



ДРЖАВНА
РЕВИЗОРСКА
ИНСТИТУЦИЈА

**ПОСЛЕРЕВИЗИОНИ ИЗВЕШТАЈ О МЕРАМА ИСПРАВЉАЊА
Јавног комуналног предузећа „Водовод и канализација“, Крагујевац
по ревизији сврсисходности пословања**

**„Ефикасност наплате потраживања у јавним предузећима која
пружају комуналне услуге корисницима“**



**Број: 400-882/2023-04/63
Београд, 5. април 2024. године**





Садржај

1	УВОД.....	5
2	НЕСВРСИСХОДНОСТИ И МЕРЕ ИСПРАВЉАЊА	6
	ПРИОРИТЕТ 1 – Несврсисходности које је могуће отклонити у року од 90 дана	6
2.1	Закључак 2. Јавна предузећа која пружају комуналне услуге корисницима предузимала су мере и активности у циљу наплате потраживања, али не све расположиве мере, не у истом обиму и не на систематичан начин, јер не располажу ажурним и потпуним евиденцијама о корисницима услуга нити су интерним актом уредила поступак наплате потраживања.....	6
2.1.1	Налаз 2.1. Јавна предузећа нису у потпуности и детаљно интерним актом уредила поступак наплате потраживања комуналних услуга.....	6
2.1.1.1	Опис несврсисходности	6
2.1.1.2	Исказане мере исправљања.....	6
2.1.1.3	Оцена мера исправљања.....	6
2.2	Закључак 3. Јавна предузећа контролне активности за унапређење наплате потраживања не спроводе у континуитету, систематично и ефикасно нити о томе извештавају на адекватан начин.....	7
2.2.1	Налаз 3.1. Јавна предузећа нису интерним актом уредила начин вршења контроле наплате комуналне услуге и извештавање о томе	7
2.2.1.1	Опис несврсисходности	7
2.2.1.2	Исказане мере исправљања.....	7
2.2.1.3	Оцена мера исправљања.....	7
	ПРИОРИТЕТ 2 – Несврсисходности које је могуће отклонити у року до годину дана.....	8
2.3	Закључак 1. Јавна предузећа својим активностима нису обезбедила тачне, потпуне и ажурне евиденције, нити потпуно и благовремено фактурисање услуга, што је умањило њихову ефикасност приликом утврђивања тачног стања потраживања по основу пружених комуналних услуга.	8
2.3.1	Налаз 1.1. Комуналне услуге се не фактуришу свим корисницима услуга, док се делу корисника, фактуре не достављају редовно на месечном нивоу и не садрже све потребне елементе, односно тачан износ укупног дуга.	8
2.3.1.1	Опис неправилности.....	8
2.3.1.2	Исказане мере исправљања и њихово вредновање.....	8
2.3.2	Налаз 1.2. Јавна предузећа не располажу тачним, потпуним и ажурним евиденцијама о потраживањима по основу пружених комуналних услуга.....	8
2.3.2.1	Опис несврсисходности	8
2.3.2.2	Исказане мере исправљања и њихово вредновање.....	9
2.4	Закључак 2. Јавна предузећа која пружају комуналне услуге корисницима предузимала су мере и активности у циљу наплате потраживања, али не све расположиве мере, не у истом обиму и не на систематичан начин, јер не располажу ажурним и потпуним евиденцијама о корисницима услуга нити су интерним актом уредила поступак наплате потраживања... 10	
2.4.1	Налаз 2.3. Јавна предузећа која пружају комуналне услуге корисницима предузимала су мере и активности у циљу наплате потраживања, али не све расположиве мере, не у истом обиму и не на систематичан начин	10
2.4.1.1	Опис несврсисходности	10
2.4.1.2	Исказане мере исправљања и њихово вредновање.....	11



2.5	Закључак 3. Јавна предузећа контролне активности за унапређење наплате потраживања не спроводе у континуитету, систематично и ефикасно нити о томе извештавају на адекватан начин.....	11
2.5.1	Налаз 3.2. Јавна предузећа делимично прате ефикасност предузетих мера и активности у наплати потраживања и у одређеној мери анализирају исте, али то не раде у континуитету и систематично.....	11
2.5.1.1	Опис несврсисходности	11
2.5.1.2	Исказане мере исправљања и њихово вредновање.....	12
2.5.2	Налаз 3.3. Јавна предузећа о наплати комуналних услуга не извештавају на адекватан начин зато што наплату потраживања нису формулисала као мерљив циљ на годишњем нивоу, а подаци које кроз Упитнике достављају Министарству нису у потпуности реални и тачни.....	12
2.5.2.1	Опис несврсисходности	12
2.5.2.2	Исказане мере исправљања и њихово вредновање.....	13
ПРИОРИТЕТ 3 – Несврсисходности које је могуће отклонити у року до три године..... 13		
2.6	Закључак 2. Јавна предузећа која пружају комуналне услуге корисницима предузимала су мере и активности у циљу наплате потраживања, али не све расположиве мере, не у истом обиму и не на систематичан начин, јер не располажу ажурним и потпуним евиденцијама о корисницима услуга нити су интерним актом уредила поступак наплате потраживања... 13	
2.6.1	Налаз 2.4. Јавна предузећа не ажурирају редовно евиденције о корисницима комуналних услуга – физичким лицима, односно немају потпуне и ажурне податке	13
2.6.1.1	Опис несврсисходности	13
2.6.1.2	Исказане мере исправљања и њихово вредновање.....	14
3	МИШЉЕЊЕ О ИСКАЗАНИМ МЕРАМА ИСПРАВЉАЊА	15



1 УВОД

У Извештају о ревизији сврсисходности пословања на тему „Ефикасност наплате потраживања у јавним предузећима која пружају комуналне услуге корисницима“ број: 400-882/2023-04/47 од 11. децембра 2023. године, Државна ревизорска институција (у даљем тексту Институција) је донела закључке и налазе.

С обзиром на то да све откривене несврсисходности нису биле отклоњене у току ревизије, Институција је од субјекта ревизије захтевала достављање одазивног извештаја.

Јавно комунално предузеће „Водовод и канализација“, Крагујевац је у остављеном року од 90 дана доставило Одазивни извештај, који је потписало и печатом оверило одговорно лице.

У Одазивном извештају су приказане мере исправљања утврђених несврсисходности. У послеревизионом поступку смо прегледали Одазивни извештај и оценили његову веродостојност и оценили да ли су мере исправљања задовољавајуће.

У овом извештају:

- приказујемо несврсисходности које су обелодањене у извештају о ревизији за које је захтевано предузимање мера исправљања,
- резимирамо предузете мере исправљања и
- дајемо мишљење о томе да ли су мере за исправљање стања, исказане у одазивном извештају, задовољавајуће.



2 НЕСВРСИСХОДНОСТИ И МЕРЕ ИСПРАВЉАЊА

ПРИОРИТЕТ 1 – Несврсисходности које је могуће отклонити у року од 90 дана

2.1 Закључак 2. Јавна предузећа која пружају комуналне услуге корисницима предузимала су мере и активности у циљу наплате потраживања, али не све расположиве мере, не у истом обиму и не на систематичан начин, јер не располажу ажурним и потпуним евиденцијама о корисницима услуга нити су интерним актом уредила поступак наплате потраживања

2.1.1 Налаз 2.1. Јавна предузећа нису у потпуности и детаљно интерним актом уредила поступак наплате потраживања комуналних услуга

2.1.1.1 Опис несврсисходности

Увођење интерних правила путем интерних аката је уређено Правилником о заједничким критеријумима и стандардима за успостављање, функционисање и извештавање о систему финансијског управљања и контроле у јавном сектору. Сва четири посматрана предузећа пописала су процесе и процедуре унутар предузећа (израдила мапу пословних процеса), између осталог, и процес/процесе наплате потраживања, донела процедуре за одређене сегменте (репрограми и слично), али нису до краја успоставила систем финансијског управљања и контроле, јер нису донела одговарајућа интерна акта (правилнике) која би омогућила примену тј. јасно и детаљно поступање у ситуацијама када поједини корисници не измирују редовно своје обавезе за комуналне услуге. Узрок оваквог поступања је пракса из ранијег периода да се послови обављају на устаљен начин, без јасне процедуре у области наплате потраживања која у знатној мери олакшава пословање и доприноси постизању бољих пословних резултата. Непостојање интерног акта који прописује јасно поступање у случају кашњења у наплати потраживања може да повећа ризик да потраживања услед застарелости постану ненаплатива сходно одредбама Закона о облигационим односима.

ЈКП Водовод и канализација, Крагујевац дали смо препоруку да у потпуности уведу систем финансијског управљања и контроле доношењем интерног акта којим ће дефинисати поступак наплате дуга, нарочито након истека валуте за плаћање а који ће бити у сагласности са другим интерним актима предузећа (Налаз 2.1. Препорука број 7 - Приоритет 1).

2.1.1.2 Исказане мере исправљања

У одазивном извештају субјект ревизије је навео:

Донет је интерни акт којим је дефинисан поступак и начин праћења реализације наплате потраживања по рачунима за утрошену воду и услуге одвођења отпадних вода и уређивање начина и редоследа радњи приликом покретања поступка принудне наплате и повезивање процеса рада између организационих целина у чијој је надлежности праћење поступка принудне наплате, са циљем да се смањи ризик од ненаплативости, спречи настанак застарелости и побољша укупна наплата потраживања. (Докази: Правилник о праћењу и поступку наплате ненаплаћених потраживања од корисника услуга број 2614 од 15.03.2024. године)

2.1.1.3 Оцена мера исправљања

Описану меру исправљања оцењујемо као задовољавајућу.



2.2 Закључак 3. Јавна предузећа контролне активности за унапређење наплате потраживања не спроводе у континуитету, систематично и ефикасно нити о томе извештавају на адекватан начин

2.2.1 Налаз 3.1. Јавна предузећа нису интерним актом уредила начин вршења контроле наплате комуналне услуге и извештавање о томе

2.2.1.1 Опис несврсисходности

Контролне активности су писане политике и процедуре и њихова примена, а успостављају се ради пружања разумног уверавања да су ризици који утичу на постизање циљева ограничени на прихватљив ниво. Предуслов за примену контролних активности од стране јавног предузећа у вези са наплатом потраживања је прописивање начина вршења контроле и извештавања о томе, доношењем интерних аката. Јавна предузећа нису донела интерна акта, односно процедуре којима би прописала начин вршења контроле наплате комуналне услуге и извештавање о томе. Узрок оваквог поступања можемо наћи у пракси из ранијег периода да се послови обављају на устаљен начин без писане процедуре. Ризик оваквог поступања је непредузимање одговарајућих мера и активности на време.

ЈКП Водовод и канализација, Крагујевац смо препоручили да уведу систем финансијског управљања и контроле доношењем интерног акта којим ће дефинисати начин вршења контроле наплате комуналне услуге, као и извештавање о томе (Налаз 3.1. Препорука број 16 – Приоритет 1).

2.2.1.2 Исказане мере исправљања

У одазивном извештају субјект ревизије је навео:

Донет је интерни акт којим је дефинисан поступак и начин вршења контролних активности, координације и мера које се предузимају од старне запослених у Служби продаје и наплате, Служби ПКОП-а и Служби финансија, и начин извештавања на дневном и месечном нивоу. (Докази: Правилник о праћењу и поступку наплате ненаплаћених потраживања од корисника услуга број 2614 од 15.03.2024. године; Образац за извештавање о дневној наплати потраживања; Образац за извештавање о месечној наплати Јавних извршитеља)

2.2.1.3 Оцена мера исправљања

Описану меру исправљања оцењујемо као задовољавајућу.



ПРИОРИТЕТ 2 – Несврсисходности које је могуће отклонити у року до годину дана

2.3 Закључак 1. Јавна предузећа својим активностима нису обезбедила тачне, потпуне и ажурне евиденције, нити потпуно и благовремено фактурисање услуга, што је умањило њихову ефикасност приликом утврђивања тачног стања потраживања по основу пружених комуналних услуга.

2.3.1 Налаз 1.1. Комуналне услуге се не фактуришу свим корисницима услуга, док се делу корисника, фактуре не достављају редовно на месечном нивоу и не садрже све потребне елементе, односно тачан износ укупног дуга.

2.3.1.1 Опис несврсисходности

Одредбом члана 90 став 3 Закона о заштити потрошача дефинисано је да је предузеће дужно да наведе елементе који потрошачу омогућавају да проверава и прати износ свог задужења и остварује увид у текућу потрошњу ради провере укупне потрошње према пруженом квалитету. Код дела издатих рачуна није наведен податак о укупном износу дуга. Узроци за наведено се могу наћи у пракси која датира из ранијих година, у изостанку контролних активности приликом фактурисања услуга. Последица оваквог поступања је умањен приход предузећа, као и директна неефикасност у наплати услуга.

ЈКП Водовод и канализација, Крагујевац препоручили смо да издавање фактура за извршене комуналне услуге врше са свим потребним елементима сагласно одредбама Закона о заштити потрошача (Налаз 1.1. Препорука број 4 – Приоритет 2).

2.3.1.2 Исказане мере исправљања и њихово вредновање

У одазивном извештају субјект ревизије је навео:

До момента израде овог одазивног извештаја обављено је више састанака између Сектора продаје воде и Сектора информационих система и лиценцираним програмером, са задатком да се измени и допуни програм за издавање фактура који би након тога саджао све потребне елементе сагласно одредбама Закона о заштити потрошача. Поред износа текућег дуговања на рачуну биће исказан износ Споразума који је корисник закључио са предузећем, број преосталих рата и износ преосталог дуга по Споразуму. За реализацију мера одговорни су Руководилац Сектора информационих система и заменик Сектора руководиоца продаје воде са планираним роком до октобра 2024.године. *(Доказ: Акциони план број 2667 од 18.03.2024. године)*

Након истека рокова по датим приоритетима и достављања доказа оценићемо да ли су несврсисходности отклоњене. Отклањање утврђене несврсисходности је у току. Вредновање је извршено имајући у виду приоритет дате препоруке, односно период у коме је објективно могуће предузети мере исправљања.

2.3.2 Налаз 1.2. Јавна предузећа не располажу тачним, потпуним и ажурним евиденцијама о потраживањима по основу пружених комуналних услуга

2.3.2.1 Опис несврсисходности

Законом о рачуноводству прописано је вођење помоћних књига, између осталог, и за потраживања као и усклађивање промета и стања помоћних књига са главном књигом. Помоћна књига потраживања треба да омогући утврђивање тачног и ажурног стања и старосну структуру потраживања од купаца (физичких и правних лица), односно да омогући пренос почетног стања аналитички по рачунима и повезивања појединачних



ставки задужења са њиховим уплатама, како би се утврдило која потраживања нису наплаћена и из ког периода датирају.

Помоћне књиге потраживања физичких лица нису усклађене са главном књигом. За део корисника физичких лица, потраживања у помоћним књигама имају минусна салда, а да није реч о претплатама. Поред тога, из евиденција потраживања (нарочито физичких лица) није могуће утврдити поуздану старосну структуру у току године у циљу континуираног праћења наплате потраживања, већ се старосна структура потраживања утврђује само на крају обрачунског периода да би се у складу са рачуноводственим политикама урадила исправка потраживања/индиректан отпис и тај преглед углавном дају програмери. Све ово указује на то да евиденције потраживања јавних предузећа за пружене комуналне услуге нису тачне, потпуне и ажурне.

Узроци оваквог стања евиденција потраживања у јавним предузећима која пружају комуналне услуге, поред програмских решења којима предузећа располажу, у већој мери се могу наћи у пракси из ранијих година, недовољној хоризонталној и вертикалној повезаности запослених унутар предузећа и ван њега, односно у одсуству интерних контрола у циљу континуираног праћења и ажурирања (сравњења) потраживања од купаца.

Последица неажурних евиденција о потраживањима од купаца су рекламације на висину дуга, непокретање поступака извршења на време, отписивање потраживања због застарелости или ненаплативости. Поред тога, постоји и ризик да предузећа нису реално утврдила потраживања са аспекта признавања и вредновања у финансијским извештајима.

ЈКП Водовод и канализација, Крагујевац препоручили смо да:

(1) унапреде интерне контроле и предузму активности како би евиденције о потраживањима по основу пружених комуналних услуга биле потпуне, ажурне и тачне, а све у циљу ефикасније наплате потраживања (Налаз 1.2. Препорука број 5 – Приоритет 2),

(2) директан отпис потраживања врше на основу Одлуке Надзорног одбора у складу су Правилницима о рачуноводству и рачуноводственим политикама (Налаз 1.2. Препорука број 6 – Приоритет 2).

2.3.2.2 Исказане мере исправљања и њихово вредновање

(1) У вези са препоруком да унапреде интерне контроле и предузму активности како би евиденције о потраживањима по основу пружених комуналних услуга биле потпуне, ажурне и тачне, а све у циљу ефикасније наплате потраживања, у одазивном извештају субјект ревизије је навео:

Упућен је Захтев Сектору информационих система са задатком за измену и дораду софтверских решења у циљу усаглашавања аналитике и синтетике купаца из категорије физичка лица са дефинисањем старосне структуре потраживања (старосна структура потраживања је у завршној фази у складу са МРС9). Након израде предметног задатка, вршиће се месечно усаглашавање аналитике и синтетике купаца из категорије физичка лица. За реализацију мера одговорни су руководилац Сектора продаје воде, руководилац Сектора информационих система и руководилац Сектора економије са планираним роком за предузимање мера до децембра 2024. године. (Доказ: Акциони план број број 2667 од 18.03.2024. године)



(2) У вези са препоруком да директан отпис потраживања врше на основу Одлуке Надзорног одбора у складу са Правилницима о рачуноводству и рачуноводственим политикама, у одазивном извештају субјект ревизије је навео:

Предузеће је поступило по препоруци за 2023. годину, тако да је Надзорни одбор 14.03.2024.год. донео Одлуку о директном отпису потраживања од купаца бр.LV/1 за период 01.01.-31.12.2023.год. Овакве одлуке ће се доносити и у наредном периоду. За реализацију мера одговоран је директор, мера спроведена за 2023. годину, спроводиће се и у наредном периоду. (Докази: Одлука Надзорног одбора број LV/1 од 14.03.2024.год. са пратећом документацијом и Акциони план број 2667 од 18.03.2024. године)

Након истека рокова по датим приоритетима и достављања доказа оценићемо да ли су несврсисходности отклоњене. Отклањање утврђене несврсисходности је у току. Вредновање је извршено имајући у виду приоритет дате препоруке, односно период у коме је објективно могуће предузети мере исправљања.

2.4 Закључак 2. Јавна предузећа која пружају комуналне услуге корисницима предузимала су мере и активности у циљу наплате потраживања, али не све расположиве мере, не у истом обиму и не на систематичан начин, јер не располажу ажурним и потпуним евиденцијама о корисницима услуга нити су интерним актом уредила поступак наплате потраживања.

2.4.1 Налаз 2.3. Јавна предузећа која пружају комуналне услуге корисницима предузимала су мере и активности у циљу наплате потраживања, али не све расположиве мере, не у истом обиму и не на систематичан начин

2.4.1.1 Опис несврсисходности

Законом о комуналним делатностима предвиђено је да се јавна предузећа која пружају комуналне услуге код којих се крајњи корисник може утврдити, превасходно финансирају из цена комуналних услуга тј. из наплате својих услуга. Самим тим, неопходно је да јавна предузећа предузму све доступне мере и активности за наплату комуналних услуга. Процедура намирења новчаних потраживања насталих из комуналних делатности путем принудне наплате прописана је Законом о извршењу и обезбеђењу. Иако су јавна предузећа која пружају комуналне услуге корисницима предузимала мере и активности у циљу наплате потраживања, иста нису примењивала све расположиве мере, нити су мере и активности предузимале у истом обиму и систематично. Постоји више узрока оваквог понашања јавних предузећа: недостатак интерног акта и јасно успостављених процедура, неажурне базе података о корисницима комуналних услуга, програмска решења која не пружају адекватне информације у правом тренутку, недостатак финансијских средстава за покретање поступака принудне наплате уз велики број корисника услуга који номинално имају мале износе потраживања. Последица оваквог поступања у дужем временском периоду су значајни износи потраживања у пословним књигама предузећа која су тешко наплатива.

ЖКП Водовод и канализација, Крагујевац препоручили смо да:

(1) опомене за плаћање доспелог, а ненаплаћеног дуга достављају редовно и свим корисницима у циљу благовремене наплате потраживања (Налаз 2.3. Препорука број 10 – Приоритет 2) и



(2) поступак принудне наплате спроводе благовремено у мери у којој им финансијске могућности дозвољавају у циљу наплате потраживања пре наступања околности од утицаја на застарелост потраживања (Налаз 2.3. Препорука број 14 – Приоритет 2).

2.4.1.2 Исказане мере исправљања и њихово вредновање

(1) У вези са препоруком да опомене за плаћање доспелог, а ненаплаћеног дуга достављају редовно и свим корисницима у циљу благовремене наплате потраживања субјект ревизије је навео:

Опомене за плаћање доспелог а ненаплаћеног дуга се достављају свакодневно, а не периодично каква је била пракса до сада, нарочито је интензивирано код корисника из категорије привреда. У наредном периоду вршиће се праћење опоменутих потрошача и склопљених Споразума од стране референата за наплату дуга и достављање извештаја на месечном нивоу. За реализацију мера одговорни су заменик руководиоца Сектора продаје и наплате и референти за наплату дуга, потпуно предузимање мера је планирано до октобра 2024. године. (Докази: Списак правних лица којима су послате опомене у периоду од 7. до 12. фебруара 2024. године, а који више од два месеца нису имали уплату, Акциони план број 2667 од 18.03.2024. године)

(2) У вези са препоруком да поступак принудне наплате спроводе благовремено у мери у којој им финансијске могућности дозвољавају у циљу наплате потраживања пре наступања околности од утицаја на застарелост потраживања субјект ревизије је навео:

Против једног правног лица (ТМГ Топлота) поднет је предлог за извршење код надлежног јавног извршатеља (решење о извршењу) У наредном периоду принудна наплата ће се спровести и против других правних лица и предузетника који немају јасно дефинисану динамику измирења доспелих обавеза. За реализацију мера одговоран је руководиоца Службе за односе са потрошачима, наплате и фактурисање, потпуно предузимање мера је планирано до августа 2024. године. (Докази: Решење број ИИВК 967/23 од 22.01.2024. године, Акциони план број 2667 од 18.03.2024. године)

Поред тога донет је и Правилник којим је регулисана ова област (Доказ: Правилник број 2614 од 15.03.2024. године)

Након истека рокова по датим приоритетима и достављања доказа оценићемо да ли су несврсисходности отклоњене. Отклањање утврђене несврсисходности је у току. Вредновање је извршено имајући у виду приоритет дате препоруке, односно период у коме је објективно могуће предузети мере исправљања.

2.5 Закључак 3. Јавна предузећа контролне активности за унапређење наплате потраживања не спроводе у континуитету, систематично и ефикасно нити о томе извештавају на адекватан начин.

2.5.1 Налаз 3.2. Јавна предузећа делимично прате ефикасност предузетих мера и активности у наплати потраживања и у одређеној мери анализирају исте, али то не раде у континуитету и систематично.

2.5.1.1 Опис несврсисходности

Успостављање контролних активности је неопходно како би се утврдило да ли се предузете активности и мере реализују и остварују ефекат – наплату потраживања.



Активности праћења и анализирања ефикасности предузетих мера нису предвиђене одговарајућим интерним актом, али су садржане у Правилницима о систематизацији, у оквиру описа радних места запослених. Иако посматрана јавна предузећа делимично прате ефикасност предузетих мера и активности у наплати потраживања и у одређеној мери анализирају исте, то не раде у континуитету и систематично. Узроци оваквог стања су у програмским решењима која се или не користе или не пружају све потребне могућности, у недостатку интерних процедура, као и у недовољној хоризонталној и вертикалној повезаности запослених. Ризик несистематичног приступа у праћењу предузетих мера је неефикасна наплата потраживања.

ЈКП Водовод и канализација, Крагујевац препоручили смо да у континуитету и систематично прате и анализирају предузете мере и у складу са тим предузимају даље активности у циљу ефикасније наплате (Налаз 3.2. Препорука број 17 – Приоритет 2);

2.5.1.2 Исказане мере исправљања и њихово вредновање

У одазивном извештају субјект ревизије је навео:

Служба за односе са потрошачима, наплате и фактурисање је на основу детаљне анализе сачинила преглед великих дужника у категорији правних лица којима је након тога достављено обавештење о стању дуга, опомена пред утужење и допис са позивом за измирење доспелих обавеза и договор о динамици плаћања. (Застава оружје, Енергетика, Клинички центар, СПД Раднички, Куч компани...) Споразуми се закључују свакодневно, о чему заменик Руководиоца Сектора продаје, на колегијуму, обавештава Директора предузећа, као и о наплати закључених Споразума. У складу са наведеном препоруком Служба за односе са потрошачима, наплате и фактурисање ће извршити анализу дуговања других кључних потрошача и интензивирати комуникацију везано за благовремену налату дуга. За реализацију мера одговоран је Руководилац службе за односе са потрошачима, наплате и фактурисање. потпуно предузимање мера је планирано до августа 2024. године. (Докази: Опомена број 415 од 16.01.2024, Дописи / позиви за плаћање од 13.03.2024. год и 14.03.2024. године, Акциони план број 2667 од 18.03.2024. године,)

Након истека рокова по датим приоритетима и достављања доказа оценићемо да ли су несврсисходности отклоњене. Отклањање утврђене несврсисходности је у току. Вредновање је извршено имајући у виду приоритет дате препоруке, односно период у коме је објективно могуће предузети мере исправљања.

2.5.2 Налаз 3.3. Јавна предузећа о наплати комуналних услуга не извештавају на адекватан начин зато што наплату потраживања нису формулисала као мерљив циљ на годишњем нивоу, а подаци које кроз Упитнике достављају Министарству нису у потпуности реални и тачни.

2.5.2.1 Опис несврсисходности

Законом о јавним предузећима предвиђено је да јавна предузећа доносе дугорочни и средњорочни план развоја, годишњи програм пословања за сваку календарску годину и тромесечне извештаје о реализацији годишњег програма. Смерницама за израду годишњег програма пословања, јавна предузећа се обавезују да се у припреми програма придржавају између осталог и стратешких докумената која примењују у свом пословању. ЈКП Водовод и канализација, Крагујевац је у дугорочним плановима развоја као циљ, између осталог,



дефинисало и укључило и побољшање наплате потраживања. Међутим, приликом израде годишњег програма пословања наплату потраживања није детаљно разрадио као један од циљева пословања у смислу да исти није формулисан или није формулисан тако да је мерљив, па се према томе ни у тромесечним извештајима о реализацији годишњег програма пословања не извештава о остварењу ових циљева. Узрок за наведено се може наћи у одсуству интерних контрола са акцентом на контролно окружење. Уколико извештавање о пословању на годишњем нивоу није у потпуности усаглашено са стратешким документима и детаљно разрађено по свим битним питањима, укључујући и наплату потраживања, јавља се ризик да дугорочни циљеви предузећа неће бити остварени на задовољавајући начин.

ЈКП Водовод и канализација, Крагујевац препоручили смо да: приликом припреме годишњег програма пословања наплату потраживања дефинишу као јасан и мерљив циљ у пословању и да извештавање о истом инкорпорирају у тромесечне извештаје о реализацији програма пословања (Налаз 3.3. Препорука број 18 – Приоритет 2)

2.5.2.2 Исказане мере исправљања и њихово вредновање

У вези са препоруком да приликом припреме годишњег програма пословања наплату потраживања дефинишу као јасан и мерљив циљ у пословању и да извештавање о истом инкорпорирају у тромесечне извештаје о реализацији програма пословања субјект ревизије је навео:

На заједничком састанку Директора, Сектора економике и Сектора продаје и наплате воде, договорена је допуна Годишњег програма пословања за 2024. годину додавањем циља предузећа – Наплата потраживања, и праћење циља кроз тромесечне извештаје. Приликом прве наредне измене и допуне годишњег програма пословања дефинисаће се циљ наплате потраживања као и одредити индикатори за остварење постављеног циља. За реализацију мере одговоран је руководилац Сектора продаје воде. Предузимање мере је планирано до септембра 2024. године. *(Доказ: Акциони план број 2667 од 18.03.2024. године)*

Након истека рокова по датим приоритетима и достављања доказа оценићемо да ли су несврсисходности отклоњене. Отклањање утврђене несврсисходности је у току. Вредновање је извршено имајући у виду приоритет дате препоруке, односно период у коме је објективно могуће предузети мере исправљања.

ПРИОРИТЕТ 3 – Несврсисходности које је могуће отклонити у року до три године

2.6 Закључак 2. Јавна предузећа која пружају комуналне услуге корисницима предузимала су мере и активности у циљу наплате потраживања, али не све расположиве мере, не у истом обиму и не на систематичан начин, јер не располажу ажурним и потпуним евиденцијама о корисницима услуга нити су интерним актом уредила поступак наплате потраживања.

2.6.1 Налаз 2.4. Јавна предузећа не ажурирају редовно евиденције о корисницима комуналних услуга – физичким лицима, односно немају потпуне и ажурне податке

2.6.1.1 Опис несврсисходности

Интерним актима/Одлукама надлежних органа ЈЛС – субјеката ревизије донетим на основу Закона о комуналним делатностима утврђена је обавеза корисника комуналне услуге да све промене од значаја за пружање, утврђивање обима и наплату комуналних услуга



пријаве у одређеном временском року. Поред тога, предузећима је Законом о комуналним делатностима дата могућност да прибаве личне податке за грађане од стране полиције или друге податке из евиденција које води у складу са законом, због неизвршења законом утврђених обавеза од стране корисника услуга. Такође, Законом о електронској управи и Уредбом о начину вођења Метарегистра дата је могућност јавним предузећима да ажурирају своје евиденције. Међутим, и поред ових могућности Јавна предузећа/субјекти ревизије евиденције о корисницима услуга – физичким лицима не ажурирају редовно, односно немају потпуне и ажурне податке о физичким лицима корисницима услуга, који су, осим за тачно фактурисања услуга, посебно значајни за наплату потраживања, уколико корисници услуга своје обавезе не измирују благовремено. Узрок за наведено су чињенице (1) да се у пракси недовољно користе законске могућности које омогућавају приступ подацима и овлашћења предвиђена одлукама оснивача; (2) да корисници услуга нису увек ажурни у испуњавању своје обавезе из Одлука ЈЛС да пријаве промене које су од утицаја за утврђивање и наплату потраживања; као и (3) да у оквиру самог предузећа не постоји адекватно информисање и комуникација између организационих делова у ажурном преузимању прибављених података. Непостојање ажурних података о корисницима услуга, поред нетачног фактурисања услуга, доводи и до проблема у наплати потраживања, нарочито у случају када треба покренути поступке принудне наплате, што може довести и до ненаплативости потраживања

ЈКП Водовод и канализација, Крагујевац препоручили смо да искористе све законске могућности и овлашћења за прибављање идентификационих података корисника и усвоје план активности за утврђивање и ажурирање података о корисницима – физичким лицима, у циљу ефикасне наплате потраживања по основу пружених услуга (Налаз 2.4. Препорука број 15 – Приоритет 3).

2.6.1.2 Исказане мере исправљања и њихово вредновање

У одазивном извештају субјект ревизије је навео:

У претходном периоду, Предузеће је успело да прибави, и у своју базу корисника имплементира јединствене матичне бројеве за око 5.000 грађана. Интензивирана је сарадња са надлежном комуналном инспекцијом са циљем да се утврди власник односно корисник прикључка (промене у вези наследства и сл.). У наредном периоду Предузеће ће искористити све законске могућности за прибављање идентификационих података корисника и своју базу података, која је тренутно на 70% попуњености, у потпуности допунити. Очекује се дозвола приступа Е шалтеру. За реализацију мере одговоран је заменик Сектора продаје воде. Предузимање мере је планирано до децембра 2026. године. *(Докази: Допис/пријава ГУ за комуналне и инспекцијске послове број 12086 од 26.12.2023. године и Акциони план број 2667 од 18.03.2024. године)*

Након истека рокова по датим приоритетима и достављања доказа оценићемо да ли су несврсисходности отклоњене. Отклањање утврђене несврсисходности је у току. Вредновање је извршено имајући у виду приоритет дате препоруке, односно период у коме је објективно могуће предузети мере исправљања.



3 МИШЉЕЊЕ О ИСКАЗАНИМ МЕРАМА ИСПРАВЉАЊА

Прегледали смо Одазивни извештај, који је поднело ЈКП „Водовод и канализација“, Крагујевац. Оценили смо да је одазивни извештај, који је потписало и печатом оверило одговорно лице ЈКП „Водовод и канализација“, Крагујевац веродостојан.

Вредновање мера исправљања смо оценили на основу њиховог описа и достављене документације (доказа за отклоњене несврсисходности првог приоритета и акта субјекта ревизије којим су планиране активности на отклањању откривених несврсисходности). Сматрамо да смо добили довољне и одговарајуће доказе да можемо изрећи мишљење да ли су мере исправљања задовољавајуће.

Оцењујемо, да су мере исправљања, описане у Одазивном извештају које је поднео субјект ревизије, ЈКП „Водовод и канализација“, Крагујевац задовољавајуће.

Напомена:

У складу са одредбама члана 37. Закона о Државној ревизорској институцији, а након истека рокова исказаних у одазивном извештају, потребно је да обавештавате Државну ревизорску институцију о предузетим мерама и активностима о отклањању откривених несврсисходности према роковима из одазивног извештаја и доставите одговарајуће доказе.

По истеку три године Државна ревизорска институција ће утврђивати ефекте остварене након спровођења препорука и отклањања откривених несврсисходности.

У ове ефекте укључиће се и ефекти које будете ви исказали предузетим мерама и активностима из одазивног извештаја.

Генерални државни ревизор

Др Душко Пејовић
Државна ревизорска институција
Макензијева 41
11000 Београд, Србија
5. април 2024. године