

Članak 11. (Trajanje ispita)

Kad se ispit sastoji od pismenog i usmenog dijela, održavaju se u pravilu u dva ili više dana.

Članak 12.

Pismeni dio ispita traje dva školska sata. Usmeni dio ispita za svakog kandidata za jedan nastavni predmet ne može trajati više od 20 minuta.

Članak 13. (Zapisnik)

(1) Tijekom ispita vodi se zapisnik za svakog učenika.

(2) Zapisnik vodi stalni član povjerenstva, a potpisuje ga predsjednik i drugi član povjerenstva.

Članak 14.

U zapisnik se upisuju osobni podaci o učeniku, pitanja na usmenom i pismenom dijelu ispita i ocjene iz usmenog i pismenog dijela ispita, odnosno pojedinih predmeta koje je učenik polagao. Zapisniku se prilažu i pismeni radovi učenika. Zapisnici o ispitima i pismeni radovi učenika pohranjuju se u arhivu škole.

Članak 15. (Utvrđivanje ocjene)

Ispitno povjerenstvo utvrđuje ocjenu iz svakog nastavnog predmeta usuglašavanjem ili glasovanjem. Pri zaključivanju konačne ocjene uzima se u obzir, uz rezultate postignute na usmenom dijelu ispita, i ocjena iz pismenog dijela ispita.

Članak 16. (Objavljivanje rezultata ispita)

Predsjednik ispitnog povjerenstva objavljuje rezultate ispita istog dana kad je završeno ispitivanje ili najkasnije jedan dan nakon završenog razrednog ispita.

Članak 17. (Pravo prigovora)

Ako učenik nije zadovoljan ocjenom koju je utvrdilo povjerenstvo, ima pravo pismenog prigovora školi u roku od tri dana od dana prijema obavijesti. Ako učiteljsko vijeće ocijeni prigovor opravdanim, škola organizira ponovni ispit pred drugim ispitnim povjerenstvom u roku od tri dana nakon uvažavanja prigovora. Na odluku drugog ispitnog povjerenstva učenik nema pravo prigovora.

Članak 18. (Upis ocjene)

Učeniku koji s uspjehom položi razredni ispit ocjena iz pojedinog predmeta, kao i opći uspjeh bilježi se u matičnu knjigu i učeničku knjižicu odnosno svjedodžbu.

III. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE

Članak 19. (Nadzor)

Neposredni nadzor nad radom povjerenstava koja provode ispite provodi nadležni Zavod za školstvo i Ministarstvo prosvjete, znanosti, kulture i športa Županije Zapadnohercegovačke.

Članak 20.

(Prestanak primjene ranije važećih propisa)

Stupanjem na snagu ovoga Pravilnika prestaje važiti Pravilnik o polaganju predmetnih i razrednih ispita u osnovnoj školi ("Narodne novine Županije Zapadnohercegovačke", broj: 6/98).

Članak 21.

(Stupanje na snagu)

Ovaj Pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u „Narodnim novinama Županije Zapadnohercegovačke“.

Bosna i Hercegovina
Federacija Bosne i Hercegovine
**MINISTARSTVO PROSVJETE,
ZNANOSTI, KULTURE I ŠPORTA**

Broj:07-10-283/09

Široki Brijeg, 04.11.2009.

Ministar
Vjekoslav Čember

573

Na temelju članka 11. stavka 4. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti u Županiji Zapadnohercegovačkoj ("Narodne novine Županije Zapadnohercegovačke", broj: 12/09), županijski ministar gospodarstva donosi

P R A V I L N I K O OBLIKU, SADRŽAJU I NAČINU VOĐENJA KNJIGE ŽALBE

I - OPĆE ODREDBE

Članak 1.

Ovim pravilnikom propisuje se oblik, sadržaj i način vođenja knjige žalbe u objektima, prostorijama i prostorima u kojima se pružaju ugostiteljske i turističke usluge i postupak u svezi s prigovorima.

Članak 2.

Knjigu žalbe dužni su voditi: pravne i fizičke osobe koje obavljaju turističko-ugostiteljsku djelatnost.

Članak 3.

(1) Knjiga žalbe ovjerava se na unutarnjoj naslovnoj stranici pečatom i potpisom odgovorne osobe županijskog tijela nadležnog za poslove turizma i ugostiteljstva prema

mjestu sjedišta objekta u kojem se obavlja ugostiteljska ili turistička djelatnost (u daljem tekstu: nadležno tijelo).

(2) Nadležno tijelo vodi evidenciju o ovjerenim knjigama žalbi.

II - OBLIK I SADRŽAJ KNJIGE ŽALBI

Članak 4.

(1) Knjiga žalbe mora imati tvrde korice tamnoplave boje. Na vanjskoj strani prednje korice moraju biti zlatnom bojom otiskane riječi "Knjiga žalbe" na hrvatskom, te jednim od svjetskih jezika.

(2) Knjiga žalbe mora imati i najmanje 3x50 perforiranih listova (ne računajući prvi i posljednji list) veličine 30 cm x 22 cm, koji moraju biti označeni rednim brojevima.

(3) Prvi i posljednji list knjige čije stranice nisu označene rednim brojevima moraju biti od debljeg papira.

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

Članak 5.

(1) Stranice knjige žalbe, koje su označene rednim brojevima, moraju imati dvije vertikalne kolone. Prva kolona (širina 10 cm) nosi naziv "Prigovor", a druga (širine 5 cm) naziv "Primjedba". Nazivi kolona moraju biti otiskani na jezicima iz članka 4. stavka 1. ovog pravilnika.

(2) U gornjem lijevom uglu prve stranice (koja nije označena rednim brojem) mora biti istaknuta tvrtka, odnosno naziv i adresa pružatelja ugostiteljskih odnosno turističkih usluga.

Članak 6.

(1) Na prvom listu knjige žalbe (čije stranice nisu označene rednim brojevima) mora biti otiskana uputa o korištenju knjige žalbe na jezicima iz članka 4. stavka 1. ovog pravilnika koje glasi:

"1. korisnik usluge ima pravo upisati u knjigu žalbe 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.

2. korisnik usluge može prigovor žalbe napisati jezikom kojim se služi.

3. korisnik usluge dužan je napisati prigovor potpisati i navesti datum upisanog prigovora u knjigu žalbe te navesti svoju punu adresu.

Odgovor korisniku usluge na stavljeni prigovor pružatelj usluga dat će odmah, a najkasnije u roku od 15 dana od dana upisanog prigovora u knjigu žalbe".

(2) Iza otiskane upute stavlja se pečat pravne odnosno fizičke osobe koja obavlja ugostiteljsku odnosno turističku djelatnost i potpis odgovorne osobe.

(3) 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 ŽALBE I POSTUPAK U SVEZI S PRIGOVORIMA

Članak 7.

Knjiga žalbe mora se voditi u svim objektima, prostorijama i na prostorima u kojima i na kojima se obavlja ugostiteljska i turistička djelatnost.

Članak 8.

(1) Knjiga žalbe mora se nalaziti na mjestu pristupačnom korisnicima ugostiteljskih odnosno turističkih usluga.

(2) Na istaknutom mjestu u prostorijama u kojima se pružaju ugostiteljske, odnosno turističke usluge mora se staviti obavijest na jezicima iz članka 4. stavka 1. ovoga pravilnika da se vodi knjiga žalbe i gdje se nalazi.

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

Članak 9.

Knjiga žalbe mora se čuvati najmanje godinu dana nakon iskorištenja.

Članak 10.

(1) Pravne i fizičke osobe iz članka 2. ovog pravilnika dužne su odmah po stavljanju prigovora dati prvu kopiju ugovora iz knjige žalbe osobi koja je stavila prigovor, a drugu kopiju dostaviti turističkoj inspekciji nadležnog ureda u roku od 3 dana od dana sastavljanja prigovora.

(2) Pravne i fizičke osobe iz članka 2. ovog pravilnika dužne su odgovoriti na stavljeni prigovor u roku od 15 dana od dana unošenja prigovora u knjigu žalbe, a kopiju odgovora istovremeno dostaviti turističkoj inspekciji nadležnog ureda.

(3) Ako se u roku iz stavka 2. ovog članka ne odgovori na stavljeni prigovor mora se najkasnije u roku od 5 dana od dana isteka tog roka o tome izvijestiti turističku odnosno ugostiteljsku inspekciju nadležnog tijela, s obrazloženjem zbog čega nije u roku odgovoreno.

Članak 11.

(1) Na stavljeni prigovor odgovorna osoba može odgovoriti podnositelju prigovora i usmeno. Ako se postigne zadovoljavajuće rješenje, u rubrici "Primjedba" knjiga žalbe, to će se zabilježiti i potvrditi potpisima odgovorne osobe i podnositelja prigovora.

(2) Ako se prigovor ne može riješiti na način propisan stavkom 1. ovoga članka, podnositelju prigovora mora se dopisom odgovoriti na način propisan člankom 10. stavkom 2.

(3) U rubrici "Primjedba" knjige žalbe upisuje se kratak sadržaj odgovora s oznakom broja i datuma dopisa.

Članak 12.

Pismeni odgovor na podneseni prigovor sastavlja se na jeziku, na kojem je napisan prigovor u knjizi žalbe, ili na jednom od svjetskih jezika.

IV - PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**Članak 13.**

Danom početka primjene ovog pravilnika na području Županije Zapadnohercegovačke prestaje primjena Pravilnika o obliku, sadržaju i načinu vođenja knjige žalbe („Službene novine Federacije BiH“, broj 23/96).

Članak 14.

Ovaj pravilnik stupa na snagu osmog dana od dana objave u „Narodnim novinama Županije Zapadnohercegovačke“.

Bosna i Hercegovina

Federacija Bosne i Hercegovine

**ŽUPANIJA ZAPADNOHERCEGOVAČKA
MINISTARSTVO GOSPODARSTVA**

Broj: 05-05-02-2361-2/09

Posušje, 15. listopada 2009. godine

MINISTAR
Žarko Karačić

574

Na temelju članka 11. stavka 4. i članka 44. stavka 2. Zakona o ugostiteljskoj djelatnosti u Županiji Zapadnohercegovačkoj („Narodne novine Županije Zapadnohercegovačke“, broj: 12/09), županijski ministar gospodarstva donosi

**P R A V I L N I K
O OBLIKU, SADRŽAJU I NAČINU VOĐENJA
KNJIGE GOSTIJU I POPISA GOSTIJU**

I - OPĆE ODREDBE**Članak 1.**

Ovim pravilnikom propisuje se oblik, sadržaj i način vođenja knjige gostiju koju su dužni voditi ugostitelji koji pružaju usluge smještaja u ugostiteljskom objektu za smještaj, kao i oblik i sadržaj obrasca i način vođenja popisa gostiju koji su dužni voditi građani koji pružaju ugostiteljsku uslugu smještaja u domaćinstvu.

**II - OBLIK, SADRŽAJ I NAČIN
VOĐENJA KNJIGE GOSTIJU****Članak 2.**

(1) Knjiga gostiju vodi se kao jedinstvena knjiga za upis domaćih i stranih gostiju.

(2) Knjiga gostiju se vodi u obliku tvrdo ukoričene knjige čije su stranice numerirane.

(3) Knjiga gostiju ovjerava se na unutarnjoj naslovnoj stranici pečatom i potpisom odgovorne osobe županijskog tijela nadležnog za poslove turizma i ugostiteljstva prema mjestu sjedišta ugostiteljskog objekta u kojem se obavlja ugostiteljska..

(4) Stranice knjige gostiju trebaju sadržavati slijedeće podatke o gostu:

- redni broj prijave,
- prezime i ime,
- spol,
- državljanstvo,
- datum i mjesto rođenja,
- broj osobne iskaznice, odnosno putne isprave za strane goste,
- adresa,
- datum i vrijeme dolaska,
- datum i vrijeme odlaska i
- primjedba.

Članak 3.

Knjige gostiju trebaju se čuvati najmanje dvije godine nakon, što su popunjene.

Članak 4.

(1) Knjiga gostiju može se voditi i na osobnom računalu.

(2) Kada se knjiga gostiju vodi na osobnom računalu nije potrebna ovjera iz članka 2. ovog pravilnika, a svi potrebni podaci trebaju se dnevno izlistavati.

(3) Podaci iz knjige gostiju, ako se vode na osobnom računalu, trebaju biti pohranjeni na odgovarajućem mediju najmanje dvije godine.

**III - OBLIK I SADRŽAJ OBRASCA I
NAČIN VOĐENJA POPISA GOSTIJU****Članak 5.**

(1) Popis gostiju vodi se u obliku knjige polutvrđih korica čije su stranice numerirane.

(2) Na prednjoj stranici prve korice popisa gostiju treba biti naziv „Popis gostiju“, te prezime i ime osobe na koju glasi odobrenje za pružanje ugostiteljskih usluga u domaćinstvu.

(3) Obrazac popisa gostiju treba sadržavati slijedeće podatke o gostu:

- redni broj prijave,
- prezime i ime,
- broj osobne iskaznice ili putne isprave,
- vrsta pružene usluge,
- datum početka pružanja usluga,
- datum prestanka pružanja usluga i
- primjedba.

Članak 6.

Knjiga popisa gostiju obavezno se mora čuvati najmanje dvije godine nakon što je popunjena.