

Број: 9-2145/24-С-20

Привремени орган града Београда, на седници одржаној дана 6. марта 2024. године, на основу члана 31. Статута града Београда („Службени лист града Београда“, број 39/08, 6/10, 23/13, 17/16-одлука УС и 60/19) и чланова 5. и 27. Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“ број 85/2019), донео је

ЗАКЉУЧАК

Усваја се Извештај о раду Омбудсмана града Београда за 2023. годину.

ПРИВРЕМЕНИ ОРГАН ГРАДА БЕОГРАДА
Број: 9-2145/24-С-20 – 6. март 2024. године

Доставити:

- Секретару Привременог органа града Београда
- Омбудсману града Београда
- Писарници

ПРЕДСЕДНИК
ПРИВРЕМЕНОГ ОРГАНА
Александар Шапић, с.р.

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

Наташа Рукин





ГРАД БЕОГРАД
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
2023. ГОДИНУ

Обрађивач: Омбудсман града Београда
Миљко Ваљаревић

Усваја: Привремени орган града Београда

Београд, фебруар 2024. године

I УВОД

Годишњи извештај о раду за 2023. 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.

Ради потпунијег праћења поступања и рада канцеларије Омбудсмана, поред података за ову календарску годину у Извештају ће се видети и статистички подаци у претходних пет година које је Скупштина већ усвојила.

Подсећамо да је Град Београд својим Статутом из 2004. године ову институцију увео у правни систем Града, а први Омбудсман изабран је 2006. године.

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 субјектима контроле 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.

Активност Омбудсмана 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.

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“, ЈП „Градско стамбено“, Секретаријат за комуналне и стамбене послове) и настојали да пронађемо најбоље могуће решење.

Односи са медијима били су на коректном нивоу, као и у претходном периоду.

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 извршилаца.

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 и 92/2023), 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

Одредбама Статута Града Београда Омбудсман града Београда је конституисан као независан и самосталан орган, чија се средства за рад обезбеђују у буџету града Београда.

Скупштина града Београда, на седници одржаној 26. децембра 2022. године, донела је Одлуку о буџета града Београда за 2023. годину („Сл.лист града Београда“, број 108/22), према којој су предвиђена средства за потребе Омбудсмана износила 26.858.500,00 динара.

На економској класификацији 411 Плате, додаци и накнаде запослених предвиђена средства у 2023. години била су 21.116.368,00 динара док су утрошена средства износила 18.514.202,00 динара што чини 87,68%.

На економској класификацији 412 Социјални доприноси на терет послодавца предвиђена средства су износила 3.939.132,00 динара од чега је утрошено 2.804.902,00 динара односно 71,21%. На крају 2023. проценат реализације буџета је 83,52% од укупних средстава предвиђених финансијским планом.

Мања реализација од око 16% није последица погрешног планирања средстава за ову намену већ ситуација да је Заменица Омбудсмана била на породичном одсуству, па је њена зарада исплаћивана из средстава РФЗО, а упражњено место у стручној служби попуњено је тек у децембру месецу 2023. године због процедуре предвиђене за пријем у радни однос на неодређено време.

2.3. Простор

Службене просторије у којима ради канцеларија Омудсмана града Београда налазе се од 2009. године у Косовској 17. Као и у претходним извештајима скрећемо пажњу на проблем немогућности прилаза особа са хендикепом, посебно оних у инвалидским колицима, јер су странице лифта на другој страни улаза у зграду и стаје на међуспрату, тако да они физички не могу да дођу до канцеларије, и у таквим случајевима странке се саслушавају у улазном холу зграде.

Други хронични проблем је пријемна просторија за странке. И на овај проблем смо указивали јер се дешава да истовремено дође више странака и не постоји могућност да их примите истовремено јер у супротном слушају разговоре и проблеме друге странке.

Следећи, можда и највећи проблем, су спољни зидови, односно прозори. Све канцеларије су у прозорима чији су оквири од алуминијума и ни у једној канцеларији не дихтују адекватно или прецизније не дихтују уопште. То су прозори од пре 60-70 година и они немају заштиту од сунца, а зими од хладноће. Последње две године смо тражили да се та инвестиција укључи у програм јавних набавки, одн. замена новим адекватним прозорима, али на том плану није ништа урађено.

2.4. Кадровска ситуација

Када је реч о кадровској ситуацији у овом извештајном периоду може се рећи да се није разликовао у односу на претходне године, посебно када је реч о запосленима у Стручној служби. Од четири Заменика Омбудсмана, једна Заменица је била на породичном одсуству све до половине новембра 2023. године, а друга на боловању скоро три месеца. И у Стручној служби је слична ситуација. Због одласка на друге послове, ван канцеларије Омбудсмана, од почетка године су била упражњена два радна места. У складу са Уредбом о поступку за прибављање сагласности за ново запошљавање и додатно радно ангажовање код корисника јавних средстава („Сл. гласник Републике Србије“ бр. 159/2020 и 116/2023), једно радно место је попуњено од 03.маја 2023. године, а друго од 01. децембра 2023. године. Према постојећем Правилнику о унутрашњој организацији и систематизацији радних места и Кадровском плану за 2023. годину, требало је

примити и једног приправника, али за то нисмо имали финансијских средстава.

Без обзира на ове кадровске потешкоће, послови који су били у обради у току године су успешно завршени.

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.

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.

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 делокруг контроле Омбудсмана, посебно у делу на који начин Градска управа града Београда ради и функционише, односно како је организована у обављању послова.

Настојали смо да што ефикасније и непосредније решавамо 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. Тако је предвиђено у теорији, у прописима, али тако мора бити и у пракси.

Дебирократизован приступ, као и то што је Омбудсман свакодневно доступан грађанима, било телефонски, електронски или усменим путем, омогућава ефикасно правно поступање. Нису ретки случајеви када Омбудсман мора да реагује одмах и без уобичајене процедуре и поступака

предвиђеног Одлуком. То су ситуације које не трпе прописану процедуру, због хитности поступка, јер би то проузроковало озбиљну штету и трајне негативне последице.

У таквим ситуацијама позивамо одговарајућу службу у управи или у јавној служби и објаснимо да је неопходно брзо реаговати и предлажемо начин решавања проблема. Са задовољством констатујемо да нашим поступањем 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 (бесплатна правна помоћ, Заштитник за права пацијената). 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 икаквих 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 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.

V ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА СА СТАТИСТИЧКИМ ПОДАЦИМА

5.1 Укупан број притужби у раду

У извештајном периоду било је у раду **610** предмета. Од укупног броја предмета, **491** је примљено нових и **119** предмета пренето из претходне године.

5.2 Примљени грађани у институцији

У току 2023. године у канцеларији Омбудсмана примљено је око 300 грађана, а телефоном се обратило око 3.000 грађана.

Број предмета у раду	610
Број примљених странака	287
Број телефонских позива	око 3000
Број примљених притужби	491

Број примљених притужби у периоду 2019 – 2023. године

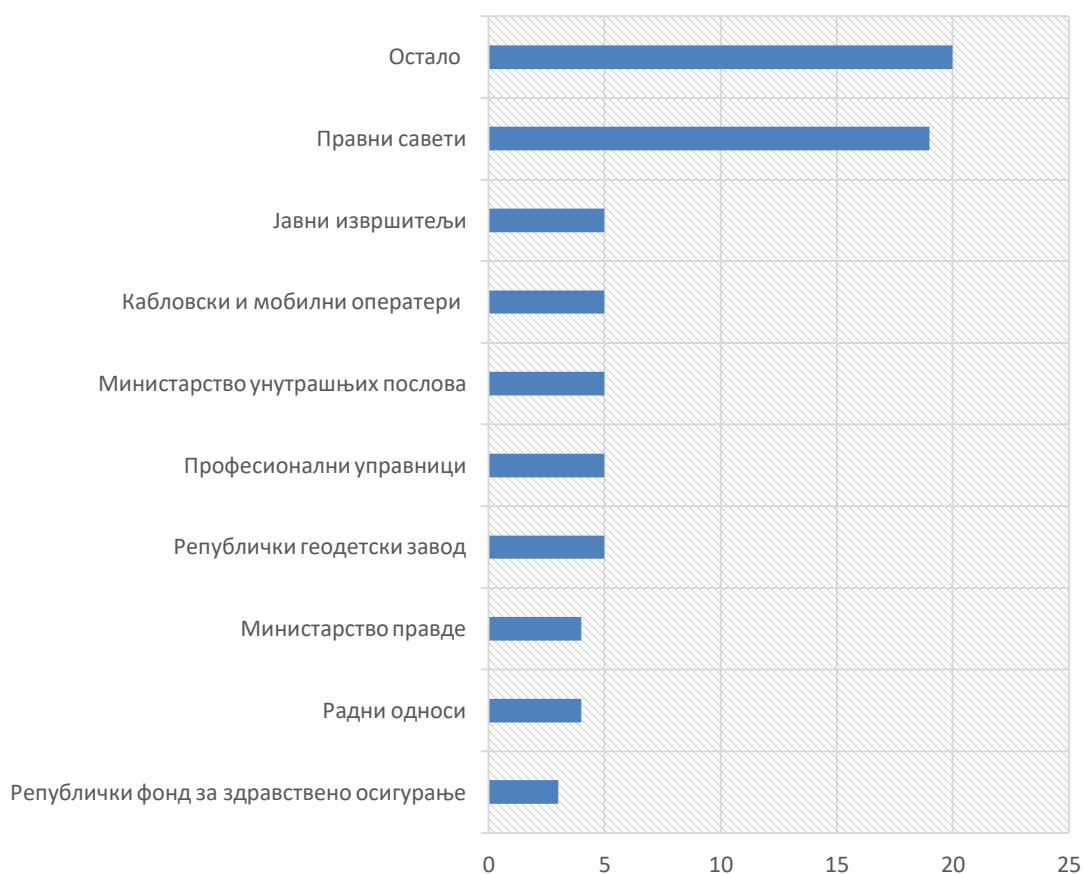
Субјект контроле	2019	2020	2021	2022	2023
Секретаријат за саобраћај	6	13	6	2	18
Секретаријат за јавни превоз	10	9	9	3	7
Секретаријат за образовање и дечију заштиту	5	2	2	3	10
Секретаријат за социјалну заштиту	18	5	3	2	8
Секретаријат за јавне приходе	13	19	8	7	10
Секретаријат за послове озакоњења објеката	14	2	7	7	4
Секретаријат за заштиту животне средине	2	2	/	/	/
Секретаријат за здравство	7	1	1	1	5
Секретаријат за инспекцијске послове	29	16	29	22	/
Секретаријат за послове комуналне милиције	14	21	25	35	/
Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију	/	/	/	12	48
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	9	3	2	3	4
Секретаријат за имовинске и правне послове	10	7	9	11	8
Секретаријат за послове одбране	1	1	3	/	/
Секретаријат за привреду	1	1	2	/	/
Секретаријат за скупштинске послове и прописе	/	1	/	/	/
Секретаријат за управу	/	1	2	/	/
Секретаријат за инвестиције	/	1	/	/	/
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	6	2	5	6	4
Секретаријат за информисање	/	/	/	/	1
Градски центри за социјални рад	18	24	11	17	22
ЈКП Инфостан технологије	123	60	57	70	57
ЈКП Београдски водовод и канализација	45	41	30	40	65
ЈКП Паркинг сервис	12	20	9	16	17
ЈП Градско стамбено	52	28	30	38	42
ЈКП Београдске електране	25	15	19	71	15
ЈКП Погребне услуге	4	2	6	1	11
ЈКП Градска чистоћа	8	5	8	11	15
ЈКП ГСП Београд	3	3	1	3	7
ЈКП Наплата превозне услуге	/	/	/	/	5
ЈКП Београд пут	6	1	1	1	2
ЈП Пuteви Београда	1	1	1	1	3
ЈКП Зеленило Београд	1	/	2	9	5

ЈКП Ветерина Београд	2	1	2	/	3
ЈКП Градске пијаце	/	1	/	/	/
ЈКП Јавно осветљење	1	2	3	2	/
ЈП Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда	5	3	1	/	1
ЈП Ада Циганлија	/	/	/	1	1
Арена Београд	1	/	/	/	/
СЦ Милан Гале Мушкатиновић	/	/	1	/	/
СЦ Олимп	/	2	1	/	/
Градски завод за геронтологију и палијативно збрињавање Београд	/	1	/	/	/
Завод за заштиту споменика културе града Београда	2	/	/	/	1
Градски завод за вештачења	/	/	1	/	/
Предшколске установе	4	7	1	4	5
Градске општине	57	37	32	25	34
Урбанистички завод Београда	/	/	1	/	1
Библиотека града Београда	/	/	1	/	/
Домови здравља	/	/	3	/	/
Музеј града Београда	/	/	1	/	/
ЈП Пословни центар Вождовац	/	/	/	/	1
ЈП Пословни центар Чукарица	/	/	/	1	/
ЈКП Сопот	1	2	1	/	/
ЈКП 10. октобар Барајево	/	1	/	1	/
ЈКП Водовод и канализација Гроцка	/	1	2	2	1
ЈП Дирекција за изградњу општине Гроцка	/	1	/	/	/
ЈП за развој ГО Гроцка	1	/	/	/	/
ЕКО Гроцка	2	1	1	1	3
ЈКП Обреновац	1	1	/	/	/
ЈКП Водовод и канализација Обреновац	/	3	1	1	/
ЈКП Младеновац	/	/	1	1	/
ЈПКП Лазаревац	2	2	1	/	4
ЈП Топлификација Лазаревац	1	1	1	/	/
ЈП за изградњу Лазаревац	/	/	/	1	/
Правни савети, информације, ненадлежни	234	164	93	104	96
УКУПНО	757	538	437	536	610

5.3 Субјекти који нису у надлежности Омбудсмана града Београда а да су се грађани писаним путем обраћали Омбудсману

Назив	Број притужби
Републички фонд за здравствено осигурање	3
Републички геодетски завод	5
Радни односи	4
Професионални управници	5
Правни савети	19
Министарство унутрашњих послова	5
Министарство правде	4
Кабловски и мобилни оператери	5
Јавни извршитељи	5
Остало	20
УКУПНО	75

Предмети који нису у надлежности Омбудсмана



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 послодаваца 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.

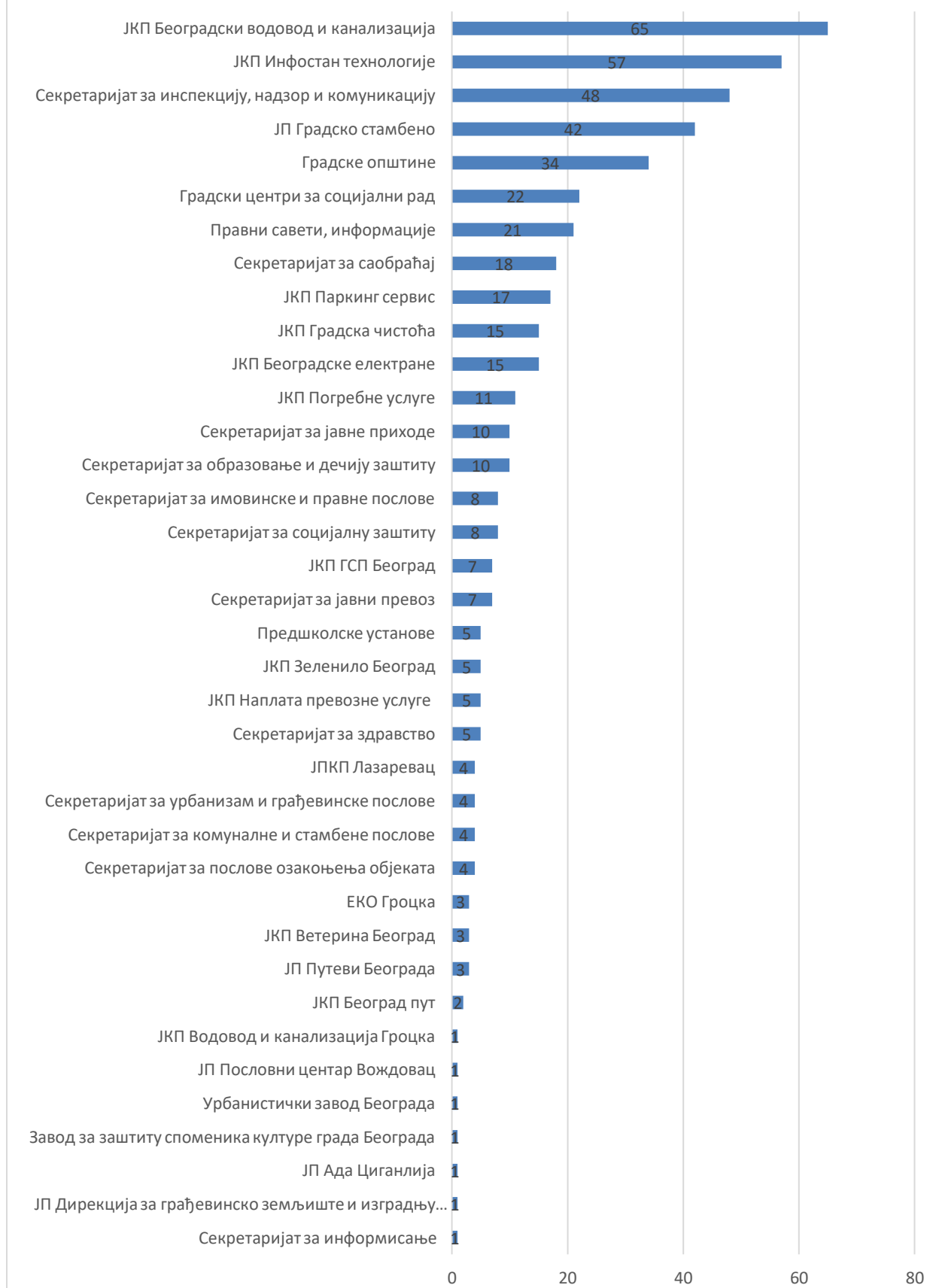
Грађани су упућивани да се обрате надлежним министарствима, одређеним организационим јединицама, надлежним републичким институцијама, као и Заштитнику грађана Републике Србије.

Било је примедби које се тичу проблема општинских органа управе или јавних служби и такве притужбе су прослеђиване локалним омбудсменима.

5.4 Субјекти контроле Омбудсмана града Београда

Субјект контроле	Број притужби
Секретаријат за саобраћај	18
Секретаријат за јавни превоз	7
Секретаријат за образовање и дечију заштиту	10
Секретаријат за социјалну заштиту	8
Секретаријат за јавне приходе	10
Секретаријат за послове озакоњења објеката	4
Секретаријат за здравство	5
Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију	48
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	4
Секретаријат за имовинске и правне послове	8
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	4
Секретаријат за информисање	1
Градски центри за социјални рад	22
ЈКП Инфостан технологије	57
ЈКП Београдски водовод и канализација	65
ЈКП Паркинг сервис	17
ЈП Градско стамбено	42
ЈКП Београдске електране	15
ЈКП Погребне услуге	11
ЈКП Градска чистоћа	15
ЈКП Наплата превозне услуге	5
ЈКП ГСП Београд	7
ЈКП Београд пут	2
ЈП Путеви Београда	3
ЈКП Зеленило Београд	5
ЈКП Ветерина Београд	3
ЈП Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда	1
ЈП Ада Циганлија	1
Завод за заштиту споменика културе града Београда	1
Предшколске установе	5
Градске општине	34
Урбанистички завод Београда	1
ЈП Пословни центар Вождовац	1
ЕКО Гроцка	3
ЈКП Водовод и канализација Гроцка	1
ЛПКП Лазаревац	4
Правни савети, информације	21
УКУПНО	469

Предмети у надлежности Омбудсмана



СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА САОБРАЋАЈ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	18
проблеми са саобраћајном сигнализацијом	8
не/постављање контејнера	4
проблеми са постављањем саобраћајних знака	4
увођење зонског система паркирања	2

Као и у претходним извештајним периодима, већина притужби грађана се односила на недостајућу саобраћајну инфраструктуру или незаконито постављене знаке на појединим локацијама у граду.

Поред тога, житељи појединих градских општина жалили су се на контејнере који ни/су постављени на местима која ни/су за то предвиђена. Контролни субјект је по свим притужбама грађана у најкраћем року достављао одговоре и предузимао неопходне мере како би се пријављени проблеми решили.

Притужбе на поступање овог Секретаријата градске управе града Београда односиле су се и на постављање и функционисање саобраћајне сигнализације. Квар семафора на раскрсници улица Цара Душана и Краља Петра у Београду поправљен је након што се Омбудсман града Београда после сазнања из медија и пријава грађана обратио Секретаријату. Слично се догодило и у случају када је након радова у улици Хиландарској постављен привремени знак „Стоп“ који није уклоњен након завршетка радова, па је на раскрсници улица Хиландарска и Палмотићева стајао знак „Стоп“ за кретање возила из оба правца.

Две притужбе су се односиле на захтеве станара да се у њиховој улици уведе зонски систем паркирања како би било ограничено паркирање возила која не користе станари улице. Секретаријат је одговорио да решавању проблема паркирања треба приступити изградњаом додатних капацитета за паркирање изван регулације на слободним и унутарблоковским површинама, те да је у плану ширење зонског система паркирања на наведеној локацији.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНИ ПРЕВОЗ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	7
примедбе на рад апликација	3
примедбе на ред вожње	3
остало	1

Секретаријат за јавни превоз врши послове који се односе на јавни превоз путника који се обавља на територији Града, па је у вези са тим било притужби од којих се издвајају:

Притужила је затражила поступање Секретаријата ради укидања звучних обавештења и порука на екранима валидатора у возилима јавног градског превоза при пружању превозне услуге и то у ранијим систему бус-плус картица. Субјекат контроле је у одговору истакао, да су у примени тарифна начела на основу којих путник са одговарајућом картом плаћа цену на подручју одређене тарифне зоне и да се стално ради на унапређењу система и побољшању квалитета превозне услуге уз поштовање људских права, такође је наведено да је овакво давање информација путницима корисно са посебном сврхом бољег сналажења ширег круга корисника. Притуживало се и на нередовне поласке возила на извесним линијама, конкретно на линију 602, као и да апликација „Београд плус“ не ради на задовољавајући начин. У одговору је наглашено, да је апликација у фази имплементације, да се свакодневно усавршава и да се уводе нове функционалности које се стално тестирају ради побољшања квалитета услуга. Предметну линију возилима обезбеђује „Стрела Обреновац“ као давалац услуге и да ће се надаље предузети радње на редовности полазака возила која још нису била опремљена апликацијама о праћењу возила и уједно размотрити питање оправданости измене у организацији превоза.

Омбудсману града Београда се обратио притужилац са притужбом на рад Секретаријата за јавни превоз, због непостављања надстрешнице на стајалишту у Барајеву. У изјашњењу је наглашено, да је током претходне године покренут поступак јавне набавке за израду и постављање надстрешница на стајалиштима јавног превоза и да су у поступку спровођења јавне набавке због улагања приговора одложени рокови за спровођење исте, па Секретаријат није био у могућности да наведени поступак оконча и исти је и даље у току. По окончању поступка, Секретаријат ће обавестити општину Барајево и размотрити локације на којима постоји оправданост захтева, као и испуњење потребних саобраћајно-техничких услова и на терену извршити постављање надстрешница.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ОБРАЗОВАЊЕ И ДЕЧИЈУ ЗАШТИТУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	10
рефундација трошкова боравка деце у вртићима	6
остало	4

Притужбе на рад субјекта контроле односиле су се на чињеницу да родитељи нису благовремено обавештени о доношењу нове Одлуке о накнади трошкова боравка деце у предшколској установи чији је оснивач друго правно или физичко лице на територији града Београда („Сл.лист града Београда“ бр. 72/23) чиме нису могли да остваре права предвиђена истом. Секретаријат за образовање и дечију заштиту се изјаснио да је напред наведеном Одлуком стављена ван снаге Одлука о накнади дела трошкова боравка деце у предшколској установи чији је оснивач друго правно или физичко лице на територији града Београда („Сл.лист града Београда“ бр. 41/23). Сагласно члану 12 Одлуке о накнади трошкова боравка деце у предшколској установи чији је оснивач друго правно или физичко лице на територији града Београда („Сл.лист града Београда“ бр. 72/23), коју је усвојила Скупштина града Београда на седници одржаној дана 15.09.2023. године, предвиђено је да се иста примењује почев од радне 2023/2024.

Стога је субјект контроле поступао у складу са напред наведеном Одлуком и осталим позитивно правним прописима и није дошло до пропуста у раду, будући да је примена Одлуке вршена ретроактивно, односно од почетка радне 2023/2024. године. Самим тим нико од родитеља деце која похађају предшколске установе чији је оснивач друго правно или физичко лице на територији града Београда није био оштећен.

Притужба се односила се на обраћање притужилије, која је навела да се обраћа испред великог броја родитеља, чија деца нису уписана у неки градски вртић, већ су уписана у неки од приватних вртића, изношењем недоумица везаним за износе рефундације, односно регресирања деце у приватним вртићима, са посебним нагласком недостатка места у државним вртићима на територији градских општина Звездара и Вождовац. У вези изнетих навода притужилија је у свему упозната са надлежностима овог органа и уједно обавештена, да се за изнете проблеме претходно обрати надлежном Секретаријату за образовање и дечију заштиту, ради добијања свих потребних информација о функционисању система предшколских установа на територији града Београда.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	8
остваривање права из социјалне заштите	3
остваривање права на накнаду за породиље	2
одобравање резервисаног паркинг места за инвалиде	1
остало	2

Највећи број притужби на рад овог субјекта контроле односио се на остваривање права из

социјалне заштите. Притужила се обраћала Омбудсману града Београда због немогућности да оствари накнаду за породиље. Секретаријат се изјаснио да ово право може остварити незапослена породиља са пријављеним пребивалиштем на територији града Београда, породиља која је интерно расељено лице из АП Косово и Метохија са пријављеним боравком на територији града, породиља са статусом избеглице из Републике Хрватске и Босне и Херцеговине са пријављеним боравком на територији града и породиља страни држављанин са одобреним сталним боравком на територији града Београда, најмање годину дана пре дана рођења детета, а што је предвиђено чланом 4 Одлуке о додатним облицима заштите породиља на територији града Београда („Сл.лист града Београда“ бр. 44/17... 120/21), те да притужила не спада у круг ових лица јер је пријављена на територији Града Београда тек од 07.02.2023. године, а пре тога је била пријављена са пребивалиштем у Панчеву.

Проблеми су се односили и на немогућност да се изврши резервација паркинг места за инвалидна лица, те се Сектор за социјалну, борачко-инвалидску заштиту и надзор изјаснио да притужилац не спада у категорију особа са инвалидитетом којима се може одобрити резервација паркинг места. Секретаријат је донео Решење којим се притужиоцу признаје право на бесплатно коришћење обележених резервисаних паркинг места за особе са инвалидитетом на јавним (општим) паркиралиштима на територији града Београда (уз инвалидску паркинг карту), али не и на резервацију паркинг места.

Градски центар за социјални рад одељења Звездара – Служба за заштиту одраслих и старих се обратила Омбудсману града Београда наводећи да је смештај корисника у установу „Прихватилиште за одрасла и стара лица“ у Београду отежан и да приликом смештаја постоје потешкоће. Секретаријат је истакао да је уређивање пријема корисника регулисано Законом о социјалној заштити („Сл.гласник РС“ бр. 24/2011 и 117/2022 –одлука УС), те да иако је епидемиолошка ситуација повољнија него раније, мере су и даље на снази. Истакли су да ће Секретаријат, као оснивач, и даље користити све правне механизме ради обезбеђења права и услуга социјалне заштите адекватно и благовремено за све суграђане.

Кад је реч о притужбама на рад овог Секретаријата, имали смо једну притужбу у којој је притужилац оспоравао одлуке Центра за социјални рад Београд – Одељење Стари град, решење Секретаријата за социјалну заштиту, пресуду Управног суда и одговор Омбудсмана и са доста непримерених речи и оптужби се односио према запосленима у поменутиим институцијама. О чему је реч? Притужилац се обратио Центру за социјални рад у Београду са захтевом за

признавање права на новчану социјалну помоћ. У складу са одговарајућим одредбама Одлуке о Омбудсману града Београда и предвиђене процедуре, покренули смо поступак и предмет упутили надлежном Центру за социјални рад, ради утврђивања свих чињеница. Центар је утврдио да је Подносилац притужбе рођен 1974. године, да се налази на евиденцији Националне службе за запошљавање, по занимању грађевински техничар – средња стручна спрема. Разведен је и има ћерку стару 16 година, редовна ученица једне београдске гимназије. Судском одлуком дете је поверено оцу на самосталну бригу и старање, а мајка детета учествује у издржавању малолетног детета са износом од 5.000,00 динара. За становање користе стан у власништву, површине 52 м² у ужем центру града. Из података које је Центар утврдио стоји да је последње запослење имао 2014. године, и то као возач магационер. У изјави коју је дао надлежној служби Центра крајем 2022. године истакао је да би могао да обавља послове возача, магационерске послове и курирске послове. У одговору Центра, цитиране су одговарајуће одредбе Закона о социјалној заштити (чл. 80. ст. 1, чл. 81, чл. 85. ст. 1, чл. 87, 88, 89, 90 и чл. 102. ст.1) Тим одредбама су детаљно наведени услови за остваривање овог права, висина социјалне помоћи, али и одговорност и дужност сваког да учествује у активностима које омогућавају превазилажење сопствене неповољне социјалне ситуације. Такође су навели и одредбе чл. 3. Правилника о обрасцима у поступку остваривања права на новчану социјалну помоћ („Сл. гласник РС“ бр. 39/11) који регулише питање налаза и мишљење Центра за социјални рад којим се утврђује могућност пропуштања зараде, број чланова домаћинства и друге чињенице о којима се води службена евиденција и којом се утврђује социјално-економски стање породице.

На основу налаза и мишљења стручног радника бр. 126055 од 23.12.2022. године, утврђено је да је радно способно лице „уредне спољашности, здрав, негован, без хроничних болести“, могао да се радно ангажује због чега је пропустио да оствари зараду на пословима возач-магационер, која је у понуди једне омладинске задруге и тако заради 21.600,00 динара за девет дана месечно.

Како на име издржавања детета остварује месечно износ од 5.000,00 динара, укупан приход породице износи око 26.600,00 динара, што прелази износ новчане социјалне помоћи за двочлано домаћинство увећано за 20%.

Притужилац се на ово решење жалио а Секретаријат за социјалну заштиту решењем XIX – 02 бр. 560-241/23 од 08.08.2023. године потврдио решење Центра за социјални рад. У образложењу решења између осталог стоји:

„Цењени су наводи жалбе у којима се истиче да је погрешно и непотпуно утврђено чињенично стање у погледу пропуштене зараде, будући да жалилац није могао да пропусти зараду у

Омладинској задрузи „Булевар“ због година старости, јер жалилац има 48 година, а чланови омладинске задруге су лица до 30 година, као и да у списима предмета не постоји ни један доказ да је жалилац пропустио зараду у висини од 21.000,00 динара, па је нађено да исти нису од утицаја на другачије решавање ове управне ствари. Ово стога што, сагласно цитираном члану 102. Закона и чл.3 ст.2 Правилника, првостепени орган налазом и мишљењем полазећи од могућности изналажења посла на подручју где лице живи, цене рада за односну врсту посла на слободном тржишту, користећи при томе и ценовник Омладинске задруге и то само као основ за утврђивање висине дневнице и учесталости посла којим одређено лице може да се бави, утврђује могућност да радно способно, а незапослено лице радним ангажовањем оствари одређени новчани износ, што се сматра приходом у смислу члана 2 став 9. Уредбе.

Незадовољан одлуком Градског Центра за социјални рад – Одељење Стари град, по истом питању из 2021. године притужилац се обраћа Управном суду и тражи поништај решења XIX – 02 бр. 560-250/21 од 09.09.2021. године. Управни суд, пресудом 21/22166/21 од 29.09.2022. године одбија тужбени захтев закључивши да је захтев „неоснован“ и да је „оспорено решење правилно и на закону засновано, па нису испуњени услови за његов поништај.“ Након тога, именовани покреће поступак пред Уставним судом.

Приликом поновног разматрања захтева притужиоца 2023. године Омбудсман града Београда је, разматрајући решења Центра и Секретаријата за социјалну заштиту, констатовао да су иста заснована на правилно примењеним законским одредбама Закона о социјалној заштити али да је било пропуста у утврђивању свих чињеница и околности када је реч о одредбама члана 3. Правилника о обрасцима у поступку остваривања права на новчану социјалну помоћ („могућност пропуштене зараде“). Наиме није на јасан и недвосмислен начин утврдио пропуштање могуће зараде, већ су само узели цену једног часа у Омладинској задрузи „Булевар“ као најниже зараде за ову врсту посла за коју је сам притужилац изјавио да би радио. Дакле, није реч да је могао да ради у омладинској задрузи, већ је само обрачуната цена једног радног часа за ту врсту посла, као пропуштена зарада.

Због тога се Омбудсман обратио Националној служби за запошљавање, ради провере података о евиденцији и посредовању у тражењу посла. Национална служба за запошљавање нам је доставила информацију да се притужилац „налази на евиденцији тражиоца запослења од 31.01.2014. године. Остваривао је право на новчану накнаду у трајању од 6 месеци (од 22.01.2014-21.07.2014. године), да му је, од како је на евиденцији посредовано (позиван на посао) 15 пута и да је у 2023. години упућиван два пута на разговор поводом запошљавања код ЈП Пошта Србије

(послови поштар и достављање робе) и Инстко Рент (за послове курира), што одговара пословима за које се изјаснио у разговору са саветником за запошљавање.“ На основу ових чињеница као и одредбе члана 80. Закона о социјалној заштити „да је свако одговоран за задовољење сопствених животних потреба и потреба своје породице и да има право и дужност да учествује у активностима које омогућавају превазилажење његове неповољне социјалне ситуације“, Омбудсман је окончао поступак по притужби.

Омбудсман је обавестио Центар за социјални рад у Београду да је мишљења да убудуће, у оваквим и сличним случајевима, прибављају сву неопходну документацију, посебно извештај, од Националне службе за запошљавање и о томе обавесте све јединице у свом саставу.

У међувремену притужилац је доставио и Одлуку Уставног суда Србије број 12613/2022 од 30.08.2023. године којом се уважава уставна жалба и поништава пресуда Управног суда у Београду У-22166/21 од 29.09.2022. године. У образложењу Одлуке се констатују пропусти у раду Управног суда и одређује да исти донесе нову одлуку „не прејудуцирајући при том коначан исход управносудског поступка“, али у образложењу је наведено управо оно што је био наш основ за окончање поступка.

Овај случај смо нешто конкретније описали из разлога осетљивости притужбе, јер се ради о питању социјалне заштите малолетног детета када постоји законска обавеза, пре свега родитеља, а онда и надлежних државних органа, да се старају о томе.

Поред наведених притужби и у овом Извештају наводимо вишегодишњи континуирани захтев притужиоца за укидање Закључка о измени интервентних мера заштите најугроженијих грађана које је донело Градско веће 2014. године. Тај Закључак је донет као привремено решење, али он се сваке године продужавао на годину дана, а онда је 2023. године његово важење продужено до 31.12.2026. године („Сл. лист града Београда“ бр. 41/23). О којој категорији лица се ради и суштини овог Закључке опширније је било речи у Извештају о раду Омбудсмана за 2022. годину. У овом Извештају навешћемо само информацију да се ради о попусту – субвенцији по основу издатака за комуналне производе и услуге и станарине које су имали родитељи деце са хендикепом (лица оболела од дистрофије, церебралне и дечије парализе, слепа лица, плегије параплегије и сл.), приликом плаћања преко обједињене наплате „Инфостан технологије“. Један од родитеља из ове категорије деце је годинама уназад подносио захтев Секретаријату за социјалну заштиту града Београда да се укине ова мера ограничења јер сматра да су се стекли финансијски услови да се ово ограничење укине и да се врати на одредбе о субвенцијама пре

2014. године. Незадовољан одлуком о продужењу ових мера обраћао се и Управи града Београда и Заштитнику грађана, одн. Омбудсману града Београда, истичући да се тај новац умањења са 50 на 30% одузима од болесне деце. Омбудсман града Београда је свакодневно у контакту са притужиоцем и током прошле године заказивао заједничке састанке са представницима Секретаријата за социјалну заштиту, члановима Градског већа, али до промене није дошло (22.05.2023. године одржан је састанак Начелнице Градске управе, г-ђе Мирјане Радановић, Секретарке Секретаријата за социјалну заштиту, г-ђе Александре Чамагић, члана Градског већа, г-ђе Ружице Белановић, Заменика Омбудсмана града Београда, г-дина Александра Јовановића и Омбудсмана града Београда, г-дина Миљка Ваљаревића. Други састанак је одржан 13.06.2023. године у канцеларији Омбудсмана града Београда, коме су присуствовали притужилац, Секретарка Секретаријата за социјалну заштиту, г-ђа Александра Чамагић, Омбудсман и Заменик Омбудсмана града Београда). Посебно је незадовољан што га надлежни органи, одн. лица у тим органима не примају на разговор или немају разумевања за његов проблем, односно што надлежни „немају разумевање за болесну децу“. Сматра да је овај вид издвајања за њих непримерено низак јер они не добијају никакву другу помоћ (за лекове, операције и сл.). У Извештају за 2022. годину има више речи о иницијативи Градског Омбудсмана упућено Секретаријату за социјалну заштиту и одговору истог органа. Притужилац је последњих месеци посебно незадовољан продужењем ове мере до 31.12.2026. године. Омбудсман разуме аргументе обе стране, а имајући у виду продужење ових мера до краја 2026. године, треба наставити разговоре и можда тражити решење како на други начин помоћи овој деци.

ГРАДСКИ ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД БЕОГРАД

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	22
вршење родитељског права	8
смештај деце у хранитељским породицама	4
исплаћивање новчане помоћи	6
постављање старалаца пунолетним лицима	4

Као и протекле године, највећи број притужби на рад овог контролног субјекта се односио на вршење родитељског права у случају када пред судовима још увек трају поступци за развод брака и додељивања старатељства над малолетном децом. У тим ситуацијама су Центри за социјални рад првенство водили рачуна да поступају у најбољем интересу детета и у циљу заштите права детета.

У току поступка који се пред Центром за социјални рад Стари град води ради поверавања малолетне деце на вршење родитељског права, дошло је до несагласности родитеља у вези потребе за лекарском интервенцијом над једним дететом. Тим поводом, дана 25.4.2023. године, Омбудсман града Београда и поступајући заменик одржали су састанак са руководством центра. Договорено је да је неопходно прибавити мишљења релевантних здравствених установа, како би се одлучило о даљем поступању и евентуалном лишењу права на здравствено одлучивање једног родитеља.

Поред тога, један део притужби се односио и на децу смештену у хранитељским породицама. Контролни субјект је имајући у виду озбиљност, хитност и деликатност овог проблема, реаговао брзо и одговорно посебно водећи рачуна о овој осетљивој групи деце.

Неколико притужби се тичало захтева притужилаца за исплаћивање новчане помоћи социјално угроженим лицима. Центри за социјални рад су поступали у свему у складу са важећом законском регулативом и у случајевима који испуњавају услове за то предвиђене, средства су била исплаћена.

Такође, део притужби се односио на поступање Центара за социјални рад, а у вези са старањем о старим и болесним лицима. У тим предметима субјекти контроле су након спроведене процедуре предвиђене важећим прописима поступали са посебном пажњом у свему поштујући права старих и болесних лица водећи рачуна о њиховим годинама, здравственом стању и потребама.

Садржина притужбе односи се на проблеме у вези потребе смештаја детета које болује од аутизма у Центар за смештај и дневни боравак деце и омладине ометене у развоју у Шекспировој улици, због тренутне немогућности обезбеђења слободног места. Поступком контроле Омбудсман града Београда обухватио је рад и поступање у овом предмету и Центра за социјални рад, од кога је прибављен извештај водитеља случаја уз напомену, да је за прихват на смештај и дневни боравак деце и омладине ометене у развоју надлежан само Центар за смештај и дневни боравак и омладине ометене у развоју у Београду које због недостатка довољног броја места, има листу чекања, о чему је притужиља обавештена. Након више обраћања органа и непосредних контаката између мајке и центра, нашло се заједничко решење односно, обезбеђено је место на другој локацији те је дете смештено у надлежну установу и притужба је успешно решена.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНЕ ПРИХОДЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	10
обвезници и висина пореза на имовину	7
остало	3

Секретаријат за јавне приходе у седишту и преко својих организационих јединица-одељења, обавља послове који се односе на утврђивање, контролу и наплату јавних прихода буџета Града и буџета градских општина у складу са прописима, па се у вези са тим издвајају неки карактеристични случајеви.

Притужила се обратила ради решавања питања које се односи на промену обвезника за плаћање пореза на имовину за означену непокретност у надлежности одељења Звездара. Навела је да од органа управе није благовремено добила обавештење за задуживање пореза на имовину након правоснажног решења о наслеђивању. У поступку контроле утврђено је да је прибављено чињенично изјашњење органа управе који је поступио по пријави и усвојио захтев па је притужба успешно решена.

Притужила је навела да нема нужних средстава за живот и да се обратила Центру за социјални рад са захтевом за доделу једнократне новчане помоћи. Међутим, они су је обавестили да не могу да јој доделе једнократну новчану помоћ из разлога што има дуг на име пореза на имовину. Секретаријат за јавне приходе – одељење Звездара изјаснило се да се притужила, као порески обвезник налази у евиденцији на територији градске општине Стари град, Палилула и Звездара, те да на дан 20.03.2023. године на територији ГО Стари град има евидентиран дуг у износу од 3.791,40 динара, а на територији ГО Звездара дуг од 2.407,93 динара. Будући да притужила није измирила дуг, Секретаријат за јавне приходе – одељење Звездара јој је издао уверење са напред наведеним износима дуговања на име неплаћеног пореза на имовину. У конкретном случају Омбудсман није утврдио повреду права притужиле

Притужилац је изразио незадовољство поводом поступања одељења Вождовац сматрајући да су му повређена права у поступку ради одређивање пореза на имовину након правоснажног оставинског поступка и то за наслеђени део непокретности изражен у сувласничким уделитема узимајући у обзир намену земљишта категорисану у делу као пољопривредно, а у делу као грађевинско земљиште. У одговору субјекта контроле који је дат на основу важеће правне регулативе дати су сви одговори на наводе из притужбе, при чему није утврђена повреда права притужиоца.

Омбудсману града Београда се обратио притужилац са притужбом на рад Секретаријата за јавне приходе наводећи да већ годинама уназад не добија решење о порезу на имовину за свој стан. Секретаријат се поступајући по притужби изјаснио да је притужиоцу достављено решење за порез на имовину путем електронског сандучета, што је у складу са чланом 36 Закона о пореском поступку и пореској администрацији („Сл.гласник РС“ бр. 80/02....138/22) , те су стога неосновани наводи притужиоца из притужбе.

Омбудсману града Београда се обратила притужилца са притужбом на рад Секретаријата за јавне приходе – одељења Стари град, наводећи да се и даље води као обвезник пореза на имовину за непокретности на територији Градске општине Стари града, иако је предметни стан продала. Секретаријат се изјаснио да према њиховој евиденцији, притужилца није обвезник пореза на имовину на овој општини. Слична ситуација била је предмет притужбе и на територији општине Палилула, и утврђено је да у својој евиденцији нема притужилцу као обвезника пореза на имовину.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ ОЗАКОЊЕЊЕ ОБЈЕКТА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
притужбе на дужину трајања поступка	2
остало	2

Секретаријат за послове озакоњења објеката обавља управне послове који се односе на утврђивање услова, вођење поступка и доношења решења о озакоњењу објеката у складу са законом и подзаконским актима, те се као случаји наводе: - притужба којом је изражено незадовољство радом органа управе због нерешавања захтева стамбене заједнице за озакоњење стамбеног објекта а све ради даљег спровођења радњи на упису посебних делова – станова у РГЗ-у, на име власника станова. Омбудсман је више пута поступао по захтеву и то прво у делу поступка у којем је орган управе прибавио сагласност ЈП „Србија гас“, а затим у делу поступања ради комплетирања списка предмета у циљу утврђивања потпуног чињеничног стања. Секретаријат је нагласио да је притужилца обавезна да достави уговоре о откупу, односно купопродаји, што је и у виду обавештења упућено притужилци, на којој стоји даља обавеза за предузимање радњи на допуни захтева. На дужину трајања управног поступка озакоњења објеката изражена је притужба на рад Секретаријата, који је у свему дао потпуно чињенично изјашњење о свим радњама у предметном поступку доношења решења о озакоњењу, подацима о правоснажности решења, донетом решењу којим се дозвољава понављање поступка, поднетим подnescима и уложеној жалби, као и одлуци којом се жалба одбацује као неблаговремена.

Притужилац је поднео допуну притужбе са посебним наглашавањем на вршење притиска од стране учесника у управном поступку и у вези са тим исказаном сумњом на дискриминацију друге стране. Омбудсман није нашао повреду права из навода датих у информацији, па је притужиоца обавестио о надлежностима овог органа и уједно дат је савет, да се у вези сумње на дискриминацију може обратити Поверенику за заштиту равноправности и Заштитнику грађана РС. Поводом питања спровођења правоснажног решења о озакоњењу објекта, притужоцу је упућен одговор са наводом о надлежности овог органа и уједно дат је савет да се у вези уписа права својине у служби за катастар непокретности, којем се по наводима обраћао више пута, за заштиту права може обратити Заштитнику грађана РС.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗДРАВСТВО

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	5
заштита права пацијената	3
правни савети	2

Секретаријат за здравство обавља послове који се односе на обезбеђивање и спровођење здравствене заштите од интереса за грађане на територији града Београда у складу са Законом о здравственој заштити и подзаконским актима.

Притужбе које су подношене Омбудсману града Београда односе се углавном на рад Сектора за заштиту права пацијената, у саставу Секретаријата. Било је питања која су у вези са остваривањем права на здравствено осигурање и већи број телефонских комуникација са притужиоцима из ове области. Сектор за заштиту права пацијената је претходно поступао и обавестио притужилу да је потребно да се обрати Републичком фонду за здравствено осигурање, јер се ради о пословима из њихове надлежности, па је закључено да у овом случају није било повреде права грађана. Омбудсману града Београда обратила се притужилка са притужбом на рад Секретаријата за здравство – Сектора за заштиту права пацијената, због немогућности да закаже преглед у клиници за рехабилитацију „др Мирослав Зотовић“. Након што је саветница права пацијената ургирала, притужилки је заказан термин прегледа и притужба је успешно решена.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИНСПЕКЦИЈУ, НАДЗОР И КОМУНИКАЦИЈУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	48
грађевинска инспекција	15
комунална милиција	15

бука и емисија штетних гасова	10
нелегална продаја на јавним површинама	4
остало	4

У односу на претходни извештајни период дошло је до повећања броја притужби на поступање овог Секретаријата Градске управе града Београда. Повећан број притужби условљен је организационим променама након што су послови Секретаријата за инспекцијске послове и Секретаријата за послове комуналне милиције Одлуком о изменама и допунама Одлуке о Градској управи града Београда („Службени лист града Београда“ бр. 83/2022) стављени у надлежност Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију.

Највећи број притужби на рад овог Секретаријата односио се на извођење грађевинских радова без одговарајућег одобрења, било да се ради о изградњи објеката, доградњи, надзиђивању или адаптацији стамбеног и пословног простора. Грађевинска инспекција Секретаријата по правилу је излазила на лице места и сачињавала записнике о извршеном инспекцијском надзору. У одређеном броју случајева утврђено је да се за објекте који су предмет инспекције води поступак озакоњења. У складу са чланом 38. став 1 Закона о озакоњењу објеката, услови за рушење незаконито изграђеног објекта или дела објекта стичу се тек након доношења коначног решења којим се одбацује или одбија захтев за озакоњење. Посебно указујемо на проблем, односно застој у поступку принудног извршења решења грађевинских инспектора. У поступцима у којима је утврђено нелегално извођење радова донета су решења о извршењу од стране грађевинских инспектора. Грађани су подносили притужбе на рад Секретаријата из разлога што се ова решења не извршавају дужи временски период. У писаним изјашњењима Одељења за извршење решења грађевинских инспектора Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију наводи се да се расподела средстава за рушење бесправних објеката обавља на основу годишњег финансијског плана, а да се уклањање објеката врши у зависности од одобрених средстава, приоритета уклањања, заштите јавног интереса итд.

Притужбе на поступање Сектора комуналне милиције овог Секретаријата углавном су се односиле на издате прекршајне налоге због непрописног паркирања. У току ових поступака већина подносилаца притужбе искористила је могућност плаћања половине изречене казне и на тај начин прихватила одговорност за учињен прекршај.

Омбудсману града Београда се обратио притужилац са притужбом на рад ЈКП „Паркинг сервис“ и на Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију наводећи да је био у болници, а да му је

супруга у међувремену преминула, те да није био у могућности да помери ауто, који је био непрописно паркиран, а „Око соколово“ га је снимило сваког дана, па су му стигле опомене за плаћање казни, које он није уредно примио, тако да казне за сваки прекршај износе по 25.000,00 динара. Поступајући по притужби, ЈКП „Паркинг сервис“ се изјаснио да је у свему поступао у складу са позитивно правним прописима, јер је предметно возило било непрописно паркирано. Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију се изјаснио да је притужилац имао рок од 8 дана од дана издатог прекршајног налога да поднесе захтев за судско одлучивање, тако што ће у складу са чланом 174 Закона о прекршајима, лично или преко поште, предати потписан прекршајни налог надлежном прекршајном суду. Уз потписан прекршајни налог, притужилац је могао приложити своју писану одбрану и доставити или предложити доказе, а све у циљу оспоравања констатованог прекршаја. Истакли су да је Секретаријат у свему поступао у складу са чланом 75 ЗУП-а.

У поступцима по пријавама буке и емисије гасова из угоститељских објеката надлежни органи су излазили на лице места састављали записнике о утврђеном чињеничном стању, и по потреби изрицали мере, односно издавали прекршајне налоге. У једном предмету контроле буке угоститељског објекта на територији градске општине Звездара у Београду извршено је 164 контрола, издато је 14 упозорења, извршено 11 мерења буке и издато 6 прекршајних налога.

Притужбе су подношене и због нелегалне продаје робе на јавним зеленим површинама. Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију се изјаснио да је су приликом свакодневног, а и ванредног инспекцијског надзора покренута три управна поступка и издата су три прекршајна налога лицима која су затицана у обављању нелегалне трговине.

Притужбе су подношене и поводом поступања Сектора инспекције за заштиту животне средине овог Секретаријата. Након изласка инспектора на лице места, упућено је обавештење комуналној инспекцији градске општине и дато обавештење притужили, да орган градске управе нема надлежност за поступање према физичким лицима, већ само према привредним субјектима, те је поступак даље настављен по надзору, пред комуналном инспекцијом ГО Звездара. У поступању Сектора инспекције за заштиту животне средине на територији градске општине Младеновац у Београду због пријаве постављања обора за свиње у близини бунара са пијаћом водом, подносилац је такође обавештен да ова инспекција није надлежна за поступање према физичким лицима.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА КОМУНАЛНЕ И СТАМБЕНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
постављање табле са новим називом улице	2
иницијатива за измену одлуке	2

Притужба се односила на промену назива улице без претходног обавештења и постављање табле са новим називом улице на кућу притужиле. Субјект контроле се изјаснио да чланом 42 Одлуке о градској управи („Сл.лист града Београда“ бр. 126/16....119/18) предвиђено, између осталог, да Секретаријат за комуналне и стамбене послове обавља послове означавања улица и тргова на делу територије града у складу са законом. Одлуку о додели назива улица доноси Скупштина града Београда, а Секретаријат врши означавање нових и мењање старих, дотрајалих и постављање недостајућих табли са називима улица. Све информације око добијања обавештења и уверења о промени назива улице и кућног броја се могу добити преко сајта Републичког геодетског завода. Омбудсману града Београда обратила се притужилца са притужбом на рад ЈКП „Београдског водовода и канализација“ наводећи да се нередовним читавањем водомера (најмање два пута годишње) не омогућава потрошачима да прате остварену потрошњу и стварно задужење за обрачунски период од највише месец дана, као и да прате износ свог задужења и остварују увид у текућу потрошњу ради провере и благовремено реагују у случају квара на инсталацијама које нису уочљиве, чиме се потрошачи доводе у заблуду у погледу искоришћене воде и цене или начина на који је обрачуната. Истакла је да су поступањем ЈКП „БВК“ повређене одредбе члана 170, члана 187 став 1 тачка 58 и став 2 истог члана Закона о заштити потрошача („Сл.гласник РС“ бр.88/2021), а у вези са применом одредаба члана 52 став 1 и члана 54 Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде и чланом 4 став 1 Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда.

У прилог ове тврдње доставила је и Решење Министарства унутрашње и спољне трговине број 330-00-00101/2020-11 од 03.02.2023.године у којем је ЈП за комуналну инфраструктуру и услуге „Кикинда“ наложено да престане са непоштеном пословном праксом. ЈП је, према одлуци Министарства, применом незаконите одлуке локалне самоуправе о јавном водоводу, према којој се водомери читавају најмање два пута годишње на потрошаче примењивало непоштену и обмањујући пословну праксу.

ЈКП „Београдски водовод и канализација“ се изјаснио да исти поступа у свему у складу са одредбама Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде („Сл.лист града Београда“ бр. 23/2005,

2/2011, 29/2014, 19/2017, 74/2019 и 4/2022) и Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда („Сл.лист града Београда“ број 24/2003, 11/2005, 2/2011, 34/2014, 19/2017, 85/2019, 38/2021, 101/2021, 23/2023).

Одредбом члана 4 став 1 Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда предвиђено је да се „обрачун стварног утrophка воде, употребљене воде, топлотне и електричне енергије врши најмање једном у 12 месеци непосредно по истеку обрачунског периода. Изузетно, обрачунски период може бити и краћи.“

Чланом 52 став 1 Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде превиђено је да се „количина испоручене воде читавањем водомера и индивидуалног водомера утврђује се на основу разлике стања на бројилу између два читавања“ и проценом у складу са одредбама члана 54 исте Одлуке, када није омогућено читавање (нпр. када корисник два пута узастопно онемогући приступ водомеру, зимски период када временски услови не омогућавају читавање, када није могуће извршити замену неисправног водомера и сл).

Субјект контроле је навео да у редовним околностима, обрачун стварно испоручене количине воде се врши на основу разлике између два читања, што даље значи да је комунално предузеће у обавези да обезбеди два читавања између водомера у периоду од 12 месеци, те је у свему поступао у складу са чланом 90 Закона о заштити потрошача којом је регулисана спецификација рачуна, те да корисници који су евидентирани у систему наплате ЈКП „Инфостан технологије“ задужење за воду и канализацију шаљу сваког месеца.

На поднети захтев за слободан приступ информацијама од јавног значаја који је притужиља поднела ЈКП „БВК“ исти су се изјаснили да постоји више разлога за напред наведену праксу читавања водомера најмање једном у 12 месеци непосредно по истеку обрачунског периода, као што су недовољан број радника, временске неприлике, недоступност бројила и слично..

Чланом 195 став 2 Устава Републике Србије прописано је да статути, одлуке и сви други акти аутономних покрајина и јединица локалних самоуправа морају бити сагласни са законима. Надаље, Устав у члану 194 став 1 прописује да је правни поредак у Републици Србији јединствен из чега произилази да акти ниже правне снаге морају бити усаглашени са актима више правне снаге. Стога сви правни акти ниже правне снаге морају бити усаглашени са правним актима више правне снаге.

Члан 4 став 1 Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда према којој се „обрачун стварног утrophка воде, употребљене воде, топлотне и електричне енергије врши најмање једном у 12 месеци“ мора бити усаглашен са вишим правним актима, односно са

Уставом, Законом о комуналним делатностима, Законом о заштити потрошача.

Сходно напред наведеном, Омбудсман града Београда је на основу члана 9 Одлуке о Омбудсману града Београда („Сл.лист града Београда“ бр.85/19) покренуо Иницијативу за преиспитивање и измену одредаба члана 52 став 1 и члана 54 Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде („Сл.лист града Београда“ бр. 23/2005...4/2022) и члана 4 став 1 Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда („Сл.лист града Београда“ бр. 24/2003.....23/2023) Секретаријату за комуналне и стамбене послове, имајући у виду законске одредбе које допуштају такву могућност, али и уважавање објективних околности које ће се појавити приликом примене такве одлуке.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИМОВИНСКЕ И ПРАВНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	8
одређивање земљишта за редовну употребу објекта	3
пресељење закупаца станова у својини грађана	3
остало	2

У претходној 2023. години Омбудсман града Београда примио је 8 притужби које су се односиле на поступање овог Секретаријата.

Поднете су три притужбе у вези поступка за доношење решења за утврђивање земљишта за редовну употребу објекта и формирање грађевинске парцеле. У току поступке пред Омбудсманом града Београда донето је решење којим је утврђено земљиште за редовну употребу објекта у складу са захтевом подносиоца. Остали поступци доношења решења за утврђивање земљишта за редовну употребу објекта су у току.

Законом о становању и одржавању зграда који је донет 2016. године установљена је обавеза јединица локалне самоуправе на чијој се територији налази стан из ког се пресељење врши да најкасније до 31. децембра 2026. године обезбеди стан за пресељење закупаца из стана у својини грађана. У вези примене одредаба овог закона у делу за који је задужена локална самоуправа Омбудсману града Београда обраћали су се, како станари у становима у својини грађана, тако и Удружење власника станова у приватној својини „Власник“. Од почетка примене закона у Секретаријату је примљено више од 1000 захтева за пресељење а процењује се да је број закупаца станова у својини грађана знатно већи. Према последњој информацији Секретаријата поступајући по поднетим захтевима за исељење/пресељење закупаца на неодређено време из станова у својини грађана, задужбина и фондација у станове у јавној својини донето је 125 правоснажних решења о

исељењу и 42 решења којима се утврђује право на пресељење.

Посебно указујемо да имајући у виду досадашњу динамику поступања у поступцима пресељења, уз чињеницу да је закон ступио на снагу 2016. године а да пресељење станара из станова у својини грађана у станове у јавној својини мора бити окончано до краја 2026. године, постоји потреба да се поступање у овим предметима значајно интензивира у наредном периоду.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УРБАНИЗАМ И ГРАЂЕВИНСКЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
издавање локацијских услова	2
уверење о намени земљишта	2

У току 2023. године Омбудсман града Београда примио је четири притужбе које се односе на поступање Секретаријата за урбанизам и грађевинске послове Градске управе града Београда.

Притужба која се односила на дужину трајања поступка издавања локацијских услова није садржала податке и информације неопходне за поступање. Након што подносилац није исту прецизирао и допунио, притужба је одбачена.

Поступак по притужби која се односи на издавање уверења о намени земљишта још увек је у току. Остали поступци по притужбама на поступање овог Секретаријата још увек су у току.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИНФОРМИСАЊЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
кашњење објављивања Сл.листа града Београда бр.72/23	1

Притужила се обратила са притужбом на рад Секретаријата за информисање због кашњења приликом штампања и објављивања на сајту Града – Службеног листа града Београда број 72/23 који је издат 15.09.2023. године.

Секретаријат за информисање Градске управе града Београда је поступајући по притужби се изјаснио да је примерак Службеног листа града Београда бр. 72/23 издат 15.09.2023. године, али је услед непредвиђених техничких потешкоћа штампарије штампан са временским заостатком, односно са закашњењем. Следствено томе, проузроковано је и одлагање (кашњење) дистрибуције тог гласила крајњим корисницима, као и објављивање на сајту www.sllistbeograd.rs.

Секретаријат за информисање је благовремено пружио предметну информацију и у свему је поступао у складу са позитивно правним прописима и правилима службе, те да њиховим

поступањем нису повређена права грађана.

ЈАВНА КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

ЈКП „ИНФОСТАН ТЕХНОЛОГИЈЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	57
наплата дуговања у извршном поступку	31
уговор о признању дуга и отплати на рате	11
рачуни за утрошену воду	7
расподела плаћања заједничких трошкова	5
остало	3

У току извештајне 2023. године приметан је пад броја притужби које су се односиле на поступање овог предузећа (70 притужби у току 2022. године).

Највећи број притужби на поступање овог предузећа у 2023. години поднели су грађани против којих је покренут извршни поступак ради наплате дуговања на основу издатих рачуна ЈКП „Инфостан технологије“ Београд. Као разлоге за притужбу грађани су најчешће наводили лошу материјалну ситуацију, болест, погрешну евиденцију дуговања и уплата итд. У свим предметима Предузеће је благовремено одговорило на све наводе притужилаца и доставило Омбудсману града Београда потребне податке и информације. Социјално угрожени грађани обавештени су да Предузеће нема законских основа за отпис дуговања по том основу, те да се могу обратити Секретаријату за социјалну заштиту Градске управе града Београда уколико сматрају да нису остварили право на субвенције за плаћање комуналних услуга. ЈКП „Инфостан технологије“ је такође наводио да у складу са одредбама Закона о извршењу и обезбеђењу дужници могу да изјаве приговор на решење поступајућем Јавном извршитељу, након чега је он дужан да застане са поступком извршења и приговор проследи суду на одлучивање о основаности потраживања. У току извештајног периода настављали су да се обраћају грађани „погођени“ изменама Закона о извршењу и обезбеђењу. Изменама закона стари предмети формирани пре јуна 2012. године који се односе на комуналне и сродне делатности, а за чије извршење је био надлежан суд, од 01.01.2020. године пребачени су на јавне извршитеље. Потраживања су на извршитеље пребачена са нагомиланим вишегодишњим каматама услед претходног непоступања у поступку извршења. Грађани су се у оваквим ситуацијама најчешће одлучивали да са предузећем закључе уговор о

признању дуга и отплати на рате при чему им је отписивана камата и евентуално део главног дуга у зависности у коју категорију дужника спадају.

Притужбе су подношене и у вези реализације уговора о признању дуга и отплати на рате. Главни разлози за притужбе били су трошкови извршног поступка и плаћање накнаде за спровођење извршења. Предузеће је притужиоце и Омбудсмана обавестило да су потписници уговора прихватили плаћање трошкова извршног поступка закључењем уговора. У ситуацијама када је дуг исплатљен по Уговору о признању и репрограму дуга. ЈКП „Инфостан технологије“ се поступајући по притужбама изјаснио да у складу са чланом 34 Закона о извршењу и обезбеђењу, јавни извршитељ има право на накнаду за успешно спровођење извршења.

У одређеном броју случајева грађани су се истовремено жалили на рад ЈКП „Инфостан технологије“ и поступајућег Јавног извршитеља. У тим ситуацијама вођен је поступак у односу на предузеће док су грађани поводом притужби на извршитеље упућивани да изјаве приговор на решење о извршењу, или да се обрате Комори јавних извршитеља.

У неколико случајева када је предузеће поступало по рекламацијама грађана на рачуне и после обраћања Омбудсмана града Београда, када је утврђено да су дуговања благовремено измирена, раскњижено је дуговање и извршено је повлачење предлога за извршење.

И у овом извештајном периоду један број притужби односио се на поступање ЈКП „Инфостан технологије“ у вези начина одређивања корисника и промене корисника комуналних услуга. Одјава и пријава корисника регулисане су чланом 2 и чланом 19 Одлуке о начину плаћања комуналних услуга ("Сл. лист града Београда" број 24/2003, 11/2005, 2/2011, 34/2014, 19/2017, 85/2019, 38/2021, 101/2021 и 23/2023). Одредбе члана 19. Одлуке дефинишу да је корисник дужан да у року од 8 дана пријави почетак коришћења комуналних услуга, као и да је корисник који намерава да престане да користи одређени простор дужан да благовремено писаним путем обавести предузеће о дану када ће престати са коришћењем. Често се дешава да ни стари ни нови корисник не поступе на начин како то одлука предвиђа, односно не пријаве почетак и престанак коришћења, или да између датума пријаве и одјаве постоји одређени вакуум, односно период за који се не може утврдити које лице је простор користило. У овим случајевима ЈКП „Инфостан технологије“ издаје рачуне на име лица које се у евиденцији води као корисник иако фактички простор не користи па му се услуге и не испоручују. У случају да се рачун не плати извршни поступак се покреће против лица које је у рачуну означено као дужник. У конкретном предмету након што је донето решење о извршењу подносилац притужбе је да би избегао веће трошкове закључио уговор о репрограму дуга који је настао у периоду након што је стан отуђио. У неким

случајевима ранији власници стана након што јавни извршитељ против њих донесе решење о извршењу ради наплате комуналних услуга улажу приговор и поступак се наставља пред парничним одељењем надлежног суда. Према нашим сазнањима и информацијама у парничним поступцима нема уједначене судске праксе па се од случаја до случаја решења о извршењу или одржавају на снази или укидају. Одређени број грађана се у оваквим случајевима одлучио на закључење уговора о признању дуга и отплати на рате.

Притужбе на поступање овог предузећа подношене су и због, по наводима грађана увећаним рачунима за утрошену воду. У овим случајевима предузеће се изјаснило да оно врши обједињену наплату комуналних добара и услуга, и да у рачун улазе износи које обрачунавају предузећа која обављају испоруку добара и врше услуге, те да је у конкретним случајевима потребно да се притужиоци обрате ЈКП „Београдски водовод и канализација“.

Неколико притужби грађани су поднели поводом обрачуна и наплате утрошене заједничке електричне енергије, и обрачуна потрошње воде у стамбеним зградама које се водом снабдевају преко заједничког водомера. У изјашњењима је наведено да број чланова домаћинства према којем се врши расподела трошкова предузећу по закону достављају управници стамбених заједница, те да стамбене заједнице одлучују да ли ће се заједнички трошкови распоређивати према броју чланова домаћинства или према површини стана на шта ЈКП „Инфостан технологије“ не може да утиче.

ЈКП „ БЕОГРАДСКИ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	65
повећана потрошња воде	23
висина испостављених рачуна	17
кварови на водоводној и канализационој мрежи	12
раздвајање прикључка за воду	9
проблеми у водоснабдевању	4

Проблеми с којима су се грађани сусретали у овом извештајном периоду односили су се на повећану потрошњу воде, увећане рачуне за воду, проблеме у водоснабдевању. Притужбе су се односиле и на слаб притисак воде, као и оштећење водоводних и канализационих цеви.

Приликом решавања по притужбама које су се односиле на рекламације грађана поводом повећане потрошње воде, ЈКП „Београдски водовод и канализација“ је у сваком конкретном случају извршио проверу у бази система обједињене наплате, те је констатовао да ли је или не

дошло до повећане потрошње хладне воде и канализације, па је у појединим случајевима извршена корекција задужења за наведене месеце, што је приказано на следећој уплатници ЈКП „Инфостана технологије“.

Проблеми су се односили и на увећану потрошњу воде за стан који се налази у дворишту са више стамбених јединица и пословних простора са заједничким водомером. У поступку је утврђено да је да је читавањем водомера уочена велика потрошња воде, па је ЈКП „БВК“ о повећаној потрошњи благовремено обавестио кориснике. Власници станова су ангаžовали лице које је отклонило квар, с обзиром да је квар детектован од водомерног склоништа о чијем одржавању се старају корисници услуга. Након контролног читавања воде испостављен је рачун са корекцијом и утврђена дневна просечна потрошња воде за следећи обрачунски период.

У случају енормно увећаних рачуна за потрошњу воде, на предметној локацији, субјект контроле је пет пута вршио читавање водомера. На основу наведених читавања утврђена је већа потрошња воде у спорном периоду, наведено је да су унутрашње инсталације и њихова исправност у надлежности власника стамбених јединица, све сходно одредбама Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде. Обавеза предузећа је да врши читавање водомера и да податке о количини утрошене воде достави ЈКП „Инфостан технологије“ на даљу расподелу, о чему је притужилац уредно обавештен.

Притужбе на рад овог субјекта контроле односиле су се и на питање ранијих дуговања која су настала за објекат који је био у власништву пок. хранитељке, у ком случају је притужилац након добијања опомене која је била издата на име пок. хранитељке, приступила закључивању Уговора о приступању дугу са репрограмом дуга у складу са Закључком Градског већа града Београда.

Проблем се појавио и приликом издавања две уплатнице за један простор, при којем је на једној била наведена услуга „хладна вода“ и „канализација“, а на другој „сакупљање и транспорт комуналног отпада“, „одлагање комуналног отпада“. Након посредовања Омбудсмана притужилац је од јула 2023. године од субјекта контроле почела да добија једну обједињену уплатницу за плаћање комуналних услуга.

У случајевима где је утврђено да постоји проблем са водомером, исти је замењен. Притужбе су се односиле и на проблеме везане за добијање прикључка на водоводну мрежу за стамбени објекат, као и на скидање водомера због неплаћеног дуга.

Приликом поступања по притужби везаној за захтев за привремено прикључење на водоводну мрежу за стамбени објекат ЈКП се изјаснио да је у складу са одредбама Закона о планирању и изградњи добијено обавештење о датој сагласности о испуњавању услова за привремено

прикључење. Међутим, субјекат контроле је у одговору навео „да тренутно не постоје техничке могућности за прикључење предметног објекта на водоводну мрежу“ као и да објекти који су прикључени на нелегалну водоводну мрежу нису у систему одржавања, али да према одредбама Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде, комунално предузеће има право на наплату цене испоручене воде за испоручену воду од лица која су се на градски водовод прикључила противно одредбама ове одлуке и другим прописима који се односе на ову област.

Притужбе су се односиле и на скидање водомера због неплаћеног дуга. ЈКП се у сваком конкретном случају изјаснио да је потребно да се дуговани износ исплати у целости и да се након тога закључи уговор о приступању дуга са репрограмом. По закључењу наведеног уговора, у случају да су притужиоци извршили једнократну уплату дуваног износа, чиме је дуг измирен у целости, стекли су се услови да се изврши обнова споја на предметним локацијама за притужиоце. Одређени број притужби се односио и на проблеме са водоснабдевањем, нарочито у приградским општинама, у летњем периоду. ЈКП се изјаснио да исти нису вршили искључења воде на територији општине Барајево и да су ангажовали све своје капацитете да би грађани били уредно снабдевени водом. Мерачи протока у систему ЈКП „БВК“ су регистровали нагли скок потрошње воде, у општини Барајево, нарочито у периоду после 17 h и у јутарњим часовима, када су периоди најчешћег заливања. Као последица нерационалне потрошње воде, дошло је до поремећаја у уредном водоснабдевању, а ЈКП је предузео све мере ради обезбеђивања уредног водоснабдевања свих грађана Барајева.

Такође, проблеме са водоснабдевањем имали су и грађани Умке, у ком случају се субјект контроле изјаснио да се за предметну локацију припрема документација за реконструкцију водоводне мреже. Након добијених локацијских услова, Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове је донео Решење о одобрењу извођења радова. ЈКП је, такође, истакао да је терен на коме је предвиђено полагање цевовода изузетно неповољан обзиром да се ради о активном клизишту савског алувијона. Из тог разлога је урађен и Геотехнички елаборат и Пројекат истраживања у којима су геотехничком анализом обрађени резултати истраживања и дефинисана геолошка грађа терена. Након тога приступљено је изради пројекта за извођење реконструкције дистрибутивне водоводне мреже у заштитном појасу цевовода у регулацији постојећих саобраћајница на предметној локацији од стране ЈКП БВК.

Са сличним проблемом су се сусрели и грађани Остружнице, где су стручне службе ЈКП излазиле на лице места и утврдиле да је притисак воде на предметној адреси уредан.

У дворишту на Савском венцу је приликом провере утврђено постојање цевне везе иза водомера

која је постављена од стране неовлашћеног лица, без одговарајуће техничке документације, те је иста по налогу искључена, скидањем „цевне везе“, чиме је проблем решен.

Садржина притужбе односила се на проблеме у вези недостатка водоснабдевања на адреси Цветанова ћуприја на Градској општини Звездара. У поступку је утврђено да је дошло до квара на водоводној мрежи који су надлежне екипе констатовале на терену и утврдиле да се спорна водоводна цев налази на земљишту које је контаминирано фекалним садржајем, који је долазио из канализационе мреже која није у систему одржавања ЈКП БВК, а која је изведена без техничке документације, супротно прописима и планским актима. Из здравствених разлога је одмах обустављено водоснабдевање и обезбеђене су аутоцистерне са пијаћом водом. О наведеним активностима субјекат контроле обавестио је Градски завод за јавно здравље Београд и даље се поступало по упутствима Завода. Предузеће је у кратком року санирало квар, али је било потребно време да се водоводна мрежа поново стави у функцију и обезбеди исправна вода за пиће. Уложен је огроман напор да би се кренуло у дезинфекцију цевовода, демонтажа водомера и изоловање свих потрошача са уличне мреже, а затим мрежа дезинфиковала по важећим прописима са хлором који стоји у мрежи 24 сата, након чега се кренуло са испирањем мреже. По добијању позитивних резултата узетих узорак, извршена је монтажа нових водомера за све објекте (око 200 објеката) и кренуло се са пуштањем воде у кућне инсталације. Након хаварије и поновног успостављања водоснабдевања Градски завод за јавно здравље Београда и служба санитарне контроле предузећа, извршили су све потребне анализе узорак од чијих резултата је зависио квалитет воде и њено пуштање у употребу, о чему је јавност била благовремено обавештавана путем сајта предузећа, као и о свим активностима на отклањању квара и успостављању водоснабдевања.

ЈКП „Београдски водовод и канализација“ је поступао по притужбама грађана у случају пуцања цеви или оштећења водоводне и канализационе мреже. У случају да исти одржава водоводну мрежу, радници су излазили на лице места и вршили поправке кварова, ради што бржег успостављања снабдевања водом. У случају да се ради о нелегалној водоводној мрежи, ЈКП је упућивао власнике објеката да предузму потребне радње ради отклањања предметног квара, док је у случају да је проблем са унутрашњим инсталацијама, обавештавао кориснике да је то њихова одговорност.

Притужбе притужиоца су се односиле и на проблеме са изливањем фекалне канализације, те су екипе ЈКП „Београдског водовода и канализације“ у сваком конкретном случају излазиле на терен и извршена је контрола исправности инсталација чије је одржавање у надлежности субјекта

контроле. У једном случају је утврђено да на делу канализационог прикључка постоји дефект који онемогућава несметано одвођење употребљених вода из објекта, те је након отклањања дефекта цеви прикључак доведен у функционално стање.

Проблеми грађана односили су се и на наплаћивање услуге одвођења отпадних вода од стране ЈКП „Инфостан технологије“ за притужилу која станује у заједничком дворишту, иако јој иста није испоручена. Провером је утврђено да је субјект контроле ЈКП „Инфостану технологије“ упутио допис да се корисница искључи из система наплате услуга одвођења отпадних вода.

Грађани су имали проблем и са ажурирањем података, нарочито у случајевима где још увек није спроведен оставински поступак иза пок. сродника на које се води водомер. ЈКП „Београдски водовод и канализација“ се поступајући по притужби изјаснио да спроводи акцију ажурирања података због чега је упутило позив корисницима да пријаве све промене које су од значаја за испоруку воде. Истакли су да је у случају смрти корисника потребно да нови корисник достави попуњен образац „пријава-промена корисника“, изјаву на основу које ће се извршити промена корисника до окончања оставинског поступка и лични документ на увид.

ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	17
издавање доплатне паркинг карте	9
продужавање повлашћене паркинг карте	7
функционисање апликације „Паркинг сервис“	1

У току извештајног периода поднето је 17 притужби на поступање ЈКП „Паркинг сервис Београд“. У свим предметима предузеће је благовремено писаним путем достављало тражена изјашњења Омбудсману града Београда.

Притужбе грађана су се углавном односиле на издавање доплатне паркинг карте услед неплаћања паркирања, или протеча рока трајања паркирања који је на снази у конкретној зони паркирања. Углавном су се јављали грађани којима су доплатне карте издате из разлога што су паркинг платили 6 или 7 минута након паркирања. Предузеће је у одговорима навело да се сматра да је корисник започео коришћење услуге паркирања од момента када возилом заузме место на јавном паркиралишту под наплатом. Приликом контроле паркирања доплатна паркинг карта се издаје ако за опажено возило није плаћено паркирање а протекло је више од пет минута од опажања возила. Проблеми настали 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) углавном су отклоњени. Грађани су се углавном прилагодили новом систему издавања доплатних паркинг карата електронским путем уз издавање обавештења о издатој електронској доплатној паркинг карти.

Седам притужби поднели су грађани корисници повлашћене паркинг карте (ППК) којима су издате електронске доплатне паркинг карте из разлога што им је протекао период за који су имали плаћено паркирање а претходно о томе нису обавештени путем СМС поруке. Предузеће је у изјашњењима одговорило да у једном периоду није функционисала СМС услуга мобилног оператера чије услуге користе, да у складу са Одлуком о јавним паркиралиштима нису дужни да корисницима шаљу СМС поруке са обавештењем о истеку рока трајања паркирања, те да сви корисници приликом плаћања услуге повлашћеног паркирања на рачуну или повратној поруци имају обавештење о трајању услуге паркирања.

Притужба је поднета поводом функционисања апликације „Паркинг сервис“ која омогућава плаћање паркирања у граду Београду. У конкретном случају подносилац притужбе имао је примедбу на функционисање апликације у случају плаћања паркирања у тзв „плавој зони“ у којој паркирање није временски ограничено и могуће је платити дневну паркинг карту по цени од 200,00 динара. Примедба се односила на „мени“ апликације при чему се као прва опција плаћања појављује плаћање дневне карте, уместо да прва опција плаћања буде плаћање једног сата како то притужилац сматра да би требало да буде. У писаном одговору Предузећа наводи се да је плаћање паркинга путем наведене апликације само један од начина на који се предметна услуга плаћа. Корисник може платити услугу паркирања слањем смс поруке или куповином сатне карте, док апликацију не мора имати инсталирану. Кориснику апликације приликом плаћања услуге паркирања у зонираном подручју града, опција за одабир зоне, јасно и недвосмислено нуди избор зоне и начин плаћања, при чему је редослед зона променљив и не фаворизује ни једну појединачну опцију плаћања, док се вишесатна паркинг карта моће уплатити само за паркирање где нема временског ограничења-плаву зону и ПП Сава променада.

ЈП „ГРАДСКО СТАМБЕНО“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	42
санација кровног покривача	17
одржавање лифтова	12
проблеми са водоводним инсталацијама	9

Притужбе на рад овог субјекта контроле у предметном извештајном периоду односиле су се на проблеме везане за текуће и инвестиционо одржавање на стамбеним зградама које су у систему одржавања овог предузећа и то: поправку кровова, лифтова, одржавања заједничких делова стамбених зграда, фасада, уређаја и инсталација итд.

Притужбе су се углавном односиле на проблеме везане за санацију кровова у стамбеним зградама. Субјект контроле је достављао понуде стамбеним заједницама, али у појединим случајевима исте нису биле прихваћене због висине процењене вредности радова. У другим случајевима, где су станари зграде пристали на понуду ЈП „Градско стамбено“ извршена је санација кровног покривача.

Било је и случајева где је, након елементарних непогода, стручна служба излазила на терен и утврђивала да ли или не постоји потреба за санацијом кровног покривача. У случају где је било потребно да се ради на санацији лименог кровног покривача, који је био оштећен услед олујног невремена, ЈП „Градско стамбено“ је упутио понуду за извођење грађевинско-занатских радова управнику стамбене заједнице. Након прихватања исте, стручна служба извршила је потребне радове, односно причвршћени су критични делови лименог крова, о чему су лично обавестили притужиљу и Омбудсмана града Београда.

Притужбе притужиоца односиле су се и на извођење радова на санацији фасадних фуга у зони стана притужиље. За предмете радове достављена је понуда управници стамбене заједнице коју није прихватила, па самим тим и ни предузеће није имало правни основ да предузима даље активности из делокруга пословања ради санирања поменутог проблема.

Одређени број притужилаца изразио је незадовољство због непоступања предузећа у вези одржавања и поправком лифтова у стамбеним зградама са више спратова. У сваком конкретном случају, стручна служба ЈП је излазила на лице места, извршила преглед лифтовских постројења, сачинила детаљан предмер и предрачун потребних радова и упутила стамбеној заједници понуду за санацију односно за ремонт лифта. Одређени број стамбених заједница је прихватио понуду која омогућава ремонт и замену лифтовских постројења са периодом отплате до пет година, односно 60 месечних рата, док остали притужиоци нису прихватили понуду ЈП.

Притужбе притужиоца су се односиле и на кварове на водоводној мрежи, где је предузеће одмах предузимало радње на отклањању кварова.

Притужба је поднета због постојања квара на водоводним инсталацијама који траје дужи

временски период и ствара влагу, увећање рачуна за утрошак као и друге проблеме предметној стамбеној заједници. У поступку су прибављени извештаји из којих је утврђено да субјекту контроле није био омогућен несметан приступ и евентуално извођење радова на заједничким инсталацијама стамбене зграде. Такође постојао је и проблем јер стамбена заједница није била уписана у прописани регистар, нити је имала управника СЗ које представља овлашћено лице за заступање зграде према трећим лицима, што је у току трајања поступка отклоњено. Након тога уз максимално ангажовање овог органа, организовањем састанака, прикупљањем информација, изласком на лице места са притужиоцем и представницима предузећа створени су услови за предузимање радњи, на које је притужилац имао примедби и навео да ће заштиту права тражити преко суда.

Одређени број грађана је упутио притужбу на рад овог субјекта контроле тражећи да се достави извештај о стању са рачуна на који су станари уплаћивали новац годинама. У одговору субјекта контроле наглашено је, да се аналитика интервенција на стамбеним зградама представља податке и званичну евиденцију ЈП, али да предузеће нема текуће рачуне стамбених зграда, већ да стамбене заједнице као правна лица исте отварају код пословне банке у складу са законом, а да се наплата трошкова одржавања зграда врши преко „система обједињене наплате комуналних и других услуга“. У конкретном случају накнада трошкова одржавања заједничких делова стамбених зграда плаћа се преко уплатница ЈКП „Инфостан технологије“ и средства се користе у складу са повереном или уговореном услугом, о чему је притужилац више пута обавештаван од стране субјекта контроле.

Проблем се односио и на потребе извођења радова на отклањању узрока цурења воде у стану, флека на зиду, загушења кухињске вертикале, непроходности олука, те је стручна служба субјекта контроле излазила на лице места, вршила преглед постојећег стања, констатовала потребу за извођењем наведених радова и у најкраћем могућем времену реализовала исту.

Треба напоменути да је предузеће на захтев Омбудсмана у извесном броју случајева поступало по рекламацијама уложеним након изведених радова, као и проверама које су вршене у уговореном гарантном року за изведене радове.

ЈКП „БЕОГРАДСКЕ ЕЛЕКТРАНЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	15
проблеми са лошом испоруком топлотне енергије	11
неисправне инсталације	4

Од укупног броја примљених притужби на рад овог јавног предузећа, више од половине притужби се односи на лоше грејање тј. слабије снабдевање топлотом енергијом. Приметно је да су се притужиоци највише жалили на лоше грејање на територијама градских општина Нови Београд и Чукарица.

Након интервенције Омбудсмана града Београда, проблеми су решени и то тако што је или утврђен квар на инсталацијама који је отклоњен или је након мерења температура у просторијама притужилаца утврђено да су температуре у дозвољеном опсегу. Странке су благовремено и детаљно у писаној форми обавештаване о свему што је по питању пријављених проблема овај контролни субјект предузео. Посебно је важно нагласити да у ситуацијама када је то било ургентно и неопходно, Омбудсман града Београда је одмах по пријему притужбе контактирао телефонским путем надлежне у ЈКП „Београдске електране“ и да су проблеми на које су се жалили грађани решавани у врло кратком року.

ЈКП „ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	11
санирање оштећења на надгробним споменицима	4
питања из уговорених односа	2
стицање права коришћења гробнице и остало	3

Делатност ЈКП „Погребне услуге“-Београд, односе се на организацију и обављање сахрана, кремација, есхумација, смештаја урни, превоз покојника у земљи и иностранству, продаја погребне опреме, уређење и одржавање гробаља, давање у закуп гробница и касета и наплату наведених услуга, затим израду споменика и обављање других грађевинско-каменорезачких радова на гробљима и др.

Притужба која се односи на проблеме у вези неиспуњавања обавеза које су утврђене предрачуном издатим од стране предузећа, а све поводом потребе сахрањивања преминулог сродника притужиоца. Од субјекта контроле прибављене су информације у вези случаја, којом приликом је утврђено да је притужилац уплатио само прву рату, а остатак дуга према утврђеној динамици није намирио. Наглашено је да није могуће закључити Уговор о коришћењу гробнице нити остварити право коришћења исте, све док се измири предметно дуговање, поводом чега је између странака покренут судски поступак, који је у току и од чијег исхода зависи решење ове спorne правне ствари.

Садржина притужбе односи се на наводе притужилце о немогућности остваривања права

коришћења гробнице у којој је сахрањен родитељ њеног брачног друга и то пре 50-так година, уз сагласност другог лица које је у то време било корисник гробног места на Новом гробљу у Београду. У поступку контроле прибављено је чињенично изјашњење о правном статусу предметног гробног места и датим изјашњењем, да се право коришћења на гробном месту преноси на основу правоснажног оставинског решења и то на законске и тестаменталне наследнике и да се у конкретном случају, плаћањем закупа и одржавања гробног места не стиче предметно право коришћења, о чему је притужила уредно обавештена.

Притужба се односила на више захтева за поступање предузећа и то, у вези вршења поправке гробнице и фуговање подних плоча, постављање ивичњака, отклањања оштећења настала приликом вршења сахране на суседном гробном месту, постављање табле са подацима о броју парцеле, постављање видео надзора као и да се чишћење гробља редовно обавља. Предузеће је дало одговор о постављеним захтевима за одржавање гробног места наводећи да су радови који су обавеза предузећа изведени, док радови на предложеном постављању видео надзора зависе од планова програма и финансијских средстава предузећа. На постављене захтеве из притужбе, предузеће је дало одговор као и допуну одговора о постављеним захтевима за одржавање гробног места које је и изведено за радове који су обавеза предузећа.

Изнете су примедбе које се односе на одржавање и отклањање оштећења на предметној гробници. У поступку контроле прибављено је чињенично изјашњење у којем се предузеће позива на одредбе и регулативу прописану Одлуком о управљању гробљима, сахрањивању и погребној делатности на територији града Београда, са посебним наводом, да је у конкретном случају уговорен гарантни рок од 2 године, а који је истекао. Такође је посебно истакнуто да се о одржавању гробних места и надгробних обележја на њима, старају искључиво њихови корисници, породица и сродници, који могу уређивање гробних места поверити предузећу, односно предузетнику. Један од притужиоца сматра да је дошло до повреде права, зато што му је приликом идентификације преминулог оца, тражено да приложи своју личну карту на увид, објашњено је да није било незаконитог поступања овог предузећа у конкретном случају и да је поступано у свему у складу са одредбама Одлуке о управљању гробљима, сахрањивању и погребној делатности на територији Града Београда („Сл. Лист града Београда бр. 27/2002... 101/2021)

Ради утврђивања идентитета лица које заказује сахрану преминулог лица потребно је да исто приложи личну карту, извод из матичне књиге рођених или венчаних, како би се утврдило крвно или тазбинско сродство између лица које се стара о сахрани и преминулог лица.

Захтев који је притужила истакла ЈКП „Погребне услуге“ односи се на тражење података о

обављеној сахрани њене мајке која је преминула 2020. године, наводи, да мисли да сахрањена под другим презименом, а због одсутности нема сазнања на којем гробљу је извршена сахрана. Предузеће је извршило увид и контролу кроз регистар пријава и регистар сахрањених, којом приликом нису пронађени подаци да је пок.Љ.Б. са презименом Г, сахрањена на неком од гробаља у надлежности ЈКП „Погребне услуге“, о чему је притужиља обавештена и уједно дат савет да се може обрати ЈП „Пословни центар Вождовац“ ради провере за гробља у њиховој надлежности. Омбудсману града Београда обратила се притужиља са притужбом на рад ЈКП „Погребне услуге“ наводећи да је пре око 10 година купила на гробљу „Орловача“ гробницу, коју сада жели да прода, јер ће када премине да буде сахрањена у иностранству, где иначе има пребивалиште. Навела је да јој ЈКП „Погребне услуге“ даје упола мање новца у односу на оно колико је платила гробницу. Поступајући по притужби, ЈКП „Погребне услуге“ је истакло да је Одлуком и раскиду уговора о коришћењу гробница, розаријума и колумбаријума са носиоцем права коришћења регулисана предметна материја, те да притужиља има право да врати гробницу, али у складу са прописаним и важећим ценовником предузећа.

Проблеми су се појавили и у случају када није могуће било обавити сахрану пок. мајке притужиље у предметну гробницу, јер притужиља није корисник наведене парцеле.

Притужиља нема закључен Уговор о коришћењу предметне гробнице на своје име, а које право коришћења не може стећи све док не измири дуговање у износу од 284.747,00 динара. Омбудсман града Београда из чињеничног изјашњења утврдио је, да нису измирена уговорена дуговања и да нема кршења права на штету притужиље и да се предметни облигациони однос може решити у складу са законом вољом обе стране.

ЈКП „ГРАДСКА ЧИСТОЋА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	15
захтеви за постављање контејнера	9
захтеви за измештање посуда за одлагање ком. отпада	4
запрашивање комараца, подаци о рачунима и остало	2

Основна делатност ЈКП „Градска чистоћа“ односи се на обављање послова сакупљања, одвожења и депоновања комуналног отпада као и послова чишћења и прања јавних површина у циљу одржавања чистоће града.

Притужба се односила на тражење података о ранијем дуговању за уклањање комуналног отпада за пословни простор-киоск, који није измирен у време обављања пословне делатности.

Притужиља је истакла да није добила опомену за неплаћене рачуне, сматра да нема заосталих дуговања, тражи да буде ослобођена од истих у покренутим извршним поступцима који су у току и позива се на застарелост. У датом одговору субјекат контроле дао је податке о спорном временском периоду, потписаном записнику, промени тарифне групе као и времену укидања месечног рачуна, са наводом, да је потребно да се странка поводом покренутих извршних поступака обрати и ЈКП „Инфостан технологије“, што је и учињено у другом предмет, а све ради коришћења правних средстава на одлуке јавних извршитеља. Притужба се односи на изражено незадовољство због уклањања контејнера које су користили станари на означеној адреси. Након изласка на терен, субјект контроле је утврдио да је потребно да стамбена заједница набави судове за отклањање комуналног отпада, а да ће предузеће вршити пражњење истих по утврђеној динамици. Од субјекта контроле добијено је изјашњење, сачињено након изласка на терен, приликом чега је дато обавештење, да стамбена заједница набави судове за одлагање комуналног отпада а да ће предузеће вршити пражњење истих по утврђеној динамици. Овим поступањем дошло је до задовољавајућег решења притужбе.

Притужилац је имао примедбе на предузимање радњи и мера на запрашивању комараца у насељу Батајница. На основу добијеног изјашњења субјекта контроле истакнуто је да се сузбијање одраслих јединки комараца и сузбијање ларви врши континуирано уређајима са земље према мониторингу и да се уједно евидентирају све пријаве грађана које се укључују у дневне планове рада. Такође је у одговору наглашено, да је предузеће поводом притужбе овог лица истог дана спровела третман ларви и одраслих јединки комараца на предметној локацији.

Омбудсману града Београда обратила се притужиља са притужбама на рад три субјекта контроле и то, ЈКП „Градска чистоћа“, ЈКП „Инфостан технологије“ и „Еко Гроцка“ д.о.о. наводећи да јој стижи рачуни за плаћање смећа за објект у насељу Ритопек. Навела је да иако не поседује канту за одношење смећа, нити је комунално предузеће икада вршило одношење отпада на предметној парцели добија рачуне за одношење смећа. Такође је навела, да у окружењу објекта нема предвиђеног контејнера за заједничко сакупљање отпада. ЈКП „Градска чистоћа“ упутило је обавештење, да насеље Ритопек територијално припада ГО Гроцка и да предметна општина није у делокругу рада овог предузећа. ЈКП „Инфостан технологија“ је навело да обавља само послове обједињене наплате, те се позвао на ненадлежност. У поступку контроле је даље Комисија комуналног предузећа „Еко Гроцка“ д.о.о. изашла је на терен, утврдила чињенично стање и ослободили притужиљу плаћања и притужба је успешно решена;

Даље се Омбудсману града Београда обратила и Стамбена заједница у улици Милеве Марић

Ајнштајн, са притужбама на рад ЈКП „Градске чистоће“ и Секретаријата за саобраћај, због непостављања подземних контејнера у блоку 72 на Новом Београду. ЈКП „Градска чистоћа“ се изјаснила у складу са Одлуком о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом, да је поставило опрему за сакупљање комуналног отпада у коју станари предметне стамбене заједнице одлажу комунални отпад. На месту где су раније били постављени контејнери извршена је пренамена, за контејнере за одлагање рециклабилног отпада, па стога не постоји могућност за враћање у функцију подземних контејнера. Поступајући по притужби, Секретаријат за саобраћај изјаснио се, да је иницијатор за све послове у вези са одлагањем и одношењем комуналног и рециклажног отпада ЈКП „Градска чистоћа“, да Секретаријат за саобраћај не одређује локације за постављање посуда, већ уступа део расположиве јавне површине за њихово постављање, на захтев ЈКП „Градска чистоћа“ ако су испуњени саобраћајно-технички услови. Предлог локације, технологију и број посуда утврђује ЈКП „Градска чистоћа“ у складу са потребама корисника и прописаним нормативима за ту врсту комуналне делатности, о чему је СЗ у свему обавештена. Притужилац је имао примедбе на рад ЈКП „Градска чистоћа“ и Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију. Притужба на рад ЈКП „Градска чистоћа“ односи се на наводе да су контејнери постављени сувише близу стамбене зграде у којој станује притужилац те је тражено да се исти изместе. Поступајући по притужби, ЈКП „Градска чистоћа“ изјаснила се, да је у свему поступала у складу са прописима и да се притужилац поводом постављеног захтева може обратити организационој јединици управе градске општине надлежна за послове комуналне инспекције. У вези дела притужбе која се односи на рад Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију, која се односи на нелегалну трговину која се одвија испред прозора притужиоца, Секретаријат се изјаснио да је у периоду од 01.01. до 21.02.2023. године покренуто 8 управних поступака и издато је 7 прекршајних налога лицима која су затицана у обављању нелегалне трговине и да ће инспектори Секретаријата у наредном периоду наставити контролисање нелегалне трговине у складу са проценом ризика и планираним активностима на територији града Београда.

Проблеми су се појавили и у случају да се контејнери налазе сувише испред зграде, поводом чега је предузеће упутило Секретаријату за саобраћај захтев за издавање сагласности за заузеће јавне површине, за потребе постављања судова за одлагање комуналног отпада. Истакнут је предлог за измештање предметна три суда за одлагање комуналног отпада, али се исти није могао прихватити, имајући у виду да је њихова тренутна локација у овом делу улице једина, те би евентуално измештање ових судова имало за последицу, да корисници услуга буду остављени без

могућности одлагања комуналног отпада.

Било је обраћања у вези са проблемом постављања посуда за сакупљање комуналног отпада на датој локацији. ЈКП „Градска чистоћа“ је утврдила да предметна локација која је предвиђена за постављање контејнера испуњава све саобраћајно- техничке услове, не ремети безбедно одвијање саобраћаја, као ни пролаз пешака, све на основу добијене сагласности од стране Секретаријата за саобраћај. Било је случајева неовлашћеног премештања контејнера, па су запослени предметне судове вратили на место а када су се стекли услови предметна локација је ограђена гуменим ивичњацима и прописно обележена све у складу са добијеном сагласношћу. Слична ситуација је и са притужбом где су по наводима контејнери постављени на улазу у гаражу притужиоца. Предметна локација је обележена на прописан начин, извршено је постављање гумених ивичњака, све у складу са локацијском дозволом изатом од стране Секретаријата за саобраћај и поступку је утврђено, да није било кршења права од стране субјекта контроле.

ЈКП ГРАДСКО САОБРАЋАЈНО ПРЕДУЗЕЋЕ „БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	7
проблеми са издавањем персонализованих картица	6
проблем са немогућношћу отварања прозора	1

Највећи број притужби на рад овог предузећа се односи на проблем са издавањем персонализованих „Бус плус“ картица за превоз. Након обраћања Омбудсмана града Београда овом контролном субјекту, дата су прецизна упутства притужиоцима на који начин могу да остваре своја права и добију наведене картице.

Поред тога, једна притужба на рад ЈКП „ГСП“ се односила и на закључавање прозора у аутобусима овог јавног предузећа у летњим месецима. У одговору овог јавног предузећа наведено је да је у летњем периоду због високих спољашњих температура ваздуха и ефикаснијег рада клима уређаја у возилима, неопходно закључавање прозора како би се избегло отварање прозора од стране путника и евентуални кварови на клима уређајима. Такође је наведено да у возилима која немају фабрички уграђене клима уређаје или су исти неисправни, прозори нису закључани.

ЈКП „НАПЛАТА ПРЕВОЗНЕ УСЛУГЕ БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	5
рефундација уплаћених средстава	4
остало	1

Делатност предузећа односи се на организацију и обављање наплате превозне услуге, контролу карата и возних исправа путника у јавном линијском превозу путника на територији града Београда, унапређење услуга за кориснике и развој и унапређење Система за наплату карата и управљање возилима.

Након преласка на нови систем наплате превозне услуге средином 2023. године, било је притужби на рад предузећа које су се углавном односила на питања рокова за подношење захтева за замену новчаних средстава која су преостала на смарт картицама ранијег Бус-Плус система и коришћења тих средстава у новом систему наплате „Београд-плус“. ЈКП „Наплата превозне услуге Београд“ на захтев Омбудсмана, доставила је Правилник о поступку замене уплаћени новчаних средстава са неперсонализованих и персонализованих пластичних смарт картица, бр. 202-1/23 од 16.05.2023. године, којим се ближе уређује поступак замене новчаних средстава. Поступак замене новчаних средстава покреће се на захтев корисника картице и то до 31.05.2023 године за персонализоване смарт картице. Поступак замене годишњих персонализованих смарт картица се може покренути до краја 2023. године, док се поступак замене утврђених новчаних средстава са неперсонализованих смарт картица може покренути до 17.07.2023. године. Око овог проблема организован је заједнички састанак представника новооснованог предузећа и канцеларије Омбудсмана где је указано на одговарајуће пропусте у организацији. Представнице субјекта контроле су истакле да су обавештења о роковима за подношење захтева била су истакнута на продајним местима, доступна грађанима и уједно су корисници обавештавани у свим Сервисним центрима у оквиру којих се налазе продајна места, као и на интернет страници предузећа. У оваквим ситуацијама приликом прибављања чињеничних изјашњења учествовали су и остали повезани субјекти, и то ЈКП ГСП „Београд“ и Секретаријат за јавни превоз, који су у оквиру својих надлежности давали потребна обавештења која се односе на нови систем наплате превозне услуге. Притужбе су се односиле на садржај формулара захтева за издавање возних исправа и возних карата и пристанка на обраду личних података. Поводом овог питања, где је по наводима из чињеничног изјашњења и предузеће имало више притужби, предузеће је дало додатне информације за грађане који остварују прво на превоз и за послодавце који врше надокнаду трошкова превозних услуга за запослене. Наглашено је да су име, презиме као и јмбг запосленог, подаци који су и у досадашњем систему издавања наплате карата постојали у циљу персонализације и идентификације лица за које послодавац купује карту. Такође је истакнуто, да свако лице, па и запослени и без достављања личних података возну катрту може купити на

продајном месту или слањем смс поруке. Број моб. телефона потребан је у случају да запослени жели да му се возна карта достави електронским путем, уколико то не жели, онда се издаје папирна потврда о извршеној уплати, као доказ уредне возне карте. Притужби је било и на питање временског важење „месечне карте“, на које је предузеће дало обавештење, да „месечна карта“ траје до периода истека од 30 дана од тренутка куповине, односно тачно 30 дана, о чему је притужила лично обавештена од стране предузећа. Корисници јавног градског превоза су се у извесном броју путем телефона интересовали за функционисање новог система наплате, којом приликом су обавештавани, сходно Одлуци о омбудсману града Београда, да се претходно обрате субјекту контроле, чиме су притужбе грађана решаване у директном контакту на задовољавајући начин и уједно сагледаване ситуације које доприносе унапређењу услуге везане за што боље функционисање наплате превозне услуге путника у јавном линијском превозу на територији града Београда.

ЈУП УРБАНИСТИЧКИ ЗАВОД БЕОГРАДА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
радни односи	1

Притужилац се обратио Омбудсману града Београда због неодобравања плаћеног одсуства од стране послодавца ради одласка на радничке спортске игре у организацији „Oktopod travel“, јер синдикат радника Урбанистичког завода организује своје игре у Будви а „Oktopod travel“ у Грчкој. Омбудсман је покренуо поступак контроле и тражио изјашњење завода.

У изјашњењу субјекта контроле број 021-1159/23 достављеном у прописаном року дана 28.08.2023. између осталог се наводи да се након пријема захтева „Послодавац обратио репрезентативном синдикату, који је и једини синдикат код Послодавца са захтевом за информацију да ли је запослени који је подносилац захтева члан тог синдиката, да ли тај синдикат организује одлазак на радничко спортске игре у 2023. години, у ком периоду и да ли је синдикат донео било какву одлуку која се тиче организације одласка на радничко спортске игре у 2023. години. Синдикат је доставио информацију да је запослени подносилац захтева дугогодишњи члан тог синдиката, да се Синдикат придружио организацији одласка на радничко спортске игре које се у термину од 04.09. – 10.09.2023. године одржавају у Будви, а у организацији Синдиката запослених у комунално-стамбеној делатности Србије. Како је Градоначелник града Београда 2023. године именовао Комисију за праћење примене и тумачење одредби колективних уговора (ПКУ и КУ), Послодавац се поступајући у складу са чланом 70. ПКУ обратио тој комисији са

молбом за тумачење одредби ПКУ која се односи на дужност послодавца да запосленом омогући плаћено одсуство за случај учествовања на спортским и радно-производним такмичењима. Питање за Комисију гласи да ли се под спортским и радно-производним такмичењима подразумевају она која у сарадњи организују синдикат и послодавац, где запослени учествују као представници предузећа у којем су запослени, те по том основу остварују право на плаћено одсуство или то могу бити спортска и радно производна такмичења која не организује нити синдикат нити послодавац, већ која запослени индивидуално бирају.

Дана 01.09.2023. године подносилац притужбе доставио нам је фотокопију Решења бр. 130-1051/23 од 01.09.2023. године којим се одбија његов захтев за одобравање плаћеног одсуства, а у циљу учествовања на спортским и радно производним такмичењима чији је организатор „Oktopod travel“. У образложењу решења се наводи да закључно са даном израде Решења Комисија надлежна за праћење ПКУ и КУ код послодавца није Заводу доставила своје тумачење. Решење о одбијању захтева донето је из разлога што ни Завод као Послодавац ни Синдикат који су потписници КУ донетог на основу ПКУ, нису донели Одлуку о учествовању, организацији и финансирању одласка запослених на спортско и радно производно такмичење чији је организатор „Oktopod travel“ у периоду 18.09 – 22.09.2023. године, то се намера запосленог да учествује на том догађају има сматрати приватном ствари запосленог за које потребе запослени може поднети захтев за плаћено одсуство за приватне потребе у складу са чланом 62. став 1. тачка 9. КУ, односно захтев за коришћење годишњег одмора као што је чинио и 2022. године.

Према мишљењу Омбудсмана града Београда, у складу са чланом 62. став 1. тачка 10. Колективног уговора код послодавца Урбанистичког завода Београд ЈУП бр. 022-1793/21 од 23.12.2022. године, послодавац је дужан да запосленом омогући плаћено одсуство ради учествовања на спортским и радно производним такмичењима у трајању до пет радних дана као једно од права које запослени може корисити једном у току календарске године. Право учествовања на спортским и радно производним такмичењима установљено је у корист запослених и ограничено је једино трајањем (пет дана у току календарске године). Остваривање овог права није условљено нити ограничено синдикалном или другом припадношћу, нити може бити ограничено у погледу учешћа синдиката или послодавца у организацији и припреми такмичења. Потписници овог КУ су могли да ограниче учествовање у овим врстама активности само на радно производна такмичења у организацији Послодавца, односно Синдиката. Овде се ради о праву сваког запосленог да учествује на спортским и радно производним такмичењима независно од организатора, и једино ограничење је да плаћено одсуство не може трајати дуже од

пет радних дана.

На основу достављених правилника, колективних уговора и решења завода, Омбудсман је донео **мишљење** да је ЈУП „Урбанистички завод Београд“ био је дужан да запосленом Ивици Торњанском омогући плаћено одсуство до пет радних дана у календарској години ради учествовања на спортским и радно производним такмичењима.

ЈКП „БЕОГРАД ПУТ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
проблем са коловозном сигнализациом	1
оштећења на тротоару	1

„Београд-пут“ је јавно комунално предузеће за пројектовање, изградњу и одржавање улица, путева, путног појаса и путних објеката на територији Града Београда. Предузеће обавља и послове сигнализације, пројектовање и израду техничке документације, геодетске подлоге и вођења катастра саобраћајне сигнализације издавање потребних извода и сагласности из евиденција које води.

На рад овог предузећа у извештајном периоду било је притужби које се нарочито односе на извршене поправке коловозне сигнализације. У овом случају из одговора субјекта контроле види се, да је у поступку учествовао Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију преко Одељења за улице и путеве које је донело решење, којим је наложено да ЈП „Путеви Београда“ доведу саобраћајну сигнализацију у исправно стање. Ово предузеће као управљач, наложило је хитну реализацију инспекцијског решења и интервенције су изведене на отклањању проблема саобраћајне сигнализације, и то, машинско брисање боје, фарбање и обележавање забране паркирања. Над изведеним радовима које је извршило ЈКП „Београд-пут“ вршене су контроле и након што нису уочени недостаци, притужилац је у свему обавештен. Такође, предузеће је реаговало и на притужбу која се односи на захтев за поправку тротоара испред улаза у двориште објекта, која је такође успешно решена.

ЈП „ПУТЕВИ БЕОГРАДА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
поправка и санација саобраћајница.	3

У току извештајног периода поднете су три притужбе на поступање Јавног предузећа „Путеви

Београда“. Притужбе су се односиле на поправку и санацију саобраћајница у граду Београду. Предузеће је у свим предметима Благовремено писаним путем одговорило Омбудсману града Београда на наводе из притужби. У писаним изјашњењима је наведено да је ЈП „Путеви Београда“ преко свог надзорног органа издавало налоге ЈКП „Београд пут“ за извођење радова на санацији ударних рупа и улегнућа. ЈП „Путеви Београда“ је управљач путева и улица у Београду, нема сопствену механизацију и не бави се извођењем радова, већ своју управљачку делатност врши преко извођача радова, вршиоца комуналне делатности одржавања улица и путева ЈКП „Београд пут“.

ЈКП „ЗЕЛЕНИЛО БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	5
уклањање стабала и грана са јавне зелене површине	3
остало	2

ЈКП „Зеленило - Београд“ превасходно врши делатности уређења и одржавања јавних зелених површина, одржавања јавних санитарних објеката, пратеће производње и поправке парковских, спортских и других реквизита, производња цвећа, уређење паркова, зелених и рекреационих површина, и сл. па је у вези са тим било притужби у вези са описаним радом овог субјекта контроле.

Од стране управника односно СЗ поднета је притужба која се односи на наводе о проблему око уклањања оштећеног стабла брезе на дворишној површини испред стамбене зграде. Притужбом је изражено незадовољство, јер је уклоњено цело стабло, а притужила је мишљења да је било довољно уклонити део стабла које се рачва и истакнут је уједно и захтев, да предузеће засади ново стабло. Из достављеног чињеничног изјашњења утврђено је, да је стабло уклоњено на основу одлуке Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију према записнику стручне комисије, да предметна површина није у редовном Програму одржавања предузећа, о чему је притужила у свему обавештена. У поступку је утврђено да нема повреде права, и да предметна површина није у Програму одржавања предузећа, да је оштећено стабло уклоњено на основу акта надлежног органа у правилно спроведеном поступку. На притужбе у вези уређивања јавних зелених површина Омбудсману града Београда обратио се притужилац са притужбом на рад ЈКП „Зеленило - Београд“, из разлога што није очишћено посечено грање на адреси у ул. Краљевачка. Поступајући по притужби, ЈКП се изјаснило, да је погон Топчидер, подручје Вождовац, одмах по пријави извршило у потпуности тражене радове, чиме је притужба успешно решена. На примедбе

поводом уклањања спортских реквизита на датој локацији, субјекат контроле изјаснио се, да исти нису постављени од стране предузећа у склопу одржавања рекреационих површина па их предузеће није ни уклонило.

ДИРЕКЦИЈА ЗА ГРАЂЕВИНСКО ЗЕМЉИШТЕ И ИЗГРАДЊУ БЕОГРАДА ЈП

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
накнада за уређивање грађевинског земљишта	1

Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда ЈП обавља послове који се односе на уређење, коришћење, унапређење и заштиту грађевинског земљишта, као добра од општег интереса и изградњу објеката од значаја за град Београд.

Поводом питања плаћања доприноса за уређивање грађевинског земљишта, истиче се као карактеристична притужба која се односи на проблеме у вези утврђивања обвезника за плаћање накнаде за уређење грађевинског земљишта, до које ситуације је дошло након промене инвеститора по решењу о измени грађевинске дозволе коју је донео надлежни орган управе. У поступку контроле утврђено је, да је орган управе обавестио Дирекцију да је изменом грађевинске дозволе извршена промена инвеститора, те је не поновљени захтев Омбудсмана, Дирекција усвојила захтев и извршила промену обвезника плаћања предметне накнаде за уређивање грађевинског земљишта, обавезала новог инвеститора, све у складу са правоснажним решењем о измени грађевинске дозволе, чиме је притужба успешно решена.

ЈП „АДА ЦИГАНЛИЈА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
проблем са чишћењем траве из језера	1

У протеклој години упућена притужба на рад ЈП „Ада Циганлија“ се тичала нередовног кошења подводне траве на макишкој страни језера. Притужилац је обавештен да се подводно биље редовно уклања у периоду од априла до октобра, да томе служи посебна косачица која је купљена, као и да су зоне које су обележене за купање безбедне за боравак у води.

ЈП ПОСЛОВНИ ЦЕНТАР „ВОЖДОВАЦ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
проблем са информацијама о преминулом лицу	1

Пристигла притужба на рад овог јавног предузећа се односила на личне податке лица које је преминуло и сахрањено 2020. године, а за које се претпоставља да је сахрањено на гробљу Рипањ Алуге које се налази на територији општине Вождовац и којим управља ово јавно предузеће. У одговору контролног субјекта је наведено да немају податке о томе да је под наведеним презименом сахрањено неко лице.

ЈКП „ВЕТЕРИНА БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	5
проблеми са псима луталицама	3
пстало	2

Притужба на рад овог јавног предузећа се односи на велики број паса луталица на делу територије општине Чукарица, те је након обраћања Омбудамана града Београда овом субјекту контроле решен пријављени проблем и пси су склоњени су улице. Такође смо обавештени да ће ЈКП „Ветерина Београд“ и у будућности спроводити контролу напуштених паса и мачака на територији града Београда.

ГРАДСКЕ ОПШТИНЕ

Чланом 8 Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“ бр. 85/19) предвиђено је да уколико није успостављен Омбудсман за градску општину или не поступа по притужбама грађана, Омбудсман града Београда је овлашћен да води поступак по притужбама грађана уколико се ради о повреди прописа и општих аката града. 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 притужба се односио на комуналне инспекције градских општина.

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 локалне омбудсмане да то ураде, јер би то засигурно подигло поштовање права грађана, у најширем смислу те речи, на виши ниво.

ГО ЧУКАРИЦА

Омбудсману града Београда обратили се станари стамбене заједнице у улици Пожешка бр.92, 94, 96, 100, 102, 104 и 116 са притужбом на рад Градске општине Чукарица – Одељења за комуналну инспекцију и извршења, због проблема који је настао због пословања локала брзе хране, а која се налази у приземљу зграде у Пожешкој. Поступајући по притужби, Одељење за комуналну инспекцију и извршења субјекта контроле је покренуло поступак инспекцијског надзора против привредног друштва којем је наложио уклањање баште коју чине елементи: шанк са сијалицама испред пословног простора привредног друштва. Када су у питању непријатни мириси, притужба је прослеђена Секретаријату за инспекцију, надзор и комуникацију – сектору инспекције за заштиту животне средине, водне и туристичке инспекције, на даљу надлежност и поступање.

Притужбиоци су изразили незадовољство радом Одељења за комуналну инспекцију Градске општине Чукарица због недоношења прекршајног налога НН лицу који нелегално продаје робу испред зграде притужбиоца. Субјект контроле се изјаснио да је у поступку редовне инспекцијске контроле затечено лице које врши уличну продају сезонског воћа и поврћа са импровизованих тезги, те је истом издат прекршајни налог.

Проблем се односио и на захтев притужбиоца да му се обезбеди нужни смештај или средства за реновирање куће која је изгорела 2021. године. Субјект контроле се изјаснио да нема надлежност за поступање у предметним стварима и да нема могућности, ни опредељена буџетска средства за реновирање кућа физичких лица, која су изгорела у пожару.

ГО НОВИ БЕОГРАД

Притужба се односила на рад Одељења за грађевинске послове Градске општине Нови Београд, због неиздавања тражене техничке документације – спецификације простора за означени посебни део објекта ради остваривања права у поступку уписа пред надлежном службом за катастар непокретности. Из одговора је утврђено да предметни простор представља заједничке просторије, тако да је немогуће означени простор идентификовати као стамбену јединицу-стан, о чему је притужилац благовремено обавештен.

Проблеми су се односили и на одвођење атмосферских вода у улици Тимочке буне у насељу Ледине. Субјект контроле се изјаснио да је нема никаквих сазнања о томе ко је асфалтирао предметне улице, односно ко је изводио и финансирао радове.

Притужбе су се односиле на изнете комуналне проблеме у вези влаге у стану који се налази у приземљу стамбене зграде због којих се притужила привремено иселила из стана. У поступку је утврђено да управник стамбене заједнице није закључио уговор о одржавању са ЈП „Градско

стамбено“, већ да се одржавање зграде врши ангажовањем других субјеката а на основу одлука стамбене заједнице. Од одсека комуналне инспекције у оквиру Управе Нови Београд добијена је писана информација о ангажовању управника стамбене заједнице, као и да је утврђено снимањем канализационе хоризонтале од шахте до зграде и констатовано да је поменута канализациона хоризонтала пробијена арматуром када су се изводили радови на реконструкцији купатила притужиле о чему је иста упозната.

ГО ПАЛИЛУЛА

Притужба станара стамбене заједнице у улици Булевар краља Александра на рад градске општине Палилула - Одељење за озакоњење и инспекцијске послове – Одсек за комуналну инспекцију односила се на остављен комунални отпад код ресторана St.Marks place. Субјект контроле се поступајући по притужби изјаснио да је поступао у последњих месец дана три пута на предметној локацији вршио инспекцијски комунални надзор, те је утврдио да је у једном случају остављено смеће и отпад у заједничком дворишту код ресторана St.Marks place, док у другом случају није затечен отпад на предметној локацији. У трећем случају на предметној локацији се налазило нерегистровано возило марке Yugo, те је упућен допис МУП-у РС, ради достављања података о власнику предметног возила. По утврђеном идентитету власника возила, истом је изречен прекршајни налог.

Грађани су се обраћали и са притужбом на рад овог субјекта контроле, а у вези са паљењем смећа у нехигијенском насељу Мали Лесковац, на Карабурми, где је субјект контроле у законском року од 30 дана излазио више пута на лице места, али није уочио наводи из пријава.

Приликом пријаве проблема због изливања септичких јама у насељу Крњача, притужиоци су упућени од стране Омбудсмана града Београда да се обрате надлежном органу комуналне инспекције који ће спровести одговарајући поступак.

ГО ЗВЕЗДАРА

Притужбе на рад субјекта контроле односиле су се на проблеме са којима су се сусрели грађани у вези узурпирања паркинг места у Чингријиној улици, где је вођен поступак инспекцијске контроле од стране Одељења за инспекцијске послове и утврђено је да се исцртана паркинг места налазе на катастарској парцели на којој је ималац права стамбена задруга „Бетоњерка“.

Социјално угрожени грађани су имали су проблеме да остваре право на адвоката из редова бесплатне правне помоћи, те су се обраћали Одељењу за општу управу – послове правне помоћи, која им је одобрила право на бесплатну правну помоћ и доделио им новог адвоката, а све у складу са Законом о бесплатној правној помоћи.

Надаље, проблеми су се односили и на неуређено земљиште, у ком случају је утврђено да исто припада приватном лицу, и донето је Решење којим је наложено да исто уреди, у складу са Одлуком о комуналном реду („Сл.лист града Београда“ бр.10/11.... 109/22)

Притужбе на рад Градске општине Звездара односиле су се и на бесправну градњу и поступак озакоњења, где је од стране Одељења за озакоњење утврђено да је поступак прибављања доказа у току.

У вези са утврђивања обвезника за плаћање накнаде за уређење грађевинског земљишта након промене инвеститора по решењу о измени грађевинске дозволе коју је донео орган управе ГО Звездара, након што је Дирекција извршила промену обвезника плаћања предметне наканде, органи управе ГО Звездара су извршили потребне радње ради решења настале ситуације.

ПРИГРАДСКЕ ОПШТИНЕ

ГО БАРАЈЕВО

Омбудсману града Београда обратио се притужилац са притужбом на рад Градске општине Барајево у вези са постављањем стајалишта број 7985 Тараиш/Обреновац у смеру ка граду. Градска општина Барајево се изјаснила да је предлог притужиоца стављен као приоритет и проследио га надлежном Секретаријату за јавни превоз. У зависности од финансијских средстава и реализације Програма финансирања надстрешница, од стране града Београда биће реализована у складу са утврђеном динамиком.

ГО СОПОТ

Омбудсману града Београда се обратила притужилца са притужбом на рад Градске општине Сопот, наводећи да је њена парцела угрожена због изливања воде и стварања блата са суседне парцеле. Комунална инспекција субјекта контроле се изјаснила да нема надлежност да поступа по наведеној притужби, већ је упутио странку да путем суда захтева заштиту

ГО ГРОЦКА

Притужилац је изнео проблеме које има већ пар година, а који су настали након реконструкције улице у којој живи у индивидуалном стамбеном објекту. Навео је да се приликом падавина сакупља вода у његовом дворишту, да пад није добро урађен и да се обраћао комуналној инспекцији у оквиру управе градске општине Гроцка, али да проблем није решен. Комунална инспекција је изашла на терен, сачинила записник и изјашњењу је истакнуто, да је поводом притужбе комунална инспекција изашла на терен, сачинила записник и утврдила да се ради о

улице која је у надлежности Града Београда. Предмет је прослеђен Секретаријату за инспекцијске послове, чије је Одељење за улице и путеве проследило притужбу ЈП „Путеви Београда“, од којих је у посебном поступку затражено изјашњење. Омбудсман је утврдио да је комунална инспекција субјекта контроле у свему поступала у складу са прописима, с тим што се поступак наставља према наведеним субјектима контроле, о чему је притужилац обавештен.

Притужба се односила и на проблем сахрањивања на гробљу у Гроцкој на месту где то није предвиђено. Градска општина Гроцка – Одељење за инспекцијске послове – Одсеке за комуналну инспекцију је у поступку вршења ванредног инспекцијског надзора излазио више пута на лице места и утврдио да није могуће утврдити тачну локацију гробних места, јер не постоји јасна граница између катастарске парцеле која је месно гробље и катастарске парцеле која је приватна својина. Обавестио је притужилу да је за угрожавање приватног поседа потребно да се обрати надлежном суду у Београду.

ЈКП "ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА" ГРОЦКА

ЈП „Водовод и канализација Гроцка“, као основну делатност обавља сакупљање, пречишћавање и дистрибуцију воде на територији Градске општине Гроцка.

У вези са радом и снабдевањем довољне количине воде за пиће за сва насеља на територији, као и у претходним извештајним периодима било је проблема са недостатком воде и slabим притиском у висинским деловима општине, било је више телефонских притужби те тако издвајамо притужбу која се односи на недостатак воде у насељеном месту Врчин. Поводом ове притужбе прибављено је чињенично изјашњење субјекта контроле, којом приликом су дати одговори на наводе из притужбе и истакнуто следеће: да је секундарна водоводна мрежа изграђена од стране МЗ и мештана самоиницијативно и да је иста безусловна, да инсталације које су постављене нису довољног промера што се посебно манифестује недостатком воде у шпицу сезоне лети, али и у хладнијем периоду је слабији притисак. Овај проблем је вишедеценијски, па предузеће улаже све напоре да прекиди у водоснабдевању буду краћи, довози воду ауто-цистернама и пуни резервоаре из којих се после снабдевају грађани Врчина. За трајно решење проблема потребно је повезивање на регионални систем водоснабдевања Макиш-Младеновац и изградња нове секундарне мреже, који радови су у току и на којима се по наводима, интензивно ради.

„ЕКО ГРОЦКА“ Д.О.О.

„Еко Гроцка“ д.о.о. је предузеће које као основну делатност врши сакупљање комуналног отпада на територији ГО Гроцка, те је у извештајном периоду било притужби на рад и поступање овог

субјекта контроле. Притужба се односила на питање задужења за комуналну услугу- одношења смећа са територије ГО Гроцка, коју обавља наведено предузеће. Притужилац је навео да је он сам уклањао комунални отпад и да није задужио посуду за одлагање смећа, па сматра да није био ни обвезник плаћања предметне услуге. Предузеће је дало одговор, да је притужилац корисник услуга од новембра 2015. године, да сви власници, корисници и закупци станова, пословног простора и стамбених објеката који имају пребивалиште на територији ГО Гроцка, као и лица која имају у власништву стамбене објекте која нису пријављени, јесу корисници комуналних услуга, што је у складу са прописима, о чему је притужилац уредно обавештен. У другом случају, у насељеном месту на територији ГО Гроцка, Комисија комуналног предузећа „Еко Гроцка“ д.о.о, изашла је на терен по пријави лица, које је навело да не поседује посуду за одлагање комуналног отпада и да предузеће није никада вршило одношење смећа на предметној парцели, па је притужилца ослобођена обавезе. Било је и притужби на нередовност одношења комуналног отпада. Из изјашњења контролног субјекта дате су информације, да се одношења отпада у предметној улици врши петком. На основу Уговора потписаног између Секретаријата за заштиту животне средине и „Бео чиста енергија“ д.о.о. (предузећа које је регистровано да врши производњу енергије спаљивањем отпада), потписан је протокол о координацији између града Београда, ЈКП „Градска чистоћа“ и приватног партнера. На основу потписаног протокола ЈКП „Градска чистоћа“ је депонију у Винчи предала приватној партнерској компанији „Бео чиста енергија“, те оно обавља и наплаћује услугу третмана и одлагања комуналног отпада, а притужилци је на њен захтев достављена посуда за одлагање отпада.

ГО ЛАЗАРЕВАЦ

Притужба притужиоца на рад Градске општине Лазаревац односила се на потрошњу струје у социјалном стану који је добио на коришћење од општине. Притужилац је навео да поред њега и супруге у социјалном стану станује и шесторо малолетне деце. Субјект контроле се изјаснио да је одредбама Закона о енергетици предвиђено да сви купци имају могућност избора снабдевача електричном енергијом, а право на гарантовано снабдевање могу да остваре само домаћинства и мали купци. Градска општина Лазаревац је доставила информацију коју је сачинило Одељење за образовање, културу и социјална питања ГО Лазаревац у коме су навели да су свесни проблема, али да исти захтева системско решење.

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА КОМУНАЛНУ ПРИВРЕДУ „ЛАЗАРЕВАЦ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
функционисање комуналног система и наплата добара и услуга	4

За обављање комуналних делатности и наплату комуналних добара и услуга на територији Градске општине Лазаревац у Београду основано је Јавно предузеће за комуналну привреду „Лазаревац“. Притужбе из домена рада овог предузећа односиле су се на испоруку и наплату утрошене воде, као и на наплату услуге одношења смећа.

Предузеће је писаним путем одговарало Омбудсману града Београда на сваку притужбу појединачно и проблеми су углавном отклањани након подношења притужбе.

Поступак по притужби у вези са испостављеним рачунима за утрошак воде и даље је у току.. Притужилац је навео да сматра да су му повређена уставна и законска права на правилан обрачун, потрошње јер рачуни које добија нису сразмерни утрошку. Посебно је напоменуо да Одлука о начину обрачуна и наплати основних комуналних услуга-испука воде (канализација) на територији Градске општине Лазаревац, није у складу са законом, јер му се месечно обрачунава по 5м3 воде по члану домаћинства, без обзира колика је стварна потрошња и да се такође неосновано врши обрачунавање растура воде. Субјекат контроле одговорио је дописом, позивајући се на одредбе Закона о заштити потрошача, Закона о комуналним делатностима и поред наведене Одлуке, и на одредбе Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде, сматра да нема повреде прва притужиоца и да се обрачун потрошње воде врши у свему у складу са наведеним прописима. Омбудсман је сагледао предметну ситуацију и одговорио притужиоцу, да је у складу са чл. 9 Одлуке о Омбудсману града Београда поднета Иницијатива за преиспитивање и измену одредаба чл. 52 ст.1 и чл. 54 Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде и чл. 4 ст.2 Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда. Остваривање услова за измену наведених градских одлука створили би се услови за преиспитивање и измену наведене одлуке Градске општине Лазаревац, које ће Омбудсман у даљем раду пратити пред надлежним Секретаријатом за комуналне и стамбене послове којем је упућена предметна иницијатива, као предлагачу измена

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 само још пет београдских општина имају свог локалног омбудсмана. Када је реч о Републици Србији, само 19 локалних самоуправа (градови и општине) 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.

У претходним извештајима је било речи о историјату институције омбудсмана у Европи и код нас, његовој надлежности и улози у правном систему. За овај извештајни период вредно је напоменути да су у 2023. години одржана два научна скупа поводом 20 година рада омбудсмана у Републици Србији. Први је одржан од 21. - 23. јуна 2023. године у Бачкој Тополи, јер је прва канцеларија на територији АП Војводина отворена у марту 2003. године у Бачкој Тополи, а други у Крагујевцу од 25. - 27. септембра 2023. године јер је у Крагујевцу отворена прва канцеларија у Републици Србији 2003. године.

У Бачкој Тополи тема научног скупа је била „Значај омбудсмана у унапређењу људских права и

развоју демократије“. На скупу су поред омбудсмана и заменика омбудсмана из Републике Србије присуствовали и Заштитници грађана Републике Српске и Северне Македоније, као и представници Мађарске и Холандије. Скупу су присуствовали и министар за људска и мањинска права и друштвени дијалог, државни секретар у Министарству за државну управу и локалну самоуправу, повереница за заштиту равноправности, председник Европског удружења омбудсмана, представници СО Бачка Топола и други гости.

На скупу је поднето двадесестак реферата и прилога на ову тему и вођена дискусија, посебно око практичних решења.

Други научни скуп који је одржан у Крагујевцу „20. година од оснивања локалног омбудсмана“ под радним називом „Развој и унапређење институције омбудсмана у функцији заштите људских права“ такође је био веома добро организован и привукао велику стручну и медијску пажњу. Поднето је 11 реферата који су штампани у посебном зборнику у сарадњи Правног факултета Универзитета у Крагујевцу и канцеларије локалног омбудсмана града Крагујевца. Организована је свечана академија у Књажевско-српском театру у Крагујевцу. Поред тога организатор је омогућио и одржавање Скупштине Удружења омбудсмана Србије у просторијама Старог здања Скупштине у Крагујевцу, као и излет у Борач, општину Кнић и обилазак познатих локалитета. Све трошкове овог скупа сносио је град Крагујевац.

На оба ова два научна скупа канцеларија Омбудсмана града Београда је узела активно учешће, Поред горе наведених активности, канцеларија Омбудсмана града Београда је веома активна у Удружењу и даје, по нашој оцени, адекватан допринос у раду и видљивости Удружења. У Београду, односно сали Скупштине општине Стари град одржана је ванредна Скупштина Удружења (30.01.2023. године) на којој су бирани чланови за органе и тело Удружења.

Једна од веома важних активности омбудсмана и заменика омбудсмана града Београда огледала се у раду на доношењу Статута Удружења а посебно на изради радне верзије Закона о локалном омбудсману уз помоћ представника ОЕБС-а канцеларије у Србији.

Када је реч о Удружењу напоменућемо да смо узели активно учешће по свим питањима која су била актуелна и трудили се да дамо максималан допринос. Крајем ове извештајне године, на редовној годишњој Скупштини Удружења 04.12.2023. године у Шапцу, омбудсман града Београда изабран је за председника Удружења.

Поред сарадње са Удружењем, канцеларија омбудсмана града Београда има изваредну сарадњу са локалним омбудсманима београдских општина Стари град, Врачар, Савски венац и Вождовац (које имају своје локалне омбудсмане). Сарадња са њима је неформална и редовна као и са

осталим локалним омбудсменима у Републици Србији, и покрајинским омбудсменима АП Војводина. Сви заједно смо ангажовани на ширењу мреже локалних омбудсмана као и акцији доношења првог Закона о локалном омбудсману. Признајемо да нисмо задовољни бројем локалних омбудсмана у Србији и ту морамо да искористимо све потенцијале које можемо да се број повећа. У овој години две локалне самоуправе су изабрале први пут свог локалног омбудсмана.

Сарадња са републичким Заштитником грађана је и даље добра и обострано корисна. На дневном нивоу имамо телефонске позиве који се жале на неке проблеме који су у надлежности Заштитника грађана републике Србије и ми их одмах упућујемо на одговарајућу адресу. Слична је ситуација и обрнуто када они нама прослеђују предмете који су у нашој надлежности. Дакле то је сарадња без хијерархијске надређености и то је већ вишегодишња пракса. Постоје и заједнички предмети али и то се врло професионално реши.

VII 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.

Удружење Омбудсмана Србије, чији је члан и канцеларија Омбудсмана града Београда је у фебруару 2023. године постала члан радне групе Националног конвента за људска права за поглавље 23.

Канцеларија Омбудсмана града Београда је у мају 2023. године присуствовала редовној седници радне групе Националног конвента о Европској унији за поглавље 23 на тему имплементација обавеза из потпоглавља Основна права. Разматран је нови стратешки оквир заштите података о личности, као и положај ЛГБТ+ особа и Закона о истополним заједницама.

Дана 26.10.2023. године присуствовали смо дискусији о прелазним мерилима Националног конвента о ЕУ за поглавље 23, где је посебан акценат био на борби против корупције и основним правима грађана.

17.10.2023 године канцеларија Омбудсмана града Београда присуствовала је округлом столу који је организовао Центар за интеграцију младих уз подршку Мисије ОЕБС-а у Србији под називом

„Подршка локалним актерима у укључивању деце из неформалних насеља у образовни систем“. Представљене су животне околности деце у уличној ситуацији кроз представљање истраживања „Неформална ромска насеља – Београд 2023“, као и представљање делокруга рада и активности Центра и активности мисије ОЕБС-а и у Србији. Након разговора на тему мера и активности за подстицање интеграције деце, уприличен је и обилазак Сврестишта да би се учесници упознали са околности у којима деца живе у уличној ситуацији.

Канцеларија Омбудсмана града Београда остварила је сарадњу и са УНДП-ом. Од маја 2023. године одржано је више састанака са представницима програма Уједињених нација за развој и договорено је штампање брошуре под називом „Локални Омбудсман у Републици Србији“. Публикација је објављена у септембру 2023. године у тиражу од 500 примерака уз подршку пројекта „Јачање парламентарне демократије и инклузивног политичког дијалога, трећа фаза“ коју спроводи УНДП уз подршку швајцарске Владе.

У публикацији, која ће превасходно служити као промотивни материјал приликом обиласка јединица локалних самоуправа од стране представника Удружења Омбудсмана Србије, ближе су представљене надлежности и делокруг послова ове институције. Напомињемо да је УНДП донирао канцеларији Омбудсмана града Београда скенер и штампач у боји за потребе рада наше канцеларије.

Успостављена је сарадња са Удружењем приватних установа социјалне заштите домова за смештај одраслих и старијих, у којој је канцеларија Омбудсмана Града пружила одговарајућу помоћ у нормативној и практичној примени прописа. На годишњој скупштини овог Удружења, 8. децембра 2023. године, присуствовали су Омбудсман и Заменик Омбудсмана и Омбудсман је имао част да поздрави скуп.

VIII 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.

IX ЗАКЉУЧАК

Имајући у виду да се извештајем за 2023. годину завршава петогодишњи избор Омбудсмана, слободан сам да у кратким цртама дам и неку врсту анализе рада и улоге Омбудсмана града Београда и омбудсмана као институције, која је у Републици Србији уведена пре двадесет година. Неспорно је да је институција Омбудсмана важан корак ка унапређењу, поштовању и заштити људских права уопште. Као и све друге нове институције, поготову институције независног

карактера, и ова је морало да прође кроз све почетне потешкоће, организационе, кадровске, финансијске, а пре свега прилагођавање грађана и контролних субјеката. Ту пре свега мислимо на очекивање грађана да се заштита права која имају по разним нормативним решењима (закони, уредбе, статuti и правилници) и начина на који их они доживљавају с једне стране и субјекте контроле који примењују и тумаче право с друге стране, када им у одговарајућем поступку тражимо информацију или извештај по притужби грађана. Веома је важно да грађани знају да Омбудсман нема овлашћења да промени или укине решење које је донео орган на који се грађани жале већ може да да мишљење или препоруку. Треба времена и да људи схвате да и дато мишљење или препорука обавезује исто као и промена решења, јер у супротном ће о томе бити обавештени одборници Скупштине јединице локалне самоуправе и целокупна јавност, што је некада и већа казна од измене решења.

Грађани који поднесу притужбу на кршење или злоупотребу неког права очекују да су самим чином подношења притужби решили свој проблем јер смо ми „заштитници њихових права“ а они су убеђени да им је то право повређено и да ми то треба само да констатујемо и исправимо. Ако не добију очекивано онда знају да непримерено реагују са коментарима да ми штитимо органе а не грађане. Али истине ради треба рећи да је то мањина и да већина оде задовољна, не само позитивним исходом већ и једним цивилизованим пријемом и подробним објашњењем зашто је нешто решено супротно од њихових уверења. Морамо признати да је то леп осећај и сатисфакција за уложен труд.

Са друге стране имамо субјекте контроле, органе локалне самоуправе и јавна предузећа или јавна комунална предузећа са којима имамо коректну сарадњу али и један мањи број оних којима се морамо обраћати по више пута ради добијања података и информација како би наставили или обуставили поступак. Веома је битно поновити да имамо предмете када морамо реаговати одмах и тада покушавамо да телефоном контактирамо субјекте контроле и објаснимо у чему је проблем а онда шаљемо писани захтев и пратећу документацију. У већини случајева исход је позитиван и тада је наша улога више него видљива и позитивна. Нажалост и у оваквим ситуацијама имамо случајева да не можемо да ступимо у телефонски контакт и онда је успех упитан.

Овакве појаве стварају негативну слику код грађана – подносилаца притужби, 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, одн. да мења или укида донета решења и чије препоруке и мишљења не могу бити принудно спроведене.

Свакако постоје и позитивни примери када са субјектом контроле проблем решимо, како смо већ навели, телефонским разговором не чекајући рокове или закажемо састанак притужиоца и одговорног лица субјекта контроле и они међусобно реше проблем. 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 је путоказ којим се требамо кретати у наредном периоду.

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

На крају, понављамо предлог из претходног извештаја 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.