

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

- | | |
|---|--|
| 1. Naziv energetskog subjekta: | Ivaplin d.o.o. |
| 2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru: | Siniša Halaš |
| 3. Ime i prezime kontakt osobe: | Dean Božičević, Ksenija Benci |
| 4. Broj telefona ili mobitela: | 01 2831 270 |
| 5. E-mail adresa: | ivaplin@ivaplin.hr |

POPIS PRILOGA:**II. KVALITETA USLUGE**

1 **IVAPLIN d.o.o.**
M.P.
IVANIĆ-GRAD
Ulica Krešimira IV 10

U Ivanić-Gradu, dana 28.2.2022.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

direktor Siniša Halaš bacc. ing. aedif.



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: Ivaplin d.o.o. kao opskrbljivač u obvezi javne usluge opskrbe plinom u svom poslovnom sustavu vodi evidenciju propisanih podataka, prati i ažurno riješava svaki prigovor ili upit postavljen od strane krajnjeg kupca vezano za kvalitetu pružene usluge i ispostavljene račune, koji se izdaju sa propisanom strukturom i sadržajem. Krajnji kupac upite i prigovore može uputiti usmeno na službene telefone objavljene na web stranici opskrbljivača www.ivaplin.hr, osobnim dolaskom na adresu sjedišta IVAPLIN d.o.o. Ulica Krešimira IV 10, Ivanić-Grad te pisanim putem poštom na adresu sjedišta ili na e-mail adresu ivaplin@ivaplin.hr. Sukladno Općim uvjetima opskrbe plinom sve važne informacije o učinkovitom i sigurnom korištenju plina, obrasci, izvještaji te ostali propisani sadržaj objavljuju se na web stranici opskrbljivača te se svakom krajnjem kupcu jednom godišnje na kućnu adresu dostavljaju propisani godišnji izvještaji o isporuci plina.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Ivaplin d.o.o. kontinuirano prati i unapređuje razinu kvalitete pružanja usluge krajnjim kupcima posebno kroz mjeru edukacije zaposlenika.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE: Unapređenje informatičkog sustava i informatičke opreme, nadogradnja web stranice opskrbljivača te daljnja edukacija zaposlenika.

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	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 KORISTI OPSKRBU U OBVEZI JAVNE USLUGE

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	17
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	17
Udio prema općem standardu	100,0%

R.br.	ZAHTEJEV 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)