



CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA "FORUM" - NIŠ
Ul. Cara Dušana 54, PC „Dušanov bazar”, kuplola, lokal 220
18 000 N I Š
Tel. 018 / 525 – 040, 064 / 11 – 97 – 301
www.forum-nis.org.rs, forumnis@mts.rs

ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA

Centar za zaštitu potrošača FORUM je 2009.godine osnovao prvo regionalno savetovalište potrošača u Republici Srbiji a od 2010.godine, uz podršku Ministarstva trgovine, turizma i telekomunikacija realizuje projekat **REGIONALNI CENTAR ZA ZAŠTITU POTROŠAČA JUŽNE I ISTOČNE SRBIJE**.

U cilju ostvarenja jednog od osnovnih prava potrošača **"PRAVO DA SE ČUJE GLAS POTROŠAČA"**, a na osnovu tačke 3. člana 131. Zakona o zaštiti potrošača, gde se kao posebna aktivnost organizacija potrošača navodi: **"Sprovodenje nezavisnih ispitivanja i uporednih analiza kvaliteta roba i usluga i javno objavljivanje dobijenih rezultata"**, Centar za zaštitu potrošača FORUM pokreće novu aktivnost pod nazivom: **ISPITIVANJE ZADOVOLJSTVA POTROŠAČA**.

Za realizaciju ove aktivnosti je formiran stručni tim koji je pripremio program za elektronsko izjašnjavanje potrošača i izradu uporednih analiza kvaliteta roba i usluga, sa ciljem povećanja kvaliteta roba i usluga na tržištu Republike Srbije.

U okviru te aktivnosti a na osnovu člana 13.stav 2. Zakona o komunalnim delatnostima (u prilogu), koji obavezuje skupštine lokalnih samouprava da najmanje jednom godišnje organizuju izjašnjavanje korisnika komunalnih usluga o kvalitetu pružanja usluga od strane vršilaca komunalnih delatnosti i da se to može organizovati elektronskim putem, pripremili smo program za elektronsko izjašnjavanje o kvalitetu komunalnih usluga od strane građana – korisnika komunalnih usluga.

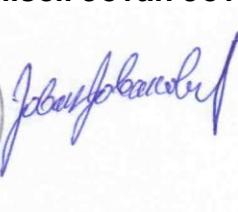
Smatramo da je Centar za zaštitu potrošača FORUM na osnovu 18-to godišnjeg iskustva u oblasti zaštite potrošača, komponentan za realno ispitivanje zadovoljstva potrošača a posebno u oblasti usluga od opšteg ekonomskog interesa, gde spadaju i komunalne delatnosti.

Namena tog programa je da omogući potrošačima – korisnicima komunalnih usluga da se objektivno i na transparentan način izjasne o kvalitetu komunalnih usluga i na taj način omoguće organima lokalne samouprave preuzimanje potrebnih mera za praćenje zadovoljstva građana, kao i unapređenje i inoviranje u oblasti komunalnih delatnosti.

Izjašnjavanje građana je anonimno.

Niš, 02.06.2020.god.

P R E D S E D N I K
m.sci. Jovan Jovanović

ZAKON O KOMUNALnim DELATNOSTIMA

("Sl. glasnik RS", br. 88/2011, 104/2016 i 95/2018)

Uređivanje međusobnih odnosa vršilaca komunalne delatnosti i korisnika usluga

Član 13

Skupština jedinice lokalne samouprave odlukama propisuje način obavljanja komunalne delatnosti, kao i opšta i posebna prava i obaveze vršilaca komunalne delatnosti i korisnika usluga na svojoj teritoriji, uključujući i način plaćanja cene komunalne usluge, način vršenja kontrole korišćenja i naplate komunalne usluge i ovlašćenja vršioca komunalne delatnosti u vršenju kontrole i mere koje su kontrolori ovlašćeni da preduzimaju.

Odlukom iz stava 1. ovog člana skupština jedinice lokalne samouprave obavezno određuje i način kontinuiranog izjašnjavanja (najmanje jednom godišnje) korisnika komunalnih usluga o kvalitetu pružanja komunalnih usluga od strane vršilaca komunalnih delatnosti, koje se može organizovati elektronskim putem ili na drugi pogodan način.

Ukoliko su rezultati izjašnjavanja korisnika komunalnih usluga takvi da većina nije zadovoljna pruženom komunalnom uslugom određenog vršioca komunalne delatnosti, jedinica lokalne samouprave pokreće postupak preispitivanja rada tog vršioca komunalne delatnosti i nalaže mu da otkloni nedostatke koji su navedeni u izjašnjavanju korisnika u roku koji ne može biti duži od 90 dana.

Ukoliko vršilac komunalne delatnosti ne postupi u skladu sa stavom 2. ovog člana u pogledu otklanjanja nedostataka kvaliteta pružene komunalne usluge, jedinica lokalne samouprave može raskinuti zaključen ugovor o poveravanju i poveriti obavljanje komunalne delatnosti drugom vršiocu komunalne delatnosti koji ispunjava uslove iz člana 8a ovog zakona.

Odluka skupštine jedinice lokalne samouprave, koja propisuje opšta i posebna prava i obaveze vršilaca komunalne delatnosti i korisnika komunalnih usluga neposredno se primenjuje na sve ugovorne odnose vršilaca komunalne delatnosti sa korisnicima komunalnih usluga kao opšti uslovi poslovanja.

Ukoliko odlukom skupštine jedinice lokalne samouprave o obavljanju komunalne delatnosti nije predviđeno zaključenje pojedinačnih ugovora između vršioca i korisnika komunalnih usluga, smatra se da je ugovorni odnos o pružanju komunalne usluge nastao započinjanjem korišćenja komunalne usluge, odnosno početkom pružanja komunalne usluge u skladu sa propisima kojima se bliže uređuje obavljanje te komunalne delatnosti.

Obaveze korisnika komunalne usluge, uključujući i plaćanje cene komunalne usluge, nastaju započinjanjem korišćenja komunalne usluge, odnosno početkom pružanja komunalne usluge, i kada se ona koristi suprotno propisima kojima se uređuje ta komunalna delatnost.