

ЈКП „ЧИСТОЋА И ЗЕЛЕНИЛО“

СУБОТИЦА, Јожефа Атиле 4

Број: 5037/2014

Дана: 18.11.2014.

На основу члана 19. Статута ЈКП „ Чистоћа и зеленило“ Суботица, а у складу са Одлуком о образовању Комисије за решавање рекламација потрошача бр. 5014/2014 од 17.11.2014. године в.д. директора доноси

## ПОСЛОВНИК О РАДУ КОМИСИЈЕ ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА

### Члан 1.

Овим пословником уређује се начин рада и одлучивања Комисије за решавање рекламација потрошача ( у даљем тексту: Комисија )

### Члан 2.

Седиште Комисије је у Суботици, Јожефа Атиле бр. 4.

### Члан 3.

Радам Комисије руководи председник Комисије, а у случају његове одсутности или спречености замењује га члан Комисије кога одреди председник Комисије.

### Члан 4.

Председник и чланови Комисије дужни су да у складу са Законом, чувају податке о личности до којих дођу у раду Комисије.

### Члан 5.

Комисија је дужна да разматра и одлучује о рекламацијама, приговорима и молбама које су предузећу достављене путем поште, е – маилом или лично на шалтеру предузећа. Комисија се састаје по потреби у зависности од приспелог броја рекламација, приговора или молби.

Комисија је дужна да у складу са Законом и Правилником о начину решавања рекламација потрошача доноси Одлуке и о томе писаним путем ( путем поште или електронски путем - е- маила) обавести потрошача у року од 8 дана од дана пријема рекламације.

Комисија доноси одлуке већином гласова.

Члан 6.

Председник представља Комисију и остварује сарадњу са органима предузећа, органима управе и другим државним органима, припрема Одлуке, одговоре на тужбу, организује рад Комисије и потписује сва акта која Комисија доноси.

Члан 7.

Референт рекламација задужен за пријем рекламација, уједно и прима сва друга писмена и поднеске од стране потрошача и комплетира их у предмет.

Референт рекламација дужан је да изда потрошачу писану потврду или електронским путем потврди пријем рекламације потрошачу и саопшти му редни број под којим је рекламација заведена.

Члан 8.

Предмети се евидентирају у деловодник предузећа. Предмети се састоје од рекламација, свих врста поднесака, писмена и доказа примљених од стране потрошача и Одлуке Комисије.

Члан 9.

Комисија је дужна да води евиденцију примљених рекламација, односно евидентираних предмета и да је чува најмање 2 ( две ) године од дана подношења рекламације.

Члан 10.

На основу Одлуке, Комисија сачињава писмени одговор потрошачу. Одговор се сачињава у два примерка и потписује га председник Комисије и директор предузећа. Један примерак писменог одговора доставља се потрошачу, а други примерак се одлаже у предмет.

Члан 11.

Измена и допуна пословника ће се вршити на начин на који је и донет.

Пословник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли Предузећа.



В.Д. директора

Слободан Милошевић, Маст.инж.пољ.

*Слободан Милошевић*