



*Governance Accountability Project*  
*Projekat upravne odgovornosti*

# OKVIRNE NORME PRI PRUŽANJU KOMUNALNIH USLUGA



Kingdom of the Netherlands

# OKVIRNE NORME PRI PRUŽANJU KOMUNALNIH USLUGA

Mišljenja koja su izražena u ovoj publikaciji predstavljaju isključivo mišljenje autora, i ne moraju nužno odražavati stavove Američke agencije za međunarodni razvoj, Vlade Sjedinjenih Američkih Država, Švedske agencije za međunarodni razvoj i saradnju, Vlade Švedske ili Vlade Kraljevine Holandije.

---

**Okvirne norme pri pružanju  
komunalnih usluga**

---

**Početni izvještaj**

---

**Governance Accountability Project**

---

## Uvod

### **“Zadovoljan potrošač, kupac i korisnik je naša najveća vrijednost!”**

Uspjeh svake uslužne kompanije, temeljen na održivom razvoju zasniva se na stalnom podizanju i poboljšanju kvaliteta usluga, postizanjem zadovoljstva korisnika te prepoznavanjem njihovih sadašnjih i budućih potreba. Zajdnički odrednik svih problema ljudi se definiše kroz vrijednosti i norme.

### **“Norme su standardi ponašanja unutar organizacije koje služe kao vodilja svim članovima organizacije”.**

Jedna od najstarijih i krovnih normi kada govorimo o radu zaposlenika u općinskim službama i komunalnim preduzećima jeste neutralnost. U kontekstu javne administracije naglasak treba da je na normama koje preporučuju određene vrijednosti koje će korisnici odnosno građani lako prepoznati poželjnim i prihvatljivim. Da li su korisnici komunalnih usluga zadovoljni ili ne je ključno pitanje za svakog uposlenog u općinskoj administraciji ili komunalnom preduzeću. Pružaoci komunalnih usluga moraju uvijek donositi odluke u skladu sa javnim interesom. Uvijek se u nagrađivanju zaposlenih treba voditi principima merita odnosno zasluga. Povrh svega zaposlenici moraju biti odgovorni za svoje postupke i odluke i biti podvrgnuti svakoj potrebi provjere u radu. Otvorenost i transparentnost je ključ uspjeha u radu zaposlenika ali i olakšica jer omogućavaju da se prezentiraju razlozi u donošenju odluka.

Normativni kriteriji za efektivan rad općinskih zaposlenika se bazira na vrijednostima, stavovima i primjerenosti u radu službi.

**Vrijednosti** su: integritet, transparentnost, javnost, odgovornost, jednakost, ne-diskriminacija, kvalitet, profesionalizam, oslonjivost, javni interes.

**Stavovi** su prepoznati kroz: kvalificiranost, kvalitet, jasnoću, jednostavnost, prilagodljivost, sposobnost slušanja sagovornika, uključenost u posao, brzinu, efektivnost i efikasnost.

**Primjerenost** se ogleda kroz: znanje, prihvatanje ciljeva i funkcionisanja administrativnih procesa, kvalitet u liderstvu, komunikacione vještine, društvene vještine, nezavisnost, sposobnost korištenja iskustava, sposobnost dalje edukacije, analitička sposobnost, obnavljanje znanja.

Postoje tri krovne norme koje se trebaju ispoštovati kod pružanja komunalnih usluga:

1. Norme osiguranja kvalitete,
2. Norme upravljanja životnom sredinom/okolišem
3. Norme energetske efikasnosti

Prve navedene su definisane kroz ISO 9001 koji definira zahtjeve na sistem upravljanja kvalitetom pri razvoju, proizvodnji i **pružanju usluga**.

Osnovni ciljevi primjene norme ISO 9001 su:

- Postizanje zadovoljstva **kupca/korisnika**

- Postizanje trajnog poboljšavanja svih procesa u organizaciji

Međunarodno priznata norma ISO 9001 je općenita. To nije norma nekog određenog proizvoda, već se primjenjuje na sve vrste proizvodnih i uslužnih djelatnosti.

ISO 9001 primjenjuje se kada organizacija želi:

- dokazati vlastitu sposobnost dosljedne realizacije proizvoda koji zadovoljavaju kupca
- ostvariti zadovoljstvo korisnika učinkovitim primjenom sustava – neprekidnim poboljšavanjem

Norme upravljanja životnom sredinom su definisane kroz ISO 14001:2004 koji je uvijek kompatibilan sa standardom 9001. Norma ISO 14001 djelimično preuzima pristup upravljanja kvalitetom iz ISO 9001, i širi taj pristup na sveukupno djelovanje kompanije u vezi s okolišem, uključuju i sve zainteresirane strane i zakonske zahtjeve. Na taj se način sve više uvodi integrisani sistem upravljanja kvalitetom, koji znači ne samo kvalitetnu uslugu, već i brigu za okoliš te zdravlje i sigurnost na radu.

Zanimljivo je da je veoma mali broj komunalnih preduzeća u Bosni i Hercegovini usvojio i implementira normu ISO 9001 i/ili ISO 14000.

U Bosni i Hercegovini se u zadnjih nekoliko godina nametnuo standard energetske efikasnosti sa usvojenim setom pravilnika vezanim za racionalnu potrošnju energije u zgradama u skladu sa Evropskim standardom EN 13790. Trenutno su u Federaciji sve javne ustanove obavezne da do avgusta 2013-e god. urade energetske certifikat za postojeće zgrade korisne površine preko 1000m<sup>2</sup> što će direktno uticati na ambijent i kvalitet radnih prostora uključujući i općinske administracije. Slične obaveze očekuju i javne ustanove u Republici Srpskoj ali za sada ne postoji tačno određen datum/uredba za ovu aktivnost.

Dakle pružanje komunalnih usluga treba uvijek da prati načela **politike kvalitetnih usluga naspram zadovoljstva korisnika istih**, očuvanje životne sredine i racionalne potrošnje energije.

Cilj ovog projekta je da se kreira set integriranih normi pažljivom analizom postojećih praksi s ciljem unapredjenja opštinskog upravljanja komunalnim uslugama. Za devet odabranih općina (Prozor Rama, Foča, Cazin, Bosanska Krupa, Livno, Šipovo, Mrkonjić Grad, Navesinje) napraviće se plan poboljšanja općinskog nadzora nad komunalnim uslugama koristeći vodilje iz ovog rada odnosno okvirne standarde pri pružanju komunalnih usluga.

**Opći ciljevi dobrog upravljanja trebaju obezbijediti sledeće:**

1. Pratiti potrebe korisnika i u tome smislu razvijati i prilagođavati usluge.
2. Kontinuirano ostvarivati rast broja korisnika i ukupnog prihoda.
3. Primjenjivati najbolje tehnologije i procese, te osposobljavati zaposlenike za ostvarenje ciljeva poslovne politike.
4. Stalno pratiti i nadzirati odvijanje svih poslovnih procesa, kako bi se izbjegli uzroci koji smanjuju kvalitetu, pouzdanost i sigurnost usluga i štetan utjecaj na okoliš.
5. Povećavati zadovoljstvo korisnika kroz smanjenje njihovih primjedbi na kvalitetu usluga ili pristup zaposlenika prema korisniku.

Glavni zadatak je dakle doći do okvirnih normi koje se mogu primijeniti na konkretne komunalne usluge s ciljem konstatnog unapredjenja kroz prizmu zadovoljstva korisnika, normi koje će u konačnici biti prihvaćene od strane općinskih službi odgovornih za saradnju sa komunalnim preduzećima. Polazi se od zaključka da svaka aktivnost vezana za obezbjeđenje kvalitetnih usluga građanima, uključujući i komunalne treba da da zadovolji sljedeće osnovne principe:

1. **Konsultacije** sa građanima – građani treba da su uvijek informisani o nivou usluga koje dobivaju
2. **Norme** – zajednice trebaju prepoznati nivo kvaliteta usluga te da znaju šta mogu očekivati
3. **Pristup** – svi građani trebaju imati jednak pristup uslugama koje su im pripisane
4. **Uljudnost** – svim građanima se treba obraćati pažljivo i sa poštovanjem
5. **Informisanost** – građanima treba stalno obezbjedjivati informacije o javnim servisima, vrsti i kvalitetu
6. **Otvorenost i transparentnost** – građani treba uvijek da znaju kako vlasti i komunalna preduzeća funkcionišu
7. Mogućnost **pohvala i pritužbi** - ako građanin ne dobija zasluženu uslugu treba mu/joj omogućiti da dobije puno objašnjenje zašto je to tako
8. **Vrijednost dobivenih usluga** – sve usluge se moraju tehnološko- ekonomski opravdati tako da građani zanju zašto plaćaju određenu vrijednost usluge

Dakle norme su na visokom drugom mjestu postavljenih principa.

### 1. Komunalne djelatnosti – definicije i objašnjenja

Pod komunalnim djelatnostima podrazumijeva se pružanje komunalnih od interesa za fizička i pravna lica, te finansiranje gradjenja i održavanje objekata komunalne infrastrukture kao cjelovitog sistema na posmatranom području (kantona ili opština).

Komunalne djelatnosti dijele se na:

- Komunalne djelatnosti individualne komunalne potrošnje KDIKP;
- Komunalne djelatnosti zajednicke komunalne potrošnje KDZKP.

Pod pojmom komunalnih djelatnosti individualne komunalne potrošnje podrazumijevaju komunalne djelatnosti čiji se proizvodi i usluge mogu izmjeriti ili na drugi način definirati, naplatiti od svakog korisnika usluga.

Pod pojmom komunalnih djelatnosti zajedničke komunalne potrošnje podrazumijevaju komunalne djelatnosti čije proizvode i usluge nije moguće izmjeriti ili na drugi način definirati, naplatiti od svakog korisnika usluga.

Komunalne djelatnosti individualne komunalne potrošnje u smislu ovog zakona su:

1. snabdijevanje pitkom vodom;
2. odvodnja i prečišćavanje otpadnih voda;
3. snabdijevanje toplotnom energijom;

4. snabdijevanje gasom;
5. skupljanje i tretiranje komunalnog otpada;
6. odlaganje komunalnog otpada;
7. pogrebna djelatnost;
8. dimnjacarska djelatnost;
9. prijevoz putnika u javnom prometu;
10. djelatnost javnih parking prostora i javnih garaža;
11. djelatnost tržnica i pijaca na malo.

Komunalne djelatnosti zajednicke komunalne potrošnje u smislu ovog zakona su:

1. održavanje čistoće na javnim površinama;
2. odvođenje atmosferskih i drugih voda sa javnih površina;
3. održavanje javnih površina;
4. održavanje javnih saobraćajnih površina u naselju;
5. upravljanje objektima i uređajima javne rasvjete;
6. obavljanje kafilerijskih usluga;
7. obavljanje usluga dekoracije;
8. održavanje objekata i uređaja javne urbane opreme.

Opštinsko/općinsko vijeće može odlukom utvrditi kao djelatnosti od posebnog društvenog interesa i druge komunalne djelatnosti, pored onih ako su te djelatnosti nezamjenjiv uslov života i rada gradana, preduzeća ili rada javnih ustanova.

Pojmovi upotrebljeni u definisanju komunalnih djelatnosti:

1. Pod snabdijevanjem pitkom vodom podrazumijevaju se poslovi zahvatanja, kondicioniranja i isporuke vode korisnicima za piće i druge potrebe, vodovodnom mrežom do mjernog instrumenta potrošača, uključujući i mjerni instrument;
2. Pod odvođenjem i prečišćavanjem otpadnih voda podrazumijevaju se poslovi sakupljanja iskorištenih voda od priključka korisnika na zajedničku kanalizacionu mrežu, odvođenje kanalizacionom mrežom, prečišćavanje i ispuštanje iz mreže, kao i čišćenje septičkih jama;
3. Pod snabdijevanjem toplotnom energijom podrazumijevaju se poslovi proizvodnje i isporuke pare i tople vode iz daljinskog centralizovanog izvora ili pojedinačnih izvora za grijanje i druge svrhe, toplovodnom mrežom do mjernog instrumenta potrošača;
4. Pod snabdijevanjem gasom podrazumijevaju se poslovi snabdijevanja korisnika gasnom mrežom gasovoda u naselju do mjernog instrumenta korisnika, uključujući i mjerni instrument;
5. Pod skupljanjem i tretiranjem komunalnog otpada iz stambenih i poslovnih zgrada i poslovnih prostora na deponiju podrazumijeva se prikupljanje, na za to određenim mjestima komunalnog otpada i njegovo odvoženje na utvrđena odlagališta;
6. Pod odlaganjem komunalnog otpada podrazumijeva se konačno odlaganje komunalnog otpada na deponiju, te saniranje i zatvaranje deponije, u skladu s posebnim propisima;
7. Pod pogrebnom djelatnosti podrazumijeva se pružanje pogrebnih usluga, obavljanje svih poslova vezanih za sahranjivanje umrlih osoba (pripremanje grobnih mjesta, opremanje umrlih, njihov prijenos, sprovođenje ceremonije sahranjivanja i dr.), te održavanje grobalja/mezarja koje podrazumijeva upravljanje, održavanje i uređenje prostora i objekata za obavljanje ispraćaja i sahrane umrlih lica;
8. Pod dimnjačarskom djelatnosti podrazumijeva se čišćenje i kontrola ispravnosti funkcionisanja dimovodnih objekata i uređaja za loženje i čišćenje dimovoda;
9. Pod prijevozom putnika u javnom prometu podrazumijeva se prijevoz putnika u gradskom i prigradskom saobraćaju na području općine koji je od javnog interesa;
10. Pod djelatnosti javnih parking prostora i javnih garaža podrazumijevaju se poslovi održavanje prostora i objekata u kojima se pružaju usluge parkiranja i garažiranja motornih vozila;

11. Pod djelatnostima tržnicama i pijacama na malo podrazumijevaju se određeni zatvoreni i otvoreni prostori na kojima se pružaju usluge obavljanja prometa živežnim namirnicama i drugim proizvodima, te uređivanje i održavanje ovih prostora;
12. Pod održavanjem čistoće na javnim površinama podrazumijeva se čišćenje i pranje asfaltiranih, betonskih, popločanih i zelenih javnih površina, sakupljanje, transport, tretman i odlaganje komunalnih otpadaka sa tih površina, nastalog u okviru djelatnosti zajedničke komunalne potrošnje te uklanjanje snijega i leda;
13. Pod odvođenjem atmosferskih voda i drugih voda sa javnih površina podrazumijeva se odvođenje atmosferskih voda sa javno prometnih površina uređenom kanalskom mrežom;
14. Pod održavanjem javnih površina podrazumijevaju se poslovi uređenja i redovnog održavanja zelenih i rekreativnih površina (javne zelene površine, zelene površine stambenih, odnosno urbanih gradskih cjelina, pješačke staze, površine za rekreaciju na otvorenom prostoru, dječijih igrališta, zaštitna područja i zaštitni zeleni pojasevi infrastrukturnih sistema, ako nije uređeno posebnim propisom, površine uz uređenu i neuređenu obalu rijeka i jezera, ako nije uređeno posebnim propisom), i drugih površina koje posebnim propisom budu utvrđene kao javne površine;
15. Pod održavanjem javnih saobraćajnih površina u naselju podrazumijevaju se poslovi održavanja i modernizacije javnih saobraćajnih površina (ulice, kolovozi, pločnici, putevi, prilazi, prolazi, trgovci, trotoari mostovi, stepeništa van zgrade, autobuska stajališta i dr.) kao i dijelova javnih cesta koje prolaze kroz naselje, kada se ti dijelovi ne održavaju kao javne ceste prema posebnim propisima, horizontalne i vertikalne signalizacije i održavanje nekategorisanih cesta;
16. Pod upravljanjem objektima i uređajima javne rasvjete podrazumijeva se održavanje objekata i uređaja javne rasvjete kojom se osvjetljavaju prometne i druge javne površine, uključujući i troškove električne energije javnih površina;
17. Pod obavljanjem kafilerijskih usluga podrazumijevaju se poslovi stalnog i sigurnog uklanjanja životinja, pasa lotalica, lešina životinja, određenih nejestivih nusproizvoda klanja, konfiskata i valionickog otpada sa javnih površina i poslovi eutanazije životinja;
18. Pod obavljanjem usluga dekoracije se podrazumijeva ukrašavanje javnih površina i prostora povodom državnih i vjerskih praznika, održavanje kulturnih, zabavnih, sportskih, sajamskih i drugih manifestacija prigodnim ukrasnim rekvizitima;
19. Pod održavanjem objekata i uređaja javne urbane opreme podrazumijevaju se poslovi održavanja javnih česmi i fontana, javnih kupatila i javnih nužnika, te uređivanje i održavanje javnih cesmi i fontana, javnih kupatila i javnih nužnika, održavanje javnih satova i obezbjeđivanje funkcionisanja javnih satova na javnim površinama i objektima.

## 2. Okvirne norme i standardi za komunalne djelatnosti individualne komunalne potrošnje

Uprava i zaposlenici komunalnih preduzeća imaju trajnu obavezu poštivanja sledećih općih normi uobzirujući gore navedeno upravljanje kvalitetom, zaštitu životne sredine i energetske efikasnost:

1. Zadovoljiti zahtjeve, potrebe i očekivanja korisnika;
2. Zadovoljiti sve zakonske propise;
3. Odgovorno gospodariti s prirodnim resursima;
4. Štititi zdravlje i sigurnost ljudi, sprječavati onečišćenja okoliša i racionalno trošiti energiju;
5. Postupiti prema dodijeljenim odgovornostima i utvrđenim postupcima, uz stalno poboljšanje efikasnosti poslovnih procesa, kvalitete usluga, upravljanja okolišem i racionalnim korištenjem energije;



6. Preventivno djelovati u smislu sprječavanja incidentnih situacija i svih neusklađenosti;
7. Poznavati, održavati i provoditi politiku orijentisanosti korisniku te je stalno održavati dostupnom javnosti.

**Tebala 1.** Sedam okvirnih normi pri pružanju komunalnih usluga

Analiza postojećih praksi u obezbjedjivanju komunalnih usluga je radjena iz perspektive korisnika sa naglaskom na one usluge koje građani najlakše primjećuju ili koje imaju najveći uticaj na standard života zajednice.

S obzirom na sličnosti u obavljanju usluga, zakonske regulative, sličnosti u radu i naplati usluga došlo se do zaključka da se sve komunalne usluge mogu obraditi kroz opće norme iz tabele 1 naspram sličnih komunalnih djelatnosti individualne i zajedničke komunalne potrošnje podijeljenim u grupe usluga (Table 2), kako je detaljno opisano u poglavlju 3.

Grupa usluga 1	Grupa usluga 2	Grupa usluga 3	Grupa usluga 4	Grupa usluga 5
<b>Vodovod i kanalizacija</b> 1. Snabdijevanje pitkom vodom;*; 2. Odvodnja i prečišćavanje otpadnih voda	<b>Otpad i deponije</b> 1. Skupljanje i tretiranje komunalnog otpada 2. Odlaganje komunalnog otpada;	<b>Održavanje javnih površina</b> 1. Održavanje čistoće na javnim površinama; 2. Odvođenje atmosferskih i drugih voda sa javnih površina; 3. Održavanje zelenih površina; 4. Održavanje javnih saobraćajnih površina u naselju*; 5. Djelatnost javnih parking prostora i javnih garaža; 6. Djelatnost tržnica i pijaca na malo	<b>Energija</b> 1. Snabdijevanje toplotnom energijom 2. Snabdijevanje gasom 3. Upravljanje objektima i uređajima javne rasvjete*; 	<b>Ostale usluge</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dimnjačarska djelatnost</li> <li>• Obavljanje kafilerijskih usluga</li> </ul>

**Tabela 2.** Grupe komunalnih usluga korištenih u analizi

### 3. Analiza komunalnih usluga i određivanje standarda

#### 3.1. Grupa komunalnih usluga 1.

- **Vodosnabdijevanje/snabdjevanje pitkom vodom**
- **Odvodnja i prečišćavanje otpadnih voda**

Obavezno je obezbjeđenje pretpostavki za kontinuirano snabdijevanje pitkom vodom tokom cijele godine.

Pritisak u cijevima mora zadovoljavati tehničke standarde na način da je omogućen normalan pritisak, kada su za to ostvarene tehničke mogućnosti, koji obezbjeđuje normalno korištenje kućanskih aparata i sanitarnih uređaja na svim visinskim tačkama isporuke. Ispravnost vode će se redovno kontrolisati i o rezultatima nalaza obavještavati javnost. Kontinuirano treba raditi na poboljšanju uslova isporuke, kao i kvaliteta isporučene vode za piće.

Dalje, potrebno je obezbjediti pretpostavke za kontinuirano odvođenje otpadnih voda kroz zajedničku kanalizacionu mrežu tokom cijele godine, a po zahtjevu korisnika, odnosno po nalogu inspektora na teret korisnika.

Zahtjevi, potrebe i očekivanja korisnika;	<ul style="list-style-type: none"><li>- Dostatnost vode – tehničke/urbanističke norme o dostupnom protoku kvalitetne vode u litrima po stanovniku dnevno, u skladu sa EU standardima<sup>1</sup>;</li><li>- Kvalitet vode - zdravstveni standard o kvalitetu vode.</li><li>- Recikliranje vode - tehnički standard o prečišćavanju vode</li><li>- Pokrivenost cijelog područja općine vodosnabdijevanjem i odvodnjom otpadnih voda</li></ul>
---	--

<sup>1</sup> Vidjeti specifične norme u sledećoj tabeli

<p>Zakonski propisi lokalne regulative</p>	<p>Lokalni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o zaštiti životne sredine (E)<sup>2</sup></li> <li>- Zakon o zaštiti prirode (E)</li> <li>- Zakon o otpadu (E)</li> <li>- Zakon o zaštiti vazduha (E)</li> <li>- Zakon o zaštiti voda (E)</li> <li>- Zakon o Fondu za zaštitu o(E)koliša</li> <li>- Zakon o turističko –ugostiteljskoj djelatnosti (E)</li> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima (E) + (K)</li> <li>- Zakon o utvrđivanju prenosa prava raspolaganja imovinom na jedinice lokalne samouprave (E)</li> <li>- Zakon o prostornom uređenju (E)</li> <li>- Odluka o komunalnom redu (O)<sup>3</sup></li> <li>- Program obavljanja komunalnih usluga zajedničke i komunalne potrošnje za narednu godinu (O)</li> <li>- Master planovi i Studija izvodljivosti dugoročnog rješavanja vodosnabdijevanja određene regije ili općine (O)</li> <li>- Plan i program redovnog održavanja javnih saobraćajnih površina donosi Načelnik općine najkasnije do 1.marta za tekuću godinu (O)</li> <li>- Studija uticaja i Elaborat zaštite izvorišta (O)</li> <li>- Procjena uticaja planiranog zahvata na nizvodni dio toka (O)</li> <li>- Procjena uticaja na okoliš sistema vodosnabdijevanja posmartanog područja (O)</li> <li>- Procjena uticaja na ribarstvo (R)</li> <li>- Urbanistički planovi<sup>4</sup> (O)</li> <li>- Odluka o vodosnabdijavanju na području općine<sup>5</sup> (O)</li> <li>- Odluka o odvodnji otpadnih voda općine<sup>6</sup> (O)</li> </ul>
--	---

<sup>2</sup> (D) donosi se na nivou BiH, (E) entiteta, (O) općine, (K) kantona.

<sup>3</sup> Postoji nekoliko odluka koje se odnose na komulne usluge a donose se na nivou općine. Većina općina na svojim internet stranicama redovno objavljuje sve odluke. Dobri primjeri su općine Bihać, Gračanica i Zavidovići, Cazin, Travnik, Bosanska Krupa.

<sup>4</sup> Uvjeti uređenja, odnosno gradnje, rekonstrukcije i opremanja prometne, telekomunikacijske i komunalne mreže s pripadajućim objektima i površinama, uvjeti uređenja javnih zelenih površina, postupanje s otpadom, trgovu i druge veće pješačke površine, vodovodna mreža, odvodnja otpadnih voda, odvodnja oborinskih voda, postupanje otpadom, zaštita voda i zaštita su jasnim parametrima opisani u urbanističkim planovima i prethodnim odlukama o urbanističkom planu koje donosi općina.

<sup>5</sup> Sadrži podatke o vrsti objekata za vodosnabdijevanje, instalacijama i njihovom upravljanju, uslove koje davalac usluga mora ispuniti, izgradnji i načinu održavanja mreže, zaštiti izvorišta i vodovoda, kontinuiranom snabdijevanju i svosjtvima vode, način mjerenja i naplate i kaznene odredbe.

<sup>6</sup> Sadrži informacije o načinu održavanja kanalizacione mreže, uslovima vode za ispuštanje, veličini septičkih jama tamo gdje nije izgradjen kanalizacioni sistem i kaznene odredbe.

	<p>EU i medjunarodna direktiva</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direktiva o pitkoj vodi (98/83/EC)</li> <li>- Okvina direktiva za vode (2000/60/EC) tiče se upravljanja vodnim resursima.</li> <li>- Konvencija o zaštiti Sredozemnog mora od zagađivanja</li> <li>- Protokol o zaštiti Sredozemnog mora od zagađivanja sa kopna, Atina, 1980</li> <li>- Smjernice za kvalitet pitke vode WHO (2004) naglašavaju okvir preventivnog upravljanja sigurnom pitkom vodom</li> <li>- Bazelska konvencija o nadzoru prekograničnog prometa opasnog otpada i njegovom odlaganju</li> <li>- Zaštita sliva rijeke Save <a href="http://www.savacommission.org">www.savacommission.org</a></li> <li>- Direktiva o tretamnu voda iz urbanih sredina (91/271/EEC), ispusti općinskih i industrijskih voda;</li> <li>- Direktiva o obradi komunalnih otpadnih voda (91/271/EEZ)/ aglomeracija<sup>7</sup> i ranjiva područja</li> <li>- Direktiva o zaštiti voda od onečišćenja uzrokovanog nitratima (91/676/EEZ)</li> <li>- Direktiva o zaštiti podzemnih voda od onečišćenja i degradacije (2006/118/EZ),</li> <li>- Direktiva o vodi za piće (98/83/EZ)</li> <li>- Direktiva o upravljanju kakvoćom voda za kupanje (2006/7/EZ)</li> <li>- Direktiva o procjeni i upravljanju rizicima od poplava (2007/60/EC)</li> <li>- Direktiva 91/271/EEZ u vezi s obradom komunalnih otpadnih voda (UWWTD)</li> </ul>
<p>Odgovorno gospodariti s prirodnim resursima;</p>	<p>Obezbijediti zvanične informacije o dostupnosti i kvaliteti vode za predvidjeni dugoročni period snabdijevanja vodom način pripreme dugoročnih planova/master planova i njihov uticaj na okoliš.</p>
<p>Zdravlje i sigurnost ljudi - sprječavanje onečišćenja okoliša;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pravilnik o zdravstvenoj ispravnosti vode za piće, Federacije, "Službeni glasnik BiH", broj: 40/1</li> <li>- Pravilnik o zdravstvenoj ispravnosti vode za piće, Službeni list RS,</li> </ul>
<p>Postupati prema dodijeljenim odgovornostima i utvrđenim postupcima, uz stalno poboljšanje efikasnosti poslovnih procesa, kvalitete usluga, upravljanja okolišem i</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ažurirani izvještaj o pristiglim reklamacijama<sup>8</sup></li> <li>- Definisan postupak za korektivne radnje u komunalnom preduzeću<sup>9</sup></li> <li>- Pripremljen protokol greške<sup>10</sup></li> <li>-</li> </ul>

<sup>7</sup> Područje u kojemu su populacija i/ili gospodarska aktivnost u dovoljnoj mjeri koncentrirani da se komunalne otpadne vode prikupljaju i dovode do uređaja za pročišćavanje komunalnih otpadnih voda

<sup>8</sup> Primjer izvještaja u prilogu br. 1 – korišteni materijali JP Rad Lukavac na osnovu QMS standarda ISO 9001.

<sup>9</sup> Primjer izvještaja u prilogu br. 2

<sup>10</sup> Primjer izvještaja u prilogu br. 4

racionalnim korištenjem energije;	
Preventivno djelovati u smislu sprječavanja incidentnih situacija i svih neusklađenosti;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Redovna kontrola vodovoda od strane vododnabdijevanja i komunalnog inspektora</li> <li>- Procedure zaštite na radu usvojene i testirane</li> <li>- Definisan postupak za preventivne radnje unutar komunalnog preduzeća<sup>11</sup></li> <li>- Primjenjivati u potpunosti kaznene odredbe iz odluke o vodosnabdijevanju općine ili odluke o komunalnom redu– komunalni inspektor.</li> </ul>
Poznavati, održavati i provoditi politiku orijentisanosti korisniku te je stalno održavati dostupnom javnosti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Učestanost ispitivanja zadovoljstva gradjana – internet stranica komunalnog preduzeća i općine zajedno</li> <li>- Definisano uputstvo o ispitivanju zadovoljstva kupaca</li> <li>- Pripremljen reklamacijski list za gradjane unutar preduzeća<sup>12</sup></li> <li>- Definisano uputstvo za rješavanje reklamacija kupaca<sup>13</sup></li> </ul>

#### Specifične norme za navedenu grupu usluga:

Relevantne mjerljive norme	Opis
Minimalna dostupna količina vode po stanovniku	<p>Urbanistički standardi i pravilnici koje projektanti objekata moraju ispoštovati a tiču se specifične potrošnje vode po stanovniku i vrsti naselja. Standardna norma za područje bivše Jugoslavije koja je usvojena u mnogim zakonskim podaktima i odlukama je od 30 litara za sela do između 200 i 300 litara dnevno po stanovniku za savremene gradove<sup>14</sup>.</p> <p>Prema odluci općine o vodosnabdijevanju važi da „Davalac usluge vodosnabdijevanja na dijelu vodovodnog sistema kojim upravlja dužan je <b>obezbijediti kontinuirano snabdijevanje pitkom vodom</b> propisanog kvaliteta i održavanje postrojenja i instalacija do mjernog instrumenta, uključujući i mjerni instrument“<sup>15</sup>.</p>

<sup>11</sup> Primjer izvještaja u prilogu br. 3

<sup>12</sup> Primjer izvještaja u prilogu br. 5

<sup>13</sup> Primjer izvještaja u prilogu br. 6

<sup>14</sup> Priručnik o tehničkim i obligacionim uvjetima za projektovanje i izvođenje radova na izgradnji, rekonstrukciji, sanaciji i adaptaciji građevina visokogradnje, Federalno Ministarstvo prostornog uređenja i zaštite okoliša, Sarajevo 1999;

<sup>15</sup> „Vodovod i Kanalizacija zgrada“, AGM Knjiga Beograd

Voda za piće je zdravstveno ispravna ako:	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) ne sadrži mikroorganizme, parazite ni materije u količinama ili koncentracijama koje predstavljaju potencijalnu opasnost za zdravlje ljudi, i</li> <li>b) ispunjava minimalne zahtjeve utvrđene u Aneksu I., Dio A i B, koji su sastavni dio <i>Pravilnika o zdravstvenoj ispravnosti vode za piće (E)</i></li> <li>c) se provode mjere u skladu sa čl. 5., 6., 8. i 10. istog <i>Pravilnika</i>.</li> </ul>
Odvodjenje i recikliranje vode	<p>Postoje urbanistički standard i razna tehnička uputstva kao ova u fusnoti br 7 a prema kojima je količina otpadnih voda direktno zavisna od dovoda vode i načina korišćenja i ispusta upotrijebljene vode. Projektanti zgrada moraju ispoštovati postojeće norme količini otpadnih voda naspram broja korisnika i vrste uređaja za odvod vode u objektu.</p> <p>Kroz pristup EU direktive o obradi komunalnih otpadnih voda zahtijeva se sljedeće:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Konkretna regulativa za prikupljanje i obradu otpadnih voda, sukladno situaciji s prijemnikom i veličinom aglomeracije - ovakva u BiH ne postoji;</li> <li>- Konkretna procedure nadzora i evaluacije učinkovitosti uređaja za obradu otpadnih voda i prijamnika;</li> <li>- Kontrola ispuštanja i ponovnog korištenja kanalizacijskog mulja te ponovno korištenje otpadnih voda gdje god je to prikladno;</li> <li>- Prethodno odobrenje za sve ispuste komunalnih otpadnih voda, odnosno za ispuštanje otpadnih voda iz prehrambene preradivačke industrije i industrije u sisteme prikupljanja komunalnih otpadnih voda.</li> <li>- Sistem centralizovanog prikupljanja i tretmana otpadnih voda mora biti omogućen svim aglomeracijama sa više od 2000 stanovnika, kako zahtijeva EU Direktiva za tretman otpadnih voda-ovo je preporučena norma za tretiranje otpadnih voda u BiH<sup>16</sup>.</li> </ul>

### 3.2. Grupa komunalnih usluga 2

- **Skupljanje i tretiranje komunalnog otpada;**
- **Odlaganje komunalnog otpada.**

Na nivou entiteta, Ministarstvo za prostorno planiranje, građevinarstvo i ekologiju RS je nadležno za pitanja upravljanja otpadom u RS dok je u FBiH Ministarstvo za prostorno planiranje i zaštitu okoliša prenijelo određene nadležnosti na kantonalni nivo. Stoga, kantonalna Ministarstva za prostorno planiranje i zaštitu okoliša nose nadležnosti za pitanja upravljanja otpada u opštinama/općinama.

Na opštinskom/općinskom nivou, općinska Odjeljenja za urbanizam i stambeno-komunalna pitanja su odgovorna za planiranje upravljanja otpadom. Preko ovog Odjeljenja općine angažuju komunalna preduzeća za obavljanje pojedinih poslova u upravljanju otpadom na nivou opštine/općine.

<sup>16</sup> U BiH broj gradskih postrojenja za prečišćavanje otpadnih voda u BiH je još uvijek jako mali. Postrojenja koja su u pogonu se nalaze u Trebinju, Ljubuškom, Grudama, Gradačcu, Čelincu, Neumu i Srebreniku, dok su postrojenja u Sarajevu, Trnovu i Odžaku izgrađena, ali su van funkcije.

Bilo je dosta aktivnosti usmjerenih ka unapređenju legislative vezane za otpad u BiH. "Strategija upravljanja čvrstim otpadom u BiH" napravljena je uz podršku stranog konsultanta u augustu 2000.g. i usvojena je od strane oba entiteta. Zatim su entiteti usvojili NEAP (National Environmental Action Plan) i pakete zakona o okolišu (Zakon o upravljanju čvrstim otpadom je jedan od četiri zakona u paketu). Legislativa za zaštitu okoliša na nivou države je u pripremi.

Najrelevantniji zakoni za lokalni nivo su Zakon o komunalnim preduzećima i Zakon o komunalnim uslugama. Zakon o komunalnim preduzećima je osnova za opštinsku/općinsku Odluku o komunalnom redu. Njeno primjenjivanje je u rukama opštinskih/općinskih komunalnih inspektora koji imaju ovlaštenja da izvještavaju o kršenju Odluke od strane pravnih i fizičkih lica. Takvi slučajevi završavaju na sudu za prekršaje.<sup>17</sup> Veoma mali broj opština/općina u BiH je izradio lokalni plan za upravljanje otpadom.

U RS i FBiH je usvojen Zakon o komunalnoj policiji kojim se svaka opština/općina obavezuje da postavi nekoliko komunalnih policajaca koji treba da prate provođenje svih relevantnih komunalnih zakona i odluka. Komunalni policajci imaju relativno velika ovlaštenja, npr. imaju ovlaštenje da na licu mjesta kazne pravna i fizička lica za prekršaje (kazne se kreću od 50 do 10.000 KM). Član 4 ovog Zakona otvara mogućnost za osnivanje među-opštinske komunalne policije na osnovu sporazuma između relevantnih lokalnih tijela. Mnoge općine u oba entiteta uvele su eko-policajce i prije nego što su Zakon ili kantonalne direktive stupile na snagu (npr. Maglaj u Ze-Do Kantonu, FBiH), Prijedor u RS, itd.).

Kada su u pitanju komunalna preduzeća, Zakon o koncesijama, Zakon o komunalnim preduzećima i Zakon o komunalnim uslugama moraju se definisati na odgovarajući način i primijeniti u praksi. Ovo je naročito važno u procesu privatizacije prije nego privatni preduzetnici počnu investirati u komunalni sektor.

### **Uloga lokalnih vlasti u integriranom pristupu pri rješavanju problema odvoženje otpada**

Lokalna vlast često ne snosi punu odgovornost za upravljanje otpadom u svojoj općini. Razlozi za ovakvo stanje su višestruki:

- Ponekad općine nisu u potpunosti svjesne uloge koju lokalne vlasti imaju u upravljanju otpadom.
- U nekim opštinama/općinama, **privatizacija** je već izvršena u komunalnom sektoru što za rezultat ima još veće ispreplitanje obaveza i nadležnosti između lokalnih vlasti, poludržavnih privatizovanih komunalnih preduzeća i privatnog sektora. Uz sve to, mali broj preduzeća u privatnom sektoru sa višom efikasnošću u pružanju usluga dobiva mali prostor za rad zbog političkih uticaja lokalnih vlasti i neefikasnih bivših državnih preduzeća koja još uvijek drže monopol u pružanju komunalnih usluga vezanih za otpad. Drugim riječima, usluge vezane za otpad su otvorene tržištu ali to tržište guše ostaci bivših državnih preduzeća i političke strukture.
- Opštinske/općinske vlasti **ne rade dovoljno na stvaranju povoljnih uslova** za dobro upravljanje otpadom; često nemaju dovoljno interesa i entuzijazma da poboljšaju ovu vrstu komunalnih usluga. U poslijeratnom periodu u BiH, komunalne usluge, uključujući usluge vezane za otpad, su u opštem slučaju niskog kvaliteta. Ovo je istovremeno uzrok i posljedica nezainteresovanosti građana za javni život i nedostatak njihovog poštovanja prema zvaničnim institucijama. Neophodno je potrebno raditi na razbijanju ovog začaranog kruga<sup>18</sup>.

---

<sup>17</sup> Mnoga komunalna preduzeća izrazila su nezadovoljstvo sa provođenjem Odluke; neka preduzeća su nezadovoljna sadržajem Odluke i procedurama koje su praćene radi njenog konačnog usvajanja

<sup>18</sup> MDP Procjena stanja u oblasti upravljanja čvrstim otpadom, 2004

### Preporuke:

- Uprkos naporima za privatizaciju, upravljanje otpadom bi trebalo ostati puna odgovornost i nadležnost lokalnih vlasti. Lokalne vlasti bi trebale napraviti viziju i koncept za upravljanje otpadom na lokalnom nivou, angažovati državna i poludržavna preduzeća za obavljanje jedne vrste poslova, a privatne firme za druge vrste poslova (na osnovu pravila o javnim nabavkama), te voditi kampanje za podizanje svijesti. U svim projektima lokalne vlasti bi trebale definisati posebne misije i koordinirati akcije relevantnih aktera u zajednici.
- Jačanjem vladavine zakona i jačanjem poštovanja građana prema vlastima, lokalne vlade bi trebale povratiti autoritet za efikasno ubiranje poreza i dadžbina. Ovo predstavlja glavnu motivaciju za investicije privatnog sektora u bilo koji aspekt sistema za upravljanje otpadom.

Pod prikupljanjem i odvoženjem komunalnog otpada iz stambenih objekata i poslovnih prostora na deponiju podrazumjeva se prikupljanje komunalnog otpada na za to određenim mjestima i njihovo odvoženje na deponiju. Pod odlaganjem komunalnog otpada podrazumjeva se obradivanje i trajno odlaganje komunalnog otpada na deponiju, otvaranje, saniranje, i zatvaranje deponije po posebnim propisima.

Zahtjevi, potrebe i očekivanja korisnika;	<ul style="list-style-type: none"><li>- Tehnički standard o frekvenciji odvođenja otpada naspram gustine naseljenosti područja (vrijeme između dva odvoženja po gustinama naseljenosti);</li><li>- Pokrivenost cijelog područja općine odvođenjem otpada</li></ul>
Zakonski propisi i lokalne regulative	Lokalni <ul style="list-style-type: none"><li>- Zakon o upravljanju otpadom (E)</li><li>- Zakon o zaštiti okoliša (E)</li><li>- Zakon o komunalnim djelatnostima (E) i (K)</li><li>- Zakon o utvrđivanju prenosa prava raspolaganja i movinom na jedinice lokalne samouprave RS (E)</li><li>- Zakon o prostornom uređenju (E)</li><li>- Zakon o cestama Federacije BiH (E)</li><li>- Zakon o javnim putevima RS (E)</li><li>- Zakon o lokalnoj samoupravi (E)</li><li>- Odluka o komunalnom redu na nivou općina (O)</li><li>- Svaki kanton mora pripremiti <b>plan upravljanja otpadom</b> prema članu Zakona o upravljanju otpadom</li><li>- Svaka općina priprema <b>plan upravljanja otpadom</b> prema članu zakona o upravljanju otpadom.</li><li>- Općinski program upravljanja otpadom/Zenica primjer treba biti dostupan na internet (O).</li><li>- Lokalni ekološki akcioni planovi (O)</li><li>- Strategija zaštite okoliša (E)</li><li>- Strategija razvoja općina (E)</li><li>- Program obavljanja komunalnih usluga zajedničke i komunalne potrošnje za narednu godinu godinu (O);</li><li>- Plan i program redovnog održavanja javnih saobraćajnih površina donosi se često do 1.marta za tekuću godinu (O)</li><li>- Pravilnik o uslovima isporuke komunalne usluge skupljanja i odvoza komu-</li></ul>



	<p>nalnog otpada (O)</p> <p><b>Republika Srpska je donijela set jako dobro pripremljenih pravilnika vezanih za upravljanje otpadom:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pravilnik</b> o vrstama otpada i djelatnostima u oblastima upravljanja otpadom za koje je potrebna dozvola (Sl. glasnik RS broj 39/05)</li> <li>- <b>Pravilnik</b> o kategorijama otpada katalogom (Sl. glasnik RS broj 39/05)</li> <li>- <b>Pravilnik</b> o sadržaju plana prilagođavanja za postojeća postrojenja i uređaje za djelatnosti upravljanja otpadom i aktivnostima koje preuzima nadležni organ (Sl. glasnik RS broj 39/05)</li> <li>- <b>Pravilnik</b> o kategorijama otpada, karakteristikama koje ga svrstavaju u opasni otpad, djelatnostima povrata komponenti i odlaganja otpada (Sl. glasnik broj 39/05)</li> <li>- <b>Pravilnik</b> o uslovima za rad postrojenja za spaljivanje otpada (Sl. glasnik broj 39/05)</li> <li>- <b>Pravilnik</b> o finansijskim garancijama kojima se može osigurati prekogranično kretanje otpada (Sl. glasnik RS broj 86/05)</li> <li>- <b>Pravilnik</b> o transportu opasnog otpada (Sl. glasnik RS broj 86/05)</li> </ul> <p>Pravilnik o uslovima za prenos obaveza upravljanja otpadom sa proizvođača i prodavača na odgovorno lice sistema za prikupljanje otpada (Sl. glasnik RS broj 18/05)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Pravilnik</b> o upravljanju medicinskim otpadom (Sl. glasnik RS broj 90/06)</li> <li>- <b>Pravilnik</b> o dopuni Pravilnika o vrstama otpada i djelatnostima upravljanja otpadom za koje je potrebna dozvola (Sl. glasnik RS broj 3/07)</li> <li>- Strategija upravljanja otpadom (D) i (E)</li> <li>- Zakon o inspekcijama SL. GL. 69/05<sup>19</sup> (E)</li> <li>- Odluka o lokaciji deponije (O)</li> <li>- Pravilnik o uređenju i čuvanju deponije (O)</li> </ul>
	<p><b>EU i medjunarodne direktive</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Direktivom Evropske unije 75/442/EWG i dopune direktive 91/156/EWG utvrdjen je Evropski katalog otpada koji je na snazi od 01.01.1999.god.</li> <li>- Direktiva <a href="#">2008/98/EC</a> o of 19 November 2008 upravljanju otpadom.</li> <li>- Direktiva <a href="#">2006/12/EC</a> upravljanju otpadom i Direktiva 2008/98/EC</li> <li>- Brošura <a href="#">The EU's approach to waste management – EU pristup upravljanju otpadom</a></li> <li>- Akcioni plan zaštite okoliša EU definira zaštitu otpada i upravljanje otpadom kao jedan od 4 prioriteta EU.</li> </ul>
<p>Odgovorno gospodariti s prirodnim</p>	<p>Obezbijediti informacije o stanju deponija gdje se odvozi otpad i kako često!</p> <p>Uključenost općine u proces regionalizacije deponija u BiH</p>

<sup>19</sup> Zakon omogućava da se dio inspekcija prenese na općinske strukture sa kantonalnih. Tako je u ZE-DO kantonu na nivou općina uspostavljena eko-policija, U RS su inspekcije na nivou općina.

resursima;	
Zdravlje i sigurnost ljudi – sprječavanje onečišćenja okoliša;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Uradjen tehnološki elaborat<sup>20</sup> deponije ili centra za upravljanje kojim se grantuje zdravstva sigurnost deponije i isti primijenjen</li> <li>- Pravilnik o upravljanju deponijom (O), (K)</li> </ul>
Postupati prema dodijeljenim odgovornostima i utvrđenim postupcima, uz stalno poboljšanje efikasnosti poslovnih procesa, kvalitete usluga, upravljanja okolišem i racionalnim korištenjem energije;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ažurirani izvještaja o pristiglim reklamacijama</li> <li>- Definisan postupak za korektivne radnje</li> <li>- Definisan postupak za preventivne radnje</li> <li>- Pripremljen protokol greške</li> <li>- Pripremljen reklamacijski list za građane</li> <li>- Definisano uputstvo za rješavanje reklamacija kupaca</li> <li>- Usvojene procedure/pravilnici na nivou komunalnih preduzeća u upravljanju otpadom</li> <li>- Primjenjuje se plan i program prikupljanja i odvoza komunalnog otpada donešen na općinskom nivou<sup>21</sup></li> </ul>
Preventivno djelovati u smislu sprječavanja incidentnih situacija i svih neusklađenosti;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedure zaštite na radu usvojene i testirane</li> <li>- Postupak za preventivne radnje</li> <li>- Pravna i fizička lica dužna su komunalnom inspektoru i komunalnom redaru omogućiti nesmetano obavljanje nadzora – Odlukom o komunalnom redu (OOKR)</li> </ul>
Poznavati, održavati i provoditi politiku orijentisanosti korisniku te je stalno održavati dostupnom javnosti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Učestanost ispitivanja zadovoljstva građana</li> <li>- Uputstvo o ispitivanju zadovoljstva kupaca</li> <li>- Uputstvo za rješavanje reklamacija korisnika usluga</li> <li>- Izvještaj o pristiglim reklamacijama</li> <li>- Mjere za provodjenje komunalnog reda OOKR</li> </ul>

<sup>20</sup> Primjer elaborata je u prilogu br 7

<sup>21</sup> Primjer plana je prilogu br. 8

**Specifične norme za navedenu grupu usluga:**

Relevantne mjerljive norme	Opis		
Dinamika način odvoza i prikupljanja otpada	Broj i vrstu posuda za odvoz otpada određuje davatelj usluge ovisno o potrebama i drugim uvjetima . Broj posuda za smeće određuje se tako da na najmanje 4 stana dolazi jedna posuda za smeće, a jedan spremnik, odnosno kontejner na 35 stanova – definisano odlukom o komunalnom redu u skladu sa zakonom o upravljanju otpadom <sup>22</sup> .		
Učestalost skupljanja otpada	Posude	Kontejner 5-7 m <sup>3</sup>	1 član porodice treba 18m <sup>2</sup> stambenog prostora.
		Kontejner 1,1 m <sup>3</sup>	1,1m <sup>3</sup> posude za privremeno odlaganje komunalnog otpada dovoljno je za 650 m <sup>2</sup> stambenog prostora.
		Kante 80 l	0,03 m <sup>3</sup> posude dovoljno je za odlaganje otpada jednog člana porodice.

<sup>22</sup> Korištena odluka o upravljanju otpadom Općine Banovići koja je u skladu sa Zakonom o komunalnim djelatnostima Tuzlanskog kantona.

<p>Gradska domaćinstva i gradski komercijalni sector Ruralna potručja</p>	<p>Davatelj usluga pravi <i>Raspored odvoza komunalnog i glomaznog otpada po zonama!</i></p> <p>Koristi se standard od 1 do 7 puda sedmično za ruralna područja zavisno od veličine naselja.</p> <p>Na osnovu broja pražnjenja kontejnera sedmično, što zavisi od volumena kontejnera, odedjuje se broj godišnjih pražnjenja. Konačne cijene utvrđuje davalac usluge odnosno komunalno preduzeće. Primjer svih kumulativnih parametara koji utiču na cijenu usluge dati su u prilogu br. 9.</p> <p>Javno komunalno preduzeće, odnosno ovlašteno pravno i fizičko lice kome je povjereno vršenje poslova odvoza smeća, <b>dužno je</b> po potrebi, a najmanje jedanput sedmično odvoziti kućno smeće savremenim sabirnim vozilima, na način koji zadovoljava higijensko zdravstvene propise - OOKR.</p> <p>Općinski Načelnik može narediti da se u čitavoj općini ili u pojedinim njenim dijelovima smeće odvozi dva ili više puta sedmično – Odluka o komunalnom redu.</p>

### 3.3. Grupa komunalnih usluga 3

- **Održavanje čistoće na javnim površinama**
- **Uredjenje fasada i drugih vanjskih dijelova zgrada**
- **Uređenje ograda, bašta, voćnjaka i sličnih površina**
- **Upravljanje objektima i uređjima javne rasvjete**
- **Djelatnost javnih parking prostora i javnih garaža**
- **Odvođenje atmosferskih i drugih voda sa javnih površina**
- **Održavanje objekata i uređaja javne urbane opreme**

Prema načinu života i rada ljudi nastanjenih u većim naseljima, javljaju se mnogi složeniji zahtjevi za održavanjem javne gradske čistoće, a koji su uvjetovani mnogim faktorima kao što su:

- gustina naseljenosti,
- gradski saobraćaj,
- stambeni prostor,
- kulturne i druge navike gradskog stanovništva.

Dakle, u načinu života i rada ljudi jedne urbane sredine javljaju se i potrebe održavanja javnih saobraćajnih i zelenih površina. Čišćenje javnih saobraćajnih površina ovisi o vrsti i količini otpada (stepen zaprljanosti) na javnoj površini. Stepenn zaprljanosti javnih površina ovisi od kulturnih navika, standarda i samodiscipline građana, poštovanja propisa o održavanju čistoće na javnim saobraćajnim površinama, te od prirodnih nepogoda.

<p>Zahtjevi, potrebe i očekivanja korisnika;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jasno definisanje javnih površina;</li> <li>- Veličina zelenih površina naspram broja stanovnika i gustine naseljenosti</li> <li>- Kvalitet i izgled zelenih površina (parkova)</li> <li>- Kvalitet i izgled fasada i drugih vanjskih dijelova zgrada</li> <li>- Kvalitet i izgled ograda, bašta, voćnjaka i sličnih površina</li> <li>- Standard o jačini svjetlosti za različite vrste osvijetljenih površina</li> </ul>
<p>Zakonske propise i lokalne regulative</p>	<p>Lokalni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o zaštiti okoliša (E)</li> <li>- Zakon o Fondu za zaštitu okoliša (E)</li> <li>- Zakon o turističko –ugostiteljskoj djelatnosti (E)</li> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima Republike Srpske</li> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima Kantona (Federacije)</li> <li>- Zakon o prostornom uređenju (E)</li> <li>- Odluka o komunalnom redu<sup>23</sup> (O)</li> <li>- Program obavljanja komunalnih <b>usluga</b> zajedničke i komunalne potrošnje za narednu godinu (O)</li> <li>- Operativni plan održavanja cesta i objekata u zimskim uslovima na području općine (O)</li> <li>- Program finansiranja komunalnih usluga (O)</li> <li>- Odluka o uređivanju i održavanju parkova, zelenih rekreacionih površina (O)</li> <li>- Odluka o kriterijumima za kategorizaciju opštinskih puteva i ulica<sup>24</sup>, njihovoj kategorizaciji i određivanju pravca opštinskih puteva u naseljima na teritoriji grada (O) ili <b>Odluka o utvrđivanju zona</b></li> </ul> <p>EU i medjunarodne direktive</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EU Utilities Directive-EU direktiva o javnim uslugama</li> <li>- EU Directive on public procurement-EU direktiva o javnim nabavkama</li> <li>- Open space standards-Standardi za javne površine<sup>25</sup></li> <li>- EU standard za struju i uličnu rasvjetu</li> </ul>

<sup>23</sup> Ove usluge su najviše definisane u Odluci u komunalnom redu zato je u poglavlju XX posebna pažnja posvećena ovoj odluci kroz potencijalne norme koje se daju kvantificirati. Za primjer je uzeta odluka općine Banovići kao i Program finansiranja komunalnih usluga od društvenog značaja.

<sup>24</sup> „Kriterijumi za kategorizaciju puteva“, Direkcija cesta Federacije BiH i Javno Preduzeće Putevi Republike srpske, 2005: U naseljima u kojima je uveden sistem ulica saobraćajnice se mogu podijeliti na podkategorije – glavne, sabirne i lokalne gradske ceste – kategorije!!!

<sup>25</sup> U prilogu 10 dati su EU standardi o veličini zelenih površina za različita naselja

<p>Odgovorno gospodariti s prirodnim resursima;</p>	<p>Poštivati norme o minimalnim zelenim površinama naspram broja stanovnika vrste i starosti drveta i ostalih biljaka.</p> <p>Poštivati norme o potrebnoj jačini svjetlosti u zavisnosti od vrste osvijetljenog prostora.</p>
<p>Zdravlje i sigurnost ljudi - sprječavanje onečišćenja okoliša;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Odluka o komunalnom redu da tretira parking prostore sa stanovišta zaštite sredine</li> <li>- Odvodnja ulja sa javnih površina da je definisana/riješena odlukom o komunalnom redu</li> <li>- Lista objekata sa prethodnom ekološkom dozvolom a koji su smješteni blizu javnih površina</li> </ul>
<p>Postupati prema dodijeljenim odgovornostima i utvrđenim postupcima, uz stalno poboljšanje efikasnosti poslovnih procesa, kvalitete usluga, upravljanja okolišem i racionalnim korištenjem energije;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rad i ingerencije komunalnog inspektora</li> <li>- Komunalno-ekološki kontrolor</li> <li>- Postupak za korektivne radnje</li> <li>- Postupak iterne inspekcije rada-audita</li> <li>- Protokol greške</li> </ul>
<p>Preventivno djelovati u smislu sprječavanja incidentnih situacija i svih neusklađenosti;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedure zaštite na radu usvojene i testirane</li> <li>- Postupak za preventivne radnje</li> </ul>
<p>Poznavati, održavati i provoditi politiku orijentisanosti korisniku te je stalno održavati dostupnom javnosti.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Učestanost ispitivanja zadovoljstva gradjana</li> <li>- Uputstvo o ispitivanju zadovoljstva kupaca</li> <li>- Korektivne mjere</li> <li>- Uputstvo za rješavanje reklamacija korisnika usluga</li> <li>- Izvještaj o pristiglim reklamacijama</li> </ul>

Relevantne mjerljive norme	Opis
Održavanje zelenih površina	<p><b>Održavanje i uređivanje javnih površina</b> (sve dole navedene stavke su u skladu sa Zakonom o komunalnim djelatnostima<sup>26</sup>).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Čišćenje zelenih površina od svih vrsta otpadaka, uključujući pražnjenje korpica – standard je najmanje 2 puta sedmično brzinom 2000m<sup>2</sup>/sat</li> <li>- Proljetno čišćenje (izgrabljanje) i odvoz otpada na deponiju – minimalno dva puta godišnje</li> <li>- Pražnjenje korpica za smeće treba se vršiti najmanje 6 puta u sedmici.</li> <li>- Mašinsko šišanje žive ograde sa odvozom na deponiju ili toplanu – 2 do 4 puta godišnje. Zahtijeva se angažovanje najmanje dva radnika po ogradi. Standardna ograda širine 1m zahtijeva brzinu od oko 50m/sat po paru radnika.</li> <li>- Mašinsko šišanje trave sa uklanjanjem trave – standard je 500m<sup>2</sup>/sat. Idealna visina trave nakon šišanja je 4cm<sup>27</sup>.</li> <li>- Nabavka i zasadivanje ukrasnog drveća – 1 do 2 puta godišnje</li> <li>- Nabavka, zasadivanje i održavanje zasada ruža</li> <li>- Mašinsko košenje trave 4x, prihranjivanje 2x godišnje i zalijevanje 4x godišnje – visina trave nakon košenja treba da je 4cm.</li> <li>- Obnavljanje ugaženih travnjaka – 2 puta godišnje</li> <li>- Održavanje grmlja najmanje 2 puta godišnje – cijena paušalna</li> <li>- Nabavka sezonskog cvijeća, trajnica, ukrasnog grmlja i drveća, sjemena trave, đubriva i sredstava zaštite – najmanje ejdanput godišnje-cijena paušalno</li> <li>- Održavanje ruža najmanje 2 puta godišnje – cijena paušalna</li> <li>- Održavanje stabala najmanje 2 puta godišnje – cijena paušalna</li> <li>- Sakupljanje i odvoz lišća i drugih predmeta sa zelenih površina – 4 puta godišnje minimalno</li> </ul> <p><b>Čišćenje ulica naspram kategorija ulica</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Odredjeni broj čišćenja ulica sedmično – standard koji se koristi nalaže da se prvo odredi ukupna posmatrana površina. Broj čišćenja se određuje naspram kategorije posmatranog prostora. Obično se kategorije<sup>28</sup> prvog reda čiste 5 do 7 puta sedmično. Jedan radnik može očistiti 1000-1200 m<sup>2</sup>/h ako se radi samo o metlanji i uklanjanju otpadaka. Prosječna cijena radnikau BiH za ovakvu vrstu posla je 6-10KM/sat.</li> <li>- Javne površine koje se čiste dva do tri puta sedmično su kategorije drugog reda bliže centrima</li> <li>- Javne površine koje se čiste jedan puta sedmično do dva puta mjesečno su iz kategorije trećeg reda</li> <li>- Javne površine za mašinsko pranje ulica – sve kategorije ulica jednom mjesečno do 4 puta godišnje.</li> <li>- Prijem svih gore navedenih izvršenih poslova vrši predstavnik općinskog organa – nadzorni organ/komunalni inspektor.</li> </ul>

<sup>26</sup> Preuzeto iz Odluke o kalkulativnim parametrima na osnovu kojih se obrazuju cijene komunalnih usluga kojima se obezbjeđuje prosta reprodukcija u periodu od dvije godine, općina Zavidovići, u skladu sa zakonom o komunalnom djelatnostima ZE-DO kantona

<sup>27</sup> Priručnik za održavanje travnjaka „Agrounija“. Travu ne treba kositi ispod 4cm zbog potrebne površine za odvijanje procesa fotosinteze.

<sup>28</sup> Kategorizacija ulica donosi se odlukom o kategorizaciji ulica a u skladu sa zakonom o saobraćaju. Skup svih cesta povezanih na magistralni put su lokalne ceste i iste se još ne kategorišu. Ulice se dijele na kategorije I, II i III reda. Ulice prve kategorije su glavne ulice duž gradova, sekundarne (kategorija II) se spajaju sa glavnim a tercijalne (kategorija III) se spajaju sa sekundarnim. Neke općine imaju i četvrtu kategoriju ulica.

Detaljni parametri su navedeni i u prilogu 10.

#### **Mašinsko pranje ulica**

Obavlja se van zimskog perioda od aprila do oktobra. Ulice se peru mašinski najmanje jednom mjesečno a načelnik može donijeti odluku za povećanje broja pranja. Standard je 2500m<sup>2</sup>/h.

#### **Zimska služba**

Snijeg sa javnih površina počinje se uklanjati čim počne padati, a ako pada neprekidno mora se uklanjati više puta

U Operativnom Programu održavanja lokalnih puteva u zimskom periodu definisani su obično četiri stepena pripravnosti.

Prvi stepen pripravnosti uvodi se početkom rada zimske službe, a podrazumijeva uvođenje dežurstva na mjestu pripravnosti, te se uspostavlja i osigurava stalna veza između Naručioća radova i Izvođača radova, odnosno tijela koje vrši nadzor i kontrolu radova. U drugom stepenu pripravnosti (slabije sniježne padavine i pojava poledice) definisana su 3 stepena prioriteta održavanja puteva. Treći stepen pripravnosti uvodi se kada se očekuju dugotrajne sniježne padavine. Četvrti stepen pripravnosti uvodi se kada je, na području općine, proglašeno stanje prirodne nesreće uslijed sniježnih padavina. Materijali za posipanje treba da budu na zalihama prije početka sezone zimske službe, najmanje u količini od 30% od ukupne procjene potrebnih materijala. Dostava preostalog materijala se treba usklađivati sa potrebama tokom trajanja zimske službe.

Mehanizacija i oprema za zimsku službu moraju biti pripremljene i postavljene na polazna mjesta.

Na osnovu odluke o utvrđivanju zona koju donosi služba urbanizma i prostornog planiranja odredi se i očekivana prohodnost u zimskom periodu za sniježne padavine i jake snjažne padavine (obično se zahtijeva prohodnost od 24 sata dnevno) stim da se u zonama više (npr. treće i četvrte zone grada-prilog 1) kategorije mogu dozvoliti kraći kontrolisani zastoji npr. u periodima od 24:00 do 05:00 za sniježne i jake sniježne padavine. Primjer tabele se Nadzor nad stanjem prohodnosti je organizovano u okviru vršenja nadzora koji redovno obavlja nadzorni organ (komunalni inspektor), a koji dnevno po planu pregledava ulice i druge površine i o tome obavještava dežurne u zimskoj službi.

Cijena održavanja ulica u zimskom periodu utvrđuje se fiksno, po kilometru očišćene, odnosno površine posute mješavinom agregata sa industrijskom soli. Detaljni parametri su navedeni i u prilogu 11 „Čišćenje i razgrtanje snijega i leda“.

#### **Javna rasvjeta**

Pri projektovanju cestovne rasvjete, najvažniji pojam je luminancija (osjećaj sjajnosti koji stvara osvijetljena ili svjetleća površina). Svjetlost iz svjetiljke pada na cestu, te se reflektira od njene površine u oko posmatrača, koji je doživljava kao sjajnost. Ovo se naziva luminancija ili sjajnost ceste - **L (cd/m<sup>2</sup>)**.

Za rasvjetne sisteme definirašu se klase putne rasvjete: **M1** (autoputevi i brze ceste) – **M5** (lokalne ceste s malom brzinom prometa). Preporučuju se slijedeće vrijednosti luminancije:

**M1 – 2,0 cd/m<sup>2</sup>**

**M2 – 1,5 cd/m<sup>2</sup>**



	<p style="text-align: center;"><b>M3 – 1,0 cd/m<sup>2</sup></b>  <b>M4 – 0,75 cd/m<sup>2</sup></b>  <b>M5 – 0,5 cd/m<sup>2</sup></b></p> <p>Kod javne rasvjete treba planirati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- održavanje i sanacija javne rasvjete što podrazumjeva tekuće održavanje rasvjete (zamjena sijalica, osigurača, prigušnica, kablova i ostalog potrošnog materijala)</li> <li>- utrošak električne energije za rad javne rasvjete koja je u funkciji</li> <li>- obimniji radovi na izgradnji i rekonstrukciji javne rasvjete vršice se u skladu sa Programom utroška sredstava.</li> </ul>
--	---

Preporuka je sva komunalna preduzeća imaju svoje ili zajedničke internet stranice sa svim potrebnim dokumentima za građane, pitanjima i komentarima za građane, kontakt informacijama, informacijama o poslovanju preduzeća itd. Primjer dobro uradjene ovakve stranice se može vidjeti na stranici komunalnog preduzeća Komrad iz Bihaća.

- > Dokumenti
- > Galerija
- > Pitanja
- > Kontakt
- > Linkovi

**ZAHTJEVI - FIZIČKA LICA:**

1. Zahtjev za izdavanje potvrde o izmirenim obavezama
2. Zahtjev za prijavu korisnika usluge
3. Zahtjev za promjenu korisnika usluge
4. Zahtjev za promjenu adrese korisnika
5. Zahtjev za zakup kontejnera
6. Zahtjev za izdavanje vinjete
7. Zahtjev za odjavu usluge

---

**Korisnički izbornik**

- > POSLOVNE JEDINICE
- > Odvoz komunalnog otpada
- > Parkirališta i pauk
- > Pogrebna djelatnost
- > Javna higijena i zelenilo
- > Tržnice i pijaca
- > USLUGE OGLAŠAVANJA

**ZAHTJEVI - PRAVNA LICA:**

1. Zahtjev za izdavanje potvrde o izmirenim obavezama
2. Zahtjev za prijavu korisnika usluge
3. Zahtjev za promjenu korisnika usluge
4. Zahtjev za promjenu adrese korisnika
5. Zahtjev za zakup kontejnera
6. Zahtjev za izdavanje vinjete
7. Zahtjev za odjavu usluge

**Slika 1. Dio internet stranice javnog preduzeća Komrad Bihać**

### 3.4. Grupa komunalnih usluga 4

#### **Snabdijevanje toplotnom energijom i/ili snabdijevanje gasom za grijanje;**

Sezona grijanja traje u periodu od 15.10. budžetske do 15.04. naredne godine.

- Ukoliko su vanjske temperature tokom tri uzastopna dana u 21:00 h niže od 12°C, grijanje će trajati i duže, uz obracun i ispostavu računa i za taj period.

- Grijanjem se obezbjeđuju temperature u unutrašnjim prostorijama iznad 18°C, u periodu od 06.00 h do 22.00 h.

Zahtjevi, potrebe i očekivanja korisnika;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Potrebna količina toplotne energije po korisnoj površini prostora naspram postojeće kvalitete izolovanosti zgrade</li> </ul>
Zakonske propise i lokalne regulative	<p>Lokalni</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Zakon o energetskej efikasnosti (E)</li> <li>- Zakon o zaštiti okoliša (D), (E)i</li> <li>- Zakon o komunalnim djelatnostima (E), (K)</li> <li>- Zakon o zaštiti od požara i vatrogastvu (E)</li> <li>- SEAP – Akcioni plan održive energije, primjer općine Tuzla dostupan na internetu</li> <li>- BAS ISO 13790 – krovna norma u skladu sa EPBD, European Energy Performance Building Directive (Evropska direktiva o energetskej učinkovitosti zgrada) <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pravilniku o tehničkim zahtjevima za toplotnu zaštitu objekata i racionalnu upotrebu energije ("Službene novine FBiH", br. 49/09)</li> <li>- Pravilnik o tehničkim svojstvima sistema ventilacije, djelimične klimatizacije i klimatizacije u građevinama ("Službene novine FBiH", br. 49/09)</li> <li>- Pravilnik o tehničkim svojstvima za dimnjake u građevinama ("Službene novine FBiH" br. 49/08 )</li> <li>- <b>Pravilnik o tehničkim svojstvima za prozore i vrata ("Službene novine FBiH" br. 6/09)</b></li> <li>- <b>Pravilnik o energetskej certifikaciji objekata ("Službene novine Federacije BiH", br. 50/10)</b></li> <li>- Pravilniku o uslovima za lica koja vrše energetske certifikovanje objekata ("Službene novine FBiH", br. 28/10)</li> <li>- LEAP – Lokalni ekološki akcioni plan</li> <li>- Pravilnik o preuzimanju i primjeni tehničkih propisa za oblast projektovanja, građenja, puštanja u pogon, eksploatacije i održavanja postrojenja i instalacija prirodnog gasa – <a href="http://www.sarajevogas.ba/int_regulativa.html">http://www.sarajevogas.ba/int_regulativa.html</a></li> <li>- Upute korisnicima za sigurnu i efikasnu upotrebu prirodnog gasa, Sarajevo gas, <a href="http://www.sarajevogas.ba">www.sarajevogas.ba</a></li> <li>-</li> </ul> </li> </ul> <p>EU i međunarodni zakoni i standardi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- EU standard EN 13970</li> <li>- EPBD Direktiva o energetskej učinkovitosti zgrada EU</li> <li>- EU i međunarodni zakoni i standardi</li> <li>- BAS EN ISO 13790: 2008. metoda proračuna po mjesecima</li> <li>- EU 2004/8/EZ o kogeneraciji</li> <li>- Direktiva o energetskej svojstvu zgrada (Directive 2002/91/EC)</li> <li>- BAS EN 442 (Radijatori i konvektori)</li> <li>- BAS EN 12831 Norma za toplotne gubitke u zgradama</li> </ul>
Odgovorno gospodariti s	Pratiti norme o potrebnim količinama toplotne, električne, energije za

prirodnim resursima;	<p>hladjenje prostora u kWh/god u zavisnosti od vrste zgrade</p> <p>Standard o toplotnoj zaštiti zgrada i kvalitetu/izolovanosti instaliranih materijala za tidove, prozore i vrata</p>
Zdravlje i sigurnost ljudi - sprječavanje onečišćenja okoliša;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- SEAP</li> <li>- Promocija i korištenje obnovivih izvora energije</li> <li>- Kontrola emisije gasova iz dimnjaka naspram standarda o kvalitetu zraka</li> </ul>
Postupati prema dodijeljenim odgovornostima i utvrđenim postupcima, uz stalno poboljšanje efikasnosti poslovnih procesa, kvalitete usluga, upravljanja okolišem i racionalnim korištenjem energije;	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Rad i ingerencije komunalnog inspektora definisane i primijenjene</li> <li>- Komunalno-ekološki kontrolor uspostavljen sa definisanom poslovima u skladu sa zakonom o komunalnoj policiji</li> <li>- Ažurirani izvještaja o pristiglim reklamacijama</li> <li>- Definisan postupak za korektivne radnje</li> <li>- Definisan postupak za preventivne radnje</li> <li>- Pripremljen protokol greške</li> <li>- Pripremljen reklamacijski list za gradjane</li> <li>- Definisano uputstvo za rješavanje reklamacija kupaca</li> </ul>
Preventivno djelovati u smislu sprječavanja incidentnih situacija i svih neusklađenosti; ot	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Procedure zaštite na radu usvojene i testirane</li> <li>- Postupak za preventivne radnje definisan i primijenjen</li> </ul>
Poznavati, održavati i provoditi politiku orijentisanosti korisniku te je stalno održavati dostupnom javnosti.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Učestanost ispitivanja zadovoljstva gradjana</li> <li>- Uputstvo o ispitivanju zadovoljstva kupaca</li> <li>- Korektivne mjere</li> <li>- Uputstvo za rješavanje reklamacija korisnika usluga</li> <li>- Izvještaj o pristiglim reklamacijama</li> </ul>

Relevantne mjerljive norme	Opis
Potrošnja toplotne energije	Za javne ustanove odrediti potrošnju toplotne energije u kWh/m2 godišnje do avgusta 2013-e što je u skladu sa zakonom o energetskej efikasnosti.

Potrošnja gasa	Sarajevo gas – <a href="http://www.sarajevogas.ba">www.sarajevogas.ba</a> – dje kvalitetan pregled svih normi i uslova za priključenje korisnika ove usluge.

## 5. Grupa komunalnih usluga 5 – ostale usluge

### Obavljanje kafilerijskih usluga

Stupanjem na snagu Odl

uke o nusproizvodima životinjskog podrijetla i njihovim proizvodima koji nisu namijenjeni prehrani ljudi (Službeni glasnik BiH broj 19/11), neophodno je postupati u skladu s istom. Industrijska oprema za termičku obradu, treba da su izgrađena prema Pravilniku o uslovima za rad postrojenja za spaljivanje otpada (Sl. novine FBiH 12/05 i Sl. glasnik RS 39/05), u skladu sa Zakonom o zaštiti zraka (Sl. novine FBiH 33/03) i Zakonu o izmjenama i dopunama Zakona o zaštiti zraka (Sl. novine FBiH 04/10), Zakonu o zaštiti vazduha (Sl. glasnik RS 53/02).

Uklanjanje životinjskih nus proizvoda u BiH regulirano je *“Pravilnikom o načinu neškodljivog uklanjanja životinjskih leševa i otpadaka životinjskog porijekla i o uslovima koje moraju da ispunjavaju objekti i oprema za sabiranje, neškodljivo uklanjanje i utvrđivanje uzroka uginuća i prevozna sredstva za transport životinjskih leševa i otpadaka životinjskog porijekla“* - ( *“Sl. list SFRJ”, broj: 53/89* )

Neškodljivo uklanjanje životinjskih leševa i otpadaka životinjskog porijekla vrši se preradom u objektu za preradu životinjskih leševa (kafilerije).

Izuzetno se mogu dozvoliti i drugi načini neškodljivog uklanjanja kao što su:

1. Spaljivanje u objektu za spaljivanje,
2. Ubacivanje u jamu-grobnicu,
3. Zakopavanje na stočnom groblju ili drugom odgovarajućem mjestu

Leševi i dijelovi trupa oboljelih od antraksa i od zaraznih bolesti čiji su uzročnici sporulirajući patogeni anaerobni mikroorganizmi uklanjaju se spaljivanjem, ubacivanjem u jamu grobnicu ili zakopavanjem na stočnom groblju. Izuzetno prerada životinjskih leševa se može dozvoliti u objektu za neškodljivo uklanjanje ako u njemu postoji poseban destruktorkom kojim se osigurava temperatura od 135°C u trajanju od najmanje 30 minuta

Životinjski leševi i otpaci životinjskog porijekla spaljuju se u pećima za spaljivanje na temperaturi kojom se osigurava potpuno sagorjevanje životinjskih leševa i otpadaka. Ubacivanje leševa u jamu grobnicu se vrši dok se jama ne napuni do 1m ispod poklopca koji se poslije osigurava od otvaranja, a jama grobnica se vidljivo označi.

- Jama grobnica nakon stavljanja van upotrebe može se ponovo koristiti nakon isteka 10 godina
- Kod zaraznih bolesti (antraks ) nakon isteka 50 godina.

U BiH ne postoji kategorizacija animalnog otpada, kao ni spalionica u kojoj bi se taj otpad mogao neškodljivo uništiti.

- Uništavanje animalnog otpada u BiH vrši se na sanitarnim deponijama, stočnim grobljima i jamama grobnicama. U Republici Srpskoj se neškodljivo uklanjanje životinjskih leševa vrši na stočnom groblju koje se nalazi na Manjači ili na lokacijama koje odredi lokalna zajednica.
- U Federaciji BiH neškodljivo uklanjanje životinjskih leševa vrši se putem nadležnih komunalnih preduzeća i na lokacijama koje odredi lokalna zajednica. Jedina propisno izgrađena jama grobnica nalazi se u sklopu javnog komunalnog preduzeća “Rad” u Sarajevu.

## **Dimnjačarska djelatnost**

*Dimnjačar će na vaša vrata pokucati onoliko često koliko mjesna odluka o dimnjačarskoj službi propisuje!!!*

Temeljni zakoni i propisi koji reguliraju obavljanje dimnjačarskih poslova: dimnjačarski poslovi su jedna od komunalnih djelatnosti i obavljaju se prema zakonu o komunalnim djelatnostima s ciljem pružanja usluge od interesa za fizičke i pravne osobe.

U svrhu zaštite života ljudi i imovine od požara donešen je zakon o zaštiti od požara koji vlasnike ili korisnike dimnjaka i ložišta obvezuje da iste održavaju u ispravnom stanju, o čemu moraju posjedovati dokumentaciju.

Ovlašteni je dimnjačar dužan izraditi godišnji plan čišćenja i kontrole dimovodnih objekata te ga dostaviti općinskom komunalnom inspektoratu za dimnjačarske poslove. Plan čišćenja i kontrole dimovodnih objekata ovlašteni je dimnjačar dužan izvjesiti na vidnom mjestu u stambenoj zgradi najmanje pet dana prije dolaska.

Obvezno se kontroliraju i čiste:

1. postrojenja za grijanje-kontroliraju se svakih trinaest sedmica, pri čemu se u slučaju potrebe i čiste, a najmanje jedanput godišnje;
2. usponski dimovodni kanali, priključne cijevi i kanali, skupljači dimnjih plinova, priključci, građevinsko stanje i slobodni presjek i njegova prohodnost, te funkcioniranje mehaničkih dimovodnih zaklopki, glatki dimnjaci bez produžne cijevi- jedanput godišnje, - dimnjaci ložišta na kruto gorivo kontroliraju se svakih trinaest sedmica, pri čemu se u slučaju potrebe i čiste, a najmanje jedanput godišnje;
3. glatki dimnjaci LAF sustava i kanali zraka za izgaranje- dvaput godišnje;
4. dimnjaci od opeke na koja su priključena plinska ložišta- kontroliraju se svakih trinaest tjedana, pri čemu se u slučaju potrebe i čiste, a najmanje jedanput godišnje;
5. priključne cijevi, spojni dimovodni kanali plinskih ložišta s otvorenom komorom izgaranja snage do 26kW- kontroliraju se i čiste svakih trinaest tjedana.

Kontrola ložišta za izgaranje krutih, tekućih i plinovitih goriva provodi se u svrhu zaštite zraka od onečišćenja i zaštite od požara kontrolom ispravnosti rada ložišta, a prema pravilima struke u slijedećim rokovima: 1. ložišta snage do 26kW - jedanput u dvije godine; 2. ložišta snage do 50kW - jedanput godišnje; 3. ložišta snage preko 50 kW - svakih trinaest tjedana<sup>29</sup>

### **Dimnjačara treba zvati:**

- a) kada dimnjak dobro ne vuče ili uopće ne vuče,
- b) kada senzor na plinskom uređaju za loženje upozorava na nepravilan rad dimnjaka,
- c) kada kod upotrebe plinskog uređaja za loženje dolazi do vlaženja glatkih površina u prostoru, postoji mogućnost da se radi o povratu dimnih plinova,
- d) kada iz dimnjaka osjetimo neugodan miris,
- e) kada čujemo da se nešto urušava u dimnjaku,
- f) kada dođe do provlaživanja dimnjaka,
- g) najmanje jednom godišnje ili češće prema zahtjevima iz projekta građevine,
- h) nakon nastanka požara u dimnjaku,
- i) prije prve upotrebe novog dimnjaka,

<sup>29</sup> Priručnik „Dimnjačarstvo“, <http://www.dimopromet.hr>

- j) prije ponovne upotrebe dimnjaka koji se nije koristio duže od godinu dana,
- k) prije svake promjene uređaja za loženje ili promjene goriva,
- l) nakon svakog izvanrednog događaja.

## **6. Zaključak**

Očigledno je da postoji dosta dokumenata, pravilnika, odluka, uredbi i zakona vezanih za obezbjednj komunalnih usluga.

Cilj ovog dokumenta je da se omogući prvenstveno općinskim službama odgovornim za komunalne djelatnosti da na jednom mjestu dobiju relevante norme validne za različite vrste komunalnih usluga. Tokom procjene stanja terenskim obilaskom deveta općina partnera zaključeno je da su općinskim službenicima najpotrebnije specifične mjerljive norme za svaku od komunalnih usluga te je njima i posvećeno najviše pažnje. Općine su slobodne iskoristiti ovako integrisane norme za svoje odluke o komunalnom redu ili ih koristiti kao prilog u definisanju očekivanih rezultata poslova ugovoreni sa davaocima komunalnih usluga.

## **7. Prilozi**

---

1. Prilog 1 Primjer izvjestaja o pristiglim reklamacijama
2. Prilog 2 Primjer Postupak za korektivne radnje
3. Prilog 3 Primjer Postupak za preventivne radnje
4. Prilog 4 Primjer Protokol Greske
5. Prilog 5 Primjer reklamacijski list
6. Prilog 6 Primjer Uputstvo za rješavanje reklamacija kupaca
7. Prilog 7 REGIONALNE DEPONIJJE vodilje
8. Prilog 8 Primjer PLAN I PROGRAM SAKUPLJANJA KOMUNALNOG OTPADA
9. Prilog 9 Prikupljanje i odvoz otpada
10. Prilog 10 Održavanje javnih površina
11. Prilog 11 Ciscenje snijega