

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 2021. ГОДИНУ**

Обрађивач: Омбудсман града Београда
Миљко Ваљаревић

Усваја: Скупштина града Београда

Београд, фебруар 2022. 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 и ова извештајна година слична прошлогодишњој, а по много чему специфична и неспорно другачија од свих претходних. Познато је да је цела година била у знаку пандемије Ковид 19 и да су се и грађани и институције сусрели са ситуацијом да је приоритет био да се сачувају здравље и људски животи, а ондада се у датим околностима испоштује достојанство, морал и право грађана. Претходна 2020. година је била година сналажења и привикавања на нови начин живота и рада у тим новонасталим ситуацијама, а ова је била година наде да је најгоре прошло и да ће се релативно брзо вратити дотадашњи начин рада и функционисања. Појавиле су се и вакцине против Ковид19 и велики број

институција и грађана је био ангажован на спровођењу мера и закључака Владе Републике Србије и органа локалне самоуправе. Упоредо са апелима да се што већи број запослених и грађана вакцинише, појавили су се и противници придржавања мера које су доносили надлежни органи укључујући и активности против вакцинације. Што су више јачали притисци за попуштањем мера, све више је било разних "пикова" вируса и повећавао се број заражених. Све је то утицало да су се многе активности спроводиле у смањеном капацитету и начину реализације. Многе активности и обавезе су морале да се отказују или одлажу за неки други термин. Број запослених у јавним установама и предузећима је био смањен и мењао се из дана у дан. Ова ситуација није карактеристична само за наш главни град већ за целу земљу и практично цео свет. Због тога је препорукама Кризног штаба и Одлуком Владе Републике Србије у појединим тренуцима био забрањен непосредан пријем странака, што се одразило и на канцеларију Омбудсмана и што је за последицу имало мањи број странака које су се непосредно обраћале Омбудсману али знатно већи број телефонских позива и притужби путем мејла или поште.

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. Желимо да истакнемо да смо у не малом броју случајева проблем решавали тако да смо мимо процедуре одлазили на терен, разговарали са подносиоцима пријава, али и са руководством јавних служби (Инфостан, БВК, Секретаријат за саобраћај) и настојали да нађемо најбоље могуће решење. За овај извештај издвојили смо две притужбе које нису у непосредној надлежности Омбудсмана али смо проценили да су хитна и у интересу грађана. То је проблем станова у урушеном објекту у улици Видовданска 2а и проблеми станара у улици Стојана Протића 3.

Имајући у виду да је ситуација са урушавањем зграде у улици Видовданска 2-а, од 16. јула 2021. године, данима заокупљала велику медијску пажњу јавности, у овом извештају ћемо само у најкраћим цртама изнети улогу Омбудсмана. Одмах након сазнања из медија де је зграда на поменутој локацији почела да се урушава, покренули смо поступак по сопственој иницијативи.

У просторијама Града Београда 19. јула 2021. године одржан је први састанак са представницима градске власти, Дирекције за грађевинско земљиште и изградњу града, Штаба за ванредне ситуације, Градског правобранилаштва и Омбудсмана, којим је председавао заменик градоначелника, г-дин Горан Весић. Закључено је да се станарима ове зграде (који су у

међувремену привремено смештени у Хотел "Славија" несебичним ангажовањем заменика градоначелника), одмах понуди да се они који немају друго решење привремено сместе у станове којима Град располаже у случају елементарних непогода, расељавања и слично, а да Град преузме даље поступке око отклањања последица урушавања зграде.

То се, пре свега, односило на утврђивање узрока урушавања и одговорности инвеститора који је започео ископавање земље на локацији Видовданска 4, па поткопао темеље зграде у Видовданској 2-а.

Истог дана у 15 часова заказан је састанак са станарима ове зграде. Састанку су, поред заменика градоначелника, г-дина Горана Весића, присуствовали и председник Општине Врачар проф. Др Милан Недељковић са начелницом Управе, шефом кабинета, секретар Секретаријата за послове одбране, ванредне ситуације, комуникације и координације односа са грађанима, г-дин Дарко Главаш, градски правобранилац Иван Лаловић, Омбудсман и два заменика омбудсмана града Београда и оштећени станари. Г-дин Горан Весић је том приликом поновио шта се десило и шта је Град Београд предузео у међувремену и станарима предложио три опције:

1. Да станари, на основу свих доказа, туже инвеститора или покушају са њим да се договоре око накнаде;
2. Да нађу новог инвеститора који би срушио зграду и саградио нову, а њима дао одговарајуће станове и евентуално већу квадратуру;
3. Да станари закључе уговор са Дирекцијом за изградњу Града о изградњи нове зграде уместо постојеће, где би они добили одговарајући стан у тој згради по структури и квадратури, гаражно место које до сада нису имали, а да они који немају где да станују до изградње нове зграде, станују у становима којима Град располаже.

Уколико прихвате ову трећу опцију станарима је дата и додатна могућност да изаберу другу локацију на којој Дирекција гради, ако ће ти станови бити пре изграђени.

Дирекција би изградила зграду са већом квадратуром од постојеће, у складу са условима који важе за ту локацију, а вишак би се продао на тржишту или оставио за неко друго расељавање.

То подразумева да станари Граду уступе своја потраживања из приватне тужбе коју ће поднети према инвеститору дат је рок од три дана да се сви станари изјасне.

На иницијативу станара из Видовданске 2а одржан је састанак код г-дина Горана Весића дана 21. јула 2021. године, у 11.30 часова. Састанку су, поред г-дина Весића, присуствовали Председник Градске општине Врачар, његов Шеф кабинета, Начелник управе, представници Дирекције за

грађевинско земљиште, Омбудсман и заменик Омбудсмана града Београда и сви станари Видовданске 2а, као и њихова два адвоката.

Новица Станимировић, Председник скупштине станара Видовданске 2а, обавестио је присутне да су сви станари, осим Снежане Јанић Лукиновић, прихватили предлог који је на претходном састанку дао заменик Градоначелника, да Град, преко Дирекције, сазида нову зграду, а они добију одговарајући стан и гаражно место и да Град преузме обавезу да води даљи поступак против инвеститора на локацији Видовданска бр.4.

Снежана Јанић Лукиновић, један од власника станова на поменутој локацији, изјавила је да се она противи предлогу који су прихватили остали станари, наводећи да је она власник стана у згради на чијој земљи је саграђена зграда и да њена мајка и тетка воде управни спор пред Управним судом у Београду, због решења Агенције за реституцију. Изјавила је да је Агенција донела решење о накнади одузетог земљишта, а она тражи да јој се врати земљиште и сада води управни спор и чекаће одлуку Управног суда, а да она има где да станује.

Заменик Градоначелника је објаснио да су то два одвојена поступка и да ови људи које је задесила несрећа су власници станова и самим тим власници сразмерног дела земљишта испод зграде, као и она. Ако Суд усвоји њену тужбу, добиће одговарајућу надокнаду независно од овог поступка, или ће јој понудити непокретност на другој локацији. То је спор који води против Републике Србије, а не Града Београда и напоменуо је да ће Град испоштовати сваку одлуку Суда.

После вишесатне дискусије свих присутних, закључено је да је најповољнија опција коју нуди Град, односно да се сруши постојећа зграда и сагради нова, а сви станари добију адекватну квадратуру и структуру стана, као и по једно гаражно место, а Град ће водити поступак против инвеститора. О овом ставу станара и Управе Града дата је информација новинарима који су чекали исход састанка.

Када је реч о Снежани Јанић Лукиновић, закључено је да ће у њен уговор бити убачена одредба којом ће се Град обавезати да, у складу са одлуком Суда и спроведе.

На основу оваквог става станара договорено је да већ 22. јула сви станари оду у Дирекцију за изградњу града са свом расположивом документацијом око власништва на становима како би Дирекција што је могуће пре припремила појединачне уговоре о изградњи станова на овој локацији. Сутрадан, 22. јула у 11.30 у Дирекцији је одржан састанак са станарима уз присуство заменика генералног директора, директора и помоћника директора за правне и имовинске односе Дирекције, шефа кабинета председника општине Врачар, Омбудсмана и заменика омбудсмана

града. Станари су предали документацију коју су поседовали, а Дирекција се обавезала да ће покушати службеним путем да прибави неопходну документацију и о томе обавестити сваког појединачно. На овом састанку се није појавила Снежана Јанић Лукиновић и према речима представника станара она се предомислила и неће прихватити постигнути договор од 21. јула 2021. године. Због новонастале ситуације око неприхватања договора овог власника стана 23.07.2021.године одржан је нови састанак омбудсмана, заменика Градоначелника, руководства Дирекције и општине Врачар на коме је договорено да се наставе активности око прибављања неопходне документације за закључење уговора са свим осталим станарима. То се пре свега односи на подношење захтева станара за упис сразмерног дела земљишта у Катастар непокретности јер су они уписани само на стан, а не и на земљиште. Када је реч о станару који је одбио да потпише уговор закључено је да се затражи тачна информација од Агенције за реституцију и Управног суда како би се утврдило какав се поступак води и у којој је фази.

На захтев станара да им се омогући улаз у зграду (која је од првог дана ограђена и забрањен улаз у исту) како би узели најнеопходније ствари, канцеларија Омбудсмана је ступила у контакт са деканом Грађевинског факултета Универзитета у Београду проф. др Владаном Кузмановићем. Факултет је формирао посебан тим са проф. др Иваном Игњатовићем на челу који је имао задатак да уради процену безбедности уласка у зграду односно статичко стање саме зграде. Уградили су неколико геодетских репера који су неколико дана снимали померање зграде и тек након тога направили процену безбедности уласка и временског задржавања у њој. Цео овај посао су урадили бесплатно.

Након тог извештаја са Секретаријатом за ванредне ситуације направљен је план уласка и на дуже време задржавања у згради. Уз све предузете мере обезбеђења и техничких помагала станари су 30. јула ушли у своје станове и узели само неопходне ствари и документацију без могућности изношења било каквих електричних уређаја и других крупних ствари.

Након ових активности станари који су првобитно били смештени у хотел Славија су добили привремени смештај у улици Костолачкој у становима којима Град располаже.

Сви су добили и одговарајућа финансијска средства за куповину неопходних електричних уређаја, а Град им је омогућио контакт са одговарајућим произвођачима који су им дали додатне попусте.

Још један догађај завређује да се посебно наведе у извештају, а односи се на проблеме које су имали станари у улици Стојана Протића 3-5 на Врачару. Станари у овом делу улице имали су проблем са буком током ноћи и непријатним мирисима различитог порекла из приземне зграде у истом дворишту. Један од тих приземних станова купио је инвеститор који је намеравао да откупи и остале станове и ту сазида нову стамбену зграду. Према пријави станара до проблема је дошло оног тренутка када су одбили понуђену цену од стране инвестиора из Лебана како тврде станари. Према њиховим речима, инвеститор је уселио у купљени стан припаднке ромске националности који су преко ноћи пуштали гласну музику да остали станари не могу да спавају. Пријављивали су то ПУ Врачар и Комуналној милицији и дежурни су излазили на терен више пута, сачињавали записнике, писали прекршајне налоге али то није дало резултате. У неком тренутку су довели овце и козе које су у дворишту клали, остављали унутрашње органе од животиња у дворишту на које су се укупљале муве и ширио непријатан мирис. По налогу Комуналне милиције и ветеринарске инспекције животиње су уклоњене али су настављене друге активности. Возили су аутомобил марке Југо без ауспуха, који је стварао страшну буку, а унутра је имао и неку плинску боцу па су станари имали страх да иста не експлодира. Уносили су и пластичну бурад са киселим купусом из којих се ширио непријатан мирис. Све се то догађа током летњих месеци 2021. године. О овом догађају поред пријаве станара обратило нам се и руководство општине Врачар па је 19. август 2021. године одржан састанак у просторијама Омбудсмана, на коме су присуствовали председник Скупштине општине Врачар академик Јован Хаџи Ђокић, његов помоћник, једна одборница у СО Врачар, општински инспектор и представних станара. Навели су да су надлежне службе учиниле све што је у њихових надлежности али да се проблем није решио. Омбудсман је заказао састанак 7. септембра 2021. године у згради општне Врачар на коме су присуствовали представници општине Врачар, Комуналне милиције, ПУ Врачар, Центра за социјални рад, инспекцијске службе, медицинске службе и локални омбудсман општине Врачар. Представници ових служби су навели да је овај проблем озбиљан и да постоје писани записници о изласцима на терен по пријави станара, да су им уручиване пријаве и прекршајни налози али да су приликом изласка на терен наилазили на нова лица, која често немају личну карту и не постоји могућност да се идентификују и напише прекршајни налог. Закључак са овог састанка је да се покуша да се дође и обави разговор са правим инвеститором и на тај начин реши проблем ових грађана. Након тога смо обавили разговор са представником станара и пренели му закључак са наведеног састанка. Након тога омбудсман и заменик Омбудсмана 5.10.2021 године су изашли на

терен у поменуто двориште. Том приликом је обављен разговор са станарима и констатовано је да су њихови наводи истинити. Приликом обиласка примећен је само један човек у стану одакле се прави бука. Изнели смо и своје виђење ситуације и могући начин решавања. Последњу информацију коју имамо је да је у току судски поступак.

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.

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 активност да у овој години обавимо разговоре са локалним властима на осталим општинама у граду Београду и помогнемо у доношењу одлуке о избору својих омбудсмана, због познате ситуације око пандемије остаје као обавеза у календарској 2022. години. О овој активности биће још речи при крају извештаја.

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, као и до сада.

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 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, 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 18. децембра 2020. године, донела је Одлуку о буџета града Београда за 2021. годину („Сл. лист града Београда“, број 137/20), према којој су предвиђена средства за потребе Омбудсмана износила 20.967.000,00 динара.

У складу са првим Ребалансом буџета града Београда, а у сврху боље реализације буџета, Омбудсман је након анализе финансијског плана увидео да ће бити неоподна додатна финансијска средства у износу од **2.285.000,00** динара, средства су добијена из нераспоређених вишкова прихода из ранијих година извор финансирања **13**. Средства су додата на следеће економске класификације, ек. класификација **414111**- Породиљско боловање, **414312**- Отпремнина у случају отпуштања са посла, **414314**- Помоћ у случају смрти запосленог или члана уже породице, **423311**- Помоћ у медицинском лечењу запосленог или члана уже породице, **414419**- Остале помоћи запосленим радницима, **423191**- Остале административне услуге, са ове позиције су исплаћиване зараде за двоје запослених на уговорима о привремено повременим пословима, који су због ситуације са пандемијом вируса ковид 19, били неопходни за нормално функционисање Омбудсмана града Београд услед пандемије вируса Ковид 19, **423212**- Услуге одржавања софтвера, **423321**- Котизација за семинаре, Због ситуације са пандемијом вируса

Ковида 19 и због здравствених мера у циљу спречавања вируса није било реализације семинара осим виртуелних вебинара, **423391**- Издаци за стручне испите, средства су предвиђена за полагање државног стручног испита, један запослени је требао да полаже у **2021.** години, Министарство државне управе и локалне самоуправе је испит заказао за јануар **2022.** године, **426311**- Стручна литература за редовне потребе запослених.

После ове промене укупна средства за **2021.** годину су износила **23.252.000,00** динара

Пошто смо предвидели исплату јубиларне награде за **2021.** годину за једног запосленог који навршава **35.** година рада проведених у радном односу у државном органу, органу аутономне покрајине, односно јединице локалне самоуправе, на позицији економске класификације **416111**, после обрачуна висине јубиларне награде за **35.** година, недостајало

је средстава у износу од **50.000,00** динара, које су нам одобрене из текуће буџетске резерве.

После ове промене укупна средства за **2021.** годину су износила **23.302.000,00** динара

Крајем године на економским класификацијама **41211**- Доприноси за пензијско и инвалидско осигурање и **412211**- Доприноси за здравствено осигурање недостајало нам је у буџету **10.000,00** динара које смо добили из текуће буџетске резерве.

После ове промене укупна средства за 2021. годину су износила 23.312.000,00 динара од чега је утрошено 21.897.790,00 динара, што процентуално износи 93,93%.

Из ових података се види да је скоро 94% реализованих средстава од предвиђених финансијским планом.

Наведени проценат реализованог буџета предвиђен финансијским планом даје нам за право да је исти планиран за регуларну ситуацију. До ових малих одступања дошло је због ситуације са пандемијом јер се није могло предвидети колико ће трајати и у ком обиму. Скоро сви запослени су, у краћем или дужем периоду, одсуствовали због заразе од разних видова Ковид-а19. Због тога смо у појединим месецима ангажовали раднике кроз привремене и повремене послове и то је узроковало мање измене, како смо већ навели у Извештају.

2.3. Простор

Просторије у којима ради канцеларија Омбудсмана града налазе се од 2009. године, у Косовској 17. 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.

Укупан простор за постојећи број запослених (а у плану је, у складу са усвојеном систематизацијом радних места, и запошљавање још 3-4 особе), је недовољан.

Посебно је простор за пријем странака неадекватан и веома је чест случај да у исто време дођу 2-3 странке и морате да их истовремено примите јер не постоји простор за чекаоницу. У том неадекватном простору морате да истовремено саслушате њихове проблеме и покушавате да нађете решење, а они слушају једни друге и коментаришу туђи проблем, што се често претвара у непријатну ситуацију. Посебна отежавајућа околност је постојећа ситуација са епидемијом где би требало да држимо одговарајућу дистанцу. Било би веома важно да се нађе адекватан простор како би ове проблеме решили.

Разумевањем руководства Града, решен је проблем мокрог чвора. Надамо се да ћемо у наредном периоду решити и проблем замене прозора на целокупном простору.

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.

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.

II 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 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 Законом 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 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 2021. 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.

III МЕТОДОЛОГИЈА РАДА

Улога Омбудсмана, као корективног и контролног органа у поступању јавне управе постаје важна 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.

Дебиروقратизован 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, 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, за очекивати је 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 дајемо право објашњење за своје поступање и упућујемо странку на адекватан поступак или на надлежни орган.

Омбудсман не доноси правно обавезујуће одлуке, односно 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 са којима се грађани суочавају. Деловање Омбудсмана је важно самом чињеницом његовог постојања јер има велики психолошки ефекат. Управа је 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.

IV ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА СА СТАТИСТИЧКИМ ПОДАЦИМА

Укупан број притужби у раду

Од 01. јануара до 31. децембра 2021. године, институција Омбудсмана примила је **437** притужби.

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

5.1 Примљени грађани у институцији

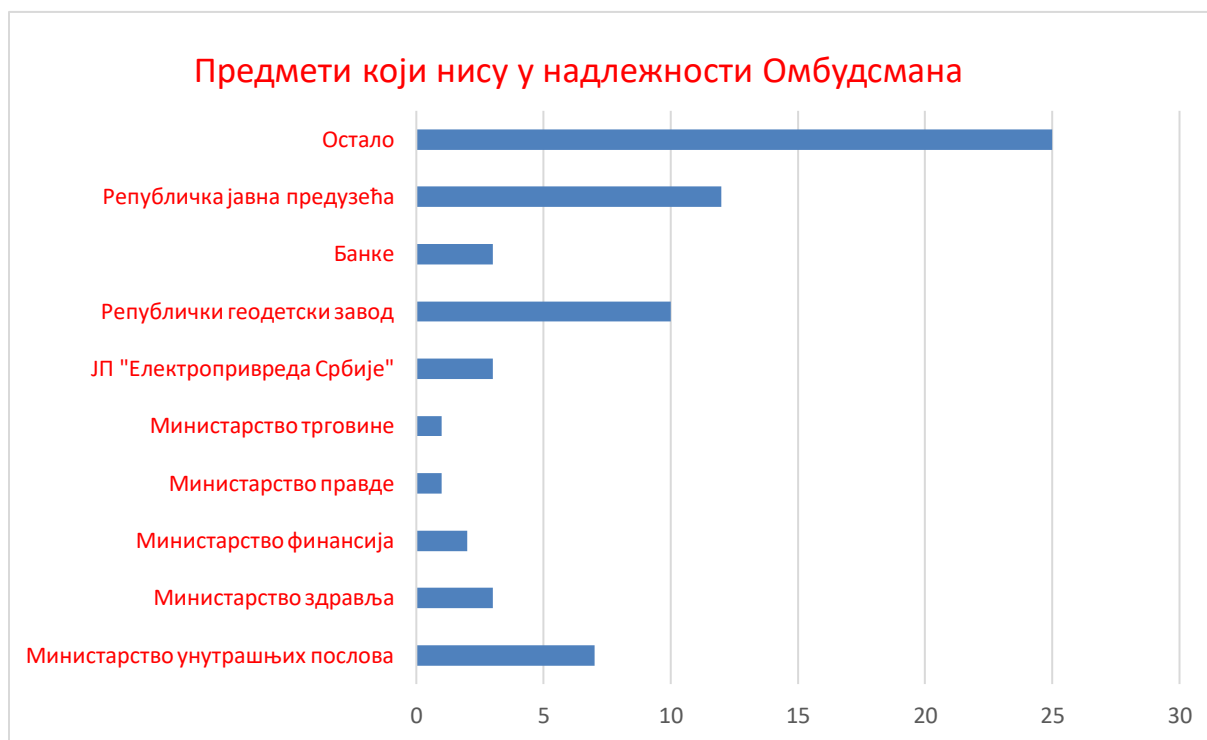
У току 2021. године у институцији Омбудсмана због пандемије Ковид 19 примљено је **202** грађана, а телефоном се институцији обратило око **3.000** грађана.

ТАБЕЛА 2

Број примљених странака	202
Број телефонских позива	3000
Број писаних притужби	437

5.3 Субјекти који нису у надлежности Заштитника грађана

НАЗИВ	Број предмета
Министарство унутрашњих послова	7
Министарство здравља	3
Министарство финансија	2
Министарство правде	1
Министарство трговине	1
ЈП „Електропривреда Србије“	4
Републички геодетски завод	10
Банке	3
Републичка јавна предузећа	12
Остало	25
УКУПНО:	68



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 којиначин 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 делатностимобилних 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 отказ уговора о раду за време трудноће, неисплаћивање породилског боловања, неисплаћивање 100% накнаде зараде за време боловања од Ковида 19, 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.

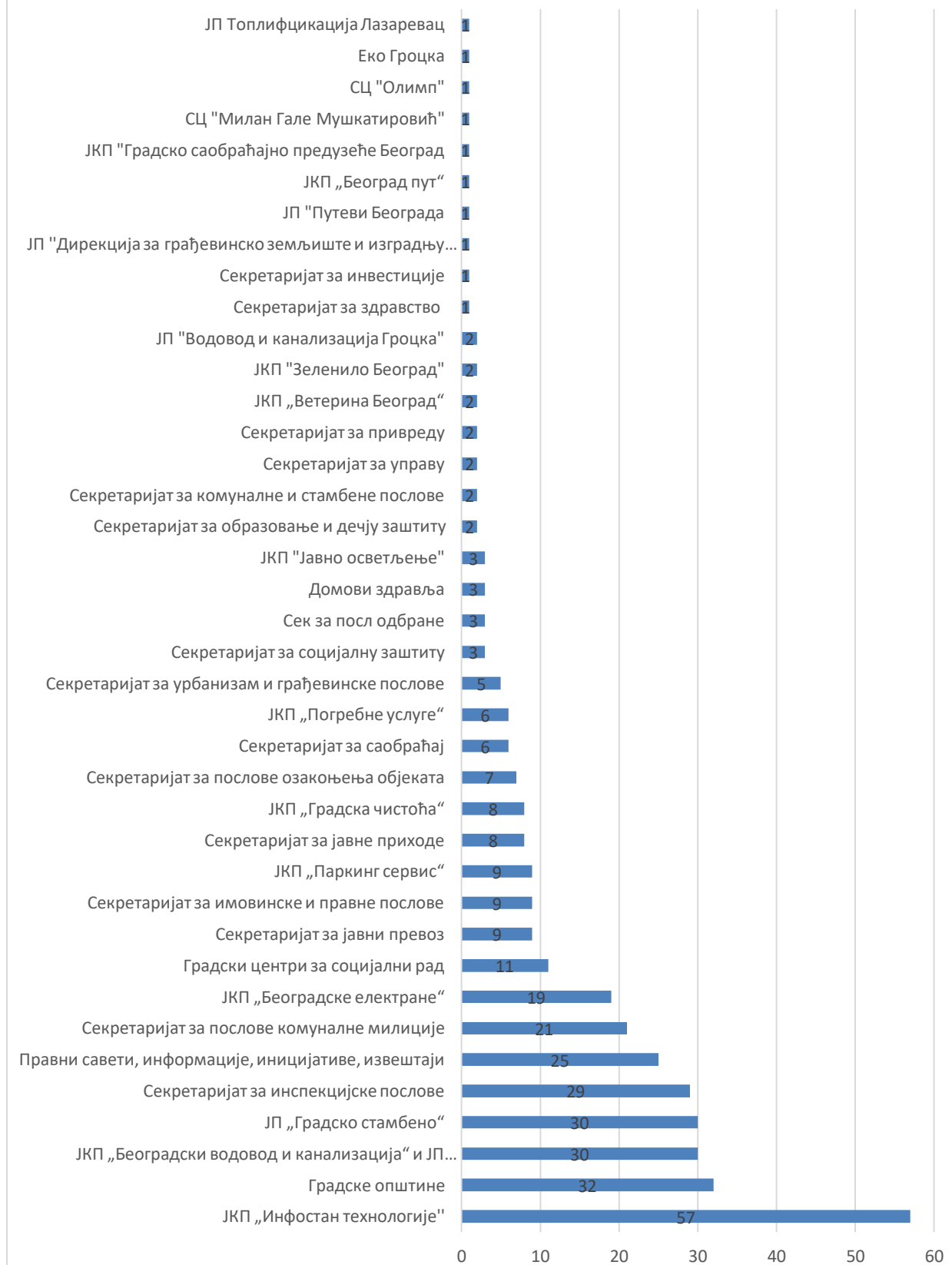
Грађани су упућивани да се обрате надлежним министарствима, одређеним организационим јединицама, надлежним републичким институцијама, као и Заштитнику грађана Републике Србије.

5.4 Субјекти контроле Омбудсмана града Београда

НАЗИВ	Број
Секретаријат за саобраћај	6
Секретаријат за јавни превоз	9
Секретаријат за образовање и дечју заштиту	2
Секретаријат за социјалну заштиту	3
Секретаријат за јавне приходе	8
Секретаријат за послове озакоњења објеката	7
Секретаријат за здравство	1
Секретаријат за инспекцијске послове	29
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	2
Секретаријат за имовинске и правне послове	9
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	5
Секретаријат за послове комуналне милиције	25
Секретаријат за послове одбране	3
Секретаријат за привреду	2
Секретаријат за управу	2
ЈКП „Инфостан технологије“	57

ЈКП „Београдски водовод и канализација“	30
ЈКП „Паркинг сервис“	9
ЈП "Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда"	1
ЈП „Градско стамбено“	30
ЈКП „Београдске електране“	19
ЈКП „Погребне услуге“	6
ЈКП „Градска чистоћа“	8
ЈКП „Београд пут“	1
ЈП „Путеви Београда“	1
ЈКП „Јавно осветљење“	3
ЈКП „Ветерина Београд“	2
ЈКП „Градско саобраћајно предузеће Београд“	1
ЈКП „Зеленило Београд“	2
Предшколске установе	1
Градски центри за социјални рад	11
ЈКП Младеновац	1
„Еко Гроцка“	1
ЈП „Водовод и канализација Гроцка“	2
ЈП „Водовод и канализација Обреновац“	1
ЈП „Топлификација“ Лазаревац	1
ЈПКП „Лазаревац“	1
ЈКП Сопот	1
СЦ Олимп	1
СЦ Милан Гале Мушкатировић	1
Градски завод за вештачења	1
Градске општине	32
Урбанистички завод Београда	1
Библиотека града Београда	1
Домови здравља	3
Музеј града Београда	1
Правни савети, информације, иницијативе, извештаји	25
УКУПНО:	369

Предмети у надлежности Омбудсмана



СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА САОБРАЋАЈ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	6
саобраћајна инфраструктура	4
паркирање	2

Као и у претходном извештајном периоду, већина притужби грађана се односила на недостајућу саобраћајну инфраструктуру, углавном саобраћајне знаке, саобраћајна огледала, као и „лежеће полицајце“.

Поред тога, житељи Земуне су се жалили на недостатак физичких препрека, којима би се онемогућило непрописно паркирање возила на местима која за то нису предвиђена (тротоари, пешачки прелази, зелене површине, итд.).

У случајевима где је проценом овог контролног субјекта утврђено да је потребно поставити или обновити постојећу саобраћајну инфраструктуру, то је и урађено.

Притужбе су подношене и из разлога што подносилац сматра да је на одређеној локацији станарима корисницима повлашћене паркинг карте отежано паркирање због „превеликог“ броја резервисаних паркинг места. Како постојећом правном регулативом (Одлука о јавним паркиралиштима) нису предвиђени критеријуми и ограничења у погледу одобравања резервисаних места која се најчешће одобравају државним органима и јавним службама, Омбудсман града Београда је од Секретаријата затржио да се уради анализа постојећих резервација на конкретној локацији. Након анализе на конкретној локацији дошло је до „укидања“ седам резервисаних паркинг места.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНИ ПРЕВОЗ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	9
поступање контролора Бус Плус	6
недостатак возила на појединим линијама	3

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

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
утврђивање месечне накнаде	1
решавање захтева за упис детета у жељени вртић	1

Притужиоци су као родитељи трећег детета, поднели притужбу на рад ПУ („Звезда“ Гроцка), сматрајући да постоје пропусти у раду који се односе на утврђивање цене боравка за треће дете. У поступку је прибављено изјашњење Секретаријата за образовање и дечију заштиту, које је благовремено по захтеву притужиле донело решење о признавању права на накнаду укупних трошкова боравка у предшколској установи, у висини учешћа корисника услуга у економској цени за означени временски период. ПУ је након пријема решења извршило сторнирање укупног дуга за треће дете, о чему су у свему обавештени притужиоци.

Притужиља је поднела притужбу због проблема око уписа детета у жељени вртић. Како није било места за упис детета у жељену предшколску установу, затражена је одбијеница да би дете било уписано у приватну предшколску установу и да би уједно био поднет захтев Секретаријату за образовање и дечију заштиту за накнаду дела трошкова боравка детета у приватној ПУ. У поступку су орган управе и ПУ („Сима Милошевић“ Земун) одмах реаговали и дали потпуне информације притужилји о начину остваривања права и условима које треба да испуни, о чему је притужиља одмах обавештена.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ И ГРАДСКИ ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	14
остваривање права на новчану социјалну помоћ	7
вођење поступака из надлежности центара за социјални рад	5
консултације и правни савети	2

У 2021. извештајној години примећено је смањење броја притужби које се односе на Секретаријат и Центар за социјалну заштиту града Београда.

Омбудсман града Београда је у току 2021. године активно сарађивао са Секретаријатом за социјалну заштиту и Градским центром за социјални рад. Као и ранијих година грађани су се најчешће обраћали Омбудсману града Београд са притужбама у вези поступка одређивања старатеља и поверавања малолетне деце, као и у вези остваривања права на различите видове социјалне помоћи.

У највећем броју предмета ради остваривања права на новчану социјалну помоћ, установљено је да су по захтевима странака надлежни органи поступали у оквиру позитивно правних прописа. Примећено је да Центри за социјални рад не примењују до краја доследно одредбе члана 8. и 9. Закона о општем управном поступку којима је прописано начело помоћи странкама у остваривању својих права, на шта им је указано писменим путем.

Најделикатније притужбе на поступање Секретаријата и Центра за социјални рад односиле су се на поступак одређивања старатеља и поверавања малолетне деце. Најбитније у оваквим поступцима је, 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. Мишљење стручног тима Центра по правилу представља основ за одлуку надлежног суда коме ће дете бити поверено на старање, као и на који начин ће бити организован модел виђања детета са родитељима.

У једној оваквом случају, а на основу бројних медијских објава у складу својим овлашћењима Омбудсман града Београда по службеној дужности покренуо је поступак контроле поступања Градског центра за социјални рад Београд-Одељење Раковица. Поступак контроле се односи на вршење родитељског права и остваривање личних односа са малолетним дететом, и са тим у вези

извештавање медија да је дошло до насиља над дететом. Тражени извештај прибављен је у кратком року и по захтеву прослеђен Координационом телу за родну равноправност Владе Републике Србије. Према последњим информацијама којима располаже Омбудсман града Београда, у предмету је заказана конференција случаја којој ће присуствовати представници Центра, Дома здравља Раковица, Института за ментално здравље, Основне школе коју дете похађа и Полицијске станице Раковица.

Појединачне притужбе односиле су се на остваривање права на новчано давање породиљама, остваривање права на личног пратиоца детета са сметњама у развоју, као и у вези смештаја лица у Прихватилиште за одрасла и стара лица.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНЕ ПРИХОДЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	8
висина пореза на имовину	3
такса за заузеће јавне површине	3
консултације и правни савети	2

Слично као и претходних извештајних година највећи број притужби на поступање овог Секретаријата у 2021. години односио се на висину и поступак утврђивања пореза на имовину и комуналне таксе за истицање фирме. Омбудсман града Београда у датом року је примио потребна обавештења и информације од Секретаријата, након чега је утврђено да у већини случајева није било места даљем поступању Омбудсмана.

У једном предмету након покретања поступка контроле, Секретаријат за јавне приходе прихватио је наводе из притужбе и покренуо поступак понављања утврђивања процента амортизације објекта. Након поступка поновног утврђивања амортизације објекта који је предмет утврђивања пореза на имовину, Секретаријат је новим решењем правилно утврдио стопу амортизације објекта и износ пореза имовину подносиоца притужбе.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ ОЗАКОЊЕЊЕ ОБЈЕКТА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	7
трајање и достава докумената у поступку легализације	3
недовољна сарадња са РГЗ-ом у циљу лакшег и бржег прибављања потребне документације	2
консултације и правни савети	1

Настављен је тренд релативно малог броја притужби на поступање Секретаријата за послове озакоњења објеката Градске управе града Београда. 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.

Грађани су подносили притужбе у вези поступања Секретаријата за послове озакоњења објеката из разлога који су се односили на непоступање по поднетом захтеву у разумном року, недостатак повратних информација од Секретаријата о документацији потребној за озакоњење, трајање процеса прибављања документације од надлежних Служби катастра непокретности, као и процедури издавање уверења о покренутом поступку озакоњења објекта.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗДРАВСТВО

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
непоштовање процедуре у дому здравља	1

Омбудсману града Београда обратио се притужилац са притужбом на рад Секретаријата за здравство – Сектора за заштиту права пацијената, а у вези са поступањем у Дому здравља „ Стари град“ из разлога што нису хтели да га прегледају, наводећи да је у току пандемија корона вируса. Након спроведеног поступка, Секретаријат је утврдио да су неосновани наводи притужиоца и да је добио адекватну здравствену заштиту у дому здравља у складу са епидемиолошким мерама.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИНСПЕКЦИЈСКЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	29
грађевинска инспекција	16
комунална инспекција	8
надзор управе градских општина	3
остало	2

Притужбе грађана у овом извештајном периоду на рад и поступање овог секретаријата су се углавном тичале незаконитно изведених радова у стамбеним зградама (нпр. металне решетке постављене да делу спрата зграде) или испред зграда (постављени стубићи испред зграде, избетонирана стаза на зеленој површини испред зграде, насут шљунак на зеленој површини, итд.). У наведеним и случним ситуацијама, инспектори су излазили на терен и након што су утврдили чињенично стање, донета су решења о враћању у првобитно стање, те су проблеми након поступања Омбудсмана града Београда по поднетим притужбама, успешно решени.

Поред наведеног, приметан је већи број притужби грађана које се односе на незакониту градњу у појединим деловима града, те је у тим случајевима Сектор за грађевински и урбанистички надзор донео решења о уклањању објеката.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА КОМУНАЛНЕ И СТАМБЕНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
иницијатива за измену Одлуке о држању домаћих животиња и кућних љубимаца на територији града Београда	1
правни савети	1

Притужила је поднела предлог Омбудсману града Београда да се од стране овог органа поднесе иницијатива за за измену Одлуке о држању домаћих животиња и кућних љубимаца на територији Града Београда. Предложила је да се број кућних љубимаца који се могу држати у стану ограничи на два кућна љубимца. Секретаријат за комуналне и стамбене послове – Сектор за комунално уређење вода и комуналну делатност зоохигијене – Одељење за зоохигијену је доставио изјашњење Омбудсману града Београда да нема основа за измену предметне Одлуке, посебно имајући у виду одредбе Закона о добробити животиња („Сл. гласник РС“ бр. 41/2009).

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИМОВИНСКЕ И ПРАВНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	9
закуп пословног простора	4
статус расељених лица	2
закуп стана	2
социјално становање	1

Притужила се обратила Омбудсману града Београда са притужбом на рад Секретаријата за имовинске и правне послове – Сектора за пословни простор, у вези са пословним простором који јој је враћен реституцијом, наводећи да Секретаријат и даље издаје предметни пословни простор и за исти наплаћује закупнину, коју јој не доставља. Секретаријат се поступајући по притужби изјаснио да је решење Агенције за реституцију постало делимично правноснажно, те да ће из тог разлога Секретаријат након достављања допуне документације од стране законских наследника, формирати списе предмета за повраћај средстава који се упућују надлежној организационој јединици за послове јавних прихода на даље поступање. У вези са наплатом закупнине, Секретаријат за имовинске и правне послове је Омбудсману града Београда доставио доказ да је отказао уговор о закупу досадашњем закупцу и да не убира закупнину за предметни пословни простор, чиме је поступао у свему у складу са позитивно правним прописима.

Притужбе на рад Секретаријата за имовинске и правне послове су се односиле и на незакониту наплату закупнине. Закупнина се у једном случају односила на део стана у површини од 22м², а у другом, да се фактурише за већу површину пословног простора у односу на ону која се фактички користи. Проблеми су решени на тај начин што је у првом случају изласком на лице места представника Градске општине Врачар и ЈП „Градско стамбено“ утврђено да притужилац користи цео стан, те је исти у обавези да плаћа фактурисану закупнину, док се у другом случају Секретаријат изјаснио да је за површину пословног простора меродаван премер службеног лица геодетске струке који и служи као основ корекције, а не службена белешка коју је притужилац приложио као доказ.

Омбудсману града Београда јављала су се и расељена лица, која су тражила да се пронађе решење за њихов статус, те је Секретаријат одговорио да ће поступак расељавања спровести у складу са Акционим планом и Програмом становања.

Омбудсману града Београда обратила се притужила која станује у социјалном стану у улици Акробате Алексића у Земуна, на четвртном спрату, наводећи да је у још у марту 2020. године

дошло до крађе мотора лифта. Како је притужиља онколошки болесник, иста има проблем јер не може да силази низ степенице, нити да се пење уз исте, када иде на терапије. Имајући у виду специфичност овог случаја, Омбудсман града Београда је контактирао Секретаријат за имовинске и правне послове и ургирао да се што пре спроведе јавна набавка мотора лифта. Након неколико угренција, јавна набавка је спроведена и мотор је уграђен у лифт, те је проблем решен добрим посредовањем Омбудсмана града Београда.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УРБАНИЗАМ И ГРАЂЕВИНСКЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	5
издавање локацијских услова	3
израда планова детаљне регулације	2

Притужиоци су поставили питање усаглашености издатих локацијских услова са изменама и допунама Плана детаљне регулације одређеног комплекса. Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове се, поступајући по притужби, изјаснио да је приликом издавања предметних локацијских услова поступано у свему у складу са позитивно правним прописима и са приложеним Идејним решењем које чини саставни део издатих локацијских услова, те да су прибављене и потребне дозволе и сагласности од стране надлежног Секретаријата за саобраћај Градске управе града Београда у вези питања будућег паркирања на предметној локацији.

Притужбе грађана су се односиле и на израду плана новог насеља Овча, као и на то да ли ће се рушити објекти ради изградње моста на Ади Хуји. Омбудсман града Београда је поступао у сваком конкретном случају и од субјеката контроле прибавио изјашњења која се односе на напред наведене притужбе.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ КОМУНАЛНЕ МИЛИЦИЈЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	25
непрописно паркирање возила	12
пријаве за нарушавање комуналног реда и бука	6
поступање контролора у јавном превозу	4
извођење грађевинских радова у становима	3

Притужбе притужиоца на рад Секретаријата за послове комуналне милиције су се односиле на: издавање прекршајних налога због непрописног паркирања, непоступања у случају буке која

долази из суседних станова, као и на поступање контролора у градском јавном превозу.

У случају непрописног паркирања возила, Секретаријат је у сваком конкретном случају након утврђеног прекршаја са пратећом фотодокументацијом и сачињене службене белешке, издавала прекршајне налоге.

Приликом поступања по притужбама грађана које се односе на буку, радници Секретаријата су изласком на лице места утврђивали да ли постоји нарушавање комуналног реда и да ли има места за предузимање мера из своје надлежности, те су у складу са тим и поступали.

Неколико притужба односило се и на поступање контролора у градском јавном превозу, приликом чега су издати прекршајни налози. Секретаријат за послове комуналне милиције је у већини случајева утврдио да није било повреде права у поступању контролора, већ да су исти поступали сходно прописима који регулишу поступање органа.

Такође, притужиоци су се жалили и на проблеме које имају због комуналног отпада који углавном припадници ромске националности излажу на зелену површину поред Цветкове пијаце. Секретаријат за послове комуналне милиције се изјаснио да је на предметној локацији издато преко 14 прекршајних налога и да активно раде на трајном решавању предметне ситуације, заједно са припадницима ЈКП „Зеленила Београд“, ЈКП „Градске чистоће“ и Градске општина Звездара – Одељења за инспекцијске послове.

Део притужби се односио и на извођење грађевинских радова у становима, као и на одлагање отпада, те је након извршеног ванредног, теренског инспекцијског надзора на предметним локацијама, Секретаријат издао прекршајне налоге због учињених прекршаја из члана 12 Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији града Београда („Сл.лист града Београда“ бр. 101/19).

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

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
преузимање ствари из урушеног објекта Видовданска 2а	1
коришћење твитер налога Беоком	1
правни савет	1

Омбудсману града Београда обратио се један од станара стамбене зграде у улици Видовданска бр. 2а која се урушила услед извођења грађевинских радова на суседној парцели у улици

Видовданска бр. 4. Како су станари били принуђени да услед опасности по живот хитно напусте своје станове, дана 30.7.2021 године организована је акција изношења ствари и драгоцености у складу са мишљењем Грађевинског факултета и проценом безбедности Сектора за ванредне ситуације МУП-а Србије. Притужба се односила на, по мишљењу притужиоца, недовољан временски рок за преузимање ствари и драгоцености. У писменом одговору, Секретаријат је обавестио Омбудсмана града Београда да је акција преузимања ствари из разлога безбедности прекинута по налогу Сектора за ванредне ситуације МУП-а Републике Србије.

Притужбом се тражи заштита права на коришћење Twitter налога Београдског комуналног сервиса, односно да се свим блокираним корисницима омогући приступ и да се скину са блок листе. Контролисани субјекат је дао детаљно чињенично изјашњење о поступању у овом предмету посебно наводећи, да је о свему притужиоцу упућен исцрпан одговор са позивањем на прописе и акта који су у примени од стране органа управе у конкретној правној ситуацији.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПРИВРЕДУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
одлука о радном времену угоститељских објеката на територији града Београда	2

Омбудсману града Београда обратили су се притужиоци са притужбом на рад Секретаријата за привреду, у вези примене члана 8а, став 2 Одлуке о радном времену угоститељских објеката на територији града Београда. Наиме, чланом 8а став 2 напред наведене Одлуке предвиђено је, да „угоститељским објектима за пружање услуга хране и пића на територији Градске општине Врачар, који се не налазе у стамбеним, стамбено пословним зградама, а налазе се до 50 метара ваздушном линијом од најближе стамбене, стамбено пословне зграде утвђује се максимално радно време и то тако што могу почети са радом најраније у 6.00 сати и могу радити најдуже до 24.00 сата, а петком и суботом од 6.00 сати до 1.00 сат после поноћи“. С обзиром да се предметни став чл.8а Одлуке, односио само на ГО Врачар, Омбудсман града Београда је подржао предлог предлагача наведене Одлуке – Секретаријат за привреду а Градско веће утврдило прелог да се изврше измене у члану 8а став 2 Одлуке. Скупштина града Београда усвојила је Одлуку о измени Одлуке о радном времену објеката на територији града Београда.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УПРАВУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
промена презимена	1
такса на издавање извода	1

Притужба које се односе на рад Секретаријата за управу, у чијем је саставу Одељење за лична стања грађана, вођење матичних књига и изборна права-Палилула, односи се на захтев за промену презимена, које је поднео отац у име пунолетне ћерке. По његовој притужби нису испуњени услови за поступање из разлога, што захтев за промену уписа имена може поднети лично лице које тажи промену или лице које има одговарајуће пуномоћје за заступање, а не отац у име пунолетног детета, као у конкретном случају.

Даља притужба односи се на рад Сектора за лична стања грађана, вођење матичних књига и изборна права-Стари град . Садржина притужбе односи се на захтев притужиље за ослобађање од плаћања административне таксе за издавање извода из матичних књига на међународном обрасцу за малолетну децу. На основу законских прописа дате су потпуне информације ради остваривања траженог права, те се притужиља писмено захвалила на исцрпном и детаљном одговору.

ЈАВНА КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

ЈКП „ИНФОСТАН ТЕХНОЛОГИЈЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	57
покретање поступка принудног извршења ради наплате услуга	21
притужбе на висину износа рачуна	15
пријава и одјава корисника комуналних услуга	5
коришћење субвенције приликом плаћања комуналних услуга и укидање права на субвенцију	5
остало	11

И у овом извештајном периоду велики број притужби односио се на рад овог јавно-комуналног предузећа. Разлози су се најчешће односили на чињеницу да је смањен рок за покретања поступка принудне наплате због неплаћених рачуна за комуналне услуге, те је због тога један број

неплаћених рачуна утужен и предат јавним извршитељима на даљи поступак.

Сходно напред наведеном, грађани су подносили притужбе на рад извршитеља, сматрајући да су накнаде за њихов рад превисоке, нарочито имајући у виду тешку материјалну ситуацију.

Велики број притужби односио се и на недостављање опомена за утужење, те су притужиоци наводили да немају сазнања о својим дуговањима, што често доводи до тога да ЈКП „Инфостан технологије“ доставља предмете јавном извршитељу, што им знатно увећава трошкове. Поступајући по притужби, ЈКП „Инфостан технологије“ се изјаснио да су притужиоци били обавештени о свом дуговању јединственом уплатником, на којој је у тачки Т1 приказан дуг по решењима о извршењу, тачка Т3 приказује стање текућих обавеза по неутуженим и неплаћеним рачунима, Т4 је задужење за текући месец, док је у тачки Т6 наведено укупно задужење, тако да је тужени сваког месеца био обавештен о основу и висини дуга као о року доспећа. С обзиром да дуговање није измирено на време, ЈКП „Инфостан технологије“ је послао предмете јавним извршитељима на утужење, те је стога поступао у свему у складу са позитивно правним прописима.

Омбудсман града Београда је више пута указивао ЈКП „Инфостану технологије“ да је потребно да се успостави бољи систем комуникације и сарадње са канцеларијама извршитеља, јер је често долазило до ситуација да грађани плате дуг, а да их јавни извршитељи у међувремену утуже. Било је и притужби грађана који су уплатили дуг по репрограму, а извршитељи наставили да спроводе извршни поступак.

Грађани су се обраћали Омбудсману града Београда и у вези са погрешним подацима који су унети у рачун, а који су се углавном односили на име и презиме власника непокретности. Поступајући у сваком конкретном случају, ЈКП „Инфостан технологије“ је поступао по наведеним притужбама, извршио потребне исправке и достављао изјашњења Омбудсману града Београда.

Омбудсману града Београда обратио се корисник услуга ЈКП „Инфостан технологије“ - власник ½ идеалних делова на стану са притужбом да без његове сагласности добија рачуне за плаћање комуналних услуга за целу непокретност. Поступајући по притужби ЈКП „Инфостан технологије“ се изјаснио да су у питању солидарни дужници, те да је одредбама члана 15. став 6. Закона о основама својинскоправних односа прописано да „трошкове коришћења, управљања и одржавања ствари и остале терете који се односе на целу ствар сносе сувласници сразмерно величини својих делова“.

Грађани су подносили Омбудсману града Београда и притужбе које су се односиле на висину цене

услуга ЈКП „Београдског водовода и канализације“, те им је одговорено да је иста одређена у складу са члана 65 и 66 Одлуке о одвођењу и пречишћавању атмосферских и отпадних вода на територији града Београда, а да је ЈКП „Инфостан технологије“ поступао у свему у складу са позитивно правним прописима.

Проблеми су се односили и на заостала дуговања за непокретност коју је притужилац наследио иза пок. родитеља, те се ЈКП „Инфостан технологије“ изјаснио да дуговање још није утужено и да притужилац благовремено треба да измири исто.

Омбудсману града Београда се обратила и притужилца, која је навела да су њена права угрожена, јер има преко 80 година и није електронски писмена, па не може да искористи акцију ЈКП „Инфостана технологије“ и да плати рачун преко е-сандучета, чиме би остварила попуст од 8%. Поступајући по притужби, субјект контроле се изјаснио да притужилца није дискриминисана и да јој је дата иста могућност, као и свим другим корисницима, да плати рачун електронским путем. Притужилац је због покренутог поступка извршења ради наплате дуга за комуналне услуге изгубио право на субвенцију за умањење износа за плаћање комуналних услуга као редован платиша. ЈКП „Инфостан технологије“ је обавестио Омбудсмана града Београда да се о спорној ситуацији води парнични поступак пред надлежним судом, па сходно томе притужилац не може да оствари право на субвенцију јер има дуговање из ранијег периода.

Притужилац је уложио притужбу на рад комуналног предузећа Еко Гроцка доо које је уговорило да се комуналне услуге за скупљање и транспорт комуналног отпада са територије ГО Гроцка врше преко система обједињене наплате ЈКП „Инфостан технологије“. Након добијених одговора од оба субјекта контроле, Омбудсман града Београда је утврдио да је притужилац власник и стамбеног објекта, за који није био евидентиран као корисник комуналне услуге, о чему је добио обавештење да се уз захтев може евидентирати као корисник, те је сходно томе притужилац обавештен да је на непокретности на којој је фактурисано спорно задужење притужилац на основу података из катастра непокретности уписан као сувласник исте.

ЈКП „ БЕОГРАДСКИ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	30
начин обрачуна и наплате испоручених комуналних услуга	15
одржавање и баждарење водомера	7
уградња индивидуалног водомера	6
остало	2

Притужбе на рад ЈКП „Београдски водовод и канализација“ углавном се односе на изнете проблеме у вези висине испостављених рачуна за ову комуналну услугу, проблеме у вези кварова на водоводној мрежи, питања у вези потребне документације за добијање прикључка и слично. Даља садржина притужби односи се и на евидентирану потрошњу воде која је приказана на рачунима по наведеним датумима и временским периодима, питања везана за доцњу у измиривању обавеза и у вези са тим, насталих трошкова извршења. Изјашњења и одговори ЈКП дати су са позивањем на прописе, уз наводе сваке конкретне ситуације које су изнете у притужбама.

Било је притужби потрошача који желе да буду у директној наплати, одговорено да могу поднети посебан захтев за промену система наплате на прописаном обрасцу уз прописану документацију. Један број притужби односи се на проблеме у вези обрачуна потрошње испоручене воде и на висину испостављених рачуна. У појединачним случајевима од стране ЈКП БВК, дата су чињенична изјашњења са саджином која је везана за обрачун потрошње корисника, ако се ради о процентуалном обрачуну за потрошаче који се водом снабдевају преко заједничког водомера, по цени за домаћинства, и да се према броју чланова домаћинства врши прерасподела потрошње воде. У извесним случајевима од стране ЈКП, вршене су провере и ванредна читавања водомера да би се утврдила стварна потрошња, те је по утврђивању чињеничног стања по потреби вршено сторнирање рачуна и формирано нови обрачунаи, на основу просечне потрошње из претходног периода.

Честе су притужбе и на фактурисана дуговања за утрошену воду за које су најчешће покренути извршни поступци. Притужиоцима се даје обавештење, ако је то правно могуће, да се лично обрате надлежнима у просторијама предузећа ради закључивања уговора о измиривању дуга на рате у ком случају ће, по наводима ЈКП БВК обавестити јавне извршитеље и наведени предлози за извршење биће повучени. Известан број притужби је имао за предмет изражена дуговања за које су извршни поступци изазвали додатне трошкове корисника, сада као извршних дужника, о чему је предузеће давало појединачна изјашњења у сваком предмету, са посебним истицањем, да они као извршни повериоци не могу сносити трошкове на своју штету, с обзиром да се у свему поступало у складу са важећим прописима.

Било је и притужби на недовољан притисак воде у инсталацијама, те су по пријави кварови лоцирани и благовремено отклоњани и водоснабдевање потрошача нормализовано. Даље, било је и притужби на проблем изливања воде на одређеним локацијама, па је утврђено да није било

интервенција на водоводној мрежи, а да градска канализација у том делу насеља не постоји, да је водоводна мрежа у исправном и функционалном стању (Угриновци). Омбудсман града Београда поступао је и по притужбама у вези захтева и потребне документације за остваривање права на посебан прикључак за објекте у власништву, на основу изјашњења, притужилац је дужан да достави и геодетски снимак предметног објекта за који се тражи прикључак, сходно прописима из Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде, као и обавештење односно одлуку надлежног органа за озакоњење објекта.

Као и сваке године, један број примедби се односио на недостатак воде у летњим месецима у приградским насељима општине Гроцка, Лазаревца и других приградских општина.

Омбудсман града Београда у складу са својим надлежностима, у извештајном периоду поступао је по свим поднетим притужбама и трудио се да се добрим посредовањем дође до решавања проблема. Поред писане комуникације између странака, орган је у више случајева покушао и давањем савета, да укаже на начин и могућности остваривања права и коришћења правних средстава која претходе подношењу притужбе, што се углавном односило на подношење рекламација те писменог обраћања ЈКП „ Београдски водовод и канализација“, као и права на коришћење правних средстава у евентуално покренутим извршним поступцима.

ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	9
издавање доплатних паркинг карата	4
Продужавање повлашћене паркинг карте	3
Право на месечну претплату куповином повлашћене паркинг карте - ППК	2

Као и у ранијим периодима највећи број притужби грађана на поступање овог предузећа односио се на издавање доплатне паркинг карте услед неплаћања паркирања, или протекла рока трајања паркирања који је на снази у конкретној зони паркирања.

Притужбе су се односиле и на ситуације када корисници, односно претплатници повлашћене паркинг карте из одређених разлога или због превида не продуже повлашћени паркинг и онда им буду издате доплатне паркинг карте.

Две притужбе односиле су се на право на издавање повлашћене паркинг карте за станаре одређене паркинг зоне. У оба случаја подносиоци притужбе нису имали пријављено пребивалиште на територији зоне у којој су желели да остваре право на издавање повлашћене паркинг карте.

Једна притужба односила се на захтев за месечну претплатну карту за станаре на паркиралишту (паркиралиште са приступном рампом). Проблем код оваквог начина паркирања, као и паркирања на резервисаним паркинг местима у гаражама је недостатак слободних паркинг места, те се из тог разлога за поједина паркиралишта и гараже праве тзв. „листе чекања“ на слободно место.

У свим предметима по притужбама на поступање ЈКП „Паркинг сервис“ Београд, субјект контроле је на адекватан начин и у остављеном року достављао писмена изјашњења Омбудсману града Београда.

ЈП „ГРАДСКО СТАМБЕНО“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	30
инвестиционо одржавање	13
текуће одржавање	12
остало	5

Од горенаведеног броја поднетих притужби, највећи број се односи на притужбе које су поднели станари зграда на којима је потребно извести радове на замени крова и кровних конструкција, те је у овим случајевима контролни субјект у свом одговору објаснио на који начин одређена стамбена заједница може поднети захтев за извођење радова, као и на који начин и у ком року се доставља понуда овог јавног предузећа за извођење радова.

Такође, део притужби се тиче и проблема стамбених заједница са изливањем фекалних вода и пуцањем цеви. У случајевима у којима је надлежно за поступање, екипе овог јавног предузећа су излазиле на терен како би решиле настали проблем (или је ангажовано предузеће „Растошница“), а тамо где је утврђена надлежност ЈКП „Београдски водовод и канализација“ остварена је комуникација између ова два предузећа и проблем је решен.

Контролни субјект је био посебно ажуран у решавању проблема станара који су се жалили на одржавање зграда (поправку улазних врата на згради, одржавање осветљења у згради, одржавање хигијене у згради, итд.).

ЈКП „БЕОГРАДСКЕ ЕЛЕКТРАНЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	19
неодговарајућа температура у стамбеним и пословним просторијама	15
неисправне инсталације	4

Као и претходне године, и ове се највећи број притужби односио на слабије грејање у становима и то су притужбе које су махом поднете у исто време – на почетку грејне сезоне.

Највећи број притужби грађана се односио на слабије грејање у становима, који се налазе на територији општина Земун и Нови Београд. Поступајући по поднетим притужбама, Омбудсман града Београда се обратио овом јавном предузећу, екипе надлежне за поступање у овим случајевима у изашле на терен и извршеним мерењима констатовале да су температуре у прописаним границама.

Такође, део притужби грађана се односио и на неисправне грејне инсталације постављене у зградама, које су након поступања Омбудсмана града Београда, замењене/поправљене.

ЈКП „ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	6
сахрањивање и ексхумација покојника	4
висина цене услуга	2

Притужиља је поднела притужбу на рад ЈКП „Погребне услуге“, из разлога што не може да сахрани пок. свекрву у породичну гробницу. ЈКП „Погребне услуге“ су се изјасниле да притужиља има право коришћења на предметној гробници, те да је из тог разлога одбијен њен захтев. Међутим, након ургенције Омбудсмана града Београда, ЈКП „Погребне услуге“ су изашле у сусрет притужиљи и дозволили јој да похрани урну са посмртним остацима свог покојног свекра у породичну гробницу на Новом гробљу.

Примедбе су се односиле и на идентификацију преминулог сродника, будући да је притужиља сматрала да није потребно да изврши исту, из епидемиолошких мера, јер је узрок смрти покојника био корона вирус. Омбудсман града Београда је директно контактирао надлежне у ЈКП „Погребне услуге“ и у разговору са руководиоцем добио обавештење да је идентификација преминулог обавезна, о чему је притужиља одмах обавештена.

Притужиоци су се жалили и на висину трошкова сахране, као и на цене надгробних плоча.

ЈКП „ГРАДСКА ЧИСТОЋА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	8
висина рачуна	4
основ за плаћање услуга изношења смећа	4

Омбудсману града Београда обратио се притужилац са притужбом на ЈКП „Градске чистоће“ наводећи да је власник локала у згради у којој не станује, те да сматра да не треба да плаћа услугу изношења смећа и чишћење заједничких просторија, будући да у локал улази са уличне стране. ЈКП „Градска чистоћа“ се је доставила ЈКП „Инфостану технологије“ сагласност за уклањање ставке „изношење смећа“ за локал притужиоца.

Притужбе притужиоца су се односиле и на неизмирене обавезе по основу одношења комуналног отпада. ЈКП „Градска чистоћа“ се изјаснила да су корисницима услуга од 2008. године подељене ПВЦ канте, а да притужилац није узео исту. Сходно Закону о комуналним делатностима („Сл.гласник РС“ бр. 88/2011, 104/2016 и 95/2018) за тарифирање услуге „изношење смећа“ није потребан уговор између извршиоца и корисника комуналних услуга. Одлагање комуналног отпада – кућног смећа на „депонију“ у Пиносави је у супротности са чланом 9 став 1 важеће Одлуке о одржавању чистоће и може за последицу имати прекршајну одговорност. Имајући у виду напред наведено, ЈКП „Градска чистоћа“ се изјаснила да је притужба притужиоца неоснована у целисти.

Притужбе су се односиле и на дуплирање рачуна за изношење смећа. ЈКП „Градска чистоћа“ се изјаснила да се притужилац више пута обраћао рекламацијом да му се изврши сторнирање рачуна за један објекат, као и за корекцију квадратуре објекта, што су радници ЈКП и учинили, након што су изашли на лице места и утврдили квадратуру који притужилац користи. Што се тиче сторнирања рачуна, након рекламације потрошача, извршена је корекцију рачуна притужиоца.

Са сличним проблемом су се сусрели и притужиоци из Угриноваца, који су поднели захтев за умањење задужења за услуге скупљања, одвожења и одлагања смећа, сразмерно површини објекта који се користи за становање. ЈКП „Градска чистоћа“ је након изласка на лице места записнички констатовала стање на терену након чега је усвојила захтев за умањење сразмерно утврђеној површини стамбеног објекта који се користи.

Притужба притужиле се односила на то да ЈКП „Градска чистоћа“ шаље рачуне за радњу која је затворена. Субјект контроле је одговорио да је за период за који је послат рачун, радња притужиоца била регистрована у АПР-у, те је исти у обавези да исплати дуг у целисти.

ЈКП ГРАДСКО САОБРАЋАЈНО ПРЕДУЗЕЋЕ „БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
бесплатан превоз детета	1

Притужба на рад овог контролног субјекта се односила на захтев родитеља малолетног детета са сметњама у развоју, чија је молба за остваривање права на бесплатан превоз детета до школе у коју иде, одбијена од стране овог јавног предузећа. Након што се Омбудсман града Београда обратио контролном субјекту, настали проблем је решен и детету је омогућен бесплатни превоз.

ЈКП „БЕОГРАД ПУТ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
постављење цеви испод саобраћајнице	1

Притужба на рад ЈКП „Београд пута“ односила се на то да није извршена замена цеви, која се налази испод пута у улици Железничка у Рипњу, те је због тога дошло до плављења дворишта притужиље, јер се предметна цев излива директно у двориште притужиље. ЈКП „Београд пут“ се изјаснио да није имао налог за замену цеви у предметној улици, а да је његова основна делатност одржавање путева.

ЈП „ПУТЕВИ БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
саобраћајна сигнализација	1

Притужилац се обратио Омбудсману града Београда са притужбом да је потребно да се постави вертикална сигнализација у улици у којој станује. ЈП „Путеви Београда“ је поступио по притужби и обновио сигнализацију.

ЈКП „ЗЕЛЕНИЛО БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
Одлагање отпада на зелену површину	1
Одржавање зелених површина	1

Омбудсману града Београда обратила се притужила са притужбом на рад ЈКП „Зеленила Београд“, наводећи да припадници ромске националности излажу на зелену површину ствари које покупе из контејнера, поред Цветкове пијаце. ЈКП „Зеленило Београд“ се изјаснило да заједно са Секретаријатом за послове комуналне милиције и ЈКП „Градском чистоћом“ раде на изналагању решења за трајно решавање овог проблема.

Притужилац је уложио притужбу на рад ЈКП „Зеленила Београд“ у вези са непокошеним зеленим површинама у улици Северина Бијелића и Миладина Зарића у Борчи. Поступајући по притужби, ЈКП „Зеленило Београд“ се изјаснило да су исте обухваћене Програмом одржавања јавних зелених површина и припадају 5. категорији одржавања стамбеног насеља Борча греда, те су у марту 2021. године извршили обнову травњака од 4.000 м2, садњу живе ограде у дужини од 100 м2 и поставило 60 комада металних заштитних стубића на предметној локацији.

ЈКП "ЈАВНО ОСВЕТЉЕЊЕ"

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
новогодишња расвета	1
подношење електронске рекламације	1
Неисправна јавна расвета	1

Притужбе су се односиле на проблеме у вези коришћења електронске рекламације – пријаве квара на сајту ЈКП „Јавно осветљење“, након чега је ово предузеће дало обавештење и директно контактирало притужиоца, чиме је проблем решен.

Такође, притужба притужиле се односила и на чињеницу да је почетак фебруара 2021., а да новогодишње осветљење још није искључено. ЈКП „Јавно осветљење“ је навело да је од Секретаријата за енергетику добило налог да изврши искључење целокупне инсталације свечаног осветљења, а након тога отпочне са демонтажом опреме и елемената свечаног осветљења, те су исти поступили по напред наведеном налогу.

Проблеми грађана односили су се и на неадекватно осветљење улица у Јајинцима.

ЈКП „ВЕТЕРИНА БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
ујед паса луталица	1

Обе притужбе грађана на рад овог јавног предузећа се односе на проблеме са псима луталицама. По обраћању Омбудсмана града Београда овом јавном предузећу, екипе за хватање паса су изашле на терен, ухватиле невакцинисане и агресивне псе који су нападали житеље одређених делова града и пси су смештени у прихватилишта.

ЈП СПОРТСКИ ЦЕНТАР „ОЛИМП ЗВЕЗДАРА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
карта за коришћење базена	1

Притужба је поднета на рад СЦ „Олимп-Звездара“ за догађај који се десио 2019. год, у поступку је утврђено да се притужилац није благовремено обратио контролисаном субјекту за заштиту права, обавештен је о прописаној надлежности Омбудсмана града Београда, утврђена је неблаговременост притужбе, те је притужилац подучен да се може поново обратити уколико се проблем деси у овогодишњој сезони купања којом радњом сматра да су му ускраћена права на коришћење базена под одреженим условима.

ЈП СПРЦ „25. МИЛАН ГАЛЕ МУШКАТИРОВИЋ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
карта за коришћење базена	1

Притужиља се обратила Омбудсману града Београда са притужбом на рад ЈП СПРЦ „25.мај-Милан Гале Мушкатиновић“, због проблема у вези са коришћењем термина за грађане на затвореним базенима. ЈП СПРЦ „25.мај- Милан Гале Мушкатиновић“ се изјаснио да је извршило оптималан распоред коришћења базена и да грађани имају довољан број термина у току дана, те да су наводи притужиље неосновани у целисти.

МУЗЕЈ ГРАДА БЕОГРАДА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
Легат Бранислава Нушића	1

Притужила се обраћа јер сматра да одговори које је добила од Музеја града Београда, у вези њене жеље за обиласком споменика културе Куће Бранислава Нушића представљају повреду њених права на разгледање културне баштине Града Београда. У поступку притужила је обавештена да је објекат, Кућа Бранислава Нушића у надлежности и под заштитом Завода за заштиту споменика, а да ће предмети из Легата Бранислава Нушића, бити изложени након реконструкције објекта у новој згради Музеја у ул. Ресавској бр. 40б.

ЈАВНО УРБАНИСТИЧКО ПРЕДУЗЕЋЕ УРБАНИСТИЧКИ ЗАВОД БЕОГРАДА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
израда плана детаљне регулације	1

Омбудсман града Београда примио је у 2021. години једну притужбу која се односи на поступање овог Завода. Притужба се односила на динамику израде Плана детаљне регулације.

ГРАДСКИ ЗАВОД ЗА ВЕШТАЧЕЊА БЕОГРАД

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
приступ информацији од јавног значаја	1

На поступање овог субјекта контроле у 2021. години Омбудсман града Београда примио је једну притужбу.

Притужба се односила на захтев о приступу информацији од јавног значаја који је упућен Заводу. У току поступка утврђено је да се по захтеву води поступак пред Повереником за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, о чему је притужилац обавештен.

БИБЛИОТЕКА ГРАДА БЕОГРАДА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
плаћање казне	1

Притужила се жали на поступање Библиотеке града Београда коју заступа Градско правобранилаштво града Београда због тога што сматра да не треба два пута да плаћа казне и камате за књиге које је са закашњењем вратила библиотеци. Из обавештења је утврђено да су постојала два одвојена судска поступка у извршењу и утврђено је да није било плаћања истог дуга два пута у различитом временском периоду, те је стога притужба притужиле неоснована у целости.

КОМУНАЛНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ДИМНИЧАР“ А.Д.

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
одјава услуге	1

Притужба притужиле на рад комуналног предузећа „Димничар“ а.д. се односила на то да плаћа комуналну услугу, али да већ годинама не користи њихове услуге. Комунално предузеће се изјаснило да су на предметној адреси по становима биле прикључене каљаве пећи, те да су у два стана извршили затварање шлауфа, како би онемогућили да код високог атмосферског притиска димни гасови улазе у стан. Притужила је након тога извршила одјаву димничарских услуга, што је комунално предузеће евидентирало.

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 км²) немају установљенелокалне 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.

ГО Чукарица

Притужила се жалила због недржавања гробних места на гробљу у Жаркову, наводи да су споменици склони паду па из тог разлога може доћи до повређивања и штете. Притужба је са прилозима након разматрања упућена на изјашњење Управи ГО Чукарица, надлежном органу за комуналну инспекцију и ЈП „Пословни центар Чукарица“. Комунална инспекција Управе ГО Чукарица, извршила је инспекцијски надзор након утврђивања носиоца права на предметним гробним местима и даље наложила решењем носиоцу права да поправи оштећења на спомен обележјима. У поступку теренског инспекцијског надзора утврђено је да је поступљено по мерама.

ГО Палилула

Притужилац улаже притужбу на рад Одељења за имовинско-правне послове Управе ГО Палилула због дугогодишњег нерешавања захтева за враћање земљишта одузетог по ПЗФ-у и то зато што није формирана комисија која је надлежна за вођење поступка и доношење решења. Притужилац је након пријема чињеничног изјашњења обавештен и уједно упућен, да се може обратити писменим поднеском Скупштини ГО Палилула, са захтевом за формирање предметне комисије у складу са Законом. Даље, притужба се односила на више проблема, буку из објекта „Синко“ д.о.о., заузеће јавне површине и непрописно паркирање. Поводом изнетих проблема поступали су Секретаријат за инспекцијске послове, Секретаријат за послове комуналне милиције и Комунална инспекција Управе ГО Палилула, која је више пута вршила инспекцијски надзор те донела одговарајућа решења о уклањању свих ствари са јавне површине које је стављено у предлог Плана

извршења за текућу годину. Мерење буке је вршено по захтеву притужиље, а правно лице је извршило радове на поправци расхладних уређаја, тако да ниво буке не прелази дозвољене границе. Притужби је било и због употреба клима уређаја на чију буку су се притужиоци жалили, те је у вези са тим и тражено поступање инспекцијских органа Управе ГО Палилула. У поступку је на основу изјашњења утврђено да бука не долази од клима уређаја, а да се бесправни објекат у дворишту уклони, будући да је постављен без одобрења надлежног органа.

ГО Нови Београд

Омбудсману града Београда обратила се притужиља због проблема на описаној јавној површини који је прекривен растињем те услед тога сматра да може бити легло заразе. По притужби је поступано тако што је упућен захтев за чињенично изјашњење Одељењу за инспекцијске послове-комуналној инспекцији Управе ГО Нови Београд. Комунални инспектор је покренуо поступак надзора неизграђеног грађевинског земљишта и донео решење, на које је надзирани субјекат уложио жалбу и поступак је у току.

ГО Земун

Притужбе се углавном односе на комуналне проблеме, те је у складу са тим и Омбудсман града Београд поступао проследивши притужбу која се односи на оштећење асфалтног застора пута у насељу Грмовац у Земуну. Управа ГО Земун упутила је изјашњење да је у складу са својим надлежностима извршила насипање струганим асфалтом чиме је притужба решена. Даље, притужилац се жалио на заузеће тротоара од стране власника угоститељског објекта у ГО Земун. Затражено је изјашњење надлежне инспекције у оквиру органа управе ГО Земун, које је дало одговор о поступању о донетим актима са наводом, да је предметно заузеће унето у Програм извршења за 2021. годину.

ГО Звездара

Поступано је по притужби која се односи на комуналну уређеност дела простора код Цветкове пијаци, пред надлежним Одељењем за инспекцијске послове Управе ГО Звездара. Ради свеобухватног решавања ове ситуације, затражено је изјашњење и Секретаријата за послове комуналне милиције и ЈКП „Зеленило Београд“. Управа ГО Звездаре обавестила је овај орган да је уклонила наведени отпад са предметне локације, те је притужба успешно решена. Притужба је уложена и због запушене шахте, комунални инспектор је одмах извршио инспекцијски надзор и

том приликом констатовао, да није затечено изливање и да нема основа за вођење поступка. У раду по притужби у вези нелегалне градње у ул. Љубе Миодраговића, утврђено је, да је раније од стране Одељења за грађевинску инспекцију донето решење о затварању градилишта на поменутој локацији, које је прослеђено Одељењу за извршења решења грађевинских инспектора. Притужби је било и на рад управника стамбених заједница, које су даље упућиване на изјашњења комуналној инспекцији са захтевима за доставу чињеничних изјашњења, у вези постављања лифта, затварања прозора и надзиђивања на предметној локацији. У поступку је утврђено из даљег извештаја Секретаријата за инспекцијске послове, да су изведени радови на предметној локацији изведени према грађевинској дозволи у складу са пројектном документацијом.

ГО Раковица

Притужба на рад управника стамбене заједнице везано за неуређеност земљишта око зграде. Од стране комуналне инспекције Управе ГО Раковица утврђено је, да није било смећа око предметног стамбеног објекта, о чему је притужилац обавештен. Омбудсман је поступао и по притужби лица, која се односи на недостатак и изradу финансијског извештаја од стране управника стамбене заједнице. Надлежни инспекцијски орган Управе ГО Раковица поступао је и донео решење којим је наложена предметна радња.

ГО Сурчин

Притужила је уложила притужбу због поступка озакоњења објекта који дужи временски период није окончан. Утврђено је да је предмет из Секретаријата за озакоњење објеката, проследио списе на даље одлучивање органу управе ГО Сурчин. Одељење за урбанизам, грађевинске и комуналне послове у саставу Управе ГО Сурчин, дало је чињенично изјашњење, да поступа у предмету озакоњења предметног објекта те да је затражио од притужиоца-инвеститора да изврши допуну потребне документације, о чему је притужилац од стране Омбудсмана уредно обавештен са упозорењем, да је потребно да као подносилац захтева предузме потребне радње по налогу органа управе, а од субјекта контроле затражено је поступање и поштовање рокова у решавању захтева.

ГО Лазаревац

Омбудсману града Београда обратио се притужилац који се жали на поступање органа управе ГО Лазаревац, надлежног за имовинско-правне послове, у вези уређивања статуса непокретности,

након доношења решења о одузимању земљишта. Омбудсман је обавестио притужиоца о његовим правима у конкретном случају, све у циљу управног решавања захтева за измену правноснажног решења и уједно је упућен да може користити правну помоћ у оквиру Управе ГО Лазаревац. Група грађана која има истоветан имовинско-правним проблем обратила се са притужбом у вези непокретности на којима имају право својине а на којима се изводе инфраструктурни радови без њихове сагласности. Након добијених чињеничних изјашњења органа управе ГО Лазаревац и ЈПКП Лазаревац, притужиоци су обавештени о проблему који датира још од времена изградње улице, са давањем савета да се настала имовинско правна ситуација може решавати у одговарајућем правном поступку уз учешће свих странака у складу са законом. Притужилац се жалио на поступање Одељења за имовинско правне послове ГО Лазаревац које је у управном поступку на основу Закона о експропријацији, донело решење за непокретности које су биле у својини притужиоца. Од стране овог органа упућен је одговор у смислу начина остваривања права по Законом прописаној процедури и уједно дат савет, да се може обратити Служби правне помоћи Управе ГО Лазаревац.

ГО Сопот

Притужиља је поднела притужбу жалећи се на комуналне проблеме настале услед неуређености катастарских парцела, које се по наводима граниче са њеним поседом. Управа ГО Сопот је преко надлежног Одсека за комуналну инспекцију, дала податке о локацијама предметних непокретности које се не граниче са поседом притужиље, тако да је исте не угрожавају. У следећем случају притужилац се жалио на неуређеност локалног пута на територији ГО Сопот. Од стране Управе ГО Сопот – Одсека за комуналну инспекцију затражено је изјашњење на околности из притужбе, а од стране Сектора за саобраћајни инспекцијски надзор-Одељења за улице и путеве утврђено је да се пријава односи на надлежности ГО Сопот, које поступају у складу са планом радова.

ЈКП "ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА ОБРЕНОВАЦ"

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
прикључење на водоводну мрежу	1

Притужба се односи на поступање субјекта у вези постојања евиденције прикључка на водовод у Баричу, ГО Обреновац. Притужилац сматра да има право на легалан прикључак за воду јер је

финансијски учествовао у изградњи водовода о чему поседује уговор и доказе о уплати. ЈКП је дало обавештење са допуном одговора, наводећи да је за решавање ове ситуације потребно да притужилац поднесе захтев и потребну документацију ради легализације постојећег стања, о чему је притужилац обавештен уз намеру пружања добрих услуга и поступања, сходно сада важећим прописима.

ЈКП "ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА" ГРОЦКА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
неуредно водоснабдевање у летњем периоду	1

Поднете притужбе су на вишегодишњи проблем у вези водоснабдевања висинских делова ГО Гроцка, насеље Заклопача. ЈП „ Водовод и канализација“ Гроцка, изјаснило се, да у летњем периоду због несавесне потрошње појединих грађана има проблема и рестрикције воде, па ради умањања проблема морају да помажу и шаљу цистерне са водом и бесплатно допуњују цистерне грађана. Решење проблема виде у најкраћем могућем року, пуштањем новог бунара у оптицај који се налази на граници Гроцка-Заклопача, а свакако решење комплетног система водоснабдевања у насељу Заклопача биће решено повезивањем на цевовод „Макиш-Младеновац“ 2022 године.

ЈКП „МЛАДЕНОВАЦ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
изливање отпадних вода	1

Притужила се обратила због изливања отпадних вода и ширења непријатних мириса на датој локацији. По притужби изјашњење је дала Комунална инспекција Управе ГО Младеновац, која је одмах утврдила стање на терену и наложила ЈКП да се отклони квар на ревизионој шахти. Екипе су одмах изашле на лице места и отклониле недостатке.

„ЕКО ГРОЦКА“ Д.О.О.

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
плаћање услуга одношења смећа	1

Притужбе се односе на комуналну услугу одношење смећа у вези испостављених рачуна за извршене услуге. Посебно је описан начин ослобађања од обавезе плаћања, као и докази који треба да се доставе предузећу. Такође, било је и притужби на дуговања из претходног периода, с обзиром да се сада наплата врши у систему обједињене наплате преко ЈКП „Инфостан технологије“. Притужилац је обавештен да ранија дуговања треба да измири предузећу „Еко-Гроцка“ са доставом потребних доказа о власништву објекта, а редовна задужења се сервисирају према ЈКП „Инфостан технологије“.

ГРАДСКО ПРАВОБРАНИЛАШТВО

Притужилац се једном притужбом жалио на рад више државних органа па и на Градско правобранилаштво у делу благовремене заштите права јавне својине на стану који је био на коришћењу лица које је преминуло пре неколико година и у вези са тим, печатење и попис покретних ствари од стране органа управе надлежне ГО Савски венац. Имајући у виду да Савски венац има Локалног омбудсмана прослеђена му је притужба и он је у том делу поступао сходно прописаним надлежностима. Омбудсман је у овом предмету поступао и према Секретаријату за управу, који је такође као контролисани субјект доставио чињенично изјашњење о свом благовременом поступању, те је утврђено да није било повреде права.

VI САРАДЊА СА ДРУГИМ ЗАШТИТНИЦИМА ГРАЂАНА

Закон о локалној самоуправи ("Сл. гласник РС" бр. 129/2007, 83/2014, 101/2016, 47/2018 и 111/2021 – др. закони) у свом члану 97. став 1. је предвидео да јединица локалне самоуправе може установити локалног омбудсмана који је овлашћен да независно и самостално контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе и јавних служби, ако се ради о повреди прописа и општих аката јединице локалне самоуправе.

Нажалост, мали је број јединица локалне самоуправе у Републици које су искористиле ову законску могућност и изабрале свог локалног омбудсмана. Поред Омбудсмана града Београда још пет градских општина имају свог локалног омбудсмана.

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 други локални омбудсман. Најчешћа питања у овој години односила су се на: остваривања права на безбедно коришћење базена на Бањици, повреде права из радног односа у Стонотениском савезу Београда, узнемиравања станара од стране непознатих лица, па су исти тражили замену станова, неблагоприятно поступање и рад служби за катастар непокретности у градским општинама, поступање службеника МУП-а приликом саслушања, блокада текућег рачуна по закључку јавног извршитеља, јако осветљење са реклама пословних објеката које смета станарима током ноћи, немогућност остваривања права на паркирање на делу земљишта уз стамбену зграду, начин коришћења такси услуга, рад управника стамбене заједнице, обрачун кредита код пословних банака, несавесно држање кућних љубимаца, недостатак здравствене установе на подручју Бањице са захтевом да тај део града добије дом здравља, на рад медицинског особља Института за мајку и дете „Вукан Чупић“ у вези остваривања права на здравствену заштиту малолетног детета.

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 и у овој извештајној години из познатих разлога није одржано онолико скупова колико је било планирано. У организацији Удружења омбудсмана и ОЕБС-а, од 29. септембра до 1. октобра 2021. године у Вршцу, одржана је конференција на тему **"Актуелна питања из праксе омбудсмана у Републици Србији"**.

На конференцији су присуствовали скоро сви локални омбудсмани Републике Србије, Заштитник грађана Републике Србије и његов први помоћник, представник ОЕБС-а за Србију, представник локалне самоуправе града Вршца. На тродневном скупу разматрана су многа питања из делокруга рада локалних омбудсмана, као и активности Удружења омбудсмана Србије (разматрање активности на спровођењу акционог плана за промоцију институције локалног омбудсмана у јединицама локалне самоуправе у Републици Србији и израда акционог плана за сарадњу Удружења омбудсмана Србије са националним

саветима националних мањина у Републици Србији.)

Одржана је и годишња скупштина Удружења омбудсмана Србије.

Удружење омбудсмана Србије, уз подршку ОЕБС-а за Србију, организовали су у Шапцу, од 7. до 9. децембра 2021. године конференцију на тему: **Нови Закон о родној равноправности и улога омбудсмана и израда Нацрта Закона о локалним омбудсманима.** У изузетно посећеној и радној атмосфери, уводна излагања о овим темама имали су Проф. др Маријана Пајванчић, Проф. др Зоран Павловић, Проф. др Дејан Миленковић и др Зорица Мршевић. Највећи део времена посвећен је изради Нацрта Закона о локалним омбудсманима, а наша делегација дала је, по општој оцени, највећи допринос. Напомињемо да смо се на неке скупове укључивали путем мобилних телефона због непоседовања ЗООМ апликације. Тек смо у децембру успели да добијемо микрофон, али без камере, тако да смо на два таква скупа узели активно учешће.

Искрено се надамо да ћемо у блиској будућности бити у прилици да добијемо одговарајућу опрему за овај вид комуникације, у било чијој организацији.

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

Као и претходне године међународне сарадње ове године због пандемије није било.

VIII САРАДЊА СА НЕВЛАДИНИМ СЕКТОРОМ

Сарадња са невладиним сектором је била врло интензивна и разноврсна до 2020. године, а ове извештајне године из напред наведених разлога није било осим телефонских контаката и писаних информација.

Омбудсман града Београда је присуствовао састанку одржаном дана 23.07.2021. године, на коме су били присутни представници Министарства за људска и мањинска права и друштвени дијалог. Министарка је представила Закона о родној равноправности и Закон о забрани дискриминације који су усвојени 20.04.2021. године и навела које су битније промене у односу на претходне законе.

Мисија ОЕБС-а у Републици Србији организовала је 26. октобра 2021. године пројекцију документарног филма "Језик и стварност" а након тога била је дискусија о родно осетљивом језику. Промоција је организована у Југословенској кинотеци, уз учешће представника стручне јавности и језичких практичара. Уводно излагање имале су Маја Мићић, представница ОЕБС-а, Бранкица Јанковић, повереница за родну равноправност и др Светлана Тасић, професор књижевности на Филолошком факултету Универзитета у Београду. И на овом скупу узели смо активно учешће.

Комитет правника за људска права YUCOM, уз подршку тима Уједињених нација за људска права у Србији, преко ЗООМ платформе, представили су, 23. децембра 2021. године, два водича израђена у циљу олакшавања остваривања права на бесплатну правну помоћ, и то:

1. Бесплатна правна помоћ – водич за градске и општинске управе и
2. Како да остварите право на бесплатну правну помоћ – практични водич за грађане.

И на овој презентацији узели смо активно учешће.

Агенција за спречавање корупције, уз подршку УСАИД-овог Пројекта за одговорну власт, организовали су ЗООМ радионицу за све јавне функционере града Београда, 26. новембра 2021. године, на којој је разматрана законска регулатива и практична примена нових смерница о сукобу интереса. На радионици су, путем ове платформе, учествовали сви функционери наше канцеларије.

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.

IV ЗАКЉУЧАК

Разноврсни систем заштите људских права (Републички заштитник, градски и локални 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, без обзира што је ове извештајне године највећи број притужби био путем мејла, писмом а посебно телефоном даје нам за право да верујемо да смо на добром путу да мењамо навике, како грађана,

тако и контролисаних субјеката. Свесни смо да смо још далеко од онога што би оценили као добро. Комуникација путем телефона у овим околностима је изискивала много више времена да се проблем разуме, а онда да се притужиоцима објасни начин и поступак који је неопходан да би се случај решио. Старија популација грађана је навикла на непосредан контакт и највише им то одговара. Некада им је довољно само да их неко саслуша и охрабри.

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, незауостављив 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 у овим околностима и више од тога. Надамо се да у следећем извештају неће имати позива на епидемују било које врсте и да ће квантитативно бити краћи. Истовремено сматрамо да правни основ даје један широк оквир за деловање Омбудсмана како у ситуацијама кадасе крше или угрожавају основна и загарантована људска и грађанска права, тако и у начину остваривања тих права.

