



OPŠTE UPUTSTVO ZA RJEŠAVANJE REKLAMACIJA KUPACA

Strana:
1 od 6

U ovom dokumentu sve strane imaju istu reviziju!

0	23.11.2017.	R. Bronja	N. Palavra	E. Čelik	N. Glamoč	1. izdanje
Rev	Datum	Izradio (ime, potpis)	Verifikovao (ime, potpis)	Ovjerio (ime, potpis)	Odobrio (ime, potpis)	Status

REVIZIJE DOKUMENTA

Broj: _____ / _____;

M.P

Sarajevo: _____ .godine



OPŠTE UPUTSTVO ZA RJEŠAVANJE REKLAMACIJA KUPACA

Strana:
2 od 6

SADRŽAJ:

1	PREDMET	3
2	PODRUČJE PRIMJENE.....	3
3	VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA.....	3
4	DEFINICIJE I SKRAĆENICE	3
5	PRIJEM, EVIDENTIRANJE I OBRADA REKLAMACIJA.....	3
5.1	OPĆENITO	3
5.2	PRIJEM, EVIDENTIRANJE I OBRADA REKLAMACIJA.....	4
5.3	DOSTAVA ODGOVORA I OKONČANJE REKLAMACIJE	5
5.4	IZRADA IZVJEŠTAJA O ZAPRIMLJENIM REKLAMACIJAMA.....	5
5.5	ANALIZA IZVJEŠTAJA O REKLAMACIJAMA KUPACA	5
6	DALJNJA DOKUMENTACIJA	5
7	ZAPISI O KVALITETU.....	6
8	OPIS REVIZIJA.....	6
9	STUPANJE NA SNAGU	6
10	DOSTAVLJANJE, KLASIRANJE I ARHIVIRANJE	6
11	PRILOZI.....	6



1 PREDMET

Ovo opšte uputstvo opisuje postupak i odgovornosti za prijem, evidentiranje, obradu i rješavanje reklamacije kupca.

Cilj opšteg uputstva je provođenje aktivnosti na poboljšanju i unaprjeđenje kvaliteta usluga i proizvoda KJKP Sarajevogas d.o.o. Sarajevo.

2 PODRUČJE PRIMJENE

Ovo opšte uputstvo se primjenjuje u svim organizacionim dijelovima Sarajevogasa koji učestvuju u prijemu i rješavanju reklamacija kupaca.

3 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA

- Zakon o zaštiti potrošača
- Uredba o snabdijevanju prirodnim gasom Kantona Sarajevo
- Pravilnik o organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta KJKP Sarajevogas d.o.o. Sarajevo

4 DEFINICIJE I SKRAĆENICE

Vidjeti dokument: Definicije i skraćenice PR-00-12.

Reklamacija - u smislu ovog dokumenta podrazumijeva izraz nezadovoljstva kupca ili druge stranke iskazan prema preduzeću, koji se odnosi na količinu i kvalitet proizvoda ili usluga i druge eventualne nedostatke i nepravilnosti koje su u vezi sa obavezama i aktivnostima Preduzeća ili na sam proces rješavanja reklamacija, gdje se eksplicitno ili implicitno očekuje odgovor ili rješenje.

5 PRIJEM, EVIDENTIRANJE I OBRADA REKLAMACIJA

5.1 OPĆENITO

Pisane reklamacije kupaca se, uz tačnu identifikaciju pošiljaoca, zaprimaju:

- u centrima za kupce,
- na glavnom protokolu,
- poštom,
- faxom,
- putem web stranice,

U dispečerskom centru se zaprimaju zahtjevi za intervencijama koji se obrađuju u skladu sa TU-04-08 - Tehničko uputstvo za nadzor i upravljanje gasnim sistemom, a kupac ili stranka čiji se pozivi odnose na reklamacije se upućuju na Centre za kupce.

U skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača, krajnji rok za pripremu i slanje odgovora, odnosno obavještenja kupcu o statusu reklamacije je 8 dana od dana prijema reklamacije.

Rukovodioci organizacionih jedinica kojima su proslijeđene reklamacije su odgovorni za blagovremenu obradu reklamacije i poštivanje zakonskog roka.

Reklamacije koje se zaprimaju na glavnom protokolu preduzeća, poštom ili faxom, se dostavljaju Službi za marketing, a rješavanje reklamacije se odvija po postupku opisanom u poglavlju 5.2.1.

Prijem, evidentiranje, priprema i dostavljanje odgovora na web poruke (reklamacije) se vrši u skladu sa OU-00-19, Uputstvo za izradu i održavanje web stranice ukoliko postoji mogućnost identifikacije pošiljaoca poruke.

Po prijemu svake reklamacije poštom, faxom ili putem weba, Šef službe za marketing podnosiocu reklamacije odmah potvrđuje njen prijem na najpogodniji način (putem pošte, telefonom, faxom ili e-mailom).



5.2 PRIJEM, EVIDENTIRANJE I OBRADA REKLAMACIJA

5.2.1 Prijem i evidentiranje reklamacije u Centrima za kupce

Usmeno iskazanu primjedbu ili problem kupca, referent (ili tehničar) za odnose s kupcima prvo nastoji riješiti provjerom u bazama podataka kroz postojeće programe ili telefonskim pozivom kolega iz preduzeća koji raspolažu s detaljnijim informacijama o problemu koji kupac ističe.

Ako kupcu ne uspiju dati traženo pojašnjenje uručuju mu obrazac Reklamacija (ZR-OU-00-29-01) da opiše primjedbu. U zavisnosti od vrste reklamacije, kupac je dužan da priloži svu potrebnu dokumentaciju koja je neophodna za rješavanje reklamacije: Ugovor o isporuci gasa, kopija računa, Izvještaj o pregledu i inspekciji mjerila, Zapisnik o izvršenim radovima, Nalog za isključenje/uključenje, Opomena, kopija računa o utrošku drugih energenata (na primjer električne energije i sl.), dokaz o vlasništvu, punomoć i sl.

Odmah po prijemu reklamacije u pisanoj formi, referent (ili tehničar) za odnose s kupcima pročita tekst reklamacije, provjerava da li su na obrascu reklamacije popunjena sva tražena polja, unosi u bazu podataka sve podatke sa obrasca reklamacije, evidentira kategoriju kupca na obrascu i daje kupcu potvrdu o prijemu.

Osim pomenutog, referent za odnose s kupcima u polje "opis" na obrascu reklamacije unosi razlog obraćanja i koju vrstu provjere kupac zahtjeva (npr. kontrola očitavanja, vanredno ispitivanje mjerila, IKP i slično).

Telefonom zaprimljene reklamacije referenti (ili tehničari) za odnose s kupcima unose u obrazac reklamacije u ime kupca, i dalje se tretiraju kao pisane reklamacije.

Pisane reklamacije i reklamacije zaprimljene putem maila ili faxes se dostavljaju na protokol Sektora Razvoja i marketinga i evidentiraju u bazi podataka.

Šef službe za marketing vrši pregled svih reklamacija kako bi inicijalno procijenio reklamaciju u smislu ozbiljnosti, složenosti i mogućnosti za neposrednu akciju. Ukoliko je za pripremu odgovora podnosiocu potrebno izvršiti određene provjere u drugim službama (sektorima) preduzeća, Šef službe za marketing priprema zahtjev za otvaranje naloga ili interni dopis u kojem se konkretno opisuje potreba i rok za dostavu dodatnih podataka.

Nakon dobijenih podataka odmah se priprema odgovor kupcu.

Referent (ili tehničar) za odnose s kupcima u softverskoj bazi podataka „aktivira“ polje da je kupac podnio zahtjev za reklamaciju kako bi se eliminisala mogućnost eventualnog prekida dotoka gasa u vrijeme obrade reklamacije.

5.2.2 Razmatranje i rješavanje reklamacije i zahtjeva kupaca iz oblasti očitavanja, mjerenja, računa za gas i UGI

U slučaju da se zaprimi reklamacija ili zahtjev kupca iz oblasti očitavanja, mjerenja, računa za gas i UGI, ista se dostavlja na protokol Sektora Razvoja i marketinga, odnosno u Službu za mjerenje, obračun i puštanje u pogon UGI na obradu i pripremu prijedloga odgovora.

Šef službe za mjerenje, obračun i puštanje u pogon UGI je odgovoran za poštivanje vremenskog roka za pripremu prijedloga odgovora.

5.2.3 Razmatranje i rješavanje reklamacije kupaca iz domena stanja duga kupaca

U slučaju da se zaprimi reklamacija kupca na podatak o stanju duga za utrošeni prirodni gas i usluge, referent (ili tehničar) za odnose s kupcima provjerava identitet podnosioca reklamacije, vrši provjeru u bazi podataka o kupcima i odmah pristupa pripremi odgovora ukoliko je kupac izmirio sve svoje obaveze prema Preduzeću.

Ukoliko kupac nije izmirio sve obaveze prema Preduzeću, internim dopisom se od Sektora Ekonomike traži stanje duga kupca. Šef službe za finansije i računovodstvo je odgovoran za poštivanje vremenskog roka za pripremu prijedloga odgovora.

Nakon dostave odgovora od Sektora Ekonomike, odgovor kupcu se priprema na predviđenim obrascima eksternog dopisa gdje se stavlja pečat na mjestu skeniranog potpisa izvršnog direktora Sektora Razvoja i marketinga i na mjestu datuma o izmirenim obavezama po izdatim računima za utrošeni prirodni gas na dan izdavanja Potvrde.

Jedan primjerak Potvrde se izdaje kupcu u centru za kupce, a drugi se arhivira u Centru za kupce sektora Razvoja i marketinga.



5.2.4 Razmatranje i rješavanje reklamacije kupca iz domena preuzetih obaveza po Ugovoru o snabdijevanju prirodnim gasom

Ako kupac svojim pismenim prigovorom (reklamacijom) ukazuje na eventualne propuste i neispunjenje obaveza preduzeća iz domena Ugovora o snabdijevanju prirodnim gasom ili nepoštivanje zakonskih i tehničkih propisa iz domena održavanja ista se dostavlja na protokol Sektora Razvoja i marketinga i/ili Sektora Distribucije na obradu i pripremu prijedloga odgovora.

Šefovi službi na koje su naslovljene reklamacije su odgovorni za poštivanje vremenskog roka za pripremu prijedloga odgovora.

Ukoliko je reklamacija kupca opravdana, izrađuje se zahtjev za otvaranje radnog naloga Sektoru Razvoja i marketinga ili Sektoru Distribucije i po dobijanju izvještaja o realizaciji naloga priprema se odgovor kupcu.

Priprema prijedloga odgovora, evidentiranje i dostavljanje kupcu se odvija prema postupku opisanom u poglavlju 5.2.1.

5.3 DOSTAVA ODGOVORA I OKONČANJE REKLAMACIJE

Administrator Sektora Razvoja i marketinga je odgovoran za vođenje evidencije o prispjelim reklamacijama, kolanju dokumentacije i zaduženjima radnika po zaprimljenim reklamacijama u okviru sektora.

Krajnji rok za pripremu i slanje odgovora, obavještenja kupcu je 8 dana od dana prijema reklamacije, kako je definisano u tački 5.1. ovog uputstva.

Trenutni status reklamacije treba biti dostupan podnosiocu reklamacije na zahtjev ili u redovnim intervalima prema dogovorenim rokovima.

Odgovori se nakon potpisa izvršnog direktora Sektora Razvoja i marketinga prosljeđuju na glavni protokol preduzeća radi dostave kupcu (podnosiocu reklamacije) preporučenom poštom sa povratnicom.

Po potrebi se drugi primjerak odgovora umnožava i isti dostavlja šefu službe da izda nalog uposlenicima da postupe u skladu s tekstom odgovora na reklamaciju, odnosno, da u bazu podataka o kupcima unesu odgovarajuće korekcije (promjena statusa kupca, korekcija obračuna i sl.).

Nakon slanja odgovora kupcu, administrator sektora obavještava Šefa službe za marketing da može dati nalog da se u bazama podataka o kupcima "deaktivira" oznaka da je kupac „u reklamaciji”.

5.4 IZRADA IZVJEŠTAJA O ZAPRIMLJENIM REKLAMACIJAMA

U toku prve radne sedmice u mjesecu Šef službe za marketing priprema Izvještaj o zaprimljenim reklamacijama i intervencijama u prethodnom mjesecu na osnovu podataka koje mu dostavljaju referenti za odnose s kupcima iz svih Centara za kupce i administratori sektora.

Izvještaj se izrađuje u dva primjerka, a svojim potpisom ovjerava ga izvršni direktor Sektora Razvoja i marketinga. Izvještaj o reklamacijama se u printanoj formi dostavlja Menadžeru kvaliteta, a u elektronskoj formi dostavlja se u Sektor Ekonomike kao jedna od podloga za izradu mjesečnog izvještaja o poslovanju preduzeća.

Po potrebi se uz Izvještaj o reklamacijama sačinjava i prijedlog korektivnih mjera prema PR-00-09, Procedura za upravljanje neusklađenostima I korektivne mjere.

5.5 ANALIZA IZVJEŠTAJA O REKLAMACIJAMA KUPACA

Izvršni direktor Razvoja i marketinga ili Šef službe za marketing prezentuje na sjednici Uprave preduzeća mjesečni izvještaj o zaprimljenim reklamacijama kao i eventualne prijedloge korektivnih mjera.

Menadžer kvaliteta je odgovoran da zbirne izvještaje o reklamacijama kupaca i trendove uvrsti u izvještaj za preispitivanje SUK/SOU od strane Uprave.

6 DALJNJA DOKUMENTACIJA

Nema daljnje dokumentacije



OPŠTE UPUTSTVO ZA RJEŠAVANJE REKLAMACIJA KUPACA

Strana:
6 od 6

7 ZAPISI O KVALITETU

Zapisima o kvalitetu koji su vezani za ovaj dokument se upravlja u skladu sa PR-00-04, Procedura za upravljanje zapisima i arhiviraju se u skladu sa OU-00-04, Opšte uputstvo za klasiranje i arhiviranje.

8 OPIS REVIZIJA

Revizija	Razlog za reviziju	Po zahtjevu
0	Usklađivanje sa Pravilnikom o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta.	ZR-OJ02-234/17 od 12.01.2017. godine

**Dokument je nastao revizijom Tehničkog uputstva za rješavanje reklamacija kupaca, TU-02-04, revizija 6 od 27.12.2013. godine.*

9 STUPANJE NA SNAGU

Ovo uputstvo stupa na snagu 8 (osam) dana od dana objavljivanja na oglasnim pločama i intranetu preduzeća sa kojim danom prestaje da važi Tehničko uputstvo za rješavanje reklamacija kupaca, TU-02-04, Revizija 6 od 27.12.2013. godine.

10 DOSTAVLJANJE, KLASIRANJE I ARHIVIRANJE

Od 2 (dva) originalno potpisana primjerka dokumenta, 1(jedan) se čuva u Direkciji - Odjel za SU, a 1(jedan) u Centralnoj arhivi Sarajevogasa.

Digitalna kopija ovog dokumenta nalazi se na Intranetu Sarajevogasa u PDF formatu.

11 PRILOZI

Obrazac: ZR-OU-00-29-01, Reklamacija



OPŠTE UPUTSTVO ZA RJEŠAVANJE REKLAMACIJA KUPACA

Strana:
1 od 1

Prilog, ZR-OU-00-29-01, Reklamacija



KJKP SARAJEVOGAS d.o.o.
ZAHTJEVI RAZNI

	OJ	Oznaka CZK	RB
ZR			

KUPAC:
/prezime i ime/
ADRESA:
/ulica, broj, sprat, stan/
ŠIFRA KUPCA (ILI POTROŠNOG MJESTA):
TELEFON KUPCA:

- DOMAĆINSTVO
 MALA PRIVREDA

REKLAMACIJA

PRILOZI:	
DATUM PRIJEMA :	Potpis kupca:
	JMBG:
Rok obrade:	Potpis referenta :

Ovdje odrezati!

POTVRDA

KOJOM SE POTVRĐUJE DA JE DANA: _____/20__ GODINE ZAPRIMLJENA REKLAMACIJA
POD REDNIM BROJEM: _____/20__ GODINE.

KONTAKT TELEFON; 721-350

POTPIS REFERENTA:

.....

ZR-OU-00-29-01 Reklamacija