



## 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](http://www.forum-nis.org.rs) , [forumnis@mts.rs](mailto: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: **”Sprovođenje 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, kompetentan 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 preduzimanje 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.