

**I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito**

- |   |  |
|---|--|
| 1. Naziv energetskog subjekta:                                  | KOPRIVNICA OPSKRBA d.o.o.  |
| 2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru: | Zoran Miliša, Marjan Vugrinec  |
| 3. Ime i prezime kontakt osobe:                                 | Jasmina Čiković, dipl.oec., univ.spec.oec.   |
| 4. Broj telefona ili mobitela:                                  | 099/202 7300   |
| 5. E-mail adresa:   | <a href="mailto:jasmina.cikovic@koprivnica-opskrba.hr">jasmina.cikovic@koprivnica-opskrba.hr</a> |

**POPIS PRILOGA:****II. KVALITETA USLUGE**

M.P.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

Zoran Miliša, Marjan Vugrinec

U Koprivnici, dana 01.03.2020.



## 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:**

Koprivnica opskrba d.o.o. svojim kupcima plina osigurava potrebne informacije na <http://koprivnica-opskrba.hr/>, putem objava u lokalnim novinama te u skladu sa zakonskom regulativom jednom godišnje šalje propisane podatke o potrošnji plina, kao i informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju prirodnog plina. Besplatno plaćanje računa osigurano je u poslovnim prostorima poduzeća, dok je za podnošenje prigovora/reklamacija omogućeno putem šaltera za informacije i reklamacije u upravnoj zgradi poduzeća, zatim putem besplatnog telefona 08008848, putem elektroničke pošte na [info@koprivnica-opskrba.hr](mailto:info@koprivnica-opskrba.hr) te putem obrasca za reklamacije. Pismeni prigovori/reklamacije prosljeđuju se na razmatranje Stručnom tijelu za prigovore potrošača koji uvažava ili odbija iste u propisanom zakonskom roku, te se o rješenju istih pismeno obavještava korisnika. Ukoliko kupac nije zadovoljan s prvostupanjskom odlukom Stručnog tijela za prigovor potrošača, isti može uputiti reklamaciju drugostupanjskom tijelu - Povjerenstvu za reklamacije potrošača, u čijem se sastavu nalazi i predstavnik udruge za zaštitu potrošača. Najčešći razlog prigovora/reklamacije je pogrešno očitano stanje plinomjera što utječe na obračun isporučenog plina.

**SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:**

Koprivnica opskrba d.o.o. svojim kupcima plina omogućuje i obročnu otplatu dugovanja. U informatičkom pogledu, s ciljem unaprijeđenja pružanja svojih usluga, a u suradnji s GKP Komunalac d.o.o. implementirana je web aplikacija Kom.Net, putem koje se mogu vidjeti podaci o prodajnom mjestu, financijski detalji ili podaci o očitanjima. Svi se podaci ove aplikacije osvježavaju jednom dnevno. Kupcima je omogućena i usluga e-računa, putem koje se povećava sigurnost podataka, omogućuje jednostavniji, brži i isplativiji način poslovanja te čuva okoliš.

**PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:**

S ciljem pružanja što kvalitetnije usluge opskrbe plinom, potrebno je konstantno ulagati u informatičku podršku poslovnim procesima te raditi na daljnjoj edukaciji djelatnika. Prilikom uvođenja ili izmjena zakona i drugih zakonskih i podzakonskih akata i propisa, preporučuje se organiziranje radionica od strane državnih institucija u svrhu edukacije opskrbljivača i operatora distribucijskog sustava s ciljem boljeg razumijevanja zakonskih regulativa i podzakonskih akata.

## 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	9
Broj zaprimljenih prigovora i upitana na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana	7
Udio prema općem standardu	77,8%

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	215
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	215
Udio prema općem standardu	100,0%

R.br.	ZAHTEJ KVALITETE OPSKRBE	AKTIVNOST	OPĆI STANDARD KVALITETE OPSKRBE	POKAZATELJ ISPUNJAVANJA STANDARDA 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)