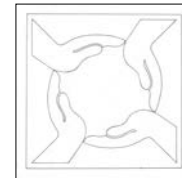




РЕПУБЛИКА СРБИЈА

ГРАД НИШ

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН ГРАДА НИША



Генерала Милојка Лешјанина 39
прилаз из Књегиње Љубице
Тел. 018/521-676
e-mail:Lokalni.Ombudsman@gu.ni.rs
Број: 263-8/2021
Датум: 11.03.2022.год.

На основу члана 114. Статута града Ниша („Службени лист града Ниша“, бр. 88/08, 143/2016 и 18/2019), члана 6, 7. и 24. Одлуке о локалном омбудсману града Ниша („Службени лист града Ниша“ број 47/21), након спроведеног поступка по притужби Р.Р из Ниша, Локална омбудсманка града Ниша, упућује ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш

МИШЉЕЊЕ

Јавно комунално предузеће „Обједињена наплата“ Ниш учинило је пропуст у раду, на штету притужиоца, будући да му одлуку Председника комисије ЈКП „Наисус“ Ниш бр. 20904/1 од 02.07.2021.године, по упућеној рекламацији рачуна за воду од 15.06.2021.године није благовремено доставило, а што је била обавеза предузећа у складу са Закључком Градског већа бр. 955-26/2020-03 од 25.11.2020.године, донетог на основу иницијатива ЈКП „Обједињена наплата Ниш“ бр. 00-5940 и ЈКП „Наисус“ Ниш бр.34530/1 од 29.10.2020.године

У складу са наведеним Локална омбудсманка упућује Јавно комуналном предузећу за обједињену наплату Ниш

ПРЕПОРУКУ

Потребно је да ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш у свом даљем раду води рачуна о томе да све одлуке и друга акта, које упућује својим корисницима доставља благовремено и на адресе остављене од стране притужиоца.

Потребно је да ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш исправи учињени пропуст и достави Одлуку по упућеној рекламацији подносиоцу притужбе, на адресу остављену у рекламацији.

Потребно је да ЈКП Обједињена наплата Ниш, у року од 15 дана од дана пријема препоруке достави Локалној омбудсманки града Ниша извештај о предузетим радњама ради отклањања недостатка, односно да достави обавештење о разлозима непоступања по препоруци.

Ова препорука биће објављена на Интернет страници Локалног омбудсмана града Ниша након уручења јавно комуналном предузећу Обједина наплата Ниш.

О б р а з л о ж е њ е

Р.Р из Ниша обратио се Локалној омбудсманки града Ниша притужбом на рад ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш и ЈКП „Наисус“ Ниш.

Подносилац притужбе је истакао да је дана 15.06.2021.године поднео рекламацију на рачун за воду за месец мај 2021.године, за стамбену заједницу чији је Управник, да је рекламацију поднео на обрасцу ЈКП „Обједињене наплате“ и уредно предао на шалтеру тог јавног предузећа, али да одговор, односно одлуку по истој није добио.

У поступку испитивања основаности поднете притужбе, Локална омбудсманка града Ниша затражила је ЈКП „Наисус“ Ниш и ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш, доставу информације о томе да ли је по предметној рекламацији поступано и на који начин.

Из одговора који је достављен од стране ЈКП „Наисус“ Ниш утврђено је да је рекламација притужиоца поднета на обрасцу ЈКП Обједињена наплата Ниша дана 15.06.2021.године, да је достављена том предузећу дана 24.06.2021.године и заведена под бројем 6/1479-х, да је по предметној рекламацији ЈКП „Наисус“ Ниш поступало и дана 02.07.2021.године донело Одлуку бр. 20904/1 која је дана 06.07.2021.године достављена ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш.

Из одговора које је доставило јавно комунално предузеће „Обједињена наплата“ Ниш произилази да се подносилац притужбе два пута обраћао том предузећу, да су рекламације благовремено достављене ЈКП „Наисус“ Ниш као пружаоцу услуга, као и да су исте у оба наврата одбијене од стране тог предузећа, о чему је како је наведено, корисник обавештен усменим путем и доставом Одлуке, непосредно путем поште.

Увидом у информацију и прилоге достављене уз исту, Локална омбудсманка је утврдила да је Одлука којом је рекламација притужиоца одбачена, достављена путем поште, са повратницом, која је у фотокопији достављена као доказ.

Увидом у фотокопију повратнице, Локална омбудсманка је утврдила да је писмено које је упутила ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш упућено на адресу Стамбена заједница Првомајска 2, а не Првомајска 2а, која представља другу стамбену заједницу и чији је управник подносилац притужбе, због чега је дошла до уверења да је притужба основана, односно да је јавно предузеће против кога је притужба поднета, начинило пропуст у свом раду.

Имајући у виду напред наведено, Локална омбудсманка је мишљена да је у свом раду Јавно комунално предузеће „Обједињена наплата“ Ниш дужно да поступа у складу посебном пажњом и води рачуна да интереси корисника, односно интереси грађана буду на првом месту, због чега је и упутила препоруку како у будућем раду до оваквих и сличних проопуста не би долазило.

Сходно члану 24. став 2. Одлуке о Локалном омбудсману града Ниша („Службени гласник РС“, број 47/2021), потребно је, да као субјект контроле, најкасније у року од 15 дана од дана добијања препоруке доставите Локалној омбудсманки извештај о предузетим радњама ради отклањања недостатка, односно да је обавестите о разлозима због којих нисте поступили по препоруци.

Уколико субјект контроле не поступи по препоруци, Локална омбудсманка се може обратити јавности, односно Скупштини града Ниша и може и да препоручи утврђивање одговорности руководећег радника субјекта контроле.

ЛОКАЛНА ОМБУДСМАНКА
ГРАДА НИША

Катарина Митровски