

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 2020. ГОДИНУ**

Обрађивач: Омбудсман града Београда  
Миљко Ваљаревић

Усваја: Скупштина града Београда

Београд, фебруар 2021. године

# I УВОД

Годишњи извештај о раду Омбудсмана града Београда, који се подноси Скупштини града Београда сагласно члановима 5. и 27. Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“, бр. 85/19), а садржи приказ стања о поштовању људских права и слобода и податке о активности Институције у контроли рада управе и јавних служби и унапређења људских права.

Ова 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 Омбудсман града Београда наложио.

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, препорука, 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 уопште а посебно од стране управе и јавних служби, настојећи да у складу са Одлуком о Омбудсману града промовише људска права, добру управу и владавину права.

Одмах на почетку овог извештаја морамо да напоменемо да је ово извештајна година по много чему специфична и неспорно другачија од свих претходних. Познато је да је практично цела година била у знаку пандемије Ковид19 и да су се и грађани и институције сусрели са ситуацијом да је приоритет био да се сачувају здравље и људски животи, а онда да се у датим околностима испоштује достојанство, морал и право грађана. У почетку се мислило да ће то краће трајати па се очекивало да ће бити и много више активности на плану побољшања општих људских права. Нажалост време је неумитно текло а ситуација са Ковидом је била све сложенија и непредвидивија. Због тога је препорукама Кризног штаба и Одлуком Владе Републике Србије забрањен непосредан пријем странака па и у канцеларији Омбудсмана што је довело до мањег броја странака које су се непосредно обраћале Омбудсману али знатно већи број телефонских позива и притужби путем мејла или поште.

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 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. Одмах на почетку пандемије када је било ограничено кретање грађана и рад многих услужних делатности сусрели смо се два хитна проблема када се није могао спроводити одговарајући поступак јер је ствар била хитна. Једна ситуација се тичала издавања умрлице ради сахране покојника а служба за издавање није у том тренутку радила због заразе запосленог а друга је била то да је наш суграђанин дошао из иностранства због рођења детета али је морао у карантин. Изнајмио је стан на одређени број дана али се изолација продужила па га је закуподавац обавестио да мора да изађе из стана а уз то му је

истицао рок за повратак у земљу одакле је дошао. И у једном и другом случају ангажовањем канцеларије Омбудсмана проблем је решен.

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.

Настављена је добра сарадња са Заштитником грађана Републике Србије, локалним омбудсманима као и омбудсманима градских општина које имају локалне омбудсмане. Планирана акција да у овој години обавимо разговоре са локалним властима на осталим општинама и помогнемо у доношењу одлуке о избору својих омбудсмана, због познате ситуације око пандемије остаје као обавеза у календарској 2021. години.

Међународна сарадња се, нажалост из истих разлога, 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 на јачање 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 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 локале самоуправе („Сл. гласник РС“, број 21/16, 113/17, 95/18), 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, 113/17, 95/18, 86/19, 157/20), 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 по новом Статуту Града независан и самосталан орган, чија се средства за рад обезбеђују у буџету града Београда.

Скупштина града Београда, на седници одржаној 29. новембра 2019. године, донела је Одлуку о буџета града Београда за 2020. годину („Сл.лист града Београда“, број 114/19), према којој су предвиђена средства за потребе Омбудсмана износила 22.305.000,00 динара.

Због проглашења ванредног стања услед пандемије Ковида 19 и престанка рада појединих субјеката у привреди и другим делатностима Секретаријат за финансије града Београда је у марту 2020. године доставио акт којим су сви корисници буџетских средстава у обавези да своје финансијске планове за 2020. годину умање за 20%. Имајући у виду да смо при изради финансијског плана за 2020. годину водили рачуна да покријемо само оне нужне трошкове практично нисмо имали нерасподељена средства на позицији 13 и позицији 10 тако да нисмо били у могућности да планирамо умањење за 20%, али смо са других позиција 416111

– јубиларне награде, 423191 – остале административне услуге, 423311 – услуге образовања и усавршавања запослених, 423321 – котизација за семинаре и 423591 – накнада члановима управних и надзорних одбора издвојили износ од 78.000,00 и вратили у буџет Града.

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 50.000,00 са екон.класификације 416111- Јубиларне награде, пренео у текућу буџетску резерву.

После ове промене укупна средства за 2020. годину су износила 20.131.365,00 динара од чега је утрошено 18.685.207,00 динара.

Из ових података се види да је скоро 93% реализованих средстава од предвиђених финансијским планом. Овај нешто мањи проценат нереализованих средстава је дошао из објективних разлога пре свега услед кадровских промена у служби Омбудсмана. Прво су два заменика Омбудсмана изабрана у мају уместо у јануару, а затим је један сарадник из стручних служби прешао у Секретаријат за финансије у марту месецу, а други је испунио услов за одлазак у старосну пензију по сили закона (29.10.2020. године). Уместо њих ангажован је само један радник по основу уговора о привременим и повременим пословима.

### ***2.3. Простор***

Просторије у којима ради канцеларија Омбудсмана града налазе се од 2009. године, у Косовској 17. Тај простор и тада, а сада посебно, није био адекватан из неколико ралога. Као и у претходним извештајима напомињемо 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 свакако мањак 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. Ова година је специфична јер од половине марта нисмо примали странке, осим у хитним случајевима, али је проблем и даље објективно мали простор.

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

#### ***2.4. Кадровска ситуација***

Један од услова за бољи, ефективнији и видљивији рад институције Омбудсмана су адекватни кадрови. После доста година именована су сва четири заменика Омбудсмана и на томе смо захвални Управи и Скупштини Града. Служба Омбудсман се мора и даље кадровски ојачати како би она имала резултате које смо планирали а 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 мање важно, 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 механизма којима се адекватно реагује на кршење људских и грађанских права тако и постојањем система одговорности за поступке управе или јавних служби.

Препоруке и мишљења Омбудсмана су у интересу и грађана и субјеката контроле којима је упућена, и усмерена је на ефикаснији рад администрације и подизање стандарда у поступању. Улога Омбудсмана није само да контролише примену правне норме, већ се у свом раду мора руководити и начелом праведности и разматрања принципа добре управе.

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 2020. 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 и контролног 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. Нису ретки случајеви када Омбудсман мора да реагује одмах и без уобичајене процедуре и поступака.

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 који су у надлежности Заштитника грађана Републике Србије.

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 („Сл.гласник РС“ 87/2018).

Омбудсман нема овлашћење да заступа странку или да уместо ње сачини адекватан поднесак у неком од законом предвиђених поступака. 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 али и на изношење јасног става о проблемима који пре свега муче грађане. 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, као и до сада, 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 01. јануара до 31. децембра 2020. године, институција Омбудсмана примила је **535** притужби.

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

ТАБЕЛА 1

<b>П Р И Т У Ж Б Е (Укупно)</b>	
Примљене у 2019. години	<b>754</b>
Примљене у 2020. години	<b>537</b>

### 5.2 Примљени грађани у институцији

У току 2020. године у институцији Омбудсмана због пандемије Ковид 19 у прва два месеца примљено је око **177** грађана, а телефоном се институцији обратило преко **3.000** грађана.

ТАБЕЛА 2

Број примљених странака	<b>177</b>
Број телефонских позива	<b>3000</b>
Број писаних притужби	<b>537</b>

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

<b>НАЗИВ</b>	<b>Број предмета</b>
Министарство пољопривреде	1
Министарство унутрашњих послова	6
Министарство здравља	4
Радни односи	10

Судови	3
ЈП „Електропривреда Србије“	8
Геронтолошки центри	6
Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање, РГЗЗО	6
Републички геодетски завод	7
Републичка јавна предузећа	9
Јавни извршитељи	6
Правни савети	51
Одржавање зграда	6
Заштита потрошача	4
Кабловски и мобилни оператери	5
<b>УКУПНО:</b>	<b>132</b>



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 рачуне за струју, рад болница и ковид амбуланти, трговинске ланце, услужне делатности мобилних оператера 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 рекламација, 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 породилског боловања, мобинга од стране послодаваца, нередовне исплате плата 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 оператера, права из радног односа, притужбе на рад судова, као и јавних извршитеља.

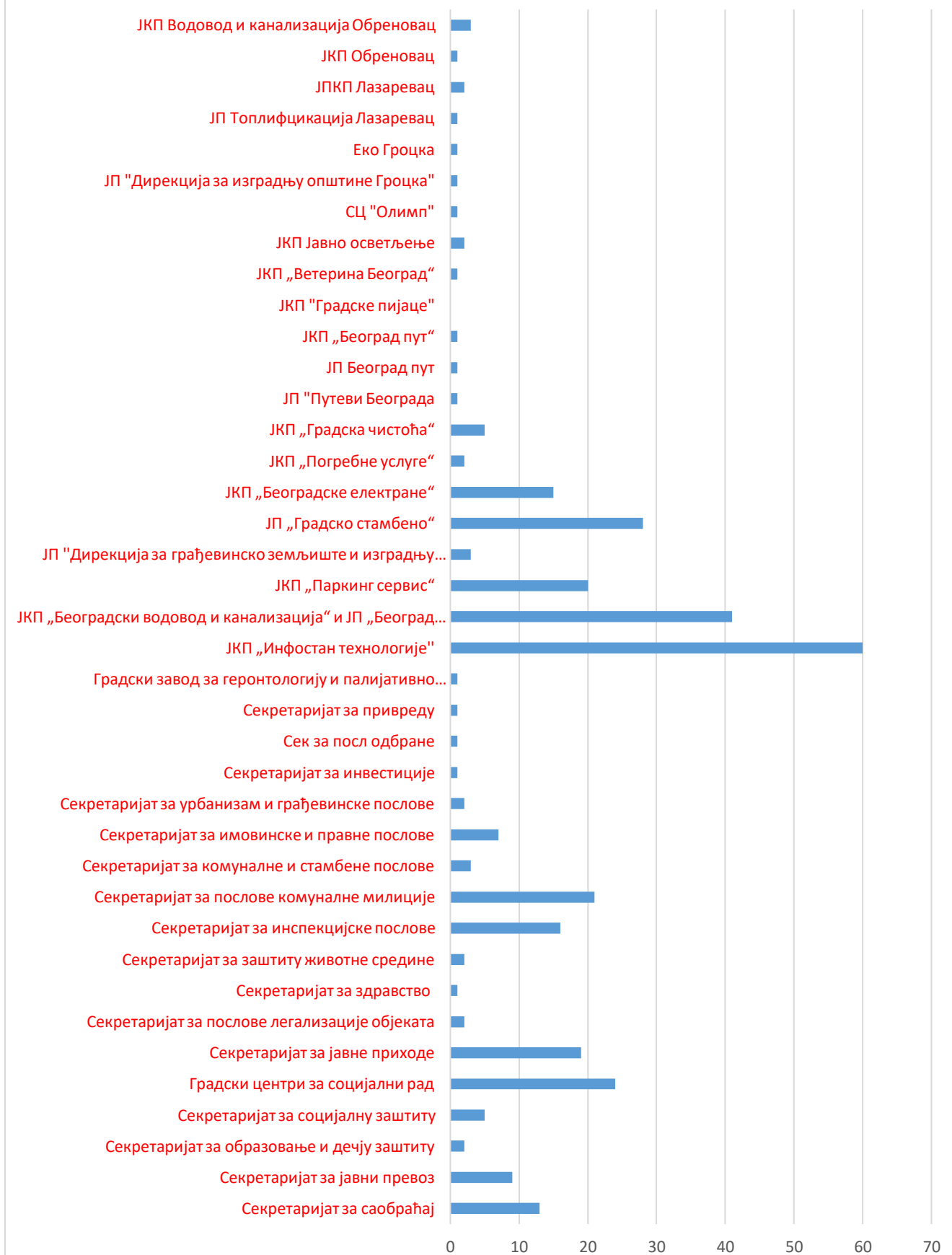
Грађани су упућивани да се обрате надлежним министарствима, одређеним организационим јединицама, надлежним републичким институцијама, као и Заштитнику грађана Републике Србије.

#### 5.4 Субјекти контроле Омбудсмана града Београда

НАЗИВ	Број
Секретаријат за саобраћај	13
Секретаријат за јавни превоз	9
Секретаријат за образовање и дечју заштиту	2
Секретаријат за социјалну заштиту	5
Градски центри за социјални рад	24
Секретаријат за јавне приходе	19
Секретаријат за послове легализације објеката	2
Секретаријат за здравство	1
Секретаријат за заштиту животне средине	2
Секретаријат за инспекцијске послове	16
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	3
Секретаријат за имовинске и правне послове	7
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	2

Секретаријат за послове комуналне полиције	21
Секретаријат за послове одбране	1
Секретаријат за привреду	1
Секретаријат за инвестиције	1
Секретаријат за скупштинске послове и прописе	1
Секретаријат за управу	1
ЈКП „Инфостан технологије“	60
ЈКП „Београдски водовод и канализација“ и ЈП „Београд воде“	41
ЈКП „Паркинг сервис“	20
ЈП „Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда“	3
ЈП „Градско стамбено“	28
ЈКП „Београдске електране“	15
ЈКП „Градско саобраћајо предузеће“	3
ЈКП „Погребне услуге“	2
ЈКП „Градска чистоћа“	5
ЈКП „Београд пут“	1
ЈКП „Градске пијаци“	1
ЈП „Путеви Београда“	1
ЈКП „Јавно осветљење“	2
ЈКП „Ветерина Београд“	1
Предшколске установе	7
„Еко Гроцка“	1
ЈП „Топлификација“ Лазаревац	1
ЈПКП „Лазаревац“	2
ЈП „Дирекција за изградњу општине Гроцка“	1
ЈКП Водовод и канализација Гроцка	1
ЈКП Водовод и канализација Обреновац	3
ЈКП Обреновац	1
ЈКП „10. Октобар“ Барајево	1
ЈКП Сопот	2
СЦ Олимп	2
Градски завод за геронтологију и палијативно збрињавање Београд	1
Градске општине	37
Правни савети, информације, иницијативе, извештаји	32
<b>УКУПНО:</b>	<b>406</b>

## Предмети у надлежности Омбудсмана



## СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА САОБРАЋАЈ

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>13</b>
саобраћајна инфраструктура	6
паркирање	4
консултације и правни савети	3

Притужбе грађана у овом извештајном периоду су се односиле на недостатак и стање саобраћајне инфраструктуре, махом на мањак семафора и на неажурност у одржавању истих, као и на лошу обележеност пешачких прелаза у граду.

Треба напоменути да је на иницијативу групе грађана Градске општине Звездара у Београду након обраћања Омбудсману града Београда, Секретаријат изласком на терен извршио увид у стање саобраћајно техничких параметара на терену. Након тога Секретаријат је дао налог ЈКП „Београд пут“ који је у кратком временском року на локацији поставио три препреке за успоравање саобраћаја уз постављање пратеће сигнализације и знакова за ограничење брзине кретања возила.

Поред тога, грађани су се жалили на доделу повлашћених паркинг места у граду, јер сматрају да се не води рачуна о броју таквих паркинг места у односу на укупан број паркинг места.

## СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНИ ПРЕВОЗ

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>9</b>
поступање контролора Бус Плус	6
увођење додатних полазака на аутобуским линијама 17 и 73	2
право инвалида на бесплатан превоз	1

Притужбе су се углавном односиле на поступање контролора Бус Плус-а у јавном превозу, те је од субјекта контроле затражена информација о поступању истих на лицу места, што је Секретаријат благовремено доставио Омбудсману.

Секретаријат за јавни превоз се у случају потребе за увођењем додатних полазака на линијама 17 и 73 у периоду од 16.30 -17h изјаснио да је на основу снимања резултата за наведени период више пута реаговано повећањем броја возила на наведеним релацијама. Секретаријат је, такође, навео да ће и убудуће пратити стање попуњености градских линија. Потребе за увођењем 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.

Омбудсману града Београда обратио се и притужилац у вези са остваривања права на бесплатан превоз за сина инвалида на територији Града Београда. Секретаријат се поступајући по притужби изјаснио, да инвалидно лице има пребивалиште на територији Косовске Митровице, а боравиште у Младеновцу, те из тог разлога није могуће да оствари право на бесплатан превоз.

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

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>2</b>
решавање захтева за упис детета у жељени вртић	1
утврђивање месечне накнаде	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 консултативном делу рада Омбудсмана везано за утврђивање месечне накнаде за услуге предшколске установе, нарочито када дете не долази било због болести или годишњег одмора родитеља. Родитељи детета поднели су Омбудсману града Београда притужбу на рад ПУ „Звездара“ у оквиру кога се налази вртић „Облачак“ и затражили реаговање и помоћ у решавању њиховог захтева за упис. У наведеном случају затражено је и изјашњење поменуте



предшколске установе, те је притужилац обавештен да је предшколска установа поступила у складу са важећим одредбама Правилника о ближим условима за утврђивање приоритета за упис деце у предшколску установу („Сл. лист Града Београда“ бр.44/2011).

Посебна притужба односила се се и на питање наплате и висине рачуна за боравак детета у вртић „Горица“ у оквиру ПУ „Чукарица“ поводом чега је Секретаријат за образовање и дечију заштиту упутио обавештење о конкретној ситуацији и дао напомене о роковима застарелости поводом евентуално утврђеног дуговања.

### **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ И ГРАДСКИ ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>29</b>
остваривање права на социјална давања	15
Вршење родитељског права	7
захтев за доделу социјалног стана	4
субвенција по основу борачког права или болести	3

Као и претходних година највећи број притужби на поступање овог субјекта контроле поднет је у вези остваривања права на новчану социјалну помоћ и динамике исплате новчаних средстава.

Омбудсману града Београда обраћале су се притужилице са захтевима за остваривање социјалних давања. У једном случају је навела да јој није благовремено исплаћена накнада за родитељски додатак, те је Секретаријат упутио да достави комплетну документацију, након чега јој је исплаћена накнада. У другом случају, притужила је навела да је као незапослена породиља поднела захтев за новчано давање, а је утврдио да у конкретном случају нису испуњени услови који су прописани Одлуком о додатним облицима заштите породиља на територији Града Београда.

Притужилац је поднео захтев за доделу социјалног стана, а Секретаријат је утврдио да је потребно да се претходно обрати надлежној Комисији за стамбена питања.

Омбудсману се обратило и инвалидно лице, које не може да оствари право на субвенцију за плаћање комуналних услуга или по основу борачког права или по основу болести мултипле склерозе. Секретаријат за социјалну заштиту је поступајући заједно са Градским центром за социјални рад одељења Чукарица и ЈКП „Инфостаном технологије“, обавестило подносиоца захтева да будући да исти није власник предметног стана у коме станује, потребно је да прво покрене оставински поступак иза својих пок. родитеља пред надлежним судом, након чега ће надлежни органи моћи да му издају потврду, са којом ће остварити своје праве.

Одређени број притужби на поступање овог Секретаријата односио се на надлежност и овлашћења Центра за социјални рад у погледу сачињавања налаза и мишљења о вршењу родитељског права, поверавања и модела виђања малолетне деце у току вођења поступка развода брака. Ова мишљења Центри су сачињавали по захтеву поступајућег суда у току бракоразводне парнице и представљају основ за поверавање малолетне деце родитељима, за одређивање модела виђања малолетне деце и процене целисходности одређивања мера заштите од насиља у породици. Ради сачињавања ових извештаја при Центрима су образовани стручни тимови чији састав по правилу чине социјални радници, психолози и педагози.

По правилу ради се о притужбама родитеља између којих владају поремећени узајамни и породични односи, веома често са елементима физичког и психичког насиља уз међусобно подношење кривичних пријава. Услед овакве ситуације родитељ најчешће инсистира да родитељско право буде додељено њему а да други родитељ буде лишен тог права, те да модел виђања малолетног детета буде такав да одговара конкретном родитељу. Ово продубљује већ постојеће конфликте а незадовољна страна се по правилу не слаже са извештајима, мишљењима и проценама надлежних Центара за социјални рад.

У сваком појединачном случају надлежни Центри су доставили детаљне писмене извештаје о сваком предмету. Пре процене, по правилу су обављани разговори са оба родитеља појединачно уз психолошку процену, процену медицинске документације итд. Процењивани су и материјални, радни и животни услови малолетне деце, а по потреби је обављан разговор и са другим лицима која учествују у васпитању и старању о деци, прибављани су извештаји од школа, вртића и других државних установа и организација, све

у циљу сагледавања целокупне ситуације ради давања мишљења које ће бити у складу са најбољим интересима малолетне деце. Како описани извештаји садрже поверљиве податке о личности исти нису прослеђивани подносиоцима притужбе.

Обзиром да Омбудсман града Београда нема овлашћења да преиспитује и евентуално ревидира процене и мишљења надлежних стручних тимова, подносиоци притужбе су упућивани да се обрате Инспекторима социјалне заштите Градске управе града Београда.

### **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНЕ ПРИХОДЕ**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>19</b>
висина пореза на имовину	8
такса за заузеће јавне површине	5
дуг по основу локалне комуналне таксе за држање кућних животиња	2
консултације и правни савети	4

Као и претходних извештајних година највећи број притужби на поступање овог Секретаријата односио се на висину и поступак утврђивања пореза на имовину, комуналне таксе за заузеће јавне површине и локалне комуналне таксе за држање кућних животиња. Омбудсману града Београда благовремено су достављене информације и обавештења од Секретаријата, након чега је утврђено да није било разлога за даља поступања Омбудсмана. Подносиоци притужби су се након писменог одговора или накнадно сагласили са актом Секретаријата, или су покретали жалбене поступке.

### **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ ОЗАКОЊЕЊЕ ОБЈЕКТА**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>2</b>
трајање и достава докумената у поступку легализације	2

У односу на претходни извештајни период број притужби на поступање Секретаријата за послове озакоњења објеката Градске управе града Београда приметно је смањен. До

смањеног броја притужби дошло је из разлога што је изменама Закона о главном граду и променом Статута града Београда („Сл. лист града Београда“, бр. 39/2008, 6/2010...бр. 60/2019) од 01.01.2020. године део надлежности у поступку озакоњења објеката пренет Градским општинама. Након измене Статута града Београда Градске општине су надлежне за озакоњење објеката до 400 м2 бруто развијене грађевинске површине, док су Барајево, Гроцка, Лазаревац, Младеновац, Обреновац, Сопот и Сурчин, надлежни за озакоњење објеката до 3000 м2 површине.

Промена надлежности довела је до одређеног застоја у поступку озакоњења обзиром да је било потребно образовати органе Градских општина који ће спроводити поступке озакоњења, као и преузети предмете од Секретаријата за послове озакоњења објеката.

Притужбе поднете у вези поступања Секретаријата за послове озакоњења објеката по правилу су се односиле на: неодлучивање о поднетом захтеву у разумном року, неблаговремено информисање о документацији потребној за озакоњење и тешкоће у прибављању документације од надлежних Служби катастра непокретности, као и процедури за издавање уверења о покренутом поступку озакоњења објекта.

## **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗДРАВСТВО**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
непоштовање процедуре у дому здравља	1

Притужилац се жалио на запослене у Дому здравља „Вождовац“ због неношења маски од стране медицинског особља. Секретаријат за здравство је притужиоца упутио на надлежно Министарство здравља Републике Србије, те након тога по потреби Заштитнику грађана РС.

## **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗАШТИТУ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ**

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

Притужбе су се односиле на буку која долази из теретане која се налази у оквиру стамбене зграде, и са улице из продавнице која је близу станова притужиоца. Секретаријат за заштиту животне средине – Сектор за мониторинг и заштиту животне средине, поступао је по напред наведеним притужбама, заједно са Секретаријатом за послове комуналне милиције у оквирима своје надлежности.

### **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИНСПЕКЦИЈСКЕ ПОСЛОВЕ**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>16</b>
грађевинска инспекција	7
комунална инспекција	7
извршење раније донетих решења	2

Већина притужби из делокруга овог субјекта контроле односе се на буку из станова или угоститељских објеката. Инспектори Сектора инспекције за заштиту животне средине, водне и туристичке инспекције излазили су на терен и контролом извршеном на лицу места, утврдили да нису повређене одредбе прописа које регулишу ову област.

Грађани су подносили притужбе на рад Сектора за грађевински и урбанистички инспекцијски надзор које су се односиле на уклањање незаконито постављених уређаја одређених телекомуникационих оператора из стамбених зграда, као и случајевима бесправне градње.

Притужбе су се односиле и на динамику извршења већ донетих извршних аката Секретаријата. Одређени број притужби односио се и на емисију мириса и гасова насталу радом угоститељских објеката. У поступцима по сваком појединачном предмету прибављена су адекватна изјашњења и информације, о чему су притужиоци благовремено обавештени.

### **СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА КОМУНАЛНЕ И СТАМБЕНЕ ПОСЛОВЕ**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>3</b>
захтев за издавање дозволе за сечу грања на стаблу дрвета	1

измештање контејнера и њихова замена	1
иницијатива за измену Одлуке о држању домаћих животиња	1

Притужба притужиоца – управника стамбене заједнице се односила на захтев упућен Секретаријату за комуналне и стамбене послове, а везано за излазак Комисије за уклањање стабала и делова стабала на лица места. Секретаријат се изјаснио да је Комисија изашла на наведену локацију 19.06.2020. године и на основу визуелног прегледа сачинила записник. У записнику је наведено које мере је потребно спровести на стаблу, као и да је радове на стаблу потребно да спроведе корисник површине на којој се стабло налази у својој режији и о свом трошку.

Посебно је поднета притужба која се односи на распоред постављених контејнера у насељу Камендин и њиховог паљења у време грејне сезоне, због чега је тражено њихово измештање или замена са пластичном судовима. У овом предмету Омбудсман се обратио посебним захтевима Секретаријату за комунално стамбене послове, који су даље упутили захтев за поступање на даљу надлежност Секретаријату за заштиту животне средине. У овом предмету прибављени су извештаји ЈКП „Градска чистоћа“ и надлежне комуналне инспекције ГО Земун, који су поводом наведене ситуације дали изјашњење да су контејнери постављени у складу са прописима и уз добијену сагласност Секретаријата за саобраћај, те сходно наведеном остају при ставу да је захтев неоснован.

Ради измене Одлуке о држању домаћих животиња и кућних љубимаца на територији Града Београда („Сл.лист града Београда“ бр. 37/11, 55/11, 114/16, 19/17 и 109/18), поднета је иницијатива притужиоца за њену измену која се односи на ограничавање броја кућних љубимаца, паса и мачака на два љубимца. Надлежни Секретаријат за комунално стамбене послове разматрао је поднету иницијативу и одговорио да нема основа за измену предметне одлуке о чему је обавештен притужилац.

## СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИМОВИНСКЕ И ПРАВНЕ ПОСЛОВЕ

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>7</b>
проблеми са утврђивањем власништва на стану	4
закуп стана	2
коришћење пословног простора	1

Притужбе су се углавном односиле на поступање овог Секретаријата ради утврђивање имовинскоправног статуса непокретности. Омбудсману се обратио притужилац ради закључења валидног уговора о коришћењу, односно закупу стамбеног простора, будући да исти користи дуги низ година без правног основа. Управник стамбене заједнице се обратио Омбудсману наводећи да лице бесправно користи пословни простор, који се налази у оквиру стамбене зграде. Након утврђеног чињеничног стања, Секретаријат је, у оба случаја, обавестио Омбудсмана града Београда је Градско правобранилаштво покренуло поступке иселења лица која бесправно користе пословни односно стамбени простор.

Омбудсман је остварио добру сарадњу са Секретаријатом, али је било незадовољства притужиоца због неблаговремених одговара на наш захтев.

## СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УРБАНИЗАМ И ГРАЂЕВИНСКЕ ПОСЛОВЕ

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>2</b>
издавање локацијске дозволе	2

Омбудсману града Београда су се обратили притужиоци са притужбама на рад Секретаријата за урбанизам и грађевинске послове, у вези са издавањем локацијске дозволе и примене планских аката. На обавештење Омбудсмана притужиоци су добили правни савет али нису доставили додатну документацију, те су стога обустављени поступци.

## СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ КОМУНАЛНЕ МИЛИЦИЈЕ

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>21</b>
непрописно паркирање возила	11
пријаве за нарушавање комуналног реда и бука	6
поступање контролора у јавном превозу	3
издавање прекршајног налога због сече трулих грана на стаблу	1

Највећи број притужби на поступање Секретаријата за послове комуналне милиције односи се на непрописно паркирање возила, као и на случајеве које контролише и по истим поступа систем контроле „Око соколово“.

Омбудсману града Београда обратио се притужилац са притужбом на рад Секретаријата за послове комуналне милиције, због неблаговременог уручења пошиљке, те из тог разлога није могао да плати казну за непрописно паркирање на време. Секретаријат се изјаснио да је у конкретном случају, покушана достава два пута, те да је притужилац дужан да плати казну у пуном износу.

Грађани су се обраћали и због буке која долази из станова, локала, теретана и сл., те је Секретаријат поступао у свему у складу са својим овлашћењима, а везано за поступке контроле комуналног реда. Такође, одређени број случајева односио се и издавање прекршајних казни у јавном градском превозу, иако се касније утврдило да су странке имале уредно уплаћене месечне карте.

Омбудсман града Београда упутио је, у складу са чланом 26 Одлуке о Омбудсману града Београда ( „Службени лист Града Београда“ бр.85/19), Секретаријату за послове комуналне милиције и препоруку због издавања прекршајног налога за сечу трулих грана на стаблу. Секретаријат није поступио по наведеној препоруци Омбудсмана града Београда.

У јануару 2020. године догодио се физички напад на припадницу Комуналне полиције у околини пијаце на Видиковцу, општина Раковица, приликом вршења службене дужности. Омбудсман је одмах покренуо поступак утврђивања чињеница и околности под којима се то догодило, обавио разговор у просторијама Комуналне полиције са радницом Комуналне полиције, инспекторима који су били на терену и овлашћеним представницима Комуналне полиције. Како је одмах покренут и кривични поступак Омбудсман је у складу са чланом 24 став 1 тачка 1 обуставио поступак.



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

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
накнада штете	1

У току 2020. године Омбудсману града Београда поднета је једна притужба на поступање субјекта контроле Секретаријата за послове одбране, ванредних ситуација, комуникације и односа са јавношћу. Притужба се односила на накнаду штете од поплаве у стану услед падавина у јуну месецу 2019. године на територији Градске општине Нови Београд, на основу одредаба Закона о обнови након елементарне и друге непогоде („Сл. гласник РС“ бр. 112/2015).

На основу изјашњења субјекта контроле и информација које је прикупио Омбудсман подносиоцу притужбе упућен је писмени одговор у коме је објашњено да грађанима који су приликом наведене елементарне непогоде претрпели материјалну штету није исплаћена накнада штете, нити било каква помоћ на основу одредаба Закона о обнови након елементарне и друге непогоде („Сл. гласник РС“ бр. 112/2015), обзиром да за то нису били испуњени услови.

Помоћ грађанима исплаћивана је на основу записника о утврђеној штети. Исплата је вршена на основу подношења записника уз молбу Центру за социјални рад. Помоћ је исплаћивана у виду интервентне једнократне помоћи у складу са члановима 57. и 65. Одлуке о правима и услугама социјалне заштите града Београда

**ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ГЕРОНТОЛОГИЈУ И ПАЛИЈАТИВНО ЗБРИЊАВАЊЕ,  
БЕОГРАД**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
шраво на збрињавање	1

Притужба на рад овог субјекта контроле се односила на то што житељи Остружнице немају право да користе њихове услуге. Недостатак медицинског особља (130 медицинских

сестара збрињава око 1500 пацијената на дневном нивоу ) за обављање такве делатности на целој територији града Београда је разлог ограниченог пружања здравствене заштите на територију од десет градских општина - укључена прва зона према критеријумима ГСП. Завод се обраћао надлежним институцијама у вези са наведеним, али проблем још увек није решен.

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

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>3</b>
извођење радова на изградњи канализационе мреже.	2
недостатак основне инфраструктуре	1

Омбудсману града Београда обратили су се притужбоци са притужбама због штете која је настала услед радова на изградњу канализационе мреже, услед чега је дошло до изливања отпадних вода. Дирекција се изјаснила да су предметни радови на изградњи фекалне канализације на територији парк шуме Звездара изведени према техничкој документацији и прибављеном решењу којим се одобрава извођење радова, те је све спроведено у складу са позитивно правним прописима.

На притужбу која се односи на недостатак основне инфраструктуре - улице, канализације у насељу Плави хоризонти, Дирекција је одговорила да је претходно потребно планско и програмско уређивање предметног подручја и обезбеђивања средстава за реализацију изградње пројектне документације те даље реализацију изградње недостајуће инфраструктуре.

## **ЈАВНА КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА**

### **ЈКП „ИНФОСТАН ТЕХНОЛОГИЈЕ“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>60</b>
покретање поступка принудног извршења ради наплате услуга	19
притужбе на висину износа рачуна	25

пријава и одјава корисника комуналних услуга	10
коришћење субвенције приликом плаћања комуналних услуга и укидање права на субвенцију	6

И у извештајном периоду највећи број притужби је био на рад овог јавно - комуналног предузећа мада мање него претходне године. Разлог 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 тога један број неплаћених рачуна је утужен и предат јавним извршитељима на даљи поступак. Због почетка епидемије корона вируса и ограниченог кретање најстаријих суграђана одлуком Владе Републике Србије и Града Београда одложено је плаћање рачуна до јуна 2020. године, што је погодовало највећем броју грађана, али довело и до нових проблема. Нагомилали су се дугови па је на предлог овог предузећа Градско веће донело одлуку о репрограму дугова. То је довело до неспоразума око рокова односно до тумачења који неплаћени рачуни улазе у репрограм. Због тога је обављено неколико разговора са руководством овог предузећа. Анализирана је цела ова ситуација, као и препоруке коју смо дали у 2019. години око слања обавештења за дугове из претходног периода. Руководство ЈКП „Инфостан технологије“ је прихватило нашу препоруку и уз рачун за текући месец шаљу и уплатницу за дуг из претходног периода. Грађани су се притуживали на извршитеље и њихову методологију рада, сматрајући да је висина административне забране 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). Било је притужби и на рачуне које добијају од јавних извршитеља за плаћене дугове по репрограму а извршитељ наплаћује услуге извршења. И око овог проблема смо имали састанке и указали на наше виђење ове ситуације.

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. Треба нагласити да

је велики број грађана склопило уговор о репрограму дуга и да је овај начин олакшао грађанима исплату дуговања а предузећу знатно повећан проценат наплате.

Омбудсману града Београда обратио се корисник услуга ЈКП „Инфостан технологије“ власник  $\frac{1}{2}$  идеалних делова на стану са притужбом да без његове сагласности добија рачуне за плаћање комуналних услуга за целу непокретност. У претходном поступку по захтеву субјекта контроле у току поступка благовремено је доставио Омбудсману града Београда три писмена одговора. У изјашњењима се између осталог наводи да ЈКП „Инфостан технологије“ као предузеће које врши обједињену наплату комуналних услуга, наплату одређених комуналних услуга врши на основу обрачуна стварног утrophка нпр. воде, топлотне или електричне енергије, односно на основу регистроване појединачне потрошње коју утврђују јавна комунална предузећа која испоручују воду, топлотну енергију, односно јавно предузеће за дистрибуцију електричне енергије и то у односу на непокретност као целину. У том смислу наводи се да се потражују и наплаћују износи и накнаде за испоручена добра и комуналне услуге за одређену непокретност у одређеном периоду у целисти, према кориснику комуналних услуга који се води у Систему обједињене наплате, те се исти не може сматрати дељивом обавезом у смислу члана 412. став 1 Закона о облигационим односима.

На основу изнетих навода и прибављених мишљења и изјашњења Омбудсман града Београда је дошао до следећег закључка. Модел и начин наплате приликом кога се издаје рачун за плаћање комуналних услуга на једног од сувласника је према мишљењу Омбудсмана града Београда у супротности са одредбама члана 15. став 6. Закона о основама својинскоправних односа који прописује да „трошкове коришћења, управљања и одржавања ствари и остале терете који се односе на целу ствар сnose сувласници сразмерно величини својих делова“. Такође сматрамо да је обавеза плаћања комуналних услуга као обавеза која је изражена у новцу дељива, те да нема сметњи да се за сваког сувласника непокретности за чије коришћење се наплаћују комуналне услуге, изда рачун на име сваког власника појединачно у износу који је сразмеран његовом својинском уделу на непокретности. Издавање рачуна на име једног од сувласника који би, након што плати цео износ дуга могао од другог сувласника да захтева да му регресира његов део дуга сматрамо

неадекватним из два разлога. Први разлог је што не постоје критеријуми нити било какав основ по коме предузеће означава као дужника баш одређеног сувласника на непокретности, што доводи до сумње у „одлуку“, односно избор зашто се баш конкретан сувласник одређује за главног дужника у односу на кога се издаје рачун који представља извршну исправу у евентуалном поступку принудне наплате потраживања. Други разлог је чињеница да дужник који обавезу изврши у целости и благовремено може потраживати регресно део дуга који је платио за другог сувласника, али то може довести и доводи до покретања судског поступка. У складу са елементарним правним начелима треба да се обезбеди стабилност и уједначеност у процесу примене закона и на ванспорне ситуације при прецизирању општих правила понашања. Странкама се мора омогућити да што лакше заштите и остваре своја права и правне интересе, ако она не иду на штету права и правног интереса трећих лица, или јавног интереса.

На основу изнетог сматрамо да је далеко оправданије и целисходније издати два рачуна за плаћање комуналних услуга са по ½ укупног износа за конкретну непокретност, него улазити у арбитарно одређивање „примарног“ дужника, а онда га потенцијално довести у ситуацију да у парничном поступку остварује регресно потраживање према другом сувласнику непокретности.

ЈКП „Инфостан технологије“ је по свакој притужби поступао благовремено и достављао Омбудсману чуњенична изјашњења на исте.

### **ЈКП „ БЕОГРАДСКИ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>41</b>
начин обрачуна и наплате испоручених комуналних услуга	26
одржавање и баждарење водомера	4
неусловна водоводна мрежа	6
функционисање канализационе мреже	3
ненајављена искључења воде	2

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.

Један број притужби се односио на начин обрачуна и наплате испоручених комуналних услуга, као и на аконтационо задужење, стварну потрошњу и њихову разлику, камате, поступак извршења, уклањања водомера и сл.

Такође, притужиоци су имали примедбе на висину потрошње воде, испостављене рачуне и примедбе на задужења, посебно у периоду проглашеног ванредног стања.

Притужиоци су се жалили и на неуредно водоснабдевање, изливање канализације, као и ненајављена искључења воде у дужем временском периоду у блоку 45 на Новом Београду, о погрешном обавешавању грађана путем средстава јавног информисања о дану искључења воде. Део притужби се односио и на легализацију водоводних прикључака, без сагласности свих корисника, као и на непријављене потрошаче воде.

ЈКП „Београдски водовод и канализација“ је по свакој конкретној притужби давало чињенично изјашњење и поступао у складу са својом надлежношћу.

#### **ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>20</b>
издавање доплатних паркинг карата	12
недостатак паркинг места	4
уклањање возила	4

Као и ранијих година притужбе на поступање овог предузећа односиле су се на издавање доплатних паркинг карата. 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 току ове извештајне године Одлуком о изменама и допунама Одлуке о јавним паркиралиштима („Сл. лист града Београда“ бр. 65/2020 од 29.05.2020. године), уведен је нов начин паркирања на територији града Београда. Пре почетка примене измењене Одлуке (Одлука се примењује од 01.08.2020. године) ЈКП „Паркинг сервис“ је корисницима на возилима постављао обавештења о детаљима примене измена Одлуке.

Група грађана обратила се Омбудсману града Београда са молбом да се од ЈКП „Паркинг сервис“ из Београда затражи детаљније писмено објашњење о детаљима измене система и начина паркирања, нарочито у вези контроле паркирања и издавања доплатних паркинг карата.

Подносиоцима представке детаљно је образложен нови систем контроле и наплате, нарочито процедура издавања електронске паркинг карте, која подразумева запис у систему контроле и наплате паркирања који садржи информације у вези плаћања услуге паркирања. Објашњено је и да је обавештење о издатој електронској доплатној паркинг карти по регистарској ознаци возила доступно кориснику паркиралишта почев од момента издавања преко званичног сајта и корисничког сервиса предузећа (телефоном, електронском поштом или непосредно на шалтерима), а истовремено ће обавештење бити доступно кориснику и слањем СМС поруке.

## **ЈП „ГРАДСКО СТАМБЕНО“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>28</b>
Недостављање извештаја	17
Одржавање зграда	7
остало	4

Од укупног броја притужби поднетих на рад овог јавног предузећа, готово све се односе на исти проблем – недостављање података о висини новчаних средстава које власници посебних делова зграда тј. стамбених заједница месечно уплаћују као накнаду за одржавање зграде и која је приказана на рачунима ЈКП „Инфостан технологије“. Грађани су се обраћали Омбудсману града Београда у вези са овим проблемом најчешће у својству

управника стамбених заједница, али и као власници станова односно чланови Скупштине станара стамбене заједнице, тражећи да контролни субјект достави прецизне податке о финансијском стању по основу уплата грађана, затим податке о изведеним радовима и хитним интервенцијама у зградама и висини трошкова за исте, као и јасан приказ приходне и расходне стране за одређену стамбену заједницу.

ЛП „Градско стамбено“ се у поступцима покренутим на основу притужби грађана изјаснило тако што је навело да висину накнаде за одржавање заједничких делова стамбених зграда одредио Град Београд, Одлуком о висини накнаде за текуће одржавање стамбених зграда бр. 38-5643/18-1 (Сл. Лист града Београда бр. 77/2018), као и да износ који станари уплаћују месечно омогућава стамбеној згради да буде у систему одржавања овог јавног предузећа, како би у случају потребе биле пружене услуге које се односе на: хитне и неодложне интервенције, сервисирање уређаја, постројења, редован технички предглед и текуће одржавање.

У циљу решавања овог проблема и достављања тражених података стамбеним заједницама, Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности је након спороведеног поступка покренутог на иницијативу управника једне стамбене заједнице, донео Решење и наложио јавном предузећу да достави копије докумената у којима су наведени: изводи са стањем на рачуну СЗ за одређени период са описом пружених услуга и других трошкова на расходној страни, затим списак свих изведених грађевинских и других радова у вези са текућим и инвестиционим одржавањем зграде, укључујући и хитне интервенције, као и цене тих радова, фактуре и радне налоге за сваки од наведених радова. ЛП „Градско стамбено“ није поступило по наведеном решењу.

Имајући у виду велики број притужби и значај описаног проблема, Омбудсман града Београда ће у наредном периоду предузети мере и активности из своје надлежности на решавању ових ситуација.

Остале притужбе на поступање овог субјекта контроле углавном су се односиле на извођење радова хитних интервенција и радова на инвестиционом и текућем одржавању објекта.



## **ЈКП „БЕОГРАДСКЕ ЕЛЕКТРАНЕ“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>15</b>
неодговарајућа температура у стамбеним и пословним просторијама	11
прикључење и искључење са даљинског система грејања	4

Ове године је у односу на претходну, 2019. годину, мањи број притужби грађана на рад овог јавног предузећа, јер је грејна сезона почела на време и временске прилике су биле повољне.

Већи део притужби грађана на рад овог јавног предузећа се односио на слабије грејање у становима у грејној сезони, као и на неуједначене температуре у становима у истом делу града. Након поступка који је спровео Омбудсман града Београда у складу са својим овлашћењима, екипе субјекта контроле су излазиле на терен и мерењем утврдиле да су температуре у прописаним границама, те су притужбе грађана у овом случају биле неосноване.

Одређени број грађана се обраћао Омбудсману града Београда интересујући се за могућност искључења са даљинског система грејања, те је ово реализовано у случајевима где је то било могуће.

Омбудсману су се обраћали грађани са питањима да ли располажемо информацијом када ће на неким подручјима града бити нових прикључења на даљински систем грејања.

## **ЈКП „ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>2</b>
Сахрањивање и ексхумација покојника	2

Подносилац притужбе на поступање ЈКП „Погребне услуге“ наводи да су му неосновано обрачунати и наплаћени трошкови ексхумације ради обављања сахране, при чему му нико није дао ваљано објашњење зашто је ексхумацију потребно обавити пре наредне сахране (технички услови, димензије гробног места и сл.) Од субјекта контроле прибављено је писмено изјашњење и фотокопија целокупних списа предмета. Накнадно су прибављене Одлуке, правилници, ценовници и упутства која предузеће примењује приликом обављања своје делатности а могу се односити на конкретан случај. У даљем току поступка у складу

са чланом 23. Одлуке о Омбудсману града Београда („Сл. лист града Београда“ бр. 85/2019) Омбудсман града Београда ради контроле поступања лично је приступио у службене просторије субјекта контроле. Том приликом обављен је разговор са руководиоцем Новог гробља и његовим сарадницима и извршена је контрола свих рачуна издатих подносиоцу притужбе у вези наведене сахране. Након провере сваке појединачне ставке рачуна и упоређивања са шифрама одговарајућих ценовника утврђено је да је свака појединачна позиција у свим рачунима издата у складу са ценовником основних услуга ЈКП „Погребне услуге“ Београд број 1-24 од 04.07.2019. године, ценовником осталих услуга 1-25 од 04.07.2019. године и ценовником погребне опреме број 8705 од 11.07.2019. године. Такође је утврђено да је интерна ексхумација у оквиру гробног места извршена у складу са Законом о сахрањивању и гробљима и Одлуком о уређивању и одржавању гробља и сахрањивању уз поштовање прописаних рокова почивања посмртних остатака, а да је за ове услуге издат рачун у складу са важећим ценовником.

#### **ЈКП „ГРАДСКА ЧИСТОЋА“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>5</b>
локације за постављање контејнера за смеће	2
висина рачуна	2
проблем са атмосферским падавинама	1

Притужбе су се односиле на постављање контејнера у близини стамбеног простора притужиоца. Такође, део притужби се односио на висину испостављених рачуна, нарочито у време ванредног стања, те је у складу са одлуком Града Београда дошло и до отписивања дуговања предузетницима који у том периоду нису могли да обављају своју делатност. Проблем је представљао и спречавање продирања атмосферских падавина у подрумске просторије, које је ЈКП „Градска чистоћа“ отклонила у најкараћем року.

ЈКП „Градска чистоћа“ је 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).

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

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>3</b>
број и стање возила јавног превоза	3

Притужбе грађана на ово јавно предузеће су се односиле на мањи број возила на линијама 17 и 73, које повезују Земун са другим деловима града, као и на непрофесионално и непримерено понашање контролора у возилима овог превозника у поступку контроле валидације Бус плус картица. Поред тога, за време трајања ванредног стања у периоду од 15.03.2020. године до 06.05.2020. године, грађани су се обраћали притужбама које се односе на спровођење мера заштите у време пандемије у возилима овог превозника, као и могућност коришћења услуга превоза која је у једном периоду била омогућена само запосленима.

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, ЖКП ГСП је доставило планиран ред вожње и навели су да су им потребни конкретнији подаци који се односе на датум и време полазака по реду вожње са одређеног терминаса 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.

## **ЖКП „БЕОГРАД ПУТ“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
постављење саобраћајног знака	1

Притужба се односила на постављање обореног саобраћајног знака на углу улице Добановачке и Новоградске у Земуну. Поступајући по притужби, ЖКП „Београд пут“ се изјаснио да је стуб и саобраћајни знак поставио у исправан положај дана 30.09.2020. године.

### **ЈП „ПУТЕВИ БЕОГРАД“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
саобраћајна сигнализација	1

Притужба притужиоца се односила на неисправно функционисање саобраћајне сигнализације на јавном путу. Секретаријат за саобраћај је издао решење за техничко регулисање саобраћаја и постављање саобраћајне сигнализације на јавном путу, те је исто предато на редовно одржавање ЈП „Путевима Београда“, а све у складу са решењем.

### **ЈКП "ЈАВНО ОСВЕТЉЕЊЕ"**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>2</b>
неисправна јавна расвета	1
поступак подношења пријаве за постављање уличне расвете	1

Притужбе су се односиле на неисправну јавну расвету у Градској општини Гроцка и на поступак подношења електронске пријаве за постављање уличне расвете. У току поступка ЈКП „Јавно осветљење“ је отклонило предметни квар у Градској општини Гроцка, а у другом случају обавестило притужиоца о начину поступања приликом подношења електронског захтева, те је након уређене притужбе, решено по захтеву.

### **ЈКП „ГРАДСКЕ ПИЈАЦЕ“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
плаћање закупа тезге у току ванредног стања	1

У извештајном периоду Омбудсману града Београда поднета је једна притужба на поступање субјекта контроле Јавног предузећа Градске пијаце из Београда.

Притужба се односила на плаћање закупа тезге на пијаци у Земуну за време ванредног стања које је као што је опште познато било проглашено у Републици Србији 16.03.2020. године због пандемије вируса Ковид 19. У конкретном предмету закупац је било лице које услед

проглашеног ванредног стања и забране кретања лицима старијим од 65 година није могло да користи тезгу чији је закупац.

### **ЈП СПОРТСКИ ЦЕНТАР „ОЛИМП ЗВЕЗДАРА“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>2</b>
издавање чланске карте	1
рефундација новчаних средстава	1

У току 2020. године Омбудсман града Београда примио је две притужбе у вези поступања ЈП Спортски центар „Олимп Звездара“ Притужбе су се односиле на продужавање чланске карте чији је рок важења истекао, ка и на рефундацију уплаћених новчаних средстава за коришћење базена спортског центра у време када је услед пандемије вируса Ковид 19 на снази била забрана кретања а базени затворени. У оба случаја субјект контроле је на адекватан начин и у датом року доставио писани одговор Омбудсману града Београда.

### **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 повереним 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 км<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. И у овом извештају 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.

#### **ЈКП "ОБРЕНОВАЦ"**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
наплата комуналних услуга	1

Притужба се односила на наплату комуналних услуга од стране овог јавног предузећа, за коју је притужилац сматрао да је незаконита, из разлога што је поново уведен у базу корисника овог предузећа. ЈКП „Обреновац“ је након провере утврдио да је притужба неоснована у целости о чему је притужилац обавештен.

#### **ЈКП "ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА ОБРЕНОВАЦ"**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>3</b>
висина рачуна за воду	2
евидентирање прикључка на водоводну мрежу	1

Притужбе су се односиле на висину комуналних услуга – рачуна за воду, за одређени временски период, као и на наплату која се односи на ставку погонска спремност водоводног система. Једна притужба се односила на евидентирање прикључка на водоводну

мрежу у приградском делу, а која је изграђена уз учешће грађана те да притужилац у конкретном случају није уведен у базу корисника. ЈКП „Водовод и канализација“ Обреновац је дало изјашњења по напред наведеним притужбама, те је по питању висине рачуна, односно наплате одговорило у складу са Одлуком о цени за испоручену воду и одвођење отпадних вода која је донета од стране Надзорног одбора ЈКП 06.09.2019. године. У другом случају висина рачуна за испоручену воду и њено потраживање било је предмет судског поступка у којем је притужилац истицао да постоји проблем са водомером, те су задужења утврђена судском одлуком, док је за питање увођења у систем корисника затражио подношење захтева са потребном документацијом.

### **ЈКП "ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА" ГРОЦКА**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
неуредно водоснабдевање у летњем периоду	1

Притужба притужиле се односила на неуредно водоснабдевање у висинским деловима ГО Гроцка – Заклопача, наводећи да 5 дана у континуитету нису имали воду. ЈКП „Водовод и канализација“ Гроцка се изјаснило да становници Заклопаче имају проблеме са водоснабдевањем у вишим деловима насеља, у тзв. „трећој висинској зони“ у летњем периоду. У случају дужег прекида испоруке воде из система настоје да са једном цистерном подмире потребе за пијаћом водом најугроженијих делова насеља. Потпуно решавање проблема са испоруком воде може решити само довршетак градње магистралног водовода Макиш- Младеновац.

### **„ЕКО ГРОЦКА“ Д.О.О.**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
одлагање и транспорт комуналног отпада	1

Житељи општине Гроцка су подносили притужбе у којима су тражили да им се достави правни основ по коме је овом субјекту контроле омогућено пружање и наплата услуга сакупљања, транспорта и одлагања комуналног отпада на територији ове општине, те су

притужиоци обавештени о Јавном уговору бр. 031-73 од 30.07.2015. године којим је ово предузеће стекло ексклузивно право на вршење наведених услуга.

### **ЈКП „СОПОТ“**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>2</b>
смањење наканде за изношење смећа	2

Поступајући по притужбама житеља општине Сопот које су се углавном односиле на захтев за ослобађање од плаћања наканде за изношење смећа из викендица у којима власници бораве краћи временски период, контролни субјект је обавестио грађане да се наведене непокретности налазе у зони изношења смећа и да су корисници обавезни да плаћају накнаду у складу са Одлуком о одржавању чистоће у градској општини Сопот без обзира на дужину временског периода у коме бораве у својим објектима.

### **ЈКП "10 ОКТОБАР " БАРАЈЕВО**

<b>УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА</b>	<b>1</b>
нередовно одношење смећа	1

Притужба се односила на недостатак контејнера и нередовно одношење смећа у Барајеву. ЈКП „10 октобар“ Барајево се изјаснило да је у плану постепено снабдевање домаћинстава кантама за одлагање кућног смећа, те да цела ГО Барајево буде покривена у наредном периоду.

### **ПРЕПОРУКЕ**

Изменама Закона о општем управном поступку („Сл. гласник РС“ број 18/2016) који је примењује од 01.01.2017. 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.



У складу са чланом 8. Одлуке о Омбудсману града Београда („Сл. лист града Београда“ бр. 85/2019) Омбудсман је овлашћен да води поступак по притужбама грађана градске општине уколико се ради о повреди прописа и општих аката Града ако Омбудсман за градску општину није установљен или не поступа по притужби грађана.

Омбудсман града Београда донео је препоруку применом овог правног института. У предмету број 463-5/2020 од 15.10.2020. године, Омбудсман је утврдио да Одељење за имовинскоправне и стамбене послове управе градске општине Чукарица у Београду приликом доношења решења о утврђивању престанка права коришћења и утврђивању права коришћења на земљишту 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 препоруку Одељењу за имовинскоправне и стамбене послове управе градске општине Чукарица у Београду сходно члану 185. Закона о општем управном поступку да ради усклађивања фактичке са правном ситуацијом поништи своје решење VI-02 број: 463-37/2020 од 06.03.2020. године, и по коначности решења о поништају списе предмета доставити Секретаријату за имовинске и правне послове Градске управе града Београда као надлежном органу на одлучивање.

У конкретном случају Одељење за имовинскоправне и стамбене послове Управе градске општине Чукарица у Београду-Одсек за имовинско правне послове у складу са чланом 10. став 16. Закона о озакоњењу објеката ("Службени гласник РС", број 96 од 26. новембра 2015, 83 од 29. октобра 2018.) донело је решење о утврђивању престанка права коришћења и утврђивању права коришћења. Наведеним чланом је предвиђено да „ако се као одговарајуће право на земљишту прилаже уговор о преносу права коришћења који је закључен између тадашњег корисника земљишта и подносиоца захтева који није судски оверен, по захтеву подносиоца захтева, орган надлежан за имовинско-правне послове на чијој територији се налази предметно земљиште, спроводи поступак и доноси решење о престанку права коришћења дотадашњег корисника и утврђује право коришћења у корист подносиоца захтева, а по правноснажности тог решења, орган надлежан за озакоњење објеката га прихвата као доказ о одговарајућем праву на земљишту“ Чланом 188. став 1 Устава Републике Србије („Сл. гласник РС“ бр. 98/2006) предвиђено је да су јединице локалне самоуправе општине, градови и град Београд. Чланом 25. Закона о локалној

самоуправи ("Сл. гласник РС", бр. 129/2007, 83/2014 - др. закон, 101/2016 - др. закон и 47/2018) дефинисано је да се статутом града може предвидети да се на територији града образују две или више градских општина. Статутом града се уређују послови из надлежности града које врше градске општине. Из наведеног произилази да Градска општина Чукарица, која је као таква установљена Статутом града Београда не представља јединицу локалне самоуправе у правном систему Републике Србије, нити јој је Статутом града Београда поверена надлежност за одлучивање у конкретном случају.

Из свега наведеног произилази да је решење VI-02 број: 463-37/2020 од 06.03.2020. године донето од стране Одељења за имовинскоправне и стамбене послове Управе градске општине Чукарица-Одсек за имовинско правне послове, а које у конкретної правної ствари није орган овлашћен за одлучивање.

Омбудсману града Београда обратио се притужилац из Београда, управник стамбене заједнице, са притужбом на рад Града Београда – Градске управе града Београда - Секретаријата за послове комуналне милиције, због издавања прекршајног налога за сечу трулих грана на стаблу, на парцели на којој се налази и стамбена зграда. Притужилац је у притужби навео да се обратио Секретаријату за комуналне и стамбене послове да изађу на лице места и да изврше процену стабла, те да омогуће станарима зграде да исеку труле гране, јер су исте падале на зелену површину и на степениште зграде и представљале опасност по живот станара зграде. Надаље је навео да су се, након добијеног позитивног мишљења од стране Секретаријата за комуналне и стамбене послове, станари зграде организовали дана 30.07.2020. године да суве гране дрвета сами исеку. Након што су почели да секу гране, на лице места су изашли радници Секретаријата за послове комуналне милиције и изrekli прекршајни налог на име лица које је секло гране, обавестивши га да је потребно да плати новчану казну у износу од 10.000,00 динара на име прекршаја.

Након спроведеног поступка и прибављених доказа, Омбудсман града Београда је дана 18.09.2020. године издао Препоруку Граду Београду – Градској управи града Београда – Секретаријату за послове комуналне милиције, наводећи да су у њиховом раду учињени пропусти приликом доношења Прекршајног налога број XXXIII-02 број 357-52992/2020 од 30.07.2020. године, јер нису испоштовани формално правни услови за издавање истог,

будући да је стамбена заједница имала сагласност Града Београда – Градске управе града Београда – Секретаријата за комуналне и стамбене послове - Комисије за уклањање стабала и делова стабала за уклањање – сечу једног (1) стабла негунда прсног пречника 65цм, које се налази у дворишту иза зграде, на удаљености од 1.5-2 м од степеништа, а стамбена заједница је корисник предметне парцеле на којој се стабло налази. Предметно стабло се не налази у систему одржавања ЈКП „Зеленило Београд“ , већ на катастарским парцелама на којима је корисник стамбена заједница.

Секретаријат за послове комуналне милиције је да поступи по препоруци у року од 30 дана, те да преиспита основ доношења прекршајног налога.

## **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 интензивна и коректна.

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

Независно од нормативне регулативе сарадња са локалним омбудсманима на нивоу Србије се одвијају, на опште задовољство, свакодневно и без посебних формалности.

Већ дужи низ година постоји и функционише Удружење омбудсмана Србије. У ово удружење је укључен и покрајински омбудсман Војводине. Нажалост у овој извештајној

години из познатих разлога није одржан ни један напосредан научни скуп или конференција. Одржано је неколико интернет скупова са актуелним темама.

Прво је у организацији Удружења омбудсмана и ОЕБС-а 22. и 23. октобра 2020. године одржана обука - радионица на тему „Односи са медијима“, путем интернет мреже.

Покрајински омбудсман је организовао округли сто на тему “Пандемија и људска права“ 9. децембра 2020. године, такође путем интернет мреже, односно ZOOM платформе.

Путем ZOOM апликације одржана је и годишња скупштина Удружења омбудсмана Србије, 16. децембра 2020. године.

Покрајински омбудсман организовао је округли сто на тему „Права деце у стању потребе – деца мигранти“, 18. децембра 2020. године, такође преко ZOOM апликације.

У организацији покрајинског омбудсмана одржан је округли сто на тему „Старији у време пандемије – живот у старачком дому“ 22. децембра 2020. године, такође преко ZOOM платформе.

Напомињемо да смо се само делимично, путем мобилних телефона, укључили у ове активности јер нисмо имали одговарајућу опрему за ове апликације.

Искрено жалимо због тога али се надамо да ћемо у блиској будућности бити у прилици да се ове активности одвијају на досадашњи, уобичајени, начин или да ћемо успети да добијемо одговарајућу опрему за овај вид комуникације, не само са овим удружењем већ и са другим институцијама.

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 MEЂУНАРОДНА САРАДЊА**

За разлику од претходних година када се међународна сарадња одвијала на бази учешћа у раду међународних конференција, ове године због пандемије није се одвијала ни у ком облику.

## **VIII САРАДЊА СА НЕВЛАДИНИМ СЕКТОРОМ**

Досадашња сарадња са невладиним сектором била врло интензивна и разноврсна, а ове календарске године из напред наведених разлога није било осим телефонских контаката и размене мишљења.

## **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, Студио Б 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 значаја за заштиту и унапређење људских права у граду Београду.

## **X ЗАКЉУЧАК**

Разноврсни систем заштите људских права (Републички заштитник, градски и локални омбудсмани, надлежне институције републичког односно локалног нивоа) поставио је захтев интензивнијег 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, ове извештајне године је највећи број притужби био путем мејла, писмом а посебно телефоном. Комуникација путем телефона у овим околностима је изискивала много више времена да се проблем разуме, а онда да се притужиоцима објасни проблем а посебно процедура која је неопходна да би се случај решио. Старија популација грађана је навикла на напосредан контакт и највише им то одговара. Нажалост од половине марта то је изостало, осим у посебним ситуацијама.

Са задовољством можемо да истакнемо да се у 2020. години почео са радом и сајт Омбудсмана града Београда и да су информације које се налазе на сајту допринеле да добар број грађана добије потпуну информацију о њиховим правима и начину како да их остваре. Стигло је доста похвала на овај вид информисања.

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 добре 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 и у овом извештајном периоду имали добру сарадњу са Управом града и свим градским службама.

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

