

На основу члана 17. став 5. Закона о туризму ("Службени гласник Републике Српске", број 70/11), 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 САДРЖАЈУ И ОБЛИКУ КЊИГЕ УТИСАКА ТУРИСТИЧКИХ СУБЈЕКТА

Члан 1.

Овим правилником прописују се садржај и облик књиге утисака коју су дужни да воде туристички субјекти, осим туристичких агенција, поступак у вези са приговорима корисника туристичких услуга и остала питања у вези са вођењем књиге утисака за обављање туристичке дјелатности.

Члан 2.

(1) Туристички субјекти су обавезни да воде и посједују књигу утисака у којој корисници туристичких услуга могу уписивати похвале, приједлоге, као и приговоре уколико су незадовољни начином обављања туристичке дјелатности.

(2) Уколико туристички субјект обавља туристичку дјелатност у више различитих пословних објеката, на различитим мјестима, дужан је да посебно води књигу утисака за сваки објект у којем обавља туристичку дјелатност.

Члан 3.

(1) Књига утисака мора имати тврде корице.

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

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

(4) Први и последњи 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 туристичког субјекта, као и сједиште, односно адресу туристичког субјекта.

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 цм, друга колона назива: "приговор" је ширине 10 цм, а трећа колона назива: "коментар и приједлог" је ширине 5 цм.

(3) Називи колоне морају бити одштампани на једном од језика конститутивних народа у БиХ и 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 БиХ и на енглеском језику, које гласи:

"а) корисник туристичких 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 туристичких услуга,

б) корисник туристичких 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 који пружају туристичке услуге, као и у другим случајевима када сматра да је поступак према њему као кориснику услуга неприкладан,

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

г) корисник туристичких 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 туристичких услуга."

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

Члан 6.

Одговорно или запослено лице код туристичког субјекта дужно је одмах по стављању приговора прву копију приговора из књиге утисака дати лицу које је приговорило, а другу копију доставити 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 код туристичког субјекта 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 року од пет дана од дана подношења приговора.

(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 туристичког субјекта 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 од члана 7. овог правилника на стављени приговор одговорно или запослено лице 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 код туристичког субјекта и подносиоца приговора.

(3) У случају постизања рјешења из става 2. овог члана, одговорно или запослено лице код туристичког субјекта није дужно другу копију приговора из члана 6. овог правилника доставити 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" уписује се кратак садржај одговора, са ознаком броја и датума дописа.

Члан 9.

(1) Књига утисака мора се налазити на мјесту приступачном корисницима туристичких услуга.

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

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 туристичког субјекта.

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

(3) Туристички субјекат 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 туристичког субјекта достављање књига утисака по истеку текуће године у којој је књига утисака овјерена, ради додјеле одговарајућих признања и награда.

Члан 11.

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

Број: 14-01-09-2-4018/11
11. новембра 2011. године
Бања Лука

Министар,
Горана Златковић, с.р.