

1943

На основу члана 27. став 5. Закона о угоститељству ("Службени гласник Републике Српске", број 15/10), члана 69. ст. 1. и 2. Закона о републичкој управи ("Службени гласник Републике Српске", бр. 118/08, 11/09, 74/10 и 86/10), министар трговине и туризма доноси

ПРАВИЛНИК

О ОБЛИКУ, САДРЖАЈУ И НАЧИНУ ВОЂЕЊА КЊИГЕ УТИСАКА У УГОСТИТЕЉСКИМ ОБЈЕКТИМА

Члан 1.

Овим правилником прописују се облик, садржај и начин вођења књиге утисака у угоститељским објектима, поступак у вези са приговорима корисника угоститељских услуга и остала питања у вези са вођењем књиге утисака у угоститељским објектима.

Члан 2.

(1) Угоститељи су обавезни да воде и посједују књигу утисака у којој корисници угоститељских услуга могу уписивати похвале, приједлоге, као и приговоре уколико су незадовољни начином обављања угоститељске дјелатности у смислу члана 3. Закона о угоститељству.

(2) Уколико угоститељ обавља дјелатност у више различитих угоститељских објеката на различитим мјестима, дужан је да посебно води књигу утисака за сваки објекат у којем обавља угоститељску дјелатност.

Члан 3.

(1) Књига утисака мора имати тврде корице.

(2) На спољној страни предње корице морају бити одштампане ријечи: "Књига утисака", на једном од језика конститутивних народа у БиХ, те на енглеском језику.

(3) Књига утисака мора имати најмање 3 · 50 копијних листова (не рачунајући први и посљедњи лист) величине 30 cm · 25 cm, који морају бити означени редним бројевима.

(4) Први и посљедњи лист књиге чије странице нису означене редним бројевима морају бити од дебљег папира.

(5) Прва два листа под истим редним бројем морају бити копијна, а трећи чврст (неиндигован).

(6) У горњем лијевом углу прве странице (која није означена редним бројем) потребно је истаћи пословно име, фирму, односно назив угоститеља, као и сједиште, односно адресу угоститељског објекта.

Члан 4.

(1) Странице књиге утисака које су означене редним бројевима имају три вертикалне колоне.

(2) Прва колона на страници књиге утисака назива: "похвала" је ширине 10 cm, друга колона назива: "приговор" је ширине 10 cm, а трећа колона назива "коментар и приједлог" је ширине 5 cm.

(3) Називи колоне морају бити одштампани на једном од језика конститутивних народа у БиХ те на енглеском језику.

(4) У горњем лијевом углу страница које су означене редним бројевима морају да стоје ознаке: "за корисника услуге" на првом листу, "за инспекцијски орган" на другом листу и "остаје у књизи" на трећем листу књиге утисака.

Члан 5.

(1) На првом листу књиге утисака чије странице нису означене редним бројевима мора да буде одштампано упутство о коришћењу књиге утисака на једном од језика конститутивних народа у БиХ те на енглеском језику које садржи сљедећи текст:

"а) корисник угоститељских услуга има право да упише у књигу утисака похвалу на језику којим се служи у случају када сматра да је неопходно позитивно оцијенити начин пружања угоститељских услуга,

б) корисник угоститељских услуга има право да упише у књигу утисака приговор на језику којим се служи у случају када је оштећен у односу на захтијевану услугу или када је повријеђен поступком запослених лица у угоститељском објекту, као и у другим случајевима када сматра да је поступак према њему као кориснику услуга неприкладан,

в) корисник угоститељских услуга дужан је да напише приговор потпише и наведе датум написаног приговора у књигу утисака, уз навођење своје адресе становања и броја личне карте, односно путне исправе и

г) корисник угоститељских услуга има право да упише у књигу утисака приједлог на језику којим се служи у случају када сматра да је неопходно предложити мјере које би допринијеле побољшању угоститељских услуга.”.

(2) Након одштампаног упутства из става 1. овог члана ставља се печат угоститеља и потпис одговорног лица.

Члан 6.

Одговорно или запослено лице у угоститељском објекту дужно је да одмах по стављању приговора прву копију приговора из књиге утисака да лицу које је приговорило, а другу копију достави тржишној инспекцији, осим ако овим правилником није другачије прописано.

Члан 7.

(1) Одговор кориснику услуге на приговор из члана 5. став 1. тачка б) овог правилника одговорно или запослено лице у угоститељском објекту дужно је дати одмах, а најкасније у року од три дана од дана написаног приговора у књигу утисака, а копију одговора доставити тржишној инспекцији у истом року.

(2) Писани одговор на поднесени приговор саставља се на језику на којем је написан приговор у књизи утисака.

(3) Ако се у року из става 1. овог члана не одговори на стављени приговор, одговорно или запослено лице у угоститељском објекту дужно је да најкасније у року од пет дана од истека тог рока о томе обавијести тржишну инспекцију с образложењем разлога за прекорачење рока за одговор на приговор.

Члан 8.

(1) Изузетно, на стављени приговор одговорно или запослено лице у угоститељском објекту може одговорити подносиоцу приговора и усмено.

(2) Ако се постигне задовољавајуће рјешење у рубрици: “коментар и приједлог” књиге утисака, то ће се забиљежити и потврдити потписима одговорног или запосленог лица у угоститељском објекту и подносиоца приговора.

(3) У случају постизања рјешења из става 2. овог члана, одговорно или запослено лице у угоститељском објекту није дужно да другу копију приговора из става 1. члана 6. овог правилника достави тржишној инспекцији.

(4) Ако се приговор не може ријешити на начин прописан ставом 1. овог члана, подносиоцу приговора мора се одговорити на начин прописан у члану 7. овог правилника.

(5) У рубрици: “коментар и приједлог” књиге утисака уписује се кратак садржај одговора, са ознаком броја и датума дописа.

Члан 9.

(1) Књига утисака мора се налазити на мјесту приступачном корисницима угоститељских услуга у угоститељским објектима.

(2) На истакнутом мјесту у оквиру угоститељског објекта мора се ставити обавјештење, на једном од језика конститутивних народа у БиХ, те на енглеском језику о томе да се води књига утисака и гдје се она налази.

(3) Обавјештење о вођењу књиге утисака и обавјештење о мјесту гдје се књига утисака налази морају бити истакнути и у кућном реду угоститеља који пружа услуге у угоститељском објекту за смјештај.

Члан 10.

(1) Прије стављања у употребу, књига утисака се овјерава на унутрашњој насловној страници печатом и потписом руководиоца унутрашње јединице у надлежном органу јединице локалне самоуправе, и то према сједишту угоститеља.

(2) Унутрашња јединица у надлежном органу јединице локалне самоуправе води евиденцију о овјереним књигама утисака угоститељских објеката.

(3) Угоститељ је дужан да чува и држи књигу утисака у својим пословним просторијама годину дана по истеку текуће пословне године за коју је књига утисака овјерена.

(4) Надлежни орган јединице локалне самоуправе може захтијевати од угоститеља достављање књиге утисака по истеку текуће године у којој је књига утисака овјерена, ради додјеле одговарајућих признања и награда угоститељима.

Члан 11.

Ступањем на снагу овог правилника престаје да важи Правилник о облику, садржају и начину вођења књиге утисака у угоститељским објектима ("Службени гласник Републике Српске", број 102/07).

Члан 12.

Овај правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у "Службеном гласнику Републике Српске".

Број: 14-01-3393/11
22. септембра 2011. године
Бања Лука

Министар,
Горана Златковић, с.р.