

**МИНИСТАРСТВО ТРГОВИНЕ, ТУРИЗМА И ТЕЛЕКОМУНИКАЦИЈА**

# СЕКТОР ТУРИСТИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ТУРИСТИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ**

**ЗА 2021. ГОДИНУ**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Београд, фебруар 2022. године**

**ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ТУРИСТИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ**

**ЗА 2021. ГОДИНУ**

**I УВОД**

Сектор туристичке инспекције Министарства трговине, туризма и телекомуникација врши инспекцијски надзор законитог пословања привредних субјеката (правних и физичких лица) у области туризма и угоститељства у Републици Србији.

Поред планираних редовних контрола, туристички инспектори приоритетно врше и контроле на основу представки грађана, незадовољних корисника услуга у туризму и угоститељству.

Годишњи извештај о раду туристичких инспектора у 2021. години припремљен је на основу:

* података из специјализованог софтвера Сектора туристичке инспекције и
* извештаја начелника Одељења туристичке инспекције који су припремљени у складу са:

- посебном евиденцијом инспекцијског надзора коју воде туристички инспектори;

- посебно вођеном евиденцијом превентивног деловања;

- извештајима јединица локалних самоуправа о преузетим повереним пословима инспекцијског надзора.

**II ПОДАЦИ И ИНФОРМАЦИЈЕ О РАДУ СЕКТОРА ТУРИСТИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ У 2021. ГОДИНИ**

1. **ПРЕВЕНТИВНО ДЕЛОВАЊЕ ИНСПЕКЦИЈЕ**

А) ИНФОРМАЦИЈЕ НА ИНТЕРНЕТ ПОРТАЛУ

Надзираним субјектима на Интернет порталу Министарства трговине, туризма телекомуникација, на страници https://mtt.gov.rs/tekst/95/sektor-turisticke-inspekcije.php доступни су:

* информације о Сектору туристичке инспекције
* контролне листе: 28 контролних листа;
* саопштење надзираним субјектима, у којим случајевима и због чега их неће у писаном облику обавештавати о инспекцијском надзору;
* информација о начину подношења захтева за доношење потврђујућег решења
* акти о примени прописа: 20 аката о примени прописа;
* План рада Сектора;
* Извештај о раду Сектора
* обавештења, упутства, инструкције о поступку рекламације корисницима услуга у области надзора, за услуге угоститељства и туристичких агенција
* обавештење о одузетим лиценцама за организовање туристичких путовања;

На страници <https://mtt.gov.rs/tekst/93/sektor-za-turizam.php> доступни су закони и подзаконска акта које уређују области из надлежности туристичке инспекције

Б) СТРУЧНА, САВЕТОДАВНА ПОМОЋ

Сектор туристичке инспекције је од оснивања службе организовао рад тако да редовно пружа стручну, саветодавну помоћ заинтересованим надзираним субјектима и корисницима услуга у туризму и угоститељству.

Туристичка инспекција је у сваком моменту доступна и посебно ажурно пружа саветодавну помоћ, информације, одговоре - усмено (директно или путем телефона-дежурни телефон) и писаним путем (мејл или пошта) свим надзираним субјектима, корисницима њихових услуга, медијима и другим службама, односно свима који јој се обрате у вези њене надлежности.

Сектор туристичке инспекције је редовно обавештавао јавност преко Службе за односе са јавношћу Министарства и одговарао на питања новинара, а представници Сектора давали су изјаве и интервјуе телевизијским и радијским кућама.

Такође, Сектор туристичке инспекције је обавештавао и кроз контакте са појединачним странкама (најчешће привредним субјектима из области надзора и незадовољним корисницима услуга), било путем телефона, пријемом странке у просторијама Сектора или писаним путем. У извештајном периоду на територији свих одељења било је више од 3000 оваквих контаката.

Туристичка инспекција редовно спроводи дежурство од 0.00 h до 24.00 h на дежурном телефону 011/3139-686 и 064/8933-091 на ком се, поред примања представки грађана које се односе на притужбе на рад субјеката у туризму и угоститељству и евентуално на поступање инспектора, дају и информације о условима за обављање делатности и прописима из надлежности туристичке инспекције које су привредни субјекти дужни да примењују.

У извештајном периоду одржано је више од 50 састанака са привредним коморама, асоцијацијама и удружењима привреде, јавним предузећима и удружењима чија делатност је везана за област надзора.

Руководилац Сектора и начелник Одељења Београд су чланови Радне групе за угоститељство и туризам у Координационој комисији за инспекцијски надзор и активно учествују у свим активностима.

Начелници одељења одржавали су редовне састанке са начелницима округа, на којима се разматрају проблеми у областима надзора (одржано 117 састанaка).

На територији сваког одељења одржавани су састанци (21 у 2021. години) са представницима локалне самоуправе и локалних овлашћених инспектора у вези са повереним пословима.

Представници Сектора су учествовали у реализацији on line радионица Примена Закона о туризму и Закона о угоститељству чији је организатор Стална конференција градова и општина, а које су намењене запосленима у локалној самоуправи који обављају поверене послове по овим законима (категоризација објеката домаће радиности и сеоских туристичких домаћинстава, стручни испит за локалног туристичког водича, послови инспекцијског надзора по Закону о угоститељству)

1. **СЛУЖБЕНЕ САВЕТОДАВНЕ ПОСЕТЕ**

Од 1. јануара до 31. децембра 2021. године туристички инспектори су извршили укупно 383 службене саветодавне посете (18 по захтеву странке и 365 по плану).

У 60 службених саветодавних посета достављени су субјектима дописи са препоруком за отклањање незаконитости, које су све у датом року отклоњене.

У извештајном периоду редукован је планирани број саветодавних посета, јер је фокус деловања инспекције био на учешћу у контроли примене епидемиолошких мера.

1. **НИВО УСКЛАЂЕНОСТИ ПОСЛОВАЊА НАДЗИРАНИХ СУБЈЕКАТА**

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2021. године туристички инспектори су у 1.582 надзора применили контролне листе, којом приликом је утврђено да је код 31 надзираног субјекта процењен критичан ризик (1,9 %), код 75 висок ризик (4,7%), код 355 средњи (22.5%) , код 34 низак (2,1%) и код 1.087 незнатан ризик (68,8%).

1. **БРОЈ ОТКРИВЕНИХ И ОТКЛОЊЕНИХ НЕПРАВИЛНОСТИ**

**У 2021. ГОДИНИ**

**4.1. Број извршених надзора по делатностима**

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2021. године, инспектори Сектора туристичке инспекције извршили су укупно 12.506 контрола, од којих су:

* 12.289 контрола завршене (предузете су прописане мере ) и
* 217 контрола је у току.

Од 12.289 завршених контрола, извршено је:

* 646 контрола делатности туристичких агенција (519 контрола организатора туристичких путовања, 100 контрола посредника у продаји туристичких путовања и 27 контрола туристичких путовања за сопствене потребе);
* 10.470 контрола угоститељске делатности (1.592 контроле угоститељских објеката за смештај и 8.878 контролa угоститељских објеката за исхрану и пиће);
* 3 контроле наутичке делатности;
* 23 контроле услуга туристичких професија;
* 33 контроле услуга изнајмљивања возила;
* 63 контроле услуга скијалишта;
* 57 осталих контрола,
* 207 контрола извршења решења и
* 787 контрола извршења мера наложених записником.

Инспектори су примили укупно 1.082 представке грађана:

* 503 за угоститељство и друге делатности сем туристичких агенција; и
* 579 за туристичке агенције, од чега је:
* 338 основаних пријав и у 81 случају постигнуг је договор те је путницима враћен новац у износу од 5.990.284,00 динара.

**4.2. Утврђене неправилности и предузете мере**

У 2021. години туристички инспектори су у 796 надзора изрекли мере налагања отклањања неправилности записником, а у 61 надзору су донели решења о отклањању неправилности.

Такође, у извештајном периоду је донето 230 решења о привременој забрани обављања делатности.

Поступајући по донетим решењима, инспектори су извршили 994 контролна надзора, од чега 207 контрола извршења решења и 787 контрола извршења записником наложених мера. Контроле по осталим наложеним мерама су у току. У 2021. години није било извршења решења принудним путем.

Туристички инспектори за поједине неправилности код делатности туристичких агенција, туристичких професија, код контрола издавања рачуна, придржавање истакнутих цена, имају законски основ да доносе само казнене мере.

Усклађивањем са Законом о инспекцијском надзору, чланом 122. став 2. Закона о туризму и чланом 84, став 2. Закона о угоститељству, прописано је да када надзирани субјект отклони записником наложене неправилности на прописан начин, туристички инспектор не подноси захтев за покретање прекршајног поступка или не издаје прекршајни налог, уколико највиши износ запрећене казне не прелази 200.000 динара, односно поступа на начин прописан законом којим се уређује инспекцијски надзор. Како се ово односи на прекршаје који су наведеним законима санкционисани прекршајним налогом, уочено је смањење броја издатих прекршајних налога у односу на период пре усклађивања, те је у 2021. години издато 7 прекршајних налога.

Туристички инспектори су у 2021. години поднели 549 захтева за покретање прекршајног поступка.

У протеклој години поднете су и три кривичне пријаве.

**4.3. Остали показатељи**

На основу предлога који су туристички инспектори поднели у 2021. години, одузето је 15 лиценци за организовање туристичких путовања.

У поступку инспекцијског надзора по представкама грађана које су се односиле на услуге туристичких агенција, постигнут је 81 договор и путницима су враћена уплаћена средства у укупном износу од 5.990.284,00 динара.

По захтеву надзираних субјеката, донета су два потврђујућа решења о законитом пословању.

1. **БРОЈ УТВРЂЕНИХ НЕРЕГИСТРОВАНИХ СУБЈЕКАТА**

У периоду од 1. јануара до 31. децембра 2021. године туристички инспектори су у надзору утврдили рад 215 нерегистрована субјекта, и то:

* 137 субјекта без уписа у основни регистар
* 118 у угоститељској делатности;
* 19 у делатности туристичких агенција.
* 26 нерегистрованих субјектa – физичких лица, који су пружали услуге смештаја у домаћој радиности и сеоским туристичким домаћинствима без прописаног решења о категорији смештаја;
* 2 угоститеља (правно лице/предузетник) без прописаног решења о категорији смештаја.
* 23 правна лица/предузетника који су организовали туристичка путовања без прописане лиценце;
* 8 удружења која нису уписала привредну делатност у основни регистар;
* 11 предузетника који су радили у време регистрованог прекида рада;
* 2 лица која су пружала услуге туристичких професија без положеног стручног испита;
* 3 туристичке агенције посредници који се нису уписали у Регистар туризма;
* 3 привредна субјекта који нису регистровао огранак/простор ван седишта за обављање туристичке/угоститељске делатности и нису издавали прописане рачуне.

Против свих нерегистрованих субјеката туристички инспектори су предузели Законом о туризму/Законом о угоститељству и Законом о инспекцијском надзору, прописане мере и у том поступку донели решења којим им налажу да без одлагања у одређеном року покрену одређени поступак (за упис, регистрацију, прибављање решења о категорији, лиценце и др.) и којим им се забрањује да обављају одређену делатност / врше одређену активност и поднели захтеве судијама за покретање прекршајног поступка.

Највећи број нерегистрованих субјеката утврђен је у угоститељству, и то као обављање делатности без уписа у основни регистар, следи пружање услуга смештаја у домаћој радиности од стране физичких лица без решења о категоризацији и обављање послова организовања туристичких путовања без лиценце.

У извештајном периоду донето је 8 решења о извршењу, али није било извршења решења принудним путем.

1. **МЕРЕ ПРЕДУЗЕТЕ РАДИ УЈЕДНАЧАВАЊА ПРАКСЕ**

Због специфичних услова пандемије, у 2021. години нису могле да се реализују све планиране активности које за циљ имају уједначавање праксе, пре свега едукације по одељењима.

Сектор туристичке инспекције је у циљу уједначавања праксе, припремио и доставио свим руководиоцима организационих јединица и туристичким инспекторима више посебних актуелних информација/упутства и смерница у вези са применом прописа из надлежности туристичке инспекције, вођења евиденција, поступка извештавања и коришћења информационог система е-инспектор. Састанци начелника и шефова одсека са помоћником министра су организовани on line.

У току 2021. године организоване су обуке за коришћење система е-инспектор.

1. **ОСТВАРЕЊЕ ПЛАНА ИНСПЕКЦИЈСКОГ НАДЗОРА**

У извештајном периоду туристички инспектори су извршили 2.313 редовних надзора, 9.169 ванредних надзора, 1 допунски, 29 мешовитих и 994 контролна надзора (207 контрола извршења решења и 787 контрола извршења записником наложених мера), укупно 12.506 надзора.

Ванредни инспекцијски надзори чине 73,3% укупног броја извршених инспекцијских надзора у 2021. години.

Оволики удео ванредних надзора у укупном броју надзора резултат је пре свега услова пандемије, због којих су у појединим областима надзора у смањеном обиму вршени редовни надзори, а приоритет је био на учешћу у контроли примене противепидемијских мера. Такође, број представки на рад туристичких агенција због отказа путовања и проблема са враћањем уплаћених средстава путницима био је уобичајено висок.

1. **НИВО КООРДИНАЦИЈЕ ИНСПЕКЦИЈСКОГ НАДЗОРА**

Према евиденцији о инспекцијском надзору, инспектори Сектора туристичке инспекције су извршили 1.903 заједничка инспекцијска надзора, и то са Инспекцијом рада, Пореском инспекцијом, Санитарном инспекцијом, МУП-ом, као и са овлашћеним локалним инспекторима.

У вршењу инспекцијских надзора, туристички инспектори су, како у склопу коордираних активности са другим инспекцијама, тако и у самосталним надзорима, контролисали примену противепидемијских мера. У 7.993 надзора вршена је контрола примене ових мера и у 1.374 надзора је утврђено кршење прописаних мера, о чему су туристички инспектори обавештавали надлежне органе – сантирарну и комуналну инспекцију.

1. **МАТЕРИЈАЛНИ, ТЕХНИЧКИ И КАДРОВСКИ РЕСУРСИ**

Сектор туристичке инспекције располаже са:

* 50 аутомобила: 47 старости преко 14 година и 3 аутомобила - година производње 2019.;
* 30 десктоп рачунара: 16 рачунара старости од шест до десет година и 14 рачунара старости од једне до четири године;
* 153 лаптоп рачунара: 40 старости преко десет година, 110 лаптопова старости од три до пет година и 3 лаптопа старости годину дана;
* 60 штампача старости преко 10 година;
* 58 мултифункцијских уређаја ( штампач, скенер, фотокопир): 58 старости од једне до четири године;
* 5 фото апарата;
* 75 мобилних телефона.

**Кадровски ресурси** Сектора туристичке инспекције: систематизовано је 90 радних места - туристички инспектор (без помоћника министра - главног туристичког инспектора),распоређеноје 85 инспектора од којих су 8 начелници и шефови одсека. Сви руководиоци организационих јединица поред послова везаних за инспекцијски надзор, задужени су и за организовање других стручних послова (едукације инспектора, привредних субјеката и др.) и свих других текућих послова у оквиру Сектора.

Потешкоћа у раду Сектора је све мањи број инспектора као и њихова неравномерна распоређеност на територији Србије. Просечна старост инспектора у сектору је 55 година. Сваке године 3 -5 запослених испуни услове за одлазак у пензију

У складу са Акционим планом Владе РС за запошљавање инспектора и других службеника у републичким инспекцијама средином 2021. године у Сектору је запослен 21 нови инспектор. Ово ће значајно допринети ублажавању проблема, али се бољи резултати и боља покривеност територије очекују тек 2023. године, јер нови инспектори имали обавезу да положе стручни испит за рад у државним органима и испит за инспекторе. Такође, у току је теоријска и практична обука на терену нових инспектора.

1. **ПРИДРЖАВАЊЕ РОКОВА ПРОПИСАНИХ ЗА ПОСТУПАЊЕ ИНСПЕКЦИЈЕ**

Одсек за контролу рада инспектора је у току 2021. године прилагодио поступање постојећој ситуацији, с обзиром на чињеницу да је значајан број туристичких инспектора у Сектору туристичке инспекције одсуствовао са посла из разлога привремене спречености за рад, као последица епидемије заразне болести COVID -19 и сузбијања ширења вируса. Наведено се односи и на туристичке инспекторе-координаторе за праћење ажурности рада инспектора, тако да у протеклом периоду нису створени услови за спровођење активности на територији Републике Србије у смислу спровођења редовних контрола рада инспектора у циљу уједначавања праксе примене прописа, већ је фокус стављен на ванредне унутрашње контроле по представкама на рад инспектора поднетих од стране правних или физичких лица, којих је у посматраном периоду био значајан број. С обзиром на напред наведено, у протеклом периоду нису вршене контроле туристичких инспектора Секретаријата за инспекцијске послове града Београда, као ни локалних туристичких инспектора на територији Републике Србије који врше поверене послове.

1. **ЗАКОНИТОСТ УПРАВНИХ АКАТА ДОНЕТИХ У ИНСПЕКЦИЈСКОМ НАДЗОРУ**

У 2021. години туристички инспектори су донели укупно 269 решења, и то 230 решења о привременој забрани обављања делатности, 8 решења о извршењу и 61 решење о налагању отклањања неправилности. На решења туристичких инспектора поднето је седам жалби.

Другостепени орган је по поднетим жалбама донео следеће одлуке:

* Две жалбе су одбијене:
* у четири случаја решења су поништена и предмет је враћен на поновни поступак
* поступак по једној жалби је у току.

Није било покренутих управних спорова.

1. **РЕШАВАЊЕ ПРИТУЖБИ НА РАД ИНСПЕКЦИЈЕ**

У периоду од 01.01.2021.-31.12.2021.године, извршено је укупно 12 ванредних унутрашњих контрола по пристиглим представкамана рад туристичких инспектора, што је три пута више у односу на број ванредних унутрашњих контрола у 2020.години и за 4 контроле више у односу на укупан број унутрашњих контрола у претходној години. Од наведеног броја, 5 представки је упућено на рад туристичких инспектора Одељења туристичке инспекције Ниш (3 представке на рад начелника одељења), 6 представки су упућене на рад туристичких инспектора Одељења Београд, док је 1 представка упућена на рад Одељења Краљево.

Анализом представки, које су биле предмет унутрашње контроле, запажање је да су исте углавном поднете од стране одговорних лица у надзираним субјектима или од стране подносиоца представке, а у вези са самим поступањем туристичких инспектора приликом инспекцијског надзора. Унутрашњом контролом по предмету представки нису утврђене повреде кодекса понашања и етике од стране поступајућих инспектора.

1. **ОБУКЕ И ДРУГИ ОБЛИЦИ СТРУЧНОГ УСАВРШАВАЊА ИНСПЕКТОРА**

У 2021. години инспектори су присуствовали on line обуци ЕТИКА И ИНТЕГРИТЕТ, као и обукама у вези са коришћењем система е-инспектор.

Иако због епидемиолошке ситуације није било могуће прганизовати семинаре и радионице, начелници и шефови одсека су у склопу својих редовних активности и састанака са инспекторима обрађивали поједине тематске целине за које су проценили да постоји потреба за додатном обуком.

Посебне обуке, теоријске и практичне, на терену, организују се за новопримљене инспекторе.

Такође, начелници одељења су у оквиру својих редовних активности обучавали овлашћене инспекторе јединица локалне самоуправе.

1. **ИНИЦИЈАТИВЕ ЗА ИЗМЕНЕ И ДОПУНЕ ЗАКОНА**

У току 2021. године представници Сектора туристичке инспекције су учествовали у измени подзаконских аката који се односе на област туризма.

Такође, представници Сектора учествовали су у изради Предлога Закона о заштити потрошача, који је усвојен у септембру 2021. године,

1. **МЕРЕ ПРЕДУЗЕТЕ У ЦИЉУ ПОТПУНОСТИ И АЖУРНОСТИ ПОДАТАКА У ИНФОРМАЦИОНОМ СИСТЕМУ**

Туристичка инспекција има специјализовани софтвер којим се прати инспекцијски надзор и на основу ког се извештава о њеном раду. Софтвер је почео са радом 01.10.2015. године, а у пуној примени је од 01.01.2016. године. Према посебном Упутству, писаном налогу и процедурама Сектора туристичке инспекције, инспектори су у обавези да податке о раду уносе у софтвер у року од 3 радна дана од насталих промена у предметима, а за претходни месец најкасније до првог радног дана у наредном месецу.

Софтвер покрива све кораке у процесу надзора туристичких инспектора који су били на снази у моменту пријема софтвера, а стално се врше и усклађивања са променом прописа.

У 2021. години сви туристички инспектори су прошли обуку за коришћење информационог система е-инспектор коју је организовала Кацеларија за информационе технологије и е-управу, а реализована је on line и кроз посете тренера из Канцеларије.

Сектор велики број контрола евидентира у овом систему, без обзира на тешкоће изазване проблемима са системом и несналажењем инспектора.

1. **СТАЊЕ У ОБЛАСТИ ИЗВРШАВАЊА ПОВЕРЕНИХ ПОСЛОВА**

Законом о угоститељствудео изворне надлежности Министарства трговине, туризма и телекомуникација, односно Сектора туристичке инспекције, поверен je јединицама локалне самоуправе. У складу са чланом 80. Закона о угоститељству, јединице локалне самоуправе могу да преузму поверене послове инспекцијскoг надзорa, само у делу надзора.

Овлашћени инспектори јединица локалне самоуправе имају овлашћења да врше:

* Контролу пружања услуга смештаја у угоститељским објектима за смештај у домаћој радиности (кућа, апартман, соба), сеоским туристичким домаћинствима и хостелима;
* Контролу наплате и уплате боравишне таксе у свим угоститељским објектима за смештај;
* Контролу истицања и придржавања прописаног радног времена у угоститељским објектима;
* Контролу испуњености посебних услова уа објекте у стамбеним зградама, посебних услова у погледу заштите од буке, мириса и других штетних емисија, уколико их је јединица локалне самоуправе прописала.

Према званичним подацима који су достављени Сектору туристичке инспекције (неки од њих су некомплетни), поверене послове инспекцијског надзора до сада су преузели: градови Београд, Нови Сад, Краљево, Крагујевац, Лозница, Крушевац, Суботица, Ваљево, Јагодина, Врање, Чачак, Сремска Митровица и Ниш и општине: Чајетина-Златибор, Велико Градиште, Врњачка Бања, Куршумлија, Сокобања, Књажевац, Бечеј, Ковин, Сремски Карловци, Ириг, Димитровград, Бела Црква, Бачки Петровац, Мали Зворник, Рашка, Мало Црниће, Бајина Башта, Голубац, Дољевац, Кладово и Инђија.

Овлашћени инспектори јединица локалне самоуправе у већини случајева поред инспекцијског надзора у области угоститељства имају у опису послова и радних задатака и друге послове – послове комуналне, саобраћајне, инспекције заштите животне средине и др., па чак и послове који нису инспекцијски надзор . правна помоћ, интерна ревизија и сл.

И у области поверених послова је неповољна старосна структура, као и честе промене инспектора и одласци у друге службе и радна места.

У извештајном периоду су и овлашћени инспектори јединца локалне самоуправе, поред планираних активности, учествовали и у контролама примене епидемиолошких мера, што се одразило и на резултате рада у области поверених послова.

Према извештајима јединица локалних самоуправа које су преузеле поверене послове и извештајима начелника одељења туристичке инспекције Сектора туристичке инспекције на чијој су територији надлежности те јединице локалне самоуправе, у области извршавања поверених послова је следеће стање:

***Одељење Београд:***

*Град Београд*

Инспектори Градске туристичке инспекције града Београда су у 2021. години:

* извршили укупно 1.277 инспекцијских надзора (57 редовних надзора, 797 ванредних надзора и 423 контролна надзора) и то: 72 хостела, 382 апартмана, 11 сеоских туристичких домаћинставам, 50 контрола наплате и уплате боравишне таксе, 761 контролу прописаног радног времена и 1 контролу посебних услова за угоститељске објекте;
* предузели 423 управне мере: 135 решења о забрани рада, 5 решења о отклањању недостатака и 283 записнички наложених мера;
* предузели 346 казнених мера: поднели 47 захтева за покретање прекршајног поступка и издали 299 прекршајних налога.

*Град Крагујевац*

Овлашћени инспектори града Крагујевца су у 2021. години:

* извршили укупно 204 инспекцијска надзора (163 редовна, 39 ванредна и 2 контролна надзора) , и то: 3 куће, 35 апартмана, 10 соба, 6 сеоских туристичких домаћинстава, над којима јединце локалне самоуправе имају комплетну надлежност и 57 контрола боравишне таксе и 93 контроле радног времена;
* предузели 2 управне мере: 2 записнички наложене мере;
* предузели 8 казнених мера: 3 захтева за покретање прекршајног поступка и 5 прекршајних налога;
* извршили 10 службених саветодавних посета.

*Град Лозница*

Овлашћени инспектори града Лозница су у 2021. години:

* извршили укупно 29 инспекцијска надзора (27 редовних и 2 контролна надзора), и то: 17 контрола боравишне таксе и 12 контрола радног времена;
* донели 1 записнички наложену меру;
* издали 7 прекршајних налога;
* извршили 209 службених саветодавних посета.

*Град Ваљево*

Овлашћени инспектори града Ваљева су у 2021. години:

* извршили укупно 5.209 инспекцијска надзора (4390 редовних и 819 ванредних надзора), и то: 332 надзора у угоститељским објектима врсте хостел, 330 у објектима врсте апартман, 200 у објектима врсте соба, 60 у сеоским туристичким домаћинствима, 1157 контрола боравишне таксе, 2.400 контрола радног времена у угоститељским објектима за исхрану и пиће, као и 730 контрола посебних услова за угоститељске објекте које је прописала ЈЛС;
* записнички наложили отклањање 46 неправилности и донели 9 решења о отклањању неправилности;
* поднели 2 захтева за покретање прекршајног поступка;
* утрдили неуплаћену боравишну таксу у износу од 1.216.494,00 динара;
* извршили 680 службених саветодавних посета.

*Град Јагодина*

Овлашћени инспектори града Јагодине су у 2021. години:

* Извршили укупно 67 инспекцијских надзора (65 редовних и 2 ванредна надзора) 73, и то: 1 хостел, 1 кућа, 31 апартман, 1 сеоско туристичко домаћинство, 10 контрола наплате и уплате боравишне таксе и 22 контроле радног времена;
* Нису утврдили неправилности нити предузимали управне и казнене мере.

*Општина Велико Градиште*

Овлашћени инспектор општине Велико Градиште је у 2021. години:

* извршио укупно 73 инспекцијска надзора (23 редовна, 41 ванредан и 9 контролних надзора), и то: 8 контрола хостела, 17 контрола апартмана, 24 контроле соба, 12 контрола наплате и уплате боравишне таксе и 12 контрола радног времена;
* предузео 11 управних мера: записнички наложио 9 мера и донео 2 решења о отклањању недостатака;
* предузео 19 казнених мера: поднео 16 захтева за покретање прекршајног поступка и издао 3 прекршајна налога;
* утврдио неуплаћену боравишну таксу у износу од 59.836,68 динара.

*Општина Голубац*

Општина Голубац је преузела поверене послове инспекцијског надзора у марту 2021. године, а овлашћени инспектор је положио испит за инспектора у септембру 2021. године.

Поред надзора у области угоститељства, овлашћени инспектор обавља и друге послове.

У периоду од септембра до краја године извршио је 1 службену саветодавну посету и утврдио неуплаћену боравишну таксу у износу од 155.100,00 динара.

*Општина Мали Зворник*

Овлашћени инспектор општине Мали Зворник је у 2021. години:

* извршио 30 надзора (17 редовних, 10 ванредних и 3 контролна инспекцијска надзора), и то: 4 контроле у објектима врсте хостел, 6 у објектима врсте кућа, 1 контрола у објектима врсте апартман, 5 контрола у сеоским туристичким домаћинствима, 4 контроле уплате и наплате боравишне таксе и 10 контрола радног времена;
* утврдио неуплаћену боравишну таксу у износу од 36.280,40 динара.

***Одељење Нови Сад***

*Општина Сремски Карловци*

Овлашћени нспектор је отишао у пензију, није овлашћен други инспектор за обављање поверених послова по Закону о угоститељству.

*Општина Ковин*

Локални туристички инспектор нема положен испит за инспектора (примљен на одређено време).

*Општина Бела Црква*

Локални туристички инспектор општине Бела Црква је у 2021. години:

* извршио укупно 6 инспекцијских надзора (4 ванредна и 2 контролна надзора) у угоститељским објектима домаће радиности типа кућа.

Инспектор је положио испит за инспектора у октобру, а у новембру је одржана обука за поступање по Закону о угоститељству.

*Град Суботица*

Овлашћени инспектор града Суботице је у 2021. години:

* извршио укупно 26 инспекцијских надзора (24 ванредних и 2 контролна надзора), и то: 2 контроле хостела, 1 контрола куће, 11 контрола апартмана, 9 контрола соба, 3 контроле сеоских туристичких домаћинстава;
* предузео управне мере: 1 решење о забрани обављања делатности, 1 записнички наложена мера за отклањања неправилности;
* поднео 2 захтева за покретање прекршајног поступка;
* извршио 82 службене саветодавне посете.

*Општина Бачки Петровац*

Овлашћени инспектор општине Бачки Петровац је у 2021. години:

* извршио укупно 35 инспекцијских надзора (18 редовних и 11 ванредних надзора), и то: 4 у објектима домаће радиности врсте кућа, 3 контроле апартмана и 4 контроле соба, 9 контрола уплате и наплате боравишне таксе и 15 контрола радног времена;
* записнички наложио 11 отклањања неправилности;
* извршио 4 службене саветодавне посете.

*Град Нови Сад*

Локални туристички инспектори Града Новог Сада у 2021. години:

* Извршили су 163 надзора (161 ванредни и 2 контролна надзора), и то: 12 контрола хостела, 24 контроле кућа, 46 контрола апартмана, 2 контроле соба, 3 контроле сеоских туристичких домаћинстава, 48 контрола уплате и наплате боравишне таксе, 28 контрола радног времена;
* предузели 48 управних мера (15 решења о забрани обављања делатности, 27 записнички наложених мера о одклањању неправилности, 6 решења о отклањању неправилности)
* поднели 19 захтева за покретање прекршајног поступка и издали 4 прекршајна налога;
* Извршили 15 службених саветодавних посета.

*Општина Бечеј*

Локални туристички инспектор општине Бечеј је у 2021. години:

* извршио укупно 24 надзора (11 редовних и 13 ванредних надзора), и то: 1 контролу сеоског туристичког домаћинства, 8 контрола наплате и уплате боравишне таксе и 15 контрола радног времена;
* записнички наложио 8 мера за отклањање неправилности;
* поднео 4 захтева за покретање прекршајног поступка;
* утврдио неуплаћену боравишну таксу у износу од 99.000,00 динара.

*Општина Ириг*

Локални туристички инспектори општине Ириг су у 2021. години:

* извршли укупно 20 редовних надзора, и то: 12 контрола апартмана, 6 контрола соба и 2 контроле сеоских туристичких домаћинстава;
* донели 2 решења о отклањању неправилности;
* поднели 2 захтева за покретање прекршајног поступка;
* Извршили 2 службене саветодавне посете.

*Град Сремска Митровица*

Локални туристички инспектор града Сремска Митровица је у 2021. години:

* Извршио 4 ванредна инспекцијска надзора, и то: 3 контроле кућа и 1 контролу апартмана;
* Записнички наложио 1 меру за отклањање неправилности;
* Поднео 1 захтев за покретање прекршајног поступка;
* Извршио 2 службене саветодавне посете.

*Општина Инђија*

Овлашћени инспектор именован је крајем године, у току је обука.

***Одељење Краљево:***

*Град Крушевац*

Овлашћени инспектори града Крушевца су у 2021. години:

* Извршили укупно 27 ванредних инспекцијских надзора, и то: 4 контроле апартмана, 3 контроле соба, и 20 контрола наплате и уплате боравишне таксе.

*Град Краљево*

Овлашћени инспектори града Крaљева су у 2021. години:

* Извршили укупно 69 инспекцијских надзора (35 редовних и 34 ванредна надзора), и то: 12 контрола кућа, 12 контрола апартмана, 18 контрола соба, 6 контрола сеоских туристичких домаћинстава, 21 контролу наплате и уплате боравишне таксе;
* Записнички наложили 5 мера за отклањање неправилности;
* Извршили 22 службене саветодавне посете.

*Град Чачак*

Овлашћени инспектори града Чачка су у 2021. години:

* Извршили укупно 54 инспекцијска надзора (40 редовних и 14 ванредних надзора), и то: 3 контроле хостела, 3 контроле кућа, 9 контрола апартмана, 16 контрола кућа, 1 контролу сеоског туристичког домаћинства, 20 контрола наплате и уплате боравишне таксе и 3 контроле радног времена;
* Поднели 3 захтева за покретање прекршајног поступка:
* Извршили 16 службених саветодавних посета.

*Општина Врњачка Бања*

У 2021. години овлашћени инспектор општине Врњачка Бања је:

* Извршио 361 инспекцијски надзор (76 редовних, 282 ванредна и 3 контролна надзора) и то: 5 контрола кућа, 165 контрола апартмана, 19 контрола соба и 172 контроле прописаног радног времена;
* Записнички наложио 3 мере за отклањање неправилности.

*Општина Чајетина*

Овлашћени инспектор општине Чајетина је у 2021. години:

* Извршио укупно 63 инспекцијска надзоа (40 ванредних и 23 контролна надзора), и то: 3 контроле и 60 апартмана;
* донео 35 решења о забрани обављања делатности;
* поднео 36 захтева за покретање прекршајног поступка.

*Општина Рашка*

Овлашћени инспектори општине Рашка су у 2021. години:

* извршили 88 инспекцијских надзора (55 редовних и 33 контролна надзора) и то: 1 контролу куће, 33 контроле апартмана, 1 контролу собе, 12 контрола наплате и уплате боравишне таксе и 41 контролу радног времена;
* предузели управне мере: донели 6 решења о забрани обављања делатности, записнички наложили 20 мера за отклањање неправилности и донели 2 решења о отклањању неправилности;
* издали 6 прекршајних налога;
* Извршили 5 службених саветодавних посета.

*Општина Сјеница*

Овлашћени инспектори општине Сјеница су у 2021. години:

* извршили 85 инспекцијских надзора (84 редовна и 1 ванредан надзор), и то: 3 контроле хостела, 6 контрола кућа, 7 контрола апартмана, 18 контрола соба, 7 контрола сеоских туристичких домаћинстава, 42 контроле уплате и наплате боравишне таксе и 2 контроле прописаног радног времена;
* утврдили неуплаћену боравишну таксу у износу од 166.700,00 динара.

*Општина Бајина Башта*

Место овлашћеног инспектора за поступање по Закону о угоститељству је упражњено.

***Одељење Ниш***

*Општина Сокобања*

Овлашћени инспектор у Сокобањи је у 2021. години:

* извршио укупно 85 надзора (9 редовних, 50 ванредних и 26 контролних надора), и то: 27 контрола апартмана, 46 контрола соба, 3 контроле сеоских туристичких домаћинстава, 5 контрола наплате и уплате боравишне таксе и 6 контрола радног времена;
* донео 36 управних мера: донео 16 решења о забрани рада, записнички наложио 18 мера за отклањање неправилности и донео 2 решења о отклањању неправилности;
* предузео 21 казнену меру: поднео 19 захтева за покретање прекршајног поступка и издао 2 прекршајна налога;
* утврдио неуплаћену боравишну таксу у износу од 1.379.015,00 динара.

*Град Врање*

Овлашћени инспектор у Врању је у 2021. години:

* извршио 45 инсекцијских надзора (12 редовних и 33 ванредна надзора), и то: 43 контроле апартмана и 2 контроле наплате и уплате боравишне таксе;
* издао 2 прекршајна налога;
* извршио 24 службене саветодавне посете.

*Општина Куршумлија*

Овлашћени инспектор општине Куршумлија је у 2021. години:

* извршио 120 инсекцијских надзора (53 редовна и 67 ванредних надзора)
* донео 1 решење о забрани обављања делатности;
* извршио 120 службених саветодавних посета.

*Општина Књажевац*

Овлашћени туристички инспектор у Књажевцу је у 2021. години:

* извршио укупно 10 надзора (8 редовних и 2 ванредна надзора), и то: 1 контролу собе, 1 контролу апартмана, 5 контрола сеоских туристичких домаћинстава и 3 контроле наплате и уплате боравишне таксе;
* записнички наложио 5 мера за отклањање неправилности и донео 5 решења о отклањању неправилности;
* издао 1 прекршајни налог;
* утврдио неуплаћену боравишну таксу у износу од 29.900,00 динара.

*Општина Димитровград*

Овлашћени инспектор у Димитровграду је у 2021. години:

* извршио укупно 36 надзора (24 редовна, 11 ванредних и 1 контролни надзор), и то: 14 контрола соба, 6 контрола сеоских туристичких домаћинстава и 16 контрола наплате и уплате боравишне таксе;
* записнички наложио 1 меру за отклањање неправилности
* извршио 10 службених саветодавних посета.

*Општина Дољевац*

Овлашћени инспектор у Дољевцу је у 2021. години:

* извршио укупно 12 редовних надзора, и то: 1 контролу наплате и уплате боравишне таксе и 11 контрола радног времена.

*Град Лесковац*

Овлашћени инспектори града Лесковца су у 2021. години:

* Извршили 18 ванредних инспекцијских надзора контроле прописаног радног времена.

Град Лесковац је донео одлуку о преузимању поверених послова инспекцијског надзора у области угоститељства и овластио инспекторе у септембру 2021. године.

*Општина Неготин*

У Општинској управи општине Неготин овлашћен је инспектор за контролу примене Закона о угоститељству у новембру 2021. године.

*Град Ниш*

Овлашћени инспектори у Нишу су у 2021. години:

* Извршили укупно 20 ванредних инспекцијских надзора и 147 службених саветодавних посета.

Туристичка инспекција у Нишу обавља поверене послове од 01.07.2021. године.

**17) ИСХОДИ ПОСТУПАЊА ПРАВОСУДНИХ ОРГАНА**

Када је реч о исходу поступака покренутих по захтевима за покретање прекршајног поступка које су туристички инспектори поднели у поступцима инспекцијских надзора извршеним у периоду од 01. јануара до 31. децембра 2021. године, поступак је окончан по 157 захтева. У 143 случаја је донета осуђујућа пресуда, у 6 случај ослобађајућа пресуда, а у 8 случајева је поступак обустављен.

**СТЕПЕН ОСТВАРЕЊА ПЛАНИРАНИХ ЦИЉЕВА**

**ИНСПЕКЦИЈСКОГ НАДЗОРА**

Сектор туристичке инспекције је у 2021. години спроводио Програмску активност „Туристичка инспекција“ у оквиру Програма Министарства трговине, туризма и телекомуникација „Унапређење развоја туризма“, са два основна циља: да туристичка инспекција у области надзора обезбеди законито пословање и поступање надзираних субјеката у области туризма и бољу примену прописа из области туризма.

У периоду од 01.01. до 31.12.2021. године, инспектори Сектора туристичке инспекције извршили су укупно 12.506 контролa од којих је 12.289 контрола завршена (предузете су прописане мере) и 217 контрола је било у току.

На основу извршених контрола туристички инспектори су предузели: 1.304 управне мере и 559 прописаних казнених мера: 549 захтева за покретање прекршајног поступка, 7 прекршајних налога и 3 кривичне пријаве.

У области сузбијања сиве економије туристички инспектори утврдили рад нерегистрованих субјеката у 215 контрола, а ниездавање рачуна у 108 контрола.

План инспекцијског надзора за 2021. годину који је сачињен у новембру 2020. године и усвојен од стране Координационе комисије за инспекцијски надзор у децембру 2020. године није у потпуности реализован, односно због епидемиолошке ситуације је у ходу модификован.

Укупан број надзора у 2021. години је готово двоструко већи у односу на претходну годину, која свакако из познатих разлога не може бити репрезентативна, али је и за 20 одсто већи и у односу на 2019. годину. Међутим, у 2021. години је незадовољавајући однос извршених редовних и ванредних надзора, где ванредни надзори чине 73,3 одсто од укупног броја извршених надзора, као и мањи број службених саветодавних посета.

На спровођење активности у највећој мери је утицала епидемиолошка ситуација, јер је иста наметнула као приоритет контролу примене епидемиолошких мера. Инспектори Сектора туристичке инспекције су у 2021. години у 7.993 надзора извршили и контролу примене епидемиолошких мера и у 1.374 надзора утврдили кршење ових мера, о чему су обавестили надлежне органе.

У структури представки поднетих од стране грађана уочава се да је број представки на рад туристичких агенција повећан у односу на прошлу годину. И даље је сложена ситуација са туристичким агенцијама, које како због неизвесности изазване пандемијом, тако и због других проблема у пословању, нису биле у могућности да реализују сва уговорена путовања нити да путницима врате уплаћена средства. Како би се ова ситуација ублажила, Влада Републике Србије је изменом Уредбе о понуди заменског путовања за туристичко путовање које је отказано или није реализовано услед болести COVID-19 изазване вирусом SARS-CoV-2 ("Службени гласник РС", бр. 63/20 и 109/21) продужила рок за реализацију заменских путовања и рок за повраћај новца.

Од 579 поднетих представки на рад туристичких агенција. Инспектори су утврдили да је 338 представки оправдано, постигнут је 81 договор и путницима су враћена средства у укупном износу од 5.990.284,00 динара.

На основу предлога туристичких инспектора поднетих у току 2021. године, одузето је 15 лиценци за организовање туристичких путовања.

У сагледавању остварених резултата, треба имати на уму и постојећи мали број и старосну структуру туристичких инспектора ( већина је преко 50 година), као и њихов територијални распоред (непокривеност терена великог броја округа и општина, посебно у Војводини), време потребно да новопримљени инспектори положе стручни и испит за инспектора и прођу обуку, те недовољан број овлашћених инспектора јединица локалних самоуправа (само је 28 јединица локалне самоуправе преузело послове инспекцијског надзора у угоститељству), као и то што су инспектори овлашћени за поступање по Закону о угоститељству распоређени и за обављање других послова (најчешће комуналне инспекције).

На основу изнетог, постигнути резултати су реални и одрживи у односу на пре свега епидемиолошку ситуацију, број субјеката који обављају делатност у областима надзора туристичке инспекције, као и људске ресурсе Сектора.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Сектор туристичке инспекције** | | |
| **Резултати извршених контрола  за период од 1. јануара до 31. децембра 2021. године** | | |
| **1** | **Укупан број контрола** (1.1.+1.2.+1.3.+1.4.+1.5.+1.6.+1.7+1.8.+1.9.+1.10.+1.11.) | **12506** |
| 1.1. | **Делатност туристичких агенција** | **646** |
|  | контроле организатора туристичких путовања | **519** |
|  | контроле посредника туристичких путовања | **100** |
|  | туристичка путовања за сопствене потребе | **27** |
| 1.2. | **Угоститељска делатност (1.2.1.+1.2.2.)** | **10470** |
| 1.2.1. | **Угоститељски објекти за смештај** | **1592** |
|  | хотел | **759** |
|  | мотел | **10** |
|  | туристичко насеље | **4** |
|  | пансион | **6** |
|  | кампиралиште | **6** |
|  | одмаралиште | **6** |
|  | коначишта, преноћишта, хостели | **391** |
|  | куће, апартмани, собе | **344** |
|  | сеоска туристичка домаћинства | **66** |
| 1.2.2 | **Угоститељски објекти за исхрану и пиће** | **8878** |
|  | ресторан, кафане барови, пицерије, киосци | **8876** |
|  | кетеринг објекти | **2** |
| 1.3. | **Наутичка делатност** | **3** |
| 1.4. | **Ловнотуристичка делатност** | **0** |
| 1.5. | Услуге туристичких професија | **23** |
| 1.6. | Услуге изнајмљивања возила | **33** |
| 1.7. | Услуге скијалишта | **63** |
| 1.8. | Остало | **57** |
| 1.9. | **Контроле извршења решења** | **207** |
| 1.10. | **Контроле извршења налагања записником** | **787** |
| 1.11. | **Контроле у току** | **217** |
|  | **Утврђени нерегистровани субјекти** | **215** |
|  | **Утврђено неиздавање рачуна** | **108** |
| **2** | **Управне мере** (2.1.+2.2.+2.3.+2.4.+2.5.) | **1304** |
| 2.1. | **решења о привременој забрани рада** | **230** |
| 2.3. | **окончање поступка** | **217** |
| 2.4. | **печаћење објеката** |  |
| 2.5. | **решења о отклањању недостатака** | **61** |
| 2.6. | **налагање записником** | **796** |
|  | **Износ неуплаћене боравишне таксе** |  |
| **3** | **Пријаве грађана** (3.1.+3.2.) | **1082** |
| 3.1. | број пријава за угоститељство (изнајм.возила, скијалишта) | **503** |
| 3.2. | број пријава за туристичке агенције(3.2.1.+ 3.2.2.) | **579** |
|  | број основаних пријава за туристичке агенције | **338** |
|  | број неоснованих пријава за туристичке агенције | **241** |
|  | број договора | **81** |
|  | укупан износ који су агенције вратиле путницима | **5990284** |
| **4** | **Казнене мере** (4.1.+4.2.+4.3.+4.4.+4.5) | **559** |
| 4.1. | број захтева за покретање прекр. поступка | **549** |
| 4.2. | број пријава за привредне преступе |  |
| 4.3. | број пријава за кривична дела | **3** |
| 4.4. | број пријава суду части |  |
| 4.5. | број прекршајних налога | **7** |
|  | укупан износ казни по издатим прекршајним налозима |  |
| **5** | **Службене саветодавне посете (5.1.+5.2.)** | **383** |
| 5.1. | по захтеву | **18** |
| 5.2. | по плану | **365** |
|  | број достављених препорука | **60** |
|  | број инспекц. надзора јер није поступљено по препоруци |  |
| **6** | **Потврђујућа решења** | **2** |
| **7** | **Споразум о признању прекршаја** |  |