



## **POPIS POSLOVA**

### **1. Davanje informacija korisnicima iz djelatnosti svih podružnica Zagrebačkog holdinga**

- *davanje općih informacija, brojeva telefona kontakt osoba nadležnih za pojedina područja*
- *uputiti stranku na podnošenje zahtjeva za oslobađanje od plaćanje komunalne naknade, ukoliko za istim ima osnove (na područnim uredima nadležnog gradskog ureda)*
- *pojašnjenja vezano za ulaganje žalbi na komunalnu naknadu (KN) i naknadu za uređenje voda (NUV)*
- *opće informacije o zbrinjavanju otpada*
- *pitanja o voznim redovima, aktualnom stanju u prometu, cijenama prijevoznih usluga i postupcima izrade godišnjih karata.*
- *izgubljeno – nađeno*
- *opće informacije vezano za priključenja novih potrošača i ugovaranje opskrbe prirodnim plinom, za što bi bila dostavljena sva dokumentacija koja se može uručiti budućem kupcu*
- *informacije vezane za nabavu i smještaj spremnika za komunalni otpad:*
- *informacije o odvozu komunalnog otpada*
- *informacije vezane za reciklažna dvorišta*
- *informacije o gospodarenju otpada*

### **2. Zaprimanje zahtjeva, zamolbi, prigovora**

- *preuzimanje zahtjeva za promjenu adrese slanja*
- *zaprimanje dokumentacije za promjenu vlasništva*
- *zaprimanje zahtjeva za promjenu broja članova kućanstva*
- *zaprimanje zahtjeva za izdavanje potvrda o plaćenim naknadama*
- *zaprimanje zahtjeva za izdavanje potvrda o stambenom statusu obveznika, o zgradi, zemljištu, izračun zaštićene najamnine, brisovno očitovanje i sl.*
- *zaprimanje žalbi na rješenja o KN i NUV*
- *zaprimanje zahtjeva za izdavanje potvrda obveznicima za MORH*
- *zaprimanje zahtjeva za izdavanje raznih potvrda vezanih za evidenciju u bazi matičnih podataka*
- *zaprimanje zahtjeva za izdavanje potvrda o plaćenim obvezama*

### **3. Ažuriranje podataka u bazi obveznika / objekata za naplatu**

- *zaprimanje zahtjeva i dokumentacije za promjene u matičnim podacima korisnika*
- *zaprimanje dokumentacije o promjenama u matičnim podacima korisnika usluga (za korisnike koji nisu u sklopu JUP)*

#### **4. Stanje računa obveznika po naknadama**

- *informacije o JUP-u - o svim iskazanim stavkama*
- *prema zahtjevu korisnika - pregled stanja zaduženja po računu JUP-a, odnosno pričuve, komunalne i vodne naknade, zakupnine i najamnine*
- *pregled stanja po računu za obveznike, ispis popisa dužnika, preknjiženja dugovanja ili pretplate*
- *izlist knjigovodstvenih kartica, na zahtjev obveznika, prema pojedinačnim naknadama, zaprimanje reklamacija*
- *listanje uplatnica/prijepis računa*
- *ispisivanje ručnih uplatnica za pojedine naknade odnosno jedinstvenu uplatnicu*
- *izlist Iskaz zaduženja i uplata na određeni dan – dužnici pričuva redovno*
- *izlist Iskaz zaduženja i uplata na određeni dan. – dužnici pričuva utuženo*
- *izlist Popis objekata u zgradi, podaci o vlasnicima prostora, kvadraturi, katu na pojedinim adresama*
- *izlist knjigovodstveno stanje ulaza (prihodi, rashodi, saldo zgrade)*
- *upute obveznicima o pravilnom ispisivanju naloga za plaćanje Internet-bankarstvom*
- *osnovne informacije o sklapanju Ugovora o ovlaštenom povlačenju (trajni nalozi)*
- *provjere knjiženja uplata na knjigovodstvenim karticama obveznika/objekta koje su izvršene originalnim uplatnicama*
- *pojašnjenja duga po opomenama pred ovrhu*
- *pojašnjenja vezano za slanje opomena pred ovrhu bivšim (neaktivnim) obveznicima prostora;*
- *zaprimanje reklamacija zbog neprovedenih uplata izvršenih na blagajni*
- *izlist kartice o stanju potraživanja*

#### **5. Blagajnički poslovi**

- *uplate za komunalne naknade i usluge*

#### **6. Izdavanje potvrda**

- *izdavanje potvrda obveznicima za MORH*
- *izdavanje raznih potvrda vezanih za evidenciju u bazi matičnih podataka*
- *izdavanje potvrda o plaćenim obvezama*
- *Izdavanje potvrda o podmirenim obvezama za usluge sakupljanja i odvoza komunalnog otpada*

#### **7. Proces zaprimanja i obrade reklamacija**

- *zaprimanje i obrada reklamacija putem službenog e-maila ZH-a*
- *zaprimanje pisanih i usmenih reklamacija*

#### **8. Ugovaranje usluga i radova**

- *obraci i zahtjevi u vezi priključenja na plinsku mrežu (izrada kućnog priključka), kao i sva dokumentacija potrebna za ugovaranje opskrbe prirodnim plinom.*
- *obraci i zahtjevi u vezi priključenja na vodoopskrbnu mrežu (izrada kućnog priključka), kao i sva dokumentacija potrebna za ugovaranje opskrbe vodom*
- *obraci (za očevid, za kupnju uređenog grobnog mjesta)*
- *ugovaranje upravljanja zgradama*