

«Գազպրոմ Արմենիա» ՓԲԸ-ի կողմից սպառողների սպասարկման որակի վերաբերյալ ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության հավաստիության մոնիթորինգի արդյունքները

Մոնիթորինգի իրականացման հիմքը՝ ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 2017 թվականի հունիսի 14-ի №253Ն որոշման հավելվածով հաստատված՝ էներգետիկայի բնագավառում լիցենզավորված անձանց գործունեության մոնիթորինգի իրականացման կարգ, ինչպես նաև հանձնաժողովի 2017 թվականի տարեկան աշխատանքային ծրագրի 27-րդ կետ

Մոնիթորինգի օբյեկտը՝ «Գազպրոմ Արմենիա» ՓԲԸ (այսուհետ՝ Ընկերություն), Ընկերության գազիֆիկացման և գազամատակարարման մասնաճյուղերում (այսուհետ՝ ԳԳՄ) և ԳԳՄ-ների տարածքային տեղամասերում (այսուհետ՝ ՏՏ):

Մոնիթորինգի առարկան՝

1. Ընկերության կողմից սպառողների սպասարկման որակի տեղեկատվության հավաքագրման և ներկայացման ընթացակարգի առկայությունը.
2. Ընկերության կողմից տեղեկատվության հավաքագրման գործընթացի իրականացման համապատասխանությունը սահմանված ընթացակարգին, մասնավորապես՝
 - ընկերության կողմից հանձնաժողով ներկայացվող սպառողների սպասարկման որակի վերաբերյալ տեղեկատվության համար պատասխանատուներ նշանակելու հրամանների առկայությունը.
 - ընկերության ստորաբաժանումներում կիրառվող գրանցամատյանների նույնատիպությունը, դրանցում գրառումների լիարժեքությունը և սպառողների կողմից բարձրացված հարցերի վերաբերյալ մանրամասն նշումների առկայությունը:
3. Ընկերության կողմից հավաքագրված և ամփոփված տեղեկատվության համապատասխանությունը հանձնաժողով ներկայացված տեղեկատվության հետ.

Մոնիթորինգի նպատակը՝ Ընկերության կողմից սպառողների սպասարկման որակի վերաբերյալ ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության հավաստիության ուսումնասիրություն և Հայաստանի Հանրապետության հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողովի 2012 թվականի հուլիսի 25-ի «Գազարոմ Արմենիա» փակ բաժնետիրական ընկերության կողմից սպառողների սպասարկման որակի վերաբերյալ տեղեկատվության ներկայացման կարգը հաստատելու մասին» №292Ա որոշմամբ սահմանված տեղեկատվության ձևերի համապատասխան ներկայացվող տեղեկատվության հավաստիության ստուգում:

Մոնիթորինգի իրականացման ժամկետը՝ 2017 թվականի օգոստոսի 3-ից 9-ը:

Մոնիթորինգի արդյունքները՝

1. Ընկերության կողմից սպառողների սպասարկման որակի տեղեկատվության հավաքագրման և ներկայացման ընթացակարգը ներդրված էր: ԳԳՄ-ներում և ՏՏ-ներում ներդրված են գազամատակարարման ընդհատումների հաշվառման նույնատիպ գրանցամատյաններ: Հաշվառումը իրականացվում է հեռախոսագրերի կամ այլ տեղեկատվական միջոցներով: Ներկայացված ընդհատումների քանակը և տևողությունը համապատասխանում էր 2016 թվականի 4 եռամսյակներին և 2017 թվականի 1-ին և 2-րդ եռամսյակներին ընկերության գլխավոր գրասենյակ և հանձնաժողով ներկայացված տեղեկատվությանը: Միաժամանակ հարկ է նշել, որ ՏՏ-ներում արձանագրվել են թերություններ, որոնք էական ազդեցություն չեն ունեցել տեղեկատվության որակի վրա:

2. Ընկերության կողմից սպառողների սպասարկման որակի վերաբերյալ ՀՀ հանրային ծառայությունները կարգավորող հանձնաժողով ներկայացվող տեղեկատվության մշակման և ներկայացման համար բոլոր ԳԳՄ-ների ղեկավարների հրամաններով նշանակված են պատասխանատուներ:

3. Դիտարկված ԳԳՄ-ներում ներդրված են արագ արձագանքման հեռախոսազանգերի գրանցամատյաններ (գրանցամատյանները նույնատիպ չեն), բոլոր ԳԳՄ-ներում և ՏՏ-ներում վթարային 1-04 հեռախոսահամարով կատարված հեռախոսազանգերը ձայնագրվում են և ներկայացված հարցադրումները, կամ բողոքները գրանցվում են գրանցամատյաններում, որոնք նույնպես ըստ բնույթների տեսակավորվում են և արագ արձագանքման հեռախոսազանգերի հետ ներկայացվում են հանձնաժողով: Դիտարկված բոլոր ԳԳՄ-ների և ՏՏ-ների վթարային 1-04 հեռախոսահամարով կատարված հեռախոսազանգերի գրանցամատյաններում առկա էին նաև ԳԳՄ-ների ղեկավար անձնակազմի կողմից կատարված ստուգողական զանգերը: