

## **ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ “СТАН”**

Број: 1191

Датум: 03.12.2021. године

### **УЖИЦЕ**

На основу члана 92. став 2. у вези са чланом 56. Закона о заштити потрошача (“Сл. гласник РС” број 62/2014, 6/2016 – др.закон и 44/2018 – др.закон у даљем тексту: Закон) и члана 46. Статута ЈП “Стан” Ужице, директор предузећа доноси:

### **ОДЛУКУ**

#### **о образовању Комисије за решавање рекламација потрошача, и о именовану лица овлашћених за пријем рекламација потрошача**

1. Образује се Комисија за решавање рекламација потрошача (Комисија) на услуге од општег економског интереса које пружа предузеће, у следећем саставу:

- 1) Кековић Радислав, председник,
- 2) Кнежевић Дејан, члан и заменик председника по рекламацији за квалитет услуге инвестиционог и текућег одржавања стамбених зграда,
- 3) Кузељевић Марија, члан и заменик председника по рекламацијама за обрачун услуге одржавања стамбених зграда по одлуци о одржавања стамбених зграда из тачке 2. ове одлуке, односно на висину рачуна СОН за услуге одржавања зграда,
- 4) Петровић Милева, члан, и
- 5) Нестор Милићевић, представник Удружења за заштиту права потрошача “Удружење потрошача Ужице”, члан.

1.1 Заменици:

- 1) Тадић Петар, заменик председника за рекламације услуге обједињене наплате,
- 2) Недељко Пјановић, заменик члана,
- 3) Ђурић Бранко, заменик члана,
- 4) Којић Славица, заменик члана.

2. Комисија је дужна да спроводи поступак по рекламацијама потрошача у складу са Законом, Одлуком о обједињеној наплати комуналних и других услуга и накнада (“Сл. лист града Ужице” бр. 12/13 – градска одлука СОН), Одлуком о условима увршћивања у обједињену наплату накнада других даваоца услуга, бр. 802/3 од 26.09.2012. године (одлука НО), Одлуком о утврђивању висине и коришћењу новчаних средстава за одржавање стамбених зграда бр. 547/4 од 21.05.2018.год. са изменом број 863 од 09.10.2019.год. (у даљем тексту: одлука о одржавању), Законом, Законом о одржавању стамбених зграда и Законом о становању, подзаконским и другим општим актима којим је уређено пружање услуга предузећа од општег економског интереса, овом одлуком и Упутством за рад Комисије за рекламације.

3. За лица овлашћена за пријем рекламација потрошача и присуство за време радног времена одређују се:

- 1) Даговић Снежана, у благајни у Ужицу,
- 2) Томоњић Драгица, у благајни у Севојну, и
- 3) Којић Славица, у Сервису за хитне интервенције.

4. Лице овлашћено за пријем рекламација дужно је да:

- прими рекламацију потрошача и изда потрошачу потврду о пријему рекламације, или да електронским путем потврди пријем рекламације,
- заведе рекламацију у књизи примљених рекламација и саопшти, односно у потврди за пријем рекламације упише број под којим је рекламација заведена, и
- да председнику Комисије достави рекламацију потрошача истог дана у коме је примљена.

5. За рекламације се води јединствена евиденција. Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укорићене књиге и садржи податке о:

- подносиоцу и датуму пријема рекламације,
- услузи која је предмет рекламације,
- датуму издавања потврде о пријему рекламације,
- одговору кориснику и датуму достављања одговора те одлуке,
- начину и датуму решавања рекламације.

6. Ову одлуку објавити на огласним таблама и сајту предузећа.

7. Доношењем ове одлуке престаје да важи Одлука број 656/3 од 15.12.2015. године са изменом број 265 од 24.03.2021.године.

8. Ову одлуку доставити свим члановима и заменицима Комисије, Удружењу за заштиту права потрошача “Удружење потрошача Ужице” и лицима овлашћеним за пријем рекламација.



## **ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ “СТАН”**

Број: 1191

Датум: 03.12.2021. године

### **УЖИЦЕ**

На основу члана 92. став 2. у вези са чланом 56. Закона о заштити потрошача (“Сл. гласник РС” број 62/2014, 6/2016 – др.закон и 44/2018 – др.закон у даљем тексту: Закон) и члана 46. Статута ЈП “Стан” Ужице, директор предузећа доноси:

#### **ОДЛУКУ**

#### **о образовању Комисије за решавање рекламација потрошача, и о именовану лица овлашћених за пријем рекламација потрошача**

1. Образује се Комисија за решавање рекламација потрошача (Комисија) на услуге од општег економског интереса које пружа предузеће, у следећем саставу:

- 1) Кековић Радислав, председник,
- 2) Кнежевић Дејан, члан и заменик председника по рекламацији за квалитет услуге инвестиционог и текућег одржавања стамбених зграда,
- 3) Кузљевић Марија, члан и заменик председника по рекламацијама за обрачун услуге одржавања стамбених зграда по одлуци о одржавања стамбених зграда из тачке 2. ове одлуке, односно на висину рачуна СОН за услуге одржавања зграда,
- 4) Петровић Милева, члан, и
- 5) Нестор Милићевић, представник Удружења за заштиту права потрошача “Удружење потрошача Ужице”, члан.

1.1 Заменици:

- 1) Тадић Петар, заменик председника за рекламације услуге обједињене наплате,
- 2) Недељко Пјановић, заменик члана,
- 3) Ђурић Бранко, заменик члана,
- 4) Којић Славица, заменик члана.

2. Комисија је дужна да спроводи поступак по рекламацијама потрошача у складу са Законом, Одлуком о обједињеној наплати комуналних и других услуга и накнада (“Сл. лист града Ужице” бр. 12/13 – градска одлука СОН), Одлуком о условима увршћивања у обједињену наплату накнада других даваоца услуга, бр. 802/3 од 26.09.2012. године (одлука НО), Одлуком о утврђивању висине и коришћењу новчаних средстава за одржавање стамбених зграда бр. 547/4 од 21.05.2018.год. са изменом број 863 од 09.10.2019.год. (у даљем тексту: одлука о одржавању), Законом, Законом о одржавању стамбених зграда и Законом о становању, подзаконским и другим општим актима којим је уређено пружање услуга предузећа од општег економског интереса, овом одлуком и Упутством за рад Комисије за рекламације.

3. За лица овлашћена за пријем рекламација потрошача и присуство за време радног времена одређују се:

- 1) Даговић Снежана, у благајни у Ужицу,
- 2) Томоњић Драгица, у благајни у Севојну, и
- 3) Којић Славица, у Сервису за хитне интервенције.

4. Лице овлашћено за пријем рекламација дужно је да:

- прими рекламацију потрошача и изда потрошачу потврду о пријему рекламације, или да електронским путем потврди пријем рекламације,
- заведе рекламацију у књизи примљених рекламација и саопшти, односно у потврди за пријем рекламације упише број под којим је рекламација заведена, и
- да председнику Комисије достави рекламацију потрошача истог дана у коме је примљена.

5. За рекламације се води јединствена евиденција. Евиденција о примљеним рекламацијама води се у облику укоричене књиге и садржи податке о:

- подносиоцу и датуму пријема рекламације,
- услузи која је предмет рекламације,
- датуму издавања потврде о пријему рекламације,
- одговору кориснику и датуму достављања одговора те одлуке,
- начину и датуму решавања рекламације.

6. Ову одлуку објавити на огласним таблама и сајту предузећа.

7. Доношењем ове одлуке престаје да важи Одлука број 656/3 од 15.12.2015. године са изменом број 265 од 24.03.2021.године.

8. Ову одлуку доставити свим члановима и заменицима Комисије, Удружењу за заштиту права потрошача “Удружење потрошача Ужице” и лицима овлашћеним за пријем рекламација.

