



Повећање квалитета услуга Топлана кроз поштовање прописаних стандарда и писаних процедура – спрега са локалном самоуправом

Друго саветовање – ЦСУ, Шабац, Николе Тесле 1

28.2. и 1.3.2019. године



This project is funded by the EU's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement N°784966, and lasts from April 2018 to September 2020.

This project receives co-funding from the German Federal Ministry of Economic Cooperation and Development.



Листа извештаја - пријаве кварова и интервенције

Образац извештаја – увођење стандарда квалитета, ток документације

Статистика – подаци о интервенцијама, време проведено у отклањању пријављеног проблема, период у коме се интервенције дешавају

Извештаји – кораци од момента пријема рекламације до окончања интервенције, увођење представника удружења потрошача

Извештавање – извештавање унутар колектива, писани извештаји према купцима

Анализа – статистика проблема, анализа ресурса, анализа инсталација грејања и система у надлежности Топлане

Планирање ресурса – димензионисање одржавања (кадрови, основна средства и алати, периоди током године када је ангажовање највеће), питање трошкова и фактурисања услуга

Евиденција кварова за период дд.мм.год. – дд.мм.год.

Р.бр.	Опис интервенције	Бр. пријава	Напомена
1	Цурење вреловода	2	
2	Цурење у подстаници		
3	...		
4	Допуњавање инсталације	10	
	...		
	Одзрачивање инсталације	1	
	...		
	Рад по захтеву ккорисника	1	
	...		

Алгоритам понашања од пријаве до отклањања проблема

Редослед корака – сервисна информација о начину пријаве проблема (квара), ко прима информацију, коме се информација прослеђује на поступање, налог за излазак на објекат, извештавање надређеног о статусу проблема (квара), интервенција, извештај о извршеној интервенцији, обавештавање корисника

Анализа утрошених ресурса, статистика кварова

Проблеми – пријем информације после радног времена, оптимизација ресурса, проблеми у комуникацији са другим службама у граду, проблеми на терену.

Побољшање квалитета услуге кроз отварање података и континуирано информисање грађана.

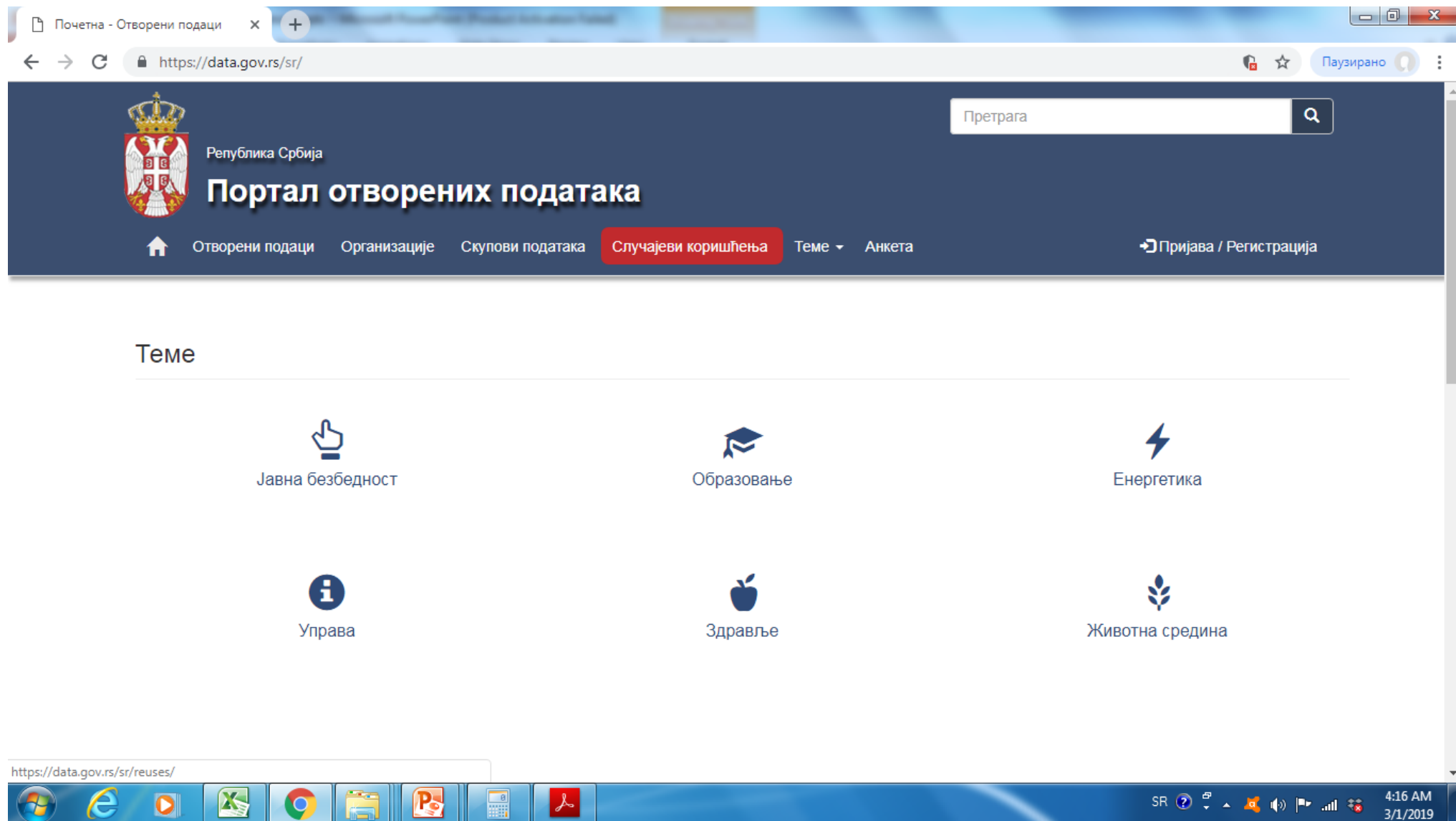
data.gov.rs/sr/

**Подаци се
прослеђују у коду
доступном за
обработку**

**Апликације за
мобилне уређаје**

**Заштита личних
података**

**Шта могу бити
отворени подаци**



The screenshot shows the homepage of the data.gov.rs/sr/ portal. The browser address bar displays <https://data.gov.rs/sr/>. The page header features the Serbian coat of arms and the text "Република Србија" (Republic of Serbia). The main title is "Портал отворених података" (Open Data Portal). A search bar labeled "Претрага" (Search) is located in the top right. Below the header, there is a navigation menu with links: "Отворени подаци" (Open Data), "Организације" (Organizations), "Скупови података" (Data Sets), "Случајеви коришћења" (Use Cases), "Теме" (Topics), and "Анкета" (Survey). A "Пријава / Регистрација" (Login / Registration) button is also present. The "Теме" (Topics) section is highlighted, showing six categories: "Јавна безбедност" (Public Safety), "Образовање" (Education), "Енергетика" (Energy), "Управа" (Administration), "Здравље" (Health), and "Животна средина" (Environment). The bottom of the page shows a Windows taskbar with various application icons and a system clock indicating 4:16 AM on 3/1/2019.

Комуникација са корисницима

Термини за разговор са купцима (отворена врата)

Проблеми у неравномерном грејању (небалансиране инсталације грејања у зградама)

Проширење заједничких инсталација грејања у зградама и инсталација унутар станова и пословних простора (без обавештења службе за дистрибуцију)

Једноцевно грејања (очекивање корисника и заблуде у вези квалитета грејања)

Мерење температуре као доказ доброг квалитета грејања (ко врши мерење)

Хаварије на инсталацијама и питање осигурања

Акта која регулишу рад система ДГ (режими, време рада, начин фактурисања услуге, заштита купаца)

Перманентна едукација и комуникација са управницима зграда (председницима скупштина станара)

Комуникација са корисницима

Едукација у редовним терминима

Најчешће постављана питања потрошња енергије и висина рачуна, мере енергетске ефикасности

Наступ у медијима

Едукација кроз институције (школе, локалну администрацију, медији и новинари који извештавају о темама које се односе на локалну енергетику и ЕЕ)

Пример: простор за одржавање скупова, редовни термини за кориснике и медије, обележавање међународног дана енергетске ефикасности, у сарадњи са градском управом оснивање академије за енергетску ефикасност

Енергетска ефикасност као генерацијски пројекат – синергија мера енергетске ефикасности и активности у оквиру рада система даљинског грејања

Наредни кораци

Могућност активног учешћа грађана у пословима локалне енергетике

Решавање проблема енергетског сиромаштва у циљу унапређења наплате услуге грејања

Увођења статуса „prosumers“ – а у циљу обезбеђења инвестиција у локалну енергетику

Дисеминација у оквиру ПУ Топлане Србије и скупова и пројеката на тему даљинског грејања и примене мера енергетске ефикасности уз веће учешће корисника система.

HVALA NA PAŽNJI

Slobodan Jerotić

slobodan.jerotic@sabac.org



This project is funded by the EU's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement N°784966, and lasts from April 2018 – September 2020.

This project receives co-funding from the German Federal Ministry of Economic Cooperation and Development.

