

I. ENERGETSKI SUBJEKT - Općenito

1. Naziv energetskog subjekta:

INA-INDUSTRIJA NAFTE, d.d.

2. Odgovorna osoba energetskog subjekta prema sudskom registru:

Predsjednik uprave: Zsuzsanna
Eva Ortutay; članovi Uprave:
Miroslav Skalicki, Marin Zovko,
Hrvoje Šimović, Zsombor Ádám
Marton, Krisztián Pulay

3. Ime i prezime kontakt osobe:

Lidija Subotić

4. Broj telefona ili mobitela:

091 495 0186

5. E-mail adresa:

lidija.subotic@ina.hr

POPIS PRILOGA:**II. KVALITETA USLUGE**

M.P.

Ime, prezime i potpis odgovorne osobe:

U Zagrebu , dana 27.02.2025.


Hrvoje Tomičić, Rukovoditelj Plin i energija

1426

INA-INDUSTRIJA NAFTE, d.d. Av. V. Holjevca 10, Zagreb

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:

Praćenje kvalitete usluge vrši se prikupljanjem informacija, reklamacija, prigovora, i na temelju obrade prikupljenih podataka. Prikupljanje se vrši usmeno, pismeno, elektronski, putem ispunjavanja upitnika. Kvaliteta usluge prati se u skladu sa zakonskim i podzakonskim propisima s ciljem utvrđivanja zahtjeva kupaca, utvrđivanje jesu li i koliko kupci zadovoljni s uslugom i povećanjem efikasnosti usluga.

SAMOSTALNO PROVEDENE MJERE:

Dostavljanje računa za plin sa svim popratnim dokumentima, suradnja sa OTS-om i ODS-om u cilju pravovremenog i točnog očitavanja brojlja. Prikupljanje, obrada i analiza, rješavanje i evidentiranje reklamacija i prigovora kupaca. Po zaprimanju reklamacija ili prigovora, djelatnici zaduženi za rješavanje reklamacija rješavaju istu u roku od 10 dana. Izrada izvješća, objava tipskih ugovora, ugovornih uvjeta i ostalih dokumenata na internet stranici, u cilju poboljšanja kvalitete usluge i postizanja transparentnosti poslovanja. Slanje obavijesti kupcima, te organiziranje predavanja i prezentacija.

PRIJEDLOG MJERA ZA POBOLJŠANJE:

Usavršavanje i obrazovanje zaposlenika, uključivanje kupaca u procese, te unaprijeđivanje razmjene i dostupnosti informacija. Prepoznavanje potreba kupaca i usmjeravanje poslovnih procesa u smjeru zadovoljavanja tih potreba. Organiziranje "internih" radionica kako bi se zaposlenici educirali o zakonskim propisima. Razni sastanci i kolegiji u smislu razmjene informacija.

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

Za 2024. godinu dostava podataka o ostvarenim pokazateljima nije obvezna, no ako OPSKRBLJIVAČ istima raspolože, može popuniti odgovarajuće tablice

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

Ukupan broj zaprimljenih prigovora i upita	4
Broj zaprimljenih prigovora i upita na koje je prva pisana reakcija bila unutar 10 radnih dana	4
Udio prema općem standardu	100,0%

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

Ukupan broj zaprimljenih zahtjeva za ispravak računa	4
Broj ispravljenih/odbijenih zahtjeva unutar 10 radnih dana	4
Udio prema općem standardu	100,0%

R.br.	ZAHTJEV 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)