

Скупштина града Београда, на седници одржаној 20. маја 2025. године, на основу члана 31. Статута града Београда („Службени лист града Београда“, број 39/08, 6/10, 23/13, „Службени гласник РС“, број 7/16 – одлука УС и „Службени лист града Београда“, број 60/19), и чл. 5. и 27. Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“ број 85/2019), донела је

ЗАКЉУЧАК

1. Усваја се Извештај о раду Омбудсмана града Београда за 2024.годину.
2. Извештај објавити у „Службеном листу града Београда“.

СКУПШТИНА ГРАДА БЕОГРАДА
Број: 9-418/25-С – 20. мај 2025. године

Доставити:

- Омбудсману града Београда
- „Службеном листу града Београда“
- Писарници

ПРЕДСЕДНИК
Никола Никодијевић, с.р.

М За тачност отправка
в.д. заменика начелника Градске управе
града Београда – секретара Секретаријата за
скупштинске послове и прописе

Наташа Лукић





Омбудсман
Града Београда

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
2024. ГОДИНУ

Обрађивач: Омбудсман града Београда
Миљко Ваљаревић

Усваја: Скупштина града Београда

Београд, фебруар 2025. године

I УВОД

На основу члана 5. и 27. Одлуке о Омбудсману града Београда („Службени лист града Београда“, бр. 85/19), Омбудсман града Београда подноси Скупштини града Београда годишњи извештај о раду за 2024. годину. 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 или сматрају да им припадају.

Активност Омбудсмана је била усредсређена на решавање конкретних 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 својим мишљењем, препорукама или непосредним разговором 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 предвиђене Одлуком о омбудсману 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, ЈКП „Паркинг сервис“) и настојали да пронађемо најбоље могуће решење.

Односи са медијима били су на коректном нивоу, као и до сада.

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 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), а за 2024. годину, због расписаних избора за одборнике града Београда, прво је Привремени орган на основу привременог финансирања 28.12.2023. и 01.04.2024. године а онда и Скупштина града на седници од 01.07.2024. године усвојила Кадровски план за 2024. годину.

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.

На седници одржаној 28. децембра 2023. године, Привремени орган града Београда донео је Одлуку о привременом финансирању града Београда за 2024. годину („Сл.лист града Београда“, број 109/23) према којој су предвиђена средства за потребе Омбудсмана за период јануар-март износила 7.497.500,00 динара. На седници одржаној 29. марта 2024. године, Привремени орган града Београда донео је Одлуку о привременом финансирању града Београда за 2024. годину („Сл.лист града Београда“, број 27/24), према којој су предвиђена средства за потребе Омбудсмана за период јануар-јун износила 16.000.000,00 динара.

Скупштина града Београда, на седници одржаној 01. јула 2024. године, донела је Одлуку о буџету града Београда за 2024. годину („Сл.лист града Београда“, број 88/24), према којој су предвиђена средства за потребе Омбудсмана износила 32.000.000,00 динара.

На економској класификацији 411 Плате, додаци и накнаде запослених предвиђена средства у 2024. години била су 25.947.500,00 динара док су утрошена средства износила 25.062.845,00 динара што чини 96,59%.

На економској класификацији 412 Социјални доприноси на терет послодавца предвиђена средства су износила 4.070.000,00 динара од чега је утрошено 3.797.021,00 динара односно 93,29%.

На крају 2024. проценат реализације буџета је 91,84% од укупних средстава предвиђених финансијским планом.

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 је лифт 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. Неколико пута смо имали веома непријатну ситуацију са оцем детета који је претио да ће нас тужити због тога или да му обезбедимо паркинг место за инвалида.

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 буду примљени а они не желе да њихове проблеме износе пред другим странкама.

Даље, спољни зидови који су са три стране зграде, односно све три стране су 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 три године смо подносили захтев да се наш предлог укључи у програм јавних набавки, одн. у оквиру програма енергетске ефикасности изврши 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 не разликује се у односу на претходне године, било да се ради о броју заменика омбудсмана или запосленима у Стручној служби. Према постојећем Правилнику о унутрашњој организацији и систематизацији радних места и Кадровском плану за 2024. 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 поред стручности мора руководити и начелом праведности и на тај начин све више приближавати прокламованог циља постојања овог института а то је начело «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, и градских општина које немају локалног омбудсмана.

Ова извештајна година била је специфична, јер је рад органа управе и јавних служби обележило привремено планирање финансирање, па је у неким ситуацијама све то отежавало њихов рад. Настојали смо да што ефикасније и непосредније решавамо како колективне тако и појединачне проблеме грађана који нам се обраћају за помоћ. Морамо признати да то није лако и да нам на том путу морају помоћи пре свега руководиоци субјеката контроле. Из података и приказа о

конкретним притужбама грађана видеће се да имамо ситуација да и поред неколико ургенција не успевамо да добијемо изјашњења по конкретној притужби. Настојимо да у свим деликатним ситуацијама пре свега када се ради о деци и социјалним проблемима, разговарамо и по неколико пута само да нађемо како бисмо нашли адекватно решење. Нажалост, дешава се да ту не наилазимо увек на разумевање са друге стране. Но и поред тога настојимо да оправдамо постојање институције омбудсмана, тј. Заштитника грађана, јер знамо да смо им често и једина институција којој се могу непосредно и слободно обратити, ради заштите својих права.

Имамо и примере злоупотребе могућности да нам се грађани могу увек и без посебне процедуре обратити па онда шаљу и по десетине мејлова и притужбе на разне институције из свакодневног живота. Имамо примера када грађанини возећи се јавним превозом забележе где је оштећен саобраћајни знак, «лежећи полицајац», где је поломљен стубић на тротоару, колико је чекао на полазак аутобуса, да су оштећене справе на дечијем игралишту итд. и захтевају да омбудсман реагује пре него што обавести надлежну службу. Али и такве притужбе некада допринесу побољшању рада и функционисања служби градске управе и јавних служби надлежних за конкретне проблеме.

И у овом извештају треба напоменути да постоји незадовољство грађана који имају примедбе на висину рачуна за комуналне услуге и да их ЈКП Инфостан упућује на она јавна комунална предузећа која су пружила услуге јер они не могу да им пруже потпуну информацију о количини утрошене воде или заједничке струје или да не поседују непокретност а плаћају све услуге које подразумева ако неко има кућу и ту живи. Та питања настојимо да решимо са комуналним предузећима.

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 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 **638** предмета. Од укупног броја предмета, **587** је примљено нових и **51** предмет пренет из претходне године.

5.2 Примљени грађани у институцији

У току 2024. године у канцеларији Омбудсмана примљено је око **250** грађана, а телефоном се обратило око **3.000** грађана.

Број предмета у раду	638
Број примљених странака	250
Број телефонских позива	око 3000
Број примљених притужби	587

Број примљених притужби у периоду 2019 – 2024. године

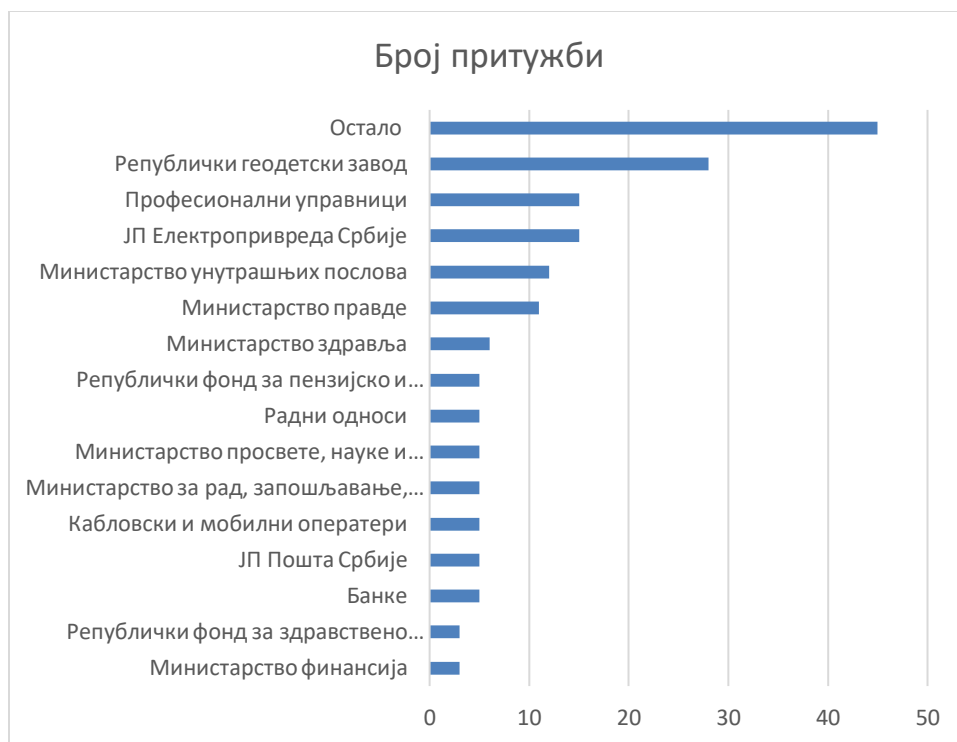
Субјект контроле	2020	2021	2022	2023	2024
Секретаријат за саобраћај	13	6	2	18	15
Секретаријат за јавни превоз	9	9	3	7	15
Секретаријат за образовање и дечију заштиту	2	2	3	10	26
Секретаријат за социјалну заштиту	5	3	2	8	5
Секретаријат за јавне приходе	19	8	7	10	4
Секретаријат за послове озакоњења објеката	2	7	7	4	3
Секретаријат за заштиту животне средине	2	/	/	/	4
Секретаријат за здравство	1	1	1	5	1
Секретаријат за инспекцијске послове	16	29	22	/	/
Секретаријат за послове комуналне милиције	21	25	35	/	/
Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију	/	/	12	48	55
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	3	2	3	4	1
Секретаријат за имовинске и правне послове	7	9	11	8	3
Секретаријат за послове одбране	1	3	/	/	/
Секретаријат за привреду	1	2	/	/	/
Секретаријат за пољопривреду	/	/	/	/	1
Секретаријат за енергетику	/	/	/	/	1

Секретаријат за скупштинске послове и прописе	1	/	/	/	/
Секретаријат за управу	1	2	/	/	3
Секретаријат за инвестиције	1	/	/	/	/
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	2	5	6	4	12
Секретаријат за информисање	/	/	/	1	/
Градски центри за социјални рад	24	11	17	22	13
ЈКП Инфостан технологије	60	57	70	57	45
ЈКП Београдски водовод и канализација	41	30	40	65	32
ЈКП Паркинг сервис	20	9	16	17	13
ЈП Градско стамбено	28	30	38	42	13
ЈКП Београдске електране	15	19	71	15	19
ЈКП Погребне услуге	2	6	1	11	6
ЈКП Градска чистоћа	5	8	11	15	12
ЈКП ГСП Београд	3	1	3	7	3
ЈКП Наплата превозне услуге	/	/	/	5	4
ЈКП Београд пут	1	1	1	2	8
ЈП Путеви Београда	1	1	1	3	13
ЈКП Зеленило Београд	/	2	9	5	5
ЈКП Ветерина Београд	1	2	/	3	2
ЈКП Градске пијаце	1	/	/	/	/
ЈКП Јавно осветљење	2	3	2	/	7
ЈП Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда	3	1	/	1	3
ЈП Ада Циганлија	/	/	1	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	/	/	/	1	2
Градски завод за вештачења	/	1	/	/	/
Предшколске установе	7	1	4	5	1
Градске општине	37	32	25	34	32
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	2	1	/	/	2
ЈКП 10. октобар Барајево	1	/	1	/	/
ЈКП Водовод и канализација Гроцка	1	2	2	1	2
ЈП Дирекција за изградњу општине Гроцка	1	/	/	/	/
ЕКО Гроцка	1	1	1	3	1
ЈКП Обреновац	1	/	/	/	/
ЈКП Водовод и канализација Обреновац	3	1	1	/	/
ЈКП Младеновац	/	1	1	/	/
ЈПКП Лазаревац	2	1	/	4	1
ЈП Топлификација Лазаревац	1	1	/	/	/
ЈП за изградњу Лазаревац	/	/	1	/	/
Правни савети, информације, ненадлежни	164	93	104	96	197
УКУПНО	538	437	536	610	638

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 фонд за пензијско и инвалидско осигурање	5
Републички геодетски завод	28
Радни односи	5
Професионални управници	15
Министарство унутрашњих послова	12
Министарство правде	11
Министарство здравља	6
Министарство просвете, науке и технолошког развоја	5
Министарство за рад, запошљавање, борачка и социјална питања	5
Министарство финансија	3
ЈП Пошта Србије	5
ЈП Електропривреда Србије	15
Банке	5
Кабловски и мобилни оператери	5
Остало	45
Укупно	173



Омбудсману града Београда су, као и у претходним извештајним периодима, подношења 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 на примену Закона о заштити потрошача, где су притужиоци упућивани на надлежно министарство непостојање или немогућност проналажења професионалног управника итд.

Омбудсману су се обраћали грађани затраживши правну помоћ око злоупотребе личних података, одбијања рекламација, поделе имовине након развода, дискриминације, савета у вези проблема везаних за управнике стамбених заједница, судских поступака који се воде и др. Део притужби грађана односио се и на непоштовање Закона о раду од стране послодаваца, конкретно отказ уговора о раду за време трудноће, неисплаћивање породилског боловања, мобинга од стране послодаваца, нередовне исплате плата и доприноса, одуговлачење радног спора од стране послодавца и непризнавање повреда на раду запослених. Грађани су у овим случајевима

упућивани да се обрате Инспекцији рада и Заштитнику грађана Републике Србије.

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

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

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

РЕПУБЛИЧКИ ГЕОДЕТСКИ ЗАВОД

У 2024. години као и ранијих година поднет је значајно већи број притужби на рад овог републичког органа, у односу на претходни извештајни период.

Грађани су се углавном жалили на спорост у одлучивању по поднетим жалбама на решења које су донеле службе за катастар непокретности. Имајући у виду да Омбудсман града Београда не контролише рад Републичког геодетског завода, незадовољни грађани су упућивани да се обрате Заштитнику грађана Републике Србије.

ПРОФЕСИОНАЛНИ УПРАВНИЦИ

И ове године као и претходних, грађани су се жалили на рад и поступање појединих управника стамбених заједница или проблеме грађана где још увек не постоје председници стамбене заједнице односно професионални управници. Најчешће су ту проблеми код плаћања заједничке струје или воде или око броја лица који живе у једном стану.

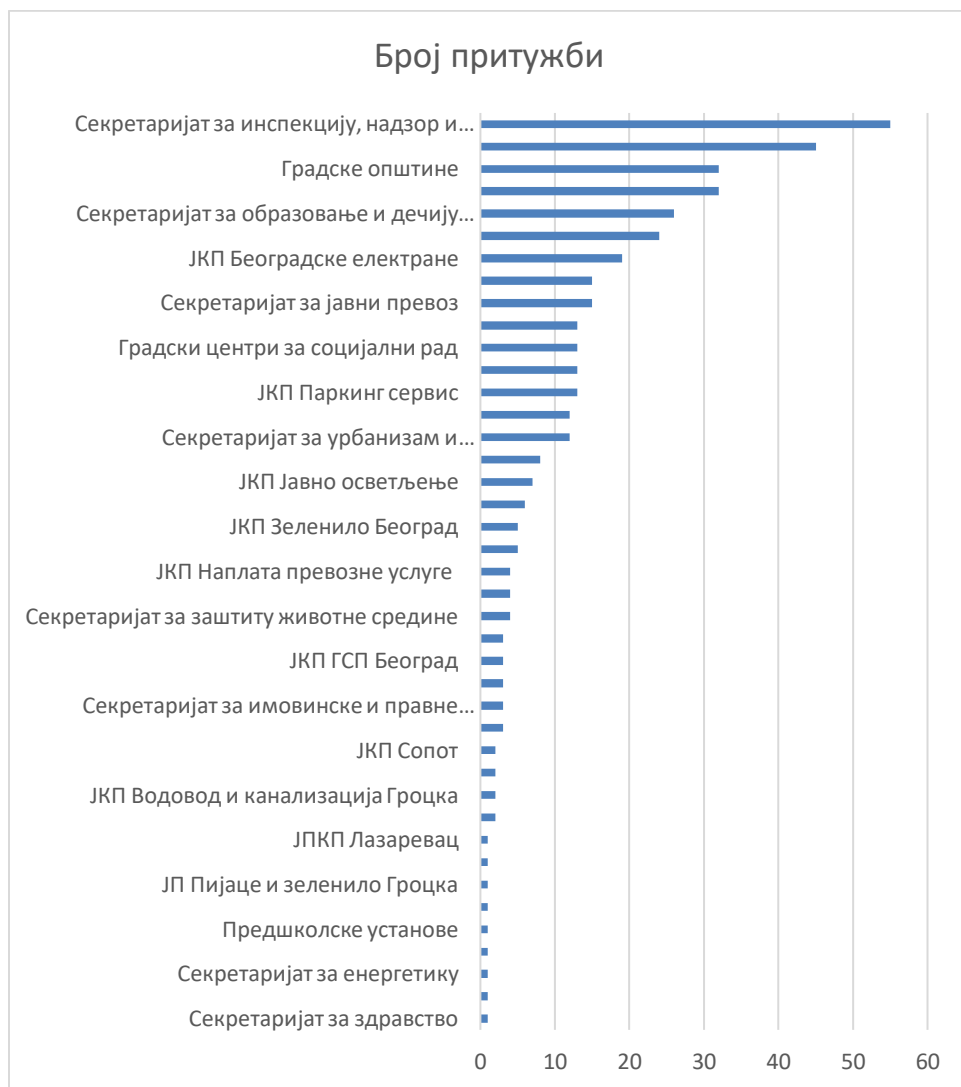
Притужбе су се односиле на неажурност у раду управника, као и на одсуство транспарентности у вези са наплатом накнаде за њихов рад. У овим предметима, притужиоци су упућени да у циљу остваривања својих права консултују одредбе Закона о становању и одржавању зграда, као и да се могу обратити комуналној инспекцији општине на чијој територији се налази њихова стамбена заједница.

Удружење омбудсмана Србије је овом проблему посветило посебну пажњу јер се са овим проблемом сусрећу сви локални омбудсмани у Србији а у наредном периоду ће канцеларија Омбудсмана града Београда поднети иницијативу за допуну одредаба Закона о становању и одржавању стамбених зграда.

5.4 Субјекти контроле Омбудсмана града Београда

Субјект контроле	Број притужби
Секретаријат за саобраћај	15
Секретаријат за јавни превоз	15
Секретаријат за образовање и дечију заштиту	26
Секретаријат за социјалну заштиту	5
Секретаријат за јавне приходе	4
Секретаријат за послове озакоњења објеката	3
Секретаријат за здравство	1
Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију	55
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	1
Секретаријат за имовинске и правне послове	3
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	12
Секретаријат за енергетику	1
Секретаријат за заштиту животне средине	4
Секретаријат за пољопривреду	1
Секретаријат за управу	3
Градски центри за социјални рад	13
ЈКП Инфостан технологије	45
ЈКП Београдски водовод и канализација	32
ЈКП Паркинг сервис	13
ЈП Градско стамбено	13
ЈКП Београдске електране	19
ЈКП Погребне услуге	6
ЈКП Градска чистоћа	12
ЈКП Наплата превозне услуге	4
ЈКП ГСП Београд	3
ЈКП Београд пут	8
ЈП Путеви Београда	13
ЈКП Зеленило Београд	5
ЈКП Јавно осветљење	7
ЈКП Ветерина Београд	2
ЈП Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда	3
Завод за заштиту споменика културе града Београда	2
Предшколске установе	1
Градске општине	32
ЕКО Гроцка	1
ЈКП Водовод и канализација Гроцка	2

ЈП Пијаце и зеленило Гроцка	1
ЈКП Сопот	2
ЈКП Сурчин	1
ЈПКП Лазаревац	1
Правни савети, информације	24
УКУПНО	414



СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА САОБРАЋАЈ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	15
проблем са саобраћајном сигнализацијом	5
непрегледност саобраћајница	4
постављање рампи ради спречавања паркирања на зеленим површинама	6

Приметно је да је у овом извештајном периоду смањен број притужби на рад овог субјекта контроле у односу на претходни извештајни период.

Највећи број притужби на рад овог субјекта контроле се, као и до сада, односио на проблеме са недостајућом саобраћајном инфраструктуром – саобраћајним знацима, физичким препрекама на улицама и другом саобраћајном опремом.

Грађани су се такође жалили и на лоша саобраћајна решења на појединим саобраћајницама, те је након обраћања Омбудсмана града Београда овом субјекту контроле дат налог ЈП „Путеви Београда“ да изврше потребне радове како би се уочени проблеми и недостаци на саобраћајницама отклонили.

Одређени број притужби грађана се односио и на непрописно паркирање и кретање возила по зеленим површинама између стамбених зграда и захтеве грађана да се на улазима у паркове поставе рампе. Секретаријат за саобраћај је поступајући по наведеним притужбама грађана навео да рампе не спадају у стандардну саобраћајну опрему, која се поставља на јавне путеве на територији града Београда, те да овај проблем није у надлежности овог субјекта контроле.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНИ ПРЕВОЗ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	15
Одржавање и безбедност возила јавног превоза	4
Примедбе на ред вожње	5
Остало	6

Секретаријат за јавни превоз обавља послове који се односе на јавни превоз путника на територији града, као и послове надзора над радом јавних комуналних предузећа и субјеката којима је поверена делатност јавног линијског превоза.

У извештајном периоду притужбе су се углавном односиле на безбедност и одржавање возила којима се врши јавни превоз, време поласка, постављање клупа и поправку стајалишта и слично, па је орган у поступку контроле поступао у следећим карактеристичним случајевима. У случају притужбе везане за техничку исправност и безбедност возила која се користе на аутобуској линији

15, субјекат контроле дао је одговоре са позивањем на позитивноправне прописе да је власник возила дужан да обезбеди техничку исправност, да се возила којима се обавља јавни превоз морају подвргнути шестомесечном техничком прегледу, да се контролни технички преглед врши по налогу овлашћеног службеног лица МУП-а, односно инспектора за друмски саобраћај, а све ради контроле техничке исправности возила. Такође је прописано да возило којим се врши јавни превоз путника мора бити технички исправно и опремљено на начин предвиђен Уговором и Правилником. Секретаријат за јавни превоз је навео да ће у наредном периоду у поступку поверавања услуге јавног линијског превоза одредити и нижу старосну границу за аутобусе, што ће бити приоритет у функционисању и унапређењу јавног превоза.

Омбудсману града Београда се обратила притужила са притужбом на рад овог субјекта контроле због кашњења аутобуса на линијама 706 и 702. Секретаријат се изјаснио да је због више силе - изузетно високе спољашње температуре ваздуха дошло до кашњења појединих полазака на наведеним линијама, а аутосаобраћајно предузеће „Стрела Обреновац“ д.о.о., које саобраћа на овим линијама је притужили и осталим путницима упутио извињење због кашњења.

Притужилац је навео да у близини Бежанијског гробља нема довољно клупа на аутобуској станици, те да иста треба да се продужи. У одговору субјекта контроле наведено је, да је на свим стајалиштима постављена контрукција са клупом и надстрешницом у складу са важећим каталогом урбане опреме. Притужила се жали да на одређеној локацији на Лединама, нема уређеног стајалишта и да путници не могу да се крећу безбедно. Како се притужила није претходно обратила субјекту контроле упућена је да исцрпи сва правна средства и да се тек након тога уколико не буде задовољна одговором обрати Омбудсману за заштиту права.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ОБРАЗОВАЊЕ И ДЕЧИЈУ ЗАШТИТУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	26
Преузимање ваучера за куповину опреме за спорт, игру, едукацију, раст и развој деце	15
Остваривање права на ђачку помоћ	6
Распоред одвијања наставе у ОШ која се реконструише	1
Безбедност превоза деце инвалида до ОШ	1
Остало	3

Секретаријат за образовање и дечију заштиту обавља изворне и поверене послове из оквира надлежности које су прописане у Одлуци о Градској управи града Београда. У извештајном

периоди највећи број притужби уложен је због повреде права грађана који нису остварили права као корисници да преузму ваучере за куповину опреме за спорт, игру, едукацију, раст и развој деце, проблеме у вези остваривања права на доделу ђачке помоћи, распоред остваривања наставе у ОШ која се реновира и питање безбедности превоза деце инвалида у возилима ЈКП ГСП „Београда“, које је од стране Секретаријата ангажовано за превоз деце.

Из дате табеле види се да је највећи број притужби везан за поделу ваучера односно реализацију Одлуке Скупштине Града (па је Омбудсман реаговао у складу са Одлуком о омбудсману и покренуо поступак контроле у циљу утврђивања чињеничког стања). Скупштина града Београда донела је 13. септембра 2023. године Одлуку о додели ваучера за куповину опреме за спорт, игру, едукацију, раст и развој деце (Сл. лист града Београд” бр. 65/23). Одлуком су између осталог утврђени корисници износа поклон-ваучера и поступак њихове доделе. За обезбеђивање средстава за добијање ваучера, организационо-техничку подршку приликом реализације и контроле доделе ваучера, надлежан је Секретаријат за образовање и дечију заштиту. На званичном сајту Града Београда јавно је објављено, да ће поклон-ваучери „Ја волим Београд“ у вредности од шест хиљада динара бити доступни у свим државним и приватним предшколским установама, као и у државним и приватним основним и средњим школама где ће грађани моћи да их преузму, од 26. децембра 2023. до 15. фебруара 2024. године. Родитељи деце која не иду у вртиће ваучере ће моћи да преузму у својим општинама на посебним шалтерима који су опредељени за поделу поклон -ваучера са доставом прописаних доказа и исте ће добити на лицу места. Међутим, пре истека овог рока почели су прво телефонски позиви а затим и писане притужбе Омбудсману града Београда У раду је примљено петнаест притужби родитеља деце, са садржином о ускраћивању права на добијање поклон-ваучера почев од, 12. јануара 2024. године па надаље. Неки су у прилогу достављали снимке обавештења у појединим општинама да се више не примају захтеви за предвиђену помоћ. Родитељи деце, као подносиоци притужби дали су податке са описом повреде права о немогућности преузимања поклон-ваучера „Ја волим Београд”, сматрајући да су им повређена права на преузимање поклон-ваучера и да су они и њихова деца оштећени за предвиђени новчани износ срдстава. По свим појединачним притужбама Омбудсман је затражио писаним, путем, доставу информација и одговора на наводе притужилаца са питањем, зашто је притужиоцима онемогућено право за преузимање поклон -ваучера у прописаном року (крајњи рок 15. фебруар 2024. године), и зашто је 12. јануара 2024. године, без образложења прекинута додела ваучера? На предметне захтеве за доставу информација, Секретаријат није одговорио у остављеном року односно прописаном року.

Имајући у виду да се у наведеном року Секретаријат није изјаснио Омбудсман је послао писану ургенцију и тако 4 (четири) пута. Покушавали смо и телефонским путем и СМС порукама али без резултата. Одлуком о Омбудсману града Београда, Омбудсман је самосталан и независан орган у обављању прописаних послова, да обавезан је да штити и контролише поштовање права грађана и остваривање тих права, да утврђује повреде учињеним актима, радњама или нечињењем субјекта контроле, као и да је субјекат контроле дужан да Омбудсману, на његов захтев, стави на располагање све податке, службене списе, документацију без обзира на степен тајности, осим ако то није у супротности са законом. Непоступање по захтеву Омбудсмана сматра се ометањем његовог рада и о томе Омбудсман може да обавести непосредно вишег руководећег радника субјекта контроле, односно Скупштину града Београда или јавност, што се-овим Извештајем и чини са датим описом повреде права грађана којима је ускраћено право на преузимање поклон-ваучера како је то изнето у овом извештају, који се након усвајања јавно објављује. Иначе, од 26 поднете притужбе само за четири захтева за изјашњење субјекат контроле је доставио информације, тако да су притужиоци осим што нису остварили тражена права, остали су ускраћени и за одговоре надлежног Секретаријата.

У вези остваривања права на доделу ђачке помоћи Омбудсману су се због повреде права на немогућност остваривања тог права обратили више корисника са захтевима за заштиту у предметним поступцима. У једном случају притужила је навела, да није остварила право за мал.ћерку јер није добила 20.000,00 динара, обзиром да дете не похађа школу на територији Града Београда. Поступајући по притужби, Секретаријат се изјаснио да је Привремени орган града Београда донео Одлуку о додели ђачке помоћи породицама са децом школског узраста на територији града Београда („Сл.лист града Београда“ бр. 41/24), којом је предвиђено да све породице које имају редовне ученике основних и средњих школа, у јавној и приватној својини на територији града Београда могу остварити новчана средства у износу од 20.000,00 динара на име ђачке помоћи за школску 2024/2025. годину. Како ћерка притужиле не похађа школу на територији града Београда, Секретаријат нема правни основ нити овлашћење да поступа противно донетој Одлуци града Београда па је обавештена, да у конкретном случају не постоји правни основ за исплату ђачке помоћи.

Омбудсману се обратила притужила у вези остваривања права на ђачку помоћ за дете које је ванредни ученик медицинске школе у Земуну. Притужила сматра да је оштећена јер њена ћерка због активног бављења спортом, похађа ванредно медицинску школу „Надежда Петровић“ у Земуну, која је у јавној својини, те да нису препознате додатне обавезе ученика који се активно

баве спортом. Секретаријат се изјаснио да је Одлуком о додели ђачке помоћи породицама са децом школског узраста на територији града Београда, дата могућност да све породице које имају редовне ученике основних и средњих школа, у јавној или приватној својини на територији града Београда могу остварити новчана средства на име ђачке помоћи, за школску 2024/25 годину. Секретаријат се изјаснио да не постоји ниједан правни основ по коме би се могло разматрати питање оштећености родитеља, а имајући у виду да је право на доделу ђачке помоћи породицама ученика који редовно похађају основне и средње школе у јавној и приватној својини на територији града Београда за школску 2024./2025.годину уведено као додатно право. Поводом притужби које се односе на остваривање права на уплату ђачке помоћи (две притужбе), Омбудсман је након прикупљања потребних податка од родитеља тражио чињенично изјашњење о случају те лично контактирао притужиле које су након подношења захтева субјекту контроле и комуникације са школама обавестиле орган да су тражено право на уплату ђачке помоћи оствариле и захвалиле се на помоћи Омбудсмана у решавању датог проблема. Омбудсману се обратила притужилца са притужбом на рад Секретаријата за образовање и деčју заштиту, са захтевом за одговор да ли ће поред исплаћене помоћи за куповину уџбеника за 2 детета, бити исплаћена и помоћ за треће дете које је ученик основне школе. Омбудсман је затражио одговор од субјекта контроле, али и након упућених ургенција одговор није достављен у извештајном периоду а и касније.

Поступало се и у предмету притужиле која је у своје име и у име групе родитеља ученика ОШ „Ослободиоци Београда” поднела притужбу због предоченог одвијања наставе за ђачке предметне школе у којој се изводе планирани радови на реконструкцији објекта. Навела је, да се она и група родитеља не противе реконструкцији, наводи да је иста неопходна, али се противе предоченом начину одвијања наставе у том периоду. Притужба је поднета крајем марта месеца на више адреса локалних и државних органа, те је у поступку затражено изјашњење надлежног Секретаријата. У датом чињеничном изјашњењу дати су прво подаци о издатим локацијским условима на основу којих је донето решење којим се одобрава извођење радова на реконструкцији, адаптацији и санацији ОШ „Ослободиоци Београда”. Дат је укратко опис предвиђених радова комплетне реконструкције објекта као и начин одвијања наставе са напоменом, да Секретаријат улаже напоре да се нађу најадекватнији простори за одвијање наставе док радови на школи не буду завршени. Такође се прави распоред одвијања наставе у најближим школама које имају капацитете, водећи рачуна да се у школи која је домаћин не ремети обављање делатности. Проблем је истакнут и у притужби која се односи на ситуацију везану за безбедност превоза деце инвалида у ОШ „Миодраг Матић”. У поступку контроле затражена су изјашњења од

Секретаријата и ЈКП ГСП „Београд” као предузећа које је ангажовано за превоз деце. Опис догађаја дат је код субјекта контроле ЈКП ГСП. У изјашњењима је посебно наглашено, да су и орган управе и превозник дужни су да убудуће предузимају све потребне мере и радње у циљу унапређења рада, а о датој ситуацији су дали изјашњење са нагласком, да није постојала опасност по безбедност и живот деце због пуцања цеви за гориво и да је возило безбедно пристигло прво до школе а затим до гараже на даље сервисирање и отклањање кvara.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	5
Остваривање права из соц. заштите	3
Захтев за инвалидску картицу	1
Остало	1

Притужба притужиоца односила се на рад Секретаријата за социјалну заштиту – Сектор за борачку и инвалидску заштиту, из разлога што његовој мајци, која болује од мултиплекс склерозе, није издато Решење којим се признаје право на бесплатно коришћење посебно обележених паркинг месзта на јавним паркиралиштима за текућу годину. Поступајући по притужби, Секретаријат се изјаснио да је мајка притужиоца нема остварен тражени степен телесног оштећења, за издавање овог Решења, те је њен захтев одбијен.

Поред наведених притужби и у овом Извештају наводимо вишегодишњи континуирани захтев притужиоца (родитеља детета са хендикепом) 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). Због тога се перманентно обраћао Омбудсману (у просеку 3-4 пута месечно) са захтевом да утичемо на надлежне (Градоначелника, Скупштину, Градско веће, Секретаријат за социјалну заштиту) да се овај Закључак укине са образложењем да је тој деци укинута нешто што њима припада и што им је припадало и да је износ од 2.100,00 динара колико износи умањење износа код плаћања комуналних услуга лицемерно и понижавајуће. Истицао је више пута да је недопустиво да се тој категорији деце узима да би се плаћали високи износи за персоналне асистенте чије услуге пружају приватна лица. Незадовољан је и начином пријема запослених и секретаром Секретаријата, тражећи од нас да му ми омогућимо пријем. После неколико телефонских позива и писаних захтева од стране канцеларије Омбудсмана у јуну месецу 2024. године заказан је и

обављен разговор са секретаром наведеног Секретаријата, али се након 2-3 месеца поново јавио са притужбом да му ништа од договореног конкретно није понуђено. Након тога је ненајављено отишао у Секретаријат и одатле нас назвао телефоном да су запослени у Секретаријату звали милицију како би га удаљили испред просторија. Истакао је да су се милиционери према њему коректно понашали и да није ни било разлога за њихову интервенцију. Како нисмо успели да му обезбедимо пријем код Секретара наведеног Секретаријата тражио је да му Омбудсман достави писани одговор на његов захтев што је и учињено. Ни са тиме није био задовољан па смо покушали да поново закажемо састанак и разговор са секретаром Секретаријата за социјалну заштиту како би покушали да нађемо адекватно решење. Званично смо послали допис 20.12.2024.године Секретаријату да се закаже састанак у што краћем року али до краја овог извештајног периода нисмо добили одговор.

Омбудсману града Београда обратио се родитељ детета са аутизмом да покренемо иницијативу за измену Одлуке о правима и услугама социјалне заштите („Сл. лист града Београда бр. 55/2011...65/23), конкретно одредбе чланова 19. и 23. неведене Одлуке јер сматра да исте дискриминишу особе са интелектуалним и менталним инвалидитетом. Ради се о пружању услуге становања уз подршку коју пружа град Београд преко Секретаријата за социјалну заштиту. Наведеном Одлуком предвиђена су четири (4) степена подршке (чл. 15 Одлуке). У одговору који нам је доставио Секретаријат за социјални заштиту се наводи да „у граду Београда није могуће реализовати предметну услугу, јер у Београду постоји само један лиценциран пружалац услуге који је добио лиценцу за обављање ове делатности утврђеног капацитета од само два корисника“, и да ини пружају услугу само III и IV степена одн. корисницима који могу да брину о себи и да се укључе у активности дневног живота у заједници али му је услед недовољно развијених знања и вештина потребан надзор и подршка другог лица. Ова врста услуге је ограничена на 5 година. Подносилац иницијативе - притужбе је незадовољан одговором Секретаријата и у допуни притужбе наводи који су све прописи и међународне конвенције повређене одн. сматра да се ради о дискриминацији ове категорије степена подршке у односу на ону којој се пружа та врста становања уз подршку.

О овом проблему одн. Иницијативи покушаћемо да одржимо састанак са надлежним у Секретаријату, а о исходу ћемо поднети извештај за 2025. годину.

ГРАДСКИ ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД БЕОГРАД

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	13
вршење родитељског права	6
исплата социјалне помоћи	3
смештај у установу соц. заштите	1
остало	3

У односу на претходни извештајни период значајно је смањен број притужби на рад и поступање овог субјекта контроле.

Највећи број пристиглих притужби на рад овог субјекта контроле се односи, као и до сада, на вршење родитељског права у ситуацијама када су судски поступци за развод брака још увек у току или су окончани. Поступајући по овим притужбама, Омбудсман града Београда је реаговао промтно водећи рачуна о осетљивости и значају предмета поднетих притужби и прибавио сву релевантну документацију од надлежних одељења овог субјекта контроле. Увидом у достављену документацију, утврђено је да је Градски центар за социјални рад поступао у свему у складу са одредбама важећих прописа посебно водећи рачуна о интересима и правима малолетне деце.

Један део притужби се односио и на доделу новчане помоћи социјално угроженим категоријама грађана града Београда. Интервенцијом Омбудсмана града Београда, проблеми су решени и притужиоцима је исплаћена социјална помоћ.

Такође, Омбудсману града Београда се обратила и једна суграђанка, наводећи да је поднела захтев, једном од одељења Градског центра за социјални рад, за пријем у Прихватилиште за одрасла и стара лица, али да још увек није добила одговор. Након поступка који је спровео Омбудсман града Београда, притужиља је смештена у наведену установу.

Поступци по притужбама које се односе на захтев за доделу геронто домаћнице, као и за исплату новчане помоћи хранитељским породицама, који су покренути у току 2024. године нису окончани до краја овог извештајног периода.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНЕ ПРИХОДЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
Приступ информацијама од јавног значаја	1
Молба за давање препоруке	1
Остало	2

Грађанин се обратио Омбудсману града Београда са притужбом на поступање Секретаријата у

вези са приступом информацијама о свим прометованим пословним објектима у периоду јануар-септембар 2014. године који се налазе у „првој зони“ града Београда са укупним купопродајним ценама. Како је у конкретном случају покренут поступак код Повереника за информације од јавног значаја, а у вези примене Закона о слободном приступу информацијама од јавног значаја („Службени гласник РС“, бр. 120/2004, 54/2007, 104/2009, 36/2010 и 105/2021) у складу са чланом 2, став 1. и чланом 21. Одлуке о омбудсману града Београда, утврђено је да нема места даљем поступању Омбудсмана у предмету.

Омбудсману града Београда обратио се притужилац са предлогом за давање препоруке надлежном органу јавне власти у граду Београду у складу са одредбом члана 185. Закона о општем управном поступку "Службени гласник РС", бр. 18/2016 и 2/2023 – "Одлука УС РС", у смислу понављања, укидања или измене правоснажног решења локалне пореске администрације - Секретаријата за јавне приходе Градске управе града Београда. Омбудсман је организовао два састанка са представницима Секретаријата на коме смо констатовали постојање грешке у првобитном решењу али да је веома компликована даља правна ситуација. На основу разговора и достављене документације Омбудсман ће заузети коначан став око овог питања и поднети извештај Скупштини.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ ОЗАКОЊЕЊЕ ОБЈЕКТА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
Дужина поступка озакоњења објекта	3

Секретаријат за послове озакоњења обавља послове који се односе на утврђивање услова, вођење поступка и доношење решења о озакоњењу објекта, односно делова објекта изграђених без грађевинске дозволе, односно одобрења за изградњу који су у његовој надлежности у складу са законом и подзаконским актима. Омбудсман је поступао и по притужбама чија се садржина односи и на поступке озакоњење објекта који су у надлежности органа управе градских општина. Као карактеристични случајеви наводе се следећи предмети: Садржина притужбе односила се на наводе притужилце о неоправдано дугом вођењу поступку озакоњења стана у стамбеној згради за коју је накнадно издата грађевинска и употребна дозвола и то у поступку по захтеву управника СЗ којем се придружио подносилац притужбе. У међувремену окончан је поступак озакоњења стамбене зграде и озакоњени су поједини посебни делови предметне зграде, а није озакоњен стан притужиоца. У поступку контроле, након подношења захтева за доставу информације,

Омбудсман је два пута упућивао ургенције на поднете захтеве, након чега је поступио субјекат контроле и спровео поступак те је донео решење о озакоњењу објекта које је постало правоснажно, чиме је поступак успешно решен. У другом случају притужба се односила на питање поступка озакоњења стана у стамбеној згради на датој адреси. У одговору органа управе наведено је, да је предмет поступка прво било озакоњење стамбене зграде са двадесет стамбених јединица и једном гаражом. Овај поступак је такође био у поступку контроле пред Омбудсманом, у којем поступку је донето правоснажно решење о озакоњењу стамбеног објекта за колективно становање. На наводе притужиле да орган управе дуго води поступак озакоњење њеног стана добијено је изјашњење, да је притужили као странци у поступку упућен налог за допуну тражене документације, тако да је предмет и даље у току а исход поступка зависи од брзине поступања притужиле по датом налогу за допуну, о чему је лично упозната.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗДРАВСТВО

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
приватизација „Апотеке Београд“	1

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.

Омбудсману се обратио притужилац изражавајући незадовољство због плана приватизације „Апотеке Београд“, те је исти упућен да исцрпи сва правна средства у смислу члана 17 Одлуке о Омбудсману града Београда („Сл.лист града Београда“ бр.85/19).

Поред ове писане притужбе било је неколико телефонских позива око овог проблема, као и примедби на рад здравствених радника у домовима здравља али су упућивани да се обрате Заштитнику права пацијената.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИНСПЕКЦИЈУ, НАДЗОР И КОМУНИКАЦИЈУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	55
Грађевинска инспекција	18
Комунална милиција	16
Сектор за комунални инспекцијски надзор (бука од угоститељских објеката)	8
Сектор инспекције за заштиту животне средине, водне и туристичке инспекције	6

Остало	7
--------	---

У односу на претходни извештајни период дошло је до повећања броја притужби на поступање овог Секретаријата Градске управе града Београда, тако да је у извештајној 2024. години Секретаријат за инспекцију надзор, комуникацију Градске управе града Београда субјект контроле на чије поступање је поднет појединачно највећи број притужби, укупно 46. 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. На овај начин овај Секретаријат је појединачно по обиму добио најшира овлађења у оквиру Градске управе града Београда.

Највећи број притужби на рад овог Секретаријата, као и у претходном периоду односио се на извођење грађевинских радова без одговарајућег одобрења, било да се ради о изградњи објеката, доградњи, надзиђивању или адаптацији стамбеног и пословног простора. Надлежна грађевинска инспекција, по правилу је након пријава грађана излазила на лице места и вршила инспекцијски надзор. 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 који се протеже дужи низ година. 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 неправних објеката обавља на основу годишњег финансијског плана, а да се уклањање објеката врши у зависности од одобрених средстава, приоритета уклањања, заштите јавног интереса итд. У 2024. години није дошло до напретка у поступцима извршавања решења грађевинских инспектора. У једном броју предмета писана изјашњења надлежне грађевинске инспекције прибављена су тек након подношења ургенција Омбудсмана града Београда.

Притужбе на поступање Сектора комуналне милиције овог Секретаријата углавном су се

односиле на буку, односно кршење Одлуке о кућном реду у стамбеним зградама на територији града Београда, као и на издате прекршајне налоге због непрописног паркирања.

У поступцима по пријавама буке и емисије гасова из угоститељских објеката припадници комуналне милиције излазили су и вршили контролу по пријавама грађана. До проблема и тешкоћа у фактичком детектовању буке и утврђивању њеног узрока долазило је пре свега из разлога што припадници комуналне милиције немају овлашћења да улазе у станове у својини грађана како би непосредно детектовали буку. Додатни проблем представља и недостатак уређаја за мерење буке у односу на број пријава, односно интервенција.

У току поступака по прекршајним налозима за непрописно паркирање већина подносилаца притужбе искористила је могућност плаћања половине изречене казне и на тај начин прихватила одговорност за учињен прекршај.

Грађани су се обраћали Омбудсману и у вези 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.

Проблем који је притужилац навео у вези са радом комуналне инспекције Градске општине Звездара односио се на буку која долази од лавежа већег броја паса из комшилука притужиоца. Извршен је инспекцијски надзор од стране комуналне инспекције општине и утврђено је да су сви пси уредно обележени и вакцинисани у складу са Одлуком о држању домаћих животиња и кућних љубимаца на територији града Београда. Комунална инспекција је истакла да није надлежна да мери буку насталу од лавежа паса, па је поступак настављен пред Секретаријатом за инспекцију, надзор и комуникацију.

Притужила се обратила Омбудсману града Београда, у вези проблема са радом угоститељског објекта „Old town gastro bar“ у улици Скадарска бр. 11, који нарушава комунални ред (непоштовање радног времена, бука), а у вези са непоштовањем члана 8а Одлуке о радном времену угоститељских објеката на територији града Београда, наводећи да музика која се емитује у касним вечерњим и раним јутарњим часовима није акустична, те је константна бука

онемогућава у обављању основних животних потреба. Поступак је у току.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА КОМУНАЛНЕ И СТАМБЕНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
Предлог за подношење иницијативе за измену прописа	1

Секретаријат за комуналне и стамбене послове обавља послове из оквира надлежности које су прописане чл. 42. Одлуке о Градској управи града Београда. У извештајном периоду смањен је број примљених притужби на рад овог Секретаријата, те се као карактеристичан случај даје следећи пример:

Омбудсман је поступао поводом обраћања притужиље која је упутила предлог за подношење иницијативе за измену члана 36. став 1. Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом („Службени лист града Београда” бр. 71/19, 78/19 и 26/21), из разлога што сматра да је неусклађена са чл. 6 исте Одлуке и супротна чл.2 став 1 тачка 1 и чл. 7. Закона о забрани дискриминације. Омбудсман града Београда обавестио је подносиоцу о надлежностима за поступање Омбудсмана, као и овлашћења у циљу заштите и контроле поштовања права грађана и контрола Градске управе града Београда и јавних служби чији је оснивач Град Београд, ако се ради о повреди прописа и општих аката Града Београда. У поднетом предлогу, тражено је да Омбудсман града Београда, на основу одредби чл. 9 Одлуке о Омбудсману града Београда, поднесе иницијативу према датом образложењу као у тексту предлога. У поступку је утврђено увидом у архив примљених притужби, да овај орган није водио поступке по притужбама грађана у вези евентуалног кршења одредби норми чија се измена тражи. У том смислу притужиља је обавештена, да се претходно као и у осталим случајевима, прво утврђују услови за вођење поступка сходно чл. 17. Одлуке о Омбудсману града Београда, којим је прописано, да је пре подношења притужбе Омбудсману, подносилац дужан да покуша да заштитити своја права у одговарајућем правном поступку и да исцрпи сва правна средства, па да се тек након тога, уколико сматра да су му повређена права у тим поступцима, обрати за заштиту. Такође, у смислу одредби чл. 20 Одлуке, притужба се може поднети најкасније у року од једне године од учињене повреде права, односно од последњег поступања или непоступања субјекта контроле у вези са учињеном повредом права грађана. У одговору је истакнуто да је Одлука о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом донета, између осталог и на основу норми које су садржане у чл. 20. ст.1. тач. 2 и 3 Закона о управљању отпадом, којима се уређује поступак

наплате комуналне услуге у области управљања комуналним односно неопасним отпадом. Правни основ за доношење предметне Одлуке је и Закон о комуналним делатностима, који у чл.13. прописује, да скупштина јединице локалне самоуправе одлукама одређује начин обављања комуналне делатности, као и општа и посебна права и обавезе вршиоца комуналне делатности и корисника услуга на својој територији, укључујући и начин плаћања цене комуналне услуге, начин вршења контроле коришћења и наплате комуналне услуге, и др.. На основу наведених одредби Одлуке о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом и овлашћења предвиђених Одлуком о Омбудсману града Београда, притужиља треба да се прво обрати Секретаријату за комуналне и стамбене послове, као организационој јединици у оквиру Градске управе града Београда, који врши надзор над применом одлуке чија се измена тражи.

Омбудсман града Београда обавестио је даље подносиљу, да има правне могућности за предузимање радњи и активности које су прописане Законом о референдуму и народној иницијативи, којим су регулисани појам, облик, услови, начин, поступање и одлучивање о народној иницијативи, као и радње које су садржане у правним нормама прописаних Статутом града Београда, којим је регулисано, да грађани путем грађанске иницијативе предлажу Скупштини града доношење акта којим ће се уредити одређено питање. У даљем току поступка Омбудсман је дао и додатно изјашњење на примедбе притужиље којима се након појединачно наведених могућих ситуације додатно образлаже надлежност за поступања Омбудсмана уз напомену, да ће канцеларија ОМБ увек подржати сваку иницијативу за промену било ког акта, ако то има правно образложење или ће упутити препоруку субјекту контроле ако не примењује одговарајућу одлуку на начин како је то предвиђено.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИМОВИНСКЕ И ПРАВНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
проблем са закупцем пословног простора града Београда	2
упис забележбе на непокретности у корист града Београда	1

У једном предмету притужиља се жалила на насилно понашање закупца пословног простора у Земуну у улици Цара Душана, јер по њеним речима “ користи наведени простор противно прописима који регулишу ову област и онемогућава остале станаре да користе заједничко двориште“. Од ЈП пословни простор Земун смо обавештени да су сва овлашћења која се тичу закупа пословног простора општине Земун пренета на Град Београд-Градску управу града Београда-Секретаријат за имовинске и правне послове-Сектор за закуп пословног простора, који

је у свом одговору на наш захтев за достављање информација навео да овај субјект контроле нема активну легитимацију за поступање у овом предмету, као и да је Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију - Сектор за комунални инспекцијски надзор, дежурну инспекцију и извршни поступак или Сектор за послове комуналне милиције надлежан за решавање насталог проблема.

Друга притужба на рад овог субјекта контроле је поднета, јер притужилац није могао да изврши физичку деобу предметне непокретности. Притужилац је од стране Републичког геодетског завода обавештен да на непокретности постоји забележба у корист Града Београда.

Имајући у виду да је законски рок за упис јавне својине јединица локалне самоуправе истицао дана 31.12.2021. године, сходно члану 77 став 2 и 82а став 2 Закона о јавној својини, уколико се захтев за упис права својине не поднесе у законом предвиђеном року, надлежни орган за упис права на непокретности, извршиће по службеној дужности, по правоснажности решења о упису, на тој непокретности упис права својине Републике Србије уз брисање права коришћења јединице локалне самоуправе. Захтев за упис права јавне својине у корист града Београда поднет је надлежној служби РГЗ-а дана 31.12.2021. године. У даљем поступку је утврђено да, иако се део непокретности води на физичко лице, не може се извршити физичка деоба исте, као и да се пред Агенцијом за реституцију води поступак за враћање одузете имовине, односно обештећење, те је Омбудсман констатовао да нема места даљем поступању у овој правној ствари и притужиоца обавестио да се обрати Агенцији за реституцију.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УРБАНИЗАМ И ГРАЂЕВИНСКЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	12
Н адзиђивање и доградња вишеспратне стамбене зграде	3
издавање информације о локацији и локацијских услова	4
усвајање планских аката	5

Секретаријат обавља изворне и поверене послове из оквира надлежности прописаних законом, подзаконским актима и Одлуком о Градској управи града Београда, а нарочито: спроводи обједињену процедуру у поступцима припреме и праћења израде планских докумената у остваривању права на изградњу и коришћење објекта која обухвата издавање или измену локацијских услова, издавање и измену грађевинске дозволе, пријаву радова, издавање употребне дозволе, рад на прибављању услова за пројектовање, односно прикључење објекта на инфраструктурну мрежу и др.

У извештајном периоду у раду су биле биле притужбе карактеристичне садржине и то: притужила је на записник изнела незадовољство приликом чега је наведено, да се спорна питања односе на проблеме у вези евентуалног надзиђивања или доградње вишеспратне стамбене зграде на датој адреси у којој притужила има стан на последњој етажи у косини крова, по наводима са врло мало дневне светлости. Наводи да се поступак надзиђивања по сазнањима, иницира од стране управника СЗ и да би се извођењем тих радова погоршао квалитет мирног коришћења стана. У добијеној информацији посебно је наглашено, да је предметна колективна стамбена изградња на предметној локацији реализована према претходним урбанистичким плановима и да није могуће надзиђивање на предметној катастарској парцели, о чему је притужила обавештена на који одговор иста није имала примедби.

Притужиоци су изнели проблеме у вези издате информације о локацији и локацијских услова из периода од пре 6-7 година на основу којих је издата грађевинска дозвола тада од стране органа управе градске општине на чијој се територији налази предметни објект. У поступку је утврђено да је притужба сходно чл. 20 Одлуке о Омбудсману града Београда, неблаговремена, јер је поднета након истека једне године, од задњег поступања или непоступања субјекта контроле. Притужиоци су поводом захтева за тражење приступа и фотокопирање списка предмета везаних за поступке издавања предметних аката, обавештени да се могу обратити субјекту контроле и Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности. Притужбом су изнете примедбе на рад Секретаријата које се односе на дужину поступка одлучивања по захтеву за потврђивање пројекта парцелације. Притужба није садржала потребне податке за поступање, није било података о имену и презимену притужиоца нити овлашћења за заступање. Како је у притужби наведено тражи се у име притужиоца поступање Омбудсмана, па је подносиоцу упућен захтев за допуну са налогом, да у остављеном року достави податке о притужиоцу и овлашћење за заступање. Како допуна није у остављеном року учињена, а ни касније, притужба је одбачена као непотпуна.

Омбудсману се обратио притужилац са притужбом на рад Секретаријата за урбанизам и грађевинске послове – Сектор за урбанистичко планирање – Одељење за урбанистичко планирање, јер од истог није примио информацију у вези са питањем, да ли је Нацрт плана детаљне регулације дела Зрењанинског пута са контактним подручјем, од канала Себеш до саобраћајнице Северна тангента, ГО Палилула са Извештајем о стратешкој процени утицаја предметног плана на животну средину уврштен у дневни ред Привременог органа ради доношења и/или када ће исти бити уврштен. Субјект контроле се изјаснио да је дана 16.04.2024. године

упутио допис Привременом органу са напред наведном притужбом. Дана 26.04.2024. године Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове је уз напред наведени допис доставио Секретаријату за скупштинске послове и прописе Нацрт плана детаљне регулације дела Зрењанинског пута са контактним подручјем, од канала Себеш до саобраћајнице Северна тангента, ГО Палилула са Извештајем о стратешкој процени утицаја предметног плана на животну средину, ради упућивања у даљу процедуру разматрања и доношења одлуке. Секретаријат не располаже информацијом када ће предметни плански документ бити уврштен у дневни ред седнице Привременог органа ради његовог утврђивања и доношења, о чему је обавестио притужиоца. У предмету по притужби у којој је изнето незадовољство због дужине поступка по захтеву за потврђивање пројекта парцелелације који је покренут захтевом од 30.01.2023. године, Омбудсман је затражио чињенично изјашњење на притужбу која је поднета 23.08.2024. године, прво захтевом од 26.08.2024. године, те како изјашњење није достављено у остављеном року а ни касније, упућене је више ургенција за поступање, и то дана, 08.октобра; 18. новембра, те 24 децембра 2024. године, али одговор у извештајном периоду није добијен, што се сматра ометањем рада Омбудсмана града Београда.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УПРАВУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
упис чињенице склапања брака у матичне књиге рођених	1
остало	2

Секретаријат за управу обавља послове који се односе на организацију и рад Градске управе града Београда; утврђивање стратегије развоја, уређења и унапређења система Градске управе, рационализацију њене структуре и поједностављивање административних процедура коришћењем савремених метода и технологија; припрему нацрта Одлуке о градској управи, послове другостепеног управног поступка из надлежности Градског већа и припрема предлога решења; стручне и административне послове за органе који спроводе изборе за одборнике у Скупштини града, спровођење одређених стучних и административних послова за потребе Републичке изборне комисије у поступку одржавања избора; ажурирање бирачког списка; стручне и административне послове који се односе на непосредно учешће грађана у остваривању локалне самоуправе, вођење евиденције поверених послова у Градској управи и израда јединственог извештаја о реализацији тих послова за органе града; послове хармонизације метода рада Градске управе за локалним управама држава чланица Европске уније. Секретаријат врши

и послове државне управе које је Република поверила Граду у области личних стања грађана, управне инспекције, као и друге послове опште управе.

Омбудсману се обратила притужила са притужбом на рад Секретаријата за управу – Одељења за опште послове личних стања грађана, вођење матичних крига и изборна права – Одељење за лична стања грађана, вођење матичних књига и изборна права Стари град, наводећи да је преко службе у Новом Саду поднела захтев за упис чињенице склапања брака у матичну књигу рођених, али да упис још није извршен. Секретаријат се изјаснио да је упис у матичној књизи извршен дана 07.03.2024. године.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОЉОПРИВРЕДУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
немогућност добијања решења о пренамени земљишта	1

Секретаријат за пољопривреду обавља послове који се односе на припрему и израду програма мере подршке за спровођење пољопривредне политике града, пољопривредне инспекције у делу контроле над применом мера које прописује град за власнике, односно кориснике пољопривредног земљишта, као и контроле коришћења пољопривредног земљишта према годишњем програму заштите, уређења и коришћења земљишта према годишњем програму заштите, уређења и коришћења пољопривредног земљишта који доноси град, у складу са законом којим се уређује планирање, заштита, уређење и коришћење пољопривредног земљишта у поступку и под условима предвиђеним тим законом. Секретаријат обавља и поверене послове припреме, израде и доношење годишњег програма заштите, уређења и коришћења пољопривредног земљишта за територију града и стара се о његовом спровођењу, кроз послове у вези са закупом, коришћењем без плаћања накнаде и бесправним коришћењем пољопривредног земљишта у државној својини, као и друге послове који су предвиђени позитивно правним прописима.

Притужба притужиле се односила на немогућност да добије одлуку о пренамени земљишта од субјекта контроле, иако је доставила сву потребну документацију за добијање грађевинске дозволе, јер није донет ценовник за 2024. годину. Поступајући по притужби, Секретаријат се изјаснио да је Одлука о утврђивању просечних цена квадратног метра одговарајућих непокретности на територији града Београда за утврђивање пореза на имовину за 2024. годину, требала бити донета 30.11.2023. године. На основу наведеног, Секретаријат није у могућности да

поступа по захтевима странака од 01.01.2024. године и да доноси Решења којим се утврђује обавеза плаћања накнаде, као и висина накнаде за промену пољопривредног земљишта, из разлога што нема податке на основу којих би се обрачунавала накнада. Одржан је састанак представника Секретаријата за пољопривреду, Секретаријата за финансије, Секретаријата за јавне приходе и Начелника градске управе града Београда, па је у вези напред наведеног упућен допис Министарству финансија РС. Заузет је став да се у поступку промене намене пољопривредног земљишта странке обавесте да су у обавези да ангажују овлашћеног судског вештака за послове пољопривреде који ће утврдити просечну цену м² пољопривредног земљишта и исто доставити Секретаријату за пољопривреду, како би се у даљем поступању по захтевима странака доносила решења којима се утврђује висина накнаде за промену намене пољопривредног земљишта.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЕНЕРГЕТИКУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
непостојање јавне расвете на делу Ибарске магистрале	1

Омбудсману се обратио притужилац са притужбом на рад Секретаријата за енергетику, због непостојања јавне расвете на деоници пута код Сгво gas пумпе на Ибарској магистрали. Секретаријат се изјаснио да није у надлежности овог предузећа да одржава инсталације на предметној локацији, већ је упутила притужиоца да се обрати ЈП „Путеви Србије“.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЗАШТИТУ ЖИВОТНЕ СРЕДИНЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
одношење шута	1
остало	3

Притужба на рад овог секретаријата се односила на рушење хотела „Југославија“ у Земуну, као и по наводима притужиле, споран начин уклањања и одлагања грађевинског отпада. Имајући у виду да се притужила пре подношења притужбе Омбудсману града Београда већ обратила надлежним градским и републичким институцијама, као и да покренути поступци нису окончани, обавештена је да је у складу са одредбама Одлуке о Омбудсману града Београда подносилац притужбе дужан да покуша да заштити своја права у одговарајућем правном поступку пре подношења притужбе Омбудсману тј. да мора исцрпети сва правна средства у одговарајућем правном поступку пре него што се обрати нама. Притужила се даље није обраћала.

ЈАВНА КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

ЈКП „ИНФОСТАН ТЕХНОЛОГИЈЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	45
наплата дуговања у извршном поступку	27
уговор о признању дуга и отплати на рате	8
рачуни за утрошену воду	4
расподела плаћања заједничких трошкова	3
остало	3

Број притужби које су грађани поднели у вези са поступањем овог предузећа у 2024. години незнатно је смањен у односу на претходну извештајну годину (47 у току претходне године).

Највећи број притужби на поступање овог предузећа као и у претходним извештајним периодима поднели су грађани против којих је покренут извршни поступак ради наплате дуговања на основу издатих рачуна ЈКП „Инфостан технологије“ Београд. Као главне разлоге за притужбу грађани су најчешће наводили неповољну материјалну ситуацију, болест, застарелост дуга, нетачну евиденцију дуговања и уплата итд. У свим предметима предузеће је у прописаним временским оквирима достављало Омбудсману града Београда тражене податке и информације. У току извештајног периода настављали су да се обрађају тражани „погођени“ изменама Закона о извршењу и обезбеђењу. Изменама закона „стари“ предмети формирану 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 уступљени су на поступање јавним извршитељима. Како се ради о више хиљада предмета извршни поступци пред јавним извршитељима за потраживања по судским предметима формираним пре јуна месеца 2012 године и даље су у раду. Потраживања су на наплату извршитељима пребачена са нагомиланим вишегодишњим каматама услед претходног непоступања у поступку извршења. На иницијативу ЈКП „Инфостан технологије“ Привремени орган града Београда је продужио рок за подношење захтева за репрограм дуга према овом предузећу за шест месеци, односно до 31.10.2024. године. Репрограмом су обухваћени дужници по правоснажним пресудама, дужници у поступцима пред судом који су у току, дужници по донетим решењима о извршењу, дужници који имају дуговања по неутуженим текућим обавезама, и дужници који су потписали уговор по претходним закључцима Градског већа града Београда. Репрограмом је омогућено плаћање дуга на рате, уз условни отпуст целе камате и дела главног дуга (до 20 процената) у зависности од броја рата и категорије дужника.

Један број притужилаца је искористио законско право и изјавио жалбе на решења о извршењу

најчешће по основу застарелости потраживања. По правилу у тим случајевима поступак се наставља пред надлежним судом и у том поступку се одлучује о основаности потраживања. Како је поступак пред судом по правилу неизвестан, како у погледу исхода, тако и у погледу трајања и често захтева ангажовање адвоката, највећи број грађана се одлучио да са предузећем закључи уговор о признању дуга и отплати на рате.

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.

Неки притужиоци 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 поступање извршитеља упућивани да изјаве приговор на решење о извршењу, или да се обрате Комори јавних извршитеља.

Морамо поново да истакнемо да се и у овом извештајном периоду један број притужби односио 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 и 19/2017). 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	32
оштећење водоводне/канализационе мреже	15
повећана потрошња воде	9
промене водомера	4
висина испостављених рачуна	4

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

У случајевима када су грађани пријављивали пуцање водоводних цеви, екипе ЈКП „БВК“ су у сваком конкретном случају излазиле на лице места и санирале проблем у што хитнијем року. По притужбама које се односе на кварове унутрашњих инсталација у становима, притужиоци су упућивани да се обрате управнику стамбене заједнице и јавном предузећу са којим зграда има

закључен уговор о одржавању зграде, као надлежним за поступање у овим случајевима. Проблеми су се односили и на изливање воде у Миријеву, где је након изласка стручних екипа субјекта контроле утврђено да предметни квар не потиче из водоводног система, па је притужилац упућен да се обрати комуналној инспекцији градске општине ради утврђивања порекла цурења воде.

У овом извештајном периоду, грађани су пријављивали и оштећење канализационе мреже у Остружници, где је утврђено да је приликом радова на поправци кvara на систему водоснабдевања оштећена постојећа интерна канализација. ЈКП „БВК“ је покренуто процедуру за санацију насталог дефекта и враћање инсталација у исправно и функционално стање, а радови су извршени 22.07.2024. године.

Станари Малог Мокрог Луга су се обратили ЈКП са захтевом за замену старих азбестних цеви, међутим како канализација коју су поставили житељи тог дела града спада у нелегалну водоводну мрежу, ово предузеће није у обавези да исту одржава.

На појединим локацијама долазило је до изливања канализације, а провером од стране ЈКП „БВК“ утврђено је да не постоји загушење на уличној фекалној канализацији коју одржава предузеће. Изливање воде је настало као последица преоптерећења интерне канализационе мреже општег типа услед велике количине падавина која се налази на приступном путу и на коју је повезано више стамбених објеката. Интерна канализациона мрежа је урађена без пројекта за извођење и без надзора Сектора канализационе мреже и није предата субјекту контроле на одржавање. Такође је утврђено да се инвеститор није обраћао Служби техничке документације ради покретања процедуре за прикључење на градску канализациону мрежу, те сектор за канализационе мреже није издао потврду о пријему канализационог прикључка предметних стамбених објеката. Притужιοци су упућивани да се обрате Дирекцији за грађевинско земљиште и изградњу града Београда ЈП за решавање овог проблема.

Притужбом је изражено незадовољство и због лошег водоснабдевања у насељу Умка, које добија воду преко приватног предузећа и затражена је уградња индивидуалних водомера за читавање потрошње. У поступку контроле је утврђено да за предметну локацију не постоји изграђена градска водоводна мрежа и да тренутно не постоји техничка могућност за реализацију појединачних прикључака за потрошаче. Корисници су упућени да се за изградњу недостајуће инфраструктуре обрате Дирекцији за грађевинско земљиште и изградњу Београда ЈП.

Грађани су се обраћали са захтевима за прикључење нелегално изграђених објеката на водоводну мрежу, при чему се субјект контроле у сваком конкретном случају изјашњавао да ли постоје или не техничке могућности за напред наведено. У једном случају, иако је општина Сурчин издата

обавештење о испуњености правних услова за прикључење на водоводну мрежу, ЈКП „БВК“ се изјаснио да тренутно не постоје технички услови за привремено прикључење објекта, јер не постоји изграђена водоводна мрежа која је у надлежности субјекта контроле и да ће се након изградње недостајуће инфраструктуре стећи право на наставак процедуре за привремено прикључење на водоводну мрежу.

Проблеми су се односили и на замену водомера, за који је утврђено да је дужи временски период неисправан и да не региструје стварну потрошњу воде, након чега је извршена замена истог и евентуалне корекције задужења на уплатницама ЈКП „Инфостан технологије“.

Притужиици су се обраћали и због повећане потрошње воде нарочито током летњег периода. ЈКП „БВК“ се по притужбама изјашњавао да предметно задужење представља разлику између аконтационог задужења и стварно утрошене количине воде, уз напомену да уколико нису задовољни одговором на рекламацију имају могућност решавања спора вансудским путем.

Омбудсману су се обраћали притужиици због дуговања из претходног периода, као и због превисоких рачуна. У вези са закљученим репрограмима за исплату дуговања из претходног периода, Омбудсман је посредовао у сваком конкретном случају и прибављао чињенична изјашњења од субјекта контроле. У појединим случајевима је утврђено да је дуг исплаћен у целости, па је извршена корекција на уплатницама ЈКП „Инфостан технологија“.

Притужбе већег броја грађана односиле су се на енормно увећане рачуне за потрошњу воде, те су благовремено поднете рекламације и истакнут је захтев за увођење у систем индивидуалних потрошача, ради плаћања воде по утрошку. Субјекат контроле је у свом одговору навео да се преко предметног мерног места и приључка снабдева осам домаћинстава, да је предметна мрежа неусловна и да је одржавају сами корисници који уједно процентуално (према броју чланова домаћинства) учествују у расподели. Притужиици су обавештени о могућој реализацији техничког прилагођавања мреже и учешћа у финансирању радова од стране корисника, при чему предузеће обезбеђује стручни надзор над извођењем радова.

У извештајном периоду за 2024. годину, Омбудсман града Београда доставио Секретаријату за комуналне и стамбене послове Иницијативу за 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). Секретаријат за комуналне и стамбене послове је предметну иницијативу проследио ЈКП „БВК“ који је у образложењу навео оправдане разлоге због којих у овом тренутку није могуће изменити напред наведене чланове Одлука у погледу

предлога да се читавање водомера врши једном месечно. Наиме, Одлуком о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда прописано је да је обрачун стварног утrophка, употребљене воде, топлотне и електричне енергије врши се најмање једном у 12 месеци (обрачунски период) непосредно по истеку обрачунског периода, те да се читање водомера ради обрачуна стварног утrophка воде обавља према распореду који одређују јавна предузећа која испоручују воду. ЈКП „Београдски водовод и канализација“ као вршилац делатности јасно наводи у свом изјашњењу да је питање читавања водомера на начин прописан Одлукама једини оправдан из техничких, кадровских, економских и практичних разлога. Питање одређивања месечног читавања водомера није питање воље појединца, већ један системски проблем који утиче на више аспеката те се као такав и треба сагледати. Такође су напоменули да ће Секретаријат узети у обзир наводе иницијативе и исту размотрити уколико дође до промене узрока који тренутно онемогућавају да се измене напред наведени чланови. Омбудсман је предметни одговор проследио притужиљи, која је изразила незадовољство због неприхваћених измена.

ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	13
издавање доплатне паркинг карте	8
издавање повлашћене паркинг карте	3
одношење непрописно паркираног возила	2

У извештајној 2024. години запажено је смањење броја притужби грађана града Београда на рад овог предузећа (у току 2023. године поднето је 17 притужби). Разлог томе је највероватније издавање електронских доплатних паркинг карти у складу са измењеном Одлуком о јавним паркиралиштима („Сл. лист града Београда“ бр. 12/2010....76/2022).

У свим предметима субјект контроле је на адекватан начин и у датим роковима достављао писано изјашњење на наводе из притужби Омбудсману града Београда како је то прописано Одлуком о Омбудсману града Београда.

Притужбе поводом издавања доплатних паркинг карата подношене су из више разлога. У највећем броју случајева подносиоци притужби су наводили да је возило које је евидентирано као њихово управљала друга лица која нису платила накнаду за паркирање, било да се ради о лицу коме су возило отуђили, бившем брачном другу и слично. У једном случају утврђено је да

је електронска доплатна паркинг карта издата за возило са страним регистарским ознакама. У току поступка утврђено је да је у међувремену дошло до застарелости потраживања неплаћене паркинг карте, па је предузеће издало налог да је потребно обуставити све даље активности у вези наплате потраживања. У овим случајевима није констатовано да је предузеће поступало супротно Одлуци о јавним паркиралиштима на територији града Београда.

Услови и начин издавања повлашћене паркинг карт регулисани су Одлуком о јавним паркиралиштима („Сл. лист града Београда“ бр. 12/2010....76/2022), Решењем о општим паркиралиштима („Сл. лист града Београда“ бр. 44/2009...60/2023 и 82/2023) и Одлуком ЈКП „Паркинг сервис“ Београд о поступку издавања претплатних карата за коришћење општих паркиралишта бр. 1181 од 09.02.2022. године. Притужбе у вези издавања повлашћене паркинг карте (ППК) подносила су како правна тако и физичка лица. У поступцима по притужби физичких лица утврђено је да нису испуњени услови који предвиђају да лице које је поднело захтев мора да има пребивалиште у одређеној паркинг зони, као и да поседује путничко возило у власништву. У поступку по молби правног лица за издавање повлашћене паркинг карте утврђено је да се возило за које је аплицирано не води на правно лице као подносиоца захтева за повлашћену карту, односно да подносилац није уписан ни као власник ни као корисник возила у саобраћајној дозволи, што је један од услова за куповину повлашћене паркинг карте.

ЈП „ГРАДСКО СТАМБЕНО“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	13
санација кровног покривача	5
текуће и инвестиционо одржавање	4
проблеми са инсталацијама	2
остало	2

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, одржавања заједничких делова стамбених зграда, лифтова, фасада, уређаја, инсталација итд.

Притужбе на рад овог предузећа су се углавном односиле на проблеме везане за санацију кровова на стамбеним зградама, као и у случајевима где је дошло до надзиђивања зграда. У сваком конкретном случају, субјект контроле је достављао чињенично изјашњење о поступању радника овог предузећа који су излазили на лице места и констатовали проблеме на терену. У појединим

случајевима утврђено је да стамбене заједнице никада нису повериле одржавање зграде предузећу, те су управници добијали информације и додатна појашњења о уласку стамбене заједнице у систем одржавања ЈП „Градско стамбено“ како би се створила могућност њиховог ангажовања на поправци крова.

Притужбе управника стамбених заједница на рад овог јавног предузећа су се односиле и на недостатак средстава на рачуну зграде, иако редовно годинама уплаћују. Субјект контроле се изјаснио да стамбена заједница може да отвори рачун у банци, а да средства која су уплаћивали служе за хитне интервенције, сервисирање уређаја итд.

Поводом друге притужбе наведено је да стамбена заједница нема отворен рачун код овог јавног предузећа, већ да износ који станари уплаћују месечно преко уплатница ЈКП „Инфостан технологије“ омогућава да стамбена заједница буде у систему ЈП „Градско стамбено“ и да се предузимају неопходне радње које подразумевају - хитне и неодложне интервенције, сервисирање уређаја и постројења, као и текуће одржавање у складу са важећим прописима и пословном политиком предузећа.

Управници су се обраћали и са захтевом за поступање поводом проблема са електризирањем у једном од станова предметне стамбене зграде. У притужби је детаљно описано поступање субјекта контроле ради проналаска квара и утврђивања проблема а све ради његовог отклањања, дат је технички опис проблема и наглашено да унутрашње инсталације у становима нису у надлежности предузећа и да би се проблем дуготрајно решио неопходно је да се из постојећег металног МНО до станова поставе нови успонски водови са заштитним водом. О предњем је упозната управница стамбене заједнице, ради предузимања даљих радњи на ангажовању предузећа у циљу извођења радова и очувања безбедности станара.

Проблеми су се односили и на постојање влаге на тераси притужиоца, где је исти обавештен да је потребно да се обрати управнику који управља стамбеном заједницом.

Захтев за доставу информације поднет од стране притужиоца се односио на то да се стамбеној заједници омогући промена наплате текућег одржавања зграда по стану. ЈП „Градско стамбено“ се изјаснио да је предње регулисано чланом 63 став 2 Закона о становању и одржавању зграда („Сл.гласник РС“ бр. 104/2026 и 9/20220 – др. Закон) те да би извршило расподелу трошкова текућег одржавања, неопходно је да стамбена заједница донесе одлуку о начину учешћа у трошковима текућег одржавања сразмерно броју својих посебних делова, у складу са Законом и исту достави ЈП „Градско стамбено“ на даље поступање.

ЖП „БЕОГРАДСКЕ ЕЛЕКТРАНЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	19
проблеми са лошим грејањем и кварови на грејним инсталацијама	11
проблем са плаћањем заједничке ел.енергије	1
високи рачуни за грејање	5
умањење рачуна	2

Грађани су се и у овом извештајном периоду, као и у претходном, углавном жалили на лошије грејање у току грејне сезоне у поједним деловима града. Након нашег обраћања ЖП „Београдске електране“, надлежне екипе овог јавног предузећа су излазиле на терен и отклањале настале проблеме, док је у једном случају уврђено да су грејне инсталације исправне, али да температура у стану не одговара вредностима предвиђеним Одлуком о снабдевању топлотном енергијом у граду Београду, те је притужили одобрено умањење за испоручену топлотну енергију од почетка грејне сезоне.

Такође, у једном предмету, притужилац се жалио да плаћа превелики износ на име заједничке електричне енергије након измештања подстанице из основне школе у којој се налазила и која је плаћала трошкове заједничке електричне енергије за све кориснике. С обзиром на то да су мерна места раздвојена, сви корисници су у обавези да сnose трошкове заједничке електричне енергије, коју наплаћује Електропривреда Србије, преко уплатница ЖП „Инфостан технологије“.

Даље, у мањем броју предмета грађани су се жалили на, по њиховим речима, неосновано високе рачуне за грејање, али је увидом у евиденцију овог јавног предузећа утврђено да су приговори неосновани.

На крају, у једном предмету, притужилац је захтевао да се, услед обуставе испоруке топлотне енергије у трајању од неколико дана, сразмерно умањи рачун за тај обрачунски период. По окончаном поступку пред Омбудсманом града Београда и утврђеним свим релевантним чињеницама, ЖП „Београдске електране“ су умањиле рачун.

ЖП „ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	6
Одржавање гробница	2
Непрописно паркирање на гробљима	2
Остваривање права на гробно место	2

ЖП „Погребне услуге“ обавља комуналне делатности и врши погребне услуге у области

сахрањивања. У извештајном периоду поднет је извештај број притужби које су имале различиту садржину у вези захтева за заштиту права које се посебно односе на одржавање гробница и уклањање растиња, права на сахрањивање на гробљима која одржава ЈКП, као и питања у вези паркирања већег броја аутомобила која по наводима ометају прилаз гробним местима и слично, те се тако као карактеристични наводе следећи примери: -Притужбом је изражено незадовољство радом предузећа које се односи на одржавање предметне гробнице на Бежанијском гробљу јер по наводима, растиње блокира прилаз гробном месту. Поводом предметне притужбе, одмах је добијен одговор субјекта контроле са наводом, да је по пријему пријаве уклоњено растиње у најкраћем могућем року о чему је сачињена фотодокументација и притужила уредно обавештана, чиме је проблем решен. Садржином притужбе наводе се проблеми, да запослени у овом јавном предузећу паркирају кола у близини гробних места и да није могла да прође путем који води до споменика покојника, јер је било „стотинак паркираних аутомобила“; у одговору је контролни субјект навео да је Правилником о начину регулисања саобраћаја на гробљима од 31.07.2023. године дозвољен улазак аутомобилима на гробље, као и да се води строга евиденција улазака свих возила на гробље и да паркирање не омета обављање основне делатности предузећа, притужби са сличном садржином било је две. Притужилац се жали да му је преминула ташта која је била држављанка БиХ са пребивалиштем у Београду дуже од 30 година; наводи да је ово јавно предузеће одбило да сахрани преминулу. Омбудсман је контактирао једног од директора овог јавног предузећа и добијено је обавештење, да притужилац има три опције: прву- да се преминула кремира и да закупи колумбаријум; другу- да буде сахрањена поред своје преминуле сестре на гробљу Лешће и трећу- да закупи гробницу. Притужилац је изјавио да ће да размисли и да мора да се договори са члановима породице о избору понуђених опција, што је учинио и даље се није јављао за решавање проблема и помоћ овом органу.

ЈКП „ГРАДСКА ЧИСТОЋА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	12
захтеви за постављање, измештање и/или пражњење контејнера, канти за смеће	8
квалитет комуналних услуга	2
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.

Притужбе притужиоца су се односиле на нередовно пражњење канти за смеће у парку који сече улице Браће Рибникар и Милана Вукоса. Субјект контроле се изјаснио да надлежна екипа погона „Звездара“ редовно врши пражњење контејнера на општини Звездара према већ утврђеној динамици сакупљања и транспорта комуналног отпада, а по потреби чини то и чешће. ЈКП је приложио и фотодокументацију предметне локације и навео да је изашао у сусрет суграђанима и да је наведен простор поново очишћен 21.06.2024. године.

Омбудсману се обратио притужилац који је навео да приликом прања улица, радници овог предузећа испрљају све аутомобиле који су паркирани. Субјект контроле се изјаснио да свакодневно улажу велике напоре како би хигијена у граду била на завидном нивоу, те да нажалост некада у процесу рада дође до непредвиђених околности, као што је притужилац навео у притужби. Истакли су и да је свака сугестија суграђана добродошла и да је запосленима овог предузећа сугерисано да послове обављају савесно и одговорно са повећаним степеном пажње, водећи рачуна о имовини суграђана, како се овакве непријатности не би понављале. Такође су навели да ако у будућем периоду дође до настанка штете, која је проузрокована од стране овог предузећа, оштећени може упутити Захтев за накнаду штете у одговарајућој форми са пратећом документацијом и доказима који ће поткрепити тврдње, те ће након разматрања бити одлучено о Захтеву.

Притужиоци су се обраћали и у вези са одношењем комуналног отпада на територији градске општине Звездара, где због мале ширине улице у зимском периоду, радници ЈКП нису испразнили судове, након чега се субјект контроле изјаснио да ће истог дана све посуде бити испражњене.

У вези са примедбама које су притужиоци имали на квалитет комуналних услуга које ЈКП „Градска чистоћа“ обавља на предметним локацијама, субјект контроле се чињенично изјаснио о свим предузетим радњама на наведеним локацијама, које су обухваћене Програмом чишћења и прања јавних површина за 2024. годину са истакнутим наводима да се планирани послови благовремено извршавају.

Притужба притужиоца се односила на погрешно утврђену површину пословног простора. Субјект контроле је у изјашњењу на притужбу навео да је од надлежне службе сачињен записник о утврђивању површине за обрачун комуналне услуге у којима је након контроле констатовано повећање квадратуре за пословни простор у којем се налази предузеће чији је притужилац директор. ЈКП је навело да је процедура повећања квадратуре извршена у складу са важећом Одлуком о управљању комуналним, инертним и неопасним отпадом („Сл.лист града Београда“

бр. 71/19, 78/19 и 26/21), где је у члану 38 наведено да се цена за услуге сакупљања и транспорт комуналног отпада за кориснике комуналне услуге као правна лица, односно друге привредне субјекте обрачунава по квадратном метру пословног простора и отвореног пословног простора и да се предметна комунална услуга плаћа на месечном нивоу.

ЈКП ГРАДСКО САОБРАЋАЈНО ПРЕДУЗЕЋЕ „БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
квар на возилу	1
неадекватно хлађење	2

Садржина притужбе односи се на изражено незадовољство радом предузећа приликом превоза деце инвалида у ОШ „Миодраг Матић”. Према датом опису у току вожње дошло је до пуцања цеви за гориво и цурење дизела па је по наводима притужиље, из тих разлога угрожена безбедност деце у превозу. На дату ситуацију субјекат контроле изјаснио се писаним поднеском као и надлежни Секретаријат за образовање и дечију заштиту. У извештају је наведено, да је квар настао пред крај вожње надомак школе, да је возило наставило до школе а затим га је возач одвезао до гараже на поправку. Према речима шефа Сектора одржавања, није постојала опасност по безбедност и живот деце, у прилог чега говори и чињеница да возило није одвучено, већ је самоходно стигло до гараже. У поступку је тражено изјашњење и Секретаријата за образовање и дечију заштиту, који су уз свој допис приложили изјашњење даваоца услуге јавног превоза деце у конкретној ситуацији. У датим извештајима наглашено је, да су орган управе и превозник дужни да убудуће предузимати све потребне мера и радње да не би долазило до нежељених ситуација.

ЈКП „НАПЛАТА ПРЕВОЗНЕ УСЛУГЕ БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
остваривање права на бесплатни превоз	2
понашање контролора	2

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.

У овом извештајном периоду, Омбудсману се обратио притужилац наводећи да нема могућност

да оствари право на услугу превоза без накнаде (бесплатан превоз), иако поседује сву документацију, јер му нису омогућили да преда захтев у овом предузећу. ЈП „Наплата превозне услуге“ Београд се изјаснио да је према евиденцији о корисницима јавног линијског превоза на територији града Београда утврђено да постоји корисник који поседује возну исправу са накнадом са попустом (повлашћене категорије корисника) као корисник старосне/превремене старосне или инвалидске пензије, који се у систему води од 25.09.2023. године. Истакли су да је потребно да притужилац допуни документацију, те ће након разматрања исте и доношења позитивног решења, притужилац моћи да изврши промену и биће му омогућен бесплатни превоз. Примедбе су се односиле и на понашање запосленог контролора у трамвају број 9, који се некоректно понашао према притужилци која је затечена дана 26.04.2024. године без превозне карте. Субјект контроле је навео да је контролор тражио легитимацију притужилке, коју она није желела да покаже, те је позвао комуналног милиционера који јој је написао прекршајни налог, те су исти у свему поступили у складу са позитивно правним прописима.

ЈКП „БЕОГРАД ПУТ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	8
Поправка и санација саобраћајница	4
Уклањање растиња и препрека	2
Пад на оштећеном тротоару	2

Предузеће ЈКП „Београд пут“ основао је град Београд ради обављања комуналне делатности одржавања улица и путева на територији града Београда извођењем радова којима се обезбеђује несметано и безбедно одвијање саобраћаја и чува и унапређује употребна вредност улица, путева, тротоара, платоа и сл. У току 2024. године дошло је до повећања броја притужби које се односе на поступање Јавног комуналног предузећа „Београд пут“ у односу на претходну годину. Највећи број притужби се односио на поправку и санацију саобраћајница у граду Београду. Предузеће је по правилу ажурно достављало писане одговоре Омбудсману уз обавештење да се радови врше у складу са Програмом радова на редовном одржавању улица и путева а радови који нису предвиђени програмом по појединачном налогу ЈП „Путеви Београда“. По притужби која је поднета у вези са уклањањем растиња уз раскрсницу на територији Градске општине Палилула у Београду, Предузеће је поступило и уклонило растиње како би саобраћајна сигнализација била уочљива. По притужби за уклањање растиња уз саобраћајницу на територији Градске општине Барајево поступак је у току. Предузеће се изјаснило да није добило налог ЈП „Путеви Београда“

обзиром да своју делатност обавља искључиво по налогу овог предузећа као инвеститора. Поступак поводом пада услед оштећеног тротоара на територији Градске општине Стари град је у току.

Морамо да напоменемо да смо због процедуре којом је прописано да је ЈП „Путеви Београда“ инвеститор и управљач путева и улица а ЈКП „Београд пут“ извођач радова, често били приморани да се по притужби на поступање једног од ових предузећа обратимо и другом како би смо координисали њихово поступање.

ЈП „ПУТЕВИ БЕОГРАДА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	13
Поправка и санација саобраћајница	6
Уклањање растиња и препрека	5
Пад на оштећеном тротоару	2

У току извештајног периода дошло је до повећања броја притужби које се односе на поступање Јавног предузећа „Путеви Београда“ у односу на претходну годину. Највећи број притужби се односио на поправку и санацију саобраћајница у граду Београду. Један број притужби односио се на уклањање растиња и препрека које према наводима подносилаца ометају безбедно кретање возила. Једну притужбу поднела је странка која је доживела повреду приликом пада услед оштећеног тротоара. Предузеће је углавном писаним путем одговарало Омбудсману града Београда на наводе из притужби у оквиру датих рокова. У два предмета писано изјашњење достављено нам је након уложене ургенције за поступање.

Предузеће ЈП „Путеви Београда“ је у писаним изјашњењима изложило начин деловања и поступања у конкретним предметима. Предузеће као инвеститор преко свог надзорног органа издаје налоге ЈКП „Београд пут“ за извођење потребних радова ради изградње, реконструкције, одржавања и заштите улица и путева. 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“. У 4 случаја утврђено је да постоје налози за поправку улице издати ЈКП „Београд пут“ и да се у складу са приоритетима чека њихово извођење. У два случаја налози су издати након што је притужба поднета и стручна служба изласком на терен утврдила потребу за извођењем конкретних радова.

ЈКП „ЗЕЛЕНИЛО БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	5
орезивање стабала	3
одржавање паркова	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.

У овом извештајном периоду притужбе су се односиле на незадовољство орезивањем грана два стабла дрвета у улици Вјекослава Афрића бр.6 у Београду. Субјект контроле се изјаснио да су радови на орезивању грана на наведеној локацији вршени по пријави станара о угрожености објекта, као и у складу са програмом редовног одржавања ЈКП „Зеленило Београд“. Обзиром да су радови обављани на великој висини са хидрауличном платформом, гране нису могле бити другачије одлагане с висине, те су остале на јавној зеленој површини до утовара, док је одређена количина уредно одложена на другој страни и припремљена за утовар који је извршен након пар дана.

Притужииоци су се обраћали и због орезивања стабала на потезу од хотела Југославија до солитера на Карађорђевој тргу у Земуну. Субјект контроле је навео да се стабла липе и јасена налазе у редовном програму одржавања ЈКП „Зеленило Београд“ и да је њихово орезивање у плану, али да због високих температура и најава да ће се ове прилике наставити и током августа месеца, нису у могућности да изврше орезивање одмах из разлога што би стабла физиолошки одреаговала што би довело до њиховог потенцијалног сушења. У плану је да до орезивања дође на јесен, када временске прилике за то буду повољније.

Омбудсману су се обраћали и притужииоци у вези са лошим стањем у парковима, и то у парку који сече улице Браће Рибникар и Милана Вукоса и у парку у блоку 63 на Новом Београду. Притужба се односила и на поломљен наслон на клупи у парку који сече улице Браће Рибникара и Милана Вукоса на којој је поломљен наслон. Субјект контроле се изјаснио да се предметни парк одржава ЈКП „Зеленило Београд“ у оквиру Програма редовног одржавања јавних зелених површина, исти припада трећој категорији и одржава се према динамици радова предвиђеној за предметну површину. Дана 31.05.2024. године извршени су радови на чишћењу предметне површине. Чишћење подразумева уклањање ситног отпада и пражњење ђубријера. У систему одржавања

„Зеленила Београд“ су зелене површине, дечија игралишта и стазе које су у функцији зелених површина. Замена лимених уложака у ђубријерама је планирано да буде извршена у првој половини године, док ће поправка клупе бити извршена по набавци неопходног материјала.

У вези лошег стања парка у блоку 63 на Новом Београду (оштећене клупе, љуљашке..), субјект контроле се изјаснио да је дат налог да се изради премер и предрачун, па је потом исти прослеђен Секретаријату за комуналне и стамбене послове. Радови на санацији оштећених клупа, љуљашки су завршени у јуну месецу.

ДИРЕКЦИЈА ЗА ГРАЂЕВИНСКО ЗЕМЉИШТЕ И ИЗГРАДЊУ БЕОГРАДА ЈП

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
расељавање станара	1
недостајућа инфраструктура	2

Омбудсману града Београда обратило се двоје бивших станара зграде у ул. Видовданска у Београду која је урушена приликом извођења грађевинских радова на изградњи зграде на суседној кат. парцели. Након преговора са представницима града Београда уговорено је да ће станари предати у својину своје станове у урушеном објекту а град ће након тога на том земљишту изградити нов објект и станаре трајно раселити у одговарајуће станове у новој згради. У току припрема за извођење радова дошло је до кашњења, а Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу града Београда ЈП, обавестила нас је да је уговорени рок за завршетак израде техничке документације за нови објект октобар 2024. године.

Становници насеља Умка на територији градске општине Чукарица у Београду обратили су се Омбудсману града Београда у вези са недостајућом инфраструктуром. Након прибављања релевантних информација обавештени су да је ради планирања и реализације градње водоводне мреже потребно да се обрате Дирекцији за грађевинско земљиште и изградњу Београда ЈП. Поступак израде документације пред Дирекцијом још увек је у току.

ЈКП „ВЕТЕРИНА БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
проблем са невластничким псима	2

Као и у претходним извештајним периодима, притужбе грађана на рад и поступање овог субјекта контроле се односе на проблем са невластничким псима у појединим деловима града. Грађани су

пријавили и проблем са чувањем и храњењем невластничког пса испред једне стамбене зграде, јер су деца уплашена приликом уласка у зграду, а настао је и проблем са одржавањем хигијене испред зграде, као и у самој згради. Екипа Службе комуналне зоохигијене, која послује у саставу ЈКП „Ветерина Београд“, је у више наврата излазила на терен, али пас није нађен на наведеној локацији.

ЈП „ЈАВНО ОСВЕТЉЕЊЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	7
непостојање адекватног осветљења, уличне расвете	6
остало	1

Основна делатност предузећа је обезбеђивање јавног осветљења као једне од комуналних делатности на територији града Београда. Предузеће се стара о раду функционалног, декоративног и свечаног јавног осветљења, које је у надлежности града Београда. Укључење и искључење инсталације јавног осветљења је дефинисано календаром рада јавног осветљења, који је интегрални део Одлуке о јавној расвети.

Одређени број притужби на рад овог субјекта контроле у овом извештајном периоду односиле су се на непостојање јавне расвете или на неадекватну јавну расвету на деоници пута на Ибарској магистрали, на Пупиновом мосту, као и на делу Пупиновог моста од Земуна ка Панчевачком путу. Субјект контроле се, у вези са притужбом која се односи на непостојање јавне расвете на Ибарској магистрали изјаснио да је иста у надлежности ЈП „Путеви Србије“, док се у предметима који се односе на неадекватну јавну расвету на Пупиновом мосту изјаснили да нису надлежни за одржавање трафо станица поред моста, које се често оштећују и девастирају, већ да је иста у надлежности Дирекције за грађевинско земљиште и изградњу града Београда ЈП. Омбудсман се обратио Дирекцији са захтевом за доставу информације, те је иста обавестила да је планирано покретање јавне набавке за санацију трафо-станица у циљу стварања услова за успостављање осветљења на предметној деоници.

Притужба се односила и на непостојање уличне расвете у улици Бахтијара Вагабзаде на Вождовцу, те су станари у страху, јер у вечерњим часовима не смеју да изађу на улицу. Субјект контроле се изјаснио да се због неконтролисане вегетације не може поставити осветљење, те су се обратили ЈКП „Зеленило Београд“ и исти су их обавестили да нису надлежни за одржавање, те се потом обратио Градској општини Вождовац, која је након неколико ургенција Омбудсмана,

решила предметни проблем и добили су осветљење у улици.

ЈКП „СОПОТ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
Неадекватно постављени контејнери	2

ЈКП „Сопот“ обавља комуналне делатности на територији ГО Сопот и то нарочито: сакупљање, пречишћавање и дистрибуцију воде, уклањање отпадних вода и сакупљање отпада који није опасан и друге послове одређене оснивачким актом.

У извештајном периоду поднете су две притужбе сличне садржине у којима су изнети проблеми који се односе на неадекватно постављене контејнере на предметној локацији и њихов велики број на једном месту. Притужиоци су тражили да се ти контејнери разместе у насељу, да не буду сконцентрисани на истом месту чиме се стварају веће количине отпада око контејнера које ветар разноси и смета притужоцима. У поступку контроле прибављено је изјашњење ЈКП „Сопот“ које се позвало на надлежности прописане актима органа ГО Сопот. У информацији је наведено да се контејнери свакодневно празне, да их има девет на једној локацији из разлога приступачности и могућности неометаног пражњења од стране пружаоца комуналне услуге. Одрган је даље из норми које прописује Одлука о одржавању чистоће у Градској општини Сопот утврдио, да подносиоци притужбе имају могућност да се писаним захтевом обрате Одељењу за урбанистичко-грађевинске и комунално-стамбене послове Управе го Сопот, која поступа по захтевима за одређивање места за постављање контејнера уз претходно прибављено мишљење ЈКП „Сопот“. На основу предњег описа, притужиоци су обавештени да претходно треба да искористе сва правна средства која су им на располагању, да могу поднети захтеве органу Управе го Сопот па ако у тим поступцима сматрају да су им повређена права за заштиту истих могу се поново обратити Омбудсману. Накнадних притужби по овом питању даље није било.

ЈКП „СУРЧИН“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
Одржавање хигијене на јавним површинама	1

ЈКП „Сурчин“ пружа комуналне услуге које се односе на одржавање хигијене на јавним површинама, одржавање и уређивање зелених јавних површина, пружање погребних услуга, одржавање и управљање пијацама, наплата паркинг услуга, уређење, одржавање и санација

дивљих депонија и друге пслове одређене оснивачким актом.

На рад предузећа поднета је притужба која се односила на комуналне проблеме у вези одлагања комуналног отпада на нелегалној локацији и стварања „дивље депоније“ којом приликом се загађује животна средина. Субјекат контроле је у поступку доставио чињенично изјашњење о случају, и то: да је предузео потребне активности на решавању проблема чишћења нелегалних депонија, све описано у датом обавештењу. Синхронизованим активностима комуналне инспекције и јавног предузећа као и савесним понашањем свих као и добрим посредовањем овог органа овај комунални проблем се успешно решава и стварају се услови за оптималну заштиту здравља и животне околине.

ЈП „ПИЈАЦЕ И ЗЕЛЕНИЛО ГРОЦКА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
сахрањивање ван гробља Болеч	1

ЈП „Пијаце и зеленило Гроцка“ је основано Одлуком бр.023-41 Скупштине општине Гроцка од 13.11.2013. године ради обезбеђивања трајног обављања делатности од општег интереса и уредног задовољења потреба крајњих корисника услуга од којих је једна од основних делатности: управљање и одржавање гробљима и објектима који се налазе у склопу гробаља (мртвачнице, капеле и крематоријуми).

Притужба притужиле се односила на рад ЈП „Пијаце и зеленило“ Гроцка наводећи да се гробље Болеч шири ван граница легалног гробља и да се копају раке и гробнице на приватној парцели. ЈП „Пијаце и зеленило“ Гроцка се поступајући по притужби изјаснило да се на територији градске општине Гроцка налази укупно 15 месних гробаља којима управља и које одржава ЈП „Пијаце и зеленило“ Гроцка. ЈП поступа искључиво у складу са Законом о сахрањивању („Сл.гласник СРС“ бр. 20/77.... 6/89 и „Сл.гласник РС“ бр. 53/93...84/2013), Одлуком о сахрањивању и гробљима на територији градске општине Гроцка и Правилником о уређивању, одржавању гробаља, сахрањивању, јавном реду и достојанству на гробљу бр. 334 од 10.10.2014. године. Субјект контроле је навео да нема ингеренције, нити било какву законску-правну могућност да заустави нелегалну продају гробних места на приватним парцелама. Истакли су да нелегална продаја гробних места и сахрањивање ван легалног гробља наноси овом предузећу огромну штету.

„ЕКО ГРОЦКА“ Д.О.О.

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
Изношење комуналног отпада	1

Предузеће Еко Гроцка д.о.о. Гроцка је основано као друштво за посебне намене по Закону о јавном-приватном партнерству у складу са Јавним уговором. Предузеће обавља услуге одношења комуналног отпада, топлификације и испоруке топлотне енергије на територији градске општине Гроцка и подавалским насељима на територији градске општине Вождовац у Београду. На поступање овог предузећа у извештајној години поднета је једна притужба која се односила на нередовно одношење комуналног отпада-смећа у насељу Липар. Након покренутог поступка подносилац притужбе обавестио је Омбудсмана града Београда да је одношење смећа са предметне локације постало редовније.

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА КОМУНАЛНУ ПРИВРЕДУ „ЛАЗАРЕВАЦ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
проблем са канализацијом	1

У конкретном случају, притужилац се обратио канцеларији Омбудсмана града Београда, јер по његовим наводима „комшија и поред бројних упозорења излива отпадне воде (фекалије) на улицу и у кишну канализацију“.

Субјект контроле је у свом одговору истакао да је цев за одвођење отпадних вода са парцеле у власништву комшије притужиоца, оштећена приликом извођења грађевинских радова на суседној парцели, а да је након тога он 2019. године поднео тужбу против ЛКП „Лазаревац“, као првотуженог, као и против ЈП ЕПС огранак РБ „Колубара“ Лазаревац, као друготеженог и да спор и даље траје.

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 обратило се Министарство за јавна улагања са иницијативом за измену правоснажног решења III-02 број 404-971/2023 од 22.01.2024. године, донето од стране Градске општине Чукарица и да, на основу члана 185. Закона о општем управном поступку донесемо препоруку Градској општини Чукарица да измени наведено решење. У образложењу су навели:

„У току јула, а посебно у периоду између 19. и 22. јула 2023. године, на подручју Србије је забележено више олујно – грмљавинских непогода, праћених јаким пљусковима кише, грмљавином, олујним ударима ветра, на моменте и орканским јачинама, као и појавом крупног града величине 2-5, локално и преко 5 цм пречника.

Влада Републике Србије је Одлуком о проглашењу елементарне непогоде („Службени гласник РС“, бр. 65/23, 69/23 и 71/23), прогласила стање елементарне непогоде у већем броју јединица локалне самоуправе међу којима је и Градска општина Чукарица.

Градска општина Чукарица је у циљу пружања државне помоћи грађанима који су претрпели штету на својим стамбеним објектима, на основу пријаве ћерке власнице оштећеног објекта, а на основу њеног писменог овлашћења, донела решење о праву на државну помоћ III-02 број 404-971/2023 од 22.01.2024. године. Решење је 24.04.2024. године постало правоснажно. У међувремену, именована је преминула и није доживела исплату државне помоћи.

Имајући у виду да оставински поступак пред јавним бележником иза покојне још није покренут, да су наследници преминуле у незавидној материјалној ситуацији, мишљења смо да у циљу помоћи угроженој породици ради санирања последица елементарне непогоде постоји оправдана потреба да се од стране Омбудсмана града Београда, а на основу члана 185. Закона о општем управном поступку („Службени гласник РС“, бр. 18/2016, 95/2018 и 2/2023) донесе препорука Градској општини Чукарица за мењање горе наведеног правоснажног решења.

Измена горе поменутог правоснажног решења се иницира у правцу утврђивања права на државну

помоћ на име ћерке покојне, из Београда, Улица Мире Попаре број 34.“

Имајући у виду образложење из ове иницијативе и одредбе члана 185. Закона о општем управном поступку, Омбудсман града Београда је прихватио иницијативу и донео одговарајућу препоруку чији текст следи.

На основу чл. 52. Закона о главном граду („Сл. Гласник РС“ број 129/07, 83/2014, др закон и 37/2019) и чланова 2. и 26. Одлуке о Омбудсману града Београда („Сл. лист број 85/19), Закона о општем управном поступку („Сл. Гласник РС“ број 18/16 и 95/2018) поступајући по иницијативи Министарства за јавна улагања Републике Србије број: 401-00-4265/2024-01 за измену правоснажног решења III-02 број 404-971/2023 у поступку контроле правилности и законитости рада Управе градске општине Чукарица-Начелника управе Градске општине Чукарица у Београду, Омбудсман града Београда

У Т В Р Ћ У Ј Е

Управа градске општине Чукарица-Начелник управе Градске општине Чукарица у Београду приликом доношења првостепеног решења није могла имати у виду накнадно промењене чињенице и околности, што за последицу може имати повреду права лица – чланова продице угрожене елементарном непогодом, а која се иначе налазе у незавидној материјалној ситуацији. На основу утврђеног правног и чињеничног стања, Омбудсман града Београда, у циљу унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских права, упућује Управи градске општине Чукарица-Начелнику управе Градске општине Чукарица у Београду следећу:

П Р Е П О Р У К У

Управа градске општине Чукарица-Начелник управе Градске општине Чукарица у Београду ће ради усклађивања фактичке са правном ситуацијом, сходно члану 185. Закона о општем управном поступку („Сл. Гласник РС“ број 18/16 и 95/2018) изменити своје правоснажно решење III-02 број 404-971/2023 од дана 22.01.2024. године тако што ће изменити наведено решење у ставу 1. тако да он гласи „УТВРЂУЈЕ СЕ право на државну помоћ за НН лице, ЈМБГ за оштећени стамбени објект у Београду, ул. Мира Попаре број 34, на кат. парцели 13134/33 КО Чукарица услед дејства јаког олујног ветра, града и кише у току јула 2023. године у циљу обнове и то за прву категорију оштећења.

У ставу 2. решења унети одговарајући број текућег рачуна и назив пословне банке ради исплате државне помоћи у корист НН.

У поступку по препоруци потребно је нарочито ценити и образложити испуњеност осталих услова из члана 185. Закона о општем управном поступку а тичу се пристанка противних странака и интереса трећих лица.

Управа градске општине Чукарица-Начелник управе Градске општине Чукарица у Београду обавестиће Омбудсмана града Београда о поступању по препорукама у року од 30 дана од дана пријема овог акта уз достављање потребне документације и других доказа на основу којих се може утврдити да је по препорукама Омбудсмана града Београда поступљено.

Р а з л о з и:

Омбудсман града Београда је дана 16.10.2024. године примио Иницијативу Министарства за јавна улагања Републике Србије за измену правоснажног решења III-02 број 404-971/2023 које је донела Управа градске општине Чукарица-Начелник управе Градске општине Чукарица у Београду.

У иницијативи се наводи да је у току јула месеца, а посебно у преиоду између 19. и 22. јула 2023. године на подручју Србије забележено више олујно-грмљавинских непогода, праћених јаким плјусковима кише, грмљавином, олујним ударима ветра, на моменте и орканским јачинама, као и појавом крупног града. Влада Републике Србије је Одлуком о проглашењу елементарне непогоде („Службени гласник РС“, бр. 69/23) прогласила стање елементарне непогоде у већем броју јединица локалне самоуправе међу којима је и градска општина Чукарица.

Градска општина Чукарица је у складу са Законом о обнови након елементарне и друге непогоде („Службени гласник РС“, бр. 112/15) донела решење којим се утврђује право на државну помоћ сада покојној НН, а на основу пријаве штете коју је по њеном овлашћењу поднела њена ћерка и члан њеног породичног домаћинства НН.

Чланом 185. ст. 1. и 2. Закона о општем управном поступку прописано је да на препоруку Заштитника грађана орган може, ради усклађивања са законом, новим решењем да поништи, укине или измени своје правоснажно решење, ако странка о чијим је правима или обавезама одлучено, као и противна странка, на то пристану и ако се тиме не вређа интерес трећег лица. Ако орган не сматра да треба да поступи по препоруци Заштитника грађана, њега одмах о томе обавештава. Поништавање, укидање или мењање решења на препоруку Заштитника грађана није ограничено роком.

У конкретном случају Омудсман града Београда је ценио наводе Министарства за јавна улагања Републике Србије и исте као чињенице прихаватио, а тичу се независне материјалне ситуације породице покојне НН и хитне потребе за обнову њихове породичне куће.

Из свега наведеног а нарочито имајући у виду начела заштите права грађана и заштите јавног интереса, као и начела ефикасности и економичности поступка донета је предметна препорука.

Нажалост Градска општина Чукарица није усвојила Препоруку уз следеће образложење:

„Поступајући по Вашем допису под горњим бројем од 24.01.2024. године, којим сте Управи Градске општине Чукарица упутили препоруку за измену правоснажног решења у ставу 1. диспозитива III-02 број 404-971/2023 од 22.01.2024. године, ради усклађивања фактичке са правном ситуацијом на основу члана 185. Закона о општем управном поступку („Службени гласник РС“, бр. 18/2016, 95/2018 и 2/2023), након увида у списе предмета овог органа III-02 број 404-971/2023, те прибављања умрлице за покојну из Београда, Мира Попаре 34, обавештавамо Вас следеће:

У циљу поступања по Вашој препоруци од 24.10.2024. године, за измену правоснажног решења, од Секретаријата за управу града Београда, Одсека за лична стања грађана, вођење матичних књига и изборна права – Чукарица, дописом од 06.11.2024. године затражена је умрлица за оштећену НН, а увидом у достављени Извод из матичне књиге умрлих бр. 203-00-1/2024-26/268614 од 07.11.2024. године, утврђено је да је смрт код оштећене НН којој је утврђено право на државну помоћ наступила дана 24. јуна 2024. године, односно два месеца након што је решење Управе Градске општине Чукарица III-02 број 404-971/2023 од 22.01.2024. године постало правоснажно.

Увидом у списе предмета овог органа III-02 број 404-971/2023, те доказ о власништву над оштећеним стамбеним објектом у Београду, Мира Попаре 34, утврђено је да је оштећена, сада покојна НН, ванкњижно власништво над оштећеном непокретношћу стекла наслеђем иза смрти свог супруга покојне НН, те да су правоснажним оставинским решењем Другог основног суда у Београду Посл. бр. IV-2О 2378/15 од 21.03.2016. године и правоснажним допунским решењем Другог основног суда у Београду 1-О бр. 4045/22 од 21.11.2022. године за наследнике на заоставштини покојног НН оглашени супруга оставиоца НН, ћерка оставиоца и син оставиоца НН.

Имајући у виду све напред наведено, као и одредбе члана 185. Закона о општем управном поступку, посебно ценећи испуњеност осталих услова који се тичу интереса трећих лица, обавештавамо Вас да сматрамо да нису испуњени законски као ни остали услови да Управа Градске општине Чукарица поступи по Вашој препоруци број 352-119/2024 од 24.10.2024. године и измени правоснажно решење III-02 број 404-971/2023 од 22.01.2024. године у корист ћерке оштећене, сада покојне НН, обзиром да је чланом 185. Закона о општем управном поступку

(„Службени гласник РС“, бр. 18/2016, 95/2018 и 2/2023) прописано да се правоснажно решење може поништити, укинути или изменити на препоруку Заштитника грађана ради усклађивања са законом, а не фактичке са правном ситуацијом и ако се тиме не вређа интерес трећег лица, те сматрамо да би у конкретном случају измена правоснажног решења могла повредити интерес трећег лица сина сада покојне НН.

ГО НОВИ БЕОГРАД

Притужба се односила на непоштовање кућног реда и стварања буке из суседног стана. У овом предмету поступали су комунална инспекција управе градске општине Нови Београд и комунална милиција у саставу Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију. Службена лица на терену нису нашли да постоји ремећење кућног реда и производња буке пуштањем јаке музике и сл.. По овој притужби је поступао и Заштитник грађана РС, који је израдио извештај о случају који садржи детаљне податке о свим изласцима инспектора и комуналне милиције у инспекцијску контролу, о чему је притужила уредно обавештена.

Грађани су се обраћали о због непрописно паркираних возила на адреси Љубинке Бобић ио Исмета Мујазиновића на Новом Београду. Одељење за инспекцијске послове – одсек комуналне инспекције Градске општине Нови Београд се изјаснило да је комунални инспектор излазио на лице места и том приликом није затекао непрописно остављена и паркирана возила на предметној адреси.

ГО ПАЛИЛУЛА

Притужба се односила на опис проблема око неблаговременог поступања органа управе надлежног за утврђивање статуса борца у складу са Законом о правима бораца, војних инвалида, цивилних инвалида рата и чланова њихових породица. По притужби субјекат контроле је одмах реаговао и упутио чињенично изјашњење у коме је наведено да су у току поступка извршене описане управне радње, изведени потребни докази и донета позитивна одлука. Међутим, достава решења је каснила због неадекватне комуникације органа управе са странком, те је проблем одмах по сазнању отклоњен и решење је притужиоцу одмах уручено, чиме је притужба успешно решена, а притужилац је изразио захвалност брзином деловања овог органа.

ГО ЗВЕЗДАРА

Притужбе на рад Градске општине Звездара односиле су се на комуналну уређеност подручја око

месне заједнице Миријево, дечијег игралишта, спомен чесме и амфитеатра на наведеној локацији са изнетим предлогом за њихово уређење. Одељење за комуналне делатности, заштиту животне средине и координацију инвестиционих пројеката Градске општине Звездара се изјаснила да планира да ту локацију уврсти у своје програме за уређење и одржавање у наредном периоду.

Проблем који је притужилац навео у вези са радом комуналне инспекције Градске општине Звездара односио се на буку која долази од лавежа већег броја паса из комшилука притужиоца. Извршен је инспекцијски надзор од стране комуналне инспекције општине и утврђено је да су сви пси уредно обележени и вакцинисани у складу са Одлуком о држању домаћих животиња и кућних љубимаца на територији града Београда. Комунална инспекција је истакла да није надлежна да мери буку насталу од лавежа паса, па је поступак настављен пред Секретаријатом за инспекцију, надзор и комуникацију.

Притужбе су се односиле и на комуналне проблеме у вези са цурењем воде у дворишту притужиоца и околним парцелама. Након што је ЈКП „Београдски водовод и канализација“ утврдио да није у њиховој надлежности одржавање предметне водоводне мреже, Одсек комуналне инспекције Градске општине Звездара је предмет проследио Сектору за комунални инспекцијски надзор у саставу Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију на даљу надлежност и поступање.

Притужиоци су имали примедбе на дужину трајања поступка озакоњења који се води пред надлежним органом Градске општине Звездара. У поступку контроле више пута су затражене информације о току поступка, више пута су писане ургенције за поступање, те је поступак окончан доношењем решења о одбацивању захтева за озакоњење, као непотпуна, о чему су притужиоци обавештени.

ГО СТАРИ ГРАД

Притужбе притужилаца односиле су се и на рад органа Градске општине Стари град, па како исти у свом саставу има Локалног омбудсмана, Омбудсман града Београда је предметне притужбе прослеђивао на даљу надлежност и поступање Локалном омбудсману Градске општине Стари град.

ГО ВРАЧАР

Омбудсману града Београда се обратио помоћник председника ГО Врачар због непокретања дисциплинског поступка од стране управе ГО Врачар против њиховог запосленог. Градска

општине Врачар се изјаснила да је притужба преурањена, те да ће дисциплински поступак против запосленог бити спроведен у законски предвиђеном року.

ГО ВОЖДОВАЦ

Притужилац се жалио да у стамбеној згради у којој станује и након неколико година од ступања на снагу Закона о становању и одржавању зграда, нису изабрани органи стамбене заједнице који су предвиђени одредбама овог закона. Омбудсман града Београда се обратио захтевом за достављање информација ГО Вождовац-одељењу за имовинско-праве послове крајем 2024. године. Како до краја овог извештајног периода није пристигао одговор овог субјекта контроле, опис коначног исхода овог предмета ће ући у извештај за 2025. годину.

Предмет друге притужбе, која се односи на рад и поступање овог субјекта контроле су две бесправно сазидане гараже испред стамбене зграде у улици Војводе Степе број 188, чиме је блокиран одвод за воду и отежано несметано кретање житеља тог дела општине Вождовац. Поступајући по захтеву за достављање информација Омбудсмана града Београда, општина Вождовац је навела да у евиденцији пријава грађана није нађена пријава овог притужиоца. Притужилац је у допуни притужбе навео да је разговарао са запосленим у ГО Вождовац и предочио проблем, али да се није у писаној форми обраћао нити је отворен предмет по његовој пријави. У одговору овог субјекта контроле је потврђено да у евиденцији немају његову притужбу и да им се може обратити сваког радног дана од 8-16 часова преко писарнице ГО Вождовац у циљу решавања насталог проблема.

ГО РАКОВИЦА

Омбудсману града Београда се обратила притужила са притужбом на рад Градске општине Раковица, па како иста у свом саставу има Локалног омбудсмана, Омбудсман града Београда је проследио предметну притужбу на даљу надлежност и поступање Локалном омбудсману Градске општине Раковица.

ГО ЗЕМУН

Притужба се односи на оштећења унутарблоковске јавне површине које је у надлежности Градске општине Земун, те је од стране притужиле истакнута потреба за реконструкцијом и санирањем оштећења и постојећих рупа ради безбедног коришћења датог простора. У поступку контроле добијено је изјашњење од надлежног Одељења за инвестиције и комунално-инспекцијске послове

управе Градске општине Земун, са посебним истицањем, да се сваке календарске године саставља списак приоритетних локација за реконструкцију и израђује програм одржавања и да реализација радова зависи од расположивих средстава, пре свега на основу приоритетне оправданости захтева на терену. Притужила је обавештена о предњем са предлогом да се обрати писани захтевом градској општини ради одређивања приоритета реконструкције предметне локације у ул. Цара Душана.

Проблеми су се односили и у вези са постављањем препрека за паркирање на паркингу за станаре солитера на адреси Банијска у Земуну. Како је од стране комуналне милиције на јавном паркингу на предметној локацији затечено заузеће 10 паркинг места постављењем запрека – стубића, списи предмета су прослеђени надлежном органу – Градској општини Земун како би у управном поступку доношењем решења наложили предузимање мера и радњи за отклањање неправилности у одређеном року, о чему је притужилац обавештен. Градска општина Земун – Одељење за инвестиције и комунало инспекцијске послове – Одсек за комуналну инспекцију је спровело поступак, донело Решење о уклањању и обавестило Омбудсмана и притужиоца да се предмет налази у плану извршења. Градска општина Земун је дана 15.11.2024.године закључила нови уговор чији је предмет реализација извршења решења Одсека комуналне инспекције, те ће извршење решења бити реализовано у што краћем року.

ГО СОПОТ

У извештајном периоду поднете су две притужбе због комуналних проблема постављања већег броја контејнера на једној локацији. У поступку контроле затражене су и информације о случају од комуналне инспекције Управе ГО Сопот. Орган управе је навео да се пражњење контејнера врши свакодневно и да се план изношења кућног смећа врши на основу важећих аката органа ГО Сопот, а услуку врши ЈКП „Сопот“ према утврђеној динамици. Притужиоци су о истом обавештени уз давање информација да се могу посебним захтевима обратити Управи го Сопот за одређивање и других локација којим би се извршило адекватно размештање контејнера у оквиру предметног насеља.

ГО ЛАЗАРЕВАЦ

Притужба притужиоца се односила на постављање пумпе и црева од стране његовог комшије, како би спровео фекалије у кишну уличну канализацију, те се фекалије изливају и иду улицом и тротоаром и постоји опасност од заразе. Поступајући по притужби, комунална инспекција

градске општине Лазаревац је навела да комунална инспекција поступа по овом предмету још од 2019. године, када је наложено комшији притужиоца да не вади црево из шахте и донето је решење којим се забрањује изливање отпадних вода на јавну површину-улицу. Инспекција је надаље навела да је црево постављено као привремено решење до окончања судског спора и то од ревизионе шахте до шахте на уличној кишној канализацији и служи да се путем пумпе одводе отпадне воде из ревизионе шахте, јер долази до пуњења исте. Током 2021. године издат је прекршајни налог комшији притужиоца, а у септембру 2024. године притужилац је поново пријавио предметни проблем, међутим приликом изласка комуналног инспектора на терен није затечено црево ван шахте.

ГО СУРЧИН

Притужба притужиоца рад Градске општине Сурчин односила се на олагање комуналног отпада на нелегалној депонији на описаној локацији. У поступку по притужби из датог изјашњења утврђено је да комунална инспекција ГО Сурчин, по наводима свакодневно обилази критичне локације, да је у претходном периоду издато више прекршајних налога починиоцима који су затечени у прекршају.

Градска општина Сурчин поступала је и у случају притужиоца који се обратио због привременог прикључења нелегално изграђеног објекта на водоводну мрежу. У складу са Уредбом о начину, условима и поступку за привремено прикључење на електроенергетску мрежу, гасну мрежу и/или мрежу даљинског грејања, водовод и канализацију незаконито изграђених објеката („Сл.гласник РС“ бр. 70/2023), Градска општина Сурчин – Одељење за урбанизам, грађевинске и комуналне послове је издала обавештење о испуњености правних услова за прикључење на мрежу подносиоца притужбе, који је прослеђен ЈКП „БВК“ на даље поступање.

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 улици 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.

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. Без обзира што је од избора првог локалног омбудсмана у Републици Србији прошло више од 20 година (први локални омбудсман је изабран 2003. године), мали је број јединица локалне самоуправе у Републици Србији које су на основу ове законске могућности и изабрале свог локалног омбудсмана. Поред Омбудсмана града Београда (први омбудсман града Београда је изабран 2005. године) само још пет градских општина имају свог локалног омбудсмана (Врачар, Вождовац, Савски венац, Стари град и Раковица). Када је реч о Републици Србији, број локалних омбудсмана се креће од 19 до 27. Тренутно само 23 локалне самоуправе (градови и општине) имају свог локалног омбудсмана. Када је реч у Београду 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. Сваки локални омбудсман у београдским општинама има своју Одлуку у којој су дефинисане поступак избора, време на које се бира, овлашћења, надлежности, поступак контроле и сл. Једном речју

сваки локални омбудсман је аутономан у раду у оквиру својих надлежности. Када је реч о међусобној сарадњи са Омбудсманом града Београда она се одвија на највишем могућем нивоу. Они превасходно контролишу примену општинских одлука, а омбудсман града Београда градске и општинске у општинама које немају омбудсмана

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.

Сарадња са осталим локалним омбудсманима у Републици Србији одвијала се у оквиру Удружења омбудсмана Србије. 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. Избором омбудсмана града Београда за председника Удружења омбудсмана Србије седиште удружења је пребачено у Београд, па је почетком године (21.02.2024. године) одржана Скупштина Удружења у сали СО Врачар. Скупштини су присуствовали велики број локалних омбудсмана чланова удружења, а скуп је поздравио и председник општине Врачар проф др. Милан Недељковић. И овога пута изражавамо захвалност за помоћ у организацији Скупштине Удружења.

Редовна годишња скупштина Удружења одржава је ове године 18. и 19. септембра 2024. године у Врњачкој Бањи уз финансијску помоћ ОЕБС-а. На Скупштини су констатоване престанак функције у Удружењу члановима којима је истекао мандат или су изабрани на друге функције, изабрани нови чланови радних тела Удружења, разматран и усвојен годишњи извештај о раду Удружења и органа Удружења, финансијски извештај за 2024. годину, представљен рад на пројектима насталих на тренингу у Суботици – Палићу у септембру 2024. године и друга текућа питања. По први пут се на Скупштини Удружења расправљало око два озбиљна проблема са којим се у свом раду баве локални омбудсмани.

Први је примена Закона о заштити потрошача и Закона о комуналним делатностима, везаних за плаћање комуналних услуга односно садржини рачуна за месечно плаћање комуналних услуга.

Друга тема је било разматрање иницијативе за измену и допуне Закона о становању и одржавању зграда, везаних пре свега за професионалне управнике зграда, јер се грађани често жале на њихов рад и понашање, а омбудсмани не контролишу њихов рад. Уводно излагање око оба проблема

имао је Омбудсман града Београда.

Сви локални омбудсмани појединачно, али и Удружење су 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 том циљу Омбудсман града је у јануару 2024. године обавио разговор са тадашњим председником Општине Палилула, који је изразио спремност да у догледно време изабере свог локалног омбудсмана.

У организацији локалног омбудсмана града Крагујевца, 30. јула 2024. године, одржана је презентација рада СОС Дечије село из Краљева и представљање "програма подршке за маме и бебе". На овом скупу говорили су помоћница градоначелника Крагујевца, др Гордана Дамјановић, директорка СОС Дечије село из Краљева, координатор програма јачања породице Дечије село Краљево, омбудсман града Београда, омбудсманка града Ниша, омбудсманка града Крагујевца, омбудсман града Краљева, директорка Центра за социјални рад из Крагујевца. Омбудсман града Београда упознао је скуп са активностима које предузимају надлежне институције у Београду, пре свега Центар за социјални рад и Секретаријат за социјалну заштиту у Београду, на овом плану. Констатовано је да су те активности и помоћ која се пружа деци и грађанима из ове области најобимнија и најквалитетнија у Београду. Након одржавања овог скупа омбудсман града Београда је позван да са још неколико локалних омбудсмана у Републици Србији (Крагујевац, Краљево и Ниш) посете СОС Дечије село у Краљеву.

Посета је реализована 5. септембра 2024. године и било је веома дирљиво видети децу и мајке које живе тамо. Упућене су све похвале особљу које се бави овим хуманитарним радом.

Омбудсман града Београда примио је 18. јуна 2024. године Заштитника грађана Црне Горе. У делегацији су били Заштитник Синиша Бјековић, Татјана Радовић, заменица задужена за правосуђе, јавну управу и опште надлежности, Данко Дамјановић, ген. секретар и Марина Перишић, главна саветница Заштитника. На састанку су размењена искуства у раду, а посебно је било речи о надлежности које имају у свом раду. Једна од ствари које се разликује од надлежности заштитника грађана у Републици Србије је и то што су они овлашћени да контролишу и Уставни суд а од скоро и безбедносне службе у Црној Гори.

У оквиру обележавања Међународног дана људских права, Омбудсман града Ниша организовао је дводневни скуп у Нишу, 3. и 4. децембра 2024. године, холандско – српски дијалог у Нишу у сусрет Међународном дану људских права, на тему: "Локални и национални омбудсмани у фокусу заштите људских права, сарадња између омбудсмана и органа јавне власти". Учешће на

овом скупу узели су стратешки саветник за локалне омбудсмани у институцији Холандског националног омбудсмана, г-дин Јан Принс, као и омбудсман за шест општина у Холандији и координатор за жалбе и контакт особа националног омбудсмана у граду Утрехт, као и скоро сви локални омбудсмани укључујући и покрајинску омбудсманку из Републике Србије. Скуп су поздравили министарка за државну управу и локалну самоуправу, г-ђа Јелена Жарић – Ковачевић, министар за људска и мањинска права и друштвени дијалог, г-дин Томислав Жигманов као и председник града Ниша Драгослав Павловић.

На дводневном скупу обрађено је неколико тема:

1. Поступање по притужбама националног омбудсмана, локалног омбудсмана и општинске контакт особе, са посеном пажњом на сличности и разлике и допирање до рањивих група, едукација и подизање свести међу грађанима
2. Сарадња између националних и локалних омбудсмана у Холандији, могућност прилагођавања успешних модела у Србији
3. Могућности и ризици контакт особа Омбудсмана у органима јавне власти
4. Поступање са неприхватљивим понашањем Перспектива националног омбудсмана, локалног омбудсмана и координатора за жалбе у граду Утрехт

Размена искуства гостију из Холандије и локалних омбудсмана Србије је заиста била драгоцену за све учеснике, као и закључак на крају скупа да сви имамо сличне проблеме и на сличан начин их решавамо. Једина разлика је та што је сарадња између националног заштитника и локалних омбудсмана другачија у Републици Србији од оне у Холандији. У Холандији се то огледа у једној врсти зависности локалног омбудсмана од националног, што није случај код нас, као што смо већ навели.

У циљу ширења мреже локалних омбудсмана у локалним самоуправама којег нису именовали, Омбудсман града Београда је имао пријем код Министарке за државну управу и локалну самоуправу г-ђе Јелене Жарић Ковачевић 13.јуна 2024. године на коме смо разговарали о улози и значају постојања локалних омбудсмана како би и на тај начин допринели модернизацији и што ефикаснијој како локалне, тако и државне управе.

Један од начина остваривања програмских циљева о постојању „добре управе“ је и именовање што већег броја локалних омбудсмана. Упознао сам Министарку о постојању Удружења локалних омбудсмана Србије и једној важној активности коју је Удружење имало у претходној години, а то је израда текста, као неке врсте нацрта Закона о локалним омбудсменима. Након тога смо и

доставили тај текст, који је рађен у сарадњи са мисијом ОЕБС-а у Србији. Министарка је изразила искрено интересовање за овај наш предлог.

Сарадња са републичким Заштитником грађана је и даље добра и обострано корисна. На дневном нивоу примамо телефонске позиве или дописе грађана 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 вишегодишња пракса. Постоје и заједнички предмети у којима поступају оба органа. Заштитник грађана Републике Србије је у сарадњи са Организацијом за европску безбедност и сарадњу (ОЕБС) организовао међународну конференцију „Заједничким напорима ка здравој животној средини: улога и значај институција омбудсмана“ 13. и 14. јуна 2024. године у Београду. На овој међународној конференцији учествовали су Омбудсман и две заменице Омбудсмана града Београда, једини учесници од стране локалних омбудсмана. Активно учешће на конференцији узели су Омбудсман регије Лацио (Италија), Повереник за основна права Мађарске, Омбудсман Републике Турске, Омбудсман за људска права Словеније, Омбудсман за људска права Босне и Херцеговине, као и представници Министарства унутрашњих послова, Министарства заштите животне средине, Апелационог суда у Београду, Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, Вишег јавног тужилаштва у Београду, Правног факултета универзитета у Београду, Правног факултета универзитета у Новом Саду, Привредне коморе Србије, Фонда за развој Републике Србије и друге релевантне установе и институције.

VII САРАДЊА СА ДРУГИМ ИНСТИТУЦИЈАМА

Имајући у виду да је мисија ОЕБС-а за Србију доста помагала Удружењу омбудсмана Србије почетком 2024. године (05.02.2024. године) организовали смо састанак са шефом секције за добру управу Мисије ОЕБС-а Агнес Боденс и Мајом Мићић, саветницом у истој секцији на коме је било речи о досадашњој али и будућој сарадњи и могућностима наставка сарадње како канцеларије Омбудсмана града Београда тако и Удружења омбудсмана Србије.

Омбудсман града Београда присуствовао је Свечаној академији поводом обележавања Међународног дана борбе против корупције у организацији Агенције за спречавање корупције. Свечаност је одржана 9. децембра 2024. године у свечаној сали Дома војске, а међународна конференција под насловом "Снага институционалног оквира у борби против корупције" одржана

је 10. децембра 2024. године у хотелу "Метропол". На скупу су говорили директор Агенције за спречавање корупције, г-дин Дејан Дамњановић, Ивица Дачић, потпредседник Владе Републике Србије, њ.е. амбасадор Емануел Жиофре, шеф мисије ОЕБС-а у Србији, Саша Стевановић, државни секретар Министарства правде, директор Правосудне академије, Ненад Вујић, судије Прекршајног суда у Београду, представници Вишег јавног тужилаштва у Београду, представници Канцеларије Уједињених нација за дрогу и криминал, представници Управе за спречавање прања новца, Народне банке Србије, амбасаде Италије у Београду и други учесници.

У оквиру обележавања Дана људских права 10. децембра, на позив Министарства за људска и мањинска права и друштвени дијалог, Омбудсман града Београда присуствовао је свечаности која је одржана у Југословенској кинотеци. Свечаност је организована у сарадњи са Владом АП Војводине а уз подршку тима Уједињених нација за људска права и мисије ОЕБС-а у Србији.

Свечаности су присуствовали чланови и представници Владе Републике Србије, Владе АП Војводине, Народне скупштине Републике Србије, представници независних тела за заштиту мањинских права, локални омбудсмани Републике Србије, представници локалних самоуправа, институција, међународних организација и слично. Скуп су поздравили: Томислав Жигманов, министар за људска и мањинска права и друштвени дијалог, Матилда Морт, стална координаторка Уједињених нација у Србији, Јанош Бабић, шеф Мисије Савета Европе у Београду, Њ.Е. Емануеле Жиофре, амбасадор и шеф Делегације ЕУ (ТВС), Каролина Хидеа, заменик шефа Мисије Организације за европску безбедност и сарадњу, Роберт Отот, потпредседник Покрајинске владе и покрајински секретар за образовање, прописе, управу и националне мањине – националне заједнице и Никола Тарбук, генерални секретар Сталне конференције градова и општина. Опште симпатије на свечаности добили су хор Дечјег културног центра Београд и хор ИСОН, инклузивно мешовити хор из Новог Сада, који су отпевали химну Републике Србије.

Једна од важних активности канцеларије Омбудсмана града Београда у оквиру Удружења омбудсмана Србије огледа се у промоцији локалних омбудсмана у Србији и користи се свака могућност сарадње са сличним институцијама у Србији. Једна од активности је и потписивање Споразума о сарадњи са Републичком агенцијом за мирно решавање радних спорова на заједничкој конференцији Републичке агенције, Покрајинског омбудсмана, локалних омбудсмана градова Крагујевца и Ниша и подршке Удружења омбудсмана Србије. На конференцији "Радноправни аспект људских права – теорија и пракса" која је одржана 10. априла 2024. године у Палати Србија, уз учешће великог броја чланова Удружења омбудсмана Србије и миритеља и арбитара Републичке агенције, запажено излагање имали су проф. др Бојан Урдаревић са Правног

факултета у Крагујевцу, проф. др Марко Давинић са Правног факултета Универзитета у Београду, директор Агенције др Ивица Лазовић, проф. др Живко Кулић, миритељ и арбитар, као и Покрајински омбудсман АП Војводина, локални омбудсмани градова Крагујевца, Ниша и председник Удружења омбудсмана Србије.

У склопу акције промовисања улоге и значаја омбудсмана у Србији, 9. априла 2024. године на иницијативу Омбудсмана града Београда, одржан је састанак са руководством Сталне конференције градова и општина. Састанку су присуствовали Никола Тарбук, генерални секретар СКГО, Марко Томашевић, заменик секретара, Новак Гајић, саветник за систем локалне самоуправе, Маја Стојановић – Керић, саветник за добру управу, локални омбудсмани градова Београда, Крагујевца и Ниша. Размењена су искуства и области делатности и функционисања локалне самоуправе и значаја локалних омбудсмана у контроли рада јавне управе. Представници СКГО су подржали идеју ширења локалних омбудсмана у јединицама локалне самоуправе а посебно су заинтересовани за формирање регионалних омбудсмана за више локалних самоуправа и у том циљу подржавају оснивање локалних канцеларија омбудсмана у Крагујевцу и Нишу.

На позив Министарства за људска и мањинска права и друштвени дијалог Удружења за радно право и социјално осигурање и Центра за истраживање јавних политика канцеларија Омбудсмана града Београда је учествовала на Округлом столу на тему „Шта после краха европске директиве о платформском раду“, који се одржао 15.03.2024. године у Медиа центру. Како се ради о веома актуелном питању заштите радника Омбудсман је учествовао на овом важном скупу.

Омбудсман града Београда је присуствовао свим свечаностима у организацији града Београда (додела награда Града Београда, славе Града и сл), Завода за заштиту споменика културе града Београда и Универзитета у Београду.

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

У писању овог извештаја на разним местима смо говорили о институцији омбудсмана уопште и у Републици Србији, па су у овом закључку могућа и нека понављања. 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 морала 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 одговор 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 грађани 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.

Када грађани поднесу притужбу са позивом на кршење или злоупотребу неког права, очекују да су самим чином подношења притужби решили свој проблем, јер смо ми „заштитници њихових права“. Од нас се очекује да ми то треба само да констатујемо и исправимо. Ако не добију очекивани исход онда знају да непримерено реагују са коментарима да ми штитимо органе а не грађане. Неретко смо у прилици да не прихватају објашњење да субјект контроле, када им се притужба уважи, морају да чекају одређено време на извршење тог права, као што је ситуација у инспекцијским службама. 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 очекивања. 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 бисмо наставили или обуставили поступак. О овим ситуацијама у конкретним случајевима је било речи у извештају појединачних субјеката контроле. 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. Један изузетно позитиван пример о коме смо до подношења овог извештаја само обавештени путем медија је да ће изглед рачуна за обједињену наплату у ЈКП „Инфостан технологије“ у 2025. бити другачији односно грађанима ће на видан и недвосмислен начин бити исказан евентуални дуг из претходног периода, за шта се Омбудсман залагао још од 2019. године.

П р е д л о г

Скупштина града Београда, на седници одржаној дана _____ 2025. 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

З А К Л Ј У Ч А К

1. Усваја се Извештај о раду Омбудсмана града Београда за 2024.годину.
2. Извештај објавити у „Службеном листу града Београда“.

П р е с е д н и к
Никола Никодијевић