

# НАСОКИ

## ЗА ПОДОБРУВАЊЕ НА ЕЛЕКТРОНСКАТА ДОСТАПНОСТ НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ ПОСТАПКИ ЗА КОМУНАЛНИ УСЛУГИ ВО ОПШТИНА ОХРИД

Насоките се изработени во рамките на проектот: „Заедно со потрошувачите во дигитализација и модернизација на јавните комунални услугите во општина Охрид“, грантова шема WeBER 3.0, финансиран од страна на Европската Унија и кофинансиран од Австриската развојна агенција

Скопје, декември 2024 година

*Овој документ е изработен со поддршка на ЕУ и Австриската развојна агенција. Содржината на овој документ е единствена одговорност на имплементаторот на проекцијата и не мора да ги одразува ставовите на Австриската развојна агенција или на ЕУ.*

## СОДРЖИНА

|  |    |
|--|----|
| ВОВЕД.....   | 5  |
| МЕТОДОЛОГИЈА.....  | 6  |
| НАСОКИ .....   | 7  |
| ДИГИТАЛЕН ПОТРОШУВАЧКИ ПРИГОВОР.....   | 7  |
| Обврски на јавните комунални претпријатија за потрошувачки приговор според Законот за заштита на потрошувачите .....   | 7  |
| Тековна состојба.....  | 8  |
| Насоки за јавните комунални претпријатија во однос на потрошувачки приговор.....   | 8  |
| б) Можности за поднесување на потрошувачки приговор онлајн.....  | 8  |
| ДРУГИ ДИГИТАЛНИ УСЛУГИ .....   | 11 |
| Обврски на јавните комунални претпријатија според Законот за заштита на потрошувачите.....   | 11 |
| Тековна состојба.....  | 11 |
| Насоки за јавните комунални претпријатија во однос на административни постапки за други услуги .....   | 11 |
| ОПШТИНА ОХРИД.....   | 12 |
| Препораки за Општина Охрид.....  | 12 |
| ВИЗУЕЛНА И АУДИО ПОДДРШКА ЗА ЛИЦА СО ПОПРЕЧЕНОСТ .....   | 13 |
| Тековна состојба .....   | 13 |
| Насоки за јавните комунални претпријатија .....  | 13 |
| ПОВРЗАНОСТ НА НАСОКИТЕ СО ЦЕЛИТЕ НА ОДРЖЛИВ РАЗВОЈ .....   | 13 |
| Прилог 1 - Предлог на форма за потрошувачки приговор .....   | 15 |
| Прилог 2 – Право на жалба од страна на потрошувачите по потрошувачки приговор до јавните комунални претпријатија (пример за објаснување на постапката) ..... | 16 |



## ВОВЕД

Комуналните услуги покриваат дел од основните потреби на граѓаните за квалитетен и здрав живот, вклучувајќи водоснабдување, паркинг услуги, управување со пазари, санирање и функционирање на локални патишта, итн. Оттаму и важноста да се обезбеди полесен и поефикасен пристап до овие услуги за сите граѓани, особено преку поголема дигитализација на дел од услугите, со задолжителна грижа за нивниот квалитетот и безбедноста на користење.

Овој документ го обработува прашањето на административните постапки за пристап до комуналните услуги во општина Охрид (потрошувачки приговор, барање за пристап до услуги, е-сметка, онлајн плаќање, пријавување на состојба на броила, пријавување на дефект), и дава насоки за негово подобрување преку искористување на можностите кои ги нуди дигитализацијата во денешно време. Насоките се наменети за давателите на комуналните услуги кои се под надлежност на Општина Охрид.

Насоките се поделени на два дела:

1. Фокус на административната постапка за потрошувачкиот приговор и формирањето на посебно одделение за потрошувачки приговор, предвидени со новиот Закон за заштита на потрошувачи од 2022 година. Акцентот на потрошувачкиот приговор произлегува од неговата улога во правната заштита на потрошувачите, со тоа што им овозможува договорно решавање на спорови со давателите на услуги, вклучувајќи ги и јавните комунални претпријатија. Ваквото решавање на спорите секогаш се препорачува и на потрошувачите и на давателите на јавни услуги затоа што тоа е најбрзиот и најефикасен начин за остварување на потрошувачките права.
2. Административни постапки за други услуги (барање за пристап до услуги, е-сметка, онлајн плаќање, пријавување на состојба на броила, пријавување на дефект).

Имајќи ја предвид улогата на Општина Охрид во обезбедувањето услови за вршење и развој на комуналните дејности и за контрола на нивното извршување, дадени се и препораки за Општината во насока на поцелосно информирање на потрошувачите за нејзината улога.

Дополнително, документот ја согледува поврзаноста на препораките за подобрување на дигиталните административни постапки за комунални услуги со Целите за одржлив развој (ЦОР) утврдени од Обединетите нации. Се поаѓа од основната премиса дека давателите на јавни комунални услуги

### Цели за одржлив развој, Обединети нации

„Целите за одржлив развој се глобален повик за акција да се стави крај на сиромаштијата, да се заштити животната средина и климата и да се обезбеди сите луѓе да уживаат во мир и просперитет“.

имаат одговорност да го олеснат универзалниот пристап до нивните услуги, вклучувајќи и преку грижа за потребите на ранливи групи на потрошувачи.

## МЕТОДОЛОГИЈА

Насоките ги земаат предвид правата на потрошувачите и обврските на комуналните претпријатија согласно на законската регулатива (Законот за заштита на потрошувачите, Законот за комунални дејности и Законот за локална самоуправа), но и придобивките од дигитализацијата на административните постапки - нивно извршување за пократко време и со помалку трошоци.

За изработка на насоките претходно се направени:

- Анализа на веб страниците на Општина Охрид и на шесте јавни комунални претпријатија кои се под надлежност на Општина Охрид (наведени во табела 1 подолу) за да се утврди фактичката состојба во однос на постоењето на соодветни информации за административните постапки и можности за нивно дигитално извршување.
- Јавна анкета за задоволството и проблемите на потрошувачите во општина Охрид во однос на комуналните услуги и нивната дигитализација.
- Интервјуа со претставници на јавните комунални претпријатија и Општина Охрид за повеќе информации околу спроведувањето на административните постапки за комунални услуги и водењето евиденција за постапките и анализа на податоците, како и за ставови и мислења за потенцијални подобрувања на постапките. Пет од шесте јавни комунални претпријатија, со исклучок на ЈП Билјанини извори, учествуваа во интервјуата. Предлог-насоките ќе бидат презентирани на локалниот консултативен форум со јавните комунални претпријатија и општина Охрид, со цел да се остварат дискусии околу нивната примена, како и да се дадат одредени сугестии од страна на учесниците. Дополнително финализираната, конечна верзија на Предлог-насоките со евентуалните предлози или забелешки од локалниот форум ќе биде доставена до јавните комунални претпријатија.

## ПРАВА НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

Закон за заштита на потрошувачи („Службен весник на РСМ“, бр. 236/2022)

- 1) Задоволување на основните потреби од стоки и услуги
- 2) Безбедност на стоките и услугите
- 3) Информираност
- 4) Избор на стоки и услуги
- 5) Учество во донесување и спроведување на политиките за заштита на потрошувачите
- 6) Правна заштита, вклучувајќи надомест на штета
- 7) Едукација за правилен и сигурен избор на стоки и услуги, како и знаења за основните права и обврски на потрошувачите и начините за нивно остварување
- 8) Здрава и одржлива животна средина

**Табела 1: Јавни комунални претпријатија под надлежност на Општина Охрид**

| Јавно претпријатие                | Комунални услуги  |
|-----------------------------------|---|
| ЈП Водовод                        | Водоснабдување, одведување и пречистување на отпадни и атмосферски води   |
| ЈП Охридски комуналец             | Собирање, транспортирање и депонирање на комунален цврст отпад, одржување на јавна чистота, одржување на паркови и зеленило, отстранување и чување на непрописно паркирани возила и др. |
| ЈП Нискоградба – Охрид            | Изградба и одржување на канализација и придружни објекти и структури  |
| ЈП Билјанини извори               | Раководење со јавните паркинзи и стопанисување со спортско-рекреативниот центар Билјанини извори  |
| ЈП Градски пазар – Охрид          | Управување со пазари на големо и мало   |
| ЈП Управување со градски гробишта | Управување со градски гробишта  |

## НАСОКИ

### ДИГИТАЛЕН ПОТРОШУВАЧКИ ПРИГОВОР

Во овој дел се опфатени законските обврски, тековната состојба, како и препораки во однос на подобрување на дигиталната административна постапка за потрошувачки приговор.

Обврски на јавните комунални претпријатија за потрошувачки приговор според Законот за заштита на потрошувачите<sup>1</sup>

**Потрошувачки приговор:** Секоја претставка или поплака со којашто потрошувачот пријавува повреда на правата што ги има врз основа на Законот за заштита на потрошувачите, на друг пропис или на договор, која ја доставува до трговецот.

- Да го запознаат потрошувачот со правото да поднесе потрошувачки приговор за комуналните услуги, како и за расположливите начини за поднесување приговор согласно со закон, така што што ова ќе го истакне на јасен, видлив и читлив начин во своите деловни простории или на својата веб страница, како и на испорачаната сметка.
- Задолжително да овозможат поднесување приговор усно или писмено во просториите на комуналното претпријатие, по пошта, факс-уред, електронска пошта или преку телефонска линија. Може да дадат и опции за поднесување на потрошувачки приговор преку својата интернет страница, веб платформа или мобилна апликација.
- Да обезбедат телефонска комуникација по основна тарифа на повик и да го дадат тоа како информација.
- Да го потврдат приемот на приговорот, да одговорат во рок од 15 дена и да водат евиденција за приговорите заради анализа и подобрување на услугите.

1) Законот за заштита на потрошувачите (Сл. В. на Р.М. бр: 236/2022 од 07.11.2022) во Поглавје 3, Оддел

1-ПОТРОШУВАЧКИ ПРИГОВОР ПРЕД ТРГОВЦИТЕ, од член 189 до член 197 го уредува поимот потрошувачки приговор

- Да информираат дека поднесувањето и постапувањето по потрошувачкиот приговор е бесплатно. Законот забранува да вршат наплаќање за овие постапки.
- Да формираат Одделение за потрошувачки приговори за јавни услуги и да информираат за неговото постоење и работа на своите веб-страници најмалку еднаш во шест месеци.

### Тековна состојба

Јавните комунални претпријатија на територијата на општина Охрид им овозможуваат на потрошувачите да поднесуваат приговор, да поставуваат прашања и да бараат помош на веќе вообичаените начини на комуникација – по телефон, е-маил или директно во деловните простории на јавните комунални претпријатија. Овие податоци за контакт се објавени и на веб страниците на сите шест јавни комунални претпријатија, а наведените телефонски броеви служат за секаков вид на прашања, забелешки, предлози, поплаки и пофалби кои потрошувачите би сакале да ги упатат до нив. ЈП Охридски комуналец, ЈП Нискоградба и ЈП Билјанини извори имаат и посебна мобилна телефонска линија за пријавување на проблеми со отпад, дефекти на канализационата мрежа или нејаснотии околу зонското паркирање.

Ниту едно од анализираните јавни комунални претпријатија нема наведено по која тарифа се наплаќа телефонскиот повик, ниту пак информација дека постапувањето по административната постапка е бесплатно или пак се наплаќа.

Сите шест јавни комунални претпријатија имаат и веб-форма наменета општо за прашања, барања, забелешки, предлози, пофалби, или поплаки, без можност за прикачување на прилози кои може да се испратат заедно со пополнетата форма. Само ЈП Водовод има посебен формулар за приговор, кој не може да се испрати со директно пополнување и доставување преку самата веб страница. Потрошувачите имаат можност да го испечатат формуларот во хартиена форма и физички да го достават до јавното претпријатие или пак да го испратат на е-меил адресата [javnost@vodovod-ohrid.com.mk](mailto:javnost@vodovod-ohrid.com.mk). Иако е-меил комуникацијата овозможува доставување на прилози, јавните комунални претпријатија немаат посебен е-маил наменет само за потрошувачки приговор. Тие немаат ниту посебен дел на веб страницата означен конкретно за потрошувачки приговор, посебна платформа или мобилна апликација за таа намена.

Кај ниту едно од анализираните јавни комунални претпријатија на веб страниците нема информации за постоењето и работата на Одделенија за потрошувачки приговор за јавни услуги. Сепак, ЈП Водовод - едно од петте јавни комунални претпријатија кои се согласија на интервју, изјави дека има формирано такво одделение во своето работење.

### Насоки за јавните комунални претпријатија во однос на потрошувачки приговор

*а) Достапност на целосни информации за поднесување на потрошувачки приговор на јасен, видлив и чист начин. Јавните комунални претпријатија треба да ги објават следните информации на својата веб страница:*



- Информација за правото на потрошувачите да поднесуваат приговор во однос на комуналните услуги. *Прилогот 1 - Предлог на форма за потрошувачки приговор<sup>2</sup> е пример за формат за потрошувачки приговор.*
- Информација за тарифата по која јавното комунално претпријатие го наплаќа телефонскиот повик примен од страна на потрошувачите со цел поставување на прашања, барање помош, пријавување проблем, прекин, застој или друг недостаток.
- Конкретно и прецизно објаснување на постапката за поднесување на приговор: начини на поднесување и форма на поднесување, рок во кој јавното претпријатие ќе одговори по поднесениот приговор и на кој начин ќе го извести потрошувачот. Потребно е да се вклучи и посебен формулар за потрошувачки приговор (*Прилог 1*) кој создава и законска обврска не само за потврда на приемот на приговорот, туку и за конкретен одговор до потрошувачите. Истовремено, тоа ќе го олесни водењето на статистика за приговорите и нивна анализа со цел за подобрување на услугите.
- Објаснување каде би можел да се пожали потрошувачот доколку не добие одговор од јавното комунално претпријатие во законски предвидениот рок или доколку добие негативен одговор по приговорот за потрошувачкиот проблем. *Прилог 2<sup>3</sup> - Право на жалба од страна на потрошувачите во потрошувачки приговор до јавните комунални претпријатија* содржи пример за информации во оваа насока.
- Информација за законската обврска на јавното комунално претпријатие бесплатно да постапува по поднесените потрошувачки приговори.
- Информации за постоењето и работата на Одделението за потрошувачки приговор за јавни услуги.
- Информациите кои ќе бидат достапни на веб страницата во врска со потрошувачкиот приговор да бидат подеднакво прилагодени и кон ранливите група потрошувачи.

#### б) Можности за поднесување на потрошувачки приговор онлајн

Начините на поднесување на потрошувачкиот приговор наведени во овој дел не се задолжителна законска обврска за јавните комунални претпријатија, но истите создаваат можност за поголема ефикасност. Со нивното воведување потрошувачите ќе имаат директно, практично упатство за задолжителни и дополнителни информации и документи кои ќе треба да ги достават со цел поголема заштеда на време, труд и пари. Комуналните претпријатија полесно ќе го планираат решавањето на проблемите и ќе создадат база на податоци за согледување на проблемите, нивна анализа и решенија за нивно општо подобрување.

2) Види Прилог – Предлог на форма за потрошувачки приговор на страна 15 во документот

3) Види Прилог 2 – Право на жалба од страна на потрошувачите по потрошувачки приговор до јавните комунални претпријатија на страна 16 во документот

- Воведување посебна телефонска линија за поднесување на приговор по основна тарифа на повик.
- Обезбедување контакт е-меил адреса која ќе биде намената само за поднесување на потрошувачки приговори, како минимум чекор за поголема ефикасност на јавните комунални претпријатија во постапувањето по приговорите.
- Обезбедување посебен дел на самата веб страница на јавното комунално претпријатие за потрошувачки приговор со можност за електронско поднесување на приговорот и пропратни документи.
- Креирање веб платформа за административни постапки од страна на јавните претпријатија за комунални јавни услуги, на која потрошувачите ќе можат да одберат поднесување на потрошувачки приговор или барања за други административни услуги. Сепак, имајќи ги предвид одговорноста на Општината за функционирањето на системот на комунални јавни услуги на локално ниво и потребата за намалување на трошоците на работењето, најефикасна варијанта би била **креирање на интегрирана веб платформа за сите јавни комунални претпријатија од страна на Општината**. Постоеното на единствено место/е-портал за локални комунални услуги, каде потрошувачите ќе можат да одберат до кое локално комунално претпријатие ќе се обратат и за каква услуга, ќе го олесни пристапот до нивните услуги за сите потрошувачи.
- Изработка на мобилна апликација за поднесување на потрошувачки приговор.
- Овозможување на онлајн следење на административната постапка и преземање на финалните документи од страна на потрошувачите.

**в) Наоди од спроведените интервјуа со јавните комунални претпријатија во однос на овозможување дигитален потрошувачки приговор**

Одговорите од јавните комунални претпријатија во спроведените интервјуа покажуваат различно разбирање и ставови во однос на овозможувањето на дигитален потрошувачки приговор. Дел сметаат дека нивната веб страница овозможува поднесување на дигитален потрошувачки приговор и дека системот е прилагоден на потребите на потрошувачите. ЈП Водовод смета дека е потребно системот да се надгради во делот на електронска апликација на приговори, а ЈП Охридски Комуналец во делот на водење статистика за поднесени приговори и нивна анализа.

**г) Анкетата за задоволството на граѓаните од услугите на јавните комунални претпријатија во Општина Охрид**

Јавната анкета покажува дека и потрошувачите во Охрид сèуште се ориентирани кон традиционалните форми на поднесување на приговор. Мнозинството (89%) од потрошувачите кои поднеле приговор за некоја комунална услуга тоа го направиле лично во просториите на јавното комунално претпријатие, а останатите телефонски и по е-меил.

Анкетата покажува дека значителен дел (64%) од испитаниците кои поднеле приговор не се задоволни од дигитализацијата на комуналните услуги. Сепак треба да се земе предвид дека мнозинството од испитаниците (86%) никогаш немаат поднесено приговор. Тоа е прашање за понатамошно истражување, имајќи исто така предвид дека во просек една третина од испитаниците не искажала задоволство од комуналните услуги.

## ДРУГИ ДИГИТАЛНИ УСЛУГИ

Во овој дел се опфатени законските обврски, тековната состојба и препораките во однос на електронското давање информации, електронските барања за услуги (приклучок, пријавување состојба на броила, итн.), е-сметки и онлајн плаќања.

### Обврски на јавните комунални претпријатија според Законот за заштита на потрошувачите<sup>4</sup>

- Да ги објават на своите веб страници општите услови и одредби, како и условите и одредбите за користење на јавните услуги.

„Дигитална услуга“: а) услуга што му овозможува на потрошувачот да креира, обработува, складира или пристапува до податоци во дигитална форма или б) услуга што овозможува споделување или каква било друга интеракција со податоци во дигитална форма поставени или креирани од потрошувачот или други корисници на таа услуга.

### Тековна состојба

Сите шест јавни комунални претпријатија имаат дел на веб страницата за поставување прашања, критики и пофалби, означен како „Кутија за корисници“, „Контакт“, „Контакт форма“, или „Контакт формулар“. Тоа претставува делумна можност за дигитални барања за услуги – приклучок, пријавување состојба на броила, итн., кое во моментот не овозможува и прикачување на прилози, доколку се потребни. Дополнително, тоа во пракса создава и можност потрошувачите воопшто да не добијат одговор од страна на јавните комунални претпријатија.

Само три јавни комунални претпријатија (ЈП Водовод, ЈП Комуналец и ЈП Нискоградба – Охрид) овозможуваат електронско плаќање на месечни сметки, но не и онлајн плаќање на одредени други услуги. Сите, освен ЈП Охридски Комуналец, не нудат можност за електронска достава на сметки, ниту пак на веб страницата има информации во врска со тоа.

### Насоки за јавните комунални претпријатија во однос на административни постапки за други услуги

- Да се наведат целосни, јасни и видливи информации за административните постапки со цел да се дојде до пристап на одредени услуги.
- Да се објаснат постапките и роковите за одговор по барањата, како и можностите за поднесување приговор од страна на потрошувачот.

4) Законот за заштита на потрошувачите (Сл. В. на Р.М. бр: 236/2022 од 07.11.2022) во Поглавје 2- Поглавје 2-ОБВРСКИ НА ТРГОВЦИТЕ КОИ ДАВААТ ЈАВНИ УСЛУГИ во член 56

- Да се обезбедат формулари со можност за нивно дигитално доставување, вклучувајќи и пропратни документи.
- Да се овозможи електронско плаќање за такса или друга давачка за бараната услуга.
- Да се овозможи електронска достава на сметки и онлајн плаќања во случаите кога тоа не е пракса.

## ОПШТИНА ОХРИД

Согласно Законот за комунални дејности, општината треба да се погрижи за организирано вршење на комуналните дејности и нивен развој со цел трајно и квалитетно обезбедување на комунални услуги. Оттаму, таа поблиску го пропишува начинот на нивно организирање и вршење, како и начинот на користење на комуналните услуги.

Поврзано со дигитализацијата на административните постапки за користење на комуналните услуги, со акцент на потрошувачкиот приговор, важно е што општината:

- Го пропишува начинот на наплата на надоместокот за комуналната услуга, како и начинот на постапување во случај на недобивање или неквалитетно добивање на услугата.
- Врши контрола над работењето на давателите на комунални услуги, вклучувајќи ги јавните комунални претпријатија кои таа ги основала.
- Пропишува мерки и активности за заштита на потрошувачите преку функционирањето на Советот за заштита на потрошувачите како постојано работно тело на Советот на општината.

Веб страницата на Општина Охрид содржи основни информации за тоа кои работи ги извршува Секторот за комунални дејности, сообраќај и услуги, вклучувајќи и формулари/барања за одобреност и лиценци, како и категорија **ПРИЈАВИ ПРОБЛЕМ**. Во делот **ЈАВНИ ПРЕТПРИЈАТИЈА** вклучени се и линкови до јавните комунални претпријатија во Охрид. Постои и можност преку одделна категорија **Е-ДАНОЦИ**, која води до посебна платформа, да се изврши електронско плаќање на сметките кон дел од јавните комунални претпријатија (ЈП Водовод, ЈП Охридски комуналец, ЈП Нискоградба), како и да се да се платат електронски давачките кон општината (даноци и парафискални давачки). Сепак, потребно е функционалноста на платформата да се проверува и да се одржува. Дополнително, потребни се поцелосни и лесно видливи информации за полесна и поефикасна комуникација со потрошувачите во однос на нивните права. Во продолжение, дадени се и подетални препораки во таа насока.

## Препораки за Општина Охрид

- Да се вклучат информации за правото на потрошувачите да доставуваат потрошувачки приговор до јавните комунални претпријатија, начинот на остварување на тоа право, како и улогата на општината во тој процес и второстепената постапка за жалба поради неодговорени или нерешени приговори за комунални услуги од страна на јавните комунални претпријатија кои се во надлежност на Општина Охрид.

- Освен линковите до јавните комунални претпријатија каде што е наведен само нивниот назив, корисно би било да се додаде краток опис на нивната дејност.
- Да се информира за работењето на Советот за заштита на потрошувачи, мерките и активностите кои тие ги предлагаат и кои се финално донесени од страна на Советот на општината, како и за нивното спроведување и резултати.
- Да се овозможи и електронско доставување на барањата за одобренја и лиценци.
- Да се проверува и одржува функционалноста на платформата за онлајн плаќања спрема Општината и за плаќање на сметките кон јавните комунални претпријатија. Да се разгледа можноста за надградување на оваа платформа или нејзина замена со е-портал за локални јавни услуги, вклучувајќи ги и комуналните услуги.

## ВИЗУЕЛНА И АУДИО ПОДДРШКА ЗА ЛИЦА СО ПОПРЕЧЕНОСТ

### Тековна состојба

Законот за заштита на потрошувачите предвидува обврска за давателите на јавните комунални услуги при примена на одредбите на законот задолжително да мора да ја земат предвид положбата на ранливите потрошувачи.<sup>5</sup>

Кај сите шест јавни комунални претпријатија се утврди недостаток на веб страниците на одреден вид помошни визуелни алатки, наменети за лицата со попреченост, а со цел намалување на нееднаквоста за овие лица, во однос на дигиталната достапност на услугите.

### Насоки за јавните комунални претпријатија

- Веб-страниците на јавните комунални претпријатија треба да бидат дизајнирани така што ќе овозможат вклученост и достапност за лицата со попреченост, со цел тие да можат ефективно да пристапат до информациите, јасно да ги разберат, како и да можат лесно да пребаруваат на веб страницата.
- Јавните комунални претпријатија е потребно на своите веб-страници да овозможат поддршка на читачи на екран (screen readers),<sup>6</sup> како и одредени алтернативни формати (големи букви, видео/аудио објаснувања) за лицата со попреченост. Ова може да вклучува опции за визуелна или аудио поддршка за потрошувачите со ограничена писменост или визуелни оштетувања, односно обезбедување текстуални алтернативи за постоечките слики/форми.

## ПОВРЗАНОСТ НА НАСОКИТЕ СО ЦОР

ЦОР се група од 17 цели кои се едногласно прифатени во 2015 година од 193 земји-членки на Обединетите нации, вклучувајќи ја и Република Македонија. Тоа секако подразбира и преземање

5) Законот за заштита на потрошувачите (Сл. В. на Р.М. бр: 236/2022 од 07.11.2022) Општи одредби, член 2 став 3.

6) Screen reader- читачот на екранот е помошна технологија, која првенствено ја користат луѓе со оштетен вид. Конвертира текст, копчиња, слики и други елементи на екранот во говор или брајово писмо.

обврски за нивно исполнување на сите нивоа, вклучувајќи и на локално ниво.

Претходната анализа на веб страницата на Општина Охрид и на шесте јавни комунални претпријатија во Охрид покажува дека ЦОР не се експлицитно земени предвид во однос на практиките на електронско давање на услугите и административни постапки. Сепак, вреди да се забележи дека ЈП Водовод дава и совети за заштеда на вода, со што придонесува кон целта 12, преку поттикнување на одговорни потрошувачки практики. Продолжувајќи во таа насока, може и подиректно да придонесе кон 12.8 → до 2030 година, луѓето секаде да имаат релевантни информации и свесност за одржлив развој и животен стил во хармонија со природата. Секако, клучно е секое од јавните претпријатија да покажат резултати во однос на СДГ целите кои се однесуваат на нивната комунална дејност.

Во контекст на насоките за подобрување на електронската достапност на административните постапки за комунални услуги, направена е оценка дали и како придонесуваат кон ЦОР. Се поаѓа од основната премиса дека давателите на јавни комунални услуги имаат одговорност да го олеснат универзалниот пристап до нивните услуги, вклучувајќи и преку грижа за потребите на ранливи групи на потрошувачи.

Основната придобивка од подобрувањето на електронската достапност на административните постапки за комунални услуги е примената на поефикасна енергетска практика преку намалената употреба на хартија, чие производство е енергетски интензивно. На тој начин се придонесува кон целта 7, поконкретно кон секундарната цел 7.3 → до 2030 година, дуплирање на глобалната стапка на подобрување на енергетската ефикасност.

Дополнително преку објавувањето на целосни, јасни, и видливи информации за услугите до сите категории на потрошувачи, но и преку поефикасното собирање и анализа на податоци за користењето на услугите се придонесува кон целта 16, поконкретно 16.6 → Развој на ефективни, отчетни и транспарентни институции.

## ЦЕЛИ ЗА ОДРЖЛИВ РАЗВОЈ

1. Нема сиромаштија
2. Нула глад
3. Добро здравје и благосостојба
4. Квалитетно образование
5. Родова еднаквост
6. Чиста вода и санитарни услови
7. Достапна и чиста енергија
8. Достоинствено вработување и економски раст
9. Индустија, иновација и инфраструктура
10. Намалена нееднаквост
11. Одржливи градови и заедници
12. Одговорна потрошувачка и производство
13. Справување со климатските промени
14. Живот под вода
15. Живот на копно
16. Мир, правда и силни институции
17. Партнерства за постигнување на целите

## Прилог 1 - Предлог на форма за потрошувачки приговор

ДО Јавно претпријатие-----

### ПОТРОШУВАЧКИ ПРИГОВОР

|                   |  |
|-------------------|--|
| Шифра на корисник |  |
|-------------------|--|

|                                |
|--------------------------------|
| ОСНОВНИ ПОДАТОЦИ ЗА КОРИСНИКОТ |
|--------------------------------|

|                    |  |
|--------------------|--|
| Име и презиме:     |  |
| Улица и број :     |  |
| Контакт телефон:   |  |
| Електронска пошта: |  |

ОБРАЗЛОЖЕНИЕ НА ПРИГОВОРОТ:

|  |
|--|
|  |
|--|

Прикачете документ во следниве формати: zip, rar, pdf,  
doc, docx, xls,xlsx, ppt, jpg, jpeg, (Максимум 5MB)

ИЗБЕРЕТЕ ДАТОТЕКА

Напомена:

- По поднесениот приговор на корисникот ќе му биде испратен одговор во рок од 15 дена од приемот на приговорот на дадената е – мејл адреса.

ПОДНЕСИ

## Прилог 2 – Право на жалба од страна на потрошувачите по потрошувачки приговор до јавните комунални претпријатија (пример за објаснување на постапката)

Потрошувачот кој не добил одговор од јавното комунално претпријатие во законски предвидениот рок од 15 дена или кој добил негативен одговор по приговорот за потрошувачкиот проблем може да поднесе приговор/жалба до некоја од подолу наведените институции.

- Овластен комунален инспектор, тел. 046 262 492, е-пошта: [inspektorat@ohrid.gov.mk](mailto:inspektorat@ohrid.gov.mk)
- Државна комисија за одлучување во втор степен во областа на инспекцискиот надзор и прекршочна постапка, тел. 02 3211 343, е-пошта: [drzavnakomisija@gmail.com](mailto:drzavnakomisija@gmail.com)
- Против конечните решенија на јавните претпријатија може да се поведе и управен спор пред Управниот суд со тужба
- За непочитување на обврските од договорот со јавното претпријатие може да се води постапка пред редовен (граѓански) суд, која се поведува со тужба со која се бара да се почитуваат договорните одредби и доколку поради непочитувањето настанала определена штета, може да се бара и надомест на штета

Потрошувачот може да побара информации за своите права и обврски во однос на потрошувачки приговор и жалба по потрошувачкиот приговор и од:

- Совет за заштита на потрошувачите на Општина Охрид [контакт детали]
- Организација на потрошувачите на Охрид [контакт детали]

Советот за заштита на потрошувачите на Општина Охрид и Организацијата на потрошувачите на Охрид немаат надлежности да постапуваат по жалбите од потрошувачите.



