



KOMPANIA RAJONALE UJËSJELLËSIT SH.A.
REGIONAL WATER COMPANY J.S.C.
RAJONALNA KOMPANIJA ZA VODOSNABEVANJE D.D.
PRISHTINA



Duke u bazuar në nenin 34 të Ligjit nr. 03/L-087 për Ndërmarrjet Publike, i ndryshuar dhe plotësuar me Ligjin nr. 04/L-111 dhe Ligji nr. 05/L-009, si dhe bazuar në nenin 7 në Statutin e Ndërmarrjes Publike Kompania Rajonale Ujësjetësi "Prishtina" Sh.A., Bordi i Drejtorëve aprovoi këtë:

RREGULLORE PËR QENDRËN E THIRRJES

NË KRU "PRISHTINA" SH.A.

Shtator, 2024

Neni 1

Qëllimi

1.1. Kjo rregullore ka për qëllim të përcaktojë procedurat e punës në KRU “Prishtina” Sh.A. (në tekstin e mëtejshëm: Kompania) në lidhje me qendrën e thirrjes, përfshirë pranimin e ankesave dhe kërkesave të konsumatorëve nëpërmjet thirrjes telefonike, ofrimin e përgjigjeve brenda kompetencave që kanë dhe përcjelljen e ankesave, kërkesave në departamentet përkatëse. Rregullorja përshkruan procedurat e detajuara që duhet të ndiqen nga personeli i qendrës së thirrjes gjatë pranimin dhe zgjidhjes së ankesave dhe kërkesave.

Neni 2

Fushëveprimi

2.1. Qendra e Thirrjes si shërbim i rëndësishëm i kompanisë për menaxhimin e kërkesave dhe ankesave të konsumatorëve, aktivitetet i ushtron në këto forma të komunikimeve, përmes:

- Thirrjeve telefonike.

2.2. Qendra e Thirrjes do të jetë e hapur nga ora 08:00 deri në orën 22:00. Pas orës 22:00 dhe deri në orën 08:00, linja do të qëndrojë e hapur përmes kujdestarit të thirrjeve, i cili do të jetë i qasshëm në numrin përkatës të publikuar në faqen zyrtare të kompanisë. Organizimi i punës dhe ndërrimeve në Qendrën e Thirrjes do të bëhet në përputhje me rregulloren e brendshme për sistematizimin e vendeve të punës dhe Ligjin e Punës nr. 03/L-212.

Neni 3

Zbatueshmëria

3.1. Rregullorja për procedurat e punës në qendrën e thirrjes, përkatësisht pranimin dhe trajtimin e thirrjeve të konsumatorëve, është një dokument zyrtar dhe i zbatueshëm i kompanisë. Ky dokument përcakton rregullat për pranimin dhe procedimin e kërkesave dhe ankesave të pranuar nga konsumatorët, dhe si i tillë duhet të zbatohet nga i gjithë stafi i qendrës së thirrjes në kuadër të Departamentit për Konsumatorë, Drejtorisë Komerciale, si dhe Drejtorisë Teknike. Rregullorja është dokument i rëndësishëm për konsumatorët dhe si e tillë do të publikohet në faqen zyrtare të kompanisë për transparencë dhe qasje më të lehtë.

3.2. Mosrespektimi i këtyre rregullave dhe procedurave përbën shkelje të rregullave të punës së kompanisë dhe do të sanksionohet me masa ndëshkimore, në përputhje me procedurat disiplinore të KRU “Prishtina” Sh.A.

Neni 4

Monitorimi dhe vlerësimi

- 4.1. Performanca e Qendrës së Thirrjes do të monitorohet dhe vlerësohet rregullisht për të siguruar përmbushjen e standardeve të cilësisë.
- 4.2. Konsumatorët do të kenë mundësinë të japin feedback (informatë kthyesë) mbi shërbimet e marra përmes pyetësorit i publikuar në ueb-faqen e kompanisë: www.kru-prishtina.com.

Neni 5

Procesi i pranimit të thirrjeve

- 5.1. Të gjitha thirrjet dhe kërkesat nga konsumatorët do të pranohen dhe klasifikohen nga personi përgjegjës në Qendrën e Thirrjes. Këto thirrje duhet të regjistrohen në sistemin softuerik të aplikueshëm menjëherë pas komunikimit, duke përfshirë të gjitha informacionet e nevojshme që mundësojnë shqyrtimin dhe zgjidhjen adekuate të ankesës apo kërkesës.

Neni 6

Procesi i regjistrimit të thirrjeve

- 6.1. Qendra e Thirrjeve, e cila pranon thirrjet, kërkesat, ankesat dhe lajmërimet e konsumatorëve, është e detyruar të regjistrojë në mënyrë të detajuar të dhënat e konsumatorit (kodin apo shifrën e konsumatorit, emrin, mbiemrin, adresën, numrin e letërnjoftimit, adresën e e-mailit, numrin e telefonit, si dhe datën dhe orën e thirrjes). Përveç kësaj, duhet të përfshihet një përshkrim i kërkesës apo ankesës së paraqitur nga konsumatori.
- 6.2. Për çdo thirrje të pranuar nga konsumatorët, zyrtari i Qendrës së Thirrjes duhet të njoftojë konsumatorin për procedurat dhe mënyrën e zgjidhjes së kërkesës apo ankesës, duke i informuar për hapat që do të ndërmerren dhe afatet e mundshme të zgjidhjes.
- 6.3. Të gjitha thirrjet, kërkesat dhe lajmërimet që pranohen në Qendrën e Thirrjes do të kategorizohen dhe seleksionohen. Informatat e pranuar do të evidentohen në lista për raportime të brendshme brenda kompanisë ose për Autoritetin Rregullator të Ujërave (ARRU), në rast inspektimi, dhe këto raste përmbillen brenda Qendrës së Thirrjes. Ndërsa, kërkesat që kërkojnë ndërhyrje apo shërbime të përgjithshme do të regjistrohen në sistemin softuerik të aplikueshëm dhe do të procedohen për trajtim nga shërbimet përkatëse brenda kompanisë.

Neni 7

Njoftimi për rastet e prishjeve në sistem

- 7.1. Drejtoria Teknike, në bashkëpunim me Drejtorinë Komerciale, është e detyruar të njoftojë në çdo kohë Qendrën e Thirrjes përmes sistemit softuerik të aplikueshëm për çdo ndërprerje, defekt apo punim që ndodh në sistemin e ujësjellësit dhe kanalizimit.

7.2. Ky njoftim duhet të përfshijë informacion të detajuar mbi natyrën e prishjes, lokacionin e saktë, arsyet e ndërprerjes dhe kohën e parashikuar për zgjidhjen e problemit. Informacioni duhet të dërgohet në kohë reale nga Drejtoria Teknike në Qendrën e Thirrjes për t'u siguruar që konsumatorët të informohen menjëherë dhe në mënyrë të saktë për situatën.

7.3. Në rastet e prishjeve të mëdha ose emergjente që ndikojnë në një pjesë të caktuar të zonës së shërbimit, Qendra e Thirrjes dhe Drejtoria Teknike duhet të bashkëpunojnë ngushtë për të koordinuar komunikimin dhe masat e ndërmarra për zgjidhjen e problemit, duke përfshirë edhe raportimin e progresit të përditësuar në intervale të rregullta.

Neni 8

Ruajtja e të dhënave

8.1. Të gjitha shënimet dhe informacionet e regjistruara nga Qendra e Thirrjes duhet të mbahen dhe të arkivohen në mënyrë të sigurt në zyrën qendrore të kompanisë. Këto shënime duhet të jenë në dispozicion për inspektim gjatë orarit të rregullt të punës nga Autoriteti Rregullator i Ujërave (ARRU) dhe menaxhmenti i KRU "Prishtina" Sh.A.

Neni 9

Njoftimi për rastet urgjente

9.1 Në rast se për të njëjtin problem ka ankesë ose njoftim nga më shumë se një konsumator dhe situata vlerësohet si urgjente, zyrtari përgjegjës në Qendrën e Thirrjes është i detyruar të regjistrojë në sistem të gjitha ankesat dhe njoftimet e pranuar. Pas regjistrimit të këtyre rasteve, zyrtari i qendrës së thirrjes duhet të informojë menjëherë personat përgjegjës, duke përfshirë stafin teknik dhe menaxherial, për të ndërmarrë veprime të menjëhershme për zgjidhjen sa më të shpejtë të rastit.

Neni 10

Mënyra e komunikimit

10.1. Mënyra e komunikimit dhe sjellja e stafit në Qendrën e Thirrjes duhet të bëhet duke respektuar Kodin e Etikës dhe sipas standardeve më të larta të komunikimit.

10.2. Në rast se zyrtari i Qendrës së Thirrjes pranon telefonatën dhe konsumatori përdor gjuhë fyese ose ofenduese, zyrtari është i autorizuar të ndërpresë bisedën. Në këtë rast, duhet t'i drejtohet telefonuesit me formulimin: *"Ju faleminderit, telefonata/biseda ndërpritet për shkak të gjuhës së përdorur."* Kjo masë është e nevojshme për të mbajtur një nivel të përshtatshëm të komunikimit dhe për të mbrojtur stafin nga sjelljet e papërshtatshme.

Neni 11

Kontaktet me konsumator borxhlinj

11.1. Zyrtarët në Qendrën e Thirrjeve, përveç obligimit për të pranuar njoftime dhe raportime nga ana e konsumatorëve, kanë gjithashtu detyrën të kryejnë aktivitete të tjera të përcaktuara nga menaxhmenti e që ndërlidhen me:

- Thirrje për pagesë ndaj konsumatorëve borxhlinj, me qëllim inkurajimin e pagesave të prapambetura.
- Paralajmërim për dërgimin e rastit tek Përmbaruesi Privat, nëse borxhet vazhdojnë të mbeten të papaguara dhe nuk ka përgjigje nga konsumatori.
- Rikujtim për respektimin e marrëveshjeve të ri-programimit të borxhit, duke ofruar informacione të nevojshme për të siguruar që konsumatorët të jenë në dijeni të obligimeve të tyre.

Neni 12

Puna gjatë festave zyrtare

12.1. Gjatë festave zyrtare, Qendra e Thirrjeve do të punojë sipas orarit të rregullt të punës ndërsa pagesa për punën gjatë festave zyrtare do të bëhet në përputhje me Ligjin e Punës nr.03/L-212.

Neni 13

Komunikimi gjatë fushatave të vetëdijesimit për konsumatorët

13.1. Qendra e Thirrjes merr detyra për fushata të përcaktuara vetëm nga menaxhmenti. Në telefonatat dalëse rregullat që duhen ndjekur për një komunikim efektiv duhet të jenë të përcaktuara nëpërmjet një teksti të përgatitur nga menaxhmenti.

13.2. Në këto raste mesazhi duhet të:

- zotërojë një objektiv të qartë;
- të mbështetet saktë mbi bazën ligjore;
- të përfshijë pyetje - njoftime të shkurtra dhe të sakta, dhe
- të parashikohet koha e nevojshme për çdo telefonatë.

Neni 14

Obligimet e zyrtarëve në Qendër të Thirrjes

14.1. Zyrtari në Qendrën e Thirrjes obligohet që përdorimin e telefonisë të bëjë në bazë të Kodit të Etikës së KRU "Prishtina" Sh.A.:

- ndalohet përdorimi i linjave telefonike për qëllime personale;
- ndalohet përdorimi i telefonatave për punëtorët e ndryshëm të cilët nuk janë pjesë e qendrës së thirrjes;
- standardet e komunikimit përfshijnë përmbajtjen e komunikimit e cila duhet të garantojë në përbërjen e saj që mesazhi të jetë gjithëpërfshirës, i qartë, konkret dhe korrekt;
- në telefonatat hyrëse, fokusi do të jetë në dëgjimin efektiv për të kuptuar plotësisht shqetësimet e tyre.

14.2. Konsumatori do të njoftohet paraprakisht se thirrja e tij incizohet nga zyrtari i Qendrës së Thirrjes për qëllime të verifikimit të bisedës.

Neni 15

Siguria dhe mbrojtja e të dhënave të konsumatorëve

15.1. Kompania do të ruajë të dhënat personale të konsumatorëve në regjistrin e konsumatorëve në pajtim me legjislacionin në fuqi.

15.2. Kompania gjithashtu do të sigurojë të dhënat e ruajtura në regjistrin e konsumatorëve duke përdorur mekanizmat adekuat për mbrojtje:

- t'i shmangen përdorimit të të dhënave të konsumatorëve për çfarëdo qëllimi tjetër përveç atyre që saktësisht dhe drejtpërdrejt lidhen me ofrimin e shërbimeve;
- t'i shmangen lejimit të qasjes në regjistrin e konsumatorëve çfarëdo pale të tretë, përveç ARRU dhe autoritetet tjera kompetente, të cilat kanë autorizime për qasje në këtë informacion, sipas ligjit të aplikueshëm në Republikën e Kosovës.
- ndalohet dhënia e informacionit që mund të dëmtojë konfidencialitetin e kompanisë dhe të dhënat e konsumatorëve.

Neni 16

Interpretimi

16.1. Për interpretimin e kësaj rregulloreje, si dhe për zgjidhjen e keqkuptimeve eventuale apo rasteve të veçanta, duhet të kontaktohet Menaxheri i Departamentit të Konsumatorëve në bashkëpunim me Zyrën Ligjore.

Neni 17

Hyrja në fuqi

17.1. Sipas nevojës mund të bëhen edhe plotësime të dispozitave të kësaj Rregullore, sipas mënyrës dhe procedurës së paraparë me ligj.

17.2. Rregullorja hyn në fuqi pas aprovimit nga Bordi i Drejtorëve.

Kryesuesi i Bordit të Drejtorëve
Zt. Bashkim Pllana

