

**ЈКП „Наш дом“ Пожега**  
**Број: 54/2**  
**Датум: 10.01.2023. године**  
**Пожега**

На основу члана 22. став 1. тачка 11. Закона о јавним предузећима („Сл. гл. РС“, број 15/2016 и 88/2019), члана 39. став 1. тачка 15. Одлуке о усклађивању оснивачког акта Јавног комуналног предузећа „Наш дом“ Пожега („Службени лист општине Пожега“, број 9/16 и 2/18), члана 40. став 1. тачка 15. Статута ЈКП „Наш дом“ Пожега, број 1033 од 27.04.2018. године, Надзорни одбор ЈКП „Наш дом“ Пожега, на редовној седници одржаној дана 10.01.2023. године донео је:

## **ПРАВИЛНИК О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА НА ИЗДАТЕ ДНЕВНЕ ПАРКИНГ КАРТЕ**

### **ОПШТЕ ОДРЕДБЕ**

#### **Члан 1.**

Овим правилником уређује се поступак подношења рекламација на издате дневне паркинг карте (у даљем тексту: ДПК), надлежност за пријем и решавање рекламација, критеријуми за стављање ван снаге ДПК (у даљем тексту: сторнирање).

### **ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА**

#### **Члан 2.**

Незадовољна странка којој је издата ДПК подноси рекламацију у року од 8 дана од дана издавања.

Рекламација се подноси на обрасцу-Рекламација на издату ДПК, у просторијама Службе паркинг сервиса и иста се непосредно предаје пословођи паркинг сервиса или писано на адресу предузећа, или електронски преко сајта.

#### **Члан 3.**

О поднетим рекламацијама пословођа паркинг сервиса сачињава запис на обрасцу рекламација на издату ДПК, која се налази у прилогу овог правилника.

#### **Члан 4.**

Пословођа паркинг сервиса одмах по пријему усмене рекламације, у присуству странке, врши проверу навода из исте, и уколико је то могуће, на лицу места доноси одлуку, у складу са критеријумима за сторнирање ДПК.

Пословођа паркинг сервиса је дужан да одлуку по осталим рекламацијама донесе у року од 3 дана од дана пријема.

## **КРИТЕРИЈУМИ ЗА СТОРНИРАЊЕ ДПК**

### **Члан 5.**

Пословођа паркинг сервиса који одлучује о рекламацији странке на издату ДПК, исту може да сторнира из следећих разлога, уз наплату трошкова сторнирања:

1. очигледна грешка при уносу регистарске ознаке-први пут у календарској години,
2. грешка странке при плаћању паркирања у погледу зоне паркирања-први пут у календарској години,
3. неправилно попуњена/постављена паркинг карта-први пут у календарској години,
4. хитне и непредвиђене лекарске интервенције, уз одговарајућу медицинску документацију,
5. за возила полиције, војске, хитне помоћи, ватрогасаца и јавних и јавно-комуналних предузећа у току интервенција, уз писани захтев одговорног лица службе/предузећа.

Осим из разлога наведених у предходном ставу, пословођа паркинг сервиса може сторнирати ДПК и због грешке при издавању исте при чему се трошкови сторнирања не наплаћују.

### **Члан 6.**

Грешком при издавању ДПК из става 2. предходног члана сматра се:

1. погрешан унос регистарске ознаке при издавању ДПК (пермутације и слично),
2. издавање ДПК имаоцу повлашћене паркинг карте на паркиралишту за које има претплатну карту,
3. немогућност функционисања система наплате путем СМС-а,
4. издавање ДПК возилима паркираним ван обележеног паркиралишта,
5. издавање ДПК возилима на паркинг месту које није прописно одржавано,
6. издавање ДПК због грешака насталих при сачињавању уговора о претплати паркирања.

## **ОДЛУКА О РЕКЛАМАЦИЈИ**

### **Члан 7.**

Одлука се саопштава странци у просторијама Службе паркинг сервиса о чему се сачињава записник или се одлука шаље на адресу подносиоца захтева путем писмоносне поштиљке (препорука са повратницом) или се иста доставља путем електронске поште.

## **ПРИГОВОР НА ОДЛУКУ ПО РЕКЛАМАЦИЈИ**

### **Члан 8.**

Незадовољна странка има право приговора на одлуку о рекламацији.

Приговор се подноси у року од 8 дана од дана саопштавања одлуке по рекламацији, у писаној форми у просторијама Службе паркинг сервиса на Обрасцу ПРИГОВОР НА

ОДЛУКУ ПО РЕКЛАМАЦИЈИ НА ИЗДАТУ ДПК или послато на адресу предузећа, о којем ће одлучивати Руководилац сектора за техничке послове.

#### Члан 9.

Руководилац сектора за техничке послове који одлучује о приговору на одлуку о рекламацији на издату ДПК, исту може да сторнира из следећих разлога, уз наплату трошкова сторнирања:

1. очигледна грешка при уносу регистарске ознаке-једном у току календарске године,
2. грешка странке при плаћању паркирања у оквиру зоне паркирања-једном у току календарске године,
3. неправилно постављена исправна паркинг карта-једном у току календарске године.

### ДРУГОСТЕПЕНА ОДЛУКА

#### Члан 10.

Руководилац сектора за техничке послове доноси одлуку на Обрасцу Другостепена одлука по рекламацији.

Другостепена одлука је коначна.

Одлука се саопштава/уручује странци у просторијама службе паркинг сервиса или се шаље на адресу подносиоца рекламације.

### ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

#### Члан 11.

Овај правилник ступа на снагу даном доношења. Измене и допуне се врше на начин и кроз поступак који важи и за његово доношење.

Надзорни одбор ЈКП „Наш дом“ Пожега  
председница,  
Драгана Милановић, дипл.правник



*D. Milanović*