



ОПШТИНА СМЕДЕРЕВСКА ПАЛАНКА

# СЛУЖБЕНИ ЛИСТ

## ОПШТИНЕ

### СМЕДЕРЕВСКА ПАЛАНКА

Година II \* Број 2 \* 10. фебруар 2025 \* Смедеревска Паланка

2.

На основу члана 2. Одлуке о начину континуираног изјашњавања корисника комуналних услуга («МСЛ», број 1/19) и члана 18. Одлуке о Општинском већу Општине Смедеревска Паланка («МСЛ», број 26/16)

Општинско веће Општине Смедеревска Паланка на седници одржаној 10. фебруара 2025. године донело је

### ПРАВИЛНИК О ПОСТУПКУ ИЗЈАШЊАВАЊА КОРИСНИКА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА О КВАЛИТЕТУ ПРУЖАЊА КОМУНАЛНИХ УСЛУГА

Члан 1.

Овим Правилником уређује се поступак изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету комуналних услуга које пружају јавна комунална предузећа и привредна друштва којима је поверено обављање комуналне делатности на територији Општине Смедеревска Паланка.

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.

Изјашњавање корисника комуналних услуга врши се једном годишње.

Члан 3.

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

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.

Члан 4.

Изјашњавање се врши попуњавањем упитника, применом једне или више метода анкетирања (он лајн упитник, анкета «од врата до врата», на штандовима у центру Општине, у просторијама месних заједница, у шалтер салама или наплатним местима вршиоца делатности и сл.)

Члан 5.

Упитник се израђује у електронској и 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 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.

Члан 7.

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

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 8.

Радна група:

- утврђује текст упитника за сваку комуналну делатност посебно,
- 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 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,
- један комунални инспектор и
- члан Општинског већа.

Чланови Радне групе запослени у организационим јединицама Општинске управе именују се на предлог начелника Општинске управе, а члан Општинског већа на предлог председника Општинског већа.

Општинско веће може именовати и друга лица као чланове радне групе.

## 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 (који не може бити мањи од 1% од укупног броја корисника) водећи рачуна да буду обухваћени корисници различите старости, пола, степена образовања, места становања и др.

## Члан 11.

Јавни позив о спровођењу изјашњавања објављује се на интернет презентацији општине, на огласној табли органа општине, у новинама које се дистрибуирају на територији општине и на други погодан начин, најкасније 15 дана пре почетка анкетирања.

Јавни позив 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.

## Члан 12.

Попуњавање упитника обавља се у временском периоду одређеном актом из члана 10. ове одлуке, који не може бити краћи 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 13.

Радна група сачињава извештај о спроведеном изјашњавању корисника и резултатима изјашњавања (у даљем тексту: Извештај).

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 и
- организационим јединицама Општинске управе надлежним за комуналне делатности, информисање и инспекцијске послове.

## 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.

## Члан 15.

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

## Члан 16.

Овај Правилник ступа на снагу даном доношења а објавиће се у „Службеном листу Општине Смедеревска Паланка“.

Број: 352-33/2025-02/1

У Смедеревској Паланци, 10. фебруара 2025. године

ПРЕДСЕДНИК  
ОПШТИНСКОГ ВЕЋА  
ОПШТИНЕ СМЕДЕРЕВСКА ПАЛАНКА  
Никола Вучен



**САДРЖАЈ****ДРУГА АКТА**

2. Правилник о поступку изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга..... 9

Не подлеже плаћању пореза на промет на основу мишљења Министарства за информације Републике Србије, број 413-01-163/92-01 од 19. маја 1992. године  
Издавач: Скупштина општине Смедеревска Паланка, Вука Караџића број 25,  
тел. 321-087 и 316-644. Одговорни уредник: Данка Богуновић. Рачун општинске управе СО Смед. Паланка  
840-8640-10. Компјутерска припрема: Библиотека „Милутин Срећковић“ Смед. Паланка  
- Издавачка делатност, тел. 026/318-346. Обрада: Иван Петковић.