

Скупштина града Београда на седници одржаној 13. априла 2023. године, на основу члана 31. Статута града Београда ("Службени лист града Београда", бр. 39/08, 6/10, 23/13, "Службени гласник РС", бр. 7/16 – одлука УС и "Службени лист Града Београда", бр. 60/19) и чл. 5. и 27. Одлуке о Омбудсману града Београда ("Службени лист Града Београда", број 85/19), донела је

З А К Љ У Ч А К

1. Усваја се Извештај о раду Омбудсмана града Београда за 2022. годину.
2. Извештај објавити у "Службеном листу града Београда".

СКУПШТИНА ГРАДА БЕОГРАДА

Број: 9-265/23-С – 13. април 2023. године

Доставити:

- Омбудсману града Београда
- Секретаријату за информисање
- „Службеном листу града Београда“
- Писарници

ПРЕДСЕДНИК

Никола Никодијевић, с.р.



За тачност отправка
подсекретар Секретаријата за
скупштинске послове и прописе
Младен Младеновић



ГРАД БЕОГРАД
ОМБУДСМАН ГРАДА БЕОГРАДА



Омбудсман
Града Београда

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** **2022. ГОДИНУ**

Обрађивач: Омбудсман града Београда
Миљко Ваљаревић

Усваја: Скупштина града Београда

Београд, март 2023. године

I УВОД

Годишњи извештај о раду за 2022. годину, Омбудсман града Београда подноси Скупштини града Београда на основу члана 5. и 27. Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“, бр. 85/19). Извештај садржи приказ стања о поштовању људских права и слобода, 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 и садржи опште податке о раду, методологију рада са статистичким приказом предмета који су били у раду, као и на препоруке, мишљења, саопштења и мере за отклањање пропуста које је Омбудсман града Београда наложио.

Приликом писања Извештаја 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.

У овом извештајном периоду активност је била усредсређена на решавање 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, јер је прва половина године била у знаку пандемије Ковид19 и да су се и грађани и институције сусрели са ситуацијом да је приоритет био да се сачувају здравље и људски животи, а онда да се у овим околностима максимално заштите достојанство, морал и права грађана.

Другом половином године је почело са редовним пријемом странака и непосредним контактом

притужилаца са Омбудсманом, односно заменицима Омбудсмана.

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 одређеном броју случајева проблем решавали на тај начин што смо мимо процедуре одлазили на терен, разговарали са подносиоцима пријава, али и са руководством јавних служби (ЈКП „Инфостан технологије“, ЈКП „Београдски водовод и канализација“, ЈКП „Београдске електране“, Секретаријат за комуналне и стамбене послове) и настојали да пронађемо најбоље могуће решење. За овај извештај поновићемо две притужбе или боље речено ситуације које нису у непосредној надлежности Омбудсмана, али смо проценили да су хитне и у интересу грађана. Реч је о урушеном објекту у улици Видовданска 2а на Врачару и проблем грађанина који је становао и био власник стана у улици Шекспирова око 70 година и након пресуде суда дошао у ситуацију да се са двоје малолетне деце исели из тог стана.

У Извештају о раду за 2021. годину детаљно смо описали ситуацију проблема грађана из Видовданске 2а, који је настао урушавањем зграде у којој су становали због потковања темеља инвеститора на парцели у броју Видовданска 2. Великим разумевањем и спремношћу да помогну станарима, руководство Града Београда преузело је на себе обавезу да их привремено смести у хотел, а касније и у привремени смештај (станове за расељавање), као и да преузме на себе обавезу решавања проблема са приватним инвеститором и да се на постојећој локацији сагради нова зграда у којој би власници станова добили станове адекватне квадратуре, а вишак простора Град продавао на слободном тржишту.

Канцеларија Омбудсмана прати реализацију ове одлуке и према нашем сазнању закључени су уговори са станарима и завршено је пројектовање зграде. Надамо се да ће се ови намучени људи у 2023. години уселити у своје нове станове.

Још један случај који је специфичан и не подлеже под непосредну надлежност Омбудсмана, јер је био предмет судског поступка и у току је други поступак, али је дубоко људски и моралан. Реч је о породици која живи у Шекспировој од 1956. године, прво као корисници стана, а затим и власници (по основу откупа стана 1992. године по тада важећим законским прописима) до данас, односно до правоснажне судске пресуде Врховног касационог суда којом се поништава решење о откупу стана, јер општина Савски венац, по ставу Суда, није била носилац права својине, па није ни могла да закључује уговор о окупу стана. Најблаже речено дискутабилна је одлука Суда

јер се на основу вештачења цигле из 1941-42. године, утврђује право на власништво објекта и да се по том основу поништава Уговор о откупу стана. Таква пресуда има за последицу захтев за иселење, после 70 година становања, човека без посла са два малолетна детета од којих је једно са биполарним поремећајем и тешким психичким проблемима. И у овом случају је Омбудсман са руководством Града и Правобранилаштвом града Београда одржао неколико састанака и предузео кораке како би се нашло решење за ову породицу. Воде се неки поступци у којима ће се Градско правобранилаштво појавити као умешач, јер је давалац стана била општина Савски венац, потом и уговорна страна у уговору о откупу 1992. године, а корисник па власник стана се понашао као савестан власник.

Настављена је добра сарадња са Заштитником грађана Републике Србије, локалним омбудсменима, као и омбудсменима градских општина које имају локалне омбудсмане.

У сарадњи са Удружењем омбудсмана Србије планирано је да обавимо разговоре са локалним властима на осталим општинама у Граду Београду и помогнемо у доношењу одлуке о избору својих омбудсмана. О овој активности биће још речи при крају извештаја.

Међународна сарадња се, нажалост и ове године није одвијала као у претходним годинама, непосредном организацијом скупова и округлих столова, како због ситуације са Ковидом 19, тако и због ситуације у Украјини.

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 на јачање сарадње и размену информација са управом и јавним службама.

О свим овим активностима биће више речи при крају извештаја.

II ОПШТИ ПОДАЦИ О ИНСТИТУЦИЈИ

2.1 Организациона структура

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

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

систематизацији радних места Омбудсмана, број: 110-1043/19-ГВ од 20. новембра 2019. године утврђен је број радних места. Исти број систематизованих радних места остао је у Правилнику о унутрашњој организацији и систематизацији радних места број: 110-1/2022 од 15.12. 2022. године који је усвојило Градско веће града Београда 26.12.2022. године.

Наиме, поред Омбудсмана града Београда и четири заменика, у Стручној служби систематизовано је 10 радних места, а у радном односу је било шест извршиоца.

Правилник је усклађен са Законом о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе („Сл. гласник РС“, број 21/2016, 113/2017, 95/2018 и 114/2021), 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 88/2016, 113/2017- др.закон, 95/2018-др.закон, 86/2019-др.закон, 157/2020-др.закон, 123/2021-др.закон и 12/2022), 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).

Изменама и допунама Закона о запосленима у аутономним покрајинама и јединицама локалне самоуправе („Службени гласник РС“, број 114/2021) уведен је појам компетенција у процес управљања људским ресурсима, са циљем унапређења управљања кадровима у органима аутономних покрајина и јединица локалне самоуправе, а које су неопходне за квалитетно и ефикасно обављање послова.

Наведене измене су имале за последицу доношење нових, односно измене и допуне постојећих подзаконских аката. Донета је Уредба о одређивању компетенција за рад службеника у органима аутономних покрајина и јединицама локалне самоуправе („Службени гласник РС“, број 132/2021).

Правилником о организацији и систематизацији радних места, поред радних места службеника, услова за рад на њима и броја извршилаца, одређују се и потребне компетенције за обављање послова радног места.

Компетенције за рад утврђују се за свако радно место у посебном Обрасцу компетенција, чији су садржај и изглед прописани Уредбом о одређивању компетенција за рад службеника у органима аутономних покрајина и јединицама локалне самоуправе. Чланом 35. ове Уредбе утврђено је да је Образац компетенција саставни део Правилника о унутрашњој организацији и систематизацији радних места.

На основу наведених прописа, Скупштина града је на седници од 26.12.2022. године усвојила Кадровски план Омбудсмана града Београда за 2023. годину (одлука бр. 02-1122/22с).

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 21. децембра 2021. године, донела је Одлуку о буџета града Београда за 2022. годину („Сл.лист града Београда“, број 120/21), према којој су предвиђена средства за потребе Омбудсмана износила 24.868.000,00 динара.

У 2022. години једном запосленом исплаћена је јубиларна награда за 20. година рада у износу од 105.376,00 динара са припадајућим порезима са позиције економске класификације 416111.

На економској класификацији 411 Плате, додаци и накнаде запослених предвиђена средства у 2022. години била су 19.423.968,00 динара док су утрошена средства износила 17.462.410,00 динара што чини 89,90%.

На економској класификацији 412 Социјални доприноси на терет послодавца предвиђена средства су износила 3.581.032,00 динара од чега је утрошено 2.820.179,00 динара односно 78,75%.

На крају 2022. проценат реализације буџета је 83,48% од укупних средстава предвиђених финансијским планом.

Мања реализација од око 16% није последица погрешног планирања средстава за ову намену већ непредвиђене ситуације, јер је један запослени одмах у јануару прешао у Градско правобранилаштво, а други половином године у Установу „Студентски центар Београд“. Због компликоване процедуре новог запошљавања остала су нам нереализована средства на тој позицији.

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 су станице лифта на међуспрату тако да они физички не могу да дођу до канцеларије.

Укупан простор за постојећи број запослених (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. Веома је чест случај да у исто време дођу 2-3 странке које морате истовремено да примите, јер не постоји простор за чекаоницу. У том неадекватном простору морате да истовремено саслушате њихове проблеме и покушате 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 пандемијом 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 простора или решити проблем замене прозора на целокупном простору.

2.4. Кадровска ситуација

Један од услова за бољи, ефективнији и видљивији рад институције Омбудсмана су адекватни кадрови.

У претходном поглављу је наведен укупан број запослених, али током године тај број је смањен. Једна заменица Омбудсмана је током 2022. године била на трудничком па затим на породилском одсуству, а из стручне службе, једна запослена је почетком године прешла у Градско правобранилаштво града Београда, а други запослени је половином године прешао у Установу "Студентски центар Београд".

Почетком 2023. године очекујемо да ћемо попунити ова два радна места и, уколико финансијска средства буду дозвољавала, да запослимо још два приправника, у складу са Правилником о унутрашњој организацији и систематизацији радних места и Кадровским планом за 2023. годину. На крају, али не и мање важно, сматрамо да ће и Омбудсман града имати боље резултате односно да ће грађани бити задовољнији уколико би свака општина у граду изабрала своје локалне омбудсмане који би на својој општини контролисали рад локалне управе и јавних служби које су формирали.

III ОПШТЕ СТАЊЕ

Могућност да институција Омбудсмана обавља своју функцију у одбрани људских права

условљена је, како постојањем механизма којима се адекватно реагује на кршење људских и грађанских права, тако и постојањем система одговорности за поступке управе или јавних служби. Препоруке и мишљења Омбудсмана су у интересу и грађана и субјеката контроле којима је упућена и усмерене су на ефикаснији рад управе и јавних служби 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 Републике Србије, Град Београд је добио Закон о главном граду („Сл. гласник РС“ бр. 129/2007, 83/2014 – др. закон, 101/2016 – др. закон, 37/2019 и 111/2021 – др. закон). Нове надлежности, неке преузете од Републике, имовина, водопривредне делатности, ватрогасна служба, изградња и одржавање путева, улагање у саобраћајну инфраструктуру, оснивање комуналне полиције, значајно је повећало улогу градске управе и јавних предузећа.

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

У току 2022. године институција Омбудсмана настојала је да што ефикасније и непосредније решава како колективне тако и појединачне проблеме грађана који су нам се обратили за помоћ. У приказу који се односи на методологију и поступање објашњено је конкретно и информативно на који начин је и како је у овом извештајном периоду поступано.

IV 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.

Дебирокрализован приступ, као 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 предвиђеног Одлуком.

У таквим ситуацијама позовемо одговарајућу службу у управи или у јавној служби и објаснимо да је ситуација таква да је неопходно брзо реаговати и предлажемо начин решавања проблема. Са задовољством констатујемо да у највећем броју случајева наилазимо на разумевање и позитивно решење проблема.

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 ради остваривања права, који су у надлежности других органа у Републици или Заштитника грађана Републике Србије.

Обзиром на број грађана који траже помоћ од Омбудсмана ван надлежности овог органа, усуђујемо се рећи да се један број питања која су нам упућивали, сада решава 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 органа управе 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 омогућава да се проблеми решавају без увећавања трошкова, што се позитивно одражава на грађане.

Грађанима је често довољно да их неко прими и саслуша њихов проблем и ако им дате праве аргументе да то што траже не могу да остваре или да нису у праву, они су пуни захвалности што их је неко саслушао и објаснио конкретну ситуацију. С друге стране, 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 нормативних решења у општим актима за чије је доношење надлежна Скупштина града Београда,

а у смислу побољшања процедура у заштити права грађана. Најчешће су то комунални проблеми или проблеми у сфери социјалне заштите.

V ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА СА СТАТИСТИЧКИМ ПОДАЦИМА

5.1 Укупан број притужби у раду

У извештајном периоду било је у раду 589 предмета. Од укупног броја предмета, 476 је примљено нових и 113 предмета пренето из претходне године.

5.2 Примљени грађани у институцији

У току 2022. године у канцеларији Омбудсмана примљено је око 250 грађана, а телефоном се обратило око 3.000 грађана. Нешто мањи број пријема грађана је последица присуства пандемије Ковид 19, која је трајала практично до јуна 2022. године

ТАБЕЛА

Број предмета у раду	589
Број примљених странака	250
Број телефонских позива	3000
Број примљених притужби	476

5.3 Субјекти који нису у надлежности Омбудсмана града Београда

Назив	Број притужби
Министарство унутрашњих послова	2
Министарство здравља	1
Министарство просвете, науке и технолошког развоја	1
Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања	1
ЈП Електропривреда Србије	12
Републичка јавна предузећа	1

Републички геодетски завод	14
Републички фонд за пензијско и инвалидско осигурање	5
Јавни извршитељи	4
Кабловски и мобилни оператери	4
Банке	1
Радни односи	1
Заштита потрошача	1
Професионални управници	2
Остало	13
УКУПНО	63



Омбудсману града Београда су, као и у претходним извештајним периодима, достављане притужбе везане за институције које нису субјекти контроле Омбудсмана. Треба нагласити да су,

без обзира на природу притужбе, грађани добијали релевантне информације на који начин и којим путем могу заштитити своја права, док је на писане поднеске у сваком појединачном случају достављан одговор притужиоцима. Навећи број притужби се односио на рачуне за струју, трговинске ланце, услужне делатности мобилних оператера и кабловске телевизије и њихове цене, неисправне уређаје у гаранцији, дакле примену Закона о заштити потрошача, где су притужиоци упућивани на надлежно министарство.

Омбудсману су се обраћали грађани затраживши правну помоћ око злоупотребе личних података, одбијања рекламација, поделе имовине након развода, дискриминације, савета у вези проблема везаних за управнике стамбених заједница, судских поступака који се воде и др. 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, 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, 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

Субјект контроле	Број притужби
Секретаријат за саобраћај	2
Секретаријат за јавни превоз	3
Секретаријат за образовање и дечију заштиту	3
Секретаријат за социјалну заштиту	2
Градски центри за социјални рад	17
Секретаријат за јавне приходе	7
Секретаријат за послове озакоњења објеката	7
Секретаријат за јавни превоз	3
Секретаријат за здравство	1
Секретаријат за инспекцијске послове	22
Секретаријат за послове комуналне милиције	35
Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију	12
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	3
Секретаријат за имовинске и правне послове	11
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	6
ЈКП Инфостан технологије	70
ЈКП Београдски водовод и канализација	40
ЈКП Паркинг сервис	16
ЈП Градско стамбено	38
ЈКП Београдске електране	71
ЈКП Погребне услуге	1
ЈКП Градска чистоћа	11
ЈКП ГСП Београд	3
ЈКП Београд пут	1
ЈП Путеви Београда	1
ЈКП Зеленило Београд	9
ЈКП Јавно осветљење	2
ЈП Ада Циганлија	1
Предшколске установе	4
Градске општине	25
ЈП Пословни центар Чукарица	1
ЈКП 10. октобар Барајево	1
ЈКП Водовод и канализација Гроцка	2
ЕКО Гроцка	1
ЈКП Водовод и канализација Обреновац	1
ЈКП Младеновац	1
ЈП за изградњу Лазаревац	1
Правни савети	41
УКУПНО	476

Предмети у надлежности Омбудсмана



СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА САОБРАЋАЈ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
постављање баште угоститељског објекта	1
паркирање возила	1

Омбудсману града Београда обратио се притужилац са притужбом на рад Секретаријата за саобраћај због непредузимања мера у вези са постављањем баште угоститељског објекта. Секретаријат се изјаснио да је првостепено решење о уклањању привременог објекта - баште донео комунални инспектор ГО Савски венац, те да је он дужан да исто спроведе у смислу члана 193 став 1 Закона о општем управном поступку. Имајући у виду да Градска општина Савски венац има локалног Омбудсмана, предмет је прослеђен њему на даљу надлежност.

Омбудсману града Београда се обратила притужила – управница стамбене заједнице у вези са проблемом изласка станара - инвалидног лица из зграде из разлога што се грађани на непрописан начин паркирају на месту које је предвиђено за излазак инвалидног лица.

Поступајући по притужби, Секретаријат за саобраћај се изјаснио да контролу и санкционисање непрописног паркирања у надлежности Саобраћајне полиције МУП РС, као и да није планирано постављање паркинг баријера на предметној локацији.

Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију се изјаснио да комунална милиција није надлежна за постављање паркинг баријера на тротоару, али да у случају било каквог непрописног паркирања возила, може обратити комуналној милицији.

С обзиром на наведено, Омбудсман града Београда је упутио притужилу да се обрати Градској општини Вождовац - органу надлежном за издавање одобрења за изградњу, а ради постављања паркинг баријера на предметној локацији.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНИ ПРЕВОЗ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
контрола путника у јавном превозу	2
рампе за инвалиде у возилима јавног превоза	1

Скупштина града Београда 28.09.2022. године основала је Јавно комунално предузећа за наплату, логистику и руковођење јавним превозом путника у Београду „Наплата превозне услуге Београд”.

Након тога образован је надзорни одбор, те усвојен Статут предузећа тако да се ефекти промене система контроле и наплате јавног превоза у Граду Београду могу очекивати у току 2023. године. Слично као и у претходном извештајном периоду притужбе на поступање овог Секретаријата су се углавном односиле на издавања прекршајних налога због вожње без плаћене карте, односно вожње са невалидираном неперсонализованом картицом. Омбудсману града Београда обратила се притужиља са притужбом на рад Секретаријата за јавни превоз, због поступања контролора који је затекао у градском превозу без откуцане карте. Поступајући по притужби, Секретаријат за јавни превоз се изјаснио да је контролор поступао у свему у складу са позитивно правним прописима. Након поновне притужбе, Секретаријат је заказао суочење притужиље и контролора, на које се притужиља два пута није појавила.

На захтев једног грађанина од Секретаријата је прибављен извештај о броју возила јавног превоза у граду Београду која су опремљена рампама за приступ особама са инвалидитетом.

Секретаријат је достављао писана обавештења и извештаје у поступцима контроле Омбудсмана града Београда у датим роковима прописаним Одлуком о омбудсману града Београда.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ОБРАЗОВАЊЕ И ДЕЧИЈУ ЗАШТИТУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
упис деце у жељени вртић	2
питање додатних активности у ПУ	1

Притужба се односи на потребу уписа детета у жељени вртић као приоритета код уписа трећег детета чија су оба родитеља у радном односу. По притужби је затражено изјашњење надлежног секретаријата и предшколске установе, који су дали одговоре на наводе из притужбе о конкретном случају. Поменута предшколска установа изјаснила се, да породица притужиоца није благовремено поднела захтев за упис детета, већ је исти упутила након истека конкурса. Притужоци су обавештени да ће се њихови захтеви разматрати на Уписној комисији, а најкасније до марта 2023. године, и да ће у случају позитивног исхода родитељи о истом бити одмах обавештени. Такође, родитељи су обавештени да могу због недостатка капацитета поднети захтев за издавање потврде да дете није уписано у државни вртић, тзв. „одбијеница“, са којом породица може уписати дете у неки од приватних вртића којима Град Београд регресира трошкове боравка. Секретаријат за образовање и дечију заштиту се изјаснио о наведеној ситуацији са позивањем на правну регулативу и мишљења Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања,

те Министарства просвете, науке и технолошког развоја о чему је притужилац обавештен, са молбом да у договору са предшколском установом потраже решење у најбољем интересу детета. Било је и примедби у вези са спровођењем додатних активности и садржаја који се спроводе у вртићу чије похађање се врши уз новчану накнаду. У поступку након добијања одговора, орган је утврдио да нема повреде прописа и да је поступано у складу са законском и подзаконском регулативом, годишњим планом рада установе и мишљењем савета родитеља, а све руководећи се интересима деце, уз посебну напомену, да деца која не похађају изабране активности обављају редовне активности са васпитачима у складу са планираним дневним активности. У вези притужбе која се односила на обезбеђивање уџбеника за основну школу, субјект контроле се изјаснио да је ненадлежан, те је упутио предмет Фондацији за младе таленте града Београда, која је Омбудсману доставила потписане и печатирание отпремнице, као доказ да су уџбеници испоручени школи.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
остваривање права из социјалне заштите	1
консултације и правни савети	1

Проблеми су се односили и на потребе остваривања права из оквира социјалне заштите због лоших услова становања. Субјект контроле је у свему дао потпуно изјашњење као и потребна упутства о начину за остваривање потребе за материјалном подршком и потребе за привременим смештајем.

У претходним годишњим извештајима смо вас информисали о захтеву једног родитеља који је у име родитеља деце са хендикепом (лица оболела од дистрофије, лица оболела од церебралне парализе и дечије парализе, слепа лица и друга најтеже хендикепирана лица), подносио захтев да се укине Закључак о измени интервентних мера заштите најугроженијих грађана (17.04.2014. године – Закључак бр. 5-2761/14-С-20) када је појединим категоријама грађана проценат субвенције за плаћање комуналних услуга процентуално смањен због недостатка средстава, а врате на снагу Интервентне мере заштите најугроженијих грађана из 1995. године („Сл. Лист града Београда бр. 19/95). Тај Закључак из 2014. године је био предвиђен као привремени, али се крајем сваке године рок важења умањења продужавао све до данас.

Овој категорији лица је смањена субвенција са 50% на 30% приликом плаћања комуналних услуга и то до износа од 8.000,00 динара. Уколико је износ већи од 8.000,00 динара, попуст се не остварује на износ преко 8.000,00 динара.

О овом захтеву смо неколико пута обавештавали Секретаријат за социјалну заштиту, али се одговор сводио на то да нема довољно средстава у буџету за укидање ове мере. Притужилац је незадовољан оваквим образложењем и већ годинама уназад зове телефоном и долази у канцеларију Омбудсмана и тражи да се ово питање позитивно реши. Он указује да није материјално угрожен и да може да обезбеди свом детету разне видове помоћи, од операције до разних врста помагала, али највећи број родитеља није у тој позицији.

Имајући у виду да канцеларија Омбудсмана града Београда не располаже подацима колико је лица обухваћено овом категоријом и колико би то захтевало додатних средстава, сматрали смо да треба направити свеобухватну анализу овог проблема, полазећи од броја лица која су обухваћена у оквиру ове категорије и колико би било новоангажованих средстава на годишњем нивоу, па се обратио Секретаријату за социјалну заштиту иницијативом за решење овог вишегодишњег проблема.

Од Секретаријата смо добили одговор у коме се наводи следеће:

„Законом о социјалној заштити („Сл. гласник РС“ бр.24/11), регулисано је право на социјалну заштиту, услуге социјалне заштите и право на материјалну подршку које се обезбеђује у Републици Србији, а Одлуком о правима и услугама социјалне заштите („Сл. лист Београда“ бр. 55/11....и 120/21), одређена су права и услуге које град Београд обезбеђује грађанима са територије града Београда.“

„Субвенција-попуст на цену комуналних услуга није право које се обезбеђује на основу Закона о социјалној заштити као ни на основу Одлуке о правима и услугама корисника комуналних услуга, које плаћају субвенционисану цену комуналних услуга, а које може да пропише јединица локалне самоуправе на основу Закона о комуналним делатностима („Сл. гласник РС“, бр. 88/11....95/18).“

„Интервентним мерама заштите најугроженијих грађана које су утврђене 1995. године на основу Закључка Извршног одбора града Београда и у складу са прописима који су били у том периоду на снази, те мењане како су се мењали прописи на основу које су донете, а последње измене су извршене Закључком градоначелника 24.12.2021. године („Сл. лист града Београда“ бр. 125/21), као и Одлуком о утврђивању категорија корисника који плаћају субвенционисану цену комуналних услуга као и припадајући износ субвенција за сваку категорију корисника на територији града Београда.“

„Субвенцију на цене комуналних услуга у Граду Београду користи око 60 хиљада домаћинстава и Град Београд издваја знатна средства за рефундирање цене комуналних услуга ЈКП „Инфостан технологије“.

„Напомињемо да су 2014. године издвајана знатно већа средства за сунвенционисање комуналних услуга у односу на материјалну подршку и услуге социјалне заштите која обухвата већи број корисника тако да се поставља питање да ли је сврха да Град Београд односно Секретаријат за социјалну заштиту определи сва средства за комуналне услуге у односу на финансирање права и услуга социјалне заштите што је и опредељена надлежност Секретаријата.“

Наводе и да „услугу личног пратиоца детета 2014. године користило је 44 деце, док данас користи 630 корисника. Услуга персоналне асистенције, која је уведена 2016. године, број корисника са 52 повећан је на 86. Повећана су давања за материјалну подршку у виду сталне новчане помоћи за кориснике новчане социјалне помоћи, децу и младе без родитељског старања, лица према којима је извршено насиље у породици, једнородитељске породице итд.

„Повећањем процента субвенције на комуналне услуге са 30% на 50% само за кориснике додатка за помоћ и негу другог лица довело би до дискриминације осталих категорија корисника комуналних услуга, а посебно социјално угрожених лица, корисника новчане социјалне помоћи, хранитељских породица, корисника најниже пензије, лица без запослења и примања, бораца, ратних војних инвалида и цивилних инвалида рата, као и оних који остварују субвенцију у проценту од 10%, 15%, 20 или 25%.“

На крају наводе да „Издавање за субвенционирање комуналних услуга код ЈКП „Инфостан технологије“ на месечном нивоу износи око 90 милиона динара, што значајно оптерећује буџет Секретаријата, односно Града, тако да даљња издвајања у знатној мери би утицала на увођење нових права и услуга социјалне заштите који се указују потребним, а нарочито на увођење иновативних услуга и плаћања износа материјалне подршке коју град обезбеђује за најугроженије категорије грађана.“

Омбудсман града Београда разуме и подржава предлоге за најоптималније решење ових али и других корисника социјалне помоћи, као и аргументе изнете у одговору Секретаријата у нади да ће се стећи услови да се овај проблем реши на задовољство корисника и даваоца помоћи.

ГРАДСКИ ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД БЕОГРАД

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	17
право из социјалне заштите	13
постављање стараоца пунолетним лицима	1
вршење родитељског права	2
додела пратиоца малолетном лицу	1

Притужбе су се углавном односиле на остваривање права на новчану социјалну помоћ, те је Центар односно њихова одељења по захтевима странака поступали у оквиру позитивно правних прописа.

Проблем се односио и на остваривање права на доделу пратиоца за потребе малолетног детета. Водитељ случаја Градског центра за социјални рад одељење Палилула је, с обзиром на хитност случаја, ступио у контакт са мајком детета, те је захтев успешно решен обезбеђивањем пратиоца малолетном детету од стране Хуманитарне организације „Дечије срце“.

Најделикатније притужбе на поступање Секретаријата и ГЦСР односиле су се на поступак старатељства пунолетних лица, као и на поверавање малолетне деце и вршење родитељског права. Имајући у виду специфичност ових поступка, Центар је у сваком конкретном случају, предузимао све неопходне мере и радње у циљу заштите права и најбољих интереса малолетне деце и старих лица.

Притужбе сродника су се односиле и на постављање старатеља пунолетним лицима, као и у случају смештаја малолетног лица у хранитељску породицу, као и смештаја малолетног детета у Центар за заштиту одојчади, деце и омладине у Звечанској, јер су сматрали да се у конкретним случајевима са њима не поступа адекватно. Након провера и изјашњења Градског центра за социјални рад и његових одељења утврђено је да су исти као субјекти контроле предузимали све неопходне мере и радње у складу са позитивно правним прописима.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНЕ ПРИХОДЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	7
висина пореза на имовину	2
намена земљишта и утврђивање пореза на имовину	2
консултације и правни савети	3

Притужбе на поступање овог Секретаријата у 2022. години претежно су се односиле се на висину и поступак утврђивања пореза на имовину. У приградским насељима на територији града Београда повремено се појављују проблеми у вези утврђивања пореза на имовину на земљиште које се налази у грађевинском подручју, а користи као пољопривредно. Поједини грађани и даље према ранијој навици порез на имовину плаћају једном годишње и дешава се да им буде обрачуната камата за кашњење уплате обзиром да порез на имовину у току године доспева у кварталним износима. Омбудсман града Београда у прописаном року је примио потребна обавештења и информације од Секретаријата, након чега је са притужиоцима дошло до разјашњења настале ситуације.

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 на имовину подносиоца притужбе.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ ОЗАКОЊЕЊЕ ОБЈЕКТА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	7
трајање и достава докумената у поступку легализације	6
консултације и правни савети	1

Грађани су подносили притужбе у вези поступања Секретаријата за послове озакоњења објекта, из разлога који су се односили на недостављање потврда да се пред Секретаријатом води поступак озакоњења, трајање процеса прибављања документације од надлежних Служби катастра непокретности, као и процедуре за издавање уверења о покренутом поступку озакоњења објекта.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗДРАВСТВО

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
заштита пацијената	1

Притужилац је имао примедби на рад Секретаријата за здравство - Сектор за заштиту права пацијената, изражавајући незадовољство њиховим радом у предмету поводом пријаве изјављене на рад запослених у Дому здравља „Савски венац“. У одговору субјекта контроле у складу са

Законом о правима пацијената и подзаконским актима, истакнуто је да је поступајући сектор, односно саветник пацијената на објективан и непристрасан начин утврдио релевантне чињенице и околности у вези са поднетим приговором и основаност приговора, тако да на дато изјашњење Омбудсман није имао примедби, о чему је уредно обавестио притужиоца.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИНСПЕКЦИЈСКЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	22
грађевинска инспекција	10
комунална инспекција	7
надзор управе градских општина	3
консултације и правни савети	2

Притужбе грађана на рад и поступање овог Секретаријата односиле су се на бесправно извођење грађевинских радова на објектима (спајање два пословна простора, пробијање врата, постављање рампе за инвалиде, али и на загушење канализације и плављење подрума). Обзиром да су у сваком наведеном случају утврђени недостаци, инвеститорима је наложено да исте отклоне у што хитнијем року. Одређен број притужби се односио на буку која долази са сплавов у блоку 18 и 18а; од угоститељског објекта и након решења којим је наложена ограничена употреба електронског појачала, затим из теретане, као и на буку од стране комшијских паса које власник држи затворене у гаражи на територији ГО Раковица. Инспектори Секретаријата су излазили на лице места, вршили надзор и доносили решења. Проблеми грађана су се односили и на неблаговремено одлучивање по жалбама.

Један број притужби грађана односио се на неизвршавање решења грађевинске инспекције којима се налаже рушење односно уклањање нелегално изграђених објеката. У пракси је примећено да се на извршење решења донетог од стране грађевинског инспектора чека више година. У својим одговорима Одељење за извршења решења грађевинских инспектора наводило је да до застоја у извршењима долази због недовољних средстава, приоритета уклањања објеката и слично. Грађани су упућени да се поновно обраћају Секретаријату, као и да прате план и програм извршења који се за сваку годину израђује квартално и који је јавно доступан на званичној интернет презентацији градске Управе.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ КОМУНАЛНЕ МИЛИЦИЈЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	35
непрописно паркирање возила	13
пријаве за нарушавање комуналног реда и бука	12
извођење грађевинских радова у становима	5
поступање контролора у јавног градском превозу	5

Притужбе притужилаца на рад овог Секретаријата су се односиле на издавањем обавештења за учињене прекршаје за непрописно паркирање на делу тротоара, зеленој или јавној површини који није обележен за паркирање, када су евидентирани од стране система за контролу паркирања „Око соколово“. Секретаријат за послове комуналне милиције се изјаснио да се достављање писмена врши у складу са чланом 75 Закона о општем управном поступку („Сл.гласник РС“ бр. 18/2016, 95/2018- аутентично тумачење), а како су возила притужилаца затицана у прекршају у смислу члана 23 Одлуке о комуналном реду, што је евидентирано и фотодокументацијом, притужиоци су обавештени о учињеном прекршају са подацима о новчаном кажњавању.

Притужбе грађана односиле су се и на постављање баште испред угоститељских објеката без дозволе, где су комунални милиционери у сваком конкретном случају излазили на лице места, утврђивали чињенично стање и поступали у оквиру своје надлежности. Један број притужби односио се и на поступање контролора у градском јавном превозу, али је приликом контроле утврђено да није било повреде права грађана.

Проблеми су се односили и на буку која долази од власничких паса, од кошења траве у време кућног реда, са сплавова, из теретане која се налази у приземљу зграде. У свим наведеним случајевима, субјект контроле је излазио на лице места, утврдио чињенично стање, издавао прекршајне налоге и упозорења или налагао израду извештаја о мерењу буке.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИНСПЕКЦИЈУ, НАДЗОР И КОМУНИКАЦИЈУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	12
бесправна градња	6
непрописно паркирање	3
консултације и правни савети	3

Након организационих промена, Секретаријат за инспекцијске послове и Секретаријат за послове комуналне милиције су обједињени Одлуком о изменама и допунама Одлуке о Градској управи града Београда („Службени лист града Београда“ бр. 83/2022) у Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију.

Притужбе грађана на рад овог Секретаријата односиле су се на уклањање бесправно постављених паркинг баријера на тротоару, непрописно паркирање, бесправну градњу објеката, надзиђивање зграда и адаптацију и реконструкцију станова без дозволе. У наведеним ситуацијама, грађевински инспектори су излазили на терен и доносили решења о уклањању незаконито спроведених радова. У случајевима где је након извршеног инспекцијског прегледа установљено да се воде поступци озакоњења објеката пред надлежним градским општинама, Секретаријат је у том смислу достављао чињенична изјашњења, о чему су притужиоци обавештавани.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА КОМУНАЛНЕ И СТАМБЕНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
кварови на инсталацијама	2
иницијатива за измену одлуке	1

Омбудсману града Београда обратио се притужилац са притужбом на рад ЈП „Градско стамбено“ и Секретаријат за комуналне и стамбене послове, а у вези са заменом заједничке водоводне инсталације у ситуацији када власник стана из кога је потребно извести радове не допушта приступ у стан.

Примили смо и притужбу управника стамбене заједнице на рад ЈКП „Зеленило Београд“, ЈП „Градско стамбено“, ЈКП „БВК“ и Секретаријата за комуналне и стамбене послове, а због оштећења канализационе цеви, које је узроковано корењем дрвета.

Сви напред наведени субјекти контроле су се изјаснили да није у њиховој надлежности да поступају по напред наведеној притужби. Потом се Омбудсман града Београда обратио Секретаријату за комуналне и стамбене послове и изазвао (*негативан*) сукоб надлежности између ЈП „Градско стамбено“ и ЈКП „БВК“. Након тога смо од наведеног Секретаријата затражили да се чињенично изјасни о предметној ситуацији односно да нас обавести у чијој је надлежности санација канализационе цеви и достављање писмене потврде ЈКП „Зеленилу Београд“ да стабло брезе угрожава цеви канализационих инсталација.

Након поновне ургенције и личног контакта Омбудсмана града Београда са замеником секретара

Секретаријата, оформљена је стручна Комисија Секретаријата за комуналне и стамбене послове за процену оправданости за сечу стабала, те је договорено да иста донесе решење којим се одобрава сеча стабла које угрожава исталације, као и да санацију канализационе цеви изврши ЈП „Градско стамбено“. Сходно наведеном, направљен је план и проблем је решен.

Омбудсману града Београда обратио се грађанин са иницијативом за измене и допуне Одлуке о држању домаћих животиња и кућних љубимаца на територији града Београда („Сл. лист града Београда“ бр. 37/2011 и 55/2011). У писменом обраћању се детаљно описује ситуација која је изазвана буком лавежа власничког пса, и са тим у вези настали проблеми. Предмет је прослеђен Секретаријату ради анализе и изјашњења и поступак је у току.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИМОВИНСКЕ И ПРАВНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	11
плаћање комуналних услуга за закупљени пословни простор	3
закуп пословног простора	3
откуп станова од града Београда	2
консултације и правни савети	3

Неколико притужби на поступање овог Секретаријата односило се на пријаву и одјаву корисника комуналних добара и услуга и електричне енергије на пословном простору којим преко овог Секретаријата управља град Београд. Долазило је до проблема када након отказа уговора о закупу пословног простора треба обавестити надлежна комунална предузећа града Београда и Републике Србије о одјави ранијег корисника и пријави новог. Ови поступци су у току.

Притужбе у вези поступка откупа станова од града Београда односиле су се на обрачун откупне цене и застој у поступку откупа из разлога што на стану који је предмет откупа није уписано право својине града Београда. У конкретној ситуацији обавештени смо да је град Београд покренуо поступак за упис стана у евиденцију надлежне Службе за катастар непокретности након чега ће се приступити закључењу уговора о откупу стана.

Омбудсману града Београда обраћали су се грађани - закупци пословног простора са притужбом на рад Секретаријата за имовинске и правне послове у вези плаћања закупнине за пословни простор којим овај Секретаријат управља. У конкретним случајевима дошло је до покретања извршних и парничних поступака ради наплате закупнине, те је Омбудсман града Београда је у

складу са чланом 17 Одлуке о Омбудсману града Београда обуставио поступак до коначне одлуке суда.

Секретаријат за имовинске и правне послове Градске управе града Београда у неколико предмета није доставио тражено писмено изјашњење Омбудсману града Београда у року који је одређен у складу са чланом 22. став 2 Одлуке о Омбудсману града Београда („Сл. лист града Београда“ бр. 85/19). У наведеним случајевима Секретаријат је поступио по налозима Омбудсмана након достављене ургенције, односно поновљеног налога за поступање.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УРБАНИЗАМ И ГРАЂЕВИНСКЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	6
захтеви за потврђивање пројеката	5
остало - правни савети	1

Притужбе се већином односе на поднете захтеве за потврђивање пројеката парцелације, сходно одредбама Закона о планирању и изградњи, којим је прописано да орган јединице локалне самоуправе надлежан за послове урбанизма потврђује предметне пројекте парцелације, односно препарцелације у означеним роковима. По захтевима је поступано тако што је затражено чињенично изјашњење, које није добијено нити по ургенцији органа на поднете захтеве, а ни притужилац који је пуномоћник правног лица које је подносилац захтева за потврђивање пројекта парцелације у поступку, није се даље обраћао овом органу. Такође су прибављане информације у предмету у којем је притужилац имао примедби на промену инвеститора, где није било могуће даље поступати с обзиром на покренути стечајни поступак према ранијим инвеститорима и даље решавање својинских права из новонасталих односа између инвеститора

ЈАВНА КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

ЈКП „ИНФОСТАН ТЕХНОЛОГИЈЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	70
притужбе на висину износа рачуна	26
покретање поступка принудног извршења ради наплате услуга	17
пријава и одјава корисника комуналних услуга	16

коришћење субвенције приликом плаћања комуналних услуга и укидање права на субвенцију	11
---	----

Већина притужби се односила на исказана дуговања за комуналне услуге за претходни период, заостала дуговања за која су покренути извршни поступци, рад извршитеља, нејасне одредбе репрограма дуга, застарелост потраживања...

Притужбе грађана, у овом извештајном периоду, односиле су се на дугове из претходног периода, те им је омогућено да закључују уговоре о репрограму дуга. Након тога, грађани су се обраћали Омбудсману, јер су сматрали да је репрограмом дуговање измирено у целости. Међутим, чланом 6 Уговора о репрограму дуга предвиђено је да уколико су покренути извршни поступци, да ће се накнада за рад извршитеља наплаћивати сходно прописима о извршном поступку.

Проблеми су се односили и на поступак књижења предузећа на дуг из претходног периода, те је притужиоцима омогућено да дуговања измире у неколико једнаких месечних рата. Омбудсман града Београда је посредовао и у случајевима где је омогућено притужиоцима да једнократно исплате дуг у складу са Закључком Градског већа града Београда број 3-286/21-ГВ од 22.04.2021. године.

Грађани су се обраћали и са захтевима да им се одобре субвенције, те је ЈКП „Инфостан технологије“ након провере утврдио да исти не могу да остваре право на субвенцију, јер постоје дуговања из претходног периода.

У случајевима када је ЈКП утврдио да је поступао по рекламацијама притужиоца и када је утврђено да су дуговања благовремено измирена, раскњижено је дуговање и повучен је предлог за извршење.

Омбудсману су се обраћали и социјално угрожени грађани, који по наводима немају нужних средстава за живот, са захтевом за отпис дуговања, па их је субјект контроле обавестио да нема законског основа да то.

Примедбе су се односиле и на плаћање текућег рачуна електронским путем иностраном платном картицом преко е-сандуче, јер је услуга наплаћена са 500.00 динара. Предузеће се изјаснило да су се приликом креирања налога на порталу е-сандуче, корисници сагласили са условима коришћења и политиком приватности, где је наведено да се за плаћање путем иностраних платних картица наплаћује накнада у означеном износу.

Проблеми су се односили и на захтеве у вези са променом корисника комуналних услуга на стану који је стечен купопродајом, где је предузеће благовремено поступило и од наредног месеца

рачуни су пребачени на новог власника.

У случају да ни нови ни стари корисник нису благовремено пријавили промену, ЈКП „Инфостан технологије“ и даље издаје рачуне на име лица које се у евиденцији води као корисник, иако исти фактички простор не користи, па му се и услуге не испоручују. У конкретном случају, дошло је до покретања извршног поступка, те даље по приговору ранијег корисника и парничног поступка, а субјект контроле је извршио промену, тек након поднете пријаве бившег корисника.

У случају када је притужила исељена из стана који јој је дат на привремено коришћење још 2003. године, а ГО Вождовац је пропустио да обавести субјект контроле о наведеном, након сазнања, извршена је исправка и задужења за комуналне услуге су пребачена на Градску општину Вождовац.

Притужбе су се односиле и на чињеницу да само пријављени власници гаража у оквиру стамбених објеката сnose трошкове заједничке електричне енергије, те се субјект контроле изјаснио да је на основу захтева стамбене заједнице издата сагласност да се заједничка електрична енергија обрачунава преко Система обједињене наплате. У складу са чланом 50 став 1 Закона о становању и одржавању стамбених зграда управник стамбене заједнице је дужан да врши попис посебних, заједничких и самосталних делова зграде и врши њихово означавање, на основу постојеће техничке и друге расположиве документације коју достављају власници посебних делова зграде. Истакли су да је обавеза управника да доставља ажуриране податке и сваку промену власника и броја станара ЈКП „Градској чистоћи“ која их потом електронским путем прослеђује ЈКП „Инфостану технологије“. Управник је дужан да утврди да ли има празних гаражних места које нико није купио у ком случају инвеститор је обавезан да учествује у заједничким трошковима, односно обвезник је плаћања трошкова, све до отуђења гаражног места.

Такође, примедбе су се односиле и на ставку текућег одржавања, те их је предузеће обавестило да се обавеза плаћања комуналних услуга односи на све кориснике, а како је то регулисано уговором о учитавању и наплати трошкова инвестиционог и текућег одржавања стамбене заједнице у систем обједињене наплате.

Грађани су подносили притужбе и на рад извршитеља, сматрајући да су накнаде за њихов рад превисоке, нарочито имајући у виду да су неки исплатили дуг пре него што су добили решење о извршењу.

Један број притужби односио се и на недостављање опомена за утужење, а притужоци немају сазнања о својим дуговањима, а ЈКП „Инфостан технологије“ доставља предмете јавном извршитељу, што им знатно увећава трошкове. У поступку контроле, ЈКП „Инфостан

технолозије“ наводи да су притужиоци били обавештени о свом дуговању кроз рачун за претходни месец, односно јединственом уплатницом, 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“ шаље 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 „Инфостан 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.

У једној таквој ситуацији Омбудсман је упутио Мишљење ЈКП „Инфостану технологије“ јер је утврдио да није на адекватан начин применио одредбе Закључака Градског већа града Београда број 3-936/19 –ГВ од 18.10.2019. године и број 3-1144/19-ГВ од 25.12.2019. године.

Наиме, предмет Уговора о репрограму дуга РП-3569/2019 који је притужилац из Београда потписао дана 03.12.2019. године са ЈКП „Инфостан технологије“ представља укупно дуговање притужиоца односно дужника према повериоцу на име неплаћених комуналних услуга закључно са 1.11.2019.године, како је то предвиђено чланом 2 Уговора о репрограму дуга.

Предмет извршења јавног извршитеља И-Ивк-2338/2019 су неизмирене обавезе притужиоца по рачунима за ЈКП „Инфостан технологије“ за јул, август и септембар 2019. године.

Поступајући по притужби, субјект контроле ЈКП „Инфостан технологије“ се изјаснио да је у складу са Закључцима Градског већа града Београда број 3-936/19-ГВ од 18.10.2019. године и 3-1144/19-ГВ од 25.12.2019. године спроводио акцију репрограма дуга за физичка лица, те су корисници комуналних услуга у периоду од 01.новембра до 31. децембра 2019.године могли да закључе репрограм дуга за неизмирене комуналне услуге.

Градско веће града Београда донело је Закључке који омогућава репрограм дуга за физичка лица која су утужена код надлежних судова и јавних извршитеља, за које су донесене правноснажне пресуде и решења о извршењу, за поступке који су у току пред надлежним судовима, кориснике који дугују више од 3 месеца, а за које није покренут поступак принудне наплате, као и за дужнике који су у претходним годинама приступили репрограму дуга, а нису испоштовали динамику

отплате.

У изјашњењу ЈКП „Инфостан технологије“ – одељења Стари град од 13.септембра 2022. године, притужиоцу је на мејл одговорено „... за поступке који су у току пред надлежним судовима, корисници који дугују више од 3 месеца, а за које није покренут поступак принудне наплате, што практично значи да Уговором о признању дуга могу бити обухваћене текуће обавезе које доспевају на наплату до 31.07.2019. године“?!

Надаље је наведено да „имајући у виду да је Закључак донет 18.октобра 2019. године, уговор о признању и отплати дуга на рате обухвата последњи неутужени месец јуни 2019. године, који доспева на наплату 31. јула 2019. године.“ Наиме, потраживања за месец јул 2019. године доспевају на наплату 31. августа 2019. године, за август 2019. доспевају на наплату 30.септембра 2019. године, док за септембар 2019. доспевају на наплату 31. октобра 2019. године и да уговором о признању дуга и отплати дуга на рате нису могли бити обухваћени месеци јул, август, септембар и октобар 2019. године.

Омбудсман града Београда напомиње да је предметним Закључком прецизирано да репрограм обухвата период од три и више месеца који нису утужени, а да је датум пресека стања дуга закључно са 01.11.2019. године, а што је констатовано и у члану 2 Уговора о репрограму дуга.

Имајући у виду да корисници комуналних услуга не морају бити правно образовани како би на адекватан начин протумачили овакву формулацију Закључака, ЈКП „Инфостан технологије“ је приликом закључења репрограма дуга, пропустио да јасно формулише одредбе у Уговору о репрограму дуга, те да корисницима комуналних услуга достави јасна и прецизна обавештења о евентуалним доспелим обавезама које нису обухваћене Уговором о репрограму дуга, а које могу бити утужене након закључења истог. Додатни аргумент је што је и на сајту ЈКП „Инфостан технологије“ наведено да је „Инфостан још једном изашао у сусрет корисницима комуналних услуга који имају заостала дуговања како не би били изложени додатним трошковима извршног поступка.“

У прилог напред наведеном иде и чињеница да су јавно комунална предузећа као пружаоци услуга и добара ЈКП „Београдске електране“ у репрограм укључили уплате грађана, који нису у систему обједињене наплате, и месеце јул, август, септембар и октобар 2019. године, ако су исти плаћени до 01.11.2019. године (допис број VIII-7171 од 21.09.2020. године).

Омбудсман града Београда је упутио ово мишљење ЈКП „Инфостан технологије“ у циљу отклањања проблема који могу настати нејасним и непрецизним формулацијама и недовољном међусобном сарадњом истог са јавним комуналним предузећима, који пружају услуге грађанима

и који предметне Закључке Градског већа града Београда тумаче на различит начин, сматрајући да ће на овај начин допринети унапређењу њиховог рада и законитом и правилном остваривању и заштити права грађана, а не стављању истих у економски неповољнији положај.

Омбудсман града Београда је, након датог Мишљења, у сталном контакту са руководством овог предузећа око решавања наведених проблема. Руководство је увело праксу да последњег петка у месецу директор прима грађане који имају проблеме ове врсте, што ће свакако допринети бољем разумевању и решавању проблема око плаћања комуналних услуга.

ЈКП „ БЕОГРАДСКИ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	40
кварови на водоводној мрежи	21
слаб притисак воде	4
раздвајање прикључка за воду	7
оштећење канализационе цеви	6
висина испостављених рачуна	2

Притужбе на рад преузећа у овом извештајном периоду су се односиле на кварове на водоводној мрежи, оштећења канализационих цеви, слаб притисак воде, раздвајање прикључка за воду...

Велики број притужби односио се на кварове водоводних инсталација, пуцање цеви и немогућност да се брзо нормализује снабдевање водом. ЈКП „Београдски водовод и канализација“ је у случају да исти одржава водоводну мрежу, излазио на лице места и у што хитнијем року вршио поправку квара, ради успостављања неометаног снабдевања воде. У случају да је реч о нелегалној водоводној мрежи, субјект контроле је упућивао власнике објеката да заједнички предузму потребне радње и ангажују стручно лице ради отклањања предметног квара.

Један број притужби односио се и на проблеме у вези обрачуна потрошње испоручене воде и на висину испостављених рачуна. Субјект контроле је вршио провере и ванредна читавања водомера да би утврдио стварну потрошњу, те је по утврђивању чињеничног стања по потреби вршено сторнирање рачуна или корекције и формиран су нови обрачуни, на основу просечне потрошње из претходног периода. У случајевима где је утврђено да је проблем са водомером, исти је замењен. Међутим, када је провером утврђено да је проблем са унутрашњим инсталацијама, субјект контроле је обавестио кориснике да је то њихова одговорност.

Надаље, у случајевима где је дошло до погрешно прочитаног стања на водомеру, а ЈКП је утврдио

да је рекламација корисника основана, извршена је потребна корекција у рачунима за наредни месец.

Грађани су се обраћали и са проблемима везаним за раздвајање прикључка, што је позитивно решено, али и за добијање сагласности за прикључак на водоводну мрежу. ЈКП се у конкретном случају изјаснио да обзиром да је објект изграђен без одобрења за градњу, исти не подлеже озакоњењу, те је притужилац обавештен о одлуци Надзорног одбора ЈКП у којој су прецизно наведени услови за привремено евидентирање индивидуалних корисника.

Омбудсман града Београда је посредовао у предмету где је због корења дрвета брезе дошло до оштећења канализационе цеви, као и у случају санације и одржавања оштећених канализационих цеви.

Притужιοци су се обраћали и са захтевом за испирање водоводне мреже, те се предузеће изјаснило да је надлежни орган извршио уградњу хидранта на предметној локацији, чиме је омогућено испирање водоводне мреже. Служба санитарне контроле вода је потом извршила анализу и утврдили су да су добијени физичко-хемијски и микробиолошки резултати узроковане воде су у складу са Правилником о хигијенској исправности воде за пиће („Сл.лист СРЈ“ бр. 42/98, 44/99 и Сл. гласник РС бр.28/19).

ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	16
издавање доплатне паркинг карте	9
продужавање повлашћене паркинг карте	5
право на месечну претплату куповином повлашћене паркинг карте - ППК	2

Највећи број притужби грађана на поступање овог предузећа, као и у ранијим извештајним периодима 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 проузроковане и преласком Предузећа на издавање електронске доплатне паркинг карте у складу са Одлуком о јавним паркиралиштима („Сл.лист града Београда“ бр. 12/2010, 37/2011, 42/2011, 11/2014, 30/2014, 34/2014, 89/2014, 96/2016, 36/2017, 118/2018, 26/2019, 52/2019, 65/2020, 152/2020, 9/2021, 111/2021 и 76/2022). Нови систем издавања доплатних паркинг карата електронским путем (без издавања штампане доплатне карте која се поставља испод брисача

возила) нарочито је изазивао проблем корисника паркинга са подручја ван Београда. Обавештење о издатој електронској доплатној паркинг карти доступно је на сајту предузећа и преко корисничког сервиса (телефоном, електронском поштом или непосредно на шалтерима).

Грађани су се обраћали Омбудсману града Београда и због немогућности да остваре право на претплату у гаражама и затвореним паркиралиштима којима управља ЈКП „Паркинг сервис“. До ове ситуације долази из разлога што у граду Београду нема довољно места у гаражама и паркиралиштима, па се у граду Београду већ дуже време стварају „листе чекања“ док се не ослободи паркинг место.

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.

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	38
инвестиционо одржавање	17
текуће одржавање	16
остало	5

Садржина највећег броја притужби односила се на проблеме у вези одржавања заједничких делова стамбених зграда, уређаја и инсталација, поправке кровова, фасада и лифтова на стамбеним зградама које су у систему одржавања овог предузећа. Одржавање стамбених зграда углавном се врши на основу закључених уговора склопљених са управницима стамбених заједница. Управници стамбених заједница имали су различите захтеве према предузећу и то: замена различитих инсталација, поправке кровова, лифтова и сл. У току извођења радова управници су били дужни да обезбеде сарадњу власника посебних делова зграде, као и да обезбеде услове за несметан рад стручних лица предузећа. Известан број стамбених заједница

тражио је да буде искључен из система обједињене наплате одржавања, што је и учињено након писаних захтева и једностраног раскида уговора. У току извођења радова ЈП „Градско стамбено“ врло често је ангажовао предузеће Растошница, чије екипе су вршиле радове на санацији водоводних инсталација. Било је и притужби које су се односиле на надлежност више субјеката контроле као на пример, на рад ЈКП „Зеленило Београд“, ЈП „Градско стамбено“, ЈКП „БВК“ и Секретаријата за комуналне и стамбене послове, у вези оштећења канализационе цеви, које је узроковано корењем дрвећа. Омбудсман града Београда у поступку, затражио је поступање од учесника као и од стране стручне Комисије Секретаријата за комуналне и стамбене послове за процену оправданости сече стабала, те је донето решење којим се одобрава сеча стабла које угрожава инсталације, а санацију канализационе цеви извршило је ЈП „Градско стамбено“ и проблем је решен.

Посебно треба напоменути, да су у извесним поступцима по притужбама грађани обавештавани, да су стамбене заједнице у облигационом односу са предузећем и да су управници стамбених заједница овлашћени за заступање стамбених заједница, поводом одржавања стамбених зграда као и у поступку достављања понуда и уговарања послова одржавања. Треба напоменути да је предузеће на захтев Омбудсмана у извесном броју случајева поступало по рекламацијама уложеним након изведених радова, као и провера које су вршене у уговореном гарантном року за изведене радове.

ЈКП „БЕОГРАДСКЕ ЕЛЕКТРАНЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	71
недговарајућа испорука топлотне енергије	12
неисправне инсталације	8
померање почетка грејне сезоне	51

Омбудсману града Београда обраћали су се притужиоци са притужбама на рад ЈКП „Београдске електране“ нарочито због примедби на недостатак грејања или недовољну испоруку грејања, неисправне инсталације, као и због питања померања почетка грејне сезоне. Предузеће је због притужби на квалитет грејања изласком на лице места вршило мерења и провере навода које су притужиоци изнели и у свему поступало по рекламацијама притужилаца. У извесном броју предмета након мерења температуре утврђено је, да сви параметри рада одговарају задатим, као и да је сва опрема у функцији. Садржина једног дела притужби односила се на недостатак грејања

или неисправне инсталације у неким од просторија у стамбеним јединицама. Субјекат контроле у таквим случајевима се изјаснио да је у претходном периоду извршена замена радијаторских вентила на грејним телима и испирање радијатора, да ће се чим се стекну услови извршити замена радијаторског прикључка, а да би се то реализовало, потребно је извршити пражњење воде из инсталација. Притуживало се и на буку и вибрације које потичу из подстанице, те је извршена замена постојеће циркулационе пумпе, чији је рад проузроковао буку, новом пумпом. Након тога је извршено контролно мерење нивоа буке у предметној подстаници, чиме је утврђено да је исту потребно држати у раду при одређеном режиму у којем бука, не прелази граничне вредности. Захтеви притужилаца односили су се и на утврђивање грејне површине, те су након спроведеног поступка извршене корекције квадратуре стана.

У извештајном периоду највећи број притужби односио се на питање померања почетка грејне сезоне од стране субјекта контроле, поводом чега је Омбудсман града Београда дао Мишљење број: 352-156/2022 од 24.11.2022. године.

Када је реч о овом јавном комуналном предузећу, поред уобичајених притужби око инсталација и слично, одмах на почетку грејне сезоне 2022/2023. године, добили смо велики број притужби грађана и Удружења за заштиту потрошача „Ефектива“ са захтевом да се корисницима даљинског система грејања умање рачуни за месец октобар 2022. године зато што грејна сезона није почела 15. октобра 2022. године, како је предвиђено чланом 43. став 3. Одлуке о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду („Сл. лист града Београда“ бр. 43/2007, 2/2011, 29/2014, 19/2017, 22/2019, 26/2019, 101/2019 и 65/2020), већ је Закључком градског већа града Београда грејна сезона почела 1. новембра 2022. године.

У својим захтевима наводе да је према Одлуци о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду, чланом 43. став 3. предвиђено да грејна сезона за снабдевање топлотном енергијом за грејање стамбених и пословних просторија почиње 15. октобра, а завршава се 15. априла. Даље наводе да та Одлука није промењена, односно да Скупштина града Београда није донела Одлуку о измени наведене Одлуке, па је ЈКП "Београдске електране" било у обавези да 15. октобра почне са испоруком топлотне енергије. Притужиоци су навели да је чланом 74. став 1. наведене Одлуке предвиђено да „тарифни купац плаћа цену за испоручену топлотну енергију за грејање стамбених просторија“, као и да „имају право на рекламацију износа утврђеног рачуна у року од 8 дана од дана пријема рачуна“, како је предвиђено у члану 77. цитиране Одлуке.

Имајући у виду ове одредбе, као и чињеницу да грејање није почело 15. октобра већ 1. новембра 2022. године, тражили су да се умањи цена грејања у износу од 8,33% за цео период од 12 месеци (или умањење цене грејања).

На основу одредаба чланова 6, 7, 16 и 17. Одлуке о Омбудсману града Београда, које се односе на овлашћења, надлежност и поступак по притужби, дана 10. новембра 2022. године обратили смо се ЈКП „Београдске електране“ да се изјасне на притужбе, а како ни након упућене ургенције нисмо добили одговор, Омбудсман је донео Мишљење:

„Сходно одредбама члана 356. став 1, 358. став 1. и 359. став 1. Закона о енергетици („Сл. гласник РС“ бр. 145/2014, 95/2018 – и др. закон и 40/2021) и чланова 43. став 3, 44. став 1, 77. и 78. Одлуке о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду („Сл. лист града Београда“ бр. 43/2007, 2/2011, 29/2014, 19/2017, 22/2019, 26/2019, 101/2019 и 65/2020), ЈКП "Београдске електране" биле су дужне да купцима испоруче топлотну енергију за грејање стамбених и пословних просторија, почев од 15. октобра 2022. године, као првог дана грејне сезоне.

ЈКП „Београдске електране“ су биле дужне да иницирају измену Одлуке о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду пре почетка грејне сезоне, ако су постојали разлози за то.

ЈКП „Београдске електране“ су дужне да купцима топлотне енергије за грејање стамбених и пословних просторија у периоду за који нису пружили услугу, умање цену у складу са Одлуком о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду, која се односи на обрачун и плаћање цене за испоруку топлотне енергије и Одлуком о ценама топлотне енергије („Сл. лист града Београда“ бр. 1/2002, 3/2002-испр, 23/2002, 2/2004, 41/2004, 4/2005 - испр, 27/2005 - др.решење, 2/2007 - др.решење, 7/2007 - испр.др.решења, 36/2008 - др.решење, 55/2008 - др.решење, 34/2010 - др.решење, 35/2010 - др.решење, 44/2011 - др.решење, 49/2012 - др.решење, 2/2013 - др.решење, 79/2013 - др.решење, 64/2014 - др.решење, 95/2014 - др.решење и 56/2015 - др.решење).“

Комисија за решавање рекламација потрошача ЈКП „Београдске електране“ су једном подносиоцу приговора одговориле да је „Препоруком Владе Србије за рационалну употребу и штењу енергената, Градско веће града Београда, дана 14.10.2022. године, донело Закључак којим се налаже да се не започиње испорука топлотне енергије крајњим корисницима док год је прогнозирана повољна спољна температура.

Сходно наведеној препоруци, као и дугорочној временској прогнози РХМЗ која је била изнад нивоа неопходности за стављање у функцију грејног система, ЈКП „Београдске електране“ су сходно Закључку Скупштине града Београда од 25.10.2022. године, започеле грејну сезону 1. новембра 2022. године.“ Такође су навели да је цена, у складу са Одлуком о ценама топлотне

енергије, одређена на годишњем нивоу и у току обрачунског периода који почиње 1. маја и траје до 30. априла, а месечни износи се добијају дељењем годишње цене са 12 месеци. Број грејних дана је различит по грејним сезонама и месечни износи рачуна не зависе од броја грејних дана у току месеца, односно грејних дана у току обрачунског периода. ЈКП се надаље изјаснио да не постоји правни основ за умањење рачуна за месец октобар 2022. године, имајући у виду да је цена грејања утврђена на годишњем нивоу, а да су месечни рачуни изведени из утврђене годишње цене грејања у Београду, већ да рекламацију могу проследити ЈКП „Инфостан технологије“ путем маил-а: infostan@infostan.rs.

Омбудсман града Београда је, приликом доношења Мишљења, посебно имао у виду и чињеницу да су у периоду од 15. до 31. октобра биле релативно високе дневне температуре за ово доба године и да је било услова да се не испоручује топлотна енергија у пуном капацитету и да би се на тај начин свакако уштедела одређена количина енергије. Ако се на основу хидрометеоролошке прогнозе размишљало о одлагању грејне сезоне, онда су ЈКП „Београдске електране“ и Секретаријат за енергетику морали благовремено да Скупштини града Београда предложе доношење Одлуке о измени Одлуке о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду.

Омбудсман града Београда, на основу члана 2. став 1. Одлуке о Омбудсману града Београда је овлашћен да штити и контролише поштовање права грађана и рад органа и јавних служби чији је оснивач Град Београд, ако се ради о повреди прописа и општих аката Града Београда, па је на основу свега наведеног констатовао да је у овом случају повређен члан 43. став 3. Одлуке о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду.

Имајући у виду да је ЈКП „Београдске електране“ грејну сезона почео 1. новембра, а не 15. октобра и да Омбудсман града Београда не може препоручити да се одговарајућа мера ретроактивно примени, последица повреде наведене одредбе се може компензовати смањењем цене у складу са ставом трећег изреченог мишљења.

ЈКП „ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
санирање оштећења на надгробним споменицима	2
остало	1

Омбудсману града Београда обратио се притужилац са притужбом на рад овог предузећа због оштећења надгробног споменика његових пок. родитеља. Поступајући по притужби, предузеће

се изјаснило да нема сазнања ко је оштетио споменик, да је исти саниран, а притужилац је поучен да може поднети захтев полицијској управи због постојања основане сумње да је извршено кривично дело скрнављења гробног места. Притуживало се и на распоред гробница, па је садржина захтева лица била, да је потребно да се сви гробови помере у леву страну по 30 центиметра, да би притужилац имао пролаз око гробног места на коме су сахрањени његови преци. Како нису постојали технички услови за удовољавање захтеву притужиоца, предузеће није могло усвојити такав захтев. Посебно је у чињеничним изјашњењима истакнуто, да се о одржавању гробних места и надгробних обележја старају искључиво њихови корисници, породица и сродници, али је у једном случају предузеће у знак добре воље делимично исправило споменик или отклонило оштећења, а притужилца је изразила захвалност тренутним стањем споменика.

ЈКП „ГРАДСКА ЧИСТОЋА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	11
уклањање контрејнера са улаза у парк	4
нередовно пражњење контејнера	3
захтев за измештање судова за одлагање комуналног отпада	2
непостојање судова за одлагање кућног смећа	2

Притужба на рад субјекта контроле односила се на постављање контејнера на самом улазу у дечији парк, те је предузеће, након обраћања Омбудсмана, уклонило предметне контејнере. Проблеми су се односили и на нередовно пражњење контејнера, као и на захтеве за измештање канти за одлагање комуналног отпада.

Незадовољство грађана је постојало и поводом испостављања рачуна за пружање услуге сакупљања и транспорта комуналног отпада. Предузеће се изјаснило да је поступало у свему у складу са законом и градским одлукама, имајући као основ фактурисање услуге, као и њихову даљу сагласност за обуставу обрачуна предметне комуналне услуге.

Такође, притужбе су се односиле и на чињеницу да грађани немају где да одлажу смеће, иако редовно плаћају ову услугу. У конкретним случајевима, ЈКП „Градска чистоћа“ се изјаснила да су ситуације са спорном кантом за одлагање више пута биле предмет провера, којима је потврђено одсуство минималних техничких услова за враћање канте на тражену локацију.

ЈКП ГРАДСКО САОБРАЋАЈНО ПРЕДУЗЕЋЕ „БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
нефункционисање клима уређаја	2
консултације и правни савети	1

Притужбе грађана су се односиле на чињеницу да на одређеним линијама јавног превоза не функционишу клима уређаји. ЈКП „ГСП“ се изјаснио да у централној градској зони углавном саобраћају возила новије производње на којима је уграђен клима уређај и на којима је проценат исправности климатизације око 90%. Такође су нагласили да је у току завршетак реализације уговора о набавци нових 100 климатизованих зглобних аутобуса, који ће заменити стара, а што ће допринети знатном побољшању квалитета саобраћајних услуга у граду, што је потом и реализовано.

ЈКП „БЕОГРАД ПУТ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
санирање ударних рупа	1

Притужилац се обратио притужбом поводом решавања проблема санирања ударних рупа на коловозу, на локацији између Вранића и Велике Моштанице и то након претходног обраћања ЈКП „Београд пут“ и ЈП „Путеви Београда“. У поступку је прибављено изјашњење субјекта ЈКП „Београд пут“, које је након пријема захтева санирало оштећење на коловозу, чиме је уз добро посредовање проблем решен.

ЈП „ПУТЕВИ БЕОГРАДА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
уклањање оштећења на коловозу	1

Притужба се односи на (указану)потребу извођења радова на уклањању оштећења на коловозу на коме постоје ударне рупе и то на путу на улазу у Велику Моштаницу. Након прибављања изјашњења од субјекта контроле није решен проблем, те се орган даље обратио надлежном Секретаријату за инспекцију, надзор и комуникацију, које је након извршеног инспекцијског

надзора, наложило предузећу ЈП „Путеви Београда“ да изврши санирање оштећења. Притужба је успешно решена, проблем је отклоњен и притужилац је о свему обавештен.

ЈКП „ЗЕЛЕНИЛО БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	9
уклањање грања и сеча стабала	5
одржавање и уређивање зелене површине	4

Омбудсману града Београда обраћали су се притужници у вези одржавања јавних зелених површина, поправке и употребе парковских реквизита, као и комуналне делатности уређења паркова, зелених и рекреационих површина. Притуживало се и на проблеме у вези уређивања међублоковских зелених површина, које се према датим извештајима предузећа, врше према предвиђеној динамици. Притужби је било и на рад предузећа у вези исказаног незадовољства због сече стабала, те се ЈКП „Зеленило Београд“ изјаснило да су два стабла у конкретном случају, гравитирала ка кабловима електромереже и представљали су потенцијални безбедносни ризик за кориснике јавних површина, па су морала бити уклоњена. Предузеће је изводило и извесне радње ради вршења сече стабала и уклањања корења, који су решени уз сарадњу са ЈП „Градско стамбено“, ЈКП „БВК“ и Секретаријатом за комуналне и стамбене послове, а све због оштећења канализационе цеви, које је узроковано корењем дрвета. Сходно напред наведеном, направљен је план, спроведене су радње и проблем решен. Предузеће је интервенисало и почетком 2022. године по захтевима грађана у време снежних падавина, па су благовремено уклоњене поломљене гране и извршен преглед стабала на датим локацијама, за која су утврдили да не прети опасност од изваљивања стабала из корена, те су предмети успешно решени.

Изнети су и проблеми у вези са гранама дрвећа које су налегле на раван кров стамбене зграде, уз саму зграду и прозоре стана, које у датим временским приликама (снег, ветар), могу изазвати штету па је предузеће извршило орезивање стабала. *(и проблем је успешно решен)*. Било је и притужби и вези одржавања зелених површине које се користе као дечије игралиште са наводом притужилаца да није безбедно за децу због отпада који се не уклања редовно, као и због бобица које опадају са грања и редовно се не чисте. ЈКП је дало изјашњење са наводом да су појачали интензитет чишћења у овом блоку према динамичком плану.

ЖП "ЈАВНО ОСВЕТЉЕЊЕ"

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
услови за постављање уличне расвете	2

Притужбе су се односиле на проблеме у вези усвајања захтева за постављање уличне расвете или побољшања постојеће. Проблеми су постојали и у вези са реализацијом захтева за уклањање грана дрвећа које врше притисак на електроенергетске каблове на датој локацији у ГО Звездара. Омбудсман је упутио захтеве за доставу чињеничних изјашњења и то: Управи ГО Звездара, Секретаријату за енергетику, ЖП „Јавно осветљење“ као и ЕПС- Огранак Београд центар везано за одржавања електроенергетских каблова. У поступку је на основу пристиглих извештаја утврђено, да је ЕПС-Огранак Београд-центар уклонио гране које је могло уклонити и да ће извршити пребацивање кабла са друге стране стабла и извршити ремонт струјних контаката. У складу са одговорима које су дали ЖП „Јавно осветљење“ и Секретаријата за енергетику, из чињеничних изјашњења и одговора након изласка на лице места, утврђено је да на конкретној локацији не постоје технички услови за постављање инсталације осветљења, о чему је притужилац обавештен. У раду је био и предмет пренет из претходног извештајног периода, у вези притужбе која се односила на проблеме у вези побољшања осветљења у парку у ГО Звездара. Омбудсман је у конкретном случају проследио захтев Секретаријату за енергетику, којем се обратио и притужилац, ради утврђивања техничких и енергетских услова, те је након усвајања захтева предузеће извршило налог и извело радове на побољшању осветљења, чиме је проблем решен.

ЖП „АДА ЦИГАНЛИЈА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
привремено затварање дела пешачке стазе	1

Притужба притужиоца на рад ЖП „Ада Циганлија“ односио се на блокирање дела пешачке стазе око пливачког торња у време када се одржава такмичење у веслању. ЖП „Ада Циганлија“ се изјаснила да је предметни део стазе привремено затворен за потребе организације и реализације Европског првенства у кајаку за јуниоре и млађе сениоре које је одржано у периоду од 23. до 26.06.2022. године. Организација је реализована у складу са Решењем Владе Републике Србије и са међународним правилима.

ПРЕДШКОЛСКЕ УСТАНОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
упис деце у жељени вртић	2
питање додатних активности у вртићима	2

Предмет рада Омбудсмана на заштити и контроли рада и поштовања права грађана, биле су по притужбама родитеља и предшколске установе. У овим предметима Омбудсман је тражио и добијао изјашњења од притужених предшколских установа као и од Секретаријата за образовање и дечију заштиту. Притужбе су се углавном односиле на питања уписа деце у жељени вртић или утврђивање цене боравка деце, као и питања која се односе на додатне активности и садржаје који се обављају у вртићима уз накнаду (плесна школа, страни језици и сл.). У сваком конкретном случају предшколске установе у чијем су саставу предметни вртићи, достављали су чињенична изјашњења и потпуне одговоре на наводе из притужби, тако да Омбудсман није нашао да постоји кршење права о чему су притужиоци уредно обавештавани. Предмет контроле били су ПУ „Бошко Буха“ Палилула, ПУ „Звездара“ и ПУ „11 април“ Нови Београд.

ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ

У складу са чланом 8. Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“, бр. 85/19) ако није установљен Омбудсман за градску општину 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. Имајући у виду да је одлукама локалних Скупштина општина институција Омбудсмана установљена само у пет од укупно седамнаест градских општина број ових предмета је релативно висок. Највећи број притужби на поступање општинских органа управе односио се на инспекције градских општина, а нарочито на рад комуналне инспекције. Сарадња између Омбудсмана града Београда и локалних омбудсмана градских општина је била веома добра, а у све у циљу што квалитетнијег решавања 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

Притужба притужиоца се односила на незадовољство радом комуналне инспекције у вези са непоштовањем кућног реда од стране власника стана који држи псе и мачке у стану. Надлежни инспекцијски орган извршио је ванредан надзор и том приликом је утврђено да нису затечени пси, те стога није дошло до повреда одредаба Одлуке о општим правилима кућног реда и Одлуке о држању домаћих животиња на територији града Београда.

ЈП „ПОСЛОВНИ ЦЕНТАР“ ЧУКАРИЦА

Притужба притужиље односи се на одржавање гробаља у Железнику, за које је надлежно ЈП „Пословни центар“ Чукарица. Притужиља се након есхумације почившег, обратила предузећу за израду породичне гробнице, платила таксу и самоиницијативно уговорила радове на изради гробнице о свом трошку. На лицу места изведени су радови мањи него за плаћену таксу, те је субјекат контроле упутио притужиљу да поднесе захтев са бројем рачуна ради поврата вишка уплаћених средстава на име таксе.

ГО ПАЛИЛУЛА

Притужба на рад градске општине Палилула односила се на постављање привремене баште испред кафића без дозволе. Поступајући по притужби, субјект контроле се изјаснио да је пред Одељењем за озакоњење објеката и инспекцијске послове – Одсеком комуналне инспекције и извршења у току управни поступак за уклањање баште из разлога што за исту није издато решење надлежног органа ГО Палилула за текућу годину.

Проблеми су се односили и на повреду Одлуке о општим правилима кућног реда и Одлуке о држању домаћих животиња на територији града Београда, а због буке која долази од лавеза паса из комшилука. Инспекција је изашла на терен и у ванредном инспекцијском надзору утврдила да су неосновани наводи и да нема места даљем поступању.

Притужбе су се односиле и на неизвршење решења донетог од стране комуналне инспекције Градске општине Палилула, која се том приликом изјаснила да ће предмет уврстити у Предлог плана извршења за наредну годину, зависно од расположивих финансијских средстава.

ГО ЗВЕЗДАРА

Притужбе на рад Градске општине Звездара односиле су се на комуналне проблеме, од којих су најзначајнији – оштећење прилаза стамбеном објекту и неадекватно постављање клима уређаја. У свим случајевима, извршен је комунални инспекцијски надзор, донете су одлуке и поступљено је по њима, о чему су притужиоци обавештени.

ГО ЗЕМУН

Притужбе су се углавном односиле на комуналне проблеме – оштећење коловоза и постојање ударних рупа, као и на поступање управника стамбених заједница над чијим радом надзор врши надлежна комунална инспекција општине. У овим случајевима, прибављена су чињенична изјашњења и поступано је у складу са позитивно правним прописима.

Такође, проблем је постојао и у вези са накнадом штете за поплављене подрумске просторије, за коју је притужила навела да је настала услед појачаних атмосферских падавина 05.07.2022. године. У конкретном случају, радна група Градске општине Земун је изашла на пријављену локацију и извршила увид у чињенично стање и сачинила Записник о насталој штети, складу са својим надлежностима.

ГО БАРАЈЕВО

Проблеми на које су се грађани жалили односили су се на питања комуналне природе и то у вези асфалтирања дела улице у месту Шиљаковац, као и на постављање надстрешница на аутобуским стајалиштима на територији ове општине. Градска општина Барајево се изјаснила да ће реализацију асфалтирања предметне улице спровести према програму у складу са расположивим финансијским средствима. Општина је предлог за постављање надстрешница на аутобуским стајалиштима утврдила као приоритет и проследила га надлежном Секретаријату за јавни превоз ради доношења одлуке, на даљу реализацију.

ЈКП „10 ОКТОБАР“ БАРАЈЕВО

Притужбе су се односиле на испостављене рачуне за одношење смећа, од стране ЈКП „Инфостана технологије“ који врши обједињену наплату за даваоца услуга. Субјект контроле се изјаснио, са

позивањем на надлежности прописане Одлуком о управљању комуналним, интерним и неопасним отпадом, да је у вези предметног случаја инициран инспекцијски надзор који је спровела комунална инспекција у саставу управе Градске општине Барајево, која је утврдила актом да су неосновани наводи из притужбе.

ГО ГРОЦКА

Притужбе притужиле су се односиле на рад комуналне инспекције поводом поступања по њеним пријавама, а у вези водоводног прикључка који се налази на катастарској парцели у власништву физичког лица. Субјекат контроле дао је податке о предметима који су били у поступку инспекцијског надзора, податке са извршеног увиђаја на лицу места, којом приликом је констатовано да је уз сагласност власника парцеле извршено рачвање водоводне мреже за два стамбена објекта, те стога сваки објекат има сопствени водомер који је постављен у оба дворишта. Такође је констатовано да нема никаквог бесправног прикључка и да нису установљене неправилности.

ЈКП "ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА" ГРОЦКА

Притужба притужиоца се односила на немогућност да добије прикључак на водоводну мрежу. ЈКП се изјаснио да је још 2016. године закључен Уговор којим је предвиђена изградња секундарне водоводне мреже, те је закључен споразум и утврђена обавеза притужилаца да извођачу радова уплате одређени износ у року од 30 дана, а остатак у пет једнаких месечних рата.

Друга притужба се односила на дату сагласност власника парцеле за извођење крака за суседни објекат са посебним водомером. У поступку је утврђено да није било кршења права од стране субјекта контроле и да је рачвање водоводне мреже извршено уз сагласност власника парцеле, којом приликом је изведен крак за суседни објекат са посебним водомером.

„ЕКО ГРОЦКА“ Д.О.О.

Притужба притужиле на рад комуналног предузећа односила се на испостављене рачуне за комуналне услуге одношења комуналног отпада за објекат – викендицу у којој не борави дужи временски период, те сматра да како не користи наведену комуналну услугу да исту не би требала да плаћа. „Еко Гроцка“ д.о.о. се изјаснила да је услуга сакупљања, транспорта и одлагања

комуналног отпада услуга од општег интереса, те да чињеница да корисници комуналних услуга бораве повремено у објекту, не ослобађа их од измирења наведене комуналне обавезе, а да од септембра 2021. године издавање и наплату рачуна „Еко Гроцка“ д.о.о. врши ЈКП „Инфостан технологије“.

ЈКП "ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА ОБРЕНОВАЦ"

Притужилац је имао примедби на задужења за утрошак воде на датој адреси, због чињенице да је дошло до фактурисања „растура воде“ и испостављања увећаних рачуна. Субјекат контроле је дао чињенично изјашњење о свим ставкама на испостављеним рачунима са објашњењима о утрошку воде и насталом дугу, те је ово предузеће поступало у свему у складу са позитивно правним прописима.

ЈКП „МЛАДЕНОВАЦ“

Притужилац је изнео проблем у вези са насталом штетом на стамбеном објекту за коју сматра да је настала након пуцања водоводне цеви у његовом дворишту. Субјекат контроле је приликом поступања изашао на терен и установио чињенично стање, којом приликом је закључио да евентуална штета није последица пуцања цеви, већ интезивног саобраћаја који се обавља у улици поред објекта притужиоца.

ЈП ЗА ИЗГРАДЊУ ЛАЗАРЕВАЦ

Притужилца је изнела примедбе на извођење радова на изградњи улице у Лазаревцу, које због обимности радова на пратећој изградњи инфраструктуре, отежавају свакодневно кретање и коришћење саобраћајнице. Субјект контроле је доставио чињенично изјашњење у којем је детаљно описан обим изведених и планираних радова на предметној саобраћајници која се гради према означеној грађевинској дозволи, са посебним наводима о обезбеђењу алтернативних саобраћајница за прилаз стамбеним објектима.

VI САРАДЊА СА ДРУГИМ ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНИМА И ЗАШТИТНИКОМ ГРАЂАНА РЕПУБЛИКЕ СРБИЈЕ

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 Србији 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: имовинско правне послове и послове комуналне инспекције при општинама, повреде права из радног односа, неблаговремено поступање и рад служби за катастар непокретности у градским општинама, немогућност остваривања права на паркирање на делу земљишта уз стамбену зграду, начин коришћења такси услуга, рад управника стамбене заједнице, несавесно држање кућних љубимаца, поправке и асфалтирање локалних путева, заузимање јавне површине и слично.

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. Најчешћа питања односила су се на: Републички ПИО фонд, жалбе осуђеника око скраћивања законске казне, РГЗ, грађевинске дозволе издате од стране надлежног министарства, проблеми везани за плаћање обавеза пореској управи, рачуни за електродистрибуцију и слично. Локални омбудсмани Србије већ дужи низ година имају своје регистровано удружење које се састаје најмање једном годишње на редовним годишњим скупштинама. Удружење има своје органе и тела и има свој програм рада. Једна од активности Удружења је и рад на ширењу мреже локалних омбудсмана. Омбудсман града Београда и његов заменик су 18. октобра 2022. године

били у делегацији Удружења која је имала разговоре са руководством градова Шабац и Лозница везане за избор омбудсмана у њиховим градовима. Представници ових градова су обећали да ће у току 2023. године бити изабрани локални омбудсмани у њиховим градовима.

Омбудсман града Београда учествовао је на научно-стручном скупу „Локални омбудсмани у градовима и општинама Србије“ чији су организатори били Правни факултет Унион универзитета у Београду и Стална конференција градова и општина Србије 25.02.2022. године у просторијама Правног факултета Унион универзитета у Београду. Омбудсман града Београда је имао излагање на тему „Однос локалног омбудсмана са органима локалне самоуправе“.

Дана 07.10.2022. године Заменица омбудсмана је присуствовала семинару у Бачкој Тополи на тему „Савети за међунационалне односе као механизам за очување и неговање мултикултуралности и међунационалне толеранције у Војводини“. Утврђено је да савети требају да се старају да њихови садржаји буду усмерени за едукацију младих. *(ка младима, за њихову едукацију)*. Циљ је да се сагледа њихова ситуација, да се развија међунационална толеранција кроз оснивање спортских и културних друштава, затим омладинских друштава, екологију. Савет мора да има активну улогу у циљу унапређења људских и мањинских права у Војводини.

Заменице Омбудсмана града Београда присуствовале су дана 21.12.2022. године Пленарној седници Националног Конвента о Европској унији. Презентован је рад Конвентових радних група о побољшању квалитета животне средине, учешћу у транзиционим процесима, давањем доприноса успешном завршетку процеса евроинтеграција, развоја законских и подзаконских решења, јачања културне и спортске размене са земљама ЕУ, унапређењем рада организација цивилног друштва, бољем информисању грађана и слично.

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 омбудсменима на нивоу Србије се одвија, на опште задовољство, свакодневно и без посебних формалности.

У ово удружење је укључен и Покрајински омбудсман Војводине. У организацији Удружења омбудсмана и ОЕБС-а, започет је рад на изради Нацрта закона о локалном омбудсману и одржано је неколико скупова на ову тему (Копоник - јул 2022. године, Београд - септембар и октобар Нови Сад).

Такође, уз финансијску помоћ ОЕБС-а и ове године је 5., 6., и 7. децембра 2022.године у Шапцу одржана редовна годишња Скупштина Удружења, на којој је изабрано руководство Скупштине

Удружења и разматран коначан текст нацрта Закона о локалним омбудсменима. На скупу су учествовали и експертски тим делегације ЕУ (представници Холандије и Литваније), експерти ОЕБС-а, као и Заштитник грађана Републике Србије са првом заменицом. Том приликом потписан је и меморандум о сарадњи Удружења омбудсмана Србије и Заштитника грађана Републике Србије.

Усвојен је и нови Статут Удружења омбудсмана Србије.

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 се одвија у складу са активностима које су се односиле на делатност рада Омбудсмана и тих организација. Углавном је то било са међународним организацијама ОЕБС-ом, УН, делегацијом ЕУ, а о конкретним активностима је било речи у одељку сарадње са локалним омбудсменима одн. Удружењем омбудсмана Србије.

Било је сарадње са Комитетом правника за људска права YUCOM, Повереницом за родну равноправност, Удружењем студената са хендикепом и сл.

Када је реч о Удружењу студената са хендикепом подржали смо њихову акцију „Такси превоз за све“, а 12. децембра 2022. године присуствовали смо презентацији пројекта „Менторство активних омладинских инклузивних тимова у локалним заједницама“, подржан од стране Министарства омладине и спорта. Овај пројекат је спроведен са Канцеларијом за младе из шест градова и општина Србије (Крагујевац, Шабац, Осечина, Ивањица, Ваљево и Лозница), са циљем ширења свести локалних заједница о значају инклузије младих са хендикепом у омладинској активности.

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.

X ЗАКЉУЧАК

На основу изнетих података у овом Извештају може се закључити да је институција Омбудсмана града Београда све више препознатљива код грађана и да се у ову институцију све више верује. Није ово закључак само на основу броја предмета, односно притужби које су грађани поднели, већ наша оцена на основу разговора са њима. Они се врло позитивно изјашњавају на ниво отворености и доступности ове институције. Већ смо на почетку Извештаја навели колико има телефонских позива као почетног контакта са неким ко их саслуша и објасни начин и поступак решавања њихових проблема и, наравно, упути на надлежни орган или институцију којој се треба обратити. Овај начин комуникације је посебно дошао до изражаја док је трајала пандемија Ковида 19, када су се, посебно старији суграђани, плашили да иду градским превозом и дођу да непосредно предају притужбу.

Као што се из података и дате анализе може закључити, највећи број притужби односио се на индивидуалне проблеме, мада смо ове године имали и групне захтеве, преко Удружења потрошача „Ефектива“, а односило се на почетак грејне сезоне, односно померање грејне сезоне од 15. октобра на 1. новембар.

Мишљења која је Омбудсман града Београда упутио субјектима контроле су доста детаљно описана и надамо се да их убудуће неће ни бити, већ ћемо проблеме решавати на задовољство грађана и субјеката контроле. Желимо да напоменемо да секретаријати, јавна предузећа и службе који су субјекти контроле Омбудсмана у највећем броју предмета поступају у прописаним и роковима које им је Омбудсман одредио за доставу потребних изјашњења и релевантне документације. Ипак, потребно је напоменути да мањи број субјеката контроле у једном броју предмета поступа по захтевима Омбудсмана тек након ургенције, или више поновљених ургенција. Овакве појаве стварају негативну слику код грађана-подносилаца притужбе што може умањити ауторитет Омбудсмана града Београда као независног контролног органа. Сматрамо да је ауторитет Омбудсмана у друштву од суштинског значаја за једну независну контролну институцију која није овлашћена да доноси правно обавезујуће акте и чије препоруке и мишљења

не могу бити принудно спровођене и извршаване у оквирима нашег правног система.

Свакако, постоје и позитивни примери када са субјектом контроле проблем решимо телефонским разговором нечекајући рокове или закажемо састанак притужиоца и одговорног лица субјекта контроле. Признајемо да је ових ситуација све више, што је доказ да су грађани, али и органи управе, препознали значај постојања ове институције.

Виши ниво кооперативности са Омбудсманом код контролисаних субјеката, као и ојачана свест о потреби заштите и промоције права међу самим грађанима, указује да је професионалност, транспарентност и доследно поштовање прописа, уз коректан однос са грађанима, незаустављив тренд у развоју добре администрације.

Крајња сврха контроле управе и јавних служби јесте да се обезбеди заштита права и интереса грађана, као и заштита законитости.

На крају, слободни смо да предложимо да пре доношења одлука од стране Градског већа или Скупштине, пре свега у домену комуналне делатности, чији су предлагачи Управа или јавна предузећа, да се консултује и канцеларија Омбудсмана, како би предупредили могуће последице на које грађани указују приликом примене тих одредби. Наш циљ је да делујемо превентивно и што више се приближимо оном степену ефикасности који подразумева појам добре управе.