AKCIONI PLAN ZA UNAPREĐENJE USLUGA U OPĆINI JAJCE

Općina Jajce

Februar/veljača 2025

SADRŽAJ

SADRŽAJ 2

SKRAĆENICE 3

I. UVOD I METODOLOGIJA 4

II. SLOGAN 4

III. PUT KORISNIKA I „USKA GRLA“ 4

IV. PREPORUKE 5

V. INTERVJUISANJE KORISNIKA I FOKUS GRUPA 6

VI. PLAN AKTIVNOSTI 8

VII. PRILOZI 13

i) Profili korisnika za uslugu izdavanja dozvole za gradnju 14

ii) Pregled toka procesa za uslugu izdavanja dozvole za gradnju 16

iii) Profili korisnika za uslugu upravljanja otpadom 17

iv) Pregled interakcija za uslugu upravljanja otpadom 18

SKRAĆENICE

JLS	Jedinica lokalne samouprave
LGAA	Local Governance Assistance Activity/Projekat pomoći lokalnoj upravi
QSIP	Quality Service Improvement Program/Program za unapređenje usluga
USAID	United States Agency for International Development/Američka agencija za međunarodni razvoj

I. UVOD I METODOLOGIJA

Akcioni plan je pripremljen u sklopu Projekta Američke agencije za međunarodni razvoj Pomoći lokalnoj upravi (USAID/LGAA). Ovaj plan se odnosi na unapređenje usluga ***Izdavanje građevinske dozvole*** *i* ***Upravljanje otpadom.***

Plan je izrađen u skladu sa metodologijom Programa za unapređenje usluga (eng. Quality Service Improvement Program-QSIP) koji je primjenjen i testiran prvo u Sjedinjenim Američkim Državama a onda i u mnogim drugim zemljama širom svijeta. QSIP predstavlja inovativnu metodu za unapređenje kvalitete usluga javnog sektora prema korisnicima tj. građanima. Slične metode se već koriste u poslovnom sektoru pri čemu je QSIP kao metoda prilagođen lokalnoj upravi.

Proces izrade Akcionog plana je vođen od strane timova za unapređenje usluga koje je uspostavio općinski načelnik Rješenjem br. 02-41-2883/24-5 od 07.05.2024. godine uz savjetodavnu podršku USAID/LGAA projekta. Izrada Akcionog plana je trajala 2 mjeseca i proces izrade je uključio dvodnevnu radionicu za analizu usluga, mapiranje korisničkog puta i interakcija, i identificiranje trenutnih "uskih grla" u procesu dobivanja usluga, iz perspektive korisnika. Na osnovu pomenute analize urađen je prvi nacrt plana koji je validiran kroz razgovor sa četiri korisnika i fokus grupu sa ranjivim i socijalno isključenim grupama koja je održana 14.06.2024. godine.

II. SLOGAN

Timovi za unapređenje usluga Općine Jajce su se prioritetno opredijelili za četiri ključne vrijednosti koje su osnova za pružanje usluga građanima od strane uprave i to: profesionalizam, rješavanje problema, ljubaznost/uslužnost i dostupnost.

Timovi smatraju da se vrijednost „profesionalizam" može definirati kao „poznavanje materije i djelovanje u skladu sa zakonom uz maksimalan angažman voditelja postupka i jednak pristup prema svim strankama". Vrijednost „rješavanja problema" su predstavnici imenovanih timova definirali kao „najbrže i najjednostavnije ostvarivanje korisničkih prava u organu uprave„. „Ljubaznost/uslužnost" je definirana kao „maksimalno razumijevanje prema strankama i njihovim zahtjevima te adekvatno upućivanje istih u procedure" dok je „dostupnost" definirana kao „osiguranje jednakog pristupa prema svim strankama", ali i dostupnost organa uprave svim strankama putem različitih kanala komunikacije.

Na osnovu odabranih ključnih vrijednosti definiran je slogan Općine Jajce koji je ideja vodilja u procesu unapređenja usluga koje Općina pruža svojim korisnicima, odnosno građanima:

„Uprava dostupna svima!"

III. PUT KORISNIKA I „USKA GRLA"

Prije analize toka procesa za dobijanje usluga, definisani su uobičajeni, tipični korisnik usluge na čijem unapređenju se radi i korisnik iz socijalno isključenih i marginalizovanih grupa. Identificirani korisnici su zatim posmatrani u kontekstu mapiranja toka procesa za dobijanje specifične usluge.

Zbog specifičnosti odabranih usluga, članovi timova su u oba slučaja izvršili mapiranje najznačajnijih koraka kroz tzv. korisnički put kao i mapiranje interakcija između korisnika i pružaoca usluga.

Kada je riječ o usluzi ***„Izdavanje građevinskih dozvola"*** mapiran je put korisnika za dobijanje građevinske dozvole koji u Općini Jajce traje oko 4 mjeseca ukoliko je sva dokumentacija uredna i ne postoje dodatne procedure koje se prethodno trebaju ispoštovati do samog izdavanja građevinske

dozvole. Korisnik mora doći u Općinsku upravu minimalno 5 puta kako bi ostvario uslugu i to: prvi put radi informiranja o usluzi, zatim prilikom podnošenja zahtjeva za urbanističku saglasnost sa popratnom dodatnom dokumentacijom (posjedovni list i kopija katastarskog plana), prilikom podnošenja zahtjeva za građevinsku dozvolu, prilikom podnošenja priloga uz zahtjev za izdavanje građevinske dozvole (projektno-tehnička dokumentacija, uplaćene takse i renta) i na koncu radi prisustva na javnoj raspravi koju provodi resorna služba u cilju utvrđivanja graničnih linija i blizine gradnje objekta sa susjednim parcelama. Kao najčešće frustracije korisnika definirane su: dužina trajanja pribavljanja saglasnosti od vanjskih aktera (javnih preduzeća, kantonalnih resornih ministarstava), dužina trajanja cijelog postupka, troškovi postupka, visina rente i naknada za izgradnju skloništa, obilazak više različitih institucija radi pribavljanja dodatne/dopunske dokumentacije, ispravljanje nepravilnosti koje se pronađu u projektno-tehničkoj dokumentaciji, složenost i nerazumijevanje cjelokupnog postupka i procedura i neriješeni imovinsko-pravni poslovi.

Kod usluge ***„Upravljanje otpadom“*** zaključeno je da korisnici po više osnova vrše interakciju sa direktnim pružaocem usluge Javnim komunalnim preduzećem „Čistoća i zelenilo“ doo Jajce. Najznačajnije interakcije se odvijaju kod uvođenja/ugovaranja novih korisnika, dostavljanja i plaćanja računa, podnošenja žalbi, rješavanja zahtjeva po žalbi, podnošenja tužbi pred sudom, odvoza kabastog i građevinskog otpada po pozivu korisnika i prijave divljih deponija bilo ličnim putem od strane korisnika, telefonski ili putem prijava prema komunalnim inspektorima Općine Jajce. Kao najčešće frustracije korisnika definirane su: frustracije građana koji žive u dijaspori jer moraju plaćati paušalni račun tokom cijele kalendarske godine, plaćanje računa od strane građana koji žive u blizini deponije, zagubljeni računi koji se ne uruče direktno korisniku, visina računa koja je paušalna neovisno o broju članova domaćinstva, neredovan odvoz otpada, nepostojanje usluga odvoza otpada u jednom broju ruralnih naselja, pretrpani kontejneri zbog odlaganja građevinskog otpada u iste, ubacivanje kabastog otpada u redovni, nepostojanje odvoza otpada nedjeljom, zapaljenje deponije od odloženih baterija i nemogućnost sortiranja otpada na mjestu nastanka.

IV. PREPORUKE

Nakon identificiranja ključnih frustracija korisnika utvrđene su preporuke koje mogu minimizrati ili potpuno ukloniti frustracije korisnika, tj. građana.

Kod usluge ***„Izdavanje građevinske dozvole“*** definirane su preporuke koje se odnose na unapređenje modaliteta informisanja građana o procedurama izdavanja dozvola za gradnju, organizovanje i sistemsko uređenje rada sa strankama u organu uprave s ciljem da se razdvoje aktivnosti na prijemu stranaka od aktivnosti rješavanja zahtjeva i vođenja cjelokupnog postupka, analiza i optimizacija poslovnih procesa tokom izdavanja građevinske dozvole te digitalizacija poslovnih procesa koji se odnose na izdavanje građevinske dozvole u sklada su prethodno utvrđenim preporukama za optimizaciju procesa.

Kod usluge vezane za ***„Upravljanje otpadom“*** većina definisanih preporuka se odnosi na uspostavljanje deponije građevinskog otpada i uvođenje usluge odvoza elektro otpada. Jedna od preporuka se odnosi i na odvoženje kabastog otpada besplatno za sve korisnike kao i besplatno odvoženje kabastog otpada prilikom organizovanih akcija ćišćenja u općini Jajce. Nadalje preporuke se odnose na izradu faznog plana proširenja obuhvata teritorije općine odvozom otpada kao i pojačanje frekventnosti odvoza otpada vikendom i u dane povećanog broja kulturnih aktivnosti i događaja u općini. Pored navedenog, jedna od preporuka se odnosi i na uvođenje elektronskog računa, iniciranje selekcije otpada na njegovom mjestu nastanka i pokretanje inicijative za uspostavu regionalne spalionice.

Za obje usluge su tokom provođenja vježbe „dijagram uticaja“ timovi utvrdili da većina preporuka iziskuje angažman ljudskih i financijskih resursa za jedan duži vremenski period ali da bi se njihovom realizacijom povećalo zadovoljstvo korisnika i otpimizirao zasigurno put osiguranja usluge. Tako

primjerice unapređenje usluge ***„Upravljanje otpadom“*** uključuje izradu i pilotiranje projekta koji se odnosi na selekciju otpada na mjestu nastanka (nabavka adekvatne kontejnera za selektiranje otpada), određivanje i uređivanje deponije za građevinski otpad kao i nabavku adekvatne opreme/kontejnera za elektro otpad što iziskuje značajna finansijska ulaganja.

V. INTERVJUISANJE KORISNIKA I FOKUS GRUPA

Kako bi se izvršila provjera pretpostavljenih frustracija korisnika na putu korisnika i pri interakcijama koje ostvaraju sa lokalnom upravom za dvije prioritetne usluge, predstavnici timova za unapređenje usluga intervjuirali su ukupno četiri korisnika usluga, dva tipična i dva manje tipična korisnika koji su predstavljali ranjive kategorije stanovništva.

Korisnici usluge ***„izdavanje građevinske dozvole“*** potvrdili su tačnost mapiranog puta putem provedenih intervjua koji su organizirani od strane članova Tima za unapređenje usluge 11.06.2024. godine i 18.06.204. godine.

Tipični korisnik je istaknuo da je prošao identične korake koji su mapirani od strane tima. Prilikom provjere identifikovanih frustracija tipični korisnik je istaknuo da su sve istaknute frustracije relevantne obzirom da je kroz vlastito iskustvo prošao kroz iste. Najviše su ga frustrirali sami troškovi postupka uključujući propisane takse i rentu, kao i trajanje samog postupka, posebno sa aspketa ishodovanja saglasnosti od susjeda obzirom da u njegovom konkretnom slučaju susjedi ne žive u Jajcu nego u inostranstvu te je cijeli postupak organizovanja javne rasprave i saslušanja susjeda trajao preko 3 mjeseca na čemu se izgubilo mnogo vremena. Obzirom da je Tim za unapređenje ove usluge kao jednu od frustracija definirao i ispravljanje uočenih grešaka u projektno-tehničkoj dokumentaciji tipični korisnik je istaknuo da nije imao iskustva sa ovom frustracijom obzirom da je projektno-tehnička dokumentacija bila kvalitetno izrađena. Tipični korisnik je istaknuo da su navedene preporuke za uslugu „izdavanja građevinske dozvole“ relevantne i da je neophodno čim prije optimizirati i ubrzati sve procedure u okviru ovog postupka, posebno sa aspekta digitalizacije i dostavljanja određene dokumentacije elektronskim putem.

Ranjivi, manje tipični korisnik ove usluge nije imao komentare na mapirani put obzirom da je i sam prošao kroz sve identificirane korake. Prilikom provjere identifikovanih frustracija korisnik je istaknuo da je lično prošao kroz sve i jednu frustraciju uz dodatne poteškoće jer je kao gluhonijemo lice uvijek morao imati uz sebe asistenta koji mu je pomagao oko finalizacije svih postupaka, predavaja zahtjeva i sl. Kao jednu od ključnih i za njega otežavajućih frustracija je istaknuo naknade i troškove postupka koje nisu zanemarive te pohvalio inicijativu Općine Jajce, odnosno načelnika koji je jednim dijelom sufinansirao izradu idejnog projekta.

Korisnici usluge ***„upravljanje otpadom“*** su, također, potvrdili tačnost mapiranog puta interakcija putem provedenih intervjua koji su organizirani od strane Tima za unapređenje usluge 11.06.2024. godine za oba korisnika.

Tipična korisnica je mapirane interakcije i frustracije potvrdila, ističući da smatra da frustracija građana u dijaspori koji moraju plaćati paušal tijekom cijele godine smatra neopravdanima kao i frustraciju građana koji žive blizu deponije iz razloga što su zbog izgradnje iste dobili druge povlastice u ovom ruralnom djelu općine kao što su npr. asfalt, voda, kanalizacija, rasvjeta i sl. Nakon prezentacije preporuka koje su predložene u Akcionom planu korisnica se složila sa istima i predložila da se kod preporuke br. 3. na računima navede točan datum odvoza kabastog otpada i da se putem medija informira javnost o istom. Također, istaknula je da smatra da bi se selektivnim prikupljanjem otpada smanjilo opterećenje na postojećoj deponiji i olakšao i ubrzao rad uposlenika na sortirnici, te bi se na taj način mogle uvesti sve mjesne zajednice u sistem odvoza. Pored navedenog, tipična korisnica je predložila da se kod preporuke za uvođenje e-računa treba odrediti do kog roka da se građani izjasne

da li žele elektronsku dostavu računa, a da oni koji to ne žele plaćaju dodatnu 1,00 KM za dostavu, uz izuzetak penzionera.

Korisnik predstavnik socijalno isključenih i ranjivih grupa je istaknuo da su mapirane interakcije kvalitetno identifikovane, ali je isto tako istaknuo da se u praksi nekad zna desiti da JKP „Čistoća i zelenilo“ doo Jajce evidentira povećan broj članova domaćinstva neosnovano u određenim slučajevima te da se na to treba obratiti pozornost i broj članova se mora evidentirati temeljem osnovanih dokaza, a ne po pretpostavkama. Sve identifikovane frustracije po pitanju ove usluge su identificirane kao relevantne od strane ovog korisnika s tim da je on dodao još da bi se kao frustracije trebale uzeti u razmatranje i prepoznavanje socijalnih grupa, uključujući i penzionere kojima bi se na neki način subvencionirali troškovi odvoza otpada. Nakon prezentacije preporuka koje su predložene u Akcionom planu korisnik se sa svim preporukama složio s tim da je izrazio skepticizam u pogledu prikupljanja komunalnog otpada sa cijelog područja općine Jajce zbog kapaciteta sortirnice i same deponije. Također, izrazio je nezadovoljstvo mogućnošću da mjesne zajednice koje se nalaze u blizini deponije plaćaju iste iznose (po broju članova domaćinstva) za odvoz komunalnog otpada, jer njih deponija svojom blizinom već dovoljno ugrožava (neugodan miris, skupljanje pasa lutalica, potencijalni ekološki incidenti i sl.). Predlažio je posebne tarife za odvoz komunalnog otpada iz mjesnih zajednica koje se nalaze u blizini deponije.

Nakon korisničkih intervjua, Tim za unapređenje usluga je organizirao i sastanak fokus grupe sa ranjivim i socijalno isključenim grupama građana i njihovim predstavnicima, koja je održana 14.06.2024. godine. Cilj fokus grupe je bio da se mapirane frustracije i kreirane preporuke provjere sa širom grupom građana, koji radi svog statusa mogu imati dodatne barijere prilikom dobijanja usluge, a time i dodatne frustracije.

Nakon prezentiranog korisničkog puta učesnici nisu imali posebne komentare na isti. Učesnici fokus grupe jesu istaknuli da se slažu sa navedenom frustracijom kod usluge „izdavanja građevinske dozvole“ da procesi dosta dugo traju i mnogo koštaju te da bi se digitalizacijom možda uspjele olakšati neke procedure i smanjiti pritisak na službenike u organu uprave. Kada je u pitanju usluga „upravljanja otpadom“ učesnici fokus grupe su istaknuli da podržavaju sve navedeno i da su sve predložene preporuke u akcionom planu relevantne s tim da bi se trebalo razmotriti opcije kod utvrđivanja broja članova domaćinstva i dostavljanja računa i ustanoviti jedan sistem za to te da je neophodno za ranjive kategorije sa posebnim fokusom na penzionere razmotriti opciju subvencioniranja troškova njihovih računa za odvoz otpada.

Po završetku sastanka fokus grupe članovi tima za unapređenje usluge su se složili da se unutar Akcionog plana za uslugu „upravljanja otpadom“ integriše aktivnost analize i pronalaska modaliteta za subvencioniranje plaćanja računa za odvoz otpada ranjivim kategorijama. Što se tiče ostalih prijedloga korisnika kao što su subvencioniranje penzionera, uvođenje obaveznog e-računa i slično, Tim se složio da će sve prijedloge pažljivo razmotriti i integrirati u Akcioni plan u mjeri u kojoj je moguće tokom njegove implementacije.

VI. PLAN AKTIVNOSTI

Nakon realiziranih svih predviđenih koraka za provođenje programa za unapređenje usluga (eng. QSIP) Tim za unapređenje Općine Jajce je kreirao Plan aktivnosti unapređenja dvije usluge kako slijedi:

PLAN AKTIVNOSTI OPĆINE JAJCE

PLAN AKTIVNOSTI OPĆINE JAJCE ***IZDAVANJE GRAĐEVINSKE DOZVOLE***				
PREPORUKE	AKTIVNOSTI	ODGOVORNOST	VREMENSKI ROK	RESURSI
1. Unaprijediti informiranje građana o proceduri izdavanja dozvole za gradnju	1.1 Ažurirati informaciju o izdavanju dozvole za gradnju na zvaničnoj internet stranici Općine Jajce.	Služba za urbanizam i građenje Službenica za odnose sa javnošću IT Službenik	Oktobar 2024. godine – April 2025. godine	Interni ljudski resursi Budžet Općine
	1.2 Izraditi i objaviti/dijeliti korisnički letak o proceduri pribavljanja dozvole za građenje (elektronski i papirni format).			
	1.3 Uvesti zvanične e-mail adrese uposlenih u Općinskoj upravi radi efikasnije komunikacije sa strankama.			
2. Organizovati i sistemski urediti rad sa strankama s ciljem da se razdvoje aktivnosti na prijemu stranaka od aktivnosti rješavanja zahtjeva i vođenja postupaka.	2.1 Pripremiti i donijeti interni akt (odluku načelnika) o radnom vremenu sa strankama kojim će se precizno definirati vrijeme za prijem i rad sa stankama tokom sedmice.	Načelnik Kabinet načelnika/Službenica za odnose sa javnošću Služba za urbanizam i građenje	Oktobar 2024. godine – April 2025. godine	Interni ljudski resursi Budžet Općine
	2.2 Provoditi Odluku o radnom vremenu sa strankama.		Kontinuirano od maja 2025. godine	

	2.3 Informirati građane o novom radnom vremenu za prijem i rad sa strankama.		Kontinuirano od maja 2025. godine	
3. Izvršiti analizu i optimizaciju poslovnih procesa izdavanja dozvole za građenje	3.1 Provesti analizu poslovnih procesa vezanih za izdavanje odobrenja za izgradnju, definirati preporuke za unapređenje i optimizaciju procesa.	Služba za urbanizam i građenje	Od oktobra 2024. godine – Maj 2025. godine	Tehnička konsultantska podrška Interni ljudski resursi
	3.2 Implementirati preporuke za unapređenje i optimizaciju procesa.		Od maja 2025. godine	
4. Izvršiti digitalizaciju poslovnih procesa izdavanja dozvole za građenje u skladu sa preporukama za optimizaciju procesa	4.1 Izvršiti analizu digitalne zrelosti Općine Jajce radi sagledavanja osnova za digitizaciju i digitalizaciju postupaka u procesu izdavanja saglasnosti za građenje.	Načelnik Sve službe IT Službenik	Završeno u sklopu USAID/LGAA aktivnosti tokom jula-decembra 2024. godine	Interni ljudski resursi Budžet Općine Konsultantska podrška Donatorska sredstva
	4.2 Izraditi strategiju i plan digitizacije sa elementima digitalizacije usluge izdavanja saglasnosti za građenje.			
	4.3 Implementirati projekat digitizacije vezano za uslugu izdavanja građevinske dozovole u onom dijelu koji je moguć u skladu sa zakonskom regulativom		Kontinuirano od januara 2025. godine	

UPRAVLJANJE OTPADOM

PREPORUKE	AKTIVNOSTI	ODGOVORNOST	VREMENSKI ROK	RESURSI
1. Uspostaviti deponiju građevinskog otpada	1.1. Pronaći adekvatnu lokaciju	Općina, nadležna služba	Novembar 2024. godine – Novembar 2025. godine	Interni ljudski
	1.2. Donijeti odluku o	Općinsko vijeće		Interni ljudski

	uspostavi deponije na odabranoj lokaciji		Novembar 2025. godine	
	1.3. Ishodovati neophodne dozvole	Općina, resorna služba	Novembar 2025. godine – Decembar 2026. godine	Interni ljudski
	1.4. Urediti površinu odlaganja	JKP ČIZ	Decembar 2026. godine	Interni ljudski, finansijski
	1.5. Formirati cijene za odlaganje građevinskog otpada	JKP ČIZ	August 2026. godine	Interni ljudski
	1.6. Provesti kampanju informisanja građana	JKP ČIZ	Oktobar 2026 -Juni 2027. godine	Interni ljudski
2. Uvesti odvoz elektro otpada (pilot projekt)	2.1. Tražiti odobrenje lokacije za 2 kontejnera za elektro otpad od Općine	JKP ČIZ	1 kontejner postavljen (provjeriti), rok za postavljanje drugog Juni 2025. godine	Interni ljudski
	2.2. Izvršiti nabavku i postavku kontejnera(jedan u krugu firme JKP"ČiZ", drugi na Barama)	Općina, resorna služba JKP ČIZ	Januar – Decembar 2025. godine	Interni ljudski, finansijski (budžet)
	2.3. Provesti kampanju informisanja građana	JKP ČIZ	Kontinuirano od januara 2025. godine	Interni ljudski
3. Uvesti odvoz kabastog otpada besplatno, kao i besplatan odvoz otpada iz organiziranih akcija čišćenja	3.1. Naložiti JKP poštivanje trenutne odluke (odvoz kabastog otpada 2x godišnje , jednom u aprilu i jednom u oktobru)	Općina, resorna služba	Oktobar 2024 - April 2025. godine	Interni, ljudski
	3.2. Odvoz kabastog otpada po pozivu uz naplatu	Općina, resorna služba	Odvoz se provodi po pozivu i uredno funkcioniše	Interni, ljudski
	3.3. Predvidjeti odvoz kabastog otpada i otpada iz organiziranih akcija programom JKP	JKP ČIZ	Od januara 2025. godine (Radi se kontinuirano)	Interni, ljudski, financijski (budžet)

4. Sačiniti fazni plan za proširenje obuhvata teritorije općine odvozom smeća	4.1. Izvršiti analizu postojećeg stanja i prioritizirati lokacije odvoza	Općina, resorna služba JKP ČIZ	Od aprila 2025. godine	Eksterna konsultantska podrška
	4.2. Izraditi fazni plan za proširenje obuhvata na osnovu analize	Općina, resorna služba JKP ČIZ	Od aprila 2025. godine	Eksterna konsultantska podrška
	4.3. Usvojiti plan	Uprava JKP "ČiZ" i resorna služba	Maj – Septembar 2025. godine	Interni ljudski
5. Pojačati frekventnost odvoza vikendom i u dane povećanog broja kulturnih aktivnosti	5.1. Ažurirati plan odvoza sa poboljšanom dinamikom u saradnji sa stručnom službom	JKP ČiZ Općina, resorna sluba	Januar 2025 -Juli 2025. godine	Eksterna konsultantska podrška
	5.2. Usvojiti ažurirani plan odvoza	Uprava JKP ČIZ	Juli 2025 - Decembar 2025. godine	Interni, ljudski
6. Uvesti e-račun	6.1. Izvršiti neophodna unaprjeđenja postojećeg softvera	JKP ČiZ Uprava	Januar – Juni 2025. godine	Financijski, JKP
	6.2. Obavijestiti korisnike da se prijave za e-račun sa obaveznim rokom za prijavu	JKP ČIZ	Od juna 2025. godine	Interni ljudski
	6.3. Unijeti informaciju o korisnicma u modifikovanu bazu i početi sa realizacijom	JKP ČIZ	Od juna 2025. godine	Interni ljudski
7. Inicirati selekciju otpada na mjestu nastanka	7.1. Izraditi pilot projekat za selekciju otpada na mjestu nastanka na gradskom području	JKP ČiZ	Od Maja 2025. godine	Eksterna konsultantska podrška
	7.2. Donijeti odluku o početku realizacije pilot projekta	Općina, resrona služba	Od maja 2025. godine	Finansijski (budžet)
	7.3. Izvršiti podjelu kanti ugostiteljima uz uputstvo za korištenje	Ugostitelji, Općina, JKP ČiZ	Od septembra 2025. godine	Finansijski (budžet)
	7.4. Izvršiti nabavku kontejnera za selektivno prikupljanje otpada	Općina i JKP "ČiZ"	Od septembra 2025. godine	Finansijski (budžet)

8. Pokrenuti inicijativu za uspostavu regionalne spalionice	8.1. Uputiti inicijativu prema SOG-u i kant. minist. Zdravstva u saradnji sa Općinom Ključ	JKP ČiZ Općina	Razmotriti sve opcije, organizirati sastanak sa načelnicima, najveći izazov nedostatak zakonske regulative	Interni ljudski
9. Analizirati i razmotriti modalitete subvencioniranja troškova odvoza otpada za ranjive kategorije	9.1. Izvršiti analizu i dati prijedlog modaliteta za subvencioniranje	JKP ČiZ Općina	Januar – Mart 2025. godine	Interni ljudski
	9.2. Utvrditi cijene za ranjive kategorije	JKP ČiZ Općina	Od marta 2025. godine. Interni sastanak rukovodstva kako bi se razmotrile opcije, te nakon toga provela analiza da li je moguće provesti ovu aktivnost.	Interni ljudski
	9.3. Donijeti neophodnu odluku na OV	Načelnik Općinsko vijeće	Aktivnost se provodi tokom 2025. godine	Interni ljudski Finansijski (budžet)

VII. PRILOZI

i) Profili korisnika za uslugu izdavanje građevinske dozvole

ii) Pregled interakcija za uslugu izdavanja građevinske dozvole

iii) Profili korisnika za uslugu upravljanje otpadom

iv) Pregled interakcija za uslugu upravljanje otpadom

i) Profili korisnika za uslugu izdavanja dozvole za gradnju

Profil tipičnog korisnika/ice

Ime korisnika: Damir

Demografija:
Godine: 40
Lokacija: živi u ruralnoj sredini
Obrazovanje: SSS
Zaposlenje: zaposlen
Porodični status: oženjen, 2 djece

Ciljevi:
Da dobije odobrenje za građenje što brže i jeftinije
Da mu je dostupna infrastruktura
Završiti kompletan orices pribavljanja saglasnoti za gradnju
Da je što manje potrebno da se lično angažuje u postupku pribavljanja saglasnosti

Navike/Osobine:
Rekreativno se bavi sportom
Vodi djecu u vrtić
Ambiciozan i poduzetan
Gostoljubiv i dobar domaćin
Voli da provodi vrijeme kod kuće

Frustracije:
Dužina trajanja postupka
Neriješeni imovinsko-pravni poslovi
Traženje i prikupljanje dodatne dokumentacije
Ispravljanje nepravilnosti u projektnoj dokumentaciji

Tehnologija:
Koristi mobitel (5)
Društvenim mreže / FB (5)
Koristi komjuter / e-mail (3)
Koristi internet (4)

Šta ga/je čini sretnim/om:
Uslužno i profesionalno osoblje
Efikasno rješavanje zahtjeva
Pozitivno rješavanje zahtjeva
Da dobije potpunu i razumljivu informaciju o čitavom postupku.

Profil ranjivog korisnika/ice usluge

Ime korisnika/ice: Alen

Demografija:
Godine: 40
Obrazovanje: SSS
Lokacija: Živi u ruralnoj sredini
Zaposlenje: povremeno zaposlen na sezonskim poslovima
Porodični status: oženjen, 4 djece

Ciljevi:
Što jednostavnije i brže da dobije građevinsku dozvolu za izgradnju kuće.
Dobiti što jeftiniju ili besplatnu uslugu.
Iskoristiti mogućnosti subvencioniranje.
U slučaju plaćanja iskoristiti mogućnost plaćanja na rate.

Navike/Osobine:
Inertan
Bez jasnog cilja
Voli da provodi vrijeme u dokolici
Neuk

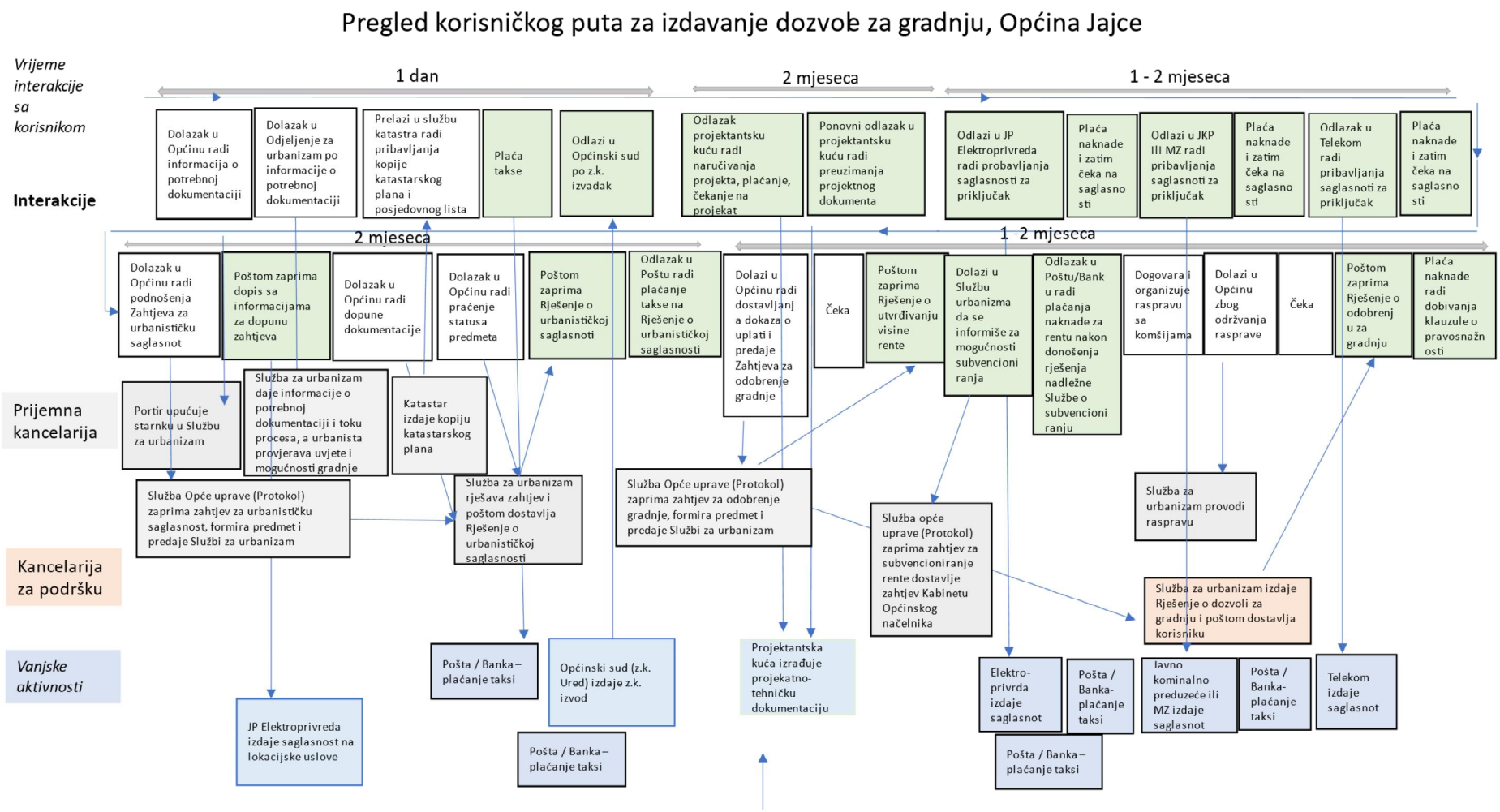
Frustracije:
Nerazumijevanje čitave procedure.
Obilazak više institucija i preduzeća radi prikupljanje potrebne dokumentacije.
Što mora lično da pribavlja potrebnu dokumentaciju.
Zašto uopšte mora da dobije dozvolu za građenje.

Tehnologija:
Koristi mobitel (5)
Koristi FB (5)

Šta ga/ju čini sretnim/om:
Da ostvari olakšice prilikom plaćanja (subvencije).

Koristi internet (4)	Da što rjeđe mora da dođe u Općinu. Da dobije konkretne upute o koracima u postupku. Susretljivost uposlenih i njihova pomoć prilikom prikupljanja dokumentacije i pisanje dopisa za stranku. Da pozitivno riješi zahtjev.

ii) Pregled toka procesa za uslugu izdavanja dozvole za gradnju



iii) Profili korisnika za uslugu upravljanja otpadom

Profil tipičnog korisnika/ice

Ime korisnika/ice: Sinan

Demografija:
Godine: 50 (M)
Lokacija: ruralno naselje
Obrazovanje: SSS
Zaposlenje: poljoprivrednik i radi u merhametu
Porodični status: oženjen, 4 djece

Ciljevi:
Izmještanje gradske deponije
Smanjenje količine otpada koje se odlaže na gradskoj deponiji
Smanjenje broja nepredviđenih situacija zapaljenja deponije

Navike/Osobine:
Merhametli osoba
Bavi se različitim zanatima
Voli jesti sladoled
Vrlo je druželjubiv
Priznat je u lokalnoj zajednici
Sekretar MZ
Politički aktivan

Frustracije:
Lokacija deponije u blizini sela
Mogućnost plaćanja usluge organiziranog odvoza otpada od strane JKP zbog postojana deponije u selu
Neadekvatno odlaganje otpada u gradu u posude

Tehnologija:
Internet – 4.5
Mobitel – 2
Viber – 2
FB – 5
Kompjuter - 2

Šta ga/ju čini sretnim/om:
Aktiviranje postrojenja za sortiranje otpada na deponiji
Potpuno zatvaranje deponijeu selu

Profil korisnika/ice iz ranjivih grupa

Ime korisnika/ice: Indira

Demografija:
Godine: 30 (Ž)
Lokacija: urbano naselje
Obrazovanje: SSS, frizerka, obrt
Zaposlenje: zaposlen
Porodični status: udan

Ciljevi:
Da se uvede sortiranje otpada masovnije
Da se uslugom obuhvati i ruralni dio
Da mjesto odlaganja otpada bude uredno

Navike/Osobine:
Aktivna u zajednici
Ide na kafe sa prijateljicama
Stiže sve
Predsjednica udruženja poduzetnica
Voli da kritikuje ali daje i rješenja
Članica SOG-a

Frustracije:
Punjenje kontejnera rane građana koji dolaze iz ruralnih MZ
Nesavjesno odlaganje otpada izvan predviđenih posuda
Nedovoljno pružanje inormacija od strane JKP u vezi odvoza kabastog i građevinskog otpada

iv) Pregled interakcija za uslugu upravljanja otpadom

