NARUČILAC:

JP "VODOVOD I KANALIZACIJA GROCKA"
Petra Drapšina 21 Grocka

DAVALAC USLUGE:
REPUBLIČKA UNIJA POTROŠAČA BEOGRAD
VOJVODE STEPE 26

PREDMET: E L A B O R A T

IMPLEMENTACIJA PRINCIPA STANDARDA SRPS ISO10002:2016 SA NACRTOM NORMATIVNIH AKATA

AUTORI PROJEKTA: dr sci Denis Perinčić, dipl.pravnik
dipl.inženjer Ljubisav Jovičić

za Republičku uniju potrošača **Za JP "Vodovod i kanalizacija Grocka"**

Datum: 11.10.2016. godine

SADRŽAJ:

1. **Uvodne napomene**
2. **Predmet**
3. **Nacrt normativnih akata**

1. UVODNE NAPOMENE

Pravna zaštita potrošača predstavlja novu pravnu discipline koja se, za razliku od odredaba obligacionog prava, zasnovanih na ravnoopravnosti ugovornih strana, zasniva na neravnopravnosti ugovornih strana, gde je potrošač u položaju slabije ugovorne strane - weaker party.

Trgovac, odnosno davalac usluga ima znanje, veštinu, iskustvo i finansijsku moć u odnosu na potrošača kao slabiju ugovornu stranu, te kao jača ugovorna strana najčešće nameće svoju volju drugoj, slabijoj ugovornoj strani.

Država se meša u ovaj privatnopravni odnos imperativnim zahtevima da potrošač bude potpuno i istinito predugovorno informisan, kao i da ima pravo da izjavi reklamaciju trgovcu ili davaocu usluge i da dobije odgovor u zakonskom roku od 8 dana od dana podnošenja reklamacije, sa tačnim izjašnjenjem i obrazloženjem.

Ovo mešanje države u taj privatnopravni odnos između trgovca ili davaoca usluge i potrošača zove se pravni paternalizam.

Potrošač ima pravo da očekuje savršenost robe ili usluge u periodu od dve godine od dana pribavljanja iste. Ta očekivana savršenost zove se saobraznost.

Principi standarda SRPS ISO 10002:2016 omogućavaju trgovcu ili davaocu usluge da uspešno upravlja i efikasno i efektivno rešava reklamacije korisnika, a na zadovoljstvo korisnika.

Reklamacija je najvažnija povratna informacija koja trgovcu ili davaocu usluga pomaže u sagledavanju sopstvenog rada i identifikovanju sopstvenih neusaglašenosti. U slučaju identifikovanja neusaglašenosti, primenom principa standarda SRPS ISO 10002:2016, trgovac ili davalac usluge je osposobljen da preduzme korektivne mere kako bi se identifikovana neusaglašenost otklonila.

Navedene korektivne mere predstavljaju osnov za donošenje preventivnih mera, sa ciljem onemogućavanja ponavljanja identifikovanih neusaglašenosti, čime se kontinuirano unapređuje poslovanje preduzeća.

2. PREDMET

Da bi se preduzeće JP "Vodovod i kanalizacija Grocka" osposobilo da upravlja reklamacijama potrošača sa ciljem sagledavanja eventualnih sopstvenih grešaka radi otklanjanja istih i unapređenja procesa poslovanja, potrebno je sprovesti sledeće aktivnosti:

1. Potrebno je izvršiti edukaciju zaposlenih sa ciljem uspostavljanja njihove kompetentnosti u pogledu upravljanja reklamacijama potrošača.
   Naime, sva lica koja se bave reklamacijama potrošača imaju odgovarajuću školsku spremu – znanje, i iskustvo. No, i pored toga oni ne poseduju adekvatne veštine – kompetentnost kako bi mogli ispuniti i najsloženija očekivanja u pogledu upravljanja reklamacijama korisnika kao potrošača.
   Upravo se edukacijom, kroz sprovedeni interaktivni seminar, osposobljavaju za primenu principa standarda SRPS ISO 10002:2016, odnosno za sprovođenje onih aktivnosti putem kojih će na objektivan i stručan način rešavati reklamacije korisnika.
   Cilje je da se to rešavanje reklamacija vrši sistemski, putem efikasnog i efektivnog procesa rešavanja reklamacija.

2. Da bi se uspostavio efikasan i efektivan proces rešavanja reklamacija u ovom preduzeću, potrebno je prethodno izvršiti podelu rad među zaposlenima i uspostaviti četiri odgovornosti, i to:
   - Odgovornost lica za prijem reklamacija;
   - Odgovornost lica za rešavanje reklamacija - Komisija;
   - Odgovornost monitoringa – PRUR (odrediti predstavnika rukovodstva za upravljanje reklamacijama);
   - Interni proveravač koji će kvartalno vršiti analizu primljenih i rešenih reklamacija putem statističke obrade. On će na kvartalnom, odnosno godišnjem nivou, utvrditi ukupan broj izjavljenih reklamacija, kao i identifikaciju broja pozitivno i negativno rešenih reklamacija. Takođe će izvršiti klasifikaciju najznačajnijih uzroka reklamacija koji se najčešće ponavljaju i predložiti korektivne mere kako bi se ti uzroci reklamacija odstranili, čime bi se unapredilo poslovanje, a na zadovoljstvo korisnika kao potrošača.
3. Da bi se preduzeće osposobilo za implementaciju principa standarda SRPS ISO 10002:2016, potrebno je doneti sledeće normativne akte:

1. Politiku postupanja po reklamacijama potrošača;
2. Obaveštenje o mestu i načinu podnošenja reklamacija potrošača;
3. Opšti i posebni ciljevi upravljanja reklamacijama;
4. Pravilnik o zaštiti potrošača o mestu i načinu prijema, postupanja i rešavanja reklamacija korisnika kao potrošača;
5. Uputstvo za primenu Procedure „Postupanje po reklamacijama potrošača";
6. Obrasce – Zapise, i to: Formular za podnošenje reklamacija potrošača, koji mora biti na šalteru u svakoj filijali i na sajtu Kompanije, Obrazac potvrde o prijemu reklamacije, Obrazac odluke o reklamaciji, i to :
    a) Da je reklamacija rešena pozitivno;
    b) Da je reklamacija rešena negativno;
    c) Da je delimično usvojen reklamacijski zahtev potrošača

3. NACRTI AKATA

DIREKTOR JP "VODOVOD I KANALIZACIJA GROCKA", PETRA DRAPŠINA 21, GROCKA U SKLADU SA ZAKONSKIM OVLAŠĆENJIMA I ODGOVORNOSTIMA, DONOSI

POLITIKU
POSTUPANJA PO REKLAMACIJAMA POTROŠAČA

Najviše rukovodstvo donosi Politiku postupanja po reklamacijama koja je eksplicitno fokusirana na potrošača- korisnika.
Politika je dostupna potrošačima – korisnicima i drugim zainteresovanim stranama.
Politikom se utvrđuje efikasan i efektivan način rešavanja reklamacija.
Politikom će se utvrditi posebni ciljevi kojima će se povećati zadovoljstvo korisnika usluga kao potrošača.
Svi zaposleni moraju da budu upoznati sa politikom i uključeni u proces rešavanja reklamacija.

U Grockoj, dana 11.10.2016.godine

Generalni direktor
Đorđe Jevtić

_____

O B A V E Š T E NJ E

O MESTU I NAČINU PODNOŠENJA REKLAMACIJE POTROŠAČA

Obaveštavamo potrošače da pisanu ili usmenu reklamaciju, koja se odnosi na pruženu uslugu, na osnovu člana 56 Zakona o zaštiti potrošača (Sl. Glasnik RS broj 62/2014) mogu podneti na sledeći način:

1. Direktno u poslovnicama JP "Vodovod i kanalizacija Grocka":
   a) Jedinica naplate Boleč, 7 jula 1;
   b) Jedinica naplate Vrčin, 29 novembra 15;
   c) Jedinica naplate Umčari, Trg Republike 2
2. Putem sajta
3. Putem e-maila: vodovod@gronet.rs
4. Na telefone broj:8062922, 8053483 I 8511115;
5. Putem ulazne pošte na adresu Petra Drapšina 21, Grocka.

Po prijemu reklamacije JP "Vodovod i kanalizacija Grocka" je dužna da pisanim ili elektronskim putem izda potvrdu o prijemu reklamacije, sa naznačenim brojem, kao i da u najkraćem roku, ne dužem od osam dana od dana prijema reklamacije, dostavi odgovor potrošaču na primljenu reklamaciju sa odgovarajućim obrazloženjem.
Rešavanje svih prihvaćenih reklamacija vršiće se isključivo u radno vreme (od- do) od strane ovlašćenih lica preduzeća JP "Vodovod i kanalizacija Grocka", kojom prilikom je potrošač obavezan da potpiše radni nalog kao dokaz o konkretno sprovedenim aktivnostima kojima je rešena reklamacija.
U slučaju složenih reklamacija, kada iz objektivnih razloga JP "Vodovod i kanalizacija Grocka" nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača u roku koji je dogovoren, shodno članu 56 stav 9 Zakona o zaštiti potrošača, JP "Vodovod i kanalizacija Grocka" se obavezuje da će odmah obavestiti potrošača o produženju roka za rešavanje reklamacije i da će navesti novi rok u kome će istu rešiti. Produženje roka za rešavanje reklamacije moguće je samo jednom po istoj reklamaciji.

U Grockoj, dana 11.10.2016.

Direktor preduzeća:
Đorđe Jevtić

OPŠTI I POSEBNI CILJEVI UPRAVLJANJA REKLAMACIJAMA
Za period 2016 – 2017.g.

A.OPŠTI CILJEVI

1. Da se utvrdi i sprovodi efikasan i efektivan način upravljanja reklamacijama;
2. Da se najmanje jednom godišnje sprovodi edukacija zaposlenih;
3. Da se najmanje jednom godišnje vrši provera osposobljenosti zaposlenih koji postupaju po reklamacijama potrošača.

B. POSEBNI CILJEVI

1. Smanjenje broja evidentiranih reklamacija za 5 %;
2. Organizacija početnog ocenjivanja reklamacija;
3. Razvrstavanje rekamacija prema složenosti;
4. Organizovanje sistematskog preispitivanja reklamacija;
5. Da se monitoring vrši najmanje četiri puta godišnje;
6. Da se PRUR (Predstavnik rukovodstva za upravljanje reklamacijama) kontinuirano usavršava kroz posebne obuke i seminare;
7. Da se najmanje jednom godišnje radi na preispitivanju sistema upravljanja reklamacijama od strane najvišeg rukovodstva;
8. Statistička obrada reklamacija najmanje dva puta godišnje;
9. Zabrana diskriminacije korisnika.

Grocka, dana 11.10.2016.godine

DIREKTOR
Đorđe Jevtić

PRAVILNIK O ZAŠTITI POTROŠAČA I MESTU I NAČINU PRIJEMA, POSTUPANJA I REŠAVANJA REKLAMACIJA(PRIGOVORA) KORISNIKA KAO POTROŠAČA

PREAMBULA

Sprovodeći politiku postupanja po reklamacijama(prigovorima) potrošača, direktor Preduzeća JP "VODOVOD I KANALIZACIJA GROCKA" donosi Pravilnik o zaštiti potrošača i načinima prijema, postupanja i rešavanja reklamacija(prigovora) potrošača.
Ovim Pravilnikom se definišu ovlašćenja i odgovornost najvišeg rukovodstva, i to:

- Da je u Preduzeću uspostavljen proces i ciljevi postupanja sa reklamacijama - prigovorima potrošača;
- Da je proces postupanja sa reklamacijama(prigovorima)potrošača planiran, projektovan, primenjen, održavan i kontinuirano poboljšavan, u skladu sa Politikom postupanja sa reklamacijama (prigovorima) potrošača;
- Da su identifikovana i dodeljena ovlašćenja i odgovornosti za menadžment resursima potrebnim za efektivan i efikasan proces postupanja po reklamacijama-prigovorima korisnika - potrošača;
- Da je obezbeđeno povećanje svesti zaposlenih o procesu postupanja sa reklamacijama-prigovorima potrošača (kontinuirane edukacije);
- Da su informacije o postupanju po reklamacijama - prigovorima blagovremene, potpune i tačne, te da su saopštene potrošaču - podnosiocu prigovora, kao i drugim zainteresovanim stranama, na lako pristupačan način;
- Da su imenovani predstavnici najvišeg rukovodstva za proces postupanja po reklamacijama potrošača, uz jasno definisana ovlašćenja i odgovornosti;
- Da je imenovano lice odgovorno za praćenje, merenje i analizu procesa postupanja i rešavanja reklamacija-prigovora potrošača.

DEFINISANJE POJMOVA

1. POTROŠAČ

Potrošač je fizičko lice koje na tržištu pribavlja robu ili usluge u svrhe koje nisu namenjene njegovoj poslovnoj ili drugoj komercijalnoj delatnosti.
Potrošač se ne može odreći prava utvrđenih ZZP-om.
Obavezujuća priroda potrošačkih prava se ogleda u činjenici da se odredbe ZZP-a primenjuju i na ugovore koji za cilj ili posledicu imaju izigravanje primene njegovih odredbi.
Odredbe ZZP-a primenjuju se na odnose potrošača i trgovaca, odnosno davaoca usluga, osim u slučajevima postojanja posebnih odredbi sa istim ciljem kojima se uređuju predmetni odnosi ako obezbeđuju viši nivo zaštite nego što je to utvrđeno ZZP-om.
Prosečan potrošač je onaj potrošač koji je dobro obavešten i razumno obazriv imajući u vidu društvene, kulturne i jezičke osobenosti.

2. KUPAC

Kupac je učesnik obligacionog odnosa koji kupuje proizvod u poslovne svrhe, bilo da je reč o kupovini za svoje potrebe ili radi dalje prodaje.
Pod kupcem se podrazumeva pravno lice ili preduzetnik.

3. TRGOVAC

Trgovac je pravno ili fizičko lice koje nastupa na tržištu u okviru svoje poslovne delatnosti ili u druge komercijalne svrhe, uključujući i druga lica koja posluju u njegovo ime ili za njegov račun.

4. UGOVOR O PRODAJI

Ugovor o prodaji je svaki ugovor kojim prodavac prenosi ili se obavezuje da prenese svojinu na robi potrošaču, a potrošač plaća ili se obavezuje da plati cenu.

5. PROIZVOD

Proizvod je svaka roba i usluga, uključujući i nepokretnosti.

6. SREDSTVO KOMUNIKACIJE NA DALJINU

Sredstvo komunikacije na daljinu je sredstvo koje omogućava zaključivanje ugovora ili izjavljivanje reklamacije između trgovca i potrošača koji se ne nalaze na istom mestu u isto vreme.

7. DIGITALNI SADRŽAJ

Digitalni sadržaj označava podatke koji su proizvedeni i sprovedeni u digitalnom obliku.

8. POSLOVNE PROSTORIJE

Poslovne prostorije su nepokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac stalno obavlja svoju delatnost, kao i pokretni maloprodajni objekti u kojima trgovac obično obavlja svoju delatnost.

9. PROFESIONALNA PAŽNJA

Profesionalna pažnja je povećana pažnja i veština koja se u pravnom prometu osnovano očekuje od trgovca u poslovanju sa potrošačima , u skladu sa dobrim običajima i načelu savesnosti i poštenja.

10. POSLOVNA PRAKSA

Poslovna praksa je svako činjenje ili nečinjenje trgovca, način njegovog poslovanja ili predstavljanja i poslovna komunikacija, uključujući i oglašavanje koje je neposredno povezano sa promocijom, prodajom ili isporukom proizvoda potrošačima.

11. PROIZVOĐAČ

Proizvođač je lice koje proizvodi ili uvozi gotove proizvode na teritoriju Republike Srbije radi prodaje, zakupa, lizinga ili druge vrste prometa.

12. TEHNIČKA ROBA

Tehnička roba je složena stvar, odnosno uređaj industrijske proizvodnje trajnije upotrebe(aparati za domaćinstvo, kompjuteri, telefoni i drugo) za čiji je rad neophodna električna energija ili drugo sredstvo napajanja(baterija ili akumulator ili motor na unutrašnje sagorevanje).

13. SAOBRAZNOST ILI ZAKONSKA GARANCIJA

Prodavac je dužan da isporuči robu ili pruži uslugu koja je saobrazna ugovoru. To je očekivana savršenost proizvoda. Rok važenja saobraznosti je dve godine od dana isporuke proizvoda, odnosno usluge.

14. GARANCIJA

Garancija je svaka izjava kojom njen davalac daje obećanje u vezi sa robom i pravno je obavezujuća.
Davalac garancije je trgovac, bilo da se radi o proizvođaču, uvozniku, trgovcu na veliko ili trgovcu na malo koji preuzima obaveze prema potrošaču po osnovu date garancije.

15. ŠTETA

Šteta je odgovornost za proizvode sa nedostatkom, a što za posledicu može imati smrt ili telesnu povredu potrošača, kao i posledice nastale uništenjem ili oštećenjem nekog dela imovine potrošača koji oštećeni koristi za ličnu upotrebu ili potrošnju.

16. UGOVORNA ODREDBA

Ugovorna odredba je svaka odredba ugovora, uključujući i posebne pogpdbe o čijoj sadržini je potrošač pregovarao ili mogao da pregovara sa trgovcem ili davaocem usluge, kao i odredbe čiju je sadržinu unapred odredio trgovac ili davalac usluge ili treća strana.

17. REKLAMACIJA-PRIGOVOR

Reklamacija-prigovor je izraz nezadovoljstva korisnika, učinjen prema preduzeću, u vezi sa njegovim proizvodom ili pruženom uslugom.

18. PODNOSILAC REKLAMACIJE

Podnosilac reklamacije je korisnik, odnosno potrošač, koji izjavljuje prigovor preduzeću.

19. ZADOVOLJSTVO POTROŠAČA KAO KORISNIKA

Zadovoljstvo potrošača kao korisnika je mišjenje potrošača o stepenu do kojeg su ispunjeni njegovi zahtevi i očekivanja.

IMENOVANJE PRUR-a

Član 1.

Direktor Preduzeća rešenjem određuje i imenuje lice ----------za PRUR (predstavnik rukovodstva za upravljanje reklamacijama) i dodeljuje mu ovlašćenja i odgovornost za proces praćenja, merenja i vrednovanja sprovođenja procesa prijema, postupanja i rešavanja reklamacija (prigovora) potrošača.
PRUR je ovlašćen da kontinuirano vrši nadzor načina rešavanja reklamacija - prigovora potrošača.
PRUR je ovlašćen da u slučaju identifikovanja neusaglašenosti pri rešavanju reklamacija potrošača donese korektivnu meru kojom preuzima rešavanje reklamacije potrošača u konkretnom slučaju.

Član 2.

PRUR je ovlašćen da prema postupajućim službenicima Preduzeća koja postupaju sa reklamacijama potrošača može da izriče upozorenja, kazne ili pohvale radi unapređenja procesa postupanja po reklamacijama - prigovorima potrošača.

Član 3.

PRUR je, u postupku rešavanja po reklamacijama - prigovorima potrošača, nezavisan u radu.

PREDUGOVORNO INFORMISANJE

Član 4.

Davalac usluge je dužan da pre zaključenja ugovora o pružanju usluge, potrošača na jasan i razumljiv način, na srpskom jeziku, obavesti o:

- Uslovima isporuke vode/odvođenja kanalizacije, uključujući i kvalitet pružene usluge;
- Ceni usluge za isporučenu vodu/odvod kanalizacije, koju obračunava prema cenovniku i tarifama shodno unapred utvrđenom cenovniku, kao i na osnovu stvarno isporučene vode/odvoda kanalizacije;
- Neupotrebljivosti vode za piće – tehnička voda, kao i vremenu i mestu dostavljanja vode putem cisterni zainteresovanim potrošačima;
- Pravu potrošača da proverava i prati iznos svog zaduženja i omogući ostarivanje uvida u tekuću potrošnju;
- Pravu potrošača na kvalitet pružene usluge i na reklamaciju u slučaju nezadovoljstva;
- O sticanju statusa „ugroženi potrošač";
- O postojanju mogućnosti vansudskog rešavanja spora;
- O zabrani diskriminacije potrošača po bilo kom osnovu.

Član 5.

Sastavni deo obaveze potpunog predugovornog informisanja potrošača je i obaveza obaveštavanja potrošača primenom načela javnosti putem Obaveštenja o mestu i načinima izjavljivanja reklamacija potrošača

Član 6.

Načini izjavljivanja reklamacija potrošača su:

- Direktno u poslovnicama JP "Vodovod i kanalizacija Grocka":

1. Jedinica naplate Boleč, 7 jula 1;
2. Jedinica naplate Vrčin, 29 novembra 15;
3. Jedinica naplate Umčari, Trg Republike 2

6. Putem sajta
7. Putem e-maila: vodovod@gronet.rs
8. Na telefone broj:8062922, 8053483 I 8511115;
9. Putem ulazne pošte na adresu Petra Drapšina 21, Grocka.

Član 7.

Davalac usluge je dužan da u sedištu preduzeća u Petra Drapšina 21 Grocka, kao i u poslovnicama JP "Vodovod i kanalizacija Grocka", odnosno na web sajtu, istakne Obaveštenje o mestu i načinu prijema reklamacija, kao i da obezbedi prisustvo lica ovlašćenog za prijem reklamacija u toku radnog vremena.
Ovlašćena lica treba da budu osposobljena i kompetentna za obavljanje poslova prijema reklamacija potrošača putem odgovarajuće edukacije.
Ovlašćeno lice za prijem reklamacija treba da pruži sve neophodne informacije potrošaču u vezi njegovih prava da podnese reklamaciju.
Ovlašćeno lice za prijem reklamacija je obavezno da prikupi i druge dodatne informacije od podnosioca reklamacije u vezi sa podnetom reklamacijom i da o tome sačini službenu belešku.

Član 8.

Ovlašćeno lice je dužno da podnosiocu reklamacije izda potvrdu prijema reklamacije, bilo da je ista izjavljena na prodajnom mestu, putem pošte, web sajta ili mail naloga.
Ovlašćeno lice za prijem prigovora dužno je da izvrši početno ocenjivanje reklamacije, s obzirom na obim i ozbiljnost trenutnog i potencijalnog dejstva reklamacije.

REŠAVANJE REKLAMACIJA

Član 9.

Ovlašćeno lice za prijem reklamacija je dužno da reklamaciju sa pratećom beleškom, kao i sa početnom ocenom primljene reklamacije, bez odlaganja, u najkraćem roku, ne dužem od dva radna dana od dana prijema reklamacije, prosledi nadležnom telu za rešavanje reklamacija-Komisija (interna komunikacija).

Član 10

Nadležno telo za rešavanje reklamacija - Komisija je dužno da nepristrasno i profesionalno postupa pri rešavanju reklamacija potrošača i sa profesionalnom pažnjom ispita sve relevantne okolnosti od značaja za rešavanje reklamacije potrošača.
Nadležno teo za rešavanje reklamacija pri rešavanju reklamacija posebno će voditi računa o zabrani diskriminacije potrošača, stručnom i objektivnom postupanju, uz davanje odgovora sa odgovarajućim obrazloženjem.
Krajnji rok davanja odgovora potrošaču na izjavljenu reklamaciju je 8 dana od dana prijema reklamacije.

Član 11.

Ukoliko Komisija pri davanju odgovora na reklamaciju potrošača iz objektivnih razloga nije u mogućnosti da da odgovor na primljenu reklamaciju potrošača, dužna je da zahteva od potrošača produženje roka za davanje odgovora na reklamaciju koji ne može biti duži od 15 dana od dana podnošenja reklamacije.

Član 12.

Moguća su tri odgovora na izjavljenu reklamaciju, i to:

1. Prihvaćena reklamacija
2. Delimično prihvaćena reklamacija
3. Odbijena reklamacija

Svaki odgovor mora da sadrži odgovarajuće obrazloženje.
Nadležno telo za rešavanje reklamacija - Komisija je dužno da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana prijema reklamacije, pisanim ili elektronskim putem saopšti odgovor na reklamaciju (saopštavanje odgovora na reklamaciju potrošača).

Član 13.

Ukoliko davalac usluge iz objektivnih razloga(zimski period – nedostupnost mernog instrumenta) nije u mogućnosti da udovolji zahtevu potrošača koji je dogovoren, dužan je da o produženju roka za rešavanje reklamacija obavesti potrošača i navede rok u kome će je rešiti, kao i da dobije njegovu saglasnost, što je u obavezi da evidentira u evidenciji primljenih reklamacija.
Produžavanje roka za rešavanje reklamacija moguće je samo jednom.

INTERNI PROVERAVAČ

Član 14.

Direktor Preduzeća određuje rešenjem obučeno i kompetentno lice_____za obavljanje delatnosti internog proveravača i dodeljuje mu odgovarajuća ovlašćenja i odgovornosti.
Interni proveravač ovlašćen je da kontinuirano proverava način postupanja ovlašćenih lica Preduzeća po reklamacijama potrošača sa ciljem utvrđivanja stepena usaglašenosti njihovog postupanja sa pravilnikom i utvrđenom procedurom.

Član 15.

Interni proveravač vodi statistiku rešenih i nerešenih reklamacija potrošača i utvrđuje objektivnost i stručnost postupanja nadležnih lica Preduzeća u vezi postupanja sa reklamacijama potrošača, i posebnu pažnju će usmeriti na otkrivanje eventualne diskriminacije potrošača.
U slučaju identifikovanja neusaglašenosti rešavanja reklamacija sa zakonom i pojave diskriminacije potrošača predlaže korektivne mere za njihovo otklanjanje i obnavljanje postupka za rešavanje reklamacije.

Član 16.

Interni provaravač vrši analizu korektivnih mera i utvrđuje preventivne mere radi sprečavanja ponavljanja neusaglašenosti, čime se kontinuirano unapređuje proces rešavanja reklamacija.

ZAVRŠNE ODREDBE

Član 17.

Nadležna lica u Preduzeću su dužna da o evidenciji o primljenim reklamacijama vode jedinstvenu knjigu žalbi u obliku ukoričene knjige ili u elektronskom obliku.

Član 18.

Proces rešavanja reklamacija potrošača je poverljiv proces i zabranjeno je svako neovlašćeno korišćenje podataka o ličnosti podnosioca reklamacija, s obzirom na odredbe Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

U Grockoj,
Dana 11.10.2016.godine

Direktor:
Đorđe Jevtić

_____

UPUTSTVO ZA PRIMENU PROCEDURE „POSTUPANJE PO REKLAMACIJAMA POTROŠAČA“

1. Ovlašćeno lice za prijem reklamacija potrošača dužno je da sprovede sledeće aktivnosti:
   - Da obavesti potrošača o pravu da izjavi reklamaciju;
   - Da mu ponudi obrazac za izjavljivanje reklamacije ili da na zahtev potrošača sačini zapis o reklamaciji potrošača koju će isti izjaviti u slobodnoj formi;
   - Da izda potrošaču potvrdu o prijemu reklamacije na posebnom obrascu;
   - Da sačini službenu belešku i prikupi dodatne informacije koje se odnose na izjavljeni prigovor, i to: da li je potrošač ljut i da li preti; da li je reklamacija složena ili ne; da li je reklamacija učestala ili ne; procena uticaja ove reklamacije na Preduzeće, odnosno moguće posledice po Preduzeće; da najkasnije u roku od 24 h od trenutka prijema reklamacije obrađenu reklamaciju preda na postupanje licu nadležnom za rešavanje reklamacije.

2. Telo ovlašćeno za rešavanje reklamacija - Komisija dužno je da preduzme sledeće aktivnosti:
   - Da istraži reklamaciju i ispita osnovanost zahteva potrošača iznetih u reklamaciji, kao i da izvrši proceu tačnosti ocene reklamacije učinjene od strane ovlašćenog lica za prijem reklamacije;
   - Da uporedi prethodne načine postupanja sa sličnim reklamacijama uz kontinuirano vođenje brige o zabrani diskriminacije potrošača;
   - Da da odgovor potrošaču na izjavljenu reklamaciju u zakonskom roku koji ne može biti duži od 8 dana od dana izjavljivanja reklamacije;
   - U slučaju opravdane reklamacije, da predloži rok za rešavanje iste, koji po pravilu ne može biti duži od roka od 15 dana od dana izjavljivanja reklamacije;
   - U slučaju nemogućnosti konačnog rešavanja opravdane reklamacije potrošača zbog objektivnih okolnosti koje su van volje lica koje rešava reklamaciju, isti može produžiti konačan rok rešavanja reklamacije, ali mora odrediti krajnji rok rešavanja reklamacije;
   - Odgovor potrošaču na reklamaciju uvek mora da sadrži obrazloženje.

3. PRUR je dužan da sprovede sledeće aktivnosti:
   - Identifikuje neusaglašenosti i propuste

- Utvrđuje motive neusaglašenog postupanja ovlašćenih lica, uključujući i nedovoljnu strčnu osposobljenost

Predlaže mere prema postupajućim licima: kazne i pohvale, uključujući i potrebne edukacije i usavršavanja zaposlenih

4. Interni proveravač je dužan da sprovede sledeće aktivnosti:
   - Dužan je da izvrši statističku obradu primljenih reklamacija uz sačinjavanje evidencije o rešenim i nerešenim reklamacijama potrošača;
   - Na osnovu statističke obrade treba da identifikuje najvažnije uzroke reklamacija;
   - Da identifikuje eventualnu diskriminaciju potrošača, kao i da preduzme mere da istu otkloni;
   - Predloži korektivne, odnosno preventivne mere kako bi se u budućnosti smanjio broj reklamacija na zadovoljstvo korisnika;
   - Vodi evidenciju primljenih reklamacija, kao i o načinu njihovog rešavanja, i to u vidu ukoričene knjige.

FORMULAR ZA PODNOŠENJE REKLAMACIJE POTROŠAČA

IME, PREZIME, ADRESA I KONTAKT TELEFON PODNOSIOCA REKLAMACIJE
PODACI O NEPOKRETNOSTI
DATUM I VREME PODNOŠENJA REKLAMACIJE
OPIS REKLAMACIJE-
RAZLOZI_____

DOKAZI_____

POTPIS PODNOSIOCA REKLAMACIJE

POTVRDA O PRIJEMU REKLAMACIJE

BROJ_____ od_____(datum)

Naziv preduzeća: JP "VODOVOD I KANALIZACIJA GROCKA"

Datum reklamacije_____

Podaci o podnosiocu reklamacije_____

_____

Reklamaciju preuzeo:_____

Podnosilac reklamacije: **Komisija za prijem reklamacije:**

_____ _____

ODLUKA O REKLAMACIJI

Na osnovu člana 56 stav 7 Zakona o zaštiti potrošača, a u vezi reklamacije koju je Petar Petrović podneo pod brojem_____dana_____, kao i potvrde o prijemu navedene reklamacije, dostavljamo Vam ODLUKU O REŠAVANJU ISTE:

Reklamacija se PRIHVATA.

OBRAZLOŽENJE:

Postupajući po podnetoj reklamaciji, Komisijaza rešavanje reklamacija JP "VODOVOD I KANALIZACIJA GROCKA" je Vaš reklamacijski zahtev ocenila kao osnovan zato što (navesti razloge prihvatanja).

Predlažemo da prijavljene nedostatke otklonimo intervencijom nadležne službe dana_____.

Podnosilac reklamacije je obavezan da potpiše radni nalog koji je dokaz o konkretno sprovedenim aktivnostima kojim je rešena ova reklamacija.

Datum donošenja odluke o reklamaciji

Komisija za rešavanje reklamacije:

Napomena: prekluzivni rok od 8 dana
Od dana prijema reklamacije

ODLUKA O REKLAMACIJI

Na osnovu člana 56 stav 7 Zakona o zaštiti potrošača, a u vezi reklamacije koju je Petar Petrović podneo pod brojem_____dana_____, kao i potvrde o prijemu navedene reklamacije, dostavljamo Vam ODLUKU O REŠAVANJU ISTE:

Reklamacija se ODBIJA.

OBRAZLOŽENJE:

Postupajući po podnetoj reklamaciji, Komisija JP "VODOVOD I KANALIZACIJA GROCKA" su Vaš reklamacijski zahtev ocenili kao neosnovan zato što (navesti razloge odbijanja).

Datum donošenja Odluke o reklamaciji

Komisija za rešavanje reklamacije:

Napomena: prekluzivni rok od 8 dana
Od dana prijema reklamacije

ODLUKA O REKLAMACIJI

Na osnovu člana 56 stav 7 Zakona o zaštiti potrošača, a u vezi reklamacije koju je Petar Petrović podneo pod brojem_____dana_____, kao i potvrde o prijemu navedene reklamacije, dostavljamo Vam ODLUKU O REŠAVANJU ISTE:

Reklamacija se DELIMIČNO PRIHVATA.

OBRAZLOŽENJE:

Postupajući po podnetoj reklamaciji, Komisija JP "VODOVOD I KANALIZACIJA GROCKA" je Vaš reklamacijski zahtev u delu koji se odnosi na_____ocenila kao NEOSNOVAN zato što (navesti razloge odbijanja).

Postupajući po podnetoj reklamaciji Komisija JP "VODOVOD I KANALIZACIJA GROCKA" je Vaš reklamacijski zahtev, u delu koji se odnosi na(navesti deo) ocenili kao OSNOVAN zato što (navesti razloge prihvatanja).
Predlažemo da deo prihvaćene reklamacije otklonimo intervencijom nadležne službe dana_____.

Podnosilac reklamacije je obavezan da potpiše radni nalog koji je dokaz o konkretno sprovedenim aktivnostima kojima je rešena ova reklamacija u delu u kojem je prihvaćena.

Datum donošenja
Odluke o reklamaciji

Komisija za
rešavanje reklamacije:

Napomena: prekluzivni rok od 8 dana
Od dana prijema reklamacije