



ЈАВНО СТАМБЕНО ПРЕДУЗЕЋЕ „КРАГУЈЕВАЦ“, Крагујевац

Николе Пашића 2, 34000 Крагујевац, Тел. 034 617 0 618, Факс: 034 335 753

ПИБ: 101578327; Матични број: 07165471; Текући рачун: 105-40034-13

Е-маил: инфо@јспкрагујевац.рс www.јспкрагујевац.рс

ЈСП „Крагујевац“, Крагујевац

Број: 01 – *416*

Дана: 16.08.2022. године

На основу члана 92. став 1. и став 2. а у вези са чланом 55. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС”, бр.88/2021) и члана 25. Статута Јавног стамбеног предузећа “Крагујевац”, Крагујевац, директор ЈСП “Крагујевац”, Крагујевац, матични број: 07165471, ПИБ: 101578327, кога заступа Снежана Ћирковић, директор (у даљем тексту: **Послодавац**), дана **16.08.2022.** године, доноси следећу:

О Д Л У К У

- о образовању Комисије за решавање рекламација потрошача, лицима овлашћеним за пријем рекламација потрошача-

Веза: 01-8780 од 18.10.2021.године

1. Мења се тачка 1. Одлуке о образовању комисије за решавање рекламација потрошача (Комисија) на услуге од општег економског интереса које пружа Предузеће бр. 01-8780 од 18.10.2021.године, и иста сада гласи:
 - Велиновић Игор, председник (који активно учествује и у решавању рекламације из надлежности Службе рекламације и наплате);
 - Душица Кривчевић, члан и заменик председника - рекламације у вези рачуна и података исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге,
 - Зорица Васиљевић, члан и заменик председника -рекламације у вези рачуна и података исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге,
 - Гордана Поскурица, члан комисије - рекламације у вези рачуна и података исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге,
 - Звонко Поповић члан комисије у свим случајевима када је рекламација у вези рачуна и података исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге а које се односе на благовремено раскњижавање уплата и обрачун камате,
 - Радмила Томић, члан комисије у свим случајевима када је рекламација у вези матичних података грађана исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге,
 - Ивана Зоњић, члан и заменик председника комисије у свим случајевима када је рекламација у вези података грађана исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге а које су последица софтверских грешака;
 - Љиљана Илић, члан комисије у свим случајевима када је рекламација у вези података грађана исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге а које су последица софтверских грешака,



ЈАВНО СТАМБЕНО ПРЕДУЗЕЋЕ „КРАГУЈЕВАЦ“, Крагујевац

Николе Пашића 2, 34000 Крагујевац, Тел. 034 617 0 618, Факс: 034 335 753

ПИБ: 101578327; Матични број: 07165471; Текући рачун: 105-40034-13

Е-маил: инфо@jspкрагујевац.рс www.jspкрагујевац.рс

- Биљана Милорадовић, члан комисије у свим случајевима када је рекламација у вези предмета извршења покренута како пред надлежним судским органима тако и пред јавним извршитељима.
 - Зоран Николић, представник Организације потрошача Крагујевац, учесник у решавању свих рекламација када се захтева његово ангажовање а посебно код компликованијих и учесталијих рекламација.
 - Бојана Пачариз Стојановић, члан комисије рекламације у вези рачуна и података исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге.
2. Чланови комисије када се ради о једноставним рекламацијама исте решавају самостално а у компликованијим случајевима у сарадњи са члановима чије су обавезе наведене у претходном тачки Одлуке. Комисија је дужна да спроводи поступак по рекламацијама потрошача у складу са Законом, Одлуком о обједињеној наплати комуналних и других услуга бр.02-1299 од 04.07.2003.године, Одлуком о накнадама за остале услуге бр.02-394/3 од 23.02.2008.године (одлука Управног одбора), на основу захтева у писаном облику од стране професионалних управника или управника стамбених заједница а у складу са Законом о становању и одржавању зграда ("Сл гласник РС" бр. 104/2016), и другим општим актима којим је уређено пружање услуга предузећа од општег интереса, овом Одлуком и Процедуром пријема, обраде и решавања рекламација корисника, комуналних услуга и контроле поступања у складу са процедуром у Служби рекламације и наплате.
3. Пријем рекламација врши се у складу са донетим Процедурама предузећа.
4. Пријем рекламација се обавља на начин да одговорни запослени без обзира на начин поднете рекламације (писаним путем у седишту предузећа, електронским путем; путем поште):
- прими рекламацију потрошача, заведе је у Књигу рекламација и изда потрошачу потврду о пријему рекламације, или да електронским путем потврди пријем рекламације,
 - заведена рекламација обавезно садржи све елементе дефинисане Законом о заштити права потрошача,
 - Рекламација се истог дана када је примљена од стране председника или другог запосленог из Службе рекламација доставља одговорном лицу за решавање рекламација на дање поступање.
5. Примљене рекламације се воде се посебној евиденцији. Евиденција о примљеним рекламацијама води се у Књизи рекламације или у електронском облику и садржи податке о:
- Подносиоцу,
 - датуму пријема рекламације,
 - кратком опису захтева из рекламације - односно услузи која је иначе предмет рекламације,
 - датуму издавања потврде о пријему рекламације;
 - одговору подносиоцу рекламације,
 - датуму достављања одговора;
 - законском року за решавање на који се сагласио потрошач;
 - начину и датуму решавања рекламације;
 - као и информације о продужењу рока за решавање рекламација



ЈАВНО СТАМБЕНО ПРЕДУЗЕЋЕ „КРАГУЈЕВАЦ“, Крагујевац

Николе Пашића 2, 34000 Крагујевац, Тел. 034 617 0 618, Факс: 034 335 753
ПИБ: 101578327; Матични број: 07165471; Текући рачун: 105-40034-13
Е-маил: инфо@јспкрагујевац.рс www.јспкрагујевац.рс

6. Одговор на рекламацију доставља се најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем.

7. Уколико из објективних разлога не може да се одговори у предвиђеном року на примљену рекламацију извршилац посла је дужан да обавести корисника о продужењу рока за решавање рекламација и да наведе рок у коме ће је решити, као и да добије његову сагласност, што је у обавези да евидентира у евиденцији примљених рекламација. Продужење рока за решавање рекламација могуће је само једном.

8. Ова Одлука ступа на снагу даном доношења, односно 16.08.2022.године.

9. Ову Одлуку објавити на огласној табли Предузећа.

10. Ову Одлуку доставити председнику и свим члановима и заменицима комисије, представник Организације потрошача Крагујевац:

1. **Велиновић Игор**, председник (који активно учествује и у решавању рекламације из надлежности Службе рекламације и наплате); Игор Велиновић;
2. **Душица Кривчевић**, члан и заменик председника рекламације у вези рачуна и података исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге, Душица Кривчевић;
3. **Зорица Васиљевић**, члан и заменик председника рекламације у вези рачуна и података исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге, Зорица Васиљевић;
4. **Гордана Поскурица**, члан комисије- рекламације у вези рачуна и података исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге, Гордана Поскурица;
5. **Звонко Поповић** члан комисије у свим случајевима када је рекламација у вези рачуна и података исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге а које се односе на благовремено раскњижавање уплата и обрачун камате, Звонко Поповић;
6. **Радмила Томић**, члан комисије у свим случајевима када је рекламација у вези матичних података грађана исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге, Радмила Томић;
7. **Ивана Зоњић**, члан и заменик председника комисије у свим случајевима када је рекламација у вези података грађана исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге а које су последица софтверских грешака Ивана Зоњић;
8. **Љиљана Илић**, члан комисије у свим случајевима када је рекламација у вези података грађана исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге а које су последица софтверских грешака Љиљана Илић;
9. **Биљана Милорадовић**, члан комисије у свим случајевима када је рекламација у вези предмета извршења покренуте како пред надлежним судским органима тако и пред јавним извршитељима, Биљана Милорадовић;



ЈАВНО СТАМБЕНО ПРЕДУЗЕЋЕ „КРАГУЈЕВАЦ“, Крагујевац

Николе Пашића 2, 34000 Крагујевац, Тел. 034 617 0 618, Факс: 034 335 753

ПИБ: 101578327; Матични број: 07165471; Текући рачун: 105-40034-13

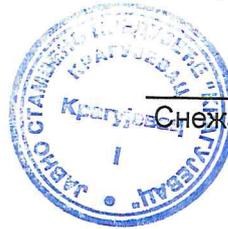
Е-маил: инфо@јспкрагујевац.рс www.јспкрагујевац.рс

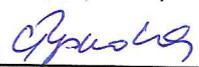
10. **Зоран Николић**, представник Организације потрошача Крагујевац, учесник у решавању свих рекламација када се захтева његово ангажовање а посебно код компликованијих и учесталијих рекламација _____.

11. **Бојана Пачариз Стојановић**, члан комисије рекламације у вези рачуна и података исказаних на рачунима за комуналне и друге услуге _____.

У Крагујевцу,
дана, 16.08.2022.године

ЈСП "Крагујевац", Крагујевац
Директор




Снежана Ћирковић, дипл.екон.