

ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
ГРАДА КРУШЕВЦА



ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ
ЗА 2022. 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

На основу члана 22. Одлуке о локалном омбудсману града Крушевца ("Сл.лист града Крушевца", бр.4/2019), Локални омбудсман подноси:

РЕДОВАН ГОДИШЊИ ИЗВЕШТАЈ ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА ЗА 2022. ГОДИНУ

I УВОДНЕ НАПОМЕНЕ

Поштовани,

Локални омбудсман града Крушевца израдио је годишњи извештај за 2022. годину, који подноси 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.

Сама свест о надзору Локалног омбудсмана, врши позитиван утицај на цео управни систем, чинећи га подложним јавности рада. Његова делотворност произилази, пре свега, из његове могућности да, на основу свог извештаја скупштини, скрене пажњу на жалбе грађана.

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.

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 Локалног омбудсмана буде доступна грађанима и за правне проблеме, давање правних савета и објашњења ван своје надлежности.

У извештајном периоду Локални 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 на територији Града.

Скупштина града Крушевца, на седници одржаној дана 30.09.2022.године Решењем I Број: 016-85/2022, изабрала је Локалног омбудсман града Крушевца на период од пет година. Обзиром да је претходном Локалном омбудсману мандат истекао током 2021. године, овај Извештај о раду односи се на период од третнутка ступања на дужност новог Локалног омбудсмана града Крушевца, односно од 30.09.2022.године, па до 31.12.2022.године.

II ПРАВНИ ОКВИР И ДЕЛОКРУГ РАДА ЛОКАЛНОГ ОМБУДСМАНА

2.1. Правни оквир

Заштитник грађана Републике Србије је независан и самосталан државни орган који је ушао у правни поредак Републике Србије 2005. године Законом о Заштитнику грађана.

Положај институције битно је ојачан Уставом Републике Србије из 2006. године, када Заштитник грађана постаје уставна категорија, у складу са најбољим међународним искуствима.

Законом о Заштитнику грађана детаљно су прописани надлежност Заштитника грађана, избор и престанак функције, поступак пред Заштитником грађана, обавеза подношења извештаја Народној скупштини и сарадња са другим органима, право на плату, средства за рад, и рад стручне службе Заштитника грађана.

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

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, начин поступања и избора и престанка дужности уредити статутом и другим општим актом. Скупштина града Крушевца, на седници одржаној дана 28.01.2011 године, донела је Одлуку о организацији, делокругу и раду Заштитника грађана града Крушевца ("Сл.лист града Крушевца", бр.1/2011), а на седници одржаној дана 28.09.2012.год. Одлуку о измени Одлуке о организацији, делокругу и раду Заштитника грађана града Крушевца("Сл.лист града Крушевца", бр.8/12).

Одлуком о организацији, делокругу и раду Заштитника грађана града Крушевца („Сл.лист града Крушевца“, бр. 1/2011 и 8/2012) детаљно су прописани надлежности и овлашћења Заштитника грађана, избор и престанак функције, поступак пред Заштитником грађана.

Скупштина града Крушевца је на својој седници поставила Заштитника грађана и заменика Заштитника. Канцеларија заштитника је почела са радом од јула месеца 2011.године.

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 органа 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).

2.2.Надлежност

Одлуком о локалном омбудсману, надлежност локалног омбудсмана је одређена двоструком: 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 Крушевац (субјекти контроле) ако се ради о повреди прописа и

општих аката града Крушевца.

Јасно је да су та два задатка нераскидиво везана: Локални омбудсман 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 субјеката контроле и унапређења заштите права грађана. Тако Локални омбудсман делује превентивно (спречава будуће случајеве кршења права) и едуктивно (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.

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.

Овлашћен је да поднесе иницијативу за покретање поступка пред Уставним судом, за оцену уставности и законитости прописа и општих аката Града, уколико сматра да исти нису у складу са уставом и законом.

Овлашћен је да поднесе иницијативу за покретање дисциплинског поступка против запосленог у субјекту контроле за којег је утврђено да је одговоран за повреду права грађана у поступку пред локалним омбудсманом или је ометао поступак пред локалним омбудсманом.

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

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, Локални омбудсман покреће поступак по притужби грађана или по сопственој иницијативи. Право да поднесе притужбу локалном омбудсману има свако физичко или правно лице, домаће или страно које сматра да су му актом, радњом или нечињењем субјекта контроле повређена права. Локални омбудсман не поступа по анонимној притужби. Ако сматра да у анонимној притужби има основа за његово поступање, локални омбудсман покреће поступак по сопственој иницијативи.

Пре подношења притужбе, подносилац притужбе је дужан да покуша да заштити своја права у одговарајућем правном поступку, на шта ће га упутити Локални омбудсман. Изузетно, Локалном омбудсману може покренuti поступак и пре него што су исцрпљена сва правна средства ако би подносиоцу притужбе била нанета ненадокнадива штета.

Локални 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.

Подношење притужбе, као и читав поступак пред Локалним омбудсманом је потпуно бесплатан. Грађани не плаћају таксе, накнаде и немају друге трошкове када се обрате Локалном омбудсману.

2.4.Правна природа аката локалног омбудсмана

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

Локални 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 града и јавне службе, 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. Локални омбудсман има право да обави разговор са сваким запосленим лицем субјекта контроле, када је то од значаја за поступак који води.

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, као и да стручна служба није предвиђена. Тренутно у канцеларији ради само Локални омбудсман града Крушевца, док заменик још увек није именован.

III ПОСТУПАЊЕ ПО ПРЕДМЕТИМА СА СТАТИЧКИМ ПОДАЦИМА

3.1. Примљени грађани у институцији

Током овог извештајног периода Локалном омбудсману су се обраћали грађани за заштиту својих права из различитих 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 2022. године тачније у претиоду од 30. септембра 2022. године до 31. децембра 2022. године институцији Локалног омбудсмана обратило се око **100** грађана (примљене писане притужбе, обављени разговори у канцеларији и телефонски разговори са грађанима, који су усмено притуживали на повреде својих права).

Локални омбудсман града Крушевца је током 2022. године примио **11** притужби у писаном облику која се односиле на рад Градске управе и јавних предузећа и установа чији је оснивач град Крушевач, од чега је на рад Градске управе града Крушевца поднето **3** притужбе грађана, а у односу на јавна предузећа и установе поднето је **8** притужби.

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

3.2. Субјекти контроле Локалног 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 Крушевач. У току 2022. године поднета је укупно **11** представки у писаној форми.

Табела 1

	НАЗИВ	БРОЈ ПРЕДМЕТА
1.	Одељење за инспекцијске послове	3
2.	Одељење за друштвене делатности	0
3.	Одељење комуналне милиције	0
4.	Одељење за општу управу	0
5.	Одељење за урбанизам и грађевинарство	0
6.	Одељење за послове одбране и ванредне ситуације	0
7.	Одељење за стамбено-комуналне и имовинско-правне послове	0
8.	Служба МЗ	0
11.	ЈКП „Градска топлана“	1
12.	Центар за социјални рад	6
13.	ПУ „Ната Вељковић“	0
14.	ЈКП „Водовод Крушевач“	1
15.	ЈКП „Крушевач“	0
16.	ЈП „Пословни центар“	0
17.	ЈП за урбанизам и пројектовање Крушевач	0
УКУПНО		11

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 односио на рад органа, чији оснивач није локална самоуправа.

У табели број 2. дат је детаљан приказ притужби (писаних представаки и усмених обраћања грађана) које се односе на рад органа који су ван контроле локалног омбудсмана, а односе се на заштиту права грађана, посредовањем и пружањем саветодавно-правне помоћи. У току 2022. године поднето је 10 представаки а било је и 18 усмених обраћања грађана.

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

Табела 2

НАЗИВ	БРОЈ ПРЕДМЕТА
Правосудни органи	1
ЈП „Електропривреда Србије“ Београд	3
РФ пензијског и инвалидског осигурања	2
ПУ у Крушевцу	2
Републички геодетски завод	2
Заштита права потрошача	7
Јавни бележници	1
Јавни извршитељи	2
Стамбене заједнице-професионални управник	2
РФ здравственог осигурања	1
ПД «Миранко» доо Крушевац	1
ЈКП „Водовод Александровац“	3
Центар за социјални рад Ђићевац	1
УКУПНО	28

ОДЕЉЕЊЕ ЗА ИНСПЕКЦИЈСКЕ ПОСЛОВЕ

Локални омбудсман је у 2022. години примио одређен број притужби грађана које се односе на рад Одељења за инспекцијске послове Градске управе града Крушевца, што је и очекивано имајући у виду саму природу и комплексност послова које ово Одељење обавља, посебно узимајући у обзир број субјеката над којима ово одељење врши надзор.

Разматрајући обраћања грађана према основаности поднетих захтева уочава се одређени број неоснованих притужби. 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.

Највећи број обраћања грађана из делокруга овог субјекта контроле Локалног омбудсмана града Крушевца односио се на поступање грађевинске и комуналне инспекције које делују у оквиру Одељења за инспекцијске послове.

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.

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, 4/15 и 6/20) 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.

Локалном омбудсману, су се обраћали суграђани с притужбама на рад Комуналне инспекције овог Одељења у случајевима непоступања комуналне инспекције по поднетим пријавама за неуредно двориште, складирање лима и шута.

Након спроведеног поступка контроле, Локални омбудсман је утврдио да су Комунални инспектори овог одељења по поднетим пријавама извршили инспекцијски преглед и у случају где је било недостатака, решењем наложили отклањање истих. Након истека рока из решења за поступање странке, Комунални инспектор је вршио и контролу на лицу места. 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 такође, 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.

Комунална инспекција у оквиру својих овлашћења је на високом нивоу вршила надзор над радом јавних комуналних предузећа у обављању поверилих комуналних делатности.

У више случајева, било је неоснованих притужби, пријаве Локалном омбудсману су биле преурањене, наиме странке су се за решавање комуналних проблема директно обраћале нама, те су пућиване на надлежност Комуналне инспекције.

Грађевинска инспекција

Грађани града Крушевца нису износили битније притужбе на рад грађевинске инспекције, обраћања грађана у вези рада 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. Локални омбудсман је поступајући по усменим представкама, давао правне савете упознао их са одредбама Закона о озакоњењу објекта 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.

Такође, и у овом извештајном периоду један број грађана који се директно обратио Локалном омбудсману због проблема а у предметима где је надлежна грађевинска инспекција, упућиван је ради остваривања својих права на подношење пријаве.

Управо због комплексности вишедеценијског проблема бесправне градње, поступање Локалног омбудсмана по притужбама на рад овог Одељења је било често у ранијим годинама и поступци су дуго 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, 83/18, 81/20 одлука УС и 1/23 одлука УС), појачава се обавеза и одговорност поступајућих органа у циљу смањења процедуре легализације и ефикаснијег решавања у будућем периоду а што је и јавни интерес.

Инспекција за заштиту животне средине

У овом извештајном периоду, није било представки суграђана на рад Инспекцију за заштиту животне средине, већ су се грађани претежно обраћали ради добијања правносаветодавне помоћи, којом приликом су упућивани у начин остваривања својих права према овом органу.

Служба за извршења

Један број обраћања грађана односи се на рад Службе за извршење Одељења за инспекцијске послове због тога што није спровела, нити обезбедила спровођење сопствених одлука - решења и закључака о дозволи извршења.

Ради се о случајевима у којима је надлежан орган донео решења о рушењу, уклањању објекта изграђених без грађевинске дозволе или објекта који су грађени на основу грађевинске дозволе али је током градње дошло до одступања.

За неизвршавање решења, управа је наводила разлоге техничке природе, да је Градска управа више пута безуспешно расписивала јавне позиве за прикупљање понуда за избор понуђача – лиценцираног привредног друштва, односно предузетника, који испуњава неопходне законске услове за уклањање бесправно саграђених објекта.

Овај проблем Градска управа је решила закључењем Уговора са ЈКП Крушевач, дана 02.11.2022., које ће током 2023. године изводити радове рушења бесправно изграђених објекта на територији града Крушевца. Након тога, од стране Службе за извршење обавештени смо да су предметни објекти обухваћени Планом уклањања.

Локални омбудсман је упутио препоруку да сви предмети за које је донето извршно решење о рушењу, а за чије извршење не постоје техничке, нити финансијске препреке за спровођење, буду у хитном року спроведени од стране Службе за извршење Одељења за инспекцијске послове.

ОДЕЉЕЊЕ ЗА УРБАНИЗАМ И ГРАЂЕВИНАРСТВО

Грађани су се током овог извештајног периода обраћали Локалном 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 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 Локалног 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, омбудсман је грађане упознавао са начином остваривања права на озакоњење објекта и нужним корацима у поступању: обавезом укњижбе права, уцртавања објекта, решавања претходних правносаветодавних односа на парцели.

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

Сублимирајући, Локални 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 није поднета ни једна писамена представка.

Претежни повод обраћања грађана се односио на пружање саветодавно-правне помоћи, где се улога Локалног 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.

Локални омбудсман је станаре зграде који су се обраћали истичући незадовољство радом постављених професионалних управника, упутио надлежним органима, а све у складу са Законом о становању и одржавању зграда („Сл.Гласник РС“, бр.104/16 и 9/20 и др. закон).

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

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 није поднета ни једна притужба у писаној форми.

Може се констатовати да су у овој извештајној години максимално уважени предлози и сугестије локалног омбудсмана упућени овом Одељењу у ранијем периоду кад је био управо велики број притужби, да је потребно имати активнији, ажуријнији 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.

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. Локални омбудсман 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.

ОДЕЉЕЊЕ ЗА ДРУШТВЕНЕ ДЕЛАТНОСТИ

Локални 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, Локални омбудсман је пружао стручне савете и истовремено информисао о условима остваривања права у области социјалне и популационе политике града

Крушевца у складу са Правилник о критеријумима и начину остваривања права из области популационе политике града Крушевца, Правилник о критеријумима за коришћење средстава за стипендирање и награђивање ученика и студената 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 Правилника о критеријумима и поступку за остваривање права предвиђених Локалним акционим планом за социјално укључивање Рома и Ромкиња града Крушевца за период 2021-2023. године (донетог у 2021. 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.

КОМУНАЛНА МИЛИЦИЈА

У овом извештајном периоду поред усмених представки нису поднете притужбе уписаној форми.

Као и у ранијим периодима, мишљења смо да суграђани у појединим случајевима нису упознати са надлежностима комуналне милиције и комуналне инспекције, па се пријаве погрешно упућују. У таквим ситуацијама Локални 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, на рад овог Одељења нису упућиване битније притужбе грађана, већ су се грађани претежно обраћали ради добијања правно-саветодавне помоћи, којом приликом су упућивани у начин остваривања својих права према овом Одељењу.

ЈАВНА ПРЕДУЗЕЋА И УСТАНОВЕ ЧИЈИ ЈЕ ОСНИВАЧ ГРАД КРУШЕВАЦ

ПУ „НАТА ВЕЉКОВИЋ“ КРУШЕВАЦ

У овом извештајном периоду Локални омбудсман није примио ни једну притужбу на рад ове установе. Као и у ранијим периодима, мишљења смо да суграђани у појединим случајевима нису упознати са условима пријема деце у ПУ»Ната Вељковић» Крушевац. У таквим ситуацијама Локални омбудсман странкама пружа детаљна објашњења а све у складу са Правилником ове установе.

ЦЕНТАР ЗА СОЦИЈАЛНИ РАД

Посматрајући кроз укупан број усмених и писаних притужби, захтева и представки упућених Локалном омбудсману града Крушевца, евидентно се утврђује да је у овом извештајном периоду највећи број обраћања грађана, у погледу рада јавних предузећа, установа и других организација чији је оснивач град Крушевац, односно на Центар за социјални рад у Крушевцу. Предња констатација је логична последица саме делатности и широког спектра услуга социјалне заштите које пружа ова установе, те и броја странака које се ради остваривања својих права обраћају Центру, са посебним сагледавањем тренутног стања економске кризе и проблема са којима се суочавају корисници услуга, а који представљају социјално

најугроженију категорију становништва. Стога, Локални омбудсман града Крушевца генерално оцењује сарадњу са Центром за социјални рад успешном, те утврђује да су запослени ове установе грађанима обезбеђивали квалитетну услугу.

Грађани су се притужбама на рад Центра за социјални рад у Крушевцу углавном обраћали због: неблаговременог поступања по захтевима за једнократну новчану помоћ, немогућности остваривања или губитка права на новчану социјалну помоћ, немогућности остваривања права на социјално становљење, али и због проблема решавања других права на услуге социјалне заштите попут: права на додатак за помоћ и негу другог лица, права на старателјску и хранитељску заштиту и др.

Поступајући по притужбама грађана на рад Центра за социјални рад, Локални омбудсман града Крушевца није утврдио ни једну повреду права грађана.

Притужбе које су се односиле на рад ове јавне установе а биле су из домена примене републичких прописа, Локални 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.

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.

Предњаче обраћања грађана у погледу добијања правно-саветодавне помоћи за остваривања права на накнаду штете настале услед уједа паса луталица.

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 - пунктора за постављање типских посуда смећа и непостојање потребе и интереса грађана за оваквом врстом услуге и, посебно начином организовања исте.

На основу информација прибављених у претходним годинама 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.

Локални омбудсман је суграђане информисао о законској регулативи, уверавајући их у обавезу плаћања накнаде за одношење смећа јер је услуга прикупљања, одвожења 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“

Обраћања грађана у овом извештајном периоду, су се током трајања грејне сезоне у 2022. години, односиле на квалитет грејања и проблеме везане за одржавање топловодне мреже.

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

Поступајући по притужби да је ЈКП „Градска топлана“ нелегално прикључила напајање

електичном енергијом топлотној подстаници, на тај начин да потрошња електричне енергије наведене подстанице иде на заједничку потрошњу стамбене заједнице, Локални омбудсман је из садржине писаног изјашњења притуженог ЈКП „Градска топлана“ Крушевац, утврдио да спорна топлотна подстаница нема употребну дозволу, није грађена у сарадњи са ЈКП „Градска топлана“ Крушевац, није записнички примљена и нема бројило. Подстаница се и даље води као подстаница у пробном раду, а из разлога што је инвеститорима остављен рок за сређивање подстанице и њен пријем. ЈКП „Градска топлана“, је притужиоца неколико пута контактирала и предочила му законске могућности, кораке које треба предузети, ради пријема подстанице. Локални омбудсман града Крушевца са становишта своје надлежности, прибавио сва потребна изјашњења и информације те је након тога утврдио да у конкретном случају није било пропуста у раду ЈКП „Градске топлане“ Крушевац.

Члан. 13. став 3. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Крушевца ("Сл.лист града Крушевца", бр.6/2011) прописано је да је за одржавање прикључног топловода и топлотне подстанице, одговоран енергетски субјект за објекте колективног становљања, односно инвеститор или власник објекта појединачног становљања, уколико уговорно није пренео обавезу одржавања на енергетског субјекта или неко друго правно лице, одобреном од стране енергетског субјекта. Члан. 30. Одлуке о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Крушевца предвиђено је да енергетски субјект починje са испоруком топлотне енергије пошто су испуњени сви услови из издатих услова и уговора. Ако је објекат нов, потребно је за рад приложити употребну дозволу за објекат, ако је објекат постојећи и употребну дозволу за топлотну опрему. Енергетски субјект и инвеститор записнички потврђују почетак рада или измену купчеве топлотне опреме и истом треба бити приложена изјава извођача инвеститорове топлотне опреме, да је изведена само по одобреној пројектној документацији.

На основу свега напред наведеног, Локални омбудсман је упутио предлог ЈКП "Градска Топлана" Крушевац:

- да у будућем раду доследно примењује Одлуку о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Крушевца, са посебним акцентом на новоизграђене топлотне подстанице у погледу поглавље VIII Прикупљања на топловодну мрежу и IX Почетка испоруке топлотне енергије,
- да у сарадњи са инвеститорима пронађу решење да се у примереном року изврши пријем свих топлотних подстаница које још увек нису записнички примљене од ЈКП „Градске топлане“ већ се још увек воде као подстаница у пробном раду.

ЈКП „ВОДОВОД КРУШЕВАЦ“

Претежни број обраћања грађана се односио на начин евидентирања и мерења потрошње воде преко постављених водомера и мањем броју на неисправност водоводне инсталације, али ни у једном појединачном случају није утврђивана неправилност у раду и поступање супротно позитивним градским прописима.

У случајевима притужби грађана, истакнутих на постојање неправилности на водоводној и канализационој мрежи, Локални омбудсман је на основу обавештења добијених од ЈКП „Водовод – Крушевац“ утврђивао да се ради о унутрашњој инсталацији коју су у обавези, сходно чл. 55. Одлуке о градском водоводу и канализацији, односно чл. 57. Одлуке, да одржавају сами корисници инсталација, о чему их је детаљно информисао.

ЈП „ПОСЛОВНИ ЦЕНТАР“

У овом извештајном периоду Локални омбудсман није примио ни једну притужбу на рад овог јавног предузећа.

Као и у ранијим периодима грађани су се Локалном омбудсману града Крушевца претежно обраћали у вези начина уклањања возила са јавних површина специјалним возилом – „Пауком“, међутим, обзиром да ЈП „Пословни центар“ у највећем броју случајева спроводи налоге за уклањање возила издате од стране саобраћајне полиције ПУ Крушевца, то су странке упућиване на надлежност ПУ Крушевца.

ЈП ЗА УРБАНИЗАМ И ПРОЈЕКТОВАЊЕ КРУШЕВАЦ

Претежна обраћања грађана из оквира надлежности рада овог предузећа односила су се на одржавање општинских и некатегорисаних путева.

Један број грађана који се усмено обраћао Локалном омбудсману у вези проблема одржавања путева – сеоски, польски, услед непознавања надлежности, детаљно је информисан о одредбама Одлуке о некатегорисаним путевим у погледу управљања, одржавања и коришћења путева, и упућен да се обрати својој МЗ, која се стара о одржавању пута.

МЕРЕ – МИШЉЕЊА, ПРЕДЛОЗИ И ПРЕПОРУКЕ

Одлуком о омбудсману града Крушевца предвиђено је да Локални 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 Локалном 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 Локални омбудсман пружао и онда када одбаци притужбу због тога што за њу није надлежан или због преурађености.

У овом извештајном периоду, Локални омбудсман града Крушевца је у свим случајевима приликом обраћања грађана имао саветодавну улогу, пружао сву 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 и упућивањем на Заштитника грађана Републике Србије.

Дакле, у свим случајевима, иако не постоји процесна надлежност Локалног омбудсмана за решавање проблема изнетог у притужби, омбудсман је сваку притужбу размотрio 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

Поступајући по сваком обраћању грађана у току 2022. године, омбудсман је упутио органима управе и јавним службама града Крушевца предлоге и мишљења, за унапређење њиховог рада и односа са грађанима.

Локални омбудсман осим покретања и вођења поступка, користећи своја посредничка овлашћења и право пружања добрих услуга и давањем савета делује превентивно у циљу унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских права. На тај начин се ствара пун бенефит постојања ове институције и велики део проблема се превентира и пре настајања.

Локални омбудсман је предузимањем разних активности допринео да се побољша сарадња и размена информација са управом и јавним службама.

Локални омбудсман је - упутио предлог да Комунални инспектори буду посвећенији 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 такође, 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.

Локални омбудсман је, поводом притужби једног броја грађана у ранијем извештајном периоду на рад Одељења за инспекцијске послове, који се односе на неспровођење извршних решења којима се налаже рушење бесправно изграђених објеката, у циљу ефикасније заштите права грађана упутио јединствени предлог, да се таква решења за чије извршење не постоје техничке, нити финансијске препреке за спровођење, буду у хитном року спроведена од стране Службе за извршења Одељења за инспекцијске послове.

Локални омбудсман је током овог извештајног периода утврио да на територији града Крушевца постоји известан број стамбених заједница чије су топлотне подстанице прикључене на топловодну мрежу ЈКП "Градска Топлана" Крушевац, али које дуги низ година воде као подстанице у пробном раду (немају употребну дозволу, нису записнички примљене и немају бројило), па је упутио предлог ЈКП "Градска Топлана" Крушевац:

- да у будућем раду доследно примењује Одлуку о условима и начину снабдевања топлотном енергијом града Крушевца, са посебним акцентом на на новоизграђене топлотне подстанице у погледу поглавље VIII Прикупљања на топловодну мрежу и IX Почетка испоруке топлотне енергије,

- да у сарадњи са инвеститорима пронађу решење да се у примереном року изврши пријем свих топлотних подстаница које још увек нису записнички примљене од ЈКП „Градске топлане“ већ се још увек воде као подстаница у пробном раду.

Доношењем Закона о озакоњењу објекта („Сл.Гласник РС“, бр.96/15, 83/18 и 81/20 одлука УС), 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. 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 објеката пред Одељењем за инспекцијске послове).

Локални 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

Током овог извештајног периода, поступајући по релативно малом броју поднетих притужби грађана, Локални омбудсман града Крушевца, није утврдио постојање ни једне повреде права грађана (повреде која се не може решити пре или током поступка заштите права грађана), па самим тим притуженим органима, након спроведеног контролног поступка није упутио конкретне препоруке за поступање у будућем раду. Карактер препорука, које је Локални омбудсман упућије притуженим органима или установама, иако немају правно обавезујућу снагу за притужени орган, упућују орган на утврђене повреде права странака учињене актима, радњама или нечињењем.

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

Поступање по мерама

Поступак пред Локалним омбудсманом је увек у заједничком интересу унапређења рада органа управе и јавних служби града и ефикасног остваривања и заштите права грађана.

Локални омбудсман 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.

Истичемо, да је највећи део притужби грађана решаван након првог обраћања субјекту контроле, пре утврђивања основаности вођења поступка заштите права грађана, код самог тражења информације 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 Локалног омбудсмана и решавања притужби грађана у најкраћем временском року. И сам Локални омбудсман је, приликом обавештавања органа о поднетој притужби на њихов рад, пружао могућност да уколико је притужба основана отклоне неправилности 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. Грађани су у већини случајева изразили своје задовољство таквим поступањем.

Током 2022. године, тачније током тромесечног периода извештавања, долазило је до позитивног прихваташа и спровођења упућених предлога и мишљења за побољшање положаја грађана у односу на службе Града. Обзиром да наведене препоруке, предлози и мере имају трајно дејство и делују и на будуће истоврсне притужбе, препорука своје дејство највећим делом је производила тренутком доношења, а у појединим случајевима субјекти контроле су у свом даљем раду знали да исти поропуст понове, што указује на повремену недоследност. Генерално унапређена је сарадња Локалног 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

Локални омбудсман града Крушевца констатује да се и током овог извештајног периода највећи број представки - обраћања грађана односио на рад органа, чији оснивач није локална самоуправа. Понављамо да, без обзира на надлежност дефинисану Одлуком о Локалном омбудсману града Крушевца, грађани су се Локалном омбудсману града Крушевца 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.

Приликом обраћања и притужби грађана упућених мимо Одлуком дефинисане надлежности, Локални омбудсман града Крушевца је у свим случајевима имао саветодавну улогу, упућујући 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, контактирањем овлашћених лица и руководиоца у надлежним органима, посредовањем ради покушаја решавања проблема, покретањем иницијатива, и упућивањем на Заштитника грађана Републике Србије.

ПРАВОСУДНИ ОРГАНИ

Током овог извештајног периода грађани су се Локалном омбудсману у погледу рада правосудних органа претежно јављали усменим путем, ради добијања информација у погледу остваривања својих права.

Највећи део обраћања грађана је даље везан за породичне односе и претежно се односио на покретање парничних поступака. 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.

ЈАВНО ПРЕДУЗЕЋЕ „ЕЛЕКТРОПРИВРЕДА СРБИЈЕ“

ЛП ЕПС је поново било републичко јавно предузеће са највећим бројем представки грађана, које су се претежно односиле 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. Грађани су често истицали проблем остваривања права на енергетски угроженог купца, али како се предметно право не остварује пред овим јавним предузећем, Локални омбудсман је странке упућивао на надлежност Градске управе, односно Центра за социјални рад.

Истоветно предходном извештајном периоду и у овом Годишњем извештају Локални омбудсман истиче да ЛП ЕПС-а и даље не достављања понуде за закључење споразума о извршењу обавезе и претходно постизање 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.

РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ПЕНЗИЈСКО И ИНВАЛИДСКО ОСИГУРАЊЕ, ФИЛИЈАЛА КРУШЕВАЦ

Грађани су се Локалном омбудсману у погледу рада РФ ПИО претежно јављали усменим путем ради добијања информација у погледу остваривања својих права, претежно права на пензију и права на новчану накнаду за туђу негу и помоћ. Локални омбудсман је у свим обраћањима странака, посебно узимајући у виду осетљивост категорије грађана који су се обраћали и степен угрожености права, предузимао све радње које су стојале на располагању у

циљу решавања проблема: давањем правних савета, упућивањем на надлежност и остваривањем комуникације са запосленима Фонда.

Значајнији проблеми који су у овом извештајном периоду утврђени, понављају се из године у годину: 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).

ПОЛИЦИЈСКА УПРАВА КРУШЕВАЦ

Констатујемо да је и током и овог извештајног периода настављен исти тренд обраћања странака са истоветним проблемима затеченим и у ранијим годинама, највећим делом везаним за проблем пријаве пребивалишта грађана и проблем издавања личних докумената грађана.

РЕПУБЛИЧКИ ГЕОДЕТСКИ ЗАВОД СЛУЖБА ЗА КАТАСТАР НЕПОКРЕТНОСТИ КРУШЕВАЦ

На рад Службе за катастар непокретности у Крушевцу Републичког геодетског завода странке су се обраћале притужбама на проблем добијања информација и успостављања непосредног контакта са службеницима СКН у Крушевцу, те су принуђени на обраћање канцеларији Локалног омбудсмана ради добијања правних савета и упутства о начину укњижења непокретности.

Усвајањем Закона о поступку уписа у катастар непокретности и водова, који је закон ступио на снагу 08.06.2018. године уведене су бројне промене на пољу спровођења поступка уписа у катастар непокретности и то: поједностављена процедура подношења докумената за упис права у катастар непокретности преко тзв. е-шалтера, упис у катастар непокретности по службеној дужности од стране судова, јавних бележника, јавних извршитеља, органа јавне управе и других органа и организација који у вршењу јавних овлашћења доносе, састављају, потврђују и оверавају исправе на основу којих се врши упис права у катастар непокретности, стриктни и кратки рокови за пријаву и подношење исправа по службеној дужности надлежној СКН путем е-шалтера и за спровођење промене. Промене донеле убрзање поступка и олакшале решавање проблема грађана. Чланом 32. Закона прописано је да оцену испуњености формалних услова за упис, врши СКН. Одлучујући о упису у катастар, СКН проверава да ли су испуњени услови за упис прописани овим законом и другим прописима, осим ако се промена врши на основу пресуде суда, јавнобележничке и друге јавне исправе, када не врши проверу законитости те промене, с обзиром на то да се о законитости промене води рачуна у поступку доношења, састављања, односно потврђивања (солемнизације) те исправе.

РЕПУБЛИЧКИ ФОНД ЗА ЗДРАВСТВЕНО ОСИГУРАЊЕ ФИЛИЈАЛА КРУШЕВАЦ

На рад ове филијале РФ ЗО нису упућиване битније притужбе грађана, већ су се грађани претежно обраћали ради добијања правно-саветодавне помоћи, којом приликом су упућивани у начин остваривања својих права према овом органу.

Странке су, једнако као и претходних година, углавном истицале одређене проблеме у остваривању својих права на здравствено осигурање, обзиром да су упућивани да као незапослена лица своја права остварују у својству пољопривредних осигураника, а све по основу поседовања пољопривредног земљишта у власништву осигураника.

РЕПУБЛИЧКЕ ИНСПЕКЦИЈЕ РАСИНСКОГ ОКРУГА

У погледу рада републичких инспекција рад Локалног омбудсмана града Крушевца се и у овом периоду претежно односио на упућивање грађана у надлежност и делогруг рада и на права која имају у поступцима вршења надзора. Постоји известан број обраћања странака у погледу добијања информација у погледу заштите својих права из области радног права од: повреде права на зараду, преко неуплаћених доприноса, постојања мобинга, до накнаде штете по основу права из радног односа и повреде права трудница и породиља.

ЈАВНИ ИЗВРШИТЕЉИ

Грађани су се у неколико случајева обраћали притужбама на рад јавних извршитеља износећи примедбе на наводну злоупотребу и прекорачења овлашћења, високе трошкове извршног поступка, притуживали се на неуруччење писмених од стране извршитеља, немогућност увида у предмет и комуникације са извршитељем, али највећим делом су истицали непознавање својих права и тока извршног поступка. Напомињемо да је све чешће разлог обраћања грађана односно на изнете повреде права извршене 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), али и услед непознавања извршног поступка. Ипак, констатује се да трошкови извршног поступка знају да буду вишеструко виши од износа новчаног потраживања повериоца, чиме се грађани доводе у тежак финансијски положај.

Локални омбудсман је у складу са својим овлашћењима је грађанима пружао саветодавно-правну помоћ, указивао на правна средства заштите својих права и начин поступања у конкретном случају.

ЈАВНИ БЕЛЕЖНИЦИ

Обраћања грађана притужбама на рад јавних бележника односила су се на висину трошкова овере, солемнлизације, али понајвише оставинског поступка. Истицано је нездовољство одлуком да сачињавање смртвнице и оставински поступак води јавни бележник, јер су због раздавања та два поступка трошкови поступка већи у односу на трошкове поступка пред Основним судом.

Иако у појединим предметима (оставинском поступку) јавни бележник поступа по налогу Основног суда и има једнака овлашћења као и орган по чијем налогу спроводи поступак, за његов рад не одговара Република Србија, већ јавни бележник лично, чиме се странке, поред наведене разлике у трошковима поступка, доводе у неједнак положај у истоветним правним стварима. Локални омбудсман није овлашћен да утврђује постојање кривице или одговорности било којег органа ван своје надлежности.

ЗАШТИТА ПРАВА ПОТРОШАЧА

Грађани су се ради заштите својих права као потрошача и купаца обраћали Локалном омбудсману града Крушевца притужбама на рад малопродајних трговинских продавница, продајаца на даљину (продаја путем каталога, телефона, ТВ продаје, путем Интернета), пословних банака, мобилних, кабловских оператора и курирских служби. Локални омбудсман је свим грађанима пружао непосредну помоћ упућивањем у одредбе закона, као Закона о заштити потрошача, тако и друге законске прописе који су се односили на конкретну област притужбе.

Настављена је успешна сарадња са регионалном Организацијом потрошача са седиштем у Крагујевцу, која услед непостојања удружења за заштиту права потрошача на територији града Крушевца, поступа по свим захтевима за заштиту права потрошача.

Уз указивање на проблем остваривања права потрошача Крушевца услед непостојања удружења за заштиту права потрошача на територији Града и Округа, и поред постојања законске регулативе која прописује обавезе продаваца, односно пружаоца услуга, указујемо на велики проблем остваривања прописаних права од стране потрошача понајвише услед неусклађености законских прописа, несразмерно високих трошкова остваривања својих права пред надлежним судом у евентуалном потрошачком спору и занемарљивих овлашћења надлежне републичке тржишне инспекције.

СТАМБЕНЕ ЗАЈЕДНИЦЕ

Од ступања на снагу Закона о становању и одржавању зграда јављају се честе недоумице у вези са применом овог Закона, тако да су се у овом извештајном периоду Локалном омбудсману грађани обраћали истичући своје проблеме и тражећи саветодавну помоћ. Највећа новина уведена овим Законом је увођење професионалних управника и организатора управљања - физичких и правних лица која се професионално баве управљањем као привредном делатношћу, увећана овлашћења, обавезе и одговорност управника, али и овлашћења и обавезе локалне самоуправе у овој области. Грађани су са једне стране истицали проблем организовања стамбене заједнице и избора управника, односно постављања професионалног управника, али и проблем одржавања стамбене зграде и проблем управљања истом. Као највећи проблем грађана – власника станова утврђен је мали број лиценцираних професионалних управника на територији града Крушевца, те следбено огроман број стамбених зграда којима управљају, чиме се логично онемогућава нормалан рад стамбених заједница, решавање нагомиланих проблема и несметано функционисање стамбених зграда. Једнако, као проблем исказан од стране професионалних управника истакнута је њихова велика законска одговорност у случају непоступању по пријави власника стана ради извођења радова на стамбеној згради који се дефинишу као хитне интервенције, док са друге стране новчана средства стамбене заједнице прикупљена ради инвестиционог одржавања не омогућавају и нису довољна ради предузимања потребних радова. На крају, досадашња искуства указују и на недовољну укљученост надлежних градских инспекција у решавање изнетих проблема, што указује на потребу веће сарадње између служби Градске управе и професионалних управника, али и потребу информисања грађана о њиховим правима и обавезама.

Свим странкама је пружана саветодавно-правна помоћ упућивањем у законске прописе, пружањем саветодавно-правна помоћи око покретању поступака пред Градском управом града Крушевца и Основним судом у Крушевцу.

ОБРАЋАЊЕ ГРАЂАНА СА ТЕРИТОРИЈЕ ДРУГИХ ОПШТИНА РАСИНСКОГ ОКРУГА

Грађани са територије Округа у којима не постоји Локални омбудсман, као и грађани са територије града Крушевца, чија су права повређена од стране органа, јавних предузећа и установа са територије других општина и градова, су се и у овом периоду обраћали Локалном омбудсману. Обзиром да ни у једној општини Расинског округа не постоји основана канцеларија локалног омбудсмана, као ни службе бесплатне правне помоћи, грађани су исказивали своје незадовољство и захтевали услуге ове канцеларије. Обзиром на своја овлашћења, Локални омбудсман је и овим грађанима пружао саветодавно-правне услуге упућивањем на надлежни орган и на начин остваривања својих права иницирањем адекватног поступка или прописаног правног средства.

ОСТАЛА ОБРАЋАЊА

Локалном омбудсману града Крушевца грађани су се обраћали разноврсним захтевима у оквирима, али чешће и ван оквира прописаних овлашћења. Неретко су се обраћања грађана односила и на решавање приватних правно-имовинских проблема, проблема из оквира породичних односа, захтева за заштитом права из свих правних области и упућивања на адекватни поступак. Тако, Локални омбудсман је пружао саветодавну помоћ и из области: остваривања права на накнаду штете, давања правних савета и посредовања у обраћању према градском правобранилаштву, помоћи око сачињавања притужбе Заштитнику грађана РС и надлежним локалним омбудсманима.

IV САРАДЊА СА ИНСТИТУЦИЈАМА

Начин поступања Локалног 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 за које је надлежан конкретан заштитник грађана и та сарадња је двосмерна.

Локални омбудсман је и у 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 Локалним омбудсманом у остваривању надзорне и корективне функције.

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 Локални омбудсман 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 СЕМИНАРИ, КОНФЕРЕНЦИЈЕ И САРАДЊА СА ДРУГИМ ЛОКАЛНИМ ОМБУДСМАНИМА

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.

На састанку у Шапцу, 05-07. децембра 2018. године одржана је 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. 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.

Скупштина града Крушевца на седници одржаној дана 30.09.2022. године решењем број I Број: 016-85/2022 изабрала Локалног омбудсмана града Крушевца. Обзиром да је Локални омбудсман ступио на дужност даном утврђеним актом о избору, током ове године, тачније током претходних три месеца није узимао активно учешће на семинарима и конференцијама одржаних у организацији Удружења локалних омбудсмана Србије.

Семинар Удружења локалних омбудсмана Србије одржан од 05.-07. децембра 2022. године у Шабцу – дневни ред: Завршетак нацрта Закона о локалном омбудсмануоитања и ванредна седница скупштине Удружења омбудсмана Србије (Усвајање новог Статута УОС, Етички кодекс, представљање и дискусија, избор чланова органа удружења на непопуњена места и Извештај о активностима УОС-а и будућим плановима УОС-а).

VI ОПШТА ОЦЕНА

Задатак институције Локалног омбудсмана је да штити права грађана, али такође и да штити јавни интерес.

Локалном омбудсману града Крушевца, обраћали су се грађани за заштиту својих права из свих области права. Наведени податак упућује на закључак да грађани, Локалног 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.

Такође у извештајном периоду утврђено је да се највећи број како писаних тако и усмених представки грађана односио на рад субјекта ван контроле Локалног омбудсмана које су се највише односиле на друге делатности од општег интереса.

Грађани су у притужбама најчешће указивали на повреду економских, социјалних, грађанских права: право на рад и права по основу рада, право на заштиту имовине, заштита права потрошача, право из пензијског и инвалидског осигурања, право на социјалну заштиту, право на обавештеност, право на суђење у разумном року, право на лична документа и др. Грађани су се најчешће притуживали на рад: привредних друштава, послодаваца, физичких лица, правосудних органа, извршитеља, банака, јавних предузећа и установа на републичком нивоу. Грађани често истичу у својим усменим обраћањима тежак социјално-економски положај и потребу за материјалном помоћи, као и непоштовање законских одредби из радног односа.

Дакле, у свим случајевима, иако не постоји надлежност Локалног омбудсмана за решавање проблема изнетог у притужби, локални омбудсман је сваку притужбу размотро и подносиоце притужбе упознао са њиховим правима, као и могућности обраћања надлежним органима, у конкретним случајевима на могућност обраћања Заштитнику грађана Републике Србије, Повереници за заштиту равноправности, Поверенику за информације од јавног значаја и заштиту података о личности, Комори јавних извршитеља и др. У појединим случајевима, имајући у виду озбиљност проблема на који грађани притужбом указују, Локални омбудсман је, користећи своја посредничка овлашћења, као и право да пружањем добрих услуга и давањем савета делује превентивно с циљем унапређења рада органа управе и унапређења заштите људских права, надлежним органима упућивао дописе, контактирао их, указујући на важност и хитност решавања проблема у оквиру њихове надлежности.

Када су у питању представке грађана које су се односиле на рад Градске управе и јавних предузећа чији је оснивач град Крушевац, Локални омбудсман је у већини случаја по притужбама решавао у скраћеном поступку, без доношења препоруке. У спроведеним поступцима, органи управе, јавна предузећа и установе у великом проценту показали су спремност за сарадњу са Локалним омбудсманом.

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. Локални омбудсман је, приликом обавештавања органа о поднетој притужби на њихов рад, пружао могућност да уколико је притужба основана отклоне неправилности у раду. Овакав начин окончања поступка по представци је практичан, брз, те стога и најповољнији по грађане.

Одређен број примљених притужби на рад Градске управе и јавних предузећа и установа чији је оснивач град Крушевац, Локални омбудсман је одбацио због тога што нису испуњени прописани услови за поступање по њима. Локални омбудсман у овим случајевима је пружао стручну правну помоћ грађанима, упутио их на надлежни орган или их посаветовао о расположивим правним средствима.

Евидентан је и број притужби грађана у усменој формим где највише истичу да им је

изузетно нејасан систем надлежности, не знају ком органу треба да се обрате како би заштитили своје право, упућују захтеве ненадлежним органима, нарочито им је конфузна надлежност инспекција.

Локални омбудсман града Крушевца ће у складу са својим овлашћењима и даље 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.

С поштовањем,

ГРАД КРУШЕВАЦ – ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН

Број: /2023



**ЛОКАЛНИ ОМБУДСМАН
ГРАДА КРУШЕВЦА**
Бојан Ђурђевић, дипл. правник