

I

Imenuje se Povjerenstvo za izradu prijedloga Odluka o utvrđivanju koeficijenata za najniži platni razred za plaće uposlenih u osnovnim i srednjim školama na području HNŽ-K, u sljedećem sastavu:

1. Jure Jerkić, predsjednik - Ured predsjednika Vlade;
2. Ljubica Miletić, član- Ured za zakonodavstvo;
3. Mirsada Šuta, član, Stručna služba Vlade;
4. Benedina Potur, član- Ministarstvo prosvjete, znanosti, kulture i športa;
5. Edita Ljubičić, član- Županijsko javno pravobraniteljstvo;
6. Snježana Mucić, član- Ministarstvo financija.

II

Povjerenstvo iz točke I. ovog Rješenja ima zadaću pripremiti prijedloge Odluka o utvrđivanju koeficijenata za najniži platni razred za plaće uposlenih u osnovnim i srednjim školama na području HNŽ-K i uputiti ih Vladi na razmatranje.

III

Rok za izvršenje zadaće iz točke II. ovog Rješenja je 15 dana od dana donošenja ovog Rješenja.

IV

Rješenje stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u „Narodnim novinama Hercegovačko-neretvanske županije“.

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
HERCEGOVAČKO-NERETVANSKA ŽUPANIJA-
KANTON
V L A D A
Broj: 01-1-02-1615/18
Mostar, 27.6.2018. godine

P R E D S J E D N I K
dr. sc. Nevenko Herceg, v.r.

**MINISTARSTVO TRGOVINE, TURIZMA I
ZAŠTITE OKOLIŠA****418**

Na temelju članka 10. stavak 3. i članka 74. stavak 2. točka e) Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti („Narodne novine HNŽ“ broj: 12/17), ministar trgovine, turizma i zaštite okoliša, d o n o s i

**PRAVILNIK
O OBLIKU, SADRŽAJU I NAČINU VOĐENJA
KNJIGE ŽALBI**

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(Opće odredbe)

Ovim Pravilnikom propisuje se oblik, sadržaj i način vođenja knjige žalbi koju su dužne voditi pravne i fizičke osobe koje pružaju usluge u ugostiteljskim objektima sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti.

II. OBLIK I SADRŽAJ KNJIGE ŽALBI

Članak 2.

(Izgled knjige žalbe)

(1) Knjiga žalbi mora imati tvrde korice tamnoplave boje. Na vanjskoj strani prednje korice moraju biti zlatnom folijom otiskane riječi „KNJIGA ŽALBI“ na službenim jezicima Federacije Bosne i Hercegovine, te na engleskom, njemačkom, talijanskom i francuskom jeziku.

(2) Knjiga žalbi mora imati najmanje 3x50 samopreslikajućih listova (ne računajući prvi i posljednji list), veličine 30 cm x 22 cm, koji moraju biti označeni rednim brojevima. Prvi i posljednji list knjige čije stranice nisu označene rednim brojevima moraju biti od debljeg papira.

(3) Prva dva lista pod istim rednim brojem moraju biti perforirana, a treći čvrst (bez perforacije).

Članak 3.

(Sadržaj stranice knjige žalbe)

(1) Stranice knjige žalbi, koje su označene rednim brojevima, moraju imati dvije okomite kolone. Prva kolona (širine 10 cm) nosi naziv „Prigovor“, a druga (širine 5 cm) naziv „Primjedba“. Nazivi kolona moraju biti odštampani na jezicima iz članka 2. stavak 1. ovoga Pravilnika.

(2) U gornjem lijevom kutu prve stranice (koja nije označena rednim brojem) mora biti istaknuta

tvrtka odnosno naziv i adresa pružatelja ugostiteljskih usluga.

Članak 4.

(Podaci koji se upisuju u knjigu žalbe)

(1) Na prvom listu knjige žalbi (čije stranice nisu označene rednim brojevima) mora biti otiskana uputa o korištenju knjige žalbi na jezicima iz članka 2. stavak 1. ovoga Pravilnika, koja glasi:

a) korisnik usluge ima pravo upisati u knjigu žalbi prigovor u slučaju kada smatra da je oštećen u odnosu na traženu odnosno dobivenu uslugu, ili kada je povrijeđen postupkom uslužnog osoblja, kao i u drugim slučajevima kada smatra da postupak prema njemu kao korisniku usluga nije bio prikladan,

b) korisnik usluge može prigovor u knjigu žalbi napisati jezikom kojim se služi,

c) korisnik usluge dužan je napisati prigovor potpisati i navesti datum upisanog prigovora u knjigu žalbi, te navesti svoju punu adresu.

(2) Odgovor korisniku usluge na stavljeni prigovor pružatelj usluga dat će odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od dana upisanog prigovora u knjigu žalbi.

(3) Iza otiskane upute stavlja se pečat pravne odnosno fizičke osobe koja pruža ugostiteljske usluge i potpis odgovorne osobe.

(4) U gornjem lijevom kutu trebaju stajati oznake: prvi list „za gosta“, drugi list „za inspekciju“ i treći list „ostaje u knjizi“.

III. NAČIN VOĐENJA KNJIGE ŽALBI I POSTUPAK U VEZI S PRIGOVORIMA

Članak 5.

(Obveza vođenja knjige žalbe)

(1) Knjiga žalbi mora se voditi u svim objektima, prostorijama i na prostorima u kojima i na kojima se pružaju ugostiteljske usluge.

(2) Iznimno od stavka 1. ovoga članka jednu knjigu žalbi može voditi ugostitelj za više ugostiteljskih objekata vrste soba ili apartman, odnosno fizička osoba u domaćinstvu ili član obiteljskog poljoprivrednog gospodarstva za više smještajnih objekata vrste soba, apartman, kuća za odmor i kamp, koji su u istoj građevini ili neposrednoj blizini.

Članak 6.

(Obveza ugostitelja o držanju knjige žalbe u ugostiteljskom objektu)

(1) Knjiga žalbi se mora nalaziti na mjestu pristupačnom korisnicima ugostiteljskih usluga.

(2) Na istaknutom mjestu u prostorijama i prostorima u kojima se pružaju ugostiteljske usluge

mora se staviti obavijest, na jezicima iz članka 2. stavka 1. ovoga Pravilnika, da se vodi knjiga žalbi i gdje se nalazi.

(3) Obavijest o vođenju knjige žalbi i o mjestu gdje se nalazi, mora se istaknuti i na cjenicima odnosno jelovnicima, te u „kućnom redu“ na jezicima na kojima su sastavljeni.

Članak 7.

(Vrijeme čuvanja knjige žalbe)

Knjiga žalbi mora se čuvati najmanje godinu dana nakon njenog popunjavanja.

Članak 8.

(Postupak po izjavljenom prigovoru)

(1) Pravne i fizičke osobe iz članka 1. ovoga Pravilnika dužne su odmah po stavljanju prigovora dati prvu kopiju prigovora iz knjige žalbi osobi koja je stavila prigovor, a drugu kopiju u roku od tri dana od izjavljenog prigovora dostaviti mjerodavnoj turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

(2) Pravne i fizičke osobe iz članka 1. ovoga Pravilnika dužne su odgovoriti na prigovor u roku od 15 dana od dana unošenja prigovora u knjigu žalbi, a kopiju odgovora istovremeno dostaviti mjerodavnoj turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

(3) Ako se u roku iz stavka 2. ovoga članka ne odgovori na stavljeni prigovor, mora se najkasnije u roku od pet dana od dana isteka toga roka o tome izvijestiti mjerodavnu turističko-ugostiteljsku inspekciju s obrazloženjem zbog čega nije u roku odgovoreno.

Članak 9.

(Odgovor na izjavljenu žalbu)

(1) Na stavljeni prigovor odgovorna osoba može odgovoriti podnositelju prigovora i usmeno. Ako podnositelj prigovora prihvati usmeni odgovor, to će se zabilježiti i potvrditi potpisima odgovorne osobe i podnositelja prigovora u rubrici „Primjedba“ knjige žalbi, a kopiju zabilješke dostavit će mjerodavnoj turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

(2) Ako se prigovor ne može riješiti na način propisan stavkom 1. ovoga članka, podnositelju prigovora mora se dopisom odgovoriti na način propisan člankom 8. stavkom 2. ovoga Pravilnika. U rubrici „Primjedba“ knjige žalbi upisuje se kratak sadržaj odgovora s oznakom broja i datuma dopisa.

Članak 10.

(Pismeni odgovor na prigovor)

Pismeni odgovor na podneseni prigovor sastavlja se na jeziku na kojem je napisan prigovor u knjizi

Hercegovačko-neretvanske županije

žalbi, ili na engleskom, njemačkom, talijanskom i francuskom jeziku.

IV. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 11.

(Prestanak važenja)

Danom stupanja na snagu ovoga Pravilnika prestaje da važi Pravilnik o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbe ("Narodne novine HNŽ", broj: 5/04).

Članak 12.

(Stupanje na snagu Pravilnika)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u "Narodnim novinama Hercegovačko-neretvanske županije".

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
Hercegovačko-neretvanski kanton
Ministarstvo trgovine, turizma i zaštite okoliša

Broj: 10-01-02-257-2/18
Mostar, 21. 6. 2018. godine

MINISTAR
Ajdin Teletović, v.r.

419

Na temelju članka 10. stavak 4. i članka 74. stavak 2. točka f) Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti („Narodne novine HNŽ“ broj: 12/17) ministar trgovine, turizma i zaštite okoliša d o n o s i

**PRAVILNIK
O NAČINU OVJERE I SADRŽAJU CJENIKA
I NORMATIVA U UGOSTITELJSKIM
OBJEKTIMA**

I. OPĆE ODREDBE

Članak 1.

(Opće odredbe)

Ovim Pravilnikom propisuje se način ovjere i sadržaj cjenika i normativa hrane, pića, napitaka i usluge (u daljem tekstu: cjenik i normativ) u ugostiteljskim objektima sukladno Zakonu o ugostiteljskoj djelatnosti.

II. NAČIN OVJERE CJENIKA I NORMATIVA

Članak 2.

(Način ovjere i sadržaj cjenika i normativa i vođenje evidencije)

(1) Cjenik i normativ propisanog sadržaja se ovjerava na način da se na unutarnjoj strani naslovnog lista stavi otisak pečata u okviru kojeg se upisuje naziv ugostiteljskog objekta, broj listova i datum ovjere, te pečat i potpis odgovorne osobe mjerodavnog općinskog odnosno gradskog tijela uprave mjerodavnog za poslove ugostiteljstva (u daljnjem tekstu: mjerodavno tijelo).

(2) Na svaki naredni list cjenika i normativa se stavlja otisak pečata mjerodavnog tijela.

(3) Na zadnjem listu cjenika i normativa mora biti otisak pečata ugostitelja i potpis odgovorne osobe.

(4) Mjerodavno tijelo vodi evidenciju ovjerenih cjenika i normativa.

III. SADRŽAJ CJENIKA I NORMATIVA

Članak 3.

(Sadržaj cjenika i normativa)

(1) Cjenik mora sadržavati osnovne elemente: naziv proizvoda ili usluge, mjeru, osnovnu cijenu, iznos PDV-a i ukupnu cijenu.

(2) Cjenik koji se stavlja na uvid korisniku usluge od osnovnih elemenata mora sadržavati naziv proizvoda ili usluge, mjeru i ukupnu cijenu.

(3) Cjenik treba sadržavati i dodatne informacije: "PDV uračunat u cijenu", „Knjiga žalbi se nalazi u šanku“, „Zabranjeno točenje alkohola osobama mlađim od 18 godina“ i sl.

(4) Cjenik mora biti vidno istaknut i u dovoljnom broju primjeraka stavljen gostu na raspolaganje.

(5) U ugostiteljskim objektima koji pružaju usluge smještaja u cjenicima se mora istaknuti i iznos boravišne pristojbe.

Članak 4.

(Definicija normativa)

(1) Normativ je unaprijed određena vrsta i količina robe potrebna za dobivanje određenog artikla (konzumacija).

(2) Normativ mora sadržavati naziv artikla, količina artikla, naziv (vrsta) robe i količina robe.

(3) Normativ se mora predočiti gostu na njegov zahtjev.

IV. ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 5.

(Stupanje na snagu Pravilnika)

Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Narodnim novinama Hercegovačko-neretvanske županije“.