

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
ГРАДА КРУШЕВЦА



ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ
ЗА 2020. ГОДИНУ

РЕПУБЛИКА СРБИЈА
ГРАД КРУШЕВАЦ

САДРЖАЈ:

- I УВОДНЕ НАПОМЕНЕ
- II ПРАВНИ ОКВИРИ ДЕЛОВАЊА
- III ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА СА СТАТИЧКИМ ПОДАЦИМА
- IV САРАДЊА СА ИНСТИТУЦИЈАМА
- V САРАДЊА СА ДРУГИМ ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНИМА
- VI ОПШТА ОЦЕНА

**РЕДОВАН ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ
ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА
ЗА 2020. ГОДИНУ**

I УВОДНЕ НАПОМЕНЕ

Поштовани одборници,

Локални омбудсман града Крушевца и заменик локалног омбудсмана израдили су годишњи извештај за 2020. годину, који подносимо у складу са чланом 22. Одлуке о локалном омбудсману града Крушевца („Сл. лист града Крушевца“, бр. 4/2019).

При изради овог извештаја примењена је иста методологија као и у предходним извештајима, те се садржински односи на опште податке о раду, на методологију рада са статистичким приказом предмета који су били у раду, као и на препоруке, мишљења, правне савете, предлоге и мере за отклањање пропуста.

При сачињавању, коришћени су следећи извори: притужбе грађана, разговори са грађанима и извештаји надлежних органа.

Локални омбудсман је наставио, на основу претходних запажања и препорука и испитивања потреба и мишљења грађана, изнетих у претходним извештајима, реализацију решавања конкретних потреба грађана.

У савременим условима, значајан део својих права и слобода, грађани остварују пред органима локалне самоуправе, као и пред јавним установама, предузећима и другим организацијама које врше јавна овлашћења а чији је оснивач јединица локалне самоуправе. У том смислу, овај орган на „локалном нивоу“ далеко је ближи и пријемчивији грађанима који живе на једном подручју, у односу на републичког заштитника грађана.

Управо један од приоритета ми је био да ову институцију од њеног установљења учиним приступачнијом грађанима, омогућивши директну комуникацију са Омбудсманом.

У извештајном периоду као и у ранијим првенствено је посвећена пажња пријему странака, уведен је редован пријем грађана у просторијама локалног омбудсмана, те решавању представки и иницијатива грађана, како писмених, тако и усмених. Великом броју грађана била је потребна примарна правна помоћ, иако нису имали притужбе на поступање управе или јавних служби.

Поред редовних поступака, који се воде на начин предвиђен Одлуком о локалном омбудсману, и у овом извештајном периоду настављена је пракса да канцеларија Омбудсмана буде доступна грађанима и за правне проблеме, давање правних савета и објашњења ван надлежности Омбудсмана.

Други приоритет у раду је сарадња са институцијама на локалном нивоу. У извештајном периоду Омбудсман је и даље своју активност усмерио поред корективног деловања, на јачање сарадње и размену информација са Градском управом, јавним службама Града, као и свим другим институцијама (и републичким) на територији Града.

II ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЛОКАЛНОГ
ОМБУДСМАНА

2.1. Правни оквир

Република Србија се у свом националном законодавству, определила за концепт омбудсмана на свим «нивоима», односно и на републичком и на покрајинском и локалном (јединице локалне самоуправе).

Законом о Заштитнику грађана („Сл.гласник РС“, бр.79/05 и 54/07) Заштитник грађана Републике Србије је ушао у правни поредак Републике Србије 2005. године. Законом су детаљно прописане надлежности, положај и улога Заштитника грађана Републике Србије као независног и самосталног државног органа. Положај институције битно је ојачан Уставом Републике Србије из 2006. године, када Заштитник грађана постаје уставна категорија, у складу са најбољим међународним искуствима.

Закон о локалној самоуправи ("Сл.гласник РС" бр.129/2007), дао је могућност локалним самоуправама да установе свог заштитника грађана, а чије ће се надлежности и овлашћења и положај уредити статутом и другим општим актом.

Одлука о организацији, делокругу и раду Заштитника грађана града Крушевца ("Сл.лист града Крушевца", бр.1/2011, 8/2012) донета је на седници Скупштина града Крушевца, одржаној дана 28.01.2011 године.

Конечно, последње измене и допуне Закона о локалној самоуправи објављене у („Службени гласник РС“, бр.47/18), доведе до поновне измене назива у локални омбудсман, а на основу указивања Заштитника грађана РС, да је неопходно терминолошки направити разлику између тог орана на републичком нивоу у односу на остале заштитнике грађана у јединицама локалне самоуправе, јер они нису исти орган нити постоји хијерархијски однос. Назив је предложен на основу предлога Удружења омбудсмана Србије.

Нова Одлука о локалном омбудсману града Крушевца ("Сл.лист града Крушевца", бр.4/2019) је унапређена верзија одлуке из 2011.године која је усклађена са најновијим изменама и допунама Закона о локалној самоуправи („Службени гласник РС“, бр.47/18). Даном ступања на снагу ове Одлуке престала је да важи Одлука о организацији, делокругу и раду заштитника грађана града Крушевца („Сл.лист града Крушевца“ бр.1/2011, 8/2012).

Приликом допуне појединачних чланова Одлуке пошло се од предлога Удружења омбудсмана Србије на унификацији свих Одлука локалних омбудсмана у Србији, које је својом експертизом и искуством допринело унапређењу, односно увођењу нових одредби које прецизније и потпуније уређују надлежност и поступак.

2.2. Надлежност

Одлуком о локалном омбудсману, надлежност локалног омбудсмана је одређена двоструко: да штити права грађана и да контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем Градске управе града Крушевца и јавних служби чији је оснивач град Крушевач (субјекти контроле) ако се ради о повреди прописа и општих аката града Крушевца.

Јасно је да су та два задатка нераскидиво везана: Заштитник грађана штити права вршећи контролу, а контролише ради заштите права и слобода.

Локални омбудсман, поред права на покретање и вођење поступка, има право да пружањем добрих услуга, посредовањем и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности делује превентивно, у циљу унапређења рада субјекта контроле и унапређења заштите права грађана. Тако Заштитник грађана делује превентивно (спречава будуће случајеве кршења права) и едукативно (образује грађане, али и запослене у органима управе о људским правима и њиховој заштити).

Поступајући по притужбама локални омбудсман пружа и **саветодавну-правну помоћ** и информише грађане о њиховим правима. Веома значајан сегмент поступања омбудмана грађана по притужбама чини пружање саветодавно-правне помоћи, коју пружа и онда када одбаци притужбу због тога што за њу није надлежан или због преурањености.

Локални омбудсман је овлашћен да посредује у мирном решавању спорова у оквиру своје надлежности

Омбудсман посебну пажњу посвећује, односно испитује да ли запослени у управи у опхоењу са грађанима, поштују правила понашања која карактеришу добру управу: поштовање достојанства странке, етичност, савесност, стручност, непристрансност...

Овлашћен је да подноси надлежном органу града иницијативу за измену и допуну прописа и општих аката града, ако сматра да до повреде права грађана долази због недостатака у тим актима, као и да иницира доношење нових прописа и других општих аката града када сматра да је то од значаја за заштиту права грађана.

У практичном раду локални омбудсман се руководи начелом правичности, у оквиру позитивног права.

2.3. Поступак

У *sui generis* поступку (посебне врсте, самосвојном) који је ослобођен претераних формалности, Омбудсман, по притужби грађана контролише поштовање права грађана, утврђује повреде учињене актима, радњама или нечињењем органа управе, ако је реч о повреди прописа и општих аката града. Проверава да ли је у раду органа града Крушевца било или има пропуста. Ако их утврди, тражи од органа града да пропусте исправе и препоручује начин за то.

Много више него формално поштовање закона, локални омбудсман испитује етичност, савесност, непристрасност, стручност, сврсисходност, делотворност, поштовање достојанства странке и остале особине које треба да карактеришу јавну управу какву грађани с пуним правом очекују од оних које као порески обvezници плаћају.

Подношење притужбе, као и читав поступак пред Омбудсманом је потпуно бесплатан.

Грађани не плаћају таксе, накнаде и немају друге трошкове када се обрате Омбудсману.

2.4.Правна природа аката локалног омбудсмана

У средишту поступка заштитника грађана је његово поступање, а не одлучивање.

Омбудсман не може сам да измени одлуку или поступак на који се грађани жале. Омбудсман не одлучује о правима, обавезама и на закону заснованим интересима грађана, већ испитује (контролише) рад управе и јавних служби града Крушевца. Ако нађе да су постојали недостаци у раду субјекта контроле, локални омбудсман ће упутити мишљење, предлог или препоруку субјекту контроле о томе како би уочени недостатак требало отклонити.

Препоруке, ставови и мишљења Омбудсмана нису правно обавезујући. Посао локалног омбудсмана, није да принуди, већ да снагом аргумента, утврђивањем свих релевантних чињеница и околности али и институционалним и личним ауторитетом, увери у неопходност отклањања пропуста и унапређивања начина рада.

Органи и организације града, међутим, имају обавезу утврђену Одлуком, да сарађују са локалним омбудсманом, омогуће му приступ својим просторијама и ставе на располагање све податке и списе предмета којима располажу.

2.5.Организациона структура

Одлуком о организацији, делокругу и раду Заштитника грађана града Крушевца ("Сл.лист града Крушевца", бр.1/2011, 8/2012) као и новом Одлуком о локалном омбудсману града Крушевца ("Сл.лист града Крушевца", бр.4/2019), утврђено је да Омбудсман има једног заменика. Наиме, у канцеларији поред Омбудсмана града Крушевца ради и један заменик, стручна служба није предвиђена.

III ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА СА СТАТИЧКИМ ПОДАЦИМА

3.1. Примљени грађани у институцији

Омбудсману су се обраћали грађани за заштиту својих права из свих области права. Он је дужан да им помогне, чак и ако то можда не може да учини директно, али може да посредује код надлежних и саслуша проблем и да правни савет.

У том контексту, акценат ове институције јесте на заштити и унапређењу људских правима, па затим на контроли управе.

У току 2020. године институцији Омбудсмана обратило се око хиљаду грађана (обављени разговори са грађанима у канцеларији и телефонски разговори са грађанима, који су усмено притуживали на повреде својих права).

Од 01.јануара до 31. децембра 2020.године, у раду је било 247 активних предмета, формираних по писаним представкама грађана.

Све писане представке смо класификовали према органима на чији се рад односе.

3.2. Субјекти контроле Омбудсмана града Крушевца

У табели број 1 приказан је број поднетих притужби на рад Градске управе и јавних предузећа и установа чији је оснивач град Крушевац. У току 2020. године поднета је укупно 61 представка у писаној форми.

Табела 1

НАЗИВ	БРОЈ ПРЕДМЕТА
Одељење за инспекцијске послове	18
Одељење за друштвене делатности	1
Одељење комуналне милиције	2
Одељење за општу управу	1
Одељење за урбанизам и грађевинарство	1
Одељење за послове одбране и ванредне ситуације	1
Одељење за стамбено-комуналне и имовинско-правне послове	10
Градска управа	2
Служба МЗ	1
ЈКП „Градска топлана“	5
Центар за социјални рад	10
ПУ „Ната Вељковић“	1
ЈКП „Водовод Крушевац“	6
ЈКП „Крушевац“	2
УКУПНО	61

3.3 Представке на рад органа чији оснивач није локална самоуправа Представке грађана на рад републичких институција

Омбудсман града Крушевца констатује да се и током ове извештајне године највећи број представаки - обраћања грађана односно на рад органа, чији оснивач није локална самоуправа.

У табели број 2. дат је детаљан приказ писаних представаки на рад органа који су ван контроле локалног омбудсмана, а односе се на заштиту права грађана, посредовањем и пружањем саветодавно-правне помоћи. У току 2020. године поднето је 186 представаки.

Дакле, у свим случајевима, иако не постоји процесна надлежност омбудсмана за решавање проблема изнетог у притужби, омбудсман је сваку притужбу размотрио и подносиоце притужбе упознао са њиховим правима, као и могућности обраћања надлежним органима.

Табела 2

НАЗИВ	БРОЈ ПРЕДМЕТА
Правосудни органи	155
ЈП „Електропривреда Србије“ Београд	4
РФ пензијског и инвалидског осигурања	4
ПУ у Крушевцу	5
Републички геодетски завод	5
Заштита права потрошача	3
Јавни извршитељи	4
Стамбене заједнице-професионални управник	3
РФ здравственог осигурања	1
ПД «Миранко» доо Крушевац	2
УКУПНО	186

ОДЕЉЕЊЕ ЗА ИНСПЕКЦИЈСКЕ ПОСЛОВЕ

Највећи број притужби из делокруга овог субјекта контроле Омбудсмана града Крушевца односно се на поступање грађевинске и комуналне инспекције које делују у оквиру Одељења за инспекцијске послове. У овом извештајном периоду примљено је 18 представаки грађана које се односе на рад Одељења за инспекцијске послове Градске управе града Крушевца, од којих 12 на рад Комуналне инспекције, 5 на рад Грађевинске инспекције и 1 на рад Инспекције за заштиту животне средине. Исправно је истаћи, да и сама надлежност овог Одељења утиче на број притужби, имајући у виду саму природу и комплексност послова које ово Одељење обавља, посебно узимајући у обзир број субјеката над којима ово Одељење врши надзор.

Комунална инспекција

Обраћања грађана на рад Одељења за инспекцијске послове су у овом периоду била суштински иста прошлогодишњим обраћањима и претежно су се односила на решавање комуналних проблема са којима се суочавају грађани на својим подручјима.

У овом извештајном периоду, забележен је већи број обраћања грађана у погледу рада

Комуналног инспектора за саобраћај и путеве, а у вези одржавања некатегорисаних путева. Један број грађана, који се обраћао услед непознавања надлежности у вези проблема одржавања некатегорисаних путева – сеоски, пољски, детаљно је информисан о одредбама Одлуке о некатегорисаним путевима на територији града Крушевца («Сл.лист града Крушевца», бр.4/14) које прописују да се о изградњи и одржавању путева, старају месне заједнице, односно МЗ упућује писмени захтев Комуналној инспекцији уколико је потребна интервенција на путу.

Међутим, у више случајева су се грађани директно обраћали Омбудсману, јер према њиховим наводима МЗ нису поступале по њиховим пријавама за предузимање потребних мера или су их упућивали да се они обрате надлежној инспекцији. О свим овим случајевима У поступцима по сваком појединачном предмету обавештена је начелница Одељења за инспекцијске послове, прибављена су адекватна изјашњења и информације, као и препорука да поступајући комунални инспектор у сарадњи са надлежном МЗ изврши процену ситуације на лицу места и да у складу са овлашћењима изврше проверу и предузму мере уколико је неопходно да се изврше радови на предметном путу, а све у складу са Одлуком. Комунални инспектор за саобраћај и путеве је у свим случајевима, поступајући у складу са Одлуком, предузимао мере на решавању проблема, вршио увиђајна лицу места и издавао налог ЛП за урбанизам и пројектовање Крушевац, за поправку дела пута, за чишћење и поправку путног канала.

У једном случају, Комунални инспектор је уз заједничку сарадњу и ангажовање са Омбудсманом успешно спровео уклањање бесправно изграђене ограде домаћинства, на једном делу пута, сеоски пут, где су у току били радови на одржавању пута и путног канала.

По другим представкама грађана које су се односиле на неодржавање септичких јама, извршен је поступак контроле и утврдио да је Комунални инспектор извршио инспекцијски преглед, покренуо управни поступак и решењем наложио власницима да се у року изврши пражњење предметних септичких јама, тако да се утврђује неоснованост истих, али је проблем био што странке нису поступиле по решењима, наиме проблем није решен.

Обзиром да је непостојање комуналне инфраструктуре у приградским и сеоским подручјима дугогодишњи проблем, услед чега је становништву на тим подручјима онемогућено прикључење на канализациону мрежу, значајан број притужби грађана односно се на испуштања отпадних вода. Омбудсман је - упутио предлог да Комунални инспектори буду посвећени у решавању комуналних проблема и у том циљу врше контролу спровођења донетих решења. Наиме, потребно је да након истека рока из решења за поступање странке, изврше инспекцијски надзор, изласком на лице места како би се утврдило да ли је власник поступио по донетом решењу, а све у циљу предузимања даљих мера на отклањању проблема. Комунални инспектор је у већини случајева, углавном по поднеску- пријави странке, да власник није поступио по налогу из решења, вршио увиђај изласком на лицу места и издао прекрајни налог, а takoђе, након истека рока из прекрајних налога исти су прослеђени Прекрајном суду на даљу надлежност, што су уосталом и једине мере на које је инспектор овлашћен.

У погледу представки на рад Одељења за инспекцијске послове – Комуналног инспектора, а због неажурног поступања по пријавама, необавештавања на дипоне, утврђено је да је да су поступајући инспектори усмено обавештавали странке приликом изласка на терен, о инспекцијском прегледу. Имајући у виду чињенично стање омбудсман је - упутио предлог Одељењу да поступајући инспектори у писаној форми доставе странци обавештење о извршеном инспекцијском надзору и предузетим мерама, с циљем ефикаснијег поступања у интересу остваривања „добре управе“. Исто правило примењује се за одговоре на дипоне грађана.

Комунална инспекција у оквиру својих овлашћења је на високом нивоу вршила надзор над

радом јавних комуналних предузећа у обављању поверилих комуналних делатности.

Одређени број представки грађана се односио на коришћење своје непокретности стана, који проблем потиче из стана на етажи изнад. Како се из једне притужбе утврђује непоступање по позитивним прописима, посебно обавезама комуналног инспектора, Омбудсман је обавио разговор са шефом Комуналне инспекције, како би се поступило у складу са Законом о становашању и одржавању зграда и доставиле информације о свим релевантним чињеницама.

У више случајева, било је неоснованих притужби, пријаве Омбудсману су биле преурањене, наиме странке су се за решавање комуналних проблема директно обраћале нама, те су пуштаване на надлежност Комуналне инспекције уз сачињавање писане пријаве.

Ради се о преурањености притужби, које су поднете упркос неисцрпљеним могућностима обраћања надлежној инспекцији, те и поднетих у време трајања управног поступка, односно пре коришћења права на правни лек – жалбу другостепеном органу, у којим случајевима су странке упућиване на остваривање својих права претходним обраћањем надлежним инспекцијама.

Сарадња Одељења за инспекцијске послове, а нарочито Комуналне инспекције са Омбудсманом је коректна и задовољавајућа, јер је дошло до приметних помака у односу на раније периоде у раду у циљу ажурирања поступања.

Инспекција за заштиту животне средине

И у овом извештајном периоду, у односу на ранији период, није било представки суграђана због проблема, рада угоститељских објеката у вечерњим часовима, а у погледу непоштовања прописаног радног времена и прекорачења дозвољеног нивоа буке, имајући у виду епидемиолешке мере.

Поводом представке која је поднета на рад ове инспекције, а која се односи на буку која потиче из приватне радње приликом поправки косилица Омбудсман, је покренуо поступак и утврдио да је поступајући инспектор наложио одређене мере власнику радње, регистрацију фирме у АПР-у, јер само у том случају је могуће наложити решењем мерење буке, тако да није било основа за даљим поступком.

Грађевинска инспекција

Грађани града Крушевца нису износили битније притужбе на рад грађевинске инспекције, представке грађана на рад Грађевинске инспекције односиле су се углавном због непознавања законских овлашћења инспектора, као и мешања надлежности са Службом за извршења.

Један број усмених представки и обраћања грађана је био након доношења решења о рушењу њихових бесправних објеката. Омбудсман је поступајући по усменим представкама, давао правне савете упознао их са одредбама Закона о озакоњењу објеката и детаљно информисао о самом поступку озакоњења, односно да се донета решења о рушењу неће извршавати до правноснажно окончаног поступка озакоњења и да надлежи орган по службеној дужности покреће поступак озакоњења.

Грађани су притужуивали на нелегално извођење грађевинских радова и са тим у вези поступање грађевинске инспекције. По поднетим представкама је у сваком појединачном предмету покренут поступак контроле ради утврђивања основаности истих, и након спроведеног поступка контроле, није утврђивао постојање пропуста у раду. Поступајући по једној притужби која се односила на рад самог грађевинског инспектора, омбудсман је након

увида у списе предмета, одржао састанак са начелницом Одељења и грађевинским инспектором, и у циљу контроле издате дозволе извршен је излазак на терен и инспекционски надзор од стране начелнице Одељења, где је утврђено да је поступано у складу са законским овлашћењима, није било пропуста у раду

Такође, и у овом извештајном периоду један број грађана који се директно обратио омбудсману због проблема а у предметима где је надлежна грађевинска инспекција, упућиван је ради остваривања својих права на подношење пријаве, а о чему смо и обавештавали грађевинског инспектора, након чега су нас извештавали о инспекционом надзору.

Управо због комплексности вишедеценијског проблема бесправне градње, поступање Омбудсманапо притужбама на рад овог Одељења је било често у ранијим годинама и поступци су дugo трајали, те је након окончања поступка озакоњења, извесно да ће број притужби на рад грађевинске инспекције бити мањи у наредном периоду. Доношењем Закона о озакоњењу објекта (Сл.Гласник РС, бр.96/15), појачава се обавеза и одговорност поступајућих органа у циљу смањења процедуре легализације и ефикаснијег решавања у будућем периоду а што је и јавни интерес.

ОДЕЉЕЊЕ ЗА УРБАНИЗАМ И ГРАЂЕВИНАРСТВО

Грађани су се током овог извештајног периода у великом броју обраћали Омбудсману града Крушевца, доласком у канцеларију истичући одређене представке у усменој форми на рад Одељења за урбанизам и грађевинарство, мада најчешће ради добијања саветодавно-правне помоћи.

Разлог обраћања грађана се односио на поступке озакоњења објекта, било започете или тек покренуте (решењем грађевинског инспектора) поступке, било да су странке у својству инвеститора захтевале озакоњење објекта или да су странке својим захтевима оспоравале исто право инвеститору.

Као што је истакнуто, претежни повод обраћања грађана се односио на пружање саветодавно-правне помоћи, где се улога омбудсмана града Крушевца исцрпљивала упознавањем грађана са законским нормама и могућностима и ограничењима остваривања права странака, али и упућивањем странака на адекватни поступак и обраћање надлежним органима.

У поступцима где су се грађани обраћали у својству инвеститора објекта, иницирани решењем о рушењу објекта донетим од стране грађевинског инспектора, омбудсман је грађане упознавао са начином остваривања права на озакоњење објекта и нужним корацима у поступању: обавезом укњижбе права, уцртавања објекта, решавања претходних правно-имовинских односа на парцели.

Са друге стране, грађани, који су се обраћали ради заштите својих права и интереса у већ започетим поступцима озакоњења објекта, односно ради оспоравања таквог права инвеститора, упућивани су на остваривање својих права подношењем захтева за признавање својства странке у поступку, односно подношењем предлога за понављање поступка у случају да је поступак окончан. Омбудсман је у одређеним предметима, у којима притужиоци имају признато својство странке и правни интерес да се тај поступак оконча, обзиром да је предметни објекат у поступку легализације по раније важећим законима још од 2000-те

године, имајући у виду дужину трајања поступка и решавања бесправне градње, упућивао Одељењу за урбанизам и грађевинарство предлог - да узму у приоритетно поступање и у већој мери се ангажују на решавању озакоњења предметних објеката.

Грађани су се, мимо поступака озакоњења објеката, обраћали и у другим поступцима у којима су сматрали да су њихова права повређена, односно у: поступцима изградње објеката, издавања употребне дозволе, увида у списе предмета и издавање пратећих уверења и др.

Истакнути проблеми су најчешће решавани директном комуникацијом оствареном са запосленима, посебно Начелницом Одељења, уз исказану високу предузетљивост и професионалност у поступању, а у циљу хитног решавања проблема притужиоца, без покретања поступка.

Сублимирајући, Омбудсман града Крушевца, истичући успостављену сарадњу са Одељењем за урбанизам и грађевинарство није утврђивао постојање повреде права притужиоца и повреде прописа од стране овог Одељења

ОДЕЉЕЊЕ ЗА СТАМБЕНО - КОМУНАЛНЕ И ИМОВИНСКО- ПРАВНЕ ПОСЛОВЕ

У овом извештајном периоду, на рад овог Одељења било је усмених представки, а поднето је и 10 писаних представки.

Омбудсман, посебно истиче своје ангажовање и стручну помоћ странци, уз заједничку сарадњу са надлежним одељењем, по притужби ради регулисања укњижбе на парцели која се налазила у државини општине. Одмах по поднетој притужби, омбудсман је извршио увид у предмет, и након тога странку упутио на надлежни орган РГЗ и поучен које решење треба да достави као правни основ укњижбе. Ово је један од примера рада канцеларије како се уз ангажовање и пружање стручне правне помоћи странци решава један дугогодишњи сложен проблем око решавања имовинских односа на парцели.

Једна притужба се односила на непоступање Одељења по решењу Министарства финансија, да се спроведе поновни поступак. Одељење је благовремено одговорило и деловало по захтеву омбудсмана, наиме, заказало је расправу, ради извођења нових доказа а по примедбама Министарства финансије.

Највећи број притужби на поступање овог Одељења односио се на поступке експропријације који су спроводили ради изградње дела ауто пута Е-761 Појате – Прељина, а у погледу примене Закона о експропријацији, обзиром да се ради о примени републичких прописа омбудсман је странкама пружао стручну помоћ упућујући их на законску регулативу и подношење правног лека.

Претежни повод обраћања грађана се односио на пружање саветодавно-правне помоћи, где се улога Омбудсмана града Крушевца исцрпљивала упознавањем грађана са законским нормама и могућностима и ограничењима остваривања права странака, али и упућивањем странака на адекватни поступак и обраћање надлежним органима.

Омбудсман је поводом обраћања станара зграде да се није изабрао управник или да су нездовољни радом постављених професионалних управника упутио странке у складу са Законом о становању и одржавању зграда („Сл.Гласник РС“, бр.104/16).

Било је и више усмених обраћања грађана који су се услед непознавања надлежности директно обраћали омбудсману и истицали проблеме са појединим станарима у погледу правила понашања у својим стамбеним зградама. Омбудсман је у складу са Законом о становању и одржавању зграда и Одлуком о општим правилама кућног реда у стамбеним и стамбено-пословним зградама на територији града Крушевца(„Сл.лист града Крушевца“,бр.4/2018) , упућивао на инспекцијски надзор и код поступајућих инспектора

пропратио предузимање мера за сваки појединачни случај.

Притужбе које су се односиле на рад овог Одељења а биле су из домена примене републичких прописа где Омбудсман није имао правни основ за поступање, али је имао саветодавну улогу, тако да је подносиоца притужбе детаљно обавештавао о начину заштите и остварења права.

ОДЕЉЕЊЕ ЗА ОПШТУ УПРАВУ

У овом извештајном периоду, за разлику од ранијих извештајних периода када се највећи број притужби грађана односио на повреду права на издавање личних докумената, упућене на рад Службе за грађанска стања и месне канцеларије - Матична служба за Призрен, Ораховац, Гору и Суву Реку, сада је поднета само једна притужба у писаној форми.

Могу да констатујем да су у овој извештајној години максимално уважени предлози и сугестије Омбудсмана упућени Овом Одељењу у ранијем периоду кад је био управо велики број притужби, да је потребно имати активнији, ажурнији став у погледу поступања по предметима уз сугестију услужнијег односа према странкама у смислу да их информишу о начину како да остваре своја права, односно коју врсту захтева треба поднети, уколико је странка погрешила приликом подношења захтева.

Притузба грађана која се односила се на рад Матичне службе, а због заказивања венчања је неоснована, омбудсман је након спроведене контроле и достављених изјашњења утврдио неоснованост исте.

Омбудсману се обратио један број грађана усменим представкама изражавајући нездовољство дужином трајања поступка приликом прибављања документације по службеној дужности. По спроведеном поступку контроле, утврђена је неоснованост представки, наиме, провером је утврђено да је странка поднела захтев без документације уз обавезу прибављања документације од стране службеног лица и да одређени документ који се прибавља по службеној дужности није још увек достављен из ПУ Крушевац. По свим овим представкама странке су детаљно информисане о разлозима дужег трајања поступка.

У одређеним случајевима где су се странке директно обраћале омбудсману за помоћ при издавању одређених докумената, указујући на хитност и важност добијања истих, Служба је поступала врло ефикасно и послужно.

У овом извештајном периоду имали смо задовољавајућу и коректну сарадњу са овим Одељењем.

ОДЕЉЕЊЕ ЗА УТВРЂИВАЊЕ, НАПЛАТУ И КОНТРОЛУ ЈАВНИХ ПРИХОДА

У овом извештајном периоду, није било писаних притужби, један број грађана се усмено, лично у канцеларији или телефоном, обраћао у случајевима пореског дуга и камате у периоду преко пет и више година. Заштитник грађана је давањем савета, упућивао грађане на подношење захтева Одељењу да им се у складу са чланом 114. Закона о пореском поступку и пореској администрацији, изврши отпис свих пореских обавеза – (главнице и припадајуће камате), насталих пре пет година, који је рок прописан чланом 114.а Закона, као право пореског обvezника на прекијавање пореза, по основу: пореза на имовину и посебне накнаде за заштиту и унапређење животне средине.

Такође, један број грађана се обраћао истичући проблем да није више у поступку репограма

пореског дуга и отписа камате иако су уредно плаћали аконтације. Омбудсман је извршио проверу по представкама и утврдио да су притужбе неосноване, странке нису више у систему репограма пореског дуга и отписа камате, а из разлога што су или пропустиле да уплате редовне аконтације по основу утврђеног пореза или нису уредно вршили уплате по одобреним ратама, а у складу са донетим решењем о репограму и отпису камате.

Сагледавајући све чињенице и околности из притужбе и изјашњења омбудсман закључује да је надлежно Одељење поступало у складу са поменутим Законом и да су притужбе неосноване.

ОДЕЉЕЊЕ ЗА ДРУШТВЕНЕ ДЕЛАТНОСТИ

Омбудсман града, је у извештајном периоду имао врло коректну сарадњу са службама овог Одељења. Већем броју грађана, потенцијалним корисницима а који су се лично обраћали канцеларији, Омбудсман је пружао стручне савете и истовремено информисао о условима остваривања права у области социјалне и популационе политике града Крушевца у складу са Правилником о критеријумима за коришћење средстава Буџетског фонда за популациону политику града Крушевца, Правилником о критеријумима за коришћење средстава Буџетског фонда за подстицање развоја младих талената града Крушевца, Правилника о утврђивању категорија особа са инвалидитетом која могу да користе јединствену инвалидску паркинг карту на јавним паркиралиштима као и о Условима за стицање статуса енергетски заштићеног купца и новог Правилника о условима и поступку за остваривање права предвиђених Стратегијом за унапређивање положаја Рома града Крушевца за период 2015-2020.године(донетог у 2017.години) .

Такође, у сарадњи са Одељењем за друштвене делатности пружали смо грађанима сву помоћ у погледу остваривања права и услуга а које се остварују преко Одељења за друштвене делатности.

Посебно бих издвојила сарадњу са Службом за борачу и борачко-инвалидску заштиту, посвећеност и ангажовање службеника, у случају суграђанина који нам се обратио, иначе корисника породичне војне пензије, како би остварио одређено право на додатак које предвиђа нови Закон о правима бораца, војних инвалида, цивилних инвалида рата и чланова њихових породица.

КОМУНАЛНА МИЛИЦИЈА

У овом извештајном периоду поред усмених представки поднете су и две притужбе уписаној форми. Омбудсман је у поступцима по сваком појединачном предмету прибавио адекватна изјашњења и информације. На основу свих утврђених чињеница и околности, у једном предмету је утврђено да Комунална милиција није надлежна, већ је странка упућена на ПУ Крушевац, због ремећења јавног реда и мира, а у другом предмету, по представци због држања домаћих животиња, Комунална милиција је након извршеног увиђаја проследила пријаву Комуналној инспекцији као надлежној на даље поступање. У оба случаја имали смо одличну сарадњу са Начелником Комуналне милиције на решавању по представкама.

Такође, као и у ранијим периодима, мишљења смо да суграђани у појединим случајевима нису упознати са надлежностима комуналне милиције и комуналне инспекције, па су и пријаве погрешно упућене. У таквим ситуацијама Омбудсман је странкама пружио детаљна објашњења у погледу надлежности комуналне милиције, те су у одређеним ситуацијама

управо упућени на подношење пријаве Комуналној инспекцији.

ОДЕЉЕЊЕ ЗА ПОСЛОВЕ ОДБРАНЕ И ВАНРЕДНЕ СИТУАЦИЈЕ

У овом извештајном периоду, поднета је једна притужба на рад овог Одељења. Наиме, омбудсману се обратила странка, председник стамбене зграде у Рибарској Бањи а због санирања штете услед одрона који се десио изнад стамбене зграде, сматрајући да је за санирање настале штете надлежно ово Одељење.

Поводом поднете притужбе, обављен је разговор са Начелником Одељења, који ме је обавестио и доставио писано изјашњење о свим предузетим мерама на решавању овог проблема. Наиме, и поред тога што је утврђено да санирање штете није у надлежности овог Одељења, начелник је извршио увиђај на лицу места и Скупштину станара стамбене зграде детаљно упутио, предложио мере на санирању као и правни пут на прибављању дозволе. Ово је један од примера поступања у складу са начелима «добре управе» и у ситуацији када се утврди да орган управе није надлежан за поступање, али у свом раду примењује један активан и ангажован став на решавању проблема грађана.

ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВЕ ЧИЛИ ЈЕ ОСНИВАЧ ГРАД КРУШЕВАЦ

ПУ „НАТА ВЕЉКОВИЋ“ КРУШЕВАЦ

У овом извештајном периоду Омбудсман је примио само једну притужбу на рад ове установе, у погледу услова пријема детета у ПУ»Ната Вељковић» Крушевач, и за исту без покретања контролног поступка, а након извршеног увида у Правилник ове установе утврдио да је иста неоснована.

Овде бих посебно истакла добру сарадњу са Правном службом ове установе, у погледу пружања правне помоћи а по замолници Омбудсмана града Панчева, преко наше канцеларије за помоћ око допуне њиховог Правилника о условима за упис у погледу закључивања уговора о коришћењу услуга.

ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

Обраћања грађана на рад Центра за социјални рад у Крушевцу су у овом извештајном периоду била садржински и суштински иста прошлогодишњим обраћањима и претежно су се односила на могућност остваривања својих права, док само у мањем делу на притужбе због повреде права и непоступања ове установе. Самим тиме, улога Омбудсмана града Крушевца се испуњавала у пружању саветодавне и правне помоћи странкама у циљу упућивања и остваривања права, при чему је контакт остварен са Центром за социјални рад био на изузетно високом нивоу.

Грађани су се највећим делом обраћали ради остваривања права на: једнократну новчану помоћ, новчану социјалну помоћ и додатак за помоћ и негу другог лица, али и на проблеме у остваривању својих права права пред другим органима због недостака у актима које је донео Центар за социјални рад у Крушевцу. Наиме, у конкретним случајевима утврђивано је да је Центар за социјални рад без правног основа, наместо издавања новог управног акта – Решења о признавању права на новчану социјалну помоћ, на полеђини истог назначавао да постојеће решење важи и у текућој години, те је странкама на њихов захтев издавао потврду да је подносилац захтева корисник новчане социјалне помоћи до наведеног датума. Наведено поступање представља битну повреду процесног Закона о општем управном поступку и права странака, посебно из разлога што таквим поступањем и издавањем управних аката странке нису могле да пред другим органима остварују своја права.

У погледу других притужби, везаних за рад Центра у парнично – судским поступцима где се појављивао као орган вештачења, једнако као и у поступцима где се одлука ове установе у управним стварима заснивала на мишљењу и оцени органа вештачења, образованог по прописима којима се уређује пензијско и инвалидско осигурање, ЗГ ни у једном предмету није утврђивао пропуст у раду Центра за социјални рад.

Ипак, приметан проблем грађана је током 2020. године био остваривање права на новчану социјалну помоћ, обзиром да је приликом поступака ревизије овог права, великом броју корисника тражено испуњење додатног услова прописаног чл 84. Закона о социјалној

заштити, односно покретање поступка ради утврђења обавезе издржавања од свих сродника који су по закону дужни да их издржавају, конкретно свих крвних сродника малолетне деце у правој усходној линији (поред родитеља, и баба и деда). Иако је такво поступање Центра за социјални рад у потпуности засновано на закону, те је и представљало налог ресорног Министарства за рад, запошљавање, борачка и социјална питања, због неблаговремености у захтевању испуњења овог услова у претходном периоду од ступања на снагу Закона о социјалној заштити, више стотина корисника новчане социјалне помоћи је било у кратком временском периоду истовремено принуђено на покретање поступка утврђења обавезе издржавања, што је у знатној мери отежало и успорило поступак ревизије права, посебно узевши у обзир проблем остваривања права на бесплатну правну помоћ пред надлежном службом Градске управе. Из наведених разлога, преко четристо корисника новчане социјалне помоћи се у периоду од јануара до марта 2020. године обратило Служби бесплатне правне помоћи и Локалном омбудсману у циљу остваривања својих права, што је изискивало максимално ангажовање и немогућност обављања других послова из надлежности. Истичемо да је такво поступање, посебно услед немогућности давања прецизних и јасних објашњења свим корисницима социјалне помоћи од стране запослених Центра, али и постојања сукоба интереса код стручне раднице непосредно ангажоване на предметним пословима, створило велику збуњеност корисника, те је Локални омбудсман у сарадњи и уз присуство начелника Градске управе и шефа Службе бесплатне правне помоћи одржао више састанака са руководиоцима Центра за социјални рад у Крушевцу. Наглашавамо да је већина проблема у остваривању права грађана пред овом установом успешно решавана у директној комуникацији и сарадњи, посебно са руководиоцем правне службе Центра.

ЈКП «КРУШЕВАЦ»

Проблеми утврђени у овом извештајном периоду су у претежном делу исти као у претходним годинама и, као такви, већ су описивани у досадашњим годишњим извештајима. У броју притужби грађана предњаче обраћања у погледу проблема остваривања права на накнаду штете настале услед уједа паса луталица по захтевима странака за вансудским поравнањем, који се односи на дуготрајност поступка остваривања захтеваног права. Ипак, обзиром на утврђени начин поступања по оваквим захтевима, сагледавајући разлоге трајања предметних поступака, није утврђено постојање одговорност ЈКП “Крушевац”.

Грађани у сеоским подручјима су, са друге стране, указивали на проблем изношења смећа оспоравајући основ за наплату ове комуналне услуге. Најчешће истицани аргумент странака се односио на велику удаљеност утврђених локација - пунктара за постављање типских посуда смећа и непостојање потребе и интереса грађана за оваквом врстом услуге и, посебно начином организовања исте.

Поступајући по свакој притужби, на основу информација прибављених од стране ЈКП „Крушевац“ и Одељења за инспекцијске послове, није утврђивао повреду права грађана у непоступању контролисаног предузећа сходно градским прописима, обзиром на констатовано стање: непостојање могућности овог предузећа да, услед саобраћајно – техничких разлога, прикупља смеће доласком до сваког стамбеног објекта и домаћинства, да се локације – пунктори за изношење смећа одређују у директној сарадњи са грађанима преко њихових месних заједница, да је обавеза изношења смећа и њеног депоновања на прописаној локацији првенствено утврђена у корист грађана, али и ради заштите животне средине, те да не постоји могућност ослобађања плаћања услуга изношења смећа због наводног рециклирања

истог од стране корисника ових услуга.

Омбудсман је суграђане информисао о законској регулативи, уверавајући их у обавезу плаћања накнаде за одношење смећа јер је услуга прикупљања, одвођења и одношења смећа од општег заначаја и друштвеног интереса и обавези плаћања подлежу сва домаћинства и правна лица са територије на којој се наведена услуга врши.

ЈКП „ГРАДСКА ТОПЛНА“

Притужбе грађана у овом извештајном периоду, су се током трајања грејне сезоне у 2020. години, односиле на квалитет грејања и проблеме везане за одржавање топловодне мреже, док су, након завршетка грејне сезоне, обраћања грађана била везана за питања примене Грађани су приговарали: квалитету грејања, невраћању јавних површина у првобитно стање након раскопавања и поправке топловодне мреже, кваровима и недостатцима на унутрашњим топловодним инсталацијама стамбене зграде,..

Омбудсман је у сваком појединачном случају, ценећи основаност притужбе, самостално решавао притужбу, упућивањем странке у законске и градске прописе, али и обраћањем ЈКП „Градска топлана“ ради добијања изјашњења на достављену притужбу, као и Комуналној инспекцији ради поступања у складу са својим овлашћењима и предузимањем мера у циљу решавања проблема.

Одређени број грађана је био заинтересован за искључење са система грејања. ЈКП је поставило одређене услове, у првом реду техничке могућности за искључење са система грејања, доношењем **Правилника о условима за подношење и решавање захтева крајњег купца за обуставу (искључење) испоруке топлотне енергије**. Омбудсман истиче постојање проблема правне валидности овог градског прописа који није донет и усвојен на начин прописан чл. 361. Закона о енергетици (Сл.гласникРС, бр.14/2014 и 95/2018), напомињемо да је примена овог правилника веома упитна обзиром на непостојање овлашћења органа који је овај правни акт донео – Надзорног одбора ЈКП „Градска топлана“ Крушевач, што је у директној супротности са чл. 361. Закона о енергетици.

Обављен је и разговор са руководством овог предузећа на наведену законску регулативу са предлогом ради усклађивања прописа - **Прописом локалне самоуправе утврђују се услови под којима купац може отказати уговор о продаји топлотне енергије**.

Констатујемо да је нужно потребно да се исти општи правни акт преиспита, односно да се права и обавезе крајњих купаца у случају престанка уговора и услове за подношење и решавање захтева крајњег купца за обуставу испоруке топлотне енергије пропишу новом градском одлуком која би била усклађена са Законом о енергетици, а о чему смо известили извештајем из 2018.године.

Поступајући по притужби, а поводом обуставе испоруке топлотне енергије - грејања у стану Омбудсман је прибавио сва потребна изјашњења и информације, те након тога утврдио да у раду ЈКП "Градска Топлана" Крушевач, постоје недостаци који су проузроковали повреду принципа добре управе и повреду права притужилаца,, услед пропуста који је учињен на уштрб начела заштите права грађана, на тај начин што предузеће није поступало у складу са одредбама Закона о заштити потрошача (Сл.гласник РС", бр.62/2014, 6/2016- други закон и 44/2018) у поглављу - X.Услуге од општег економског интереса- којима је регулисана - Заштита од обуставе пружања услуга од општег економског интереса.

На основу утврђене повреде права грађана, Омбудсман је упутио ПРЕПОРУКУ ЈКП "Градска

Топлана" Крушевац да у будућем раду доследно примењује Одлуку о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Крушевца, са посебним акцентом на поштовање рока за измириње заосталих обавеза у опомени пре обуставе испоруке топлотне енергије, а у складу са чланом 86. Закона о заштити потрошача, којим је прописано да је трговац дужан да пре обуставе пружања услуга од општег економског интереса, позове потрошача да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана, од дана достављања упозорења. ради отклањања пропуста у будућем раду, као и у циљу унапређења рада и спречавања сличних пропуста у будућности.

Такође, поред упућене препоруке, руководство предузећа је истим актом, обавештено и о потреби промене постојеће Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Крушевца "(Сл.лист града Крушевца" бр.6/11), а ради усклађивања исте са Законом о енергетици (Сл.гласник РС", бр.145/2014 и 95/2018) који је ступио на снагу 30.12.2014.године, а истог дана је престао Закон о енергетици (Сл.гласник РС", бр.57/11) на основу кога је донета постојећа Одлука, као и у погледу усклађивања Одлуке са Законом о заштити потрошача (Сл.гласник РС", бр.62/2014, 6/2016- други закон и 44/2018) а у складу са одредбама које регулишу- услуге од општег економског интереса.

Приликом утврђивања пропуста, Локални омбудсман се руководио се одредбама Закона о комуналним делатностима, Закона о заштити потрошача, градском Одлуком о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Крушевца.

Омбудсману су се обраћали грађани- пензионери телефоном, који су услед пандемије ковид вирусом имали од стране предузећа одложено плаћање накнаде за услуге грејања, интересујући се да ли имају право на бонитет.

Омбудсман је обавио разговор са директором финансијске службе предузећа, како би корисницима дали потпуније и праве информације о праву на бонитет за месец март, април, закључно са мајем. Пример добре сарадње у заједничком интересу грађана.

ЈКП „ВОДОВОД КРУШЕВАЦ“

Претежни број притужби се односио на начин евидентирања и мерења потрошње воде преко постављених водомера, али и мањем броју и на начин остваривања права на субвенционисану цену и делимично умањење цене утрошене количине воде, те и на неисправност водоводне инсталације, али ни у једном појединачном случају није утврђивана неправилност у раду и поступање супротно позитивним градским прописима.

У погледу евидентирања и утврђивања потрошње, раздавања и промене власника прикључка, односно корисника водомерног бројила, се обраћало више странака са истакнутим проблемом у погледу заједничког коришћења водоводног прикључк и заједничког плаћања рачуна , обзиром да се прикључак водио на име једног лица, док се унутрашња водоводна инсталација користила од стране више лица .Техничка служба предузећа је излазила на терен и утврдила начин на који се проблем технички може решити, а то је уградња помоћних водомера за сваку јединицу, локал посебно

Узвиши напред наведено настали проблем се може решити, али је неопходно да власник објекта поднесе захтев ЈКП „Водовод – Крушевац“ за уградњу помоћних водомера. У свим случајевима, где су се странке притуживале на немогућност утврђивања тачне потрошње, Омбудсман је упућивао странке на постизање договора кориснику унутрашње водоводне инсталације и подношење захтева за новим водоводним прикључком или захтева за уградњом

помоћног бројила – водомера, али често, из разлога немогућности постизања договора, проблем би остао нерешив.

Одређени број грађана обраћао се притужбама због истакнутог проблема незаконитог искључења са унутрашње водоводне и канализационе мреже – инсталације, за које поступање није био надлежан ЈКП „Водовод – Крушевац“, као ни Комунална инспекција Одељења за инспекцијске послове, већ Основни суд у Крушевцу у поступцима сметања државине, те су странке упућиване на остваривање својих права пред Основним судом, подношењем тужбе, односно предлога за издавање привремене мере.

У случајевима притужби грађана, истакнутих на постојање неправилности на водоводној и канализационој мрежи, Омбудсман је на основу обавештења добијених од ЈКП „Водовод – Крушевац“ утврђивао да се ради о унутрашњој инсталацији коју су у обавези, сходно чл. 56. Одлуке о градском водоводу и канализацији, односно чл. 68. Одлуке, да одржавају сами корисници инсталација, о чему их је детаљно информисао.

По једној притужби суграђанина ЈКП "Водовод-Крушевац" вршио радове на чишћењу канализације у Ул. Расинској у Мудраковцу и том приликом је дошло до изливања канализације у сутурену његове куће, а који користи као стамбени простор. Том приликом је настала и штета у сутуренском делу чију процену је дао у свом налазу и мишљењу судски вештач, јер како истиче притужилац се обраћао насловљеном предузећу за решавање проблема и накнаду настале штете али је његов захтев одбијен. Омбудсман је затражио ијашњење којим смо обавештени да је у Мудраковцу канализациона мрежа највећим делом изграђена пре више од 30 година у сопственој режији преко МЗ као локална канализација. Служба одржавања на основу директног увида на терену утврдила је бројне недостатке на овој мрежи. У циљу поправљања овако наслеђеног стања, предузеће нас је известило да су усмерили геодетско снимање комплетне мреже у МЗ Мудраковац, које финансира Град крушевац и уношење у ГИС. У припреми је израда пројекта 1. Фаза изградње новог главног колектора из правца Липовца до Ул. Ђорђа Ђурчије.

МЕРЕ – МИШЉЕЊА, ПРЕДЛОЗИ И ПРЕПОРУКЕ

Одлуком о омбудсману града Крушевца предвиђено је да Омбудсман спроводи поступак и ако нађе да су постојали недостаци у раду субјекта контроле, он ће упутити мишљење, предлог или препоруку субјекту контроле, о томе како би уочени недостатак требало отклонити. Таквим поступком заправо обезбеђен је брз и јефтин начин отклањања различитих неправилности у раду управе, као и отклањање бројних провреда људских права, односно права грађана.

Локални омбудсман, поред права на покретање и вођење поступка, има право да пружајем добрих услуга, посредовањем и давањем савета и мишљења о питањима из своје надлежности делује превентивно, у циљу унапређења рада субјеката контроле и унапређења заштите права грађана. Поступајући по притужбама локални омбудсман пружа и саветодавну-правну помоћ и информише грађане о њиховим правима.

Саветодавно-правна помоћ

Грађани су се обраћали Омбудсману за заштиту својих права из свих области права. Омбудсман је дужан да им помогне, чак и ако то можда не може да учини директно, али можда може да посредује код надлежних и саслуша проблем. У том контексту веома значајан сегмент поступања по притужбама чини пружање саветодавно-правне помоћи, коју је Омбудсман пружао и онда када одбаци притужбу због тога што за њу није надлежан или због преурањености.

У овом извештајном периоду, Омбудсман града Крушевца је у свим случајевима приликом обраћања грађана имао саветодавну улогу, пружајући им стручну помоћ грађанима о: правима која су прописана позитивним прописима, правним средствима која су им на располагању, могућности обраћања другим надлежним органима ради истицања приговора, односно другог писаног акта на рад притуженог органа, контактирањем овлашћених лица и руководиоца у надлежним републичким органима, посредовањем ради покушаја решавања проблема, покретањем иницијатива, подношењем замолница републичким институцијама за поступање по захтеву странке, те упућивањем на Заштитника грађана Републике Србије.

Дакле, у свим случајевима, иако не постоји процесна надлежност омбудсмана за решавање проблема изнетог у притужби, омбудсман је сваку притужбу размотрио и подносиоце притужбе упознао са њиховим правима, као и могућности обраћања надлежним органима.

Кључно је поверење грађана у ову институцију, лепа реч, саслушати грађане и указати им поштовање.

Превентивне мере

Решавајући по сваком појединачном предмету у току 2020. године, омбудсман је упутио органима управе и јавним службама града Крушевца предлоге и мишљења, за унапређење њиховог рада и односа са грађанима. На тај начин деловао је превентивно (спречава будуће случајеве кршења права) и едуктивно (образује грађане, али и запослене у органима управе о правима грађана и њиховој заштити).

Омбудсман је предузимао разне активности у циљу сарадње и размене информација са управом и јавним службама. Организова је састанке са руководиоцима покушавајући да указивањем на постојање конкретних проблема, који су се редовно или често дешавали у раду притуженог органа, договором и заједничким предлогом упућивањем мишљења будућим обавезним поступањем и отклањањем утврђених недостатака делује превентивно. Конкретним поступањем успешно је решаван већи део проблема и притужби грађана без потребе покретања и вођења поступка од стране омбудсмана, што представља и најбољи пример позитивне праксе у досадашњем раду.

Обзиром да је непостојање комуналне инфраструктуре у приградским и сеоским подручјима дугогодишњи проблем, услед чега је становништву на тим подручјима онемогућено приклучење на канализациону мрежу, значајан број притужби грађана односио се на испуштања отпадних вода, непражњење септичких јама.

Омбудсман је - упутио предлог да Комунални инспектори буду посвећени у решавању комуналних проблема и у том циљу врше контролу спровођења донетих решења. Наиме, потребно је да након истека рока из решења за поступање странке, изврше инспекцијски надзор, изласком на лице места како би се утврдило да ли је власник поступио по донетом решењу, а све у циљу предузимања даљих мера на отклањању проблема. Комунални инспектор је у већини случајева, углавном по поднеску- пријави странке, да власник није поступио по налогу из решења, вршио увиђај изласком на лицу места и издао прекршајни налог, а takoђе, након истека рока из прекршајних налога исти су прослеђени Прекршајном суду на даљу надлежност, што су уосталом и једине мере на које је инспектор овлашћен.

Заштитник грађана је у циљу решавања комуналног проблема прикључка на комуналну мрежу који траје више месеци, а како би странка поступила по налогу из решења која се односе како на странку тако и на ЈКП "Водовод Крушевац", одржао два састанка са начелницом Одељења и Комуналним инспектором и договором и заједничким предлогом упутио мишљење у погледу будућег обавезног поступања и отклањања утврђених недостатака. Предмет решавања је у току, странка је поднела захтев за прикључак на канализациону мрежу.

На тему вишегодишњег проблема и броја поднетих притужби које се односе на забрану држања животиња, због поседовања већег броја животиња у домаћинству, пре свега паса, Заштитник грађана је одржао састанак са начелницом Одељења и поступајућим инспекторима и уз констатацију да је Комунална инспекција предузимала све мере из своје надлежности на решавању овог проблема на које је законом овлашћена, дато је мишљење и упућен предлог - да се убудуће Комунални инспектор обраћа Прекршајном суду ургенцијом за окончавање решавања прекршајних налога. Такође, упућен је предлог да се успостави сарадња и поднете пријаве прослеђују и Ветеринарској инспекцији која врши инспекцијски надзор над спровођењем Закона о добробити животиња (Кућни љубимци) („Сл. Гласник РС“, бр.41/09).

У погледу одређеног броја представки на рад Одељења за инспекцијске послове – Комуналног инспектора и Грађевинског инспектора, а због неажурног поступања по пријавама, необавештавања на дописе, утврђено је да је да су поступајући инспектори у појединим случајевима, приликом изласка на терен усмено обавештавали странке о инспекцијском прегледу. Имајући у виду чињенично стање омбудсман је - упутио предлог Одељењу да поступајући инспектори у писаној форми доставе странци обавештење о извршеном инспекцијском надзору и предузетим мерама, с циљем ефикаснијег поступања у интересу остваривања „добре управе“. Исто правило примењује се за одговоре на дописе грађана.

Омбудсман је, поводом притужби великог броја грађана у ранијем извештајном периоду на

рад Одељења за инспекцијске послове, утврдио пропусте у њиховом раду који се огледају у неспровођењу извршних решења којима се налаже рушење бесправно изграђених објекта, те је у циљу ефикасније заштите права грађана упутио јединствену препоруку. Доношењем Закона о озакоњењу објекта Сл.Гласник РС, бр.96/15), који је ступио на снагу 27.11.2015.године, дефинише се озакоњење као јавни интерес и рушење незаконито изграђених објекта, у смислу овог закона, неће се извршавати до правноснажно окончаног поступка озакоњења. Наиме, решења о рушењу објекта која доноси грађевински инспектор, неће се извршавати до правноснажног окончања поступка озакоњења, већ по добијању решења надлежни орган - Одељење за урбанизам и грађевинарство, по службеној дужности покреће поступак озакоњења.

У овом извештајном периоду најчешћи повод обраћања омбудсману односио се на поступак озакоњења објекта, мањим делом од стране власника објекта, већим делом од стране заинтересованих странака које имају признато својство странке и правни интерес да се тај поступак оконча (подносиоца пријава за уклањањем бесправно саграђених објекта пред Одељењем за инспекцијске послове)

Омбудсман је у одређеним предметима, у којима притужиоци имају признато својство странке и правни интерес да се тај поступак оконча, обзиром да је предметни објекат у поступку легализације по раније важећим законима још од 2000-те године, имајући у виду дужину трајања поступка и решавања бесправне градње, упућивао Одељењу за урбанизам и грађевинарство предлог - да узму у приоритетно поступање и у већој мери се ангажују на решавању озакоњења предметних објекта.

Посебно, утврђујемо да су у овој извештајној години максимално уважени предлози и сугестије Омбудсмана упућени Одељењу за општу управу - Служба за грађанска стања и месне канцеларије - Матична служба за Призрен, Ораховац, Гору и Суву Реку, да је потребно имати активнији, ажурнији став у погледу поступања по предметима уз сугестију услужнијег односа према странкама у смислу да их информишу о начину како да остваре своја права, односно коју врсту захтева треба поднети, уколико је странка погрешила приликом подношења захтева. Тако да констатујемо да у односу на раније извештајне периоде, у овом извештајном периоду сем једне писане представке није било других притужби,

Притужбе које су се односиле на рад Одељења за стамбено-комуналне и имовинско правне послове а које су биле из домена примене републичких прописа где Омбудсман није имао правни основ за поступање, али је имао саветодавну улогу, тако да је подносиоца притужбе детаљно обавештавао о начину заштите и остварења права, али је у сваком случају упутио и начелнику Одељења о поднетим представкама.

У случају обраћања једног број грађана - неуке странке да им пружимо одређена обавештења и упутства, дамо потребне информације и податке из делокруга надлежности Одељења Градске управе, указује да поједина службена лица не поступају у складу са основним начелима Закона о управном поступку и пружају потребну правну помоћ неуким странкама, чиме не поштују достојанство странке и чувају углед Граске управе.

Омбудсману су се обраћали притужбом грађани, наводећи да им се не омогућава увид у предмет и не врши им се достава траженог документа или информација о току поступка, односно копија тог документа.

Генерално, по сваком појединачно случају обављан је разговор са надлежним руководиоцима и упућиван предлоге да запослени у Градској управи као и јавним службама на чији рад су се односиле представке, информишу грађане о њиховим правима и начинима како да их остваре, као и да их обавештавају о могућностима подношења притужбе уколико су незадовољни поступањем запослених у овим органима.

Такође, упућен је предлог да се у свом раду старају да се одлука по сваком захтеву донесе у разумном року, без одлагања, а у сваком случају најкасније у законом прописаном року. Ако из објективних разлога, због сложености поступка, односно питања која су покренута, није могуће поступити у прописаном року, потребно је о томе обавезно обавестити грађанина - странку. Одуговлачење и неефикасно спровођење управног поступка је акт лоше управе

Омбудсман је у циљу побољшања положаја грађана у односу на органе управе и јавне службе Града у сваком појединачном случају када је констатовао пропуст или неправилност упућивао надлежним предлог да у свом раду воде рачуна о ефикаснијем поступању по захтевима грађана. У управном поступку треба да постоји стална сарадња органа са странком и другим учесницима у сврху заштите њихових права и интереса. Томе служе и начела управног поступка.

Препоруке

Заштитник грађана је у већини случаја по притужбама решавао у скраћеном поступку, без доношења препоруке. Значајан број представки не подразумева окончање контролног поступка, утврђивањем неправилности у раду субјекта контроле и доношења препоруке о томе како би уочену неправилност требало исправити. Наиме, истичемо висок проценат реаговања притуженог органа, где су пропусти отклоњани већ након покретања поступка контроле њиховог рада по притужбама, код самог тражења изјашњења на поднету притужбу од субјекта контроле. У којим случајевима су обавештавали Омбудсмана да су у међувремену поступали по захтеву грађана или отклонили неправилност у раду. На тај начин без потребе за утврђивањем препоруке, већи број предмета решен је позитивно за странку. Овакав начин окончања поступка по представци је практичан, брз, те стога и најповољнији по грађане.

Ипак, у малобројним случајевима, Омбудсман града Крушевца је, утврђујући постојање повреде права грађана, које повреде се нису могле решити пре или током поступка заштите права грађана, притуженим органима, након спроведеног контролног поступка упућивао конкретне препоруке за поступање и у будућем раду

Препоруке имају трајно дејство и делују и на будуће истоврсне притужбе, те Омбудсман није приликом сваког наредног обраћања странке са истоврсном притужбом доносио нову препоруку, већ је притужени орган упућивао на доследност у примени препоруке и достављање информације о поступању по већ једном донетој препоруци.

Поступајући по притужби, а поводом обуставе испоруке топлотне енергије - грејања у стану Омбудсман је прибавио сва потребна изјашњења и информације, те након тога утврдио да у раду ЈКП "Градска Топлана" Крушевица, постоје недостаци који су проузроковали повреду принципа добре управе и повреду права притужилаца, услед пропуста који је учињен на уштрб начела заштите права грађана, на тај начин што предузеће није поступало у складу са одредбама Закона о заштити потрошача (Сл.гласник РС", бр.62/2014, 6/2016- други закон и 44/2018) у поглављу - X.Услуге од општег економског интереса- којима је регулисана - Заштита од обуставе пружања услуга од општег економског интереса.

На основу утврђене повреде права грађана, Омбудсман је упутио ПРЕПОРУКУ ЈКП "Градска Топлана" Крушевица да у будућем раду доследно примењује Одлуку о условима и начину

снабдевања топлотном енергијом града Крушевца, са посебним акцентом на поштовање рока за измириње заосталих обавеза у опомени пре обуставе испоруке топлотне енергије, а у складу са чланом 86. Закона о заштити потрошача, којим је прописано да је трговац дужан да пре обуставе пружања услуга од општег економског интереса, позове потрошача да измири заостале обавезе у року који не може бити краћи од 30 дана, од дана достављања упозорења. ради отклањања пропуста у будућем раду, као и у циљу унапређења рада и спречавања сличних пропуста у будућности.

ЈКП "Градска Топлана" Крушевац је обавестила Омбудсмана да је поступајући по препоруци, отклоњена неправилност, постигнут је споразум са корисником око прикључка стана на систем грејања.

Такође, поред упућене препоруке, руководство предузећа је истим актом обавештено, одн. упућен је предлог о потреби промене постојеће Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Крушевца "(Сл.лист града Крушевца" бр.6/11), а ради усклађивања исте са Законом о енергетици (Сл.гласник РС", бр.145/2014 и 95/2018) који је ступио на снагу 30.12.2014.године, а истог дана је престао Закон о енергетици (Сл.гласник РС", бр.57/11) на основу кога је донета постојећа Одлука, као и у погледу усклађивања Одлуке са Законом о заштити потрошача (Сл.гласник РС", бр.62/2014, 6/2016- други закон и 44/2018) а у складу са одредбама које регулишу- услуге од општег економског интереса.

Поступање по мерама

Поступак пред Омбудсманом грађана је увек у заједничком интересу како грађана, тако и управе, а у циљу унапређења рада органа управе и јавних служби града као и ефикасног остваривања и заштите права грађана.

У већини случаја по притужбама је решавано у скраћеном поступку, без доношења препоруке. И сам Омбудсман је приликом обавештавања органа о поднетој притужби на њихов рад, пружао могућност да уколико је притужба основана, отклоне неправилности у раду и о томе нас писмено обавесте.

Истичемо, да је највећи део притужби грађана решаван након првог обраћања субјекту контроле, пре утврђивања основаности вођења поступка заштите права грађана, код самог тражења изјашњења о основаности притужбе, којом приликом је орган самостално и у хитном року решавао спорне ситуације без упућивања препоруке за поступање.

Таквом врстом сарадње и поступања контролисаних органа утврђује се изузетно висок степен ефикасности и поступања по захтевима Омбудсмана и решавања притужби грађана у најкраћем временском року. На тај начин без потребе за утврђивањем препоруке, већи број предмета решен је позитивно за странку. Овакав начин окончања поступка по представци је практичан, брз, те стога и најповољнији по грађане.

Током 2020. године долазило је до позитивног прихватавања и спровођења упућених предлога и мишљења за побољшање положаја грађана у односу на службе Града. Генерално унапређена је сарадња Омбудсмана са службама Града, које су у већини случајева отклањале пропусте у свом раду одмах по покретању поступка контроле њиховог рада.

ПРЕДСТАВКЕ ГРАЂАНА НА РАД РЕПУБЛИЧКИХ ИНСТИТУЦИЈА

Омбудсман града Крушевца констатује да се и током ове извештајне године највећи број представки - обраћања грађана односио на рад органа, чији оснивач није локална самоуправа. Грађани су се Омбудсману обраћали својим усменим или писаним представкама и притужбама и на све органе, установе и јавна предузећа, било да је њихов оснивач Република или локална самоуправа, било да је у питању примена градских или републичких прописа.

Утврђујемо, сличан тренд обраћања грађана у погледу броја притужби и органа против којих су притужбе подношene. У већини случајева су се односиле на немогућности остваривања својих права пред притуженим органом, неблаговремености у поступању или немогућности добијања нужних информацијама о поступку у којем учествују или својим правима која желе да остваре, али највећи проблем на који су грађани указивали, односиле се на отежано остваривање непосредне комуникације и решавања проблема пред републичким органима у односу на органе чији је оснивач град Крушевац.

Омбудсман је пружањем добрах услуга, а у складу са Одлуком, упућивао грађане на: права која су прописана позитивним прописима, правна средства која су им на располагању, могућност обраћања другим надлежним органима ради истицања приговора, односно другог писаног акта на рад притуженог органа, контактирао овлашћена лица и руководиоце у надлежним органима, посредовао ради покушаја решавања проблема, покретао иницијативе, подносио замолнице за поступање по захтеву странке, те упућивао на Заштитника грађана Републике Србије.

Годишњим извештајем за 2020. годину, износимо само најважније проблеме на које указују притужбе грађана Крушевца током 2020. године.

ПРАВОСУДНИ ОРГАНИ

Током 2020. године Локални омбудсман града Крушевца је активно пружао помоћ и подршку грађанима у остваривању својих права према правосудним органима и упућивање на начин покретања адекватних поступака према јавном тужилаштву. Највећи део обраћања грађана је даље везано за породичне односе и претежно се односило на остваривање права на новчану социјалну помоћ, посебно узвеши у обзир велики број корисника упућених од стране Центра за социјални рад у Крушевцу (у периоду јануар – март преко 400 странака), где је Локални омбудсман пружао активну помоћ раду Службе бесплатне правне помоћи Градске управе града Крушевца.

. Посебно истичемо да је Локални омбудсман узимао активно учешће у борби против насиља у породици: пружањем правне и саветодавне помоћи, упућивањем странака у законске прописе, посебно одредбе Закона о спречавању насиља у породици, Породичног закона, Кривичног законика и Законика о кривичном поступку. Грађани су се овој канцеларији обраћали и због својих права у извршном поступку, ванпарничном поступку и у погледу радно-правних односа, док су се у осталим случајевима притужбе и проблеми односили на рад Основног суда или на остваривање права пред истим судом.

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ЕЛЕКТРОПРИВРЕДА СРБИЈЕ“

Истоветно претходним годинама, и током 2020. године је број притужби грађана, упућен на рад републичких органа, установа и предузећа, био највећим делом упућен на рад ЈП ЕПС. Садржински, проблем се поново претежно односио на: поступке принудне наплате потраживања, поступке искључења купца са ЕД мреже без претходне понуде за закључење споразума о извршењу обавеза (отплати доспелих потраживања), проблем доказивања непостојања неовлашћене потрошње електричне енергије, проблем остваривања комуникације и решавања истакнутог проблема и др. Констатује се да ово предузеће и даље није поступало по препорукама Заштитника грађана РС и законским обавезама, посебно у делу достављања понуде за закључење споразума о извршењу обавезе и претходно постицање споразума пре обуставе испоруке електричне енергије због неуплаћеног дуга по основу потрошње електричне енергије, које су обавезе прописане чл. 202. ст. 1. Закона о енергетици и чл. 32. ст. 3. тач. 3. Уредбе о условима испоруке и снабдевања електричном енергијом. Једнако, грађани се и даље притужују на неразумевање организације рада зависних привредних субјеката у ЈП ЕПС, али и на немогућност успостављања директног контакта са службеницима у циљу изношења и решавања њихових проблема.

Ипак, процентуално највећи број обраћања грађана са притужбом на рад овог предузећа се односио на започете и окончане поступке принудног извршења, те је улога Локалног омбудсмана исцрпљивала у упућивању странака на истицање правног лека.

РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ПЕНЗИЈСКО И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ, ФИЛИЈАЛА КРУШЕВАЦ

Обраћања грађана у погледу рада овог фонда највећим делом су се односила на пружање правних савета у погледу: остваривања права на пензију, начина повезивања неуплаћеног пензијског стажа, начина обрачуна иностране пензије, и др. питања.

Истоветно претходном периоду, битни проблеми који су у овом извештајном периоду утврђени били су: непоступање по службеној дужности у циљу прибављања података (приликом утврђивања укупно стеченог стажа пензијског осигурања), право странке на директно учествовање у поступку и на изјашњавање (у већини поступака), право странке на приступ информацијама (налазу, мишљењу и оцени органа вештачења у првостепеном поступку, правном основу заплене и умањења пензије одлуком надлежног органа: Суда или јавног извршитеља),.. која права су прописана процесним законом као начела управног поступка. Уз констатацију да се остваривање права странака не одвија у законом прописаним роковима, ни у првостепеном, али још мање у другостепеном поступку, што је делимично резултовано и евидентним мањком броја запослених, утврђује се постојање повреде права странака приликом остваривања својих права пред овим органом.

ПОЛИЦИЈСКА УПРАВА КРУШЕВАЦ

Странке су се највећим делом обраћале притужбама на рад овог органа везаним за проблем пријаве пребивалишта грађана и проблем издавања личних докумената грађана. На жалост, и поред указивања на вишегодишњи проблем и упућивања странака на надлежност Заштитника грађана РС, предметни проблем због недоследне примене процесних (ЗОУП) и материјалних прописа који регулишу ову област (Закон о пребивалишту и боравишту грађана), посебно у погледу пријаве пребивалишта мал. лица, и даље је присутан.

Приметно је и даље непоштовање закона у погледу решавања по захтевима странака и у прописаним роковима и одбијање пријема захтева странке паушалном оценом да је исти неуредан или непотпун (одбијање пријема захтева за промену-пријаву пребивалишта), што представља битнију повреду права странака.

РЕПУБЛИЧКИ ГЕОДЕТСКИ ЗАВОД СЛУЖБА ЗА КАТАСТАР НЕПОКРЕТНОСТИ КРУШЕВАЦ

Највећи број притужби на рад Републичког геодетског завода односио се на немогућност успостављања непосредног контакта ради добијања неопходних информација, обзиром да је једини начин заказивања састанка и пријема могућ искључиво странкама у поступку, дакле странкама које су свој захтев већ поднеле, не и лицима којима је потребна поука у погледу начина подношења захтева и потребне документације. Констатовани су проблеми неуједначене управне праксе, односно дијаметрално различито поступање запослених по захтевима идентичне садржине, проблем доказивања континуитета у стицању непокретне имовине, укњижбе непокретности стечених откупом од привредних субјеката који су ликвидирани или непокретности стечених правним послом на којима је дошло до промене података у броју катастарске парцеле или површине, спровођења промене по грађевинским и употребним дозволама издатим у складу са ранијим (тада важећим) прописима, али и упис права својине, односно спровођење промене на основу солемнizованих исправа и јавних исправа.

Закон о поступку уписа у катастар непокретности и водова јесте донео битне промене у раду РГЗ-а, убрзо поступак уписа и доприноје правној сигурности, али нејвећи проблем се огледа у недоследној примени процесног закона – ЗОУП-а: онемогућавање учествовања у поступку и непоштовање рокова за доношење решења у другостепеном поступку, који поступак неретко траје и преко две године, чиме се у потпуности обесмишљава употреба правног лека.

РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРАЊЕ ФИЛИЈАЛА КРУШЕВАЦ

У погледу рада ове филијале РФ ЗО грађани су се претежно обраћали ради добијања правно-саветодавне помоћи, којом приликом су упућивани у начин остваривања својих права према овом органу.

РЕПУБЛИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ РАСИНСКОГ ОКРУГА

Грађани су се током ове извештајне године највећим делом обраћали ради упућивања у начин остваривања својих права, претежно из области радног права услед: незаконитог отказа од стране послодавца, повреде права на зараду, неуплаћених доприноса, повреде права на заштиту на раду, постојања мобинга, те и накнаде штете по основу права из радног односа. Приметан је и пораст обраћања грађана из области заштите права потрошача, те и индиректна надлежност тржишне инспекције у Законом о заштити потрошача прописаним условима, али и изузетно мале ингеренције ове инспекције.

Локални омбудсман поново констатује велики проблем због непостојања два републичка инспекцијска органа на територији Расинског округа: републичког водопривредног инспектора и републичког здравственог инспектора, услед чега је грађанима знатно отежано право на обраћање и остваривање права из делокруга рада наведених инспекцијских органа.

Рад Локалног омбудсмана се највећим делом односио и испрљивао упућивањем грађана у надлежност и делогруг рада и на права која имају у поступцима вршења надзора, односно у случају непостојања надлежности ових инспекцијских органа, давањем правних савета у погледу начина остваривања својих права.

ЈАВНИ ИЗВРШИТЕЉИ

Један од најчешћих обраћања и притужби грађана односио се на рад јавних извршитеља, без обзира да ли је таква притужба била директно адресирана на њихов рад или на друге субјекте – извршне повериоце који су такав поступак иницирали. Притужбе су се односиле на: наводну злоупотребу и прекорачења овлашћења, високе трошкове извршног поступка, неуручење писмених од стране извршитеља, немогућност увида у предмет и комуникације са извршитељем. Ипак, и поред ненадлежности за поступање по таквим притужбама, у већини обраћања се није могла утврдити повреда права грађана, односно кршење Закона о извршењу и обезбеђењу. Уз констатацију да грађани нису упућени у одредбе Закона, посебно у погледу: начина доставе одлука јавних извршитеља (сходно Закону, обавеза јавног извршитеља није да изврши доставу писменог, већ само да на законом прописан начин доставу на адресу пребивалишта извршног дужника покуша, те се сматра да је достава извршена протеком рока од дана постављања одлуке на огласну таблу Основног суда у Крушевцу), коришћења и рокова доставе правних лекова, самог тока извршног поступка и овлашћења јавних извршитеља, такво непознавање у највећем делу је доводила до штетних последица по грађане.

Иако се у појединим случајевима утврђивало постојање повреде права извршеног од стране јавних извршитеља, чешће се разлог обраћања грађана односио на изнете повреде права извршene од стране извршних повериоца, које су повреде настала услед формалних недостатака покренутог извршног поступка (поступак покренут без претходно достављене опомене, дуг делимично измирен, неправилно обрачуната камата, није понуђена могућност сачињавања споразума о отплати дуга,...),

Закључујући да је извршни поступак радом јавних извршитеља знатно убрзан и да су права извршних повериоца у значајно већој мери обезбеђена, не може се приметити: постојање

несразмере у трошковима поступка у односу на вредност извршног потраживања, немогућност извршних дужника да утврде укупан дуг који им се заплењује и одбија од зараде и проблем постојања више поступака извршења, односно поступака извршења истим средствима и на предметима извршења што доводи до превелике задужености грађана.

РАД ЈАВНИХ БЕЛЕЖНИКА

Притужбе грађана на рад јавних бележника односила су се на: висину прописаних трошка овере, солемнизације, понајвише оставинског поступка, због раздавања поступака издавања смртовнице од оставинског поступка, проблем неиспуњености прописаних формалних услова јавнобележничких исправа потребних за спровођење промене у РГЗ-у по службеној дужности.

Локални омбудсман, ипак, није утврдио ни у једном обраћању грађана постојање повреде права или кршења законских прописа. Насупрот, евидентно је да је рад јавних бележника убрзо правни промет, скраћивањем времена трајања поступака бржом укњижком правом у надлежној СКН РГЗ, те је и утицао на већу правну сигурност.

ЗАШТИТА ПРАВА ПОТРОШАЧА

Услед непостојања регистрованог удружења за заштиту права потрошача на територији града Крушевца, грађани су се и током претходне године обраћали Локалном омбудсману. Највећим делом обраћање се односило на рад: малопродајних трговинских продавница, пословних банака, мобилних и кабловских оператора, пружаоца услуга са јавним овлашћењима... Локални омбудсман је свим грађанима пружао непосредну помоћ упућивањем у одредбе закона, како Закона о заштити потрошача, тако и друге законске прописе који су се односили на конкретну област притужбе: Закон о заштити корисника финансијских услуга, Закон о енергетици, Закон о електронским комуникацијама..., али и донетим управним актима о повреди колективног интереса потрошача донетим од стране надлежног Министарства трговине, туризма и телекомуникација, те странке упућивао на начин остваривања права подношењем рекламије и/или обраћањем надлежној регионалној организацији потрошача са седиштем у Крагујевцу.

Рангирајући степен повреде права грађана у свим обраћањима Локалном омбудсману, утврђује се највиши степен угожености грађана приликом остваривања својих права, обзиром на: честа кршења Закона продаваца – пружаоца услуга, обмањујућу пословну политику и злоупотребу свог положаја. На жалост, у великом броју случајева, због негативних одговора на поднету рекламију и занемарљивих овлашћења надлежне републичке тржишне инспекције, грађанима у заштити својих права преостаје једино покретање судског – потрошачког спора, који због несразмерности трошкова поступка (писања поднесака, заступања и трошкова вештачења) у односу на вредност спора.

СТАМБЕНЕ ЗАЈЕДНИЦЕ

Због целовитог сагледавања притужби грађана, у овом поглављу разматрамо како проблем рада стамбених заједница, тако и проблем остваривања права грађана у случајевима обраћања надлежним инспекцијским органима и судовима.

Најчешћи проблем рада самих стамбених заједница се односио на: недоумице у вези са применом Закона о становању и одржавању зграда, овлашћења и неодговоран рад професионалних управника, проблем одржавања стамбене зграде и проблем управљања истом. Констатује се и даље велики проблем због постојања изузетно малог броја лиценцираних професионалних управника, односно огроман број стамбених зграда којима управља исти професионални управник, који услед тога није у могућности да организује несметано функционисање стамбених зграда, посебно не и да решава нагомилане проблеме. Са друге стране, средства прикупљена од власника станова на име инвестиционог одржавања, најчешће су недовољна да реше и мање проблеме у одржавању стамбене зграде, никако и битне интервенције, посебно: заједничке инсталације, лифтова, кровних површина и фасаде. Из наведених разлога, досадашња искуства нису испунила очекивања грађана, те је степен израженог задовољства радом професионалних управника врло низак.

Грађани су се својим притужбама Локалном омбудсману обраћали и везано за рад Одељења за инспекцијске послове наводећи постојање негативног сукоба надлежности, односно одрицања од надлежности и упућивања на надлежност суда, у предметима који су се односили на рад стамбене заједнице, проблема одржавања посебних или заједничких делова стамбене зграде, начина коришћења заједничких делова зграде,... У сваком појединачном случају, Локални омбудсман је ступањем у непосредни контакт са начелницом Одељења за инспекцијске послове, односно Комуналном или Грађевинском инспекцијом, заједно сагледавао изнету притужбу и утвђивао основаност притужбе уз свестрано укључивање инспектора у сваком случају у којем је постојала њихова надлежност.

ОБРАЋАЊЕ ГРАЂАНА СА ТЕРИТОРИЈЕ ДРУГИХ ОПШТИНА РАСИНСКОГ ОКРУГА

Иако у знатно мањем броју, и током претходне године Локалном обудсмани су се обраћали и грађани из других општина Расинског округа, као и грађани са територије града Крушевца, чија су права повређена од стране органа, јавних предузећа и установа са територије других општина и градова. Обзиром да је ступањем на снагу Закона о бесплатној правној помоћи утврђена обавеза свих локалних самоуправа за оснивањем канцеларије бесплатне правне помоћи, то су странке највећим делом упућиване да своја права остварују у својим општинама, те је само у мањем броју случајева Локални омбудсман пружао саветодавно-правну помоћ упућивањем у законске прописе, пружањем помоћи у сачињавању адекватних писмених и покретању поступака пред надлежном градском, односно општинском управом и надлежном суду.

IV САРАДЊА СА ИНСТИТУЦИЈАМА

Начин поступања Омбудсмана града Крушевца одређен је Одлуком о локалном омбудсману града Крушевца.

Законом о заштитнику грађана, којим је утврђена надлежност Републичког заштитника грађана, дефинисан је и начин сарадње Републичког заштитника грађана, са другим локалним омбудсманима и она се превасходно огледа у поштовању процедуре када се прослеђују притужбе у зависности од тога који орган је надлежан да поступа по истој и та сарадња је двосмерна. Она је у овом периоду била изузетно коректна. Сви грађани који су се обраћали, било усменим било писаним путем, чија је притужба била у надлежности Заштитника грађана Републике Србије, обавештавани су на који начин могу поднети притужбу.

Омбудсман је и у овом извештајном периоду, своју активност усмерио поред контролног и корективног деловања, на јачање сарадње и размену информација са управом и јавним службама. У спроведеним поступцима органи управе, јавна предузећа и установе у великом проценту показали су спремност за сарадњу са Омбудсманом остваривању надзорне и корективне функције, што је посебно уочљиво у овом извештајном периоду, у односу на раније извештајни период.

Може се рећи да се сарадња са управом стално и у све већој мери побољшава, тако да се управа, односно запослени повремено и сами обраћају за упутство у решавању већег броја истоветних или сличних захтева грађана, што указује на препознавање потребе за одговарајућом сарадњом.

Констататујемо да је успостављена и добра сарадња између поједињих унутрашњих организационих јединица Градске управе - Одељења, а која се односи на међусобно обавештавање, размену информација, пружање непосредне помоћи и предузимање заједничких мера и активности од значаја за обављање послова из свог делокруга.

Такође, успешена сарадња је остварена са поједињим републичким органима управе, предузећима и установама чији је оснивач Република Србија. Како Омбудсман града Крушевца нема овлашћења да контролише њихов рад то је усмерио своју активност на јачање сарадње и комуникације. Сврха таквог поступања је омогућавање грађанима да имају правовремену информацију како да остваре заштиту својих права загарантованих законом, без непотребног лутања по различитим институцијама, грађани су у овим случајевима јасно и детаљно обавештавани којим надлежним органима могу да се обрате ради заштите својих права.

V САРАДЊА СА ДРУГИМ ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНИМА

Локални омбудсмани у Србији своју сарадњу остварују и кроз друге видове активности: учествовање на тематским окружним столовима, односно стручним скуповима који су од

великог значаја за развој институције омбудсмана у Србији.

У циљу остваривања међусобне сарадње, размене искустава, уједначавања поступака, заштите и јачање ове институције локалних омбудсмана указала се потреба за оснивањем заједничког удружења.

Основачка Скупштина Удружења локалних омбудсмана Србије „УЛОС“, одржана је 20.04.2012. године у Нишу, на којој су присуствовали сви локални омбудсмани. Потписан је Протокол о сарадњи локалних заштитника грађана и грађанки на територији Републике Србије и усвојен је Статут Удружења локалних омбудсмана.

У Шапцу је 05-07. децембра 2018. године одржана Скупштина УЛОС-а са дневним редом - Предлог измена и допуна Статута УЛОС-а - на основу кога је удружењу приступио Покрајински омбудсман и његови заменици и промењен је назив удружења у „Удружење омбудсмана Србије“, скраћено „УОС“.

Све своје активности Удружење спроводи у складу са Планом и Програмом који се сваке године усваја. Омбудсман града Крушевца је сваке године узимао активно учешће на семинарима и конференцијама одржаних у организацији Удружења локалних омбудсмана Србије. Посебно треба истаћи да свим састанцима и активностима Удружења, велику подршку даје ОЕБС, Мисија у Србији и да активно учешће и сарадњу на свим заједничким састанцима узимају и канцеларије Заштитника грађана Републике Србије и Покрајинског омбудсмана.

Због пандемије изазване вирусом covid -19, у току 2020. године нису организовани семинари.

VI ОПШТА ОЦЕНА

Задатак институције Омбудсмана града Крушевц је да штити права грађана, али такође и да штити јавни интерес.

Омбудсману града Крушевца, обраћали су се грађани за заштиту својих права из свих области права. Наведени податак упућује на закључак да грађани, Омбудсмана све више препознају као институцију која има начина да било поступањем или кроз саветодавну функцију, реши њихов проблем или их упути на могућа решења. У том контексту, акценат ове институције јесте на правима грађана, па затим на контроли управе.

Имајући у виду досадашње искуство у комуникацији са грађанима, односно чињеницу да су грађани врло позитивно оценили ниво отворености односно доступности ове институције, чињеница је, да је у извештајном периоду највише пажње усмерено на непосредни пријем странака.

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

Крајња сваха контроле управе и јавних служби, јесте да се обезбеди заштита права и интереса грађана, као и заштита законитости. Контрола од стране омбудсмана најчешће долази накнадно, али мере које се предузимају имају за циљ обезбеђење права грађана и законитост, дакле, окренута је будућности.

Морамо да истакнемо, да смо у овом извештајном периоду задовољни сарадњом са Управом града и свим градским службама. Међутим, и без донетих мишљења, препорука и иницијатива, Омбудсман је ипак успео да покаже да је у овој локалној самоуправи могуће мењати начин одношења јавне власти према грађанима, нарочито у оним сегментима када су пропусти отклањани код самог тражења информације од неког органа.

Истичемо, да је највећи део притужби грађана решаван након првог обраћања субјекту контроле, код самог тражења информације о основаности притужбе, којом приликом је орган самостално и у хитном року решавао спорне ситуације без упућивања препоруке за поступање. И сам омбудсман је, приликом обавештавања органа о поднетој притужби на њихов рад, пружао могућност да уколико је притужба основана отклоне неправилности у раду.

Како правни основ даје један широк оквир за деловање Омбудсмана, и даље ћемо предузимати све мере у циљу већег поштовања права грађана и решавања свих проблема са којима се суочавају, посебно у делу превентивних мера: организовањем састанака, указивањем на проблеме, изношењем предлога за отклањањем недостатака, успостављањем непосредне сарадње са свим органима, како на локалном, тако и на републичком нивоу, као и давањем мишљења у погледу утврђеног постојања повреде права грађана.

Јер, нормално је да се грешке у раду дешавају, али ако постоји спремност да се грешка исправи, то је заправо оно што треба сви да радимо, да би грађанима омогућили да на најефикаснији начин дођу до својих права или остваре услугу.

С поштовањем,

ГРАД КРУШЕВАЦ – ОМБУДСМАН

Број: Сл./2021

ОМБУДСМАН ГРАДА КРУШЕВЦА

Светлана Цветковић, дипл. правник

