



# IZVEŠTAJ O POSTOJEĆEM STANJU U OBLASTI IZVRŠENJA U KOMUNALNIM PREDMETIMA U GRADU KRALJEVU



**USAID**  
OD AMERIČKOG NARODA



---

## I. Uvodne napomene

U sklopu aktivnosti projekta „Podizanje nivoa razumevanja građana o njihovim pravima i obavezama u izvršnom postupku na lokalnom nivou”<sup>1</sup>, koji ima za cilj širenje znanja i dobrih praksi u izvršnim postupcima u komunalnim predmetima, podizanje svesti građana o njihovim pravima i obavezama u izvršnom postupku po ovim pitanjima, kao i unapređenje komunikacije i uzajamne saradnje između ključnih aktera, odnosno na relaciji jedinica lokalne samouprave – komunalna preduzeća – javni izvršitelji – građani, pripremljen je ovaj izveštaj o proceni postojećeg stanja u ovoj oblasti. Projekat se realizuje u tri grada, u Kragujevcu, Pančevu i Kraljevu. Pored navedenih ciljnih grupa projekta, na prvom mestu građana, zatim predstavnika lokalne samouprave nadležnih za pitanja komunalnih usluga, javnih komunalnih preduzeća u ovim gradovima, kao i javnih izvršitelja sa sedištem na području tih gradova, u aktivnosti projekta su uključene i organizacije za zaštitu potrošača i druge relevantne organizacije civilnog društva koje deluju u oblastima kvaliteta pojedinih komunalnih usluga, zaštite prava i pravne pomoći građanima, zaštite određenih ranjivih društvenih grupa, i druge koje mogu da doprinesu ciljevima projekta.

U nastavku ovog izveštaja je izložena procena postojećeg stanja u oblasti izvršenja radi namirenja novčanih potraživanja nastalih iz komunalnih i srodnih usluga, kao i problema vezanih za način i uslove pružanja komunalnih usluga koji utiču na izvršenja u gradu Kraljevu, prevashodno na osnovu diskusije predstavnika ključnih aktera u okviru okruglih stolova organizovanih u sklopu projekta.

## II. Opšti podaci o gradu i komunalnim preduzećima

Kraljevo je grad u centralnom delu Srbije, na ušću Ibra u Zapadnu Moravu, smešten u kotlini između šumadijskih i kopaoničkih planinskih masiva. Prema poslednjem popisu, na području grada Kraljeva živi 125.488 stanovnika, i to 68.749 u urbanom delu grada, a 56.739 stanovnika u ruralnim delovima. U gradu ima 23.568 domaćinstva, a na ruralnom delu 18.460.

Grad Kraljevo je sedište Raškog okruga, na čijoj teritoriji su dva grada i tri opštine, sa ukupno 309.258 stanovnika. Grad je, istovremeno i najznačajnije kulturno središte na području, koje se smatra kolevkom srpske državnosti, i na kojem je veliki broj izuzetno vrednih spomenika kulture.

U pogledu administrativne organizacije, Kraljevo je jedinica lokalne samouprave u statusu grada, u čijem sastavu je organizovana gradska uprava, kao jedinstveni organ, u okviru kojeg funkcioniše trinaest odeljenja i službi, kao unutrašnje organizacione jedinice. Nadležnost u oblasti praćenja i razvoja komunalnih delatnosti, spada u delokrug poslova Odeljenja za urbanizam, građevinarstvo i stambeno-komunalne delatnosti.

Javna preduzeća čiji je osnivač grad Kraljevo i koja funkcionišu u oblasti komunalnih delatnosti su:

### 1. JKP "Vodovod" Kraljevo

JKP "Vodovod" Kraljevo obavlja komunalne delatnosti prečišćavanja i distribucije vode, odnosno sakupljanje, preradu, prečišćavanje i isporuku korisnicima vode za piće i druge potrebe, kao i prečišćavanje

---

<sup>1</sup> Projekat sprovodi Centar za evropske politike iz Beograda, uz podršku USAID-ovog Projekta Vladavine prava

---

i odvođenje atmosferskih i otpadnih voda. Na vodovodnu mrežu je u Kraljevu priključeno 32.000 domaćinstava, a na kanalizacionu 25.800 domaćinstava.<sup>2</sup>

## **2. JKP "Čistoća" Kraljevo**

JKP "Čistoća" obavlja komunalne poslove vezane za komunalnu higijenu, javni parking, održavanje gradskog zelenila, upravljanje gradskim grobljem, kao i poslove zoo-higijene.

## **3. Javno preduzeće „Gradsko Stambeno“ Kraljevo**

JP „Gradsko stambeno“ obavlja poslove koji se odnose na izgradnju, održavanje i davanje u zakup stanova i poslovnog prostora.

## **4. Javno energetska preduzeće „Toplana“ Kraljevo**

„Toplana Kraljevo“ je javno energetska preduzeće za daljinsko grejanje. Snabdeva toplotnom energijom stambeni i poslovni prostor grada Kraljeva. Snabdevanje se vrši iz 4 toplotna izvora ukupne instalisane snage od 85.65mw. Toplana je svrstana u energetska delatnost, u grupu proizvodnje toplotne energije, distribucije, upravljanje distributivnim sistemom za toplotnu energiju i snabdevanje toplotnom energijom tarifnih kupaca i postaje Javno energetska preduzeće. Na mrežu daljinskog grejanja u Kraljevu, priključeno je nešto više od 8.000 korisnika.

# **III. Podaci o javnim izvršiteljima na području grada**

Javni izvršitelji sa sedištem na području grada Kraljeva su:

1. Aleksandar Pavlović, Kraljevo, Ulica
2. Zorica Selečanin, Kraljevo, Ulica Cara Dušana 31B
3. Ivan Milovanović, Kraljevo,
4. Marija Lazović (preuzimalac poslova Saše Mihajlovića), Kraljevo, Miloša Velikog 14K
5. Radenko Rakonjac, Kraljevo, Ulica Cara Lazara 61, lokal 3

Prema poslednjim raspoloživim detaljnim podacima o poslovanju javnih izvršitelja, navedeni javni izvršitelji sa sedištem u Kraljevu su na godišnjem nivou imali ukupno 15.889 okončanih izvršnih predmeta, od kojih su 14.805 predmeta izvršenja na osnovu verodostojne isprave radi namirenja potraživanja nastalog iz komunalnih usluga i srodnih delatnosti, od kojih je 4.386 okončan prinudnom naplatom (29,6%)<sup>3</sup>. Ukupan iznos glavnice potraživanja iz ovih predmeta u tom periodu je bio 2,7 milijardi dinara, a kamate su ukupno iznosile dodatnih 33% glavnice. Obračunati troškovi postupka pred javnim izvršiteljem su u ovim predmetima iznosili 25,3% iznosa glavnice, u ukupnom iznosu od preko 700 miliona dinara, od kojih je naplaćeno 14,4%. U istom periodu je u izvršenjima iz komunalnih i srodnih predmeta na području Višeg suda Kraljevo ukupno ostvarena prinudna naplata 478.332.885 dinara. Navedeni podaci, pored postupanja u predmetima naplate komunalnih preduzeća u Kraljevu, obuhvataju i komunalne i srodne predmeti iz drugih lokalnih samouprava za koje su nadležni javni izvršitelji registrovani za područje Višeg suda u Kraljevu i Privrednog suda u Kraljevu.

---

<sup>2</sup>[http://devinfo.stat.gov.rs/SerbiaProfileLauncher/files/profiles/sr/1/DI\\_Profil\\_Kraljevo\\_EURSRB002001007001.pdf](http://devinfo.stat.gov.rs/SerbiaProfileLauncher/files/profiles/sr/1/DI_Profil_Kraljevo_EURSRB002001007001.pdf)

<sup>3</sup> Godišnji izveštaj o poslovanju javnih izvršitelja za 2016. godinu, <https://www.mpravde.gov.rs/sr/tekst/19604/izvestaji-o-poslovanju-javnih-izvršitelja.php>

---

## IV. Ključni problemi

Uvođenjem sistema javnih izvršitelja, izvršni postupak je potpuno promenio fizionomiju, od tromosti i neizvesnosti u pogledu konačnog ishoda, postao je verovatno najefikasniji pravni postupak u praksi, u kojem se sa velikim stepenom verovatnoće očekuje uspešno namirenje potraživanja izvršnog poverioca. Prema tome, ranije navike građana, kada se nađu u ulozi izvršnog dužnika, da je moguće odugovlačenjem ili izbegavanjem prijema dostavljenih dokumenata u izvršnom postupku uticati na njegov neuspeh, sada se postepeno menjaju. Istovremeno, daleko najveći udeo u ukupnom broju izvršenja čine predmeti izvršenja na osnovu verodostojne isprave radi namirenja potraživanja iz komunalnih i srodnih usluga: prema poslednjim raspoloživim podacima, komunalni predmeti čine čak 62% od ukupnog broja predmeta primljenih u rad u toj godini.<sup>4</sup> Prema tome, prinudna naplata u komunalnim predmetima istovremeno opterećuje građane, pružaoce komunalnih usluga koji su prinuđeni da tim putem namiruju svoja potraživanja, ali po svom obimu značajno opterećuju i rad javnih izvršitelja. U ovim postupcima se javljaju i specifična pitanja, naročito vezana za pitanje mogućnosti uspešne zaštite prava i interesa građana koji su u ulozi izvršnih dužnika.

Kako bi se adekvatnije sagledao problem prinudne naplate, sa kojim se neretko suočavaju građani Kraljeva, kao dužnici u izvršnom postupku koji se sprovodi radi namirenja potraživanja iz komunalnih usluga, ali i pitanja koja se postavljaju iz ugla javnih komunalnih preduzeća, kao izvršnih poverilaca u tim postupcima, kao i lekcija koje su naučene iz prakse javnih izvršitelja, u sklopu aktivnosti projekta „Podizanje nivoa razumevanja građana o njihovim pravima i obavezama u izvršnom postupku na lokalnom nivou”, organizovani su okrugli stolovi na kojima su uzeli učešće predstavnici zainteresovanih strana, lokalne samouprave, javnih izvršitelja i potrošačkih i drugih organizacija civilnog društva, kao i građani sa neposrednim iskustvima iz izvršnog postupka<sup>5</sup>.

Najznačajniji problem u oblasti komunalnih usluga i eventualnih postupaka izvršenja koji proističu iz ovih usluga, prema navodima učesnika u diskusiji, pogotovo predstavnika regionalnog potrošačkog savetovališta za područje Šumadije i Zapadne Srbije, jeste da građani, kao potrošači, redovno kasno reaguju na eventualne nedostatke ili probleme u pružanju usluga. Potrebno je preventivno delovati, tako da građani imaju sve potrebne informacije, ali i viši nivo svesti da je neophodno blagovremeno reklamirati nedostatke u kvalitetu i obimu pružene komunalne usluge, eventualne propuste u obračunu obima pružene usluge i evidencije naplate, i sl. To su problemi sa kojima se često građani jave u savetovalište, kada je postupak već pokrenut i kada nema puno mogućnosti da se pruži pravna pomoć ili da se utiče na ostvarivanje interesa potrošača: „Potrošač mora da razume da postoje određena pravila igre koja moraju da se ispoštuju. Ako se ne ispoštuju, ne postoji zakonska zaštita i tu onda svi gubimo vreme umesto da radimo neke stvari za koje smo predodređeni, mi se onda zaista bavimo posledicama, a znamo da to nikad nije lako.”<sup>6</sup>

Prema tome, podizanje svesti građana, njihovo bolje informisanje kako o obavezama koje imaju kao korisnici komunalnih usluga, tako i pravima i pravnim mogućnostima zaštite svojih prava i interesa, je prvi prioritet. Konkretno, uočava se još uvek problem neurednosti prijave promene prebivališta ili korisnika usluge, ili drugih ličnih podataka koji su bitni za pružaoce usluge. Ovde se javlja obaveza korisnika da prijavi svaku takvu promenu, kako bi se predupredile eventualne greške u identifikaciji dužnika u izvršnom

---

<sup>4</sup> Podaci iz godišnjih izveštaja o radu javnih izvršitelja za 2019. godinu, <https://www.komoraizvršitelja.rs/>

<sup>5</sup> Okrugli stolovi su organizovani putem online diskusije 14.07.2020. i 12.11.2020.

<sup>6</sup> Izvod iz diskusije sa okruglog stola

---

postupku, ili problemi u dostavi pošiljki korisniku, uključujući periodične račune ili rešenja o izvršenju. S druge strane, građani ne poznaju ni prava koja im pripadaju po pravilima o zaštiti potrošača, ni regulativu koja se primenjuje na pojedine komunalne usluge, ali ni pravila izvršnog postupka.

Posebno je indikativan slučaj sa problemom izbegavanja prijema pošte, koji je direktno posledica nedovoljnog nivoa informisanosti građana o pravima i obavezama u izvršnom postupku. U ranijoj praksi javnih izvršitelja, problem dostave je bio naročito izražen. Od početka prošle godine, javni izvršitelji su dobili pristup bazama podataka koje vodi Ministarstvo unutrašnjih poslova, o prebivalištu i boravištu građana, kao i drugim relevantnim bazama podataka koje vode državni organi a čiji podaci su nužni u izvršnom postupku, pa je na taj način u značajnoj meri ublažen problem neažurnih podataka o adresi korisnika komunalne usluge i grešaka u pogledu pogrešnih adresa za dostavu. Međutim, još uvek se javlja problem izbegavanja prijema preporučenih pošiljki, naročito ako su od suda ili javnog izvršitelja.

U novije vreme je stanje na ovom planu poboljšano, jer su javni izvršitelji dobili pristup bazama podataka o prijavljenim adresama svih građana, preko pravosudnog informacionog sistema, koji je omogućio pristup podacima u realnom vremenu, proveru prebivališta izvršnog dužnika i u toj situaciji uredniju dostavu. Međutim, s druge strane, pojedini građani još uvek izbegavaju ili odbijaju prijem pismena. Na ovaj način građani čine sebi medvedu uslugu, jer se u slučaju druge neuspele dostave, preko pošte ili dostavljača pismena iz kancelarije javnog izvršitelja, obaveštenje o dostavi rešenja o izvršenju postavlja na elektronskog oglasnoj tabli Osnovnog suda u Kraljevu, a protekom roka od osam dana smatra se da je takvo rešenje dostavljeno. Od tog momenta teče novi rok od osam dana za dobrovoljno plaćanje, kao i za prigovor, osnovno pravno sredstvo protiv rešenja o izvršenju na osnovu verodostojne isprave. Kako građani, u toj situaciji, nisu ni upoznati sa sadržinom pošiljke, a često ni sa isticanjem na oglasnoj tabli, protekom navedenih rokova rešenje o izvršenju postaje pravnosnažno i podobno za prinudnu naplatu. Na taj način se stvara odijum prema javnim izvršiteljima, koji sprovode izvršenje i u toj situaciji, naizgled "bez najave" nalažu skidanje sredstava sa računa dužnika ili drugi način prinudne naplate, a da dužnik prvi put bude suočen sa izvršenjem. Svi relevantni akteri zato ističu značaj urednog prijema rešenja o izvršenju, kako bi građani bili upoznati sa iznosom utvrđenog dugovanja, bili u mogućnosti da ga plate pre sprovođenja prinudne naplate i daljeg rasta troškova za izvršenje, kao i radi mogućnosti ulaganja prigovora protiv rešenja o izvršenju.

U vezi s ovim pitanjem, predstavnici USAID-ovog projekta su ukazali da je od nedavno u funkciji elektronska oglasna tabla suda, koja je uvedena u poslednje izmene Zakona o izvršenju i obezbeđenju, a čije je uspostavljanje i funkciju podržao projekat USAID „Vladavina prava“. U ovom momentu, građani mogu da pristupe elektronskoj oglasnoj tabli sudova<sup>7</sup>, i da jednostavnim unosom svojih ličnih podataka dobiju informaciju da li se u bilo kom sudu u Srbiji takva obaveštenja istaknuta, za predmete u kojima se to lice pojavljuje kao stranka.

Povodom ovih pitanja, jedan od predstavnika nevladinih organizacija iz Kraljeva je postavio pitanje da li organizacije civilnog sektora možda sebi preuzimaju suviše obaveza i uskaču tamo gde možda neko drugi, ko je dužan to da radi, možda nije baš obavio šta je trebao. Ovo je značajna opservacija jer ukazuje da ni lokalna samouprava, ni komunalna preduzeća, ne pružaju dovoljno informacija građanima o pitanjima prava i obaveza u komunalnim uslugama. Nedostaje i adekvatna pravna pomoć i podrška. Potrošačko savetovalište za građane Kraljeva funkcioniše u Kragujevcu, u samom Kraljevu deluje nekoliko nevladinih organizacija, ali su to nedovoljni kapaciteti i bez podrške od strane lokalne samouprave.

---

<sup>7</sup> Elektronska oglasna tabla se dostupna na internet adresi <https://etabla.sud.rs/>

---

Pored pitanja nivoa informisanja građana, javlja se u praksi i problem podrške osetljivih kategorija. Prema iskustvima organizacija iz oblasti antidiskriminacije i rodne ravnopravnosti, uočava se da je ova populacija prepuštena sama sebi. Poseban problem je pravna pomoć, koja se sprovodi na osnovu Zakona o besplatnoj pravnoj pomoći: prema diskusiji istih predstavnika, njima se za pomoć obraćaju građani koji su prethodno pokušali preko službe besplatne pravne pomoći grada Kraljeva, ali nisu uspjeli da je ostvare. Razlozi su delimično vezani za nedovoljne kapacitete ove službe, a drugim delom u nedostacima samog pravnog okvira. Poseban problem je pružanje besplatne pravne pomoći u skladu sa propisanim uslovima, a kod kratkih rokova za pravni lek, kao što je slučaj kod prigovora protiv rešenja o izvršenju na osnovu verodostojne isprave. Rok za postupanje po zahtevu za ostvarivanje zahteva za ostvarivanje besplatne pravne pomoći kod nadležne gradske službe je osam dana, a isti je rok za podnošenje prigovora, a to konkretno znači da je u momentu donošenja rešenja kojim se eventualno odobrava zahtev za besplatnu pravnu pomoć, već istekao rok za jedino pravno sredstvo u izvršnom postupku. Tada se građani obraćaju dalje za pomoć, ali više ne postoje pravne mogućnosti. Ovaj problem posebno dobija na težini kod lica koja se po svom socijalnom, ekonomskom, obrazovnom, opštem društvenom položaju svrstavaju u ugrožene kategorije građana. Istovremeno, važno je konstatovati da su ove komunalne i srodne usluge, uključujući električnu energiju i telekomunikacione usluge, izuzetno značajne za redovne potrebe građana, i da je potrebno pronaći način da se pruže i onda kada postoje prepreke, kao što je problem stalnog smeštaja, dugovanja i sl. Jedna od specifičnosti grada Kraljeva jeste da su zbog takvih dugovanja suočeni sa iseljenjem pojedini korisnici u zgradama za socijalno stanovanje u naselju Beranovac na obodu grada. Tim licima se obezbeđuje smeštaj, ali ne i povlašćeni uslovi za komunalne usluge, koje su dužni da redovno plaćaju.

Predlog koji su izneli predstavnici potrošačkih organizacija je da se ostvari funkcionalna i multisektorska veza sa ministarstvom za socijalnu politiku, sa centrima za socijalni rad, a da se prethodno sprovede istraživanje na temu ugroženih socijalnih grupa, iz ugla obezbeđivanja njihovih osnovnih potreba. Postavlja se pitanje da li se negde neka lokalna samouprava u Srbiji pozabavila ovom temom i šta je predložila, da li je uočila taj problem u naplati potraživanja JKP koje je ona formirala i ima osnivačka prava, i da li uopšte traže nekakve modele kako da pomognu.

Posmatrano iz ugla javnih komunalnih preduzeća, prema navodima predstavnika JKP „Čistoća“ Kraljevo, ukazano je da postoji obaveza naplate potraživanja u relativno kratkom roku zastare od godinu dana od dospeća pojedinačne mesečne obaveze. Možda građani nisu dovoljno informisani u principu, ali je svima dobro poznat tok zastarelosti i oni uvek ističu to u svojim prigovorima. S druge strane, konstatuje se da JKP ovde nema pravo da otpiše dugovanje, bez sudske odluke o tome. Dalje, značajni problemi se javljaju u prinudnoj naplati od fizičkih lica, što kod pravnih lica nije izraženo kao problem. Ovde je posebno izražen problem što su usluge „Čistoće“ relativno niske cene, ukupan godišnji iznos po domaćinstvu može da bude 3.000-3.500 dinara, a nema druge mogućnosti za naplatu, jer za razliku od struje, vode ili grejanja, ne postoji mogućnost privremenog isključenja sa mreže, ne može se izdvojiti pružanje usluga za jednog korisnika od ostalih sa određenog područja i usluga zato mora da se pruža u kontinuitetu. Ranije je bio veliki problem sa naplatom, kada se pristupalo utuženjima preko suda, ali je uvođenje sistema javnih izvršitelja poboljšalo situaciju, a sada je i opšta naplata urednija.

Tokom diskusije je ukazano da, prema važećem Zakonu o izvršenju i obezbeđenju, nije propisana obaveza slanja opomene pre podnošenja predloga za izvršenje na osnovu verodostojne isprave. Međutim, ukazano je, da u praksi takve opomene imaju veliki značaj. Iz iskustva drugih gradova, naveden je primer Kragujevca u kojem je lokalnim propisom predviđena takva obaveza, više od polovine korisnika komunalnih usluga reaguje na osnovu opomene, i tako se prevenira izvršni postupak. Konstatovano je da još uvek postoji kultura, naročito kod starijih građana, da je moralna obaveza da ne duguje komunalije. Događa se da se ne primi račun, da se zaboravi na obavezu, a naročito kada su relativno mali iznosi, kao što je napred navedeni slučaj sa JKP „Čistoća“. Prema tome, slanje opomene, iako predstavlja dodatni trošak za JKP,

---

ima značajan pozitivni efekat informisanja građana o dospelim, a neplaćenim obavezama, i daje mogućnost da ili plate te obaveze, ili da se neposredno obrate poveriocu sa eventualnim reklamacijama, u pogledu obračuna duga, kvaliteta ili obima pružene usluge, perioda na koji se obračun odnosi, evidencije uplata i sl. Takve primedbe nije moguće davati u samom izvršnom postupku, s obzirom da je javni izvršitelj koji donosi rešenje o izvršenju, vezan načelom formalnog legaliteta, i nema mogućnost upuštanja u sadržinu verodostojne isprave koja ispunjava zakonom definisane formalne uslove, niti da se upušta u raspravu sa izvršnim dužnikom oko pravnog osnova ili iznosa obračunatog dugovanja, pa je najpovoljnije za dužnika, da ta pitanja raspravi, po mogućstvu, pre pokretanja izvršnog postupka.

Kako u Kraljevu ne funkcioniše objedinjena naplata komunalnih usluga, svako JKP ima svoje službe naplate, koje uključuju i inkasante na terenu. Postoji određeni otpor za uvođenje objedinjene naplate, s obzirom da iskustva pojedinih JKP nisu zadovoljavajuća, posebno kada njihov udeo u ukupnom iznosu na mesečnoj uplatnici objedinjene naplate nije veliki. U diskusiji je konstatovano da je objedinjena naplata komunalnih usluga dvosekli mač i za poverioce i za dužnike. JKP koji je zadužen za objedinjenu naplatu postupa kao agent, tj. agencija komunalnih preduzeća. Imaju jednu relativno komfornu poziciju u tom smislu, JKP za objedinjenu naplatu se po pravilu izmakne iz korisničkog odnosa, pa kad krajnji korisnik, kad god ima neki materijalni prigovor, oko kvaliteta usluge, da li je uopšte pružena ili ne, obima usluge, onda objedinjena naplata usmeri ljude na vodovod, grejanje itd. Tu se ona javlja kao filter u pravnom odnosu između pružaoca usluge, koji je izvan samog procesa, izvan momenta prinudne naplate, u kojoj se taj agent pojavljuje kao izvršni poverilac, a građanin kao izvršni dužnik. U svakom slučaju, objedinjena naplata pruža određeni komfor poveriocima, kao i donekle korisnicima, ali s druge strana stvara značajne probleme kod zaštite prava i interesa i jednih i drugih.

## V. Preporuke

Na osnovu diskusije i date ocene postojećeg stanja u oblasti izvršenja u komunalnim predmetima u gradu Kraljevu, mogu se dati sledeće preporuke za unapređenje stanja:

- Razmotriti mogućnost uspostavljanja posebnog programa podrške nevladinim organizacijama na nivou grada Kraljeva, radi uspostavljanja savetovališta za pružanje pomoći i podrške u komunalnim predmetima, po ugledu na program Regionalnih savetovališta preko kojeg se subvencioniraju potrošačke organizacije;
- Potrebno je da grad Kraljevo ispita mogućnost da svojom odlukom predvidi obavezu dostave opomene ili periodičnog obaveštenja o zaostalim dugovima građanima, korisnika komunalnih usluga, nezavisno od mesečnog računa za te usluge, pre podnošenja predloga za izvršenje;
- Ispitati mogućnosti podrške osetljivim populacijama u gradu, koje spadaju u kategoriju „ugroženog potrošača“, na osnovu prethodno sprovedenog istraživanja ugroženih socijalnih grupa iz ugla njihovih potreba i iznalaženja mera za pomoć, naročito u vezi troškova komunalnih usluga;
- Potrebno je da javno-komunalna preduzeća iz Kraljeva olakšaju podnošenje reklamacija potrošača, radi preveniranja izvršnih postupaka, kao i da apeluju na građane da se neposredno obrate u slučaju eventualnih nepravilnosti u vezi pružene komunalne usluge, pogrešnog obračuna ili stanja dugova iz mesečnog računa, kako bi se otklonile eventualne nepravilnosti i predupredilo pokretanje izvršnog postup



**USAID**  
OD AMERIČKOG NARODA



Ova publikacija je izrađena kroz projekat „Podizanje nivoa razumevanja građana o njihovim pravima i obavezama u izvršnom postupku na lokalnom nivou“ koji sprovodi Centar za evropske politike iz Beograda. Izrada ove publikacije omogućena je uz podršku američkog naroda putem Američke agencije za međunarodni razvoj (USAID). Sadržaj publikacije je isključivo odgovornost autora, Centra za evropske politike, i ne predstavlja nužno stavove USAID-a ili Vlade SAD.