

ПРАВИЛНИК ЗА РЕШАВАЊЕ ЗАХТЕВА КОРИСНИКА УСЛУГА ЈКП „ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА“ ЗРЕЊАНИН

У циљу да ЈКП „Водовод и канализација“ сарадњу са корисницима усклади са највишим стандардима и корисницима омогући што једноставнији начин за остваривање својих права прописаних „Законом о заштити потрошача“ („Сл. Гласник РС“, бр. 62/2014 и 6/2016 – др. Закон) који је усвојила Скупштина Републике Србије (у даљем тексту: Закон) и „Одлуком о снабдевању водом за пиће, пречишћавању и одвођењу атмосферских и отпадних вода“ („Сл. Лист Града Зрењанина“, бр. 31/2014, 14/2015 и 24/2015) коју је усвојила Скупштина града Зрењанина (у даљем тексту: Одлука) налажем примену овог правилника.

ПРИЈЕМ ЗАХТЕВА КОРИСНИКА

Под Захтевима корисника подразумевају се молбе, жалбе и рекламације корисника на услуге које предузеће обавља, као и издавање свих докумената и извршење услуга који су у надлежности ЈКП „Водовод и канализација“ Зрењанин (у даљем тексту: Захтев)

Корисници услуга ЈКП „Водовод и канализација“ своје Захтеве могу доставити нашем предузећу на три начина:

- Лично предајом на шалтеру број 1 Службе информисања и пословних комуникација (у даљем тексту: Служба информисања) у приземљу зграде ЈКП „Водовод и канализација“ Зрењанин у Петефијевој број 3 у Зрењанину
- Поштом на адресу ЈКП „Водовод и канализација“, Петефијева број 3, Зрењанин
- Мејлом на мејл адресу Службе информисања info@vikzr.rs.

Приликом личне предаје образац Захтева се попуњава на лицу места на шалтеру број 1 Службе информисања увидом у личне податке корисника.

Уз попуњени образац Захтева прилаже се писана Изјава корисника и документација коју подношење Захтева предвиђа.

Сваки Захтев се сачињава у три истоветна примерка где сваки примерак мора бити потписана од стране корисника и референта Службе информисања који је примио Захтев. Захтев са оригиналном Изјавом корисника и оригиналном документацијом остаје Служби информисања.

Захтев се уводи у Деловодник за кориснике при чему му се додељује деловодни број који се заједно са датумом пријема уписује на деловодном печату у доњем делу сва три примерка Захтева, а преко потписа референта ставља се печат предузећа.

Један примерак Захтева се даје кориснику, један остаје Служби информисања а трећи примерак Служба информисања доставља надлежној служби предузећа на решавање.

Свака служба предузећа има свој број који је саставни део деловодног броја и указује на то која служба је надлежна за решавање конкретног Захтева.

Уколико Захтев корисника налаже мишљење или интервенцију две или више служби предузећа, исти Захтев се заводи под различитим деловодним бројевима, сваки са назнаком службе која треба да поступи по делу Захтева. Свакој служби се доставља Захтев са истом писаном изјавом корисника, а служба решава део из своје надлежности и прослеђује писани одговор Служби информисања.

За Захтеве примљене писаним путем поштом и путем мејла процедура уласка у процес решавања је иста као и за Захтеве предате лично од стране корисника на шалтеру Службе информисања, само на месту потписа подносиоца Захтева стоји уместо потписа – примљено поштом или примљено мејлом. Потребна документација, уколико се не захтева да буде оригинална и достављена лично, корисник доставља са Захтевом у виду копије поштом или скенирано ако Захтев шаље мејлом. Након додељивања деловодног броја и уписа предмета у Деловодник за кориснике један примерак Захтева се шаље кориснику поштом као доказ о пријему Захтева уз прикачено обавештење: „Поштовани, слањем примерка овереног и заведеног Захтева, који сте нам упутили писмено путем поште, потврђујемо пријем Вашег Захтева и његов улазак у процедуру решавања“. Обавештење је обавезно потписано од стране руководиоца Службе информисања.

ПРЕУЗИМАЊЕ ЗАХТЕВА ОД СТРАНЕ НАДЛЕЖНИХ СЛУЖБИ НА РЕШАВАЊЕ

Руководиоци службе именују запосленог из своје службе за комуникацију са Службом информисања у вези свих активности око преузимања и решавања Захтева корисника.

Особе за комуникацију могу бити и сами руководиоци службе.

Руководиоци службе достављају Служби информисања у писаном облику или путем мејла info@vikzr.rs именована лица за контакт са њиховом мејл адресом и бројем телефона, док руководилац Службе информисања у писаном облику или путем мејла обавештава руководиоце службе о именованој особи за контакт из своје службе.

Уколико је именована особа одсутна из неког разлога са посла, руководиоци службе су у обавези да Служби информисања доставе податке запосленог који ће га замењивати и обратно.

Референт Службе информисања задужен за комуникацију са именованим лицима од стране службе у обавези је да сваког радног дана, а најкасније до 14,30 часова мејлом обавести особу за контакт из службе за коју је примљен Захтев о преузимању истог. У цц мејла референт Службе информисања ставља руководиоца своје службе и службе која треба да преузме Захтев. Изузетно, у случају да из техничких разлога мејлови не функционишу, обавештавање се може извршити телефонским путем, а време позива се евидентира у интерној књизи поред броја предмета.

Примљени захтеви од стране Службе информисања службе преузимају истог дана или најкасније у току првог наредног радног дана.

Приликом преузимања представник службе задужен за решавање Захтева потписује се у Интерну књигу поред броја предмета и у исту уписује датум када је документ преузео.

Директор сектора може одредити једну особу за преузимање Захтева за службе у оквиру свог сектора.

РОКОВИ ДОСТАВЉАЊА ОДГОВОРА

Одговори на захтев корисника достављају се Служби информисања искључиво у писаном облику, на меморандуму предузећа, најкасније 6 дана од дана пријема Захтева корисника у Деловодну књигу за кориснике.

Приликом предаје писаног одговора Служби информисања запослени из службе која доставља одговор уписује датум предаје одговора у Интерну књигу поред броја предмета и потписом потврђује да је предао одговор.

Уколико је служби потребно додатно време за решавање Захтева корисника, тј. више од 6 дана од дана када је корисник поднео Захтев, она ће најкасније шестог радног дана упутити писани одговор Служби информисања у ком ће навести да тражи продужење рока за одговор кориснику са разлoзима који су довели до потребе за продужењем рока.

Уколико су служби која решава Захтев корисника потребне информације од других служби предузећа или је потребан њихов излазак на терен ради утврђивања чињеничног стања, упутиће допис служби од које захтева одређене информације или чињење и истовремено упутити одговор Служби информисања са захтевом за продужење рока за одговор кориснику због прикупљања података о чему ће иста обавестити писмено корисника, а све у циљу да се служби којој је упућен захтев да довољно времена, које не сме бити дуже од 6 дана, да тражене информације или активности спроведе. Служба којој је упућен захтев, након решавања истог проследиће допис са одговором служби која је захтев упутила и која ће након добијања одговора у Законом прописаном року коначан одговор проследити Служби информисања или Комисији за решавање рекламација (у даљем тексту: Комисија) на одлучивање.

Закон дозвољава једно продужење рока за достављање одговора кориснику и оно не сме бити дуже од 15 дана од дана пријема Захтева корисника у Деловодник за кориснике, али и о том продужењу рока корисник мора бити писмено обавештен у року од 8 дана од дана подношења Захтева.

Служба информисања ће на основу захтева службе за продужење рока давања одговора начинити одговор за корисника у ком ће га обавестити о продужењу рока и разлoзима продужења и проследити га кориснику у року од осам дана од дана пријема Захтева у Деловоднику за кориснике.

Служби која је тражила продужење остаје обавеза да, најкасније у року од 13 дана од дана пријема Захтева корисника у Деловодник за кориснике, реши Захтев и одговор за корисника проследи Служби информисања.

Служба информисања на основу одговора надлежне службе припрема одговор за корисника, прослеђује га директору на потпис након чега га ковертира и стара се да одговор буде послат кориснику најкасније осмог дана од датума пријема Захтева корисника, што Закон предвиђа као крајњи рок за слање одговора кориснику, или у року од 15 дана уколико је тражено продужење за одговор кориснику.

Потписан одговор кориснику од стране директора доставља се служби која је упутила предлог решења Захтева и сматра се извршном одлуком директора за даље поступање службе у решавању Захтева корисника. Без потписа директора на одговор кориснику нису дозвољене било какве активности у виду промена података у нашој базивезаних за обавезе корисника, упућивања дописа ЈКП „Зрењанинска обједињена наплата“ са захтевом да се изврше корекције рачуна или стања водомера корисника или било које друге радње које су предвиђене предлогом решавања Захтева корисника.

Служба информисања ковертиране одговоре спремне за слање корисницима евидентира у Књизи поште и предаје на главном деловоднику предузећа ради слања поштом.

Сви ковертирани одговори достављају се деловоднику предузећа најкасније до 14,30 часова а запослени на деловоднику предузећа потврђује пријем ковертираних одговора својим потписом и уписом времена пријема у Књигу поште Службе информисања.

Након предаје поште на деловоднику предузећа референт Службе информисања у Деловоднику за кориснике под деловодним бројем Захтева уписује датум када је одговор послат.

Служба ће на сваких десет дана - првог, десетог и двадесетог дана у месецу, достављати свакој служби предузећа путем главног деловодника списак примљених а нерешених Захтева у претходном десетодневном периоду. Истог датума обједињени списак свих нерешених Захтева корисника по службама биће достављен директору предузећа. Уколико поменути датуми падају на нерадне дане, спискови ће бити достављени првог наредног радног дана или последњег радног дана који претходи планираном.

ОДГОВОРИ НА ЗАХТЕВЕ КОРИСНИКА

Сви одговори служби на Захтеве корисника прослеђују се Служби информисања ИСКЉУЧИВО у писаном облику, на меморандуму предузећа.

Одговор службе на Захтев корисника садржи:

- испод заглавља меморандума у левом углу један испод другог: датум када је сачињен одговор, доставља: име службе која је припремила одговор, достављам: Служби информисања и пословних комуникација
- Испод тога на средини меморандума стоји наслов ПРЕДМЕТ: ОДГОВОР НА ЗАХТЕВ БРОЈ _____ (уписује се деловодни број Захтева)
- Испод наслова исписује се одговор службе на поднети Захтев корисника
- Након одговора у левом углу стоји име и презиме референта који је припремио одговор и испод или изнад тога његов потпис, а у десном углу име и презиме руководиоца службе и испод или изнад тога његов потпис

Одговор кориснику се пише и у случају када се изласком на терен учини радња која је тражена Захтевом и на тај начин Захтев корисника у потпуности испуни, јер је одговор, који се потом прослеђује кориснику, доказ о извршеној радњи и само се његовим постојањем по Одлуци Захтев сматра извршеним, односно може се архивирати.

У случајевима када одлуке о Захтевима корисника доноси Комисија за решавање жалби а према усвојеном Правилнику комисије (жалба на рачун, умањење плаћања услуга због хаварије и слично) одговор надлежна служба за решавање Захтева не предаје Служби информисања већ Комисији за решавање жалби у виду стручног мишљења.

Захтеви који захтевају одлучивање Комисије имају приоритет у решавању и решавају се одмах по пријему у надлежну службу, а рок за достављање мишљења Комисији је 3 дана од дана пријема Захтева од корисника.

Уз мишљење служба комисији доставља и копију поднетог Захтева корисника на који је дала стручно мишљење.

Служба која достави стручно мишљење Комисији на одличивање дужна је да истог дана када је прослеђен одговор комисији обавести Службу информисања о томе ради вођења евиденције праћења Захтева корисника упућених Комисији на одлучивање. Служба информисања ће одмах након пријаве службе да је предмет предат Комисији о томе писмено обавестити корисника као и о томе да се рок за одговор помера на 15 дана од дана пријема Захтева.

Рок Комисије је идентичан оном који важи за све службе предузећа, а крајњи рок за достављање одговора Комисије Служби информисања и служби која је упутила

захтев Комисији на решавање је 13 дана од дана пријема Захтева корисника у Деловодник за кориснике.

Комисија у оквиру својих надлежности решава сваки Захтев корисника понаособ и за сваки Захтев сачињава одговор који потписан од стране председника комисије доставља служби која је упутила Захтев на одлучивање и Служби информисања на обраду и слање поштом кориснику на већ описан начин, о чему свака служба врши своју евиденцију.

Приликом предаје одговора Служби информисања председник Комисије у Књизи за праћење предмета предатих Комисији и у Интерној књизи уписује датум предаје одговора Комисије и то потврђује својим потписом.

У Књизи за праћење предмета предатих Комисији, након предаје одговора од стране председника Комисије датум предаје одговора пред председником Комисије потврђује својим потписом референт Службе информисања задужен за евиденцију у Књизи праћења предмета предатих Комисији.

Одговор који Служба информисања прослеђује кориснику на меморандуму предузећа садржи:

- Испод заглавља меморандума у левом углу један испод другог: датум када је сачињен одговор, број предмета и Зрењанин
- Испод заглавља меморандума у десном углу један испод другог: име и презиме корисника, улица и број, место
- Испод тога на средини меморандума стоји наслов ПРЕДМЕТ: ОДГОВОР НА ЗАХТЕВ БРОЈ _____ (уписује се деловодни број Захтева)
- Испод наслова исписује се одговор кориснику
- Након одговора у левом углу стоји ОБРАДИЛА СЛУЖБА ИНФОРМИСАЊА, а испод тога име и презиме руководиоца Службе информисања и изнад његов потпис, а у десном углу име и презиме директора предузећа и изнад његов потпис

АРХИВИРАЊЕ ЗАХТЕВА КОРИСНИКА

Све службе предузећа као и Комисија су у обавези да поседују два регистратора за архивирање Захтева корисника и то ЗАХТЕВИ КОРИСНИКА – ПРИМЉЕНО и ЗАХТЕВИ КОРИСНИКА – РЕШЕНО.

Примљене и уредно заведене Захтеве од стране корисника свака служба предузећа архивира до њиховог решавања у регистратор ЗАХТЕВИ КОРИСНИКА – ПРИМЉЕНО.

Након писања одговора који се доставља Служби информисања један примерак одговора се прилаже уз Захтев и тада се као решен Захтев одлаже у регистратор ЗАХТЕВИ КОРИСНИКА – РЕШЕНО.

Служба информисања поред одговора службе, уз Захтев прилаже и одговор кориснику и тек тада као решен Захтев одлаже у споменути регистратор.

Комисија за решавање жалби архивира примљене копије Захтева корисника са стручним мишљењем надлежне службе, као и одговоре на одлуке Комисије које доставља Служби информисања и служби која је упутила Захтев на одлучивање.

Према Закону обавеза чувања Захтева корисника је најмање две године и она важи за све службе предузећа и Комисију.

Правилник се сматра одобреним потписом директора и стављањем печата предузећа, а обавеза његове примене почиње 04.07.2016. године.

Свако непоступање по овом Правилнику сматраће се повредом радне дисциплине и као такво санкционисати.

У Зрењанину,

Дана 10.06.2016. године



директор Горан Тајдић, дипл. инж.