

Na osnovu člana 46. i 47. Zakona o lokalnoj samoupravi („Službeni glasnik RS“, br. 129/07, 83/14 - dr. zakon, 101/16 - dr. zakon i 47/18), člana 66. stav 1. tačka 1. Statuta grada Novog Pazara („Službeni list grada Novog Pazara“, broj 6/19) i člana 67. Poslovnika Gradskog veća Grada Novog Pazara („Službeni list grada Novog Pazara“, broj 1/14, 5/14 i 8/16), Gradsko veće Grada Novog Pazara, na sednici održanoj 9. juna 2023. godine, donosi

## ZAKLJUČAK

Gradsko veće grada Novog Pazara na sednici je razmatralo, utvrdilo i predlaže Skupštini grada Novog Pazara da usvoji:

Predlog Odluke o načinu izjašnjavanja korisnika komunalnih usluga o kvalitetu pružanja komunalnih usluga.

## GRADSKO VEĆE GRADA NOVOG PAZARA

Broj: 06-316/23-2

U Novom Pazaru, 9. juna 2023. godine



## **PREDLOG**

Na osnovu člana 13. stav 2. Zakona o komunalnim delatnostima („Službeni glasnik RS“, br. 88/11, 104/16 i 95/18) i člana 46. stav 1. tačka 7. Statuta Grada Novog Pazara („Službeni list grada Novog Pazara“, broj 6/2019, Skupština grada Novog Pazara, na sednici održanoj \_\_\_\_\_ 2023. godine, donela je

### **Odluku o načinu izjašnjavanja korisnika komunalnih usluga o kvalitetu pružanja komunalnih usluga**

#### **Predmet uređivanja**

##### **Član 1.**

Ovom odlukom uređuje se način kontinuiranog izjašnjavanja korisnika komunalnih usluga o kvalitetu komunalnih usluga koje pružaju javna preduzeća, na teritoriji Grada Novog Pazara (u daljem tekstu: vršilac delatnosti)

Izjašnjavanje korisnika komunalnih usluga vrši se jednom godišnje, najkasnije do 31. oktobra za tekuću godinu.

#### **Cilj izjašnjavanja**

##### **Član 2.**

Cilj izjašnjavanja korisnika komunalnih usluga je procena zadovoljstva korisnika komunalnih usluga kvalitetom pružanja komunalnih usluga, radi unapređenja kvaliteta usluga i unapređenja organizacije i efikasnosti rada vršilaca delatnosti.

#### **Predmet izjašnjavanja**

##### **Član 3.**

Izjašnjavanje se odnosi na sve komunalne usluge i vrši se za svaku delatnost posebno.

Izuzetno od stava 1. ovog člana, izjašnjavanje se može istovremeno sprovesti za više komunalnih usluga koje pruža jedan vršilac delatnosti, s tim da se rezultati iskazuju za svaku komunalnu uslugu posebno.

#### **Način izjašnjavanja**

##### **Član 4.**

Izjašnjavanje se vrši popunjavanjem upitnika, primenom jedne ili više metoda anketiranja (onlajn upitnik – preko posebne aplikacije, anketa „od vrata do vrata“, na štandovima u centru grada ili na drugim frekventnim lokacijama, u prostorijama mesnih zajednica, u šalter salama ili naplatnim mestima vršioca delatnosti i slično).

## **Upitnik**

### **Član 5.**

Upitnik se izrađuje u elektronskoj i/ili štampanoj formi i obavezno sadrži:

- pitanja vezana za ključne elemente komunalne usluge o kojoj se sprovodi izjašnjavanje (kvalitet i obim usluge, dostupnost, blagovremenost, učestalost, postupanje po prigovorima, cena usluge i slično),
- podatke o polu, starosti, mestu stanovanja i drugim kriterijumima za određivanje uzorka ispitanika za tu uslugu i
- prostor za dodatne napomene i zapažanja korisnika komunalne usluge.

### **Dobrovoljnost i anonimnost**

#### **Član 6.**

Izjašnjavanje je anonimno i dobrovoljno.

Lica koja vrše anketiranje ni na koji način ne mogu zahtevati od korisnika da popune upitnik ukoliko oni to ne žele.

### **Radna grupa za sprovođenje izjašnjavanja**

#### **Član 7.**

Izjašnjavanje korisnika komunalnih usluga sprovodi radna grupa za sprovođenje izjašnjavanja (u daljem tekstu: Radna grupa), koju rešenjem obrazuje Gradonačelnik za tekuću godinu.

Rešenjem iz stava 1. ovog člana imenuju se predsednik i članovi Radne grupe, bliže se određuju njihovi zadaci i rokovi za izvršenje tih zadataka, kao i način obavljanja administrativno- tehničkih poslova za potrebe Radne grupe.

Prostorne, tehničke i druge uslove za rad Radne grupe obezbeđuje Gradska uprava za izvorne i poverene poslove Grada Novog Pazara (u daljem tekstu: Gradska uprava).

### **Zadaci Radne grupe**

#### **Član 8.**

Radna grupa:

- utvrđuje tekst upitnika za svaku komunalnu delatnost posebno, po prethodno pribavljenom mišljenju Gradskog veća i vršioca komunalne delatnosti,
- predlaže Gradskom veću vreme sprovođenja izjašnjavanja, metod prikupljanja podataka i broj i strukturu ispitanika za svako izjašnjavanje posebno,
- određuje vrstu i dinamiku aktivnosti koje se sprovode u postupku izjašnjavanja korisnika, za svako izjašnjavanje posebno,
- prikuplja, obrađuje i analizira podatke iz popunjenih upitnika,

- sumira rezultate izjašnjavanja za svaku komunalnu uslugu posebno i daje procenu zadovoljstva korisnika kvalitetom te usluge na osnovu prikupljenih podataka,
- sačinjava izveštaj o sprovedenom izjašnjavanju korisnika i rezultatima izjašnjavanja i
- vrši i druge poslove utvrđene aktom o obrazovanju Radne grupe.

## **Sastav Radne grupe**

### **Član 9.**

Radnu grupu čine:

- jedan zaposleni u organizacionoj jedinici Gradske uprave nadležnoj za komunalne delatnosti,
- jedan zaposleni u organizacionoj jedinici Gradske uprave nadležnoj za zaštitu životne sredine,
- jedan zaposleni u organizacionoj jedinici Gradske uprave nadležnoj za informisanje i odnose sa javnošću,
- jedan zaposleni u organizacionoj jedinici Gradske uprave nadležnoj za informacione tehnologije,
- po jedan predstavnik svakog vršioca komunalne delatnosti, s tim što u radu Radne grupe učestvuje samo član koji je zaposleni kod vršioca one komunalne delatnosti koja je predmet izjašnjavanja,
- jedan komunalni inspektor
- jedan komunalni milicionar,
- jedan predstavnik Privredne komore Republike Srbije i
- član Gradskog veća .

Članovi Radne grupe koji su zaposleni u Gradskoj upravi imenuju se na predlog načelnika Gradske uprave, a predstavnici vršioca komunalne delatnosti i udruženja za zaštitu potrošača na predlog nadležnog organa vršioca delatnosti, odnosno Privredne komore.

Gradonačelnik može imenovati i druga lica kao članove radne grupe.

Radna grupa se obrazuje za sprovođenje izjašnjavanja za svaku godinu, s tim što se ista lica mogu imenovati više puta, bez ograničenja.

## **Akt Gradskog veća**

### **Član 10.**

Gradsko veće posebnim aktom određuje početak i trajanje izjašnjavanja korisnika za svaku komunalnu uslugu, odnosno za grupu komunalnih usluga koje obavlja jedan vršilac delatnosti, određuje način, rokove i metode sprovođenja izjašnjavanja i minimalni broj ispitanika vodeći računa da budu obuhvaćeni korisnici različite starosti, pola, stepena obrazovanja, mesta stanovanja i dr.

### **Obaveštavanje javnosti o sprovođenju izjašnjavanja**

### **Član 11.**

Obaveštenje o sprovođenju izjašnjavanja objavljuje se na internet prezentaciji grada, na oglasnoj tabli Gradske uprave kao i preko elektronskih medija, najkasnije 15 dana pre početka anketiranja.

Obaveštenje iz stava 1. ovog člana obavezno sadrži sledeće informacije:

- datum početka i završetka izjašnjavanja korisnika putem upitnika;
- kratak opis metoda prikupljanja upitnika;
- obaveštenje o anonimnosti i dobrovoljnosti učešća u ispitivanju;
- podatak o tome gde korisnici mogu da preuzmu upitnik i internet adresu, odnosno, link na kome korisnici mogu preuzeti elektronsku verziju upitnika;
- podatak o tome na koji način korisnici mogu da dostave popunjen upitnik;
- kontakte za pružanje informacija o sprovođenju izjašnjavanja i
- rok za objavljivanje izveštaja o sprovedenom ispitivanju i način na koji korisnici mogu da preuzmu izveštaj.

### **Sprovođenje izjašnjavanja**

### **Član 12.**

Popunjavanje upitnika obavlja se u vremenskom periodu određenom aktom iz člana 10. ove odluke, koji ne može biti kraći od 15 ni duži od 30 dana.

Radna grupa prikuplja popunjene upitnike, obrađuje podatke po svakom elementu upitnika (za svako pitanje posebno, prema polu, starosti, mestu stanovanja i drugim kriterijumima za određivanje uzorka) i utvrđuje rezultate izjašnjavanja po tim elementima i zbirno.

### **Izveštaj o sprovedenom izjašnjavanju**

### **Član 13.**

Radna grupa sačinjava izveštaj o sprovedenom izjašnjavanju korisnika i rezultatima izjašnjavanja (u daljem tekstu: Izveštaj), u roku od 30dana od dana završetka izjašnjavanja.

Izveštaj obavezno sadrži:

- podatke o vremenu sprovođenja i ciljevima izjašnjavanja,
- podatke o broju i strukturi ispitanika,

- opis korišćenih metoda za prikupljanje podataka,
- rezultate izjašnjavanja detaljno iskazane po svim elementima upitnika pojedinačno i zbirno,
- procenu zadovoljstva korisnika pružanjem komunalne usluge.

Izveštaj može da sadrži i preporuke za otklanjanje nedostataka u pružanju komunalne usluge.

Izveštaj se dostavlja:

- vršiocu delatnosti koji pruža komunalnu uslugu koja je predmet izjašnjavanja,
- Gradskom veću,
- Skupštini grada i
- organizacionim jedinicama Gradske uprave nadležnim za komunalne delatnosti, informisanje i inspeksijske poslove.

### **Objavljivanje Izveštaja**

#### **Član 14.**

Izveštaj iz člana 13. ove odluke objavljuje se na internet prezentaciji grada i internet stranici vršioca delatnosti u roku od pet dana od dana dostavljanja.

### **Sredstva za sprovođenje izjašnjavanja**

#### **Član 15.**

Sredstva za sprovođenje izjašnjavanja korisnika komunalnih usluga obezbeđuju se u budžetu grada Novog Pazara.

### **Prelazna odredba**

#### **Član 16.**

Gradonačelnik će doneti rešenje o obrazovanju i imenovanju Radne grupe u roku od 60 od dana stupanja na snagu ove odluke.

### **Završna odredba**

#### **Član 17.**

Ova odluka stupa na snagu osmog dana od dana objavljivanja u „Službenom listu Grada Novog Pazara“.

Broj:

U Novom Pazaru \_\_\_\_\_

**SKUPŠTINA GRADA NOVOG PAZARA**

**Predsednica,**

**Dr Anela Šemsović**

# O b r a z l o ž e n j e

## I – Pravni osnov

Pravni osnov za donošenje ove Odluke sadržan je u odredbama člana 13. stav 2. Zakona o komunalnim delatnostima („Službeni glasnik RS“, br. 88/11, 104/16 i 95/18) i člana 46. stav 1. tačka 7. Statuta Grada Novog Pazara („Službeni list grada Novog Pazara“, broj 6/2019).

## II – Razlozi za donošenje Odluke

Članom 13. Zakona o komunalnim delatnostima („Sl.glasnik RS“, br. 88/2011, 104/2016, i 95/2018 ) propisano je da Skupština jedinica lokalne samouprave u skladu sa ovim zakonom propisuje obavezno izjašnjavanje ( najmanje jednom godišnje) korisnika komunalnih usluga o kvalitetu pružanja komunalnih usluga od strane vršilaca komunalnih delatnosti, koja se može organizovati elektronskim putem ili na drugi pogodan način.

Cilj izjašnjavanja korisnika komunalnih usluga je procena zadovoljstva korisnika komunalnih usluga kvalitetom pružanja komunalnih usluga, radi unapređenja kvaliteta usluga i unapređenja organizacije i efikasnosti rada vršilaca delatnosti.

## III – Obrazloženje pojedinačnih odredbi

**Članom 1.** definiše se predmet uređivanja odluke, kao i krajnji rok za izjašnjavanje korisnika komunalnih usluga za svaku tekuću godinu.

**Članom 2.** određen je cilj izjašnjavanja, koji se odnosi na unapređenje kvaliteta usluga i unapređenja organizacije i efikasnosti rada vršilaca delatnosti.

**Članom 3.** uvedena je obaveza kontinuiranog izjašnjavanja korisnika za svaku komunalnu delatnost posebno, a stavom 2, data je mogućnost, da ukoliko jedno javno preduzeće vrši više komunalnih delatnosti, da se ispitivanje vrši istovremeno, ali se rezultati iskazuju posebno.

**Članom 4.** utvrđeni su načini izjašnjavanja korisnika komunalnih usluga.

**Članom 5.** utvrđena je forma i struktura uputnika.

**Članom 6.** proklamuju se načela dobrovoljnosti i anonimnosti izjašnjavanja.

**Članom 7.** daje se institucionalni okvir postupka, kroz obrazovanje radne grupe, čiji su zadaci, prostorni, tehnički i drugi preduslovi, takođe određeni i načelno definisani, ovim članom.

**Članom 8.** detaljno se razrađuju zadaci radne grupe.

**Članom 9.** data je struktura radne grupe.

**Članom 10.** Odluke definisani su elementi posebnog akta Gradskog veća, na osnovu koga se sprovodi postupak izjašnjavanja.

**Članom 11.** uvedena je obaveza obaveštavanja javnosti o sprovođenju izjašnjavanja, sa ciljem da se poveća transparentnost celog postupka.

**Članom 12.** definisan je vremenski okvir u kojem se sprovodi izjašnjavanje, koji ne može biti kraći od 15 niti duži od 30 dana, vodeći računa o svakom elementu upitnika (za svako pitanje posebno, prema polu, starosti, mestu stanovanja i drugim kriterijumima za određivanje uzorka).

**Članom 13.** određena je obaveza sačinjavanja izveštaja o sprovedenom izjašnjavanju korisnika i rezultatima izjašnjavanja, sadržaj izveštaja, kao i organi i organizacije kojima se izveštaj dostavlja.

**Članom 14.** propisano je da se upitnik objavljuje na internet prezentaciji grada i internet stranici vršioca delatnosti u roku od pet dana od dana dostavljanja.

**Članom 16.** određen je rok od 60 dana za obrazovanje Radne grupe za sprovođenje izjašnjavanja.

**Članom 17.** određen je dan stupanja na snagu ove odluke.

#### **IV – Finansijska sredstva**

Za sprovođenje ove Odluke obezbeđena su sredstva u budžetu grada Novog Pazara.

Šef Odseka,  
Malića Plojović

Rukovodilac,  
Hidajet Plojović