

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА КОМУНАЛНУ ПРИВРЕДУ
„ЛАЗАРЕВАЦ“, ЛАЗАРЕВАЦ

ПРАВИЛНИК

**О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА И СТАВЉАЊУ ВАН СНАГЕ
ИЗДАТИХ ДНЕВНИХ КАРАТА ЗА ПАРКИРАЊЕ**

Новембар 2025.
Лазаревац

На основу Закона о безбедности саобраћаја на путевима („Сл. гласник РС“, бр. 41/2009, 53/2010, 101/2011, 32/2013 - одлука УС, 55/2014, 96/2015 - др. закон, 9/2016 - одлука УС, 24/2018, 41/2018, 41/2018 - др. закон, 87/2018, 23/2019, 128/2020 - др. закон и 76/2023), *Одлуке о јавним паркиралиштима* („Сл. лист града Београда“ 12/10 – пречишћен текст, 37/11, 42/11 – испр, 11/14, 30/14, 34/14, 89/14, 96/16, 36/17, 118/18, 26/19, 52/19, 65/20, 152/20, 9/21, 111/21 и 76/22), *Решења о отитим паркиралиштима* („Сл. лист града Београда“ бр. 44/09, 2/10, 9/10, 29/10, 45/11, 36/13, 11/14, 76/14, 3/15, 23/15, 2/16, 78/16, 80/16, 82/16, 91/16, 102/16, 102/16, 40/17, 91/17, 5/18, 108/18, 1/19, 5/19, 35/19, 48/19, 72/19, 136/19, 1/20, 123/20, 24/21, 88/21, 99/21, 115/21, 124/21, 9/22, 28/22, 82/22, 1/23, 39/23, 60/23, 76/23 и 82/23), *Закон о заштити потришача* („Сл. гласник РС“, бр. 88/2021) и *Статута Јавног предузећа за Комуналну привреду „Лазаревац“*, *Лазаревац* Надзорни одбор ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац, доноси:

П Р А В И Л Н И К

О РЕШАВАЊУ РЕКЛАМАЦИЈА И СТАВЉАЊУ ВАН СНАГЕ ИЗДАТИХ ДНЕВНИХ КАРТА ЗА ПАРКИРАЊЕ

І – ОПШТЕОДРЕДБЕ

Члан 1.

Овим правилником уређује се поступак подношења рекламација на издате дневне карте (у даљем тексту ДК), надлежност за пријем и решавање рекламација, критеријуми за стављање ван снаге ДК (у даљем тексту: сторнирање), као и вођење евиденције из те области.

ІІ – ПОДНОШЕЊЕ РЕКЛАМАЦИЈЕ

Члан 2.

Незадовољни корисник паркинг услуга коме је издата ДК подноси рекламацију у року од 8 дана од дана издавања ДК.

Рекламација се подноси *Референту за рекламације* (у даљем тексту: Референт) у просторијама РЈ „Паркинг услуге“ на адреси Николе Вујачића 13, писмено поштом на адресу предузећа или на mail адресу која је наведена на ДК.

Члан 3.

О поднетим рекламацијама Референт сачињава запис на обрасцу *Рекламација* (Прилог 1).

Члан 4.

Референт одмах по пријему рекламације врши проверу навода из исте, и уколико је то у складу са *Критеријумима за сторнирање ДК* (III поглавље овог Правилника), без одлагања исту решава у присуству корисника.

Референт је дужан да одлуку по осталим рекламацијама донесе у року од 3 (три) радна дана од дана пријема, да би корисници којима се рекламација не уважи као основана, имали времена да изврше плаћање ДК у року у коме важи попуст за плаћање од 50%.

Уколико је потребно проверити наводе из рекламације за чије решавање је потребно прибавити извештаје и/или информације од трећих лица ван ЈПКП „Лазаревац“ (оператер или провајдери мобилне телефоније и сл.) рок за решавање не може бити дужи од 15 (петнаест) дана.

III-КРИТЕРИЈУМИ ЗА СТОРНИРАЊЕ ДК

Члан 5.

Референт који одлучује о рекламацији странке на издату ДК, исту може да сторнира из следећих разлога:

1. погрешно уплаћена зона за паркирање (важи за СМС поруке и уредно истакнуте карте за паркирање), највише 2 (два) пута у једној календарској години;
2. погрешно унета регистарска ознака возила у СМС поруци;
3. немогућност функционисања система наплате путем СМС-а (проблеми код оператера или провајдера);
4. корисник је СМС поруку послао у тренутку издавања, односно пре времена издавања ДК;
5. специфичне ситуације због којих корисник није био у могућности да плати или продужи паркирање (хитне и непредвиђене лекарске интервенције, уз одговарајућу медицинску документацију, задржавање у Суду или СУП-у дуже од временског ограничења паркирања, такође уз одговарајућу документацију);
6. кашњење приликом плаћања месечних претплатних карата (редовним корисницима једанпут у току календарске године);
7. корисник запослен у ЈПКП „Лазаревац“ (једанпут у току календарске године, искључиво за возило у власништву корисника).

Веза са софтвером који се користи током раду је *Шифарник за сторнирање издатих ДК (Прилог 2)*.

Осим из разлога наведених у претходном ставу, Референт може сторнирати ДК и због грешке приликом издавања исте.

Члан 6.

Грешком при издавању ДК из става 3. претходног члана сматра се:

1. паркинг карта која је уредно попуњена и истакнута на видљом месту у возилу није примећена на време од стране контролора паркирања;
2. погрешан унос регистарске ознаке при издавању ДК;
3. квар или прекид комуникације на уређају за контролу или штампачу;
4. издавање ДК возилима паркираним ван обележеног паркинг места;
5. издавање ДК возилима паркираним на паркинг месту које није прописно одржавано;
6. у систему није активирана претплатна карта која је благовремено уплаћена;
7. погрешно активирана зона или станарски сектор приликом уплате претплатне карте;
8. претплатна карта активирана истог дана као и издата ДК.

Осим из разлога наведених у претходном ставу, Референт може сторнирати ДК и на основу Одлуке суда или јавног извршитеља (уз допис из правне службе предузећа), као и писаном одлуком Директора на обрасцу *Захтев за сторнирање (Прилог 3)*.

IV – ОДЛУКА ПО РЕКЛАМАЦИЈИ

Члан 8.

Одлука по рекламацији доноси се на обрасцу *Одлука по рекламацији (Прилог 4)*.

Одлука се саопштава/уручује кориснику у просторијама РЈ „Паркинг сервис“.

Уколико је потребно детаљније проверити налоге из рекламације, Референт консултује Управника, Пословођу или Администратора и одлуку шаље кориснику поштом, електронском поштом или смс поруком, зависно како је корисник навео при подношењу рекламације.

По писаним рекламација Референт одлуку шаље кориснику поштом на кућну адресу или електронском поштом, зависно како је рекламација поднета.

V – ПРИГОВОР НА ОДЛУКУ ПО РЕКЛАМАЦИЈИ

Члан 9.

Незадовољан корисник има право приговора на одлуку по рекламацији, у року од 8 дана од дана пријема одлуке.

Приговор се подноси писмено поштом на адресу предузећа или на писарници предузећа *Комисији за решавање рекламација на издате дневне карте* (у даљем тексту: Комисија) коју именује Директор ЈПКП „Лазаревац“.

У приговору странка мора образложити због чега је незадовољна одлуком поре рекламацији и навести додатне разлоге за рекламацију.

Комисија разматра тако приспеле рекламације, сачињава записник и писмено одговара странци.

Рок за одговор комисије на приговор је 15 дана од дана пријема приговора.

Одлука Комисије на приговор је коначна у процесу рада РЈ „Паркинг услуге“ ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац.

VI – ВОЂЕЊЕ ЕВИДЕНЦИЈЕ О РЕКЛАМАЦИЈАМА

Члан 10.

У РЈ „Паркинг услуге“ ЈПКП „Лазаревац“ Лазаревац се води евиденција о рекламацијама на издате ДК.

Референт води евиденцију о свим приспелим рекламацијама и прави редовне недељне, месечне и годишње извештаје, о броју приспелих, уважених и неуважених рекламација.

Решене рекламације се чувају у писаном облику у архиви у просторијама Предузећа са роком од пет године, као и у дигиталном облику у виду табеле у којој су сви релевантни подаци о рекламацији (подаци о подносиоцу рекламације, подаци о издатој ДК, одлука о исходу рекламације), док се нерешене рекламације чувају трајно или до тренутка решавања исте, ако је тај период дужи од пет година.

VII – ЗАВРШНЕ ОДРЕДБЕ

Члан 11.

Измене и допуне овог Правилника вршиће се на начин како је исти и донет.

Члан 12.

Правилник ступа на снагу осмог дана од дана објављивања на огласној табли предузећа и интернет страници овог предузећа, по претходно прибављеној сагласности оснивача на исти.

Члан 13.

Ступањем на снагу овог правилника, правилник ће бити објављен у „Сл.листу града Београда“.

НАДЗОРНИ ОДБОР ЈАВНОГ ПРЕДУЗЕЋА ЗА КОМУНАЛНУ
ПРИВРЕДУ ЛАЗАРЕВАЦ, ЛАЗАРЕВАЦ
БРОЈ: 101.01-LVIII/2025 ОД 31.10.2025.ГОДИНЕ

ПРЕДСЕДНИК
НАДЗОРНОГ ОДБОРА

Немања Катић, дипл.инжењер информационих технологија



*Правилник објављен на
огласној табли 05.01.2026 г.
СММ*



**ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА КОМУНАЛНУ
ПРИВРЕДУ "ЛАЗАРЕВАЦ"**

11550 Лазаревац, Николе Вујачића 28; Тел/Факс: 011/8123-402;
http://www.jpkr.rs; Е-mail: komunalno@jpkr.rs;

Матични број: 07013922;

Шифра делатности: 3600;

ПИБ:102129944;

Име и презиме корисника: _____

Контакт адреса корисника: _____

Контакт телефон корисника: _____

Контакт е-маил корисника: _____

Предмет: РЕКЛАМАЦИЈА

Број: _____ Датум: _____ Време: _____

(_____ попуњава референт, блажајник _____)

Платио/ла сам услугу за паркирање возила путем: 1) Мобилног телефона
2) Карте за паркирање
(_____ заокружи вид плаћања _____)

1) Уписали сте у Ваш мобилни телефонски апарат регистарску ознаку : _____

Поруку сте послали на м - паркинг број: 9280 9281 9282 9289

Паркирање Вам је потврђено добијањем смс потврде - ПИН - ом број: _____

2) Карта за паркирање: _____ од _____ 20 _____ год.

3) Дневна карта за паркирање број: _____ од _____ 20 _____ год.

Коментар корисника:

Потпис референта

М.П.

Потпис корисника:

Издање 02, од 01.02.2017.

Телефони: ВиК: 011/8121-167; Чистоћа и Зеленило: 011/8129-830; Пијаца: 011/8121-883;

Погребне услуге: 011/8122-756; Паркирање и рекламације: 011/8117-080

ТР: Banca Intesa: 160-187554-14; Комерцијална Банка: 205-238856-59; АИК Банка: 105-0000002203355-29

Прилог бр. 2: ШИФАРНИК ЗА СТОРНИРАЊЕ ИЗДАТИХ ДК

ОСНОВ ЗА СТОРНИРАЊЕ	ШИФРА	МОГУЋИ РАЗЛОЗИ ЗА СТОРНИРАЊЕ
ГРЕШКА КОНТРОЛОРА	GK - 1	Није уочена карта за паркирање која је уредно попуњена и истакнута на одговарајућем месту у возилу.
	GK - 2	Погрешно унета регистарска ознака, број налога или улица приликом издавања ДК.
	GK - 3	Квар или прекид комуникације на уређају за контролу или штампачу.
	GK - 4	Није уочена одговарајућа налепница за инвалида (важи само док траје дозвољена могућност паркирања возила са инвалидским налепницама на паркинзима који нису посебно означени за возила инвалида).
	GK - 5	Остали разлози због којих је дошло до грешке у контроли.
ГРЕШКА БЛАГАЈНИКА	GB - 1	У систему није активирана претплатна карта која је благовремено уплаћена.
	GB - 2	Погрешно активирана зона или станарски сектор за паркирање за благовремено уплаћену претплатну карту.
	GB - 3	Остали разлози због којих је дошло до грешке благајника.
ОДЛУКА КОМИСИЈЕ ЗА РЕШАВАЊЕ РЕКЛАМАЦИЈА	OK - 1	Погрешно уплаћена зона за паркирање од стране корисника (важи за sms поруке и уредно истакнуте карте за паркирање).
	OK - 2	Погрешно унета рег. ознака возилау sms поруку (пермутација симбола у рег. ознаци, није унета почетна ознака регистарског подручја, грешка или немогућност уноса специфичких словних ознака Ђ,Ѓ,Ѕ,Ї, погрешно укуцано слово Оуместо броја 0 или обрнуто.
	OK - 3	Проблем приликом слања sms порука – Систем није активан, проблеми код оператера или провајдера, не добијање повратне поруке.
	OK - 4	Корисник послао sms поруку у тренутку издавања ДК, која је регистрована пре времена у којем је издата ДК.
	OK - 5	Поуздано утврђено да је кориснику издата ДКван обележеног места за наплату паркирања или је у питању друга неправилност у издавању ДК.
	OK - 6	Недоступни подаци о власнику возила из било ког разлога (возило стране регистрације, непозната адреса власника и друго).
	OK - 7	Корисник уредно плаћа паркирање, има регистрован већи број плаћених карата за паркирање, редован је претплатник или има претходно уплаћених ДК.
	OK - 8	Корисник запослен у ЈПКП Лазаревац.
	OK - 9	Корисник је лице од посебног пословног значаја за ЈПКП Лазаревац (полицијски службеник, функционер, инспектор или службеник општине и другог државног органа, пословни партнер, дневне карте потписане од стране Директора).
	OK - 10	Остали разлози који су од значаја да се рекламација уважи.
	OK - 11	Сторнирање дневних карата због застарелости - корисник уплатио све дневне карте у последњих годину дана, остале се сторнирају због застарелости и немогућности тужбе.
	OK - 12	Кашњење приликом плаћања претплатних карата
ОДЛУКА СУДА	OS - 1	Дневне карте се сторнирају по Одлуци суда.,



ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА КОМУНАЛНУ ПРИВРЕДУ „ЛАЗАРЕВАЦ“

Лазаревац, Николе Вујачића 28; Тел/Факс: 011/8123-402;

<http://www.jpkr.rs>;

E-mail: komunalno@jpkr.rs;

Матични број: 07013922;

Шифра делатности: 3600;

ПИБ: 102129944;

РЈ „Паркинг услуге“

Датум: _____

Прилог бр. 3

ЛПКП „Лазаревац“

Предмет: Захтев за сторнирање

Сторнирати дневну карту, опомену, опомену пред тужбу за регистарски број _____
из прилога.

Сагласан

Директор ЛПКП „Лазаревац“

Телефони: ВиК: 011/8121-167; Чистоћа и Зеленило: 011/8129-830; Пијаца: 011/8121-883;

Погребне услуге: 011/8122-756; Паркирање и рекламације: 011/8117-080;

ТР: Banca Intesa: 160-187554-14; Комерцијална Банка: 205-238856-59; АИК Банка: 105-0000002203355-29



ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА КОМУНАЛНУ ПРИВРЕДУ „ЛАЗАРЕВАЦ“

Лазаревац, Николе Вујачића 28; Тел/Факс: 011/8123-402;

<http://www.jpkr.rs>;

E-mail: komunalno@jpkr.rs;

Матични број: 07013922;

Шифра делатности: 3600;

ПИБ: 102129944;

РЈ „Паркинг услуге“

Прилог бр. 4

Број: _____

Датум: _____

Одлука по рекламацији

Ваша рекламација број _____ за возило _____ на дневну карту _____
издату _____ **ЈЕ УВАЖЕНА / НИЈЕ УВАЖЕНА** (заокружити).

Разлог:

На *Одлуку по рекламацији* можете писмено уложити Приговор *Комисији за решавање рекламација на издате дневне карте* на архиви предузећа или путем следеће електронске поште parkingservis@jpkr.rs.

Референт за рекламације

Телефони: ВиК: 011/8121-167; Чистоћа и Зеленило: 011/8129-830; Пијаца: 011/8121-883;

Погребне услуге: 011/8122-756; Паркирање и рекламације: 011/8117-080;

ТР: Banca Intesa: 160-187554-14; Комерцијална Банка: 205-238856-59; АИК Банка: 105-0000002203355-29