë më ujë dhe shtypje stabile është një breng për ne, nga se furnizohemi me ujë prej burimeve sipërfaqesore pa ndonjë akumulacion ku kjo varet nga te reshurat atmosferike ne te kunderten sa i perket mundesive tona ne jemi duke vazhduar ne eliminimin e lidhjeve ilegale, bypasseve konsumatoreve te pa regjistruar, ndërsa sa i përket kërkesave tjera të gjithat realizohen në kohë rekorde.

4. PLANI I MENAXHIMIT TË ASETEVE

Në fillimin e vitit 2018 zyrtari për asete në bashkëpunim me departamentet tjera do të bëjë verifikimin dhe paisjen me numër identifikues për inventar njëkohësisht do të bëhët rifreskimi i të dhënave në gjithë sistemin e aseteve dhe të verifikohen mangësit e mundëshme. Fillimi i vitit 2018 është një perparësi se asetet janë te regjistruara ne programin e kontabilitetit dhe menaxhimi i tyre është shumë me i sakt, efikas i shpejt dhe llogaritja e amortizimit dhe rifreskimi janë te lidhura ne menyre automatike me kontabilitet qe deri me tani nuk ka qene e mundur te lidhet aplikacioni i aseteve me bazen e kontabilliteit.

4.1 Zhvillimet e Personelit-

Gjatë fillimit të vitit 2008 është themeluar Kuvendi i Aksionarëve. Bordi i Drejtorëve i përbër nga Drejtorët Jo-ekzekutiv (të jashtëm) dhe Drejtori Ekzekutiv (Kryeshefi Ekzekutiv i Kompanisë).

Kryeshefi Ekzekutiv do të jetë përgjegjës për menaxhimin dhe operimin e Kompanisë. Ai do të ketë kompetencat të lidhë kontrata në emër të kompanisë, në përputhje me statutin dhe Ligjin e Zbatueshëm. Kryeshefi Ekzekutiv do të ketë kompetencën të punësojë dhe shkarkojë zyrtarët e Kompanisë dhe të delegojë këtë kompetencë zyrtarëve të tjerë dhe anëtarëve të personelit. Kryeshefi Ekzekutiv do të duhet të kryejë të gjitha detyrat tjera që i janë caktuar sipas kontratës së punës.

Vlerësimi i performancës së Kryeshefi Ekzekutiv do të bëhet nga Bordi i Dejtoreve.

Menaxheri i Financave do të jetë përgjegjës për të gjitha aktivitetet financiare në Kompani si: (i) mbajtja e llogarive të Kompanisë, (ii) menaxhimi i financave sipas nevojës së Kompanisë, (iii) raportimi te akterët relevant dhe (iv) përgjegjësia e përgatitjes së planit të biznesit, raportet financiare periodike dhe vjetore, perpilimi I deklarateve tatimore mujore, tremujore dhe vjetore.



Kompania Rajonale për Ujë
“BIFURKACIONI” SH.A. Ferizaj

Menaxheri i Operativës do të jetë përgjegjës për (i) aktivitetet e prodhimit dhe shpërndarjes së ujit, (ii) mirëmbajtjen e rrjetit dhe (iii) menaxhimin e punëve teknike në teren, menaxhimin e autoparkut dhe sigurimi I atumjeteve per nevojat e kompanise.

Menaxheri i Shitjes do te jete pergjegjes per (i) përgatitjen dhe shpërndarjen e faturave, (ii) menaxhimin e arkëtimit, (iii) menaxhimin e ekipit të nderprerjes dhe percjelles se realizimit te planeve afatshkurta dhe afatmesme, raportet periodike dhe vjetore si dhe angazhimi ne rritjen e performances se kompanise.

Menaxheri i Shërbimit me Konsumatorë do të jetë përgjegjës për (i) menaxhimi dhe rexhistrimi i ankesave te konsumatoreve, (ii) menaxhimi i arkave, (iii) raportet periodike dhe arritja e planifikimeve si dhe permbushja e objektiveve, dhe (iv) menaxhimin e relacioneve me konsumatorë.

4.2 Nevojat aktuale për personel

Në periudhën 2018 Kompania planifikon të angazhoj 2 punëtorë me qëllim të realizimit të caqeve të parashtruara për të njëjtën periudhë. Struktura profesionale e stafit të ri do të jetë si në vijim:

- Inkasant (2 persona)

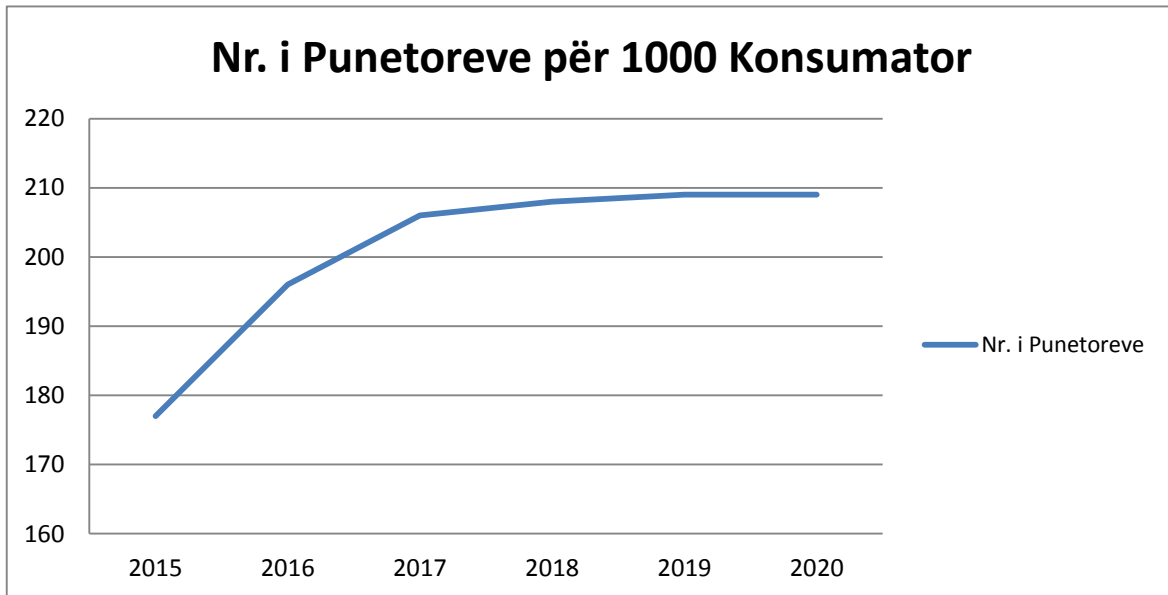
Kryerja e detyrave të punës nga secili i punësuar do të bëhet në bazë të përshkrimit detaj të secilit vend të punës veç e veç. Në bazë të këtij përshkrimi janë të përcaktuara kushtet minimale të përgatitjes profesionale, përvojës në punë dhe shkathtësive të tjera si dhe hierarkia e dhënies së përgjegjësisë.

Kompania tenton që gjatë periudhës së planifikuar 2018-2020 të ngrit efikasitetin e stafit. Deri në 2020 Treguesi i Efikasitetit te stafit (numri i të punësuarve për 1000 konsumatorë) pritet të jetë 6.63. Shih tabelen me posht dhe grafikun qe prezenton ecurin e numrit te kosnumatoreve ne raport me numrin e punetoreve.

Tabela nr. 3 – Numri i punetoreve per 1000 konsumator.

Te Dhenat	Realizimet nga viti 2015- 2017			Trendi I Planifikimit 2018-2020		
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Nr. i Konsumatoreve	23,540	24,620	26,378	28,796	30,344	31,539
Staf per 1.000 konsum.	7.52	7.96	7.81	7.22	6.89	6.63
Nr. i Punetoreve	177	196	206	208	209	209

Fig. nr. 3 – Paraqitja e rritjes se numrit te konsumatoreve ne raport me numrin e punetoreve, raporti eshte numri I kosnumatoreve perpjestu me numrin e punetoreve. Standarti eshte 6 punetor per 1000 konsumator.



Personeli që kryen punët dhe detyrat në KRU "BIFURKACIONI" SHA. është heterogjen:

- Nga aspekti i përgatitjes profesionale;
- Nga aspekti i shkathtësive, produktivitetit dhe efikasitetit në punë;
- Nga aspekti i përfaqësimit nacional;
- Nga aspekti i përfaqësimit gjinor;
- Nga aspekti i përfaqësimit fetar;
- Nga aspekti social etj.

Kompensimi i pagës për punën për të gjithë personelin konsiderojmë se iu është qasur në mënyrë komplekse dhe gjithëpërfshirëse. Të gjithë të punësuarit përveç pagës bazë iu kompensohet edhe bonusi për ushqimin ditor si dhe bonusi për përvjeje në punë.

Në kategorinë e shpenzimeve të personelit gjatë vitit 2017 pritet të shpenzohen 1,201,361.67 EUR ndërsa në vitin 2018 vlera e planifikuar e kësaj kategorie të shpenzimeve pritet të jetë 1,215,504.30 EUR.

Vlera e planifikuar për shpenzimet e personelit në vitin 2018 në krahasim me vitin paraprak janë përafërsisht për 1.17 % më të larta.

Kjo rritje veq tjerash do të reflektojë si rritjen totale e arkëtimit për pagesën e pagave më të larta për inkasatët që do të realizojnë shkallën më të lartë të arkëtimit gjatë vitit 2018 në krahasim me vitin 2017.

Gjatë vitit 2018 është i domosdoshëm rishikimi i nivelit të pagesës për nivelin profesional duke përfshirë menaxhimin e lartë (në shkëmbim të përmbushjes së performancave) dhe personelit tjetër teknik. Sidomos duhet dhënë prioritet vendeve të punës në të cilët është rritë vëllimi i punëve si rezultat i zgjerimit të zonës së shërbimit.

Rritja vjetore e shpenzimeve të personelit me mbi 1.17 % të vlerës totale për vitin e parë si shkallën e rritjes në vitet vijuese (gjatë periudhës 2018-2020) mundëson që në mënyrë solide të realizohet një pagesë dhe fonde të mjaftueshme sipas këtij Plani.

Përmbushja-realizimi i treguesve bazik financiar dhe teknik të përcaktuar me këtë Plan të biznesit mund të hapë rrugën (pasi të jetë marrë vendimi kompetent i Bordit të Drejtorëve në procedurë legale dhe transparente) për pagesën e bonuseve-shtesave.



Gjithashtu edhe trajnimit të vazhdueshëm të stafit do ti kushtohet një kujdes i veçantë ndërsa kosto e këtyre është paraqitur në buxhetin e përgjithshëm në kategorinë e shpenzimeve të personeli.

4.3 Nivelet e aftësisë dhe programet e trajnimit-

Ekipi menaxhues, duke u bazuar në vlerësimin e kryer në 2018-2020 për identifikimin e nivelit të aftësive të stafit dhe me qëllim të ngritjes së këtij niveli, planifikon që gjatë periudhës 2018-2020 të realizoj trajnimet si në vijim:

- a. *Menaxhmenti i Lartë do të pranoj udhezime dhe perakrahe nga ARRU në lidhje me metodat efikase të menaxhimit të kompanisë.*
- b. *Stafi i lartë dhe i mesëm do të trajnohet në modulet e reja të sistemit informativ të menaxhmentit. Trajnimi pritet të realizohet gjatë vitit 2018.*
- c. *Ekipi i hartave do të pranojë trajnime në punën me GIS.*

4.4 Politika e pagesës (përfitimet, pagesat nxitëse, etj.)

Gjatë periudhës planifikuese 2018-2020 nuk parashihet ndonjë ndryshim sa i përket kategorizimit të kompenzimit të stafit. Pagat e personelit janë parashikuar që të kenë një rritje prej 1.17% dhe duke pasur një rritje të vogël në vitet e vazhdim.

Në përgjithësi të gjitha kontratat do të rishikohen çdo 36 muaj. Punetoret që kanë 10 e më shumë vjet pune në kuader të kompanisë KRU”BIFURKACIONI”SHA, do të leshohen kontrata të perhershme sipas ligjit të punës në fuqi, Ligji 03L / 212 I Republikës së Kosovës.

4.5 Plani i Investimeve Kapitale

Përpilimi i planit për investimet kapitale është bazuar në shumë faktorë ndikues në nivelin e shërbimit cilësor që ka si obligim kompania ndaj konsumatorit. Ndër faktorët që ka përdorur sektori i planifikimit - zhvillimit për caktimin e prioritetëve janë:

- a. *Vjetërsia e gypave*
- b. *Numri i madh i defekteve në zonat e caktuara*
- c. *Diametri jo i mjaftueshëm i gypave*
- d. *Vlerësimi i aftësive dhe efikasiteti i stafit*
- e. *Vlerësimi i kushteve të punës*

4.6 Përshkrimi i artikujve kapital

- **Investimet kapitale në infrastruktur**
- **Investimet kapitale në jo infrastrukturë**

Kjo vlenë për investimet kapitale në ujë dhe kanalizim.

Gjatë periudhës planifikuese 2018-2020, në bashkefinansim me donatorët, kompania parashikon investime në infrastrukturë dhe jo infrastrukturë në vlerë financiare prej 2,820,000.00 EUR, ku nga këto pjesa më e madhe e këtyre investimeve do të shkojë në rrjetin e ujësjellësit dhe përmirësimin e furnizimit me ujë të pijes për tërë banorët dhe qytetarët komunalë që kompania ka në zonën e operimit.

Ne vazhdim të paraqitura në formë tabelare janë Vlerat e investimeve kapitale në infrastrukturë-ujësjellës dhe kanalizim (vetanake dhe donatorët 2018-2020)



Kompania Rajonale për Ujë
“BIFURKACIONI” SH.A. Ferizaj

Investimet kapitale ne rrjetin e ujesjellesit dhe kanalizimit nga investimet vetanake dhe nga donacionet per periudhen 2018 - 2020

	Investimet kapitale ne infrasktrukturen e ujesjellesit - Vetanake	Investimet Kapitale ne Joinfrasktuktur ujesjelles - Vetanake	Investimet kapitale ne infrastruktur - Kanalizim - Vetanake	Investimet ne joinfrasktuktur ne kanalizim - Vetanake	Investimet kapitale te perbashketa - Vetanake	Totali ne 2018 - 2020
2018		15,000.00	90,000.00		60,000.00	165,000.00
2019		15,000.00	75,000.00			90,000.00
2020	90,000.00	40,000.00	40,000.00	80,000.00		250,000.00
	90,000.00	70,000.00	205,000.00	80,000.00	60,000.00	505,000.00
	Investimet kapitale ne infrasktrukturen e ujesjellesit - Donacion	Investimet Kapitale ne Joinfrasktuktur ujesjelles - Donacion	Investimet kapitale ne infrastruktur - Kanalizim - Donacion	Investimet ne joinfrasktuktur ne kanalizim - Donacion	Investimet kapitale te perbashketa - Donacion	Totali ne 2018-2020
2018	430,000.00	135,000.00	300,000.00			865,000.00
2019		200,000.00				200,000.00
2020	1,250,000.00					1,250,000.00
	1,680,000.00	335,000.00	300,000.00	-	-	2,315,000.00

Investimet kapitale ne rrjetin e ujesjellesit dhe kanalizimit nga investimet vetanake dhe nga donacionet per periudhen 2018 - 2020

Totali I Investimeve kapitale vetanake ne ujesjelles	160,000.00
Totali I investimeve kapitale vetanake ne kanalizim	285,000.00
Toali I investimeve kapitale nga donacionet ne rrjetin e ujesjellsit	2,015,000.00
Totali I investimeve kapitale nga donacionet ne rrjetine kanalizimit	300,000.00
Totali I Investimeve kapitale te perbashkta vetanake dhe nga donacionet ne ujesjells dhe kanalizim	60,000.00
Totali I Pergjitheshem	2,820,000.00



5. PLANI OPERACIONAL

Operimi dhe mirëmbajtja e komplet sistemit furnizues me ujë dhe largimi i ujërave të zeza bëhet me një plan operacional.

Plani operacional bazohet në mirëmbajtjen preventive dhe emergjente të tërë sistemit të furnizimit me ujë që nga prodhimi e deri te distribuimi si dhe largimi i ujërave të zeza.

Që kjo ecuri të realizohet në mënyrë të suksesshme nevojitet menaxhim i mirë dhe efikasiteti i stafit në përgjithësi si dhe një planifikim i bazuar në analizat e të dhënave nga raportet e aktiviteteve ndikuese të performancës së kompanisë.

Plani operacional:

Zhvillimi i mapp-ingut në vazhdimësi ,mbledhja, rifreskimi ,përpunimi dhe analizimi i të dhënave nga terreni.

- *Mobilizimi i ekipeve intervenuese për sanimin në kohë dhe në mënyrë cilësore të difekteve të mundshme*
- *Analizimi i kostove të mirëmbajtjes emergjente*
- *Planifikimi i mirëmbajtjes preventive*
- *Kooperimi në mes të departamenteve etj.*

5.1 Programet Operacionale

- *Menaxhimi i mirë i prodhimit të ujit (sasia dhe cilësia)*
- *Përmirësimi i menaxhimit të riparimeve emergjente*
- *Përmirësimi i aktiviteteve të planifikuara të mirëmbajtjes*

5.2 Programet e performancës mjedisore

- *Programet e testimit të ujit të pijshëm*
- *Programet e monitorimit të shkarkimit të ujërave të zeza, etj.*

5.3 Programet e përgjithshme të administrates

Zbatimi i teknologjise infortmative ne kompani.

Sa i përket zbatueshmëris së TIK-ut në kompani mendojmë se jemi në një nivel të knaqshëm nga qe deri tek niveli i pestë i administratës janë të paisur me infrastruktur përkatëse dhe të gjithë departamentet kane qasje njëri me tjetrin ky është një avantazh shumë i lart sa i përket koordinimit dhe shmangjes së vonesave mirpo në mënyrë kontinuale bëhet zëvendësimi i paimeve të amoritzuara(vjetruara) me ato të reja. Ne vitin 2018, investimet qe do te planifikohen ne fushen e teknologjis informative eshte ne sistemin GIS I cili sistem do te mundesoj menaxhim shume me efikas te rjetit nentokesor te ujesjellesit dhe kanalizimit dhe dhe tere infraskturkturen nentokesore qe ka kompania. Planifikimi per punetorin me GIS eshte planifikuar qe do te filloj te rekrutohet dhe trajnimi I tije per te funksionalizuar dhe venjen ne sherbim te ketij sistemi.



5.3.2 Sistemet të reja të menaxhimit të informacionit dhe të raporteve

Me implementimit e intranetit dhe përtrirjës së aplikacionit ku në këtë paket do të hyjë edhe aplikacioni për ankesat e konsumatorëve i cili aplikacion do të krijojë një libër për secilin konsumatorë i cili ka bërë ankesat dhe natyrën e tyre njëkohësisht edhe me difektet në terren ku do ti kategorizon në bazë të prioritetit të defektit me të dhënat e tijë shtesë që mundëson një menaxhim sa më efikas i situatës dhe do të kemi informacione të sakta të cilat më vonë mund të përdoren edhe si një burimi shtesë për përcaktimet e zonave investive, përparsi tjetër është se involvon të gjithë stafin dhe i bënë që të jenë sa më të përgjegjshëm, efikas, monitorues dhe matë performancën e stafit.

5.3.3 Përmirësimet në procedurat e brendshme të kompanisë

Në vitin e ardhshëm planifikojmë redukimin e procedurave ku do të bëhen formate standard për të gjitha departamentet, nxjerrejen e disa rregulloreve gjate vitit 2017 ka lehtësuar deri diku punen ne kompani por mbetet qe ne vitin 2018 te pergatiten edhe procedurat perkatese per keto rregullore qëllim të përmirësimit e cilsisë së shërbimit ndaj konsumatorëve.

5.4 Programi i marrëdhënieve me konsumatorë

Zyra për marrëdhënie me konsumator ka parapar disa aktivitet që të mirren lidhur me përmirësin e relacionit kompani konsumatorë.

5.4.1 Përmirësim në komunikim dhe marrëdhënie me konsumatorë

Aktivitetet që do të ndërmerren në vitin 2018 janë :

- a. Takim i hapur gjashtmuor me konsumator (ku do të diskutohet dhe të mirren sygjerime)
- b. Takime Face2Face (me të gjithë ata konsumator të cilët nuk bëjnë pagesa të faturave)
- c. Takim me nxënës në shkolla (me qëllim të njoftimit sa më të mire për rëndësin e ujit)
- d. Informimin e qytetarëve në Radio dhe TV lokale (në programet e mëngjesit sa i përket informimit për furnizimit me ujë dhe njoftime eventuale)
- e. Billbordeve
- f. Fushat mediale (spote reklamuese në Tv, Radio, Postera, Afishe etj.)
- g. web-faqja (përditësimi i informacioneve dhe qasje në kartelat e tyre personale nga shtëpia)
- h. Hapja e pikave në qytet (do të hapjen pika shitje aty ku është koncentrimi më i madh i konsumatorëve njëkohësisht do të bëhet arkëtim dhe informim i qytetarëve). Etj

5.4.2 Përmirësim në procedurat e faturimit dhe arkëtimit

Nga që në vitet vijuese parashihet rritja e numërit të konsumatorëve ne do të bëjmë ndarjen e një pjese të lexuesve të cilët do të kenë përgjegjësi leximin e gjendjeve të ujëmatësve si dhe do të bëjmë edhe trajnimin e tyre lidhur me aplikacionin e faturimit të cilët pas këtij trajnimi do të jetë e mundur të bëjnë edhe futjen e të dhënave (leximin e ujëmatësve) në system ku do të bëhet e mundur që në kohën e duhur të dërgohen faturat tek konsumatori, sa i përket arkëtimit do të organizojme një trajnim për sjellje ndaj konsumatorit të arkëtuesëve mobil dhe hapjen e pikave tjera arkëtuese në qytet.



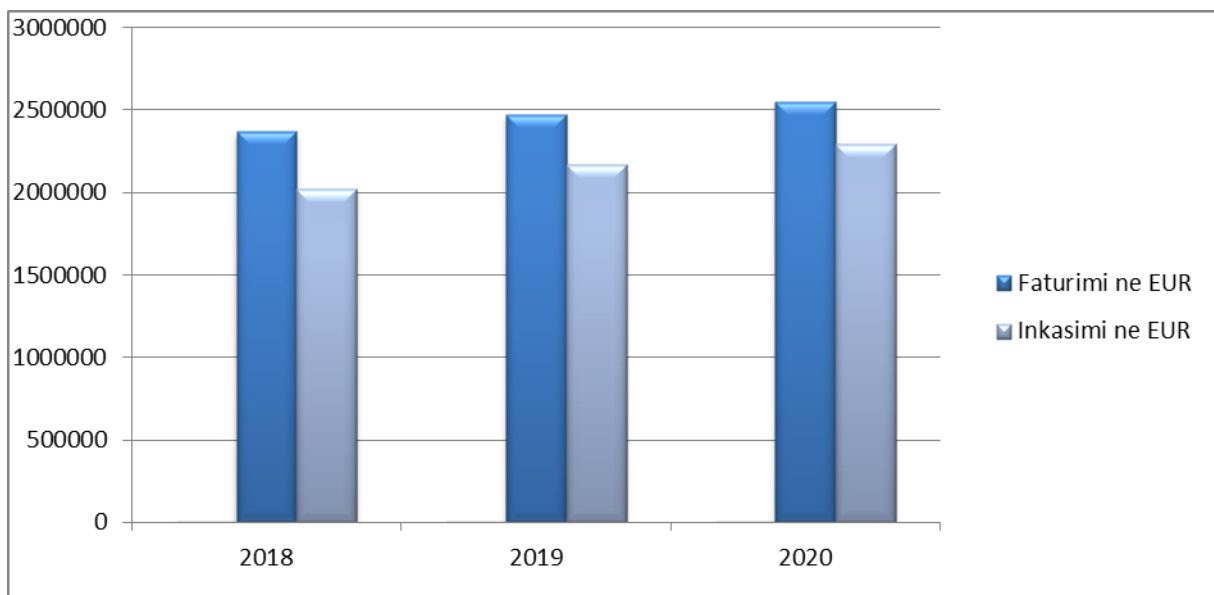
6. PLANI FINANCIAR

Gjatë viteve 2018-2020 Kompania do të orientohet së paku në mbulimin e shpenzimeve operative me amortizim dhe realizimin e disa prej projekteve kapitale të domosdoshme. Në mënyrë që kompania të jetë e vetëqëndrueshme financiarisht gjatë viteve të ardhshme do të ketë angazhime shtesë që norma e arkëtimit të rritet 90%.

Tabela nr. 4 – Planifikimi I Faturimit dhe Inkasimit per periudhen 2018-2020

Faturimi-inkasim	Trendi I Planifikimit 2018-2020		
	2018	2019	2020
Faturimi ne EUR	2,368,631.00	2,470,834.00	2,548,718.00
Inkasimi ne EUR	2,024,173.00	2,166,871.00	2,293,207.00
% e Planifikuar	85.5	87.7	90.0

Fig. nr. 4 – Prezentimi i Faturimi dhe Inkasimit per periudhen 2018-2020 ne form te grafikur



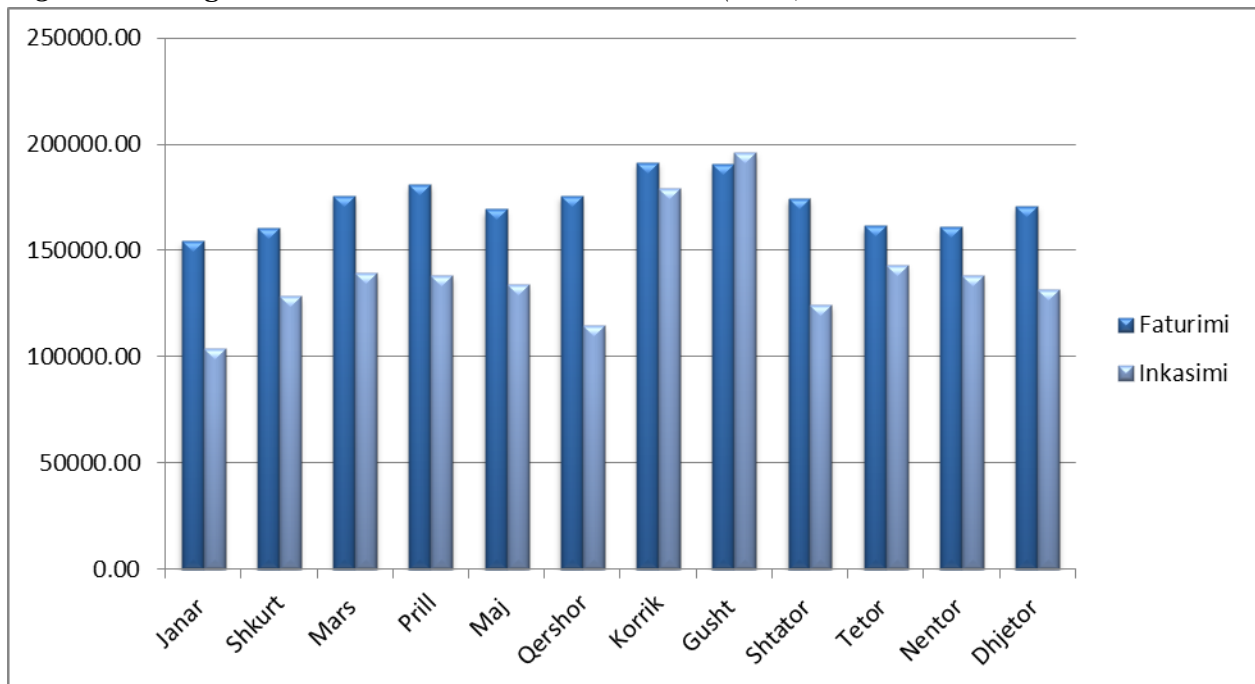
Kompania, si ndërmarrje publike që është, me tarifa të rregulluara nga ARRU, të gjitha përftimet financiare do të i'a kthen prapa direkt konsumatorëve të vetë. Transaksionet e përgjithshme të Kompanisë do të mbahen dhe regjistrohen duke respektuar Standardet e Kontabilitetit Kosovare.



Tabela nr. 6 – Faturimi ne EUR dhe Inkasimi ne EUR per vitin 2017

Te dhenat	Janar	Shkurt	Mars	Prill	Maj	Qershor	Korrik	Gusht	Shtator	Tetor	Nentor	Dhjetor	Totali
Faturimi	154475.00	160783.00	175831.00	181093.00	169495.00	175621.00	191579.00	190429.00	174406.00	161706.00	161344.00	170805.00	2067567.00
Inkasimi	103690.00	128307.00	139419.00	138276.00	134257.00	114601.00	179508.00	196366.00	124389.00	143093.00	138281.00	131707.00	1671894.00
% e Inkasimit	67.12	79.80	79.29	76.36	79.21	65.25	93.70	103.12	71.32	88.49	85.71	77.11	80.86

Fig nr. 4 - Diagrami Faturimi në € dhe arkëtimi në € (2017)



Diagrami tregon zvoglimin e hendekut ndermjet faturimit dhe inkasimit, pra faturimi dhe inkasimi sipas grafikut jane ne raport te zhdrejt mes vete kjo zvoglim i faturimi vjen si angazhim i kompanis per eliminimin e faturimeve te dyfishta dhe per eliminimin e faturimeve paushalle, ne kete rast me uljen e faturimit rritet inkasimit dhe i afrohen ekuilibrit sidomos ne qerekun e fundit te vitit 2017.

Grafiku i planifikimit dhe i inkasimit per periudhen 2018-2019 kemi ne j rritje te arsyeshme dhe te knaqshme duke marr parasysh problemet me rrjet, problemet me humbje administrative dhe problemet me edukimin e qytetareve per pagesen e ujit dhe zhdukje e mitit qe uji eshte I natyres dhe nuk duhet paguar.



6.1 Plani i financimit kaapital

Rreth 96 % e totalit të faturave përlllogariten në baze të shpenzimit faktik. Kjo përqindje do të rritet krahas projekteve të financuara nga burimet vetenak për ndërrimin dhe riparimin e vazhdueshëm të ujëmatësve dhe rritjen e përgjegjesisë për të matur konsumin.

Menaxhmenti i kompanisë përmes shërbimeve ekzistuese përkatëse mbetet i përkushtuar për lexim me të mirë dhe me korrekt të ujëmatësve konsumatorëve. Në kompani ekziston grupa e Kontrollës ku gjatë gjithë muajit bene kontrollimin e leximeve të bëra nga lexuesit.

Te dhënat financiare për vitin 2018-2020 janë të bashkangjitura në Planin e Biznesit të Kompanisë. Në vitin 2017 prapë nuk është bere arkëtimi i mjeteve tona nga fondi i privatizimit të ndërmarrjeve shoqerore. Shume kjo e cila do të na ndihmonte në realizimin e planeve Investive. Presione kemi bere vazhdimisht që këto mjete tona të realizohen pranë AKP-se. Përveç problemit të mos arkëtitimit të mjeteve nga privatizimi. Ndërmarrja ka rreth 6-8 % raste sociale dhe minoritete ku mirëpresim një kompanizim të mjeteve nga kjo kategori nga ana e Qeverisë njëjtë si është bere me KESKO, si dhe të kete një subvencionim për kultet fetare të cilat janë të liruar nga pagesa.

Shpenzimet e përgjithshme operative dhe të mirëmbajtjes në vitin 2018 janë në shume prej 1,778,309.76 EUR dhe të orientuara në funksionimin normal të Kompanisë dhe të gjitha njësisve për qëllim të arritjes së synimeve dhe objektivave të përcaktuara si prioritete.

Këto shpenzime si të tilla mundëson përbushjen e obligimeve dhe zhvillimin normal të Kompanisë. Shpenzimet Operative parashihen të rriten për 4.37%. Shpenzimet janë pasoje e Inflacionit, rritjes së vazhdueshme të energjisë elektrike, Kemikateve, karburanteve të naftës, mirëmbajtja e pajisjeve dhe rrjetës, shtimit të zonave rurale si dhe rritjes së numrit të punetoreve. Pjesën më të madhe të shpenzimeve e përfshijnë Shpenzimet e Personelit (përfshin pagat, mëditjet, bonuset, trajnimet), Shpenzimet e mirëmbajtjes dhe riparimeve (përfshin pjesët e vogla për riparim, mirëmbajtja e rrjetit të ujësjellësit dhe kanalizimit, mirëmbajtja e automjeteve etj), Shpenzimet e energjisë elektrike, Shpenzimet e derivateve (përfshin naftën dhe benzinën për Kompaninë), Shpenzimet e Kemikateve (përfshin Alumin Sulfatin, Klor i Gazet, Klor i Lënget, Kloruri i Hekurit dhe Karboni Aktiv), si dhe Shpenzimet tjera (përfshin shpenzimet administrative, regjistrimi dhe sigurimi i automjeteve, taksat për licencim të shërbimeve ARRU, taksa e ShUKOS-it, taksa për shfrytëzimin e ujit MMPH, shërbimet nga palët e treta).

Gjatë vitit 2018 Kompania planifikon të paguajë të gjitha shpenzimet operative për zhvillimin e veprimtarisë normale. Te gjitha shpenzimet janë pa Amortizim dhe borgj të keq, por vetem shpenzimet operative dhe administrative për zhvillimin e veprimtarisë normale të biznesit.

Në vazhdim paraqesim në mënyrë tabelare shpenzimet e ndodhura për periudhën 2015-2017 dhe ato të planifikuara për periudhën 2018-2020. Siq shihet nga tabela nr. 7, shpenzimet çdo vit kanë një tendencë të rritjes. Rritja e shpenzimeve për vitin 2018 është për arsye të rritjes së shpenzimeve operative me shtimin e zonave rurale që kompania do të marrë nën menaxhim disa sisteme të fshatrave dhe këto do të krijojnë shpenzime të energjisë elektrike dhe të perpunimit të ujit si dhe në mirëmbajtje. Në tabelën më poshtë nga viti 2015-2017 janë paraqitur shpenzimet që kanë ndodhur, dhe nga vitet 2017-2019 janë shpenzimet e planifikuara sipas aktiviteteve të kompanisë për këto periudha që janë paraparë në këtë plan biznesi.



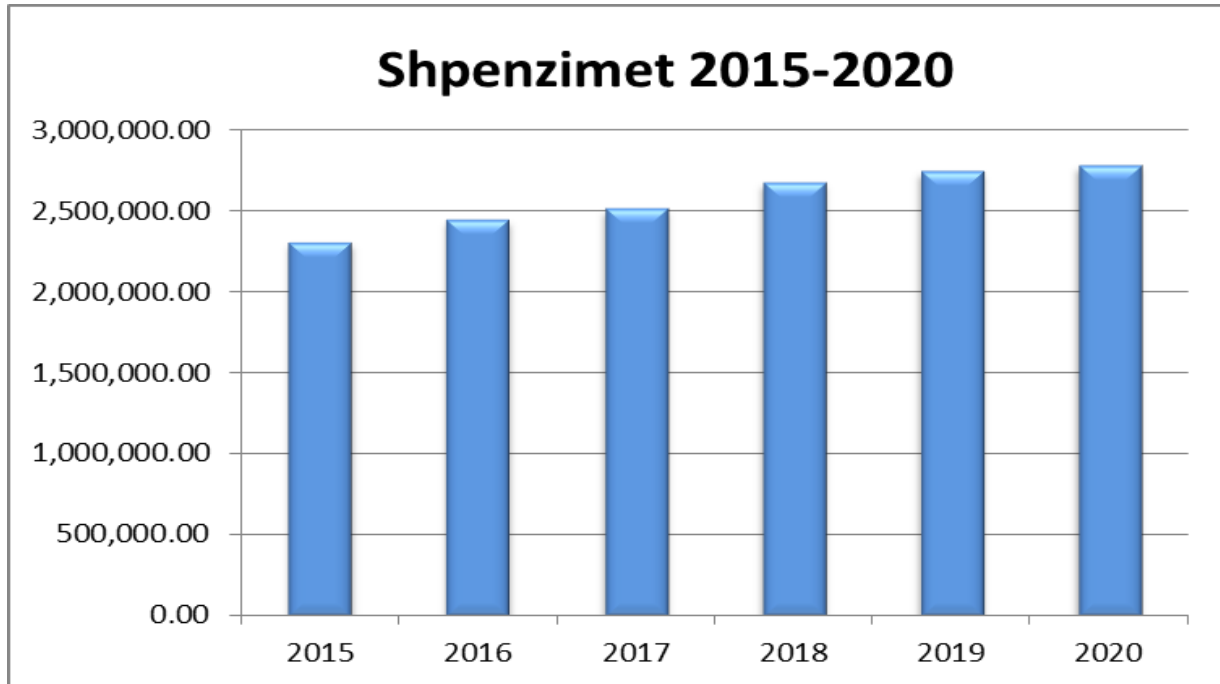
*Kompania Rajonale për Ujë
"BIFURKACIONI" SH.A. Ferizaj*

Tab. Nr. 7 – Shpenzimet e ndodhura dhe ato te planifikuara per periudhen 2015-2020

Lloji I Shpenzimeve	Realizimet nga viti 2015- 2017			Trendi I Planifikimit -2018-2020		
	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Shpenzimet e Pagave dhe Personelit	1,021,987.07	1,156,057.63	1,201,361.67	1,215,504.30	1,234,959.34	1,247,308.94
Shpenzimet e energjisë	160,035.00	162,390.78	154,999.10	214,683.86	215,208.66	215,292.18
Shpenzimet e Kemikaleve	37,490.01	42,056.15	36,513.66	43,444.70	49,844.70	51,435.00
Shpenzimet e qiras	11,098.53	17,415.19	15,734.28	21,480.00	33,480.00	39,480.20
Shpenzimet e derivateve	31,990.79	30,975.96	29,283.95	34,975.20	37,935.70	40,344.93
Mardhenjet me Klient (Publik Reklama)	7,023.37	8,138.42	2,920.42	5,300.00	6,890.00	6,708.00
Shpenzimet administrative	32,000.51	23,613.45	18,107.43	26,733.15	30,743.12	31,918.75
Shpenzimet e Mirembajtjes	93,497.77	94,121.35	109,398.88	141,638.56	149,102.94	149,103.09
Shpenzime për ARRU, MMPH, SHUKOS	26,452.10	21,283.68	50,269.94	53,690.11	53,929.68	54,166.32
Te Tjera	22,461.18	15,752.88	6,962.07	20,859.88	21,260.00	20,265.02
Totali pa Amortizim	1,444,036.33	1,571,805.49	1,625,551.40	1,778,309.76	1,833,354.14	1,856,022.43
Shpenzimet e Borgjit te keq - provizionimet	0	0	0	0	0	0
Shpenzimet e zhvlersimit	862,034.14	874,674.66	864,153.40	876,683.62	889,395.54	902,291.77
Totali meShpenzimet e Amortizimit	2,306,070.47	2,446,480.15	2,489,704.80	2,654,993.38	2,722,749.68	2,758,314.20

Edhe permes grafikur jane prezentuar shpenzimet per periudhen faktike 2015-2017 dhe periudhen planifikuese 2018-2020. Permes grafikut shihet trendi i rritjes se shpenzimeve dhe angazhimi i kompanise per mbajtjen nen kontroll te ketij trendi.

Fig. nr. 5 – Grafiku i rritjes se shpenzimeve prej vitit 2015 deri ne vitin 2020. Periudha 2018-2020 eshte periudha e plafikimit te shpenzimeve.



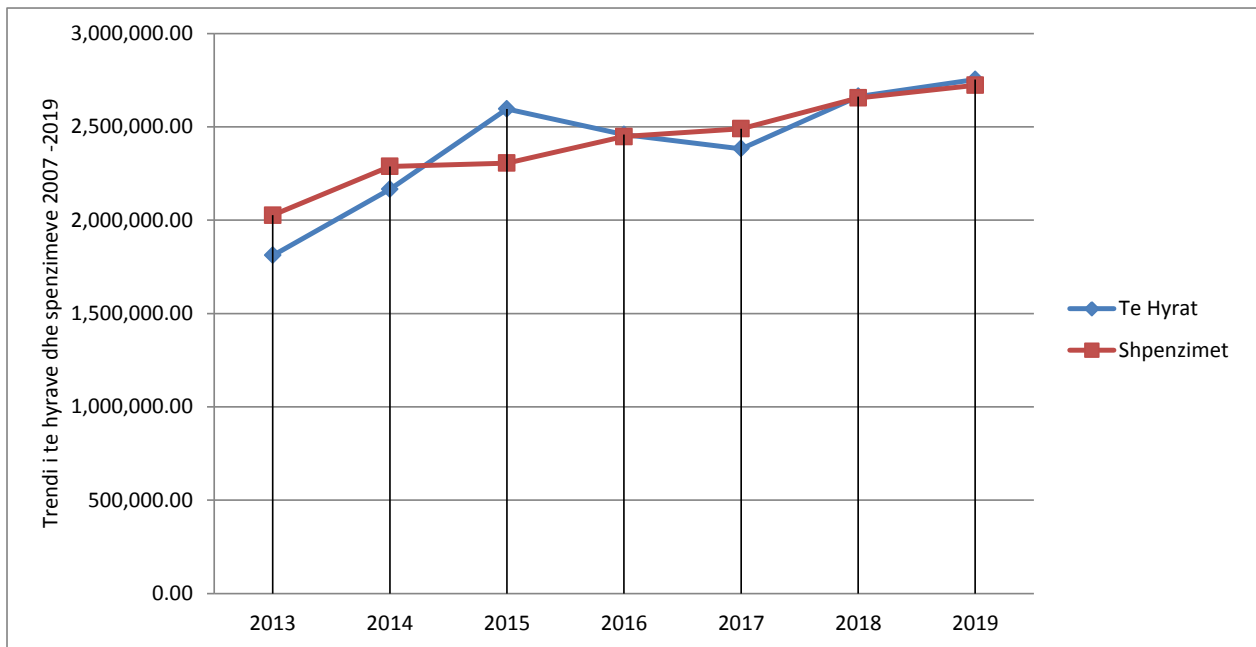
Grafiku me lart paraqet trendin e rritjes se shpenzimeve bashke me shpenzimet e amortizimit per periudhen 2015 deri ne 2018 te cilat shpenzime kane ndodhur dhe ato te planifikuara per periudhen 2018-2020.

Tab. 8 Te Hyrat dhe Shpenzimet Operative (2013-2020) – Trendi i Ecuris se shpenzimeve dhe te Hyrave

Vitet	Te Hyrat	Shpenzimet	Fitimi / Humbja e Vitit	Fitimi / Humbja e bartura	
2013	1,811,042.60	2,026,278.21	-215,235.61	-3,807,076.89	Te Realizuar
2014	2,164,765.45	2,288,353.36	-123,587.91	-3,930,664.80	
2015	2,595,394.49	2,306,070.47	289,324.02	-3,641,340.78	
2016	2,458,370.48	2,447,581.93	10,788.55	-3,630,552.23	
2017	2,382,585.73	2,489,704.80	-107,119.07	-3,737,671.30	Te Planifiku ara
2018	2,662,030.08	2,654,993.38	7,036.70	-3,730,634.60	
2019	2,752,862.55	2,722,749.68	30,112.87	-3,700,521.73	
2020	2,820,274.98	2,758,314.20	61,960.78	-3,638,560.95	



Fig 6. Trendi i te hyrave dhe shpenzimeve 2013 -2020



Ne grafikun me lart verehet nje rritje e leht e te hyrave ne raport me shpenzimet ne vitin 2018, pra qe te hyrat e planifikuara tejkalojn shpenzimet e planifikuara. Rritja e ketyre te hyrave eshte per disa arsye:

- Regjistrimi i konsumatoreve te ri ne zonen rurale rreth 2562 konsumator te rri,
- Zvoglimi i humbjeve teknike dhe administrative,
- Investimet ne permiresimin e infrastruktures qe parashihen te realizohen

Grafiku paraqet te dhenat tabelare ku ne vitin 2018 parashikohet qe te hyrat te tejkalojn shpenzimet dhe kompania te operoj me fitim ne vitin 2019.

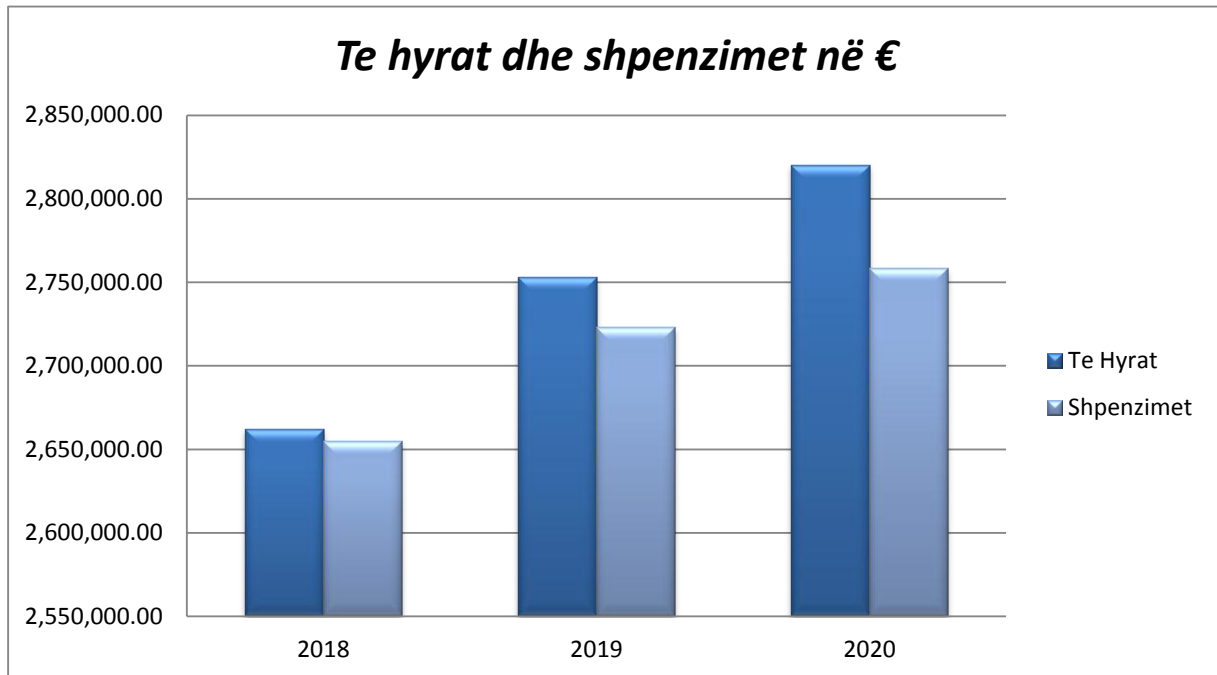
Tab.9 Planifikimi i te Hyrave dhe Shpenzimeve në € (2018-2020)

Vitet	Te Hyrat	Shpenzimet	Fitimi / Humbja e Vitit	Perqindje	Te Planifikuara
2018	2,662,030.08	2,654,993.38	7,036.70	100.27	
2019	2,752,862.55	2,722,749.68	30,112.87	101.11	
2020	2,820,274.98	2,758,314.20	61,960.78	102.25	

Tabela paraqet qe ne vitin 2018 te hyrat te tejkalojn shpenzimet e pergjithshme dhe kompania eshte angazhuar qe te percjell trendin e shpenzimeve dhe te angazhohet ne rritjen e te hyrave, duke mbajtur nen kontroll shpenzimet ne kufirin minimal per periudhen 2018-2020. Ne vitin 2018 kompania planifikon qe te kete nje permiresim te te hyrave duke tejkaluar shpenzimet per 12.26%, dhe po ashtu edhe ne vitin 2019 te hyrat tejkalojn shpenzimet per 9.67%. Siq shihet nga tabela dhe nga grafiku, kompania BIFURKACIONI nga viti 2018 fillon te operoj me fitime .



Fig 7. Planifikimi i te hyrave dhe shpenzimeve në EUR per periudhen (2018-2020)



7. PLANI KOMERCIAL

Parashikohet se në vitin 2018 të bëjmë riorganizimin e inkasanteve, lexuesve dhe ekipeve të ndërprerjes për fushata vëdijesimi dhe edukimi të konsumatorëve për rëndësinë e ujit dhe kujdesit ndaj shpenzimeve të ujit në mënyrë racionale.

7.1 Rregullimi i lidhjeve ilegale/fantazem/.

Një prej aktiviteteve të zhvilluar edhe me heret ka qenë identifikimi i kycjeve ilegale dhe pasive po për vitet në vijim do të jetë me një intensitet edhe më të madh duke angazhuar ekipin e hartave, ekipin për verifikimin e rrjetit si dhe me inkasantët.

7.2 Përmirësimi i faturimit të bazës së konsumatorëve

Sa i përket faturimit kompania është duke nxjerr një rregullore mbi faturimin paushall ku do të bëhet ndarja në kategori të caktuar dhe tarifë të caktuar njëherit rifreskimi i bazës së konsumatorëve presim ta bëjmë në gjysmën e vitit vijues së bashku me ekipet e Mapp-ingut,

Punuar nga Menaxhmenti i KRU" BIFURKACIONI" SHA – Ferizaj
Periudha e planifikimit 2018-2020.

Punuar:

Nazif Asllani
Kryeshefit Ekzekutiv

Aprovuar nga Bordi i Drejtoreve

Faruk Lipovica
Kryesuesi i Bordit të Drejtoreve