

## I

Imenuje se Komisija za izradu prijedloga Odluka o utvrđivanju koeficijena za najniži platni razred za plaće zaposlenih u osnovnim i srednjim školama na području HNK, 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 obrazovanja, nauke, kulture i sporta;
5. Edita Ljubičić, član- Kantonalno javno pravobranilaštvo;
6. Snježana Mucić, član- Ministarstvo finansija.

## II

Komisija iz tačke I. ovog Rješenja ima zadatak pripremiti prijedloge Odluka o utvrđivanju koeficijena za najniži platni razred za plaće zaposlenih u osnovnim i srednjim školama na području HNK i uputiti ih Vladi na razmatranje.

## III

Rok za izvršenje zadatka iz tačke II. ovog Rješenja je 15 dana od dana donošenja ovog Rješenja.

## IV

Rješenje stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u „Službenim novinama Hercegovačko-neretvanskog kantona“.

Bosna i Hercegovina  
Federacija Bosne i Hercegovine  
HERCEGOVAČKO-NERETVANSKI 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, s.r.

**MINISTARSTVO TRGOVINE, TURIZMA I  
ZAŠTITE OKOLIŠA**

418

Na osnovu člana 10. stava 3. i člana 74. stav 2. tačka e) Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti („Službene novine HNK“ 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

## Član 1.

(Opće odredbe)

Ovim Pravilnikom propisuje se oblik, sadržaj i način vođenja knjige žalbi koju su dužna voditi pravna i fizička lica koja pružaju usluge u ugostiteljskim objektima u skladu sa Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti.

## II. OBLIK I SADRŽAJ KNJIGE ŽALBI

## Član 2.

(Izgled knjige žalbe)

(1) Knjiga žalbi mora imati tvrde korice tamnoplave boje. Na vanjskoj strani prednje korice moraju biti zlatnom folijom odštampane 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).

## Član 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 člana 2. stava 1. ovoga pravilnika.

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

firma odnosno naziv i adresa pružaoca ugostiteljskih usluga.

#### Član 4.

(Podaci koji se upisuju u knjigu žalbe)

(1) Na prvom listu knjige žalbi (čije stranice nisu označene rednim brojevima) mora biti odštampano uputstvo o korištenju knjige žalbi na jezicima iz člana 2. stava 1. ovoga Pravilnika, koje 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 pružaoac usluge dat će odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od dana upisanog prigovora u knjigu žalbi.

(3) Iza odštampanog uputstva stavlja se štambilj pravnog odnosno fizičkog lica koje pruža ugostiteljske usluge i potpis odgovornog lica.

(4) U gornjem lijevom uglu 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

#### Član 5.

(Obaveza 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 stava 1. ovoga člana jednu knjigu žalbi može voditi ugostitelj za više ugostiteljskih objekata vrste soba ili apartman, odnosno fizičko lice u domaćinstvu ili član porodičnog poljoprivrednog gazdinstva za više smještajnih objekata vrste soba, apartman, kuća za odmor i kamp, koji su u istoj građevini ili neposrednoj blizini.

#### Član 6.

(Obaveza 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 člana 2. stava 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 cjenovnicima odnosno jelovnicima, te u „kućnom redu“ na jezicima na kojima su sastavljeni.

#### Član 7.

(Vrijeme čuvanja knjige žalbe)

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

#### Član 8.

(Postupak po izjavljenom prigovoru)

(1) Pravna i fizička lica iz člana 1. ovoga Pravilnika dužne su odmah po stavljanju prigovora dati prvu kopiju prigovora iz knjige žalbi licu koje je stavilo prigovor, a drugu kopiju u roku od tri dana od izjavljenog prigovora dostaviti nadležnoj turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

(2) Pravna i fizička lica iz člana 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 nadležnoj turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

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

#### Član 9.

(Odgovor na izjavljeni prigovor)

(1) Na stavljeni prigovor odgovorno lice može odgovoriti podnosiocu prigovora i usmeno. Ako podnosilac prigovora prihvati usmeni odgovor, to će se zabilježiti i potvrditi potpisima odgovornog lica i podnosioca prigovora u rubrici „Primjedba“ knjige žalbi, a kopiju zabilješke dostavit će nadležnoj turističko-ugostiteljskoj inspekciji.

(2) Ako se prigovor ne može riješiti na način propisan stavom 1. ovoga člana, podnosiocu prigovora mora se dopisom odgovoriti na način propisan članom 8. stavom 2. ovoga Pravilnika.

U rubrici „Primjedba“ knjige žalbi upisuje se kratak sadržaj odgovora s oznakom broja i datuma dopisa.

#### Član 10.

(Pismeni odgovor na prigovor)

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

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

#### IV. PRELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

##### Član 11.

(Prestanak važenja)

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

##### Član 12.

(Stupanje na snagu Pravilnika)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmoga dana od dana objave u "Službenim novinama Hercegovačko-neretvanskog kantona".

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, s.r.

419

Na osnovu člana 10. stav 4. i člana 74. stav 2. tačka f) Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti („Službene novine HNK“ broj: 12/17) ministar trgovine, turizma i zaštite okoliša d o n o s i

### **PRAVILNIK O NAČINU OVJERE I SADRŽAJU CJENOVNIKA I NORMATIVA U UGOSTITELJSKIM OBJEKTIMA**

#### I. OPĆE ODREDBE

##### Član 1.

(Opće odredbe)

Ovim Pravilnikom propisuje se način ovjere i sadržaj cjenovnika i normativa hrane, pića, napitaka i usluge (u daljnjem tekstu: cjenovnik i normativ) u ugostiteljskim objektima u skladu sa Zakonom o ugostiteljskoj djelatnosti.

#### II. NAČIN OVJERE CJENOVNIKA I NORMATIVA

##### Član 2.

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

(1) Cjenovnik i normativ propisanog sadržaja se ovjerava na način da se na unutrašnjoj strani naslovnog lista stavi otisak štambilja u okviru kojeg se upisuje naziv ugostiteljskog objekta, broj listova i datum ovjere, te pečat i potpis odgovornog lica nadležnog općinskog odnosno gradskog organa uprave nadležnog za poslove ugostiteljstva (u daljnjem tekstu: nadležni organ).

(2) Na svaki naredni list cjenovnika i normativa se stavlja otisak pečata nadležnog organa.

(3) Na zadnjem listu cjenovnika i normativa mora biti otisak pečata ugostitelja i potpis odgovornog lica.

(4) Nadležni organ vodi evidenciju ovjerenih cjenovnika i normativa.

#### III. SADRŽAJ CJENOVNIKA I NORMATIVA

##### Član 3.

(Sadržaj cjenovnika i normativa)

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

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

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

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

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

##### Član 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

##### Član 5.

(Stupanje na snagu Pravilnika)

Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenim novinama Hercegovačko-neretvanskog kantona“.