



**ПРАВИЛНИК  
О РЕКЛАМАЦИЈАМА КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА**

**Лајковац, новембар 2022.**

На основу члана 47 Статута ЈП „Градска чистоћа“ Лајковац и члана 82. Закона о заштити потрошача (Службени гласник РС, број 88/2021), Надзорни одбор ЈП „Градска чистоћа“ Лајковац, на седници одржаној дана 29.11. 2022. године доноси

## **ПРАВИЛНИК О РЕКЛАМАЦИЈАМА КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА**

### **Опште одредбе**

#### **Члан 1.**

Овим Правилником уређују се услови, начин и поступак подношења и решавања рекламација (у даљем тексту: рекламација) корисника комуналних и осталих услуга које пружа ЈП „Градска чистоћа“, са седиштем у Лајковцу, Улица Војводе Мишић 116 (у даљем тексту Предузеће).

#### **Члан 2.**

Корисник је физичко или правно лице које користи комуналне или остале услуге Предузећа.

#### **Члан 3.**

Рекламацијом се сматра приговор корисника услуга на испостављени рачун за пружене услуге, и то у погледу цене пружених услуга, квалитета и обима пружених услуга, који се подноси Предузећу, у складу са овим Правилником.

### **Пријава рекламације од стране корисника**

#### **Члан 4.**

Подношење рекламације од стране корисника може се извршити:

- Лично код референта за фактурисање и рекламације у просторијама ЈП „Градска чистоћа“ Лајковац;
- Телефоном, референту за фактурисање и рекламације;
- Писменим путем, на адресу ЈП „Градска чистоћа“, Војводе Мишића 116, Лајковац, са назнаком „за рекламације“;
- Електронским путем, преко званичне имејл адресе ЈП „Градска чистоћа“ - [jpcistoca@komunalnolajkovac.rs](mailto:jpcistoca@komunalnolajkovac.rs).

Рок за подношење рекламације је 30 (тридесет) дана од дана издавања рачуна за извршене услуге.

## Подношење и евиденција рекламације

### Члан 5.

Рекламацију може поднети искључиво корисник услуге Предузећа лично, односно законски заступник правног лица.

Пријем рекламација врши кориснички сервис.

У случају пријаве рекламације телефонским путем, референт који прима рекламацију прикупља од подносиоца пријаве све релевантне информације и о томе попуњава образац рекламације.

Лични подаци који се прикупљају током пријема рекламације користе се искључиво у службене сврхе и у циљу обавештавања подносиоца рекламације о исходу исте, у складу са Законом о заштити података о личности.

### Члан 6.

Референт за фактурисање и рекламације је дужан да приликом пријема рекламације изда кориснику - подносиоцу рекламације писану потврду да је рекламација примљена, са подацима о броју под којим је иста заведена у Предузећу и датуму пријема.

У случају подношења рекламације електронским путем, потврда пријема рекламације се доставља електронским путем.

### Члан 7.

Евиденцију о примљеним рекламацијама води кориснички сервис.

Евиденција о пријему рекламација води се у писаној или електронској форми.

Евиденција о рекламацији мора да садржи: податке о кориснику комуналних услуга (шифра потрошача, име и презиме, адреса, број телефона), кратак опис проблема рекламације, датум пријема и прослеђивања рекламације, начин пријаве, евиденциони број из деловодника Предузећа и датум архивирања рекламације по њеном решавању.

## Поступање по рекламацији

### Члан 8.

Кориснички сервис, по пријему и евидентирању рекламације, разматра рекламације.

Уколико је за решавање рекламације потребно мишљење осталих служби у Предузећу, рекламација се прослеђује надлежним службама ради давања мишљења и достављања додатних информација.

#### Члан 9.

Предузеће је дужно да кориснику достави предлог за решавање рекламације у року од 15 (петнаест) дана од дана њеног пријема, односно у року од 30 (тридесет) дана од дана њеног пријема у случају да је за решавање рекламације потребно мишљење надлежних стручних служби Предузећа.

#### Члан 10.

У случају да је корисник незадовољан предлогом за решавање рекламације може поднети приговор, у року од 8 (осам) дана од дана пријема предлога за решавање рекламације.

О приговору из става 1. овог члана одлучује Комисија за решавање рекламација коју именује директор Предузећа посебном одлуком, у складу са Законом о заштити потрошача. Одлука Комисије је коначна у првом степену.

У случају да је корисник незадовољан одлуком комисије, може покренути поступак у складу са законом којим се уређује општи управни поступак.

#### Завршне одредбе

#### Члан 11.

На све што није дефинисано овим Правилником примењиваће се општа и појединачна акта Предузећа и прописи о заштити потрошања.

#### Члан 12.

Овај Правилник ступа на снагу 8 (осам) дана од дана доношења.



ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА

*[Handwritten signature]*

ЈП "ГРАДСКА ЧИСТОЋА"

Број:5574/2

Дана: 29.11.2022.године

Лајковац

На основу члана 47. Статута ЈП "Градска чистоћа" Лајковац, Надзорни одбор ЈП "Градска чистоћа" Лајковац на својој седници одржаној дана 29.11.2022.године, донео је следећу:

### ОДЛУКУ

УСВАЈА СЕ Правилник о рекламацијама корисника комуналних услуга.

Правилник ступа на снагу осмог дана од дана доношења.

Одлука ступа на снагу даном доношења .



Председник Надзорног одбора,  
Миломир Негић