

На основу члана 13. Закона о комуналним делатностима („Службени гласник РС“, број 88/2011,104/2016 и 95/2018) и члана 40. став 1. тач. 6. и тач. 20. Статута општине Димитровград („Службени лист општине Димитровград“ бр. 6/19), Скупштина општине Димитровград, на седници одржаној дана 21.05.2021. године, донела је

О Д Л У К У
О НАЧИНУ КОНТИНУИРАНОГ ИЗЈАШЊАВАЊА
КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „КОМУНАЛАЦ“
ДИМИТРОВГРАД, Балканска 30
ОБЩЕСТВЕНО ПРЕДПРИЈАТИЕ „КОМУНАЛАЦ“
ДИМИТРОВГРАД, Балканска 30

ИМЉЕНО:		ПОЛУЧЕНО: 21.05.21	
Јед. Орг. Ед.	Број Номер	Прилог Приложение	Вредност Стојност
	1265	-1	/21

Члан 1.

Овом одлуком одређује се начин континуираног изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга од стране вршилаца комуналних услуга.

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

Члан 2.

Корисници комуналних услуга изјашњаваће се, о квалитету пружених услуга, анкетом (попуњавањем упитника) коју ће спроводити вршилац комуналне услуге.

Изјашњавање ће се спроводити најмање једном годишње.

О исходу изјашњавања корисника комуналних услуга вршилац ће обавестити оснивача у свом редовном годишњем извештају.

Члан 3.

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

Члан 4.

Упитник се израђује у електронској и/или 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.

Члан 5.

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.

Члан 6.

Изјашњавање корисника комуналних услуга спроводи радна група за спровођење изјашњавања (у даљем тексту: Радна група), коју решењем образује Општинско веће 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 Општинска управа.

Члан 7.

Радна група:

- утврђује текст упитника за сваку комуналну делатност посебно, по претходно прибављеном мишљењу Општинског већа и вршиоца комуналне делатности,
- предлаже Општинском 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.

Члан 8.

Радну групу чине:

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

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

Општинско 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.

Члан 9.

Општинско 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.

Члан 10.

Обавештење о спровођењу изјашњавања објављује се на интернет презентацији општине, на огласној табли органа општине, у дневним/недељним новинама које се дистрибуирају на територији општине и на други погодан начин, најкасније 15 дана пре почетка анкетања.

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.

Члан 11.

Попуњавање упитника обавља се у временском периоду одређеном актом из члана 9. ове одлуке, који не може бити краћи од 15 дана 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.

Члан 12.

Радна група сачињава извештај о спроведеном изјашњавању корисника и резултатима изјашњавања (у даљем тексту: Извештај), у року од 15 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,
- Општинском већу,
- Скупштини општине и
- организационим јединицама Општинске управе надлежним за комуналне делатности, информисање и инспекцијске послове.

Члан 13.

Извештај из члана 12. ове одлуке објављује се на интернет презентацији општине и интернет страници вршиоца делатности у року од пет дана од дана достављања.

Члан 14.

Средства за спровођење изјашњавања корисника комуналних услуга обезбеђују се у буџету општине Димитровград.

Члан 15.

Општинско веће донеће решење о образовању и именовању Радне групе у року од 15 дана од дана ступања на снагу ове одлуке.

Члан 16.

Уколико су резултати изјашњавања корисника комуналних услуга такви да већина корисника није задовољна пруженом комуналном услугом одређеног вршиоца комуналне делатности, Општина Димитровград 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.

Члан 17.

Уколико вршилац комуналне делатности не поступи у складу са предходним чланом у погледу отклањања недостатака квалитета пружене комуналне услуге, Општина Димитровград може поверити обављање комуналне делатности другом вршиоцу комуналне делатности који испуњава услове у складу са Законом о комуналним делатностима.

Члан 18.

Вршилац комуналних услуга у смислу ове Одлуке је ЈП „Комуналац“ Димитровград.

Члан 19.

Ова Одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном листу општине Димитровград“.

Образложење

Чланом 13. Закона о комуналним делатностима („Службени гласник РС“, број 88/2011, 104/2016 и 95/2018) прописано је да Скупштина јединице локалне самоуправе одлукама прописује начин обављања комуналне делатности, као и општа и посебна права и обавезе вршиоца комуналне делатности и корисника услуга на својој територији, укључујући и начин плаћања цене комуналне услуге, начин вршења контроле коришћења и наплате комуналне услуге и овлашћења вршиоца комуналне делатности у вршењу контроле и мере које су контролори овлашћени да предузимају и да том Одлуком скупштина јединице локалне самоуправе обавезно одређује и начин континуираног изјашњавања (најмање једном годишње) корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга од стране вршиоца комуналних делатности, које се може организовати електронским путем или на други погодан начин. Ставом 3. истог члана прописано је да 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.

Ставом 4. истог члана Закона о комуналним делатностима („Службени гласник РС“, број 88/2011, 104/2016 и 95/2018) прописано је да уколико вршилац комуналне делатности не поступи у складу претходно цитираним ставовима у погледу отклањања недостатака квалитета пружене комуналне услуге, јединица локалне самоуправе може раскинути закључен уговор о поверавању и поверити обављање комуналне делатности другом вршиоцу комуналне делатности који испуњава услове из члана 8а Закона о комуналним делатностима. Даље је прописано да се Одлука скупштине јединице локалне самоуправе, која прописује општа и посебна права и обавезе вршиоца комуналне делатности и корисника комуналних услуга непосредно примењује на све уговорне односе вршиоца комуналне делатности са корисницима комуналних услуга као општи услови пословања. Истим чланом Закона о комуналним делатностима прописано је да уколико одлуком скупштине јединице локалне самоуправе о обављању комуналне делатности није предвиђено закључење појединачних уговора између вршиоца и корисника комуналних услуга, сматра се да је уговорни однос о пружању комуналне услуге настао започињањем коришћења комуналне услуге, односно почетком пружања комуналне услуге у складу са прописима којима се ближе уређује обављање те комуналне делатности и да обавезе корисника комуналне услуге, укључујући и плаћање цене комуналне услуге, настају започињањем коришћења комуналне услуге, односно почетком пружања комуналне услуге, и када се она користи супротно прописима којима се уређује та комунална делатност.

Чланом 40. став 1. тач. 6. и тач. 20. Статута општине Димитровград („Службени лист

општине Димитровград“ бр. 6/19) прописано је да Скупштина општине, у складу са Законом, доноси прописе и друге опште акте из надлежности општине и да уређује услове и начин обављања комуналне делатности, права и обавезе корисника комуналних услуга, обим и квалитет комуналних услуга и начин вршења надзора над обављањем комуналних делатности, прописује опште услове одржавања комуналног реда и мере за њихово спровођење.

Разлог доношења ове Одлуке је усклађивање прописа општине Димитровград са одредбама Закона о комуналним делатностима ("Сл. гласник РС", бр. 88/2011, 104/2016 и 95/2018).

Број: 06-88/2012-17/7-4
Дана: 21.05.2021. године

СКУПШТИНА ОПШТИНЕ ДИМИТРОВГРАД



ПРЕДСЕДНИК

Зоран Ђуров