

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГРАД КРАГУЈЕВАЦ
Локални омбудсман
Број: 165/21
Дана: 12.03.2021. године
Крагујевац



ПРЕДСЕДНИКУ СКУПШТИНЕ ГРАДА КРАГУЈЕВЦА
Г-дину Мирославу Петрашиновићу

На основу члана 78. став 5 Статута града Крагујевца и члана 35. Одлуке о Локалном омбудсману ("Сл. Лист града Крагујевца" број 27/19), у прилогу достављамо

1. Годишњи извештај о раду Локалног омбудсмана за 2020. годину
 - Известилац: Весна Стојадиновић – Локални омбудсман
2. Прилог Закључка о прихватању годишњег извештаја о раду Локалног омбудсмана за 2020. годину

С поштовањем,

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

Весна Стојадиновић

Скупштина града Крагујевца, на основу члана 35. Одлуке о локалном омбудсману ("Службени лист града Крагујевац" број 27/19) и члана 121. став 4. Пословника Скупштине града Крагујевца ("Службени лист града Крагујевца", бр. 24/14-пречишћен текст) на седници одржаној дана _____ 2021. године, донела је

ЗАКЉУЧАК
о прихватању годишњег извештаја о раду
Локалног омбудсмана за 2020. годину

I Прихвата се годишњи Извештај о раду Локалног омбудсмана за 2020. годину, број 020-81/21 од 12.03.2021. године.

II Овај Закључак објавити у "Службеном листу града Крагујевца"

Образложење

Правни основ за доношење овог Закључка садржан је у одредбама члана 121. став 4. Пословника Скупштине града Крагујевац ("Службени лист града Крагујевца" бр. 24/14-пречишћен текст), којим је утврђено да се Закључком одлучује о процедуралним питањима, о прихватању одређених предлога, утврђују ставови о томе шта, како и на који начин треба убудуће поступати у појединачним питањима, односно стварима, иницира доношење одлука, односно другог општег, или појединачног акта.

Одлуком о Локалном омбудсману ("Службени лист града Крагујевац" број 27/19) установљен је Локални омбудсман за територију града Крагујеваца, а чланом 35. Одлуке утврђено је да локални омбудсман једном годишње подноси Скупштини извештај о свом раду. Израда извештаја има за циљ приказ рада Локалног омбудсмана за 2020. годину, као и приказ унапређења заштите људских права.

СКУПШТИНА ГРАДА КРАГУЈЕВЦА
Број: _____
У Крагујевцу, _____ 2021. године

ПРЕДСЕДНИК
Мирослав Петрашиновић

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

Град Крагујевац

Почта: 34000 Крагујевац

Бр.:

Датум:

020-81/2021

12.03.2021

КРАГУЈЕВАЦ

РЕПУБЛИКА СРБИЈА

ГРАД КРАГУЈЕВАЦ

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

ГРАДА КРАГУЈЕВЦА ЗА 2020. ГОДИНУ

Крагујевац, март 2021.год

С А Д Р Ж А Ј

- I Увод
- II Основни статистички подаци
- III Структура предмета
- IV Мишљење и препорука
- V Активности Локалног омбудсмана и присуство на стручним скуповима
- VI Општи подаци о стручној служби
- VII Закључак

I УВОД

Годишњи извештај о раду, који сагласно чл. 35 Одлуке о локалном омбудсману (" Сл. лист града Крагујевца, "бр. 27/19) подносим Скупштини града Крагујевца, садржи број и структуру притужби, општу оцену рада органа управе, комуналних предузећа, служби, установа и организација чији је оснивач град Крагујевац. Локални омбудсман није надлежан да поступа по притужбама грађана, која се односе на рад Скупштине града, градоначелника и Градског већа, осим ако поступа као другостепени орган у управном поступку. Локални омбудсман, такође није надлежан да поступа по притужбама које се односе на рад судова, јавних извршитеља, Републичких органа, приватних предузећа, НВО, политичких партија, физичких лица.

Због проглашене пандемијекорона вируса, 2020-та година је по свему била специфична за све друштвене субјекте па тако и за рад Локалног омбудсмана. Рад Локалног омбудсмана у условима пандемије, организован је у складу са мерама, и препорукама надлежних органа, тако да се строго водило рачуна о примени свих препорука у циљу заштите здравља, како запослених тако и странака(ограничено присуство више особа у истом простору, социјална дистанца, употреба опреме и средстава заштите, дезинфекција просторија и опреме и слично).Ове године је повећан број предмета упућених путем електронске поште и телефона, о чему су грађани били обавештени на веб сајту Локалног омбудсмана и на улазним вратима институције.

У првим месецима по проглашењу пандемије (март-мај) евидентиран је повећан број притужби, путем телефонских позива, а притужбе су се односиле у највећем броју на нејасноће у примени прописаних и препоручених мера (самоизолација, карантин, ограничење кретања, континуитет остваривања права из области здравствене и социјалне заштите, право на боловање запослених у здравственим установама и Војсци Србије, мере заштите на раду кроз обезбеђивање примене санитарно- здравствених мера, права из радног односа и сл.) Напред наведена обраћања грађана су се кретала од чисто информативних па до указивања на конкретне повреде права као нпр.на необезбеђивање мера заштите на раду за запослене. Иако за највећи број, напред наведених притужби није надлежан, Локални омбудсман интервенисао је путем усмених правних савета и упућивања на адекватну процедуру, пред надлежним органима, тумачио прописане и препоручене мере, и директном комуникацијом са инспекцијом рада, комуналном инспекцијом, локалним кризним штабом и другим органима, решавао конкретне повреде права притужилаца.

Управо сви ти позиви грађана су најбољи показатељ да су права грађана темељ сваког друштва и да у овако тешком и сложеним ситуацијама, није могуће говорити само о медицинским импликацијама пандемије(често и као оправдању) јер су прописане мере и ограничења дубоко задирала у социјални и економски аспект сваког појединца и заједнице у целини.Посебно у оваквим , ванредним ситуацијама, је неопходно пажљиво пратити примену свих прописаних мера надлежних државних органа, које су свакако донете ради ублажавања последица ове пандемије најпре на медицинском и здравственом плану али и на економском и социјалном плану.

II ОСНОВНИ СТАТИСТИЧКИ ПОДАЦИ

У току 2020. године, Локалном омбудсману се обратило укупно 517 грађана, који су указивали на недостатке, пропусте и проблеме у раду контролних субјеката.

Анализом извештаја из ранијих година може се уочити да се грађани из године у годину мање- више жале на рад истих органа.

Табела 1.

Начин обраћања	Број
Непосредно обављени разговори са грађанима	267
Притужбе путем е – поште и телефона	250
Упун број притужби	517

Из табеле један се види да укупан број обраћања грађана у 2020. год. износи 517, што је за 33% мање у односу на број обраћања у 2019. год. који је износио 775. Нажалост, чињеница да је број притужби смањен за 33% у односу на претходну годину, не значи да се поправило стање у области поштовања права грађана од стране контролних субјеката, мада би то био логичан закључак, већ је тај смањени број притужби, последица пандемије корона вируса ограничења кретања и фокусирање пажње суграђана пре свега на заштиту здравља кроз поштовање прописаних и препоручених мера заштите.

Од 250 притужби упућених телефонским и путем е- поште, 147 притужби се односило на пропусте у примени прописаних мера на радном месту од стране послодаваца, пријаве суграђана против комшија због кршења забране кретања за време полицијског часа, забране од стране послодавца права на коришћење боловања запослених у здравственим установама и Војсци Србије, питања у вези права послодавца да откаже уговор о раду за време ванредног стања и ванредне ситуације и сл.

БРОЈ ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА КОЈИ СУ ВАН НАДЛЕЖНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Табела 2.

Суд	38
Јавни извршитељи	85
``Електршумадија``	13
Дом здравља	7
МУП	7
Агенција за реституцију	8
Пошта	4
Републички фонд ПИО	26
Министарство просвете	5
Заштитта права пацијената	9
Удружење за заштиту потрошача	15
УКУПНО	217

Као и ранијих година, и у 2020.години је настављен тренд раста притужби на рад јавних извршитеља и судова, и то углавном на проблеме везане за достављање, сумњи у датум евидентирања предаје предлога за извршење и вишеструко увећаним трошковима за рад извршитеља по изузетној високој тарифи . Што се тиче притужби на рад судова, оне су се углавном односиле на повреду права на суђење у разумном року.

Како локални омбудсман није надлежан за контролу рада републичких органа, правосуђа, приватних предузећа, невладиних организација, политичких партија и спорних односа између физичких лица, од укупно 217 предмета(табела 2), Локалном омбудсману Републике Србије је прослеђено 11 предмета а у осталим предметима, притужиоци су правним саветима упућивани на адекватне правне поступке пред надлежним органима ради остварења својих права или им је објашњено да немају основа за покретање тих поступака и да по оцени Локалног омбудсмана није било повреде њихових права.

БРОЈ ОБРАЋАЊА ГРАЂАНА У НАДЛЕЖНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Табела 3.

ЈСП ``Крагујевац``	67
ЈКП ``Шумадија``	22
ЈКП ``Водовод и канализација``	17
``Енергетика`` ДОО	26
Градска гробља	20
Градске тржнице	11
Центар за социјални рад	26
Паркинг сервис	10
Предшколске установе	7
Упава за инспекцијске послове (комунална, грађевинска)	23
Градска пореска управа	26
Градска управа за друштвене делатности и послове са грађанима (урбанизам и легализација)	21
Градска управа за друштвене делатности и послове са грађанима (одељење за лични статус грађана)	6
Управа за имовину	8
Месне заједнице у сеоском и приградском подручју	10
УКУПНО	300

Локални омбудсман је поступио у 300 предмета притужби на повреде права од стране контролних субјеката, за које је у складу са Одлуком надлежан да врши контролу.

Од наведених 300 притужби, одбачено је 27 притужби и то: 7- због тога што су поднете против радње или акта старијих од 1 године, 1- због пропуштања рока за достављање допунске документације, 18- због преурањености .

Од преосталих 273 притужбе, у 2021. годину пренето је (као незавршени предмети) 11 притужби а по 262 притужбе је окончан поступак на следећи начин:

- 75 притужби су одбачене као неосноване јер је из испитног поступка закључено да није било неправилности у раду контролисаног субјекта, ни повреде права по том основу.
- 187 притужби је окончано или доношењем мишљења, препоруке или предлога контролним субјекту ради предузимања мера за отклањање констатоване повреде права или неправилности у раду; или у неформалном поступку – усменом комуникацијом са контролним субјектом, указивањем на пропусте, поновним саслушањем странке и исправљањем неправилности у току поступка, без потребе за упућивање формалних препорука

III СТРУКТУРА ПРЕДМЕТА

Локалном омбудсману је у току 2020. године поднето је укупно 517 притужби, од чега је 217 притужби на рад органа за чију контролу није надлежан и 300 притужби на рад органа у надлежности Локалног омбудсмана.

Грађани који су износили притужбе против органа за чију контролу формално није надлежан Локални омбудсман, нису били ускраћени за усмени правни савет, упућивање на адекватне процедуре и на надлежне органе па чак усмени нацрт захтева, поднесака и жалби надлежним органима.

Од 300 притужби, за које је надлежан Локални омбудсман, 94 се односило на органе управе а 206 се односило на јавно – комунална предузећа, установе и службе чији је оснивач Град Крагујевац, (табела бр.3).

Може се закључити да је последњих неколико година, број притужби које се односи на рад градске управе у опадању а да расте број притужби на рад јавно- комуналних предузећа, служби и установа чији је оснивач град Крагујевац.

Притужбе на рад градске управе углавном су се односиле на неизвршавање и одуговлачење у спровођењу сопствених решења, неоправдано одуговлачење поступка, недовољно информисање и недостатак стрпљења у информисању грађана о начину и поступку за остварење њихових права, погрешни елементи- подаци од утицаја на решења којима се одлучује о правима грађана(пореска решења), неблаговремена достава решења, немогућност приступа и одбијање усмених разјашњења од стране службеника, лоша организација рада у појединим сеоским месним заједницама где грађани не могу да дођу у контакт са секретаром или председником и члановима савета МЗ.

Градске управе, ЈКП ``Шумадија``, ``Енергетика`` и ``Водовод и канализација`` су благовремено одговарали на захтеве и дописе Локалног омбудсмана и у највећем броју поступали по препорукама Локалног омбудсмана а све у циљу унапређења односа тих субјеката и грађана.

Притужбе на рад јавно комуналног предузећа су се углавном односила на нетачне рачуне, нејасне процедуре за улагање рекламације на рачун и обим и квалитет комуналних услуга(сабирна места у сеоским МЗ, квалитет грејање, читавање водомера, растур воде). Највећи број притужби(табела бр. 3) се односи на неправилности у раду ЈСП" Крагујевац", а на неправилности у раду тог предузећа, највећим делом, се односе, и притужбе на рад јавних извршитеља(85) поступци принудне наплате по предлогу ЈСП" Крагујевац". С обзиром на масовност притужби грађана против ЈСП"Крагујевац" ,Локални омбудсман је у поступку утврдио бројне неправилности у раду овог предузећа и донео следеће Мишљење и препоруке

IV МИШЉЕЊЕ И ПРЕПОРУКА

МИШЉЕЊЕ

ЈСП „Крагујевац“ је начинила пропусте у раду, тако што:

1. У опомену пред утужење од 25.03.2014.г., на име корисника услуге С. В из Крагујевца, није наведено на које комуналне услуге се односе, наводно, неизмирене обавезе у укупном износу од 1.194,00 дин., нити је достављен доказ да је та Опомена уручена подносиоцу захтева, што је било дужно да учини на основу чл.14 Одлуке о обједињеној наплати комуналних и других услуга („Сл. лист града Крагујевца“ бр.3/2003; 8/2005; 35/2008 и 40/2009).

-то ЈСП је, без претходно уредно достављене опомене, ради наплате главног дуга у износу од 1.194,00 дин. са припадајућом законском затезном каматом као и трошкова извршења, поднело предлог за извршење против корисника услуге С.В. па је на тај начин, подносилац изложен и трошковима поступка извршења који по Закључку Јавног извршитеља Смиљане Зубановић из Крагујевца бр.И.Ивк.1999/2014 од 03. 11. 2020.г. износе 19.954,00 динара.

2. На рачунима на име корисника С. С, почев од 2019.г. евидентира непостојећи дуг на име испоруке топлотне енергије, и то следеће: “ваше неизмирене обавезе износе 600,00 динара (без обрачунате камате)“. На рачунима овог корисника, пре 2019.г., редовно је штампана захвалница за редовно измирење обавеза. Како би утврдио на који период се и на коју услугу се односи наводно неизмирена обавеза од 600,00 динара корисник је био принуђен да више пута одлази у просторије ЈСП-а и да пише рекламације, да би коначно од стране ЈСП-а био обавештен (допис бр.03-914 од 11.02.2019.) да се дуг односи на рачун за јун 2003. године на име испоручене топлотне енергије. Након тог обавештења корисник услуге је упутио рекламацију даваоцу услуге „Енергетици“д.о.о. и добио следећи одговор од 21.02.2020. године. Цитат: „...у тренутку преласка наплате грејања са „Енергетике“ на ЈСП „Крагујевац“ сте остали у преплати у износу од 992,04 динара који смо дана 15.09.2003. године пренели предузећу ЈСП „Крагујевац“ како би за овај износ умањио Ваше обавезе по новоиспостављеним рачунима. Управо из тог разлога сте обавештени да уплатите само још 534,00 динара чиме бисте у потпуности покрили спорни рачун у износу од 1.482,50 динара, што сте и учинили. Наиме, дана 15.07.2003. године уплатили сте наведени износ општом уплатницом. На основу свега напред наведеног није нам јасно зашто било шта потражују по овом рачуну као неизмирену обавезу, али настали проблем ћете ипак морати да решите са предузећем ЈСП „Крагујевац.“ - завршен цитат.

Дакле, овај корисник услуге нема неизмирених обавеза, како му ЈСП „Крагујевац“ континуирано и погрешно наводи на рачунима, почев од 2019. године и беспотребно излаже корисника стресу и губљењу времена ради доказивања да уредно плаћа своје обавезе, односно да ЈСП „Крагујевац“ очигледно неажурно и алкаво води аналитичку процедуру.

3. У опомену пред утужење кориснику М.З. из Крагујевца (и већем броју других корисника) од 14.012.2020. године, наведен је износ дуга 571,00 динар, без означања на коју услугу и који период се односи означени дуг. У опомену је наведен рок 15.01.2021. године за измирење целокупног износа наведеног дуга под претњом принудне наплате. У опомену је такође наведено да је за све потребне информације у вези предметног дуговања потребно коинтактирати на адресу: ЈСП „Крагујевац“, Крагујевац, ул. Николе Пашића 2, као и на следећи број телефона: 034 617 - 0627 и e-mail адресу.

Овакве опомене су довеле до тога да је велики број корисника позивао наведени број телефона на који се нико није јављао, па су корисници долазили лично испред просторија ЈСП-а, где су били велики редови, где због короне нису били примани у просторије и где нису могли добити никакве информације у вези са наведеним дуговањем, за који период и коју услугу дугују.

Очигледно, неадекватном организацијом рада и нејасним опоменама, ЈСП „Крагујевац“ је изазивао велике гужве испред својих просторија јер су због кратког рока за измирење дуга који је наведен у опомени и немогућности да добију информације телефонским путем, корисници услуга, масовно, долазили на адресу ЈСП - означену у опомени, што је посебно ризично у условима пандемије. Ако је у опоменама наведена адреса и контакт телефон ради добијања потребних информација, то је ЈСП морало да организује рад на начин да корисници услуга заиста могу да остваре контакт и добију информације телефонским путем, а не да се на дати број телефона данима нико нејавља, или пак да буду примљени у просторије ЈСП-а, на адреси означеној у опомени, уз примену свих мера заштите.

4. ЈСП “Крагујевац” је јавним позивом од 01.09.2020. године и изјавама директора у медијима и средствима информисања, довео у заблуду кориснике у погледу основа и рокова остварења њиховог права на повраћај неосновано наплаћиване накнаде за вођење матичне евиденције у периоду 2014.-2020. Година.

Наиме из јавног позива ЈСП-а произилази да то ЈСП као извор своје обавезе према корисницима, односно правни основ за повраћај неосновано наплаћиване накнаде за вођење матичне евиденције, узима институт накнаде штете па позива кориснике да склопе споразум за повраћај износа плаћеног у претходне три године.

Истовремено у изјавама датим медијима, директор тог ЈСП-а истиче да није ограничен рок за испуњење обавеза ЈСП-а према корисницима услуга. Ако је основ обавезе за повраћај накнаде штете, онда је рок ограничен јер чл. 376 ЗОО утврђује рокове застарелости по основу накнаде штете. На питање Локалног омбудсмана, да ли ће то ЈСП склапати споразуме о повраћају са корисницима, по истеку рока од 3 године, директор није дао конкретан одговор.

Из изјава директора ЈСП-а може се закључити да корисници услуга, могу и након 7...8...10 година, неограничено, кад год хоће, да се јаве ЈСП-у ради закључења споразума о повраћају неосновано наплаћиване накнаде, са каматом обрачунатом од дана уплате за сваки месечни износ па до дана исплате? Овакве изјаве су потпуно нејасне и правно неутемељене: можда се мислило оваквом изјавом да се ипак не ради о накнади штете као правном основу за повраћај, већ да је правни основ неосновано обogaћење али и у том случају не би могао бити неограничен рок за склапање споразума, јер је исти утврђен чл. 371 ЗОО.

5. ЈСП “Крагујевац” је у образложењу Одлуке бр. 01-4080 од 30.07.2020. године навело да је неопходно “санирати последице које су по грађане имале Решења Градског већа бр. 023-10/14-V и бр.023-10/14-V од 07.04.2014. године”, међутим на питање Локалног омбудсмана да ли ће ЈСП “Крагујевац” задржати неосновано наплаћен износ од корисника који незакључе споразум, нити покрену судски поступак ради наплате, јер то изискује додатно оптерећење корисника у виду губљење времена и новца за трошкове превоза корисника, поготову неуких, угрожених, корисника из сеоских и приградских подручја, директор ЈСП-а је у допису од 30.12.2020. године одговорила следеће: -цитат- “Јсп Крагујевац ће се у наредном периоду руководити одлукама градских власти и без обзира на ангажовање људских и материјалних ресурса омогућити свим грађанима да добију оно што им припада” - завршен цитат”.

ЈСП “Крагујевац” до данас није јасно обавестило кориснике услуга, од којих је од 2014.-2020. неосновано наплаћивало наканду за вођење матичне евиденције, по ком основу ће им враћати неосновано наплаћене износе, који је рок за склапање споразума, и на који начин ће “санирати последице” по кориснике који несклопе споразум?

Због свега напред наведено, Локални омбудсман упућује ЈСП-у ``Крагујевац`` следећу

П р е п о р у к у

1. ЈСП ``Крагујевац`` је дужно да послове обједињене наплате обавља у складу са одредбама Одлуке о обједињеној наплати комуналних и других услуга (``Сл. лист града Крагујевца`` бр. 3/2003;8/2005;35/2008 и 40/2009) посебно имајући у виду чл. 14, чл. 16 и 18 те Одлуке. Закон о извршењу и обезбеђењу више не захтева достављање претходне опомене дужницима, пре подношења предлога за извршење на основу веродостојне исправе, али то не значи да је забрањено достављање опомена пре покретања судског поступка. То не само да је у духу добре пословне праксе, већ је у конкретном случају утврђено чл.14 Одлуке као обавеза ЈСП-а.

2. Потребно је да ЈСП ``Крагујевац`` преиспита и ревидира споразуме са корисницима обједињене наплате како би прецизно утврдио поступак усклађивања аналитичких евиденција, рекламација износа рачуна и обима и квалитета извршене услуге, утврђивање доњег лимита за подношење предлога за принудну наплату, садржине и елементе опомена и рачуна и др. а све у циљу обезбеђивања тачног и потребног нивоа обавештености корисника услуга са што мање оптерећења корисника услуга у смислу упућивања са ЈСП-а на даваоца услуге и обрнуто.

3. Потребно је да ЈСП ``Крагујевац``, приликом подношења предлога за извршење на основу веродостојне исправе, посебно када се ради о незнатном износу дуга за који се не може закључити репрограм, а то су дуговања до 2.000,00 динара посебно обрати пажњу на одредбе чл. 18 ст. 3 ЗОО, којом је утврђено да је страна у облигационом односу дужна да се у остваривању свог права уздржи од поступка којим би се отежало извршење обавеза друге стране, и таквим случајевима обавезно доставља опомене и пружи могућност за репрограм.

ЈСП,, Крагујевац,, покренуло поступак принудне наплате против 3399 корисника ради наплате дуга нижег од 2.000,00 динара, а јасно је да се ради о корисницима који су социјално угрожени, који углавном уредно измирује своје обавезе али су ипак запали у доцњу за ове незнатне износе, и поступком принудненаплате им је знатно отежано испуњење обавезе јер је на њихов терет, поред главног дуга (у појединим случајевима се ради о дугу од 200-300 динара), падају и трошкови извршења који у просеку износе од 12.000,00 до 19.000,00 динара.

4. Потребно је да ЈСП „Крагујевац“ корисницима услуга достави нове опомене и у тим опоменама назначи на коју комуналну услугу се односи дуг и за који период, како би корисници одмах знали и како се не би излагали трошковима доласка у просторије ЈСП – а, губљењу времена, чекању у редовима, упућивању на ЈКП „Шумадија“ или „Енергетика“ д.о.о. Уколико је на опомени означен контакт телефон, потребно је организовати рад тако, да се на тај телефон јавља запослени чији је посао да даје информације корисницима, или у складу са мерама заштите против епидемије организовати непосредни пријем корисника.

5. Потребно је да ЈСП „Крагујевац“ рачуне издаје у складу са одредбама Закона о порезу на додату вредност и Закона о заштити потрошача, тако да корисницима буде јасно шта плаћају, коју услугу и за који период и да се износ који је плаћен по конкретном рачуну књижи као уплата за услугу у наведеном периоду, а не да се прекњижи на најстарији евидентирани дуг, који је најчешће застарео.

Уколико се на рачуну евидентира дуг, потребно је означити на коју услугу и који период се односи дуг. Такође је потребно евидентирати преплату.

6. Потребно је да ЈСП „Крагујевац“, уредно и ажурно води аналитичко књиговодство јер се дешава да корисник услуге добије различите информације о стању дуга од ЈСП-а и од корисника обједињене наплате, као у случају корисника С. С.из Крагујевца, који према

извештају „Енергетике“ д.о.о. не дугује ништа, а то ЈСП му на рачунима евидентира дуг од 600,00 дин. из 2003. године, што убудуће не треба да чини.

7. Потребно је да ЈСП „Крагујевац“ обавести кориснике услуга који је правни основ за повраћај неосновано наплаћиване накнаде, који је рок за закључење споразума, како ће се извршити повраћај корисницима који не закључе споразуме, а уредно су плаћали ту накнаду од 2014 - 2020. године.

Потребно је да ЈСП пронађе начин да (без додатног оптерећења корисника услуга у смислу доласка у ЈСП, доношења документације, губљења времена ради чекања у редовима, новчаних издатака за превоз...) сваком кориснику од кога је неосновано наплаћивана накнада за вођење матичне евиденције, изврши повраћај неосновано наплаћеног износа са припадајућом законском затезном каматом, и тако што ће:- за наведени износ умањити рачуне корисника или на првом следећем рачуну сваком кориснику евидентирати претплату у висини неосновано наплаћене накнаде за вођење матичне евиденције са припадајућом законском затезном каматом или на други начин. Задржавање неосновано наплаћених износа на име вођења матичне евиденције, користећи пасивност корисника из разних разлога (старост,болест, финансијски проблеми, стрес, страх због пандемије...) би свакако представљало непоштену пословну праксу.

8. ЈСП „Крагујевац“ је дужно да у року од 15 дана од дана пријема овог Мишљења и препоруке, обавести Локалног омбудсмана о мерама које је предузео ради отклањања уочених неправилности, а у смислу дате препоруке.

ЈСП „Крагујевац“ и поред бројних утврђених неправилности у раду, није показало вољу и спремност да прихвати препоруке Локалног омбудсмана већ се упустило у полемику сматрајући да није било пропуста у раду нити повреде права грађана и одбио предузимање било које препоруке.

IV АКТИВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА И ПРИСУСТВА НА СТРУЧНИМ СКУПОВИМА

УЧЕШЋЕ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА НА ОКРУГЛОМ СТОЛУ „ДИСКУСИЈА О СТАЊУ У ОБЛАСТИ ИЗВРШЕЊА У КОМУНАЛНИМ ПРЕДМЕТИМА У КРАГУЈЕВЦУ И МОГУЋИМ УНАПРЕЂЕЊИМА“ У ОРГАНИЗАЦИЈИ USAID-a

Овим извештајем о раду је обухваћено и учешће Локалног омбудсмана на on line округлом столу: “Дискусија о извршним поступцима ЈКП-а у комуналним предметима у Крагујевцу и могућим унапређењима“, одржаном преко zoom on line платформе, у организацији Центра за европске политике USAID-a.

С обзиром да се ради о проблемима грађана у области извршења у комуналним предметима, а управо је Извештајем наглашено да се највећи број притужби грађана односи на рад ЈСП-а „Крагујевац“ и поступке извршења, Локални обудсман је организатору овог скупа послала допис којим је указала на најчешће проблеме грађана као корисника комуналних услуга, односно дужника у поступцима извршења и изнела своје предлоге ради допуне презентованог „Нацрта извештаја о постојећем стању у области извршења у комуналним предметима у граду Крагујевцу“.

Предлози Локалног омбудсмана се односе на потребу стављања акцента на права грађана као дужника и економски слабије стране и обавезе ЈСП-а „Крагујевац“ као повериоца у извршним поступцима, а све ради успостављања коректног пословног односа и смањења броја принудних наплата. У свом осврту на ову тему, Локални омбудсман се, пре него што је изнела своје предлоге за превазилажење тешкоћа у комуникацији ЈСП „Крагујевац“ са грађанима, у директној дискусији, осврнула на најчешће проблеме грађана као корисника комуналних услуга, односно дужника у поступцима извршења. Као најекалантније је навела следеће:

ЈСП „Крагујевац“ пре покретања поступка извршења корисницима комуналних услуга не доставља опомене, или обавештења о стању дуга. У нацрту вашег извештаја се наводи да „таква обавеза тренутно не постоји према Закону о извршењу и обезбеђењу“, што је тачно.

Међутим, ЗиО не забрањује даваоцима комуналних услуга да достављају опомене у стању дуга корисницима комуналних услуга. Чак је општим актима којима су регулисане обавезе ЈСП-а и корисника СОН-а утврђена ОБАВЕЗА ЈСП-а „Крагујевац“ да пре покретања поступка извршења, корисницима комуналних услуга достави опомену или обавештење о стању дуга. Та обавеза је утврђена у чл.14 Одлуке о обједињеној наплати комуналних и других услуга („Сл. лист Града Крагујевца“ бр 3/2003, 8/2005, 35/2008 и 40/2009) и у чл.7 тач.4. Споразума о међусобним правима и обавезама у организовању и вршењу послова обједињене наплате на територији града Крагујевца од 26.03.2003.године.

Чак и када се дужницима доставе опомене, у њима се само наведе укупан износ наводног дуга, најчешће застарелог, без назнаке на коју комуналну услугу се односи тај дуг и за који период.

Дешава се да се у поступку извршења, погрешно сматра да достављање опомене дужнику представља радњу повериоца која прекида ток застарелости, а занемарује се одредба чл.338 ЗОО којом је утврђено да се застареваше прекида подизањем тужбе и сваком другом повериоцевом радњом предузетом против дужника пред судом, или надлежним органом, ради утврђења осигурања или остварења потраживања.

Напред наведеном Одлуком у чл.16 је утврђена обавеза ЈСП-а „Крагујевац“ да „поднесе предлоге за извршење неизмирених обавеза корисника комуналних и других услуга шестомесечно, а најкасније до рока застарелости за измирење обавеза“

Међутим, у пракси се врло често дешава да се покреће поступак извршења и за застарела потраживања, што многе кориснике, као правно неуке, старе, болесне, са пребивалиштем у удаљеним местима, или селима, доводи у ситуацију да нити знају, нити имју новца да ангажују адвокате ради улагања приговора застарелости.

Посебно питање и проблем коме треба посветити пажњу, су постојећи поступци извршења, имајући у виду да су покренути на основу веродостојне исправе - рачуна ЈСП-а, чија подобност је под знаком питања јер је садржала потраживање по основу накнаде за вођење матичне евиденције, која је као неоснована укинута, па је на тај начин умањена укупна сума новца која је наведена као дуговани износ и основ покретања предлога са извршење

С обзиром да су такви поступци извршења већ у току, да је прошао рок за приговор, да ли то значи да ће се поступци извршења и даље водити и окончати на основу погрешно утврђене односно неподобне веродостојне исправе сходно чл.53, Ст.1 ЗиО.

Посебно актуелно и важно питање је везано за обавезу ЈСП-а „Крагујевац“ да корисницима комуналних услуга, изврши повраћај неосновано исплаћиване накнаде за вођење матичне евиденције од 2014-2020. године. Корисници комуналних услуга, њих 60.300 су по по рачунима ЈСП-а, сваког месеца плаћали ту накнаду укупно 6 година, против многих од њих се води поступак извршења, или ће бити покренут поступак извршења, па се поставља питање њиховог права на подношење компензационог приговора.

ЗиО у чл.24, ст.1 предвиђа да је приговор – правни лек у поступку извршења на основу веродостојне исправе и да се исти може поднети из разлога утврђених у чл. 87. Ст.1 ЗиО. Међутим, у том члану, пребијање потраживања није наведено као разлог за приговор. Дакле, приговором којим се побија решење о извршењу, побија се и постојање и саме обавезе.

У конкретној ситуацији, истицањем приговора пребијања, извршни дужник истиче да постоји основ за престанак његове обавезе у целини, или делимично, због постојања истоврсне обавезе повериоца према њему. ЗиО не познаје сметње за истицање приговора пребијања

потраживања у поступку извршења. Правни основ је садржан у Чл. 129, ст.1, тач.5, где је наведено да суд обуставља извршење ако је потраживање престало и тач.7, где је наведено и низ других разлога предвиђених законом, а други закон је ЗОО којим је утврђено да је основ престанка обавезе - пребијање.

Дакле, у поступку извршења код суда или извршитеља, све до окончања тог поступка, извршни дужник може да истакне приговор пребијања потраживања, који ће у делу у коме је основан довести до обуставе извршења, с обзиром а у конкретном случају није спорно да извршни дужници имају новчано потраживање према повериоцу и ЈСП, као поверилац је то признао кроз јавни позив, па би у духу добре пословне праксе требало да призна и у поступку извршења.

Напред изнета запажања су само део проблема у комуникацији између корисника комуналних услуга и комуналних предузећа, као и ЈСП-а „Крагујевац“, а чињеница је да су бројни примери лоше пословне праксе у којој се користе неукост и сиромаштво корисника услуга који немају могућности да остваре адекватну правну заштиту ангажовањем адвоката, ради остварења својих права.

Сматрам да је у овом Нацрту непотребна и паушална констатација да је „катализатор за масовне тужбе заправо својеврсна кампања локалних адвоката који су позивали грађане путем памфлета са својим контактима, да то своје право остваре тужбом пред Основним судом у Крагујевцу, вероватно мотивисани могућношћу наплате трошкова на терет туженог ЈСП „Крагујевац“, с обзиром на извесност успеха у парници.“

Пре свега, грађани нису дужни да, ради повраћаја неосновано наплаћиване накнаде од стране ЈСП-а, са тим ЈСП склапају било какве споразуме тим пре, што им се тим споразумима нуди повраћај неосновано наплаћиване накнаде само за 3 године уназад, а плаћали су је 6 година.

И ЈСП покреће поступке против грађана који дугују мање од 1.000,00 динара (300,00 дин...500,00дин.) а не нуди им склапање споразума, већ их доведе у ситуацију да плате и трошкове извршења који нису мањи од 7-8.000,00 динара. Да ли се ту може поставити питање „мотива“ могућности наплате трошкова извршења на терет грађана, с обзиром на извесност успеха у поступку извршења.

Обраћања адвоката или контаката, не бих назвала „својеврсном кампањом“ већ обавештавањем грађана о њиховим правима и могућностима за остварење тих права које је добродошло јер су изостали други канали информисања, пре свега од стране ЈСП и комуналних предузећа. А што се тиче наплате трошкова од стране адвоката на терет ЈСП-а, или наплате трошкова од стране извршитеља на терет грађана, њихова висина је одређена званичним тарифама.

ОБРАЋАЊЕ ЈАВНОСТИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ЗА ВРЕМЕ ВАНРЕДНОГ СТАЊА

1. Дана 17.03.2020. године, Локални омбудсман је упутила допис ЈСП-у „Крагујевац“, ЈКП-у „Шумадија“, ЈКП-у „Водовод и канализација“ и „Електродистрибуцији“ Крагујевац.

У вези са проглашењем ванредног стања, сматрам да је целисходно да, у смислу члана 120. Став 1. и став 2. Закона о извршењу и обезбеђењу размотрите могућност подношења предлога за одлагање извршења према извршним дужницима - пензионерима, посебно онима чија пензија не прелази износ најниже пензије и просечне пензије.

2. Локални омбудсман града Крагујевца је у изјави медијима након укидања ванредног стања, проглашеног поводом епидемије COVID вируса, саопштила да се у периоду ванредног стања од 15. марта до 11. априла 2020. године, канцеларији Локалног омбудсмана у Крагујевцу се обратило укупно 99 грађана.

У складу са прописаним правилима у време ванредног стања, грађани су се Локалном омбудсману обраћали телефоном, или електронском поштом.

Дато је 58 правних савета у вези радних односа код приватних послодаваца, четири правна савета која се тичу права на боловање у здравственим установама и Војсци Републике Србије, три правна савета у вези са поступцима извршења. Девет правних савета је пружено у вези са остваривањем права на социјалну помоћ и помоћ код Црвеног Крста.

У пет случаја Локални омбудсман је саветовао подношење пријава против послодавца због необезбеђивања мера заштите здравља на раду.

У периоду од увођења до укидања ванредног стања је примљено 20 појединачних притужби које су се односиле на: нарушавање јавног реда и мира, рачуне за комуналне услуге, право на издавање путних исправа, право на дозволу за кретање у време забране кретања.

Из ових података се може закључити да су грађани у наведеном периоду били највеше заинтересовани за свој радно - правни статус и последице које по њега могу проистећи из мера ванредног стања. Такође се може закључити да није било притужби на рад јавно - комуналних предузећа и градске управе.

VI ОПШТИ ПОДАЦИ О СТРУЧНОЈ СЛУЖБИ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

Поред Локалног омбудсмана и једног заменика Локалног омбудсмана у Стручној служби локалног омбудсмана је запослено још 3 извршиоца са средњом стручном спремом и 1 запослени са високом стручном спремом, а све у складу са постојећом ситематизацијом.

Служба Локалног омбудсмана има адекватно решен пословни простор, у приземљу зграде Црвеног крста.

Ова служба је пре 3 године пресељена из простора у Дому синдиката у просторије Црвеног крста.

- Просторије које сада користи су адекватне и приступачне (посебно старијим лицима и лицима са посебним потребама)

- С обзиром на надлежности у улогу ове институције, Служба локалног омбудсмана треба да буде локацијски, функционално и организационо одвојена од Градске управе, коју треба да контролише. Смештање службе Локалног омбудсмана у исти простор са Градском управом изазвало би неповерење грађана у смосталност и независност Локалног омбудсмана, јер би га доживљавали као службеника Градске управе.

Кавлитетан рад ове службе захтева и одређена материјална улагања на име закупа адекватног простора.

Постојећа техничка опремељеност је недовољна због недовољног броја и техничке застарелости постојећих рачунара, читача и скенера.

Локални омбудсман је независан и самосталан орган, чија се средства за рад обезбеђују у буџету града Крагујевца.

Одлуком о буџету града Крагујевца за 2020.годину средства за рад су износила укупно 10.390.000 динара.

Реализована средства износе 9.404.019,22 динара што је 90,5 %.

Наведена средства су искоришћена за финансирање редовне делатности у складу са финансијским планом и иста су недовољна за организовање и реализацију пројеката везаних за образовање о људским правима, стручно усавршавање запослених, саветовања, штампање публикација.

VII ЗАКЉУЧАК

Препоруке које су упућене органима управе и јавним комуналним предузећима у предходном периоду, како да побољшају свој рад и поступање и тиме отклоне неправилности у свом раду, у пракси се и даље споро примењују. Исто тако, од стране старешина органа управе и директора ЈКП није покренут ни један дисциплински, нити неки други поступак, против руководиоца и запослених у органу у чијем раду је Локални омбудсман утврдио очигледне пропусте, недостатке и незаконитости. Из наведеног се може закључити да се стање у овој области споро мења, да не постоји искрена и права воља за побољшањем стања, да недостају руководиоци спремни за одговоран рад у јавном сектору, те да се хитно мора почети са предузимањем одговарајућих мера како би се стање променило.

- Неопходно је обезбедити благовремен и координисан рад свих органа и служби уз вршење послова надзора над њиховим радом и утврђивање појединачне одговорности запослених за настале пропусте, уз обавезу да грађанима надокнаде штету која услед пропуста наступи;
- Поред наведеног Град треба да користи своја законска овлашћења у вршењу надзора над радом предузећа којима су повериле обављање комуналних делатности и да предузимају мере како би обезбедиле да иста поступају у свему у складу са законом и подзаконским актима којима је уређена конкретна област.
- Неопходно је уредити рад запослених у месним заједницама, посебно сеоским, где секретари и чланови савета, треба да буду прва степенница за решавање проблема суграђана, како у погледу давања стручних и тачних информација о процедурама за остваривање њихових права, помоћ у попуњавању захтева, предаја захтева и др.

Неопходно је да се на много квалитетнији и потпунији начин уреди област поступања и рада органа управе и ЈКП –а, како би и сами запослени, али и грађани могли да комуницирају и обављају своје послове без проблема. Предуслов побољшања стања је поред едукације запослених, постојање искрене и одлучне воље свих који су ангажовани у јавном сектору, са посебним акцентом на руководеће структуре, при чему гајим искрену наду да ћемо као друштво успети да обезбедимо неопходне промене, и макар у најмањој мери као друштво се дебиروقратизујемо.

