

Скупштина града Београда, на седници одржаној 29. маја 2020. године на основу члана 31. Статута града Београда ("Службени лист града Београда" бр. 39/08, 6/10, 23/13, „Службени гласник РС“, број 7/16 – одлука УС и „Службени лист града Београда“, број 60/19) и чл. 5. и 27. Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“, број 85/ 2019), донела је

### ЗАКЉУЧАК

#### О УСВАЈАЊУ ИЗВЕШТАЈА О РАДУ ОМБУДСМАНА ГРАДА БЕОГРАДА ЗА 2019. ГОДИНУ

- Усваја се** Извештај о раду Омбудсмана града Београда за 2019. годину.
- Извештај објавити у Службеном листу града Београда.

СКУПШТИНА ГРАДА БЕОГРАДА  
Број: 02-202/20-C – 29. мај 2020. године

#### ПРЕДСЕДНИК

Никола Никодијевић, с.р.

Доставити:

- Кабинету градоначелника
- Омбудсману
- Секретаријату за информисање
- „Службеном листу града Београда“
- Секретаријату за скупштинске послове и прописе
- Писарници



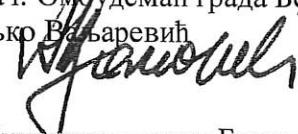
За тачност отправка  
заменик начелника Градске управе  
града Београда – секретар Секретаријата за  
скупштинске послове и прописе

Наташа Ђукић

На основу чл. 5. и 27. Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“, бр. 85/2019) подносим Скупштини града Београда

**ИЗВЕШТАЈ О РАДУ  
ОМБУДСМАНА ГРАДА БЕОГРАДА ЗА 2019. ГОДИНУ**

Обраћивач: Омбудсман града Београда  
Миљко Ваљаревић



Усваја: Скупштина града Београда

Београд, март 2020. године

## I УВОД

Годишњи извештај о раду Заштитника грађана, односно Омбудсмана града Београда, 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), односно члана 5. и 27. Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“, бр. 85/19), 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 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, односно Омбудсман града Београда наложио.

На почетку овог извештаја подсећамо да је сагласно Изменама и допунама Закона о главном граду („Службени гласник РС“ бр. 37/19) на Скупштини града Београда од 27. септембра 2019. године промењен назив Заштитника грађана у Омбудсман града Београда па ће се у даљем тексту Извештаја користити важећи назив. Такође напомињемо да је Заштитник грађана за град Београд изабран 04. марта 2019. године па се део извештаја односи и на период када није обављао ту функцију.

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

Омбудсман 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 Омбудсману града 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 Одлуком о Омбудсману, као и концептом рада ове институције, Омбудсман 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 Омбудсману, 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 омбудсманима као и омбудсманима градских општина. Уочена је и добра пракса поједињих градских општина које су током ранијих година 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 недостатка финансијских средстава, није одвијала као у претходним годинама, непосредном организацијом скупова и округлих столова.

Односи са медијима били су на коректном нивоу.

Омбудсман је имао активну сарадњу са невладиним сектором.

У извештајном периоду Омбудсман је активност усмерио поред корективног деловања и најачање сарадње и размену информација са управом и јавним службама.

О свим овим активностима биће више речи при крају извештаја.

## **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) као и новом Одлуком о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“, број 85/19), утврђено је да Омбудсман има 4 заменика.

Правилником о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места Заштитника грађана, број: 110-682/17-ГВ од 11. маја 2017. године, као и Правилником о унутрашњем уређењу и систематизацији радних места омбудсмана, број: 110-1043/19-ГВ од 20.новембра 2019. године утврђен је број радних места.

Наиме, поред Омбудсмана града Београда и четири заменика, у Стручној служби систематизовано је 10 радних места.

Правилник је усклађен са Законом о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе („Сл. 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***

Омбудсман града Београда је независна и самостална институција, чија се средства за рад обезбеђују у буџету града Београда.

Скупштина града Београда, на седници одржаној 21. децембра 2018. године, донела је Одлуку о буџету града Београда за 2019. годину („Сл.лист града Београда“, број 118/18), према којој су предвиђена средства за потребе Омбудсмана износила 20.950.000,00 динара.

У складу са другим Ребалансом буџета града Београда, а у сврху боље реализације буџета, Омбудсман је након анализе финансијског плана средстава која неће бити реализована до краја године, у износу од 120.000,00 са екон.класификације 416111- Јубиларне награде, пренео у текућу буџетску резерву.

После ове промене укупна средства за 2019. годину су износила 20.830.000,00 динара од чега је утрошено 16.046.383,00 динара.

Из ових података се види да је дошло до мање реализованих средстава од планираних сматрамо из објективних разлога пре свега услед кадровских промена у служби Омбудсмана. Прво је Заштитник грађана (касније Омбудсман) изабран у марту месецу 2019. године. Један од заменика се разболео и био на боловању од априла до краја септембра (није исплаћивано боловање из средстава Омбудсмана). Онда је један сарадник из стручних служби прешао у ЈКП „Инфостан технологије“ у априлу месецу, а други је споразумно раскинуо радни иднос од 08.августа 2019. године. Трећи запослени је прешао у Градско правобранилаштво 01. августа 2019. тако да су средства за исплату зарада и накнада на позицији зарада знатно мања од планираних. Напомињемо да се није реализовао ни избор још једног заменика Омбудсмана који је био планиран у 2019. години.

### ***2.3. Простор***

Просторије у коме се налази Омбудсман града налазе се од 2009. године, у Косовској 17. Тај простор и тада, а сада посебно, није био адекватан из неколико ралога.

Први је свакако немогућност прилаза особама са хендикепом, посебно оних у инвалидским колицима, јер се лифт налази на другом улазу а станице су му на међуспрату тако да они физички не могу да дођу до канцеларије.

Други разлог је неадекватан, у смислу квадратуре, за постојећи број запослених ( а у плану је, у складу са усвојеном систематизацијом радних места, и запошљавање још 3-4 особе ).

Посебно је простор за пријем странака неадекватан и веома је чест случај да у исто време дођу 2-3 странке и на том малом простору морате да истовремено саслушате њихове проблеме и покушавате да их решите, а они слушају једни друге и коментаришу туђи проблем што се често претвара у непријатну ситуацију.

Било би веома важно да се нађе адекватан простор како би ове проблеме решили.

### ***2.4. Каџровска ситуација***

Један од услова за бољи, ефективнији и видљивији рад институције Омбудсмана је и каџровско питање. Служба Омбудсман се мора каџровски ојачати како би она имала резултате који грађани од ње очекују. За очекивати је да ће овај проблем почети да се решава укидањем прописа о забрани запошљавања.

На крају, али не и неважно, сматрамо да ће и Омбудсман града имати боље резултате односно да ће грађани бити задовољнији уколико би свака општина у граду изабрала своје

локалне омбудсмане који би на својој општини контролисали рад локалне управе и јавних служби које су формирали.

### **III ОПШТЕ СТАЊЕ**

Могућност да институција омбудсмана обавља своју функцију у одбрани људских права условљена је како постојањем механизама 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 Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“, бр. 85/19), Омбудсман 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 Омбудсмана посебно у делу контроле на који начин Градска управа града Београда ради и функционише, односно како је организована у обављању послова.

У току 2019. године институција Омбудсмана 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, Омбудсман није и не сме да буде орган који ће пресуђивати или заузети улогу судског органа.

Дебирократизован приступ, и то што је Омбудсман свакодневно доступан грађанима, било телефонски или усменим путем, омогућава ефикасно правно поступање.

Поред редовних поступака, који се воде на начин предвиђен Одлуком о Омбудсману, и у овом извештајном периоду настављена је пракса да служба Омбудсмана буде доступна грађанима и за правне проблеме, давање савета и објашњења ван надлежности Омбудсмана.

Обзиром на број грађана који траже помоћ од Омбудсмана ван надлежности овог органа, сматрамо да ће се то у будућности решити са новим институтом бесплатне правне помоћи која је уведена Законом о бесплатној правној помоћи.

Омбудсман нема овлашћење да заступа странку или да уместо ње сачини адекватан поднесак у неком од законом предвиђених поступака. Омбудсман, 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.

Обзиром 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. Омбудсман 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 процедуре у заштити права грађана.

## **В ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА СА СТАТИСТИЧКИМ ПОДАЦИМА**

### **5.1 Укупан број притужби у раду**

Од 01. јануара до 31. децембра 2019. године, институција Омбудсмана примила је **710** притужби.

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

**ТАБЕЛА 1**

<b>ПРИТУЖБЕ (Укупно)</b>	
Примљене у 2018. години	<b>754</b>
Примљене у 2019. години	<b>710</b>

### **5.2 Примљени грађани у институцији**

У току 2019. године у институцији Омбудсмана примљено је око **2.800** грађана, а телефоном се институцији обратило преко **3.000** грађана.

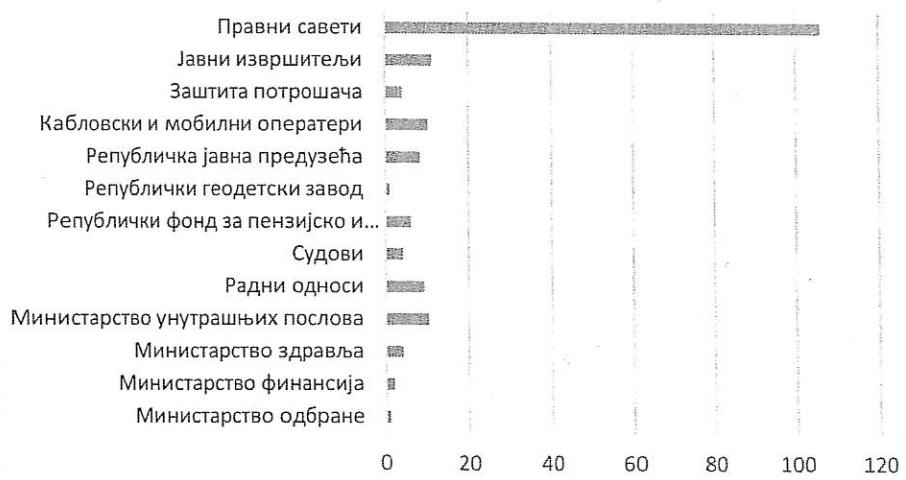
**ТАБЕЛА 2**

Број примљених странака	2800
Број телефонских позива	3300
Број писмених притужби	534

### 5.3 Субјекти који нису у надлежности Омбудсмана града Београда

НАЗИВ	Број предмета
Министарство одбране	1
Министарство финансија	2
Министарство унутрашњих послова	10
Министарство здравља	4
Радни односи	9
Судови	4
Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, РГЗЗО	6
Републички геодетски завод	1
Републичка јавна предузећа	8
Јавни извршитељи	11
Правни савети	106
Заштита потрошача	4
Кабловски и мобилни оператори	10
<b>УКУПНО:</b>	<b>176</b>

#### Предмети у републичкој надлежности



Омбудсману града Београда су, као и у претходним извештајним периодима, достављане притужбе везане за институције које нису субјекти контроле омбудсмана. Треба нагласити да су, без обзира на природу притужбе, грађани 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. Навећи број притужби се односио на трговинске ланце, услужне делатности мобилних оператора и њихове цене, неисправне уређаје у гаранцији, дакле примену Закона о заштити потрошача, где су притужиоци упућивани на надлежно министарство.

Омбудсману су се обратили грађани затраживши правну помоћ око злоупотребе личних података, одбијања рекламија, проблемима са мигрантима, поделе имовине након развода, дискриминације, савета у вези проблема везаних за управитеље стамбених заједница, рехабилитације страдалих у рату, судских поступака који се воде, проблемима са издавањем личне карте, поделом наследства и помоћи око писања жалбе на пресуду. Део притужби грађана односио се и на непоштовање Закона о раду од стране послодаваца, конкретно неисплаћивање породиљског боловања, мобинга од стране послодаваца, нередовне исплате плате и доприноса, одуговлачење радног спора од стране послодавца и непризнавање повреда на раду запослених. Грађани су у овим случајевима упућивани да се обрате Инспекцији рада и Заштитнику грађана Републике Србије

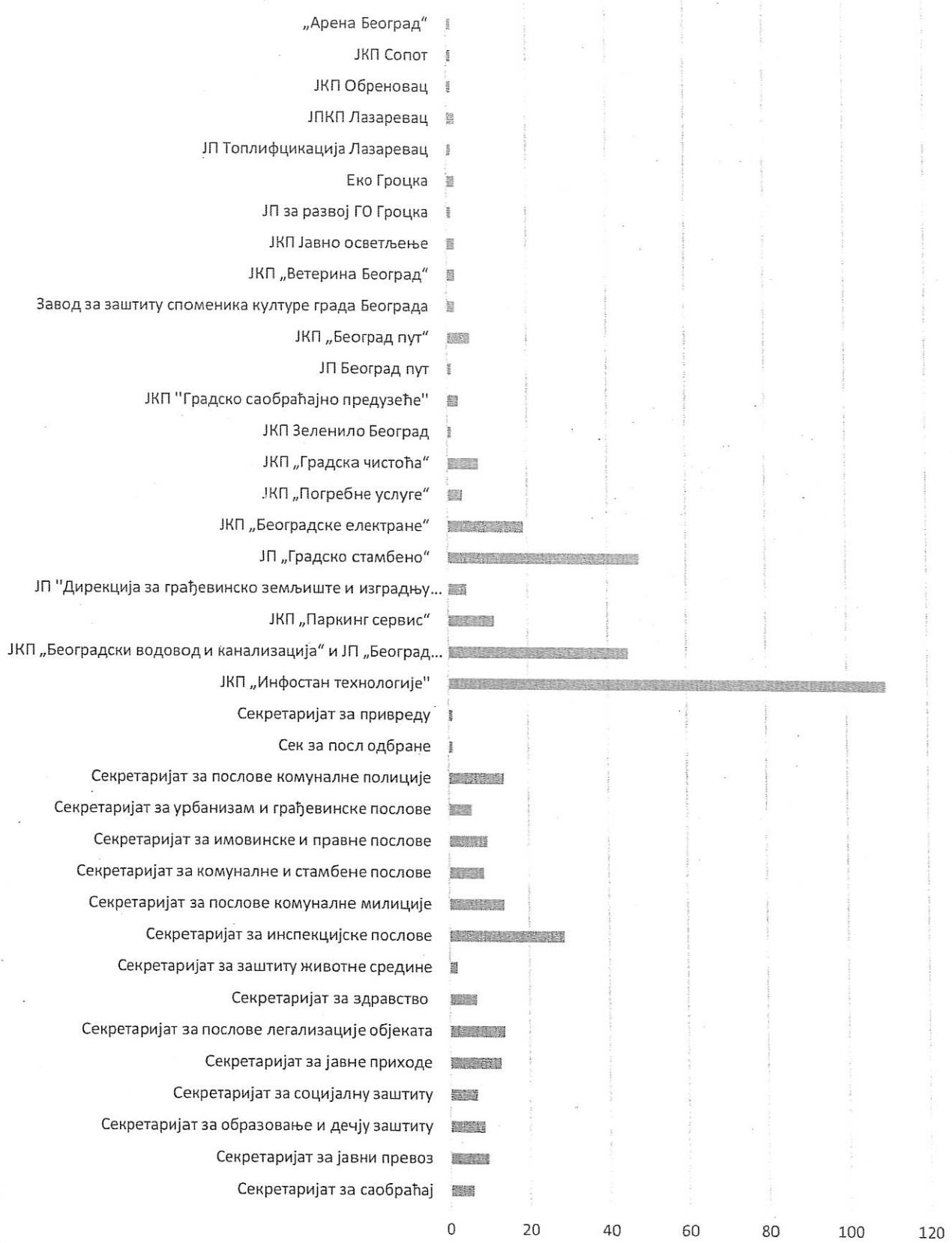
Као што се може видети притужбе су постојале на рад Електропривреде Србије – углавном везано за висину рачуна, цену услуга мобилних оператора, права из радног односа, притужбе на рад судова, као и јавних извршитеља.

Грађани су упућивани да се обрате надлежним министарствима, одређеним организационим јединицама, надлежним републичким институцијама, као и Заштитнику грађана Републике Србије.

#### 5.4 Субјекти контроле Омбудсмана града Београда

НАЗИВ	БРОЈ
Секретаријат за саобраћај	6
Секретаријат за јавни превоз	10
Секретаријат за образовање и дечју заштиту	5
Секретаријат за социјалну заштиту	35
Секретаријат за јавне приходе	13
Секретаријат за послове легализације објекта	14
Секретаријат за здравство	7
Секретаријат за заштиту животне средине	2
Секретаријат за инспекцијске послове	29
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	9
Секретаријат за имовинске и правне послове	10
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	6
Секретаријат за послове комуналне полиције	14
Секретаријат за послове одбране	1
Секретаријат за привреду	1
ЈКП „Инфостан технологије“	123
ЈКП „Београдски водовод и канализација“ и ЈП „Београд воде“	45
ЈКП „Паркинг сервис“	12
ЈКП Градско саобраћајно предузеће „Београд“	3
ЈП "Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда"	5
ЈП „Градско стамбено“	52
ЈКП „Београдске електране“	25
ЈКП „Погребне услуге“	4
ЈКП „Градска чистоћа“	8
ЈКП „Зеленило Београд“	1
ЈКП „Београд пут“	6
„Арена Београд“	1
ЈП „Путеви Београда“	1
ЈКП „Јавно осветљење“	1
Завод за заштиту споменика културе града Београда	2
Предшколске установе	4
ЈКП „Ветерина Београд“	2
„Еко Гроцка“	2
ЈП „Топлификација“ Лазаревац	1
ЛПКП „Лазаревац“	2
ЈП за развој ГО Гроцка	1
ЈКП Обреновац	1
ЈКП Сопот	1
Градске општине	57
Правни савети, информације, иницијативе, извештаји	58
УКУПНО:	580

## Предмети у надлежности Омбудсмана



## СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА САОБРАЋАЈ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	6
саобраћајна инфраструктура	3
планска документација	2
консултације и правни савети	1

Притужбе у овом извештајном периоду најчешће су се односиле на недостатак и стање саобраћајне инфраструктуре у граду. Грађани су исказали потребу како за квалитетније одржавање постојеће мреже саобраћајница, тако и за њено ширење и унапређење. Конкретни случајеви односе се на недостатак саобраћајне инфраструктуре у периферним деловима града и потребу да се повећа број пешачких пасарела преко аутога који кроз град пролази. Део проблема условљен је и недостајућом планском документацијом потребном за реализација ових потреба. Неколико пута обраћали смо се Секретаријату поводом притужби на поступање ЈКП „Градска чистоћа“, обзиром да Секретаријат у оквиру својих надлежности учествује у одређивању локација за постављање контејнера за одлагање смећа. У свим случајевима Омбудсман је писаним путем обавештавао Секретаријат у циљу налажења адекватног решења за притужиоце.

Један број грађана се у вези својих проблема и притужби обраћао директно Омбудсману, те су у складу са Одлуком о Омбудсману града Београда упућивани да најпре покрену одговарајући поступак, након чега смо адекватно реаговали у случају потребе.

## СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНИ ПРЕВОЗ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	10
поступак издавања Бус Плус картица	3
понашање Бус Плус контролора	3
скраћивање и укидање линија градског превоза	2
консултације и правни савети	2

Притужбе везане за остваривање права на Бус Плус картице односиле су се на поступак и потребне услове ради издавања картице различитим категоријама корисника. До тешкоћа долази из разлога што се већи део документације потребне за издавање картице прибавља од надлежних служби Републике Србије (Национална служба за запошљавање и Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање). Након почетних недоумица градски и републички субјекти су усагласили врсту и садржину потребних уверења и потврда у циљу бржег и ефикаснијег поступања.

У вези притужби на понашање контролора у јавном превозу, случајеви непримереног и непрофесионалног понашања су регистровани и контролори и путници су имали прилику да се суоче и ситуација разреши било кажњавањем контролора, било утврђивањем да нема основа за покретање дисциплинског поступка.

Потребе за уврђењем и мењањем траса линија јавног превоза, као и потребног броја возила утврђује се на основу свеобухватних снимања које врши Саобраћајни факултет Универзитета у Београду и доставља Секретаријату за јавни превоз. У протеклој извештајној години услед бројних радова на саобраћајној инфраструктури одређени број линија јавног превоза мењао је трасе или био привремено укидан.

#### **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ОБРАЗОВАЊЕ И ДЕЧИЈУ ЗАШТИТУ**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>9</b>
немогућност уписа деце у вртић	4
услови за рад у школама и вршњачко насиље	2
утврђивање месечне накнаде	2
консултације и правни савети	1

Претходних година чест проблем код уписа деце у предшколске установе је био попуњеност капацитета као и немогућност да се родитељима изађе у сусрет уписивањем деце у предшколску установу која је најближа месту становања. У овом извештајном периоду мање је било притужби ове врсте. Честа су питања, у консулатативном делу рада

Омбудсмана везано за утврђивање месечне накнаде за услуге предшколске установе, нарочито када дете не долази било због болести или годишњег одмора родитеља. Ту су, нажалост, и појединачни случајеви вршићачког насиља, где при Министарству просвете, науке и технолошког развоја постоји специјализован сектор који се тиме бави, па је Омбудсман упутио родитеље на министарство, али и на органе школе, као и стручни тим при самој школи коју дете похађа.

## **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>35</b>
остваривање права на новчану социјалну помоћ	21
вођење поступака из надлежности центара за социјални рад	12
консултације и правни савети	2

Омбудсман града је, у извештајном периоду, остварио коректну сарадњу са Секретаријатом за социјалну заштиту као и Градским центром за социјални рад. У већини случајева када су се притужиоци обраћали ради остваривања права на новчану социјалну помоћ, њихови захтеви су решавани у складу са позитивном правном праксом. Један број притужби односио се на поступак одређивања старатеља и поверавања малолетне деце. У овим поступцима, било да се ради о додели старатељства или привременог старатељства, обавезно је прибављање мишљења надлежног органа старатељства. За давање овог мишљења надлежни су стручни тимови центара за социјални рад након свеобухватне анализе породичне ситуације и личности брачних односно ванбрачних партнера. Како Омбудсман града Београда није квалификован нити поседује стручне капацитете, да оцењује или ревидира процене које су извршене од стране стручних тимова Центара за социјални рад, и са тим у вези прибављених извештаја надлежних медицинских установа, подносиоци притужбе у овим случајевима упућивани су да се обрате надлежном Инспектору социјалне заштите.

И ове године смо имали перманентно обраћање једног притужиоца који сматра да Градоначелник Београда треба, на предлог Секретаријата за социјалну заштиту, да донесе

закључак о враћању на снагу одредби о Интервентним мерама заштите најугроженијих грађана из 2014. године, у делу тачке III подтачке 5. Са подносиоцем притужби је обављено десетине разговора и писаних образложења али је он задовољан само потпуним укидањем ограничења у субвенционисању плаћања комуналних услуга за ову категорију грађана.

## СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНЕ ПРИХОДЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	13
висина пореза на имовину	6
такса за заузеће јавне површине	3
дуг по основу локалне комуналне таксе за држање кућних животиња	2
консултације и правни савети	2

Највећи број притужби на поступање овог Секретаријата односио се на поступак утврђивања пореза на имовину, комуналне таксе за заузеће јавне површине и локалне комуналне таксе за држање кућних животиња. Након прибављања писмених информација и обавештења од Секретаријата, утврђено је да није било разлога за даља поступања Омбудсмана. Грађани су се или накнадно сагласили са актом Секретаријата, или су покренули жалбени поступак који је у току.

## СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ ЛЕГАЛИЗАЦИЈЕ ОБЛЕКАТА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	14
трајање и достава докумената у поступку легализације	7
недовољна сарадња са РГЗ-ом у циљу лакшег и бржег прибављања потребне документације	5
консултације и правни савети	2

Притужбе су се односиле на: озакоњење изведених радова, неблаговремено информисање о потребној документацији, уверења о покренутом поступку озакоњења објекта, спорост у одлучивању, недовољну ажурност Републичког геодетског завода и сл. Скрепећемо пажњу да се Секретаријат није изјаснио на сваку појединачну притужбу те смо слали и ургенције – више пута. Један од разлога је можда и тај што се чекала одлука Скупштине града Београда да се један број предмета врати у надлежност градских општина, а након доношења ове одлуке почeo је процес примопредаје предмета и формирања одговарајућих органа у градским општинама, што до краја извештајне године није у потпуности окончано. тако да су грађани били ускраћени за одговор по притужби.

#### **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗДРАВСТВО**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>7</b>
процедуре и чекања у домовима здравља	7

Грађани су се обраћали због дугог чекања на преглед, немогућности заказивања специјалистичких прегледа у одређеном року, несналажење са електронским рецептима, на нељубазност здравствених радника. У оквиру консулатација на притужбе рада самих лекара и притужбе на њихову стручност, Омбудсман је подучио странке да за тај део морају контактирати Лекарску комору и друга стручна тела. Што се тиче рада самих дома здравља, странке су упућиване да се обрате Канцеларији за заштиту права пацијената града Београда.

#### **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗАШТИТУ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>2</b>
утицај на животну средину	2

Једна притужба односила се на одлагање фекалног отпада на земљиште у приватној својини на територији Градске општине Вождовац у Београду. Након поступања Омбудсмана града Београда надлежна инспекција изрекла је две мандатне казне одговорном лицу. Друга притужба односила се на непријатне мирисе и гасове настале у

раду ресторана брзе хране. У поступку је утврђено да ресторан има уграђене и исправне филтере на одводним инсталацијама, те није било места даљем поступању Омбудсмана града Београда.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИНСПЕКЦИЈСКЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	29
грађевинска инспекција	14
комунална инспекција	10
извршење раније донетих решења	5

Највећи број притужби из делокруга овог субјекта контроле Омбудсмана града Београда односио се на поступања грађевинске и комуналне инспекције које делују у оквиру Секретаријата за инспекцијске послове. Повећаном броју притужби на поступање овог Секретаријата допринело је и преношење надлежности грађевинске инспекције са градских општина на град Београд које је извршено крајем прошле извештајне године. Грађани су се притуживали на нелегално извођење грађевинских радова и са тим у вези поступање Секретаријата. Притужбе су се односиле и на динамику извршења већ донетих извршних аката Секретаријата. Одређени број притужби односио се на буку и емисију мириса и гасова насталу радом угоститељских објеката. У поступцима по сваком појединачном предмету прибављена су адекватна изјашњења и информације, а у једном броју предмета поступак је и даље у току.

#### СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА КОМУНАЛНЕ И СТАМБЕНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	9
проблеми у стамбеним објектима	9

Притужбе су се односиле на реализацију поправки лифтова, отклањање штетних последица невремена у зградама, као и поправке равних кровова зграда и других послова из области одржавања стамбених зграда као и на вршење надзора над радом комуналних

предузећа основаних за ову област. Може се рећи да је остварена добра сарадња са секретаријатом који је Омбудсману доставио обавештење о поступању за сваку притужбу.

## СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИМОВИНСКЕ И ПРАВНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	10
проблеми са утврђивањем власништва на стану	5
Закуп пословног простора	3
сусвојина на непокретности	2

Највећи број притужби на поступање овог Секретаријата односио се на утврђивање имовинскоправног статуса непокретности, и са тим у вези остваривањем права на откуп станове у јавној својини града Београда. Притужиоци су се обраћали Омбудсману и поводом надлежности Секретаријата у домену управљања пословним простором у јавној својини града Београда. Ове притужбе односиле су се претежно на утврђивање цене закупнице пословног простора и промене закупца на пословном простору. До неколико притужби довело је и новонастало имовинскоправно стање када је применом Закона о враћању одузете имовине и обештећењу на одређеном броју непокретности у јавној својини града Београда враћањем имовине бивших власника дошло до заснивања сусвојине на непокретностима.

Омбудсман 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	6
издавање локацијске дозволе	4
израда Плана детаљне регулације	2

Број притужби је исти као претходне године и оне су се односиле на усвојене урбанистичке планове. На захтев Омбудсмана, Секретаријат је доставио одговоре у којима је навео цео поступак у вези Плана детаљне регулације, о чему је Омбудсман обавестио заинтересоване. Имајући у виду да је припрема, израда и доношење плана, процедура

припреме, израде и доношења планских докумената дефинисано Законом о планирању и изградњи, грађани су упућени да своје даље предлоге и притужбе уpute Заштитнику грађана Републике Србије, иако је било основа да се ради прикупљања додатних информација затражи изјашњење и Секретаријата за урбанизам и грађевинске послове.

#### **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ КОМУНАЛНЕ ПОЛИЦИЈЕ**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>14</b>
непрописно паркирање возила	6
пријаве за нарушавање комуналног реда и бука	5
нелегално постављање препрека	3

Омбудсману града Београда обратио се притужилац са притужбом на рад ЈКП „Паркинг сервис“ и Секретаријата за послове комуналне полиције, због непрописног уклањања возила са паркинга. Комунални полицајци у предметној ствари примењивали су своја овлашћења у складу са Законом о комуналној полицији („Службени гласник РС“ бр. 49/19) и Одлуке о комуналној полицији („Службени лист града Београда“ бр. 101/2019). Уклоњено возило је имало неисправну регистрациону налепницу, којој је истекао рок важења. И другим случајевима везано за непрописна паркирања, као и у случајевима постављања запрека – жардињере, надстрешнице и сл. Омбудсман је утврдио да је Секретаријат поступао у складу са прописима.

#### **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ ОДБРАНЕ, ВАНРЕДНИХ СИТУАЦИЈА, КОМУНИКАЦИЈЕ И КООРДИНАЦИЈУ ОДНОСА СА ГРАЂАНИМА**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
неадекватна достава информација	1

Притужба се односила на блокаду Twitter налога али му је надлежна служба одговарила да се примедбе на рад поједињих субјеката у Граду пријављују на други начин а не непримереним и увредљивим обраћањем преко друштвених мрежа.

## ЈАВНА КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

### ЈКП „ИНФОСТАН ТЕХНОЛОГИЈЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	123
покретање поступка принудног извршења ради наплате услуга	54
притужбе на висину износа рачуна	42
пријава и одјава корисника комуналних услуга	11
коришћење субвенције приликом плаћања комуналних услуга и укидање права на субвенцију	9
консултације и правни савети	7

У извештајном периоду највећи број притужби је био на рад овог јавно - комуналног предузећа. Разлог за повећан број притужби је тај што је ЈКП „Инфостан технологије“ на основу закључка Градског већа смањило рок за покретање поступка принудне наплате неплаћених рачуна за комуналне услуге. На основу таквог Закључка послато је око 140.000 опомена пред утужење што је изазвало повећан број притужби. Служба Омбудсмана је реаговала и пре пристиглих притужби, и покренула поступак контроле. Обављено је неколико разговора са руководством овог предузећа и на основу члана 24. Закона о заштитнику грађана и члана 26. Одлуке о Омбудсману упутио ПРЕПОРУКУ да се уз постојећи рачун о износу трошкова комуналних услуга односно обједињеној наплати комуналних услуга за претходни месец одштампа и рачун за износ дуга из претходног периода. Уверени смо да ће се на овај начин корисницима дати потпунија и права информација о њиховом дугу, а истовремено повећати наплата за пружене услуге. Руководство ЈКП „Инфостан технологије“ је прихватило препоруку и приступили су реализацији исте. Грађани су се притуживали на извршитеље и њихову методологију рада, сматрају да је висина административне забрана на приходе толико велика да нису у могућности да обезбеде основне услове за живот, такође у многим случајевима није извршена промена имена носиоца задужења (станови су продати, а нови власник се није пријавио па се задужење више година води на старог власника).

Омбудсману су се обраћали грађани којима је укинута субвенција на цену комуналних производа и услуга. Испитујући основаност притужби Омбудсман је утврдио да се у предметним случајевима радило о примени Одлуке која право на попусте омогућује под условом да уплатнице обједињеног система наплате за претходни месец уплате до наведеног датума за тај месец, као и да немају дуг за претходни период. И ове године многи грађани су склопили уговор о репограму дуга.

## ЈКП „БЕОГРАДСКИ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	45
начин обрачуна испоручених комуналних услуга –растур воде	24
одржавање и баждарење водомера	9
неусловна водоводна мрежа изведена без пројектне документације	7
функционисање канализационе мреже	3
консултације и правни савети	1

Велики број странака се притуживао на немогућност добијања самосталног прикључка на водоводну мрежу, према процедури израде прикључка на водоводну мрежу, по доспећу новог предмета за спој, погон нових спојева контактира странку телефоном, након чега се заказује излазак на место израде прикључка у координацији са надлежним реоном водоводне мреже. Странци се, на терену издају потребна упутства везана за потребан ископ, израду шахта и набавку материјала потребног за израду прикључка.

Овде треба истаћи и да је Скупштина града Београда на седници одржаној 29.06.2017. године донела Одлуку о условима и начину измирења дуговања за потрошњу воде корисника прикључених на неословне мреже које се снабдевају водом из градског водовода преко прикључка са блок водомером („Службени лист града Београда“ бр. 44/2017). Градска општина је дужна да припреми Прелиминарни списак и да исти достави комуналном предузећу у року од 6 месеци од ступања на снагу Одлуке .

Сходно свему напред наведеном, нису уочене никакве неправилности учињене од стране субјекта контроле.

## ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	12
издавање доплатних паркинг карата	6
недостатак паркинг места	3
уклањање возила	3

У овој години било је много мање притужби у односу на претходне године. 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 два случаја, на основу датог мишљења Омбудсмана града Београда, које се односило на примену и тумачење Одлуке о јавним паркиралиштима на територији града Београда, Предузеће је сторнирало доплатне паркинг карте издате грађанима.

## ЈП „ГРАДСКО СТАМБЕНО“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	52
одржавање стамбених зграда по уговорима са предузећем	22
поправка и замена лифтова и лифтовских постројења	11
квалитет радова обављених преко ЈП „Градаско стамбено“	9
чишћење зграде и улаза	7
консултације и правни савети	3

Нешто повећан број притужби на рад овог јавно-комуналног преузећа односило се на цену услуга, на лошу комуникацију, као и на кашњење хитних интервенција овог предузећа. Један број примедби односио се и на непоштовање раније потписаних уговора који нису обнављани после ступања на снагу Закона о становању и одржавању зграда („Сл.гласник РС“ бр. 104/16 и 9/20), тако да не знају које су им сада права око оправки лифтова, фасада и других хитних интервенција. Немају информацију о стању новца на рачуну њихове стамбене заједнице као и нетранспарентности учињене услуге. Било је и ситуација где су грађани очекивали да предузеће предузме радње на замени лифтова, али

су стамбене заједнице упућене да уколико су заинтересоване за извођење радова, као инвеститор, изврше одређене предрадње.

Највећи проблем је учешће у финансирању неопходних радова, висина цене и одговарање на понуду овог градског предузећа.

#### **ЈКП „БЕОГРАДСКЕ ЕЛЕКТРАНЕ“**

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	25
прикључење и искључење са даљинског система грејања	13
неодговарајућа температура у стамбеним и пословним просторијама	12

Ове године био је нешто већи број притужби грађана на почетку, односно пре почетка грејне сезоне 15. октобра 2019. године јер је било хладно време а топлане почињу са грејањем 15. октобра. Интервенцијом руководства Града овај проблем је решен. Омбудсману су се обраћали грађани са питањима да ли располажемо информацијом када ће на неким подручјима града бити нових прикључења на даљински систем грејања.

Одређени број грађана је био заинтересован за искључење са даљинског система грејања. ЈП је поставио одређене услове, у првом реду техничке могућности за искључења, тако да је у оним случајевима где је постојала та могућност искључење са даљинског система и обављено. Грађани су се обраћали и примедбом на квалитет испоручене топлотне енергије где је на основу поднетих притужби и покренутог поступка од Омбудсмана наведено предузеће отклањало пропусте.

#### **ЈКП „ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ“**

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
цена закупа гробнице односно гробног места	2
сахранавање преминулих који нису имали пребивалиште на територији града Београда	1
консултације и правни савети	1

Као и претходних година грађани су притужбе подносили на делатност рада овог предузећа. Подносиоци притужбе упознати су са поступањем Предузећа и након што су им достављена писмена изјашњења није било места даљем поступању. Био је један случај који се односио на радноправни статус запосленог, где је запослени претио штрајком глађу у просторији Омбудсмана али је проблем решен на задовољство притужиоца.

#### **ЈКП „ГРАДСКА ЧИСТОЋА“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>8</b>
локације за постављање контејнера за смеће	4
висина рачуна	4

Највећи број обраћања грађана везано за поступање овог предузећа односи се на постављање контејнера у близини њиховог стамбеног простора, на емисију непријатних мириса, а у појединим случајевима и на превелику удаљеност контејнера за одлагање смећа. У неким од ових предмета било је неопходно да се додатно обратимо Секретаријату за саобраћај Градске управе града Београда обзиром да има одређене надлежности у одређивању локација, односно позиција за постављање контејнера. Такође, део притужби се односио на висину испостављених рачуна као и на погрешно име на достављеним уплатницама. ЈКП Градска чистоћа је у свему поступала у складу са позитивно правним прописима и то у складу са Одлуком о одржавању чистоће („Службени лист града Београда“ бр. 27/2002....19/2017) и Одлуком о начину плаћања комуналних услуга („Службени лист града Београда“ бр. 24/03...19/17).

#### **ЈКП ГРАДСКО САОБРАЋАЈНО ПРЕДУЗЕЋЕ „БЕОГРАД“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>3</b>
нередовни поласци	2
станje возила	1

Типичне притужбе на поступање овог предузећа односиле су се на поштовање планираног реда вожње. Ово нарочито у вези кашњења која су се догађала на приградским

линијама јавног превоза. На захтев омбудсмана, ЈКП ГСП је доставило планиран редове вожње и навели су да су им потребни конкретнији подаци који се односе на датум и време полазака по реду вожње са одређеног терминуса како би могли да изврше провере и предузму адекватне мере што су и учинили.

Једна притужба поднета је због неадекватног функционисања, или искључених клима уређаја у возилима јавног превоза.

#### **ЈКП „БЕОГРАД ПУТ“**

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	6
повреде и накнада штете	4
оштећења тротоара и коловоза	2

Како је основна делатност овог предузећа одржавање улица и путева на територији града Београда притужбе на поступање овог предузећа углавном су се односиле на повреде пешака и оштећења возила на улицама и тротоарима. Обзиром да су се притужбе односиле на повреде и оштећења у случајевима када је између оштећених и предузећа била спорна чињенична ситуација и начин настанка штете, странке су упућиване да своје право покушају да остваре у одговарајућем судском поступку.

Две притужбе односиле су се на динамику попрваке оштећених коловоза и тротоара, нарочито у зимском периоду када се због падавина и ниских температуре стварају оштећења. Предузеће је одговорило да се санације оштећених сообраћајница врше у складу са планом радова и утврђеним приоритетима.

#### **ПП „ПУТЕВИ БЕОГРАД“**

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
светлосна сигнализација	1

Притужба се односила на неисправно функционисање светлосне сигнализације-семафора, у смислу да је период трајања зеленог светла за пешаке недовољан за безбедан

прелазак улице. Као вршиоцу комуналне делатности одржавања улица и путева на територији града Београда притужба је достављена ЈКП „Београд пут“. У поступку је утврђено да је у складу са Решењем Секретаријата за саобраћај Градске управе града Београда у поменутој улици на снази посебан режим саобраћаја у зимским условима у периоду од 01. новембра до 01. априла. У складу са наведеним у сарадњи Секретаријата и ЈКП „Београд пут“ обавља се провера пројектованог и програмiranог режима рада светлосне сигнализације, а посебно трајања пешачких фаза и заштитних времена. Поступак је у току.

#### **ЈКП "ЈАВНО ОСВЕТЉЕЊЕ"**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
неисправна јавна расвета	1

Пријужба се односила на неисправну јавну расвету у насељу Врчин у Београду. У току поступка је утврђено да је неисправна расвета на подручју општине Градске општине Гроцка. У складу са Статутом града Београда, обзиром да ЈКП „Јавно осветљење“ обавља своју делатност на територијама градских општина Стари град, Савски венац, Врачар, Звездара, Палилула, Вождовац, Раковица, Чукарица, Нови Београд и Земун предмет је упућен на даље поступање Јавном предузећу за развој Градске општине Гроцка у Београду.

#### **ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ**

У складу са чланом 8. Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“, бр. 85/19), ако Омбудсман за градску општину није установљен или не поступа по притужби грађана, Омбудсман је овлашћен да води поступак по притужбама грађана уколико се ради о повреди прописа и општих аката града, па су се и притужбе на поступање општинских управа и предузећа узимале у рад у случајевима када се радило о надлежностима поверили градским општинама града Београда. Број ових предмета је

релативно висок имајући у виду да је одлукама локалних Скупштина општина институција Омбудсмана установљена само у пет од укупно седамнаест градских општина. Тако примера ради градска општина Нови Београд са највећим бројем становника (око 220 хиљада) и градска општина Палилула са највећом површином (447 km<sup>2</sup>) немају установљене локалне Омбудсмане.

Појединачно највећи број притужби на поступање општинских органа управе односио се на инспекције градских општина, а нарочито комуналне инспекције. Један број притужби односио се и на стање и одржавање локалних и некатегорисаних путева које је Статутом града Београда поверено градским општинама.

Грађани су притужбе подносили и на поступање јавних предузећа градских општина чије је оснивање Статутом града Београда поверено одређеним градским општинама (комунална предузећа и предузећа за изградњу које су основале општине Барајево, Гроцка, Лазаревац, Младеновац, Обреновац, Сопот и Сурчин).

Сарадња између Омбудсмана града Београда и локалних омбудсмана градских општина је била веома добра, у смислу да смо се у вези притужби грађана консултовали и разменили мишљења и предлоге за решавање актуелних проблема грађана. Желимо да апелујемо на оне градске и приградске општине које нису именовале своје омбудсмане да то ураде што је могуће пре јер би то засигурно подигло поштовање права грађана, у најширем смислу те речи, на виши ниво.

## ПРЕПОРУКЕ

Одлуком о Омбудсману града Београда предвиђено је да „Ако нађе да су постојали недостаци у раду субјекта контроле Омбудсман ће упутити препоруку субјекту контроле о томе како би уочени недостатак требало отклонити“ (члан 26. став 2. Одлуке). Ову могућност Омбудсман је применио приликом контроле ЈКП „Инфостан технологије“ што је ближе описано у делу који се односи на ово јавно-комунално предузеће.

Изменама Закона о општем управном поступку („Сл. гласник РС“ број 18/2016) који је примењује од 01. јануара 2017. године уведен је посебан случај поништавања, укидања или мењања правоснажног решења на препоруку заштитника грађана. Поништавања,

укидање или мењање правоснажног решења на препоруку Заштитника грађана није ограничено роком.

Омбудсман града Београда донео је две препоруке применом овог правног института. У предмету број 07-24/2019 од 29. марта 2019. године, Омбудсман је утврдио да Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове Градске управе града Београда приликом доношења решења о грађевинској дозволи није био у прилици да утврди све одлучне чињенице у предметном поступку, што за последицу може имати повреду права притужилаца.

Омбудсман града Београда упутио је Секретаријату за урбанизам и грађевинске послове Градске управе града Београда препоруку ради усклађивања фактичке са правном ситуацијом, сходно члану 185. Закона о општем управном поступку да измени правноснажну грађевинску дозволу ROP-BGDU-25013-CPIH-6/2019 Инт. број IX-18 број 351-100/2019, водећи се чињеничним стањем насталим након смрти сунвеститора.

У случају сличног чињеничног и правног стања, у предмету број 351-13/2019 од 31. октобра 2019 године, Омбудсман града Београда упутио је и другу препоруку Секретаријату за урбанизам и грађевинске послове Градске управе града Београда да измени правноснажну грађевинску дозволу ROP-BGDU-25013-CPIH-6/2019 Инт. број IX-18 број 351-100/2019, водећи се чињеничним стањем насталим након смрти сунвеститора.

Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове је у оба случаја обавестио Омбудсмана да је поступио по препоруци, и доставио фотокопије решења изменених у складу са препорукама.

## **VI САРАДЊА СА ДРУГИМ ЗАШТИТНИЦИМА ГРАЂАНА**

На основу члана 15. Одлуке о Омбудсману града Београда, односи између Омбудсмана града Београда и локалних омбудсмана за градску општину заснивају се на међусобној сарадњи, а не на односу субординације. Поступања сваког локалног омбудсмана одређена су прописима који регулишу његов рад, а она се превасходно огледају у поштовању процедуре када се прослеђују притужбе за које је надлежан конкретан омбудсман.

Исти принцип постоји и када је реч о сарадњи са Заштитником грађана Републике Србије. Не постоји однос надређености већ однос сарадње и она је у овом периоду била интензивно и изузетно коректна.

Локални омбудсмани у Србији своју сарадњу остварују и кроз друге видове активности: учествовањем на тематским окружним столовима, односно стручним скуповима који су од великог значаја за развој институције омбудсмана у Србији.

Један од веома успешних скупова одржан је у Новом Саду од 7. до 9. октобра 2019. године у организацији Омбудсмана Новог Сада и финансијску помоћ мисије ОЕБС-а у Србији. На овом међународном скупу омбудсмана били су присутни, поред локалних омбудсмана из Србије, покрајински омбудсман Војводине и локални или регионални омбудсмани из Шпаније, Италије, Аустрије и Немачке. Општа оцена је да је овај међународни скуп веома добро организован и да су сви учесници дали свој пуни допринос унапређењу нашег даљег рада.

Омбудсман града Београда присуствовао је семинару Удружења локалних омбудсмана Србије на Фрушкој гори на тему „Дискриминација у локалној заједници – како је препознати и како водити поступак“ у октобру 2019. године. Поред општих тема шта је дискриминација, како препознати посредну и непосредну, директну и индиректну дискриминацију, које су обрађене током семинара, посебан акценат је стављен на већи процес укључивања локалних омбудсмана у ове поступке.

Након тога, Удружење омбудсмана и Иницијатива младих за људска права су у Београду од 19. до 20. новембра 2019. године организовали скуп посвећен ширењу мреже и јачању институције локалног омбудсмана у Србији. Друга тема која је обрађена на скупу је „Друштвене мреже као средство у раду институција“. На овом скупу узело је учешће троје наших запослених.

У организацији Удружења омбудсмана Србије и мисије ОЕБС-а у Србији у Нишу је од 2. до 4. децембра 2019. године одржана радионица „Изазови рада омбудсмана и вештина комуникација“. Домаћин скупа је био Омбудсман града Ниша. И овај скуп је био добро организован, а рад у радионицама је био веома интересантан и поучан.

Поред ових скупова у организацији Удружења омбудсмана, присуствовали смо и на неколико скупова које су организовали невладине организације. У организацији ЈУКОМ-а – Комитет правника за људска права, узели смо учешће на семинару у мају 2019. године на

тему: „Заступања права особа са инвалидитетом у поступцима лишења и враћање пословне способности“. Предочено је да је Конвенцијом о правима особа са инвалидитетом утврђено да државе уговорнице потврђују да особе са инвалидитетом имају права да свуда буду признате пред законом као и друга лица и да остварују свој правни капацитет равноправно са другима, у свим аспектима живота.

Узели смо учешће и на окружном столу који је организован у Београду 25. новембра 2019. године, на тему „Улога локалних омбудсмана“ као и на конференцији „Заштитник грађана у контексту европских интеграција“ која је одржана 20. децембра 2019. године, такође у Београду.

Стална конференција градова и општина Србије организовала је XI сусрет Мреже начелника градова/општина и управа градских општина, 7. новембра 2019. године у Београду, на којој је између остalog изложена презентација функционисања локалног омбудсмана.

Учествовали смо и на Скупштини центра за медијацију која полако налази своје место у пракси приликом решавања сложених друштвених и међуљудских односа. Скупштина је одржана 14. новембра 2019. године у Београду.

На позив градоначелника Београда проф. Др. Зорана Радојичића присуствовали смо свим свечаностима поводом октобарских активности укључујући и свечаност испред старог двора 29. октобра 2019. године „Од слободе до слободе“.

21. децембра 2019. године на позив Српске православне цркве и града Београда присуствовали смо Свечаној академији поводом осам векова аутокефалности. Свечана академија одржана је у Храму Светог Саве.

Сви грађани који су се обраћали, било усменим било писаним путем, чија је притужба била у надлежности Заштитника грађана Републике Србије, обавештавани су на који начин могу поднети притужбу. Сарадња је остваривана на партнерским принципима, па је одређен број притужби грађана Омбудсману за град Београд био упућен преко канцеларије Заштитника грађана Републике Србије.

## **VII МЕЂУНАРОДНА САРАДЊА**

Због недостатака финансијских средстава и у овом извештајном периоду, међународна сарадња се базирала на учешћима у раду међународних конференција организованим у Републици Србији.

На Међународној конференцији омбудсмана, која је одржана од 7. до 9.октобра 2019. године у Новом Саду, добили смо позивно писмо да се учланимо у Европски институт омбудсмана и да присуствујемо међународној конференцији омбудсмана која се одржала од 4. до 5. новембра 2019. године у Инсбруку (Аустрија). Нажалост, због недостатка финансијских средстава нисмо се учланили и нисмо присуствовали овој конференцији.

## **VIII САРАДЊА СА НЕВЛАДИНИМ СЕКТОРОМ**

Омбудсман града Београда је присуствовао састанцима Локалне мреже за превенцију дискриминације и подршку ЛГБТ особама у Београду, који су одржани у 2019. години. Препозната је тежња да се оствари међусекторска сарадња са свим државним институцијама, а све у циљу спречавања дискриминације према ЛГБТ особама. Сарадња се односила на заједничке активности у области планирања, координације и спровођења активности у области превенције дискриминације ЛГБТ особа и заштите жртава, са циљем да се обезбеди генерално унапређење положаја ЛГБТ особа у Београду.

Омбудсман је као члан локалне мреже за спречавање дискриминације против ЛГБТ особа присуствовао на неколико састанака, на којима су се чланови мреже договарали о даљим корацима и унапређењу положаја ЛГБТ особа кроз институције којима припадају чланови мреже.

У извештају је већ напоменуто да имамо коректну сарадњу са YUKOM-ом, Иницијативом младих за људска права, Повереником за информације од јавног значаја и другим невладиним организацијама из области којом се ми бавимо.

## **IX САРАДЊА СА МЕДИЈИМА**

Као и у претходним извештајним периодима, и у овом је остварена добра сарадња са медијима у циљу њихове правовремене и добре информисаности о раду Омбудсмана града Београда.

Омбудсман је имао неколико гостовања и снимљених прилога на РТС-у на којима је истакнута важност постојања ове институције. Приликом гостовања Омбудсман града Београда давао је одговоре на питања из своје надлежности и коментарисао текуће догађаје од значaja за заштиту и унапређење људских права у граду Београду.

## **X ЗАКЉУЧАК**

Разноврсни систем заштите људских права (Републички заштитник, општински омбудсмани, надлежне институције републичког односно локалног нивоа) поставио је захтев интезивнијег и непосреднијег обавештавања грађана о функцијама и надлежностима које канцеларија Омбудсмана има.

Имајући у виду досадашње искуство у комуникацији са грађанима, односно чињеницу да су грађани врло позитивно оценили ниво отворености односно доступности ове институције, чињеница је, да је у извештајном периоду највише пажње усмерено на непосредан пријем странака.

Оно што смо приметили, а што би помогло грађанима да лакше и конкретније остваре нека своја права, јесте непостојање интернет сајта Омбудсмана града Београда. Након избора новог Омбудсмана започета је процедура израде интернет странице али су се на почетку појавиле препреке које се нису могле одмах уклонити, као што је питање непостојања одговарајуће позиције у финансијском плану и плану јавних набавки за 2019. годину. Све те препреке смо савладали и у току 2020. године почеће са радом интернет сајт Омбудсмана града Београда.

Виши ниво кооперативности са Омбудсманом код контролисаних субјеката, као и ојачана свест о потреби заштите и промоције права међу самим грађанима, указује да је

професионалност, транспарентност и доследно поштовање прописа, уз коректан однос са грађанима, незаустављив тренд у развоју добрe администрације.

Крајња сврха контроле управе и јавних служби јесте да се обезбеди заштита права и интереса грађана, као и заштита законитости. Контрола од стране омбудсмана најчешће долази накнадно, али мере које се предузимају имају за циљ обезбеђење права грађана и законитост, дакле окренута је будућности. Морамо да истакнемо да смо у овом извештајном периоду задовољни сарадњом са Управом града и свим градским службама.

Мишљења сам да је стање људских права на територији града Београда задовољавајуће, а да правни основ даје један широк оквир за деловање Омбудсмана, у ситуацијама када се крше или угрожавају основна и загарантована људска и грађанска права.