



Izveštaj o sprovođenju fokus grupe

Administrativni postupci i zahtevi u oblasti prevoza
tereta

PKS RPK Niš, 26. januar 2024





Sadržaj

Uvod	4
Ciljevi	5
Metodologija	5
Prioritetni sektori.....	5
Struktura i učesnici fokus grupe	6
Pitanja i teme za diskusiju	6
Organizacija fokus grupe.....	6
Diskusija i zaključci	6
Pitanje 1: Obaveza ugostitelja da se evidentira u Registru turizma	6
Pitanje 2: Zapošljavanje u ugostiteljstvu - stručna osposobljenost	7
Pitanje 3: Postupak kategorizacije objekata i ponovna kategorizacija svake tri godine.....	8
Pitanje 4: Digitalizacija postupka kategorizacije ugostiteljskih objekata	8
Pitanje 5: Inspekcijski nadzor u ugostiteljstvu	10
Pitanje 6: Regulatorni okvir u oblasti ugostiteljstva	10
Pitanje 7: Opravdanost i potreba za optimizacijom administrativnih zahteva	11



Uvod

Projekat EU4BE ima za cilj poboljšanje poslovnog okruženja pojednostavljivanjem regulatornih zahteva koji stoje pred privredom i jačanje transparentnosti javne uprave. Unapređenje poslovnog okruženja je usmereno u dva pravca:

a) pojednostavljenje regulatornih zahteva što obuhvata pojednostavljenje administrativnih procedura za privredne subjekte i pojednostavljenja odnosno optimizaciju administrativnih zahteva koje privredni subjekti treba da ispune.

b) uvođenje novih digitalnih instrumenata koji pomažu preduzećima da se kreću kroz važeći regulatorni okvir od kojih su dva instrumenta ključna instrumenta:

1) RAP kao elektronska baza administrativnih procedura i administrativnih zahteva u različitim industrijama i

2) koncept životnog veka poslovanja koji se zasniva na RAP-u i predstavlja digitalni poslovni navigator kroz regulatorne korake od osnivanja do zatvaranja poslovanja u odabranim industrijama.

Fokus grupa opisana u ovom izveštaju bila je posvećena administrativnim postupcima i administrativnim zahtevima u oblasti ugostiteljstva, što obuhvata i objekte za pružanje usluge smeštaja i objekte za pružanje usluge ishrane i pića.

U proteklom periodu, popisani su svi administrativni postupci i sprovedena je analizu regulative i kreirane liste svih administrativne zahteve. U narednom periodu, EU4BE fokusiraće se naročito na proces optimizacije administrativnih postupaka i zahteva i digitalizacije administrativnih postupaka koji čine deo životnog veka u jednog oblasti privrede. Optimizacija podrazumeva ocenu administrativnih postupaka i zahteva u smislu opravdanosti, jasnoće i jednostavnosti sprovođenja i priprema predloga za njihovo pojednostavljenje i uklanjanje, ukoliko je njihovo postojanje ocenjeno kao opravdano.

U kontekstu optimizacije, EU4BE tim sprovodi seriju fokus grupa u prioritetnim oblastima/sektorima kako bi prikupio detaljnije informacije o administrativnim postupcima i zahtevima koji utiču na poslovanje, kao i da bi predstavio planove za digitalizaciju postupaka koji su deo životnog veka i prikupio povratne informacije od privrede – budućih korisnika tih digitalnih usluga.

Administrativni postupak je upravni i drugi postupak koji sprovode državni organi i organizacije, organi i organizacije autonomnih pokrajina i organi i organizacije jedinica lokalne samouprave, ustanove, javna preduzeća, posebni organi preko kojih se ostvaruje regulatorna funkcija, kao i pravna i fizička lica kojima su poverena javna ovlašćenja. Ovi postupci se pokreću na zahtev privrednih subjekata i građana u cilju ostvarivanja svojih prava ili ispunjenja obaveza. Upravnim se postupcima ne smatraju sudski postupci i postupci koje vode subjekti kojima je sud poverio javna ovlašćenja, postupci koji proizilaze iz radnog odnosa u organu i postupci koji se pokreću na zahtev organa i koje vode drugi organi.



Administrativni zahtevi su uslovi koje privredni subjekti i drugi pružaoci usluga moraju da ispune u skladu sa pravnim sistemom Republike Srbije da bi osnovali i poslovali u skladu sa propisima. Administrativni zahtevi obuhvataju dve vrste zahteva: a) dokumenta, odnosno dokumentarne zahteve koje privredni subjekt treba da pripremi, usvoji i čuva (odluke, pravilnici, interni postupci i sl.), a nisu obavezni da se dostavljaju državnom, pokrajinskom, lokalnom ili drugom javnom organu/telu i organizaciji i b) tehničke i druge uslove za početak i rad (uslovi u pogledu objekata i protorija, uslova koji se odnose opremu i uređaje, stručni kadar i njihove kvalifikacije, finansijskih uslova i dr.)

Ciljevi

Cilj fokus grupe je dobiti uvid u poslovnu praksu u postojećem regulatornom okruženju i potvrditi ili korigovati nalaze u vezi sa administrativnim postupcima i zahtevima u odabranim regulatornim oblastima i dublje razumeti da li postoji potreba za optimizacijom administrativnog zahteva, tačnije:

- Steći bolje razumevanje da li su regulatorni zahtevi jasni iz perspektive privatnog sektora i u kojoj meri stvaraju administrativno opterećenje u datom sektoru odnosno industriji
- Identifikovati ključna ograničenja koje kreiraju administrativni postupci i zahtevi za privredne subjekte u datoj industriji
- Potvrditi ili korigovati postojeće nalaze pravne analize i prikupiti dodatne informacije kako bi se donela odluka o potrebi za optimizacijom postupaka i zahteva.
- Predstaviti digitalni prikaz životnog veka ili poslovne epizode u okviru životnog veka u datoj delatnosti i prikupiti informacije i viđenja o potrebi digitalizacije određenog broja postupaka.

Metodologija

Prioritetni sektori

Dok popis administrativnih postupaka i zahteva obuhvata sve privredne delatnosti i regulatorne oblasti, proces optimizacije i digitalizacije počinje od odabranih delatnosti: drumski transport robe, proizvodnja hrane i pića, ugostiteljstvo – smeštaj i restorani, i apoteke sa mogućnošću proširenja na druge industrije.

Konsultacije sa privatnim sektorom u navedenim delatnostima će se odvijati prvenstveno u formi diskusija u fokus grupama. Fokus grupe će pokriti i administrativne procedure i administrativne zahteve kako bi se stekao uvid u jasnoću, složenost i mogućnost za optimizaciju i procedura i zahteva, kao potrebu i pristup digitalizaciji postupaka.



Privatni sektor biće uključen u proces optimizacije i digitalizacije i putem online ankete sa ciljem da se ukljuci što je moguće veći broj subjekata, a ankete će biti usmerene prvenstveno na potrebu za optimizacijom i digitalizacijom administrativnih postupaka i zahteva, uglavnom putem zatvorenih pitanja.

Struktura i učesnici fokus grupe

Fokus grupa održana u Regionalnoj privrednoj komori Nišavskog, Pirotskog i Topličkog okruga 26. januara 2024 okupila je predstavnike iz ugostiteljskog sektora iz tog regiona.

Ukupno je učestvovalo 5 privrednih subjekata od kojih 2 subjekta srednje veličine (hotel). Među učesnicima nije bilo novoosnovanih subjekata.

Pitanja i teme za diskusiju

Administrativni postupci	Administrativni zahtevi
<ol style="list-style-type: none">1. Kvalitet javnih usluga u oblasti ugostiteljstva2. Sprovođenju postupka u ovoj oblasti i mogućnost poboljšana3. Digitalizacija<ul style="list-style-type: none">• Digitalizacija postupaka• Unapređenje funkcionisanja postojećeg sistema e-Turista	<ol style="list-style-type: none">4. Regulatorni okvir5. Inspekcijski nadzor6. Opravdanost i potreba za optimizacijom administrativnih zahteva.

Organizacija fokus grupe

Fokus grupe se organizuju u saradnji sa Privrednom komorom Srbije i regionalnim privrednim komorama uz podršku Republičkog sekretarijata za javnu politiku i Svetske banke.

Diskusija i zaključci

Pitanje 1: Obaveza ugostitelja da se evidentira u Registru turizma



Prvo pitanje odnosilo se na Registar turizma i unos podataka u navedeni registar u skladu sa propisima koji uređuju oblast turizma i ugostiteljstva. Jedan od učesnika je istakao da zna za ovu obavezu, ali nije jasno na koji način se registruje, da li ovu obavezu treba ispuniti na lokalnom nivou, pred organima jedinica lokalne samouprave, imajući u vidu da je na internet stranici Agencije za privredne registre („APR“) navedeno da je u toku priprema ovog registra. APR može podatke preuzeti u svakom slučaju od portala e-Turista i nije nužno da se još jednom vrši registracija pružalaca usluga. Prema mišljenju učesnika nije celishodno registrovati se više puta odnosno u više registara.

Učesnici su istakli da je korisno postojanje jedinstvene evidencije, sa mogućnošću uvida u to ko se bavi u turizmom.

Pitanje 2: Zapošljavanje u ugostiteljstvu - stručna osposobljenost

Na pitanje o poteškoćama kod zapošljavanja odgovarajućeg kadra, s obzirom da je popisane uslove za stručni kadar u ugostiteljskim objektima, i eventualnim preporukama vezano sa ovaj uslov u pogledu obaveznog kadra, učesnici nisu imali konkretne predloge niti su okarakterisali navedene uslove kao prepreku poslovanju.

Jedan od učesnika je istakao da u ovom smislu postoji problem, jer važeći Zakon o volontiranju ni na koji način ne pruža mogućnost da se na zakonit način angažuju volonteri. U uporednoj praksi je sasvim uobičajeno da turisti koji dolaze u hostel, u razmenu za uslugu smeštaja i ishrane, obavljaju rad u hostelu, pri čemu oni imaju minimalni nivo komunikacije sa drugim gostima. Ovakva rešenja bi trebala da postoje i u Srbiji.

Drugi učesnik je naveo da postoji izazov u pogledu angažovanja lica sa invaliditetom. Ovo je u ugostiteljstvu naročito osetljivo pitanje, jer je zaposlenje ovih lica teško uklapa sa prirodom delatnosti. Ograničen je broj radnih mesta na kojima se mogu zaposliti lica sa invaliditetom. Na kraju, ovo pitanje se rešava plaćanjem kazne – tj. novčane naknade, zbog nemogućnosti da se lica sa invaliditetom efektivno angažuju u ugostiteljstvu.

Rukovodilac ugostiteljskog objekta vrste hotel, garni hotel, apart hotel, motel i turističko naselje mora da ima najmanje višu stručnu spremu, odnosno stečeno visoko obrazovanje na osnovnim akademskim studijama u obimu od najmanje 180 ESPB bodova, osnovnim strukovnim studijama, odnosno na studijama u trajanju od tri godine turističkog, ekonomskog ili drugog društvenog smera, aktivno znanje jednog stranog jezika i tri godine radnog iskustva u ugostiteljstvu. U ugostiteljskom objektu vrste hotel, garni hotel, apart hotel i motel mora da bude zaposleno i najmanje jedno lice sa srednjom stručnom spremom ugostiteljskog usmerenja.



Pitanje 3: Postupak kategorizacije objekata i ponovna kategorizacija svake tri godine

Zakonom o ugostiteljstvu propisano je da se određivanje kategorije ugostiteljskog objekta vrši rešenjem koje donosi ministar i koje važi tri godine od dana dostavljanja rešenja podnosiocu zahteva. Nakon isteka roka od tri godine, privredni subjekt podnosi novi zahtev za određivanje kategorije, odnosno kategorizaciju sprovodi u istom postupku i pod pod istim uslovima kao i prilikom dobijanja prethodnog rešenja. U vezi sa rokom važenja rešenja o kategorizaciji i ponavljanjem kategorizacije postavljeno je i pitanje produžetka važenja rešenja i drugih načina da se osigura kvalitet usluge (inspekcijska kontrola u određenom periodu. Učesnici su se povoljno izrazili o mogućnosti da se umesto ponovne kategorizacije, provera ispunjenosti uslova vrši putem inspekcijske kontrole na terenu. Privrednici su izneli da navedenom u prilog ide i to što turistička inspekcija često izlazi na teren, okvirno na svaka četiri meseca.

Učesnici su naročito ukazali na postojanje nelojalne konkurencija od strane lica koja izdaju stan na dan. Neregistrovani privatni smeštaj oduzima veliki deo posla od lica koja legalno posluju, prema izjavama učesnika, čak 50%. Istakli su da su podnosili prijave turističkoj inspekciji da se pojedini objekti izdaju, a da nisu evidentirani u e-Turista sistemu, ali da nije preduzeto mnogo u suzbijanju sive ekonomije u ovom segmentu. Učesnici su dali i dva predloga za moguće rešavanje problema sive ekonomije, u saradnji sa platformom Booking, te putem uspostavljanja jedinstvene evidencije pružalaca usluga privatnog smeštaja (stan na dan) koja bi bila javno dostupna. Jedan od učesnika navodi da su u određenim gradovima u Evropskoj uniji neregistrovana kratkoročna izdavanja stanova suzbijena u saradnji sa platformom Booking, na taj način što je platforma Booking dostavljala podatke inspekciji o objektima koji se rentiraju preko njih. Napominje da bi takva kontrola bila jednostavna za sprovođenje i predlaže da se uporedi spisak sa platforme Booking sa evidentiranim gostima i u dogovoru sa Booking-om ovi pružaoci usluga smeštaja se brišu sa te platforme. Na ovaj način se postupalo u Evropskoj uniji čime je smanjena nelojalna konkurencija i pružaoca usluga smeštaja iz sive zone su uvedeni u sistem.

Učesnici su se povoljno izrazili o mogućnosti da se umesto ponovne kategorizacije, provera ispunjenosti uslova vrši putem inspekcijske kontrole na terenu. Privrednici su izneli da navedenom u prilog ide i to što turistička inspekcija često izlazi na teren, okvirno na svaka četiri meseca.

Pitanje 4: Digitalizacija postupka kategorizacije ugostiteljskih objekata

Na pitanje o korisnosti potpune digitalizacije postupka kategorizacije ugostiteljskih objekata za smeštaj svi učesnici su se složili da bi bila korisna potpuna digitalizacije i da se rešenje o kategorizaciji dobija u elektronskom obliku. Trenutno, zahtev se podnosi elektronskim putem, ali se rešenje o kategorizaciji



izdaje u papirnoj formi. Tokom diskusije, detaljnije je bilo reči o postupku digitalizacije i korišćenju sistemu e-Turista:

- **Podnošenje zahteva u postupku kategorizacije**

Zahtev se dostavlja kroz sistem eTurista štampate, ali elektronsko potpisivanje u samom sistemu nije omogućeno. Svi učesnici fokus grupe su se složili da je to odlična preporuka i da bi znatno olakšalo poslovanje kada bi se omogućilo elektronsko potpisivanje zahteva u okviru sistema.

- **Dostavljanje dokaza o plaćanju takse:**

Svi učesnici su se složili da bi dostavljanje dokaza o plaćanju takse moglo da se unapredi i da bi bilo korisno generisati jedinstveni poziv na broj i automatsko obaveštavanje o plaćanju takse nakon uplate. Sve što se može digitalizovati je bolje i efikasnije, prema stavovima učesnika fokus grupe.

- **Funkcionisanje sistema e-Turista**

- **Unos podataka** – Jedan od učesnika istakao je da je unošenje podataka u sistemu eTurista je komplikovano i traži se mnogo podataka koji nisu neophodni i koji su verovatno potrebni radi statistike, a koji nama otežavaju rad i zahtevaju pristupanje portalu eTurista više puta.
- **Boravišna taksa** - Učesnici navode i da trenutno iznos boravišne takse u eTuristi nije u skladu sa zakonom, izlazi podatak o pogrešnoj visini takse. Povezivanje eTuriste sa portalom za naplatu boravišne takse bi bilo korisno. Osim toga, netačna boravišna takse se evidentira u centralnom informacionom sistemu, a plaćanje takse je obaveza ugostitelja. Taksa se obračunava na osnovu planiranog broja dana koji imamo obavezu da prijavimo, a kod nas (hostel) su česte promene trajanja smeštaja, neki gosti više puta produžavaju boravak. Predlaže se da se obračun boravišne takse izvrši u trenutku kada se gost odjavi. Kada se boravišne takse obračunaju, bilo bi korisno da se uvede funkcionalnost koja bi putem klika vodila na mogućnost plaćanja, to nije ideja za „velike“ pružaoce ugostiteljskih usluga, već za manje privredne subjekte. Takođe, bilo bi dobro uvesti plaćanje virtuelnim karticama i putem POS terminala.
- **Unos ličnih podataka** - Učesnici smatraju dalje da bilo bi korisno da podaci o gostima ne moraju da se ručno unose u eTuristu, već da se omogući povezivanje sa aplikacijom Čelik (čitač za lične karte), kada je reč o turistima domaćim državljanima. Istakao je da stranci na svojim ličnim kartama imaju MZR kod, koji je dovoljan da čita osnovne podatke sa svakog dokumenta, i da on mogao da se uveže sa E-turistom.
- **Podaci o boravaku** - Ne vidi se smisao u unošenju podataka u polje „Predviđeni datum odlaska“, odnosno nije jasno zbog čega je ova stavka bitna. Jedan od učesnika pojašnjava da su njegovi gosti obično tzv. turisti sa rančevima (backpacker-i) i da su nepredvidljivi u smislu dužine boravka. Svakako postoji zakonska obaveza da se gost odjavi kada izlazi iz smeštaja. Ova obaveza unošenja predviđanog datuma odlaska onemogućava da se koriste self-check in kiosci, koji postaju stanard u modernim zemljama. Nije moguće koristiti takve kioske, jer se ne zna koliko će gost ostati. Zaposleni kod ugostitelja moraju ponovo da loguju na eTuristu i da unose novi predviđeni datum odlaska, primera radi u slučaju ovog ugostitelja jedan turista je došao sa plano da ostane sedam dana, a ostao je šest meseci. Zaposleni su bili prinuđeni da čak 27 puta uđu u eTuristu da bi podatke o planiranom ostanku ponovo unosili u sistem.
- **Drugo** - dodatni problem u ovom smislu je sa stranim gostima, jer njima ne prijaju pitanja primera radi odakle je došao i kako je došao, gde je ušao u zemlju, niti su ugostitelji ovlašćeni da pitaju



takva pitanja, što i sami gosti konstatuju. Tu postoji i dodatni problem unosa ovakvih podataka u sistem iz razloga što stranci iz Evropske unije ulaze u našu zemlju sa ličnom kartom, a u njoj se ne evidentira odakle dolazi i na koji granični prelaz je ušao u Srbiju. Pored toga od nas se zahteva da u E-turistu unesemo i razlog njihovog boravka. S obzirom da ove podatke ima Ministarstvo unutrašnjih poslova (granična policija), nije jasno zašto je ugostitelj u obavezi da postavlja ova pitanja stranom gostu. Ukoliko su iz nekog razloga potrebni navedeni podaci, bolje je da se obezbedi eksportovanje podataka iz sistema MUPa u eTuristu.

Trenutno funkcionisanje sistema e-Turista komplikuje rad ugostitelja u sistemu, dok neke mogućnosti kao što su elektronski potpis i plaćanje takse nisu omogućene. Pored navedenog, neki načini rada koji su danas standardni u kratkoročnim boravcima, kao što je self-checkin i self-checkout kiosci onemogućeni su usled obaveze (ručnog) unosa podataka preko e-Turista sistema.

Pitanje 5: Inspeksijski nadzor u ugostiteljstvu

Što se inspeksijskog nadzora i politike sankcionisanja, pitanja su se odnosila na sve inspekcije koje kontrolišu ugostiteljstvo. Učesnici navode različita iskustva o kojih se mnoga tiče pomenutog nelegalnog poslovanja u pružanju smeštaja.

Jedan od učesnika je naveo da vrlo često ima inspeksijski nadzor, ali da je inspekcija postupala preventivno odnosno ukazivala na nedostatak i ostavljala primereni rok da se nedostatak ukloni

Drugi učesnik objašnjava da se dešava da zamene sobu gostu. U tom slučaju ugostitelj mora promeniti podatke u eTuristi, ali nije jasno zbog čega je to bitno u kojoj sobi gost boravi i zbog čega postoji takva obaveza. Ovakve suviše obaveze i preveliko administriranje sprečavaju punu digitalizaciju.

Jedan od učesnika skreće pažnju da je u jednom polju u eTuristi se traži podatak o vrsti ličnog dokumenta turista (u tom polju postoji raznorazni pasoši, i često ni mi ne znamo kada nam gost pokaže pasoš koji to od ponuđenih pasoša), lični pasoš na poslednjem mestu, a to je najčešći identifikacioni dokument, koji bi trebalo da bude prvi u opcijama.

Na pitanje o inspeksijskom nadzoru, učesnici nisu izrazili negativne stavove o načinu rada i učestalosti kontrola. Na pitanje o kontrolama koje sprovodi veterinarskoj inspekciji odnosno koliko često se sprovodi kontrola bezbednosti hrane u restoranima, samo jedan učesnik je imao inspeksijsku kontrolu i to povodom očekivanog dolaska visokog državnog zvaničnika.

Pitanje 6: Regulatorni okvir u oblasti ugostiteljstva



Učesnici navode da pravni okvir jeste kompleksan, jer ne postoje odgovori na sva pitanja na jednom mestu i pitanja pokretanja ugostiteljske delatnosti reguliše više propisa i kontroliše više inspekcija. Prema navodima učesnika, postoje različita tumačenja šta ugostitelj treba da poseduje, a zahtevi i uslovi za hotele nalaze se u opštim propisima za sve ugostitelje. U takvim slučajevima učesnici navode da su se obraćali inspekciji da pojasni zahteve za ugostitelje.

Ranije je takođe postojao problem u početku primene nekih propisa, primera radi kod uvođenja obaveze fiskalizacije i PDV-a. Kad gost boravi u hotelu, ne izdaje se račun dok gost ne izađe iz hotela, jer pružanje usluge nije okončana. U kafiću se, za razliku od toga, odmah dobija fiskalni račun.

Na pitanje da li smatrate li da postoji preklapanje propisa iz oblasti turizma/ugostiteljstva i sanitarnih propisa, nekoliko učesnika fokus grupe navode da nisu primetili takve probleme oko preklapanja propisa i koji propisi su na snazi, a koji više ne važe.

Pitanje 7: Opravdanost i potreba za optimizacijom administrativnih zahteva

Na kraju diskusije pažnja je posvećena administrativnim zahtevima koji stoje pred ugostiteljima. Na pitanje da li su administrativni zahtevi koje treba da ispune – dokumenta (procedure, zapisi, evidencije) koja treba da pripremi i čuva pružalac smeštaja - poznati i jasni, učesnici navode nekoliko nejasnih zahteva, naročito cenovnike, reklamacije i regulisanje napojnica u fikalnom smislu.

Jedan od učesnika navodi, u vezi sa isticanjem cena odnosno cenovnika usluga što je jedan od osnovnih administrativnih zahteva, da je poseban problem tzv. dinamičko utvrđivanje cena u ugotiteljstvu, odnosno kada se cena menja u zavisnosti od perioda dana, vrste gosta (da li je čest gost), kakva je situacija u realnom vremenu po pitanju ponude i tražnje što dovodi do razlika u ceni za istu smeštajnu jedinicu preko različitih platformi (Booking, Air BNB i druge platforme) i cene na recepciji objekta. Ovakva potreba nije u skladu sa administrativnim zahtevom „Isticanje cena smeštaja i drugih usluga u ugostiteljskom objektu“, pa je potrebno uskladiti propise sa realnom situacijom. Učesnik je dalje pojasnio šta je dinamičko određivanje cene smeštaja. Booking, Air BNB ukoliko nema potražnje za vašim objektom spuste cenu smeštaja (često je spuste ispod cene istaknute na recepciji) i prioritarno nude vaš smeštaj korisnicima platforme. Kada potražnja počne da raste tako i Booking, i Air BNB počinju da dužu cenu i oni mogu da podignu mnogo iznad cene smeštaja istaknute na recepciji. Tako da mogu dva različita gosta da iznajme iste sobe sa istom uslugom, da jedan bookira ujutru a drugi uveče istog dana i da se njihova cena razlikuje i do 30%.

Drugi učesnik ističe da nije jasan administrativni zahtev „Knjiga evidencija reklamacije“. Nije jasno šta tačno predstavlja reklamaciju u oblasti ugostiteljstva – da li je npr. reklamacija ako gostu ne radi klima ili mu je hrana preslana. Da li ovakve reakcije gostiju treba evidentirati kao reklamaciju? To je po mišljenju ovog učesnika bespotrebno opterećenje koje nema svoj pravi smisao imajući u vidu delatnost, jer se pružalac usluge smeštaja, da bi zadržao gosta i dobre recenzije, stara da nastali problem odmah reši, a ne da zavodi reklamaciju.



Na pitanje EU4BE tima da li postoje nedoumice u pogledu administrativnih zahteva sanitarne inspekcije, primera radi da li svi objekti imaju uputstvo za čišćenje i da li im je takvo uputstvo inspekcija nekad tražila, učesnici odgovaraju da su tražili, a takođe da su zahtevali da im se dostavi i Spisak hemikalija koje se koriste prilikom čišćenja, kao i da je inspekcija tražila da se pod u kuhinji tretira određenom hemikalijom kako bi se odstranila masnoća. Jedan od učesnika doveo je u pitanje opravdanost procedura i zapisa o čišćenju u privatnim smestajima.

Jedan od učesnika dodatno napominje da je potrebno bolje regulisati pitanje napojnica (tip konobaru) u domaćim propisima. Takav predlog je iznošen već godinama unazad, ali da nema napretka. Napojnica se tretira kao lični dohodak, a to gubi svaki smisao i predstavlja predmet dodatnog oporezivanja. Predlaže se mogućnost uvođenja napojnice kao dodatka za plaćanje preko POS terminala, koji neće imati tretman ličnog dohotka. Pored navedenog, nije moguće dati napojnicu preko POS terminala zato što se iznos računa sa napojnicom ne slaže sa iznosom fiskalnog računa za pruženu uslugu. U inostranstvu se ne plaća porez na napojnice i omogućeno je plaćanje napojnica i putem kartica.

Na pitanje EU4BE tima da li se predstavnici veterinarske inspekcije pojavljuju u kontrolama, jedan od učesnika odgovara da su imali tu vrstu nadzora nekoliko puta prilikom poseta važnih državnih delegacija, ali nisu proveravali ispunjenost HACCP, već su proveravali rokove trajanja namirnica, deklaracije na proizvodima, poluproizvodima, da li su proizvodi spremni.

Učesnici navode nekoliko nejasnih zahteva, naročito: cenovnike, reklamacije i regulisanje napojnica. Učesnici navode da se administrativni zahtevi pod nadležnošću sanitarne inspekcije koje je tim identifikovao kontrolišu i u praksi. Takođe se navodi da se kontrole veterinarske inspekcije vrše retko i niko od učesnika nije bio predmet kontrole HACCP zahteva.