



Predmet: GODIŠNJE IZVJEŠĆE O KVALITETI OPSKRBE PLINOM ZA 2019. GODINU - OPS

Temeljem Općih uvjeta opskrbe plinom, NN 50/18 i 88/19, člankom 47. st. 3. i 4. definirano je dostaviti Agenciji godišnje izvješće o kvaliteti opskrbe plinom za prethodnu godinu, koje mora sadržavati najmanje sljedeće:

- opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom,
- prikupljene podatke o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe,
- opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom i
- prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom.

1. Opis sustava za praćenje kvalitete opskrbe plinom očituje se i realizira kroz:

Kvaliteta opskrbe plinom za krajnje korisnike je ukupna usluga opskrbe plinom koja se definira preko kontakta s našim korisnicima, ažurnosti po zahtjevu pojedinog korisnika te kvaliteti plina.

U komunikaciji prema našim korisnicima koriste se svi moguću i dostupni kanali prema pojedinom korisniku a koji ovise o dobnoj strukturi, informatičkoj obrazovanosti te mogućnoati istih.

Za potrebe svojih korisnika postoje stalni telefonski brojevi centrale 049 226 426, 049 375 095, koji su prikazani na svim izlaznim dokumentima naše tvrtke. Navedeni brojevi dostupni su svakim radnim danom od 6 30 do 14 i 30. Na broj 049 226 426 moguće je 24 sata dostavljati fax obavijesti, zahtjeve, upite i slično. Također je 24 sata dostupan i besplatni broj telefona 0800 200 198. Uz navede fiksne linije postoje i mobilne linije, a na mobilni broj 098 378 461, koji služi i kao broj hitnih intervencija dostupan je djelatnik 24 sata dnevno. Uz ostale navodimo i broj 098 378 461 koji je također na raspolaganju 24 sata.

Mail adresa info@plin-konjscina.hr istaknuta je na svim izlaznim dokumentima tvrtke te na web stranici: www.plin-konjscina, kao i mailovi pojedinih odjela.

Za korisnike na našem sustavu koji nisu u mogućnosti koristiti navedenu komunikaciju, osim pošte imamo organiziranu i dostavu na adresu korisnika.

Na svaki upit koji je postavljen, odgovara se uobičajeno i istim putem i to odmah po postavljenom upitu ili slično, ali ne duže od tri dana.

Preko web stranice postoji mogućnost informiranja o svim bitnim informacijama o našoj tvrtci.

Kvaliteta plina definirana Općim uvjetima i mrežnim pravilima distribucijskog sustava prati se i objavljuje na definiran način kroz citirane odredbe.

Prema istim odredbama u prostorijama Plin Konjščina postoji blagajničko mjesto na kojima se bez naknade može izvršiti plaćanje obračunate potrošnje s istaknutim radnim vremenom.

Također svakog radnog dana osigurano je informiranje o postavljenim pitanjima, mogućnost podnošenja Zahtjeva, sklapanje ugovora o priključenju kao i podnošenja prigovora i rješavanja reklamacija po obračunu i definiranja ostalih statusa po kvaliteti usluge.

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja kvalitete opskrbe za opće standarde kvalitete opskrbe

Tablica br. 1: Pokazatelji kvalitete opskrbe plinom Plin Konjščina d.o.o za 2019. godinu

Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (r.br. 10), obveznika Opskrbljivača u obvezi javne usluge	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe (najviše 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	1
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	1
Udio prema općem standardu:	100%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Ispravljanje računa za opskrbu plinom (r.br. 11), obveznika Opskrbljivača u obvezi javne usluge	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Ispravak računa na zahtjev krajnjeg kupca koji koristi javnu uslugu opskrbe za ispravak računa za isporučeni plin (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 90%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	47
Broj odgovora unutar 10 radnih dana:	47
Udio prema općem standardu:	100%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Rješavanje prigovora i upita krajnjeg kupca (red.br. 12): obveznika Opskrbljivač	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za rješavanje prigovora i upita:	0
Broj odgovora do najviše 10 radnih dana:	0
Udio prema općem standardu:	100%
Zahtjev kvalitete opskrbe na aktivnost: Ispravljanje računa za opskrbu plinom (red.br. 13), obveznika: Opskrbljivač	Opći standard kvalitete, prema kriteriju usklađenosti: Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom (unutar 10 radnih dana) Kriterij usklađenosti: 80%
Broj zaprimljenih zahtjeva za ispravljanje računa:	6
Broj odgovora unutar 10 radnih dana:	6
Udio prema općem standardu:	100%

3. Opis samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete opskrbe plinom

Plin Konjščina d.o.o. pruža kompletne informacije definirane kroz obvezu javne usluge te tržišnu djelatnost.

Za sve zahtjeve za uslugu definirani su obrasci koji se nalaze i na web sučelju, a kako bi se olakšala i ubrzala obrada podataka koja je potrebna da se dostavi na uvid za obavljanje pojedine usluge.

Svakodnevno se obavlja edukacija i konzultacije s zaposlenicima u svrhu održanja i poboljšanja kvalitete usluge.

Povećano i ubrzano razvijanje komunikacije koristeći internet mreže te druge brze prijenose informacija.

4. Prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete opskrbe plinom

Uslijed svakodnevnih sve više postavljenih zahtjeva potrebna je svakodnevna edukacija zaposlenika u smjeru obavljanja redovne djelatnosti i komunikaciji s krajnjim korisnicima. Informiranje korisnika o potrebi međusobne suradnje, te prosljeđivanje potrebnih informacija u kontaktima i iskustvima.

Svakodnevno praćenje kvalitete usluge te trenutno korigiranje svake reakcije koja ne zadovoljava traženi nivo.

Potrebno je uslijed sve većih zahtjeva za dostupnost informacijama educiranje na informatičkoj povezanosti sudionika kako bi se Sustav održavao što pristupačniji.

Planirano je za iduća razdoblja izraditi platformu "Moj e račun", za poboljšanje komunikacije Opkrbljivač - Korisnik

S poštovanjem !

Direktor:

Ščapec Stjepan, struč. spec. Ing. aedif



PLIN KONJŠČINA d.o.o.
za distribuciju i opskrbu plinom
KONJŠČINA, Bistrička cesta 1 (3)

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskeg subjekta:

PLIN KONJŠČINA d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskeg subjekta prema sudskom registru:

Stjepan Ščapec

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Stjepan Ščapec

4. Broj telefona ili mobitela:

049/226-426

5. E-mail adresa:

info@plin-konjscina.hr**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE**

PLIN KONJŠČINA d.o.o.
za distribuciju i opskrbu plinom
KONJŠČINA, Bistrička cesta 1 ☎

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Stjepan Ščapec

U Konjščini, dana, 06.11.2020. godine

II. KVALITETA USLUGE

1. Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete usluge

a) Kontrola kvalitete usluge

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Kvaliteta opskrbe plinom za krajnje korisnike je ukupna usluga opskrbe plinom koja se definira preko kontakta s našim korisnicima, ažurnosti po zahtjevu pojedinog korisnika te kvaliteti plina. U komunikaciji prema našim korisnicima koriste se svi mogući i dostupni kanali prema pojedinom korisniku a koji ovise o dobroj strukturi, informatičkoj obrazovanosti te mogućnosti istih. Za potrebe svojih korisnika postoje stalni telefonski brojevi centrale 049 226 426, 049 375 095, koji su prikazani na svim izlaznim dokumentima naše tvrtke. Navedeni brojevi dostupni su svakim radnim danom od 6:30 do 14 i 30. Na broj 049 226 426 moguće je 24 sata dostavljati fax obavijesti, zahtjeve, upite i slično. Također je 24 sata dostupan i besplatni broj telefona 0800 200 198. Uz navede fiksne linije postoje i mobilne linije, a na mobilni broj 098 378 461, koji služi i kao broj hitnih intervencija dostupan je djelatnik 24 sata dnevno. Uz ostale navodimo i broj 098 378 461 koji je također na raspolaganju 24 sata. Mail adresa info@plin-konjscina.hr istaknuta je na svim izlaznim dokumentima tvrtke te na web stranici: www.plin-konjscina.hr kao i mailovi pojedinih odjela. Za korisnike na našem sustavu koji nisu u mogućnosti koristiti navedenu komunikaciju, osim pošte imamo organiziranu i dostavu na adresu korisnika. Na svaki upit koji je postavljen, odgovara se ubičajeno i istim putem i istim putem i to odmah po postavljenom upitu ili slično, ali ne duže od tri dana. Preko web stranice postoji mogućnost informiranja o svim bitnim informacijama o našoj tvrtci. Kvaliteta plina definirana Općim uvjetima i mrežnim pravilima distribucijskog sustava prati se i objavljuje na definiran način kroz citirane odredbe. Prema istim odredbama u prostorijama Plin Konjščina postoji blagajničko mjesto na kojima se bez naknade može izvršiti plaćanje obračunate potrošnje s istaknutim radnim vremenom. Također svakog radnog dana osigurano je informiranje o postavljenim pitanjima, mogućnost podnošenja Zahtjeva, sklapanje ugovora o priključenju kao i podnošenja prigovora i rješavanja reklamacija po obračunu i definiranju ostalih statusa po kvaliteti usluge.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Plin Konjščina d.o.o. pruža kompletne informacije definirane kroz obvezu javne usluge te tržišnu djelatnost. Informiranje korisnika o potrebi međusobne suradnje, te proslijeđivanje potrebnih informacija u kontaktima i iskustvima. Za sve zahtjeve za uslugu definirani su obrasci koji se nalaze i na web sučelju, a kako bi se olakšala i ubrzala obrada podataka koja je potrebna da se dostavi na uvid za obavljanje pojedine usluge. Svakodnevno se obavlja edukacija i konzultacije s zaposlenicima u svrhu održanja i poboljšanja kvalitete usluge. Povećano i ubrzano razvijanje komunikacije koristeći internet mreže te druge brze prijenose informacija.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Usljed svakodnevnih sve više postavljenih zahtjeva potrebna je svakodnevna edukacija zaposlenika u smjeru obavljanja redovne djelatnosti i komunikaciji s krajnjim korisnicima. Informiranje korisnika o potrebi međusobne suradnje, te proslijeđivanje potrebnih informacija u kontaktima i iskustvima. Svakodnevno praćenje kvalitete usluge te trenutno korigiranje svake reakcije koja ne zadovoljava traženi nivo. Potrebno je uslijed sve većih zahtjeva za dostupnost informacijama educiranje na informatičkoj povezanosti sudionika kako bi se Sustav održavao što pristupačniji. Planirano je za iduća razdoblja izraditi platformu "Moj e račun", za poboljšanje komunikacije Opskrbljivač - Korisnik.

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge

Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	1
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana	1
Udio prema općem standardu	100,0%

Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA KOJI KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	47
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	47
Udio prema općem standardu	100,0%

R.br.	ZAHTEJEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDNA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPLJATI
1	KVALITETA USLUGE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana)	Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita	Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog , evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)
2		ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom unutar 10 radnih dana	Udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum zaprimanja zahtjeva, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskog subjekta:

PLIN KONJŠČINA d.o.o.

2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru:

Stjepan Ščapec

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Stjepan Ščapec

4. Broj telefona ili mobitela:

049/226-426

5. E-mail adresa:

info@plin-konjscina.hr**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE**

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Stjepan Ščapec

U Konjšćini, dana, 06.11.2020. godine

II. KVALITETA USLUGE

1. Opis sustava za praćenje kvalitete usluge i samostalno provedenih mjera za povećanje kvalitete usluge te prijedlog mjera za poboljšanje kvalitete usluge

a) Kontrola kvalitete usluge

SUSTAV ZA PRAĆENJE:

Kvaliteta opskrbe plinom za krajnje korisnike je ukupna usluga opskrbe plinom koja se definira preko kontakta s našim korisnicima, ažurnosti po zahtjevu pojedinog korisnika te kvaliteti plina. U komunikaciji prema našim korisnicima koriste se svi mogući i dostupni kanali prema pojedinom korisniku a koji ovise o dobnoj strukturi, informatičkoj obrazovanosti te mogućnosti istih. Za potrebe svojih korisnika postoje stalni telefonski brojevi centrale 049 226 426, 049 375 095, koji su prikazani na svim izlaznim dokumentima naše tvrtke. Navedeni brojevi dostupni su svakim radnim danom od 6:30 do 14 i 30. Na broj 049 226 426 moguće je 24 sata dostavljati fax obavijesti, zahtjeve, upite i slično. Također je 24 sata dostupan i besplatni broj telefona 0800 200 198. Uz navedene fiksne linije postoje i mobilne linije, a na mobilni broj 098 378 461, koji služi i kao broj hitnih intervencija dostupan je 24 sata dnevno. Uz ostale navodimo i broj 098 378 461 koji je također na raspolaganju 24 sata. Mail adresa info@plin-konjscina.hr istaknuta je na svim izlaznim dokumentima tvrtke te na web stranici: www.plin-konjscina.hr kao i mailovi pojedinih odjela. Za korisnike na našem sustavu koji nisu u mogućnosti koristiti navedenu komunikaciju, osim pošte imamo organiziranu i dostavu na adresu korisnika. Na svaki upit koji je postavljen, odgovara se uobičajeno i istim putem i to odmah po postavljenom upitu ili slično, ali ne duže od tri dana. Preko web stranice postoji mogućnost informiranja o svim bitnim informacijama o našoj tvrtci. Kvaliteta plina definirana Općim uvjetima i mrežnim pravilima distribucijskog sustava prati se i objavljuje na definiran način kroz citirane odredbe. Prema istim odredbama u prostorijama Plin Konjščina postoji blagajničko mjesto na kojima se bez naknade može izvršiti plaćanje obračunate potrošnje s istaknutim radnim vremenom. Također svakog radnog dana osigurano je informiranje o postavljenim pitanjima, mogućnost podnošenja Zahtjeva, sklapanje ugovora o priključenju kao i podnošenja prigovora i rješavanja reklamacija po obračunu i definiranju ostalih statusa po kvaliteti usluge.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Plin Konjščina d.o.o. pruža kompletne informacije definirane kroz obvezu javne usluge te tržnu djelatnost. Za sve zahtjeve za uslugu definirani su obrasci koji se nalaze i na web sučelju, a kako bi se olakšala i ubrzala obrada podataka koja je potrebna da se dostavi na uvid za obavljanje pojedine usluge. Svakodnevno se obavlja edukacija i konzultacije s zaposlenicima u svrhu održanja i poboljšanja kvalitete usluge. Povećano i ubrzano razvijanje komunikacije koristeći internet mreže te druge brze prijenose informacija.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE

Uslijed svakodnevnih sve više postavljenih zahtjeva potrebna je svakodnevna edukacija zaposlenika u smjeru obavljanja redovne djelatnosti i komunikaciji s krajnjim korisnicima. Informiranje korisnika o potrebi međusobne suradnje, te proslijeđivanje potrebnih informacija u kontaktima i iskustvima. Svakodnevno praćenje kvalitete usluge te trenutno korigiranje svake reakcije koja ne zadovoljava traženi nivo. Potrebno je uslijed sve većih zahtjeva za dostupnost informacijama educiranje na informatičkoj povezanosti sudionika kako bi se Sustav održavao što pristupačniji. Planirano je za iduća razdoblja izraditi platformu "Moj e račun", za poboljšanje komunikacije Opskrbljivač - Korisnik

2. Prikupljeni podaci o ostvarenim pokazateljima ispunjavanja općih standarda kvalitete opskrbe vezano za kvalitetu usluge

Aktivnost: RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita

0

Broj zaprimljenih prigovora i upitana na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana

0

Udio prema općem standardu

#DIV/0!

Aktivnost: ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM KRAJNJEG KUPCA KOJI PLIN KUPUJE NA SLOBODNOM TRŽIŠTU

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa

6

Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana

6

Udio prema općem standardu

100,0%

R.br.	ZAHTEV KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA KVALITETE OPSKRBE	PODACI KOJE JE OBVEZNIK PRIMJENE DUŽAN PRIKUPIJATI
1	KVALITETA USLUGE	RJEŠAVANJE PRIGOVORA I UPITA KRAJNJEG KUPCA	Prva pisana reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca (najviše 10 radnih dana)	Udio pisanih reakcija na prigovor ili upit krajnjeg kupca prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih prigovora ili upita	Za svaki prigovor ili upit prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i prigovoru ili upitu (razlog , evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum prve pisane reakcije)
2		ISPRAVLJANJE RAČUNA ZA OPSKRBU PLINOM	Ispravak računa na zahtjev za ispravak računa za opskrbu plinom unutar 10 radnih dana	Udio ispravljenih računa za opskrbu plinom prema općem standardu u odnosu na ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	Za svaki zahtjev prate se podaci o krajnjem kupcu (ime i prezime/naziv, adresa, broj telefona, email) i zahtjevu za ispravak računa (evidencijski broj ili oznaka, datum zaprimanja, datum zaprimanja zahtjeva, datum ispravka računa ili odbijanja zahtjeva, podatak da li je zahtjev uvažen)