

JKP VODOVOD LESKOVAC

ul. Pana Đukića 14, 16000 Leskovac

+381 16 215 630; +381 16 245 108

Faks: +381 16 248 400

Laboratorija za kontrolisanje vodomera

ul. Vlajkova 197, 16000 Leskovac

+381 16 282 565; +381 16 282 566 /lokal 16

E-mail: lab.vodomeri@vodovodle.rs

Prigovori i žalbe

1. Prigovore i žalbe klijenti su u obavezi da dostave u pisanoj formi (pismom, faksom ili mejlom). Takođe, mogu ih dostaviti i na licu mesta, odnosno u Laboratoriji za kontrolisanje vodomera (u daljem tekstu KT).

Prvostepeni organ (KT) po prijemu prigovora / žalbe preispituje da li se prigovor / žalba odnosi na poslove za koje je odgovorno KT, da li je blagovremena i izjavljena od ovlašćenog lica. Prigovor / žalbu koja se ne odnosi na poslove KT, neblagovremena je ili izjavljena od neovlašćenog lica, prvostepeni organ (KT) će odbaciti svojim zaključkom. Ukoliko se žalba odnosi na poslove KT, blagovremena je i izjavljena od ovlašćenog lica, a prvostepeni organ (KT) nije novim rešenjem zamenio rešenje kojim se odbija žalba, dužan je da bez odlaganja, a najkasnije u roku od 15 dana od dana prijema žalbe, dostavi žalbu drugostepenom organu. Za rešavanje žalbe u drugom stepenu nadležno je Ministarstvo privrede - organ određen zakonom.

Za rešavanje prigovora / žalbe postupa se saglasno **Zakonu o opštem upravnom postupku** („ Službeni glasnik RS “, br. 18/2016, deo VI - član od 147 do 174).

2. Prigovor / žalbu koja je osnovana (odnosi se na poslove KT), tehnički rukovodilac analizira na osnovu prikupljenih informacija za čiju je verifikaciju (u cilju validacije prigovora / žalbe) odgovorno KT. Tehnički rukovodilac definiše način postupanja sa istim, imenujući lice za sprovođenje potrebnih korektivnih mera, kao i rok za njihovo sprovođenje. Odluku o merama koje je potrebno preduzeti, prethodno obavezno preispituje i odobrava pojedinac koji nije učestvovao u prvobitnim aktivnostima kontrolisanja. KT osigurava da su preduzete sve odgovarajuće mere u cilju rešavanja prigovora / žalbi.
3. Kad god je to moguće, KT potvrđuje podnosiocu prigovora ili žalbe prijem prigovora ili žalbe i obezbeđuje izveštaj o napretku i rezultatu.
4. Način rešavanja prigovora i žalbi, kao i sve mere koje se preduzimaju radi otklanjanja konstatovanih neusaglašenosti tokom postupka validacije prigovora / žalbi se beleže, a zapisi o tome se čuvaju u arhivi KT. Kad god je to moguće, KT daje zvanično obaveštenje podnosiocu prigovora ili žalbe o kraju procesa postupanja sa prigovorima i žalbama.

5. Kada klijent ima zahtev za vanredni pregled vodomera u upotrebi (tzv. ekspertiza), postupak kontrole ispravnosti vodomera obavlja službeno lice iz Direkcije za mere i dragocene metale. Postupak kontrolisanja može biti sproveden i u drugoj akreditovanoj laboratoriji, sa istim obimom akreditacije, istom ili sličnom opremom, uz prisustvo klijenta ili njegovog zastupnika.

Prilikom podnošenja Zahteva za vanredni pregled vodomera u upotrebi, klijent će moći u ličnom kontaktu sa Laboratorijom za kontrolisanje vodomera, sa sedištem u Vlajkovoju 197, da ostvari svoja prava, odnosno da se upozna sa procedurom na licu mesta i dobije obrazac Zahtev za vanredni pregled ispravnosti rada vodomera u upotrebi.

Zahtev za vanredni pregled vodomera mora da sadrži sledeće podatke:

1. Ime i prezime, adresu i broj telefona radi komunikacije;
2. Naziv proizvođača, tip, serijski broj;
3. Datum postavljanja na vodovodnom priključku;
4. Dokaz o plaćenju administrativnoj taksi.

Vanredni pregled vodomera obuhvata:

1. Vizuelni pregled merila radi utvrđivanja da li je državni žig važeći;
2. Proveru funkcionalnosti merila;
3. Pregled i ispitivanje radi utvrđivanja usaglašenosti merila sa propisanim zahtevima;
4. Izdavanje izveštaja o vanrednom pregledu merila.

Ukoliko korisnik izrazi sumnju u ispravnost merila u upotrebi, može uputiti zahtev DIREKCIJI ZA MERE I DRAGOCENE METALE, uz dokaz o plaćenju administrativnoj taksi u skladu sa **Zakonom o republičkim administrativnim taksama** („ Službeni glasnik RS “, br. 113/2017), da sprovede vanredni pregled merila u upotrebi (tzv. ekspertizu) i izda Izveštaj o pregledu merila. Vanredni pregled merila u upotrebi vrši se u skladu sa članom 32. **Zakona o metrologiji** („ Službeni glasnik RS “, br. 15/2016) na način propisan **Pravilnikom o načinu vanrednog pregleda merila** („ Službeni glasnik RS “, br. 112/2017).

Troškove vanrednog pregleda merila u upotrebi snosi podnosilac zahteva, ako overeno merilo sa važećim žigom zadovoljava propisane metrološke zahteve.

Troškove vanrednog pregleda merila snosi lice koje je odgovorno za redovno overavanje merila, ako merilo ne zadovoljava propisane metrološke zahteve

Prilog:

- Izgled Zahteva za vanredni pregled ispravnosti rada vodomera u upotrebi.

U Leskovcu,
26.03.2018.godine

Laboratorija za kontrolisanje vodomera


Dušan Savić, dipl.inž.maš.