

Oznaka:	SN 7.2-1	SISTEMSKO NAVODILO	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	<u>053</u>		
Datum:	<u>25.02.2022</u> <u>9.12.2025</u>		
Stran:	1/7		

Vsebina:

1. NAMEN

2. PODROČJE VELJAVNOSTI

3. ODGOVORNOSTI

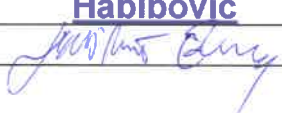
~~3.~~ 4. TVEGANJA

54. NAČIN DELA

~~5.~~ 6. PRILOGE

Referenčni dokumenti:

- PR 4.2-3 Pregled zakonskih in drugih predpisov

	PRIPRAVIL	ODOBRIL
Datum:	<u>25.02.2022</u> <u>29.12.202</u> <u>5</u>	<u>25.02.2022</u> <u>29.12.2025</u>
Ime:	Metka Fošnarič Elvis Habibović	Miran JUG
Podpis:		

Oznaka:	SN 7.2-1	SISTEMSKO NAVODILO SPREMLJAVA STANJA PORABE VODE IN REKLAMACIJA OBRAČUNA VODE	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	053		
Datum:	25.02.2022 9.12.2025		
Stran:	2/107		

1. Namen

Opisan je postopek za zagotavljanje rednega popisovanja vodomero, kontrola popisov, odjema vode, končni obračun porabe vode potrošniku in način reševanja reklamacij obračuna vodarine skladno z zahtevami veljavnih pravilnikov, pogodb z naročniki in pozitivno zakonodajo.

2. Področje veljavnosti

Po postopku izvajamo naslednja dela:

- popisovanje vodomero;
- kontrola nedovoljenega odvzema vode, izterjava neporavnanih računov, zapiranje vode;
- pregled popisov, končni obračun vodarine,
- reševanje reklamacij z vsemi porabniki odjemalci-vode.

3. Odgovornosti

3.1 Vodja oddelka obračuna vode in pomočnik vodje:

- vodi organizacijo dela v oddelku;
- rešuje ustne in pisne reklamacije v zvezi s ~~predajo vode~~ z izstavljenimi računi za dobavljeno vodo;
- ~~obračunava norme popisovalcev~~;
- izdeluje pripravi razna poročila;
- vodi kadrovske zadeve v oddelku.
- odgovoren za ~~izdane račune za prodano vodo~~ uspešnost oddelka
- ~~rešuje reklamacije~~ (že navedeno pod drugo alinejo)

3.2 ~~Popisovalec, Kontrolor in odčitovalec porabe vode~~ Odčitovalec in kontrolor porabljene vode

- popis se vrši mesečno, z odčitavanjem iz vozila (~~daljinsko odčitavanje~~ odčitek na daljavo – popis) ali z ročnim popisom iz števca s pomočjo aplikacije Fusion na dlančniku
- zagotavlja točnost popisov;
- vodi evidenco ~~pekvarjenih~~ nedelujočih števec modulov za odčitke na daljavo;
- ~~pereča~~ obvešča o nedovoljenem odvzemu vode;
- obvešča stranko o ~~nesorazmerni povečani~~ porabi vode (iztok)
- menjava okvarjenih modulov za odčitke na daljavo

~~3.3 Kontrolor~~ Kontrola odvzema:

- kontrola plačil in izterjava
- ~~zagotavlja točnost kontrole odvzema vode~~;
- ~~vedo evidenco neporavnanih računov~~;
- ~~izvaja prekinitev dobave vode~~.

3.4 Obračunovalec vodarine:

- zagotavlja ~~točnost~~ kontrolo vnosa podatkov v računalnik sistem (program Inkasso in Oracle);
- zagotavlja točnost obračuna vode s pomočjo programov Inkasso, Oracle in Računi ~~po~~ občinah;

Oznaka:	SN 7.2-1	SISTEMSKO NAVODILO	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	053		
Datum:	25.02.2022 9.12.2025	SPREMLJAVA STANJA PORABE VODE IN REKLAMACIJA OBRAČUNA VODE	
Stran:	3/107		

- neposredno ali posredno komunicira z uporabniki odjemalci (osebno, preko telefona, preko elektronske pošte);
- ~~zagotavlja točnost vnosa podatkov o novih priključkih~~ vnos novih priključkov v evidenco preko programa Oracle;
- vnos novih odjemalcev v evidenco preko programa Inkasso (na podlagi prijave za nove priključke)
- pridobiva podatke iz javno dostopnih evidenc (ZK) za potrebe sklenitve pogodbe o dobavi
- ~~izdaje pogodbe o prenosu lastništva ureja spremembe na odjemnih mestih v programu Inkasso (sprememba odjemalca), plačilo preko trajnika, naloga za izdajo direktne obremenitve E-plačilo in izdaja računov~~
- ureja direktne bremenitve in e-račune v programu Inkasso

3.45 Klicni center

- sprejema podatke o stanju vodomera
- ~~skenira dokumente za oddelek~~

3.56 Referent za priključke

- ~~pridobiva dokumentacijo~~ vodi administrativne naloge za izvedbo priključka s pomočjo programa Oracle
- vodi postopke za izvedbo novega priključka
- zaključuje dokumentacijo o novem priključku
- vodi evidenco zamenjave hišnega priključka
- ureja dokumentacijo pri obnovah starih priključkov
- ~~izvedba ukinitve hišnega priključka~~
- vnos novih odjemalcev v evidenco preko programa Inkasso (na podlagi prijave za nove priključke)
- vodi postopke za spremembo dimenzij vodovodnega priključka oz. vodomera
- vodi postopke za ukinitve hišnega priključka

4. Tveganja

V sklopu odgovornosti posameznika v delovnem procesu se srečujemo z naslednjimi tveganji:

-kontrolor in odčitovalec porabe vode, referent za priključke:

<u>ZAZNANA TVEGANJA</u>	<u>PREDLOGI ZA OMEJITEV TVEGANJA</u>
<u>izpostavljenost prometnim nesrečam zaradi uporabe vozila</u>	<u>Redno vzdrževanje vozila in redni zdravniški pregledi, za potrebe odčitovalcev posebej označitev vozila »meritve«</u>
<u>poškodbe zaradi neurejenih lastniških vodovodnih jaškov</u>	<u>Ozaveščanje strank in opozarjanje na dolžnost vzdrževanja vodovodnih priključkov, z možnostjo prijave inšpekcijskemu organu</u>
<u>verbalno nasilje strank</u>	<u>Izobraževanja na temo težavnih strank</u>
<u>fizično nasilje strank</u>	<u>Ozaveščanje zaposlenih glede umika, klica na pomoč</u>

- obračunovalec vodarine, vodja obračuna vode, pomočnik vodje obračuna vode:

<u>ZAZNANA TVEGANJA</u>	<u>PREDLOGI ZA OMEJITEV TVEGANJA</u>
-------------------------	--------------------------------------

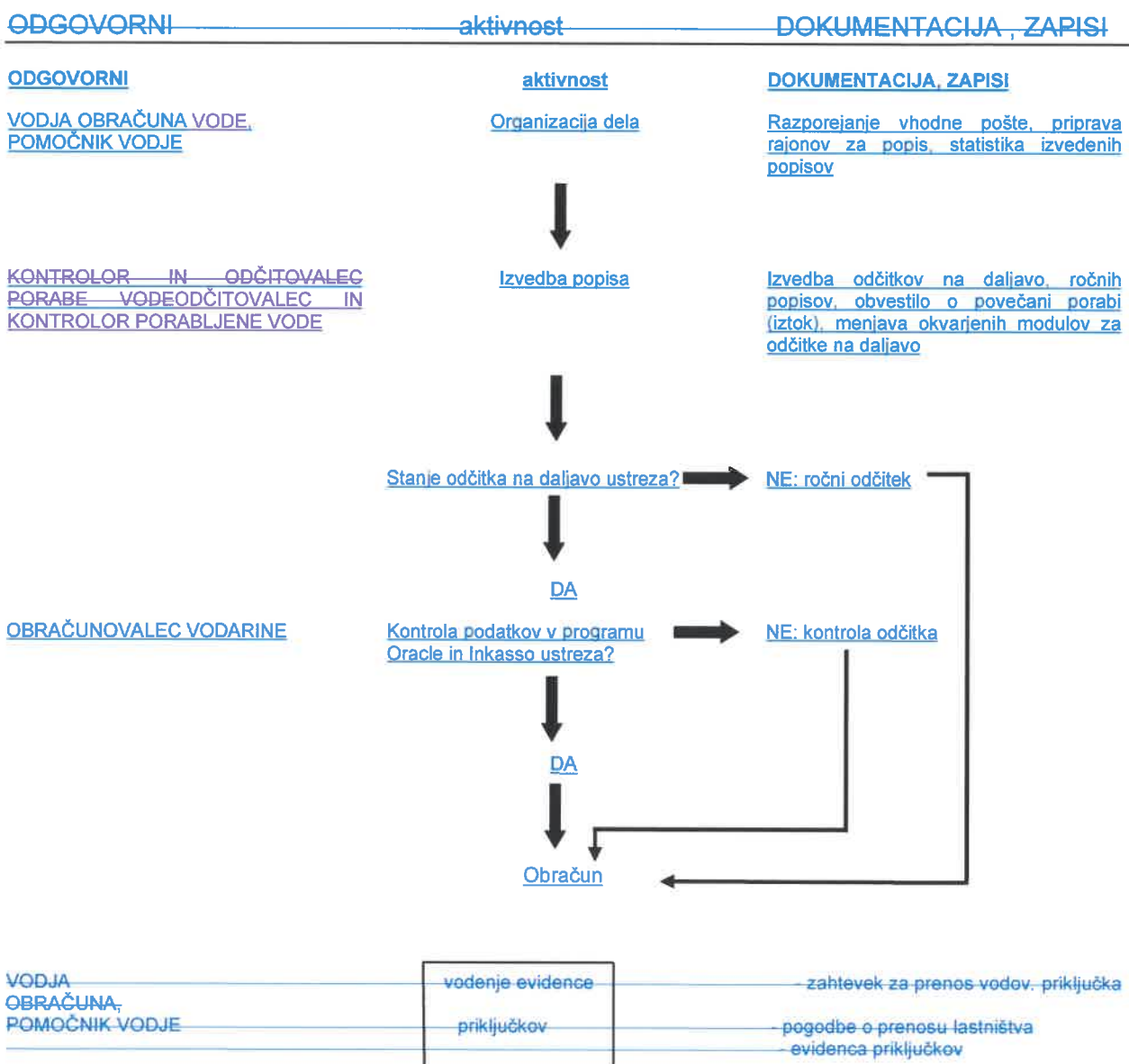
Oznaka:	SN 7.2-1	SISTEMSKO NAVODILO SPREMLJAVA STANJA PORABE VODE IN REKLAMACIJA OBRAČUNA VODE	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	053		
Datum:	25.02.2022 9.12.2025		
Stran:	4/107		

verbalno nasilje strank	Izobraževanja na temo težavnih strank
fizično nasilje strank	Ozaveščanje zaposlenih glede umika, klica na pomoč, nenehna prisotnost vsaj 2 zaposlenih na oddelku

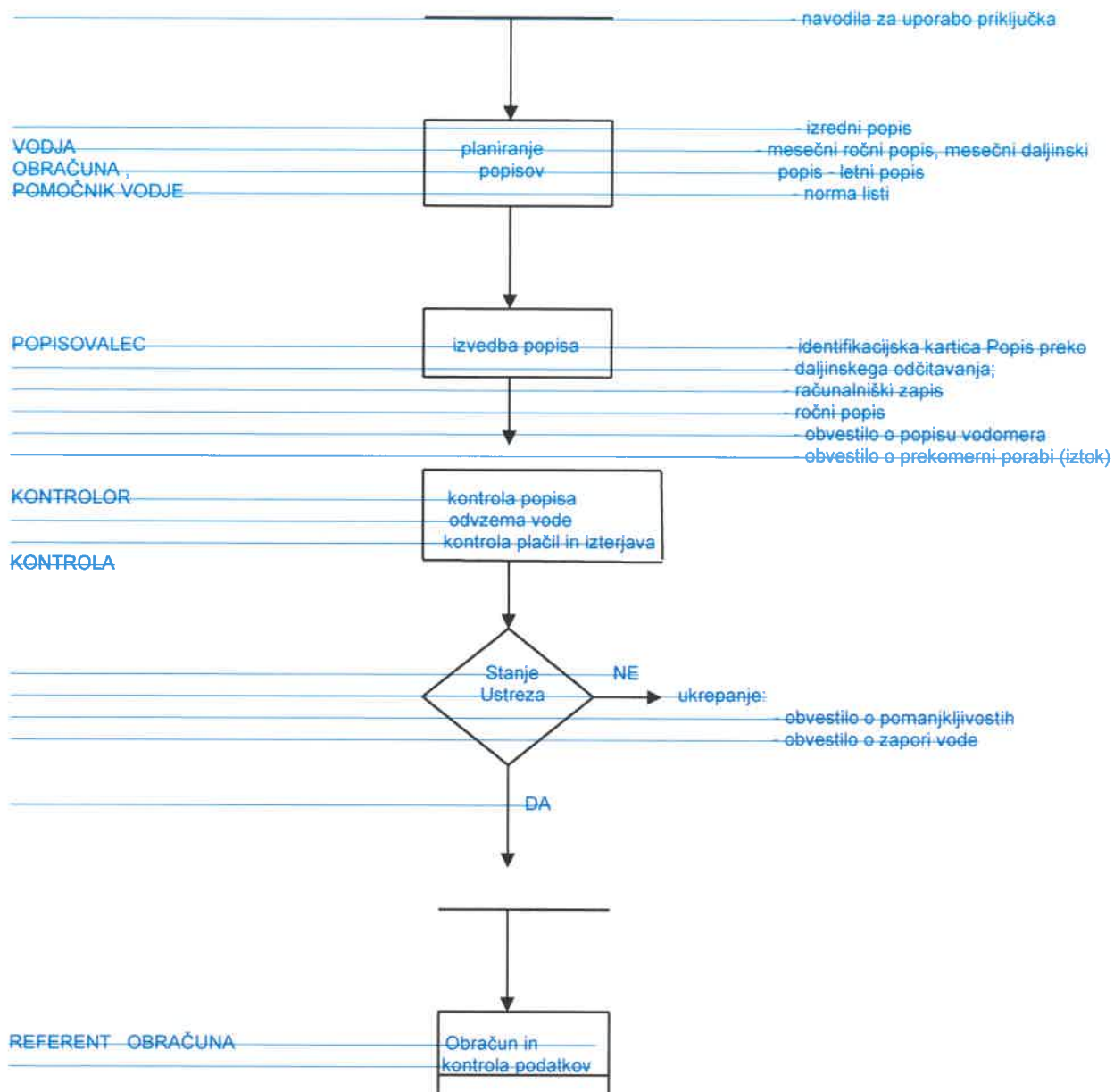
54. Način dela

54.1 Spremljave stanja porabe vode

Način dela je prikazan v diagramu poteka aktivnosti:



Oznaka:	SN 7.2-1	SISTEMSKO NAVODILO SPREMLJAVA STANJA PORABE VODE IN REKLAMACIJA OBRAČUNA VODE	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	053		
Datum:	25.02.2022 9.12.2025		
Stran:	5/107		



Računalniški izpis mesečnega ~~porečila~~ računa o porabi vode vsebuje:

- vodarina
- omrežnina
- vzdrževalnina
- zamudne obresti

54.1.1 Zagotavljanje kakovosti izvedbe storitev

Za kakovostno in zanesljivo izvedbo aktivnosti zagotavljamo:

Oznaka:	SN 7.2-1	SISTEMSKO NAVODILO	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	053		
Datum:	26.02.2022 9.12.2025		
Stran:	6/107		

- Ustrezno opremo za popis (računalniški terminal dlančnik) in servisiranje, ki ga izvaja pooblaščen servis. Vodimo pregled vzdrževanja (-v oddelku poslovne informatike).
- Usposobljenost popisovalcev kontrolorjev in odčitovalcev porabe vode odčitovalcev in kontrolorjev porabljene vode z vidika izvedbe popisa in ustreznosti komuniciranja s strankami (interna določila o usposobljenosti).
- Vzdržujemo Posodabljam računalniško in programsko opremo.

5.1.2 Stiki s strankami

Nastajajo v različnih primerih:

- izvedba priključka
- svetovanje, informacije;
- reševanje reklamacij, ugovorov;
- ukrepanje v primerih nepravilnosti odvzema vode;
- ukrepanje v primeru neporavnanih računov.

5.1.3.1.3 Obravnava reklamacij

Rešujemo jih v skladu z Odloki in Pravilniki, Uredbami in Zakoni. Reklamacije v pisni obliki so evidentirane in rešitve dokumentirane.

V letnem poročilu vodje področja je podana tudi analiza reklamacij in predlogi za izboljšave. Podrobneje je način reševanja reklamacij opisan v 5.2 način reševanja reklamacij.

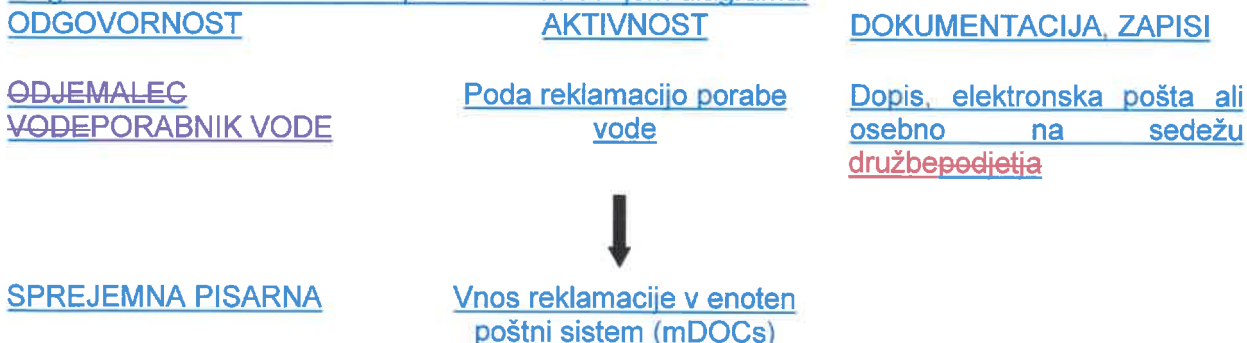
5.1.4.1.4 Ukrepi do strank

Pogoji in načini ukrepanja v primeru neizpolnjevanja obveznosti strank so določeni v :

- uredbaah, odlokih;
- pravilnikih;
- pogodbahi s strankami.

5.2.2 Reševanje reklamacij obračuna vode

Odgovornosti in način dela so podani v naslednjem diagramu:



Oznaka:	SN 7.2-1	SISTEMSKO NAVODILO	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	053		
Datum:	25.02.2022 9.12.2025		
Stran:	7/107		

VODJA OBRAČUNA VODE
POMOČNIK VODJE
OBRAČUNA VODE

Sprejme in obravnava
reklamacijo in seznani
odjemalca o možnih rešitvah

Evidenca v programu Oracle
in Inkasso

KONTROLOR _____ IN
OČITOVALEC _____ PORABE
VODE OČITOVALEC _____ IN
KONTROLOR PORABLJENE
VODE

Kontrola odčitka
na daljavo (ročni popis)
v redu?

DA: reklamacija se ne prizna

NE

OBRAČUNOVALEC
VODARINE

Popravi izdan račun, seznani
stranko o možnih vzrokih za
iztok

VODJA OBRAČUNA VODE
IN POMOČNIK VODJE
OBRAČUNA VODE

Seznani odjemalca o
možnosti izreden kontrole
vodomera

ODJEMALEC PORABNIK
VODE

Odločitev o izredni
kontroli vodomera

NE: reklamacija se ne prizna

DA

KONTROLNI ORGAN

VODOMER V REDU?

DA: reklamacija se ne prizna,
odjemalec nosi stroške
kontrole vodomera

Oznaka:	SN 7.2-1	SISTEMSKO NAVODILO SPREMLJAVA STANJA PORABE VODE IN REKLAMACIJA OBRAČUNA VODE	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	053		
Datum:	25.02.2022 9.12.2025		
Stran:	8/107		

NE



OBRAČUNOVALEC
VODARINE

Popravek izdanega računa za
porabljeno vodo

Odgovornosti in način dela so podani v naslednjem diagramu:

ODGOVORNOST

AKTIVNOST

DOKUMENTACIJA, ZAPISI

PORABNIK VODE

VODJA
Obračuna vode

EVIDENCA

ZAPIS STANJA ŠTEVCA



Oznaka:	SN 7.2-1	SISTEMSKO NAVODILO SPREMLJAVA STANJA PORABE VODE IN REKLAMACIJA OBRAČUNA VODE	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	053		
Datum:	25.02.2022 9.12.2025		
Stran:	9/107		

KONTROLOR ODČITOVALEC IN KONTROLOR
porabe vode
porabljene vode

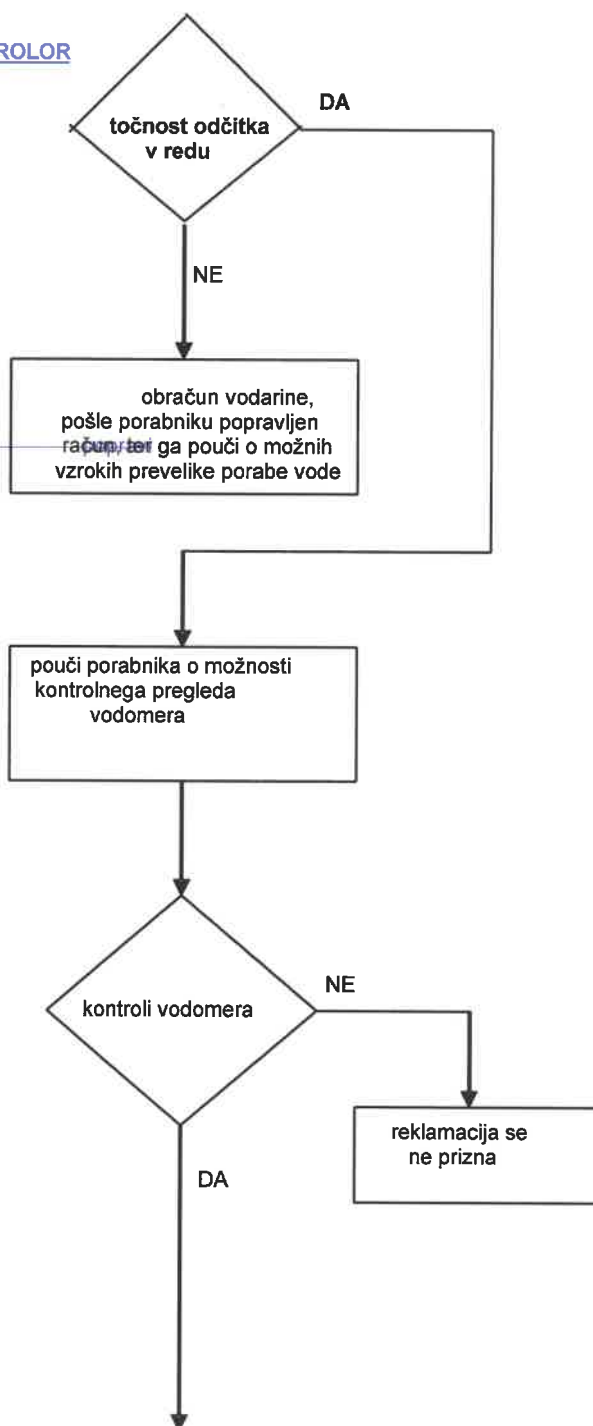
REFERENT
OBRAČUNOVALEC VODARINE

Obračuna vode _____

VODJA
Obračuna vode

PORABNIK VODE

VODJA
Obračuna vode

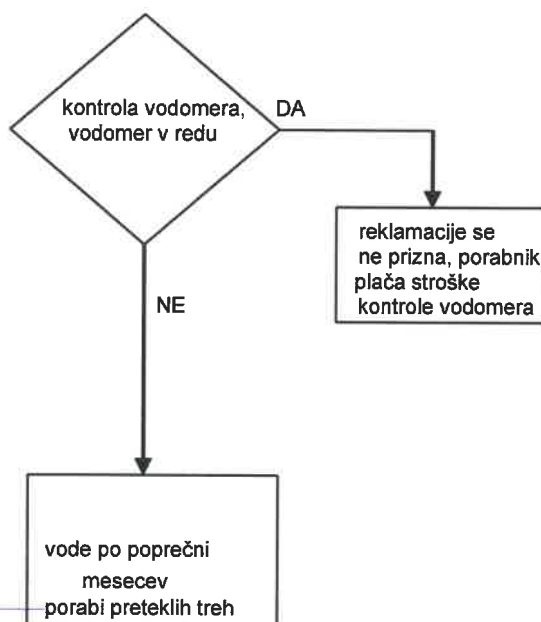


Oznaka:	SN 7.2-1	SISTEMSKO NAVODILO SPREMLJAVA STANJA PORABE VODE IN REKLAMACIJA OBRAČUNA VODE	 MARIBORSKI VODOVOD, javno podjetje, d.o.o.
Izdaja:	053		
Datum:	25.02.2022 9.12.2025		
Stran:	10/107		

KONTROLNI ORGAN

VODJA
Obračuna vode

REFERENT
OBRAČUNOVALEC VODARINEC
Obračuna vode



65. Priloge

1. navodilo za uporabo vodovodnega priključka, OB 7.2-1/1 Obvestilo o povečani porabi
 - 1.2. OB 7.2-1/2 Obvestilo o nedostopu do vodomera
 3. zapis stanja števca prijava za nov priključek OB 7.2-1/3 Prijava vodovodnega priključka
 4. obrazec za direktno bremenitev OB 7.2-1/4 Vloga izvajanje direktne bremenitve – trajnika
 5. OB 7.2-1/5 Vloga za ukinitve direktne bremenitve – trajnika
 6. OB 7.2-1/6 obrazec za e-račun Vloga za prejemanje e-računov po elektronski pošti
 - 2.7. OB 7.2-1/7 Zhtevek za prenos lastništva vodovodnega priključka (na drugo pravno ali fizično osebo)
- evidenčna knjiga:
- navodilo za uporabo vodovodnega priključka,
 - zapis stanja števca
8. OB 7.2-1/8 Zhtevek za ukinitve hišnega priključka
 9. OB 7.2-1/9 Vloga za spremembo dimenzije vodomera
 10. OB 7.2-1/10 Vloga za ukinitve prejemanja e-računov po elektronski pošti