



**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: 122-6/2023
Датум:06.09.2023.год

На основу члана 114. Статута града Ниша („Службени лист града Ниша“, бр. 88/08, 143/2016 и 18/2019), члана 7.Одлуке о локалном омбудсману града Ниша („Службени лист града Ниша“ бр.47/21), а по поступку покренутом по притужби Р.Р из Ниша, сматрајући да ће давањем мишљења допринети унапређењу рада ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш, Локална омбудсманка Града Ниша даје, следећи

САВЕТ

Имајући у виду да прописима који регулишу област канцеларијског пословања, није прописана обавеза странака да се приликом предаје захтева/поднесака органима управе, предузећима и установама, потписују у „интерни деловодник“, већ обавеза запосленог који прима поднеске да издаја странци одштампану потврду о пријему која садржи јединствену идентификациону ознаку поднеска и друге прописане податке, потребно да ЈКП„Обједињена наплата“, Ниш измени устаљену праксу у поступању службеника, који приликом пријема захтева/поднесака, захтевају од странака да се потпишу у „интерни деловодник“, као потврду да је захтев предат, већ да своју интерну евиденцију о примљеним подnescима грађана води на други адекватан начин.

Дана 10.03.2023.године овом органу обратио се Р.Р из Ниша притужбом на рад ЈКП„Обједињена наплата“ Ниш.

У својој притужби именовани наводи да је дана 09.03.2023.године, предао захтев на шалтеру ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш и добио потврду о пријему, али да је службеник захтевао да се потпише у „интерни деловодник“ са образложењем да је потпис у интерном деловоднику потребан као доказ да је захтев предат.

У поступку испитивања основаности притужбе, Локална омбудсманка града Ниша, је разматрајући наводе из притужбе, изјашњења ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш као и прописе који регулишу предметну област, утврдила следеће:

ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш у изјашњењима овом органу између осталог наводи да је уобичајена пракса предузећа да се у тренутку подношења захтева корисник активно легитимише својим потписом у „интерни деловодник“, који је потврда да је захтев предат предузећу, а да се странкама издаје и уручује потврда о пријему поднеска, и истиче да је захтев притужиоца узет у рад без обзира што странка није желела да се потпише у интерни деловодник.

На захтев Локалног омбудсмана, предузеће није доставило акт који садржи правни основ за овакво поступања(правилник, одлуку или неки други интерни акт), већ Правилник о заштити података о личности и слободном приступу информацијама од јавног значаја, који се ни у једном делу не односи на предметну област.

Правила канцеларијског пословања свих имаоца јавних овлашћења ближе су уређена Упутством о канцеларијском пословању органа државне управе („Службни гласник РС“ бр. 20/2022) те се истог морају придржавати и предузећа када врше јавна овлашћења.

Имајући у виду да наведеним упутством, није предвиђена обавеза странака да се приликом предаје захтева потписују у „интерни деловодник“, Локална омбудсманка сматра да не постоји правни основ за овакву праксу у поступању ЈКП „Обједињена наплата“ Ниш.

Начела добре управе и правилног административног понашања обавезују органе и јавна предузећа да у свим ситуацијама и активностима које предузимају поступју искључиво по закону, да стручно и ефикасно одговарју на захтеве грађана, да су окренута потребама грађана и њиховом испуњавању, да су отворена и доступна грађанима, као и да према истима поступају са уважавањем и пажњом.

Имајући у виду начела добре управе, Локална омбудсманка Вам даје савет, а све у циљу очувања угледа предузећа и задовољства корисника Ваших услуга.

ЛОКАЛНА ОМБУДСМАНКА
ГРАДА НИША

Катарина Митровски