

НАЦРТ

На основу члана 13. став 2. Закона о комуналним делатностима („Службени гласник РС“, бр. 88/11, 104/16, 95/18 и 94/24) и члана 22. Статута града Крушевца („Службени лист града Крушевца“, бр. 15/18 и 11/24),

Скупштина града Крушевца, на седници одржаној _____ 2025. године, донела је

ОДЛУКУ О НАЧИНУ ИЗЈАШЊАВАЊА КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА О КВАЛИТЕТУ ПРУЖАЊА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

Предмет уређивања

Члан 1.

Овом Одлуком уређује се начин континуираног изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету комуналних услуга које пружају вршиоци комуналних делатности (у даљем тексту: вршилац делатности) на територији града Крушевца

Изјашњавање корисника комуналних услуга врши се једном годишње, најкасније до 31. октобра за текућу годину.

Циљ изјашњавања

Члан 2.

Циљ изјашњавања корисника комуналних услуга је процена задовољства корисника комуналних услуга квалитетом пружања комуналних услуга, ради унапређења квалитета услуга и унапређења организације и ефикасности рада вршилаца делатности.

Предмет изјашњавања

Члан 3.

Изјашњавање се односи на све комуналне услуге и врши се за сваку делатност посебно.

Изузетно од става 1. овог члана, изјашњавање се може истовремено спровести за више комуналних услуга које пружа један вршилац делатности, с тим да се резултати исказују за сваку комуналну услугу посебно.

Начин изјашњавања

Члан 4.

Изјашњавање се врши попуњавањем упитника, применом једне или више метода анкетирања (онлајн упитник, анкета „од врата до врата“, на штандовима у центру града или на другим фреквентним локацијама, у просторијама месних заједница, у шалтер салама или наплатним местима вршиоца делатности и слично).

Упитник

Члан 5.

Упитник се израђује у електронској и/или у штампаној форми и обавезно садржи:

- питања везана за кључне елементе комуналне услуге о којој се спроводи изјашњавање (квалитет и обим услуге, доступност, благовременост, учесталост, поступање по приговорима, цена услуге и слично),
- податке о полу, старости, месту становања и другим критеријумима за одређивање узорка испитаника за ту услугу и
- простор за додатне напомене и запажања корисника комуналне услуге.

Добровољност и анонимност

Члан 6.

Изјашњавање је анонимно и добровољно.

Лица која врше анкетирање ни на који начин не могу захтевати од корисника да попуне упитник уколико они то не желе.

Радна група за спровођење изјашњавања

Члан 7.

Изјашњавање корисника комуналних услуга спроводи радна група за спровођење изјашњавања (у даљем тексту: Радна група), коју решењем образује Градско веће града Крушевца за текућу годину.

Решењем из става 1. овог члана именују се председник и чланови Радне групе, ближе се одређују њени задаци и рокови за извршење тих задатака, као и начин обављања административно- техничких послова за потребе Радне групе.

Просторне, техничке и друге услове за рад Радне групе обезбеђује Градска управа.

Задаци Радне групе

Члан 8.

Радна група:

- утврђује текст упитника за сваку комуналну делатност посебно, по претходно прибављеном мишљењу Градског већа и вршиоца комуналне делатности,
- предлаже Градском већу време спровођења изјашњавања, метод прикупљања података и број и структуру испитаника за свако изјашњавање посебно,
- одређује врсту и динамику активности које се спроводе у поступку изјашњавања корисника, за свако изјашњавање посебно,

- прикупља, обрађује и анализира податке из попуњених упитника,
- сумира резултате изјашњавања за сваку комуналну услугу посебно и даје процену задовољства корисника квалитетом те услуге на основу прикупљених података,
- сачињава извештај о спроведеном изјашњавању корисника и резултатима изјашњавања и
- врши и друге послове утврђене актом о образовању Радне групе.

Састав Радне групе

Члан 9.

Радну групу чине:

- један запослени у организационој јединици Градске управе надлежној за комуналне делатности,
- један запослени у организационој јединици Градске управе надлежној за информисање и односе са јавношћу,
- један запослени у организационој јединици Градске управе надлежној за послове информатике,
- по један представник сваког вршиоца комуналне делатности, с тим што у раду Радне групе учествује само члан који је запослени код вршиоца делатности која је предмет изјашњавања,
- један комунални инспектор,
- један представник удружења за заштиту потрошача или сродној делатности,
- члан Градског већа задужен за комуналну област.

Чланови Радне групе који су запослени у Градској управи именују се на предлог начелника Градске управе, а представници вршиоца комуналне делатности и удружења за заштиту потрошача на предлог надлежног органа вршиоца делатности, односно удружења.

Градско веће може именовати и друга лица као чланове радне групе, уз сагласност тих лица.

Радна група се образује за спровођење изјашњавања за сваку годину с тим што се иста лица могу именовати више пута, без ограничења.

Акт Градског већа

Члан 10.

Градско веће посебним актом одређује почетак и трајање изјашњавања корисника за сваку комуналну услугу, односно за групу комуналних услуга које обавља један вршилац делатности, одређује начин, рокове и методе спровођења изјашњавања и минимални број испитаника (који не може бити мањи од 10 % од укупног броја корисника), водећи рачуна да буду обухваћени корисници различите старости, пола, степена образовања, места становања и др.

Обавештавање јавности о спровођењу изјашњавања

Члан 11.

Обавештење о спровођењу изјашњавања објављује се на интернет презентацији града Крушевца, на огласној табли органа Града, преко електронских медија, најкасније 15 дана пре почетка анкетирања.

Обавештење из става 1. овог члана обавезно садржи следеће информације:

- датум почетка и завршетка изјашњавања корисника путем упитника;
- кратак опис метода прикупљања упитника;
- обавештење о анонимности и добровољности учешћа у испитивању;
- податак о томе где корисници могу да преузму упитник и интернет адресу, односно, линк на коме корисници могу преузети електронску верзију упитника;
- податак о томе на који начин корисници могу да доставе попуњен упитник;
- контакте за пружање информација о спровођењу изјашњавања и
- рок за објављивање извештаја о спроведеном испитивању и начин на који корисници могу да преузму извештај.

Спровођење изјашњавања

Члан 12.

Попуњавање упитника обавља се у временском периоду одређеном актом из члана 10. ове одлуке, који не може бити краћи од 15 ни дужи од 30 дана.

Радна група прикупља попуњене упитнике, обрађује податке по сваком елементу упитника (за свако питање посебно, према полу, старости, месту становања и другим критеријумима за одређивање узорка) и утврђује резултате изјашњавања по тим елементима и збирно.

Извештај о спроведеном изјашњавању

Члан 13.

Радна група сачињава извештај о спроведеном изјашњавању корисника и резултатима изјашњавања (у даљем тексту: Извештај), у року од 30 дана од дана завршетка изјашњавања. Извештај обавезно садржи:

- податке о времену спровођења и циљевима изјашњавања,
- податке о броју и структури испитаника,
- опис коришћених метода за прикупљање података,
- резултате изјашњавања детаљно исказане по свим елементима упитника појединачно и збирно,
- процену задовољства корисника пружањем комуналне услуге.

Извештај може да садржи и препоруке за отклањање недостатака у пружању комуналне услуге.

Извештај се доставља:

- вршиоцу делатности који пружа комуналну услугу која је предмет изјашњавања,
- Градском већу,
- Скупштини града (уз редован годишњи извештај вршиоца делатности) и
- организационим јединицама Градске управе надлежним за комуналне делатности, информисање и инспекцијске послове.

Објављивање Извештаја

Члан 14.

Извештај из члана 13. ове одлуке објављује се на интернет презентацији града и интернет страници вршиоца делатности у року од осам дана од дана достављања.

Средства за спровођење изјашњавања

Члан 15.

Средства за спровођење изјашњавања корисника комуналних услуга обезбеђују се у буџету града Крушевца.

Прелазна одредба

Члан 16.

Градско веће доноси решење о образовању и именовању Радне групе у року од 30 од дана ступања на снагу ове одлуке.

Члан 17.

Уколико су резултати изјашњења корисника комуналних делатности такви да већина корисника није задовољна пруженом комуналном услугом одређеног вршиоца делатности, град Крушевац покреће поступак преиспитивања рада тог вршиоца делатности и налаже му да отклони недостатке који су наведени у изјашњењу корисника, у року који не може бити дужи од 90 дана.

Члан 18.

Уколико вршилац делатности не поступи у складу са чланом 17. ове Одлуке у погледу отклањања недостатака у квалитету пружања услуге, град Крушевац ће предузети мере предвиђене Законом о комунални делатностима.

Завршна одредба

Члан 19.

Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном листу града Крушевца“.

Образложење

Правни основ за донишење Одлуке о начину изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга представља члан 13. став 2. Закона о комуналним делатностима („Службени гласник РС“, бр. 88/11, 104/16, 95/18 и 94/24) којим је предвиђено да скупштина јединице локалне самоуправе обавезно одређује начин континуираног изјашњавања (најмање једном годишње) корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга од стране вршилаца комуналних делатности, које се може организовати електронским путем или на други погодан начин.

Овом одлуком регулисан је начин континуираног изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету комуналних услуга које вршиоци комуналних делатности пружају корисницима, циљ изјашњавања, предмет и начин изјашњавања, садржај упитника, принцип добровољности и анонимности, предвиђено је формирање радне групе за спровођење изјашњења, њени задаци, састав, начин обавештавања јавности о спровођењу изјашњавања, као и поступак самог изјашњавања, сачињавања извештаја о спроведеном изјашњавању и објављивању резултата изјашњавања.

У складу да чл. 13. ст. 3. Закона о комуналним делатности, уколико су резултати изјашњавања корисника комуналних услуга такви да већина није задовољна пруженом комуналном услугом одређеног вршиоца комуналне делатности, јединица локалне самоуправе покреће поступак преиспитивања рада тог вршиоца комуналне делатности и налаже му да отклони недостатке који су наведени у изјашњавању корисника у року који не може бити дужи од 90 дана.

Сходно наведеном, предлаже се доношење Одлуке како је наведено у предлогу.

ГРАДСКО ВЕЋЕ ГРАДА КРУШЕВЦА

Бр. _____



ПРЕДСЕДНИК ВЕЋА

Иван Манојловић