Стална конференција
градова и општина

Савез градова и општина Србије



МЕТОДОЛОГИЈА ЗА СПРОВОЂЕЊЕ ИСПИТИВАЊА ЗАДОВОЉСТВА КОРИСНИКА КОМУНАЛНИМ УСЛУГАМА

Шведска
Sverige

ИМПРЕСУМ

Аутори:
Мирко Поповић, Пер-Олоф Халлберг,
Јохан Енглунд, Вишња Бањановић,
Радмила Јосиповић

Уредници:
Миодаг Глушчевић и Јана Павловић

Лекторка:
Љупка Мирковић Дубајић

За издавача:
Ђорђе Станичић

Дизајн:
Габријела Поповић

Овај Водич припремљен је у оквиру Програма „Подршка локалним самоуправама у Србији на путу ка ЕУ - Друга фаза“, који финансира Влада Шведске, а спроводи Стална конференција градова и општина.

Стална конференција градова и општина
Савез градова и општина Србије

Шведска
Sverige

Методологија за спровођење испитивања задовољства корисника комуналним услугама



Водич за јединице локалне самоуправе и јавна комунална предузећа о изјашњавању корисника о квалитету пружања комуналних услуга

Садржај

Увод 3

Циљеви и очекивани резултати процене задовољства корисника комуналним услугама 7

Правни оквир 9

Друштвени контекст 12

Одељак I: Преглед процеса 13

Одељак II: Методологија за прикупљање података 20

Упитник 21

Узорак 23

Стратификација узорка – социо-економски фактори рањивости, родна равноправност и људска права 24

Технике прикупљања података 25

Анкета „од врата до врата“ 26

Штанд у центру града или на другим фреквентним локацијама 26

Штандови у просторијама месних заједница 27

Онлајн упитник 27

Упитници у просторијама ЈКП – шалтер салама и наплатним местима 28

Фокус групе 29

Одељак III: Унос, обрада и анализа података 30

Одељак IV: Објављивање резултата, планирање и спровођење активности на унапређењу услуга 32

Успостављање правила и процедура за спровођење испитивања о задовољству корисника и корисница комуналним услугама 33

ПРИЛОЗИ:

Упутство за израду извештаја о спроведеном испитивању задовољства корисника комуналним услугама 35

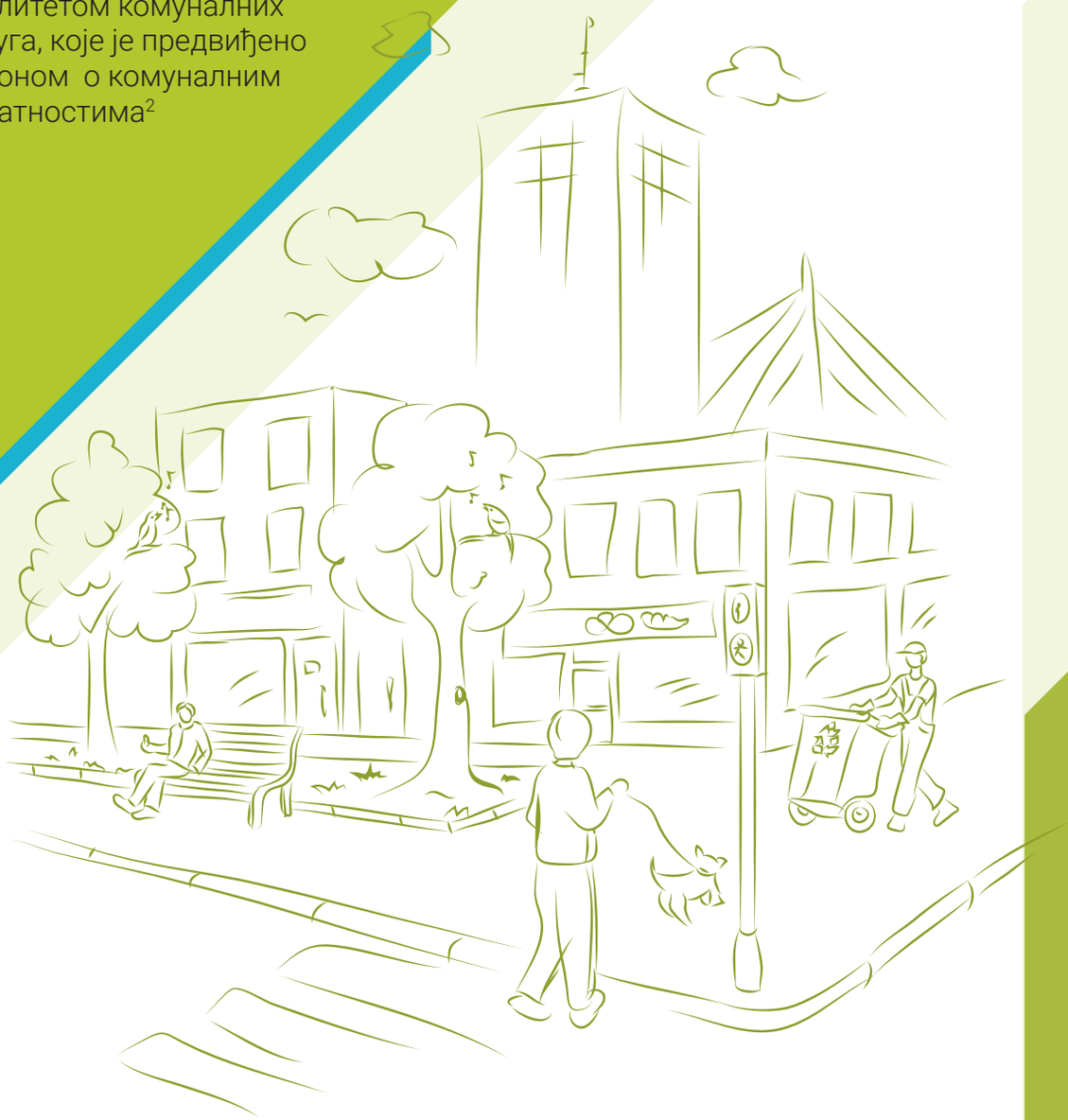
Пример упитника за испитивање задовољства корисника и корисница комуналним услугама у граду/општини 41

Модел одлуке о начину изјашњавања корисника комуналних услуга оквалитету пружања комуналних услуга 46

Пример документа који анкетари носе са собом 52

Увод

Циљ овог водича је да службеницима[1] локалне самоуправе и запосленима у јавним комуналним предузећима (ЈКП), „корак по корак” представи процес спровођења испитивања задовољства корисника квалитетом комуналних услуга, које је предвиђено Законом о комуналним делатностима[2]



1 Сви термини који се користе у овом Водичу у мушком граматичком роду подразумевају природни мушки и женски род особа на које се односе без икакве дискриминације

2 Закон о комуналним делатностима, Службени гласник Републике Србије бр. 88/2011 и 104/2016.

Чл. 13. Закона о комуналним делатностима

Скупштина јединице локалне самоуправе одлукама прописује начин обављања комуналне делатности, као и општа и посебна права и обавезе вршилаца 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.

Одлуком из става 1. овог члана скупштина јединице локалне самоуправе обавезно одређује и 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.

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.

Уколико вршилац комуналне делатности не поступи у складу са ставом 2. овог члана у погледу отклањања недостатака квалитета пружене комуналне услуге, јединица локалне самоуправе може раскинути закључени уговор о поверавању и поверити обављање комуналне делатности другом вршиоцу комуналне делатности који испуњава услове из члана 8а овог закона.

Законом о комуналним делатностима утврђено је да скупштина јединице локалне самоуправе (ЈЛС) одлуком треба да утврди процедуре за спровођење процене задовољства корисника квалитетом комуналних услуга, што у суштини представља изјашњавање корисника о задовољству квалитетом пружених услуга. Ова одредба Закона је уведена изменама и допунама из 2016. године и представља нову обавезу за јединице локалне самоуправе и јавна комунална предузећа, али и ново искуство за све кориснике, јер, до сада, испитивање задовољства комуналним услугама није било утврђено као законска обавеза. Спровођење испитивања представља ново искуство и за локалну самоуправу и комунална предузећа, али и за саме грађане као кориснике комуналних услуга. У складу са чл. 13 Закона о комуналним делатностима резултати испитивања могу да доведу до тога да локална самоуправа преиспита рад комуналних предузећа, али и да раскине уговор са пружаоцем комуналних услуга, уколико не отклони недостатке који су утврђени испитивањем. Имајући у виду смисао ове одредбе Закона и намере законодавца да обезбеди што боље и оптималније спровођење комуналних делатности, испитивање задовољства корисника квалитетом комуналних услуга би требало да буде спроведено тако да обезбеди висок степен објективности и поузданости резултата.



Узимајући у обзир захтеве дефинисане законом, методологија препоручена овим водичем обухвата препоруке за спровођење процене задовољства корисника и то за следеће фазе у процесу:

- припрему упитника за процену задовољства корисника;
- упутства за развој капацитета и оспособљавање запослених у локалној самоуправи и ЈКП који ће радити на обради и анализи прикупљених података;
- методологију за обраду, објављивање и представљање резултата;
- предлог измене локалне одлуке о комуналним делатностима, којом би требало да се утврде процедуре и начин спровођења процене задовољства корисника, односно њене стандарде.

Процена задовољства корисника услуга је нова пракса у Србији и подразумева промену у начину рада комуналних предузећа и пружању комуналних услуга. Ова мера би такође утицала и на промене у процесу доношења одлука на нивоу локалне самоуправе и у ЈКП, као и на комуникацију између јавних предузећа[3] и грађана и улогу ЈКП у локалним заједницама. У том смислу, процена задовољства треба да буде праћена и развојем капацитета ЈКП и изменама у регулаторном оквиру на локалном нивоу.

3 Укључујући органе јавне власти и јавна предузећа, односно институције и организације које на основу закона установљава надлежни орган.

Важно је напоменути да се обавеза испитивања квалитета комуналних услуга не односи само на јавна комунална предузећа, већ на све пружаоце комуналних услуга, што могу бити и приватна предузећа која имају закључен уговор са локалном самоуправом. Имајући то у виду, требало би да локална самоуправа буде укључена у све фазе процеса спровођења испитивања.

Овај водич припремљен је у оквиру Програма „Подршка локалним самоуправама у Србији на путу ка ЕУ – Друга фаза“ који финансира Влада Шведске, а реализује Стална конференција градова и општина (СКГО) у партнерству са Шведском асоцијацијом локалних власти и региона (САЛАР). Водич је заснован на искуствима насталим у оквиру Програма, у циљу постизања бољег пружања услуга у области управљања отпадом и комуналним водама у пет ЈЛС Средњобанатског управног округа (Зрењанин, Житиште, Нова Црња, Сечањ и Нови Бечеј) и у Голупцу.4 Методологија испробана и проверена у поменутих шест локалних самоуправа може се применити и у другим градовима и општинама у Србији.

4 Испитивање задовољства квалитетом комуналних услуга у наведених шWест градова и општина спроведено је у периоду од септембра 2018. до септембра 2019. године.

Циљеви испитивања задовољства корисника комуналним услугама

Сврха процене задовољства корисника је да комуналне услуге у што већој мери буду прилагођене потребама и очекивањима корисника, односно да допринесе усклађивању рада ЈКП и нивоа квалитета услуга са конкретним потребама, у складу са расположивим материјалним административним и људским ресурсима. Истовремено, процена истиче значај одговорности ЈКП за квалитет услуга и поштовање права и потреба корисника. Корисницима, са друге стране, процена треба да омогући боље информисање о њиховим правима и обавезама. У том смислу, процена задовољства доприноси унапређењу комуникације између ЈКП и корисника комуналних услуга, повећању транспарентности и унапређењу процеса планирања и развоја ЈКП и система пружања комуналних услуга.

Циљеви испитивања:

- побољшање квалитета пружања комуналних услуга;
- повећање транспарентности и инклузивности система пружања комуналних услуга и (посредно) унапређење њиховог квалитета;
- унапређење комуникације између грађана, ЈКП и органа локалне самоуправе;
- унапређење заштите животне средине (у домену комуналних услуга).

Процена задовољства корисника треба да унапреди комуникацију између грађана и пружаоца услуга, тако што ће омогућити корисницима да боље разумеју систем пружања комуналних услуга и значај који има за квалитет њиховог свакодневног живота, заштиту животне средине и одрживи развој локалних заједница, као и да повећа њихову укљученост, а тиме и спремност да плаћају одређену цену комуналних услуга. Осим тога, процена треба да буде основ за планирање развоја услуга и алокацију ресурса, планирање инвестиција и управљање људским ресурсима.

Адекватан избор методологије за прикупљање података и начин њихове обраде утиче на успех процеса у целини и подразумева различите технике, како би се што боље идентификовале потребе и задовољство различитих група корисника. Методологија садржи три кључна елемента: директну комуникацију са корисницима, индиректну комуникацију и адекватну анализу података. Предложена методологија за директну комуникацију са корисницима предвиђа анкету „од врата до

врата“, употребу штандова у центру града/општине или у меснима заједницама и фокус групе. Индиректна комуникација је да корисници самостално попуњавају упитнике доступне у просторијама ЈКП, ЈЛС и/или месних заједница , као и онлајн упитник. Анализа података укључује не само податке прикупљене у току процене него и друге расположиве податке – број и садржај жалби корисника у току претходног периода, интервенције и инвестиције које су спроведене, ставове и искуства запослених у ЈКП и сл.

Овај водич укључује:

1. преглед целокупног процеса процене задовољства корисника комуналним услугама;
2. методологију, са предлогом техника за прикупљање података, утврђивање узорка, спровођење испитивања и обраду података;
3. предлоге за комуникацију са јавношћу односно објављивање података;
4. пример упитника;
5. предлог структуре извештаја о спроведеном испитивању;
6. примери аката неопходних за спровођење испитивања задовољства корисника комуналним услугама.

Правни оквир



Ко што је претходно наведено, испитивање задовољства корисника комуналним услугама уведено је као законска обавеза изменама Закона о комуналним делатностима 2016. године. Због тога је у уводном делу потребно осврнути се на садржину прописа и обавезе које измене Закона о комуналним делатностима доносе за локалне самоуправе и комунална предузећа.

Пре свега Закон о комуналним делатностима (чл. 13 ст. 2) обавезује скупштину јединице локалне самоуправе да „одлуком уреди начин континуираног изјашњавања корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга од стране вршилаца комуналних делатности...". У том смислу одговорност за спровођење испитивања сноси локална самоуправа, као оснивач јавних комуналних предузећа, и у случају да комуналне услуге пружа други правни субјект[5] опет је локална самоуправа одговорна за утврђивање поступка изјашњавања о квалитету комуналних услуга.

Први корак у испуњавању законске обавезе је утврђивање регулаторног оквира на локалном нивоу, односно, усклађивање локалних прописа са новим обавезама. Тумачењем ст. 1 чл. 13 овог закона закључујемо да скупштина ово питање може да уреди једном општом одлуком о обављању комуналних делатности или посебном одлуком која ће се односити само на изјашњавање корисника о квалитету комуналних услуга. Ово питање је значајно за разматрање јер постоји различита пракса на нивоу ЈЛС када је у питању уређење обављања комуналних делатности. У неким ЈЛС обављање комуналних делатности је уређено једном одлуком, али постоје ЈЛС у којим је обављање комуналних делатности уређено посебним одлукама, у односу на пружаоца и врсту услуге.

Утврђивање регулаторног оквира би подразумевало измене и допуне општинских одлука или усвајање нове одлуке која би се односила само на испитивање задовољства корисника комуналним услугама. Ово питање ће бити додатно разрађено у делу водича који се односи на препоруке за измену регулаторног оквира на локалном нивоу.

Даље, закон утврђује да се изјашњавање корисника спроводи најмање једном годишње. Иако то није експлицитно прописано, јасно је да би изјашњавање корисника о квалитету комуналних услуга требало да обухвати све комуналне услуге. Уколико се ЈЛС определи да једном годишње спроведе испитивање задовољства корисника комуналним услугама, то би значило да би испитивањем требало да буду обухваћене све комуналне услуге. Сматрамо да би то могло да утиче на квалитет самог испитивања, уколико би корисници у оквиру једног испитивања оцењивали више услуга које пружају различити вршиоци комуналних делатности.

5 У складу са чл. 5. Закона о комуналним делатностима комуналну делатност могу обављати јавно предузеће, привредно друштво, предузетник или други привредни субјект.

Такође, задовољство комуналним услугама може да варира током године, због чега би испитивање задовољства требало да се обавља у време када грађани у пуном капацитету користе услугу. На пример, квалитет услуге даљинског грејања би требало да се оцењује у грејној сезони, а услуга снабдевања пијаћом водом у летњем периоду.

Закон о комуналним делатностима препознаје 15 различитих делатности (чл. 3 Закона) па би изјашњавање о свим комуналним услугама у оквиру једног испитивања могло да оптерети упитник бројним питањима и демотивише кориснике да учествују у испитивању. Испитивање задовољства корисника које би подразумевало обједињено изјашњавање о свим комуналним услугама кумулативно било би методолошки погрешно и не би омогућило остваривање циљева који су постављени изменама закона. Корисници могу бити задовољни услугом снабдевања пијаћом водом а незадовољни одржавањем зелених површина. Такође, различите комуналне услуге могу пружати различити привредни субјекти, зато је неопходно обезбедити да се корисници о свакој комуналној услузи изјашњавају посебно. Закон ово питање није прецизно решио, што је недостатак, па би то требало да буде решено одлуком локалне скупштине.

Законом је утврђено (чл. 13 ст. 3) 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.

Ова законска одредба потврђује закључак да се изјашњавање корисника о задовољству комуналним услугама нужно мора спроводити за сваку комуналну услугу појединачно, или бар појединачно за групу услуга које пружа један вршилац комуналне делатности. Међутим, највећу недоумицу ствара одредба којом је утврђено да ЈЛС покреће поступак преиспитивања рада вршиоца комуналне делатности уколико већина корисника није задовољна пруженом услугом. Ова одредба ствара две врсте проблема који захтевају посебну анализу.

Теоријски је могуће замислити да се већина корисника изјаснила о задовољству пруженом услугом, преко спроведеног испитивања, али је то практично неизводљиво. Јединица локалне самоуправе може омогућити свим корисницима да се изјасне о квалитету комуналних услуга али не може истовремено обавезати кориснике да то учине. Спровођење испитивања на тако великом узорку могло би да представља и велико оптерећење за службенике који спроводе испитивање и обрађују податке, а и да произведе непотребне трошкове. Због тога је овом методологијом предвиђено утврђивање статистички релевантног узорка за спровођење испитивања.

Други проблем тиче се одредбе којом је утврђено да, уколико већина корисника није задовољна услугом, ЈЛС покреће поступак преиспитивања рада вршиоца комуналне делатности и налаже му да отклони недостатке. Ова законска одредба је добра јер укључује кориснике у процес одлучивања, обезбеђује развој механизама независне контроле рада комуналних предузећа и повећава њихову транспарентност и одговорност. Међутим, и у овом случају се поставља питање обезбеђивања учешћа већине корисника у испитивању. Поред тога, изјашњавање корисника о квалитету услуга подразумева изношење субјективних ставова који не морају нужно да прикажу стварни квалитет услуге. Са друге стране, доса-

дашње искуство је показало да грађани нису довољно информисани о комуналним услугама, обавезама и надлежностима комуналних предузећа, што такође треба узети у обзир приликом спровођења испитивања. Овај проблем може се отклонити анализом података о услугама које прикупља комунално предузеће и провером тачности налаза.

На крају, ЈЛС може (чл. 13 ст. 4) да раскине уговор са вршиоцем комуналне делатности, уколико не отклони недостатке који су уочени током испитивања квалитета услуга. Да би се обезбедила поузданост података на основу којих би ЈЛС донела овако важну одлуку, поново је важно скренути пажњу на проверу података прикупљених преко испитивања и њихову верификацију. Поред тога, овом методологијом предлаже се да спровођењем испитивања заједнички руководе комунално предузеће и органи локалне самоуправе, тако што ће оформити радни тим за спровођење испитивања који ће чинити представници комуналног предузећа и локалне самоуправе. Процедуру за спровођење испитивања би требало да прихвате и одобре и руководство комуналног предузећа и доносиоци одлука у ЈЛС. На тај начин се обезбеђује да резултате испитивања прихватају органи који доносе одлуке, што би даље обезбедило да се промене у раду комуналног предузећа[6] заиста спроведу у складу са налазима из испитивања.

У овом тренутку није познато како су скупштине локалних самоуправа обезбедиле примену измењеног чл. 13 Закона о комуналним делатностима. Према сазнањима експертског тима који је СКГО ангажовао на овом пројекту испитивања задовољства корисника комуналним услугама у градовима и општинама Средњобанатског управног округа представљају један од примера иницијалних корака у примени нових одредаба Закона о комуналним делатностима.

Имајући у виду чињеницу да регулаторни оквир за спровођење испитивања задовољства корисника није успостављен на нивоу локалних самоуправа, овом методологијом је препоручено да се пре доношења скупштинске одлуке спроведе пилот испитивање. Преко пилот испитивања локална самоуправа и комунална предузећа би имала прилику да испробају решења којима ће касније бити утврђена измена општинских и градских одлука о обављању комуналне делатности.

Одлука којом се утврђују процедуре за спровођење испитивања задовољства корисника комуналним услугама омогућава примену закона али и поставља основне стандарде, а посебно треба да:

- утврди надлежности и одговорности комуналног предузећа и органа ЈЛС у спровођењу испитивања, изради извештаја, провери и верификацији резултата испитивања и њиховом објављивању;
- утврди начине обавештавања о спровођењу испитивања као би сви грађани били у могућности да се информишу и упознају са новом праксом у раду комуналних предузећа;
- утврди јасну методологију за спровођење испитивања, а посебно у погледу прикупљања, обраде података, израде извештаја и његовом објављивању;
- обезбеди услове за објективно оцењивање квалитета комуналних услуга и објективно оцењивање задовољства корисника.

6 Град Зрењанин, Градско веће, документ бр. 020-4/19-54-III од 19. јуна 2019. године. Ову одлуку усвојила је Скупштина града Зрењанина на заседању 26. јуна (Сл. Лист Града Зрењанина бр. 18/2019.)

Друштвени контекст



Испитивање задовољства корисника комуналним услугама представља потпуно нову праксу у раду комуналних предузећа, па самим тим и ново искуство и за кориснике и за запослене у комуналним предузећима.

Досадашња испитивања показала су да корисници нису у потпуности упознати са надлежностима и активностима комуналних предузећа, због тога је потребно да се обрати посебна пажња на обавештавање корисника и обезбеђивање континуираног приступа информацијама о испитивању које се спроводи. Приступ корисницима би требало да буде отворен, приступачан и срдачан јер се током испитивања могу јавити разна питања и недоумице.

Јавна комунална предузећа у јавности се често препознају као „партијска предузећа“ што може утицати на негативан став корисника о испитивању. Неопходно је обезбедити висок степен објективности и непристрасности и корисницима обезбедити гаранције да ће резултати испитивања бити коришћени искључиво за унапређење комуналних услуга. Важно је да чланови тима који раде на спровођењу испитивања, а посебно анкетари, нису укључени у политичка дешавања у заједници. Анкетари не би требало да буду људи који су учествовали у политичким кампањама, дељењу материјала политичких партија или било којим другим активностима које би могле да утичу на кориснике да испитивање задовољства корисника комуналним услугама повежу са кампањама политичких партија.

Испитивање задовољства корисника комуналним услугама подразумева изношење субјективног мишљења, које не мора нужно бити утемељено на доказима и чињеницама. Тим који спроводи испитивања треба кориснике да увери у анонимност испитивања, и охрабри их да изнесу своје мишљење, без обзира на то да ли је оно позитивно или негативно.

Спровођењем испитивања задовољства корисника комуналним услугама успоставља се нови и другачији однос између корисника и вршиоца услуге због чега би комунално предузеће и локална самоуправа требало посебну пажњу да посвете успостављању поверења и добре комуникације са корисницима. Само на тај начин испитивање може да обезбеди корисне информације које могу бити искоришћене за унапређење квалитета комуналних услуга.

Одељак I
Преглед процеса

Процена задовољства корисника би требало да буде прилагођена тренутном стању и спроведена тако да омогући стварну промену у квалитету пружених услуга и мерење те промене. Као што је речено у уводу, један од циљева испитивања је да допринесе унапређењу комуникације између ЈКП и корисника. Имајући у виду постојеће људске ресурсе, обим активности и задужења запослених у ЈКП, обуке и вештине, потребно је једнаку пажњу посветити припреми, као и спровођењу самог испитивања.

ЈКП би процену задовољства корисника требало да спроводе најмање једном годишње, а препоручљиво је и на сваких 6 месеци. Имајући у виду да пружање комуналних услуга зависи директно од спољних околности, које могу да имају објективан утицај на квалитет, али и на перцепцију корисника (промена спољашње температуре, количина падавина, водостај и сл.), процена задовољства корисника би требало да се мери тако да омогући увид у мишљење корисника услуга током целе године. Примера ради, ставови корисника о услузи даљинског грејања могу да буду значајно различити током грејне сезоне и ван ње. Снабдевање водом и прикупљање атмосферских падавина директно зависи од годишњег доба у којем се спроводи мерење, јер су спољашње околности значајно различите.

Процес испитивања квалитета комуналних услуга укључује:



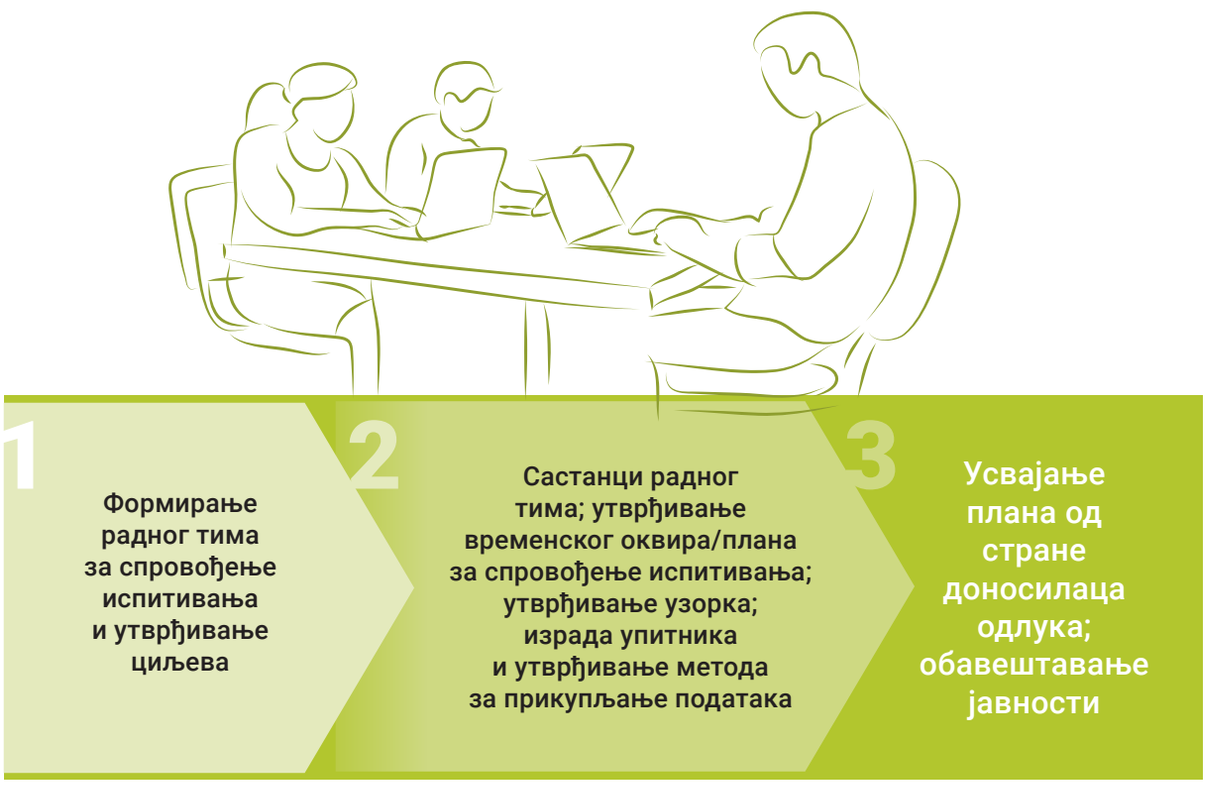
Фаза 1. Дефинисање сврхе и методологије испитивања, обухвата утврђивање сврхе и методологије испитивања, најаву процене задовољства корисника (како корисницима тако и запосленима у ЈКП и локалној самоуправи), формирање тима за спровођење процене и дефинисање улога у тиму, обуку запослених у складу са улогама које имају. Испитивање је потребно прилагодити локалном контексту и потребама конкретне заједнице. На самом почетку потребно је дефинисати циљеве саме процене у односу на врсту услуга које се пружају, на главне проблеме који су већ уочени у функционисању ЈКП, комуникацији са корисницима (најчешће жалбе корисника и сл.). Свака локална заједница има

своје специфичности, предности и изазове у обављању комуналних делатности. Циљеви испитивања су:

- обезбеђивање примене Закона о комуналним делатностима и
- прикупљање релевантних, поузданих и корисних информација за унапређење рада ЈКП у пружању комуналних услуга.

Фаза припреме укључује и утврђивање узорка, технике прикупљања података, припрему упитника и план прикупљања и обраде података, са јасним временским одредницама. Утврђивање узорка је од кључне важности јер би узорак требало верно да одражава структуру корисника, са друге стране, тешко је и вероватно немогуће обезбедити пуну покривеност корисничке мреже упитником за процену задовољства. Утврђивање узорка ствара предуслове за поузданост и тачност прикупљених података. Детаљан приказ методологије дат је у одељку III.

Графикон 1 – припремна фаза спровођења испитивања



Потребно је информисати запослене о спровођењу процене и изабрати тим који ће радити на:

- припреми упитника и методологији;
- прикупљању података;
- обради и анализи података.

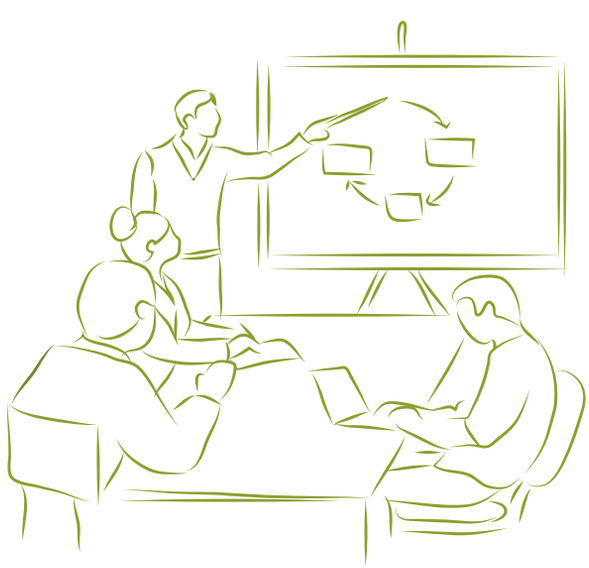
Најефикасније је именовати једну до две особе које су задужене за координацију активности. Препорука је да координатори буду представници ЈКП и локалне самоуправе, који имају адекватна претходна знања за обављање поверених зада-

така, поседују основне вештине комуникације и рада на рачунару. Посебно је важно да координатори могу да издвоје довољно времена за обављање послова на спровођењу испитивања у утврђеном року. Број чланова тима који ће радити на прикупљању и обради података утврђује се у односу на узорак и процењено време које је потребно за спровођење испитивања. Пожељно је да ЈКП преко систематизације радних места и описа послова утврди задатке тима који континуирано ради на процени задовољства корисника.

Фаза 2. Радни тим се формира одлуком надлежног органа јединице локалне самоуправе. Веома је важно да радни тим од самог формирања добије подршку доносилаца одлука на свим нивоима – од ЈЛС као оснивача јавног комуналног предузећа и од руководства предузећа, када су у питању чланови тима који су запослени у ЈКП. Осим формалне подршке, која се обезбеђује формалним именовањем чланова радног тима и утврђивањем обима посла, подршка подразумева и сталне консултације са руководиоцима у ЈКП и ЈЛС, њихово информисање о напретку процеса испитивања задовољства корисника и, на крају, одобравањем извештаја о спроведеном испитивању. Радни тим би требало да чине запослени у ЈКП и локалној самоуправи. Након формирања тима потребно је спровести обуку и чланове тима оспособити за спровођење испитивања. Посебно је важно спровести обуку (инструктажу) анкетара који ће спроводити анкету „од врата до врата" и бити у сталној комуникацији са корисницима. Током ове обуке анкетари ће бити упућени у то како да изаберу испитанике, на који начин да се представе, шта свако од питања значи и како да га објасне испитаницима, на који начин да уписују одговоре и сл. У случају да испитаници сами попуњавају анкетни лист, важно је да они који раде на прикупљању података провере попуњен упитник, како би се уверили да питања нису прескочена, да су одговори читљиви и сл. Неки од ових ризика могу се превазићи што већим бројем затворених питања („на заокруживање"), а додатне информације прикупити преко фокус група.

Предложена методологија подразумева инклузивни приступ заснован на укључивању запослених у ЈКП и локалној самоуправи у све фазе процеса. Чланови радног тима су укључени у процес дефинисања циљева, израду упитника и утврђивање најпогоднијих метода за прикупљање података. На тај начин обезбеђује се размена знања и вештина између локалних актера и јачање њихових капацитета за континуирано спровођење испитивања задовољства комуналним услугама.

Након договорених свих фаза припреме испитивања корисника преко консултативног процеса свих чланова радног тима потребно је представити нацрт упитника и план за спровођење испитивања који садржи утврђени узорак и временски оквир за спровођење испитивања доносиоцима одлука ради добијања одобрења за следећу фазу испитивања. На тај начин координатори радног тима могу да преузму одговорност за спровођење испитивања и ангажују потребне ресурсе.



Временски оквир и план за спровођење испитивања би требало да садржи следеће елементе:

- прецизно временски утврђене рокове за спровођење сваке од фаза испитивања;
- поделу одговорности и улога чланова тима.

Следећи корак подразумева обавештавање јавности о спровођењу испитивања. Обавештење треба да садржи следеће информације: циљеве испитивања (зашто се спроводи испитивање), временски оквир, начин спровођења испитивања и у коју сврху ће се добијени подаци користити. Обавештење се објављује преко неколико канала комуникације како би што већи број корисника био обавештен, дакле путем различитих медија (радио, телевизија, штампа), на друштвеним мрежама, поштом, на сајту ЈКП и ЈЛС, на огласној табли ЈЛС и ЈКП и сл.

Обавештавање је потребно започети бар седам дана пре почетка испитивања, а пожељно је и раније, како би сви корисници имали прилику да се благовремено информишу. Посебно је важно информисати све запослене у ЈКП и локалној самоуправи о испитивању. Међутим, то не значи да би сваки запослени у ЈКП или локалној самоуправи требало да поседује све информације, већ је потребно да може да упути кориснике на место где могу да се информишу . Уколико запослени у ЈКП не знају да се спроводи испитивање, то би била лоша порука самим корисницима. Са друге стране, радници ЈКП који раде директно са корисницима (диспечерска служба, служба за информисање, служба наплате и извршиоци на терену) требало би да буду детаљно информисани и да корисницима пруже све релевантне информације (циљеви испитивања, временски оквир, начин приступа упитницима).

Фаза 3. Постављање мерљивих циљева и припрема испитивања. Дискусија о циљевима и њихово постављање је једна од најважнијих активности радне групе. Циљеви служе за проверу испуњености сврхе и релевантности испитивања, а треба да буду постављени тако да су специфични, мерљиви и достижни.

Примери мерљивих циљева могу бити:

- обухват од најмање 1% грађана ЈЛС;
- приближно 50% одговора мушкараца и жена;
- провера релевантности најмање 5 најчешћих/кључних жалби корисника у претходном периоду;
- 3 препоруке за унапређење комуналних услуга;
- остваривање најмање 50 директних контаката;
- послате најмање 2 поруке о правима и обавезама грађана у односу на комуналне услуге.

Ова фаза обухвата и израду упитника од стране радног тима што је један од најважнијих корака у припреми самог испитивања. Упитник треба да буде сачињен тако да одговора потребама корисника и обезбеђује адекватно и објективно са-

гледавање кључних елемената комуналне услуге. Упитник треба да омогући корисницима да се изјасне о појединим елементима услуге (комуникација, приступ информацијама, доступност услуге, цена услуге и сл.). Посебно је важно посветити пажњу изради упитника који обухвата више комуналних услуга како би се корисницима омогућило изјашњавање о свакој услузи посебно. Упитник не треба да буде обиман, како његово попуњавање, али и каснија обрада, не би захтевало превише времена. Требало би да корисници могу да попуне упитник за десетак минута.

Фаза 4. Спровођења испитивања и прикупљања података, обухвата анкетирање корисника изабраним техникама, као и реализацију фокус група у циљу прикупљања квалитативних података и информација, уколико се покаже да је то потребно. Препорука је да на прикупљању података раде запослени у ЈКП и у локалној самоуправи. Како је ЈКП истовремено задужен и за пружање услуга потребно је обезбедити објективност налаза и интегритет читавог процеса. Ово се постиже на два начина:

- комбиновањем техника испитивања (онлајн упитник, испитивање „од врата до врата", штанд на прометном месту у насељу и сл.) повећава се објективност и, истовремено, стварају предуслови за проверу делотворности појединих техника прикупљања података и
- преко укључености представника локалне самоуправе у све фазе процеса испитивања и извештавање доносилаца одлука о резултатима испитивања.

Важно је да фаза прикупљања података не траје дуго, односно да се подаци прикупе у што краћем временском року – на пример у року од 10 до 15, а највише 30 дана.



Фаза 5. Обрада података и израда извештај. Прикупљене податке је потребно статистички обрадити како би се исказали процентуално, али и анализирали тако да се уочи којим аспектима рада ЈКП и услуга су корисници највише, а којима најмање задовољни, где постоји неадекватна комуникација или простор за уна-

пређење. Обрада података би требало да омогући лако коришћење и разумљивост представљених резултата.

Иако постоје различити програми за статистичку обраду података (СПСС, Статистица и сл.), већина ЈКП нема техничке могућности за коришћење ових програма, а за обраду података довољно је користити Excel који је део стандардног MS Office пакета, или Google Forms. Бесплатни алати за обраду података су се показали као сасвим довољни и чланови радних тимова су успешно користили апликацију Google Forms за уношење и обраду података.

Ради успешног преношења циљева чијем се остварењу тежи, а кроз увођење испитивања задовољства корисника комуналним услугама, прикупљање, обраду и анализу података би требало да спроведе радни тим који чине запослени у ЈЛС и ЈКП. Управо би радни тим требало да припреми и реализује сваку фазу испитивања како би се изградили капацитети локалних самоуправа и јавних предузећа и обезбедило да процес испитивања буде „у власништву" оних актера на чије пословање резултати испитивања могу да утичу. Ангажовање трећих лица (агенције, експерти и сл.) би могло да олакша посао локалним службеницима или запосленима у ЈКП јер у том случају неће они спроводити испитивање, али би водило ка додатним трошковима, који нису потребни, а ЈКП и ЈЛС не би имали користи од испитивања у смислу јачања сопствених техничких капацитета.

Фаза 6. Објављивања резултата и фаза 7. Планирања унапређења услуга, завршни су али и веома важни кораци у целом процесу. У циљу унапређења транспарентности рада и комуникације са корисницима, важно је омогућити увид у резултате процене и то доследно, у складу са добијеним подацима. Могуће је организовати конференцију за штампу, објавити извештај на сајту ЈКП и на друштвеним мрежама, у локалним штампаним и електронским медијима.

Од изузетног је значаја да резултати испитивања буду представљени грађанима али и запосленима у ЈКП. Као и у фази припреме и обавештавања корисника о спровођењу испитивања потребно је обавестити кориснике о томе где могу погледати резултате спроведеног испитивања. За запослене у ЈКП , у складу са резултатима, требало би организовати посебно упознавање са резултатима.

Посебно је важно да се резултати испитивања представе руководиоцима ЈКП и доносиоцима одлука у локалној самоуправи, пре објављивања. Извештај о спроведеном испитивању се представља надлежном локалном органу који, у складу са извештајем, предузима даље кораке и информише локалну скупштину. Како би се обезбедило потпуно власништво локалне самоуправе над процесом, корисно је да извештај о спроведеном испитивању разматра локална скупштина.

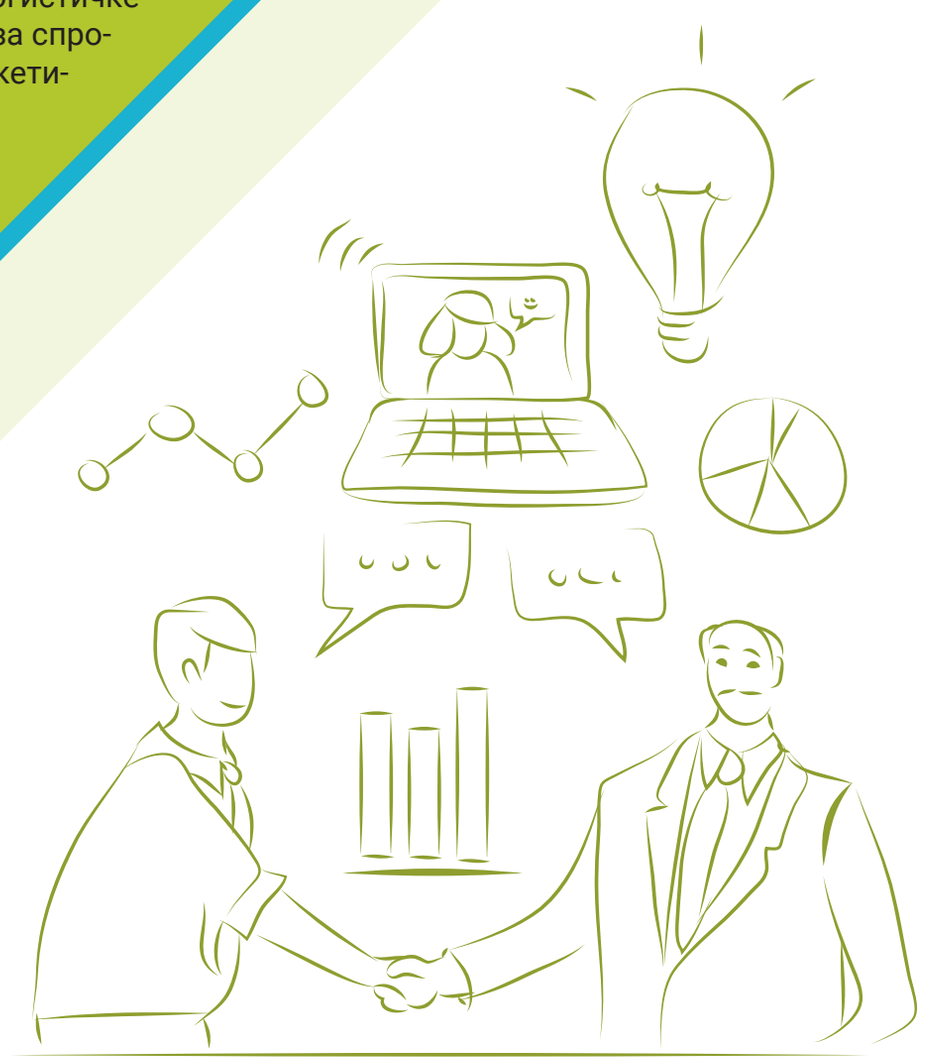
Радни тим, на основу налаза, утврђује предлог приоритета у одређеном временском периоду и предлаже активности које ће спроводити како би квалитет услуга и комуникација са корисницима били унапређени. Закључке и препоруке радног тима усваја руководство предузећа и доносиоци одлука у локалној самоуправи.

Ове податке могуће је користити и за израду стратешких и планских докумената, осим годишњих планова рада и извештаја. Подаци о измереном задовољству корисника би требало да буду саставни део извештаја о раду ЈКП.

Одељак II
Методологија за прикупљање података

У овом одељку приказани су начини прикупљања података, а свака локална самоуправа се може определити за онај који највише одговара локалним условима.

Осим израде упитника, методолошка припрема укључује и избор техника прикупљања података, дефинисање узорка и логистичке припреме за спровођење анкетирања.



Упитник

Упитник треба да омогући прикупљање података о мерљивом задовољству корисника услуга, како би се промене могле пратити. Осим тога треба да укаже на области којима су корисници највише задовољни, као и оне аспекте којима су најмање задовољни и проблеме које препознају. Неопходно је да се корисницима омогући да искажу и незадовољство услугама. Упитник може да се искористи и за прикупљање информација о очекивањима, као и информисаности корисника о раду ЈКП.

Потребно је идентификовати да ли постоје разлике у степену задовољства корисника из различитих категорија (пол, узраст, различите социјалне и економске групе) и зато је важно укључити основне демографске и економске податке на почетку упитника.

Потребно је корисницима оставити простор за додатне напомене уколико неко, за њих важно питање, упитником није покривено.

У складу са тим, као и самим циљевима процене, основне групе питања која би упитник требало да садржи су:

- **основни подаци о кориснику – потребно је искључити прикупљање личних података (име, презиме, адреса и сл.)** али прикупити податке по полу, узрасту, податке о структури и месту становања (село, град, индивидуално или колективно становање) и друге податке који могу да допринесу бољем разумевању резултата испитивања;
- **подаци о комуналним услугама** – уколико упитник обухвата више комуналних услуга потребно је омогућити корисницима да наведу које комуналне услуге користе, а онда и оцењују7;
- **питања о конкретним аспектима одређене комуналне услуге** – ова група питања обухвата различите, а прецизно описане услуге које пружају комунална предузећа (нпр. снабдевање водом, скупљање комуналног отпада и сл.).8
- **питања у вези са комуникацијом и информисањем** – информисање корисника, могућности за подношење жалби или пријаву кварова, проверу стања на рачуну и сл. такође се убрајају у услуге које пружају комунална предузећа;
- **ставови у вези са ценом услуге** је значајно питање и свакако утиче на задовољство корисника;
- **друга питања од значаја за квалитет услуге** – питања која се односе на стање животне средине, енергетску ефикасност, утицај комуналних услуга

7 Препоручујемо да се процена задовољства комуналних услуга не ради групно, или да се заједнички процењују сродне услуге, како би резултати упитника били валидни, а корисницима било омогућено да објективно оцене квалитет комуналних услуга. На пример корисници могу бити задовољни услугом снабдевања пијаћом водом али незадовољни даљинским грејањем.

8 У овој групи питања треба да буду конкретна јасна и недвосмислена.

на различите аспекте живота у заједници такође могу бити од значаја приликом процене квалитета комуналних услуга;

- **отворена питања** – у упитнику би требало да се налазе и отворена питања путем којих би корисници могли да изнесу мишљење, сугестије и примедбе које се односе на оне аспекте комуналних услуга који нису обухваћени упитником.

Уз упитник је потребно припремити пратеће писмо у коме ће бити наведени:

- циљеви испитивања;
- начин коришћења података;
- гаранција анонимности испитаника, у смислу збирне обраде података, односно да неће јавно бити објављени индивидуални ставови и одговори;
- контакт телефон ЈКП и надлежне особе, уколико испитаници желе додатне информације;
- време и место где могу погледати резултате испитивања;
- захвалност на сарадњи.

Поред упитника анкетари би са собом требало да имају и документ9 који потврђује да су их комунално предузеће и локална самоуправа овластили да спроводе испитивање.

Имајући у виду циљеве испитивања, као и начине прикупљања података, који укључују и могућност да испитаници сами попуне упитник, потребно је да он буде конципиран тако да питања буду недвосмислена, разумљива и по могућности затворена, како би испитаници могли да заокруже један од понуђених одговора. За свако питање важно је напоменути колико понуђених одговора је могуће одабрати и увек оставити додатну опцију „нешто друго“, уколико се одговор не уклапа ни у један предвиђен упитником.

9 Пример овог документа можете наћи на стр. 35 овог Водича.

Узорак

Као што је речено у уводном делу, узорак подразумева дефинисање јединице посматрања, која увек зависи од циљева истраживања. У овом случају то може бити домаћинство или индивидуални корисници. Како у једном домаћинству корисници могу имати различит степен задовољства услугом, у овом случају је препорука да јединица посматрања буду индивидуални корисници.

Пре узорковања, потребно је одредити величину основног скупа, ако је то могуће, а у овом случају би то био укупан број становника одређеног места у коме се пружа комунална услуга. Како услуге комуналних предузећа не користе само лица која су формални носиоци уговорне обавезе између домаћинства и комуналног предузећа, већ их користе сви који у домаћинству живе, тако би требало омогућити да се о задовољству услугама изјашњавају сви пунолетни грађани[10]. Имајући у виду да у једној локалној самоуправи могу постојати и делови који нису покривени одређеном комуналном услугом, а циљ јесте и унапређење доступности услуга, оправдано је као основни скуп посматрати укупан број становника, старијих од 15 односно 18 година.

Приликом анализе података, важно је напоменути колико становника је покривено услугом, а колико није и колики је удео једних и других у узорку.

Да би узорак био релевантан, требало би да обухвати **најмање 1% укупне популације** – основног скупа, али је пожељно да испитивањем буде обухваћено и више од тога, што је могуће постићи комбинацијом техника. Код мањих локалних самоуправа (са мање од 10.000 становника) узорак од 1% може бити мали и недовољан за закључивање о квалитету услуга. Овај недостатак посебно долази до изражаја када се испитивање „разбије" на мање јединице (насеља, посебне групе корисника) у ком случају би, при узорку од 1% на 10.000 становника (100 испитаника) из једног насеља могло да буде прикупљено тек неколико упитника, што свакако није довољно за закључивање. Због тога узорак у мањим општинама не би требало да буде испод 300–350 испитаника који су попунили упитник.

Како се овде не ради о научном истраживању, није од кључне важности да узорак буде репрезентативан у строгом смислу, али је веома значајно да се обухвате различите категорије корисника.

У овом делу предложена методологија одступа од обавеза утврђених законом, јер се законом тражи изјашњавање већине корисника. Већ је у претходном делу објашњено да је испитивање свих корисника практично немогуће, па је због тога предложено да се утврђује минимални узорак.

10 Свођење испитивања само на формалног корисника, односно лице које је носилац уговорне обавезе, било би суштински супротно циљевима испитивања и недемократско.

Стратификација узорка
социо-економски фактори рањивости, родна равноправност и људска права

На доступност услуга, могућности и начин за њихово коришћење, утичу различити социо– економски фактори, као што су старост, пол, инвалидитет, степен образовања, место становања итд. Циљ је пружити квалитетну услугу свим корисницима, без обзира на ове факторе, чиме се уједно социо–економски положај одређених група може побољшати (на пример водоводном и канализационом мрежом у ромским насељима).

Проценом задовољства корисника могуће је идентификовати и који од ових фактора утичу на евентуалну доступност услуге или задовољство корисника, које групе корисника су мање информисане о раду ЈКП и упознате са начином пружања и организовања комуналних услуга.

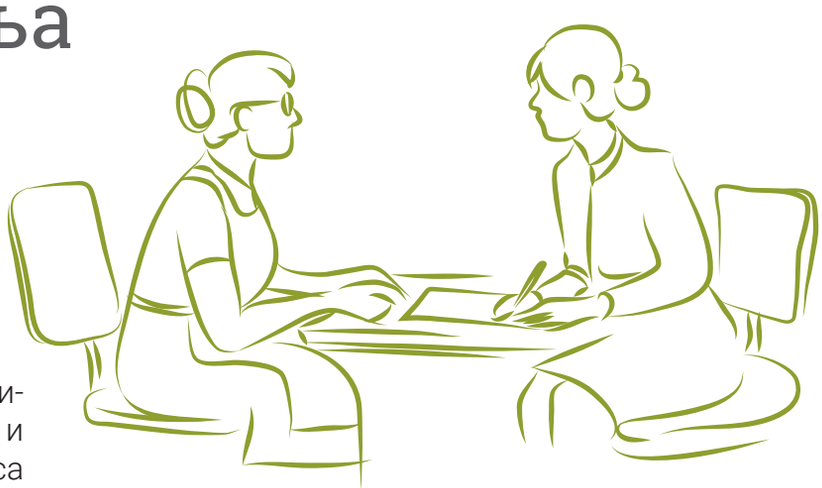
Због тога је важно у узорку обезбедити равномерну заступљеност особа мушког и женског пола, старијих и млађих сугрђана, руралну и урбану популацију у складу са заступљеношћу типа насеља, као и ромска насеља, уколико постоје на територији града/општине и сл.

Очекивана заступљеност одређених категорија процењује се у односу на укупну заступљеност у популацији – полна и старосна структура, самачка домаћинства, насељена места.

У оквиру припреме за процену задовољства корисника, односно дефинисање узорка и сагледавање ширег контекста и постојећег стања, потребно је прикупити следеће податке:

- ***статистичке податке из пописа о: укупном броју становника по полу, старости, просечном броју чланова домаћинстава и све то по насељеним местима;***
- ***податке о броју насеља, њиховој структури, специфичностима и различитим потребама (село-град, пољопривредно становништво, индивидуално и колективно становање, насеља без канализације и сл.)***
- ***податке о броју домаћинстава односно корисника обухваћених услугом односно број оних који услуге не користе;***
- ***број домаћинстава, по насељима у којима је редовност и наплативост плаћања комуналних услуга мања;***
- ***списак насеља у којима су најчешће примедбе и жалбе раније упућене ЈКП по врсти проблема;***
- ***податке о броју корисника социјалне помоћи, рањивим групама, самачким домаћинствима.***

Технике прикупљања података



Технике, односно начини прикупљања података су бројни и њихов избор зависи од ресурса који су на располагању и циљева испитивања (људских, финансијских, временских), али је кључно одабрати технике које неће искључивати одређене категорије корисника. На пример, само онлајн анкетирање би искључило оне који немају редован приступ Интернету, или нису вешти са онлајн упитницима (старије, ниже образоване особе и сл.). Анкетирање искључиво у центру града, на тзв. пригодном узорку би искључило руралну популацију, оне који се слабије крећу и сл. Најбоље је комбиновати неколико техника, како би се обухватило што више категорија корисника. У том случају, мана је у томе што није могуће потпуно прецизно пратити узорак – можда неко ко је попунио онлајн упитник, може да га попуни и на штанду у центру града, али имајући у виду сврху и циљ овог испитивања, то неће значајно утицати на исход процене.

Онлајн упитник ствара могућност за злоупотребе, као и свака друга техника – да једна особа попуни више упитника и сл. али то је ризик који носи свако истраживање. Због тога је важно да они који спроводе процену – ЈКП и запослени у њему, разумеју корист реалних података за рад предузећа и квалитет услуга, односно да овој активности приступе са великим професионалним интегритетом.

Како би се ризици који се односе на поузданост и тачност података отклонили. требало би применити различите технике прикупљања података, уз обавезно увођење контролног механизма. Уколико се покаже да су резултати онлајн упитника драстично различити од података који су прикупљени на други начин, то може да укаже на потенцијалну злоупотребу. Као користан контролни механизам може се користити фокус група, у сврху провере прикупљених података. Требало би да у почетној фази спровођења испитивања (прва година) јавна комунална предузећа користе комбиноване технике како би утврдила који начин је најпогоднији за спровођење испитивања. У каснијим фазама мерења задовољства корисника могу се искључити оне технике које су скупе или захтевају значајно ангажовање особља ЈКП, а показало се да дају исте резултате као и неке друге технике које су ефикасније. Иако је Законом о комуналним услугама предвиђено да се анкетирање може спроводити електронским путем, требало би избегавати коришћење упрошћених начина изјашњавања као што је „да/не“ упитник на сајту. Такав начин мерења задовољства корисника може само да задовољи форму али не може да омогући прикупљање поузданих података.

Анкета „од врата до врата“

Анкета „од врата до врата“ подразумева да овлашћене особе у име ЈКП и/или локалне самоуправе посећују кориснике на адреси и да их анкетирају. Ова техника је захтевна са становишта људских ресурса и времена, али обезбеђује најпоузданији узорак и омогућава да се дође до испитаника који нису у толикој мери мобилни: старих, слабо покретних, особа са инвалидитетом, из удаљених сеоских насеља и сл. Тим који спроводи испитивање би требало да дефинише у којим насељеним местима и деловима града ће се радити овакво анкетно испитивање, да утврди величину узорка и распоред изласка на терен.

Потребно је анкетирати сваку трећу или четврту кућу у насељима где преовлађује индивидуално становање (односно сваки пети или шести стан у стамбеним зградама). Након информисања о циљевима и сврси испитивања анкетар попуњава упитник током разговора са испитаником.

На крају сваког дана потребно је прегледати упитнике како би се утврдила заступљеност одређених категорија међу испитаницима, како би се у наредним данима обезбедила већа заступљеност категорија које недостају.

Штанд у центру града или на другим фреквентним локацијама

Ова техника је захвална, због великог броја упитника који се могу попунити у току краћег времена. Предност је такође што се на овај начин унапређује комуникација са грађанима, повећава видљивост ЈКП и промовише сам процес процене задовољства корисника.

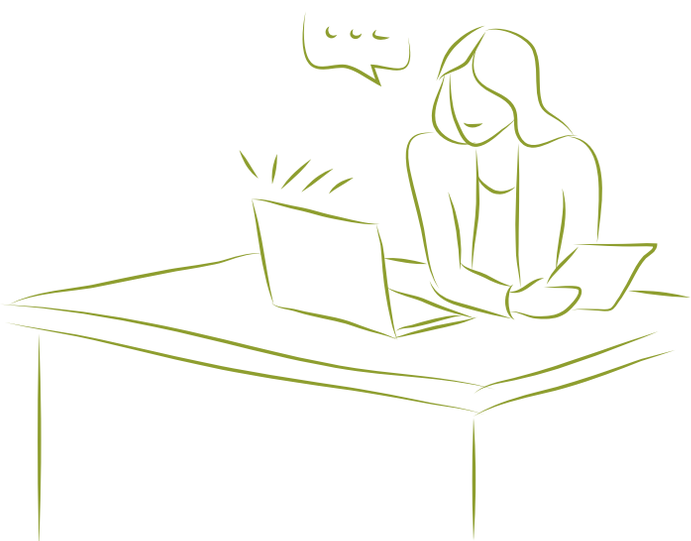
Проблем са оваквим узорком је што није репрезентативан, јер укључује само испитанике који су се затекли на локацији у време анкетирања. Анкетирање је зато потребно организовати у различито доба дана, викендима и радним данима.



Штандови у просторијама месних заједница

Штандови у просторијама месних заједница су, слично као и штандови на прометним локацијама добро решење јер олакшавају долазак до испитаника. На овај начин се такође унапређује сарадња ЈКП са месним заједницама, а и комуникација месних заједница са грађанима. У периоду од неколико дана је могуће организовати попуњавање упитника у просторијама МЗ, али и обезбедити одређен број упитника које заинтересовани грађани могу самостално да попуне, уз адекватно истакнуто обавештење о спровођењу процене задовољства корисника у локалним медијима и на друштвеним мрежама.

Онлајн упитник



Онлајн упитник је веома захвална техника, али намењена првенствено популацији која користити Интернет. Недостаци ове технике су што не омогућава адекватну контролу узорка, али ако се комбинује са другим техникама, свакако може обезбедити већи обухват корисника. Како би се смањила могућност да једна особа више пута попуњава упитник, могуће је подесити да се са једне ИП адресе упитник само једном може попунити.

Упитник је могуће припремити у *Гоогле* форми или *Сурвеу Монкеу* форми, а објавити линк на друштвеним мрежама, сајту ЈКП, сајту локалне самоуправе и медијским порталима.

Упитнике је могуће слати и на имејл адресе корисника (али то не може ни у будућности бити једини начин прикупљања података) који су пристали да своју адресу дају ЈКП како би у будућности на тај начин учествовали у процени задовољства

Упитници у просторијама ЈКП – шалтер салама и наплатним местима

Прикупљање анкетних листића на наплатном месту је добро јер не захтева додатни ангажман особља за анкетирање, а и корисницима олакшава приступ испитивању јер се већ налазе на наплатном месту. За ову врсту прикупљања података потребно је добро обучити раднике на наплатном месту и обезбедити да се упитници одлажу у посебне кутије, како би се обезбедила анонимност испитивања. Није добро решење да корисници свој анкетни листић предају службеницима ЈКП, јер би на тај начин анонимност, која је важан аспект испитивања, могла да буде угрожена. Са друге стране, запослени на шалтеру не би могли да обављају свој редовни посао уколико би истовремено прикупљали и упитнике. Посебна кутија у који испитаници могу да одложе попуњене упитнике у сваком погледу решава овај проблем.

Оваквим начином прикупљања података такође се може обухватити већи број корисника, који нису обухваћени ни једном другом техником. Такође, уколико долазе у просторије ЈКП, као корисници услуга, претпоставка је да ће бити заинтересовани за попуњавање упитника. Упитнике је могуће оставити на видним местима, а службеници такође могу информисати кориснике о испитивању и замолити их за учешће.

Слање упитника поштом, уз рачуне за комуналне услуге, може бити незгодно јер захтева од испитаника додатни напор и време да упитнике пошаљу поштом назад у ЈКП. Такође, овај начин достављања упитника могао би да произведе значајне трошкове за ЈКП. Уколико постоји могућност, упитници би могли да буду упућени корисницима заједно са рачуном за комуналне услуге иако и у овом случају остаје ризик везан за достављање попуњеног упитника. У сваком случају ЈКП би требало да рачуне искористе као материјал за информисање корисника о испитивању задовољства.



Фокус групе

Испитивање путем упитника даје квантитативне – бројчано изражене податке и због ефикасности процеса, упитник има ограничен број питања и могућих одговора. Како би се евентуални узроци незадовољства услугама додатно расветлили, или детаљније испитао однос и комуникација ЈКП са корисницима, потребно је организовати фокус групне дискусије.

Фокус групне дискусије – фокус групе, организују се са 8 до12 учесника у циљу прикупљања квалитативних података и евентуалне допуне информација добијених анкетом. Потребно је организовати фокус групне дискусије са различитим категоријама корисника. Пожељно је да једну фокус групу чине запослени у ЈКП како би се прикупили додатни подаци о услугама и информације о њиховом мишљењу о резултатима испитивања.

Фокус групе би требало организовати након што је завршена обрада података прикупљених испитивањем како би се разговарало о оним услугама којима су корисници најмање задовољни и идентификовали начини за њихово унапређење. Ово је уједно део консултативног процеса и испитивања потреба корисника. Такође, фокус групе представљају контролни механизам за проверу поузданости закључака изведених на основу упитника. На фокус групним дискусијама потребно је посебно обратити пажњу на оне налазе код којих постоји изразито подељено мишљење корисника или где су различите технике прикупљања података дале различите резултате.

Потребно је организовати фокус групе у различитим насељеним местима и укључити жене и мушкарце, старију и млађу популацију и сл. Састав фокус групе би требало да осликава структуру основног узорка. Потребно је организовати више фокус група или у фокус групи комбиновати учеснике који су репрезентативни у односу на основни узорак.

Испитанике за фокус групе могуће је мапирати током процеса анкетирања и заинтересовани корисници могу оставити контактне податке. Фокус групне дискусије могу да се одржавају у месним заједницама, у сеоским подручјима (у којима је рецимо задовољство корисника услуга најмање) и у просторијама ЈКП.

Осим са корисницима, потребно је организовати и фокус групе са запосленима у ЈКП, који раде директно са грађанима, односно на пружању услуга, како би се постигла објективност и сагледали различити аспекти. Могуће је организовати и посебну фокус групу са управницима стамбених заједница, како би се сагледала њихова перспектива и задовољство комуникацијом са ЈКП, а они уједно могу указати и на евентуалне проблеме које имају станари зграда.

Одељак III: Унос, обрада и анализа података



Пре уноса података потребно је направити матрицу за унос, која представља електронско превођење упитника у *Ехцел* табелу. Подаци се онда уносе доследно, онако како су дати у упитницима.

Када се сви подаци унесу, они се обрађују тако да се добију фреквенције – учесталост сваког типа одговора, и исказују процентуално и у апсолутним бројевима. На пример: 34% корисника је услугама задовољно у потпуности, 30% делимично, 9% није задовољно услугама уопште. Потребно је за свако питање овако исказати резултате.

Податке је потребно приказати одвојено за мушкарце и жене, и збирно, као и за рурална и урбана подручја и збирно. Такође, приликом обраде, подаци се могу анализирати и по другим критеријума, на пример по старости испитаника, да би се видело да ли постоје значајне разлике.

Статистички релевантном разликом се сматра 5% и више.

Осим питања и понуђених одговора, потребно је додати колону о месту и начину анкетирања, како би се видело да ли постоје значајне разлике у одговорима.

Добијени подаци заправо су индикатори које је потребно пратити периодично, како би се сагледала промена у задовољству корисника и било могуће да се јасно повеже са активностима које је ЈКП предузимало између две процене.



Обрада података подразумева и поређење података прикупљених путем упитника и података о раду комуналних предузећа које надлежне службе редовно прикупљају. На пример, податке о броју поднетих жалби или захтева за интервенцијама комуналног предузећа би требало упоредити са подацима из упитника, како би се стекао објективан увид у овај аспект комуналних услуга.

Извештај о спроведеном испитивању[11] би требало да садржи информације о:

- циљевима испитивања;
- укупном броју корисника;
- укупном броју испитаника, по насељима, старости, начину анкетирања и сл.;
- методологији прикупљања и обраде података;
- резултатима испитивања;
- закључке, где се на основу резултата сумирају они аспекти којима су корисници највише, којима најмање задовољни, односно који су главни налази процене;
- опис мера и активности које ће ЈКП преузети како би отклонило узроке незадовољства корисника.

11 Предлог структуре извештаја је посебно израђен за потребе овог пројекта.

Одељак IV: Објављивање резултата, планирање и спровођење активности на унапређењу услуга



Ова фаза, иако не представља директно спровођење процене задовољства корисника и једнако је важна, ако не и најважнија за унапређење квалитета услуга.

Превасходно је важно о резултатима процене обавестити запослене у ЈКП, локалну самоуправу и доносиоце одлука, али и јавност, односно кориснике. Могуће је захвалити се испитаницима на учешћу путем веб сајта или у локалним медијима, уз објављивање сажетог приказа резултата. Извештај је потребно објавити и на сајту ЈКП и промовисати га у медијима и друштвеним мрежама, без обзира на то да ли су резултати повољни или мање повољни за ЈКП. На тај начин ЈКП може да унапреди свој кредибилитет у заједници.

Један од циљева процене јесте планирање активности на унапређењу услуга, како би се повећало задовољство корисника . Јавно комунално предузеће би приликом израде годишњег плана рада своје активности требало да планира (и) на основу резултата процене. Кориснике уједно може да обавести и о плановима за унапређење услуга, односно шта ће урадити да се задовољство корисника повећа.

Неке од интервенција можда неће захтевати велика инфраструктурна улагања, него само измену начина рада и комуникације, повећану доступност информација, брзину и начин одзива запослених и сл.



Успостављање правила и процедура за спровођење испитивања о задовољству корисника комуналним услугама

Изменама и допунама Закона о комуналним делатностима из 2016. године утврђено је да скупштина јединице локалне самоуправе одлуком обавезно одређује и 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. То значи да је локална скупштина обавезна да актом утврди процедуре и начин спровођења испитивања задовољства корисника. Овај одељак водича садржи препоруке за локалне скупштине у вези са наведеном обавезом.

Како је испитивање задовољства корисника, односно континуирано изјашњавање корисника о квалитету комуналних услуга, нова обавеза за јединце локалне самоуправе требало би да се, пре израде и усвајања одлуке, спроведе пилот испитивање као би се утврдило које технике испитивања највише одговарају локал-

ном контексту и да се утврди које капацитете је потребно ангажовати за успешно спровођење испитивања.

Након што пилот истраживање омогући боље сагледавање читавог процеса испитивања задовољства корисника, локална скупштина би требало да приступи изради и усвајању адекватног акта. Приликом израде акта било би пожељно да се спроведе консултација са релевантним актерима, пре свега са самим комуналним предузећима и другим заинтересованим органима и организацијама.

Како су комуналне делатности најчешће уређене различитим одлукама локалне скупштине, требало би да се усвоје посебне одлуке о континуираном изјашњавању корисника комуналних услуга о квалитету пружања комуналних услуга од стране вршилаца комуналних делатности. На тај начин би се избегла ситуација у којој локална скупштина мора да врши измене и допуне више локалних аката. Јединствена одлука о правилима и процедурама за спровођење испитивања задовољства корисника комуналним услугама би важила за све комуналне делатности које у локалној заједници обављају комунална предузећа.

Ова одлука би требало да садржи опис процедура и поступака у припреми испитивања, његовом спровођењу, обради и објављивању података. Одлуком би требало да буде утврђена обавеза извештавања надлежног органа јединице локалне самоуправе о резултатима испитивања.

ПРИЛОЗИ

Упутство за израду извештаја о спроведеном испитивању задовољства корисника комуналним услугама

У овом упутству описана је структура извештаја и смернице за обраду и представљање података прикупљених испитивањем задовољства корисника комуналним услугама у општини/граду_____.

I

Резиме

1. Циљеви и сврха испитивања

- објаснити циљеве испитивања и очекиване краткорочне, средњорочне и дугорочне утицаје испитивања на унапређење квалитета комуналних услуга, нпр.

• *унапредити квалитет комуналних услуга и повећати информисаност грађана о њиховим правима и обавезама у односу на комуналне услуге*
које пружају општинска јавна комунална предузећа;

• *унапредити капацитете комуналних предузећа за пружање квалитетне*
услуге корисницима и спровођење обавеза утврђених Законом о комуналним делатностима;

• *унапредити доступност информација о раду комуналних предузећа и комуналним услугама;*

• *повећати учешће грађана у доношењу одлука;*
допринети заштити животне средине, итд.

2. Кратки приказ резултата испитивања и најважнијих закључака
(попуњава се на крају)

- преглед кључних налаза испитивања – истаћи кључне налазе, шта је најбоље а шта најлошије оцењено;
- најважнији закључци који проистичу из испитивања.

3. Опис припремних активности и задатака радног тима за спровођење испитивања

- представити радни тим на нивоу локалне самоуправе и његове задатке; описати одговорности локалног тима и јавног комуналног предузећа и локалне самоуправе;
- објаснити правни оквир на централном и локалном нивоу;
- објаснити који су аспекти рада јавног комуналног предузећа били предмет испитивања.

4. Кратак опис временског оквира и узорка

- у ком периоду је спроведено испитивање;
- број испитаника обухваћених испитивањем; број попуњених упитника;
- објаснити која су насеља покривена испитивањем.

II

Методологија

У овом поглављу детаљно описати методологију испитивања и објаснити разлоге за примену изабране методологије.

1. Упитник

- приложити упитник.

2. Узорак и статистички подаци

- проценат испитаника обухваћених испитивањем и начин утврђивања узорка;
- објаснити социо-економске и друге факторе који су утицали на утврђивање узорка;
- објаснити на који начин је уважени приступ заснован на поштовању људских права и родне равноправности.

3. Опис метода за прикупљање података

- описати сваки од метода за прикупљање података и разлоге зашто су коришћени; објаснити колико је упитника прикупљено коришћењем сваког од метода; објаснити зашто је одређени метод прикупљања података дао

боље резултате од других.

4. Ограничења и одступања од предвиђене методологије

- објаснити зашто је, уколико је било таквих случајева, дошло до одступања од предвиђене методологије (нпр. зашто није вршено испитивање задовољства корисника услуге сакупљања фекалне канализације; зашто није примењен одређен метод прикупљања података и сл.);
- објаснити случајеве недостатка података, недовољног броја упитника из одређене категорије или из одређеног насеља;
- објаснити на који начин су превазиђени проблеми у примени утврђене методологије.

5. Објаснити на који начин су грађани информисани о испитивању, где су и на који начин могли да се укључе у спровођење испитивања и на који је начин јавност информисана о испитивању.

III

Опис резултата испитивања

У овом поглављу ће резултати испитивања бити детаљно описани, према групама питања из упитника. Резултати испитивања се представљају у наративној, графичкој и нумеричкој форми. Наративно представљање резултата подразумева опис прикупљених информација и истицање кључних аспеката испитивања (које услуге су најбоље, а које најлошије оцењене). Коментаре и сугестије који су прикупљени током испитивања требало би овде груписати и објаснити. Групе питања би требало организовати у мања поглавља, како би се добио јасан увид у резултате испитивања. Груписањем коментара добија се увид у ширу слику. Потребно је посветити већу пажњу оним аспектима испитивања који су посебно истакнути у упитницима. Мишљења која су мање заступљена (низак ниво задовољства или незадовољства) довољно је приказати графиконима и табелама са нумеричким подацима. У сваком случају, потребно је сваком важном питању посветити адекватну пажњу, посебно ако се уочи да је мало интересовање за одређене аспекте испитивања резултат недовољне информисаности.

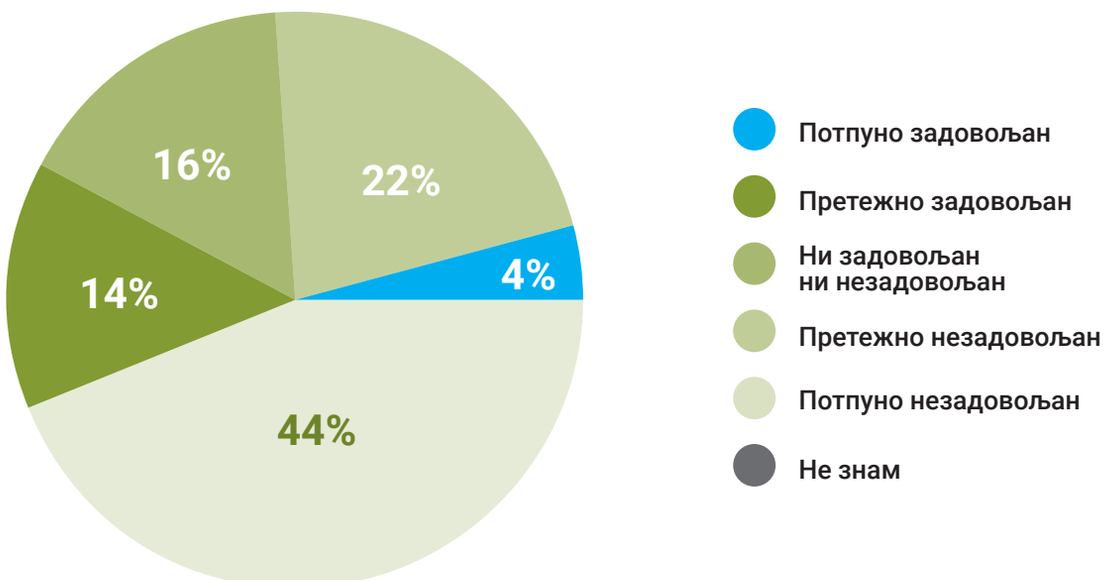
Приликом анализе резултата испитивања требало би узети у обзир специфичности узорка и посебно истаћи, уколико је релевантно и уколико постоје одступања, како су становници појединих насеља одговорили на упитник. Такође, важно је узети у обзир и специфичности циљних група као што су сеоско и градско становништво, старији грађани, групе са социјалним потребама и сл. Потребно је уочити и истаћи разлику у ставовима мушкараца и жена, уколико се уочи да таква разлика постоји. Статистички значајним узорком сматра се свако запажање испитаника са процентом одговора већим од 5%.

Уколико се уочи да постоји значајна разлика у ставовима грађана у онлајн испитивању, у односу на друге методе испитивања, ову чињеницу би требало истаћи у извештају.

Резултате испитивања приказати за свако постављено питање на следећи начин:

- објашњење питања из упитника;
- **графички приказ** (проценат одговора);
- нумерички приказ (број одговора према задатим критеријумима оцењивања);
- кратко и конкретно наративно објашњење уз истицање кључних елемената (највећи проценат незадовољства или задовољства).

Графички приказ



Представљање у нумеричким вредностима:

Понуђени одговори	Број одговора испитаника	Проценат датог одговора у односу на укупан број одговора
Потпуно незадовољан	22	44%
Претежно незадовољан	11	22%
Ни задовољан ни незадовољан	8	16%
Претежно задовољан	7	14%
Потпуно задовољан	2	4%
Не знам	0	0%
Укупан број прикупљених одговора	50	100%

IV

Закључци и препоруке за даље поступање

У овом поглављу требало би објаснити закључке до којих је радни тим дошао након анализе резултата испитивања и представити препоруке за конкретне мере и активности које би требало предузети у правцу унапређења квалитета комуналних услуга. Закључке је важно представити објективно, уздржавајући се од оправдања и објашњења да ли су испитаници у праву или не. Испитивање задовољства корисника одређеним услугама увек подразумева субјективни доживљај испитаника али резултати испитивања свакако показују и објективни однос грађана према услугама које плаћају. Препоручљиво је да закључци буду усмерени искључиво ка мерама и активностима које у постојећим условима могу да се предузму како би квалитет услуга био унапређен. Закључци би требало да буду представљени у форми научених лекција и да покажу да је испитивање испунило своју сврху. У циљу објективног сагледавања ситуације потребно је искористити доступне податке које о услугама прикупља комунално предузеће.

Препоруке могу бити представљене као конкретни предлози за унапређење квалитета услуга, са јасно утврђеним одговорностима, потребним ресурсима и временским оквиром за спровођење. У том смислу, препоруке могу бити представљене у следећој форми:

- краткорочне мере које могу да буду реализоване у непосредној будућности, без финансијских трошкова (нпр. унапредити љубазност и приступачност служби које пружају информације корисницима);
- краткорочно и непосредно унапређење капацитета или инфраструктуре које се може реализовати уз ангажовање мањих људских или материјалних ресурса;
- мере које су усмерене ка унапређењу капацитета, реализацији обука и других активности усмерених на унапређење људских ресурса;
- одлуке и акти које је потребно усвојити на нивоу комуналног предузећа или локалне самоуправе;
- средњорочне мере и активности које захтевају додатно ангажовање људских ресурса, додатно запошљавање, ангажовање значајних материјалних ресурса или средстава из буџета;
- дугорочне мере и активности које захтевају значајно ангажовање људских и материјалних ресурса и средстава из буџета.

Једна од предвиђених мера свакако треба да буде усвајање одлуке о спровођењу испитивања задовољства корисника комуналним услугама.

Приликом израде закључака и препорука радни тим може да се руководи и следећим критеријумима:

када је укупан збир потпуно незадовољних и претежно незадовољних корисника мањи од 10%, то питање се може сматрати као мање значајно, осим ако радни тим не оцени другачије без обзира на проценат одговора;

- када је укупан збир потпуно незадовољних и претежно незадовољних корисника између 10% и 30%. то питање би требало да се посматра као питање умереног значаја и, ако је могуће, требало би предвидети мере за унапређење;
- када је укупан збир потпуно незадовољних и претежно незадовољних корисника већи од 30%, то питање би требало да се посматра као питање од великог значаја и требало би обавезно предвидети мере за унапређење;
- у случајевима када је укупан збир претежно задовољних и потпуно задовољних корисника већи од 50% или је проценат потпуно задовољних корисника већи од 50% требало би у извештају истаћи ове резултате као позитивне примере;
- у случајевима када постоји изузетна поларизација одговора (нпр. 50% задовољних и 50% незадовољних корисника) или радни тим закључи да је потребно додатно истражити неко питање, требало би приступити организовању додатних испитивања преко фокус група.

У оквиру овог поглавља требало би описати мере за мониторинг и извештавање о примени предвиђених мера и активности. Циљеве и временски оквир за постепено остварење препорука би требало такође представити у овом поглављу.

Ово поглавље ће бити израђено у два корака. Нацрт извештаја са закључцима и препорукама ће бити представљен доносиоцима одлука у комуналном предузећу и локалној самоуправи, а након консултација ће бити израђен завршни извештај који ће бити представљен јавности и доступан грађанима.

Пример упитника за испитивање задовољства корисника и корисница комуналним услугама у граду/општини

Пол:	☐ М	☐ Ж
Старост испитаника/-це:		
Место становања:	☐ Градско насеље ☐ Сеоско насеље ☐ Викенд насеље ☐ Домаћинство се налази у оквиру Националног парка	
Наведите назив насеља (уколико није наведено у претходном питању):		
Тип корисника:	☐ Индивидуално становање (кућа) ☐ Колективно становање (зграда) ☐ Објекат који служи за смештај туриста	
Наведите број чланова Вашег домаћинства:	☐ Домаћинство са једним чланом ☐ Домаћинство са највише два члана ☐ Домаћинство са 3–4 члана ☐ Домаћинство са више од 4 члана	
Да ли користите услуге јавног комуналног предузећа?	☐ Да ☐ Не	
Које комуналне услуге користите?	☐ Снабдевање пијаћом водом ☐ Снабдевање техничком водом ☐ Сакупљање и одвођење отпадних вода (канализација) ☐ Сакупљање и одношење отпада ☐ Друге услуге (навести које): _____	
Да ли сте прикључени на водовод којим управља комунално предузеће или користите воду са сеоског изворишта којим управља месна заједница?	☐ Домаћинство је прикључено на водовод којим управља ЈКП ☐ Домаћинство се снабдева водом са сеоског извора којим управља месна заједница ☐ Домаћинство користи неки други извор за снабдевање водом (који?): _____	
Колико сте информисани о надлежностима, раду и активностима јавног комуналног предузећа?	☐ Јесам, у потпуности ☐ Јесам, делимично ☐ Нисам информисан/-а али бих желео/-ла да се информишем ☐ Уопште нисам	

Молимо Вас да оцените задовољство услугама јавног комуналног предузећа у граду/општини... оценом од 1 до 5, где је: **1** – потпуно сам незадовољан/-на, **2** – углавном нисам задовољан/-на; **3** – ни задовољан/-на ни незадовољан/-на; **4** – углавном сам задовољан/-на; **5** – у потпуности сам задовољан/-на

Колико сте, уопште, задовољни услугама јавног комуналног предузећа (заокружите један одговор)? **1** **2** **3** **4** **5**

Молимо Вас да, на исти начин, оценама од 1 до 5 оцените колико сте задовољни појединим услугама (заокружите само један број у одговору):	
1. Снабдевање водом	1 2 3 4 5 Не знам
2. Сакупљање и одвођење отпадних вода (канализација)	1 2 3 4 5 Не знам
3. Сакупљање и одношење отпада	1 2 3 4 5 Не знам

Означите оне исказе са којима се слажете (можете означити више одговора):

☐ Снабдевање водом је добро и редовно и вода је задовољавајућег квалитета

☐ Снабдевање водом је добро, али повремено нестаје вода

☐ Снабдевање водом није редовно и вода често нестаје

☐ Квалитет воде није добар или нисам упознат/-а са квалитетом воде

☐ Одношење отпада је редовно и услуга је на задовољавајућем нивоу квалитета

☐ Услуга одношења и одлагања отпада би могла да буде боља

☐ Одношење отпада није редовно и нисам задовољан/-на овом услугом

☐ Одржавање канализационе мреже је задовољавајуће

☐ Одржавање канализационе мреже би требало да буде боље

☐ Одржавање канализационе мреже није добро

Да ли сте се обраћали комуналном предузећу због кварова на јавној водоводној мрежи, лошег притиска у мрежи, нестанка воде, проблема са одношењем отпада или одржавањем канализације или других проблема (означите само један одговор)?

☐ Да

☐ Не, није било потребе

☐ Не, јер не знам коме да се обратим

Уколико сте се обраћали комуналном предузећу, колико сте задовољни одговором надлежних служби и квалитетом услуге коју сте добили?

1 **2** **3** **4** **5** Не знам

Уколико сте се обраћали комуналном предузећу и тражили информације о услугама, опишите Ваше задовољство пруженим одговором:

☐ Нисам се обраћао/-ла са таквим захтевом комуналном предузећу

☐ Информацију сам добио/-ла у разумном року

☐ Информацију сам добио/-ла после дужег чекања

☐ Нисам добио/-ла одговор

На који начин се најчешће информишете о раду, активностима и услугама Комуналног јавног предузећа (можете означити више одговора)?

☐ На шалтеру на наплатном месту

☐ Путем веб сајта града/општине

☐ Путем имејла

☐ Преко друштвених мрежа

☐ Путем телефона

☐ Путем локалних медија

☐ Путем разговора са службеницима комуналног предузећа који очитавају водомер/наплаћују услуге (инкасанти)

☐ Путем разговора са комшијама и суграђанима који имају информације

☐ На неки други начин. Који? _____

☐ Не информишем се уопште

Да ли сте задовољни ценом услуга снабдевања пијаћом/техничком водом?

☐ Да, цена услуге је коректна

☐ Не, цена је превисока

☐ Не, цена услуге снабдевања водом је ниска

☐ Не знам

Да ли сте задовољни ценом услуга одвођења отпадних вода (канализација)?

☐ Да, цена услуге је коректна

☐ Не, цена је превисока

☐ Не, цена услуге је ниска

☐ Не знам

Да ли сте задовољни ценом услуга сакупљања и одношења отпада?

☐ Да, цена услуге је коректна

☐ Не, цена је превисока

☐ Не, цена услуге је ниска

☐ Не знам

Молимо Вас да одговорите и на неколико питања у вези са одлагањем отпада и одвајањем отпада у домаћинствима у граду/општини… :

Да ли је, по Вашем мишљењу, отпад проблем у граду/општини ...:	☐ Да, то је велики проблем који би требало хитно решити ☐ Отпад је проблем али постоје и већи проблеми које треба решавати ☐ Отпад није проблем у нашем граду/општини ☐ Не знам
Шта је, по Вашем мишљењу, највећи проблем у вези са сакупљањем и одношењем отпада:	☐ Дивље депоније ☐ Нема довољно контејнера ☐ Услуга сакупљања и одношења отпада није добро организована ☐ Нешто друго (наведите шта): _____ _____ ☐ Не знам
Ко би требало да решава проблем одлагања отпада у Вашем граду/ општини:	☐ То је проблем који би требало да решава град/ општина и јавно комунално предузеће ☐ Проблем би требало да решавају градске/ општинске власти и комунално предузеће, али би и грађани требало да се укључе ☐ Проблем би требало да решавају сами грађани ☐ Не знам
Да ли знате шта се дешава са отпадом који одлажете у контејнере:	☐ Не знам ☐ Не знам и не интересује ме ☐ Знам (наведите одговор): _____

Да ли сматрате да одвајање отпада у домаћинствима (одвајање пластичних флаша, папира, лименки у посебне кесе/канте) доприноси бољем управљању отпадом у Вашој општини:	☐ Да, то доприноси смањењу трошкова и очувању животне средине и редовно то радим ☐ Да, то доприноси смањењу трошкова и очувању животне средине, спреман/-на сам да то радим али не знам како ☐ Да, то доприноси смањењу трошкова и очувању животне средине али у граду/општини … не постоје услови за одвајање отпада у домаћинствима ☐ Не знам
Шта Вас у овом тренутку спречава да одвајате отпад у свом домаћинству (навести само један одговор):	☐ Већ одвајам пластичне флаше, папир и лименке у посебне контејнере ☐ Немам информације о томе како да одвајам отпад и не знам које врсте отпада би требало да одвајам ☐ Контејнери за одвајање отпада нису приступачни, далеко су од моје куће ☐ Не постоје контејнери у мом насељу и комунално предузеће не пружа ову услугу ☐ То није мој посао, отпад би требало да одваја предузеће које врши услугу сакупљања отпада

Имате ли нешто да поручите јавном комуналном предузећу и граду/општини или да поставите питање?

Напомена: текст Одлуке припремљен је за општине али се предложене одредбе могу применити и на градове

На основу члана 13. став 2. Закона о комуналним делатностима („Службени гласник РС“, бр. 88/11, 104/16 и 95/18) и члана ____ Статута општине _____ („Службени лист/гласник општине _____“, број....), Скупштина општине _____, на седници одржаној _____, 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 јавна предузећа, привредна друштва, предузетници и други привредни субјекти[12] на територији општине _____(у даљем тексту: вршилац 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 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.

12 Свака општина треба да наведе само оне субјекте који обављају комуналну делатност на њеној територији

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 вршиоца делатности и слично).

Упитник

Члан 5.

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.

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[13],
- 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[14] и
- члан Општинског већа задужен за комуналну област[15].

13 Ако у Општинској управи нису организовани послови статистике, могао би да буде именован запослени у организационој јединици надлежној за информатичке послове
14 У случају да на територији општине не постоји удружење за заштиту потрошача, Општинско веће може именовати представника неког другог удружења са територије општине које остварује циљеве у области заштите потрошача или сродној делатности
15 Ако у Општинском већу није извршена подела задужења, овог члана одређује председник Општинског већа

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 (који не може бити мањи од ___% 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 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 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 _____ 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 _____ од дана ступања на снагу ове одлуке.

Завршна одредба

Члан 17.

Ова одлука ступа на снагу осмог дана од дана објављивања у „Службеном листу/гласнику општине_____“.

Пример документа који анкетари носе са собом, у фази спровођења испитивања на терену, и који потврђује да их је комунално предузеће и локална самоуправа овластила да спроводе испитивање

Меморандум ЈКП ..... Место, датум.

Овлашћење за спровођење испитивања задовољства корисника и корисница услуга Јавног комуналног предузећа „назив ЈКП-а“

У складу са чл. 13 Закона о комуналним делатностима (Сл. гласник РС, бр. 88/2011 и 104/2016) град/општина _____ и ЈКП „_____“ спроводе испитивање задовољства корисника комуналним услугама.

Теренско испитивање се спроводи у периоду од ..... до ..... године, на територији града/општине .....

ЈКП „_____“ овластило је анкетара _____ да за потребе предузећа обави испитивање у домаћинствима, у наведеном временском периоду.

Испитивање је анонимно и анкетар нема овлашћење да прикупља личне податке испитаника. Подаци прикупљени кроз ово испитивање биће коришћени искључиво за потребе унапређења квалитета услуга јавног предузећа. Појединачни анкетни листићи неће бити јавно доступни нити објављени.

На захтев испитаника о информацијама о истраживању и правима анкетара да спроведе испитивање, анкетар је дужан да ово овлашћење, без изузетка, стави на увид.

Ово овлашћење је израђено у два примерка од којих један задржава ЈКП „_____“ а друго се доставља овлашћеном анкетару.

Директор ЈКП „_____“ Потпис и печат





Стална конференција
градова и општина

Савез градова и општина Србије

Македонска 22/VIII
11000 Београд
Србија

Тел: 011 3223 446
Факс: 011 3221 215
E-mail: secretariat@skgo.org

www.skgo.org
www.facebook.com/skgo.sctm
www.twitter.com/skgo_sctm



ФОТО/SHUTTERSTOCK