



SOMBOR, TRG CARA UROŠA 1 / TEL. 025/468-177 / E-MAIL: ZASTITNIKGRADJANA@SOMBOR.RS
ZOMBOR, UROŠ ČAR 1. TELEFON : 025-468-177 / E-MAIL: ZASTITNIKGRADJANA@SOMBOR.RS
SOMBOR, TRG CARA UROŠA 1/ TEL.025/468-177 / E-MAIL:ZASTITNIKGRADJANA@SOMBOR.RS

ПИСАРНИЦА ГРАДСКЕ УПРАВЕ
ГРАДА СОМБОРА

Примљено: 30.03.2017				
Органи	Бр. Јед.	Број	Поллог	Вређност
Т			1	—

Годишњи извештај Заштитнице грађана

Града Сомбора, доставља. -

СКУПШТИНИ ГРАДА СОМБОРА

На основу члана 37 Одлуке о заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ број 01/15) Заштитница грађана Града Сомбора доставља Скупштини Града Сомбора годишњи извештај о раду за 2016. годину.

УВОД

На 26. седници Скупштине Града Сомбора одржаној 30.01.2015. године, на основу члана 97 Закона о локалној самоуправи („Сл.гл.РС“ бр.129/2007 и 83/2014) и члана 107-110 Статута Града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ бр.2/2008 и 6/2013) усвојена је Одлука о заштитнику грађана града Сомбора.

На 26. седници Скупштине Града Сомбора одржаној 30.01.2015. године, на основу члана 97 Закона о локалној самоуправи („Сл.гл.РС“ бр.129/2007 и 83/2014) , члана 108 Статута Града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ бр.2/2008 и 6/2013) и члана 8 Одлуке о заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“, бр.1/2015) Чарна Петричевић, дипл. правник из Сомбора је изабрана за Заштитницу грађана Града Сомбора.

Заштитница грађана Града Сомбора је 09.02.2015. године ступила на рад.

Заштитница грађана Града Сомбора доставила је Скупштини Града Сомбора 19.01.2016. године годишњи извештај о раду за 2015. годину, који је разматран на 37. седници Скупштине Града Сомбора, дана 05.02.2016. године.

У извештају је наведено да је Заштитница грађана Града Сомбора, од дана 09.02.2015. године, када је изабрана на функцију Заштитнице грађана Града Сомбора, до дана 31.12.2015. године за примила 127 писмених притужби, а 449 лица јој се обратило усмено. Сумарно, током 2015. године Заштитници грађана Града Сомбора се обратило 576 грађана.

БРОЈ И СТРУКТУРА ПРЕДСТАВКИ

У 2016. години

У периоду од 01.01.2016. године до 31.12.2016. године Заштитници грађана Града Сомбора у писменој форми обратило се 139 подносилаца, а 739 грађана лица поднело је усмене притужбе.

Сумарно, Заштитници грађана Града Сомбора се у 2016. години обратило 878 грађана, што је 34% више него током 2015. године.

Од за примљених 139 притужби, на дан 31.12.2016. године 128 притужби је обрађено и архивирано, док је 11 у раду.

98 писмених притужби су обрађене и архивирани у року од 30 дана, што процентуално представља 70% од укупно за примљених притужби, и указује на изузетну експедитивност у раду, а и у односу на 2015. годину, када је проценат био нешто нижи – 65 % . У року од 60 дана обрађено је и архивирано 117 од 139 притужби, што изражава изузетно похвалан проценат од .84%.

Писмене притужбе су се односиле на: 1.ГРАДСКУ УПРАВУ ГРАДА СОМБОРА:

1. Одељење инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора- 10
2. Одељење за комуналне послове Градске управе Града Сомбора -8
3. Службу за имовинско-правне односе Градске управе Града Сомбора-2
4. Одељење локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора – 1
5. Одељење за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора -1
6. Одељење за општу управу Градске управе Града Сомбора-1
7. Одељење за образовање Градске управе Града Сомбора-1

Сумарно, од 139 запримљених притужби у писменој форми 24 писмене притужбе су се односиле на поступање Градске управе Града Сомбора, што процентуално износи 17% од укупно запримљених притужби.

Писмене притужбе су се такође односиле и на:

2. ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВЕ ГРАДА СОМБОРА

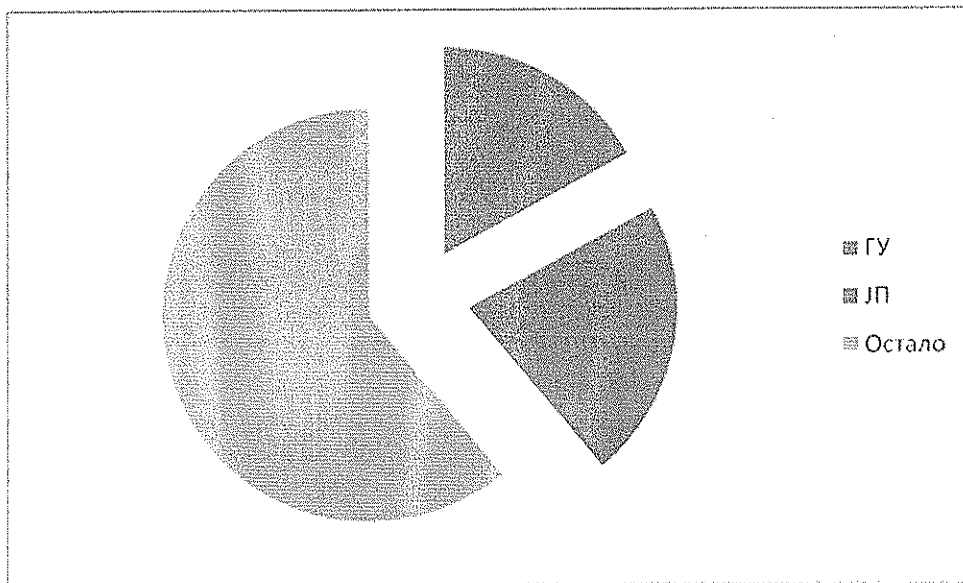
1. ЈКП "Енергана" Сомбор-14
2. ЈКП "Чистоћа" Сомбор-7
3. ЈКП "Водоканал" Сомбор-3
4. ЈКП "Зеленило" Сомбор-1
5. ЈКП "Простор" Сомбор-1
6. Дом здравља "др Ђорђе Лазић" Сомбор-1
7. ЈП "Дирекција за изградњу Града Сомбора"-3

На поступање јавних предузећа и установа Града Сомбора односило се 30 притужби у процентуалном односу од 22%.

Од свега до сада наведеног највећи број притужби у писменој форми се односи на поступање ЈКП "Енергана" Сомбор, на коју се односи 10% укупно запримљених притужби.

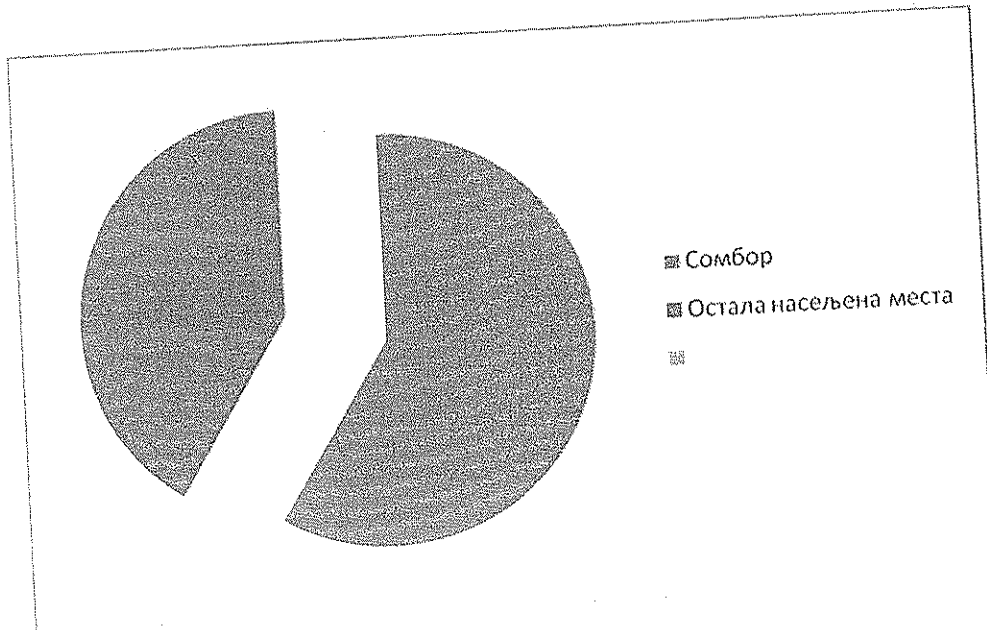
Остале запримљене притужбе се односе на :

1. судску надлежност-48
2. ЈП "Воде Војводине"-26
3. Центар за социјални рад Сомбор-4
4. Скупштину Града Сомбора и Градско веће Града Сомбора-3
5. ВУ "Протеинка"-1
6. Пореску управу филијала Сомбор-1
7. ЈП "Пошта Србије"-1
8. анонимна притужба-1



Напомена: у приказу су употребљавани називи органа управе и јавних служби града који су били на снази у моменту подношења притужби, а пре ступања на снагу Правилника о унутрашњој организацији и систематизацији Градске управе Града Сомбора.

Од укупно 139 запримљених писмених притужби, подносиоци истих су имали пребивалиште у:



- | | |
|-----------------------------|------------------------|
| 1. СОМБОРУ- 82 | 9.СТАПАНУ-2 |
| 2. ВАН ТЕРИТОРИЈЕ ГРАДА -12 | 10.ДОРОСЛОВУ-2 |
| 3. ТЕЛЕЧКОЈ-10 | 11.КОЛУТУ-2 |
| 4. БАЧКОМ МОНОШТОРУ- 7 | 12.ЧОНОПЉИ-1 |
| 5. БЕЗДАНУ-5 | 13.СТАНИШИЋУ-1 |
| 6. БАЧКОМ БРЕГУ-4 | 14.РИЋИЦИ-1 |
| 7. ГАКОВУ-4 | 15.АЛЕКСА ШАНТИЋУ-1 |
| 8. КЉАЈИЋЕВУ-4 | 16.СВЕТОЗАР МИЛЕТИЋУ-1 |

Из, на овај начин изражене статистике, јасно је уочљива слабија заступљеност подносилаца из околних насељених места у односу на сам град Сомбор, што указује на неопходност приближавања института заштитника грађана свим грађанима, а неминовно решење представљају изласци на терен у насељена

места, чему Заштитница грађана Града Сомбора планира да настави прибегавати и у периоду који претходи, као што је чињено током 2016. године.

Што се тиче усмених притужби, исте се односе на:

1.ГРАДСКУ УПРАВУ ГРАДА СОМБОРА:

- 1.Одељење инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора- 30
- 2.Одељење за комуналне послове Градске управе Града Сомбора -38
- 3.Одељење локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора – 16
- 4.Одељење за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора -4
- 5.Одељење за општу управу Градске управе Града Сомбора-7

Сумарно, од 739 усмених притужби 95 се односе на поступање Градске управе Града Сомбора, што процентуално износи 13% од укупно изнетих усмених притужби.

Усмене притужбе су се такође односиле и на:

2.ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВЕ ГРАДА СОМБОРА

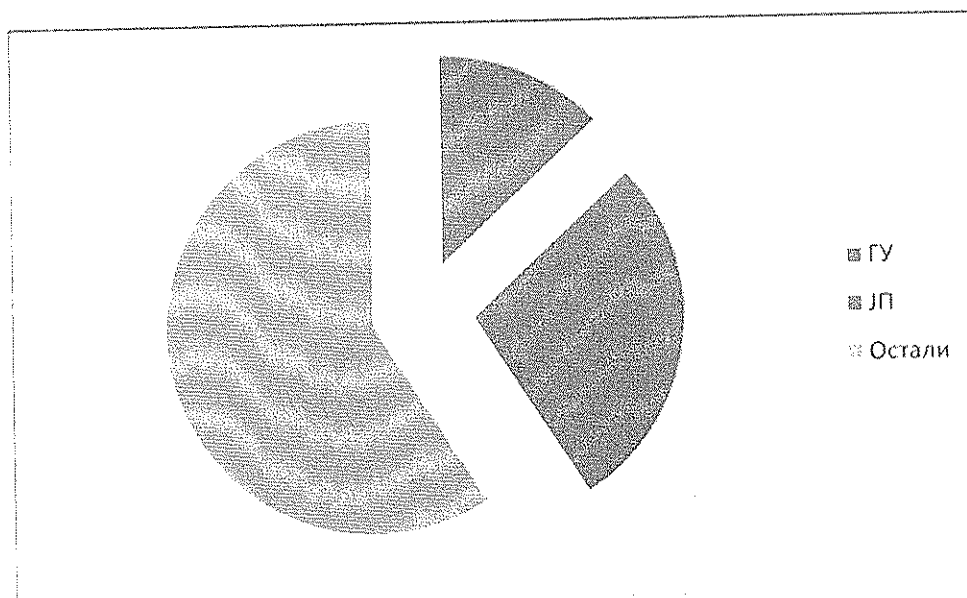
- 1.ЈКП“Енергана“ Сомбор-110
- 2.ЈКП“Чистоћа“Сомбор-24
- 3.ЈКП“Водоканал“Сомбор-49
- 4.ЈКП“Простор“ Сомбор-18
5. Геронтолошки центар Сомбор-3

Укупно, 204 усмене притужбе се односе на рад јавних предузећа и установа Града Сомбора, што представља 28% усмених притужби.

Заштитница грађана Града Сомбора опет напомиње да се убедљиво највећи број притужби које се односе на рад јавних предузећа и установа Града Сомбора односи на рад ЈКП“Енергана“Сомбор- убедљивих 54%.

Остале усмене притужбе се односе на:

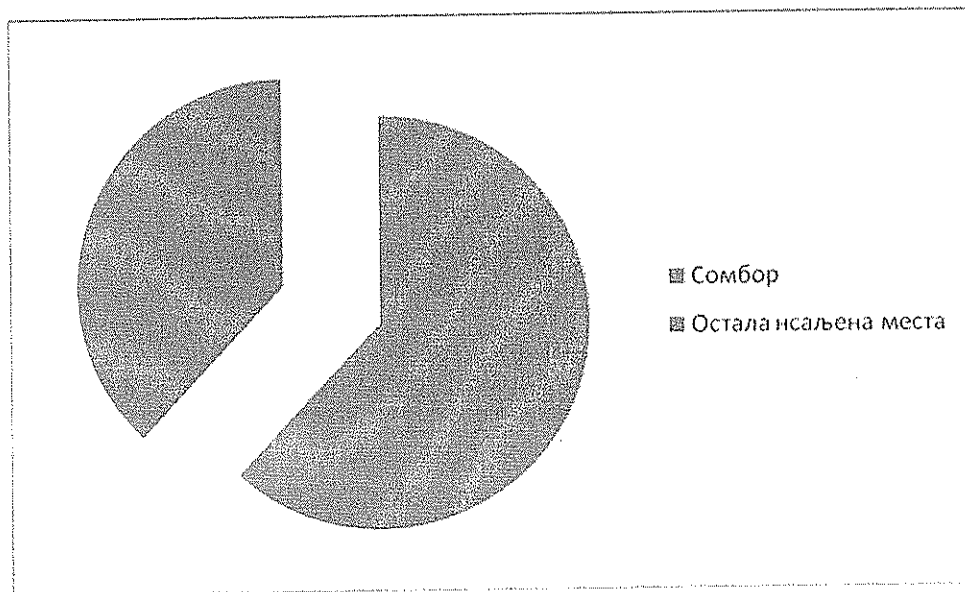
1. судску надлежност-285
2. Полицијску управу Града Сомбора-12
3. Пореску управу филијала Сомбор-14
4. надлежност Покрајинског заштитника грађана-омбудсмана-7
5. надлежност Заштитника грађана РС-4
6. АД "Гаково"-10
7. ЈП "ЕПС"-16
8. РФ ПИО-13
9. Службу за катастар непокретности Сомбор-4
10. Центар за социјални рад Сомбор-4
11. материјалну помоћ-71



Напомена: у приказу су употребљавани називи ограна управе и јавних служби града који су били на снази у моменту подношења притужби, а пре ступања на снагу Правилника о унутрашњој организацији и систематизацији Градске управе Града Сомбора.

Од 739 усмених притужби, подносиоци истих су имали пребивалиште у:

- | | |
|---------------------------|--------------------------|
| 1.СОМБОРУ-497 | 10. СТАПАНУ-12 |
| 2.ГАКОВУ-51 | 11. СВЕТОЗАР МИЛЕТИЋУ-10 |
| 3.ВАН ТЕРИТОРИЈЕ ГРАДА-33 | 12. КОЛУТУ-8 |
| 4.КЉАЈИЋЕВУ-29 | 13. РАСТИНИ-7 |
| 5.БЕЗДАНУ-16 | 14. АЛЕКСА ШАНТИЋУ-6 |
| 6.РИЋИЦИ-15 | 15. ДОРОСЛОВУ- 5 |
| 7.ЧОНОПЉИ-14 | 16.БАЧКОМ БРЕГУ-5 |
| 8.СТАНИШИЋУ-14 | 17. ТЕЛЕЧКОЈ-4 |
| 9.БАЧКОМ МОНОШТОРУ-13 | |



Заштитница грађана Града Сомбора је покренула , у складу са чланом 29 и чланом 34 Одлуке о заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ , бр.1/2015) 8 поступака контроле законитости и правилности поступања органа управе и јавних служби града, и упутила 7 препорука и то:

1. 4 препоруке упућене ЈКП“Енергана“ Сомбор
2. 2 препоруке упућене Одељењу за комуналне послове Градске управе Града Сомбора
3. 1 препорука упућена Одељењу инспекције и комуналне полиције Гр. упр. Града Сомбора

Поступак контроле законитости и правилности поступања ЈКП“Водоканал“ Сомбор окончан је поступањем ЈКП“Водоканал“ у складу са траженим у притужби подносиоца, а пре упућивања

препоруке Заштитнице грађана Града Сомбора, уважавањем усмених упутстава Заштитнице грађана Града Сомбора, а у духу добре сарадње.

Заштитница грађана примила је притужбу у вези поступања ЈКП“Зеленило“ Сомбор, које је у доброј сарадњи са Заштитницом грађана Града Сомбора и пре покретања поступка поступило у складу са траженим у притужби, те није било потребе за вођењем поступка.

Управо такво поступање представља оно чему Заштитници грађана градова и општина, као самостални, независни контролишући органи правилности и законитости поступања органа управе и јавних служби градова и општина теже, а то је да се извесна повреда права препозна и отклони у што краћем року и без проузроковања даљих непријатности подносиоцима притужби.

Такође, у поступку где је дошло до повреде права грађанина Сомбора, те се исти писменим путем обратио Заштитници грађана Града Сомбора, ЈКП“ Енергана“ Сомбор је исту повреду права отклонило, на основу усмених консултација са Заштитницом грађана Града Сомбора, те нису постојале основе за вођење поступка, обзиром да је поступљено по налогу Заштитнице грађана Града Сомбора, а у интересу подносиоца притужбе.

Следе појединачне анализе препорука Заштитнице грађана Града Сомбора у 2016. години:

1. Заштитници грађана Града Сомбора се обратио притужилац са наводима да се врше неправилности у обрачуну трошкова и наплате топлотне енергије за предметни стан , где по Одлуци о условима и начину снабдевања топлотном енергијом(„Сл.лист града Сомбора“ број 9/2015) снабдевање и дистрибуцију топлотне енергије врши ЈКП“ Енергана“Сомбор.

По наводима подносиоца притужбе у предметном стану, чији је власник,грејање је искључено још грејне сезоне 98/99, јер претходне грејне сезоне 97/98, због квара, грејање у стану уопште није радило иако су стручна лица из ЈКП“Енергана“ Сомбор у више наврата покушавала да отклоне квар, нису успели, те су иста стручна лица грејање искључила.

У стану од тада (од 1997. године), по наводима подносиоца притужбе, нико не живи.

Подносилац притужбе је истакао да је од 1999. године искључено грејање у предметном стану, али да ниједан рачун од момента искључења до септембра 2014. године није добио.

Исти је изјавио да му је више пута усмено обећано да ће бити поступљено по његовом захтеву, приликом његових учесталих усмених обраћања правници у ЈКП“Енергана“ Сомбор, али никада ништа није реализовано.

Подносилац притужбе је додао да рачуне није плаћао, јер грејања нема и у стану не живи, а обзиром да је по сопственим наводима здравствено угрожен, њему представљају проблем учестала лична обраћања ЈКП“Енергана“ Сомбор.

Заштитница грађана Града Сомбора се обратила ЈКП“Енергана“Сомбор да се изјасни о поднетој притужби.ЈКП“Енергана“ Сомбор је доставило одговор на притужбу са образложењем да ЈКП“Енергана“ врши читавање потрошње за комплетну зграду, а унутрашњу расподелу утврђују чланови Скупштине станара, те да је у грејној сезони 2014/15, обзиром на Одлуку Скупштине станара предметни стан уведен у систем расподеле унутрашње енергије, а применом одредби Тарифног система исти је задужен за износ фиксних трошкова, **па ЈКП“ Енергана“Сомбор сматра да није починило повреду права својим поступањем.**

У току грејне сезоне 1998/1999 године, када је предметни стан искључен са система даљинског грејања била је на снази Одлука о снабдевању топлотном енергијом, гасом и енергијом компримираног ваздуха(„ Сл.лист СО Сомбор“, број 8/90 и 5/91), но ступањем на снагу Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („ Сл. Лист Општине Сомбор“број 10/2006), по члану 87. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („ Сл. Лист Општине Сомбор“ број 10/2006), претходноважећа Одлука о снабдевању топлотном енергијом, гасом и енергијом компримираног ваздуха(„ Сл.лист СО Сомбор“, број 8/90 и 5/91) престала је бити на снази, те се иста Одлука примењивала у периоду када је подносилац притужбе поново задуживан обавезом плаћања трошкова на име “ испоручене топлотне енергије“Одлука о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („ Сл. лист града Сомбора“ број 9/2015), кроз члан 73, појмовно уводи „трајно искључење“, а везано за које се подносилац притужбе определио да плати израду Елабората о верификацији испуњености услова за отказ коришћења топлотне енергије од стране овлашћене пројектантске организације, те да плаћа накнаду утврђену Елаборатом, али је истакао да сва потраживања ЈКП“ Енергана“ Сомбор према њему, а везано за период грејне сезоне 2014/2015 године до ступања на снагу Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом(„Сл.лист града Сомбора“ број 9/15) буду сторнирана, као и да се не осећа обавезним да плаћа трошкове искључења са дистрибутивне мреже, као ни да прибавља сагласност од свих тарифних купаца, јер је већ искључен са система дистрибутивне мреже.

Напоследку, Заштитница грађана Града Сомбора је истакла да производња, дистрибуција и снабдевање купаца топлотном енергијом морају представљати услугу која служи задовољењу основних животних потреба грађана, те да наведено поступање ЈКП "Енергана" Сомбор не одговара описаној категоризацији.

Заштитница грађана Града Сомбора поново истиче да се у случају подносиоца притужбе ради се о искљученом кориснику ком се енергија не испоручује, а подносилац притужбе се определио да плати израду Елабората о верификацији испуњености услова за отказ коришћења топлотне енергије од стране овлашћене пројектантске организације, те да плаћа накнаду утврђену Елаборатом, у складу са Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („Сл.лист града Сомбора“ број 9/15), но обзиром да је подносилац притужбе већ искључен са система дистрибутивне мреже, имајући у виду домен стечених права, исти није у обавези прибављати сагласност свих тарифних купаца, као ни сносити трошкове искључења.

Стога, ЈКП "Енергана" Сомбор је неуваживши захтев притужиоца неправилно поступило повредивши права грађана, те је Заштитница грађана Града Сомбора одлучила да упутити препоруку, да наведену неправилност исправи.

По примљеној препоруци ЈКП „Енергана“ Сомбор се изјаснила да је поступила по препоруци Заштитнице грађана Града Сомбора, те извршила сторнирање „потраживања на име износа за испоручену топлотну енергију.“

Подносилац притужбе се накнадно обратио Заштитници грађана Града Сомбора и изјавио да и даље добија рачуне са исказаним „износом за фиксне трошкове“ на сваком рачуну.

2. Заштитница грађана Града Сомбора је поново упутила препоруку ЈКП "Енергана" истакавши да је ЈКП "Енергана" Сомбор **ПОВРЕДИЛО** право грађана и учинило неправилност у поступку када је подносиоца притужбе у грејној сезони 2014/15 године, и даље, задужило обавезом плаћања трошкова на име „износа за фиксне трошкове“, обзиром да је подносилац притужбе искључен са система даљинског грејања током грејне сезоне 98/99 године, када је и престао његов статус купца.

Заштитница грађана Града Сомбора је истакла да је ЈКП "Енергана" Сомбор у обавези да уочену неправилност отклони, те да, обзиром да је већ сторнирало сва потраживања према подносиоцу притужбе на име "износа за испоручену топлотну енергију", сторнира и сва потраживања на име „износа за фиксне трошкове“, према подносиоцу притужбе до ступања на снагу Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом („Сл.лист града Сомбора“ број 9/2015), у складу са којом, а на

сопствени захтев, се подносилац притужбе обавезао да у циљу трајног искључења са система дистрибутивне мреже плати израду Елабората о верификацији испуњености услова за отказ коришћења топлотне енергије од стране овлашћене пројектантске организације, те да плаћа накнаду утврђену Елаборатом од дана ступања на снагу исте Одлуке, а обзиром да је подносилац притужбе већ искључен са система дистрибутивне мреже и имајући у виду домен стечених права, исти није у обавези прибављати сагласност свих тарифних купаца за искључење, као ни сносити трошкове искључења. До дана подношења извештаја Заштитнице грађана Града Сомбора Скупштини Града Сомбора у вези са наведеним ништа се није решило. Супруга подносиоца је изјавила да Елаборат није предат ЈКП "Енергана" обзиром да је притужилац у животно угрожавајућој ситуацији, те да је борба за његов живот приоритетна, али да и даље бивају на сваком месечном рачуну задуживани „износом за фиксне трошкове“.

3. и 4. Заштитници грађана Града Сомбора се обратио притужилац са наводима да су Одељење инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора и Одсек за легализацију Одељења за комуналне послове Градске управе Града Сомбора својим поступањем повредили права грађана и учинили незаконитост и неправилност у поступку, а везано за наводе подносиоца притужба који се односе на „бесправно изведену доградњу на стамбеном објекту, бесправно рушење зидане ограде, бесправно коришћење објекта за који постоји забрана коришћења.“

Разматрајући притужбу Заштитница грађана Града Сомбора исту је испитала у правцу повреде права грађана, односно неправилности у раду Одељења инспекције и комуналне полиције Градске управе и утврдила како је у поступању Одељења инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора по захтевима подносиоца притужбе из 2015. године демонстрирано поштовање чланова Одлуке о организацији Градске управе Града Сомбора („Сл. лист Града Сомбора“ бр. 4/2008, 11/2009, 14/2010-др. Одлука, 12/2012 и 5/2013), но како је у питању комплексан предмет, везано за који је од стране истог Одељења поступано од 2000. године, **Заштитница грађана Града Сомбора је истакла неопходност поступања Одељења у складу са одредбама Одлуке о организацији Градске управе Града Сомбора,** као што је и чињено по захтевима подносиоца притужбе из 2015. године.

Такође, у вези са поднетом притужбом на поступање Одсека за легализацију Одељења за комуналне послове Градске управе Града Сомбора Заштитница грађана Града Сомбора је истакла да је Одсек за легализацију Одељења за комуналне послове Градске управе Града Сомбора **ПОВРЕДИО право**

грађана, нечињењем у тада вођеном поступку легализације, сада озакоњења стамбеног и помоћног објекта, те упутила препоруку којом је констатовано да је потребно је да лица запослена у Одељењу за комуналне послове Градске управе Града Сомбора, поступају тако да странкама омогуће брзо и делотворно остваривање њихових права и правних интереса, а везано за истакнуте захтеве странака.

5. и 6. Заштитници грађана Града Сомбора обратила се притужиља притужбом на исправност и законитост рада ЈКП "Енергана" Сомбор, а у вези са начином обавештавања, читавања и обрачуна утрошене топлотне енергије, коју услугу снабдевања топлотном енергијом врши ЈКП "Енергана" Сомбор. У наведеним поднесцима поднетим ЈКП "Енергана" Сомбор подносиатељка притужбе је истицала да живи у згради која има три улаза, али једну подстаницу. Притужиља је нагласила да је ДОО "Бруната" Београд, која се бави обрачуном утрошене топлотне енергије коју згради испоручи ЈКП "Енергана" Сомбор склопила уговор са скупштином станара само једног улаза у згради у којој она живи, док са скупштинама станара преостала два улаза није (укључујући и улаз у коме живи притужиља), те да је након тога започето вршење расподеле енергије за станове који немају уграђене делитеље (међу којима је и стан у коме живи притужиља) на основу утрошка зграде и додатог коефицијента који се одређује сразмерно постотку уграђености делитеља у конкретној згради. Притужиља наглашава да за исто поступање не постоји правни основ, обзиром да нису склопљени уговори са све три скупштине станара у наведеној згради, већ само са једном, те истиче да је таквим начином обрачуна износ рачуна за испоручену топлотну енергију знатно виши, те да је дошло да флагрантног кршења њених права.

У оба писмена одговора ЈКП "Енергана" Сомбор је јасно истакло да је гореописана проблематика „ствар унутрашњих договора на нивоу зграде“, те да је ЈКП "Енергана" Сомбор обавезна да испоручи топлотну енергију и очита главни мерач у подстаници, те да очитано стање достави ДОО "Брунати" Београд, у случају када конкретна скупштина станара склопи уговор са ДОО "Бруната" Београд. ЈКП "Енергана" Сомбор је нагласило да нема закључен уговор са ДОО "Бруната" Београд, већ да искључиво скупштина станара конкретне зграде склапа наведени уговор.

Притужиља се обратила ДОО "Бруната" Београд, те примила одговор ДОО "Бруната" Београд у ком је наглашено да се ДОО "Бруната" Београд бави обрачуном утрошене топлотне енергије коју у поједином месецу подстаници испоручи ЈКП "Енергана" Сомбор. Наведену укупну количину топлотне енергије у поједином месецу, према наводима, чини потрошња за станове са делитељима и станове без делитеља, те се за станове без уграђених делитеља обрачун врши употребом корективног фактора утврђеног

Тарифним системом за обрачун испоручене топлотне енергије за крајње купце(, Сл.лист града Сомбора“ број 10/15).У поднеску који је ДОО “Бруната“ Београд упутила притужиљи је наглашено да уговором који је склопљен између ДОО“ Бруната“ Београд и ЈКП“ Енергана“Сомбор располажу обе стране уговорнице.

У вези са наведеним, Заштитница грађана Града Сомбора је започела поступак контроле исправности и законитости,обративши се ЈКП“Енергана“ Сомбор, како би се ЈКП“ Енергана“ Сомбор изјаснило на наводе из притужбе, а нарочито на околности правне регулације односа ЈКП“ Енергана“ Сомбор са ДОО“Бруната“ Београд, те је ЈКП“ Енергана“ Сомбор наложено да Заштитници грађана Града Сомбора достави сву расположиву документацију којом су регулисани односи Скупштина станара свих улаза наведене зграде.

Заштитница грађана Града Сомбора је примила одговор ЈКП“ Енергана“ Сомбор у ком је истакнуто да у наведеној згради не постоје формиране скупштине станара за два од три улаза, те да са наведеним улазима ДОО“Бруната“ није склопила Уговор о читавању делитеља топлоте и расподели потрошње топлотне енергије, него су Одлуку о увођењу система за расподелу трошкова топлотне енергије индивидуално потписивали и прихватили станари улаза I и III, што ЈКП“Енергана“Сомбор цени као “ поступање у складу са прописима“.

Заштитница грађана Града Сомбора се обратила Републичком заводу за статистику,Одељење у Новом Саду- регистар правних лица са питањем броја регистрованих скупштине станара на наведеној адреси, те примила одговор Републичког завода за статистику,Одељење у Новом Саду- регистар правних лица у ком је наведено да на истакнутој адреси постоје 3 регистроване скупштине станара за улазе I, II и III. Заштитница грађана Града Сомбора се обратила ДОО“ Бруната“ Београд, а везано за правну регулацију односа регистрованих скупштине станара на истакнутој адреси.Заштитница грађана Града Сомбора није примила одговор ДОО“Бруната“Београд.

Из свега наведеног, Заштитница грађана Града Сомбора је у препоруци истакла да је ЈКП “ Енергана „ Сомбор **ПОВРЕДИЛО** право подносиоце притужбе и учинило неправилност у поступку извршивши обрачун и наплату накнаде за даљинско грејање, на основу достављених података о унутрашњој расподели потрошене топлотне енергије, који је извршила Д.О.О. „Бруната“ Београд за зграду на истакнутој адреси, те наложила да ЈКП“ Енергана „ Сомбор уочену неправилност отклони, примењујући у складу са постојећом нормативом одговарајући начин расподеле и обрачуна топлотне енергије, те да утврди постојање евентуалне претплате код плаћања накнаде за даљинско грејање подносиоце притужбе , за период у ком обрачун и наплата накнаде за даљинско грејање није

вршена правилном применом прописа,та да везано за исто упозна подносиоцу притужбе са начинама отклањања повреде њеног права у случају евентуалне претплате, и по истом поступи.

До дана подношења извештаја ЈКП“Енергана“ није поступило по препоруци Заштитнице грађана Града Сомбора.

Заштитница грађана Града Сомбора је, у вези са наведеном притужбом , упутила препоруку Одељењу за комуналне послове Градске управе Града Сомбора да уочену неправилност отклони, и изврши надзор над радом ЈКП“ Енергана“Сомбор,правилном применом материјалних прописа, те да по извршеном надзору поступи у оквирима своје надлежности, а у циљу отклањања повреде права притужитељке.

Одељење за комуналне послове Градске управе Града Сомбора се обратило захтевом за изјашњење ЈКП“Енергана“Сомбор, но да дана подношења извештаја Заштитнице грађана Града Сомбора конкретна притужба није решена.

7. Заштитници грађана Града Сомбора обратио се притужилац истичући незаконитост и неисправност поступања ЈКП“Енергана“ Сомбор.

У поднеску је притужилац навео да је у згради у којој живи , са система снабдевања топлотном енергијом искључена грађанка која није ЈКП“Енергана“Сомбор поднела сагласност свих тарифних купаца који се снабдевају топлотном енергијом преко заједничког мерача топлоте.

Подносилац притужбе се обратио писменим путем ЈКП“Енергана“ Сомбор, нагласивши да је такво поступање произвело повреду ОДЛУКЕ О УСЛОВИМА И НАЧИНУ СНАБДЕВАЊА ТОПЛОТНОМ ЕНЕРГИЈОМ(„ Сл.лист града Сомбора“ број 9/15), чл. 73, став 3, тачка 4 којим је утврђено да ће енергетски субјект прихватити отказ за коришћење топлотне енергије под условом да **„ сагласност за искључење по елаборату потпишу СВИ тарифни купци који се снабдевају топлотном енергијом.“**

ЈКП“Енергана“ Сомбор је упутило одговор подносиоцу притужбе у ком је истакло да је предметно искључење спроведено, **да ЈКП“Енергана“ није у могућности да спречи искључења појединаца са система дељинског грејања, јер је „судска пракса“ показала да се у Србији тарифни купац не може условљавати сагласношћу осталих купаца,** те да ће одредба о обавезној сагласности морати бити брисана из важеће Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом.

Заштитница грађана Града Сомбора је обавестила ЈКП“Енергана“Сомбор да је покренут поступак контроле законитости и правилности рада ЈКП“Енергана“Сомбор, након чега је ЈКП“Енергана“Сомбор

упутило одговор Заштитници грађана Града Сомбора у ком је наведено да је тарифни купац поднела захтев за привремени отказ коришћења топлотне енергије, ком је приложила сагласност Скупштине станара, Елаборат и потписе станара. По наводима ЈКП "Енергана" Сомбор, након издате сагласности на елаборат и физичког искључења констатованог записником, од стране ЈКП "Енергана", Сомбор донето је решење о предметном искључењу. У изјашњењу је наведено да је приликом одлучивања о привременом искључењу утврђено да је дотична грађанка испунила услове за привремени отказ испоруке топлотне енергије, јер је доставила сагласност Скупштине станара предметне зграде.

Из свега наведеног, јасно је уочљиво да је ЈКП "Енергана" својим поступањем починило грубу повреду права грађана, не поштујући Одлуку о условима и начину снабдевања топлотном енергијом, односно услове за искључење садржане у члану 73 став 3 тачка 4, поступивши по захтеву за привремени отказ испоруке топлотне енергије, обзиром да иста није поднела ЈКП "Енергана" Сомбор сагласност свих тарифних купаца који се снабдевају топлотном енергијом преко заједничког мерача топлоте. Из приложене копије сагласности уочава се да од двадесет лица која су наведена као станари троје уопште нису потписали сагласност, два стана су наведена као празна, а троје лица, међу којима је и подносилац притужбе су наведени као несагласни. Обзиром да је, у складу са одредбама Одлуке, за искључење неопходна 100% сагласност свих тарифних купаца, а тарифни купац је није поднела, ЈКП "Енергана" Сомбор је починило повреду права позитивно поступивши по њеном захтеву, и након тога неуваживши приговор притужиоца.

Имајући у виду све напред наведено, ЈКП "Енергана" Сомбор је неуваживши захтев притужиоца неправилно поступило повредивши права грађана, те је Заштитница грађана Града Сомбора одлучила да упути препоруку, да наведену неправилност исправи.

Накнадно, а пре подношења извештаја Скупштини Града Сомбора ЈКП "Енергана" Сомбор се изјаснило да је уважило препоруку Заштитнице грађана Града Сомбора, те да је донело решење о понављању поступка о одлучивању о отказу коришћења топлотне енергије, на који се односила притужба упућена Заштитници грађана Града Сомбора.

Заштитница грађана Града Сомбора осећа потребу да стави акценат на парадоксалност наведених околности, јер док у извесним ситуацијама ЈКП "Енергана" Сомбор грађане који по ма ком основу нису корисници услуга ЈКП "Енергана" Сомбор десет и више година уводи у систем, правдајући се чињеницом увођења делитеља топлоте и флоскулом "интерно решење у згради", а са друге стране дозвољава искључења са система грађана који очигледно нису испунили услове наведене у Одлуци о

условима и начину снабдевања топлотном енергијом („ Сл. лист града Сомбора“ број 9/2015), проузрокујући трошкове обема странама учесницама, да би се после вишемесечног административног надмудривања констатовало како ће се поступак поновити, те се окончање, правне ситуације , од почетка потпуно јасне још увек не назире.

Недопустиво је да јавно предузеће у свом допису наведе да није у могућности да спречи искључења појединаца са система даљинског грејања, јер је „судска пракса“ показала да се у Србији тарифни купац не може условљавати сагласношћу осталих купаца.

Док је постојећа Одлука на снази, има се поштовати, баш као и целокупна норматива у РС.

Заштитница грађана Града Сомбора је и у прошлогодишњем извештају нагласила деликатност проблематике искључења са система даљинског грејања, подневши Иницијативу Градском већу Града Сомбора, а у циљу доношења нових и измене постојећих прописа града како би се унапредио систем заштите права грађана Сомбора.

По доношењу Одлуке која макар појмовно уводи“трајно искључење“, које је до тада у пракси реализовано крајње шаренолико, ЈКП“Енергана“Сомбор наставља са поступањем, које је у најмању руку правно упитно.

То представља пример лоше праксе који код корисника јавног сервиса ствара осећај анимозитета и непресушан извор замерки.

Таково поступање слика и негативан приказ самог града, каљајући низ позитивних помака у поступању свих осталих јавних предузећа и саме градске управе.

Заштитница грађана Града Сомбора користи прилику да се похвално изрази о нивоу демонстрираног професионалног уважавања ЈКП“Зеленило“ и ЈКП“ Чистоћа“, која су ажурно и стручно реаговала на указане пропусте у поступање, исказане било у писменој било у усменој форми од стране грађана.

Одељења Градске управе Града Сомбора на која се односио највећи број притужби грађана Сомбора су сваким својим поступком само подигли лествицу квалитета сарадње, често предузимајући и корак више, како би се, на задовољство грађана конкретан проблем решио.

Једино таквим односом ће се неминовни проблеми на које ћемо тек наилазити, у светлу свих даље очекујућих промена у јавном сектору успешно превазићи.

Такође, у складу са Одлуком о заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ број 1/15) Заштитница грађана Града Сомбора, узела је активно учешће у следећим активностима:

1. Конференција Комисије за равноправност полова „Женско лидерство“-19.02.2016. године
 2. Трибина –Положај жена са инвалидитетом-07.03.2016. године
 3. Трибина о равноправности и дискриминацији-Омладинска радионица Реактор-11.03.2016. год.
 4. Трибина Поверенице за заштиту равноправности-21.04.2016. године
 5. Изложба „Поносни, јаки, видљиви“- КЦ“ Лаза Костић“ Сомбор у организацији Центра за самостални живот особа са инвалидитетом-09.05.2016. године
 6. Избор Заштитнице грађана Града Сомбора за секретара УЛОС-а у Београду-12.05.2016. год.
 7. Округли сто „Да ли толеришемо језик инвалидности?“-Геронт. центар Сомбор-21.09.2016. год.
 8. Састанак са специјалним известиоцем УН за очување кулурних добара у Србији-06.10.2016. год.
 9. Конференција свих заштитника грађана градова и општина у Сомбору-12. и 13.10. 2016. године
- Наведеној конференцији је потребно у извештају Заштитнице грађана Града Сомбора посветити више пажње, јер је прва и за сада једина конференција свих заштитника грађана градова и општина у оквиру које је одржан пријем грађана, који су слободно могли да свим присутним заштитницима грађана градова и општина постављају питања и да добију одговор на иста, у оквиру надлежности заштитника грађана градова и општина, што је од стране грађана Сомбора, учесника и медија препознато и похваљено као пажње вредан догађај којим се институт заштитник грађана непосредно приближава самим корисницима услуге.

Описаној конференцији су присуствовали:

Заштитник грађана Града Суботице Златко Маросиук, Заменик Заштитника грађана Града Суботице Љиљана Вуковић Симић, Заштитник грађана Градске општине Бачка Топола Миладин Нешић, Заштитник грађана Града Крагујевца Михајло Игњатовић, Заменик Заштитника грађана Града

Крагујевца Иван Ковачевић, Заштитник грађана Града Краљева Милан Туфегдзић, Заменик Заштитника грађана Града Краљева Ксенија Гочанин, Заштитник грађана Града Крушевца Светлана Цветковић, Заменик Заштитника грађана Града Крушевца Немања Московљевић, Заменик Заштитника грађана Града Новог Сада Стојанка Варајић, шеф стручне службе Заштитника грађана Града Новог Сада Марија Достанић, Заштитник грађана Градске општине Врачар Зорица Рунић, Заштитник грађана Градске општине Вождовац Весна Гојковић, Заштитник грађана Града Зрењанина Ана Ковачки, Заменик Заштитника грађана Града Зрењанина Славица Михаљица, Заштитник грађана Града Панчева Јелена Стојковић Соколовић, Заменик Заштитника грађана Града Панчева Драгиша Ђалић, Заштитник грађана Града Шапца Милош Мијаиловић, Заштитник грађана Градске општине Тутин Амер Бакић, Заштитник грађана Градске општине Мали Иђош Блажо Стојановић, Заштитник грађана Града Сомбора Чарна Петричевић, Заштитник грађана Градске општине Житиште, Заменик Заштитника грађана Републике Србије за права националних мањина Роберт Сепи, Заменик Заштитника грађана АП Војводине Анико Ширкова, Заменик Заштитника грађана АП Војводине за заштиту права националних мањина Ева Вукашиновић, представник мисије ОЕБС-а у Србији Маја Мићић, Советница за јавну управу мисије ОЕБС-а у Србији Kathrin Gabriel.

Овако импозантан одзив свих учесничких структура само говори у прилог важности одржане конференције, те се Заштитница грађана Града Сомбора нада да такав вид размене искустава са грађанима, непосредно, на терену, може да прерасте у редовну годишњу конференцију.

10. Конференција УЛОС-а у Шапцу 30.11.2016. године до 02.12.2016. године

11. Годишња конференција Мисије ОЕБС-а у Србији- 07.12.2016. године

12. Трибина Покрајинског заштитника грађана-омбудсмана „Живот без насиља“ 16.12.2016. год.

На крају овог дела извештаја који се тиче предузетих активности обухваћених чланом 17 горенаведене одлуке, Заштитница грађана Града Сомбора са поносом истиче да је у оквиру УЛОС-а изабрана да буде део радне групе која је израдила предлог за нацрт Закона о изменама и допунама Закона о локалној самоуправи, а у контексту оснаживања положаја и дубљег нормативног дефинисања самог института заштитника грађана, у светлу уочљиве тенденције ојачавања правне сигурности свих структура нашег друштва, уобличавања постојећих и формирања нових институција, као што је заштитник права детета.

У О Ч Е Н И П Р О П У С Т И И П Р Е П О Р У К Е З А Њ И Х О В О О Т К Л А Њ А Њ Е

Заштитница грађана Града Сомбора се у оквиру детаљне анализе сваке од упућених препорука студиозно позабавила свим уоченим примерима лоше праксе, као и незаобилазним примерима добре праксе, те ће у оквиру овог завршног излагања, само кратким освртом утврдити већ речено.

Највећи број писмених и усмених обраћања грађана Града Сомбора Заштитници грађана Града Сомбора се односи на поступање ЈКП“Енергана“Сомбор које изазива акутно незадовољство корисника услуга, а у светлу свега горенаведеног.И даље доминира претежно усмено обраћање од стране грађана пружаоцима услуга јавног сектора, те исто то поступање доводи до могућности погрешне интерпретације саопштених информација и често изречене, од стране грађана сумње у, намерно нетачно или непотпуно информисање које води, ако не губитку, оно значајном умањењу корпуса права грађана којим они располажу.Све описано грађани истичу као карактеристику поступања ЈКП“Енергана“ Сомбор.Притужбе које су упућене на поступање саме Градске управе Града Сомбора су наишле на уважавање оних којима су упућене, те уколико нису могле бити тренутно решене, уочљива је добра воља да се предузму неопходни напори за њихово решавање.

У духу добре сарадње Одељења за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора и ЈКП“Водоканал“Сомбор решено је питање начина остваривања права на субвенционисање комуналних услуга јавних предузећа, која су у одређеном моменту била недовољно јасно дефинисана, чему је Заштитница грађана Града Сомбора поступањем по притужби грађана допринела.

Претходнонаведени пример одличан је показатељ да се неправилности у поступању могу решити, уколико се на исте укаже, а примењивачи, лишени професионалне сујете и свесни своје ограничености позитивним прописима, по указивању реагују стручно и савесно.

Обзиром да се у светлу рационализације персоналног питања Градска управа Града Сомбора сусрела са бројним, до сада недотакнутим проблемима,Заштитница грађана Града Сомбора, иако свесна да тиме излази из граница своје надлежности,осећа потребу да учини макар теоријски осврт, искључиво у контексту заштите права грађана.

Када је у питању јавни сервис грађана, услуге које он пружа треба да буду ефикасне, стручне и у складу са професионалном етиком. Како смо и као људи различити, Заштитница грађана стиче утисак да се варијетет квалитета проширио и на пружаоце услуга, а то је неприхватљиво. Примери лоше праксе се морају умногоме умањити, јер довољна је само једна карика у ланцу која се не осећа везана правом и етиком, па да сви учесници „ланца“ услуга буду у у веома незавидном положају. Недопустиво је грађанима пружати нејасне или недовољно јасне информације, при том се бахато осећати заштићен несанкционисањем сваком вида неуважавања корисника. Сви позитивни помаци, који су заиста бројни, треба да представљају оријентир- тачку којој теже сви који се осећају прозваним претходним излагањем.

О П Ш Т А О Ц Е Н А

Заштитница грађана Града Сомбора са задовољством констатује значајан напредак у поступку заштите права грађана, који су боље упућени у корпус својих права и начин њихове заштите. Ипак, још је недостатан ниво свести о међусобној условљености права и обавеза јавног и приватног сектора, учестала су, на жалост, и даље честа „лутања“ грађана међу пружаоцима услуга, те се констатује неопходност свакодневног чињења институције Заштитника грађана доступном грађанима, како би из године у годину, били упознатији са својим правима и и начинима њихове заштите.

З А К Љ У Ч А К

Вредност и беневит институције Заштитника грађана на локалном нивоу није ни мала, ни занемарљива, нити посао који се обавља, а који је изузетно одговоран. Само исправним тумачењем односа Заштитника грађана и локалне самоуправе, којим се јасно уважи партнерски однос обе стране, а никако не субординација, могуће је наставити процес константног унапређивања заштите људских права и неговања већ постигнутог.

У Сомбору, 30.03.2017. године

Заштитница Грађана Града Сомбора

Дарна Петричевић

