** ***Јавно Комунално Предузеће „Топлана“ Бор***

*Ђ. А. Куна бр. 12, Бор; АПР – БД. 34029/2005; број рачуна 160-35971-27 Банка Интеса, експозитура у Бору; матични бр. 17441531; ПИБ 100500644; факс 030/458-056; www.toplana.rs*

Директор

toplanabor@mts.rs

Број: **301**

Бор, **20.01.2022.** године

На основу члана 82. став 6. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021) и сагласно Закону о комуналним делатностима („Сл. гласник РС“, бр. 88/2011, 104/2016 и 95/2018) и члана 46. Статута ЈКП „Топлана“ Бор, в.д. директора ЈКП „Топлана“ Бор, донео је:

**ПРАВИЛНИК О РАДУ**

**КОМИСИЈЕ ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА ПОТРОШАЧА**

**I Основне одредбе**

**Члан 1.**

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

**Седиште**

**Члан 2.**

Седиште Комисије је у Бору, ул. Ђ.А. Куна бр. 12 – седиште предузећа.

**Руковођење**

**Члан 3.**

Радом Комисије руководи председник Комисије.

У случају одсутности, спречености или изузећа, председника Комисије замењује члан Комисије кога одреди Комисија на предлог председника.

У случају из става 2. овог члана, члан Комисије има овлашћења, обавезе и одговорности председника Комисије, док траје привремена спреченост председника.

**Јавност рада**

**Члан 4.**

О јавности рада Комисије стара се председник Комисије.

Јавност рада Комисије обезбеђује се: давањем саопштења, омогућавањем приступа информацијама у складу са Законом и објављивањем извештаја о раду на интернет страници предузећа.

Саопштења за јавност о раду Комисије даје председник Комисије или члан комисије када га председник овласти.

**Заштита података**

**Члан 5.**

Председник и чланови Комисије и запослени који обављају стручне и административне послове дужни су да, у складу са Законом и осталим прописима који уређују заштиту података о личности, чувају податке о личности као и друге податке до којих су дошли у раду Комисије. Информација о одлуци Комисије не даје се пре отпремања предмета из Комисије.

**Примена правилника**

**Члан 6.**

О примени овог правилника старају се сви чланови Комисије подједнако.

**II Начин рада**

 **Начин рада и одлучивања**

**Члан 7.**

ЈКП „Топлана“ Бор је дужно да без одлагања, а најкасније у року од осам дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори Кориснику услуга на изјављену рекламацију. Одговор ЈКП „Топлана“ Бор на рекламацију Корисника услуга мора да садржи одлуку да ли прихвата рекламацију, образложење ако не прихвата рекламацију, изјашњење о захтеву Корисника услуга о начину решавања и конкретан предлог у ком року ће и како решити рекламацију уколико је прихвата. Рок за решавање рекламације не може да буде дужи од 15 дана од дана подношења рекламације.

ЈКП „Топлана“ Бор је дужно да поступи у складу са одлуком и предлогом за решавање рекламације, уколико је добио претходну сагласност Корисника услуга.

Рок за решавање рекламације прекида се када Корисник услуга прими одговор ЈКП „Топлана“ Бор из става 1. овог члана и почиње да тече изнова када ЈКП „Топлана“ Бор прими изјашњење Корисника услуга. Корисник услуга је дужан да се изјасни на одговор ЈКП „Топлана“ Бор најкасније у року од три дана од дана пријема одговора ЈКП „Топлана“ Бор.

Уколико се Корисник услуга у прописаном року не изјасни, сматраће се да није сагласан са предлогом ЈКП „Топлана“ Бор из става 1. овог члана.

Уколико ЈКП „Топлана“ Бор одбије рекламацију, дужно је да Корисника услуга обавести о могућности решавања спора вансудским путем и о надлежним телима за вансудско решавање потрошачких спорова.

**Члан 8.**

Комисија разматра приговоре, рекламације, молбе и жалбе које су у предузеће достављене писаним путем (поштом, е-маилом, лично у просторијама предузећа).

Комисија ради и одлучује на седницама.

Седнице Комисије се одржавају по потреби, односно по достављеним приговорима, рекламацијама, молбама и жалбама, у року од 8 (осам) радних дана од дана достављања.

Седнице се одржавају ако је присутна већина чланова Комисије.

Комисија може да одлучује ако седници присуствује председник Комисије, односно члан Комисије који га у складу са чланом 3. став 2. овог правилника замењује.

Расправи на седници Комисије могу по позиву присуствовати и друга лица, без права да присуствују већању и гласању.

**Одлучивање**

**Члан 9.**

Сагласно члану 82. став 5. Закона о заштити потрошача, директор ЈКП „Топлана“ Бор именује комисију за решавање рекламација корисника услуга (у даљем тексту: Комисија).

Директор ЈКП „Топлана“ Бор има право да разреши чланове Комисије у сваком тренутку, без посебног образложења, и именује нове.

**Члан 10.**

Комисија доноси одлуке већином гласова од укупног броја чланова Комисије.

**Председник Комисије**

**Члан 11.**

Председник Комисије представља Комисију, остварује сарадњу са органима предузећа, органима управе и другим државним органима и другим субјектима, поступа као известилац у предметима којима је задужен, припрема одлуке и друга акта у вези са поступком у тим предметима, заступа Комисију пред надлежним органима у предметима у којима је задужен, организује рад Комисије и потписује сва акта која Комисија доноси, осим у случају из члана 3. став 2. овог правилника и врши друге послове у складу са Законом.

**Члан Комисије**

**Члан 12.**

Члан комисије поступа као известилац у предметима којима је задужен, припрема одлуке и друга акта у вези са поступком у тим предметима и по овлашћењу председника може да заступа Комисију пред надлежним органима у тим предметима.

**Обавеза учешћа у раду Комисије**

**Члан 13.**

Председник и чланови Комисије дужни су да присуствују седницама, учествују у расправи о предметима на дневном реду и гласају о предложеним одлукама и другим актима.

Ако председник не може да присуствује седници Комисије, дужан је да о томе без одлагања обавести референта за односе са потрошачима и овласти члана Комисије који ће га замењивати.

**Референт за односе са потрошачима**

**Члан 14.**

Референт за односе са потрошачима обавља стручне послове за Комисију у складу са овим правилником и налозима председника, стара се о правилном, ажурном и ефикасном обављању административних послова за Комисију и у случају потребе, по овлашћењу председника, даје саопштење за јавност и заступа Комисију у поступку пред надлежним органима.

**III Вођење поступка**

 **Евидентирање предмета**

**Члан 15.**

Евиденција о примљеним рекламацијама се води у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи нарочито:

- име и презиме подносиоца

- датум пријема рекламације

- кратак опис из захтева за рекламацију

- датум издавања потврде о пријему рекламацији

- одлуци и одговору потрошача

- датум достављања одлуке

- уговореном примереном року за решавање рекламације на који се сагласио

 потрошач

- начину и датуму решавања рекламације

- информација о продужетку рока за решавање рекламације

Евиденција се чува најмање две године од дана подношења рекламације потрошача.

Подносиоцу рекламације се издаје писана потврда или електронским путем се потврђује пријем рекламације, односно саопшти број под којим је заведена његова рекламација у евиденцији примљених рекламација.

**Изузеће**

**Члан 16.**

 О изузећу председника или чланова Комисије одлучује директор предузећа.

 У случају изузећа известиоца, предмет му се одузима и додељује у рад другом известиоцу.

У случају изузећа, председник и члан Комисије не може учествовати у расправи, већању и одлучивању о том предмету.

**Припремање седница**

**Члан 17.**

Седнице Комисије припрема председник Комисије у сарадњи са референтом који обавља административне и помоћне послове за потребе Комисије.

Припремање седнице обухвата:

* Копирање и комплетирање предмета и других материјала који ће се разматрати на седници, за председника и сваког члана Комисије,
* Сачињавање предлог дневног реда седнице,
* Достављање позива и копија предмета и других материјала председнику и члановима Комисије.

Комплетирање предмета подразумава одлагање свих поднесака, писмена и доказа и њиховом пријему и достављању.

**Сазивање седница**

**Члан 18.**

 Седнице сазива председник Комисије.

Седнице се сазивају најкасније један дан пре одржавања.

Седнице се сазивају писаним или усменим путем.

Сви чланови Комисије имају право на приступ свим материјалима који ће се разматрати на седници.

Седнице се могу одржавати електронским путем.

 **Одржавање седнице**

**Члан 19.**

 Седницу Комисије отвара и њеним радом руководи председник Комисије, осим у случају из члана 3. став 2. овог правилника.

 Пре утврђивања дневног реда усваја се записник са претходне седнице.

