JP "MLADOST" OPOVO

Ive Lole Ribara 1J, 26204 Opovo
e-mail: info@jpmladostopovo.rs ○ www.jpmladostopovo.rs
Tel: +381 13 681 544
PIB: 101558512 ○ MB: 08143099 ○ Tekući račun: 160-533718-04

БРОЈ: 770-1/2021
ДАТУМ: 22.03.2021.

На основу члана 192. Закона о раду („Сл. гласник РС" бр. 24/2005, 61/2005, 54/2009, 32/2013, 75/2014, 13/2017-одлука УС, 113/2017 и 95/2018 аутентично тумачење), члана 41. Статута ЈП „Младост" Опово, члана 56., 83. и 92. Закона о заштити потрошача („Сл. гласник РС" бр. 62/2014, 6/2016-др. закон и 44/2018-др. закон) и Уговора и сарадњи у погледу учешћа представника Удружења за заштиту потрошача Војводине у Комисији за рекламације и Саветодавном телу, доносим следећу:

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

1. Образује се првостепена и другостепена комисија за решавање рекламација поднетих од стране корисника услуга у саставу:

Чланови првостепене комисије:

1. Иван Циврић, председник Комисије;
2. Весна Радованов, члан Комисије;
3. Јелена Станоејв, члан Комисије;

Чланови другостепене комисије:

1. Иван Циврић, председник Комисије;
2. Весна Радованов, члан Комисије;
3. Бранислав Јосић, члан Комисије;
4. Радивој Милованов; члан Комисије;
5. Марко Драгић, члан Комисије – представник Удружења за заштиту.

2. Задатак првостепене и другостепене комисије из тачке 1. ове Одлуке је решавање рекламација поднетних од стране корисника услуга, као и то да води евиденцију примљених рекламација и да исте чува у облику укоричене књиге или у електронском облику.
Задатак другостепене комисије је да решава оне рекламације поднете од стране корисника услуга које првостепена комисија не може да реши без присуства члана комисије који је представник Удружења за заштиту потрошача. Другостепена комисија је дужна да поступа уколико потрошач (корисник услуге) није задовољан првобитним решењем са првостепене комисије или уколико је уочена неправилност у поступању по приговору потрошача.

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

1. Весна Радованов
2. Јелена Станојев

4. Лице овлашћено за пријем рекламација дужно је да:
- прими рекламацију потрошача и изда потрошачу потврду о пријему рекламације;
- заведе рекламацију у књигу примљених рекламација или у електронском облику и саопшти, односно у потврди за пријем рекламације упише број под којим је рекламација заведена;
- да председнику Комисије достави рекламацију потрошача истог дана у коме је примљена.

5. За рекламације се води јединствена евиденција. Евиденција о примљеним рекламација води се у облику укоричене књиге или у електронском облику и садржи податке о:
- подносиоцу и датуму пријема рекламације;
- услузи која је предмет рекламације;
- датуму издавања потврде о пријему рекламације;
- одговору корисника и датуму достављања одговора те одлуке;
- начин и датуму решавања рекламације.

6. Комисија је дужна да у року од 8 (осам) дана од дана пријема рекламације, писаним или електронским путем одговори кориснику услуге на рекламацију.

7. Ову одлуку објавити на огласној табли предузећа и сајту предузећа.

8. Ову одлуку доставити свим члановима Комисије и архиви.

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА ПРОИЗВОДЊУ, ПРЕМИШЉАВАЊЕ И ДИСТРИБУЦИЈУ ВОДЕ МЛАДОСТ ОПОВО

в.д. директор-а

Игор Вујић