

Број: 9-220/26-С

Скупштина града Београда, на седници одржаној 27. априла 2026. 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), донело је

ЗАКЉУЧАК

1. Усваја се Извештај о раду Омбудсмана града Београда за 2025.годину.
2. Извештај објавити у „Службеном листу града Београда“.

СКУПШТИНА ГРАДА БЕОГРАДА
Број: 9-220/26-С – 27. април 2026. године

ПРЕДСЕДНИК
Никола Никодијевић, с.р.

Доставити:
- Омбудсману града Београда
- „Службеном листу града Београда“
- Лисарници

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

Наташа Стојић



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 2025. ГОДИНУ**

Обрађивач: Омбудсман града Београда

Милош Ваљаревић




Усваја: Скупштина града Београда

Београд, фебруар 2026. 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 2025. годину. Извештај садржи приказ стања о поштовању људских права и слобода, податке о активностима институције у контроли рада управе и јавних служби и унапређења људских права.

Ради потпунијег и лакшег праћења поступања и рада канцеларије Омбудсмана, поред података за ову календарску годину, у Извештају ћете видети и статистичке податке 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. У овој календарској 2026. години планирали смо и посебну конференцију посвећену овом јубилеју.

Институт заштитника грађана, односно локалног омбудсмана спада у групу регулаторних и контролних тела са претежно контролним овлашћењима. Поред овог тела ту су још Повереник за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, Државна ревизорска институција, Агенција за борбу против корупције, Повереник за заштиту равноправности и Републичка комисија за заштиту права у поступцима јавних набавки.

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 са статистичким приказом предмета који су били у раду, као и препоруке, мишљења, саопштења као мере за отклањање пропуста које је Омбудсман града Београда субјектима контроле наложио.

Приликом писања Извештаја коришћени су следећи извори: писане 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 и изласком на терен 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, Секретаријат за саобраћај, Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију, 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.

Одлуком је предвиђено да се омбудсман и заменици омбудсмана бирају на период од пет година. У овој календарској години, мандат за два заменика је истекао 21. јануара, а за друга два заменика 16. маја 2025. године.

На истој седници Скупштине Града, од 25.12.2024. изабрана су два заменика, док је уместо заменика којима су истицали мандати 16. маја 2025. године, изабран само један заменик који је ступио на дужност 29. септембра 2025. године, а један заменик још увек није изабран.

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 сваке године у децембру месецу усваја Кадровски план Омбудсмана града Београда за наредну годину. Скупштина града на седници од 22. децембра 2025. године усвојила је Кадровски план за 2026. 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.

Скупштина града Београда, на седници одржаној 25. децембра 2024. године, донела је Одлуку о буџету града Београда за 2025. годину („Сл.лист града Београда“, број 158/24), према којој су предвиђена средства за потребе Омбудсмана износила 35.100.000 динара.

Одлуком о изменама Одлуке о буџету града Београда за 2025. годину која је усвојена на седници Скупштине града 30. октобра 2025. године („Сл.лист града Београда“, број 83/25) укупна средства су смањена на 30.100.000 динара.

На економској класификацији 411 Плате, додаци и накнаде запослених предвиђена средства у 2025. години била су 24.560.000 динара док су утрошена средства износила 23.418.077 динара што чини 95,35%.

На економској класификацији 412 Социјални доприноси на терет послодавца предвиђена средства су износила 3.790.000 динара од чега је утрошено 3.547.839 динара односно 93,61%.

На крају 2025. проценат реализације буџета је износио 91,87% од укупних средстава предвиђених финансијским планом.

Из ових података се види да су средства рационално и плански утрошена. Нешто нижи проценат реализације је последица неизбора једног заменика омбудсмана од маја месеца до краја 2025. године, док је избор другог трајао четири месеца.

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, понављамо проблем немогућности прилаза особа са инвалидитетом, 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.

Остаје и проблем пријемне просторије за странке. И на овај проблем смо указивали јер се дешава да истовремено дође више странака и принуђени смо да истовремено заменици разговарају са странкама са различитим проблемима и да слушају међусобно проблеме.

Службене канцеларије свих запослених 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 већ смо напоменули да од маја месеца немамо једног заменика, а трећи је почео да ради практично са 1. октобром 2025. године. Када је реч о запосленима у Стручној служби, ту је ситуација као и претходних година. Према постојећем Правилнику о унутрашњој организацији и систематизацији радних места и Кадровском плану за 2025. 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 прокламованом циљу 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 протестно окупљање студената и дела грађана главног града са неколико великих окупљања и блокада улица, што је у неким ситуацијама отежавало њихов рад. Настојали смо, имајући у виду овакву ситуацију, 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 бисмо нашли адекватно решење. Нажалост, дешава се да ту не наилазимо увек на разумевање друге стране. Но и поред тога настојимо да оправдамо постојање институције омбудсмана, јер знамо да смо им често и једина институција којој се могу непосредно и слободно обратити, ради заштите својих права.

Имали смо и примере злоупотребе могућности да нам се грађани могу увек неформално и без посебне процедуре обратити, па онда шаљу и по десетине мејлова и притужбе на разне институције из свакодневног живота, а да се претходно нису обратили субјекту контроле. Имамо примера када грађани 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 технологије» 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 електричне енергије или да не поседују непокретност а плаћају све услуге као да има кућу и ту живи. Та питања настојимо да решимо у комуникацији са комуналним предузећима.

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.

Дебиروقратизован 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 предложемо 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 Србији, Заштитника грађана Републике Србије, службе бесплатне правне помоћи и Заштитника права пацијената и сл.

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 веома брзо, професионално и без икаквих трошкова, што се позитивно одражава на грађане.

Грађанима је често довољно да их неко прими и саслуша њихов проблем и аргументовано образложи мишљење о насталом проблему односно 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, контролисани субјекти су свесни да постоји независни контролор њиховог рада, па настоје да побољшају свој рад и на тај начин смање незадовољство грађана.

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 **655** предмета. Од укупног броја предмета, **595** је примљено нових, а **60** предмета пренето је из претходне године.

5.2 Примљени грађани у институцији

У току 2025. године у канцеларији Омбудсмана примљено је око **230** грађана, а телефоном се обратило око **2.700** грађана.

Број предмета у раду	654
Број примљених странака	230
Број телефонских позива	око 2700
Број примљених притужби	595

Број примљених притужби у периоду 2021. – 2025. године

Субјект контроле	2021	2022	2023	2024	2025
Секретаријат за саобраћај	6	2	18	15	20
Секретаријат за јавни превоз	9	3	7	15	36
Секретаријат за образовање и дечију заштиту	2	3	10	26	10
Секретаријат за социјалну заштиту	3	2	8	5	6
Секретаријат за јавне приходе	8	7	10	4	7
Секретаријат за послове озакоњења објеката	7	7	4	3	2
Секретаријат за заштиту животне средине	/	/	/	4	/

Секретаријат за здравство	1	1	5	1	/
Секретаријат за инспекцијске послове	29	22	/	/	/
Секретаријат за послове комуналне милиције	25	35	/	/	/
Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију	/	12	48	55	62
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	2	3	4	1	1
Секретаријат за имовинске и правне послове	9	11	8	3	9
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	5	6	4	12	6
Секретаријат за управу	2	/	/	3	1
Секретаријат за енергетику	/	/	/	1	1
Секретаријат за културу	/	/	/	/	1
Секретаријат за пољопривреду	/	/	/	1	/
Секретаријат за информисање	/	/	1	/	/
Секретаријат за послове одбране, ванредних ситуација и координацију	3	/	/	/	1
Секретаријат за финансије	/	/	/	/	1
Секретаријат за привреду	2	/	/	/	/
Градско правобранилаштво града Београда	/	/	/	/	2
Градски центри за социјални рад	11	17	22	13	8
ЈКП Инфостан технологије	57	70	57	45	22
ЈКП Београдски водовод и канализација	30	40	65	32	23
ЈКП Паркинг сервис	9	16	17	13	25
ЈП Градско стамбено	30	38	42	13	18
ЈКП Београдске електране	19	71	15	19	31
ЈКП Погребне услуге	6	1	11	6	4
ЈКП Градска чистоћа	8	11	15	12	8
ЈКП ГСП Београд	1	3	7	3	3
ЈКП Управљање јавним превозом	/	/	5	4	1
ЈКП Београд пут	1	1	2	8	3
ЈП Путеви Београда	1	1	3	13	8
ЈКП Зеленило Београд	2	9	5	5	16
ЈП Ада Циганлија	/	1	1	/	2
ЈКП Јавно осветљење	3	2	/	7	5
ЈКП Ветерина Београд	2	/	3	2	3
ЈКП Градске пијаче	/	/	/	/	/
ЈП Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда	1	/	1	3	1
ЈВП Београд Воде	/	/	/	/	1
Привредно друштво СЦ Нови Београд	/	/	/	/	1
СЦ Милан Гале Мушкатиновић	1	/	/	/	/

СЦ Олимп	1	/	/	/	/
Завод за заштиту споменика културе града Београда	/	/	1	2	/
Градски завод за вештачења	1	/	/	/	/
Предшколске установе	1	4	5	1	/
Градске општине	32	25	34	32	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	1	/	/	2	2
ЈКП 10. октобар Барајево	/	1	/	/	/
ЈКП Водовод и канализација Гроцка	2	2	1	2	1
ЈП за развој ГО Гроцка	/	/	/	/	1
ЕКО Гроцка	1	1	3	1	2
ЈКП Обреновац	/	/	/	/	1
ЈКП Водовод и канализација Обреновац	1	1	/	/	/
ЈКП Младеновац	1	1	/	/	2
ЈКП Паркинг сервис Младеновац	/	/	/	/	1
ЈПКП Лазаревац	1	/	4	1	2
ЈП Топлификација Лазаревац	1	/	/	/	1
ЈП за изградњу Лазаревац	/	1	/	/	/
Правни савети, информације, ненадлежни	93	104	96	197	201
УКУПНО	437	536	544	585	595

5.3 Субјекти контроле Омбудсмана града Београда

Субјект контроле	Број притужби
Секретаријат за саобраћај	20
Секретаријат за јавни превоз	36
Секретаријат за образовање и дечију заштиту	10
Секретаријат за социјалну заштиту	6
Градски центри за социјални рад	8
Секретаријат за јавне приходе	7
Секретаријат за послове озакоњења објеката	2
Секретаријат за инспекцију, надзор и комуникацију	62
Секретаријат за комуналне и стамбене послове	1
Секретаријат за имовинске и правне послове	9
Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове	6
Секретаријат за управу	1
Секретаријат за енергетику	1
Секретаријат за културу	1
Секретаријат за послове одбране, ванредних ситуација и координацију	1
Секретаријат за финансије	1
Градско правобранилаштво града Београда	2
ЈКП Инфостан технологије	22
ЈКП Београдски водовод и канализација	23
ЈКП Паркинг сервис	25
ЈП Градско стамбено	18
ЈКП Београдске електране	31
ЈКП Погребне услуге	4
ЈКП Градска чистоћа	8
ЈКП ГСП Београд	3
ЈКП Управљање јавним превозом Београд	1
ЈКП Београд пут	3
ЈП Путеви Београда	8
ЈКП Зеленило Београд	16
ЈП Ада Циганлија	2
ЈКП Јавно осветљење	5
ЈКП Ветерина Београд	3
ЈП Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда	1

ЈВП Београдводе	1
СЦ Нови Београд	1
Градске општине	32
ЈКП Сопот	2
ЈКП Лазаревац	2
ЈП Топлификација Лазаревац	1
ЕКО Гроцка	2
ЈП за развој Гроцка	1
ЈКП Водовод и канализација Гроцка	1
ЈКП Младеновац	2
ЈКП Паркинг сервис Младеновац	1
ЈКП Обреновац	1
Укупно	394



СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА САОБРАЋАЈ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	20
недостајућа саобраћајна инфраструктура и сигнализација	14
проблеми са постављањем саобраћајних знакова	4
проблем са искљученим потапајућим стубићима	1
проблем са паркинг местима за такси возила	1

У овом извештајном периоду се највећи број притужби грађана на рад овог субјекта контроле односио на недостајућу саобраћајну инфраструктуру и сигнализацију. Конкретно, већи број житеља Крушевачке улице на општини Вождовац нам се обратио истичући да су због великог броја свакодневно паркираних возила на тротоару принуђени да се крећу коловозом, што због густине саобраћаја представља озбиљан безбедносни ризик за све станаре ове улице. Након интервенције Омбудсмана града Београда овај проблем је успешно решен, па је Секретаријат донео решење којим је ЈКП „Београд пут“ наложено да угради саобраћајну сигнализацију (стубиће) и опрему на наведеној локацији. Поред тога, на истом делу улице је обележен и пешачки прелаз како би грађани безбедније и лакше прелазили на другу страну улице.

Такође, грађани су пријавили исти проблем-недостајућу саобраћајну инфраструктуру и тротоар дуж Сурчинске улице на Лединама, на територији општине Нови Београд. Секретаријат за саобраћај је упутио Омбудсмана града Београда на Дирекцију за грађевинско земљиште и изградњу Београда Ј.П., у чијем одговору стоји да извођење радова на наведеној деоници није предвиђено изменама и допунама програма уређивања и доделе грађевинског земљишта за 2025. годину које је усвојила Скупштина града Београда, али да ће се у наредном периоду радити на решавању овог проблема.

Даље, житељи Лекиног брда обратили су се Омбудсману града Београда незадовољни великим бројем паркинг места обележених за потребе такси возила. Након наше интервенције, Секретаријат за саобраћај је донео одлуку да се укине половина обележених паркинг места за потребе такси возила и да та места буду у функцији јавног паркирања.

Један број притужби се односио на нелегално постављене саобраћајне знаке на одређеним локацијама у граду, који су својеволно постављени на јавним површинама.

На крају, грађани су се жалили и на постављене потапајуће стубиће на шеталишту од Бранковог моста до куле Небојша који су искључени како би гости ресторана паркирали своја возила. Секретаријат је у свом одговору навео да ово шеталиште није дефинисано као пешачка зона и да

Секретаријат није поставио наведене стубиће нити је надлежан за исте, па је притужилац упућен да се обрати Секретаријату за инспекцију, надзор и комуникацију.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНИ ПРЕВОЗ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	36
проблеми у вези доношења Решења о полагању испита о познавању града Београда, издавање дозволе за обављање делатности такси превоза на територији града Београда	29
примедбе на организацију и начин обављања и коришћења градског и приградског превоза путника на територији града Београда	6
остало	1

Секретаријат за јавни превоз обавља послове који се односе на јавни превоз путника на територији града Београда и то: организацију, начин обављања и коришћења градског и приградског превоза путника, организацију и начин обављања ванлинијског превоза, организацију превоза у локалној линијској пловидби, организацију и начин обављања такси превоза.

У извештајном периоду повећан је број притужби на рад овог субјекта контроле у односу на предходни извештајни период.

Највећи број притужби се односио на доношење Решења о полагању испита о познавању града Београда, затим на процедуру у погледу предаје пријаве на оглас за полагање и благовремено објављивање огласа на интернет страници субјекта контроле. У поступку контроле Омбудсман је организовао састанак са представницима Секретаријата у погледу решавања проблема истакнутих у притужбама и том приликом му је предочено да је у току израда новог Правилника о програму и начину полагања испита о познавању града Београда за обављање делатности такси превоза, који ће бити донет у што краћем року. Нови Правилник је објављен и ступио је на снагу 19. маја 2025. године, а оглас за подношење пријаве за полагање испита о познавању града Београда, субјекат контроле је објавио на својој интернет страници дана 18. јуна 2025. године. Након објављеног огласа на интернет страници субјекта контроле у вези пријаве за полагање испита о познавању града Београда, Омбудсману се обратио притужбом притужилац изражавајући незадовољство остављеним роком за пријаву на оглас, те немогућност овере свих докумената код јавног бележника. У поступку контроле Омбудсман је након сагледавања свих

чињеница утврдио да је начин предаје поднесака регулисан одредбама Закона о општем управном поступку, да је по објављеном огласу у року поднето више од 3000 пријава за полагање испита за познавање града Београда, да је у новом Правилнику децидно наведена документација потребна за пријаву.

Одређен број притужби грађана односио се на примедбе у погледу захтева за продужење трасе приградске линије, затим укидања и непоштовања реда вожње у јавном линијском градском и приградском превозу путника. Поводом захтева за продужење трасе приградске линије која је достављена Омбудсману са петицијом грађана приградског насеља, Омбудсман је затражио изјашњење субјекта контроле и након добијања одговора утврдио је да Закон о превозу путника у друмском саобраћају прописује да је домаћи, градски и приградски превоз, превоз који се обавља унутар насељених места или између насељених места која се налазе на територији јединице локалне самоуправе. Свако продужење градске/приградске линије ван територије јединице локалне самоуправе самотрало би се поступањем које би превознике који обављају превоз на међумесним линијама довело у неконкурентан положај, а како се притужба односи на насеље које се налази изван административне зоне града Београда, Секретаријат није надлежан у конкретном случају за организацију јавног линијског превоза путника ван територије града Београда.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ОБРАЗОВАЊЕ И ДЕЧИЈУ ЗАШТИТУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	10
вршњачко насиље	1
остваривање права на новогодишњи ваучер	1
превоза деце са посебним потребама	1
остало	7

У односу на претходни извештајни период приметно је да је смањен број притужби на рад и постпање овог Секретаријата.

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

Омбудсману града Београда обратиле су се Предшколске установе града Београда са иницијативом за измену Уредбе о допунама Уредбе о коефицијентима за обрачун и исплату плата запослених у јавним службама која је ступила на снагу дан 25.01.2025. године, а којом су запослена лица са IV и VI степеном стручне спреме стављена у неравноправан положај у односу

на друге запослене у финансијско-обрачунској служби. У контролном поступку Омбудсман је утврдио и обавестио притужиоце да Секретаријат за образовање и дечју заштиту у целости примењује предметну Уредбу приликом исплате зараде за све запослене у предшколским установама чији је оснивач град Београд, те да је сагласан за измену исте уколико Влада Републике Србије која је доносилац Уредбе сматра да постоји законски основ за њену измену.

Друга притужба се односи на ускраћивање права на новогодишњи ваучер ученику Пете београдске гимназије, јер није потписана сагласност оба родитеља са личним подацима. Имајући у виду да је одредбом члана 5 Одлуке о додели ваучера за куповину опреме за спорт, игру, едукацију, раст и развој деце предвиђено да је „за обезбеђивање средстава за добијање ваучера, за организационо-техничку подршку приликом реализације куповине, као и контролу доделе ваучера надлежна организациона јединица Градске управе града Београда надлежна за послове образовања и дечје заштите“, Омбудсман се обратио захтевом за достављање информација субјекту контроле дана 23.12.2025. године. Како до краја овог извештајног периода није пристигао одговор овог субјекта контроле, опис коначног исхода овог предмета ће ући у извештај за 2026. годину.

Притужиља се обратила Омбудсману града Београда у којој је истакла да је мајка детета са посебним потребама, које похађа основну школу у Умци, посебним комбијем у организацији „ГСП-Београд“; затим да нема довољно комбија, као и да је организација полазака врло лоша, те су родитељи принуђени да децу исписују из школе. У поступку контроле Омбудсман се обратио захтевом за достављање информација субјекту контроле дана 12.12.2025. године. Како до краја овог извештајног периода није пристигао одговор овог субјекта контроле, опис коначног исхода овог предмета ће ући у извештај за 2026. годину.

Омбудсману града Београда обратила се притужиља са притужбом која се односи на инспекцијски надзор рада основне школе у Београду у вези вршњачког насиља и физичког сукоба у просторијама школе. У поступку контроле Омбудсман је обавештен од Секретаријата за образовање и дечју заштиту, Сектор за инспекцијски надзор, да је инспекцијски надзор заказан за 28.01.2026. године, те да ће након извршеног надзора обавештење о предузетим мерама и радњама бити прослеђене Омбудсману након спроведеног поступка.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА СОЦИЈАЛНУ ЗАШТИТУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	6
остваривање права из соц. заштите	4
резервисано паркинг место	1
иницијатива за измене Закључка о интервентним мерама заштите	1

Као и претходних година и ове године смо покушали да решимо вишегодишњу притужбу а касније и иницијативу да се на другачији начин реши помоћ деци са хендикепом од стране Секретаријата за социјалну заштиту. Наиме, деци са посебним потребама поред материјалне помоћи коју добијају преко ПИО фонда, одговарајућа помоћ се остварује и преко Секретаријата за социјалну заштиту града Београда. Град Београд је 1995. године донео Одлуку о помоћи грађанима са ниским примањима и социјално угроженим статусом, као и тешко оболелој деци. Та помоћ је била предвиђена тако да је разним категоријама грађана омогућено да плаћају 20-50% ниже цене комуналних услуга. Након десетак година (2014. године) град Београд је умањио висину ослобађања комуналних услуга на износ од 15-30% и то само до висине од 8.000,00 динара тих трошкова око комуналних услуга. Те интервентне мере су предвиђене да буду привремене, међутим оне су на снази и даље и трајаће до краја 2026. године. Отац детета са церебралном парализом је годинама уназад указивао на потребу укидања Закључка о смањењу субвенција за категорију деце оболеле од разних болести или рођене са одређеним недостацима и да се њихов статус мора изузети из донетих мера. Имајући у виду да смо о овоме доста детаљно писали у претходним извештајима, у овом извештају ће бити речи само о конкретним активностима и иницијативама које је Омбудсман имао у овом извештајном периоду. Поновићемо само чињеницу да смо све ове године покушавали да се овај проблем реши на другачији начин а не кроз субвенције око плаћања комуналних услуга али нисмо успели из простог разлога што је подносилац притужбе износио разлоге за укидање поменутог закључка и то само за ову категорију корисника а представници Секретаријата су износили своје аргументе против таквог предлога и да они раде у складу са својим планом рада и финансијским планом и да су у складу са тим могућностима повећали број услуга које пружају корисницима. Подносилац притужбе није прихватио изјашњења Секретаријата јер сматра да се врши дискриминација међу децом, јер се једној категорији деце даје много више (наводећи број корисника личног пратиоца коју користи преко хиљаду корисника), а непокретна деца или деца која не могу да користе услугу личног пратиоца не добијају ништа. У том зачараном кругу се крећемо већ деценију. У овом извештајном

периоду Омбудсман је организовао неколико састанака са представницима Секретаријата. Први је био 3. фебруара 2025. године, на коме су присуствовале три представнице Секретаријата и Омбудсман са заменицама, на коме су разматрани сви захтеви подносиоца али се није дошло до конкретног решења. Други састанак је одржан 5. августа 2025. године између два члана Градског већа, представника Секретаријата, канцеларије Омбудсмана и подносиоца притужбе. У уводном делу састанка упознао сам чланове Градског већа о овом проблему, подносилац притужбе изнео своје мишљење као и представник Секретаријата. Представник Секретаријата је поновио оно што су званично одговорили подносиоцу притужбе и Омбудсману. Омбудсман је истакао да од Секретаријата нисмо добили детаљну анализу помоћи коју пружају и број корисника по свим оновама, а коју смо у писаном облику тражили, како би могли да свеобухватно сагледамо овај проблем и да евентуално покренемо иницијативу за измену постојећих одредаба које се односе на Закључак о интервентним мерама и да ли се може увести нека нова помоћ најугроженијој категорији деце. Закључено је да Секретаријат у што краћем року одговори и достави Омбудсману тражене податке.

Следећи састанак Омбудсман је имао са Заменицом Градоначелника, 29. септембра 2025. године на коме смо је ближе упознали са овим проблемом, иако је она упозната непосредно од подносиоца притужбе и запослених у кабинету. На том састанку смо се договорили да до краја 2025. године организујемо заједнички састанак представника Секретаријата, Заменице Градоначелника, чланова Градског већа, Омбудсмана и подносиоца притужбе. Како се приближавао крај године, Омбудсман у складу са договором са Заменицом Градоначелника крајем новембра 2025. године послао је писани позив за састанак, укључујући и чланове Градског Већа, Секретара Секретаријата за социјалну заштиту и подносиоца притужбе. Састанак је заказан и одржан 25. децембра 2025. године на коме су присуствовали сви осим в.д. Секретара овог Секретаријата. На састанку је констатовано да је непримерено одсуство в.д. Секретара (и није оправдао изостанак) или његовог заменика задуженог за ову проблематику. Одржана је врло коректна расправа у поменутом саставу и закључено да Омбудсман упути писмо у коме ће од Секретаријата тражити да достави:

- Колико је средстава Секретаријат планирао да издвоји за сваку услугу коју Секретаријат пружа по свим основама за социјално угрожене грађане, а посебно за услугу личног пратиоца у 2026. години;

- Колико грађана се обратило за помоћ по врстама помоћи, а посебно колико је особа са инвалидитетом поднело захтев за помоћ, ако се зна да има преко 10.000 особа са инвалидитетом;
- Колико има захтева за пружање нових услуга које до сада нису пружане;
- Да се направи анализа колико би било потребно средстава за прихватање иницијативе подносиоца да се деци са посебним потребама која су остварали право на додатак за помоћ и негу другог лица а којима није потребна услуга личног пратиоца, дотира разлика до износа за увећани додатак за помоћ и негу другог лица или до износа који се исплаћује преко ПИО фонда.

Закључено је да се ови подаци припреме и доставе свим учесницима састанка и да се нови састанак у комплетном саставу одржи до краја јануара 2026. године, на коме би се разматрали сви напред наведени подаци и могли објективније да сагледамо целокупну ситуацију и заузмемо заједнички став око наведеног предлога. До подношења овог извештаја нисмо добили тражене податке и није одржан предвиђени састанак.

У извештају за 2024. годину обавестили смо одборнике Скупштине Града о иницијативи једног родитеља детета са аутизмом да се измени Одлука о правима и услугама социјалне заштите („Сл. лист града Београда“ бр. 55/2011 ... 65/2023) и то оне које се односе на особе са интелектуалним и менталним идентитетом. После писаног изјашњења и непосредног састанка са представницима Секретаријата за социјалну заштиту Омбудсман је утврдио да је Секретаријат за социјалну заштиту Градске управе града Београда начинио пропуст у раду на тај начин што је у члану 19. и 20. Одлуке о правима и услугама социјалне заштите („Сл. лист града Београда“ бр. 55/2011...65/23), услугу становање уз подршку предвидео за особе са „лаком и умереном ометеношћу“ чиме је повређено начело једнаких права и обавеза и ускраћена могућност односно право да наведену услугу користе и особе са „тежом ометеношћу“, и ограничио је временски период трајања услуге. На основу тога Омбудсман је донео Препоруку. У даљем тексту навешћемо део образложења ове Препоруке.

„На основу утврђеног правног и чињеничног стања, Омбудсман града Београда, у циљу унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских права, упутио је Секретаријату за социјалну заштиту следећу:

ПРЕПОРУКУ

Секретаријат за социјалну заштиту Градске управе града Београда ће изменити одредбе 19. и 20. Одлуке о правима и услугама социјалне заштите („Сл. лист града Београда“ бр. 55/2011...65/23), тако да право на услугу становање уз подршку остварују особе са сметњама у развоју без ограничења на „лаку и умерену ометеност“ и без ограничења временског периода на који се пружа подршка.

Секретаријат за социјалну заштиту Градске управе града Београда, обавестиће Омбудсмана града Београда о поступању по препорукама у року од 30 дана од дана пријема овог акта уз достављање релевантне документације и других доказа на основу којих се са сигурношћу може утврдити да је по препорукама Омбудсмана града Београда поступљено.

Образложење:

Омбудсман града Београда је дана 29. августа 2024. године примио је притужбу [REDACTED] са предлогом да се покрене иницијатива за измену Одлуке о правима и услугама социјалне заштите („Сл. лист града Београда“ бр. 55/2011...65/23).

Наиме из навода притужбе произилази да је чланом 19. и 20. поменуте Одлуке предвиђено је да се услуга социјалне заштите становање уз подршку пружа деци и младима као и одраслима и старијима са сметњама у развоју, степена лаке и умерене ометености у трајању до пет година, чиме је извршена дискриминација по врсти и степену инвалидитета, и која је у супротности са Уставом загарантованим и једнаким правима на достојанствен живот и слободу свих грађана без дискриминације по било ком основу, Конвенцијом о правима особа са инвалидитетом, Законом о социјалној заштити Републике Србије итд.

Сагледавајући наводе из примљене притужбе, Омбудсман града Београда, поступајући у складу са својим овлашћењима, упутио је захтев субјекту контроле - Секретаријату за социјалну заштиту дана 04.09.2024. године.

Поступајући по захтеву Омбудсмана града Београда, Секретаријат за социјалну заштиту се везано за наводе притужбе изјаснио дописом бр. XIX-01-072-789/2024 од 17. септембра 2024. године, у

коме је између осталог навео да је услуга становање уз подршку у граду Београду системски организована и дефинисана Законом о социјалној заштити („Сл. гласник РС“, бр. 24/11 и 117/2022- одлука УС), Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите („Сл. лист РС“, бр. 42/2013, 89/2018 и 73/2019), Правилником о лиценцирању организација социјалне заштите („Сл. гласник РС“ бр. 42/2013) као и Одлуком о правима и услугама социјалне заштите („Сл. лист града Београда“, бр. 55/2011...65/2023). Затим, да од доношења Одлуке о правима и услугама социјалне заштите, нормирана услуга становање уз подршку у граду Београду није заживела, и да на територији града Београда, постоји само један лиценцирани пружалац поменутих услуга капацитета за два корисника, као и да град Београд обезбеђује станове за остваривање услуге становање уз подршку у складу са могућностима што је и предвиђено чл. 23. Одлуке о правима и услугама социјалне заштите.

У изјашњењу се даље наводи да је Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите („Сл. лист РС“, бр. 42/2013, 89/2018 и 73/2019), дефинисао четири степена подршке и то: подршка првог степена - значи да корисник није способан да се самостално брине о себи и укључи у активности дневног живота у заједници, због чега му је потребно физичко присуство и континуирана помоћ другог лица.

Подршка другог степена - значи да корисник може да брине о себи и да се укључи у активности дневног живота у заједници уз физичко присуство и помоћ другог лица. Подршка трећег степена - значи да корисник може да брине о себи и да се укључи у активности дневног живота у заједници, али му је услед недовољно развијених знања и вештина потребан надзор и подршка другог лица. Подршка четвртог степена - значи да корисник самостално, односно уз подсећање може да обавља све животне активности. Затим, да је услуга становања уз подршку из корпуса подршке за самосталан живот, у складу са Законом о социјалној заштити, и да је намењена корисницима који имају капацитет да уз стручну помоћ и активности прописане поменутих Правилником допринесу њиховом осамостаљивању. Секретаријат за социјалну заштиту се приликом нормирања чланова 19. и 20. Одлуке о правима и услугама социјалне заштите града Београда, водио дефинисаним циљем услуге становање уз подршку и проценом ризика по кориснике у том режиму живљења обзиром на норматив кадрова које је прописало Министарство за рад запошљавање, борачка и социјална питања и активности усмерених ка развијању и очувању потенцијала корисника, односно припрему корисника за одржив назавастан живот, те да је реална циљна група потенцијалних корисника из групе корисника трећег и четвртог степена подршке, односно лаке и умерене менталне ометености који се у периоду до пет година могу оспособити

за релативно самосталан живот у заједници, уколико за то постоје реалне могућности у отвореној средини као што су породична подршка, извор финансијских средстава, стамбени простор и сл. Приликом доношења предметне препоруке Омбудсман града Београда се руководио одредбама Устава Републике Србије, Конвенцијом о правима особа са инвалидитетом, Законом о забрани дискриминације, Законом о социјалној заштити, Правилником о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите.

Из свега наведеног произлази да је анализом одредби члана 19. и 20. Одлуке о правима и услугама социјалне заштите („Сл. лист града Београда“ бр. 55/2011...65/23), утврђено да се право на услугу становања уз подршку, када су у питању особе са интелектуалним или менталним инвалидитетом прописује само особама са степеном „лаке и умерене ометености“ док су остале особе са интелектуалним или менталним инвалидитетом искључене. Омбудсман града Београда указује да не постоји објективно и разумно оправдање за искључивање једне групе особа са инвалидитетом из услуге која је намењена подршци у њиховом животу у заједници. Степен потешкоћа особа са инвалидитетом може али и не мора имати улогу у способности особе за постизање самосталности која је прописана као услов да живи уз подршку и управо тај степен самосталности се мора ценити у сваком конкретном случају. Право на становање уз подршку никако не треба да зависи од степена инвалидитета особе јер то може водити њиховом искључивању из заједнице, уместо ка њиховом укључивању. Наиме, наведеном услугом социјалне заштите кориснику се жели пружити подршка у стицању што веће самосталности односно потпуног осамостављивања и укључивања у заједницу. Такође, из тог разлога не треба се трајање пружања подршке временски ограничавати већ потребу за овом услугом пратити у сваком конкретном случају. Републички завод за социјалну заштиту, указао је да особе са инвалидитетом услугу становање уз подршку могу користити дужи временски период а за неке кориснике становање уз подршку може бити трајније решење, односно они ову услугу могу користити доживотно. Оно што је кључно јесте да услуга буде флексибилна и индивидуализована а не временски ограничена по унапред задатим критеријумима. Циљ ове услуге није стамбено збрињавање, већ пружање подршке особи са инвалидитетом како би могла да живи самостално у заједници.

Омбудсман града Београда сматра да се право на самосталан живот и укључивање у заједницу односи на све особе са инвалидитетом без обзира на расу, боју коже, порекло, пол, трудноћу и материнство, језик, вероисповест, политичко или неко друго мишљење, национално, етичко, урођено или социјално порекло итд. С тим у вези неспорно је да ускраћивање права на услугу социјалне заштите становање уз подршку једној групи особа са инвалидитетом на основу

потешкоћа односно степена инвалидитета, нема оправдања. За утврђивање да ли је неко извршио акт дискриминације, није од значаја да ли је постојала намера да се друго лице дискриминише. Дискриминација се може извршити и без постојања намере, дакле и у незнању и без постојања свести да се неко дискриминише.

Следом изнетог у конкретном случају на основу утврђених чињеница и околности, Омбудсман града Београда, је мишљења да је одредбама члана 19. и 20. Одлуке о правима и услугама социјалне заштите („Сл. лист града Београда“ бр. 55/2011...65/23), повређено начело једнаких права и обавеза и да се ускраћује право на услугу становање уз подршку особама са сметњама у развоју на основу њиховог инвалидитета.

Омбудсман града Београда имао је у виду правна средства која стоје на располагању притужиљи ради заштите својих права и интереса приликом доношења ове препоруке, те је исту донео ценећи основна начела управног поступка, а нарочито начела заштите права грађана и заштите јавног интереса, као и начела ефикасности и економичности поступка.“

Притужиља се обратила Омбудсману града Београда са иницијативом за имену и допуну прописа и општих аката града Београда у вези доступности услуге персоналне асистенције особа са аутизмом. У одговору субјекта контроле истакнуто је да је ресорно министарство донело Правилник о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите којим је дефинисана услуга персоналне асистенције као и којим лицима је доступна. Јединице локалне самоуправе дужне су да своје прописе доносе у складу са републичким прописима, па је притужиља упућена да се обрати надлежном Министарству и Републичком Заштитнику грађана који је покренуо поступак контроле рада Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања и упутио препоруку министарству да у најкраћем року изradi и донесе Правилник о измени и допуни Правилника о ближим условима и стандардима за пружање услуга социјалне заштите, како би се особама са аутизмом омогућило да на свеобухватан начин користе услуге подршке за самосталан живот.

Омбудсману града Београда обратила се мајка детета за које је обустављена исплата родитељског додатка из разлога што дете није вакцинисано. У поступку је утврђено да у складу са чл. 25. Закона о финансијској подршци породици са децом родитељски додаток не може се остварити ако новорођено дете мајке за које се подноси захтев и њена деца претходног реда рођења нису вакцинисана у складу са прописима у области здравствене заштите Републике Србије. Околност

да је дете накнадно вакцинисано није била од утицаја обзиром да је у складу са наведеним законом захтев за остваривање права могуће поднети најкасније до навршених годину дана живота детета. Притужиља се обратила Омбудсману у вези обележавања паркинг места резервисаног за особу са инвалидитетом. У поступку контроле Омбудсман је тражио изјашњење од субјекта контроле, који је у свом одговору констатовао да је притужиља остварила право на бесплатно коришћење обележених паркинг места на јвним паркиралиштима на територији града Београда уз инвалидску паркинг карту, али да се не може извршити обележавање резервисаног паркинг места на локацији пребивалишта притужиље из техничких разлога (узане улице, узурпација тротоара итд...). Притужиља је упозната са изјашњењем субјекта контроле.

ГРАДСКИ ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД БЕОГРАД

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	8
вршење родитељског права	3
исплата социјалне помоћи	3
смештај у установу соц. заштите	1
исплата додатка за увећану помоћ и негу	1

Омбудсману града Београда обратила се притужиља са притужбом на рад Установе за децу и младе „Сремчица“ у вези поступања према њеном детету која је смештена у наведену установу почев од 2021. године, као и помоћи око издавања личног документа који јој је истекао а нема сталну адресу пребивалишта јер живи као подстанар. У поступку контроле Омбудсман је на основу чињеничног изјашњења Центра за социјални рад у Београду, констатовао да је старатељ детета отац, да дете има адекватну негу у установи, да редовно узима оброке и учествује у радно-окупационим терапијама, као и да је адаптирана на смештај. Затим да је старатељ детета задовољан условима смештаја у дому и жели да дете тамо остан. О напред наведеном обавештена је притужиља.

У погледу решавања проблема у вези са истеком важења личног документа, Омбудсман града Београда је обавио више разговора са Центром за социјални рад и обавестио притужиљу о даљим корацима које треба да изврши и којој институцији да се обрати како би се извршила пријава пребивалишта преко Центра за социјални рад и притужиљи омогућило да има важећи лични документ. Поступак је у току.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЈАВНЕ ПРИХОДЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	7
онемогућен приступ е-сандучету	4
обрачун камате на дуг по основу неплаћеног пореза на имовину	1
накнада за заштиту и унапређење животне средине	1
проблем са наплатом таксе за истицање фирме	1

Неколико притужилаца се обратило Омбудсману града Београда жалећи се на немогућност приступа е-сандучету, у циљу благовременог информисања о пореским задужењима тј. на то да им решења о порезу на имовину нису достављена. Притужиоци су обавештени на које све начине им могу бити доступна наведена решења.

Један притужилац се жалио на погрешан обрачун отписа камате по поништеном решењу о порезу на имовину, јер је исто непрецизно и није донето у форми управног акта. Субјект контроле је одговорио да је другостепено решење којим је поништено првостепено решење основ по коме се поништавају све правне последице настале по првостепеном решењу и да се не доноси посебан акт о отпису обавезе. На састанку који је одржан са представницима Омбудсмана града Београда и овог Секретаријата, достављене су све пореске картице за притужиоца од 2014. године до 2021. године у којима се види да притужилац има дуговања још из 2014. године, који се због нередовних уплата значајно увећао у 2015. години и који је пренет у 2016. годину. Камата која је зарачуната на то дуговање у периоду од јануара до јуна 2016. године, пре уручења новог, исправљеног, решења, не може се отписати, јер се односила на дуг из претходних година. Притужилац је у поновљеној притужби захтевао и да се обратимо Републици Србији - Министарству финансија - Пореској управи како би „вештачили“ обрачун враћене камате. Имајући у виду упорност притужиоца у захтеву, Омбудсман се обратио Пореској управи Републике Србије захтевом за достављање информација, у циљу пружања добрих услуга, иако формално није субјект контроле Омбудсмана града Београда. У одговору који је достављен стоји да Пореска управа РС није надлежна за утврђивање пореза на имовину, да се бави контролом примене закона и других прописа, као и Правилника о пореском рачуноводству искључиво у поступцима који воде организационе јединице Пореске управе. Притужилац није имао више примедби на достављен одговор.

Једна притужила се жалила да је изменама Закона о накнадама за коришћење јавних добара и

доношењем нове Уредбе измењен начин утврђивања висине годишње накнаде за заштиту и унапређење животне средине и одређено је да висина накнаде може максимално износити до 0,4% од висине паушално утврђеног прихода, а да је град Београд применио у свом решењу максимално могућих 0,4%, што сматра „незаконитим поступањем“. У одговору субјекта контроле детаљно је објашњено на који начин је притужили обрачуната висина износа на који се жалила, као и на основу којих законских одредби су донети акти који су јој благовремено достављени. На крају, притужбу на рад овог Секретаријата поднела је и притужила која се жалила на висину износа и тачност података из решења којим јој је утврђена обавеза плаћања локалне комуналне таксе за истицање фирме на пословном простору. У одговору субјекта контроле стоји да је поступак пред Управним судом, по тужби притужиле у вези са горе наведеним, у току и да још увек нема информацију да ли је исти окончан.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ ОЗАКОЊЕЊА ОБЈЕКТА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
поступак озакоњења	2

У извештајном периоду на поступање овог Секретаријата поднете су две притужбе. Секретаријат за послове озакоњења обавља послове који се односе на утврђивање услова, вођење поступка и доношење решења о озакоњењу објеката, односно делова објеката 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 објеката који су у надлежности органа управе градских општина.

У поступку озакоњења две стамбене зграде на територији Градске општине Звездара у Београду притужиоци су се жалили због недоношења решења о озакоњењу, иако је од подношења захтева протекло више година. У изјашњењу Секретаријата наведено је да подносиоци притужбе нису поступили по налогу Секретаријата за доставу недостајуће документације

Притужиоци су изнели проблеме који се односе на утврђивање надлежности за решавање поступка озакоњења бесправно изведених радова на стамбеном објекту на територији Градске општине Земун у Београду. По наводима из притужбе и Секретаријат и орган управе ГО Земун, једни на друге пребацују надлежност за решавање предмета поступка озакоњења. Као субјекат контроле означен је Секретаријат за послове озакоњења, те је према њима и упућен захтев за изјашњење и давање одговора на наводе из притужбе. У поступку контроле прибављено је

изјашњење Секретаријата са извештајем да су списи предмета у складу са одредбама Статута града Београда упућени на даљу надлежност и рад надлежном одељењу Градске општине Земун, о чему су притужиоци обавештени.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИНСПЕКЦИЈУ, НАДЗОР И КОМУНИКАЦИЈУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	62
грађевинска инспекција (нелегална градња)	18
сектор за комуналну милицију (бука, радно време угоститељских објеката, непрописно паркирање, казне)	28
одржавање комуналног реда	10
остало	6

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 2025. години Секретаријат за инспекцију надзор, комуникацију Градске управе града Београда субјект контроле на чије поступање је поднет појединачно највећи број притужби.

Највећи број притужби на рад овог Секретаријата се односио као и у претходном периоду на извођење грађевинских радова без одговарајућег одобрења, било да се ради о изградњи објекта, доградњи, надзиђивању или адаптацији стамбеног или пословног простора. Надлежна грађевинска инспекција је након пријава грађана вршила инспекцијски надзор. У одређеним притужбама је утврђено да су донета Решења о обустави радова и уклањању, потом и Решења о извршењу, поднете кривичне пријаве основном јавном тужилаштву против инвеститора, као и да су Решења о извршењу прослеђена на даљу надлежност и поступање Одељењу за извршење решења Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију.

Посебно указујемо на проблем, односно застој у поступку принудног извршења решења грађевинских инспектора који траје дужи низ година. Грађани су подносили притужбе на рад Секретаријата из разлога што се ова решења не извршавају дужи временски период. У 2025. години није дошло до напретка у поступцима извршавања решења грађевинских инспектора. У писаним изјашњењима Одељења за извршење решења грађевинских инспектора, Секретаријата за инспекцију, надзор и комуникацију наводи се да се расподела средстава за рушење бесправних објеката обавља на основу годишњег финансијског плана у зависности од одобрених средстава и др. критеријума као што су приоритет уклањања објеката, заштита јавног интереса, заштита

суседских права као и поштовање временског редоследа покретања управног поступка на основу Правилника о поступку доношења и садржини Програма уклањања објеката, зависи и извођење радова на уклањању бесправно изграђених објеката и делова објеката и на обезбеђивању започетих и обустављених радова као и израда коначног Плана и Програма извршења за наредну годину. Програм уклањања објеката за наредни квартал 2026. године, у складу са горе наведеним критеријумима ће по изради бити јавно објављен на званичној интернет презентацији градске Управе.

Такође, у једном броју притужби грађана у вези са неокончаним поступцима озакоњења објеката као и непоступања по приговорима изјављеним на поступак озакоњења, субјекат контроле се у писаном изјашњењу позивао на Закон о посебним условима за евидентирање и уписа права на непокретностима који је ступио на снагу дана 24.10.2025. године а којим је прописано да престаје да важи Закон о озакоњењу објеката и да се започети поступци обустављају.

Притужбе на поступање Сектора комуналне милиције овог Секретаријата углавном су се односиле на буку, односно кршење Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним 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 и издавали прекршајне налоге када су уочили кршење Одлуке о радном времену угоститељских објеката на територији града Београда, Одлуке о општим правилима кућног реда у стамбеним и стамбено пословним зградама на територији града Београда.

Омбудсману града Београда обратио се притужилац у вези проблема са буком која допире из перионице. У притужби даље наводи да се у приземљу зграде у којој живи налази перионица/радионица за аутомобиле која ствара велику буку као и да се отпадне воде изливају у канализацију. У поступку контроле на основу изјашњења Секретаријата, Омбудсман је обавештен да је инспектор извршио надзор по пријави и да је овлашћена фирма извршила мерење у стану који је притужилац предложио а који је најизложенији перионици и буци. Након извршене контроле мерења буке утврђено је да ниво буке у стану не прелази дозвољене границе а власнику перионице је изречена мера да може да пере возила само када су врата перионице затворена. Накнадном контролом утврђено је да се изречена мера поштује као и да власник стана у коме је извршено мерење буке није имао примедбе. Затим је наложено власнику перионице да ангажује фирму која би извршила контролу отпадних вода које се сливају у јавну канализацију и том

приликом је утврђено да из узетих узорака није уочено да су прекорачене дозвољене границе емисије штетних материја у отпадним водама. О напред наведеном обавештен је притужилац.

И у току овог извештајног периода једна притужиља се обратила Омбудсману града Београда, у вези проблема са радом угоститељског објекта на територији општине Звездара 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 ремети притужиљу у обављању основних животних потреба. Омбудсман је поводом овог проблема посебно имајући у виду чињеницу да је и ове године, примљен већи број пријава од притужиље, одржао више састанака са начелником/представницима Сектора за комуналну милицију као и замеником председника Скупштине града Београда и утврдио да су против предметног угоститељског објекта воде поступци због прекршаја и нарушавања комуналног реда и да се чека исход суда. У даљем поступку контроле на иницијативу Омбудсмана града Београда, уз асистенцију Сектора за комуналну милицију, а да им претходно нисмо најавили, отишли смо на адресу притужиље у касним вечерњим сатима како би се извршило мерење буке из угоститељског објекта који послује ван стамбене зграде и том приликом је утврђено да нису затечени наводи из пријаве и да је емитован музички садржај умереног интезитета који нема утицаја на спољну средину. На захтев Омбудсмана града Београда, Сектор за комуналну милицију упутио је молбу Секретаријату за заштиту животне средине да се у наредном периоду изврши мониторинг буке овог угоститељског објекта. Поступак је у току.

Други проблем се односи на рад угоститељског објекта у Скадарској улици, са притужбом у погледу нарушавања комуналног реда. Притужиља је у току 2025. године, Омбудсману града Београда послала више стотина мејлова жалећи се на буку из предметног угоститељског објекта истичући да музика која се емитује у касним вечерњим сатима није акустична те да је константна бука онемогућава у обављању основних животних потреба. У поступку контроле Омбудсман је из чињеничног изјашњења субјекта контроле констатовао: да је чланом 8а, став 4. Одлуке о радном времену угоститељских објеката на територији града Београда прописано да се за угоститељске објекте за пружање услуга исхране и пића који се налазе у Скадарској улици или који имају улаз из Скадарске улице и којима је регистровано седиште или огранак у Скадарској улици, утврђује максимално радно време и то тако што могу радити сваког дана од 00:00 до 24:00 сати и могу емитовати само акустичну музику, те да се на предметни угоститељски објекат примењује горе наведени члан Одлуке, да притужиља живи у улици која није обухваћена

Одлуком, да је комунална милиција након извршених контрола поштовања комуналног реда од стране предметног угоститељског објекта није затицала наводе из притужбе односно није било емитовања музике или је музика била умереног интензитета (акустична музика) без утицаја на спољашњу средину. Такође, због великог броја учесталих пријава, комунална милиција је обавила телефонски разговор са притужиљом и том приликом јој понудила да неко од руководилаца комуналне милиције у касним вечерњим сатима посети њен стан, где би се у времену који она одреди непосредним опажањем констатовала бука из угоститељског објекта која је узнемирава. Притужиља је на ту препоруку одговорила да због приватних разлога није у могућности да изађе у сусрет молби комуналне милиције. Затим је упитана да ли се бука, на коју се учестало жали може чути из заједничког ходника или неког другог заједничког простора зграде, те да ли може да уступи шифру за улазак у зграду, и на то је одговорила да није извесно да се бука може чути у заједничким просторима као и да не може да уступи шифру за улазак у зграду. Поступак је у току.

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 недовољан број уређаја за мерење буке у односу на број пријава, односно интервенција.

Грађани су се обраћали Омбудсману притужбама због непрописног паркирања на површинама јавне намене и у јавном коришћењу. У току поступака по прекршајним налозима за непрописно паркирање Омбудсман је у поступку контроле утврдио да је комунална милиција поступала по пријавама грађана и издавала прекршајне налоге у циљу спречавања непрописног паркирања и у складу са овлашћењима прописаним Законом о комуналној милицији.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА КОМУНАЛНЕ И СТАМБЕНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
уклањање стабала дрвећа	1

Секретаријат за комуналне и стамбене послове обавља послове из оквира надлежности које су прописане чл. 42. Одлуке о Градској управи града Београда.

Професионална управница СЗ је у притужби истакла проблем 9 киселих стабала у улици на територији ГО Стари град и потребу за уклањањем истих из разлога што су склона паду те би у случају да се то догоди били угрожени животи и имовина станара зграде. У поступку контроле

Омбудсман града Београда се обратио захтевом за доставу информације субјекту контроле поводом навода из притужбе а потом и ургенцијом. Из достављеног одговора утврђено је да су по мишљењу стручне Комисије која је изашла на терен и извршила преглед стабала испуњени услови за сечу, те да се сеча мора извршити о трошку корисника простора на којем се налазе предметна стабла. Даље, да стручна Комисија у складу са Одлуком о уређивању и одржавању паркова, зелених и рекреационих површина не доноси посебно Решење којим се одобрава уклањање стабала која су сува, оболела и физиолошки презрела. О свему наведеном Омбудсман града Београда је обавестио професионалну управницу СЗ.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ИМОВИНСКЕ И ПРАВНЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	9
замена станова датих у закуп	4
проблем са уписом стана у јавној својини у катастар непокретности	1
проблем са откупом стана	1
проблем са становима датим на привремено коришћење	1
измена података у катастру непокретности	1
нужни смештај за расељена лица	1

Притужила се обратила Омбудсману града Београда наводећи да станари једне зграде у ужем центру града не могу да добију сагласност власника два стана за извођење радова на згради, јер су станови у јавној својини тј. својини града Београда. Након обраћања Омбудсмана града Београда овом субјекту контроле обавештени смо да је поступак уписа ових станова у катастар непокретности одложен до окончања поступка по жалби, јер је Државно правобранилаштво Републике Србије поднело жалбу на решење које је донео РГЗ.

Неколико притужби на рад овог секретаријата се односило на захтеве грађана тј. купаца станова у својини града Београда (јавној својини), за променом локације стана. Грађани су обавештени да морају пратити обавештења на сајту овог секретаријата о евентуалним конкурсима који буду објављени.

Даље, суграђанка нам се обратила притужбом у којој је навела да су се стекли сви услови за закључење уговора о откупу стана који је у својини града Београда, али да не може да добије

потребну сагласност од надлежног секретаријата. Омбудсман града Београда се обратио овом субјекту контроле захтевом за достављање информација и поступак је у току.

Омбудсману града Београда притужилац је поднео притужбу у којој је навео да град Београд није извршио своју обавезу у складу одредбама закљученог уговора да на истој локацији изгради нову зграду и да станари добију своје станове. Притужилац је захтевао да му град Београд додели стан у својини града Београда на некој другој локацији. Омбудсман града Београда се обратио Секретаријату за имовинске и правне послове града Београда, који нас је обавестио да је притужилац добио од града Београда стан на привремено коришћење, а да ће радови на изградњи нове зграде почети по окончању судског поступка који једна станарка води у циљу решавања имовинско-правних односа.

Притужила је у притужби упућеној Омбудсману града Београда истакла да је власница стана у згради која се налази земљишту у својини Републике Србије и једног јавног предузећа. Њен захтев се односио на измену података у катастру непокретности који се односе на право својине на земљишту тј. да се упише да је и она сувласник на земљишту на коме се налази зграда. Секретаријат за имовинске и правне послове града Београда се изјаснио да није надлежан за достављање података РГЗ и да нема ни обавезу да се обраћа РГЗ за евентуалне исправке у евиденцији. Притужила је упућена да се лично или преко пуномоћника обрати РГЗ.

Лице расељено са подручја АП Косово и Метохија поднело је захтев за доделу стана у својини града Београда и посредовањем Омбудсмана града Београда, од овог секретаријата обавештено је да се у складу са одредбама Одлуке о располагању становима града Београда расписује јавни позив који се објављује у јавним гласилима и на који заинтересована лица могу да се јаве и у предвиђеном року поднесу одговарајућу документацију.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УРБАНИЗАМ И ГРАЂЕВИНСКЕ ПОСЛОВЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	6
планови, пројекти, информације о локацији, формирање грађ парцеле	4
грађевинске дозволе	2

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 објеката 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 притужбе карактеристичне садржине и то:

Притужилац је изнео проблем у вези неодлучивања у законом предвиђеном року субјекта контроле по захтеву за потврђивање пројекта препарцелације. Омбудсман је након спроведеног поступка контроле и више ургенција упућених субјекту контроле, добио обавештење да је потврђен пројекат препарцелације и издата потврда чиме је поступак окончан.

Притужиоци су изразили незадовољство поступањем субјекта контроле у погледу израде Плана детаљне регулације. У поступку је утврђено да је Скупштина града Београда донела Одлуку о изради Плана детаљне регулације као и да је израда Плана поверена приватном предузећу, које је дужно да нацрт Плана изради у року од 9 месеци од дана ступања на снагу Одлуке, док средства за израду Плана према одлуци обезбеђује друго предузеће. Комисија за планове је усвојила Извештај о раном јавном увиду у Елаборат за увид поводом израде Плана детаљне регулације али како Секретаријату није достављен нацрт Плана није могао да поступа ради упућивања у даљу процедуру дефинисану Законом о планирању и изградњи. Такође је упутио допис предузећу да се изјасни да ли одустаје од инвестирања Плана али одговор није добио.

Омбудсману се обратила притужиља у вези проблема поводом захтева за увид у пројектну документацију за стамбену заједницу, ради санације штете на згради. У поступку контроле Омбудсман је затражио чињенично изјашњење од субјекта контроле и након тога утврдио да је Секретаријат поступио по захтеву странке и истој омогућио увид и копирање потребне пројектне документације ради санације проблема за стамбену зграду.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА УПРАВУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
Другостепени управни поступак	1

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.

На поступање овог Секретаријата поднета је притужба у вези са радом Сектора за другостепени управни поступак из надлежности Градског већа. У поступку је утврђено да је подносилац притужбе изјавио жалбу на решење Одељења за комунално-грађевинске, стамбене послове и послове озакоњења Управе градске општине Вождовац, Градско веће града Београда као другостепени орган решењем је жалбу одбацило као поднету од стране неовлашћеног лица. Сектор за другостепени управни поступак из надлежности Градског већа је након окончања другостепеног поступка списе предмета доставио првостепеном органу Градске општине Вождовац, са налогом да се један примерак другостепеног решења достави жалиоцу. У прилогу су достављене фотокопије списка предмета. Са наведеним је упознат притужилац и обавештен да против другостепеног решења није допуштена жалба, већ се може покренути управни спор тужбом Управном суду у Београду.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ЕНЕРГЕТИКУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
проблем са јавном расветом	1

Омбудсману града Београда обратио се притужилац притужбом на рад Секретаријата за енергетику, због непостојања осветљења на станици трамваја испод моста Газела, услед чега је пао и задобио повреде. Секретаријат за енергетику проследио је притужбу ЈКП „Јавно осветљење“ ради утврђивања чињеничног стања. Омбудсман града Београда је у поступку контроле затражио чињенично изјашњење од ЈКП „Јавно осветљење“ поводом предметног догађаја. Субјекат контроле је по пријему захтева Омбудсмана извршио проверу навода и утврдио да су стубови за осветљење на предметној локацији у власништву привредног друштва

„Електродистрибуција Србије“ те да не може бити одговоран за насталу штету. Притужилац је упућен да се обрати одштетним захтевом привредном друштву „Електродистрибуција Србије“.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА КУЛТУРУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
уплата доприноса за ПИО и здравствено осигурање за самосталне уметнике	1

Притужилац се обратио Омбудсману града Београда и навео да му Секретаријат за културу града Београда није уплатио доприносе за ПИО и здравствено осигурање за 2011. годину.

Субјект контроле је у свом одговору навео да се у складу са одредбама Закона о култури уплата доприноса за ПИО и здравствено осигурање за самосталне уметнике уплаћује преко репрезентативних удружења у култури код којих је то лице уписано у Регистар лица (конкретно- Удружење књижевника Србије). С обзиром на то да се доприноси уплаћују квартално, у складу са списковима које Удружење књижевника Србије доставља овом секретаријату, наведено је да се у евиденцији за 2011. годину налази притужилац и да је је град Београд благовремено извршио уплату новчаних средстава на рачун наведеног Удружења. Притужилац је упућен да се обрати удружењу чији је члан у циљу решења насталог проблема.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ПОСЛОВЕ ОДБРАНЕ, ВАНРЕДНИХ СИТУАЦИЈА И КООРДИНАЦИЈУ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
немогућност коришћења стаза у парку „Ушће“	1

Притужилац је у притужби навела да стазе за трчање и рекреацију у парку „Ушће“ не могу да се користе по неколико месеци у години, јер се на том простору одржавају различите манифестације. Субјект контроле је истакао да је парк „Ушће“ простор на коме се традиционално организују манифестације и догађаји, који су од посебног значаја за град Београд, претходно одређени одговарајућом градском одлуком и за чију организацију се обезбеђује посебна сагласност како се не би угрозила безбедност грађана и не би био заузет ниједан део парка нелегално. Такође, у непосредној близини наведених стаза се налазе још две стазе које се користе за кретање пешака

и бицикала са више него довољном ширином за безбедно кретање.

СЕКРЕТАРИЈАТ ЗА ФИНАНСИЈЕ

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
оспорување законитости Решења о утврђивању износа просечне цене м ² одговарајућих непокретности по зонама на територији града Београда за утврђивање пореза на имовину за 2015. годину	1

Притужилац је захтевао да се изврши поништење, укидање или измена правоснажног Решења о утврђивању износа просечне цене м² одговарајућих непокретности по зонама на територији града Београда за утврђивање пореза на имовину за 2015. годину, због незаконитости. У образложењу је навео да сматра да наведеним решењем нису утврђене реалне цене м² локала у првој зони Београда, јер да су утврђене стварне просечне цене, оне би биле знатно ниже, а тиме би и његова пореска обавеза била нижа од утврђене. Поред тога, притужилац је истакао да сматра да је дискриминисан као власник локала у првој зони поступањем Градске управе града Београда у односу на власнике локала који су у купородајним уговорима од јануара до септембра 2014. године приказивали лажне површине, а тиме и лажне купопродајне цене и на тај начин су плаћали мањи порез на имовину. У одговору субјекта контроле је наведено да је Решење донето уз претходно прибављену сагласност градоначелника и да је у потпуности законито. Притужилац је упућен да се може обратити Уставном суду у циљу оцене уставности и законитости наведеног Решења, као и надлежном јавном тужилаштву у циљу утврђивања истинитости навода које је притужилац изнео у вези са незаконитим радњама приликом закључења и овере спорних купопродајних уговора, будући да Омбудсман града Београда није надлежан.

ГРАДСКО ПРАВОБРАНИЛАШТВО ГРАДА БЕОГРАДА

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
накнада штете	1
откуп стана	1

У вези поступања Градског јавног правобранилаштва града Београда у 2025. години евидентирана су два обраћања Омбудсману.

Притужиле су се преко пуномоћника обратиле Омбудсману града Београда у вези проблема око прибављања сагласности за закључење Уговора о откупу станова солидарности. У поступку контроле Омбудсман се обратио субјекту контроле од кога је прибаљено обавештење да је према Одлуци о Градској управи града Београда, надлежност за располагање на предметним становима прешла на Секретаријат за имовинске и правне послове. Омбудсман се обратио Секретаријату за имовинско правне послове и из њиховог изјашњења утврдио да достављена документација у вези предметне притужбе није комплетна. Омбудсман је обавестио пуномоћника притужиле да допуни документацију и поднесе Секретаријату за имовинско правне послове на даље поступање.

Подносилац притужбе обратио се Правобранилаштву града Београда као законском заступнику града са одштетним захтевом и пратећом документацијом у вези са повредом коју је задобио услед пада. Као законски заступник Градско јавно правобранилаштво проследило је захтев Секретаријату за комуналне и стамбене послове, Секретаријату за енергетику и ЈКП „Јавно осветљење“. Након што су надлежни секретаријати и предузеће уз ангажовање осигуравајућег друштва извршили обраду предмета, преко правобранилаштва подносилац притужбе је обавештен да се његов захтев одбија.

ЈАВНА КОМУНАЛНА ПРЕДУЗЕЋА

ЈКП „ИНФОСТАН ТЕХНОЛОГИЈЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	22
наплата дуговања у извршном поступку	11
евиденција корисника	8
издавање рачуна сувласницима	1
остало	2

У извештајној 2025. години примећен је значајан пад броја притужби које су се односиле на поступање овог предузећа. У 2024. години поднето је чак 45 притужби, док је у 2025. години поднето 22.

Као и у претходним извештајним периодима највећи број притужби на поступање овог предузећа поднели су грађани против којих је покренут извршни поступак ради наплате дуговања на основу издатих рачуна ЈКП „Инфостан технологије“ Београд. Као основне разлоге кашњења, односно

неплаћања накнаде за комуналне услуге и испоруку комуналних добара грађани су најчешће наводили неповољну материјалну ситуацију, болест, застарелост дуга, недостављање опомене о стању дуга итд. У току поступања по притужбама предузеће је на адекватан начин и у датим роковима достављало Омбудсману града Београда тражене податке и информације. У вези навода да подносиоци притужби нису знали да имају дуговање субјект контроле је навео да у складу са Законом о извршењу и обезбеђењу, којим је регулисана област која се односи на намирење новчаних потраживања као и сам поступак подношења предлога за извршење на основу веродостојне исправе није предвиђена обавеза слања опомене о постојању дуговања, већ да је на рачунима субјекта контроле исказано задужење по текућим обавезама и да је корисник на тај начин био обавештен о постојању дуговања

Посебно указујемо да се релативно значајан број притужби односио на поступање ЈКП „Инфостан технологије“ у вези начина одређивања корисника и промене корисника комуналних услуга. Овакве ситуације које се понављају из године у годину за последицу могу имати значајне финансијске последице по грађане. Зато сматрамо да је неопходно да се напомене да су одјава и пријава корисника регулисане чланом 2 и чланом 19 Одлуке о начину плаћања комуналних услуга. 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 поступи 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. Најчешће забележене конкретне ситуације су да лице које је продало или на други начин отуђило непокретност то не пријави предузећу, или да наследници преминулог који су наставили да живе у стану престану да плаћају рачуне јер је у њима означено име покојника, а околност смрти нису пријавили предузећу.

Притужиља је изнела примедбе на рад предузећа, из разлога што сматра да не може само она као сувласник на стамбеној јединици бити задужена за комуналне услуге кроз систем обједињене наплате а други сувласник да нема задужење. У притужби је тражила да се изврши раздруживање обавеза за комуналне услуге од другог сувласника. Субјект контроле дао је изјашњење у којем

су садржани одговори на наводе притужиле и које јој је упућено уз одговор на упознавање. У изјашњењу је елаборирана ситуација, са позивањем на одредбе Одлуке о начину плаћања комуналних услуга на територији града Београда уз примену одредби Закона о облигационим односима у правној ситуацији постојања сувласничких односа на неподељеној стамбеној јединици. Став предузећа је, да у ситуацији када предметни стан није физички подељен, није могуће правилно задуживати сувласнике према њиховим идеалним уделитема, већ се задужује само један сувласник који има право регреса од другог сувласника сходно закону. У даљем току поступка уложена је допуна притужбе, са посебним позивањем на правну регулативу прописану одредбама Закона о својинско-правним односима, са питањем на основу којих критеријума се одређује који ће од сувласника бити одређен као једини корисник, па је у том смислу затражена допуна изјашњења од субјекта контроле.

Треба напоменути да је и у овој календарској години ово јавно предузеће омогућило грађанима који имају заостала плаћања закључивање уговора о репрограму дуга и плаћање на рате

ЈКП „ БЕОГРАДСКИ ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	23
радови на водоводној и канализационој мрежи	10
високи рачуни	10
пријаве нелегалних прикључака на водоводну и канализациону мрежу	3

Број притужби на рад овог јавног предузећа је значајно смањен у односу на претходни извештајни период.

Део притужби грађана на рад овог субјекта контроле се односио на високе рачуне и начин обрачуна потрошене воде. У поступку контроле је утврђено да су обрачуни урађени исправно и да подаци на рачунима одговарају чињеничном стању и у складу су са евиденцијом које води ово јавно предузеће. У мањем броју случаја у којима је утврђено да се ради о грешци приликом обрачуна, извршене су корекције.

Највећи број притужби грађана се тичао кварова на водоводној и канализационој мрежи, које су грађани пријављивали најпре овом предузећу, а потом, услед изостанка благовремене реакције, и Омбудсману града Београда. Конкретно, у појединим општинама у Београду, грађани су пријављивали слаб притисак воде у кућним инсталацијама, затим кварове на цевима и пуцање истих, као и кварове на водомерима, другим водоводним инсталацијама и деловима истих. После

обраћања Омбудсмана града Београда овом субјекту контроле, грађани су нас обавештавали да су проблеми успешно решени.

Такође, посебан проблем је био и недостатак воде у летњим месецима у већини „приградских општина“.

На крају, и у 2025. години било је неколико притужби и пријава нелегалних прикључака на водоводну и канализациону мрежу у појединим деловима града. Након обраћања субјекту контроле, Омбудсман града Београда је обавештен да су прикључења извршена у свему у складу да одредбама Одлуке о пречишћавању и дистрибуцији воде.

ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	25
издавање доплатне паркинг карте	10
цена закупа паркинг места у гаражи	5
одношење непрописно паркираног возила	5
остало	5

У извештајној 2025. години примећено је повећање броја притужби грађана града Београда на рад овог предузећа (у току 2024. године поднето је 13 притужби).

Као и у претходном периоду 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.

Највећи број притужилаца у вези издавања доплатних паркинг карата наводио је да је путем СМС поруке покушано плаћање паркинга 5 или 10 минута након паркирања те да је путем повратне СМС поруке добијено обавештење да је издата доплатна паркинг карта. Предузеће је у одговорима по притужбама навело да у складу са Одлуком о јавним паркиралиштима паркирањем возила на паркинг месту, корисник започиње коришћење услуге паркирања, а да се контрола врши електронским путем. У једном броју случајева подносиоци притужби су наводили да је возилом 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.

Услови и начин издавања повлашћене паркинг карте регулисани су Одлуком о јавним паркиралиштима, Решењем о општим паркиралиштима и Одлуком ЈКП „Паркинг сервис“

Београд о поступку издавања претплатних карата за коришћење општих паркиралишта бр. 1181 од 09.02.2022. године.

Четири притужилаца се жалило на повећање цене услуге закупа паркинг места у гаражи на Новом Београду у ул. Душана Вукасовића..У изјашњењу ЈКП „Паркинг сервис“ је наведено да је Надзорни одбор овог предузећа донео одлуку којом се утврђује ценовник услуга за коришћење гаража са резервисаним паркинг местима дана 29.11.2024. године са почетком примене од 01.01.2025. године. Даље је наведено да је ова гаража једна од најтраженијих на Новом Београду; извршене су поправке, уређење, постављање најсавременијих противпожарних система, као и надзорних система, ТАГ система, интерфонска комуникација, замењена расвета, подне облоге, постоји 24-часовни надзор, запослени су завршили посебне обуке из области заштите од пожара чиме је повећана безбедност објекта, возила и корисника;

Три притужбе односиле су се на одношење возила притужилаца од стране овог предузећа. У одговору субјекта контроле, са позивањем на правну регулативу пословања наведено је да је и једна од делатности предузећа пренос непрописно паркираних возила са јавне површине по налозима надлежних органа. За ту услугу предузеће наплаћује трошкове преноса, смештаја, односно лежарине, а све у складу са важећим ценовником. Субјекат контроле обавља пренос возила по налогу саобраћајне полиције, комуналне милиције или комуналне инспекције по издатим актима. Против решења о уклањању возила странке-притужиоци имају право жалбе налогодавцу у складу са поуком о правном средству. О поступању субјекта контроле притужиоци су уредно обавештени и нису имали даљих примедби.

ЈП „ ГРАДСКО СТАМБЕНО“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	18
проблем са инсталацијама у згради	9
текуће и инвестиционо одржавање	8
проблем са давањем у закуп гараже	1

Као и у претходним извештајним периодима, и у 2025. години притужбе грађана и управника стамбених заједница на рад овог субјекта контроле су се односиле на нетранспарентност рачуна зграда. Наиме, већ годинама уназад грађани уплаћују новац на име услуге одржавања зграде преко уплатница ЈКП „Инфостан технологије“, сматрајући да тај новац припада тој стамбеној заједници. ЈП „Градско стамбено“ је у свом одговору навело да износ који станари плаћају преко

уплатнице Инфостана подразумева да је одређена стамбена заједница у систему овог јавног предузећа и исти служи за хитне интервенције, сервисирање уређаја, редован технички преглед и текуће одржавање зграде, а да за потребе инвестиционог одржавања зграде станари могу да се обрате овом јавном предузећу захтевом за достављање понуде или да о свом трошку анагжују друго предузеће. Такође, станари су упућени да за потребе додатног улагања у одржавање зграде, стамбена заједница може отворити посебан рачун у пословној банци.

Омбудсману града Београда се обратила притужбом на рад овог јавног предузећа притужила која је навела да је приликом извођења радова на адаптацији простора у приземљу зграде, у циљу уређења простора који користи Секретаријат за опште послове града Београда, оштећена водоводна цев и да је вода неупотребљива за пиће. ЈП „Градско стамбено“ је у циљу хитног решавања насталог проблема, у најкраћем року изашла на терен и након извршене анализе и са сарадње са ЈКП „Београдске електране“ проблем је отклоњен.

Поред тога, грађани су се жалили на проблеме са цурењем воде из инсталација које одржава ово јавно предузеће. Екипе ЈП „Градско стамбено“ су у најкраћем року излазиле на терен и решавале пријављене проблеме.

На рад овог јавног предузећа се жалио и грађанин који је учествовао у поступку избора закупца гаража којима располаже ЈП „Градско стамбено“. Наиме, притужилац се жалио на недовољно јасан и транспарентан начин одабира закупца, чиме је доведен у неравноправан положај и његово право да учествује у поступку избора је повређено.

Омбудсман града Београда се након детаље анализе одредби Правилника о давању у закуп гаража (Сл.лист града Београда број 89-6 пд 28.09.2018. године), као и навода притужиоца, обратио захтевом за достављање информација овом субјекту контроле и поступак контроле рада овог јавног предузећа је у току.

ЈКП „БЕОГРАДСКЕ ЕЛЕКТРАНЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	31
проблеми са лошим грејањем и грејним инсталацијама	20
високи рачуни за грејање	9
проблем са чувањем кључева подстанице	1
проблем са цевима након изведених радова	1

Грађани су се као и претходних година, жалили на слабије грејање у току грејне сезоне у поједним деловима града. Након нашег обраћања ЈКП „Београдске електране“, надлежне екипе овог јавног предузећа су излазиле на терен и отклањале настале проблеме. Такође, део притужби се односио и на проблем са инсталацијама, које одржавају ЈКП „Београдске електране“, али је у већини ситуација након изласка екипе овог јавног предузећа на терен утврђено да су инсталације исправне. Уколико је утврђено да су грејне инсталације неисправне или у поступку ремонта, рачуни за месец у којем су извршени радови су умањени.

Део притужби које су подносили грађани се односио на високе рачуне за грејање, али је увидом у евиденцију овог субјекта контроле утврђено да су притужиоци закључили уговоре о прикључењу на систем даљинског грејања, као и да цену прикључења предвиђену наведеним уговором плаћају на рате, па је то разлог увећаних рачуна. У једном предмету, притужилац се жалио на високу потрошњу, као и рачун за грејање, али је одговору субјекта контроле наведено да је стамбена зграда на захтев управника СЗ прикључена на систем даљинског грејања овог субјекта контроле преко подстаница и да читавање потрошене топлотне енергије врши ЈКП „Београдске електране“, а да затим расподелу исте по становима обавља предузеће „Илутерм“, коме би притужилац требало да се обрати.

Даље, притужилац се обратио Омбудсману града Београда жалећи се на то што се у подруму зграде чији је управник налази подстаница, коју закључавају запослени овог субјекта контроле и у коју не могу ући станари за случај хитне интервенције, те је захтевао да му се кључеви предају. У одговору субјекта контроле стоји да на територији општине на којој има пребивалиште притужилац има много подстаница и да су због ефикасности у раду и извођењу поправки, израђени универзални кључеви за све подстанице, као и да кључеве могу да користе искључиво запослени у овом јавном предузећу. Такође, притужилац је обавештен да се за случај потребе за ургентном реакцијом овог предузећа, може обратити позивом сервисног центра града Београда. На крају, једна притужба се односила на „незавршене радове“ које је екипа овог субјекта контроле изводила у стану притужиоца. Међутим, у одговору субјекта контроле наведено је да су радови завршени, али да је након тога притужилац самоиницијативно наставио са радовима и проузорковао оштећење канализационе цеви. По достављеном одговору субјекта контроле, притужилац није имао примедби, те је поступак контроле рада овог субјекта контроле окончан.

ЈКП „ПОГРЕБНЕ УСЛУГЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	4
плаћање накнаде за одржавање гробног места	2
санирање оштећења на надгробним споменицима	2

Притужбе на рад овог предузећа су се махом односиле на високе рачуне за дужи низ година неплаћених рачуна на име трошкова за одржавање гробних места. Субјект контроле нас је обавестио да након истека рока за обавезно почивање који износи 10 година, корисник или чланови његове породице, сродници и друга лица могу продужити рок почивања, под условом да се гробно место уредно одржава и да је плаћена накнада. Уколико накнада није плаћена и рок продужен, ово предузеће може пренети посмртне остатке у посебни заједнички гроб о чему се води евиденција. Такође, од тренутка сахрањивања на истом гробном месту, оно почиње поново да се користи, тако да извршилац сахране мора да измири сва постојећа дуговања за наведено гробно место.

Предмет преостале две притужбе је пријава оштећења на нагробним споменицима тј. оштећења на надгробној плочи, која су настала као последице дотрајалости материјала-камена од којег су израђене. У том случају, притужиоци су упућени да о свом трошку морају извршити поправке.

ЈКП „ГРАДСКА ЧИСТОЋА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	8
проблеми у вези комуналног отпада	5
квалитет чишћења и прања јавних површина	1
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.

Притужилца се обратила притужбом на рад погона „Чукарица“ у насељу Лекино брдо, истичући да је крајње нехумано да одлагање смећа и депонија буде усред насеља, да простор депоније није ограђен, да ради 24 сата дневно, да је константна бука, да се са депоније шири несносан смрад који суграђани удишу. У поступку контроле Омбудсман се обратио писаним путем субјекту

контроле а потом и обавио телефонски разговор са представницима предузећа у погледу разматрања могућности измештања депоније на другу локацију. У одговору субјекта контроле, Омбудсман је обавештен да је извршено детаљно чишћење површине погона и да је у процесу израдња новог погона. У даљем поступку Омбудсман је обавештен да је депонија премештена на другу локацију.

У другој притужби која је посредством Омбудсман успешно решена, притужиља је успела да реши проблем око одјаве услуге за враћање канте за комунални отпад.

Притужилац се обратио Омбудсману града Београда у вези проблема са контејнерима у насељу Котеж, који немају поклопце а налазе се на пар метара од стамбене зграде због чега суграђани удишу константан смрад. Омбудсман је након спроведеног поступка добио обавештење од субјекта контроле да је надлежна екипа Погона „Палилула“ изашла на терен и уважавајући притужбу утврдила чињенично стање и извршила замену судова за одлагање комуналног отпада постављањем нових, чиме је проблем успешно решен.

Омбудсману града Београда обратио се притужилац са проблемом да на територији општине Обреновац, насеље Скела није спроведено прскање комараца и да је ситуација неподношљива као и да житељи овог насеља блокирају пут Обреновац-Шабац, јер надлежни не препознају озбиљност ситуације. У одговору субјекта контроле Омбудсман града Београда је констатовао да постоји извештај о извршеном сузбијању одраслих јединки комараца уређајима са земље који је достављен као доказ у прилогу, као и да се третман спроводио термалним и хладним замагљивањем димним генераторима са земље, чиме су наводи из притужбе оповргнути.

ЈКП ГРАДСКО САОБРАЋАЈНО ПРЕДУЗЕЋЕ „БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
пријава нередовних полазака	1
непримерено понашање возача аутобуса	1
пријава неисправних делова на возилима и лоша обележеност возила	1

Грађани су се жалили на кашњење полазака на линији 31, али је у одговору субјекта контроле наведено да је увидом у евиденцију полазака за датум наведен у притужби, утврђено да су поласци били у редовним терминима.

Такође, притужиља је пријавила непримерено и агресивно понашање возача аутобуса на линији 23. Након обраћања Омбудсмана града Београда субјекту контроле, извршен је увид у снимак са

камере постављене у возилу, те је утврђено да су наводи притужиље основани, али је утврђено и да се путница понашала агресивно према возачу. У складу са редовном процедуром овог јавног предузећа, возач је упућен на разговор са психологом, а након тога ће против њега бити покренут и дисциплински поступак.

Неисправне делове на возилима овог јавног предузећа, као и лошу обележеност истих, пријављивао је у више наврата притужилац који свакодневно путује возилима ЈКП Градског саобраћајног предузећа „Београд“. По обраћању Омбудсмана града Београда овом субјекту контроле, обавештени смо да су недостаци на возилима уклоњени.

ЈКП „УПРАВЉАЊЕ ЈАВНИМ ПРЕВОЗОМ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
Наплата превозне услуге	1

У извештајном периоду дошло је до промене назива предузећа из ЈКП „НАПЛАТА ПРЕВОЗНЕ УСЛУГЕ“ у ЈКП „УПРАВЉАЊЕ ЈАВНИМ ПРЕВОЗОМ БЕОГРАД“, након доношења Одлуке о бесплатном јавном градском превозу путника на територији града Београда.

Делатност предузећа се односи на организацију и управљање превоза у јавном линијском превозу путника на територији града Београда, унапређење услуге везане за кориснике јавног линијског превоза путника као и Система за управљање возилима.

Омбудсману града Београда обратио се притужилац притужбом у којој је истакао да му је пар дана пре ступања на снагу Одлуке Града Београда о бесплатном јавном линијском превозу путника наплаћена казна за прекршај зато што није имао карту. У поступку контроле Омбудсман је на основу изјашњења субјекта контроле утврдио да је притужилац затечен у возилу јавног линијског превоза без важеће возне карте и да му је том приликом издат прекршајни налог, те да није оспорио чињеницу да је затечен у возилу. Како су у том тренутку на снази биле одредбе Правилника о тарифном систему у јавном линијском превозу путника на територији Града Београда које су се примењивале закључно са 31.12.2024. године, није постојао основ за ослобађање притужиоца од казне.

ЈКП „БЕОГРАД ПУТ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
поправка и санација саобраћајница	1
уклањање растиња и препрека	1
пад на тротоару	1

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 2025. године поднете су три притужбе које се односе на поступање Јавног комуналног предузећа „Београд пут“. Притужба у вези санације саобраћајнице односила се на улицу на територији Градске општине Вождовац у Београду. Предузеће је одговорило да предметна улица није у систему оджавања ЈКП „Београд пут“. Једна од притужби поднета је услед проблема рада семафора у улици на Бежанијској коси. У поступку контроле утврђено је да се субјекат контроле обратио Секретаријату за саобраћај који је извршио проверу светлосне саобраћајне сигнализације на предметној локацији и обавестио притужиоца о начину функционисања сигнализације и адаптивном режиму рада сигнализације, као и да ће пратити у наредном периоду одвијање саобраћаја на предметним локацијама у циљу максималне проточности и безбедности свих учесника.

Омбудсману града Београда обратила се притужиља која је при паду на оштећене металне стубове на тротоару задобила прелом руке. У поступку је утврђено да су предметни стубови у власништву Електродистрибуције Србије, што су исти потврдили, па је у вези накнаде настале штете притужиља упућена да се обрати овом предузећу.

ЈП „ПУТЕВИ БЕОГРАДА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	8
поправка и санација саобраћајница	5
остало	3

У извештајном периоду највећи број притужби се односио на поправку и санацију оштећења на коловозу у граду Београду. У поступку контроле Омбудсман се обраћао субјекту контроле, захтевом за чињеничним изјашњењем поводом навода из притужбе. Предузеће је у писаним

изјашњењима изложило начин деловања и поступања у конкретним предметима и преко извођача радова ЈКП „Београд пут“ издавало налоге за санацију оштећених саобраћајница о чему је Омбудсман града Београда обавештавао притужиоце.

ЈКП „ЗЕЛЕНИЛО БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	16
одржавање паркова	5
орезивање стабала	3
парковски имобилијар	2
одржавање фонтана	2
остало	4

Број притужби на ово предузеће повећан је у односу на претходну извештајну годину.

ЈКП „Зеленило Београд“ преваходно 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.

У овом извештајном периоду поднете су три притужбе у вези орезивања стабала у Београду. У два предмета грађани су имали примедбе на „споро“ реаговање предузећа поводом пријава случајева када је потребно орезати стабла било из разлога што су гране склоне паду или заклањају вертикалну саобраћајну сигнализацију, односно расвету. Предузеће је у одговорима наводило да се приликом орезивања стабала мора водити рачуна о временским приликама као и о условима вегетације. Један притужилац жалио се да је према његовом мишљењу стабло „превише“ орезано. Субјект контроле обавестио је притужиоца и Омбудсмана да је све урађено на стручан начин и да ће се вегетација стабла правилно развити.

По притужбама на одржавање зеленила у парковима, предузеће је навело да се радови врше према табели усвојених норматива и календару основних радова одржавања јавног зеленила.

Две притужбе поднете су поводом изливања вода из јавних фонтана. Радници ЈКП „Зеленило Београд“ након ургенције Омбудсмана изашли су на терен и извршили радове којима су ојачали кадице за воду као и држаче на заливном систему на зеленом зиду.

Поднета је и притужба која се односи на сузбијање коровске биљке амброзије на територији града Београда. У вези притужбе Омбудсман је прибавио изјашњење овог предузећа и Секретаријата за

здравство Градске управе града Београда. Поступак је у току.

ЈП „АДА ЦИГАНЛИЈА“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	2
одржавање купалишта	2

Предузеће обавља делатност одржавања зелених и рекреативних површина, стара се о отвореном јавном купалишту, јавним паркиралиштима и обавља друге поверене делатности.

У извештајном периоду пристигле су две притужбе са проблемом око одржавања купалишта и оштећених чесми и истиче да је предузеће започело сезону неспремно. Омбудсман града Београда је након достављеног изјашњења од субјекта контроле обавештен да је цело Савско језеро покошено три до четири пута, да је један туш стављен ван употребе услед вандалског чина и његовог оштећења, да су плочице поред тушева замењене и поправљене, те да нема места наводима из притужбе јер су наводи неосновани.

ЈП „ЈАВНО ОСВЕТЉЕЊЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	5
непостојање адекватног осветљења, уличне расвете	3
накнада штете услед пада ограде	2

У току извештајног периода поднето је пет притужби које су се односиле на поступање овог предузећа. 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.

У вези кварова и неадекватног функционисања јавне расвете поднете су три притужбе. Након обраћања Омбудсмана предузећу извршени су радови на поправци инсталација и замени расвете. У једном случају субјекат контроле је изласком на терен утврдио да је неопходно да се искључи нелегални прикључак на инсталацију јавног осветљења чиме су спречене даље активности којима се девастира и угрожава јавна имовина и безбедност грађана и посебно је наглашено, да ће предузеће овим поводом успоставити сарадњу са припадницима Министарства унутрашњих послова.

Две притужбе поднете су поводом пада и задобијања повреда из разлога, како се у притужбама наводи неадекватног уличног осветљења. У поступцима ради накнаде штете предузеће је одштетне захтеве проследило осигуравајућем друштву са којим има закључен уговор о осигурању од одговорности. Оба захтева за наплату штете су одбијена са образложењем друштва за осигурање да не постоји одговорност предузећа из разлога што су стубови на предметној локацији у власништву Електродистрибуције Србије д.о.о. Београд. Подносиоци притужбе су упућени да се обрате овом предузећу, односно ако не буду задовољни њиховим поступањем Заштитнику грађана Републике Србије.

ЈКП „ВЕТЕРИНА БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	3
проблем са невластичким псима	3

Као и у претходним извештајним периодима, притужбе грађана на рад и поступање овог субјекта контроле се односе на проблем са невластичким псима у појединим деловима града. Грађани су пријавили да су изложени нападима паса и забринути за безбедност деце. Омбудсман града Београда у поступку контроле затражио је чињенично изјашње субјекта контроле у вези навода из притужби. Екипа службе комуналне зоохигијене, која послује у саставу ЈКП „Ветерина Београд“, је у више наврата излазила на терен, у једном случају је констатовала да су пси прошли Програм контроле и смањена популације напуштених паса и мачака на територији града Београда а у другом случају је затекла само једног пса на пријављеној локацији који се налазио у кругу фабрике на приватном поседу где екипа службе комуналне зоохигијене нема овлашћења за приступ. Након тога су екипе зоохигијене обавиле разговор са притужиоцем и добили информацију да пси нису више на локацији наведеној у притужби.

ДИРЕКЦИЈА ЗА ГРАЂЕВИНСКО ЗЕМЉИШТЕ И ИЗГРАДЊУ БЕОГРАДА ЈП

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
поступак експропријације и исплата накнаде	1

Дирекција обавља комуналну делатност обезбеђивања услова за уређивање, употребу, унапређење и заштиту грађевинског земљишта, припреме и реализације средњорочних и годишњих програма уређивања грађевинског земљишта на територији града Београда, као

делатност од општег интереса и обавља све стручне послове у циљу обезбеђења услова за изградњу јавних објеката од посебног значаја за Град. У оквиру искључивог права обављања наведене делатности, Дирекција у име и за рачун Града Београда, као титулара јавне својине, врши послове на реализацији програма уређивања и доделе грађевинског земљишта.

На поступање ЈП „Дирекција за грађевинско земљиште и изградњу Београда“ у извештајном периоду поднета је једна притужба.

Подносилац притужбе наводи да је прошло више од шест месеци од доношења решења ГО Чукарица по предлогу Дирекције којим је експроприсано земљиште у њеној својини и пренето у јавну својину града Београда, а да јој накнада још није исплаћена. Дирекција је у изјашњењу навела да је процедура за исплату накнаде таква да захтева одржавање више расправа пред општинским органом управе ради давања понуде и изјашњења на понуду, након чега је потребно прибавити закључак градоначелника града Београда којим се одобрава исплата. Како у спровођењу поступка учествује више субјеката тешко је прецизно одредити временски оквир од момента покретања поступка експропријације до исплате накнаде за експроприсану непокретност.

ЈВП „БЕОГРАДВОДЕ“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
нелегално зацевљење и закрчење Лозовичког потока	1

Притужилац се обратио Омбудсману града Београда жалећи се на то што је Лозовички поток у Болечу нарастао у коров, пун муља и фекалних вода, да се често излива и плави околне улице, као и да је нелегално зацевљен. Субјект контроле је навео да су запослени, по обраћању Омбудсмана града Београда, обишли наведену локацију и извршили уклањање шибља и траве, као и отварање протицајног профила у делу где је то изводљиво, због нерешених имовинско-правних односа. ЈВП „Београдводе“ је такође навело да је за уређење овог потока потребно најпре решити имовинско-правне односе, а затим доставити пројектну документацију. Како би се решио проблем нелегалног зацевљења потока, обратили смо се Секретаријату за инспекцију, надзор и комуникацију града Београда, те смо обавештени да је изласком на терен утврђено да је поток очишћен, а да је одељење водне инспекције наставило да води поступак у вези са решавањем проблема нелегалног зацевљења потока.

ПРИВРЕДНО ДРУШТВО СЦ „НОВИ БЕОГРАД“

УКУПАН БРОЈ ПРЕДМЕТА	1
проблем са уношењем хране на отворени базен	1

Притужилац се обратио притужбом на рад овог субјекта контроле наводећи да му је у летњој купалишној сезони 2025. године одузета храна, уредно спакована, намењена његовој деци док бораве на базену. У притужби је истакао да његова деца имају посебан режим исхране и да је то разлог због којег је инсистирао на томе да унесе храну. Такође, навео је да је Одлука о забрани уношења хране и пића овог предузећа незаконита и противна интересима детета. Притужилац је посебно нагласио да уколико постоји ресторан на базену у коме посетиоци могу да конзумирају храну, нема основа да се забрани уношење и конзумирање хране коју посетиоци базена понесу са собом.

У одговору субјекта контроле на захтев за достављање информација који је упутио Омбудсман града Београда, наведено је да је дискреционо право Спортског центра да својим интерним прописима уреди и дефинише начин пружања услуга и правила кућног реда у простору којим управља и обавља делатност, као и да су на сајту спортског центра истакнута правила кућног реда која се односе на све посетиоце базена. У делу који се односи на отворене базене је јасно дефинисано да је забрањено да корисници уносе храну и пиће на отворене базене, а забрана је истакнута током летње сезоне и на рецепцији-шалтерима где се продају карте за отворене базене, као и на самом улазу на отворене базене, како би корисници који намеравају да користе њихове услуге претходно могли да се упознају са правилима кућног реда. Кориснике који и поред истакнутих обавештења покушају да унесу храну и пиће на базен, радници обазбеђења обавесте да је забрањено уношење хране и пића и упознају их са одредбама Одлуке о забрани уношења хране и пића, а потом одузму храну, коју по изласку са базена могу преузети.

С обзиром на то да је притужилац оспорио наводе из одговора субјекта контроле, поступак контроле рада овог предузећа је настављен и у 2026. години.

Имајући у виду специфичност захтева и да на нивоу града овај проблем није нормативно регулисан, приступили смо озбиљној анализи овог осетљивог проблема и са представницима субјекта контроле смо имали неколико састанака, па ће се рад на решавању описаног проблема наставити. Настојаћемо да се овај проблем адекватно реши до почетка нове сезоне купања на отвореним базенима.

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

ГО ЧУКАРИЦА

Притужилац се жалио на нестручно постављене клима уређаје на вишим спратовима зграде у којој живи. Одељење за комуналну инспекцију и извршења ове општине је навело да је извршен инспекцијски надзор и да је утврђено да су постављена два клима уређаја и да је црево спроведено у олучну вертикалу, те да је пријављени проблем решен.

Друга притужба на на рад овог субјекта контроле се односила на неуређену улицу у насељу Сремчица на територији ГО Чукарица. Субјект контроле је обавестио Омбудсмана града Београда је уређење улице у надлежности Дирекције за грађевинско земљиште и изградњу Београда Ј.П.

ГО НОВИ БЕОГРАД

У извештајном период поднете су три притужбе. Поводом притужбе на рад управника Стамбене заједнице Јурија Гагарина 145, Омбудсман града Београда упутио је захтев за чињеничним изјашњењем Градској општини Нови Београд. С тим у вези Одељење за инспекцијске послове покренуло је поступак ванредног инспекцијског надзора поводом предметне притужбе и утврдило да је испоштована прописана законска процедура сходно одредбама члана 40. Закона о становању и одржавању зграда, као и да власник посебног дела зграде има право да покрене поступак пред надлежним Основним судом за утврђивање ништавости одлуке скупштине стамбене зграде која је донета супротно закону. Притужиља је обавештена о напред наведеном.

У другим притужбама истакнути су следећи проблеми: у вези непрописног одлагања смећа на тротоару (паркингу иза зграде), као и на проблем што у заједничком дворишту једна породица држи пса и тиме онемогућава кретање осталих породица по истом дворишту. Након интервенције Омбудсмана и упућивањем захтева за достављањем информација поводом навода из притужби, Омбудсман је обавештен да је извршена инспекцијска контрола те да је ЈКП „Градска чистоћа“ очистила предметни простор и да је инспектор приликом изласка на терен затекао два пса у дворишту која су везана, нису агресивни, уредно вакцинисани те да не угрожавају остале породице. Одговори о поступању Одељења за инспекције послове Градске општине Нови Београд, достављени су притужиоцима.

ГО ПАЛИЛУЛА

Притужиоци су се жалили на рад и поступање ГО Палилула - Одељење за озакоњење објеката и инспекцијске послове - Одсек за озакоњење објеката. Омбудсман је поступку контроле рада овог субјекта контроле упутио захтеве за достављање информација овом субјекту контроле. Поступак је у току.

Омбудсману града Београда обратила се стамбена заједница притужбом на рад одељења грађевинских и стамбених послова ГО Палилула и навела да им није достављена тражена документација која се односи на утврђивање права својине на заједничком делу зграде. Након обраћања Омбудсмана града Београда, притужиоцима је достављена комплетна документација.

Садржина једне притужбе се односила на проблем са складиштењем и гомилањем комуналног отпада на тераси стана у стамбеној згради. Комунални инспектор ГО Палилула је доставио извештај о стању затеченом на терену и донео решење да се наведене ствари уклоне.

ГО ЗВЕЗДАРА

Једна суграђанка се жалила на рад ГО Звездара и навела да свакодневно неподношљива бука и крештање птица допиру из дворишта приватне куће у близини њеног стана. Одељење за инспекцијске послове ове општине је навело да је изласком на терен инспектор утврдио да је на наведеној адреси постављен голубарник и да су у свему испоштоване одредбе Одлуке о држању домаћих животиња на територији града Београда.

Становници Малог Мокрог Луга су се обратили Омбудсману града Београда пријављујући изливање фекалне канализације на улицу. Комунална инспекција ове општине је у циљу решавања насталог проблема упутила Омбудсмана града Београда на Секретаријат за инспекцију,

надзор и комуникацију града Београда наводећи да је у питању изливање из „дивљих“ канализационих мрежа, као и изливање узроковано нелегалним прикључењима на постојећу канализациону мрежу, за шта они нису надлежни. Поступак је у току.

Житељи ове општине су пријављивали Омбудсману града Београда и различите комуналне проблеме, те је надлежна инспекција ГО Звездара реаговала промтно, излазила на терен и грађани су благовремено обавештавани о предузетим корацима у циљу решавања предмета њихових притужби.

Омбудсману града Београда је поднета притужба која се односи на поступак издавања употребне дозволе за изведене радове на изградњи стамбено-пословног објекта. У садржини притужбе је наведено да је у складу са Статутом града Београда прописано да градска општина доноси решење о издавању грађевинске дозволе у првом степену за изградњу објекта и остале акте у поступку обједињене процедуре до 1500 м² бруто грађевинске површине. Како је увидом у документацију утврђено да је грађевинска површина за коју се тражи употребна дозвола већа од 1500м², ГО Звездара се огласила ненадлежном. Секретаријат за урбанизам и грађевинске послове града Београда се поступајући по поднетом захтеву се такође огласио ненадлежним. На решење Секретаријата стамбена заједница је изјавила жалбу Министарству грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре РС, која је одбијена уз образложење да је орган који је издао грађевинску дозволу надлежан и за издавање употребне дозволе као правни следбеник. Стамбена заједница је покренула поступак пред Уставним судом за решавање сукоба надлежности између Секретаријата за урбанизам и грађевинске послове града Београда и ГО Звездара, који је закључком одбацио захтев, јер по његовој оцени не постоји сукоб надлежности, наводећи притом да је у више својих одлука заузео став да градске општине не представљају јединице локалне самоуправе. Како би се решила настала ситуација, Омбудсман града Београда је одржао састанак са притужиљом, представницима Секретаријата и ГО Звездара, а затим и са представницима надлежног министарства. Уз посредовање Омбудсмана града Београда, договорено је да Министарство грађевинарства, саобраћаја и инфраструктуре Републике Србије изда употребну дозволу за предметни објекат.

ГО СТАРИ ГРАД

Притужиља се жалила на рад запослених, као и начелнице општинске управе, заменика начелника општинске управе и лица које пружа бесплатну правну помоћ у ГО Стари град. С обзиром на то да у моменту подношења притужбе ова општина није имала изабраног локалног Омбудсмана,

обављен је разговор са са начелницом општинске управе и руководиоцем бесплатне правне помоћи у овој општини, а након тога је достављен и писани одговор овог субјекта контроле. У одговору је наведено да су наводи притужиље нетачни и неосновани, јер је притужиља у периоду од марта до децембра 2024. године поднела 202 захтева за пружање бесплатне правне помоћи и за 2 месеца у 2025. години је поднела 43 захтева за пружање бесплатне правне помоћи, као и да је по свим захтевима благовремено поступано. Такође је наведено да се притужиља непримерено и дрско понашала према запосленима у овој општини, а исто начин понашања и комуникације је поновила и канцеларији Омбудсмана града Београда. С обзиром на то да Омбудсман града Београда не контролише рад пружалаца бесплатне правне помоћи, притужиља је упућена на Министарство правде Републике Србије.

Проблем са постављеним рефлектором надстрешници монтажног објекта, који је уперен директно у стан притужље пријавила је Омбудсману града Београда једна житељка општине Стари град. Проблем је успешно решен након реаговања канцеларије Омбудсмана града Београда. Притужбу на рад управника СЗ зграде, која се налази на подручју ГО Стари град, поднела је притужиља наводећи да станари нису задовољни радом управника. У поступку контроле, Омбудсман града Београда се обратио одељењу комуналне инспекције ове општине, а затим је обавештен да вршењу инспекцијског надзора није утврђено постојање прекршаја учињеног од стране управника СЗ.

ГО ВРАЧАР

Притужиља се обратила Омбудсману града Београда у вези уклањања терена за кошарку и мали фудбал на плацу у ул. Ђорђа Вајферта бр. 35, Врачар, са којег допире свакодневна бука која омета дневни и ноћни мир станара, те се нарушава хигијена и изглед окружења због смећа које корисници остављају за собом на самом терену. Друга притужба се односи на рад и поступање органа управе Градске општине Врачар. Омбудсман града Београда је предметне притужбе проследио на даљу надлежност и поступање Локалном омбудсману Градске општине Врачар и о томе обавестио притужиоце.

ГО САВСКИ ВЕНАЦ

Притужба се односила на поступање органа управе Градске општине Савски венац. Притужилац је обавештен да је притужба прослеђена Локалном омбудсману Градске општине Савски венац на даље поступање.

ГО ВОЖДОВАЦ

У извештајном периоду су поднете две притужбе. Притужбе су се односиле на рад ограна Градске општине Вождовац, па како исти у свом саставу има Локалног омбудсмана, Омбудсман града Београда је предметне притужбе проследио на даљу надлежност и поступање Локалном омбудсману Градске општине Вождовац. Притужиоци су о истом обавештени.

ГО РАКОВИЦА

Омбудсману града Београда у извештајном периоду стигле су три притужбе на рад Градске општине Раковица, па како иста у свом саставу има Локалног омбудсмана, Омбудсман града Београда је предметне притужбе проследио на даљу надлежност и поступање и о томе обавестио притужиоце.

ГО ЗЕМУН

Омбудсману града Београда обратила се Стамбена заједница Капетана Радича Петровића бр. 4, преко пуномоћника притужбом на рад Градске општине Земун – Одељење за грађевинске послове и послове озакоњења објеката, у вези поступка легализације који трају од 2010-2011. године. Предметна стамбена заједница због неодлучивања по поднетом приговору на поступак озакоњења трпи штету која настаје услед немогућности поправке крова у становима на последњем спрату на наведеној локацији. Поступајући по захтеву Омбудсмана за достављање информација општина Земун се изјаснила да је поднети приговор стамбене заједнице проследила на изјашњење и оставила рок од 60 дана и да одговор на приговор није добила. У даљем поступку контроле Омбудсман је затражио допуну изјашњења посебно у делу који се односи на поступање општине због протеча рока од 60 дана и које радње може да предузме стамбена заједница. У допунском изјашњењу Омбудсман није добио конкретан одговор у погледу захтева за допунским изјашњењем. У више телефонских позива није успео да ступи у контакт са начеником Одељења за грађевинске послове и послове озакоњења објеката, што се може сматрати ометањем рада Омбудсмана града Београда.

ГО СОПОТ

У току извештајне године поднете су две притужбе на поступање Градске општине Сопот у Београду.

Притужба је поднета поводом поступања комуналне инспекције општине а у вези функционисања

водомера. Поступак је у току.

Притужила се жалила на стање некатегорисаних путева у насељу Ђуринци на територији ГО Сопот наводећи да су толико девастирани да не могу да се користе. Посебно је истакла да „су због свега наведеног власници многих парцела принуђени да прелазе преко туђих парцела услед чега настају губици и штете на воћњацима, шумском добру и земљишту, а поред тога долази и до урушавања објеката због пролазака тракторима, моторним возилима и пољопривредним машинама“. У одговору субјекта контроле стоји да планом одржавања одељења за изградњу за 2025. годину није обухваћено одржавање некатегорисаних путева у кат.општини Ђуринци, због ограничених техничких капацитета захтев ће бити узет у разматрање при изради наредног програма одржавања.

ЈКП „СОПОТ“

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 току 2025. године грађани су поднели две притужбе које се односе на поступање овог предузећа.

Притужила се обратила Омбудсману са притужбом на водоснабдевање у месту Неменикуће на територији општине Сопот. У одговору субјекта потврђено је да је због како се наводи ненаменске потрошње воде ово јавно предузеће било принуђено да у јуну месецу уведе рестрикције потрошње воде свакога дана у периоду од 18 до 06 часова, имајући у виду да је у ноћи између 5. и 6. јуна 2025. године систем био потпуно испражњен и да је потрошено преко 5.000 м³ воде тј. целокупне залихе. У периоду када нису планиране рестрикције такође је настао проблем, јер вода није могла доћи до високих кота као и последњих потрошача на водоводној линији због велике успутне потрошње. Према наводима предузећа решење проблема је повезивање сопотског водовода на регионални Макиш-Младеновац, као и пуштање у рад још 5 бунара, што је планирано.

ГО ЛАЗАРЕВАЦ

На поступање Градске општине Лазаревац у Београду у извештајном периоду, поднета је једна притужба. Подносилац притужбе изнео је на уопштен начин урбанистичке и имовинскоправне проблеме на територији ове општине. Омбудсман града Београда позвао је подносиоца да

притужбу допуни и прецизира у складу са чланом 18. Одлуке о омбудсману града Београда. До дана подношења овог извештаја подносилац притужбе исту није прецизирао.

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ ЗА КОМУНАЛНУ ПРИВРЕДУ „ЛАЗАРЕВАЦ“

Притужба на рад овог субјекта контроле се односила на лоше снабдевање водом у згради у којој станује, у периоду од 23 до 06 часова ујутру. Након интервенције Омбудсмана града Београда, притужиља нас је обавестила да је проблем решен.

Другу притужбу на рад радне јединице „Паркинг услуге“ у оквиру ЈКПК „Лазаревац“ је поднела особа са инвалидитетом (ОСИ) и навела да се на паркинг местима за ОСИ свакодневно непрописно паркирају возила, а да „паук“ возило ради само до 16 часова радним данима.

Субјект контроле је истакао да се уклањање непрописно паркираних возила врши редовно и у складу са пријавама које пристижу од МУП-а, као и од надлежне инспекције општине Лазаревац, а да се посебно води рачуна о злоупотреби резервисаних паркинг места за ОСИ.

ЈП „ТОПЛИФИКАЦИЈА“ ЛАЗАРЕВАЦ

Притужиља се жалила на рад овог субјекта контроле, услед недостатка грејања при ниским спољашњим температурама. Након нашег обраћања ЈП „Топлификација“ Лазаревац обавештени смо да је испорука топлотне енергије почела пре званичне грејне сезоне, због ниских спољашњих температура, конкретно, у дану у коме нам се притужиља обратила.

ГО ГРОЦКА

Притужиља је пријавила изливање фекалних вода у једној од главних улица у насељу Калуђерица, које траје више месеци и уз притужбу доставила решење о извршењу које је донела комунална инспекција општине Гроцка, којим се налаже ЈП за развој ГО Гроцка да изврши потребне радове и санира насталу штету.

Након нашег обраћања субјекту контроле, ЈП за развој ГО Гроцка је спровело донето решење и проблем је решен.

Другу притужбу на рад овог субјекта контроле поднела је притужиља која је власник парцеле на територији ове општине и која је навела да је на њеној парцели непознато лице поставило цев и исту нелегално прикључила на водоводну мрежу. По обраћању Омбудсмана града Београда Одељењу за инспекцијске послове ГО Гроцка, постављена цев је уклоњена.

„ЕКО ГРОЦКА“ Д.О.О.

Предузеће „Еко Гроцка“ д.о.о 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 извештајном периоду поднете су две притужбе. У једној притужби притужилац је упућен да у складу са Одлуком о Омбудсману града Београда пре подношења притужбе мора претходно да исцрпи сва правна средства, па тек онда да се обрати Омбудсману, док је другом притужбом указано на комунални проблем око неодржавања спортског игралишта Стара школа, Винча, које је у потпуности прекривено дивљем растињем и великом травом због чега деца не могу да се играју. У спроведеном контролном поступку Омбудсман је обавештен да је након његове интервенције предметно предузеће поступило по налогу и покосило дату локацију, а притужилац је изразио захвалност Омбудсману за брзо решавање проблема.

ЈП „ВОДОВОД И КАНАЛИЗАЦИЈА ГРОЦКА“

Јавно предузеће „Водовод и канализација Гроцка“ из Гроцке, обавља комуналну делатност скупљање, пречишћавање и дистрибуција воде, као основну делатност.

Поред тога Предузеће обавља и друге делатности: скупљање отпадних вода, изградња осталих грађевина, изградња цевовода, услужне делатности у копненом саобраћају, услуге одржавања објеката, изградња стамбених и нестамбених зграда, изнајмљивање властитих или изнајмљених некретнина и искоришћавање воде за пољопривреду.

На поступање овог предузећа у извештајном периоду поднета је једна притужба у вези раскопавања приватног поседа ради постављања цевовода као и прикључења на изграђену водоводну мрежу. У контролном поступку Омбудсман града Београда је обавештен да радове на предметном приватном поседу није изводило ЈП „Водовод и канализација Гроцка“, као и да су предмет проследили надлежној комуналној инспекцији при Градској општини Гроцка на даље утврђивање чињеница и поступање. О напред наведеном је обавештена притужила.

ЈП ЗА РАЗВОЈ ГРОЦКА

Притужила је пријавила изливање фекалних вода у једној од главних улица у насељу Калуђерица и уз притужбу доставила решење о извршењу које је донела комунална инспекција општине Гроцка, којим се налаже ЈП за развој ГО Гроцка да изврши потребне радове и санира насталу

штету.

Након нашег обраћања субјекту контроле, проблем је отклоњен.

ГО МЛАДЕНОВАЦ

Притужила се жали да је кров у згради у којој станује у лошем стању и да се Одлука о избору пројеката на санацији кровова зграда на територији ове општине од 05.07.2024. године не спроводи. Наиме, стамбена заједница зграде у којој она станује је учествовала на конкурс општине за суфинансирање радова на санацији кровова, пројекат је изабран, али радови нису изведени. У одговору субјекта контроле је наведено да су наводи из притужбе тачни, али да општина тренутно нема финансијских могућности за извођење наведених радова, као и да средства за ову намену бити обезбеђивана сукцесивно, о чему ће управници стамбених заједница бити обавештени. Тек по обезбеђивању финансијских средстава, управници СЗ ће са општином моћи да закључе уговоре о суфинансирању.

Житељи насеља Велика Иванча поднели су петицију овој општини да се уреди водоток Бесне реке и да се асфалтира улица Светосавска, јер је већи део реке неуређен и већи део улице неасфалтиран. Поступак контроле рада овог субјекта контроле по овој притужби је у току.

ЈКП МЛАДЕНОВАЦ

Обе притужбе на рад овог јавног предузећа су се односиле на проблем са одлагањем смећа у насељу Велика Иванча на територији општине Младеновац. Наиме, притужиоци су навели да је на 60 кућа у насељу постављен један контејнер, који се нередовно празни, као и да је контејнер постављен далеко од кућа. По обраћању Омбудсмана града Београда овом јавном предузећу, житељи овог насеља су обавештени да ће бити постављена још два нова контејнера на доступнијим локацијама.

ЈКП „ПАРКИНГ СЕРВИС“ МЛАДЕНОВАЦ

Притужилац се жалио да је паркирао на кратко моторно возило поред аутобуске станице у Младеновцу и да му је возило „паук“ однело аутомобил, иако је у тренутку подизања возила био присутан, што је у супротности одредбама Закона о безбедности саобраћаја на путевима, као и Правилника о начину вршења контроле и непосредног регулисања саобраћаја на путевима и вођењу обавезних евиденција о примени посебних мера и овлашћења. У одговору субјекта контроле оспорени су наводи притужиоца, јер по изјавама возача „паук“ возила и комуналног

милиционара, возач није био присутан када је непрописно паркирано возило подигнуто и уклоњено.

ГО ОБРЕНОВАЦ

ЈКП „ОБРЕНОВАЦ“

Јавно комунално предузеће „Обреновац“, основано је у циљу обезбеђивања услова за обављање делатности сакупљања неопасног отпада, управљања комуналним отпадом, гробљима и пијацама, одржавање чистоће на површинама јавне намене и одржавање јавних зелених површина, управљање јавним паркиралиштима као и комуналним делатностима од општег интереса.

Омбудсману града Београд, поднета је притужба због израженог незадовољства радом надлежног органа поводом спорног паркирања и уклањања возила, са посебним наводом притужиље да је било више непрописно паркираних возила, а да је само њено возило уклоњено, па сматра да се поступа селективно у односу на остале власнике возила. Из датог одговора види се да се притужиља обраћала предузећу, сматрајући да је само она оштећена за накнаду трошкова уклањања возила, јер је на тој локацији било више паркираних возила. У поступку контроле, након чињеничног изјашњавања субјекта контроле, Омбудсман града Београда је утврдио да је притужиља паркирала возило на пешачком прелазу, те је исто уклоњено по решењу комуналне милиције, а од стране паркинг службе ЈКП „Обреновац“ које само извршава налог дат решењем органа управе, о чему је притужиља обавештена.

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

Субјект притужбе	Број притужби
Републички геодетски завод	3
Републички фонд за здравствено осигурање	1
Министарство одбране	1
Министарство правде	1
Министарство просвете, науке и технолошког развоја	35
Министарство унутрашњих послова	3
Министарство финансија	1
ЈП Електропривреда Србије	7
ЈП Пошта Србије	1

Кабловски и мобилни оператери	9
Радни односи	1
Правни савети и консултације	1
Остало	137
Укупно	201

Омбудсману града Београда су, као и у претходним извештајним периодима, поднете 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. Највећи број притужби се односио на укидање мале матуре за школску 2024/25 годину, 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 послодавца, конкретно отказ уговора о раду за време трудноће, неисплаћивање породилског боловања, мобинга од стране послодавца, 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 се односиле и на рад Електропривреде Србије (углавном везане за висину рачуна), права из радног односа, притужбе на рад судова и др.

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 омбудсманима.

РЕПУБЛИЧКИ ГЕОДЕТСКИ ЗАВОД

У 2025. години поднет је мањи број притужби на рад овог републичког органа, у односу на претходни извештајни период.

Грађани су се углавном жалили на спорост у одлучивању у поступању по поднетим захтевима, као и на погрешно унете катастарске податке. С обзиром на то да Омбудсман града Београда не контролише рад Републичког геодетског завода, незадовољни грађани су упућени на канцеларију Заштитника грађана Републике Србије.

РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРАЊЕ

Притужба се односи на рад и поступање ПИО фонда, у вези права из радног односа по уговору о делу и плаћања пореза и доприноса за спорни период. Притужилац је у свему обавештен о надлежностима овог органа и упућен да заштиту својих права може затражити преко Заштитника грађана.

МИНИСТАРСТВО ОДБРАНЕ

У току извештајног периода Омбудсман града Београда примио је један допис у коме се износе примедбе на поступање Министарства одбране Републике Србије. Од Омбудсмана је затражено да реагује поводом навода изнетих у новинском чланку. У току поступка утврђено је да допис садржински не представља притужбу, те да нису испуњени услови за даље поступање Омбудсмана, нити за упућивање предмета Заштитнику грађана Републике Србије ради евентуалног поступања.

МИНИСТАРСТВО ПРАВДЕ

Притужба је поднета на поступање овог министарства из разлога што по наводима притужиље Министарство правде Републике Србије није одговорило на њених 107 мејлова у којима се жали на лош рад бесплатне правне помоћи у једној београдској општини. Притужиља је упућена да се обрати надлежном Заштитнику грађана Републике Србије.

МИНИСТАРСТВО ПРОСВЕТЕ, НАУКЕ И ТЕХНОЛОШКОГ РАЗВОЈА

Притужбе родитеља ученика основних школа односиле су на укидање мале матуре за школску 2024/2025 годину. Омбудсман града Београд је предметне притужбе проследио на даљу надлежност и поступање Републичком заштитнику грађана и о томе обавестио притужиоце.

МИНИСТАРСТВО УНУТРАШЊИХ ПОСЛОВА

Укупно три притужбе на рад МУП-а су грађани поднели Омбудсману града Београда. Грађани су се жалили на рад запослених у појединим полицијским станицама на територији града Београда. С обзиром на то да предмет поднетих притужби није у надлежности Омбудсмана града Београда, притужиоци су упућени на Заштитника грађана Републике Србије.

МИНИСТАРСТВО ФИНАНСИЈА

Притужилац се жалио на рад и поступање Министарства финансија Републике Србије. Ради даљег поступања списи предмета прослеђени су Заштитнику грађана Републике Србије.

ЈП ЕЛЕКТРОПРИВРЕДА СРБИЈЕ

Притужилац се обратио притужбом којом захтева да му се обезбеди копија кључа разводног ормара подстанице која се налази у његовом улазу стамбене зграде како би могао да изврши увид у мерно место. Упућен је саветодавно на Управника зграде као и Републичког заштитника грађана.

Друге притужбе се тичу проблема око искључења електричне енергије услед чега је притужиља два месеца без струје иако тврди да је исплатила сва дуговања и да има договор са јавним извршитељем за отплату дуга на рате, као и покушаја обуставе испоруке електричне енергије притужиљи којој је признат статус енергетски угроженог купца због здравственог стања јер је прикључена на апарат за кисеоник. Обе притужбе су прослеђене Републичком заштитнику грађана на даље поступање и о томе су притужиље обавештене.

ЈП ПОШТА СРБИЈЕ

Притужилац се обратио Омбудсману са проблемом у вези недостављања поште на адресу због проблема са псима луталицама. Притужилац је обавештен да Омбудсман не контролише рад ЈП Пошта Србије и упућен да се обрати надлежним институцијама ради заштите својих права.

КАБЛОВСКИ И МОБИЛНИ ОПЕРАТЕРИ

Притужбе грађана су се односиле на рад мобилних оператера, жалећи се на лоше уговорне услове, неисправну опрему и високе цене услуга. С обзиром на то да Омбудсман града Београда није овлашћен да поступа по овим притужбама, притужиоци су упућивани на надлежне институције.

РАДНИ ОДНОСИ

Притужбу је поднела мајка запослене, која је, по њеним речима, добила незаконит отказ у националној авио компанији због дискриминације на националној основи. Имајући у виду да предмет није у надлежности Омбудсмана града Београда, именована је упућена на Заштитника грађана Републике Србије, Републичку агенцију за мирно решавање радних спорова и Повереника за заштиту равноправности Републике Србије у циљу решавања описаног проблема.

ПРАВНИ САВЕТИ

Притужила се жалила на рад запослених лекара у служби хитне помоћи за град Београд. Упућена је да се обрати надлежном министарству и Заштитнику грађана Републике Србије.

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 2006. 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. У тренутку подношења овог Извештаја само само 19 локалних самоуправа (градови и општине) имају свог локалног омбудсмана. Поред локалних омбудсмана постоји и Покрајински омбудсман и Заштитник грађана Републике Србије. Неке локалне самоуправе су имале своје локалне омбудсмане (Шабац, Горњи Милановац, Тутин, Прибој, Смедеревска Паланка, Чајетина) али из различитих разлога више немају. Најчешћи разлог је кадровско питање, имајући у виду високе критеријуме за обављање ове функције, а ниска примања.

Када је реч о 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. Локални омбудсман у београдским општинама има своју Одлуку у којој су дефинисани 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. Општински омбудсмани контролишу примену општинских одлука, а омбудсман града Београда градске и општинске у општинама које немају омбудсмана.

Имајући у виду број градских општина града Београда и број општина које имају свог локалног омбудсмана, после већ 20 година постојања и рада градског Омбудсмана сматрамо да се овај број треба свакако повећати. Крајем ове извештајне године ступили смо у контакт са троје председника градских општина и очекујемо да ће се у наредној 2026. години овај број повећати. Најчешћа питања из домена градских општина у овој години односила су се на: социјална питања, имовинско правне послове и послове комуналне инспекције при општинама, 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, као и ранијих година наша канцеларија активна је по свим питањима која су била актуелна и трудили смо се да дамо максималан допринос. Избором омбудсмана града Београда за председника Удружења омбудсмана Србије 2024. године, седиште удружења је пребачено у Београд, што је довело и до веће ангажованости Омбудсмана и Заменика око организације активности и скупова који су се одржавали у овој извештајној години.

Посебно истичемо да су се запослени у канцеларији Омбудсмана ангажовали на припреми а касније и реализацији пројекта „Јачање капацитета локалним омбудсманом у Србији“, са којим је Удружење омбудсмана Србије конкурисало код амбасаде Швајцарске у Београду. Припреме су трајале од јуна до краја септембра 2025. године, уз свесрдну помоћ Сталне конференције градова и општина, а Уговор је потписан 1. октобра 2025. године. Свечана промоција почетка рада на овом пројекту организована је 23.10.2025. године у Прес центру уз присуство министарке за

државну управу и локалну самоуправу Снежане Пауновић, амбасадорке Амбасаде Швајцарске у Београду Ан Лугон Мулин (које су говориле на конференцији), помоћник министра у Министарству за државну управу и локалну самоуправу Јован Кнежевић, директор Агенције за спречавање корупције Дејан Дамњановић, декан Правног факултета Универзитета у Београду Бојан Милисављевић, начелница Градске управе града Београда Мирјана Радановић, представници ОЕБС-а, Сталне конференције градова и општина и наравно локални омбудсмани у Републици Србији. На конференцији је о јачању капацитета локалних омбудсмана у Србији говорио и председник Удружења, захваливши се Амбасади Швајцарске у Београду на препознавању значаја и улоге локалних омбудсмана у заштити људских права и контроли рада органа управе како би и на тај начин сви заједно допринели већој демократизацији нашег друштва. Министарка Пауновић је говорила о значају ширења мреже локалних омбудсмана и изразила спремност да се отпочну разговори о доношењу Закона о локалним омбудсманима како би се на јединствен начин регулисала сва отворена питања која су се искристалисала за двадесетак година постојања локалних омбудсмана. Доношење Закона је циљ свих активности Удружења а и појединачно локалних омбудсмана.

Након овог представљања приступило се реализацији наведеног пројекта, па су 5. и 6. новембра 2025. године одржане у Београду, у Хотелу „Балкан“, две радионице за све омбудсмани и њихове заменике. Прва тема у оквиру ове радионице је била „Јавни наступ“. Предавање и практични део обуке је водио Милан Миличић, предавач на Пословној академији Привредне коморе Србије.

Друга радионица се односила на „Рад са захтевним и агресивним странкама – рад са тешким странкама“. Предавање и практични део обуке је водила Ивана Дамњановић Трифуновић, директорка Директората за људске ресурсе и организацију Привредне коморе Србије.

Оба предавача су на изузетно стручан и професионалан начин одржали своја излагања и презентације са примерима а омбудсмани су били задовољни квалитетом обуке.

Сарадња са републичким Заштитником грађана је и даље добра и обострано корисна. На дневном нивоу примамо телефонске позиве, дописе грађана или непосредно у нашој канцеларији, који се жале на неке проблеме који су у надлежности Заштитника грађана Републике Србије. Сваком грађанину објаснимо коме и на коју адресу могу да се јаве. Идентична је ситуација и са њихове стране када добију 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 наведена органа.

У оквиру поменуте сарадње, омбудсман и заменици су учествовали на радном састанку код

Републичког заштитника грађана (28.02.2025. године) око послова Националног независног механизма за праћење ставова Конвенције о правима особа са инвалидитетом Уједињених нација. На састанку је договорена сарадња ове две институције око праћења примене наведене Конвенције.

У организацији Републичког заштитника грађана је одржана међународна конференција из области заштите људских права. На конференцији је учествовала и делегација омбудсмана Холандије па је Амбасада Холандије у Београду приредила пријем за представнике Републичког заштитника грађана Србије и Омбудсмана града Београда 20. маја 2025. године. Била је то прилика за размену искустава из ове области.

Представници канцеларије Омбудсмана града Београда учествовали су 14. новембра 2025. године на конференцији коју је организовао Заштитник грађана поводом обележавања 20 година од усвајања Закона о Заштитнику грађана, под називом „Заштитник грађана – првих 20 година“. На конференцији су учествовали Омбудсман Турске, Омбудсман Словачке, Комесарка за људска права Азербејџана, регионални Омбудсман регије Лацио и председник координације италијанских омбудсмана, представници Узбекистана, Катара и Босне и Херцеговине, као и локални омбудсмани.

У уводном делу Извештаја смо говорили о оснивању и почецима рада локалних омбудсмана у Србији. У овој години су две канцеларије локалних омбудсмана обележавале 15, односно 20 година постојања. Канцеларија локалног омбудсмана града Новог Сада је од 13. до 15. октобра 2025. године обележавала 15 година рада и том приликом је одржана свечана академија а након тога и радни део. На свечаном делу су учествовали поред локалним омбудсмана и Републички заштитник грађана, покрајински локални омбудсман, председник Европског удружења омбудсмана као и представници локалне самоуправе. Скуп је поздравио и председник УОС и Омбудсман града Београда.

Други јубилеј је обележила канцеларија омбудсмана града Ниша поводом 20 година постојања и рада 12. новембра 2025. године, Саветовањем на тему „Две деценије заштите права грађана – улога и значај институције омбудсмана у локалној заједници“. И на овом скупу учествовао је заменик локалног омбудсмана града Београда и други представници локалних омбудсмана у Србији. Скупу је присуствовао Републички заштитник грађана, омбудсмани Босне и Херцеговине, Холандије, регије Лацио из Италије, надлежни министри у Влади Србије и други представници локалних самоуправа.

Редовна годишња Скупштина Удружења омбудсмана Србије одржана је ове године 2. и 3.

децембра 2025. године у Великом Градишту уз финансијску помоћ ОЕБС-а. На Скупштини је констатован престанак неких функција у Удружењу члановима којима је истекао мандат или престанак функције локалног омбудсмана или заменика омбудсмана и представљени су нови чланови. Усвојен је Извештај о раду органа Удружења, финансијски извештај за 2025. годину, представљен даљи рад на пројекту „Јачање капацитета локалних омбудсмана у Србији“ и могућности добијања нових пројеката.

На дневном реду Скупштине је био избор председника и других органа Удружења. Имајући у виду да пројекат са амбасадом Швајцарске, о коме је било речи, траје до краја априла 2026. године. Скупштина је закључила да се председнику продужи мандат на још две године, али је председник инсистирао да мандат траје само до краја рада на пројекту, па је Скупштина то и усвојила.

На овом месту треба напоменути да је пре одржавање Скупштине, 3. децембра у 10 часова, делегација Удружења са председником Удружења, председником Скупштине и Управног одбора и још неколико омбудсмана и заменика имала пријем код председника града Пожареваца. На састанку смо упознали председника и начелника Управе града Пожареваца о институцији омбудсмана у Србији и његовим надлежностима и начином рада, избора и слично и чињеници да Браничевски округ нема ни једног локалног омбудсмана и да би било добро да град Пожаревац има свог локалног омбудсмана. Председник је са великим разумевањем и спремношћу прихватио ову иницијативу и обећао да ће се озбиљно размотрити овај предлог. Према сазнањима, до писања овог Извештаја планира се да у марту 2026. године Скупштина разматра доношење Одлуке о локалном омбудсману.

О овој иницијативи смо обавестили и председника општине Велико Градиште који је поздравио одржавање наше Скупштине на њиховој територији и изразио заинтересованост да се и њихова општина укључи у мрежу локалних омбудсмана, у почетку попут регионалних канцеларија у Нишу и Крагујевцу.

Поред активности око добијања и реализације нових пројеката, Удружење омбудсмана је имало и два значајна скупа на којима је учешће узео велики број омбудсмана. Први се одржао у Врњачкој Бањи 27. и 28. маја, заједно са Сталном конференцијом градова и општина, на тему „Партнерство за добру локалну самоуправу“.

На иницијативу Екуменске хуманитарне организације из Новог Сада, одржана је конференција представника омбудсмана Србије са амбасадорима против циганизма и дискриминације у оквиру пројекта „Социјална инклузија Рома и других осетљивих особа у Србији 2023-2026“.

Конференција је одржана у Смедеревског Паланци 7. марта 2025. године. На овој конференцији учешће је узело неколико локалних омбудсмана из Србије а град Београд су представљали омбудсман и две заменице омбудсмана, а на ову тему је говорио Омбудсман града Београда.

У организацији Екуменске хуманитарне организације из Новог Сада, од 26-28. новембра 2025. године у Београду одржана је конференција на тему „Форум ромског активизма“ о актуелним темама антициганизма. Један од панелиста је био и председник Удружења и Омбудсман града Београда. Посебна тема је био положај Рома уопште у друштву данас са посебним освртом на догађаје у Словенији и доношење тзв. Шутаровог закона.

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 2025. године у сали Хотела „Crowne Plaza“ а међународна конференција под насловом „Петнаест година развоја антикорупцијских механизма на темељу међународне институционалне сарадње“. На скупу су говорили: Дејан Дамњановић, директор Агенције за спречавање корупције Републике Србије; Марсел Пешко, амбасадор, шеф Мисије ОЕБС-а у Србији; Пламена Халачева, заменик амбасадора ЕУ Делегације у Србији; Матилда Мордт, стални координатор УН у Србији; Марија Трипода, подсекретар Министарства спољних послова и међународне сарадње Републике Италије – видео обраћање; Проф.др Дејан Вук Станковић, министар просвете Владе Републике Србије; Ненад Вујић, министар правде Владе Републике Србије и Проф. др Ђуро Мацут, председник Владе Републике Србије.

У оквиру обележавања Дана Људских права 10. децембра, на позив Министарства за људска и мањинска права и друштвени дијалог, Омбудсман града Београда присуствовао је свечаној академији која је одржана у атријуму Народног музеја Србије.

Поред ових активности треба свакако навести наставак сарадње са представницима ОЕБС-а у Београду, који и даље финансијски помажу одржавање годишње Скупштине Удружења, као и већ помињану Сталну конференцију градова и општина.

Веома добру сарадњу смо имали са Повереником за заштиту равноправности, Повереником за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, Амбасадом Кувајта, Амбасадом УАЕ и многим другим институцијама.

Омбудсман и његови заменици учествују у свим јавним манифестацијама које организује Град (Слава Града, награде града Београда и слично).

VIII SARADŃA SA MEDIJIMA

Институција омбудсмана града Београда у 2026. години ће прославити двадесет година постојања и рада. Њен досадашњи рад је већ препознат код доброг дела грађана Београда а то се најбоље види кроз податке које веома транспарентно износимо у својим годишњим извештајима који подносимо Скупштини града а то значи и бројним штампаним и електронским медијима. Многе ствари смо покренули и променили захваљујући управо медијима. И у претходној 2025. години медији су нас испратили кроз гостовање или директно укључење у информативне емисије, као и кроз интервјуе у штампаним медијима. Посебну захвалност им дугујемо за праћење наших активности у оквиру пројекта „Јачање капацитета локалних омбудсмана у Србији“. Надамо се да ће се њихово интересовање за наш рад и даље наставити.

IX ZAKLJUČAK

У претходном делу овог извештаја на разним местима смо говорили о институцији омбудсмана уопште и у Републици Србији, па ћемо у закључку неке ставове поновити. Неспорно је да је увођење институције Омбудсмана у правни систем Србије 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 и даље пролази кроз све почетне потешкоће, организационе, кадровске, финансијске, а пре свега прилагођавање грађана и контролних субјеката на њен независни и самостални статус. Ту пре свега мислимо на очекивање грађана да њихово обраћање Омбудсману ради заштите права која имају по разним нормативним решењима (закони, уредбе, статuti и правилници) и начина на који они сматрају да се треба решити с једне стране и субјекте контроле који су примењивали и тумачили право с друге стране. Поновићемо као изузетно важно да грађани знају да Омбудсман нема овлашћења да промени или укине решење које је донео орган на који се грађани жале већ да у посебном поступку утврди чињенично стање и ако утврди повреду да примени одредбу која је једино предвиђена у таквим ситуацијама (мишљење, препорука). Треба времена да грађани и субјект контроле схвате да и дато мишљење или препорука обавезује исто као и промена решења. Изрицањем препоруке обавештавају се одборници Скупштине јединице локалне самоуправе, градоначелник или председник општине, односно 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“ и треба одмах да констатујемо повреду тих 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 професионалним пријемом и подробним објашњењем зашто њихова притужба није позитивно решена.

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 притужбе на које се мора 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 контролираних 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 путоказ којим се треба кретати у наредном периоду.

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

Омбудсман је независан и самосталан орган који штити права грађана и контролише рад органа управе и јавних служби. Како у овим временима остати независан када сви или већина тражи навијаче а навијање и институција омбудсмана не иду руку под руку? Како онда стећи поверење грађана и сачувати образ и свој лични интегритет а понашати се као „навијач“. Само свој посао обављати професионално, без навијачких (страначких) страсти и схватити своју функцију управо онако како је она теоријски и нормативно дефинисана. Мораш спроводити очекивања оних у чије име питаш и тражиш одговоре а да се они које контролишеш не љуте, односно да их убедиш да је то и у њиховом интересу јер су и они грађани и сутра ћемо и у њихово име неког контролисати. Подједнако је тешко убедити оне који очекују да „навијаш“ за оно у шта верују да је њихов захтев оправдан и једино исправан.

Ако желите и сами да верујете да је посао Омбудсмана независан и самосталан у процени оправданости или неоправданости захтева, онда морате истрајати у тој свакодневној борби. Поред стручне поткованости и искуства које је неопходно у решавању неких тешких проблема из корпуса „социјалних проблема“ на пример, неопходан је ентузијазам и осећај за праведност. У нашим одлукама је прописано да се омбудсман у вршењу својих дужности придржава одредаба Устава, закона и других општих аката као и да се придржава начела правде и правичности. Врло је деликатно и осетљиво питање „правичности“ али када успешно решите такво једно питање за које сте се изборили схватите да је вредело борити се и да обављање ове функције има смисла.

На крају, понављамо предлог из претходног извештаја, пре доношења општих аката (правилника, одлука и слично) 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 од конкретних примера овог мишљења би могао бити наш предлог Секретаријату за социјалну заштиту да се приликом израде новог правилника о решавању социјалних проблема и дефинисању конкретних социјалних мера за социјално угрожене грађане укључи и представник или представници локалног омбудсмана града Београда. Овај предлог је у складу са већ изнетим проблемом који је детаљно описан у прегледу притужби на рад овог Секретаријата.

У закључку овог извештаја поновићемо и важну улогу канцеларије Омбудсмана града Београда у

реализацији програма и циљева Удружења омбудсмана Србије а односи се на повећање броја локалних омбудсмана у Србији. Када је реч о броју омбудсмана на територији града Београда, у току су разговори са четири градске општине, али о томе у извештају за 2026. годину.