



**Menaxhimi i
qëndrueshëm i ujit
përballë ndryshimeve
klimatike**

SHËRBIMI NDAJ KLIENTIT

Faton Hambari

Anëtar i Bordit të Komisionit Rregullator për
Energjetikë, Shërbime të Ujit dhe Menaxhim të
Mbetjeve Urbane në Republikën e Maqedonisë së
Veriut

SHËRBIMI NDAJ KLIENTIT

Kompanitë e Ujësjetës-
Kanalizimeve në RMV

Analizë e sfidave dhe
zgjidhjeve për
përmirësimin e
shërbimit

Hyrje

Gjendja aktuale në RMV:

- Humbje në sistem: deri në 65%

- Arkëtim i dobët: vetëm 50% e faturimeve

- Pagat e ulëta dhe mungesë motivimi

- Mungesë investimesh në teknologji dhe staf

Qëllimi i prezantimit

Qëllimi i prezantimit:

- Të analizojë sfidat aktuale

- Të propozojë zgjidhje për përmirësimin e shërbimit ndaj klientit

- Të rrisë ndërgjegjësimin për rëndësinë e komunikimit dhe transparencës

Efiçenca Komerçiale

- Efiçenca komerciale
- Shërbim cilësor + Menaxhim i zgjuar i burimeve + Qëndrueshmëri financiare
- Eficiencia komerciale në ndërmarrjet e ujit nënkupton aftësinë për të ofruar shërbime të furnizimit me ujë dhe kanalizime në mënyrë të qëndrueshme, duke përdorur burimet teknike, njerëzore dhe financiare në mënyrë optimale, për të siguruar të ardhura të mjaftueshme që mbulojnë kostot dhe investimet pa rritur barrën për konsumatorin.

Efiçenca Komerçiale

- Problemet kryesore:
 - - Konsumatorë pa kontrata
 - - Matës të dëmtuar ose të painstaluar
 - - Faturim jo i rregullt
- Zgjidhje të mundshme:
 - - Instalimi i matësve inteligjentë
 - - Faturim elektronik dhe në kohë
 - - Ndjekje aktive e borxhlinjve
 - - Edukim i konsumatorëve për rëndësinë e pagesës

Organizimi dhe Funksionimi i Departamentit të Shërbimit me Klientin

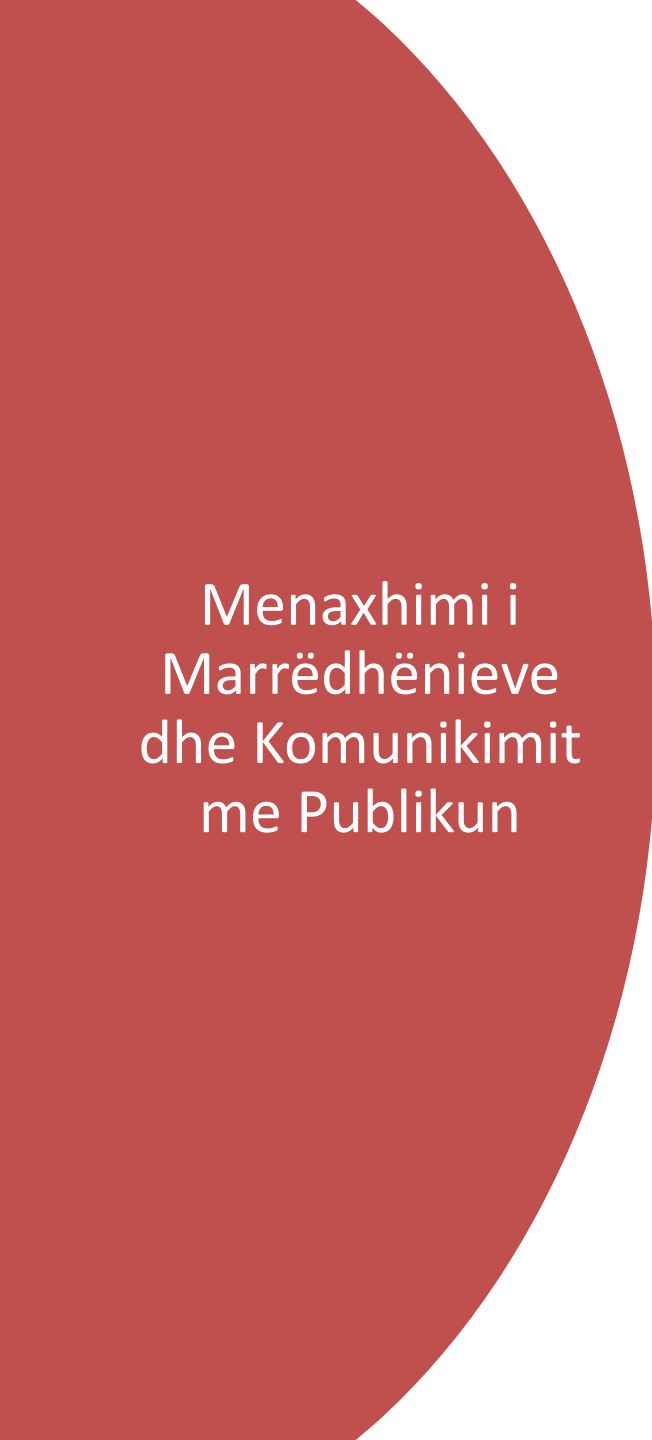
- Roli i departamentit:
- - Pika e parë e kontaktit me publikun
- - Menaxhon kërkesat, ankesat, kontratat dhe informimin
- Strukturë e rekomanduar:
- - Sportel fizik dhe qendër telefonike
- - Njësi për menaxhimin e ankesave
- - Njësi për kontrata dhe regjistrim konsumatorësh
- Nevoja për trajnime:
- - Komunikim efektiv
- - Përdorimi i teknologjisë
- - Menaxhim i situatave të vështira

Menaxhimi i Bazës së të Dhënave të Konsumatorit

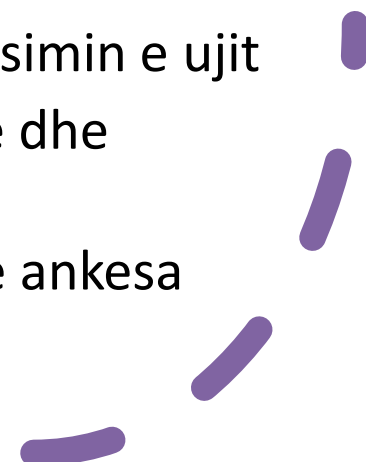
- Problematika aktuale:
 - - Të dhëna të pasakta ose të papërditësuara
 - - Konsumatorë pa regjistrim të saktë
- Zgjidhje të rekomanduara:
 - - Përdorimi i sistemeve CRM për menaxhimin e konsumatorëve
 - - Pastrimi dhe verifikimi i të dhënave
 - - Integrimi me GIS dhe sistemet e faturimit
- Përfitime:
 - - Faturim më i saktë
 - - Planifikim më i mirë i investimeve
 - - Reduktim i humbjeve të të ardhurave

Kontratat e Shërbimit me Klientin

- Sfida kryesore:
 - - Mungesa e kontratave të formalizuara
 - - Përdorim pa autorizim
- Zgjidhje:
 - - Standardizimi i kontratave sipas tipit të konsumatorit
 - - Fushata për formalizimin e lidhjeve të paautorizuara
 - - Digjitalizimi dhe arkivimi elektronik
- Efektet pozitive:
 - - Siguri ligjore për të dy palët
 - - Rritje e arkëtimit
 - - Reduktim i konflikteve



Menaxhimi i Marrëdhënieve dhe Komunikimit me Publikun

- Rëndësia:
 - - Ndikon në imazhin e kompanisë dhe besimin e publikut
 - Kanalet e komunikimit:
 - - Rrjetet sociale, faqja zyrtare, aplikacione mobile
 - - Sportele fizike dhe qendra telefonike
 - Strategji të suksesshme:
 - - Fushata informuese për kursimin e ujit
 - - Transparencë në ndërprerje dhe riparime
 - - Platforma për feedback dhe ankesa
- 

Përdorimi i GIS për Menaxhimin e Ankesave

- Çfarë është GIS?
- - Sistem gjeografik informativ për menaxhimin e rrjetit
- Përdorime praktike:
- - Lokalizim i saktë i prishjeve dhe rrjedhjeve
- - Menaxhim më i shpejtë i ankesave
- - Planifikim i mirëmbajtjes dhe investimeve
- Përfitime:
- - Reduktim i kohës së reagimit
- - Rritje e efikasitetit operativ
- - Përmirësim i transparencës

Zbatimi i Politikave për Ndërprerjen e Shërbimit

- Sfida:
- - Balancimi mes nevojës për arkëtim dhe ndjeshmërisë sociale
- Politika të rekomanduara:
- - Paralajmërime të qarta dhe afate të arsyeshme
- - Mundësi për pagesa me këste
- - Ndërprerje selektive për konsumatorët me borxhe të larta
- Qëllimi:
- - Rritje e disiplinës financiare
- - Mbajtje e marrëdhënieve korrekte me klientët

Përfundime dhe Rekomandime

- Përmirësimi i shërbimit ndaj klientit kërkon:
- - Investime në teknologji (CRM, GIS, matës inteligjentë)
- - Trajnim të stafit dhe rritje të kapaciteteve
- - Rritje të transparencës dhe komunikimit
- - Partneritete me bashkitë dhe organizatat ndërkombëtare
- Mesazhi kryesor:
- Cilësia e shërbimit ndaj klientit është pasqyra më e qartë e një institucioni të suksesshëm.

Referenca bibliografike

- **Referenca Bibliografike**
- 1. Energy Community Regulatory Board Reports (2022–2024)
- 2. IAWD (International Association of Water Supply Companies in the Danube River Catchment) – Annual Reports
- 3. EBRD Water Sector Assessments – Western Balkans, 2023
- 4. Banka Botërore, 'Water Utilities Performance in Europe and Central Asia', 2022
- 5. Komisioni Rregullator i Energjisë dhe Shërbimeve për Menaxhimin e Ujit – Raporte Vjetore, RMV
- 6. OECD, 'Water Governance in the Western Balkans', 2021



JU FALEMINDERIT PËR VËMENDJEN