

На основу члана 13. став 2. Закона о комуналним делатностима („Службени гласник РС“, бр. 88/11, 104/16 и 95/18) и члана 40. став 1. тачка 6. Статута општине Босилеград („Службени гласник града Врања“ бр. 3/2019), Скупштина општине Босилеград, на седници одржаној 18. децембра 2020. 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: ЈП "Услуга" Босилеград, ЈП "Грађевинско земљиште и путеве Босилеград" и АТП "Тасе -Тоурс" из Босилеграда, (у даљем тексту: вршилац комуналне делатности).

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 квалитето пружања комуналних услуга, ради унапређења квалитета услуга и унапређења организације и ефикасности рада вршиоца 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 општине или на другим фреквентним локацијама, у просторијама месних заједница, у шалтер салама или наплатним местима и другим просторијама вршиоца делатности и слично).

Упитник

Члан 5.

Упитник се израђује у електронској 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.

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 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.

Задаци Радне групе

Члан 8.

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.

Састав Радне групе

Члан 9.

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 привредника 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.

Акт Општинског већа

Члан 10.

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, 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 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.

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 а (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.

Објављивање Извештаја

Члан 14.

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

Средства за спровођење изјашњавања

Члан 15.

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

Прелазна одредба

Члан 16.

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

Завршна одредба

Члан 17.

Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном гласнику града Врања“.

СКУПШТИНА ОПШТИНЕ БОСИЛЕГРАД

Број: 06-255/2020

У Босилеграду, дана 18.12.2020. године

П р е д с е д н и к,
Славчо Владимиров