



Br: 01-745/23-5341/20

19. 10 2023. godine

Na osnovu člana 36 Zakona o državnoj upravi ("Službeni list Crne Gore", br. 070/21 od 25.06.2021) i člana 174 stav 5 Zakona o zaštiti potrošača ("Službeni list Crne Gore", br. 146/21 od 31.12.2021), direktorica Uprave za inspeksijske poslove donosi,

## INTERNU PROCEDURU ZA POSTUPANJE PO ŽALBAMA/PITANJIMA/INICIJATIVAMA POTROŠAČA

### Član 1

Ovom Internom procedurom uređuje se prijem i postupanje po žalbama/pitanjima/inicijativama potrošača koje dolaze preko pisarnice Uprave, kao i preko web sajta potrosac.me Centralnog informacionog sistema za zaštitu potrošača (CISZP).

### Član 2

## ŽALBE/PITANJA/INICIJATIVE POTROŠAČA KOJE DOLAZE NA PISARNICU

### 1. Koje su u nadležnosti inspekcija Uprave:

- Pisarnica ih evidentira u JIIS-u i signira nadležnom pomoćniku direktora,
- Pomoćnik u JIIS-u odredi nadležnu inspekciju i u naredbu unosi napomenu da se podnesak potrošača proslijedi službeniku ovlašćenom za rad u Centralnom informacionom sistemu za zaštitu potrošača (u daljem tekstu: kontakt osoba za CISZP),
- Kada kroz JIIS dobije naredbu od pomoćnika, pisarnica podnesak potrošača prosleđuje nadležnom glavnom inspektor i kontakt osobi za CISZP,
- Kontakt osoba kroz JIIS potvrđuje da je postupila po naredbi, čekira specifičnu oblast (žalba potrošača, pitanje potrošača ili inicijativa potrošača) i podnesak potrošača prosleđuje nadležnoj inspekciji kroz CISZP.

## 2. Koje nijesu u nadležnosti inspekcija Uprave:

- Pisarnica podnesak potrošača evidentira u JIIS-u i signira nadležnom pomoćniku,
- Pomoćnik u JIIS-u odredi nadležni organ i u naredbu unosi napomenu da se podnesak potrošača proslijedi kontakt osobi za CISZP,
- Kada kroz JIIS dobije naredbu od pomoćnika, pisarnica podnesak potrošača prosleđuje kontakt osobi za CISZP,
- Kontakt osoba kroz JIIS potvrđuje da je postupila po naredbi, čekira specifičnu oblast (žalba potrošača, pitanje potrošača ili inicijativa potrošača) i:

a) Ukoliko je organ nadležan za postupanje u CISZP-u, kontakt osoba podnesak potrošača kroz CISZP prosleđuje nadležnom organu i potrošača obavještava kome je proslijeđen, a obavještenje prosleđuje pisarnici i evidentira u CISZP.

Pisarnica obaveštenje evidentira u JIIS.

b) Ukoliko nadležni organ nije u CISZP-u kontakt osoba podnesak potrošača evidentira u CISZP birajući opciju „predmeti za organe van sistema”, podnesak potrošača, uz prpratni akt, dostavlja nadležnom organu i obavještava potrošača kome je podnesak proslijeđen.

Pisarnica, nakon evidentiranja u JIIS-u prpratnog akta i obavještenja, iste dostavlja kontakt osobi, a kontakt osoba navedena akta evidentira u CISZP.

### Član 3

## ŽALBE/PITANJA/INICIJATIVE POTROŠAČA KOJE DOLAZE NA *POTROSAC.ME*

### 1. Koje su u nadležnosti inspekcija Uprave:

- Kontakt osoba (po potrebi, uz konsultaciju sa pomoćnikom) podneske potrošača razvrstava po inspekcijama i šalje mejlom pisarnici,
- Pisarnica ih evidentira u JIIS-u i signira nadležnom pomoćniku,
- Pomoćnik u JIIS-u odredi nadležnu inspekciju i u naredbu unosi napomenu da se podnesak potrošača proslijedi kontakt osobi,
- Kada kroz JIIS dobije naredbu od pomoćnika, pisarnica podnesak potrošača prosleđuje glavnom inspektoru i kontakt osobi,
- Kontakt osoba kroz JIIS potvrđuje da je postupila po naredbi i čekira specifičnu oblast (žalba potrošača, pitanje potrošača ili inicijativa potrošača),
- Kontakt osoba podnesak potrošača prosleđuje nadležnoj inspekciji kroz CISZP.

## **2. Koje nijesu u nadležnosti inspekcija Uprave:**

**2.1. Ukoliko je nadležni organ u CISZP-u, a potrošač je za kontakt ostavio:**

a) mejl adresu:

- kontakt osoba (po potrebi, uz konsultaciju sa pomoćnikom) određuje nadležni organ i podnesak potrošača prosleđuje nadležnom organu kroz CISZP (u ovom slučaju se ne evidentira u JIIS),
- kontakt osoba o tome obavještava potrošača putem mejla, a obavještenje evidentira u CISZP.

b) adresu stanovanja:

- kontakt osoba podnesak potrošača dostavlja pisarnici,
- pisarnica podnesak potrošača evidentira u JIIS i signira pomoćniku,
- nakon dobijanja naredbe od strane pomoćnika, pisarnica podnesak potrošača dostavlja kontakt osobi,
- kontakt osoba kroz JIIS potvrđuje da je postupila po naredbi i obavještava potrošača kome je podnesak proslijeđen,
- pisarnica, nakon evidentiranja predmetnog obavještenja u JIIS-u, isto dostavlja kontakt osobi,
- kontakt osoba obavještenje evidentira u CISZP.

**2.2. Ukoliko nadležni organ nije u CISZP-u, kontakt osoba podnesak potrošača evidentira u CISZP birajući opciju „predmeti za organe van sistema" i dostavlja pisarnici.**

- Pisarnica podnesak potrošača evidentira u JIIS-u i signira pomoćniku,
- Pomoćnik u JIIS-u odredi nadležni organ i u naredbu unosi napomenu da se podnesak potrošača proslijedi kontakt osobi, .
- Kad kroz JIIS dobije naredbu od sektorskog pomoćnika, pisarnica podnesak potrošača prosleđuje kontakt osobi,
- Kontakt osoba u JIIS-u čekira specifičnu oblast (žalba potrošača, pitanje potrošača ili inicijativa potrošača).

## **Član 4**

### **PODNESCI KOJI SE NE ODOSE NA ZAŠTITU POTROŠAČA**

**1. Ukoliko se obraćanje preko CISZP-a ne odnosi na zaštitu potrošača, kontakt osoba ih u CISZP evidentira pod „ostalo" i dostavlja pisarnici.**

- Pisarnica podnesak evidentira u JIIS i signira nadležnom pomoćniku,
- Pomoćnik odredi nadležni organ,
- Kad dobije naredbu od pomoćnika, pisarnica podnesak prosleđuje:

1.1. Ukoliko je u nadležnosti inspekcija UIP - glavnom inspektoru i kontakt osobi,

1.2. Ukoliko nije u nadležnosti UIP - kontakt osobi.

U slučajevima iz tač. 2.2. (član 3) i tač. 1.2. (član 4) kontakt osoba, uz propratni akt, dostavlja nadležnom organu podnesak i o tome obavještava podnosioca.

Pisarnica, nakon evidentiranja propratnog akta i obavještenja u JIIS-u iste dostavlja kontakt osobi.

Kontakt osoba ova akta evidentira u CISZP.

2. **Ukoliko su podnesci bez smisla**, oni se ne evidentiraju u JIIS-u već se premještaju u sekciju „otpaci“, koja je za to namijenjena.

**NAPOMENA:** Ukoliko je podnesak potrošača u nadležnosti dvije ili više inspekcija, kontakt osoba podnesak potrošača evidentira u CISZP na više inspekcija pa isti podnesak u CISZP-u dobija više brojeva.

## Član 5

### ZATVARANJE PREDMETA RASPOREĐENIH INSPEKCIJAMA UIP

Žalbe/pitanja/inicijative koje su raspoređene po inspekcijama UIP obrađuju se u JIIS-u (ili TRIS-u i ostalim sistemima koji će biti zamijenjeni JIIS-om) i tamo se rešavaju.

S obzirom da su u CISZP-u ti predmeti ostali otvoreni (u statusu "Primljeno") potrebno ih je zatvoriti (status promijeniti u "Završeno"). Stoga je potrebno da se prethodno dopune informacijama iz JIIS-a (TRIS-a ili slično).

Kada u JIIS stigne obavještenje o završenom nadzoru po podnesku potrošača, kontakt osoba evidentira u CISZP.

## Član 6

Izrazi koji se u ovoj proceduri koriste za fizička lica u muškom rodu podrazumijevaju iste izraze u ženskom rodu.

## Član 7

Ova Interna procedura stupa na snagu danom donošenja, objavljuje se na internet stranici Uprave za inspeksijske poslove i sastavni je dio Knjige procedura.

Ana Vujošević  
DIREKTORICA



*Vujošević*