



ЈАВНО КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ ПУТЕВИ РАШКА
ул. Немањина 1/II 36350 Рашка, тел. 036/736-671, факс 036/736-986
ПИБ: 101608768 МБ: 17229095
E-mail: puteviraska@gmail.com

На основу члана 31. и 35. Статута ЈКП Пuteви Рашка, Назорни одбор ЈКП Пuteви Рашка на предлог Директора ЈКП Пuteви Рашка доноси следећи

**ПРАВИЛНИК
О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА НА ИЗДАТЕ ПОСЕБНЕ ПАРКИНГ КАРТЕ
ПРЕЧИШЋЕН ТЕКСТ**

I. ОПШТЕ ОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим Правилником уређује се поступак подношења рекламација на издате посебне паркинг карте корисницима паркинг услуга, решавање рекламација од стране овлашћених радника, критеријуми за усвајање рекламација, те поступање комисије за рекламације.

II. ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 2.

Незадовољна странка, којој је на основу Одлуке о јавним паркиралиштима општине Рашка издата посебна паркинг карта, има право да у ЈКП Пuteви Рашка поднесе рекламацију.

Рекламација се подноси непосредно раднику предузећа овлашћеном за пријем и решавање рекламација, у пословним просторијама предузећа, ул Немањина 1/ II, Рашка, писаним путем – поштом на адресу Предузећа или путем e-mail.

Члан 3.

Приликом личног подношења рекламације, корисник попуњава захтев за рекламацију на прописаном обрасцу, а тај захтев радник копира и примерак уручује кориснику као доказ о поднетој рекламацији.

О свим примљеним рекламацијама овлашћени радник води одговарајућу евиденцију.

Члан 4.

На крају свог радног времена, овлашћени радник сачињава збирну листу и доставља је комисији за рекламације на одлучивање.

Комисија има три члана и одлуке доноси већином.

III. КРИТЕРИЈУМИ ЗА УСВАЈАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА

Члан 5.

Комисија за рекламације може да усвоји рекламацију странке на издату посебну паркинг карту, на основу следећих разлога:

1. Очигледна грешка корисника при уносу регистарске ознаке (због могућих злоупотреба ова грешка ће се толерисати највише два пута годишње)
2. Корисник има уредно плаћано паркирање у тренутку издавање посебне паркинг карте.
3. За возила полиције, војске, хитне помоћи и ватрогасаца, уз потписану и оверену изјаву овлашћеног лица да је возило било у интервенцији.
4. Ако се ради о лицу са инвалидитетом које је паркирало возило на комерцијалном паркинг месту у улици у којој постоје обележена паркинг места за инвалиде, али су иста била заузета.
5. Хитне и непредвиђене лекарске интервенције, смртни случај у породици и сличне хитне ситуације уз одговарајући доказ о томе.

Члан 6.

Осим из разлога наведених у претходном члану, овлашћени радник може усвојити рекламацију на издату посебну паркинг карту и због грешке служби предузећа.
Грешком предузећа се сматра:

- 1) Погрешан унос регистарске ознаке од стране контролера паркирања при издавању посебне паркинг карте (пермутација или слично)
- 2) Издавање посебне паркинг карте имаоца одређене претплатне карте на паркиралишту за које има претплатну карту.
- 3) Немогућност функционисања система наплате путем СМС-а, на основу информације добијене од службе за информационе технологије.

IV. КОМИСИЈА ЗА РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 7.

Комисија, чији се састав регулише посебном одлуком Директора, доноси одлуке најкасније у року од 30 дана од пријема рекламације.

Комисија након одлучивања по поднетим рекламацијама, исте одлуком усваја или одбија и о томе у најкраћем могућем року обавештава подносиоце одбијених рекламација писаним путем-поштом, а подносиоце усвојених рекламација обавештава телефонским путем, поштом или преко e-mail

Члан 8.

Рекламације које не испуњавају услове из члана 5., и члана 6., овог Правилника биће одбијене као неосноване од стране комисије.

Одлука комисије о усвајању или одбијању је коначна.

Члан 9.

Одлуке комисије о одбијеним рекламацијама сачињавају се у два примерка, а одлуке комисије о усвојеним рекламацијама сачињавају се у једном примерку.

На основу одлуке комисије о усвајању рекламације, врши се сторнирање посебних паркинг карата кроз електронски систем.

V. ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 10.

Овај пречишћен текст правилника ступа на снагу даном доношења.

ЈКП ПУТЕВИ РАШКА

Бр: 1/28-8 од 22.01.2018.год.



ПРЕДСЕДНИК НАДЗОРНОГ ОДБОРА

Радомир Петровић

Радомир Петровић