



05.11.2015

KONFERENCA SHUKOS/SHUKALB 2015 UJI & ZHVILLIMI I QËNDRUESHËM

KORNIZA E VEPRIMIT PËR PËRMIRËSIMIN e EFIKASITETIT TË ARKËTIMIT TË KRU-ve

Baton Begolli dhe Afrim Lajçi
Këshilltarë
Këshilli Ndërmnistor për Ujëra
ZKM

PËRMBAJTJA E PREZANTIMIT

- 1) **Kuadri Ligjor**
- 2) **Progresi i arritur gjatë viteve të fundit**
- 3) **Praktikat ekzistuese të arkëtimit**
- 4) **Propozim i kornizës operacionale për KRU-të**
- 5) **Konkluzione**

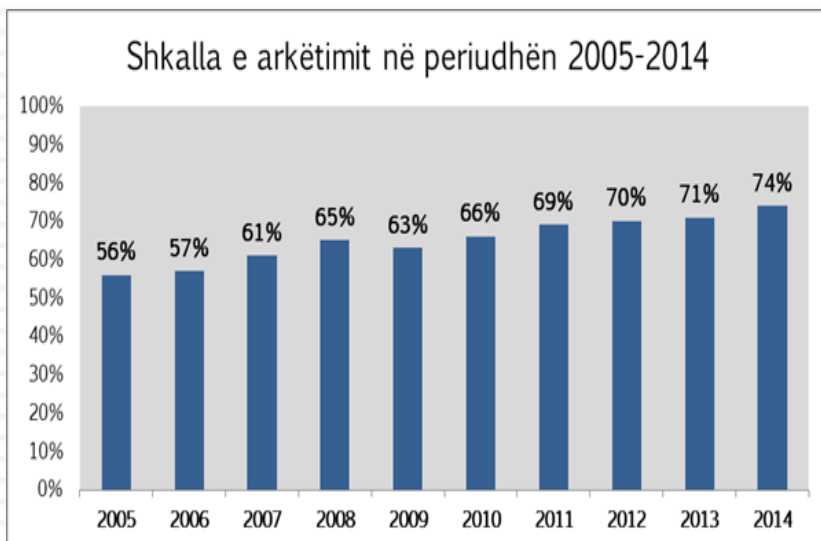
KUADRI LIGJOR

- a) **Rregullorja 2004/49 e amenduar me Ligjin Nr.03/L-086**
- b) **Ligji për Marrëdhëniet e Detyrimeve - Nr.04/L-077**
- c) **Ligji për Procedurën Përmbartimore - Nr.04/L-139**
- d) **Ligji për Tatimin në të Ardhurat e Korporatave - Nr.03/L-162**
- e) **Ligji për Faljen e Borxheve Publike - Nr.05/L-045**
- f) **Rregullat e ZRRUK**
 - Rregulla për Shkycjen e Shërbimeve nga ana e Ofruesve të Shërbimeve të Ujit
 - Rregulla Nr. R-04/U&K për Kartën e Konsumatorëve për Ofruesit e Shërbimeve

TRENDI I ARKËTIMIT GJATË VITEVE

Performanca e Sektorit: 2005 - 2014

Vitet	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Shkalla e Arkëtimit	56%	57%	61%	65%	63%	66%	69%	70%	71%	74%



- Trendi i përgjithshëm – **pozitiv**
- Përmirësimi – **i ngadalshëm**
- Përmirësimi për 10 vite – **18%**
- 2008-2009 – trend negativ
- 2006-2008 – përmirësimi 8%
- 2011-2013 – përmirësim vetëm 2%

PERFORMANCA E KRU-ve: 2012 - 2014

	KRU-të						
Vitet	PR	HRJ	HD	RA	MIT	HM	BIF
2012	75%	72%	57%	78%	50%	74%	58%
2013	76%	72%	64%	75%	48%	70%	60%
2014	80%	75%	68%	83%	48%	72%	64%
MESATARE:	77%	73%	63%	79%	49%	72%	61%

- Performansa më e mirë – **KRU Radoniqi**
- Performansa $\geq 70\%$ - **Prishtina, Radoniqi dhe Hidroregjioni Jugor**
- Performansa më e dobët – **Mitrovica**

FAKTORËT QË NDIKOJNË NË EFIKASITETIN E ARKËTIMIT

Të jashtëm

- Ligjor/Gjyqësor
 - 1 vit → parashkrim
 - Gjykata X ⇒ Përmbarues privat
- Institucional
- Social (papunësi/varfëri)
- Politik

Të brendshëm

- ~~Sistem~~ për menaxhimin e borxheve
- < Opsione për pagesa
- Cilësia ↓ e shërbimeve
 - < 24 orë
 - Ankesa
 - Informata

PRAKTIKAT EKZISTUESE: Menaxhimi i borxheve

- **Mundësitë softuerike** – të mjaftueshme (sipas KRU-ve)
- **Nuk praktikohen:**
 - ✓ gjenerimi automatik i paralajmërimit për shkyçje,
 - ✓ llogaritja e interesit në faturat që paguhen me vonesë,
 - ✓ menaxhimi softuerik i konsumatorëve të shkyçur,
 - ✓ përkujtimi i konsumatorëve për mospagesë të faturës.

PRAKTIKAT EKZISTUESE: Opsionet për pagesa

- **Përmes inkasuesve** – përpos KRU Prishtina
- **Në pikat e arkëtimit**
- **Përmes bankave komerciale**
- **Përmes postës**

PRAKTIKAT EKZISTUESE: Menaxhimi i Shkyçjes

- **Të gjitha KRU-të kanë ekipe të shkyçjes** – numri sillet prej **14** deri “*sipas nevojës*”
- **Te disa KRU shkyçja aktivitet sistematik ditor** – te disa tjera i kohëpaskohshëm. 2014 KRU Prishtina = 3,290; KRU Bifurkacioni = 0 shkyçje!
- **Tarifa për shkyçje/rikyçje nuk aplikohet** (përpos te KRU Prishtina);
- **Asistenca e policisë ofrohet sipas nevojës;**
- **Metoda më e shpeshtë e shkyçjes – marrja e ujëmatësit;**
- **Pjesa më e madhe e KRU-ve nuk ka procedura interne;**
- **Problemet kryesore: fyerjet, kërcënimet, sulmet fizike etj.**

PRAKTIKAT EKZISTUESE: Përmbarimi

- **Vendosja e sistemit te përmbarimit me përmbarues privat - zhvillim shumë pozitiv dhe inkurajues;**
- **Ka filluar zbatimi në praktikë – prej 1 gusht 2014;**
- **Disa KRU kanë filluar ta shfrytëzojnë - rezultatet janë inkurajuese;**
- **KRU-të nuk kanë procedura interne për procesin e përmbarimit;**
- **KRU-të nuk kanë softuer të veçantë/modul për përpunimin e të dhënave për procesin e përmbarimit.**

KORNIZA E PROPOZUAR E VEPRIMIT

Përmirësimi i Arkëtimit të

Procesi i Arkëtimit të Borxheve

Hartimi dhe Miratimi i Procedurave Komercale

- Procedurat për Shkyçjen e Konsumatorëve;
- Procedurat për Arkëtimin e Borxheve;
- Procedurat për Procedimin për Përmbarim të Borxheve
- Procedurat për Shlyerjen e Konsumatorëve Inekzistent dhe Borxheve të Pa-arkëtueshme

Përmirësimi i Relacioneve me Konsumatorë dhe Ofrimi i Opsioneve Shtesë të Pagesës

- 1) Opsione shtesë për pagesën e faturave
 - Pagesa përmes 'direct debit'
 - Pagesa 'online'
- 2) Përmirësimi i komunikimit
 - Përditësimi i rregulltë i web-faqes me informacione për konsumatorë
 - Sistemi adekuat për trajtimin e ankesave dhe kërkesave

Krijimi i një Sistemi Efikas të Arkëtimit të Borxheve

- 1) Krijimi i Task Forcës për arkëtimin e borxheve
- 2) Krijimi i Njesisë për Shkyçje
- 3) Hartimi dhe zbatimi i programit për arkëtimin e borxheve
- 4) Zbatimi i programit për arkëtimin e borxheve me shkyçjen si shtyllë kryesore e sistemit



I. POLITIKAT DHE PROCEDURAT

RËNDËSIA



- **Kodifikohet planifikimi dhe zbatimi** i aktiviteteve përkatëse komerciale;
- **Definohen veprimet specifike** që duhet të ndiqen nga stafi përkatës në tërë ciklin e aktivitetit të caktuar komercial;
- **Mundësohet adresimi i përgjegjësisë** në rast të problemeve apo parregullsive eventuale.

PROCEDURAT KOMERCIALE

- i. **Kyçja e konsumatorëve të ri dhe legalizimi i konsumatorëve ekzistues;**
- ii. **Matja, leximi dhe faturimi i konsumit;**
- iii. **Shkyçja e konsumatorëve për mospagesë;**
- iv. **Arkëtimi i borxheve;**
- v. **Procedimi për përmbarim;**
- vi. **Ankesat dhe kërkesat e konsumatorëve;**
- vii. **Shfrytëzimi i paligjshëm të shërbimeve;**
- viii. **Shlyerja e konsumatorëve inekzistent;**

PARIMET

- a) **Jenë të bazuara në ligjet** e aplikueshme dhe në rregullat e ZRRUK;
- b) **Zbatohen me përpikëri** nga stafi përkatës;
- c) **Të jenë transparente** dhe të publikohen në ueb-faqe të KRU-ve;
- d) **Përditësohen vazhdimisht** në pajtim me kontekstin ligjor dhe rrethanat.



II. ORGANIZIMI I PAGESËS SË FATURAVE

PËRMIRËSIMI I **SISTEMIT TË PAGESËS** SË FATURAVE

KRU-të duhet të:

1. **Ofrojnë dhe promovojnë metoda të reja të pagesës:**
 - **'direkt debit'** dhe
 - **'e-banking', 'ATM'.**
2. **Të braktisin metodën e pagesës me kesh tek lexuesi i ujëmatësit (inkasuesi) si metodë joefiçente dhe me potencial abuziv.**
3. **Të shqyrtojnë opsionin për shpërndarjen e faturave dhe pagesën e tyre përmes postës.**

PËRMIRËSIMI I **RELACIONEVE ME KONSUMATORË**

Fushat e veprimit:

- 1) **Leximi i ujëmatësve;**
- 2) **Pranimi dhe zgjidhja e ankesave dhe kërkesave;**
- 3) **Komunikimi i rregulltë dhe njoftimi për zhvillimet në KRU.**

III. SISTEMI PËR ARKËTIMIN E BORXHEVE

1. Krijimi i **Task Forcës për Arkëtimin** e Borxheve

2. Themelimi i **Njësisë për Shkyçje**

3. Ndërtimi dhe zbatimi i **sistemit për arkëtimin e borxheve**

III. I TASK FORCA PËRARKËTIM

■ Përbërja

- i. Drejtori Financiar (Kryeshefi Ekzekutiv)
- ii. Drejtori Komercial /Menaxheri i Shërbimeve me Konsumatorë dhe Menaxheri i Shitjes (nëse ekziston)
- iv. Shefi i Departamentit Ligjor
- v. Shefi i Njesisë së Leximit të Ujëmatësve dhe Faturimit
- vi. Shefi i Njesisë për Shkyçje (nëse nuk ka, të krijohet)
- vii. Zëdhënësi i KRU-së.

■ Takimet në baza javore (ose 2-javore)

III.2 NJËSIA PËR SHKYÇJE

- **Minimum 4 ekipe**
- **Të emërohet shefi/udhëheqësi**
- **Ekipet e Shkyçes:**
 - Të kenë nga dy persona
 - Të pajisen me uniforma, karta të identitetit, telefona, automjete, vegla pune etj.
 - Sipas nevojës të mbështeten me mekanizim të rëndë;
 - Të operojnë nga dy ekipe në një zonë;
 - Nuk kanë të drejtë të bëjnë pagesa;(te marrin para);
 - Të veprojnë strikt në pajtim me procedurat, kodin dhe urdhëresën e punës;
 - Në rast të problemit të kontaktojnë shefin dhe organet e rendit.

III.3 SISTEMI PËR ARKËTIMIN E BORXHEVE

i.

- **Gjenerimi automatik i listave** të konsumatorëve që s' i kanë paguar faturat në afat

ii.

- **Rangimi/klasifikimi i konsumatorëve borxhli** sipas lartësisë dhe vjetërsisë së borxhit

iii.

- **Kërkimi i pagesës së borxhit (përkujtimi)**

iv.

- **Rregullimi i pagesës** me konsumatorët borxhli të cilët i përgjigjen ftesës për pagesë

v.

- **Monitorimi i afërt i pagesave nga konsumatorët** me të cilët është arritur marrëveshja për pagesë;

III.3 PLANI VEPRUES PËRARKËTIM (ii)

vi.

- **Shkyçja në rast mospagese pas skadimit të afatit të paralajmërimit**

vii.

- **Kontrollimi i rregulltë i konsumatorëve të shkyçur se mos janë rikyçur**

viii.

- **Rikyçja e konsumatorit vetëm pasi të këtë paguar krejt borxhin, bashkë me intersin (nëse aplikohet) dhe shpenzimet e tjera (tarifa e paralajmërimit)**

ix.

- **Procedimi për përmbarim me qëllim të arkëtimit të borxhit**

x.

- **Shlyerja e borxhit të keq në rast se pas shkyçjes dhe të përmbarimit nuk është arkëtuar**

KONKLUZION

- Përmirësimi i arkëtimit – imperativ për KRU-të
- **Shkyçja dhe përmbarimi** – mjete kryesore që duhen shfrytëzuar
- Korniza e propozuar e veprimit:
 - A. Hartimi i politikave dhe procedurave** komerciale
 - B. Ofrimi opsioneve shtesë të pagesës** dhe trajtimi eficient i ankesave dhe kërkesave të konsumatorët
 - C. Krijimi i sistemit për arkëtim të borxheve:**
 - Krijimi i Task Forcës për Arkëtim
 - Themelimi i Njësisë për Shkyçje
 - Ndërtimi dhe zbatimi i sistemit të arkëtimit borxheve.



Mos na kurseni: komete, diskutime...