

II. Ово решење објавити у „Службеном листу Града Београда“.

**Скупштина Града Београда**  
Број 112-166/18-С, 26. јуна 2018. године

Председник  
**Никола Никодијевић, ср.**

Скупштина Града Београда на седници одржаној 26. јуна 2018. године, на основу члана 31. Статута Града Београда („Службени лист Града Београда”, бр. 39/08, 6/10, 23/13 и 17/16 – Одлука УС) и чл. 5. и 27. Одлуке о Заштитнику грађана („Службени лист Града Београда”, бр. 34/09, 41/09 и 29/15) донела је

## ЗАКЉУЧАК

1. Усваја се Извештај о раду Заштитника грађана за 2017. годину.
2. Извештај објавити у „Службеном листу Града Београда“.

**Скупштина Града Београда**  
Број 02-99/18-С – 26. јуна 2018. године

Председник  
**Никола Никодијевић, ср.**

## ИЗВЕШТАЈ О РАДУ ЗАШТИТНИКА ГРАЂАНА ЗА 2017. ГОДИНУ

### I. УВОД

Годишњи извештај о раду Заштитника грађана, који се подноси Скупштини Града Београда сагласно чл. 5. и 27. Одлуке о Заштитнику грађана („Службени лист Града Београда”, бр. 34/09, 41/09, 41/10 и 29/15), јесте приказ стања о поштовању људских права и слобода и садржи податке о активности институције у контроли рада управе и јавних служби и унапређења људских права.

Институција је успостављена ради заштите индивидуалних и колективних права и интереса грађана и контроле рада Градске управе, Градског правобранилаштва и јавних служби чији је оснивач Град Београд. Истовремено омбудсман ради и на унапређењу људских права и промоцији добре управе и владавине права.

При изради овог извештаја примењена је иста методологија као и у претходним извештајима, те се садржински односи на опште податке о раду, на методологију рада са статистичким приказом предмета који су били у раду, као и на препоруке, саопштења и мере за отклањање пропуста које је Заштитник грађана наложио.

При сачињавању, коришћени су следећи извори: притужбе грађана, разговори са грађанима и извештаји надлежних органа. Показатељи до којих је Заштитник на основу ових извора дошао, указују на одређене потешкоће грађана у остваривању права која им припадају.

Заштитник грађана је наставио, на основу претходних запажања и препорука и испитивања потреба и мишљења грађана, изнетих у претходном извештају, реализацију решавања конкретних потреба грађана.

Институција се у извештајном периоду посветила решавању случајева кршења и угрожавања људских права

од стране управе и јавних служби, настојећи да у складу са Одлуком о заштитнику грађана промовише људска права, добру управу и владавину права.

Истовремено Извештај садржи препоруке, иницијативе и мишљења које су упућене надлежним органима у циљу унапређења и заштите права и интереса грађана.

У складу са концептом институције омбудсмана Заштитник грађана је користио право да саопштењима утиче на понашање грађана у одређеним друштвеним ситуацијама како би превентивним деловањем спречио теже повреде прописа и евентуалну штету.

У извештајном периоду, првенствено је посвећена пажња пријему странака, те решавању притужби и иницијатива грађана, како писмених тако и усмених. Великом броју грађана била је потребна примарна правна помоћ, иако нису имали притужбе на поступање управе или јавних служби.

Велики број притужби Заштитнику, доказ су да органи односно субјекти контроле у складу са утврђеним прописима које примењују, не могу увек сами да пруже успешну и адекватну заштиту грађанима.

Остварена је добра сарадња са Заштитником грађана Републике Србије, локалним омбудсменима као и омбудсменима градских општина. Уочена је и добра пракса појединих градских општина које су током 2017. године конституисале своје службе заштитника грађана, те је и кроз интензивнију сарадњу са општинским и посебно републичким заштитником грађана квалитет рада и градског омбудсмана подигнут на виши ниво.

Међународна сарадња се због економских околности није могла, као у претходним годинама, непосредно реализовати путем организовања скупова и округлих столова.

Односи са медијима били су на коректном нивоу.

Заштитник је имао активну сарадњу са невладиним сектором.

У извештајном периоду Заштитник је активност усмерио поред корективног деловања и на јачање сарадње и размену информација са управом и јавним службама.

## II. ОПШТИ ПОДАЦИ О ИНСТИТУЦИЈИ

### 2.1. Организациона структура

Одлуком о изменама и допунама одлуке о заштитнику грађана („Службени лист Града Београда”, број 29/15) утврђено је да заштитник грађана има четири заменика.

Правилником о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места Заштитника грађана, број 110-682/17-ГВ од 11. маја 2017. године, утврђен је број радних места.

Наиме, поред заштитника грађана и четири заменика, у Стручној служби систематизовано је 10 радних места.

Правилник је усклађен са Законом о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локале самоуправе („Службени гласник РС”, број 21/16), Уредбом о критеријумима за разврставање радних места и мерилима за опис радних места службеника у Аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе („Службени гласник РС”, број 88/16), Уредбом о критеријумима за разврставање радних места и мерилима за опис радних места намештеника у Аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе („Службени гласник РС”, број 88/16).

### 2.2. Финансијска средства за рад

Заштитник грађана је независна и самостална институција, чија се средства за рад обезбеђују у буџету Града Београда.

Скупштина Града Београда на седници одржаној 29. децембра 2016. године, донела је Одлуку о буџета Града Београда за 2017. годину („Службени лист Града Београда”, бр. 125/16), према којој су предвиђена средства за потребе Заштитника грађана износила 18.000.000,00 динара.

Због повећаног обима посла и ангажовања једног запосленог, Одлуком о ребалансу буџета Града Београда за 2017. годину („Службени лист Града Београда”, бр. 43/17), предвиђена средства су увећана за 1.250.000,00 динара.

Укупна средства за 2017. годину су износила 19.250.000,00 динара од чега је утрошено 16.419.029,00 динара.

### III. ОПШТЕ СТАЊЕ

Могућност да институција омбудсмана обавља своју функцију у одбрани људских права условљена је како постојањем механизма којима се адекватно реагује на кршење људских и грађанских права тако и постојањем система одговорности за поступке управе или јавних служби.

Критика од стране омбудсмана јесте у интересу и грађана и субјеката контроле којима је упућена, и усмерена је на ефикаснији рад администрације и подизање стандарда у поступању.

Омбудсман као институција уведен је у правни систем Града Београда Статутом из 2004. године.

Чланом 3. Одлуке о Заштитнику грађана („Службени лист Града Београда”, бр. 34/09, 41/09, 41/10 и 29/15), Заштитник грађана врши своју функцију на основу Устава, закона и других прописа и у свом раду придржава се начела правде и правичности.

Усвајањем сета закона о локалној самоуправи у Скупштини Србије, Београд је добио Закон о главном граду. Нове надлежности, неке преузете од Републике, имовина, водопривредне делатности, ватрогасна служба, изградња и одржавање путева, улагање у саобраћајну инфраструктуру, оснивање комуналне полиције, значајно је повећало улогу градске управе и јавних предузећа.

Такође, у складу са Статутом Града Београда којим се регулишу односи између града и градских општина, јасно је да је надлежност од оснивања до данас проширена, а самим тим и поље контроле Заштитника грађана поседно у делу контроле на који начин Градска управа Града Београда ради и функционише, односно како је организована у обављању послова.

У току 2017. године институција Заштитника настојала је да што ефикасније и непосредније решава како колективне тако и појединачне проблеме грађана који су се обратили овој институцији.

У приказу који се односи на методологију и поступање објашњено је конкретно и информативно како је у овом извештајном периоду рађено.

### IV. МЕТОДОЛОГИЈА РАДА

Улога омбудсмана, као корективног органа у поступању јавне управе постаје значајна, само уколико су одлуке и начин поступања тог органа потпуно правно утемељене. При томе, Заштитник грађана није и не сме да буде орган који ће пресуђивати или заузети улогу судског органа.

Дебиروقратизован приступ, и то што је Заштитник грађана свакодневно доступан грађанима, било телефонски или усменим путем, омогућава ефикасно правно поступање.

Поред редовних поступака, који се воде на начин предвиђен Одлуком о Заштитнику грађана, и у овом извештајном периоду настављена је пракса да служба Заштитника грађана буде доступна грађанима и за правне проблеме који нису у надлежности Заштитника грађана.

С обзиром на број грађана који траже помоћ од Заштитника грађана ван надлежности овог органа, приметно је да нашем правном систему недостаје адекватан систем бесплатне правне помоћи.

Омбудсман нема овлашћење да заступа странку или да уместо ње сачини адекватан поднесак у неком од законом предвиђених поступака. Заштитник грађанима, међутим, и у тим случајевима даје право објашњење за своје поступање, а затим и сходно Одлуци, упућује странку на адекватан поступак или на надлежни орган.

С обзиром на то да Омбудсман не доноси правно обавезујуће одлуке, односно да не може да мења или поништава одлуке управних или јавних служби, овај орган је своју активност усмерио на јачање сарадње са управом и јавним службама. Деловање Омбудсмана и сама чињеница његовог постојања ипак имају и велики психолошки ефекат, јер је управа свесна да постоји независни контролор њеног рада, па настоји да не постане предмет његове критике. Заштитник грађана ће у наредном периоду покушати да у сарадњи са надлежним градским службама утврди и системске недостатке и да дефинише проблеме који настају услед недостатка у општим актима за чије је доношење надлежна Скупштина града, а у смислу побољшања процедура у заштити права грађана.

### V. ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА СА СТАТИСТИЧКИМ ПОДАЦИМА

#### 5.1. Укупан број притужби у раду

Од 1. јануара до 31. децембра 2017. године, институција Заштитника грађана примила је 747 притужби.

Заштитнику грађана, грађани су се обраћали најчешће појединачно, али и као групе грађана (преко Скупштине станара).

ТАБЕЛА 1

ПРИТУЖБЕ (Укупно)	
Примљене у 2016. години	890
Примљене у 2017. години	747

#### 5.2. Примљени грађани у институцији

У току 2017. године у институцији Заштитника грађана примљено је око 2.600 грађана, а телефоном се институцији обратило око 3.500 грађана.

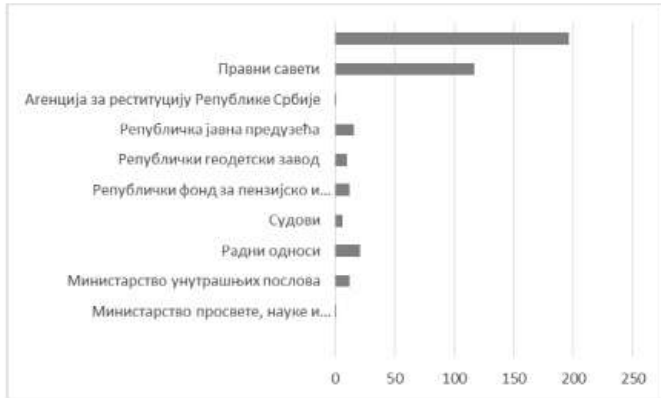
ТАБЕЛА 2

Број примљених странака	2600
Број телефонских позива	3500
Број писмених притужби	747

Уочено смањење у укупном броју притужби у највећој мери је узроковано побољшањем комуникације грађана – корисника услуга са једне стране и Градске управе, односно јавних предузећа са друге стране.

#### 5.3. Субјекти који нису у надлежности Заштитника грађана

НАЗИВ	Број предмета
Министарство просвете, науке и технолошког развоја	1
Министарство унутрашњих послова	12
Радни односи	21
Судови	6
Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, РГЗЗО	12
Републички геодетски завод	10
Републичка јавна предузећа	16
Агенција за реституцију Републике Србије	1
Правни савети	117
УКУПНО:	196



У току овог извештајног периода, као и претходних година, грађани су подносили притужбе везане за институције које нису субјекти контроле Заштитника грађана Града Београда. Грађани су се жалили на рад појединих министарстава, општу економску ситуацију, рад судова, на неисправност новокупљених електричних уређаја, обуће, одеће, проблеме са комшијама, неадекватност образовања и сл. Чињеница је да су подносиоци притужбе у сваком конкретном случају били обавештени о правним могућностима које им стоје на располагању. Заштитник грађана је у највећем броју случајева одговарао на писмене захтеве грађана, без обзира на врсту захтева, као и на усмене позиве износећи своје мишљење у односу на правну ситуацију у којој су се грађани нашли.

Заштитник грађана примио је притужбе и на Министарство унутрашњих послова које се тичу проблема са издавањем уверења о држављанству и личне карте, док се једна од притужби тичала и несавесног поступања надлежних лица при вршењу алко теста. Поднета је и притужба у вези физичког напада на притужиоца који је сматрао да је МУП дело квалификовао блаже него што би требао. Након што је притужба прослеђена Заштитнику грађана Републике Србије, пријава је одбачена због преурањености, с обзиром да притужила није исцрпела сва правна средства. Грађани су, осим Заштитнику грађана Републике Србије, упућивани да се обрате и Сектору унутрашње контроле Министарства унутрашњих послова.

Део притужби грађана односио се и на непоштовање Закона о раду од стране послодавца. У свим наведеним ситуацијама Заштитник грађана је упућивао на правне поступке и средства како би се дата ситуација правно дефинисала тј. грађани су у овим случајевима упућивани да се обрате Инспекцији рада и Заштитнику грађана Републике Србије.

Притужбе грађана на судове су се односиле, у највећем броју, на поступање судија у току парничних и извршних поступака. Указивано је на спорост у заказивању и одлучивању. Основ притужбе била је спорост у поступању односно незадовољство одлуком. Заштитник грађана је одбацујући предметне притужбе упућивао на законом предвиђене поступке.

Притужбе грађана односиле су се на проблем са остваривањем права на пензију као и права из пензијског и инвалидског осигурања. Такође, грађани су се притуживали на ажурност запослених у вези достављања података о осигураницима са најнижим примањима што им је онемогућавало остваривања неких права из области социјалне заштите.

Грађани су подносили притужбе у ситуацији када су имали проблем са оверавањем здравствене књижице, остваривањем права на осигурање детета са посебним потребама, као и рефундацијом трошкова након обављања

прегледа у приватној ординацији. Наведене пријаве прослеђиване су Заштитнику грађана Републике Србије.

Притужбе су се односиле на инвеститоре који не испуњавају уговором преузете обавезе. Један број грађана се жалио на нелегално надзиђивање стамбене зграде, као и на нелегалну градњу на парцели у туђем власништву, а што су питања из области надлежних општинских и градских инспекција.

Заштитнику грађана су се обратили грађани затраживши правну помоћ у вези са застаром пореза и доприноса, издавањем поседовног листа, поступка легализације, остваривањем права на дечији додатак, одбијања рекламација, судских поступака који се воде, проблемима са издавањем докумената.

Грађани су у својим дописима истицали некоректно и неажурно пословање банака. Упућивани су најпре на Сектор за контролу рада банака Народне банке Србије. Такође, притужбе су се односиле на злоупотребу личних података, станова солидарности, наплате ратне штете, повраћаја имовине, рекламација услуга и дискриминације.

Дакле, без обзира на природу притужбе, грађани су добијали релевантне информације на који начин и којим путем могу заштитити своја права, док је на писане поднеске у сваком појединачном случају достављан одговор притужиоцима.

#### 5.4. Субјекти контроле Заштитника грађана

НАЗИВ	Број
Секретаријат за саобраћај	14
Секретаријат за јавни превоз	22
Секретаријат за образовање и дечју заштиту	23
Секретаријат за социјалну заштиту	63
Секретаријат за јавне приходе	37
Секретаријат за послове легализације објеката	19
Секретаријат за здравство	8
Секретаријат за управу	6
Секретаријат за заштиту животне средине	3
Секретаријат за инспекцијске послове	48
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	6
Секретаријат за имовинске и правне послове	7
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	4
Секретаријат за послове комуналне полиције	15
Агенција за инвестиције (Секретаријат за инвестиције)	3
Градско веће	1
ЈКП „Инфостан технологије“	38
ЈКП „Београдски водовод и канализација“ и ЈП „Београдводе“	66
ЈКП „Паркинг сервис“	21
ЈП „Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда“	7
ЈП „Градско стамбено“	17
ЈКП „Београдске електране“	24
ЈКП „Погребне услуге“	4
ЈКП „Градска чистоћа“	9
ЈКП „Градско зеленило“	4
ЈКП „Градско саобраћајно предузеће“	3
ЈКП „Београд пут“	1
ЈКП „Градске пијаве“	8
СП „Ласта“	1
Туристичка организација Београда	1
ЈКП Младеновац	1
Еко Гроцка	4
ЈП Пијачне и погребне услуге Земун	1
ЈКП Сурчин	1
ЈКП Сопот	1
Геронтолошки центар Београд	1
Градске општине	41
Информације, иницијативе, извештаји	19
УКУПНО:	551



У укупан број предмета по притужби грађана у вези са надлежностима сваког појединачног субјекта контроле не улазе обављене консултације и правни савети који су дати грађанима и то у оним случајевима када су се правни савети односили на питања изван надлежности градског омбудсмана односно када није било правног основа за формирање посебног предмета већ је грађанима усмено или у електронској форми сугерисано на који начин могу остварити неко своје право.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА САОБРАЋАЈ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	14
недостатак паркинг места	6
уређивање и обезбеђивање посебних услова за постављање рекламних паноа	1
јавни линијски превоз	5
неуређена аутобуска стајалишта у приградским насељима	2
консултације и правни савети	26

По свакој појединачној притужби грађана из своје надлежности, Заштитник је покренуо поступак и пре свега, затражио изјашњење од ресорног Секретаријата, који је по свакој притужби одговарао а по конкретним притужбама где је било фактичких могућности и правног основа и решио проблем грађана, па је и један број стајалишта јавног линијског превоза уређен, односно започет поступак уређења у грађевинској сезони 2017. године.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНИ ПРЕВОЗ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	22
понашање Бус Плус контролора	9
непоштовање редовних полазака аутобуса на појединим линијама	4
остваривање права на БУС Плус картицу	3
померање реда вожње аутобуса на појединим линијама	6
консултације и правни савети	21

Ресорни секретаријат је поступао по свакој појединачној притужби, на основу покретања поступака пред Заштитником грађана, достављајући изјашњење у сваком конкретном случају.

У случајевима притужби на понашање Бус Плус контролора и сумње на прекомерну употребу силе, Заштитник је захтевао, а Секретаријат у више наврата омогућио заједнички састанак на коме би присуствовали незадовољни грађанин и контролор на кога се грађанин притужио, али се жалост ниједан од позваних грађана састанку није одазвао.

У случају када не постоји видео запис Заштитник нема другу фактичку могућност да кроз поступак утврди да ли је дошло до непримереног или агресивног понашања контролора те се у таквим случајевима поступак обуставља због непотпуне сарадње са притужиоцем.

Притужбе везане за остваривање права на Бус Плус картице, окончане су детаљним изјашњењем Секретаријата о нормативном оквиру из ове области као и конкретним поступком да грађанин своје право оствари.

Притужбе везане за ред вожње у јавном линијском превозу окончане су у сарадњи са ресорним Секретаријатом тако што је Секретаријат на основу уговора са појединачним превозницима захтевао прецизан увид и контролу за поштовање реда вожње.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ОБРАЗОВАЊЕ И ДЕЧИЈУ ЗАШТИТУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	23
немогућност уписа деце у вртић	10
измене мреже вртића и школа у надлежности Града Београда	10
утврђивање месечне накнаде	3
Консултације и правни савети	18

Најчешће притужбе грађана из области градске надлежности образовања и дечје заштите везане за немогућност уписа деце у вртић, односно уписа у конкретни жељени вртић, реша-

ване су у складу са Правилником о ближим условима за утврђивање приоритета за упис деце у предшколску установу.

У сарадњи са ресорним Секретаријатом и директорима предшколских установа, а на основу Правилника тражени су, а у једном броју конкретних случајева и пронађени начини да деца коначно буду уписана у жељени вртић.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	63
остваривање права на новчану социјалну помоћ	43
вођење поступака из надлежности центара за социјални рад	10
насиље у породици	10
консултације и правни савети	35

Грађани су се, у највећем броју случајева, притуживали на немогућност да остваре новчану социјалну помоћ. Заштитник грађана је притужбе прослеђивао градским центрима за социјални рад, који су од случаја до случаја разматрали да ли корисник има право на било који вид новчане социјалне помоћи. Центри за социјални рад су се трудили да изађу у сусрет корисницима и, тамо где има основа, доносили решења о признању овог права.

Мањи број притужби односио се на недоношења решења о стављању лица под старатељство, управљање наслеђеном имовином малолетника супротно интересима родитеља, као и у поступцима регулисања виђања деце приликом поремећених односа родитеља. У сваком појединачном случају Центри су поступали у оквиру своје надлежности и у складу са позитивно правним прописима.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНЕ ПРИХОДЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	37
висина пореза на имовину	30
неблаговремено достављање Решења за плаћање таксе за чамац	1
дуг по основу комуналне таксе за истицање фирме	4
дуг по основу локалне комуналне таксе за држање опасних кућних животиња	2
консултације и правни савети	27

Притужиоци су се обраћали Заштитнику грађана Града Београда притужбом на рад Секретаријата за јавне приходе, због превисоко одређене висине утврђеног пореза на имовину за непокретност, одређивања различитих зона за исту улицу, неблаговремено достављање решења, непоступања за отпис дугова и камата, као и у вези дуговања из разних области комуналних такси.

По пријему притужбе и обавезном обраћању контролисаним субјекту Секретаријату за јавне приходе ради анализе а потом и писменог образложења по свакој појединачној притужби установљено је да је Секретаријат поступао у складу са нормативним оквиrom, те да је незадовољство појединих грађана пре свега утврђеном висином пореза на имовину људски разумљиво али да без промене законског и подзаконског оквира утврђену висину пореза није могуће умањити.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ ЛЕГАЛИЗАЦИЈЕ ОБЈЕКТА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	19
трајање и достава докумената у поступку легализације	17
недовољна сарадња са РГЗ-ом у циљу лакшег и бржег прибављања потребне документације	2
консултације и правни савети	13

Заштитник грађана Града Београда се више пута обраћао Секретаријату у извештајном периоду, захтевом да се изјасни у вези притужби грађана на дужину трајања поступка легализације, неблаговремена обавештења о достављању допунске документације, одбијања обнове поступка легализације.

На основу писаних изјашњења контролисаног субјекта Секретаријата за послове легализације објеката Заштитник је сугерисао једном броју грађана како да уреде поднете захтеве, допуне потребну документацију, а све у складу са писаним

изјашњењем Секретаријата. Оваквом сарадњом са контролисаним субјектом и пре свега са грађанима који су поднели притужбе у једном броју случајева омогућено је ажурније поступање органа управе и коначно брже одлучивање.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗДРАВСТВО

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	8
привремено затварање здравствене амбуланте	3
процедуре и чекања у домовима здравља	4
право на коришћење санитарског возила	1
консултације и правни савети	10

Секретаријат за здравство је, на захтев Заштитника грађана извршио проверу пристиглих притужби и доставио Заштитнику у писаној форми информације. Одређени број притужби прослеђен је и Канцеларији за заштиту права пацијената Града Београда, стручном телу формираном управо за решавање по овим конкретним притужбама из области функционисања здравственог система из надлежности Града Београда.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УПРАВУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	6
одбијање захтева да се изврши контрола над поступањем ГО Земун	1
рад одсека за лична стања грађана	5
консултације и правни савети	7

Заштитнику грађана грађани су се током 2017. године обраћали с притужбама на рад одсека за лична стања грађана, вођења матичних књига.

У поступцима контроле управе у вези покренутих управних поступака где надлежни орган није донео управни акт Заштитник грађана је подносиоце притужбе упућивао на Секретаријат за управу – Сектор управне инспекције. На притужбу на Одељење управне инспекције у којој се наводи да ништа није урађено Заштитник грађана је утврдио да нема места поступању и да је ово Одељење тачно и на закону заставано обавестило притужиоца о свом поступању.

У току извештајног периода Секретаријат за управу је на основу спроведених поступака поступао благовремено, правилно у складу са правилима добре управе.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗАШТИТУ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
пријава извора нејонизујућег зрачења базе станице мобилне телефоније	1
утицај буке на животну средину	2
консултације и правни савети	7

Поступајући по захтеву Заштитника, Секретаријат за заштиту животне средине – Сектор за управљање заштитом животне средине је спровео поступке одлучивања о потреби процене утицаја на животну средину за пројекте базних станица мобилне телефоније, по захтевима два оператера мобилне телефоније о чему је обавестио заинтересоване органе и јавност објављивањем огласа на сајту Града Београда и у дневном листу.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИНСПЕКЦИЈСКЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	48
постављање базе станице мобилне телефоније без адекватних решења	1
комунално инспекцијски надзор	11
бука из угоститељских објеката и стамбених зграда	36
консултације и правни савети	41

Заштитнику грађана Града Београда обраћали су се грађани са притужбом на рад Секретаријата за инспекцијске послове – Сектора за комунално инспекцијски надзор – Одељења за комунално инспекцијски надзор, а у вези доношења решења о уклањању плутајућег објекта на Сави, отклањања штете настале блиндирањем канализације, проблема са градилиштима због нереда, расипања материјала, бесправне градње и нелегалног надзиђивања зграда.

Секретаријат је обавестио Заштитника грађана да су непоследно пре или у току поступка по притужби заштитнику донета решења којима се налаже уклањање одређених објеката

и довођење у првобитно стање, као и да су отклоњене сметње у виду нереда са градилишта да би се омогућио несметан пролаз и боравак грађана у тим зонама. Грађани који су имали наведене притужбе нису се до дана састављања овог извештаја поново јављали заштитнику у вези са истим проблемима тако да се може сматрати да је поступак пред Заштитником и пред надлежним секретаријатом успешно окончан.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА КОМУНАЛНЕ И СТАМБЕНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	6
проблем са снабдевањем потрошном топлом водом и растуром воде	2
пси луталице	2
проширење градске пијаце	1
штета на аутомобилу услед пада дрвета	1
консултације и правни савети	10

Секретаријат за комуналне и стамбене послове активно је учествовао и у раду Радне групе, заједно са радницима ЈКП „Београдски водовода и канализација”, због проблема који су имали грађани са растуром воде. Спроведене су конкретне активности и израђено је свеобухватно и коначно решење растура воде са технички неуловних мрежа на територији Града Београда и о томе је обавештен Заштитник грађана.

Заштитник грађана је упутио овом Секретаријату дописе везано за псе луталице, док је странке упутио да своје евентуалне одштетне захтеве због уједа доставе Секретаријату и то Комисији која је за то задужена.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИМОВИНСКЕ И ПРАВНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	7
пословни простор	4
проблеми са утврђивањем власништва на стану	2
захтев за добијање социјалног стана	1
консултације и правни савети	12

Грађани су се обраћали и достављали притужбе, јер нису задовољни како ради Секретаријат везано за послове пословног простора, а односи се на евиденцију, закупе итд. Такође, било је притужби и на решења о одбијању уписа права својине на стану због непотпуне документације.

Заштитник грађана је остварио добру сарадњу са Секретаријатом, који је благовремено одговарао и деловао у складу са прописима у сваком појединачном случају.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УРБАНИЗАМ И ГРАЂЕВИНСКЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
издавање локацијске дозволе	2
израда Плана детаљне регулације	2
консултације и правни савети	15

Грађани су подносили притужбе на рад овог Секретаријата због споре израде Плана детаљне регулације. На захтев Заштитника, секретаријат је доставио одговор у коме је навео цео поступак у вези са Планом детаљне регулације, о чему је Заштитник обавестио заинтересоване.

Грађанима је посебно предочено да прописана процедура у оваквим и сличним случајевима укључује поступање и надлежних субјеката изван Градске управе и градских предузећа, чији рад и поступање није у надлежности Заштитника грађана Града Београда.

Заштитнику грађана, грађани су се обраћали притужбама у вези са припремом и доношењем урбанистичких планова. Припрема, израда и доношење плана, процедура припреме, израда и доношење планских докумената је дефинисано Законом о планирању и изградњи. Сходно правном основу грађани су упућивани да се обрате Заштитнику грађана Републике Србије.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ КОМУНАЛНЕ ПОЛИЦИЈЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	15
непрописно паркирање возила	6

заушављање таксиста од стране комуналне полиције ради контроле	2
пријаве за нарушавање комуналног реда и бука	7
консултације и правни савети	23

Највећи број притужби односио се на примену Одлуке о радном времену угоститељских, занатских и трговинских објеката. Заштитник грађана је добио пуне извештаје о свим интервенцијама и поднетим прекршајним пријавама.

Било је и више притужби које су се односиле на повреду Одлуке о кућном реду у стамбеним зградама. У свим овим случајевима Заштитнику грађана су давале правовремене информације кроз извештаје о изласку на лице места, затеченом стању и изреченим мерама те није било места даљем поступању.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЕНЕРГЕТИКУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
мишљење у поступку сукоба надлежности	1
консултације и правни савети	5

Заштитник грађана Града Београда обратио се Секретаријату за енергетику, због дугогодишњег проблема које су станари зграде у Солунска 34 имали, а везан је за снабдевање потрошном топлом водом на једној вертикали зграде. Како је изазван сукоб надлежности између ЈКП „Београдске електране” и ЈП „Градско стамбено”, Заштитник грађана је доставио Секретаријату за енергетику комплетне списе предмета и затражио изјашњење. По изјашњењу Секретаријата, утврђено је да је вероватно дошло до спајања водоводних грана унутар објекта и да хладна вода услед вишег водоводног притиска онемогућује загрејаној потрошној води да доспе до слабина на тој вертикали, те су станари упућени да провере инсталације у својим стамбеним јединицама. По достављању ове информације грађанима који су поднели притужбу они се нису истим поводом поново обраћали заштитнику.

#### СЛУЖБА ЗА БУЏЕТСКУ ИНСПЕКЦИЈУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
покретање ванредног инспекцијског надзора материјално-финансијског пословања	1
консултације и правни савети	3

У писменом изјашњењу Службе наведено је да је поступак инспекцијског надзора у међувремену покренут, те да је уручен налог за инспекцијски надзор. Заштитник грађана Града Београда обавештен је о броју предмета и току инспекцијске контроле.

#### ЈАВНА КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

##### ЈКП „ИНФОСТАН ТЕХНОЛОГИЈЕ”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	38
покретање поступка принудног извршења ради наплате услуга	17
притужбе на висину износа рачуна	9
пријава и одјава корисника комуналних услуга	7
коришћење субвенције приликом плаћања комуналних услуга и укидање права на субвенцију	3
Поступање запослених у ЈКП „Инфостан технологије”	2
консултације и правни савети	52

У свим предметима субјект контроле је у датом року доставио писмени одговор на притужбу, односно доставио тражене информације о конкретном предмету.

У једном броју случајева заштитник грађана је у складу са Одлуком о Заштитнику грађана упутио странке на покретање одговарајућег правног поступка, те није било места поступању док не буду исцрпљена сва правна средства, као и у случајевима где је у току парнични или извршни поступак у вези са предметом притужбе. У сваком конкретном случају где је за то било места грађани су детаљно упознати са формално правним могућностима али и ограничењима у поступању како Заштитника тако и контролисаног субјекта посебно у ситуацијама где су покренути и у току су различити судски, односно извршни поступци.

#### ЈКП „ БЕОГРАДСКИ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	66
начин обрачуна испоручених комуналних услуга –растур воде	26
одржавање и баждарење водомера	14
неусловна водоводна мрежа изведена без пројектне документације	12
функционисање канализационе мреже	8
остало	5

Субјект контроле редовно је и у одговарајућем року достављао тражена изјашњења и информације.

У предметима када је чишћењем и испирањем водоводне и канализационе мреже дошло до штете на имовини корисника услуга изазваној изливањем воде. Предузеће је на основу одлуке Надзорног одбора а након постизања договора исплаћивало одговарајући новчани износ на име накнаде штете, те се ови предмети могу сматрати позитивним и одговорним односом контролисаног предузећа према грађанима.

#### ЈП „БЕОГРАДВОДЕ”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
давање у закуп дела водног простора реке Саве	1
остало	3

Притужбе о поступању овог предузећа нису се односиле на његову надлежност те су подносиоци упућени на одговарајући субјект и начин остваривања права

#### ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	21
издавање доплатних паркинг карата	8
недостатак паркинг места	5
уклањање возила	4
издавање карте за повлашћено паркирање	3
остало	1

На поступање овог предузећа примећен је пад у броју притужби. Сматрамо да је узрок томе „навикавање” грађана – корисника услуга овог предузећа након више година функционисања зонског система паркирања у граду Београду.

Одређени број притужби поднет је поводом одношења возила грађана а у поступцима је утврђено да ово Предузеће возила не односи, односно уклања по сопственој иницијативи или нахођењу већ искључиво по налогу Саобраћајне полиције или надлежне Комуналне инспекције.

У одређеном броју случајева уз посредовање заштитника грађана сторнирана су издавања доплатних паркинг карата, увек када је у конструктивној сарадњи подносилаца притужби и контролисаног субјекта неспорно утврђено да доплатна паркинг карта није издата у свему у складу са прописима предузеће је по примедбама и захтевима заштитника поступало савесно, неретко и самокритично, а у интересу грађана.

#### ДИРЕКЦИЈА ЗА ГРАЂЕВИНСКО ЗЕМЉИШТЕ И ИЗГРАДЊУ ГРАДА БЕОГРАДА ЈП

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	7
динамика решавања имовинско-правних односа на реализацији програма уређивања грађевинског земљишта	4
извођење радова секундарне водоводне мреже	3
остало	

Притужбе на поступање ЈП Дирекције за грађевинско земљиште и изградњу Београда најчешће су подношене у вези изградње линијских инфраструктурних објеката – улица предвиђених одговарајућим урбанистичким плановима. С тим у вези грађани су имали примедбе на динамику решавања имовинско-правних односа, односно прибављања земљишта од грађана у поступку експропријације. У једном случају до кашњења у исплати накнаде за експроприсану непокретност дошло је због измене начина финансирања Дирекције у току 2017. године. Наиме, Одлуком о ребалансу буџета Града Београда за 2017. годину промењен је модел финансирања послова из надлежности Дирекције, иза чега је у кратком року исплата преузетих обавеза према трећим лицима настављена, чиме се сматра да су и предмети по притужбама окончани.

## ЈП „ГРАДСКО СТАМБЕНО”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	17
поправка и реконструкција крова	6
поправка и замена лифтова и лифтовских постројења	5
квалитет радова обављених преко ЈП „Градско стамбено”	4
чишћење зграде и улаза	3
остало	1

Притужбе на поступање овог предузећа претежно су се односиле на поправке и замене кровних конструкција, одржавање и замену лифтова и лифтовских постројења у зградама, као и динамику и квалитет радова које ово предузеће врши у вези хитних интервенција, текућег и инвестиционог одржавања. У свим предметима прибављена су писмена изјашњења субјекта контроле а приложена је и тражена документација, иза чега су подносиоци притужби обавештавани о поступку који је неопходно спровести као и о документацији која је потребна да би се поступило у оквиру законских могућности, а у складу са потребама грађана.

## ЈКП „БЕОГРАДСКЕ ЕЛЕКТРАНЕ”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	24
прикључење и искључење са даљинског система грејања	9
неодговарајућа температура у стамбеним и пословним просторијама	7
обрачун утрошене топлотне енергије читавањем уређаја за регистровање појединачне потрошње	5
прекид у снабдевању топлотном енергијом услед квара инсталација	3

Грађани су се обраћали Заштитнику грађана са притужбама на рад ЈКП „Београдске електране” најчешће наводећи као разлог неодговарајућу температуру у њиховим становима другим просторијама, као и проблеме у вези прикључивања, односно искључења са даљинског система грејања. Стручне службе субјекта контроле вршиле су потребна мерења и у поступцима достављали записнике и друга потребна обавештења заштитнику грађана. У зависности од резултата претходно обављених мерења и процена техничких могућности предузеће је показало спремност да реши проблеме подносилаца притужби те је у неколико случајева извршена замена или поправка пумпи у топлотним подстанцима па су на овај начин отклоњени узроци који су до притужби довели.

## ЈКП „ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
цена закупа гробнице односно гробног места	2
Сахрањивање преминулих који нису имали пребивалиште на територији Града Београда	2

У свим предметима подносиоци притужбе упознати су са поступањем предузећа и након што су им достављена писмена изјашњења није било места даљем поступању, с обзиром да су у овим случајевима разлози за притужбе лежали у субјективном незадовољству грађана односно у доживљају грађана да је код примене прописа било недостатака, те је подносиоцима притужби било предочено да је предузеће обавезно да у свом раду поштује законски и подзаконски правни оквир.

## ЈКП „ГРАДСКА ЧИСТОЋА”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	9
локације за постављање контејнера за смеће	4
нередовно прањњење и чишћење контејнера за одлагање смећа	3
нелегални истовар отпада	2

Притужбе су се претежно односиле на локације за постављање контејнера за одлагање смећа, односно отпада и њихово нередовно прањњење и прање. У конкретним случајевима предузеће је када је то било фактички могуће у сарадњи са Секретаријатом за саобраћај Градске управе Града Београда вршило анализу могућности премештања контејнера а стручне службе вршиле су контролу и проверу прањњења и прања контејнера изласком на терен или кроз своју евиденцију.

## ЈКП „ЗЕЛЕНИЛО – БЕОГРАД”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
бука изазвана машинама за дување и усисавање лишћа	1
остало	3

Прибављена су писмена изјашњења и неопходна документација у вези сваке конкретне притужбе и одговори достављени подносиоцима. Након пријема изјашњења подносиоци притужби нису предузимали даље активности по предметима.

## ЈКП ГРАДСКО САОБРАЋАЈНО ПРЕДУЗЕЋЕ „БЕОГРАД”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
притужба на слабо и недовољно функционисање раскладних уређаја у возилима јавног превоза	2
остало	1

Поводом притужби на неисправне раскладе уређаје у аутобусима или њихово недовољно и слабо функционисање од стране субјекта притужбе обавештени смо да се врше свакодневни прегледи и поправке технички неисправних возила. Такође, напоменуто је да сва возила пролазе дневне техничке прегледе, као и редовне недељне и месечне прегледе у оквиру одржавања возног парка.

## ЈКП „БЕОГРАД-ПУТ”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
заузеће земљишта ради изградње пута	1
остало	2

У поступку по притужби због нелегалног заузећа земљишта у својини физичког лица утврђено је да инвеститор радова на изградњи није било ЈКП „Београд пут”, већ треће лице чији рад и поступање није у надлежности Заштитника грађана Града Београда.

## ЈКП „ГРАДСКЕ ПИЈАЦЕ”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	8
отказивање коришћења односно закупа тезге и пијачне опреме	4
измештање тезги и пијачне опреме због реконструкције пијаце	3
остало	1

За овај извештајни период специфичне су притужбе инициране привременим измештањем тезги и пијачне опреме услед реконструкције неколико пијаца на територији Града Београда.

У свим предметима примљени су писмени извештаји који су у поступку тражени, а након што су примили писмене одговоре грађани се нису накнадо обраћали Заштитнику грађана.

## „ЕКО-ГРОЦКА”

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
наплата комуналних услуга одношења смећа	2
Достављање канти за одлагање смећа у деловима насеља где није могуће постављање контејнера	2

Притужбе на рад „ЕКО-Гроцка” д.о.о., подношене су због наплате комуналне услуге одношења смећа односно комуналног отпада власницима викендица и због неблаговременог достављања канти за одношење смећа. Ова област је регулисана Одлуком о наплати комуналних услуга на територији Града Београда („Службени лист Града Београда” бр. 24/03, 11/05, 2/11, 34/14, 79/15 и 19/17) као и локалним актима Градске општине Гроцка а подносиоци притужбе су у току поступка са истим упознати.

## ЈП ПИЈАЧНЕ И ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ ЗЕМУН

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
давање у закуп гробног места	1

Поступање по притужби из надлежности овог предузећа односи се на давање у закуп гробног места и поступак је у току.

## ЈКП СОПОТ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
наплата комуналне услуге одношења смећа власника викенд кућа	1



Притужба је поднета незадовољством подносиоца због наплате услуга одношења смећа из викендице која се налази на територији општине Сопот. У поступку је објашњено да се наплата врши у складу са Одлуком о наплати комуналних услуга на територији града Београда („Службени лист Града Београда”, бр. 24/03, 11/05, 2/11, 34/14, 79/15 и 19/17).

#### БИБЛИОТЕКА ГРАДА БЕОГРАДА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
доступност библиотечке грађе корисницима	1

На писани захтев Заштитника и уз добру сарадњу Библиотеке Града Београда, кориснику објашњен поступак везан за доступност библиотечке грађе.

#### ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ

Заштитнику грађана у току овог извештајног периода, као и претходне године, стизале су притужбе које су се односиле на рад грађевинских инспекција у случајевима адаптација стамбених простора, штете од извођења радова, бесправно изграђених објеката. На рад комуналне инспекције притужбе су биле у вези са држањем домаћих животиња. У свим наведеним случајевима поступци су били у току, те Заштитник грађана, осим извештаја о предузетим радњама надлежних, није могао да поступа.

Више притужби односило се на непоштовање одредби о радном времену у општинским управама. У наведеним ситуацијама грађани су упућивани да се обрате наченику општинске управе који руководи органом.

Грађани су се жалили на рад општинских органа, а посебно истичемо споре поступке административних извршења, где су општине биле спречене да у краћем року спроведу извршења пре свега због финансијских средстава, али и због неажурног спровођења поступака јавних набавки, као и због других законских прописа, те су о тим околностима у законском року и обавестили Заштитника грађана и притужиоца, а када су се стекли услови, извршења су спроведена, а за неколико је поступак и даље у току.

Грађани су се жалили на рад инспекцијски служби везано за рад пословних објеката (локали, кафићи и ресторани) и буке која је долазила из тих објеката и реметила мир грађана који живе у непосредној близини наведених објеката.

Заштитник грађана је у кратком року реаговао. Одговори субјекта контроле су достављани са документацијом и образложењима да је по извршеној контроли и мерењу буке утврђено да је у границама коју закон прописује и допушта.

Грађани приградског насеља жалили су се на лоше и погрешно урађену препарцелацију катастарских парцела, па је субјект контроле одговорио да су наводи грађана тачни и да су већ предузете мере и достављени захтеви надлежним органима за спровођење новог премера и иницијатива за издавање финансијских средстава из буџета за спровођење овог поступка. Грађани су обавештавани да је субјект контроле – приградска општина преузела обавезу да, на интервенцију Заштитника грађана, о свом трошку исправи пропусте у изради пројеката препарцелације, те да се могу и накнадно обратити Заштитнику уколико општина не испуни своју обавезу у прихватљивом року.

У циљу пружања стручне помоћи грађанима, правних савета и помоћи у управном поступку, Заштитник грађана је поступао по овим притужбама грађана, достављао дописе надлежним општинама, тражио изјашњења, а све у смислу члана 7. Одлуке о Заштитнику грађана, односно у смислу пружања добрих услуга и посредовања.

#### VI. САРАДЊА СА ДРУГИМ ЗАШТИТНИЦИМА ГРАЂАНА

Током 2017. године, у више наврата (13. септембра, а онда и 17. новембра) долазило је до сусрета Заштитника грађана Града Београда и Заштитника грађана Републике Србије где је, приликом тих састанака трасиран пут за продубљивање

сарадње ових институција, почев од истраживања заступљености жена у органима јединице локалне самоуправе до ближе сарадње омбудсмана на различитим нивоима власти и утврђивања типских проблема у остваривању права грађана.

На иницијативу Заштитника грађана Републике Србије, у септембру 2017. године, одржан је и састанак са представницима омбудсмана аутономне покрајине и локалних самоуправа у Србији, где је констатована неопходност интензивирања сарадње и договорен конкретан оперативан начин комуникације омбудсмана са различитих нивоа.

На иницијативу и у организацији ОЕБС-а, током септембра и октобра месеца су организовани округли столови са представницима управа различитих локалних самоуправа са територије Србије, локалних и републичког омбудсмана и невладиног сектора, а на тему родне равноправности. Намера организатора је била промоција Савета за родну равноправност при локалним самоуправама, а најчешће расправљана питања односила су се на фактичку потребу, али и формално правну могућност да се савети ојачају и могуће постану чак и независни органи у саставу јединица локалне самоуправе са јасно дефинисаним надлежностима, пре свега у поступку израде различитих нормативних аката из надлежности градова и општина.

У периоду од 1. до 3. новембра 2017. одржана је конференција „Актуелна питања из праксе локалних омбудсмана у Републици Србији” у Шапцу, коју је организовало Удружење локалних омбудсмана Србије у сарадњи са ОЕБС-ом. На конференцији су присуствовали Заштитници грађана из целе Србије.

Заштитник грађана Града Београда активно је учествовао на Конференцији и расправљао о спорним питањима, као и о предузетим поступцима и иницијативама.

Питања која су од значаја за нашу професију, а која су обрађена на овој конференцији су била: лични пратилац детета као услуга у социјалној заштити; Решавање стамбеног питања социјално угрожених категорија, затим питање бесплатне правне помоћи, комуналне полиције, медијације итд.

Заштитници грађана су се надовезали и на тему вршњачког насиља, која је актуелна у многим градовима Србије.

Заштитници грађана су се надовезали и на тему вршњачког насиља, која је актуелна у многим градовима Србије.

Представљени су и прелиминарни резултати истраживања институције о доступности здравствене заштите и разматрање могућности међусобне сарадње институција заштитника грађана у Републици Србији на ову тему.

„Локални заштитници грађана и заштита животне средине у Републици Србији” одржана је у Крагујевцу у периоду од 30. новембра до 1. децембра 2017. године, у организацији Архус центра из Крагујевца, а у сарадњи са Министарством заштите животне средине Републике Србије, Канцеларије Заштитника грађана Републике Србије, Канцеларије Заштитника грађана града Крагујевца, Прекршајног апелационог суда и Правног факултета Универзитета у Београду.

На конференцији су представљени различити аспекти заштите животне средине и њихова веза са заштитом права грађана у овој области.

#### VII. МЕЂУНАРОДНА САРАДЊА

У оквиру сталне сарадње са Удружењем локалних омбудсмана Србије, заштитница грађана и њен заменик су присуствовали Међународној научној конференцији „Слобода, безбедност: право на приватност” у организацији Покрајинског заштитника грађана и Института за криминологију и социјалну истраживања из Београда, а уз подршку Правосудне академије и Мисије ОЕБС у Републици Србији у периоду од 16. до 17. новембра 2017. године. Учешће на конференцији је узело 40 излагача из 16 земаља (Швајцарске, Русије, Мађарске, Словеније, БиХ, Хрватске, Црне Горе,

Румуније, Шпаније, Велике Британије, Холандије, Италије, Украјине, Републике Кине, Грузије, Македоније и Србије).

На Конференцији су разматрани различити аспекти међународно признатог људског права на приватност и с друге стране заштите јавног интереса. Слобода и безбедност у контексту права на приватност подразумева усвајање одговарајућих стандарда у свим земљама чланицама Савета Европе, али и њихову примену приликом измена и осварењавања легислативе и праксе у тој области. Постављана су многа питања, између осталих и то када је јавни интерес преовлађујући и када је оправдано нарушити нечију приватност. Међу говорницима су били и Зоран Павловић, покрајински заштитник грађана, представници Владе Републике Србије, Весна Илић Прелић, председник Уставног суда Републике Србије, као и господин Андреа Орицио, шеф Мисије ОЕБС у Србији, Нела Кубуровић, министар правде и многи други.

У фокусу је такође било и изналажење одговора на питање како повући линију између онога што представља право на приватност и онога што медији објављују у јавности, где подвући границу између транспарентности, права на информације, слободу извештавања и тајности и поверљивости одређених података.

#### VIII. САРАДЊА СА НЕВЛАДИНИМ СЕКТОРОМ

Заштитник грађана, као члан локалне мреже за спречавање дискриминације против ЛГБТ особа учествовао је на конференцијама које су током 2017. године одржане у Београду. У мају је одржана конференција у Београду у Старом двору, где су припадници мреже читали приче припадника ЛГБТ популације, док је у септембру одржана завршна конференција, на којој су донети закључци да је потребно да Мрежа за спречавање дискриминације против ЛГБТ особа настави да постоји, иако је пројекат завршен.

Од октобра до краја године одржано је још неколико састанака, на којима су се чланови мреже договарали о даљим корацима и унапређењу положаја ЛГБТ особа кроз институције којима припадају чланови мреже.

#### IX. САРАДЊА СА МЕДИЈИМА

Као и у претходним извештајним периодима, и у овом је остварена добра сарадња са медијима у циљу њихове право-времене и добре информисаности о раду Заштитника грађана.

#### X. ЗАКЉУЧАК

Током 2017. године, није дошло до измена у правном оквиру који регулише статус и рад Заштитника грађана. Промене у прописима односно усвајање нових закона, измена и допуна закона и одлука из надлежности Града Београда као јединице локалне самоуправе односиле су се на различите правне области, одразиле су се на врсту и садржај притужби, али се нису одразиле на методологију рада и надлежност Заштитника грађана.

Иако је дошло до незнатног смањења предмета у раду Заштитника, укупна активност у вези са комуникацијом са грађанима чак је и интензивирана током 2017. године у односу на претходни период. Електронска комуникација са грађанима није увек имала за последицу и формално поступање по притужби, већ је и грађанима и заштитнику пружена могућност брзог и ефикасног препознавања да ли се проблем који грађанин наводи може сматрати притужбом из надлежности Градског омбудсмана. Због побољшане сарадње са Републичким заштитником, а без формалног формирања предмета по притужби, током 2017. године значајан број грађана је само кроз консултације у електронској форми, преусмерено надлежном Републичком заштитнику, а често и другим надлежним републичким органима, готово увек и уз правни савет.

Уочена је и тенденција подизања нивоа свести и познавања надлежности код грађана, што указује на чињеницу да је период не само током 2017. већ и раније добро искористан за јачање свести грађана о значају и положају институције омбудсмана.

Тренд отворености управе и градских предузећа настављен је и у периоду 2017. године, тако да ни за период на који се односи овај извештај готово да нема примера непостојања сарадње или лоше сарадње са контролисаним субјектима. Постало је уобичајено, а такав тренд је потребно одржати и убудуће, да Градска управа и контролисана градска предузећа у кратком року детаљно и аргументовано достављају своја писана изјашњења Заштитнику, односно коригују своје поступање по уложеној притужби у случајевима када за то има формалних и фактичких могућности.

Као и у претходном периоду, а на шта је Заштитник указивао и у ранијим извештајима јесте недовољно ажурно доношење подзаконских аката неопходних за примену новоусвојених закона. Неретко грађани информисани о постојању нових прописа и нормативних оквира траже и од Градске управе њихову директну примену, иако је претходно неопходно и на нивоу републике усвајање подзаконских аката. У периоду 2017. године ова врста проблема појавила се најчешће у вези са применом Закона о становању и одржавању зграда, кад ни Градски заштитник, ни Градска управа нису били у прилици ни на који начин да решавају по притужбама грађана, а до доношења потпуног формалног оквира који укључује и подзаконске акте Републике.

Релативно задовољавајући ниво поштовања права грађана у периоду на који се односи овај извештај, тенденција све озбиљнијег поступања по притужбама грађана од стране контролисаних субјеката доказује оправданост постојања институције Заштитника грађана али подижу и лествицу очекивања за наредни период.

## САДРЖАЈ

Решења о разрешењу и именовању чланова школских одобра у појединим основним и средњим школама на територији Града Београда	----- 1
Закључак о усвајању извештаја о раду Заштитника грађана за 2017. годину	----- 3

„СЛУЖБЕНИ ЛИСТ ГРАДА БЕОГРАДА” продаје се у згради Скупштине Града Београда, Трг Николе Пашића 6, приземље – БИБЛИОТЕКА, 3229-678, лок. 259  
Претплата: телефон 7157-455, факс: 3376-344

**СЛУЖБЕНИ ЛИСТ  
ГРАДА БЕОГРАДА**

Издавач Град Београд – Секретаријат за информисање, Београд, Краљице Марије бр. 1. Факс 3376-344. Текући рачун 840-742341843-24.

Одговорни уредник БИЈАНА БУЗАЦИЋ. Телефон: 3229-678, лок. 6247.

Штампа ЛП „Службени гласник”, Штампариија „Гласник”, Београд, Лазаревачки друм 15