



Na temelju čl.12 Izjave o osnivanju od 13.12.2023., čl.25.st.1 Zakona o zaštiti potrošača (NN 19/22; 59/23) te čl.22 Odluke o načinu pružanja javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada (SN Općine Fužine) od 21.01.2022.godine, direktor Društva donosi slijedeću:

RADNU UPUTU ZA RJEŠAVANJE REKLAMACIJA

Članak 1.

Ova radna uputa primjenjiva je u Povjerenstvu za reklamacije potrošača i svim ostalim odjelima Fužine d.o.o. čije aktivnosti imaju utjecaja na rješavanje reklamacija.

Članak 2.

Cilj ove radne upute je osigurati dokumentiranje postupka rješavanja reklamacija.

Članak 3.

Ova radna uputa izrađena je sukladno Zakonu o zaštiti potrošača i Odluke o načinu pružanja javne usluge prikupljanja miješanog i biorazgradivog komunalnog otpada Općine Fužine, čije odredbe se trebaju primjenjivati u radu Društva.

Članak 4.

Direktor Društva određuje Povjerenstvo za reklamacije potrošača i njegovog Voditelja posebnom odlukom, te donosi Odluku o reklamaciji nakon provedenog postupka. Povjerenstvo za reklamacije potrošača predlaže Odluku o reklamaciji.

Članak 5.

Pristigla reklamacija u pismenom obliku (osobno, poštom, elektroničkom poštom) zaprima se u uredu Društva, te se, nakon urudžbiranja, prosljeđuje Voditelju Povjerenstva isti dan. Zaprimljenu reklamaciju evidentira Voditelj Povjerenstva i odmah dostavlja nadležnoj službi na očitovanje.

Nadležna služba obvezna je u roku od najviše 5 (pet) dana od primitka preslike reklamacije dostaviti Voditelju Povjerenstva očitovanje sa zapisnikom nakon uviđaja, te prijedlogom o rješavanje reklamacije.

Iz zapisnika mora biti vidljivo: dan, mjesto i osoba koja je izvršila uviđaj o predmetu reklamacije, opravdanost reklamacije, te obrazloženje situacije.

Voditelj Povjerenstva kompletira predmete i koordinira radom Povjerenstva koje daje konačan prijedlog odluke o reklamaciji i dostavlja Direktor na odobrenje u roku najviše 10 (deset) dana od zaprimanja reklamacije.

Odobrenu odluku dobivaju rukovoditelji nadležnih službi radi provođenja rješenja, a Voditelj Povjerenstva radi odgovora potrošaču.

Voditelj Povjerenstva je obvezan u roku od 15 (petnaest) dana od dana zaprimanja reklamacije pisano odgovoriti potrošaču.

Voditelj Povjerenstva izrađuje polugodišnje i godišnje izvješće o reklamacijama.



Članak 6.

Ovom radnom uputom određuju se slijedeći zapisi za dokumentiranje reklamacija: evidencija reklamacija, zapisnik o reklamaciji (u prilogu), obrazac za podnošenje prigovora (u priritku), odluka o reklamaciji, izvješće o reklamacijama. Dokumentacija reklamacija arhivira se na godišnjoj razini, u roku propisanom nadležnim propisima.

Članak 7.

Stupanjem na snagu ove radne upute prestaje vrijediti Radna uputa za rješavanje reklamacija Posl.broj: 02-18/101, od 04.04.2018.godine

Ova radna uputa stupa na snagu danom donošenja i objavljuje se na Internet stranici Društva.

Komunalno - trgovačko društvo fužine d.o.o.
Meris Kapetanović

U Liču, 20.03.2026.
Klasa: 025-01/26-01/01
Uredžbeni broj: 2170-19-2-01-26-4

Komunalno - trgovačko društvo
FUŽINE d.o.o.
LIČ, Pirovište 16A