



www.toplanesarajevo.ba

**TOPLANE SARAJEVO**  
**DISTRICT HEATING SYSTEM**

KANTONALNO JAVNO KOMUNALNO PREDUZEĆE ZA  
PROIZVODNJU I DISTRIBUCIJU TOPLOTNE ENERGIJE d.o.o.

**SLUŽBA PRODAJE I KOMUNIKACIJE S KORISNICIMA**

**IZVJEŠTAJ O REZULTATIMA ANKETIRANJA KORISNIKA  
PROVEDENOG U PERIODU APRIL - MAJ 2018.GODINE**

**Obrada:**

**Irma Aščerić**

**Pregledao:**

**Mevledin Bećirević**

**Sarajevo, maj 2018. godine**



## 1. O ANKETI

KJKP „Toplane-Sarajevo“ d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: Toplane) konstantno ulažu veliki napor kako bi poboljšale kvalitet svog rada, a svojim korisnicima održale standardni nivo kvaliteta toplotne energije. Stoga je kontinuirano unapređenje kvaliteta usluge jedan od osnovnih principa sistema upravljanja kvalitetom Toplana, a intenzivna saradnja sa korisnicima usluge centralnog grijanja (u daljem tekstu: korisnici) je imperativ našeg postojanja.

Po uzoru na prošlu godinu, Toplane su po okončanju sezone grijanja 2017/2018. godina, u periodu april - maj 2018. godine u svim svojim Centrima za korisnike, uključujući i Centar za komunalne usluge (Zajednički centar za korisnike KJKP „Sarajevogas“ d.o.o., KJKP „Toplane-Sarajevo“ d.o.o., KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. i KJKP „Rad“ d.o.o. Sarajevo) – u daljem tekstu: Zajednički CZK, učinili dostupnom anonimnu Anketu (Prilog 1 Izvještaja), s ciljem dobivanja informacija o:

- zadovoljstvu korisnika pruženom uslugom (putem odgovora „Ne zadovoljava“; „Zadovoljava“ i „Veoma zadovoljava“),
- stavovima korisnika vezano za centralno grijanje (putem odgovora „DA“ ili „NE“), te
- omogućile korisnicima da iznesu svoje prijedloge za poboljšanje kvalitete usluge centralnog grijanja.

## 2. O REZULTATIMA ANKETIRANJA

U anketiranju je učestvovalo ukupno 237 korisnika, a podaci o broju zaprimljenih anketnih listova po Centrima za korisnike (CZK) dati su u tabeli kako slijedi:

OBRADENO ANKETA	Ukupno anketnih listića	CZKA.POLJE	CZK CVILA	CZK ZETRA	ZAJEDNIČKI CZK
UKUPAN BROJ PO CZK	237	101	107	1	28
UČEŠĆE U%	100%	43%	45%	0%	12%

**Napomena:** U odnosu na prethodnu godinu, u ovoj godini je znatno manji broj korisnika učestvovao u anketiranju (prošle godine učestvovao 386 korisnik), iako je Anketa bila dostupna korisnicima na svim šalterima u CZK. Prema informacijama dobivenim od strane referenata-blagajnika u CZK, najčešći razlozi odbijanja učestovanja u anketiranju je nedostatak slobodnog vremena korisnika.

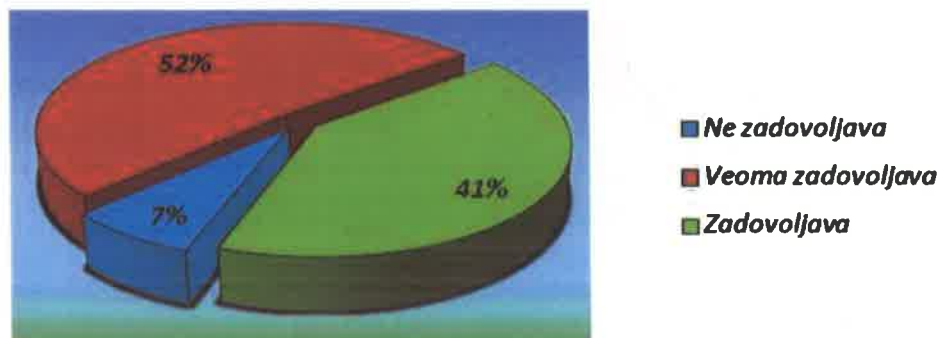
U grafovima u nastavku dati su podaci o rezultatima anketiranja korisnika za I, II i III dio ankete, sa upoređivanjem rezultata anketiranja od prošle godine za pitanja za koja je ocijenjeno da su značajna za donošenje zaključka o zadovoljstvu korisnika :



## 2.1. PRVI DIO ANKETE - INFORMACIJA O ZADOVOLJSTVU PRUŽENOM USLUGOM

### PITANJE BR.1

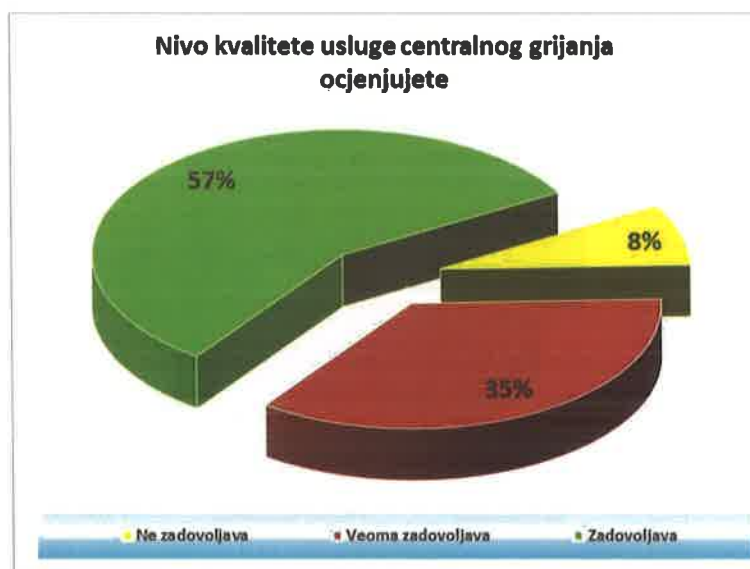
*Kako ocijenjujete kvalitet usluge centralnog grijanja?*



*Grafikon br.1*

Ako pogledamo rezultate obrađenih anketa, u grafikonu br. 1 je vidljivo da su ukupno 93 % korisnika zadovoljni kvalitetom usluga centralnog grijanja (veoma zadovoljava 52%; zadovoljava 41%), dok samo 7 % korisnika od ukupnog broja nisu zadovoljni kvalitetom usluge.

Ukoliko ove rezultate uporedimo sa rezultatima od prošle godine (Grafikon br.2), možemo vidjeti da imamo porast zadovoljnih korisnika (za 1%).

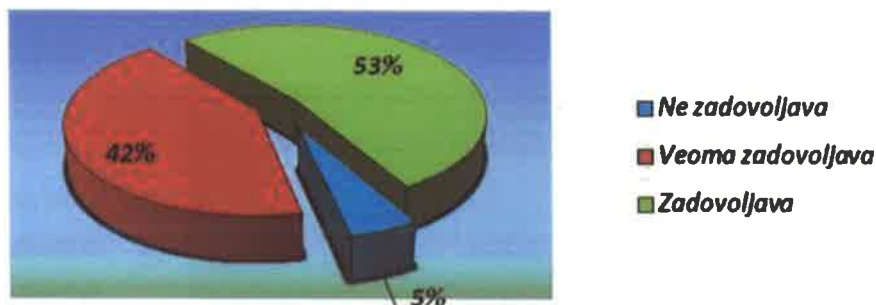


*Grafikon br. 2*



## PITANJE BR.2

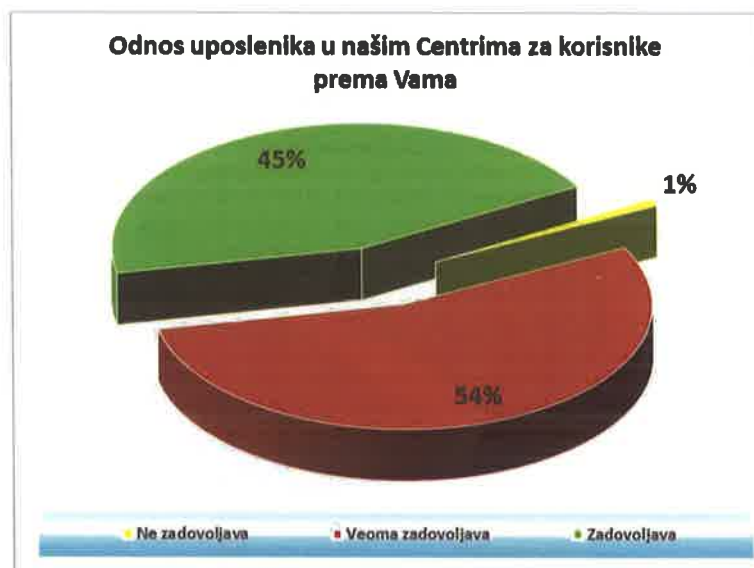
*Koliko ste zadovoljni radom naših radnika u Preduzeću (u Centrima za korisnike, na terenu)?*



*Grafikon br.3*

Analizirajući podatke anketiranja od 2018. godine (grafikon br.3) vidljivo da je ukupno 95 % korisnika zadovoljno radom naših radnika u Preduzeću (u Centrima za korisnike, na terenu) - (veoma zadovoljava 53%; zadovoljava 42%), a da 5% korisnika nije zadovoljno radom naših radnika.

Međutim, u poređenju sa podacima iz prošle godine (grafikon br. 4), možemo vidjeti pad zadovoljstva korisnika. S obzirom da je pitanje u Anketi od 2018. godine glasilo: „Koliko ste zadovoljni radom naših radnika u Preduzeću (u Centrima za korisnike, na terenu)“?, ne možemo tačno utvrditi da li se radi o nezadovoljstvu korisnika radom naših radnika u Centrima ili na terenu, te samim tim je upitno i poređenje sa odgovorima iz ankete iz 2017 godine.

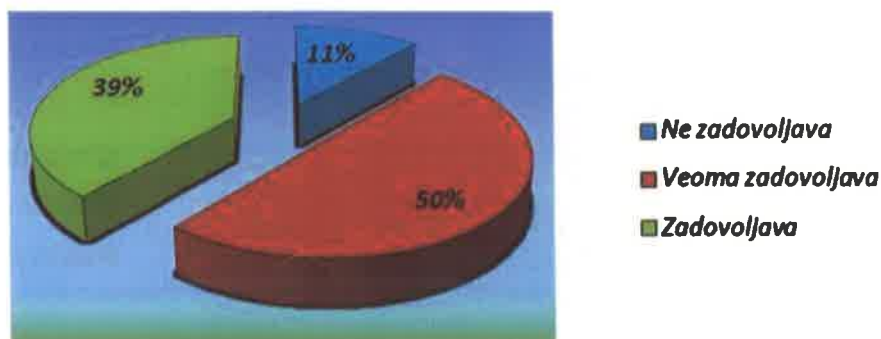


*Grafikon br.4*



### PITANJE BR. 3

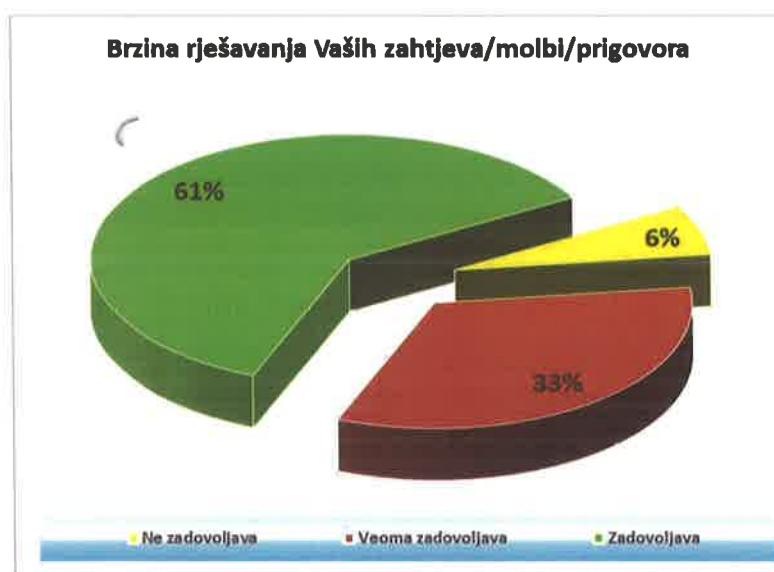
*Koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja  
Vaših zahtjeva /molbi /prigovora?*



*Grafikon br.5*

Iz rezultata prikazanih u grafikonu br. 5 možemo vidjeti da je ukupno 89 % korisnika zadovoljno brzinom rješavanja zahtjeva /molbi /prigovora (veoma zadovoljava 50%; zadovoljava 39%), dok 11% korisnika nije zadovoljno.

Upoređujući sa podacima iz prošle godine (grafikon br.6), evidentan je pad zadovoljstva korisnika brzinom rješavanja zahtjeva /molbi /prigovora.

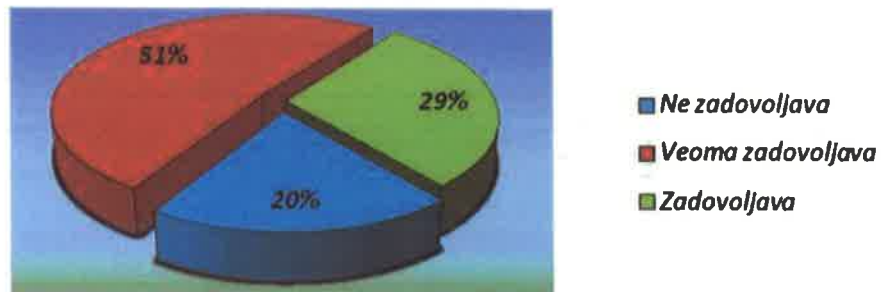


*Grafikon br.6*



#### PITANJE BR.4

*Kako ocijenjujete način informisanja o promjeni cijene usluge centralnog grijanja?*



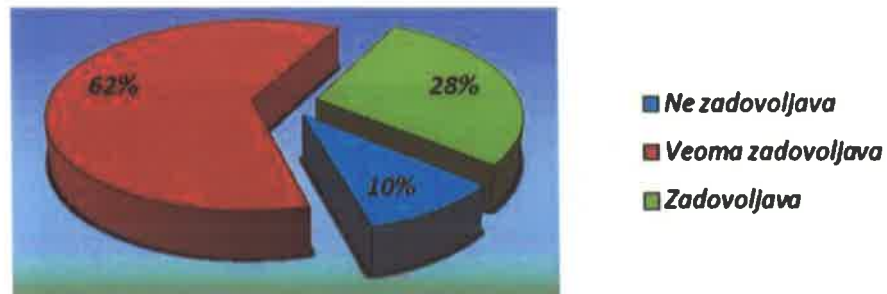
*Grafikon br. 7*

Iako su u proteklom periodu korisnici bili pravovremeno obaviješteni, putem sredstava javnog informisanja i elektronskim putem, o promjeni cijene toplotne energije, rezultati dobiveni iz anketa ukazuju da je ukupno 80 % korisnika zadovoljno ili veoma zadovoljno načinom našeg informisanja (veoma zadovoljava 51%; zadovoljava 29%), dok 20% korisnika nije zadovoljno.



## PITANJE BR.5

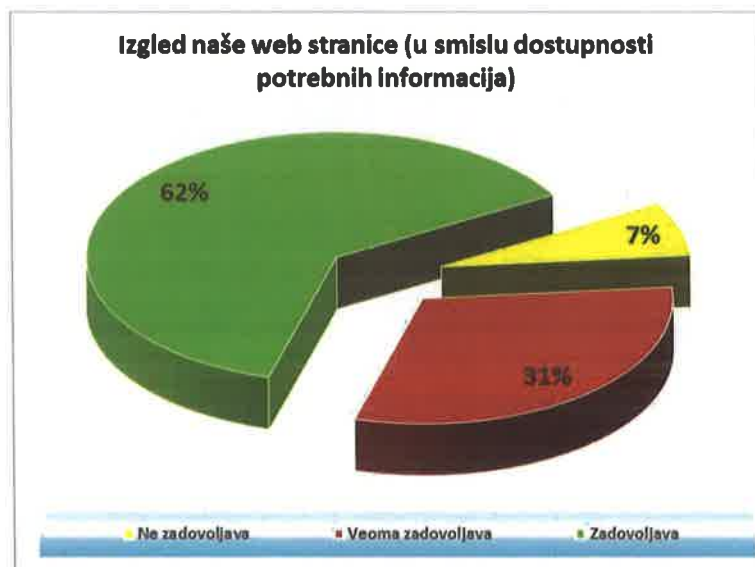
*Izgled naše web stranice (u smislu dostupnosti i kvalitetu informacija o našim uslugama)*



*Grafikon br. 8*

Analizirajući podatke anketiranja od 2018. godine (grafikon br.8) vidljivo da je ukupno 90 % korisnika zadovoljno izgledom naše web stranice (u smislu dostupnosti i kvalitetu informacija o našim uslugama) - (veoma zadovoljava 62%; zadovoljava 28%), a da 10% korisnika nije zadovoljno izgledom naše web stranice.

Ukoliko dobijene rezultate uporedimo sa rezultatima anketiranja od prošle godine (grafikon br.9), možemo zaključiti da nismo uspeli podići nivo zadovoljstva korisnika, iako su se desile značajne izmjene na našoj web stranici u periodu između dva anketna perioda.



*Grafikon br. 9*

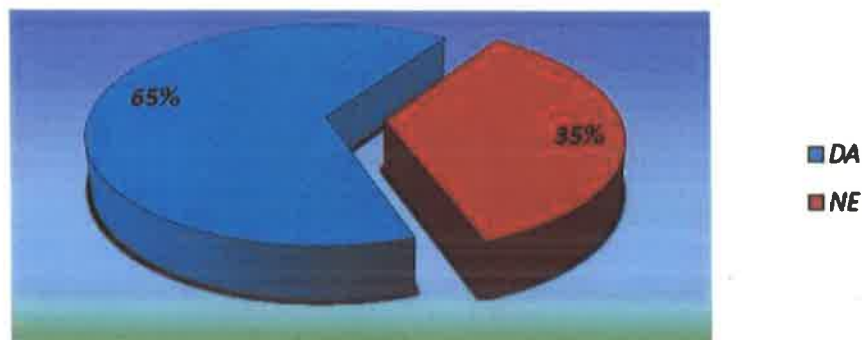




## 2.2. DRUGI DIO ANKETE - STAVOVI VEZANO ZA CENTRALNO GRIJANJE

### PITANJE BR. 1

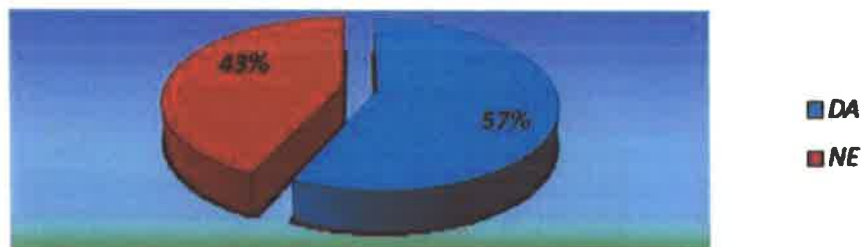
*Da li ste dovoljno informisani o načinu obračuna toplotne energije?*



Grafikon br.10

### PITANJE BR.2

*Smatrate li da je cijena, koju plaćate za naše usluge, adekvatna kvalitetu isporučene toplotne energije u Vaš prostor?*



Grafikon br. 11

Iako su korisnici, u prvom dijelu ankete, u pitanju br.1, pokazali da su zadovoljni kvalitetom usluge, sa aspekte iznosa naknade koju plaćaju za uslugu, ipak smatraju da cijena grijanja ne odgovara kvalitetu usluga koje pružamo (grafikon br. 11 - 2018. godina).





### PITANJE BR.3

***Da li ste spremni uložiti dodatna sredstva, za ugradnju mjerila/ugradnju djelatelja, u cilju smanjenja potrošnje toplotne energije i ostvarenja ušteda u Vašem budžetu?***

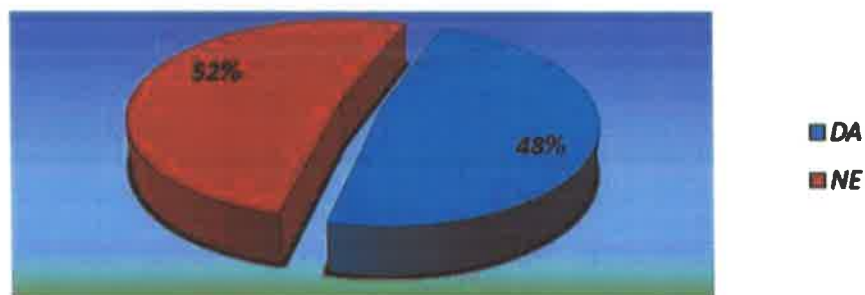


*Grafikon br. 12*

65% korisnika je spremno uložiti dodatna sredstva kako bi smanjili potrošnju energije pa prema tome i uštedjeti novac.

### PITANJE BR. 4

***Da li ste upoznati sa nadležnostima Vašeg upravnika i nadležnostima Preduzeća vezano za centralno grijanje?***



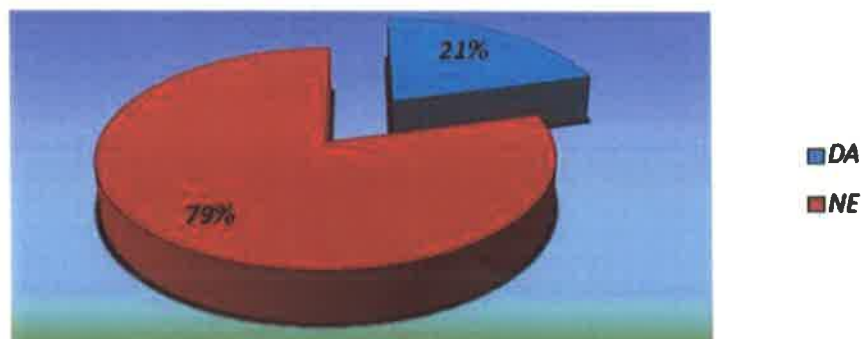
*Grafikon br. 13*

Mala je razlika u procentima između korisnika koji su upoznati sa nadležnostima Upravnika i nadležnosti Preduzeća, (njih 52% koji su upoznati i 48% onih koji nisu), što ukazuje na potrebu dodatnog informisanja korisnika.



## PITANJE BR. 5

Imate li neizmirenih (dospjelih) ili spornih dugovanja za usluge centralnog grijanja?



Grafikon br. 14

U odnosu na prošlu godinu (grafikon br. 15), u ovoj godini u anketiranju je učestovalo više korisnika koji neredovno izmiruju svoje obaveze prema nama (grafikon br.14).

Anketirani korisnici koji imaju neizmirenih (dospjelih) ili spornih dugovanja za usluge centralnog grijanja nisu u trećem dijelu ankete navodili razloge neplaćanja duga.

Da li ste redovni platilja komunalnih usluga (uključujući i usluge centralnog grijanja)?

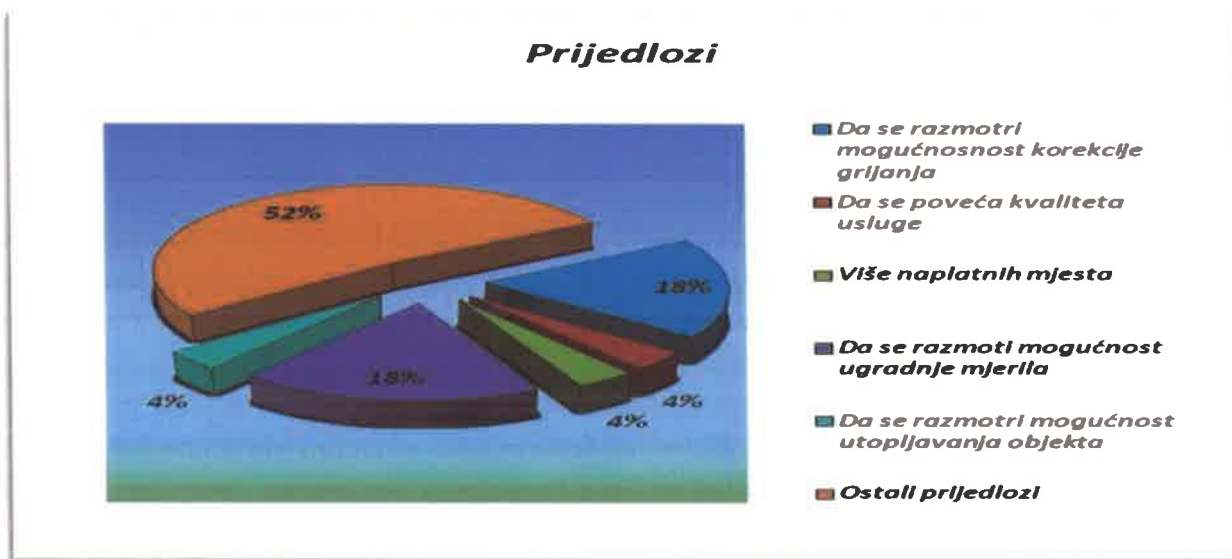


Grafikon br. 15

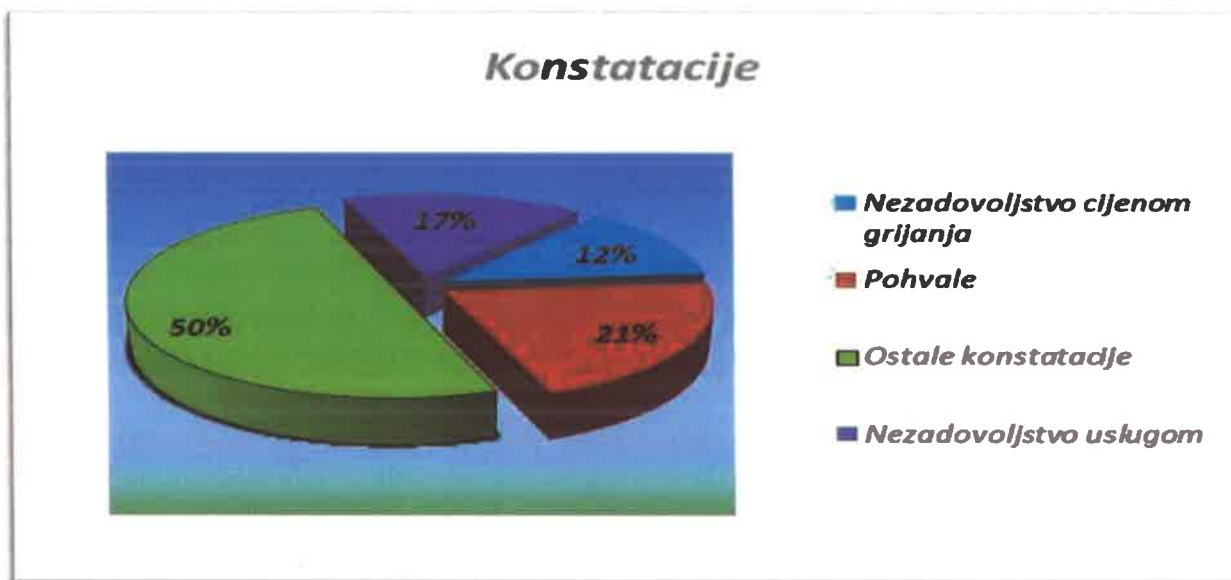


### 2.3. TREĆI DIO ANKETE - PRIJEDLOZI ZA POBOLJŠANJE KVALITETE USLUGE

Od ukupnog broja anketiranih korisnika, njih 44 je ispunilo treći dio ankete. Shodno napisanom sadržaju trećeg dijela ankete izvršili smo grupisanje istih prema srodnosti sadržaja, što je prikazano u grafovima kako slijedi:



Grafikon br. 16



Grafikon br. 17



### 3. ZAKLJUČAK

Na osnovu obrađenih rezultata iz ankete, provedene u periodu april - maj 2018. godine, možemo zaključiti da su naši korisnici zadovoljni kvalitetom usluge centralnog grijanja, posebice iz razloga što je u ovoj godini u anketiranju učestovalo 21% korisnika koji neredovno izmiruju svoja dugovanja. Sama činjenica da su korisnici, koji imaju neizmirena ili sporna dugovanja za usluge centralnog grijanja, na anketnim listovima ocijenili „kvalitet usluge centralnog grijanja“ sa „veoma zadovoljava“ ili „zadovoljava“, dodatno potvrđuje zaključak ovog izvještaja.

Ipak, dobiveni rezultati vezani za zadovoljstvo korisnika radom naših radnika u Preduzeću, brzinom rješavanja Vaših zahtjeva /molbi /prigovora, načinom informisanja o promjeni cijene usluge centralnog grijanja i izgledom naše web stranice, ukazuju na potrebu dodatnog angažmana svih radnika Preduzeća na povećanju nivoa općeg zadovoljstva korisnika.

Zaključili smo da korisnici nisu dovoljno informisani o načinu obračuna toplotne energije i nadležnostima Upravnika i nadležnostima Preduzeća vezano za centralno grijanje, zbog čega je potrebno preduzeti adekvatne mjere.

Obzirom da je većina anketiranih korisnika zadovoljna kvalitetom usluge centralnog grijanja, dobiveni odgovori na pitanje „Smatrate li da je cijena, koju plaćate za naše usluge, adekvatna kvalitetu isporučene toplotne energije u Vaš prostor?“, ukazuju na moguću nerazumijevanje pitanja. Napomena: prema dobivenim informacijama od strane referenata iz CZK, prilikom ispunjavanja Anketa pojedini korisnici su izrazili svoje nezadovoljstvo sistemom obračuna (energijski dio plaća kroz 7 mjeseci a ostali troškovi kroz 12 mjeseci) jer navode da nisu u mogućnosti da izmiruju svoja dugovanja u roku dospijeca, zbog teške finansijske situacije.

Većina prijedloga korisnika se odnosi na to da su spremni za ulaganje, tačnije na ugradnju mjerila i utopljavanje objekata, kako bi se povećala energijska efikasnost.

S obzirom na anketirani uzorak, kao i tendenciju pada broja korisnika zainteresiranih za ispunjavanje ankete, predlažemo da se u narednom periodu uvedu dodatni načini anketiranja korisnika (slanjem anketa uz račune ili direktno na adresu korisnika, putem on-line ankete na našoj web stranici).



## PRILOG 1

Poštovani korisnici,

Po okončanju sezone grijanja 2017./2018.godine, a u cilju poboljšanja naših usluga i adekvatnog praćenja Vaših očekivanja i potreba, odlučili smo organizovati sprovođenje ove anonimne Ankete.

Zahvaljujemo se na Vašem izdvojenom vremenu i učestvovanju u ovom anketiranju.

Kao i svih prethodnih godina, Vaše će mišljenje i sugestije biti smjernice u unapređenju kvalitete usluge centralnog grijanja i poslovnog sistema Preduzeća.

### A N K E T A

I DIO - INFORMACIJA O ZADOVOLJSTVU PRUŽENOM USLUGOM		Ocjena			
		Ne zadovoljava	Zadovoljava	Veoma zadovoljava	
1.	Kako ocijenjujete kvalitet usluge centralnog grijanja?				
2.	Koliko ste zadovoljni radom naših radnika u Preduzeću (u Centrima za korisnike, na terenu)?				
3.	Koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja Vaših zahtjeva /molbi /prigovora?				
4.	Kako ocijenjujete način informisanja o promjeni cijene usluge centralnog grijanja?				
5.	Izgled naše web stranice (u smislu dostupnosti i kvalitetu informacija o našim uslugama)				
II DIO - VAŠI STAVOVI VEZANO ZA CENTRALNO GRIJANJE				DA	NE
1.	Da li ste dovoljno informisani o načinu obračuna toplotne energije?				
2.	Smatrate li da je cijena, koju plaćate za naše usluge, adekvatna kvalitetu isporučene toplotne energije u Vaš prostor?				
3.	Da li ste spremni uložiti dodatna sredstva, za ugradnju mjerila/ugradnju djelatelja, u cilju smanjenja potrošnje toplotne energije i ostvarenja ušteta u Vašem budžetu?				
4.	Da li ste upoznati sa nadležnostima Vašeg upravnika i nadležnostima Preduzeća vezano za centralno grijanje?				
5.	Imate li neizmirenih (dospjelih) ili spornih dugovanja za usluge centralnog grijanja?				
III DIO - VAŠ PRIJEDLOG ZA POBOLJŠANJE KVALITETE USLUGE					





www.toplanesarajevo.ba

**TOPLANE SARAJEVO**  
**DISTRICT HEATING SYSTEM**

KANTONALNO JAVNO KOMUNALNO PREDUZEĆE ZA  
PROIZVODNJU I DISTRIBUCIJU TOPLOTNE ENERGIJE d.o.o.

**SLUŽBA PRODAJE I KOMUNIKACIJE SA KORISNICIMA**

## **IZVJEŠTAJ O ZADOVOLJSTVU KORISNIKA**

za period 01.01.-31.12.2018.godine

Izradile:

Fejzić Đula

Bihorac Nerđžisa

Pregledao:

Mevledin Bećirević

Mart 2019. godine





## SADRŽAJ

1. UVOD.....	3
2. POKAZATELJI ZA PROCJENU ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGE .....	4
2.1. PROCENAT NAPLATE.....	5
2.2. PRIKLJUČENJE NOVIH KORISNIKA.....	6
2.3. SUDSKI SPOROVI.....	6
2.4. KOMUNIKACIJA SA KORISNICIMA.....	7
2.4.1. PRIJEM RAZLIČITIH ZAHTJEVA .....	7
2.4.1.1. RJEŠAVANJE ZAPRIMLJENIH REKLAMACIJA KORISNIKA.....	9
2.4.1.2. RJEŠAVANJE REKLAMACIJA NA KVALITET USLUGE.....	9
2.4.2. OSTALI ZAHTJEVI (saglasnosti, uviđaji, radni nalozi..) .....	10
2.4.3. ZAHTJEVI PUTEM E-MAIL-OVA I TELEFONSKIH POZIVA KORISNIKA .....	13
2.4.3.1. <i>Zahtjevi putem e-maila.....</i>	13
2.4.3.2. <i>Zahtjevi putem telefonskih poziva.....</i>	13
2.4.3.3. <i>Potvrde izdate korisnicima.....</i>	13
2.5 . OBUSTAVE U ISPORUCI TOPLOTNE ENERGIJE U TOKU 2018.GODINE.....	13
2.5.1. OBRAČUNATA UMANJENJA ZBOG OBUSTAVA U ISPORUCI.....	15
2.6. KORISNICI KOJI SU PRIVREMENO ISKLJUČENI .....	16
2.7. DRUGE METODE KOMUNIKACIJE KOJE „TOPLANE“ SAMOINICIJATIVNO ORGANIZUJU ....	16
2.8. ANKETIRANJE KORISNIKA .....	17
2.9. OSTALE KOMUNIKACIJE SA KORISNICIMA .....	19
3. ZAKLJUČAK .....	19
PRILOG 1- Pregled ukupnih korekcija fakturisane realizacije posmatrano po periodu kada je riješena reklamacija .....	20
Stambeni prostor.....	20
Poslovni prostor.....	21
PRILOG 2 - Izvještaj o rezultatima anketiranja korisnika provedenog u periodu april-maj 2018.godine	



## 1. UVOD

KJKP "Toplane – Sarajevo" d.o.o. Sarajevo (u daljem tekstu: „Preduzeće“ ili „Toplane“ ) obavlja komunalnu djelatnosti od javnog interesa, koja podrazumijeva zadovoljavanje onih potreba urbanog civilizacijskog društva koje su nezamjenjiv uslov života i rada građana, državnih organa i drugih subjekata na području Kantona. Preduzeće je posvećeno uspostavljanju najviših standarda zadovoljstva korisnika i održivog razvoja u okviru proizvodnje i distribucije toplotne energije.

Na dan 31.12.2018. godine, u bazi podataka Preduzeća je evidentirano ukupno 51.539 vlasnika/korisnika stambenih prostora sa korisnom površinom 2.999.839 m<sup>2</sup> i 2784 vlasnika/korisnika poslovnih prostora sa korisnom površinom 516.736 m<sup>2</sup> (sa uključenim privremeno izdvojenim korisnicima stambenih/poslovnih prostora - 2.322 korisnika stambenih prostora i 445 korisnika poslovnih prostora).

Ukupna bruto potraživanja od prodaje na dan 31.12.2018. godine iznose 93.437.304 KM, a odnose se na potraživanja za period od decembra 1996. – 31.12.2018. godine.

Red. broj	Opis	Potraživanja od prodaje		
		Bruto potraživanja	Ispravka vrijednosti potraživanja	Neto potraživanja (3-4)
1	2	3	4	5
1.	<b>Potraživanja za grijanje</b>	<b>93.127.215</b>	<b>82.052.590</b>	<b>11.074.625</b>
1.1	Potraživanja za centralno grijanje stambenog prostora	82.456.471	73.632.254	8.824.217
1.2	Potraživanja za centralno grijanje poslovnog prostora	10.670.743	8.420.335	2.250.408
2.	<b>Ostali kupci (u zemlji)</b>	<b>310.089</b>	<b>189.520</b>	<b>120.568</b>
<b>UKUPNO (1+2)</b>		<b>93.437.304</b>	<b>82.242.110</b>	<b>11.195.194</b>

Zbog činjenice da ne postoji tačna i jedinstvena baza podataka korisnika stambenog fonda Kantona Sarajevo, da nije donešena adekvatna regulativa kojom bi se osigurala naplata komunalnih usluga kojim bi se omogućio brži pristup podacima o korisnicima radi efikasnijeg i bržeg postupka naplate potraživanja, Preduzeće nije bilo u mogućnosti redovnim putem naplatiti svoja potraživanja, te ih pokušava naplatiti sudskim putem kao posljednjom mjerom sistema naplate. Dugogodišnja praksa je pokazala ne samo neefikasnost naplate potraživanja za centralno grijanje sudskim putem nego i da su pljenidba, procjena i prodaja pokretnih stvari neefikasna sredstva i predmet izvršenja. Iz tog razloga se ulažu dodatni naponi kako bi se saznali novi podaci o korisnicima usluge (izvor primanja, vlasništvo nad motornim vozilom i nekretninom) koji bi omogućili efikasniji postupak prinudne naplate.

U Izvještaju o prodaji, naplati i potraživanjima, u kojem se daje detaljna analiza potraživanja sa procjenom naplativosti, izvještaje: o aktivnosti na naplati sudskim putem; realizaciji akcionog plana, kao i mjerama i aktivnostima na poboljšanju naplate potraživanja, zaključeno je da Preduzeće crpi sve raspoložive mogućnosti naplate centralnog grijanja, te su navedeni preduslovi koje je neophodno stvoriti za poboljšanje naplate i uopšte uređenje odnosa korisnik – Toplane, kako slijedi u nastavku teksta:

- donošenje Zakona o naplati komunalnih usluga, kojim bi se omogućio brži pristup podacima o korisnicima radi efikasnijeg i bržeg postupka naplate potraživanja;



- dosljedna implementacija Uredbe kojim bi se osiguralo da svi učesnici u procesu ispunjavaju svoje propisane obaveze (davalac usluge, korisnik usluge, upravnik zgrade, inspekcijski organi, nadležne općinske službe);
- postupna implementacija II faze Tarifnog sistema, koja podrazumijeva obračun i fakturisanje kod svih korisnika na osnovu izmjerene utrošene energije na obračunskom mjernom mjestu – zajedničkom/individualnom mjerilu toplotne energije, a koja se treba implementirati do 2020. godine s obzirom na poduzimanje niza mjera koje korisnici trebaju poduzeti u cilju obezbjeđenja mjerenja i energetske efikasnosti
- permanentne aktivnosti institucija sistema, uključujući i preduzeće, na razvijanju svijesti korisnika o značaju energetske efikasnosti objekata, kao i prednostima sistema centralnog zagrijavanja za Kanton Sarajevo i same korisnike;
- formiranje tačne i jedinstvene baze podataka korisnika stambenog fonda Kantona Sarajevo, koja će biti dostupna svim javnim preduzećima;
- Jedinstvena energetska politika koja podrazumijeva da se u sistemu sa infrastrukturom za daljinsko zagrijavanje ne dozvoljava uvođenje drugog energenta putem individualnih ložišta;
- Jačanje socijalnih fondova za subvencioniranje ugroženih kategorija stanovništva.

Bez obzira na dugogodišnje probleme Preduzeća u vezi sa naplatom potraživanja, opredijeljeni smo za pružanje kvalitetne usluge koja u potpunosti zadovoljava zahtjeve i očekivanja korisnika. U cilju praćenja ponašanja korisnika (u smislu izmirivanja njihovih obaveza u definisanim rokovima) u bazi korisnika usluge, u mjesecu decembru 2018. godine, implementiran je projekat opšte kategorizacije potraživanja i korisnika centralnog grijanja.

Izveštaj o zadovoljstvu korisnika (u daljem tekstu: Izveštaj), u nastavku teksta, obuhvata pregled i analizu prikupljenih informacija o komunikaciji sa korisnicima, potraživanjima od korisnika, isporuci toplotne energije, a sve u kontekstu ostvarenog ispunjenja potreba i očekivanja korisnika u posmatranom periodu, te donošenja ukupne ocjene o zadovoljstvu korisnika.

Procjena stepena zadovoljstva korisnika uslugom koju im Preduzeće pruža bazira se na:

- informacijama iz organizacionih dijelova Preduzeća koji su u poziciji da direktno komuniciraju sa korisnicima (Služba prodaje i komunikacije sa korisnicima, Služba pravnih i općih poslova, Služba finansijsko-računovodstvenih poslova)
- podacima iz dokumentacije koja nastaje realizacijom procesa u Sektoru proizvodnje, Sektoru servisa i Sektoru razvoja
- izvršenom anketiranju korisnika od strane „Toplana“ i drugih.

## **2. POKAZATELJI ZA PROCJENU ZADOVOLJSTVA KORISNIKA USLUGE**

Pokazatelji na osnovu kojih Preduzeće procjenjuje zadovoljstvo korisnika usluge izvedeni su na osnovu podataka kako slijedi:

1. procenat naplate,
2. priključenja novih korisnika,
3. sudski sporovi (u kojim su „Toplane“ odbijene sa postavljenim tužbenim zahtjevom),
4. komunikaciju sa korisnicima i druge metode komunikacije koje „Toplane“ samoinicijativno organizuju,
5. anketiranje korisnika.



## 2.1. PROCENAT NAPLATE

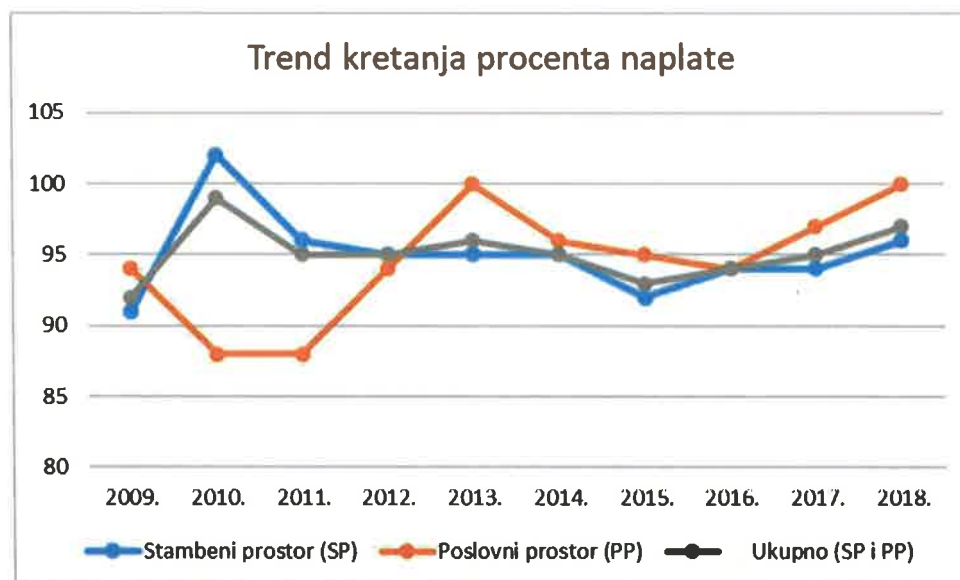
U 2018. godini, u odnosu na 2017. godinu, evidentno je povećanje fakturisane realizacije (za stambeni i poslovni prostor) zbog viših tarifnih stavova (cijena) za prosječno 3,05 % (posmatrano na nivou cijele godine). U periodu 01.01.-31.07.2018. godine visina tarifnih stavova je bila veća za 7,25 % u odnosu na važeće tarifne stavove u istom periodu 2017. godine, a u periodu 01.08.-31.12.2018 godine niža za 2,30 % u odnosu na isti period 2017. godine.

U 2018. godini je ukupni naplaćeni iznos veći za 5% (odnosno 3,08 miliona KM), ukupno fakturisani iznos je veći za 3% (odnosno 1,77 miliona KM), što ukazuje na činjenicu da je procenat rasta naplaćenih sredstava veći u odnosu na procenat rasta fakturisane realizacije, odnosno da je nastavljen trend smanjivanja ukupnih potraživanja.

Kumulativni procenat naplate potraživanja od korisnika usluge, vlasnika/korisnika stambenih/poslovnih prostora, u proteklih 10 godina, dat je procentualno u Tabeli 1., kako slijedi:

PROSTOR	Procenat naplate potraživanja od vlasnika/korisnika prostora po godinama ( u %) - kumulativno									
	2009.	2010.	2011.	2012.	2013.	2014.	2015.	2016.	2017.	2018.
Stambeni prostor (SP)	91	102	96	95	95	95	92	94	94	96
Poslovni prostor (PP)	94	88	88	94	100	96	95	94	97	100
Ukupno (SP i PP)	92	99	95	95	96	95	93	94	95	97

Na osnovu podataka navedenih u Tabeli 1. izveden je Graf 1 Trend kretanja procenta naplate kako slijedi:







**Porast procenta naplate potraživanja u 2018. godini, i pozitivan trend kretanja procenta naplate u proteklim periodima, ukazuje na činjenicu da su:**

- 1. korisnici usluge zadovoljni pruženom uslugom,**
- 2. poduzete aktivnosti na u skladu sa Akcionim planom za poboljšanje naplate centralnog grijanja dale značajan doprinos, obzirom na povećanje fakturisane realizacije u proteklim periodima.**

## **2.2. PRIKLJUČENJE NOVIH KORISNIKA**

U 2018.godini priključeno je ukupno 9 objekata na naš toplifikacioni sistem, nakon realizacije zaključenih ugovora o izgradnji kotlovnice /podstanice / priključka sa investitorima, te su pokrenute aktivnosti na priključenju još 5 novih stambeno-poslovnih objekata sa značajnim brojem stambenih i poslovnih prostora.

U Tabeli 2. u nastavku dati su podaci o broju priključenih korisnika kao i o površini stambenih/poslovnih prostora priključenih objekata u toku 2018.godine:

Redni broj	OBJEKAT	Stambeni prostor			Poslovni prostor		
		Broj	Površina u m <sup>2</sup>	Instalisana snaga u kW	Broj	Površina u m <sup>2</sup>	Instalisana snaga u kW
1	Liva doo Sarajevo				1	5.732	550
2	JU Zavod za zapošljavanje				1	423	27
3	Butmir doo - "Otoka Meandar"	152	9.976	622,49	49	5.725	547
4	Mibral doo Sarajevo	10	1.038,80	102,775	2	150	-
5	Cemal Šped doo Sarajevo	39	1.760	131,13	0	0	0
6	Bivši pionirski centar "Boško Buha"				1	1.447	400
7	Nogometni/Fudbalski savez BiH				1	4.565	388
8	Oki doo				1	250	42
9	Capital Holding doo Sarajevo				1	9.912	1.506
<b>UKUPNO</b>		<b>201</b>	<b>12.775</b>	<b>856</b>	<b>57</b>	<b>28.203</b>	<b>3.460</b>

**U poređenju sa prethodnim periodima, može se zaključiti da je nastavljena zainteresiranost investitora/vlasnika objekata za priključenje na naš toplifikacioni sistem, što nadalje potvrđuje da investitori, pa i kupci stambenih i poslovnih prostora prepoznaju opredjeljenje Toplana u unaprijeđenju životnog standarda stanovnika, kontrolisanju emisije štetnih gasova, kao i stvaranja infrastrukturnih preduslova za daljnji razvoj sistema daljinskog grijanja u Kantonu. Ovo na koncu, utiče i na povećanje ukupnog broja zadovoljnih korisnika.**

## **2.3. SUDSKI SPOROVI**

Od ukupno 401.709 podnijetih prijedloga za izvršenje (stambeni i poslovni prostor) za period 1997.-31.12.2018. na parnici je završeno 5.031 predmeta, što procentualno iznosi 1,25%. Navedeno upućuje na zaključak da je veoma mali procenat korisnika osporio naše potraživanje, zbog neadekvatne usluge ili njenog nekorištenja.

Za broj sudskih sporova između „Toplana“ i korisnika, radi duga, a u kojim su „Toplane“ odbijene sa postavljenim tužbenim zahtjevom, može se konstatovati sljedeće:

- analizom donijetih presuda u periodu 01.01.2018.-31.12.2018., evidentirano je ukupno 8 odbijajućih pravomoćnih presuda. Razlozi koji su opredijelili sud da nas odbije sa postavljenim tužbenim zahtjevom, mogu se grupisati po osnovama:



- nije pružena adekvatna usluga (čl. 17 i 122 Zakona o obligacionim odnosima ili ocjena suda)
- tuženi korisnik nije koristio našu uslugu (kupoprodaja, pasivna legitimacija, isključen sa sistema grijanja i sl.).
- Nakon provedenih dokaznih postupaka sud je ukupno od početka utuženja donio 454 odbijajućih presuda, od čega je pravomoćno 351 presuda.

U Tabeli 3. u nastavku dati su podaci o donijetim presudama po sudskim sporovima, sa izdvojenim promjenama u 2018.godini:

Period	Presude u korist Toplana (des 8,12)	Odbijajuće (des 4)	Odbijajuće pravomoćne (sadržane u koloni 3)	Ukupno (zbir 2+3)	Procenat
1	2	3	4	5	6
1998. do 31.12.2017.	4557	446	346	4999	6,92
1998. do 31.12.2018.	4577	454	351	5031	6,97
promjene u 2018.god. (razlika stanja 31.12.2018.-2017.)	20	8	5	32	0,05

## 2.4. KOMUNIKACIJA SA KORISNICIMA

U cilju zadovoljstva korisnika, kao i poboljšanja naplate, komunikacija sa korisnicima je vršena pismenim putem (na način da se po zahtjevu korisnika lično na šalteru ili dostavom istog putem pošte, korisniku uputi odgovor ili donese odgovarajuće rješenje prema zahtjevu), putem elektronskih medija, putem telefona ili direktnim kontaktom sa strankama na terenu ili u prostorijama Službe.

### 2.4.1. PRIJEM RAZLIČITIH ZAHTJEVA

U periodu 01.01.-31.12.2018. godine zaprimljene su ukupno 4.079 reklamacija/podneska korisnika za usluge koje Preduzeće pruža korisnicima stambenih i poslovnih prostora. U Tabeli 4. u nastavku dat je pregled zaprimljenih reklamacija/podneska korisnika stambenih/poslovnih prostora, prema načinu prijema dokumenta:

NAČIN PRIJEMA DOKUMENTA	Reklamacije/podnesci korisnika stambenog prostora			Reklamacije/podnesci korisnika poslovnog prostora			Ukupno
	Reklamacija	Podnesak	Ukupno	Reklamacija	Podnesak	Ukupno	
Lično u CZK	108	2.967	3.075	25	248	273	3.348
Poštom-na glavni protokol	325	162	487	110	134	244	731
Ukupno	433	3.129	3.562	135	382	517	4.079

U odnosu na prethodnu godinu, u ovoj godini je zabilježen znatno veći broj zaprimljenih reklamacija /podneska, a razlog navednog proizilazi iz Rješenja Uprave br.03-03-01-961/17, koje se odnosi na



stvaranje preduslova na implementaciju SOKOP-a. U skladu sa navedenim zbog izmjene načina rada u bazi korisnika od mjeseca februara 2018.godine u cilju pravilnog evidentiranja korisnika i regulisanja zaduženja, za svaki pojedinačni slučaj otvara se podnesak za evidentiranje i zaključivanje ugovora o isporuci toplotne energije (u prethodnim godinama ugovore su referenti-blagajnici pripremali na osnovu dokumentacije korisnika odmah na šalteru, bez otvaranja podneska), što je u konačnici rezultiralo povećanjem broja reklamacija/podnesaka u odnosu na prethodne godine.

Uporedni pregled zaprimljenih podnesaka po godinama i načinu prijema dat je u Tabeli 5. u nastavku:

NAČIN PRIJEMA DOKUMENTA	Reklamacije/podnesci u 2016.		Reklamacije/podnesci u 2017.		Reklamacije/podnesci u 2018.		Indeks za reklamacije/podneske 2017/2018	
	korisnika stambenog prostora	korisnika poslovnog prostora	korisnika stambenog prostora	korisnika poslovnog prostora	korisnika stambenog prostora	korisnika poslovnog prostora	korisnika stambenog prostora	korisnika poslovnog prostora
Lično u CZK	1.498	325	1.134	249	3.075	273	271	110
Poštom-na glavni protokol	869	314	865	244	487	244	56	100
<b>Ukupno</b>	<b>2.367</b>	<b>639</b>	<b>1.999</b>	<b>493</b>	<b>3.562</b>	<b>517</b>	<b>178</b>	<b>105</b>

Prilikom rješavanja zaprimljenih podnesaka korisnika, neki podnesci su okarakterizirani kao reklamacija i kao takvi rješavani. U Tabeli 6. u nastavku je dat pregled reklamacija prema tipu reklamacije na dan 31.12.2018. godine, u skladu sa Opštim uputstvom za prijem i rješavanje zahtjeva/ reklamacija OU/102/30:

Redni broj	TIP REKLAMACIJE	2016. godina			2017. godina			2018. godina		
		Korisnici SP	Korisnici i PP	UKUPNO	Korisnici SP	Korisnici PP	UKUPNO	Korisnici SP	Korisnici PP	UKUPNO
1	Reklamacije na kvalitet usluge	233	26	259	125	31	156	84	23	107
2	Reklamacije po osnovu kvadrature i visine računa	251	60	311	258	56	314	142	33	175
3	Reklamacije po osnovu knjiženja uplata	20	9	29	40	5	45	61	6	67
4	Reklamacije u cilju promjene podataka korisnika usluge (razdvajanje zaduženja)	180	38	218	112	25	137	60	37	97
5	Reklamacije zbog nekorištenja usluge	104	50	154	69	29	98	83	36	119
6	Reklamacije na emisiju buke od uređaja i instalacija proizvodno distributivnih postrojenja	10	0	10	8	0	8	3	0	3
	<b>UKUPNO</b>	<b>798</b>	<b>183</b>	<b>981</b>	<b>612</b>	<b>146</b>	<b>758</b>	<b>433</b>	<b>135</b>	<b>568</b>

U odnosu na prethodne godine, u ovoj godini je zabilježeno značajnije smanjenje broja ukupno zaprimljenih reklamacija korisnika usluge.





#### 2.4.1.1. RJEŠAVANJE ZAPRIMLJENIH REKLAMACIJA KORISNIKA

Rješavajući po zaprimljenim reklamacijama/podnescima korisnika, u periodu 01.01.-31.12.2018. godine, donijeto je ukupno 462 rješenja u skladu sa važećim propisima (Uredba o opštim uslovima za proizvodnju, isporuku i korištenje toplotne energije, Zakon o komunalnim djelatnostima, Zakon o održavanju).

U Tabeli 7. u nastavku dat je pregled donešenih rješenja za korisnike stambenih/poslovnih prostora, po predmetu rješavanja:

PREDMET RJEŠENJA	Korisnici SP	Korisnici PP	UKUPNO
Rješenje o storniranju/umanjenju zaduženja	86	29	115
Rješenje o preknjiženju uplate	2	2	4
Rješenje o povratu novca	2	0	2
Rješenje o razdvajanju zaduženja	303	38	341
<b>UKUPNO</b>	<b>393</b>	<b>69</b>	<b>462</b>

Finansijski efekat donešenih rješenja (provedenih u aplikaciji LampoKanta) na stanje potraživanja od kupaca na dan 31.12.2018.godine, dat je u Prilogu 1. Izvještaja.

Za preostale reklamacije/podneske korisnika, za koje je konstatovano da su neosnovane, odgovoreno je korisnicima.

*Napomena: Prigovori korisnika na naše odgovore da su njihove reklamacije/podnesci neosnovani (negativno riješene reklamacije) su se evidentirali kao novi podnesak/reklamacija zbog limitiranih mogućnosti postojećeg Modula za upravljanje reklamacijama.*

#### 2.4.1.2. RJEŠAVANJE REKLAMACIJA NA KVALITET USLUGE

Kod reklamacija na kvalitet usluge zaprimljenih u toku grijne sezone, za koje je mjerenjem temperatura utvrđeno da su vrijednosti izmjerenih temperatura niže od propisanih, odnosno da se ne vrši isporuka toplotne energije u stan, donešena su Rješenja za umanjenje zaduženja u skladu sa važećim zakonskim propisima. Također, korisnici su obaviješteni u čijoj nadležnosti je otklanjanje uočenih problema na instalacijama centralnog grijanja.

U Tabeli 8. u nastavku su dati podaci o broju rješenja za storniranje/umanjenje zaduženja (po osnovu reklamacija na kvalitet usluge zaprimljenih u toku grijne sezone) po kojima su izvršene korekcije zaduženja:

Broj Rješenja o storniranju/umanjenju zaduženja				Realizovano umanjenje (KM)
Otklanjanje uzroka lošijeg grijanja u ingerenciji			Ukupno	
ovlaštenog stambenog upravitelja	krajnjeg korisnika usluge	davaoca usluge		
14	8	2	24	7.483,16

Reklamacije na kvalitet usluga koje su ocijenjene kao opravdane, a otklanjanje uzroka lošijeg grijanja je u nadležnosti "Toplana" posljedica su sljedećeg:



- pothlađivanja usljed isključenih stanova;
- ispostavljenih računa u punom iznosu u mjesecu u kojem je korisnik uključen;
- visina fiksnog dijela.

*Poređenjem iznosa umanjenja po osnovu reklamacija na kvalitet usluge zaprimljenih u toku predhodnih grijnih sezona može se konstatovati da je došlo do smanjenja iznosa realizovanog umanjenja, obzirom da je isto u 2016 godini iznosilo 12.495 KM.*

#### **2.4.2. OSTALI ZAHTJEVI (saglasnosti, uviđaji, radni nalozi..)**

U periodu 01.01.-31.12.2018. godine zaprimljeno je ukupno 1.048 zahtjeva korisnika, a u Tabeli 9. u nastavku, dat je pregled zahtjeva prema tipu – ukupno 958 zahtjeva (isključeni zahtvi za uviđaje i izvođenje radova zbog poređenja s zahtjevima iz prethodnih sezona):

<b>Redni broj</b>	<b>TIP ZAHTJEVA</b>	<b>UKUPNO</b>
1	PIP (privremeno isključenje/uključenje)	<b>279</b>
2	ZIV (zahtjev za ispuštanje vode)	<b>350</b>
3	ZUM (zahtjev za ugradnju mjerača)	<b>68</b>
4	ZS (zahtjevi za saglasnost)	<b>148</b>
5	ZKVM (zahtjev za kontrolu i verifikaciju mjerila)	<b>34</b>
6	ZSO (zahtjev za servisiranje po ugovoru)	<b>2</b>
7	ZMP (zahtjev za mjerenje polutanata)	<b>3</b>
8	ZPIK (zahtjev za promjenu imena korisnika)	<b>91</b>
	<b>UKUPNO</b>	<b>975</b>

*U odnosu na prethodne godine, u ovoj 2018.godini je evidentano je smanjenje broja podnešenih zahtjeva, a uporedni pregled zahtjeva po godinama i statusu dat je u Tabeli 10. u nastavku:*



TIP ZAHTJEVA	Broj zahtjeva		
	2016.	2017.	2018.
PIP (privremeno isključenje/uključenje)	334	295	279
ZIV (zahtjev za ispuštanje vode)	358	331	350
ZUM (zahtjev za ugradnju mierača)	36	71	68
ZS (zahtjevi za saglasnost)	160	155	148
ZKVM (zahtjev za kontrolu i verifikaciju mjerila)	827	24	34
ZSO (zahtjev za servisiranje po ugovoru)	8	2	2
ZMP (zahtjev za mjerenje polutanata)	4	4	3
ZPIK (zahtjev za promjenu imena korisnika)	1.727	130	91
<b>UKUPNO</b>	<b>1.727</b>	<b>1012</b>	<b>975</b>

Na osnovu podnešenih zahtjeva, reklamacija, podnesaka korisnika stambenih/poslovnih prostora, izvršeno je ukupno 1.387 uviđaja (868 uviđaja na zahtjev korisnika i 519 uviđaja po osnovu provjere prostora koji su privremeno izdvojeni) i otvoreno 788 radna naloga.

Pregled obavljenih uviđaja u periodu 01.01-31.12.2018. godine po osnovu zahtjeva korisnika dat je po mjesecima kako slijedi u Tabeli 11 u nastavku:

Redni broj	Mjesec	Obavljeni uviđaji
1	Januar	84
2	Februar	101
3	Mart	100
4	April	81
5	Maj	38
6	Juni	36
7	Juli	28
8	August	47
9	Septembar	76
10	Oktobar	97
11	Novembar	77
12	Decembar	103
<b>UKUPNO</b>		<b>868</b>



Uviđaja po osnovu provjere prostora koji su privremeno izdvojeni iz centralnog toplifikacionog sistema (519 uviđaja) vršeni su kontinuirano tokom izvještajnog perioda.

Pregled radnih naloga u periodu 01.01-31.12.2018. godine sa statusima dat je u Tabeli 12. u nastavku:

Redni broj	RADNI NALOZI	Ukupno otvoreno	Podaci o statusu radnog naloga		
			Zaključen	U pripremi	Storniran
1	Radni nalozi po osnovu ugovora o tehničko poslovnoj saradnji (grupa naloga 04-40)	4	4	0	0
2	Radni nalozi po osnovu zahtjeva korisnika - izvođenje radova, ispuštanje vode, (grupa naloga 04-41)	414	368	23	23
3	Radni nalozi za isključenje/uključenje (grupa naloga 04-42)	211	162	25	24
4	Radni nalozi - izgradnja novih termoenergetskih postrojenja po Ugovoru (grupa naloga 04-43)	3	2	1	0
5	Radni nalozi - Servisiranje i verifikacija eksternih mjerača (grupa naloga 04-44)	28	26	1	1
6	Radni nalozi - nosilac troškova KJKP "Toplane Sarajevo" (grupa naloga 04-45)	66	56	9	1
7	Radni nalozi za ugradnju individualnih mjerača utroška toplotne energije (grupa naloga 04-46)	62	37	22	3
<b>UKUPNO</b>		<b>788</b>	<b>655</b>	<b>81</b>	<b>52</b>

U odnosu na prethodne godine, u 2018. godini je evidentano smanjenje broja otvorenih radnih naloga, a podaci o broju obavljenih uviđaja i radnim nalogima u prethodnim godinama dat je u Tabeli 13. u nastavku :

PODACI O UKUPNOM BROJU	Godina		
	2016.	2017.	2018.
Izvršenih uviđaja	1659	1095	1387
Otvorenih radnih naloga	2066	1769	788
Realizovanih radnih naloga	1813	1616	736



## **2.4.3. ZAHTJEVI PUTEM E-MAIL-OVA I TELEFONSKIH POZIVA KORISNIKA**

### *2.4.3.1. Zahtjevi putem e-maila*

U periodu 01.01.-31.12.2018. godine zaprimljeno je i odgovoreno na 1.584 e-mail upita korisnika. Od strane korisnika su zaprimljene različite reklamacije (npr. na kvadraturu stana, greške u knjiženju uplata, kvalitet usluge, nekorištenje usluge i razdvajanje zaduženja), opravdane reklamacije su riješene, korisnici su obavješteni o predmetnoj reklamaciji i u slučaju opravdanosti kao i neopravdanosti iste. Također, u decembru 2018.godine zaprimljen je i značajam broj zahtjeva korisnika za uslugu dostave e-računa. Svi specifični slučajevi su također riješeni promptno.

### *2.4.3.2. Zahtjevi putem telefonskih poziva*

U periodu 01.01.-31.12.2018.godine zaprimljeno je 825 telefonska poziva. Pozivi se odnose na različite upite korisnika, kao što su: stanje ukupnog dugovanja, eventualni problemi sa isporukom toplotne energije, stanje zaduženja na računima u smislu zadnje uplate / knjiženja i isporuke računa, pozivi za potpisivnje ugovora, informacije o ugradnji mjerača, usaglašavanje IOS-a itd. Na upite po pozivima se reaguje odmah za dio koji je u nadležnosti Službe prodaje i komunikacija, a za ostale upite se korisnici upute u nadležne Službe radi daljeg rješavanja.

### *2.4.3.3. Potvrde izdate korisnicima*

U periodu 01.01.-31.12.2018.godine u Centrima za korisnike Čengiće Vila i Alipašino polje izdato ukupno 1250 potvrda o stanju duga vlasnicima/korisnicima stambenih/poslovnih prostora.

## **2.5. OBUSTAVE U ISPORUCI TOPLOTNE ENERGIJE U TOKU 2018.GODINE**

Određen procenat realizovane komunikacije sa korisnicima u 2018.godini je bio posljedica prekida u isporuci toplotne energije uzrokovanih krivicom Toplana, odnosno krivicom trećih lica.

U Tabeli 14. u nastavku, su dati su podaci o prekidima u isporuci toplotne energije u periodu 01.01.-31.12.2018., zbog kvarova na postrojenjima ili distributivnoj mreži. Ukupno vremensko trajanje prekida u isporuci za koje su odgovorne „Toplane“ je iznosilo 623 sat. Pri tome, važno je istaći da niti jedan prekid u isporuci (u stambenim prostorima), za koje su odgovorne „Toplane“, nije trajao duže od par sati do dva dana, što je rezultat efikasnosti hitnih intervencija i dobre organizovanosti zaposlenika Sekora servisa.





KOTLOVNICA	P.J.	VRIJEME PREKIDA RADA	RAZLOG PREKIDA	Za prekid odgovorne TOPLANE	Za prekid odgovorna treća lica	Trajanje prekida grijanja (h)	Nije gr.stanova
Podvožnjak	N. Sarajevo I	11.01-12.01.2018.	Gubitak tehnološke vode na toplovodu.			16	PP
K-4	A. Polje	15.01.23018.	Kvar u ulazu.			6	30
Lenjinova	N. Sarajevo II	16.01.2018.	Kvar u ulazu.			7	68
Branke Blažek	N. Sarajevo I	23.01.2018.	Gubitak tehnološke vode na vrelovodu.			9	516
Lužani	Ilidža	09.02.2018.	Kvar u objektu.			12	1
Lenjinova	N. Sarajevo II	23.02.2018.	Gubitak tehnološke vode na vrelovodu.			2	413
Zetra	Centar	27.02.2018.	Nestanak električne energije u podstanici.			3	37
Lenjinova	N. Sarajevo II	28.02.2018.	Kvar u objektu.			4	45
Zetra	Centar	03.03.2018.	Kvar u poslovnom prostoru BINGO			37	PP
S2D Breka	Centar	07.03.2018.	Kvar na trafostanici.			6	40
Branke Blažek	N. Sarajevo I	07.03.2018.	Gubitak tehnološke vode na vrelovodu.			5	442
Branke Blažek	N. Sarajevo I	09.03.2018.	Kvar na unutrašnjoj instalaciji			8	188
Branke Blažek	N. Sarajevo I	14.03.2018.	Sanacija vrelovoda.			1	516
K-5	A.polje	21.03.2018.	Sanacija vrelovoda.			4	800
BIII-3	Dobrinja	28.03.2018.	Kvar na unutrašnjoj instalaciji.			3	27
K-5	A.polje	02.04.2018.	Kvar na unutrašnjoj instalaciji.			6	48
Živka Jošila	N. Sarajevo I	27.09.2018.	Ugradnja kalorimetara/verifikacija.			7	67
Otoka	N. Sarajevo II	27.09.2018.	Ugradnja kalorimetara/verifikacija.			9	337
ABV-4	Dobrinja	27.09.2018.	Kvar na kotlu.			5	64
Koševo	Centar	28.09.-02.10.2018.	Gubitak tehnološke vode na toplovodu.			77	17
Hrasno	N. Sarajevo II	28.09.2018.	Pukao kompezator u stanu			6	122
K-5 /KP 10	A. Polje	02.10.2018.	Gubitak tehnološke vode na vrelovodu.			5	128
K-5 /KP 10	A. Polje	04.10.2018.	Sanacija curenja vrelovoda.			5	128
OŠ Hadžići	Ilidža	12.10.2018.	Sanacija curenja toplovoda.			8	59
A2 Bjelave	Centar	23.10.2018.	Sanacija toplovoda veliki gubitak.			10	115
Zetra B5 Tunel	Centar	23.10.-09.11.2018.	Kvar u ulazu			306	4
Hrasno	N. Sarajevo II	31.10.2018.	Radovi u objektu			6	108
KDI-6	Dobrinja	13.11.2018.	Sanacija toplovoda veliki gubitak.			12	205
K-5	A. Polje	16.11.2018.	Kvar na glavnim ventilima			6	62
Podvožnjak	N. Sarajevo I	28.11.2018.	Kvar u objektu.			5	101
Jukićeva O-2	Centar	30.11.2018.	Kvar na PRS-s, dotok gasa.			3	49
K-5	A. Polje	30.11.2018.	Sanacija curenja toplovoda.			6	373
Živka Jošila	N. Sarajevo I	12.12.2018.	Sanacija curenja toplovoda.			8	444
MIX-2 Mojnilo	A. Polje	13.12.2018.	U kotlovnici nema gradske vode.			3	56
KDIII-1	Dobrinja	19.12.2018.	Sanacija curenja toplovoda.			4	323
KDIII-1	Dobrinja	28.12.20018.	Sanacija curenja toplovoda.			3	102
Vremensko trajanje(sati) prekidi u isporuci toplote u odgovornosti "TOPLANA"				202		623	
Elektrodistribucije, NN...)					421		

Uporedni pregled podataka o obustavama u isporuci toplotne energije i odgovornosti za prekide za prethodne godine dat je u Tabeli br. 15:

PODACI O OBUSTAVAMA U ISPORUCI TOPLOTNE ENERGIJE	Trajanje prekida grijanja (h)		
	2016.	2017.	2018.
Odgovornost Toplana	334	370	202
Odgovornost treća lica	439	223	421
Ukupno	773	593	623



U 2018.godini je evidentirano je vremensko trajanje prekida u isporuci od cca 623 sata, što je u odnosu na prethodnu godinu veće za ukupno 30 sati, pri čemu je veoma značajno da se smanjuje vremensko trajanje prekida u Isporuci toplote u odgovornosti „Toplana“, koje je smanjeno za ukupno 168 sata, dok je povećano vremensko trajanje prekida u isporuci toplote u odgovornosti trećih lica za ukupno 198 sati.

### 2.5.1. OBRAČUNATA UMANJENJA ZBOG OBUSTAVA U ISPORUCI

Zbog obustava u isporuci toplotne energije (pucanje toplovoda/vrelovoda, kvara u kotlovnici/podstanciji) u objektu, vršena je korekcija tekućeg zaduženja u 2018. godini (po mjesecima). U Tabeli 16. u nastavku dati su uporedni podaci o umanjenju zbog prekida u isporuci toplotne energije za 2017. i 2018.godinu.

Mjesec	2017. godina		2018. godina	
	Broj korisnika kojim je izvršeno umanjenje	Ukupan iznos umanjenja	Broj korisnika kojim je izvršeno umanjenje	Ukupan iznos umanjenja
jan	3.534	10.798	649	1.369
feb	3.463	11.242	437	1.352
mar	147	1.803	778	2.135
apr	492	4.206	2	87
okt	1.394	9.466	162	2.345
nov	634	1.748	541	3.667
dec	220	1.429	3	136
<b>UKUPNO</b>	<b>9.884</b>	<b>40.691</b>	<b>2.572</b>	<b>11.091</b>

Iz navedenih podataka vidljivo je smanjenje broja korisnika kojima je izvršeno umanjenje zbog obustava u isporuci toplotne energije, odnosno smanjenje ukupnog iznosa umanjenja u odnosu na prethodnu godinu.

Navedeno je rezultat maksimalnog angažman radnika Preduzeća, stalnih ulaganja u rekonstrukciju i remont postrojenja, izgradnju i distributivne mreže, a sve u cilju poboljšanja kvaliteta usluge grijanja i povećanja zadovoljstva korisnika usluge.





## 2.6. KORISNICI KOJI SU PRIVREMENO ISKLJUČENI

U Tabeli 17. u nastavku data je rekapitulacija isključenih i ponovo priključenih korisnika po vrsti objekta, u periodu 01.01.-31.12.2018. godine:

VRSTA OBJEKTA	PODACI O BROJU ISKLJUČENIH KORISNIKA			Ukupno isključeno korisnika
	Isključeni na zahtjev	Isključeni zbog nelzmirenog duga	Ponovo priključeni	
STAMBENI PROSTOR	10	39	131	49
POSLOVNI PROSTOR	6	23	12	29
<b>UKUPNO</b>	<b>16</b>	<b>62</b>	<b>143</b>	<b>78</b>

U odnosu na prošlu godinu, značajno je smanjen broj realizovanih isključenja korisnika (u 2017. godini je na zahtjev isključeno 49 korisnika a zbog duga 82 korisnika stambenih i poslovnih prostora).

***Poređenjem podataka o isključenim/ponovo priključenim korisnicima iz predhodnih sezona vidljivo je smanjenje isključenja korisnika kao i povećanje broja korisnika koji su ponovo priključeni na sistem. Na dan 31.12.2018. godine evidentirano je ukupno 2.767 isključenih korisnika i njihov uticaj na ocjenu zadovoljstva je irelevantan ukoliko se uzme u obzir ukupan broj od 54.323 korisnika stambenih/poslovnih prostora.***

## 2.7. DRUGE METODE KOMUNIKACIJE KOJE „TOPLANE“ SAMOINICIJATIVNO ORGANIZUJU

KJKP „Toplane - Sarajevo“ d.o.o. Sarajevo konstantno ulaže napor kako bi poboljšale kvalitet svog rada, a svojim korisnicima održale nivo kvaliteta toplotne energije, te samoinicijativno uspostavljaju komunikaciju sa korisnicima.

Komunikacija putem zvaničnih e-mail adresa [info@toplansarajevo.ba](mailto:info@toplansarajevo.ba) i [spk@toplansarajevo.ba](mailto:spk@toplansarajevo.ba) se vrši permanentno, a na web stranici Preduzeća su dostupni podaci o dugu korisnika (na njihov upit), uz svakodnevno ažuriranje novim informacijama za korisnike.

U izvještajnom periodu su organizovane razne aktivnosti s ciljem dodatnog unapređenja komunikacije sa korisnicima sa i to:

- uspješno je realizovan projekat CENTAR ZA KOMUNALNE USLUGE – zajednički centar za korisnike KJKP „Sarajevogas“ d.o.o., KJKP „Toplane-Sarajevo“ d.o.o., KJKP „Vodovod i kanalizacija“ d.o.o. i KJKP „Rad“ d.o.o. Sarajevo
- u cilju bolje informisanosti korisnika na našem toplifikacionom sistemu, na web stranici je dodato poglavlje „Česta pitanja“, u kojem su dati odgovori na najčešća pitanja korisnika;
- distribuiran je letak „ENERGETSKA EFIKASNOST ZGRADA“ korisnicima usluge, kojim su dati savjeti „Kako efikasnije koristiti energiju, živjeti kvalitetnije i plaćati manje?“;
- implementiran je projekat E-račun, u mjesecu novembru 2018.godine, kojim je omogućena dostava računa putem e-mail adrese svim zainteresiranim korisnicima koji se uspješno registruju putem naše web stranice, odnosno koji budu registrovani nakon podnošenja zahtjeva u jednom od naših centara za korisnike;



- sa BBI bankom je zaključen sporazum o ugovaranju i izvršavanju e-režija, koji bi klijentima te banke i našim korisnicima, koji koriste web tehnologije olakšao plaćanje obaveza.

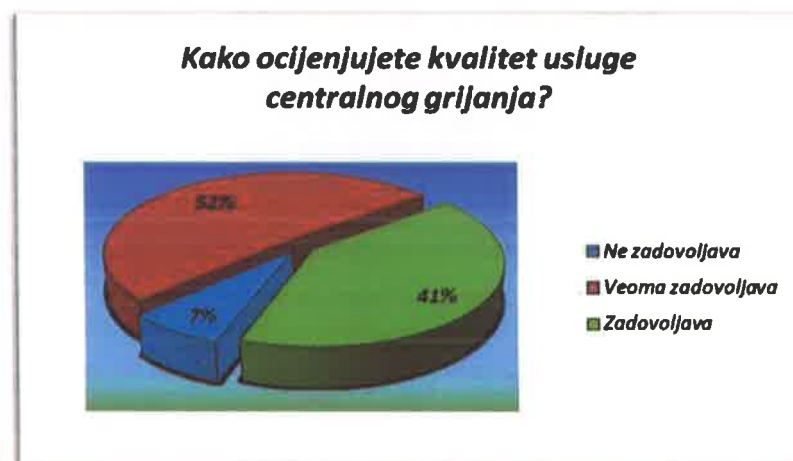
**Sve gore pomenute aktivnosti su vođenje radi unapređenja našeg odnosa prema korisnicima i povećanja zadovoljstva korisnika uslugom centralnog grijanja.**

## 2.8. ANKETIRANJE KORISNIKA

Po okončanju sezone grijanja 2017/2018. godina, u periodu april - maj 2018. godine Toplane su u svim svojim Centrima za korisnike, uključujući i Centar za komunalne usluge, učinili dostupnom anonimnu Anketu (Prilog 1 Izvještaja), s ciljem dobivanja informacija uslugom (putem odgovora „Ne zadovoljava“; „Zadovoljava“ i „Veoma zadovoljava“), o :

- zadovoljstvu korisnika pruženom ,
- stavovima korisnika vezano za centralno grijanje,
- ocjeni načina informisanja korisnika o promjeni cijene usluge centralnog grijanja.

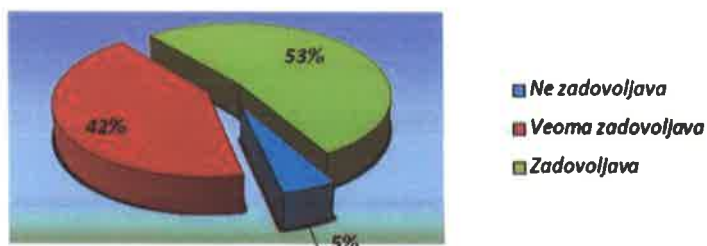
U anketiranju je učestvovao ukupno 237 korisnika, a u grafovima u nastavku dati su podaci o rezultatima anketiranja korisnika :



*Pitanje br.1*

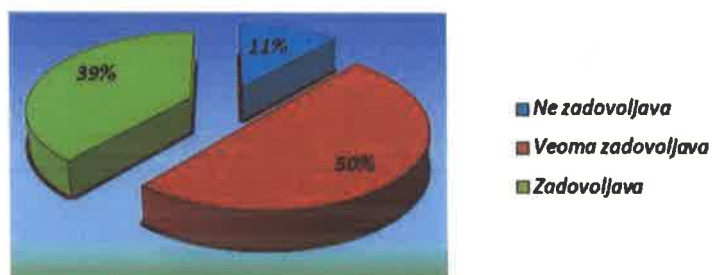


**Koliko ste zadovoljni radom naših radnika u Preduzeću (u Centrima za korisnike, na terenu)?**



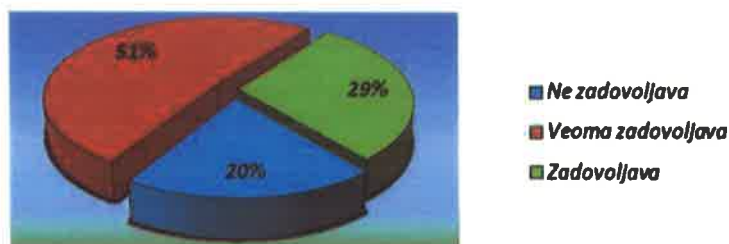
**Pitanje br.2**

**Koliko ste zadovoljni brzinom rješavanja Vaših zahtjeva /molbi /prigovora?**



**Pitanje br.3**

**Kako ocijenjujete način informisanja o promjeni cijene usluge centralnog grijanja?**



**Pitanje br.4**



Shodno rezultatima anketiranja korisnika od ukupnog broja anketiranih korisnika 93% je navelo da su zadovoljni kvalitetom usluga centralnog grijanja (veoma zadovoljava 52%; zadovoljava 41%), a 95 % korisnika je navelo da su zadovoljni radom naših radnika u Preduzeću (u Centrima za korisnike, na terenu) - (veoma zadovoljava 53%; zadovoljava 42%). Također, 89% korisnika je navelo da je zadovoljno brzinom rješavanja zahtjeva,

Kompletni rezultati sprovedenog anketiranja su dati u Prilogu 2 ovog Izvještaja - Izvještaj o rezultatima anketiranja korisnika provedenog u mjesecu junu 2018.godine.

***Uvažavajući prezentirane rezultate i rezultate dijela ankete zaključujemo da značajan procenat pozitivnih ocijena korisnika o pruženoj usluzi daje adekvatnu sliku o zadovoljstvu korisnika našim radom.***

## 2.9. OSTALE KOMUNIKACIJE SA KORISNICIMA

Pored anketiranja, komunikacija sa korisnicima uspostavlja se i na druge, dole navedene načine:

- korištenjem javnih medija (štampa, radio, TV kuće) za transparentno i blagovremeno informisanje javnosti;
- praćenjem reakcija i komentara korisnika kroz štampane i elektronske medije i usmjeravanjem svojih aktivnosti u tom pravcu;
- zvanična saopćenja za javnost putem internet stranice „Toplana“.

## 3. ZAKLJUČAK

Svi Organi Preduzeća su, u skladu sa svojim nadležnostima, ulagali maksimalne napore da Preduzeće osigura obavljanje djelatnosti od javnog društvenog interesa zasnovano na Zakonom utvrđenim principima, što je uz maksimalan angažman radnika Preduzeća, pored pozitivnog poslovanja, osiguralo i zadovoljstvo svih naših korisnika, kao i efikasan i stabilan energetska sistem u Kantonu Sarajevo.

Uvažavajući gore navedeno, kao i na činjenicu da je u toku 2018. godine:

- isporuka toplotne energije vršena bez značajnijih prekida, i pored izuzetno otežanih uslova poslovanja,
- doprinijeto efikasnom rješavanju reklamacija korisnika, putem maksimalnog angažmana zaposlenika kroz transparentan odnos i komunikaciju sa korisnicima
- uložen veliki napor zaposlenika i realizovana značajna finansijska sredstava za rekonstrukciju i remont postrojenja, izgradnju i distributivne mreže, u cilju spremnosti postrojenja za proizvodnju i isporuku toplotne energije za vrijeme trajanja sezone grijanja;
- nastavljeno sa priključenjem novosagrađenih objekata, ali i postojećih „starih“ objekata, na toplifikacioni sistem „Toplana“
- izgrađena gasna kotlovnica Alipašin most-1 snage 20 MW, sa mogućnošću isporuke toplotne energije 24 sata;

***zaključujemo da smo kontinuiranom isporukom toplotne energije, kao i pravovremenim reagovanjem na zahtjeve i reklamacije korisnika, uz rješavanje opravdanih zahtjeva i reklamacija, kao i velikoj posvećenosti i angažmanu svih radnika Preduzeća na aktivnostima definisanim Akcionim planom za poboljšanje naplate centralnog grijanja, povećali procenat naplativosti potraživanja od korisnika usluge centralnog grijanja i održali zadovoljstvo korisnika na nivou prethodnih godina.***



**PRILOG 1- Pregled ukupnih korekcija fakturisane realizacije posmatrano po periodu kada je riješena reklamacija  
Stambeni prostor**

R/B	Mjesec	Trajni otpis po osnovu						Zaduženje u 2018. godini									
		Sudske presude i vansudska poravnanja		Umanjenja zbog reklamacija		Umanjenja zbog razdvajanja kartica		Ukupno (3+4+5)		Retroaktivno		Retroaktivno radi razdvajanja kartica		Ukupno retroaktivno zaduženje (7+8)			
		Broj	Iznos	Broj	Iznos	Broj	Iznos	Broj	Iznos	Broj	Iznos	Broj	Iznos	Broj	Iznos		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18
1	Januar	0	0	10	9.385	2	81	13	10.169	0	0	2	81	2	81	0	0
2	Februar	0	0	32	16.015	27	19.429	59	35.444	13	679	27	19.429	40	20.108	40	20.108
3	Mart	0	0	32	41.392	94	32.741	126	74.133	6	2.186	94	32.741	100	34.927	100	34.927
4	April	2	153	42	10.645	123	36.772	167	47.570	1	29	123	36.772	124	36.801	124	36.801
5	Maj	0	0	19	17.562	78	24.596	97	42.158	2	656	78	24.596	80	25.252	80	25.252
6	Juni	0	0	28	27.177	90	31.730	118	58.907	16	113	90	32.344	106	32.457	106	32.457
7	Juli	0	0	24	17.451	73	37.102	97	54.553	2	2.444	73	34.439	75	36.883	75	36.883
8	August	0	0	11	13.286	68	16.410	79	29.696	3	163	68	16.410	71	16.573	71	16.573
9	Septembar	0	0	4	1.989	43	15.130	47	17.119	1	495	43	15.130	44	15.625	44	15.625
10	Oktoibar	0	0	6	14.239	46	10.154	52	24.393	1	183	46	10.154	47	10.337	47	10.337
11	Novembar	0	0	21	32.186	30	7.900	51	40.086	0	0	30	7.900	30	7.900	30	7.900
12	Decembar	0	0	20	21.325	43	7.595	63	28.920	2	343	43	7.595	45	7.938	45	7.938
<b>UKUPNO</b>		<b>3</b>	<b>856</b>	<b>249</b>	<b>222.652</b>	<b>717</b>	<b>239.640</b>	<b>969</b>	<b>463.148</b>	<b>47</b>	<b>7.291</b>	<b>717</b>	<b>237.591</b>	<b>764</b>	<b>244.882</b>	<b>764</b>	<b>244.882</b>





## Poslovni prostor

R/B	Mjesec	Trajni otpis po osnovu										Zaduženje u 2018. godini					
		Sudske presude i vansudska poravnanja		Umanjenja zbog reklamacija		Umanjenja zbog razdvajanja kartica		Ukupno (3+4+5)		Retroaktivno		Retroaktivno radi razdvajanja kartica		Ukupno retroaktivno zaduženje (7+8)			
		Broj	Iznos	Broj	Iznos	Broj	Iznos	Broj	Iznos	Broj	Iznos	Broj	Iznos	Broj	Iznos		
1	2																
1	Januar	0	0	12	2.137	0	0	12	2.137	1	10	0	0	1	10		
2.	Februar	0	0	7	2.812	4	1.335	11	4.147	4	455	4	1.335	8	1.790		
3.	Mart	0	0	22	87.241	10	11.887	32	99.128	13	1.132	10	11.887	23	13.019		
4.	April	0	0	12	8.665	9	7.198	21	15.863	7	3.034	9	7.198	16	10.232		
5.	Maj	0	0	10	16.798	11	9.153	21	25.951	1	15	11	9.153	12	9.168		
6.	Juni	0	0	9	2.115	6	5.600	15	7.715	3	300	6	5.600	9	5.900		
7.	Julij	0	0	5	6.324	5	809	10	7.133	4	108	5	809	9	917		
8.	August	0	0	2	1.495	7	2.928	9	4.423	0	0	7	2.928	7	2.928		
9.	Septembar	0	0	2	7.981	8	2.460	10	10.441	3	11.190	9	2.460	12	13.650		
10	Oktoabar	0	0	5	534	6	1.641	11	2.175	2	59	6	1.641	8	1.700		
11.	Novembar	0	0	5	29.078	6	4.755	11	33.833	2	1.536	6	4.755	8	6.291		
12.	Decembar	0	0	10	5.542	6	3.913	16	9.455	2	1.520	6	3.913	8	5.433		
<b>UKUPNO</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>101</b>	<b>170.722</b>	<b>78</b>	<b>51.679</b>	<b>179</b>	<b>222.401</b>	<b>42</b>	<b>19.359</b>	<b>79</b>	<b>51.679</b>	<b>121</b>	<b>71.038</b>		





## Vlada Kantona Sarajevo

Na osnovu člana 26. i 28. stav (2) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 - Ispravka), člana 22. stav 5. Zakona o komunalnim djelatnostima ("Službene novine Kantona Sarajevo", br. 14/16, 43/16, 19/17 i 10/17), Odluke o usvajanju Tarifnog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 34/16), Tarifnog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo i Mišljenja Neovisnog stručnog tijela Vlade Kantona Sarajevo od 18.12.2017. godine, imenovanog po Rješenju broj: 02-05-25144-26/17 od 04.08.2017. godine, Vlada Kantona Sarajevo, na 107. sjednici održanoj 28.12.2017. godine, donijela je

## ODLUKU

## O VISINI TARIFNIH STAVOVA KJKP "TOPLANE - SARAJEVO" D.O.O. SARAJEVO

## I

Na osnovu Tarifnog sistema za isporuku toplotne energije toplifikacionog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, kojim su određene kategorije korisnika tarifnih grupa i metodologija obračuna isporučene toplotne energije, utvrđuje se Visina tarifnih stavova modela, utvrđene visine cijene centralnog grijanja za KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, stvarnu cijenu komunalne usluge određuje i usvaja Vlada Kantona Sarajevo koja se primjenjuje od 01.01.2018. godine, kako slijedi:

KATEGORIJE PROSTORA	Jedinica mjere	Tarifni stavovi	Visina tarifnih stavova (cijene)	Fakturiše se
1	2	3	4	5
<b>1. OBJEKTI BEZ MJERENJA TOPLOTNE ENERGIJE</b>				
<b>1.1. Korisnici - domaćinstva</b>				
Domaćinstva - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/m <sup>3</sup>	Ts1	1,2988	7 mjeseci
Domaćinstva - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0,5235	12 mjeseci
<b>1.2. Korisnici - poslovni prostori</b>				
Poslovni prostor - cijena jedinicu isporučene energije	KM/m <sup>3</sup>	Ts4	2,4037	7 mjeseci
Poslovni prostor - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0,8901	12 mjeseci

<b>2. OBJEKTI SA UGRADENIM MJERILIMA</b>				
<b>2.1. Stambeni objekti sa ugrađenim mjerilima u kolektivnom stanovanju</b>				
Domaćinstva - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts3	0,0689	kad se troši
Domaćinstva - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0,5235	12 mjeseci
<b>2.2. Poslovni objekti sa ugrađenim mjerilima u kolektivnom stanovanju</b>				
Poslovni prostori - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts7	0,0965	kad se troši
Poslovni prostori - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0,8901	12 mjeseci
<b>2.3. Poslovni samostojeći objekti sa ugrađenim mjerilima</b>				
cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts7	0,0965	kad se troši
cijena za jedinicu priključne snage	KM/kW	Ts6	5,1958	12 mjeseci
<b>3. SPECIFIČNI OBJEKTI SA MJERILIMA</b>				
cijena za jedinicu isporučene toplotne energije - linearno (specifični kupci)	KM/kWh	Ts8	0,1208	kad se troši
<b>4. ISKLJUČENI KORISNICI</b>				
<b>4.1. Isključeni korisnici u kolektivnom stanovanju</b>				
<b>4.1.1. Domaćinstva</b>				
4.1.1.1. Domaćinstva	KM/m <sup>3</sup>	Ts1	0,5235	12 mjeseci
4.1.2. Poslovni prostor	KM/m <sup>3</sup>	Ts4	0,8901	12 mjeseci
<b>4.2. Isključeni poslovni prostori u poslovnim objektima (tržni centri i slično)</b>				
4.2.1. Poslovni prostor	KM/m <sup>3</sup>	Ts7	0,6676	12 mjeseci
4.2.2. Poslovni prostor (kW)	KM/kW	Ts10	3,8969	12 mjeseci
<b>4.3. Isključeni korisnici u nizu</b>				
4.3.1. Domaćinstva	KM/m <sup>3</sup>	Ts2	0,2618	12 mjeseci
4.3.2. Poslovni prostor	KM/m <sup>3</sup>	Ts5	0,4449	12 mjeseci
4.3.3. Poslovni prostor	KM/kW	Ts8	2,5978	12 mjeseci
<b>4.4. Isključeni slobodnostojeći objekti (u slučaju rezervacije kapaciteta)</b>				
4.4.1. Pojedinačne stambene kuće	KM/m <sup>3</sup>	Ts3	0,1309	12 mjeseci
4.4.2. Poslovni objekti	KM/m <sup>3</sup>	Ts6	0,2226	12 mjeseci
4.4.3. Poslovni prostor (kW)	KM/kW	Ts9	1,2989	12 mjeseci

Cijene su bez PDV -a



II

Za realizaciju ove Odluke zadužuje se davalac usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo.

III

Danom stupanja na snagu ove Odluke, prestaje da važi Odluka o visini tarifnih stavova za KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, broj 02-05-25144-27/17 od 04. augusta 2017. godine ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 31/17).

IV

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja i objavit će se u "Službenim novinama Kantona Sarajevo", a primjenjivat će se od 01.01.2018. godine.

Broj 02-05-36756-9/17  
28. decembra 2017. godine  
Sarajevo

Premijer  
**Elmedin Konaković, s. r.**

Na osnovu člana 10. stav (3) Zakona o izvršavanju Budžeta Kantona Sarajevo za 2017. godinu ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 53/16 i 44/17) i tač. IV i V stav (2) Odluke o kriterijima za raspodjelu sredstava iz Tekuće rezerve Budžeta Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 18/09) i čl. 26. i 28. stav (2) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj: 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 - Ispravka), Vlada Kantona Sarajevo, na 107. sjednici održanoj 26.12.2017. godine, donijela je

**ODLUKU**

**O RASPODJELI SREDSTAVA TEKUĆE REZERVE  
BUDŽETA KANTONA SARAJEVO ZA 2017. GODINU**

I

Iz Tekuće rezerve Budžeta Kantona Sarajevo za 2017. godinu ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 53/16 i 44/17), ekonomski kod 600000 odobrava se izdvajanje sredstava u iznosu 50.000 KM na razdjel 19 - Ministarstvo finansija, glava 01, potrošačka jedinica 0001, ekonomski kod 613900 - Ugovorene i druge posebne usluge, subanalitika JAK005 - Ostale usluge, radi udruživanja finansijskih sredstava za realizaciju programa podrške poduzetništvu kroz YEP inkubator poslovnih ideja na području Kantona, po zaključenom Ugovoru između Kantona Sarajevo i GOPA Predstavništvo u BiH, broj: 02-14-36499/17 od 15.12.2017. godine.

II

Za realizaciju ove Odluke zadužuje se Ministarstvo finansija Kantona Sarajevo.

III

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u "Službenim novinama Kantona Sarajevo."

Broj 02-05-36756-10/17  
26. decembra 2017. godine  
Sarajevo

Premijer  
**Elmedin Konaković, s. r.**

Na osnovu člana 26. i 28. stav (2) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 - Ispravka), Vlada Kantona Sarajevo, na 107. sjednici održanoj 26.12.2017. godine, donijela je

**ODLUKU**

**O STAVLJANJU VAN SNAGE ODLUKE O PLAĆANJU  
NADOKNADE ZA ISTRAŽIVANJE I EKSPLOATACIJU  
MINERALNIH SIROVINA NA PODRUČJU KANTONA  
SARAJEVO**

I

Stavlja se van snage Odluka o plaćanju nadoknade za istraživanje i eksploataciju mineralnih sirovina na području Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 9/02).

II

Ova Odluka stupa na snagu danom objavljivanja u "Službenim novinama Kantona Sarajevo".

Broj 02-05-36756-11/17  
26. decembra 2017. godine  
Sarajevo

Premijer  
**Elmedin Konaković, s. r.**

Na osnovu člana 26. i 28. stav (2) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 - Ispravka), i članova 13., 14. i 21. Zakona o obrazovanju odraslih ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 40/15), Vlada Kantona Sarajevo, na 107. sjednici održanoj 26.12.2017. godine, donijela je

**ODLUKU**

I

Prihvata se Završni izvještaj sa stručnim mišljenjem o opravdanosti za osnivanje i rad pravnog subjekta za obrazovanje odraslih - Privredna komora Kantona Sarajevo, koji je sačinila Ekspertna komisija za razmatranje zahtjeva i Elaborata, te davanja stručnog mišljenja o društvenoj opravdanosti za osnivanje i rad pravnog subjekta za obrazovanje odraslih - Privredna komora Kantona Sarajevo, koju je imenovao ministar za obrazovanje, nauku i mlade Kantona Sarajevo.

II

Daje se saglasnost na Elaborat o opravdanosti osnivanja i rad pravnog subjekta za obrazovanje odraslih - Privredna komora Kantona Sarajevo.

III

Daje se prethodna saglasnost za obavljanje djelatnosti obrazovanja odraslih za Privrednu komoru Kantona Sarajevo.

IV

Odluka stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u "Službenim novinama Kantona Sarajevo".

Broj 02-05-36756-12/17  
26. decembra 2017. godine  
Sarajevo

Premijer  
**Elmedin Konaković, s. r.**

Na osnovu člana 26. i 28. stav (2) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 - Ispravka) i članova 14. i 21. Zakona o obrazovanju odraslih ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 40/15), Vlada Kantona Sarajevo, na 107. sjednici održanoj 26.12.2017. godine, donijela je

**ODLUKU**

I

Prihvata se Završni izvještaj sa stručnim mišljenjem o društvenoj opravdanosti za osnivanje i rad pravnog subjekta za obrazovanje odraslih "Multicom d.o.o. - Centar za poslovnu edukaciju", Sarajevo koji je sačinila Ekspertna komisija za razmatranje zahtjeva i elaborata, te davanje stručnog mišljenja o društvenoj opravdanosti osnivanja pravnog subjekta za obrazovanje odraslih "Multicom d.o.o. - Centar za poslovnu edukaciju" Sarajevo, koju je imenovao ministar za obrazovanje, nauku i mlade Kantona Sarajevo.

II

Daje se saglasnost na Elaborat o opravdanosti osnivanja i rad pravnog subjekta za obrazovanje odraslih "Multicom d.o.o. - Centar za poslovnu edukaciju" Sarajevo.

III

Daje se prethodna saglasnost za obavljanje djelatnosti obrazovanja odraslih i pokretanje procedure za upis u Registar organizatora obrazovanja odraslih za pravni subjekat "Multicom d.o.o. - Centar za poslovnu edukaciju" Sarajevo.



Na osnovu člana 26. i 28. stav 2. Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst, 37/14 - Ispravka), Odluke o usvajanju Tarifnog sistema Vlade Kantona Sarajevo broj 02-05-25151-10/16 od 15.08.2016. godine i Tarifnog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, Vlada Kantona Sarajevo, na 53. sjednici održanoj 15.08.2016. godine, donijela je

## ODLUKU O VISINI TARIFNIH STAVOVA

### I

Na osnovu Tarifnog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, kojim su određene kategorije korisnika tarifnih grupa i metodologije obračuna isporučene toplotne energije, utvrđuje se Visina tarifnih stavova iz matrice tarifnih modela, na osnovu cijena odobrenih po Odluci Vlade Kantona Sarajevo br. 02-05-20147-20/16 od 13.06.2016. godine, koje su u primjeni od 01.06.2016. godine, kako slijedi:

KATEGORIJE PROSTORA	Jedinica mjere	Tarifni stavovi	Visina tarifnih stavova (cijene)	Fakturise se
1	2	3	4	5
<b>1. OBJEKTI BEZ MJERENJA TOPLOTNE ENERGIJE</b>				
<b>1.1. Korisnici - domaćinstva</b>				
Domaćinstva - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/m <sup>2</sup>	Ts1	1,2110	7 mjeseci
Domaćinstva - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0,4881	12 mjeseci
<b>1.2. Korisnici - poslovni prostori</b>				
Poslovni prostor - cijena jedinicu isporučene energije	KM/m <sup>2</sup>	Ts4	2,2411	7 mjeseci
Poslovni prostor - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0,8299	12 mjeseci
<b>2. OBJEKTI SA UGRADENIM MJERAČIMA</b>				
<b>2.1. Stambeni objekti sa ugrađenim mjeračima u kolektivnom stanovanju</b>				
Domaćinstva - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts3	0,0642	kad se troši
Domaćinstva - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0,4881	12 mjeseci
<b>2.2. Poslovni objekti sa ugrađenim mjeračima u kolektivnom stanovanju</b>				
Poslovni prostori - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts7	0,0900	kad se troši
Poslovni prostori - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0,8299	12 mjeseci
<b>2.3. Poslovni samostojeći objekti sa ugrađenim mjeračima</b>				
cijena za jedinicu isporučene energije*	KM/kWh	Ts7	0,0900	kad se troši

cijena za jedinicu priključne snage*	KM/kWh	Ts6	4,8443	12 mjeseci
<b>3. SPECIFIČNI OBJEKTI SA MJERAČIMA</b>				
cijena za jedinicu isporučene toplotne energije - linearno (specifični kupci)	KM/kWh	Ts8	0,1126	kad se troši
<b>4. ISKLJUČENI KORISNICI</b>				
<b>4.1. Isključeni korisnici u kolektivnom stanovanju</b>				
4.1.1. Domaćinstva	KM/m <sup>2</sup>	Ts1	0,4881	12 mjeseci
4.1.2. Poslovni prostor	KM/m <sup>2</sup>	Ts4	0,8299	12 mjeseci
<b>4.2. Isključeni poslovni prostori u poslovnim objektima (tržni centri i slično)</b>				
4.2.1. Poslovni prostor	KM/m <sup>2</sup>	Ts7	0,6224	12 mjeseci
4.2.2. Poslovni prostor (kW)	KM/kWh	Ts10	3,6332	12 mjeseci
<b>4.3. Isključeni korisnici u nizu</b>				
4.3.1. Domaćinstva	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0,2441	12 mjeseci
4.3.2. Poslovni prostor	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0,4148	12 mjeseci
4.3.3. Poslovni prostor	KM/kWh	Ts8	2,4221	12 mjeseci
<b>4.4. Isključeni slobodnostojeći objekti (u slučaju rezervacije kapaciteta)</b>				
4.4.1. Pojedinačne stambene kuće	KM/m <sup>2</sup>	Ts3	0,1220	12 mjeseci
4.4.2. Poslovni objekti	KM/m <sup>2</sup>	Ts6	0,2075	12 mjeseci
4.4.3. Poslovni prostor (kW)	KM/kWh	Ts9	1,2111	12 mjeseci

Cijene su bez PDV-a

### II

Za objekte bez mjerenja, od 01.08.2016. godine, obračun i fakturisanje se vrši na osnovu visine tarifnih stavova Ts1 i Ts2 Ts4 i Ts5 iz člana I, čime prestaje obračun po utvrđenim tarifnim stavovima Domaćinstva-paušal i Poslovni prostori - paušal.

### III

Za realizaciju ove odluke zadužuje se KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo.

### IV

Danom stupanja na snagu ove Odluke, prestaje da važi Odluka o visini cijena KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo broj 02-05-20147-20/16 od 13. juna 2016. godine objavljena u "Službenim novinama Kantona Sarajevo", broj 22/16.

### V

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u "Službenim novinama Kantona Sarajevo".

Broj 02-05-25151-11/16  
15. augusta 2016. godine  
Sarajevo

Premijer  
Elmedin Konaković, s. r.





## Vlada Kantona Sarajevo

Na osnovu člana 26. i 28. stav (2) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 - Ispravka), člana 22. stav 5. Zakona o komunalnim djelatnostima ("Službene novine Kantona Sarajevo", br. 14/16, 43/16 i 19/17), Odluke o usvajanju Tarifnog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 34/16), i Tarifnog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, i Prijedloga odluke Nadzornog odbora broj 01-05-01/17 od 10.04.2017. godine, Vlada Kantona Sarajevo, na 78. vanrednoj sjednici održanoj 31.05.2017. godine, donijela je

## ODLUKU

## O VISINI TARIFNIH STAVOVA KJKP "TOPLANE - SARAJEVO" D.O.O. SARAJEVO

## I

Na osnovu Tarifnog sistema za isporuku toplotne energije toplifikacionog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, kojim su određene kategorije korisnika tarifnih grupa i metodologija obračuna isporučene toplotne energije, utvrđuje se Visina tarifnih stavova modela, utvrđene visine cijene centralnog grijanja za KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, stvarnu cijenu komunalne usluge određuje i usvaja Vlada Kantona Sarajevo koja se primjenjuje od 01.04.2017. godine, kako slijedi:

KATEGORIJE PROSTORA	Jednina mjere	Tarifni stavovi	Visina tarifnih stavova (cijene)	Fakturiše se
1	2	3	4	5
<b>1. OBJEKTI BEZ MJERENJA TOPLOTNE ENERGIJE</b>				
<b>1.1. Korisnici - domaćinstva</b>				
Domaćinstva - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/m <sup>2</sup>	Ts1	1.3115	7 mjeseci
Domaćinstva - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0.5286	12 mjeseci
<b>1.2. Korisnici - poslovni prostor</b>				
Poslovni prostor - cijena jedinicu isporučene energije	KM/m <sup>2</sup>	Ts4	2.4271	7 mjeseci
Poslovni prostor - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0.8988	12 mjeseci
<b>2. OBJEKTI SA UGRADENIM MJERACIMA</b>				
<b>2.1. Stambeni objekti sa ugrađenim mjeracima u kolektivnom stanovanju</b>				
Domaćinstva - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts3	0.0695	kad se troši
Domaćinstva - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0.5286	12 mjeseci
<b>2.2. Poslovni objekti sa ugrađenim mjeracima u kolektivnom stanovanju</b>				
Poslovni prostori - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts7	0.0975	kad se troši
Poslovni prostori - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0.8988	12 mjeseci
<b>2.3. Poslovni samostojeći objekti sa ugrađenim mjeracima</b>				
cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts7	0.0975	kad se troši
cijena za jedinicu priključne snage	KM/kW	Ts6	5.2464	12 mjeseci
<b>3. SPECIFIČNI OBJEKTI SA MJERACIMA</b>				
cijena za jedinicu isporučene toplotne energije - linearno (specifični kupci)	KM/kWh	Ts8	0.1219	kad se troši
<b>4. ISKLJUČENI KORISNICI</b>				
<b>4.1. Isključeni korisnici u kolektivnom stanovanju</b>				
4.1.1. Domaćinstva	KM/m <sup>2</sup>	Ts1	0.5286	12 mjeseci
4.1.2. Poslovni prostor	KM/m <sup>2</sup>	Ts4	0.8988	12 mjeseci
<b>4.2. Isključeni poslovni prostori u poslovnim objektima (tržni centri i slično)</b>				
4.2.1. Poslovni prostor	KM/m <sup>2</sup>	Ts7	0.6741	12 mjeseci
4.2.2. Poslovni prostor (kW)	KM/kW	Ts10	3.9348	12 mjeseci
<b>4.3. Isključeni korisnici u nizu</b>				
4.3.1. Domaćinstva	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0.2644	12 mjeseci
4.3.2. Poslovni prostor	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0.4492	12 mjeseci
4.3.3. Poslovni prostor	KM/kW	Ts8	2.6231	12 mjeseci
<b>4.4. Isključeni slobodnostojeći objekti (u slučaju rezervacije kapaciteta)</b>				
4.4.1. Pojedinačne stambene kuće	KM/m <sup>2</sup>	Ts3	0.1322	12 mjeseci
4.4.2. Poslovni objekti	KM/m <sup>2</sup>	Ts6	0.2247	12 mjeseci
4.4.3. Poslovni prostor (kW)	KM/kW	Ts9	1.3116	12 mjeseci

Cijene su bez PDV-a



## II

Za realizaciju ove Odluke zadužuje se davalac usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo.

## III

Danom stupanja na snagu ove Odluke, prestaje da važi Odluka o visini tarifnih stavova za KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, objavljena u "Službenim novinama Kantona Sarajevo", broj 34/16.

## IV

Ova Odluka Vlade Kantona Sarajevo će se primjenjivati od 01.04.2017. godine, a objavit će se u "Službenim novinama Kantona Sarajevo".

Broj 02-05-20105-2/17  
31. maja 2017. godine  
Sarajevo

Premijer  
**Elmedin Konaković, s. r.**

Na osnovu člana 26. i 28. stav (2) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 Ispravka) i člana 8. Zakona o ministarskim, vladinim i drugim imenovanjima Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", br. 12/03, 34/03 i 65/13), a u vezi sa članom 9. Zakona o Kantonalnoj agenciji za privatizaciju ("Službene novine Kantona Sarajevo", br. 6/97, 7/00 i 19/11), Vlada Kantona Sarajevo, na 84. sjednici održanoj 02.06.2017. godine, donijela je

## ODLUKU

**O PONIŠTENJU I PONOVNOM RASPISIVANJU  
JAVNOG OGLASA ZA IMENOVANJE PREDSEDNIKA  
I ČLANOVA UPRAVNOG ODBORA KANTONALNE  
AGENCIJE ZA PRIVATIZACIJU SARAJEVO**

## I

Poništava se Javni oglas za imenovanje predsjednika i članova Upravnog odbora Kantonalne agencije za privatizaciju Sarajevo objavljen u "Službenim novinama Federacije BiH", broj 24/17 od 31.03.2017. godine i dnevnom listu "Oslobodjenje" od 30.03.2017. godine.

## II

Raspisuje se javni oglas za imenovanje predsjednika i članova Upravnog odbora Kantonalne agencije za privatizaciju Sarajevo.

## III

Za provođenje ove Odluke zadužuje se Ministarstvo privrede i komisija koja je imenovana Rješenjem Vlade Kantona Sarajevo broj 02-05-8923-58.3/15 od 14.05.2015. godine.

## IV

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja i objavit će se "Službenim novinama Kantona Sarajevo".

Broj 02-05-20150-8/17  
02. juna 2017. godine  
Sarajevo

Premijer  
**Elmedin Konaković, s. r.**

Na osnovu člana 26. i 28. stav (2) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 - Ispravka) i člana 7. stav (2) Zakona o ministarskim, vladinim i drugim imenovanjima Federacije Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", br. 12/03, 34/03 i 65/13), Vlada Kantona Sarajevo na 84. sjednici održanoj 02.06.2017. godine, donijela je

## ODLUKU

**O UTVRĐIVANJU KRITERIJA ZA IZBOR I  
IMENOVANJE DIREKTORA KANTONALNE  
AGENCIJE ZA PRIVATIZACIJU SARAJEVO**

Član 1.  
(Predmet odluke)

Ovom odlukom Vlada Kantona Sarajevo utvrđuje kriterije za izbor i imenovanje direktora Kantonalne agencije za privatizaciju Sarajevo.

Član 2.  
(Uslovi za izbor i imenovanje direktora)

- (1) Za direktora Kantonalne agencije za privatizaciju Sarajevo može biti imenovan kandidat koji ispunjava sljedeće opće uslove:
    - a) da je državljanin Bosne i Hercegovine,
    - b) da je stariji od 18 godina,
    - c) da nije osuđivan za krivično djelo,
    - d) da nije osuđivan za privredni prijestup nespojiv sa funkcijom direktora,
    - e) da se protiv njega ne vodi krivični postupak,
    - f) da nije otpušten iz državne službe kao rezultat disciplinske mjere na bilo kojem nivou vlasti u Bosni i Hercegovini u periodu od tri godine od dana objavljivanja upražnjene pozicije,
    - g) da se na tog kandidata ne odnosi član IX 1. Ustava Bosne i Hercegovine,
    - h) da nije izabrani zvaničnik, nosilac izvršnih funkcija ili savjetnik u smislu Zakona o sukobu interesa u organima vlasti u Federaciji Bosne i Hercegovine ("Službene novine Federacije BiH", broj 70/08),
    - i) da nije stariji od 65 godina na dan imenovanja.
  - (2) Pored općih uslova iz stava (1) ovog člana, kandidat koji se imenuje za direktora Kantonalne agencije za privatizaciju Sarajevo mora ispunjavati i sljedeće posebne uslove:
    - a) da ima univerzitetsku diplomu ili akademske kvalifikacije najmanje VII stepena stručne spreme, odnosno visoko obrazovanje prvog ciklusa Bolonjskog sistema studiranja koji se vrednuje sa 240 ECTS studijskih bodova ili drugog ili trećeg ciklusa Bolonjskog sistema studiranja, ekonomskog ili pravnog smjera,
    - b) da ima najmanje pet godina radnog staža u struci,
    - c) da posjeduje sposobnost za savjesno, odlučno i odgovorno obavljanje povjerene funkcije,
    - d) da posjeduje sposobnost nepristrasnog donošenja odluka,
    - e) da posjeduje sposobnost upravljanja finansijskim resursima,
    - f) da nema privatni finansijski interes u Kantonalnoj agenciji za privatizaciju Sarajevo,
    - g) da posjeduje komunikacijske i organizacijske sposobnosti i da je naklonjen timskom radu,
    - h) da ima pozitivne rezultate rada ostvarene tokom karijere,
    - i) da nije član upravnog ili nadzornog odbora u drugom organu ili instituciji.
  - (3) Prilikom predlaganja kandidata vodit će se računa o spolnoj i nacionalnoj zastupljenosti kandidata.
  - (4) Direktor Kantonalne agencije za privatizaciju imenuje se na period od četiri godine i nakon isteka mandata može biti ponovno imenovan na istu funkciju.
- Član 3.  
(Oglašavanje)

- (1) Na osnovu ove odluke objavit će se javni oglas, te provesti postupak i način imenovanja u skladu sa Zakonom o ministarskim, vladinim i drugim imenovanjima Federacije Bosne i Hercegovine i Zakonom o kantonalnoj agenciji za privatizaciju Sarajevo.
- (2) Za provođenje ove odluke zadužuje se komisija koja se imenuje posebnim rješenjem Vlade Kantona Sarajevo.



## II

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u "Službenim novinama Kantona Sarajevo".

Broj 02-05-25144-8/17  
04. augusta 2017. godine  
Sarajevo

Premijer  
**Elmedin Konaković, s. r.**

Na osnovu člana 26. i 28. stav (2) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 - Ispravka), člana 22. stav 5. Zakona o komunalnim djelatnostima ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 14/16, 43/16 i 19/17), Odluke o usvajanju Tarifnog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 34/16), i Tarifnog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, i Mišljenja Neovisnog stručnog tijela Vlade Kantona Sarajevo od 31.07.2017. godine, imenovanog po Rješenju br. 02-05-25144-26/17 od 04.08.2017. godine, Vlada Kantona Sarajevo, na 91. sjednici održanoj 04.08.2017. godine, donijela je

## ODLUKU

## O VISINI TARIFNIH STAVOVA KJKP "TOPLANE - SARAJEVO" D.O.O. SARAJEVO

## I

Na osnovu Tarifnog sistema za isporuku toplotne energije toplifikacionog sistema davaoca usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, kojim su određene kategorije korisnika tarifnih grupa i metodologija obračuna isporučene toplotne energije, utvrđuje se Visina tarifnih stavova modela, utvrđene visine cijene centralnog grijanja za KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, stvarnu cijenu komunalne usluge određuje i usvaja Vlada Kantona Sarajevo koja se primjenjuje od 01.08.2017. godine, kako slijedi:

KATEGORIJE PROSTORA	Jedinica mjere	Tarifni stavovi	Visina tarifnih stavova (cijene)	Fakturirane se
1	2	3	4	5
<b>I. OBJEKTI BEZ MJERENJA TOPLLOTNE ENERGIJE</b>				
<b>1.1. Korisnici - domaćinstva</b>				
Domaćinstva - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/m <sup>2</sup>	Ts1	1,3294	7 mjeseci
Domaćinstva - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0,5358	12 mjeseci
<b>1.2. Korisnici - poslovni prostori</b>				
Poslovni prostor - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/m <sup>2</sup>	Ts4	2,4603	7 mjeseci
Poslovni prostor - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0,9111	12 mjeseci
<b>2. OBJEKTI SA UGRADENIM MJERAČIMA</b>				
<b>2.1. Stambeni objekti sa ugrađenim mjeracima u kolektivnom stanovanju</b>				
Domaćinstva - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts3	0,0705	kad se troši
Domaćinstva - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0,5358	12 mjeseci
<b>2.2. Poslovni objekti sa ugrađenim mjeracima u kolektivnom stanovanju</b>				
Poslovni prostori - cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts7	0,0988	kad se troši
Poslovni prostori - cijena za jedinicu priključne snage	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0,9111	12 mjeseci
<b>2.3. Poslovni samostojeci objekti sa ugrađenim mjeracima</b>				
cijena za jedinicu isporučene energije	KM/kWh	Ts7	0,0988	kad se troši
cijena za jedinicu priključne snage	KM/kW	Ts6	5,3181	12 mjeseci

3. SPECIFIČNI OBJEKTI SA MJERAČIMA				
cijena za jedinicu isporučene toplotne energije - linearno (specifični kupci)	KM/kWh	Ts8	0,1236	kad se troši
4. ISKLJUČENI KORISNICI				
4.1. Isključeni korisnici u kolektivnom stanovanju				
4.1.1. Domaćinstva	KM/m <sup>2</sup>	Ts1	0,5358	12 mjeseci
4.1.2. Poslovni prostor	KM/m <sup>2</sup>	Ts4	0,9111	12 mjeseci
4.2. Isključeni poslovni prostori u poslovnim objektima (tržni centri i slično)				
4.2.1. Poslovni prostor	KM/m <sup>2</sup>	Ts7	0,6833	12 mjeseci
4.2.2. Poslovni prostor (kW)	KM/kW	Ts10	3,9886	12 mjeseci
4.3. Isključeni korisnici u nizu				
4.3.1. Domaćinstva	KM/m <sup>2</sup>	Ts2	0,2680	12 mjeseci
4.3.2. Poslovni prostor	KM/m <sup>2</sup>	Ts5	0,4554	12 mjeseci
4.3.3. Poslovni prostor	KM/kW	Ts8	2,6590	12 mjeseci
4.4. Isključeni slobodnostojeći objekti (u slučaju rezervacije kapaciteta)				
4.4.1. Pojedinačne stambene kuće	KM/m <sup>2</sup>	Ts3	0,1340	12 mjeseci
4.4.2. Poslovni objekti	KM/m <sup>2</sup>	Ts6	0,2278	12 mjeseci
4.4.3. Poslovni prostor (kW)	KM/kW	Ts9	1,3295	12 mjeseci

Cijene su bez PDV-a.

## II

Za realizaciju ove Odluke zadužuje se davalac usluge KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo.

## III

Danom stupanja na snagu ove Odluke, prestaje da važi Odluka o visini tarifnih stavova za KJKP "Toplane - Sarajevo" d.o.o. Sarajevo, broj 02-05-21789-1/17 od 21. juna 2017. godine, ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 25/17).

## IV

Ova odluka stupa na snagu danom donošenja i objavit će se u "Službenim novinama Kantona Sarajevo", a primjenjivat će se od 01.08.2017. godine.

Broj 02-05-25144-27/17  
04. augusta 2017. godine  
Sarajevo

Premijer  
**Elmedin Konaković, s. r.**

Na osnovu člana 26. i 28. stav (2) Zakona o Vladi Kantona Sarajevo ("Službene novine Kantona Sarajevo", broj 36/14 - Novi prečišćeni tekst i 37/14 - Ispravka), člana 29. stav 1. i 2. Zakona o ustanovama ("Službeni list RBiH", br. 6/92, 8/93 i 13/94) i člana 12. stav 2. Odluke o preuzimanju prava osnivača Javne ustanove "Pozorište mladih Sarajevo" ("Službene novine Kantona Sarajevo", br. 3/99 - Prečišćeni tekst, 33/07 i 1/13), Vlada Kantona Sarajevo, na 91. sjednici održanoj 04.08.2017. godine, donijela je

## ODLUKU

O DAVANJU SAGLASNOSTI UPRAVNOM ODBORU  
JAVNE USTANOVE "POZORIŠTE MLADIH  
SARAJEVO" ZA IMENOVANJE DIREKTORA JAVNE  
USTANOVE "POZORIŠTE MLADIH SARAJEVO"

## I

Daje se saglasnost Upravnom odboru Javne ustanove "Pozorište mladih Sarajevo" za imenovanje Lejlu Panjetu za direktora Javne ustanove "Pozorište mladih Sarajevo", na mandatni period od četiri godine.

## II

Ova Odluka stupa na snagu danom donošenja, a objavit će se u "Službenim novinama Kantona Sarajevo".

Broj 02-05-25144-28/17  
04. augusta 2017. godine  
Sarajevo

Premijer  
**Elmedin Konaković, s. r.**

