



## PROCEDURA ZA RAD CENTRA ZA KOMUNALNE USLUGE

U ovom dokumentu revizija se odnosi na sve strane.

0	14.11.2017.	KJKP „Rad“ d.o.o.				1. izdanje
		Nermina Softić	Fahrudin Tinjak	Nermin Hodžić	Selim Babić	
		KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o.				
		Esnef Puriš	Kemal Halvadžija	Esnef Puriš	Azra Muzur	
		KJKP „Toplane“ d.o.o.				
		Đula Fejzić	Mevledin Bećirević	Džemal Aganović	Admir Džubur	
		Azra Glišić	Nenad Šormaz			
		KJKP „Sarajevogas“ d.o.o.				
Sadžida Šakić	Nusret Palavra	Edin Čelik	Nihada Glamoč			
Rev	Datum	Izradio (Ime, Potpis)	Verifikovao (Ime, Potpis)	Ovjerio (Ime, Potpis)	Odobrio (Ime, Potpis)	Status
REVIZIJE DOKUMENTA						
Broj: _____ / _____;						M.P
Sarajevo: _____ .godine						



## SADRŽAJ:

1	PREDMET.....	3
2	PODRUČJE PRIMJENE .....	3
3	VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA .....	3
3.1	OPŠTI DIO.....	3
3.2	INTERNE PROCEDURE PO PREDUZEĆIMA .....	3
4	SAGLASNOST NA LOKACIJU I TRASU.....	4
4.1	PRIJEM ZAHTJEVA .....	4
4.2	OBRADA SAGLASNOSTI .....	6
4.3	IZDAVANJE SAGLASNOSTI.....	6
5	OSTALI ZAHTJEVI I REKLAMACIJE .....	6
6	RAD BLAGAJNE .....	6
7	DALJNJA DOKUMENTACIJA .....	6
8	ZAPISI.....	7
9	OPIS REVIZIJA.....	7
10	STUPANJE NA SNAGU .....	7
11	DOSTAVLJANJE, KLASIRANJE I ARHIVIRANJE .....	7
12	PRILOZI .....	7



## **1 PREDMET**

Ova procedura opisuje postupak rada referenata zajedničkog Centra za komunalne usluge Kantonalnih javnih komunalnih preduzeća: Sarajevogas, Vodovod i kanalizacija, Toplane i Rad.

Centar za komunalne usluge pruža mogućnost građanima Kantona Sarajevo da na jednom mjestu izvrše podnošenje zahtjeva, preuzimanje rješenja i uplatu po ispostavljenim fakturama za usluge komunalnih preduzeća.

## **2 PODRUČJE PRIMJENE**

Ovaj dokument se primjenjuje u realizaciji radnih aktivnosti u Centru za komunalne usluge Kantonalnih javnih komunalnih preduzeća: Sarajevogas, Vodovod i kanalizacija, Toplane i Rad.

## **3 VEZA SA DRUGIM DOKUMENTIMA**

### **3.1 OPSTI DIO**

Zakoni i propisi:

- Zakon o porezu na dodatu vrijednost
- Pravilnik o primjeni Zakona o porezu na dodatu vrijednost
- Zakon o računovodstvu i reviziji,
- Zakon o finansijskom poslovanju
- Zakon o javnim preduzećima u Federaciji Bosne i Hercegovine
- Zakon o prostornom uređenju
- Uredba o snabdijevanju prirodnim gasom Kantona Sarajevo
- Zakon o zaštiti potrošača u BiH,
- Zakon o komunalnoj djelatnosti Kantona Sarajevo,
- Zakon o komunalnoj čistoći Kantona Sarajevo,
- Zakon o održavanju zajedničkih dijelova zgrada i upravljanju zgradama,
- Uredba o opštim uslovima za proizvodnju, isporuku i korištenje toplotne energije,
- Odluka o usvajanju Tarifnog sistema davanja usluge KJKP „Toplane – Sarajevo“ d.o.o.
- Uredba o opštim uslovima za snabdijevanje vodom za piće, obradu i odvođenje otpadnih i atmosferskih voda (Službene novine Kantona Sarajevo, broj 22/16)
- Uredba o dopuni Uredbe o uslovima ispuštanja otpadnih voda u okoliš i sisteme javne kanalizacije, Službene novine Federacije BiH, broj 1/16

### **3.2 INTERNE PROCEDURE PO PREDUZECIMA**

KJKP “Sarajevogas” d.o.o.- Interne procedure:

- OU-00-25, Opšte uputstvo za prijem zahtjeva, izdavanje saglasnosti i informacija o mogućnosti priključenja
- TU-03-08, Tehničko uputstvo za izdavanje saglasnosti na lokaciju objekta;
- OU-00-26, Opšte uputstvo za priključenje objekta na distributivnu gasnu mrežu
- TU-03-09, Tehničko uputstvo za pregled projekata gasnih instalacija;
- TU-03-10, Tehničko uputstvo za izdavanje informacije o mogućnosti priključenja objekta na gradsku gasnu mrežu;
- TU-02-04, Tehničko uputstvo za rješavanje reklamacija kupaca
- TU-02-06, Tehničko uputstvo za stavljanje van pogona i ponovno puštanje u pogon UGI
- TU-02-10, Tehničko uputstvo za prvo puštanje gasa kupcima svih kategorija
- TU-05-01, Tehničko uputstvo za blagajničko poslovanje
- OU-00-04, Opšte uputstvo za klasiranje i arhiviranje
- Pravilnik o unutrašnjoj organizaciji i sistematizaciji radnih mjesta



**PROCEDURA ZA RAD CENTRA ZA KOMUNALNE USLUGE**

Strana:  
4 od 7

KJKP "Vododvod i kanalizacija" d.o.o.- Interne procedure:

- PL 07-03 Izvođenje priključka na vodovodnu mrežu
- PL 07-06 Izvođenje priključka na kanalizacionu mrežu
- OP 09-10 Izdavanje saglasnosti
- OP 09-31 Izvođenje priključka
- OP 09-12 Plan i katastar
- OP 07-02 Pregled, ovjera i izdavanje saglasnosti na glavni projekat vod. i kan. mreže
- OP 07-04 Ugradnja impulsnih vodomjera sa pratećom elektronikom

KJKP "Toplane" d.o.o.-Interne procedure:

- Instrukcija za proces izdavanja saglasnosti INS/SR/03,
- Opšte uputstvo za prijem i rješavanje zahtjeva/reklamacija OU/102/30
- Opšte uputstvo za priključenje novih korisnika OU/102/05,
- Procedura za privremeno isključenje / priključenje OU/102/12,
- Opšte uputstvo za ugradnju i puštanje u rad mjerila utroška toplotne energije na osnovu zahtjeva korisnika OU/102/16,
- Instrukcija za rad blagajni INS/SFR/01

KJKP "Rad" d.o.o.-Interne procedure:

- Procedura uključanja korisnika usluga
- Procedura reklamacije i isključenja korisnika usluga
- Opšta procedura rada blagajne i naplatnog centra
- Ostale opšte procedure

#### **4 SAGLASNOST NA LOKACIJU I TRASU**

U proceduri dobijanja odobrenja za građenje, po zahtjevu fizičkog ili pravnog lica komunalna preduzeća pružaju uslugu izdavanja saglasnosti na lokaciju objekta ili trasu infrastrukture. Predmetna saglasnost obezbjeđuje investitoru, odnosno vlasniku objekta, kontrolu usklađenosti objekta sa podzemnim i nadzemnim instalacijama i kontrolu uključenosti objekta u Program odvoza otpada na području Kantona Sarajevo sa njegovom korisnom površinom.

##### **4.1 PRIJEM ZAHTJEVA**

Referent na prijemnom mjestu i referenti na ostalim šalterima koji budu određeni za prijem zahtjeva vrše prijem zahtjeva i provjeru validnosti priloga. Zahtjev se podnosi na obrascu *ZR-PR-CKU1-01-01 za saglasnost na lokaciju i ZR-PR-CKU1-01-02 za izdavanje saglasnosti na trasu infrastrukture uz obavezne priloge, koje referent popunjava u pripremljenim elektornskim obrascima pod brojem protokola zajedničkog centra za komunalne usluge.*

Kod prijema zahtjeva za saglasnosti trase infrastrukture za priloge većih od formata A3 se na jednom šalter mjestu vrši elektronski unos podataka, bez skeniranja priloga. Nakon elektronskog unosa podataka, zahtjev se printa u 4 primjerka i podnosilac zahtjeva se upućuje na šaltere preduzeća na koje se zahtjev odnosi, gdje uz printani zahtjev prilaže karte i ostale priloge. Prijem zahtjeva se u tom slučaju vrši prema internim procedurama i protokolima preduzeća na koje se zahtjev odnosi.

**Obavezni prilozi uz zahtjev za izdavanje saglasnosti na lokaciju:**

- Kopija katastarskog plana - 1x (*Izdaje nadležna Općina*)
- Podloga katastra sa svim podzemnim instalacijama i ucrtanim objektom ne starija od 6 mjeseci - po 1x original za svako preduzeće na koje se zahtjev odnosi (*Podlogu Izdaje Zavod za izgradnju Kantona Sarajevo, Predmetni objekat ucrtava ovlašteno općinsko lice na toj podlozi*)
- Pravosnažna urbanistička saglasnost/lokacijska informacija sa urbanističko-tehničkim uslovima, ne starija od 12 mjeseci/6mjeseci (*Izdaje nadležna Općina*)



**PROCEDURA ZA RAD CENTRA ZA KOMUNALNE USLUGE**

Strana:  
5 od 7

**Obavezni prilozi uz zahtjev za izdavanje saglasnosti na trasu:**

- Podloga katastra sa svim podzemnim instalacijama i ucrtanim položajem trase - po 1 x original za format karata do A3 ne starija od 6 mjeseci-za svako preduzeće na koje se zahtjev odnosi (*Podlogu Izdaje Zavod za izgradnju Kantona Sarajevo*)-ili
- Podloga katastra sa svim podzemnim instalacijama i ucrtanim položajem trase –po 1 x original i 1x kopija–za format karata većih od A3 za svako preduzeće na koje se odnosi zahtjev (*Podlogu izdaje Zavod za izgradnju Kantona Sarajevo*)
- Pravosnažna urbanistička saglasnost/lokacijska informacija sa urbanističko-tehničkim uslovima), ne starija od 12 mjeseci/6mjeseci – koja je obavezan prilog za KJKP “Toplane-Sarajevo” d.o.o., za ostala KJKP se preporučuje. (*Izdaje nadležna Općina*)

**Izdavanje potvrde o prijemu zahtjeva**

Ukoliko se utvrdi da su svi prilozi podnosioca zahtjeva validni, referent na prijemnom mjestu ili drugom šalteru koji bude određen za prijem zahtjeva, vrši unos podataka u obrazac Zahtjeva za izdavanje saglasnosti na lokacije ili trase.

Jedan isprintani primjerak Zahtjeva potpisan od strane referenta koji je zaprimio zahtjev i potpisan od strane podnosioca zahtjeva se uz ostale priloge odlaže u arhivu Centra, a potvrda o prijemu zahtjeva se uručuje podnosiocu zahtjeva.

Referent podnosioca zahtjeva upućuje na šaltere blagajni za izdavanje profakture i plaćanje usluge, prema internim procedurama i cjenovnicima preduzeća na koje se zahtjev odnosi.

**Prosljeđivanje zahtjeva na obradu (Toplane, Vodovod i Kanalizacija, Sarajevogas, Rad)**

Referenti na prijemnom mjestu i ostalim šalterima koji budu određeni za prijem zahtjeva kompletiraju zahtjev podnosioca sa svim priložima i prosljeđuju se na obradu. U zavisnosti od formata priloga kompletiranje i prosljeđivanje zahtjeva na obradu se vrši kako slijedi:

**Ukoliko prilozi nisu veći od formata A3,** podnosioc zahtjeva predaje samo jedan zahtjev sa traženim priložima. Referent na prijemnom mjestu i ostalim šalterima koji budu određeni za prijem zahtjeva, skenira zahtjev sa svim priložima i elektronski istovremeno dostavlja svim komunalnim preduzećima na obradu, a originalni zahtjev (potpisan od strane referenta koji je primio zahtjev i potpisan od strane podnosioca zahtjeva) sa priložima arhivira u zajedničkoj arhivi u Centru za komunalne usluge.

Prilozi se skeniraju u PDF formatu, a karte u JPG formatu.

U cilju provjere tačnosti skenirane karte koja se dostavlja elektronski u tehničke službe na obradu, od podnosioca zahtjeva se preuzimaju svi originali karata katastra sa podzemnim instalacijama sa ucrtanim objektom, te po kuriru šalju u tehničke službe za obradu uz printani zahtjev, uz napomenu da Zavod za izgradnju Kantona Sarajevo izdaje najmanje četiri originalne karte katastra komunalnih usluga, na koje Općinske službe ucrtavaju objekat.

**Ukoliko su prilozi veći od formata A3 i/ili sadrže projekte,** podnosioc zahtjeva pojedinačno za svako preduzeće, na koje se zahtjev odnosi, predaje po jedan ovjeren primjerak dokumentacije, te jedan original i jednu kopiju karte. U ovom slučaju se elektronski, u bazu protokola namijenjenu za potrebe Centra za komunalne usluge, unosi samo zahtjev. Ne skeniraju se karte i prilozi. Ovakvi zahtjevi se tretiraju prema internim protokolima i procedurama preduzeća na koje se zahtjev odnosi. Originalni primjerak zahtjeva sa priložima ne odlaže se u zajedničku arhivu u Centru za komunalne usluge, već u internim arhivama preduzeća na koje se odnose zahtjevi.

**Arhiviranje originala**

Referent na prijemnom mjestu i na ostalim šalterima koji budu određeni za prijem zahtjeva, kompletira zahtjev podnosioca zahtjeva sa svim priložima i originalni primjerak odlaže u zajedničku arhivu u Centru za komunalne usluge i evidentira pod kojim brojem je predmet smješten u arhivu.

Vođenje zajedničke arhive vrše radnici Sarajevogasa po propisanim internim procedurama.



**Zahtjevi za saglasnosti, čiji prilozi karata su veći od formata A3 i/ili sadrže projekte se ne arhiviraju u zajedničkom Centru.** Ovakvi zahtjevi se tretiraju prema internim protokolima i procedurama preduzeća na koje se zahtjev odnosi.

Predmeti iz arhive se po potrebi mogu izuzimati na revers u Centru, od strane preduzeća kojima je to potrebno, putem referenta koji je zadužen za vođenje arhive.

Original zahtjeva sa priložima se za sva komunalna preduzeća Centra čuva u arhivi Centra za komunalne usluge 1 (jednu) godinu, po potrebi i duže, a zatim se na propisanom obrascu Popis predmeta za predaju u arhivu (EV-OU-00-04-01), sačinjava uredan spisak svih predmeta i akata i isti predaje u arhivski depo Sarajevogasa.

Napomene:

- U arhivi Centra za komunalne usluge se samo čuvaju zahtjevi sa priložima, koji su primljeni prema protokolu Centra za komunalne usluge.
- Primjerak obrađenog zahtjeva se ne čuva u zajedničkom Centru za komunalne usluge, već se čuva u internim arhivama preduzeća prema internim procedurama.

## 4.2 OBRADA SAGLASNOSTI

Obrada saglasnosti se vrši po za to propisanim internim procedurama preduzeća na koje se odnosi zahtjev. Status obrade predmeta se vodi prema za to predviđenom elektronskom programu (SW), ukoliko su zahtjevi primljeni po protokolu zajedničkog centra. Ostali zahtjevi se obrađuju prema internim procedurama preduzeća na koje se zahtjev odnosi.

Obrađeni i potpisani predmeti se putem kurira dostavljaju u Centar za komunalne usluge referentima na šalterima preduzeća na koje se predmet odnosi.

## 4.3 IZDAVANJE SAGLASNOSTI

### Obavještanje podnosioca zahtjeva po završetku svih saglasnosti

Referent na prijemnom mjestu, nakon dobijanja informacije da su saglasnosti u svim komunalnim preduzećima na koje se predmet odnosi završene, obavještava podnosioca zahtjeva o gotovosti svih predmeta. On takođe podnosiocima zahtjeva na upit može dati informaciju o gotovosti predmeta.

### Izdavanje završenih predmeta

Podnosilac zahtjeva se u Centru za komunalne usluge upućuje na šaltere preduzeća na koje se odnosi predmet da izvrši uplatu za izvršenu uslugu (ukoliko nije predočio dokaz o izvršenom plaćanju). Prijemom dokaza o izvršenoj uplati, referenti na šalterima preduzeća na koje se odnosi zahtjev izdaje ovjerenu saglasnost podnosiocu zahtjeva, po za to propisanim internim procedurama preduzeća na koje se predmet odnosi.

## 5 OSTALI ZAHTJEVI I REKLAMACIJE

Prijem ostalih zahtjeva se prosljeđuje svim komunalnim preduzećima na obradu shodno važećim procedurama preduzeća.

## 6 RAD BLAGAJNE

Rad blagajni je propisan internim procedurama preduzeća.

## 7 DALJNJA DOKUMENTACIJA

Nema daljnje dokumentacije



## **8 ZAPISI**

Sa zapisima koji nastaju primjenom ovog dokumenta se upravlja na način kako je opisano u dokumentu.

## **9 OPIS REVIZIJA**

Revizija	Razlog za reviziju	Po zahtjevu
0	Novi dokument za potrebe Centra za komunalne usluge 1.	

## **10 STUPANJE NA SNAGU**

Ova procedura stupa na snagu danom donošenja.

## **11 DOSTAVLJANJE, KLASIRANJE I ARHIVIRANJE**

Po jedan originalno potpisani primjerak ovog dokumenta se čuva u Direkciji kantonalnih preduzeća, 1 (jedan) u zajedničkoj arhivi Centra za komunalne usluge, a 1 (jedan) u centralnoj arhivi Sarajevogasa. Digitalna kopija ovog dokumenta je dostupna svim radnicima u Centru za komunalne usluge u PDF formatu i svima koji su uključeni u ovaj proces.

## **12 PRILOZI**

Obrazac: ZR-PR-CKU1-01-01 - Zahtjev za izdavanje Saglasnosti na lokaciju

Obrazac: ZR-PR-CKU1-01-02 - Zahtjev za izdavanje Saglasnosti na trasu infrastrukture



ZAHTJEV ZA IZDAVANJE SAGLASNOSTI NA LOKACIJU OBJEKTA

Strana:  
1 od 1

\_\_\_\_\_  
(Prezime i ime ili Naziv pravnog lica)

Datum: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Ulica i broj)

Kontakt telefon: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Općina)

Rok obrade: \_\_\_\_\_

Molim Vas da mi izdate Saglasnost na lokaciju objekta koji se nalazi u ulici:

\_\_\_\_\_ broj \_\_\_\_\_ u \_\_\_\_\_

Zahtjev upućen KJKP:  Sarajevogas  Vodovod i kanalizacija  Toplane  Rad

**OBAVEZNI PRILOZI:**

- Kopija katastarskog plana - 1x (*Izdaje nadležna Općina*)
- Podloga katastra sa svim podzemnim instalacijama i ucrtanim objektom ne starija od 6 mjeseci – po 1x original za svaku firmu na koju se zahtjev odnosi (*Podlogu Izdaje Zavod za izgradnju Kantona Sarajevo, Predmetni objekat ucrtava ovlašteno općinsko lice na toj podlozi*)
- Pravosnažna urbanistička saglasnost sa urbanističko-tehničkim uslovima (*Izdaje nadležna Općina*)

Ovjera kompletnosti zahtjeva:

Podnosilac zahtjeva:

\_\_\_\_\_  
(Predstavnik CZK)

\_\_\_\_\_  
(Svojeručni potpis podnosioca zahtjeva)

**Napomena:**

Ovdje odrezati! .....

Potvrđuje se prijem zahtjeva za Saglasnost na lokaciju objekta dana: \_\_\_\_\_ godine, pod brojem protokola: \_\_\_\_\_

Kontakt telefon: (printa se broj tel CZK u kojem je zahtjev zaprimljen)

Zahtjev primio:

Rok obrade: \_\_\_\_\_

Zahtjev upućen KJKP:  Sarajevogas  Vodovod i kanalizacija  Toplane  Rad





ZAHTJEV ZA IZDAVANJE SAGLASNOSTI NA TRASU INFRASTRUKTURE

Strana:  
1 od 1

_____	Datum: _____
(Prezime i ime ili Naziv pravnog lica)	
_____	Kontakt telefon: _____
(Ulica i broj)	
_____	Rok obrade: _____
(Općina)	

**Molim Vas da mi izdate Saglasnost na projektovanu trasu:**

(vodovoda, gasovoda, kanalizacije, vrelovoda/toplovoda, elektro instalacija, saobraćajnice, u kablova, i dr.)

Zahtjev upućen KJKP:  Sarajevogas  Vodovod i kanalizacija  Toplane  Rad

**OBAVEZNI PRILOZI:**

- Podloga katastra sa svim podzemnim instalacijama i ucrtanim položajem trase - po 1 x original za format karata do A3 ne starija od 6 mjeseci-za svako preduzeće na koje se zahtjev odnosi (*Podlogu Izdaje Zavod za izgradnju Kantona Sarajevo*)-ili
- Podloga katastra sa svim podzemnim instalacijama i ucrtanim položajem trase –po 1 x original i 1x kopija–za format karata većih od A3 za svako preduzeće na koje se odnosi zahtjev (*Podlogu izdaje Zavod za izgradnju Kantona Sarajevo*)
- Pravosnažna urbanistička saglasnost/lokacijska informacija sa urbanističko-tehničkim uslovima), ne starija od 12 mjeseci/6mjeseci – koja je obavezan prilog za KJKP “Toplane-Sarajevo” d.o.o., za ostala KJKP se preporučuje. (*Izdaje nadležna Općina*)

Ovjera prijema zahtjeva:

Podnosilac zahtjeva:

\_\_\_\_\_  
(Predstavnik CZK)

\_\_\_\_\_  
(Svojeručni potpis podnosioca zahtjeva)

Napomena:

**Ovdje odrezati!** .....

Potvrđuje se prijem zahtjeva za Saglasnost na trasu infrastrukture dana: \_\_\_\_\_ godine, pod brojem protokola: \_\_\_\_\_

Kontakt telefon: (printa se broj tel CZK u kojem je zahtjev zaprimljen)

Zahtjev primio:

Rok obrade: \_\_\_\_\_

Zahtjev upućen KJKP:  Sarajevogas  Vodovod i kanalizacija  Toplane  Rad