

ЈКП Зеленило и гробља Смедерево

Смедерево

Број: 172/1

Датум 27 FEB 2019

На основу члана 44. Статута Јавног комуналног предузећа Зеленило и гробља Смедерево („Службени лист града Смедерева“ број 12/2017-пречишћен текст), вд директор Јавног комуналног предузећа Зеленило и гробља Смедерево доноси:

ПРАВИЛНИК о начину решавања приговора/рекламација

ПРЕДМЕТ

Члан 1.

Овим Правилником о начину решавања приговора/рекламација (у даљем тексту: Правилник) ближе се уређују услови, начин и поступак подношења приговора /рекламација и начин решавања приговора/рекламација корисника комуналних услуга односно потрошача ЈКП Зеленила и гробља Смедерево.

ПРАВА КОРИСНИКА И ПОТРОШАЧА

Члан 2.

Корисник комуналне услуге има право да у року од 30 дана од дана доспећа рачуна за плаћање уложи приговор/рекламацију на износ рачуна.

Корисник комуналне услуге има право да у року од 30 дана од дана пружања комуналне услуге уложи приговор/рекламацију на квалитет услуге.

Потрошач има право да у законском року (рок за отклањање несаобразности) уложи приговор/рекламацију на изведене грађевинске радове или купљену робу.

НАЧИН ПОДНОШЕЊА ПРИГОВОРА/РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 3.

Физичко лице које улаже приговор/рекламацију идентитет доказује личном исправом–личном картом, а уколико се приговор/рекламација физичког лица подноси телефонским путем односно на e-mail адресу корисник комуналне услуге се идентификује наводећи корисничку шифру или личне податке.

Уколико приговор/рекламацију у име физичког лица подноси адвокат потребно је да се достави и пуномоћје.

Приговор/рекламација уложена од стране правног лица и других корисника која обављају пословну делатност ће се сматрати важећом уколико је потписана од стране законског заступника или од стране лица које је за то овлашћено уз достављање овлашћења овереног од стране законског заступника.

Приговор/рекламацију на износ рачуна, на квалитет услуга, радова или робе корисник комуналне услуге односно потрошач подноси усмено или у писаној форми у просторијама Предузећа у ул. Ђуре Јакшића бр. 1 у Смедереву или на адресу:JKP Зеленило и гробље Смедерево Смедерево, Народног фронта бр. 1 Смедерево.

Поред начина улагања из претходног става овог Правилника, приговор/рекламација се може поднети електронски на e-mail адресу office@zelenilosd.rs односно телефоном позивањем броја 026/4630-200.

Након улагања приговора/рекламације корисник комуналне услуге односно потрошач ће у писаној или електронској форми добити потврду-деловодни број под којим је приговор/рекламација заведена у евиденцији примљених рекламација JKП Зеленило и гробља Смедерево Смедерево.

НАЧИН И РОК ЗА РЕШАВАЊЕ ПРИГОВОРА/РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 4.

Комисију за решавање приговора/рекламације (у даљем тексту:Комисија) именује и разрешава директор предузећа на основу члана 92. став Закона о заштити потрошача („Службени гласник РС“ 62/2014, 6/2016 –други закон и 44/2018-други закон). Комисију чине два члана која су запослена у JKП Зеленило и гробља Смедерево Смедерево и један члан из удружења/савеза за заштиту потрошача у складу са чланом 92. и 132. Закона о заштити потрошача.

Примљени приговор/рекламација се заводи у Књигу евиденције примљених приговора/рекламација и одмах прослеђује председнику или заменику председника комисије за решавање приговора/рекламације.

У случају констатовања потребе да се изласком на терен утврди чињенично стање по рекламији председник комисије упознаје одговорног руководиоца сектора. Руководилац сектора је у обавези да пошаље стручно лице на увиђај, најкасније у року од 48 сати, и о томе сачини записник. Подносилац рекламије има право да присуствује увиђају.

Комисија је дужна да, најкасније у року од 8 дана од дана пријема приговора/рекламије, одговори кориснику комуналне услуге односно потрошачу.

Одговор на приговор/рекламију садржи одлуку да ли се приговор/рекламија прихвата, изјашњење о захтеву корисника односно потрошача и конкретан предлог и рок за решавање приговора/рекламије.

Рок за решавање приговора/рекламије не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења приговора/рекламије.

Уколико је из објективних разлога ЈКП Зеленило и гробља Смедерево Смедерево спречен да удовољи захтеву корисника комуналних услуга односно потрошача у договореном року обавештава корисника односно потрошача о потребном додатном року за решавање приговора/рекламије.

Корисник комуналне услуге односно потрошач је у обавези да у року од три дана од дана пријема обавештања из претходног става овог члана достави своју писану сагласност, а у случају да исту не достави сматраће се да је прихватио додатни рок за решавање приговора/рекламије.

Књига евиденције примљених приговора/рекламија заједно са приговорима/рекламијама и осталом пратећом документацијом се чува 2 (две) године од дана подношења у архиви предузећа.

Члан 5.

Уколико корисник комуналне услуге односно потрошач није задовољан начином на који је приговор/рекламија решена, поред осталих права која има у складу са Законом, може у року од 8 дана по пријему одговора односно од истека рока за достављање одговора покренути поступак вансудског решавања потрошачког спора пред телом за вансудско решавање потрошачких спорова.

Корисник комуналне услуге односно потрошач бира тело за вансудско решавање спора са Листе тела за вансудско решавање потрошачких спорова, која је јавно објављена на сајту Министарства трговине, туризма и телекомуникација.

Вансудско решавање спора покреће се достављањем телу Обрасца-захтева за покретање вансудског решавања потрошачких спорова.

Образац захтева за покретање вансудског решавања потрошачког спора корисник комуналне услуге односно потрошач може преузети од Комисије за решавање приговора/рекламације.

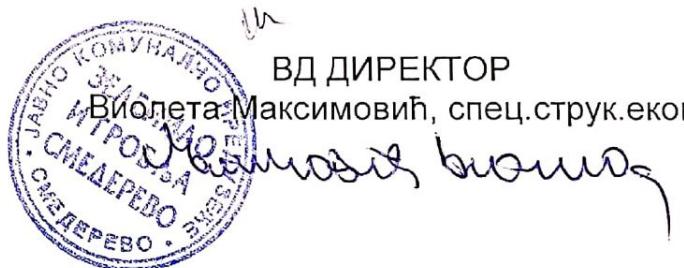
Члан 6.

Измене и допуне овог Правилника ће се вршити на начин како је исти и донет.

Члан 7.

Овај Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласним таблама предузећа.

Правилник ће бити објављен на интернет страници предузећа.



ВД ДИРЕКТОР

Бојана Максимовић, спец.струч.екон.