



Република Србија
ГРАД НИШ
ГРАДОНАЧЕЛНИК

Број: 4165/2023-01
Датум: 07.12.2023. године

На основу члана 54. став 1. тачка 11) Статута Града Ниша („Службени лист Града Ниша“, број 88/2008, 143/2016, 18/2019) и члана 6. став 6. Уговора о суфинансирању програма енергетске санације породичних кућа и станова који спроводи Град Ниш, број 2865/2023-01 од 20.07.2023. године,
Градоначелница Града Ниша доноси

РЕШЕЊЕ
о образовању Службе за пријем жалби Града Ниша
у вези реализације мера енергетске санације у оквиру пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији“

I ОБРАЗУЈЕ СЕ Служба за пријем жалби Града Ниша у вези реализације мера енергетске санације у оквиру пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији“ (у даљем тексту: Служба), у следећем саставу:

1. Марија Стојиљковић, дипл. прав., Сектор за опште послове, Одсек за правне послове, Канцеларија за локални економски развој, stojmarija@gu.ni.rs, Локални менаџер за жалбе;
2. Ана Тодоровић, дипл. инж. арх., Сектор за изградњу, Одсек за капитално инвестирање, Канцеларија за локални економски развој, ana.s.todorovic@gu.ni.rs, члан;
3. Јелена Динчић, дипл. прав., Градска управа за комуналне делатности и инспекцијске послове, jelena.dincic@gu.ni.rs, члан;
4. Јелена Виријевић, дипл. филолог за енглески језик, Градска управа за органе Града и грађанска стања, jelena.virijevic@gu.ni.rs, члан;

II Основни задаци Службе, у првом степену нарочито обухватају:

- пријем приговора и одлучивање о њима;
- пријем питања и пружање одговора, појашњења и давање додатних информација;

а све у циљу добре имплементације пројектних активности у спровођењу мера енергетске санације и ефикасности механизма на територији Града Ниша.

Локални Менаџер за жалбе прима приговоре/питања (е мејлом, поштом, телефоном, у кутију за жалбе), посредством локалног пулта, на предвиђеном формулару, бележи га у регистар жалби додељујући му број. У року од 7 (седам) дана потврђује се пријем приговора/питања и одлучује о истима.

Заказивање, време и место седница Службе, када је то неопходно, налаже Локални менаџер за жалбе, а у његовом одсуству члан кога он одреди. На седницама се разматрају сложенији приговори/питања која су пристигла до момента сазивања. Може се сазвати седница ел. путем у случају када је то економичније, делотворније и целисходније.

Према потреби, у раду Службе могу бити ангажована и друга лица као чланови, ако их одреди Локални менаџер за жалбе и у случају када је то неопходно ради стручног добијања мишљења из конкретне области.

Чланови су дужни да се одазову, присуствују, партиципирају, пружају помоћ Локалном менаџеру и заједно одлучују о поднетим приговорима/питањима.

Сваки члан Службе чува податке до којих је дошао током рада.

За потребе несметаног рада Службе биће обезбеђен адекватан простор у оквиру просторија Канцеларије за локлани економски развој, који у периоду рада и одлучивања Службе, неће бити доступан другим корисницима.

Рок за решавање је 30 (тридесет) дана од дана пријема приговора/питања.

Ако Служба за пријем жалби или Централни пулт за жалбе нису у могућности да одлуче у предвиђеном року, подносилац се о томе обавештава. Укупан рок за одговор не може бити дужи од 60 (шездесет) дана од дана пријема приговора/питања.

На анонимне приговоре/питања, неће бити одговорено.

Локални менаџер за жалбе доставља Извештаје Централном менаџеру за жалбе.

III Служба је независна у свом раду.

Мандат именованих чланова Службе, трајаће до извршења предвиђених обавеза из Јавних позива и реализације пројекта „Чиста енергија и енергетска ефикасност за грађане у Србији“.

IV Стручно-техничке и административне послове за Службу за пријем жалби, врши Канцеларија за локални економски развој.

Решење доставити Канцеларији за локални економски развој, Локалном менаџеру за жалбе, именованим члановима и архиви.

V Ово решење ступа на снагу даном доношења.

Образложење

Чланом 6. став 6. Уговора о суфинансирању програма енергетске санације породичних кућа и станова који спроводи Град Ниш, број 2865/2023-01 од 20.07.2023. године, утврђено је да јединица локалне самоуправе (Корисник) јесте у обавези да образује Службу за пријем жалби (LGAD) која ће служити као део механизма за решавање по приговорима/питањима и као локални информациони центар, а све у складу са Планом ангажовања заинтересованих страна.

