



СОМБОР, ТРГ ЦАРА УРОША 1 / ТЕЛ. 025/468-177 / Е-МАИЛ: 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

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 2018. годину.

У В О Д

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 запримила 127 писмених притужби, а 449 лица јој се обратило усмено. Сумарно, током 2015. године Заштитници грађана Града Сомбора се обратило 576 грађана.

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.

У периоду од 01.01.2017. године до 31.12.2017. године Заштитници грађана Града Сомбора у писменој форми обратило се 142 подносилаца, а 826 грађана поднело је усмене притужбе.

Сумарно, Заштитници грађана Града Сомбора се у 2017. години обратило 968 грађана, што је 10% више него током 2016. године.

БРОЈ И СТРУКТУРА ПРЕДСТАВКИ

у 2018. години

У периоду од 01.01.2018. године до 31.12.2018. године Заштитници грађана Града Сомбора су се у писменој форми обратила 134 подносиоца притужби, а 892 грађана поднело је усмене притужбе.

Заштитници грађана Града Сомбора се у 2018. години обратило укупно 1026 грађана, што је 5% више него током 2017. године, а 15% више него током 2016. године. Број писмених обраћања Заштитници грађана Града Сомбора у 2018. години се смањило у односу на 2017. годину за 5%, а број усмених се увећао за 7%, што је резултирало сумарно већим бројем обраћања у 2018. години у односу на 2017. годину, и то за претходнопоменутих 5%.

Од запримљених 134 притужбе, на дан 31.12.2018. године 126 притужби је обрађено и архивирано, док је 8 и даље у раду.

120 писмених притужби су обрађене и архивирани у року од 30 дана, што процентуално представља 89% од укупно запримљених притужби, и указује на изузетну експедитивност у раду, повећану у односу на проценат од 72% из 2017. године.

У року од 60 дана обрађено је и архивирано 122 од 134 притужби, што изражава изузетно похвалан проценат од 91%.

Писмене притужбе су се односиле на:

-1.ГРАДСКУ УПРАВУ ГРАДА СОМБОРА И ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВЕ ГРАДА СОМБОРА, и то на:

- 1.Одељење за комуналне дел., имовинскопр. и стамбене послове Градске управе Града Сомбора -7
- 2.Одељење инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора- 1
- 3.Одељење за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора -1
- 4.Служба за заједничке послове Градске управе Града Сомбора-1
- 5.Одељење за пољопривреду и заштиту животне средине Градске управе Града Сомбора – 1
- 6.Одељење локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора-1

7. ЛАП и ЛАФ-2
8. ЈКП“Водоканал“Сомбор-5
9. ЈКП“Чистоћа“ Сомбор-2
10. Дом здравља“ др Ђорђе Лазић“ Сомбор-2

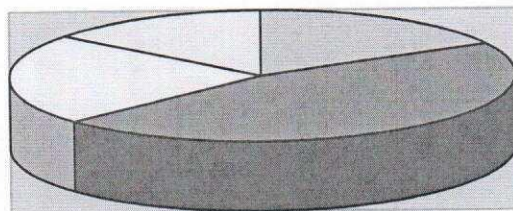
Значи, од 134 запримљене притужбе у писменој форми, 23 писмене притужбе су се односиле на поступање Градске управе Града Сомбора, јавних предузећа Града Сомбора и установа Града Сомбора што процентуално износи 17,2% од укупно запримљених притужби.

Остале запримљене притужбе се односе на :

1. судску надлежност-62
2. надлежност Покрајинског заштитника грађана-омудсмана-30
3. Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање-7
4. Центар за социјални рад Сомбор-7
5. Полицијску управа Сомбор-2
6. поступање Скупштине станара у стамбеним заједницама-1
7. поступање директора у основној школи-1
8. надлежност Заштитника грађана РС-1

У вези са тачком 2 претходних навода, а у циљу лакшег разумевања Извештаја, Заштитница грађана Града Сомбора истиче да је велики број писмених притужби које су у Извештају наведене као оне из надлежности ПЗГО, у ствари притужбе које се односе на поступање ЈВП“ Воде Војводине“ Нови Сад, о чему ће накнадно бити речи у Извештају.

ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ

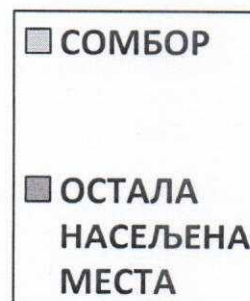
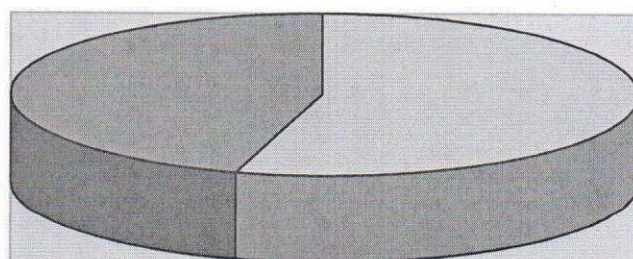


- гу и јп
- суд
- пзго
- ОСТАЛО

Од укупно 134 запримљене писмене притужбе, подносиоци истих су имали пребивалиште у:

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. СОМБОРУ- 73 | 9. РИЋИЦИ-2 |
| 2. БАЧКОМ МОНОШТОРУ -15 | 10. РОКОВЦИМА-2 |
| 3. ДОРОСЛОВУ-11 | 11. СТАНИШИЋУ-2 |
| 4. ВАН ТЕРИТОРИЈЕ СОМБОРА- 6 | 12. СТАПАНУ-2 |
| 5. КОЛУТ-4 | 13. БЕЗ АДРЕСЕ(и-мејл) -2 |
| 6. АЛЕКСИ ШАНТИЋУ-4 | 14. СВЕТОЗАР МИЛЕТИЋУ-1 |
| 7. БЕЗДАНУ-4 | 15. БАЧКОМ БРЕГУ-1 |
| 8. КЉАЈИЋЕВУ-3 | 16. ТЕЛЕЧКОЈ-1 |
| | 17. ГРАДИНИ-1 |

ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ



Заштитница грађана Града Сомбора са великим професионалним задовољством констатује повећани прилив писмених притужби из насељених места са територије Града Сомбора, што је, надајмо се, довољан индикатор да се институција локалних заштитника приближила грађанима који су више територијално удаљени самој канцеларији Заштитнице грађана Града Сомбора.

Што се тиче усмених притужби, исте се односе на:

1.ГРАДСКУ УПРАВУ ГРАДА СОМБОРА:

1. Одељење за ком. делатности, имовинско-правне и стамбене послове ГУГС-а -147
2. Одељење инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора-73
3. Одељење за општу управу Градске управе Града Сомбора -58
4. Одсек за имовинско-правне и стамбене послове ГУГС-56 (у саставу Одељења под 3.)
5. Одељење локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора – 27
6. Одељење за просторно планирање, урбанизам и грађевинарство Градске управе Града Сомбора-11
7. Одељење за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора -7

Сумарно, од 892 усмених притужби 379 се односе на поступање Градске управе Града Сомбора, што процентуално износи 42,5% од укупно изнетих усмених притужби.

Усмене притужбе су се такође односиле и на:

2.ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВЕ ГРАДА СОМБОРА

1. ЈКП“Енергана“ Сомбор-91
2. ЈКП“Водоканал“Сомбор-45
3. ЈКП“Чистоћа“Сомбор-36
4. ЈКП“Простор“ Сомбор-24
5. Дом здравља „ др Ђорђе Лазић“ Сомбор-19

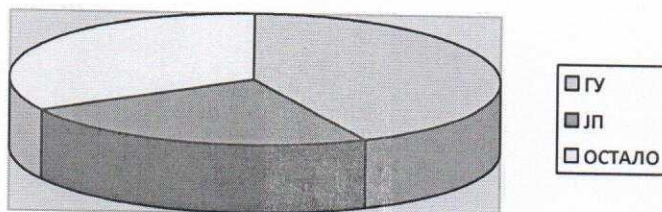
Укупно, 215 усмених притужби се односе на рад јавних предузећа и установа Града Сомбора, што представља 24% усмених притужби.

Остале усмене притужбе се односе на:

1. ЈВП“ Воде Војводине“ Нови Сад-103
2. судску надлежност-70
3. Пореску управу филијала Сомбор-47
4. Службу за катастар непокретности Сомбор-32
5. Полицијску управу Сомбор-25
6. РФ ПИО-14
7. ЈП“ЕПС“-7

Сумарно, укупан број осталих усмених притужби износи 298, односно 33,4% од укупног броја усмених притужби.

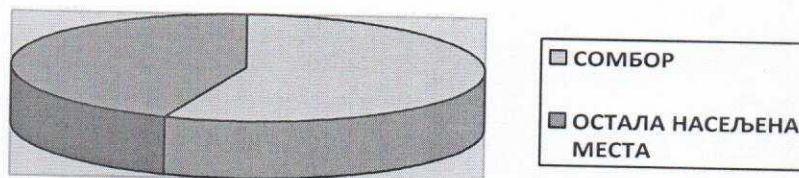
ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ



Од 892 усмених притужби, подносиоци истих су имали пребивалиште у:

- | | |
|-------------------------|-----------------------|
| 1.СОМБОРУ-496 | 8. БАЧКОМ БРЕГУ-29 |
| 2.ДОРОСЛОВУ-56 | 9. КЉАЈИЋЕВУ-27 |
| 3.БАЧКОМ МОНОШТОРУ-47 | 10. СТАПАРУ-25 |
| 4.РИЋИЦИ-45 | 11. РАСТИНИ-19 |
| 5.СТАНИШИЋУ-42 | 12. АЛЕКСИ ШАНТИЋУ-15 |
| 6.ВАН ТЕРИТ. СОМБОРА-39 | 13.КОЛУТУ-12 |
| 7. БЕЗДАНУ-36 | 14.ТЕЛЕЧКОЈ-4 |

ГРАФИЧКИ ПРИКАЗ



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) 13 поступака контроле законитости и правилности поступања органа управе и јавних служби града, и упутила 9 препорука и то:

1. 3 препоруке упућене ЈКП“ Водоканал“ Сомбор
 2. 1 препорука упућена Одељењу за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора
 3. 1 препорука упућена Служби за заједничке послове Градске управе Града Сомбора
 - 4.1 препорука упућена Одељењу локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора
 5. 1 препорука упућена Одељењу за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора
 6. 1 препорука упућена Одељењу инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора
 7. 1 препорука упућена ЈКП“Чистоћа“ Сомбор
 8. У поступку који је покренут против Дома здравља „др Ђорђе Лазих“ Сомбор подносиатељка је повукла притужбу, те је поступак обустављен.
 9. У два поступка која су покренута против ЈКП“ Водоканал“ Сомбор, удовољено је захтевима подносиатеља притужби, пре доношења препоруке Заштитнице грађана Града Сомбора, а по пријему обавештења о поступку контроле, те су поступци обустављени.
 10. У поступку који је покренут против Одељењу за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора удовољено је захтеву подносиатељке притужбе, пре доношења препоруке Заштитнице грађана Града Сомбора, а по пријему обавештења о поступку контроле, те је поступак обустављен.
- Значи, укупно је против ЈКП“ Водоканал“ Сомбор покренуто 5 поступака контроле, против Одељења за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора 2 поступка контроле, против Службе за заједничке послове Градске управе Града Сомбора 1 поступак контроле, као и против Одељења локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора, Одељења за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора, Одељења инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора, ЈКП“Чистоћа“ Сомбор и Дома здравља „др Ђорђе Лазих“ Сомбор.

Следе појединачне анализе препорука Заштитнице грађана Града Сомбора у 2018. години:

1. Заштитници грађана Града Сомбора притужбом на поступање Службе за заједничке послове Градске управе Града Сомбора се обратила грађанка, а везано за адекватно информисање о поступању „ правне помоћи“, односно о чињеници да ли је правна помоћ која се пружа у Одсеку за матичне послове, правну помоћ, бирачке спискове и АОП бесплатна или није.

У притужби притужиља је навела да тражи да се реши питање правне помоћи, јер добија контрадикторне информације у вези пружања правне помоћи, односно наплаћивања исте, као и да је потребно да запослени на пријавници правилно информишу грађане, везано за пружање правне помоћи, како не би било забуне.

На притужбу је уредно и благовремено одговорила Служба за заједничке послове Градске управе Града Сомбора, те у изјашњењу навела да су намештеници у портирници Градске управе Града Сомбора упознати са давањем обавештења грађанима, те да грађане који траже правну помоћ упућују у одговарајући канцеларију, где примају адекватне информације од поступајућег референта, а да намештеници у портирници „ не дају појашњења о раду конкретних одељења, већ упућују грађане да их о томе информишу за то надлежна лица.“

Примивши изјашњење Службе за заједничке послове Градске управе Града Сомбора, притужиља је Заштитници грађана Града Сомбора доставила поднесак у коме је истакла да жели да зна да ли је правна помоћ која се пружа у Одсеку за матичне послове, правну помоћ, бирачке спискове и АОП бесплатна или не.

Притужиљи је у прилогу Мишљења Заштитнице грађана Града Сомбора достављена копија Одлуке о пружању правне помоћи („ Сл.лист Града Сомбора „ бр. 9/2015), којом су чланом 6 дефинисани корисници бесплатне правне помоћи, а чланом 7 корисници који остварују право на правну помоћ уз плаћање накнаде.

Из наведеног проистиче да је услуга правне помоћи за Одлуком утврђене категорије лица бесплатна, док се осталим грађанима правна помоћ пружа уз накнаду, на начин и у случајевима утврђеним Одлуком. Важно је истаћи да се услуга правне помоћи наплаћује, без обзира којој категорији припада лице које се за услугу правне помоћи обраћа, уколико се ради о услузи састављања уговора, завештања, пуномоћја и наследничких изјава(члан 7 став 4 цитиране Одлуке).

По указивању притужиље, а у сарадњи са шефицом Одсека за матичне послове, правну помоћ, бирачке спискове и АОП, на огласној табли Градске управе Града Сомбора истакнута је Одлука о пружању правне помоћи („ Сл.лист Града Сомбора „ бр. 9/2015), која је тиме учињена транспарентном и доступном, обзиром да је до тада била истакнута на сајту Града Сомбора, а сви грађани не располажу једнаким степеном познавања нових технологија, те је на овај начин иста Одлука учинљена приступачном свима.

2. Заштитници грађана Града Сомбора се обратио грађанин притужбом на поступање ЈКП“Водоканал“ Сомбор, а везано за уградњу водомера за појединачне стамбене јединице у стамбеној згради улице у којој живи.

Подносилац притужбе је у притужби навео да у згради у којој живи има пет станова, а једна од породица која живи у предметној згради не испуњава обавезе плаћања водоснабдевања, те да сматра да је потребно да се на нивоу Града Сомбора омогући уградња водомера за сваког корисника посебно у објектима колективног становања, како би сваки корисник добијао засебан рачун, те избегао ситуације евентуалне обуставе даље испоруке воде због појединих дужника.

У изјашњењу ЈКП“Водоканал“ Сомбор је наведено да је Одлуком о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју Града Сомбора(„ Сл.лист Града Сомбора“, бр. 7 од 26.06.2017. године) и Одлуком о првим изменама и допунама одлуке о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју Града Сомбора(„ Сл.лист Града Сомбора“, бр. 17 од 06.12.2017. године), чланом 50 предвиђено да:

„ У објектима колективног становања, утврђена количина утрошене воде на главном водомеру скупштине зграде, распоређује се сразмерно на укупан број станара и обрачунава се према броју чланова домаћинства у сваком стану.

У случају да сви станови у објекту колективног становања имају споредне водомере, дужни су да плаћају и разлику између збира утрошене количине воде преко свих споредних водомера и очитаног стања са главног водомера(растур) на једнаке делове, а обрачун се врши према броју чланова у сваком стану.

У случају да само неки станови у објекту колективног становања имају индивидуалне водомере, они плаћају потрошњу према стању на истим, док остали солидарно плаћају потрошњу према стању на главном водомеру.“

Такође изјашњењем ЈКП“Водоканал“ Сомбор је истакнуто да је чланом 37. став 3.-6. претходноцитиране одлуке утврђено:

„У стамбеним и пословним зградама власник,носилац права располагања или закупца стана, односно пословне просторије може о свом трошку на инсталацијама стана, односно пословне просторије уградити споредни водомер.

У захтеву за издавање услова за изградњу споредног водомера даваоцу услуге се доставља доказ о правном основу коришћења стана,односно пословне просторије, а уколико се ради о закупцу и сагласност власника, односно носиоца права располагања станом, односно пословном просторијом.

Давалац услуге ће одобрити уградњу водомера уколико постоје технички услови за његову уградњу.

Корисник воде из стана у коме је уграђен споредни водомер, дужан је да о извршеној уградњи водомера писмено обавести Скупштину зграде, односно субјекат који врши одржавање инсталација и простора зграде у којој станује, односно има пословни простор.“

Подноситељу притужбе достављено је изјашњење ЈКП“ Водоканал“ Сомбор, које је он уредно запримио са напоменом Заштитнице грађана Града Сомбора да се у року од 15 дана изјасни на исто, а у циљу даљег вођења поступка, што подносилац притужбе није учинио, а ни у случају поновљене доставе.

Разматрајући притужбу Заштитница грађана Града Сомбора притужбу је испитала у правцу повреде права грађана , односно неправилности у раду ЈКП“ Водоканал“ Сомбор и утврдила да **нема повреде права грађана и неправилности у раду ЈКП“ Водоканал“Сомбор.**

3. Заштитници грађана Града Сомбора притужбом на поступање Одељења за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове, Одсека за имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора обратили су се притужиоци, те навели да сматрају да су им поступањем Одељења за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове, Одсека за имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора повређена права, обзиром да су се предметном одељењу обратили притужбом на поступање управника стамбене зграде у којој живе, те до дана обраћања Заштитници грађана Града Сомбора на исто обраћање нису примили одговор.

Заштитница грађана Града Сомбора је, у складу са чланом 30 Одлуке о Заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ број 1/15) обавестила Одељење за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове, Одсек за имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора о поднетој притужби, те упутила наведено одељење , у складу са чланом 30 алинеја 2, о обавези изјашњења по притужби у року од 30 дана од дана пријема обавештења о подношењу притужбе.

Одељење за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове, Одсек за имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора је **неблаговремено**, тек по примљеној ургенцији Заштитнице грађана Града Сомбора доставило своје изјашњење по притужби .

У наводима изјашњења Одељења за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове, Одсека за имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора истакнуто је да су према Закону о становању и одржавању зграда („Сл. гласник РС“, број 104/16) овлашћења Регистратора при вођењу Регистра стамбених заједница ограничена искључиво на надлежности утврђене чланом 19 предметног закона који гласи:

“ Регистратор је лице које је овлашћено да води Регистар и које је дужно да обезбеди законито, ажурно и тачно вођење Регистра.

У поступку регистрације Регистратор искључиво врши проверу испуњености формалних услова за упис података у Регистар, који су предмет регистрације и објављивања, на основу чињеница из пријаве и приложених докумената, без испитивања тачности чињеница из пријаве, веродостојности приложених докумената и правилности и законитости поступака у којима су документи донети.

Регистратор проверава испуњеност следећих услова:

- 1) надлежност за поступање по пријави;*
- 2) да ли је подносилац пријаве лице које, у складу са овим законом, може бити подносилац такве пријаве;*
- 3) да ли пријава садржи све прописане податке и документе;*
- 4) да ли су подаци наведени у пријави у складу са регистрованим подацима и документима;*
- 5) да ли је уз пријаву достављен доказ о уплати прописане административне таксе и таксе за услугу вођења јединствене евиденције стамбених заједница.“*

Даље је наведено да је за све мимо описаног надлежна Скупштина стамбене заједнице, те се препоручује сазивање седнице Скупштине стамбене заједнице ради разматрања питања од значаја за функционисање стамбене заједнице, што је наведено у притужби, или поновни избор управника стамбене заједнице у складу са Законом о становању и одржавању зграда („Сл. гласник РС“, број 104/16), којим су јасно дефинисане надлежности Скупштине стамбене заједнице, те њен легитимитет да бира и разрешава управника стамбене заједнице.

Текст члана 42 став 1, тачка 1, став 2 и 3 предметног Закона гласи:

„ Скупштина стамбене заједнице:

- 1) бира и разрешава управника;*

Скупштина стамбене заједнице одлучује на седници, али се одлуке могу доносити и давањем писаних изјава ван седнице.

О раду скупштине стамбене заједнице води се записник.“

Разматрајући притужбу Заштитница грађана Града Сомбора притужбу је испитала у правцу повреде права грађана, односно неправилности у раду Одељења за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове, Одсека за имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора и утврдила да је **Одељење за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове, Одсек за имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора својим поступањем повредило право подносиоца притужбе**, а узевши у обзир све наведено у изјашњењу предметног одељења, притужиоца и расположивој нормативи.

Заштитница грађана Града Сомбора је, у складу са чланом 20 **Одлуке о организацији Градске управе града Сомбора** („ Сл.лист Града Сомбора“ бр. 27/2016), нагласила изузетну важност уважавања од стране запослених у Градској управи Града Сомбора одредаба претходнонаведене одлуке (члан 3, став 5):

„Градска управа је дужна да сарађује са грађанима и да поштује личност и достојанство грађана.“

као и члана 37 исте одлуке:

„Запослени у Градској управи су дужни да грађанима, предузећима и установама омогуће, у законом прописаном поступку, остваривање њихових права и обавеза, да им дају потребна обавештења,

упутства и податке, пруже помоћ у остваривању њихових права и обавеза, поштујући њихово достојанство и чувајући углед Градске управе.“

Такође, Заштитница грађана Града Сомбора је нагласила неопходност поштовања **Кодекса пословног понашања и пословне етике запослених у Градској управи Града Сомбора** („Сл.лист Града Сомбора“ бр. 18/2016), члан 41, став 1, а који гласи:

У опхођењу са странкама запослени је дужан да:

- поступа професионално, љубазно и пристојно,*
- покаже заинтересованост и стрпљење, посебно са неуком странком,*
- благовремено и тачно даје податке и информације, у складу са законом и другим прописом,*
- пружа помоћ и даје информације за поступање по захтевима, као и о правним средствима за заштиту права и интереса,*
- руководи се начелом једнакости и не даје привилегије зависно од било каквих својстава и личних особина странке,*
- с посебном пажњом поступа према особама с инвалидитетом и другим особама с посебним потребама,*
- поштује личност и достојанство странке. ,*

као и члана 3 наведеног Кодекса у ком је између осталог утврђена и обавеза:

У свакодневном понашању запослени у Градској управи дужан је да се понаша у складу с општеприхваћеним правилима пристојног опхођења:

- љубазан стил комуникације“

Запослени је дужан да се увек понаша на начин којим се чува и унапређује поверење грађана у Градску управу. „

Заштитница грађана Града Сомбора истиче да је пасивност, односно“ћутање“ предметног одељења и довело да обраћања притужилаца Заштитници грађана Града Сомбора.

Није прихватљиво ниједно образложење предметног одељења у вези непоступања по обраћању притужилаца у року, те таква пракса не сме представљати образац који се понавља.

Одговор предметног одељења морао је, уз одговарајући правни савет бити упућен благовремено, дат прецизно, професионално и јасно. Јер, латинска изрека IGNORANTIA NOCET је преводива и у другом смеру, који би у овом случају био, да се ускраћивањем права грађанима на правни савет чини штета, јер се исти „ оставља у незнању“, што је недопустиво.

4. Заштитници грађана Града Сомбора притужилац се обратио притужбом на поступање Одељења инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора, а везано за загађење животне средине које потиче од депоније која се налази преко пута његове куће.

Одељење инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора је благовремено доставило своје изјашњење по притужби, у ком изјашњењу је наведено да се подносилац притужбе Заштитници грађана Града Сомбора предметном одељењу обратио жалећи се на загађење животне средине које потиче од депоније која се налази преко пута његове куће, корова око депоније, пољских путева и објеката у запуштеном стању. Након тога, поступајући инспектор је , по наводима из изјашњења, а у складу са расположивом документацијом приложеном изјашњењу, констатовао да се око депоније налази извесна количина отпада , као и да је терен око депоније зарастао у коров. У вези са наведеним, обавештено је Одељење за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора, као и Одељење за пољопривреду и заштиту животне средине, како би , у вези са наведеним поступили, у границама својих надлежности. У изјашњењу је наведено да је у договору са начелником Одељења за пољопривреду и заштиту животне средине надлежни пољочувар извршио контролу на предметној локацији и констатовао да је НН лице одлагало отпад и затворило пролаз преко атарског пута поред депоније, која земља је по обављеном разговору са представницима МЗ -а уклоњена, а пут отворен.

Истакнуто је да је депонија на парцели која је власништво Града Сомбора, везано за коју је Извршни одбор СО Сомбор Месној заједници....., на њен захтев, одобрио промену намене парцеле из заштитног зеленила у депонију смећа. Депонија је по наводима из изјашњења тренутно затворена, јер ЈКП Чистоћа односи отпад из насељених места. На крају излагања, истакнуто је да је Акционим планом за област животне средине, у складу са Стратегијом одрживог развоја Града Сомбора за период 2014-2020 године предвиђена израда пројекта санације и рекултивације за све депоније у насељеним местима.

Заштитница грађана Града Сомбора доставила је подносиоцу изјашњења Одељења за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора, Одељења за финансије Градске управе Града Сомбора и Одељења за пољопривреду и заштиту животне средине Градске управе Града Сомбора.

У изјашњењу Одељења за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора наведено је да је предметно одељење по обавештењу инспекције излазило на терен и издало налоге за кошење и уклањање отпада са пута према и поред депоније, те да се у договору са ЈКП "Простор" Сомбор очекује извршење поправки и крпљење огреде око депоније. Такође, наглашено је да пројекти санације и рекултивације депонија у насељеним местима изискују значајна финансијска средства и нису у плану за 2019. годину, обзиром да сама санација и рекултивација датих депонија вишеструко надмашује буџет Града Сомбора.

У изјашњењу Одељења за пољопривреду и заштиту животне средине наведено је дат налог Пољочуварској служби да утврди стање атарског пута који је био закрчен, те је после увиђаја успостављена проходност истог. Такође, у изјашњењу је наведено да одељење планира обезбеђење финансијских средстава само за уклањање дивљих депонија са државног пољопривредног земљишта, која средства се не могу употребити за уклањање депонија које се налазе у грађевинском подручју и у јавној својини Града Сомбора, као што је случај са конкретном депонијом. На послетку, у изјашњењу је наглашено да се износ новчаних средстава за заштиту животне средине распоређује и троши на основу Годишњег програма коришћења средстава буџетског фонда за заштиту животне средине Града Сомбора, који доноси градско веће града Сомбора на основу сагласности Министарства животне средине, те је извесно, обзиром да до повећања одређених средстава неће доћи, Одељење неће бити у могућности да покрене поступак израде пројекта санације и рекултивације конкретне депоније.

Из свега гореизнетог јасна је и непобитна потреба за израдом пројекта санације и рекултивације за све депоније у свим припадајућим насељеним местима на територији Града Сомбора, но остаје отворено питање финансирања задовољења наведене потребе, за који проблем још увек није створено адекватно решење.

Заштитница грађана Града Сомбора наглашава да се ради о системском решењу читаве Градске управе Града Сомбора, те из истих разлога не стоји утврђивање одговорности једног одељења, у овом случају Одељења инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора, а због повреде права грађана. Заштитница грађана Града Сомбора не прејудуцира модел решења, него указује на неопходност истог у будућности, како се притужбе овог карактера не би понављале и мултипликовале.

5. Заштитници грађана Града Сомбора притужбом против ЈКП "Водоканал" Сомбор, се обратила притужиља, а везано за обрачун потрошње воде за своје домаћинство, уназад више година.

Заштитница грађана Града Сомбора је, у складу са чланом 30 Одлуке о Заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ број 01/15) обавестила ЈКП "Водоканал" Сомбор о поднетој притужби, те упутила, у складу са чланом 30 алинеја 2, о обавези изјашњења по притужби у року од 30 дана од дана пријема обавештења о подношењу притужбе.

ЈКП "Водоканал" Сомбор је у благовремено доставило своје изјашњење по притужби.

Подноситељка притужбе је у притужби од 13.03.2018. године навела да ЈКП "Водоканал" Сомбор не врши исправан обрачун потрошње воде за њено домаћинство, прецизиравши да је на лични захтев дошло да ванредног прегледа водомера за њено домаћинство, те да, иако сам преглед није указао на неисправност, по

замене водомера, рачуни за воду одражавају реалну потрошњу трочлане породице, док су ранији рачуни били вишеструко увећани.

У изјашњењу ЈКП“Водоканал“ Сомбор је наведено да је Одлуком о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју Града Сомбора(„ Сл.лист Града Сомбора“, бр. 7 од 26.06.2017. године) и Одлуком о првим изменама и допунама одлуке о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју Града Сомбора(„ Сл.лист Града Сомбора“, бр. 17 од 06.12.2017. године) предвиђено да и давалац корисник услуге имају право тражити да се испита исправност водомера, те да је на основу писменог захтева корисника, давалац услуге дужан да у што краћем року демонтира водомер и испита његову исправност.

У члану 38, став 3,4 и 5 горепоменуто Одлуке наведено је:

„У случају да контрола водомера покаже одступање утврђено актима надлежног органа, водомер се сматра неисправним.

У случају неисправности водомера за који корисник није одговоран,потрошња воде у том периоду ће се утврдити сразмерно потрошњи коју је корисник имао у претходна три узастопна читавања водомера.

Уколико се контролом утврди да је водомер исправан, трошкови контроле падају на терет корисника, ако је он тражио контролу и том приликом депоновао утврђени полог.“

У даљим наводима изјашњења ЈКП“Водоканал“ Сомбор је истакнуто да је на основу личног захтева корисника услуге извршен ванредни преглед водомера у употреби, од стране Министарства привреде, Дирекција за мере и драгоцене метале, о чему је сачињен Извештај.

У Извештају је наведено да је прегледано мерило-водомер за хладну воду, серијски број 543944, службене ознаке Z-14-24 у року важења, а у закључку Извештаја се недвосмислено утврђује да мерило испуњава прописане метролошке захтеве, те да је водомер исправан.

На крају изјашњења ЈКП“Водоканал“ Сомбор истакнуто је да на основу свега изнетог не постоји правни основ за уважавање предметног захтева.

Подноситељка притужбе је по пријему одговора ЈКП“Водоканал“ Сомбор приступила у канцеларију Заштитнице грађана Града Сомбора и изјавила да прихвата одговор ЈКП“ Водоканал“ Сомбор, те да ће дуг према ЈКП“ Водоканал“ измирити споразумно, на рате.

На основу свега наведеног, а узевши у обзир постојећи нормативни оквир и то:

Одлуку о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју Града Сомбора(„ Сл.лист Града Сомбора“, бр. 7 од 26.06.2017. године) и Одлуку о првим изменама и допунама одлуке о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју Града Сомбора(„ Сл.лист Града Сомбора“, бр. 17 од 06.12.2017. године), као и Извештаја о ванредном прегледу водомера у употреби, од стране Министарства привреде, Дирекција за мере и драгоцене метале,у ком Извештају је наведено да је прегледом недвосмислено утврђено да предметно мерило испуњава прописане метролошке захтеве, те да је водомер исправан, Заштитница грађана Града Сомбора је утврдила да у конкретној ситуацији нема повреде права грађана или других неправилности у раду ЈКП“ Водоканал“ Сомбор.

Но, Заштитница грађана Града Сомбора жели да нагласи, због заиста значајно увећане потрошње воде у домаћинствуу периоду који је претходио замени водомера,а која се по замени водомера свела на прихватљиву потрошњу за трочлану породицу да је ЈКП“ Водоканал“ Сомбор сервис у служби грађана који своје услуге има извршавати професионално, како по питању услужности,тако и транспарентности у поступању не само у овом конкретном случају, већ и генерално, какво поступање има за последицу задовољне кориснике и складну спрегу деловања пружаоца и даваоца услуга.

6. Притужилац је поднео притужбу Заштитници грађана Града Сомбора против ЈКП“Чистоћа“ Сомбор, Одељење „ Зоохигијена“.

Заштитница грађана Града Сомбора је, у складу са чланом 30 Одлуке о Заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ број 01/15) обавестила ЈКП“ Чистоћа“ Сомбор о поднетој притужби, те упутила , у складу са чланом 30 алинеја 2, о обавези изјашњења по притужби у року од 30 дана од дана пријема обавештења о подношењу притужбе.

Подносилац притужбе је у истој навео да се више пута обраћао „ Зоохигијени“, али телефонским путем, који контакт је добио од запослених лица из Одељења инспекције и комуналне полиције Градске управе Града Сомбора, која је по његовом захтеву изашла на терен.

Приликом обраћања „ Зоохигијени“ телефонским путем у јесен 2017.године,по наводима подносиоца притужбе, лице са којим је усмено контактирао је било врло некултурно, непрофесионално и саопштило му да је азил пун и да му се не може помоћи.

Разлог тадашњег обраћања, је по наводима подносиоца притужбе, била околност да му је пас луталица ушао у двориште куће и угрозио безбедност млт. детета, иако га није ујео.

Разлог садашњег обраћања Заштитници грађана Града Сомбора је чињеница да је подносилац притужбе констатовао учестало остављање паса луталица у свом комшилуку,као и одсуство адекватне реакције надлежних органа.

По сопственим наводима „Зоохигијену“ није контактирао, обзиром на пређашње непријатно искуство, но подносилац захтева да се пси луталице склоне са улица из његовог комшилука и сместе на бригу и старање у азил.

У изјашњењу ЈКП“Чистоћа“ Сомбор је наведено да је Одељење „ Зоохигијене“ ЈКП“ Чистоћа“ Сомбор запримило захтев за излазак на терен у насеље Ненадић, по коме је поступио, што се може доказати расположивом документацијом. У изјашњењу је додато да се запослени у ЈКП “Чистоћа“ труде да свој посао обављају кулурно, љубазно и професионално и да у сарадњи са грађанима дођу до најбољег решења за невластичке псе и мачке,но да је капацитет прихватилишта ограничен, што самим тим ограничава и капацитете саме службе.

Подносилац притужбе на изјашњење ЈКП“ Чистоћа „ Сомбор, које је уредно запримио, није одговорио, као ни на ургенцију Заштитнице грађана Града Сомбора, којом га Заштитница грађана Града Сомбора позива да се изјасни на предметне наводе ЈКП“ Чистоћа“Сомбор.

Заштитница грађана Града Сомбора истиче важност ажурног поступања ЈКП“Чистоћа“ Сомбор, а везано за збрињавање паса и мачака, како у самом Сомбору, тако и у свим насељеним местима, а за добробит, како самих животиња, тако и грађана у Сомбору и свим припадајућим насељеним местима.

Заштитница грађана Града Сомбора наглашава неопходност проширења поступања ЈКП“Чистоћа“ Сомбор и на сва припајућа насељена места Града Сомбора како би сви грађани Града Сомбора били на идентичан начин третирани како и домену права, тако и у домену обавеза,а везано за проблем паса и мачака без власника или држаоца.

7. Заштитници грађана Града Сомбора поднело је притужбу УГ, а у вези поступања ЈКП“ Водоканал“ Сомбор приликом вршења водоснабдевања.

Заштитница грађана Града Сомбора је, у складу са чланом 30 Одлуке о Заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ број 01/15) обавестила ЈКП“ Водоканал“ Сомбор о поднетој притужби, те упутила , у складу са чланом 30 алинеја 2, о обавези изјашњења по притужби у року од 30 дана од дана пријема обавештења о подношењу притужбе.

ЈКП“Водоканал“ Сомбор је у благовремено, доставило своје изјашњење по притужби УГиз насељеног места.....,у ком изјашњењу је наведено да су наплата ПДВ-а, у складу са Законом о ПДВ-у,као и формирање цене воде,у вези са којом су примењиване одредбе Закона о комуналним делатностима („Сл.гласник РС“ бр. 88/2011 и 104/2016), који у чл. 25. и 26. предвиђа начела и елементе за утврђивање цене, а конкретно одобрење и сагласност на предложене цене даје оснивач, исправне.

У изјашњењу је наведено да Скупштина јединице локалне самоуправе одлукама прописује начин обављања комуналне делатности, као и општа и посебна права и обавезе вршилаца комуналне делатности и корисника услуга на својој територији, укључујући и начин плаћања цене комуналне услуге, начин вршења контроле коришћења и наплате комуналне услуге, као и да је јединица локалне самоуправе у обавези да прати кретање цена комуналних услуга, а нарочито усклађеност цена комуналних услуга са принципима утврђеним Законом. По члану 27. Закона о комуналним делатностима Влада својим актом ближе одређује обвезнике комуналне накнаде, основ за обрачун износа комуналне накнаде, највише износе комуналне накнаде, ослобођења и друга питања од значаја за утврђивање износа и наплату комуналне накнаде.

У изјашњењу такође је наведено да је Одлуком о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју града Сомбра („Сл.лист града Сомбора“ број 17/2017), у члану 4. став 1. предвиђено да **комуналне делатности** из члана 1. исте Одлуке у граду Сомбору и насељеним местима: Алекса Шантић, Гаково, Дорослово, Кљајићево, Растина, Риђица, Светозар Милетић, Станишић, Стапар, Чонопља и приградско-салашким насељима Лугово и Жарковац, **обавља ЈКП „Водоканал“ Сомбор**, те је истакнуто да је Одлука донета на основу Закона о комуналним делатностима који регулише надлежност јединица локалне самоуправе у наведеној области.

Такође, у изјашњењу је истакнуто да су водомери исправни и баждарени у складу са Законом и Правилником о врстама и мерилима за које је обавезно оверавање и временским интервалима њиховог периодичног оверавања („Сл.гласник РС“ бр. 49/2010 и 110/2013), Одлуком о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ бр. 7/2017) и Одлуком о првим изменама и допунама Одлуке о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ бр. 17/2017 године), којом је у члану 38. предвиђено:

„Давалац услуге и корисник имају право тражити да се испита исправност водомера. Корисник свој захтев за испитивање исправности водомера доставља даваоцу услуге у писменој форми.

Давалац услуге је дужан да у што краћем року демонтира водомер и испита његову исправност.

У случају да контрола водомера покаже одступање утврђено актима надлежног органа, водомер се сматра неисправним.“

Став 5. истог члана наводи:

„Уколико се контролом утврди да је водомер исправан, трошкови контроле падају на терет корисника, ако је он тражио контролу и том приликом депоновао утврђени налог.“

Исправност водомера контролише Дирекција за мере и драгоцене метале и верификује све мерне уређаје.”

У допуни притужбе коју је УГиз доставило изнова је постављено питање провере исправности водомера, замене старих водомера новим, елемената утврђивања цене и повраћаја више наплаћених новчаних средстава.

У изјашњењу ЈКП“ Водоканал“ Сомбор, по допуни притужбе детаљно је образложен поступак утврђивања исправности и баждарења водомера у складу са постојећом законском регулативом.

Такође, у изјашњењу је наведено да је Правилником о врстама мерила за које је обавезно оверавање и временским интервалима њиховог периодичног оверавања, предвиђена важност жига од 5 година, те да се стари водомери у складу са Законом шаљу на ремонт и баждарење.

У изјашњењу је истакнуто да у случају сумње на неисправност водомера, корисници имају право да траже ванредну контролу исправности мерног бројила у складу са процедуром и важећим ценовником.

Поново је у изјашњењу образложен поступак утврђивања цене комуналних услуга, у складу са законским оквиром.

Истакнуто је да вода са изворишта Јарош, која снабдева потрошаче у граду и селу, подлеже редовним хемијским и микробиолошким контролама према Правилнику о хигијенској исправности воде за пиће („Сл.лист СРЈ“ бр. 42/98 и 44/99). Наведено је да анализу квалитета воде за пиће врши Завод за јавно здравље Сомбор на основу чијих извештаја се контролише квалитет и безбедност воде за пиће, као и да се

анализа воде врши и у интерној лабораторији ЈКП „Водоканал“ Сомбор током целог производног процеса, те да је производња и дистрибуција воде за пиће под сталним надзором Покрајинске санитарне инспекције. Такође, у изјашњењу је наведено да уколико је приликом читавања дошло до одређених грешака од момента када је од стране ЈКП“Водоканал“ Сомбор преузета испорука воде, исти случајеви ће се решавати у поступку рекламација корисника и биће кориговани у наредним рачунима, те ће кроз тај облик корекције биће враћена и она средства која су евентуално више наплаћена корисницима.

Разматрајући притужбу Заштитница грађана Града Сомбора притужбу је испитала у правцу повреде права грађана, односно неправилности у раду ЈКП“ Водоканал“ Сомбор и утврдила да **нема повреде права грађана и неправилности у раду ЈКП“ Водоканал“Сомбор**, и то узевши у обзир постојећи нормативни оквир и то:

Одлуку о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју Града Сомбора („Сл.лист Града Сомбора“, бр. 7 од 26.06.2017. године)

Одлуку о првим изменама и допунама одлуке о припреми и дистрибуцији воде за пиће, одвођењу и пречишћавању употребљених вода и одвођењу атмосферских вода на подручју Града Сомбора („Сл.лист Града Сомбора“, бр. 17 од 06.12.2017. године),

Правилник о врстама и мерилима за које је обавезно оверавање и временским интервалима њиховог периодичног оверавања („Сл.гласник РС“ бр. 49/2010 и 110/2013)

Правилник о хигијенској исправности воде за пиће („Сл.лист СРЈ“ бр. 42/98 и 44/99)

Закон о комуналним делатностима („Сл.гласник РС“ бр. 88/2011 и 104/2016).

Заштитница грађана Града Сомбора наглашава да је свесна деликатности поступка преузимања обавезе вооодоснабдевања у насељеним местима на територији Града Сомбора, те изражава наду да ће исти поступак бити окончан у свим насељеним местима на територији Града Сомбора на задовољство корисника.

8.

Заштитници грађана Града Сомбора притужила се обратила притужбом на поступање Одељења локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора, те у притужби истакла да је веома незадовољна поступањем запосленог лица Одељења локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора, који јој више дана уназад не пружа адекватне информације, везано за жалбу на Решење Одељења локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора, којим решењем је одлучивано о порезу на имовину.

Подноситељка притужбе је додала да је пре пар година такође износ утврђен Решењем био неисправан и да је по уложеној жалби поступљено ажурно, грешка је исправљена и новчана обавеза измирена.

Но, овај пут, притужила жалбу није на време уложила, од своје обавезе не бежи, када је дошла да уложи жалбу, рок је већ прошао, но речено јој је да она ипак покуша и да у свом писменом обраћању наведе све околности, те ће на исти поднесак примити одговор, а све у нади да ће наводи из поднеска бити уважени и новчана обавеза утврђена њиме бити правилно утврђена, јер је по наводима подносиољке притужбе, порески дуг увећан готово петоструко.

Подноситељка је истакла да жели да измири дуг, редован је платиша, али је повређена наступом запосленог, који ју је нељубазно примио, не давши јој никакву информацију, одлажући сачињавање записника из дана у дан, чак се и не сећајући да је са њом раније разговарао, а одговор на свој поднесак није примила више од четири месеца.

Подноситељка наглашава да је мајка троје деце,ангажована у пољопривредној делатности, те јој више долазака истим поводом представља проблем и додатно је фрустрира.

Наглашава да не жели да запослени буде санкционисан, већ просто сматра да није упутно да таква лица раде са грађанима.

Заштитница грађана Града Сомбора је, у складу са чланом 30 Одлуке о Заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ број 1/15) обавестила Одељење локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора о поднетој притужби, те упутила наведено одељење, у складу са чланом 30 алинеја 2, о обавези изјашњења по притужби у року од 30 дана од дана пријема обавештења о подношењу притужбе.

О покретању поступка по притужби против Одељења локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора упућена је и сама подносиатељка притужбе.

Одељење локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора је благовремено доставило своје изјашњење по притужби.

У наводима изјашњења Одељења локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора је истакнуто да се подносиатељка притужбе обратила запосленом ради информисања о жалби, као и да је подносиатељки притужбе, када се претходног месеца интересовала за исход жалбе, усмено саопштено да због већег броја предмета, жалбе још нису разматране, те да ће у најкраћем року бити узете у разматрање, као и да ће порески обвезници бити писменим путем позвани ради информација и објашњења од значаја за утврђивање пореза и сачињавања Записника о учешћу странке у поступку по жалби.

У изјашњењу је даље наведено да подносиатељка притужбе Заштитници грађана Града Сомбора није подносилац жалбе Одељењу локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора, као и да није овлашћена за заступање пореских обвезника који су предметне жалбе поднели. Даље је истакнуто да је, кад су предметне жалбе узете у разматрање утврђено да су исте неблаговремене, те су поменути пореским обвезницима дана достављени закључци којима се жалба одбацује као неблаговремена. Такође, у самом изјашњењу је наглашено да су пореска решења правилна и законита, као и да су пореске основице за утврђивање пореза на имовину за 2018. годину утврђене у складу са постојећом законском нормативом.

У вези навода о стању запосленог на чији се рад притужба односила, у изјашњењу је наведено да ће у периоду који следи бити поступљено у складу са Правилником о поступку провере запослених у Градској управи Града Сомбора да ли су под утицајем алкохола или других психоактивних супстанци, односно средстава која изазивају болести зависности („Службени лист Града Сомбора“ 19/2016).

Разматрајући притужбу Заштитница грађана Града Сомбора исту је испитала у правцу повреде права грађана, односно неправилности у раду Одељења локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора и утврдила да је **Одељење локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора својим поступањем повредило право подносиатељке притужбе**, а узевши у обзир све наведено у притужби притужиле као и у изјашњењу Одељења локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбору.

Заштитница грађана Града Сомбора, узевши у обзир послове које обавља Одељење локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора, а који су утврђени **Одлуком о организацији Градске управе града Сомбора** („Сл.лист Града Сомбора“ бр. 27/2016), члан 18, који гласи :

Одељење локалне пореске администрације обавља послове који се односе на:

**учествовање у изради нормативних аката Градске управе у делу локалне пореске администрације;*

**вођење регистара обвезника изворних локалних јавних прихода буџета;*

**послове утврђивања локалних јавних прихода на основу одлука Скупштине, као и евиденцију о истом - примена јединствених стандарда, дефиниција, класификација, номенклатура, кодирања података и технике обраде у складу са информационом системом за локалне јавне приходе;*

**пријем, обраду, контролу и унос података из пореских пријава;*

*утврђивање решењем обавеза по основу локалних јавних прихода за које није прописано да их сам порески обвезник утврђује (самоопорезивање);

*евидентирање утврђене пореске обавезе у пореском књиговодству локалне пореске администрације, у складу са прописима;

*књижење извршене уплате по основу локалних јавних прихода;

*обезбеђења наплате пореске обавезе;

*редовну и принудну наплату, одлагања плаћања пореског дуга, покретање поступка стечаја, подношење захтева за покретање пореског прекршајног поступка; пријаву потраживања у стечајну масу;

*контролу, претходну и накнадну контролу утврђене пореске обавезе; израђивање методолошких упутстава за

редовну и принудну наплату локалних јавних прихода;

*решавање по жалбама обвезника у првом степену и припрема предлог за ругостепени поступак;

*извештавање локалне самоуправе у вези наплате и књижења локалних јавних прихода;

*давање информација о пореским прописима из којих произилази пореска обавеза по основу локалних јавних прихода;

*издавање уверења и потврда о чињеницама о којима води евиденцију;

*припрему нацрта одлука и других аката из свог делокруга, као и друге послове из свог делокруга,

наглашава изузетну важност уважавања од стране запослених у Градској управи Града Сомбора одредаба претходнонаведене одлуке (члан 3, став 5):

„Градска управа је дужна да сарађује са грађанима и да поштује личност и достојанство грађана.“

као и члана 37 исте одлуке:

„Запослени у Градској управи су дужни да грађанима, предузећима и установама омогуће, у законом прописаном поступку, остваривање њихових права и обавеза, да им дају потребна обавештења, упутства и податке, пруже помоћ у остваривању њихових права и обавеза, поштујући њихово достојанство и чувајући углед Градске управе.“

Такође, Заштитница грађана Града Сомбора наглашава неопходност поштовања Кодекса пословног понашања и пословне етике запослених у Градској управи Града Сомбора („Сл.лист Града Сомбора“ бр. 18/2016), члан 41, став 1, а који гласи:

У опхођењу са странкама запослени је дужан да:

- поступа професионално, љубазно и пристојно,

- покаже заинтересованост и стрпљење, посебно са неуком странком,

- благовремено и тачно даје податке и информације, у складу са законом и другим прописом,

- пружа помоћ и даје информације за поступање по захтевима, као и о правним средствима за заштиту права и интереса,

- руководи се начелом једнакости и не даје привилегије зависно од било каквих својстава и личних особина странке,

- с посебном пажњом поступа према особама с инвалидитетом и другим особама с посебним потребама,

- поштује личност и достојанство странке. ,

као и члана 3 наведеног Кодекса у ком је између осталог утврђена и обавеза:

У свакодневном понашању запослени у Градској управи дужан је да се понаша у складу с општеприхваћеним правилима пристојног опхођења:

- љубазан стил комуникације“

Запослени је дужан да се увек понаша на начин којим се чува и унапређује поверење грађана у Градску управу. „

Потребно је да лица запослена у Одељењу локалне пореске администрације Градске управе Града Сомбора, поступају тако да грађанима омогуће, поред остваривање њихових права и правних интереса, и адекватно упознавање са ширим правним контекстом који се тиче предметног поступка, у случају нејасноћа, те да поступају у складу са Кодексом пословног понашања и пословне етике запослених у Градској управи Града Сомбора, а везано за истакнуте захтеве у оквиру своје надлежности.

Такође, Заштитница грађана Града Сомбора наглашава важност поступања по одредбама Правилника о поступку провере запослених у Градској управи Града Сомбора да ли су под утицајем алкохола или других психоактивних супстанци, односно средстава која изазивају болести зависности („Службени лист Града Сомбора“ 19/2016), у случајевима када је исто поступање индиковано, како не би дошло до ситуације када се одребе постојеће нормативе неупотребљавањем своде на „мртво слово на папиру.“

9. Заштитници грађана Града Сомбора притужбом на поступање Одељења за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора обратио се притужилац, а везано за нејасноће око статуса енергетски угроженог купца електричне енергије, који статус по сопственим наводима има 5-6 година, но нејасно му је како је могуће да су Решења којим му се исто право утврђује различита, тј. једне године 2017.године Решење гласи на 12 месеци, а 2018.године на 9 месеци.

Подносилац притужбе је додао да се та ситуација понавља из године у годину и да је његово незадовољство кулминирало.

Нагласио је да је наишао на нестручан пријем, односно да му није пружен одговор на његово питање, што јесте обавеза запосленог.

Након тога, по сопственим наводима, подносилац притужбе се обратио шефици поменуте службенице, која такође није имала адекватно образложење, а ни пружила икакву иницијативу да се проблем реши, већ му је одговорила да тако мора, читајући неки акт који подносиоцу притужбе није познат, јер у исти није остварио увид.

Подносилац притужбе је додао да је изузетно изреволтиран непрофесионалношћу и незаинтересованошћу запослених у предметном Одељењу, јер је пар сати провео лутајући „од врата до врата“ не добивши квалитетан одговор, те да жели да му се аргументовано и недвосмислено одговори на постављено питање како више не би имао недоумица око заштите свога права.

Заштитница грађана Града Сомбора је, у складу са чланом 30 Одлуке о Заштитнику грађана града Сомбора („Сл.лист града Сомбора“ број 1/15) обавестила Одељење за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора о поднетој притужби, те упутила наведено одељење, у складу са чланом 30 алинеја 2, о обавези изјашњења по притужби у року од 30 дана од дана пријема обавештења о подношењу притужбе.

У наводима изјашњења Одељења за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора је истакнуто да је предметно Одељење решењем број..... усвојило захтев подносиоца притужбе и утврдило статус енергетски угроженог купца, но да је овлашћени радник, грешком у диспозитиву Решења, утврдио право стицања статуса енергетски угроженог купца на 12 месеци, супротно члану 9 Уредбе о енергетски угроженом купцу („Сл.гласник РС“, број 113/15,48/16-др. правилник, 88/16-др.правилник, 49/17-др.правилник и 104/17-др. правилник).

Даље, у изјашњењу предметног Одељења је истакнуто да је донето Решење о стицању статуса енергетски угроженог купца у 2018. години, које је донето у складу са чланом 9 претходноцитиране Уредбе, те је право утврђено, у складу са Решењем Центра за социјални рад Сомбор, којим се право на новчану социјалну помоћ признаје у трајању од 9(девет) месеци.

Напослетку, у изјашњењу Одељења за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора наведено је да подносилац притужбе није уважио све покушаје овлашћених радника да му објасне да му је претходне године грешком обрађивача признато веће право од оног које му по Закону припада, што је исправљено важећим Решењем.

Разматрајући притужбу Заштитница грађана Града Сомбора исту је испитала у правцу повреде права грађана, односно неправилности у раду Одељења за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора и утврдила да је **Одељење за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора својим поступањем повредило право подносиоца притужбе**, а узевши у обзир све наведено у изјашњењу Одељења за друштвене делатности Градске управе Града Сомбору.

Заштитница грађана Града Сомбора, свесна деликатности послова које обавља Одељење за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора, а који су утврђени **Одлуком о организацији Градске управе града Сомбора** („Сл.лист Града Сомбора“ бр. 27/2016), члан 15, наглашава изузетну важност уважавања од стране запослених у Градској управи Града Сомбора одредаба претходнонаведене одлуке, као и неопходност поштовања **Кодекса пословног понашања и пословне етике запослених у Градској управи Града Сомбора** („Сл.лист Града Сомбора“ бр. 18/2016),

Заштитница грађана Града Сомбора сматра да је Одељење за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора **ПОВРЕДИЛО право подносиоца притужбе**, не омогућивши подносиоцу притужбе промтно остварење права и правних интереса, уз аргументовано и недвосмислено информисање љубазним стилем комуникације, као и поштовање достојанства и угледа Градске управе Града Сомбора, када се подносилац притужбе наведеном одељењу обратио у сврху остварења права на стицање статуса енергетски угроженог купца електричне енергије.

Потребно је да лица запослена у Одељењу за друштвене делатности Градске управе Града Сомбора, поступају тако да грађанима омогуће, поред остваривање њихових права и правних интереса, и адекватно упознавање са правним контекстом који се тиче предметног поступка, у случају нејасноћа, те поступањем у складу са Кодексом пословног понашања и пословне етике запослених у Градској управи Града Сомбора, реализују повратну спрегу обостраног разумевања, а везано за истакнуте захтеве у границама надлежности појединачних одељења Градске управе Града Сомбора.

У осталим поступцима којима су започети поступци контроле, а који су обустављени, удовољено је захтевима подносиоца притужбе, пре доношења препоруке Заштитнице грађана Града Сомбора, а по пријему обавештења о поступку контроле, те су поступци обустављени.

Такво поступање представља оно чему се тежи са развојем институције локалних заштитника грађана, јер се грешке могу догодити свима, а када се на исте укаже, нема потребе да се води поступак како би се отклониле, када се сви водимо високим како професионалним, тако и људским вредностима, могуће је исходovati решење проблема на обострано задовољство.

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. Међународна конференција ПЗГО “Језик-култура-идентитет“, Нови Сад, 12.04.2018. године и 13.04.2018. године
2. Сарадња са професором Правног факултета Марком Давинићем, а везано за израду књиге „ The institution of local ombudsman in the Republic of Serbia- success story or missed opportunity“
3. Стручни скуп „ Медији и деца“, Нови Сад, 17.04.2018. године
4. Конференција „ Употреба насиља као решења у комуникацији са децом“ Нови Сад, 20.06.2018. године
5. Трибина „Европа за мене“, Сомбор-ЦЗСР, 28.06.2018. године
6. Радни састанак „ Контрола приступачности објеката јавне намене за особе са инвалидитетом, старија лица и особе са тешкоћама у развоју“, Београд, Заштитник грађана РС, 13.08.2018. године

7. Друштвена радионица“ Превенција и борба против корупције на локалном нивоу“ ,Београд, Министарство правде РС,08.10.2018. године - 09.10.2018. године
8. Презентација посебног извештаја Заштитника грађана РС у вези са приступачношћу јавних објеката са препорукама“, Београд, 15.10.2018. године
9. Међународна конференција, ЗАШТИТНИЦА ГРАЂАНА ГРАДА СОМБОРА ДОМАЋИН, „ Мигрантска криза- одговор институција“, Сомбор, 23.10.2018. године и 24.10.2018. године,
10. Међународна конференција „Заштита људских права-од противправности до законитости“, Нови Сад, 29.10.2018. године-30.10.2018. године
11. Округли сто „ Толеранција на делу – поглед на живот из другог угла“, Сомбор, 09.11.2018. године
12. Конференција „ Жене у парламентарном животу Војводине 1918-2018“ , Нови Сад, 23.11.2018. године
13. Презентација Посебног извештаја Заштитника грађана РС о заступљености жена на местима одлучивања и позицији и активностима локалног механизма за родну равноправност у ЈЛС у Србији, Нови Сад, 28.11.2018. године
14. Трибина „ Оснаживање особа са инвалидитетом и обезбеђивање укључености и једнакости“, Сомбор, 03.12.2018. године
15. Годишња конференција“ Живот без насиља-Истамбулска конвенција, од закона до праксе“ Нови Сад, 07.12.2018. године

Пре него се Заштитница грађана Града Сомбора упусти у завршну анализу у годишњем извештају за 2018. годину, потребно је нагласити да ће ступањем на снагу Одлуке о локалном омбудсману града Сомбора, сам назив институције Заштитник грађана Града Сомбора бити промењен у Локални омбудсман Града Сомбора.

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 осећа потребу да учини критички осврт на поступање Одељења за комуналне делатности, имовинско-правне и стамбене послове, Одсека за имовинско-правне и стамбене послове Градске управе Града Сомбора, које није демонстрирало потребан ниво ни ажурности, ни професионалности у општењу током вођења поступка контроле Заштитнице грађана Града Сомбора, те је реаговало тек по примљеној ургенцији. У овом и свим сличним случајевима, поступање се мора изузети од личне и професионалне сујете и бити вођено само бенефитом грађана.

Јер, за свако поступање органа које је неажурно у комуникацији са другим органом може се поставити питање колико би било, и јесте неажурно у комуникацији са грађанима.

Неажурност не мора нужно указивати на одсуство квалитета када до поступања дође, али руши ионако фрагилну конструкцију успостављеног поверења грађана и ЈЛС.

Пример добре праксе за 2018. годину је несумњиво поступање ЈКП“ Водоканал“ Сомбор, везано за чије поступање јесте покренуто пет поступака контроле, у вези са чим наводи о примеру добре праксе на први мах могу звучати парадоксално,но нису, када се узме у обзир шира слика где постаје евидентно да су два од пет поступака решена тако што је удовољено захтеву подносиоца притужбе, пре доношења препоруке Заштитнице грађана Града Сомбора, а по пријему обавештења о поступку контроле, а што уједно и представља окосницу поступања свих заштитника грађана у ЈЛС.

Но, ипак, најјачи утисак утисак у 2018. години представља поступање ЈВП“ Воде Војводине“ Нови Сад, које је изазвало низ обраћања грађана како са територије самог Града Сомбора, тако и из већине припадајућих насељених места. Грађани су изражавали незадовољство како износом утврђене новчане обавезе, тако и самим основом, те спорили обавезе које су проистекле из активности водопривредног одржавања које није ни предузето, те су утиска да плаћају услугу која им није, а можда и неће бити пружена, посебно јер је у обавештењу које су примили од стране ЈВП“ Воде Војводине“ Нови Сад наглашено да „наведени радови не подразумевају директно одвођење воде са пољопривредних површина као обавезу ЈВП“Воде Војводине“.

Заштитница грађана Града Сомбора је у складу са чланом 3 Одлуке о Покрајинском заштитнику грађана-омбудсману (Сл. Лист АП Војводине , бр.37/2014, 40/2014-испр. и 54/2014) доставила запримљене представке и пратећу документацију. Покрајинском заштитнику грађана-омбудсману, а свим лицима која су се усмено обратила пружен је и правни савет да се писменим путем, препоручено са повратницом, обрате ЈВП“ Воде Војводине“ Нови Сад, а у сврху доказивања уредних уплата и евентуалног сторнирања погрешно обрачунатих дуговања.

Заштитница грађана Града Сомбора је лицима која су се обратила по ступању на снагу Закон о изменама и допунама закона о водама („Сл. гласник РС“, бр.95/2018), доставила скениран Закон, као и изјашњење Покрајинског заштитника грађана-омбудсмана, ком се Заштитница грађана Града Сомбора обратила, а везано за наведену ситуацију, обзиром да је ЈВП“ Воде Војводине“ Нови Сад“ основано Покрајинском скупштинском одлуком, и као такво поступање истог је у надлежности АПВ.

После свега предузетог, остаје само очекивање да се тако неусклађено поступање у вршењу јавне власти неће понављати, јер је заиста изазвало велико узнемирење јавности, посебно јер је због неажурности база података које несе тичу власничких односа над некретностима задужен немали број грађани који исте непокретности више не поседују.

Друга страна огледала истог проблема је одсуство свести грађанства о обавези чувања доказа уплате извесних новчаних обавеза, којим се измирење истих може документовати. Сваки грађанин мора бити освештен о модалитетима заштите својих права, како би у ситуацији ако су иста угрожена реаговао правовремено и правноваљано.

ОПШТА ОЦЕНА

Општа утисак Заштитнице грађана Града Сомбора је да је дошло до пораста грађанске свести о могућности заштите права, но око начина заштите и даље постоје бројне недоумице које се најчешће базирају на недовољној упућености грађанства како се поступа у којој ситуацији. Примера ради, нажалост, општа је непознаница да непреузимање правног акта не спречава његове правне последице. Тако погрешно преузет правни корак најчешће праћен преклузивним роком несумњиво води губитку права правно неугог грађана.

Обраћања грађана Заштитници грађана Града Сомбора социјалног карактера су и даље превише присутна, као и утисак да су социјално најугроженији уједно и најмање поучени о могућностима правне заштите. Могућности заштите постоје, но потребно је познавати модалитете и начине употребе истих. Колико год се чинило да се заштита учинила приступачном онима који се штите, очигледно је на том пољу потребно уложити још много рада.

Носиоци јавне власти у свом се поступању најчешће врло коректно односе према институцији локалних заштитника, но и даље има примера оних који су става да грешка не постоји, док се за њу не сазна, те својим поступцима срљају из једне у другу. Готово пословично, највећи број усмених обраћања грађана су врло сличне садржине, прилично персонификоване-. „Он/а је веома нељубазан, није ми објаснио, нисам разумео, осетио сам се немоћно/лоше...“ Наравно да природа посла умногоме утиче на реализацију, али претходна реченица садржи и саму суштине опште оцене-на појединцу је обавеза, на појединцу је и право.

ЗАКЉУЧАК

Пишући закључак о реализацији заштите људских права на територији Града Сомбора Заштитница грађана Града Сомбора ће прибећи једној за нијансу маштовитијој аналогији од уобичајених.

Заштитница грађана је почетком 2015. године изабрана и ту функцију обавља до данас. Положен правосудни испит није био услов за избор, баш као што исти није предвиђен ни текстом Одлуке о локалном омбудсману града Сомбора.

Ипак, Заштитница грађана Града Сомбора га је положила крајем 2018. године, сматрајући да тиме демонстрира своју достојност функције којој треба прићи крајње озбиљно. Чињеница накнадног стицања наведене квалификације треба само да илуструје да поступак професионалног усавршавања никада није у потпуности окончан и да треба стремити бољем, чак и када се то од нас не тражи од стране неког трећег лица, потребно је да тражимо то од себе.

Када се све горенаведено пренесе у сферу заштите људских права, лако је схватљиво.

Као што је рекао Јохан Себастијан Бах:

„Ја то не могу-никада ништа није постигло. Покушаћу- ствара чуда.“

Потребно је на дневном основу покушавати подићи лествицу степена заштите људских права и успех се смеши.

У Сомбору, 20.03.2019. године

Заштитница Грађана Града Сомбора

Јарна Петровчевић

