



VG Čistoća d.o.o.
za održavanje čistoće

BANKA: OTP Banka d.d.
IBAN: HR7824070001100451039
OIB: 23915011506

Kneza Ljudevita Posavskog 45
HR – 10410 Velika Gorica
Tel: +385 1 6566 750
Fax: +385 1 6566 760
e-mail: vgcistoca@vgcistoca.hr
www.vgcistoca.hr

Na temelju članka 25. Zakona o zaštiti potrošača i Odluke o osnivanju Povjerenstva za reklamacije potrošača društva VG čistoća d.o.o. za održavanje čistoće (u daljnjem tekstu: Povjerenstvo) Povjerenstvo donosi

POSLOVNIK

o radu Povjerenstva za reklamacije potrošača društva VG čistoća d.o.o. za održavanje čistoće

UVODNE ODREDBE

Članak 1.

Ovim Poslovnikom uređuje se unutarne ustrojstvo, djelokrug, ovlasti i način donošenja odluka Povjerenstva za reklamacije potrošača u VG čistoći d.o.o. za održavanje čistoće (u daljem tekstu: Poslovnik).

Članak 2.

Poslovnik uređuje:

- sastav i imenovanje članova Povjerenstva
- imenovanje predsjednika i zamjenika predsjednika Povjerenstva
- sjedište Povjerenstva
- uloga stručnih službi Društva
- djelokrug i način rada Povjerenstva
- sazivanje i održavanje sjednica
- javnost rada Povjerenstva
- završne odredbe

SASTAV I IMENOVANJE ČLANOVA

Članak 3.

Povjerenstvo se sastoji od pet članova i zamjenika članova.
Jednog člana i zamjenika predlaže Grad Velika Gorica.
Jednog člana i zamjenika predlaže Hrvatska udruga za zaštitu potrošača.
Tri člana i zamjenike određuje uprava Društva.

Članak 4.

Mandat članovima Povjerenstva traje do opoziva.

Član Povjerenstva može biti razriješen dužnosti i prije isteka mandata:

- na vlastiti zahtjev
- opozivom na prijedlog predlagatelja
- prestankom radnog odnosa za člana Povjerenstva imenovanog iz redova radnika Društva
- drugim opravdanim razlogom.

IMENOVANJE PREDSJEDNIKA POVJERENSTVA

Članak 5.

Predsjednika Povjerenstva biraju članovi povjerenstva.

SJEDIŠTE

Članak 6.

Sjedište Povjerenstva je u sjedištu Društva u Velikoj Gorici, Ulica kneza Ljudevita Posavskog 45.

ULOGA STRUČNIH SLUŽBI DRUŠTVA

Članak 7.

Operativne pripreme sjednica Povjerenstva, administrativne poslove za Povjerenstvo, kao i komunikaciju između potrošača i Povjerenstva obavljaju stručne službe Društva.

DJELOKRUG I NAČIN RADA

Članak 8.

Povjerenstvo je drugostupanjsko tijelo koje odlučuje o reklamacijama potrošača koje se odnose na javnu uslugu prikupljanja miješanog komunalnog i biorazgradivog komunalnog otpada i održavanja čistoće.

Reklamacije potrošača podnose se u pisanom obliku (poštom ili elektronskom poštom) ili usmeno u zapisnik.

Prigovore u prvom stupnju rješavaju stručne službe Društva u roku od 15 dana od zaprimanja prigovora.

Reklamaciju Povjerenstvu kao drugostupanjskom tijelu u pisanom obliku podnosi potrošač ako reklamacija nije u prvostupanjskom postupku riješena na zadovoljstvo potrošača.

Do okončanja postupka Povjerenstva odgađaju se financijske obveze koje su predmetom reklamacije.

O podnesenoj reklamaciji Povjerenstvo mora odlučiti i odgovoriti podnositelju reklamacije u pisanom obliku u roku od 30 dana od dana primitka reklamacije.

Odluke Povjerenstva su konačne u postupku u Društvu.

Ako je reklamacija manjkava, stručne službe će od podnositelja reklamacije zatražiti uklanjanje nedostataka u roku od 15 dana.

Članak 9.

Odlučivanjem o reklamaciji Povjerenstvo može:

- preinačiti prvostupanjsku odluku i prihvatiti reklamaciju u korist podnositelja
- potvrditi prvostupanjsku odluku stručne službe Društva i odbiti reklamaciju kao neosnovanu
- u slučaju sumnje u ispravnost prvostupanjske odluke, odgoditi donošenje odluke Povjerenstva do prikupljanja dodatnih podataka u roku od 8 dana, o čemu se obavještava podnositelja reklamacije.

SAZIVANJE I ODRŽAVANJE SJEDNICA

Članak 10.

Sjednice Povjerenstva održavaju se prema potrebi.

Sjednice saziva predsjednik Povjerenstva koji im i predsjedava.

Pozive za sjednice, zajedno s pripadajućim materijalima bitnim za odlučivanje, članovi Povjerenstva trebaju dobiti najkasnije tri radna dana prije održavanja sjednice.

Sjednica Povjerenstva može se održati ako su nazočni svi članovi.

Povjerenstvo Odluke donosi konsenzusom, a svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti svoje izdvojeno mišljenje koje se unosi u zapisnik.

Ako je spriječen član Povjerenstva iz redova udruga, član Povjerenstva može u pisanom obliku opunomoćiti člana svoje udruge da pravovaljano zastupa člana Povjerenstva u radu Povjerenstva, pod uvjetom da pravovremeno obavijesti stručnu službu Društva radi otpremanja materijala uz poziv za sjednicu Povjerenstva.

Na sjednici Povjerenstva vodi se zapisnik kojeg potpisuje predsjednik Povjerenstva i zapisničar. Zapisničara određuje stručna služba Društva.

Zapisnik sadrži osnovne podatke o sjednici, prijedloge iznesene na sjednici, sudjelovanje u raspravi te donesene odluke.

Svaki član Povjerenstva ima pravo iznijeti primjedbe na zapisnik s prethodne sjednice. Te se primjedbe unose u zapisnik s tekuće sjednice.

JAVNOST RADA

Članak 11.

Sjednicama Povjerenstva može biti nazočan podnositelj reklamacije ako je to svrsishodno za rješavanje reklamacije, a stručni radnici Društva samo ako su pozvani, ali bez prava glasa prigodom donošenja odluka Povjerenstva.

Članak 12.

Sjednice Povjerenstva održavaju se radnim danom u radno vrijeme Društva, u prostorijama Društva.

Sjednice Povjerenstva mogu se iznimno održavati i izvan prostorija Društva ako to zahtijeva priroda reklamacije (npr. utvrđivanje činjenica). U tom slučaju mjesto održavanja sjednice treba biti naznačeno u pozivu za sjednicu.

Za rad u Povjerenstvu svaki vanjski član Povjerenstva ostvaruje pravo na naknadu čiju visinu određuje Uprava društva posebnom odlukom. Naknada se isplaćuje po održanoj sjednici Povjerenstva

Odluke Povjerenstva dostavljaju se podnositelju reklamacije u roku od 8 dana nakon održane sjednice.

ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 13.

Sva dokumentacija o radu Povjerenstva vodi se zasebno i čuva se 5 (pet) godina u pismohrani Društva.

Članak 14.

Izmjene i dopune Poslovnika donose se na isti način kao i Poslovnik.

Tumačenje odredaba ovog Poslovnika daje Povjerenstvo nakon zauzetog stajališta na sjednici Povjerenstva.

Članak 15.

Ovaj Poslovnik stupa na snagu i primjenjuje se od dana donošenja.

Objavljeno na oglasnoj ploči Društva, rujan 2019.

U Velikoj Gorici, 23. 09. 2019
Ur. broj: h660/2019

PREDSJEDNIK/POVJERENSTVA

Stjepan Žugaj, v. r.

